

120
שנות מובילות
בנקאית

דו"ח סביבה, חברה וממשל תאגידי לשנת 2021



ESG



לאומי
leumi

מעורבות ביוזמות ובדירוגים



* The use by bank leumi of any msci esg research llc or its affiliates ("MSCI") data, and the use of msci logos, trademarks, service marks or index names herein, do not constitute a sponsorship, endorsement, recommendation, or promotion of [entity] by msci. Msci services and data are the property of msci or its information providers, and are provided 'as-is' and without warranty. Msci names and logos are trademarks or service marks of msci.

** This [publication/ article/ section] contains information developed by Sustainalytics (www.sustainalytics.com). Such information and data are proprietary of Sustainalytics and/or its third party suppliers (Third Party Data) and are provided for informational purposes only. They do not constitute an endorsement of any product or project, nor an investment advice and are not warranted to be complete, timely, accurate or suitable for a particular purpose. Their use is subject to conditions available at <https://www.sustainalytics.com/legal-disclaimers>.

תוכן עניינים

4	דבר היו"ר והמנכ"ל
6	ESG בבנק לאומי
8	120 שנה של מובילות, חדשנות ויצירת ערך
9	פרופיל ארגוני
11	לאומי - ערכים וחזון
14	ריכוז נתונים בולטים לפי ESG (ביצוע משקיעים)
18	דיאלוג עם מחזיקי עניין
20	זיהוי נושאים מהותיים לדיווח
22	קידום יעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם (SDG's)

24 פרק חברה

25	לאומי למען החברה והכלכלה
26	אשראי חברתי
27	קידום חדשנות טכנולוגית בחברה הישראלית
33	סיוע לאוכלוסיות מוחלשות
36	השקעה בגיל השלישי
37	קידום אוריינות דיגיטלית
39	קידום המגזר העסקי
41	לאומי למען הקהילה
51	רכש אחראי חברתי
54	עובדים

70 סביבה

71	לאומי למען הסביבה
72	ניהול סיכונים סביבתיים
75	השקעות אחראיות
75	אשראי אחראי
78	קידום נושאים סביבתיים
86	רכש ירוק

88 ממשל תאגידי

89	ממשל תאגידי בלאומי
90	התנהלות עסקית הוגנת
94	שמירה על אבטחת מידע של לקוחות ופרטיותם
96	טיפול בפניות הציבור
98	ממשל תאגידי
108	ביקורת פנימית
109	ניהול סיכונים

הבטחת מהימנות חיצונית אינדקס | UNGC | SDG

112	הבטחת מהימנות חיצונית
115	אינדקס GRI
126	התאמה לתקן הדיווח של ה-GRI

דבר היו"ר והמנכ"ל



בכל שנה, כאשר מגיע תאריך יום ההולדת של מי ממכרינו, נהוג לאחל "עד 120". אך מה מאחלים למי שהלכה למעשה הגיע אל היעד השנה, חוגג בנק לאומי 120 שנה להיווסדו. ב-1902 הקים חוזה המדינה הרצל את בנק אנגלו-פלשתינה, שלימים הפך לבנק לאומי – הבנק הראשון בארץ ישראל. 120 שנים של מובילות עסקית, של חתירה מתמדת לחדשנות ושל אכפתיות ללקוחות ולעובדים. כמוסד הפיננסי הראשון – והמוביל – בישראל, אנו מבינים שמוטלת עלינו אחריות מיוחדת לסביבה שבה אנו פועלים. אנו מכבדים את מורשתנו, ובמקביל – מביטים כל העת קדימה ומקדמים ערכים למען חברה ישראלית טובה יותר.

מתוקף כך, ובשל חשיבות הנושא, החלטנו לצרף השנה לדוח הכספי השנתי גם את דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי (ESG). אנו, בלאומי, מאמינים שאחריות חברתית לא מתחילה ונגמרת במילים יפות, אלא צריכה להיות מגובה גם במעשים. בתוך כך, קיימנו במהלך השנה החולפת תהליך מעמיק של בחינת הסוגיות שעל הפרק, וקבענו – לראשונה – יעדים כמותיים משמעותיים ארוכי טווח בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגידי.

בין השאר, נגדיל את המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה לסכום של 35 מיליארד שקלים עד שנת 2030. בשנת 2021 לבדה, היקף האשראי שהועמד לקידום סביבה ירוקה עמד על כ-12.1 מיליארד שקלים. החל משנת 2014, צמצם הבנק את טביעת הרגל הפחמנית בשיעור של כ-47%, ובחמש השנים הבאות אנו שואפים לצמצם את צריכה החשמל ב-20% נוספים. כיום, 82% מהחשמל בלאומי נצרך מיצרן חשמל פרטי. כמו כן, צריכת האנרגיה ירדה בשנה החולפת ביחס לשנה שקדמה לה בכ-4% בזכות יוזמות ירוקות שאימצנו.

לצד זאת, 100% מפסולת הנייר נשלחה למחזור. 100% מהפסולת האלקטרונית שנאספה הועברה למיחזור, והשאר הועבר לשימוש חוזר. כמו כן, אנו שואפים לצמצם את צריכת הדלק לתחבורה בחמש שנים הבאות ב-20% נוספים, עקב המעבר ההדרגתי לרכבים היברידיים, לצד כניסת רכבים חשמליים ורכבים המבוססים על גז מימן. בשנים האחרונות הורחב השימוש ברכבים חסכוניים (היברידיים) בצי הבנק, כך שכיום כ-55% מרכבי הצי הינם רכבים היברידיים.

יחד עם קידום הנושאים הסביבתיים, תחום האחריות החברתית הוא סוגיה ראשונה במעלה עבורנו. לראיה, 93% מסך היקף הרכש של לאומי הוא "כחול לבן". שליש מהרכש מקורו בספקים קטנים ובינוניים, ויותר מ-60 מיליון שקלים מקורם בעסקים המעסיקים אוכלוסיות בתת-תעסוקה.

לאומי מקדם את חזונו החברתי-ערכי באמצעות השקעה בקהילה, הן על ידי הענקת תרומות וחסינות חברתיות והן על ידי התנדבות העובדים. ההשקעה של לאומי בקהילה בשנת 2021 הסתכמה בעשרות מיליוני שקלים, ביותר מ-250 גופים. כמו כן, נמשכה השותפות של לאומי עם עמותת "אחריו!", הפועלת לשילובם בחברה של בני נוער וצעירים מהפריפריה הגיאוגרפית והחברתית. השנה אנו מציינים 20 שנה של שותפות, אשר במסגרתה מופעלות קבוצות מנהיגות והכנה לצה"ל, מרכזי לימוד לבגרות, חוגי סיוע, העצמה לבני נוער יוצאי אתיופיה, מכינות קדם-צבאיות ועוד. מנהלים מלאומי אף מעבירים סדנאות מנטורינג לקבוצות של צעירים.

אנו גאים במיוחד על מבנה הממשל התאגידי שלנו, ושבמסגרתו נשים מהוות כ-60% מכלל העובדים. כמו כן, 54% מההנהלה הבכירה ו-47% ממנהלי הסניפים הן נשים. 23% ממנהלי הסניפים של הבנק

מגיעים מהחברה הערבית וכ-18.7% מהעובדים שנקלטו השנה הם מאוכלוסיות בתת תעסוקה: חרדים, ערבים ועוד. לשם ההמחשה: במהלך 2021 ביצע לאומי שני מהלכי גיוס משמעותיים מהחברה החרדית לתפקידים טכנולוגיים. עד כה, גויסו 50 נשים חרדיות, אשר הצטרפו לכ-130 עובדים ועובדות מהמגזר החרדי, שכבר משולבים בהצלחה בתפקידים משמעותיים בבנק. במהלך 2022 צפויים להיקלט כ-75 עובדים נוספים ממגזר זה בתחומי הטכנולוגיה.

כפי שניתן להיווכח, הדאגה לסביבה ולחברה היא מרכיב משמעותי בערכים הארגוניים של לאומי. פירוט השקעתנו המגוונת בקידום הסוגיות שנמצאות בליבת הקיום של כולנו, נועדו להמחיש את מידת מחויבותנו לכך. היעדים הגבוהים שהצבנו לעצמנו נועדו לגרום לנו לעשות מעל ומעבר על מנת לממשם. ובשנה שבה לאומי חוגג 120 שנה להיווסדו, כאמור – יש לכך משנה תוקף.

שלכם,



חנן פרידמן,
מנכ"ל



ד"ר סאמר חאג' יחיא,
יו"ר הדירקטוריון

ESG בבנק לאומי בשנת 2021

E Environmental

12.1 מיליארד ש"ח
הועמדו כאשראי לקידום
נושאים סביבתיים

400 מיליון ש"ח
השקעות בפרויקטים לקידום סביבה
ירוקה באמצעות לאומי פרטנרס

4%
צריכת האנרגיה ירדה בכ-
בזכות יוזמות ירוקות שאימצנו
(לעומת 2020)

2.6%
טביעת הרגל הפחמנית
של הקבוצה ירדה ב-
(לעומת 2020)

82%
מהחשמל בלאומי
נצרך מיצרן חשמל פרטי

24.4 מיליון ש"ח
שווי היקף הרכש הירוק

S Social



5.1 מיליארד ש"ח
הועמדו כאשראי לקידום
נושאים חברתיים

93%
מהרכש בלאומי הינו "כחול לבן"

38 מיליון ש"ח
תקציב השקעה בקהילה

60.4 מיליון ש"ח
היקף הרכש מחברות המקדמות
העסקת אנשים מאוכלוסיות המוגדרות
בתת-תעסוקה ומעסקים חברתיים



Environmental | סביבה
הגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים/
בחברות המקדמות סביבה ירוקה ל-35
מיליארד ש"ח עד 2030

צמצום פליטות הפד"ח ב-20% במשך
5 השנים 2022-2026 לעומת שנת 2021

G Governance



30%
נשים
בדירקטוריון לאומי

97%
מעובדי לאומי
השתתפו בהדרכה בנושא
מניעת שוחד ושחיתות

60%
נשים
מועסקות בלאומי

54%
נשים
בהנהלה בכירה

47%
נשים
מנהלות סניפים

18.7%
מסך העובדים
שנקלטו בקבוצה הינם
מאוכלוסיות בתת-תעסוקה

92%
מעובדי לאומי
מאוגדים בהסכמים קיבוציים

**הרוב המוחלט של סניפי
לאומי מונגשים פיזית לטובת
אנשים עם מוגבלויות**

Social | חברה
24% שיעור קליטת עובדים חדשים
מאוכלוסיות בתת ייצוג עד 2025

מינוי מנהל גיוס לנושא גיוון
והכללה בתעסוקה

לאומי דואג לעתיד טוב יותר

Governance | ממשל
שמירה על ייצוג נשי של לפחות 30%
בדירקטוריון והגדרת מדיניות להמשך

120

שנות מובילות בנקאית

120 שנה של מובילות, חדשנות ויצירת ערך

מי אנחנו ובמה אנחנו מאמינים

אנחנו גאים להיות בנק שלמרות שהינו הוותיק בישראל – בנק, שנוסד לפני 120 שנים, הרבה לפני מדינת ישראל, ממשיך במסורת של חדשנות, והובלת השינויים שמתרחשים בכלכלה העולמית והישראלית ובמהפכה הטכנולוגית והדיגיטלית של עולם הבנקאות.

לאומי מוביל מסורת בנקאית מוקפדת ארוכת שנים, באמצעות: חדשנות, השתנות מתמדת, לאור שינויים בסביבה העסקית ובטעמי הלקוחות, והובלת יוזמות פורצות דרך בתחום הפיננסים. עשייה זו נועדה להקנות ללקוחותינו בכלל הסגמנטים חוויית בנקאות נוחה. כך לאומי מייצר השפעה מהותית על עיצוב ושיפור הסביבה החברתית והכלכלית בתוכה הוא פועל ובכך לאומי מהווה עוגן מרכזי בצמיחת ציבור לקוחותיו וממילא צמיחת הכלכלה הישראלית.

המחויבות שלנו לקידום מצוינות שלובה במחויבות שלנו להתאים את עצמינו כל העת למגמות ולשינויים, כך שהמודל העסקי, השירותי, התפעולי והטכנולוגי שלנו יהיו ערוכים תמיד לענות על כלל השינויים. אנו מחויבים לבנקאות הנוחה בישראל, מתוך הכרה בכך ששירותים פיננסים צריכים להיות מוגשים ומובנים ללקוחות בסגמנטים השונים, החל מהלקוח הפרטי, דרך הלקוח בעסקים ועד לחברות הגדולות ביותר. כך מתאפשרת להם התנהלות פיננסית מיטבית שמובילה לפיתוח החברה והכלכלה הישראלית.

גם השנה לאומי הוביל שורה של צעדים למתן פתרונות חדשניים בשוק הבנקאות הישראלי – וזאת כפועל יוצא של צרכי השעה והאדפטציה הדיגיטלית שהוצאה בקרב הרוב המכריע של לקוחותינו.



פרופיל ארגוני

לאומי הוא המוסד הפיננסי הוותיק בישראל ומהגופים הפיננסים הגדולים ביותר בישראל. הבנק מעניק את שירותיו ללקוחות במגוון ערוצי שירות: סניפים ומרכזי עסקים הפרוסים ברחבי הארץ, מרכזי שירות הפרוסים בכל רחבי הארץ, דיגיטל (אפליקציות ואתר אינטרנט), מוקדי בנקאות ומרכזי לאומי אישי המעניקים שירות טלפוני, מרכזי ייעוץ בהשקעות וייעוץ פנסיוני ועוד.

קבוצת לאומי מספקת שירותי בנקאות לכלל הלקוחות החל במשקי בית, דרך עסקים קטנים ובינוניים, לקוחות שוק ההון וכלה בתאגידי ענק. שירותים אלה ניתנים באמצעות ארבע חטיבות מרכזיות אשר מתמחות, כל אחת בתחומה, במתן שירותים בנקאיים ופיננסים המותאמים לצרכי הלקוחות.

• החטיבה הבנקאית – מתמקדת במתן שירותים

בנקאיים ללקוחות פרטיים – לאנשים פרטיים, למשקי בית וללקוחות עתירי נכסים (Private Banking) וכן לעסקים קטנים. הבנקאות הקמעונאית מתאימה את השירות באופן אישי לצרכי הלקוחות בשלל ערוצים במקביל (ובהם: אפליקציה, אינטרנט, מרכז בנקאות, מסופים, עמדות מידע וכספומטים). בנוסף, כחלק מקבוצת לאומי, מוצעים ללקוחות: PEPPER – פלטפורמה בנקאית חדשנית המציעה חוויה בנקאית דיגיטלית ומתקדמת ללקוחות פרטיים, PEPPER INVEST פלטפורמת מסחר בני"ע זרים, VIDEA – ניהול תיקים דיגיטלי מבוסס מודלים מתקדמים, ולאומי טרייד – פלטפורמת מסחר מתקדמת בניירות ערך ישראלים וזרים.

• חטיבת המשכנתאות – כחלק מיישום

האסטרטגיה של צמיחה מואצת בסגמנט פעילות זה, הוקמה במהלך תקופת הדוח חטיבה ייעודית לנושא המשכנתאות על מנת להבטיח את תשומת הלב הניהולית, התפעולית והשירותית ללקוחות ולהבטיח המשך פיתוח מוצר עבור הלקוחות שנוטלים משכנתאות.

חטיבה העסקית – מתמקדת במתן

שירותים לתאגידים ישראלים ובינלאומיים בהיקפי פעילות שונים ובמגוון תחומי עיסוק. הבנקאות העסקית מקפידה לעמוד לצד הלקוח במכלול הצרכים הפיננסים שלו ובתכניות הפיתוח העסקי וההשקעות שלו, תוך תפירת חבילות מימון ומוצרים המותאמים, לשרת את מגוון הלקוחות האמורים תוך השאת ערך ובחינת אמצעים להגדלת מגוון המוצרים והשירותים המוצעים ללקוחות.

• חטיבת שוקי הון – מעניקה ללקוחות

בסגמנטים שונים את מכלול השירותים בשוקי ההון והפיננסים, ובנוסף עוסקת בניהול הנוסטרו, הנזילות והנכסים וההתחייבויות (ALM) של הבנק. ניהול ההשקעות הריאליות מתבצע בעיקר באמצעות חברת הבת לאומי פרטנרס.

לאומי - ערכים וחזון

החזון - "להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור הלקוחות שבמיקוד"

לאומי הינו בנק שמתאים עצמו לצרכים המשתנים של הלקוחות ובכך מגשים את התחייבותו להיות הבנק הנוח בישראל, שמוביל את המהפכה הטכנולוגית והדיגיטלית שמתרחשת במגזר הפיננסי בכלל ובמגזר הבנקאי במיוחד. כחלק מהגשמת החזון לאומי פועל להעניק לכל לקוח את השירות המתאים עבורו - שירות אכפתי המתבסס על חדשנות, מצוינות, מקצועיות ואחריות להצלחת הבנק ושיעור רצון לקוחותיו.

ערכי לאומי

הלקוחות הם לב העשייה שלנו

הלקוחות הם הבסיס לקיומנו, ואנו מתחייבים למתן שירות נוח, מקצועי איכותי, ואכפתי ולכך שברגע האמת נהיה שם עבורם קשובים עם הצעות ערך מתאימות ומועילות.



אחריותיות

לקחת אחריות מקצה לקצה ולסגור מעגלי טיפול עבור הלקוח.



"כן, אפשר"

תפיסת עולם המעודדת יצירה ויישום של רעיונות חדשים ופורצי דרך כדרך חיים בעולם טכנולוגי ודיגיטלי משתנה.



שיתוף

שיתוף פעולה ביחידות הפנים ארגוניות ובכלל על מנת לקדם ולייצר רעיונות פורצי דרך.



דוגמה אישית

כל אחת ואחד מאתנו מהווה מודל לחיקוי עבור מישהו. עלינו לשאוף לכך שבכל פעילות שאנחנו עושים נהווה דוגמה אישית לסובבים אותנו.



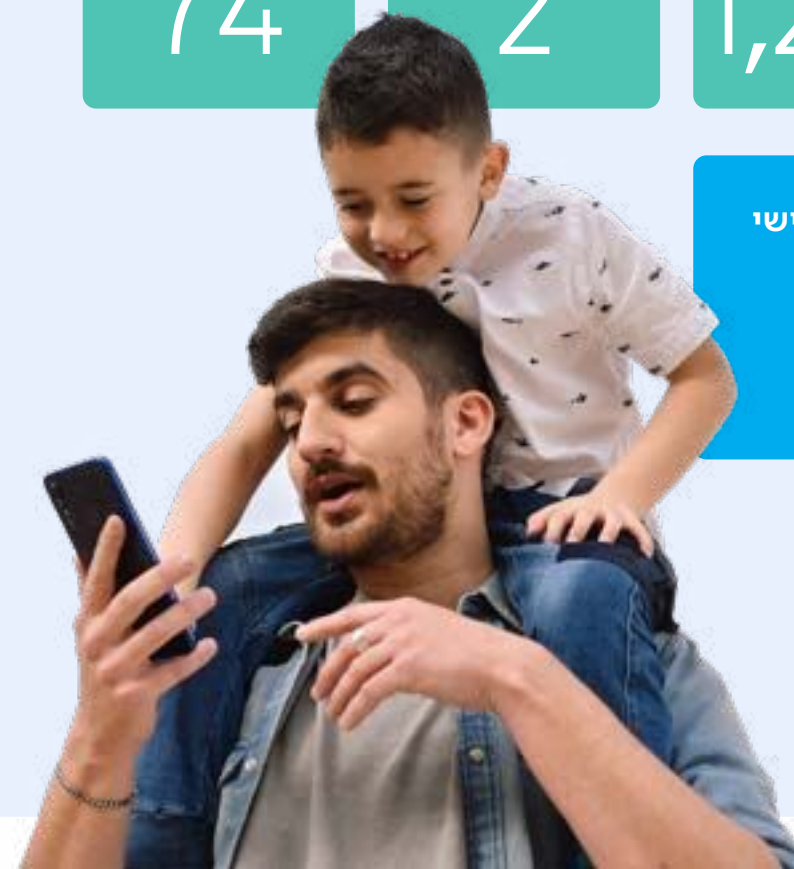
מצוינות

לאתגר עצמנו כל בוקר מחדש למען יצירת פתרונות חדשניים בסביבה משתנה. מצוינות עבורנו, היא הידיעה שעבודתנו תרמה ללקוחותינו ויצרה ערך עבורם, לארגון, לעובדים.



בנוסף, לאומי פועל גם באמצעות חברות הבנות שלו בארץ ובחו"ל:

- **פעילות חברות הבנות בארץ** – מבוצעת באמצעות לאומי פרטנרס - אחראית על עיקר פעילות ההשקעות הריאליות, החיתום ובנקאות ההשקעות; לאומי שירותי שוק ההון - מתמקדת במתן שירותי תפעול מקיפים לגופים פיננסיים; ו VIDEA - מתמקדת בניהול תיקי השקעות בדיגיטל.
- **פעילות חברות בחו"ל** - מבוצעת באמצעות חברות הבנות לאומי ארה"ב ולאומי בריטניה, אשר הפעילות העיקרית שלהן הינה הענקת אשראי ללקוחות עסקיים ומסחריים.



הדרך שלנו במובילות



אודות הדוח



תכני הדוח



מונחים

דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי זה הוא ה-13 שמפרסמת קבוצת לאומי, ונכתב בהתאם לתקן הדיווח של ארגון ה-Global Reporting Initiative (GRI) Initiative (GRI) בהיקף הדיווח הרחב ביותר (Comprehensive)². הדוח כולל דיווח בהתאם לעקרונות של יוזמת ה-UN Global Compact³ (UNGC). קבוצת לאומי מקפידה על רציפות הדיווח ומפרסמת דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי אחת לשנה⁴. דוחות משנים קודמות ניתן למצוא באתר הבנק.

דוח זה מתייחס לפעילות של קבוצת לאומי בתחומי החברה, הסביבה והממשל התאגידי במהלך שנת 2021. למעט מקומות בהם צוין אחרת, דוח זה מתייחס לפעילות של קבוצת לאומי בישראל ובעולם⁵. הנתונים הסביבתיים בפרק "ביצועים סביבתיים, חברתיים וממשל תאגידי" מתייחסים לביצועים הסביבתיים של לאומי בלבד, אשר העסיק ב-2021 כ-90% מכלל העובדים בקבוצה ומהווים מקור למעל מ-84% מרווחיה⁶.

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.

ליצירת קשר בנושאים הרלוונטיים, אנא פנו לקרן טאירי, מנהלת האחריות התאגידית בבנק לאומי, Keren.tairibaba@bankleumi.co.il

הדוח פורסם במרץ 2022.

2 דוח זה כולל את סעיפי הדיווח הנדרש בנספח המיועד לחברות מהמגזר הפיננסי.
3 GRI 102-48; GRI 102-49
4 דוח האחריות התאגידית לשנת 2021 אינו חלק מהדוחות הכספיים, מהדוחות המידיים, או מהדוחות התקופתיים של קבוצת לאומי. במקרה של אי-התאמה בין האמור בדוח זה לבין הדוחות המוזכרים לעיל, הנוסח בדוחות הכספיים הוא המחייב.
5 הנתונים בדוח זה מתייחסים לתקופה שבין 1.1.2021 לבין 31.12.2021.
6 לפי רווח ממוצע לעובד ללא רווחי אקוויטי.
7 קבוצת לאומי מתייחסת לבנק לאומי, לאומי פרטנרס וחברות הבנות בחו"ל.

ריכוז נתונים בולטים לפי ESG

ביצוע משקיעים^{LA}

כשחקן משמעותי בשוק הפיננסי ובבנקאות בפרט, וכקבוצה מובילה ודומיננטית במשק הישראלי, לאומי מכיר באחריות ובמחויבות ליצירת השפעה מהותית בתחומי סביבה, חברה וממשל תאגידי (ESG):

שותפות ביוזמות ודירוגים בתחום הקיימות והאחריות התאגידית

דירוג מעלה: פלטינה פלוס ⁸	Equileap	30% נשים בדירקטוריון לאומי
המשרד להגנת הסביבה - המערך הוולונטרי לרישום פליטות גזי חממה בישראל	GRI Sustainability Reporting Standards	אחת לשנה דן הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית, ביעדי האחריות התאגידית של הבנק ובדוח התכנון-מול-ביצוע של אותם יעדים
The UN Global Compact	FTSE4GOOD	
דירוג CDP	MSCI	כ-97% מעובדי לאומי השתתפו בהדרכה בנושא מניעת שוחד ושחיתות ⁹
Sustainable Development Goals UN	Sustainalytics	
	GRI	

8 דירוג זה הינו לשנת 2021 על סמך נתוני 2020.

9 מבוצעת כחלק מלומדת ציזות.



כלכלי

≈5.1 מיליארד ש"ח
הועמדו כאשראי לקידום נושאים חברתיים

93%
מהרכש בלאומי הינו "כחול לבן"

≈60.4 מיליון ש"ח
היקף הרכש מחברות המקדמות העסקת אנשים מאוכלוסיות המוגדרות בתת-תעסוקה ומעסקים חברתיים

≈12.1 מיליארד ש"ח
הועמדו כאשראי לקידום נושאים סביבתיים

כ-400 מיליון ש"ח
השקעות בפרויקטים לקידום סביבה ירוקה באמצעות לאומי פרטנרס

≈24.4 מיליון ש"ח
היקף הרכש הירוק

LA הסימון LA שנכלל במסגרת ריכוז נתונים בולטים לפי ESG ביצוע משקיעים (למעט פסקת היעדים) מתייחס למידע הנכלל במסגרת המשפט הרלוונטי. מידע ופירוט נוסף לרבות היקף, תכולה, הנחות ואומדנים שנקבעו על ידי הבנק בנוגע לנתונים הספציפיים שנכללו בתהליך, ניתן למצוא בפרקים הרלוונטיים בדיווח החברה.



חברתי

18.7% מסך העובדים שנקלטו בקבוצה הינם מאוכלוסיות בתת-תעסוקה

שוויון מגדרי בלאומי:
נשים מהוות כ-60% מכלל העובדים, כ-54% מהנהלה הבכירה וכ-47% ממנהלי הסניפים

נשים מהוות כ-42% מקרב 10% מקבלי השכר הגבוה ביותר בלאומי

205,000 שעות הושקעו בלמידה ובהדרכת עובדים בקבוצת לאומי בשנת 2021



סביבתי

92% מעובדי לאומי מאוגדים בהסכמים קיבוציים

97% מעובדי בנק לאומי השתתפו בתהליכי משוב והערכה

38 מיליון ש"ח הושקעו בקהילה

הרוב המוחלט של סניפי לאומי מונגשים פיזית לטובת אנשים עם מוגבלויות

צריכת האנרגיה ירדה בכ-4% בזכות יוזמות ירוקות שאימצנו (לעומת 2020)

טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה ירדה ב-2.6% (לעומת 2020)

82% מהחשמל בלאומי נצרך מיצרן חשמל פרטי

ספקי הרכש בתחומי הבינוי והתחזוקה הצהירו על עמידתם בקריטריונים סביבתיים

100% מחזור של פסולת נייר



יעדים ארוכי טווח

Governance | ממשל
שמירה על ייצוג נשי של לפחות 30% בדירקטוריון והגדרת מדיניות להמשך

Environmental | סביבה
הגדלת המימון וההשקעות בפרוייקטים/בחברות המקדמות סביבה ירוקה ל-35 מיליארד ש"ח עד 2030

צמצום פליטות הפד"ח ב-20% במשך 5 השנים 2022-2026 לעומת שנת 2021

Social | חברה
24% שיעור קליטת עובדים חדשים מאוכלוסיות בתת-תעסוקה עד 2025

מינוי מנהל גיוס לנושא גיוון והכללה בתעסוקה

גאים כבר 15 שנים להוביל אחריות חברתית ולזכות בדירוג הגבוה ביותר של ארגון מעלה*



* ארגון מעלה מפרסם מדי שנה את מדד מעלה, הדירוג הישראלי בנושאי אחריות תאגידית

הבטחת מהימנות הדיווח



לאומי מבצע בקרה חיצונית ופנימית על דוחות האחריות התאגידית אותם הוא מפרסם, על מנת להבטיח את מהימנותם של הדיווחים, לשפר את תהליך איסוף המידע והנתונים הנדרשים ולשמור ולחזק את השקיפות של פעילויותיו.

כחלק מתהליכי בקרה אלה, עבר דוח זה ארבע בקורות:

בקרה פנימית

הדוח עובר תיקוף החל מרמת ראשי אגפים וראשי חטיבות ועד הנהלת הבנק והדירקטוריון.

בקרה תהליכית

בוצעה על-ידי צוות היועצים של הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות בחברת הייעוץ BDO כדי להבטיח יישום נכון של ה-GRI Standards.

בקרה על זיהוי הנושאים המהותיים

ארגון GRI ביצע סקירה של דוח זה ובחן את אופן שיבוץ המדדים הקשורים במהותיות לאורך הדוח (GRI Materiality Disclosures) ¹⁰.(Service

הבטחת מהימנות חיצונית

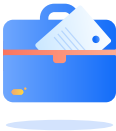
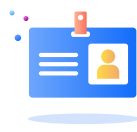
בוצעה על-ידי משרד רואי החשבון סומך חייקין KPMG.

¹⁰ להרחבה בנוגע לבקרה שביצע ה-GRI, ראו עמ' 115.
¹¹ להרחבה בנוגע להבטחת מהימנות שבוצעה על ידי סומך חייקין KPMG, ראו עמ' 112.

דיאלוג עם מחזיקי עניין¹²

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.

ערוצי הדיאלוג העיקריים ואת עיקרי השיח כפי שנמצאו בשנת 2021:

קבוצת 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 אנליסטים ועם משקיעים מוסדיים	 ספקים - סקרי שביעות רצון - סיורים ופגישות עם ספקים - בית ספר של לאומי לעסקים קטנים
 עובדים - כנסים ומפגשי עובדים - שידור חי עם המנכ"ל - תקשורים שוטפים בכתב ובוידאו - אפליקציה ייעודית - Leumi Stream - הדרכות והכשרות - משוב שנתי והערכת עובדים - קבוצות מיקוד - סקרי מחוברות עובדים "מפגשים מהסוג האישי", המהווה פלטפורמה למפגשים עם חברי הנהלה בפעילויות מחוץ לשגרת העבודה. כמו: ריצה, יוגה, שירה בציבור, סיורים וסדנאות העשרה. - ניהול תכניות תקשורת חטיבתיות הכוללות מפגשים של חברי הנהלה עם אוכלוסיות שונות, ערוצי תקשורת פנימיים בכל חטיבה, אירועים חטיבתיים, הוקרות ופומביות להצלחות. - קיום מפגשים של פורום המנהיגות לטובת חיזוק השדרה הניהולית וחיבור לחזון, אסטרטגיה ומסרי הנהלה.	 רגולטור/ המפקח על הבנקים - דיאלוג תקופתי - השתתפות בדיונים ובוועדות - פגישות עבודה שוטפות בדרגים שונים - שיחות בדרגים שונים עם רגולטורים שונים
	 ארגונים חברתיים וחברה אזרחית - שת"פ עם עמותות וארגונים חברתיים וסביבתיים - התנדבות עובדים - השתתפות בכנסים פיזיים ומקוונים

GRI 102-40, GRI 102-44 12

- סקרים תקופתיים לגבי מכלול של נושאים
- סקרי שירות מידיים בעקבות קבלת שירותים במגוון ערוצי השירות
- ניתוח שיח ברשתות החברתיות
- פגישות (בבית העסק, בסניפים, ובאונליין)
- מוקדי שירות לקוחות, ופניות הציבור
- רשתות חברתיות
- כנסים ואירועים (מרביתם וירטואליים)



לקוחות

- סקרי שביעות רצון
- סיורים ופגישות עם ספקים
- בית ספר של לאומי לעסקים קטנים



ספקים

- דיאלוג תקופתי
- השתתפות בדיונים ובוועדות
- פגישות עבודה שוטפות בדרגים שונים
- שיחות בדרגים שונים עם רגולטורים שונים



רגולטור/ המפקח על הבנקים

- שת"פ עם עמותות וארגונים חברתיים וסביבתיים
- התנדבות עובדים
- השתתפות בכנסים פיזיים ומקוונים



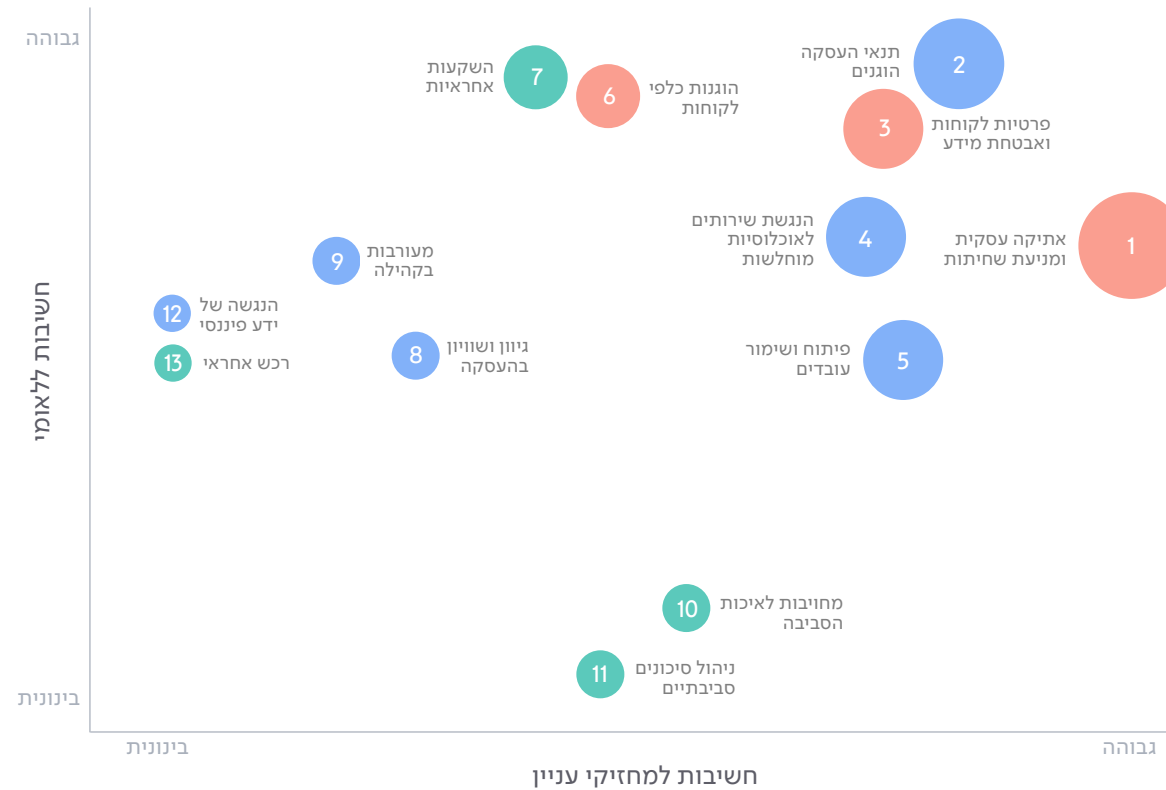
ארגונים חברתיים וחברה אזרחית

זיהוי נושאים מהותיים לדיווח¹³

לקראת תהליך הדיווח לשנת 2021, תוקפו הנושאים המהותיים שנבחנו בשנה שעברה. רשימת הנושאים עודכנה¹⁴ ונותרו 13 נושאים לדיווח. תהליך דירוג 13 הנושאים ואומדן חשיבותם נעשה תוך ניתוח משוקלל של עמדת הבנק (50%) ועמדת מחזיקי העניין (50%) בנושאים אלה.

כמוסד פיננסי מוביל בישראל, רואה לאומי בכל 13 הנושאים שנבחנו כמהותיים לפעילותו. מתוך כך, ולשם רציפות הדיווח, ובכדי לעמוד בסטנדרטים של ה-GRI¹⁵, מדווח לאומי על כלל הנושאים הבאים:

מטריצת המהותיות והנושאים לדיווח



רשימת הנושאים		מקרא
1	אתיקה עסקית ומניעת שחיתות	● סביבה
2	תנאי העסקה הוגנים	● חברה
3	פרטיות לקוחות ואבטחת מידע	● ממשל תאגידי
4	הנגשת שירותים לאוכלוסיות מוחלשות	
5	פיתוח ושימור עובדים	
6	הוגנות כלפי לקוחות	
7	השקעות אחראיות	
8	גיוון ושוויון בהעסקה	
9	מעורבות בקהילה	
10	מחויבות לאיכות הסביבה	
11	ניהול סיכונים סביבתיים	
12	הנגשה של ידע פיננסי	
13	רכש אחראי	

¹³ GRI 102-47; GRI 102-46; GRI 102-42; GRI 102-49; GRI 102-43; GRI 102-47
¹⁴ הנושא "שמירה על זכויות אדם בפעילות הארגון" הוכל תחת הנושא "השקעות אחראיות", שמו של הנושא "ניהול משאבי טבע" הוחלף ל"מחויבות לאיכות הסביבה" והתווסף נושא חדש בשם "ניהול סיכונים סביבתיים".
¹⁵ להרחבה כיצד ביצעה לאומי התאמת הנושאים המהותיים שזוהו לתקן הדיווח של ה-GRI, ראו עמ' 115.

לאומי ויוזמות האו"ם

קידום יעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם (SDG's)



ב-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. תוכנית 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, באזורי פעילותה ובישראל בפרט. קבוצת לאומי רואה חשיבות גבוהה להירתמות למימוש יעדי הקיימות שהוצבו.

קבוצת לאומי תומכת בעקרונות ה-UN Global Compact זו השנה ה-12 ופועלת לקדם עקרונות אלה במסגרת פעילותה:

זכויות אדם

- על עסקים לתמוך ולכבד את ההגנה על זכויות האדם המוגנות בזירה הבינלאומית.
- על עסקים להקפיד שלא ליטול חלק בפגיעה בזכויות אדם.

סטנדרטים של העסקה

- על עסקים לתמוך בחופש ההתאגדות ולהכיר באופן פעיל בזכות למו"מ קולקטיבי.
- חיסול העבודה בכפייה על כל צורתה.
- חיסול בפועל של עבודת ילדים.
- חיסול האפליה בנוגע לתעסוקה ולעבודה.

איכות הסביבה

- על עסקים לתמוך בגישה זהירה אל מול אתגרים סביבתיים.
- יש לנקוט ביוזמות המעודדות אחריות סביבתית גבוהה יותר.
- יש לעודד את פיתוחן של טכנולוגיות ידידותיות לסביבה והטמעתן.

מאבק בשחיתות

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

זיהינו ששה יעדים מרכזיים הרלוונטיים לפעילות לאומי:

יעד 8: קידום צמיחה כלכלית מתמשכת, מקיפה ובת קיימא

במסגרת תוכנית לאומי-קורת הפועלת משנת 2009, לאומי מעניק הלוואות בתנאים מועדפים לעסקים קטנים בפרופריה.

מתן אשראי בהיקף של 2.2 מיליארד ש"ח לעסקים קטנים במטרה לעודד יצירת מקומות עבודה ולחיזוק הכלכלה הישראלית.

16 מכיל הלוואות במסגרת עסקאות EIF, קרן קורת, הקרן בערבות המדינה, הקרן לעסקים קטנים וקרן קורונה לעסקים.

יעד 5: השגת שוויון בין המינים והעצמת כל הנשים והנערות

קידום שוויון מגדרי בכל תפקידי הבנק ולאורך השדרה הניהולית - נשים מהוות כ-60% מכלל העובדים, כ-54% מההנהלה הבכירה וכ-47% ממנהלי הסניפים.

הבנק פועל על-פי ערכים של שוויון מגדרי וחברתי המוטמעים היטב בתרבות הארגונית, ומהם נגזרים תהליכי ניהול ההון האנושי לרבות גיוס עובדים, קידומים לדרגי ניהול ועוד.

יעד 4: הבטחת חינוך איכותי כוללני וקידום הזדמנויות למידה לכולם

הפעלת מיזמים לקידום דור המחר, כגון: תוכנית קדם עתידים - תכנית לעידוד תלמידים מהפריפריה לרכישת השכלה גבוהה, הדרכות פיננסיות שמבוצעות על ידי עובדי הבנק בבתי ספר במסגרת מיזם "שיעור אחר", מגוון של תכניות העשרה ולימוד במסגרת התכניות של עמותת לאומי - אחריי.

במסגרת פעילות העצמה כלכלית של אוכלוסיות שונות בחברה, הועברו מגוון סדנאות שנועדו להקנות מגוון כלים מקצועיים ומיומנויות פיננסיות לציבור הרחב, וללקוחות הבנק בפרט, ללא עלות.



יעד 16: קידום חברות שלווה ומכלילות לפיתוח בר-קיימא

לאומי מחויב לקחת חלק במאבק למניעת שוחד ושחיתות ופועל לוודא, במגוון נהלים וכלי ניטור ובקרה, כי עובדיו, לקוחותיו ושותפיו העסקיים מקיימים פעילותם באופן שאינו מהווה הפרה של הוראות האוסרות על מתן שוחד או שחיתות.

כ-97% מעובדי לאומי השתתפו בהדרכה בנושא מניעת שוחד ושחיתות בשנת 2021.

יעד 10: צמצום אי-השוויון בין ובתוך מדינות

במהלך 2021 המשיך לאומי את תמיכתו במיזם WESOURCE שמטרתו הגדלת היקף הרכש שמבוצע מעסקים חברתיים, מחברות המעסיקות אוכלוסיות בתת-תעסוקה ומעסקים קטנים.

18.7% מכלל העובדים שנקלטו בקבוצה בישראל בשנת 2021 היו מאוכלוסיות בתת-תעסוקה.

יעד 9: בניית תשתיות חסינות, קידום תיעוש מכליל ובר-קיימא וטיפול חדשנות

קידום אשראי ירוק ומתן אשראי לפרויקטים של תשתיות מים, ביוב וטיהור שפכים.

מדיניות האשראי של לאומי כוללת התייחסות להיבטים של סיכונים סביבתיים בעת חיתום אשראי, בדגש על בקשות אשראי בענפים בהם קיימת רגישות גבוהה יחסית.

לאומי למען החברה והכלכלה

השפעה זו באה לידי ביטוי בשני מישורים עיקריים:

השפעתה הישירה של קבוצת לאומי על הכלכלה והחברה בישראל,

הנובעת מהיות הבנק גוף פיננסי מוביל במשק, המספק את מכלול השירותים הבנקאיים והשירותים בשוק ההון למיליוני לקוחות בסגמנטים השונים. כמו כן ההשפעה הישירה נובעת מהיות לאומי שחקן מרכזי במסחר בשקל - דולר וכן באג"ח ממשלת ישראל.

השפעתה העקיפה של קבוצת לאומי על הכלכלה והחברה בישראל,

הנובעת מתמיכה בפעילות הכלכלית של המדינה באמצעות מימון של פרויקטי תשתית, ליווי מגוון סקטורים במשק - היי טק, תעשייה, מסחר, כימיה, מזון ועוד - וכן בקידום עסקים קטנים, במתן שירותים בעלי ערך חברתי וסביבתי, ברכש מקומי וגלובלי, בתרומה לקהילה, בהעסקת עובדים במשק הישראלי והשקעה בפיתוחם, ובתשלום מסים לקופת המדינה.

לקבוצת לאומי, השפעה רחבת-היקף על פיתוחה ועוצמתה של כלכלת ישראל ועל יציבות המשק. כארגון הפועל בתוך הקהילה, אנו מכירים באחריותנו לפעול להעצמת החברה והכלכלה בישראל ולחיזוק משקי הבית כמו גם חיזוק הגורמים המניעים את הכלכלה הישראלית במגוון ענפי הפעילות במשק.



60%

נשים מועסקות

38

מיליון ש"ח השקעה בקהילה

347.4

מיליארד ש"ח אשראי לציבור

2,144

מיליארד ש"ח היקף נכסים מנוהלים

656.5

מיליארד ש"ח היקף מאזן

2,224

כמות הלוואות לעסקים - קרן לעסקים

25,546

שעות התנדבות

205,000

שעות הדרכה לעובדים

7,951

עובדים

1
חברה
Social





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

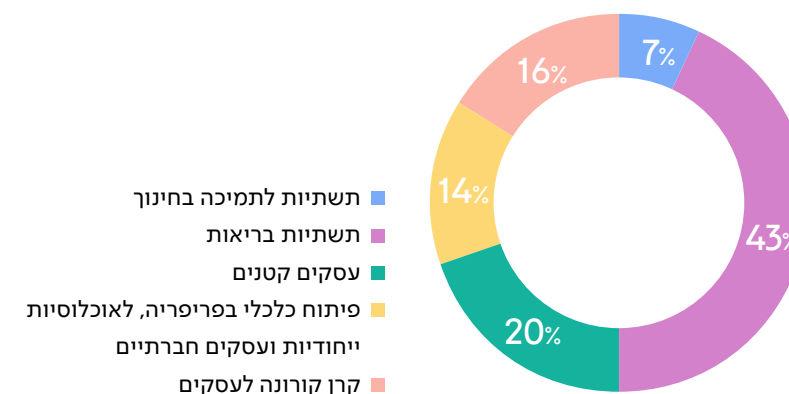
אשראי חברתי



קבוצת לאומי מעניקה אשראי שמקדם יעדים חברתיים, ובכך מסייעת לפיתוח כלכלי וחברתי. פעילות זאת נעשית במגוון דרכים ומוצרים ובכלל זה הנגשת מוצרי האשראי לעסקים קטנים וזעירים, משקי בית ואנשים פרטיים במגוון הערוצים, לרבות באמצעים דיגיטליים ובעזרת מודלים מבוססי דאטה חדשניים. מכך מעודדת קבוצת לאומי פיתוח של עסקים קטנים, תשתיות בריאות, עסקים חברתיים, תשתיות חינוך והשכלה ועוד. כחלק מפעילות זו בנק לאומי העניק אשראים במסגרת הקרן בערבות מדינה שהוקמה בתקופת משבר הקורונה.

בשנת 2021 הסתכם האשראי לקידום נושאים חברתיים בכ-5.1 מיליארד ש"ח

פילוח אשראי שהועמד לטובת נושאים חברתיים 2021



פרויקט "זינוק להשכלה" - לאומי משקיע עוגן באג"ח חברתית הראשונה בישראל

קבוצת לאומי, בשיתוף Social Finance Israel ("SFI"), הייתה הראשונה בעולם להשקיע בשנת 2015 באג"ח חברתית לצמצום הנשירה מההשכלה גבוהה. לאומי, כמשקיע העוגן, השקיע כ-50 אחוז מסכום ההשקעה הכולל של 8 מיליון ש"ח בתכנית "זינוק להשכלה" הפועלת

17 כולל אשראי שניתן למימון פרויקטים בסין ובאפריקה (1.03 מיליארד).

לצמצום נשירה של סטודנטים, בעיקר מאוכלוסיות מודרות מלימודי תואר במדעי המחשב. במסגרת הפרויקט, קיבלו הסטודנטים, כל אחד לפי צרכיו האישיים, סיוע כלכלי, לוויה אישית וסיוע לימודי. בארבעת המחזורים משתתפים 754 סטודנטים, 40% מהם שייכים לקבוצות מודרות ו-40% הן נשים. 46% מכלל הסטודנטים בפרויקט סיימו את לימודי התואר עד שנת 2021 ולפחות 27% צפויים לסיים את לימודיהם בשנתיים הקרובות. קבוצת לאומי צפויה לקבל את מלוא ההשקעה הכלכלית שלה חזרה עם תשואה עודפת.

קידום חדשנות טכנולוגית בחברה הישראלית

מימון ותרומה לפיתוח ההייטק הישראלי

לקבוצת לאומי, כמוסד פיננסי מוביל בישראל, השפעה ניכרת על החברה הישראלית ופיתוח המשק. מזה שנים, לאומי מעניק שירותים בנקאיים שמותאמים לצרכי תעשיית ההיי טק שהתפתחה בישראל, וזאת כחלק מאסטרטגיית לאומי הרואה בתעשיית ההייטק הישראלית, המהווה את קטר הצמיחה של המשק, גם מנוע צמיחה של לאומי. הפעילות למול תעשיית ההיי טק נעשית באמצעות מערך LeumiTech. מעבר לנוכחות משמעותית בישראל, LeumiTech פועלת בשיתוף עם BLUSA, לרבות בסניפים של BLUSA בעמק הסיליקון ובניו יורק. המערך פועל לקידום תעשיית ההיי-טק הישראלית הן בפעילותה בישראל והן בפעילות ברחבי העולם, תוך מתן ייעוץ, אשראי, העברות, מט"ח, ניירות ערך ונגזרים, ערבויות ועוד. בכך הפך מערך LeumiTech לשותף בצמיחתן והתחלתן של רבות מחברות ההיי טק הישראליות, שחלקן הפכו במרוצת השנים ל- Unicorns.

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

אגף המודיעין-המודל שהתגבש בעשור החולף זהה כמעט בכל החברות, ומבוסס על היתרונות של בית גידול טכנולוגי משותף והיכרות מוקדמת: קצינים משוחררים מקימים חברה, ולצוות ההקמה שלה מגייסים את החיילים שעליהם פיקדו ביחידה. אלה, בתורם, פורשים מהחברה ומקימים חברות משלהם, שאליהן הם מגייסים את המשתחררים הטריים יותר, וכן הלאה. בנוסף לתמיכה בפעילות הארגון, שימשו עובדים מלאומיטק כמנטורים בחברות אלו והעבירו הכשרות בנושאי מימון.

YVCF - Young Venture Capital Forum

פורום הון סיכון צעיר (YVCF) משרת את הצרכים המקצועיים של קהילת ההון סיכון הישראלית. עם כ-250 חברים, ובהם שותפים ומנהלים מקרנות הון סיכון שונות. מטרת ה-YVCF היא לחזק ולטפח את התפתחות השותפים הצעירים לאנשי מקצוע

JUMPTAU - אקסלרטור רב-תרבותי המתקיים במסגרת מרכז היזמות של אוניברסיטת תל-אביב ושנקר. תוכנית האקסלרטור jumpTAU היא ייחודית מסוגה, ומאפשרת ליזמים יהודים וערבים לשתף פעולה בפיתוח פתרונות טכנולוגיים פורצי דרך לבעיות חברתיות ועסקיות מובילות.

קרן Good Company - קרן השקעות הון-סיכון עם ייעוד חברתי/סביבתי המעודדת חברות סטארט-אפ המפתחות טכנולוגיות שיעודן פתרון הבעיות הגדולות בעולם. במהלך 2021 בשותפות לאומיטק, AGRO, STRAUSS, ABInBev ו-SMART AGRO הקרן קידמה פעילויות ממוקדות סביב פתרונות לאתגרי החקלאות (הן בתחום המזון והן בתחום הגידול) ואתגרים בתחום שרשרת האספקה.

עמי"ט - עמותת יוצאי היחידה הטכנולוגית - העמותה מהווה בית עבור אלפי בוגרי יחידה 81 של

קידום חדשנות להבטחת חוות לקוח של "הכי נוח"



תפיסת השירות בלאומי מתבססת על מתן חווית שירות אישית, זמינה, נוחה, מקצועית והוגנת, בדגש על מתן פתרונות מהירים ללקוחות הבנק, תוך הקפדה על סגירת מעגל טיפול. אנו מקדמים תהליכי דיגיטציה ושימוש בדאטה ומודלים מתקדמים במטרה לשפר את חוויית הלקוח והזמינות עבורו, ברוח ציפיית הלקוחות כיום לשירות זמין בכל עת ולמענה מיידי למרבית הצרכים הפיננסיים שמתעוררים.

- **תשלום ישירות מהנייד –** לאומי היה הראשון להשיק שירות לביצוע תשלום בבית העסק ישירות מהנייד, ללא שימוש בכרטיס אשראי. שירות זה מאפשר לבעלי אפליקציית **PEPPER** ולאומי (אנדרואיד) לשלם בבתי עסק באמצעות הצמדת הטלפון הנייד למסוף התשלום.
- **תשלום בבתי עסק באמצעות Google Pay ו-Apple Pay –** לקוחות לאומי המחזיקים בכרטיס אשראי בנקאי יכולים לשלם בבתי עסק בהצמדת הטלפון הנייד למסוף בית העסק.
- **אפליקציה משודרגת –** בשנת 2021 הושקה אפליקציה חדשה ללקוחות הפרטים. כל המידע הבנקאי באפליקציה מונגש בצורה מתקדמת, שיוצרת חווית שירות נוחה. האפליקציה מאפשרת ביצוע פעולות בקלות ובמהירות עם תצוגה מותאמת אישית, לצד תובנות וטיפים לניהול החשבון.
- **מסחר בניירות ערך –** האתר והאפליקציה של לאומי טרייד חודשו והם מציגים חווית משתמש וממשק מתקדמים ומעודכנים.
- **פתיחת חשבון בדיגיטל –** פתיחת חשבון בנק בתהליך דיגיטלי מלא, כולל: חשבון פרטי יחיד, חשבון משותף וחשבון השקעות מנוהל. בנוסף ניתן לבצע נידוד מהיר לבנק לאומי מכל בנק אחר, לאחר הגשת בקשה דרך האתר.

- **משכנתא ב-Zoom –** לאומי השיק בצעד חדשני וייחודי, שירות המאפשר ללקוחות כל הבנקים לקיים פגישת ייעוץ אישית ב-Zoom עם בנקאי משכנתאות, ולקדם את נטילת המשכנתא ללא הגעה לסניף לצורך החתימה על המסמכים.
- **אשראי דיגיטלי –** תמחור דינמי ומבוסס מודלים המתאים לצורכי הלקוח בערוץ שנוח עבורו והשלמת נטילת ההלוואה בתהליך דיגיטלי מתחילה ועד סוף.
- **הלוואות בדיגיטל ללקוחות כל הבנקים –** תהליך דיגיטלי מקצה לקצה – מבדיקת הזכאות להלוואה בזמן אמת בהתבסס על מאגר אשראי, דרך פתיחת החשבון ועד להעמדה בפועל של ההלוואה, וזאת ללקוחות כל הבנקים.
- **הנפקת כרטיס אשראי חדש בדיגיטל –** שירות המאפשר ללקוח להזמין כרטיס אשראי חדש באפליקציית לאומי, ללא צורך במעורבות בנקאי בסניף. בסיום התהליך הלקוח מקבל את פרטי הכרטיס ויכול לבצע מידית עסקאות טלפוניות ואינטרנטיות וכן שימוש בארנק הדיגיטלי, וזאת טרם הגעת הכרטיס אליו באופן פיזי.

מיומנים בהשקעות הון סיכון, תוך שיפור הידע מקצועי ומתן פרספקטיבה על התעשייה ורשת הקשרים שלהם. ה-YVCF ממלא גם תפקיד קריטי בחיזוק המרקם של קהילת ההון סיכון הישראלית בהיותו מרכז נטוורקינג לאנשי הון סיכון צעירים היכולים להיפגש ולבנות קשרים חזקים עם עמיתיהם בקרנות אחרות. שיתוף הפעולה עם לאומיטק כלל השתתפות במפגשים החודשיים והעברת הרצאות בנושאים מוצרי האשראי שלאומיטק מציעה ללקוחותיה ואסטרטגיות מט"ח.

קרן EIF – משנת 2016, משתף הבנק פעולה עם קרן EIF של האיחוד האירופי (European Investment Fund) ובמסגרת זו מציע הבנק ללקוחות העומדים בתנאי הסף ובקריטריונים שנקבעו על ידי הקרן, אשראי בתנאים משופרים לעסקים קטנים ובינוניים המקדמים חדשנות טכנולוגית, דיגיטלית, עסקים בצמיחה, פעילות מחקר, פיתוח הון סיכון וכו'. בשנת 2021 הועמדו הלוואות בהיקף של 302 מיליון ש"ח, המסתכם להיקף כולל של כ-1,437 מיליון ש"ח מיום תחילת שיתוף הפעולה עם הקרן.

שיתוף פעולה עם חברות פינטק – בשנת 2021 הרחיב לאומי את שיתוף הפעולה שלו עם מספר חברות פינטק על מנת להקל על הלקוחות ולהציע מגוון שירותים מותאמים אישית. באמצעות שיתוף עם Ecobill, יכולים לקוחות לאומי לבצע תשלומים חכמים ומעקב דיגיטלי אחרי חשבונות הבית. לאחר חבירה לחברת FIBO, מופנים לקוחות רלוונטיים לאפליקציה חיצונית המתמחה בהגשת החזרי מס. לאומי גם החל לעבוד עם חברת Riseup המסייעת ללקוחות לנהל את תזרימי המזומנים החודשי. **מיזם הגראז' לפיתוח חברות סטרטאפ ישראליות –** בשנת 2021 הושק מיזם הגראז' שהינו קרן להשקעה ולהצמחה של סטרטאפים שפועלים בתחומי המוצרים הפיננסיים, מודלים מתקדמים מבוססי דאטה עבור המגזר הפיננסי ואבטחת סייבר שמוותאמת למגזר הפיננסי. פעילות הגראז' נחלקת להשקעה בחברות בשלבים מוקדמים וכן בפיתוח רעיונות למוצרים וגיוס היזמים שיקימו את החברות שיעסקו בפיתוח אותם רעיונות, והכל בליווי מקצועי וכספי של הגראז'. הגראז' מציע לסטרטאפים וליזמים שיחברו אליו גישה נוחה לידע, לניסיון, למומחים ולמידע של בנק לאומי.

הנגשת השירותים לכלל האוכלוסייה וקידום אוכלוסיות מוחלשות

קבוצת לאומי פועלת להנגשת שירותיה באמצעות הסניפים והדיגיטל לכלל הקבוצות בחברה הישראלית, ללא הבדל מין, דת, גיל, מיקום גיאוגרפי או מוגבלות פיזית.

נכון לסוף שנת 2021, פועלים במסגרת לאומי כ-18²⁰⁵ סניפים לקווי העסקים של החטיבה הבנקאית והחטיבה העסקית מסחרית. הסניפים מפוזרים ברחבי הארץ, כאשר 38 מתוכם ממוקמים בלב יישובים בפריפריה,¹⁹ באזורים בעלי ריכוז לקוחות מהחברה החרדית, ו-43²⁰ באזורים בעלי ריכוז לקוחות גבוה מהחברה הערבית. הרוב המוחלט של סניפי הבנק והמכשירים האוטומטיים מונגשים פיזית, בהתאם לתקנות הנדרשות. בבנק קיימים גם פרנטים ייעודיים לקידום המענה והשירות בחברה החרדית, בחברה הערבית ובקרב נשים נפגעות אלימות. בנוסף עוקבת מינהלת ייעודית לדירקטוריון בצורה רבעונית אחר השירותים ומתן השירות לגיל השלישי.



להרחבה אודות הצהרה בנושא נגישות לאנשים עם מוגבלויות, ראו באתר הבנק

18 193 סניפים רגילים ו-12 סניפים חלקיים שאינם מנהלים לקוחות.
19 23 סניפים רגילים ושלושה סניפים חלקיים
20 37 סניפים רגילים ושישה סניפים חלקיים

- **הגברת נגישות דיגיטלית לשירותי ייעוץ** – לקוחות הבנק יכולים לקבל שירותי ייעוץ מותאמים אישית, הכוללים עצות השקעה ממחלקת המחקר של הבנק, מסרים ייעוציים הנשלחים אליהם מיועצי ההשקעות האישיים שלהם ואפשרות לקיים שיחות ייעוץ באמצעות הזום. בכך גוברת הזמינות של השירות עבור מגוון הלקוחות ומאפשרת ללקוח ליהנות ממגוון ייעוצי עשיר ומבוסס דאטה.
- **דחיית הלוואות ומשכנתאות** – הושקו שירותים דיגיטליים חדשים המאפשרים ללקוחות שלקחו הלוואה/ משכנתא בלאומי להגיש בקשה לדחייה של עד ששה חודשי החזר תשלום באופן דיגיטלי ונגיש.
- **הלוואות רכב** – השירות מאפשר ללקוחות לאומי וללקוחות פוטנציאליים לקבל הצעה להלוואת רכב באופן דיגיטלי.
- **ערבות דיגיטלית** – שירות המאפשר ללקוח לקבל מסמכי ערבות חדשה באופן דיגיטלי ומאובטח. כמו כן, השירות מאפשר להאריך ערבות קיימת.
- **פתיחת תיק ניירות ערך בדיגיטל** – השירות מאפשר ללקוח לפתוח תיק באופן עצמאי, ללא צורך בהגעה לסניף.
- **פעילות מטבע חוץ** – שירות התשלומים הבינלאומיים שודרג, ומאפשר ביצוע תשלומים בסחר בינלאומי, ניהול מוטבים והצטרפות לשירות באופן פשוט ומהיר.
- **הרחבת השירותים בדיגיטל ללקוחות עסקיים** – לרבות פתיחת חשבון דיגיטלי, העמדת הלוואה לזמן קצר, והרחבת שירות ניהול הרשאות עצמאי המאפשר למוסמכים מטעם העסק לשנות הרשאות של עובדים באופן עצמאי.
- **חיבור מערכות ERP לחשבון הבנק** – הושקו שירות חדש, מבוסס בנקאות פתוחה, המאפשר ללקוחות עסקיים לבצע תשלומים והעברות ישירות ממערכת ניהול העסק של החברה.
- **ניהול תשלומים לספקים ומשכורות** – ביצוע תשלומים לספקים ותשלום משכורות באמצעות האפליקציה.
- **לאומי גודיז** – תכנית ההטבות של לאומי המיועדת ללקוחות שמחזיקים בכרטיס אשראי שהונפק על-ידי הבנק או שהינם פעילים בערוצי הדיגיטל של לאומי.
- **PEPPER** – פלטפורמה בנקאית ראשונה מסוגה בישראל, לניהול חשבון במובייל ללא עמלות עו"ש וכולל קבלת מגוון מוצרים בנקאיים כגון חסכונות, הלוואות, כרטיסי אשראי ודביט, ניהול תיקי השקעות, שירותי תשלום ועוד. **PEPPER** נותן מענה לכלל הקהלים, מונגש ופתוח לכל מגיל 16 ומעלה, ללא אבחנה בין אוכלוסיות, וזאת תוך שימוש בבנקאות פשוטה, נוחה, המבוססת על שפה בגובה עיניים. בשנת 2021 הציע **PEPPER** ללקוחותיו מגוון הצעות ערך מותאמת כגון: הטבות קמעונאיות רלוונטיות בתחום המזון והפנאי בתקופת סגר, יכולת לדחיית מועד תשלום הלוואות, השקת כלים לניהול מיטבי של הכספים, שיתופי פעולה עם גורמים שונים למתן הלוואות מסובסדות (דוגמת חברי הסתדרות, סטודנטים) ועוד.
- **VIDEA** – פלטפורמת ניהול תיקי השקעות דיגיטלית, המבוססת על robo advisor. הפלטפורמה מתמחה בניהול תיקי השקעות חכם, נגיש, שקוף ופשוט. השירות מותאם אישית למאפיינים ולרמת הסיכון של כל לקוח, ומונגש גם ללקוחות עם סכומי השקעה נמוכים יחסית (החל מ 50 אש"ח). לרשות הלקוחות מוקד מקצועי של מנהלי תיקים. לקוחות שיבחרו לנהל חשבון בלאומי, יוכלו לרוב לבצע גם את פתיחת חשבון הבנק באופן דיגיטלי, מבלי להגיע פיזית לסניף, מה שמקל גם על אוכלוסיות המתגוררות בפריפריה או על אנשים עם קשיי ניידות.
- **שיפור השירות ללקוחות הגיל השלישי** – בניית מעטפת שירות מותאמת ללקוחות, הכוללת הכשרת בנקאים לניהול שיחה עם מבוגרים במוקדי השירות הטלפוניים, התאמת מוצרים והקמת עמוד ייעודי באתר לאומי המפרט את כל השירותים לגיל השלישי (סניף נייד, תור מקוצר במוקד הטלפוני, הזמן פגישה, סדנאות, מדריך וסרטוני הדרכה לפעולות שירותי הדיגיטל, הנגשת שירותים דרך מסרונים, הרחבת שירותים עד הבית ומתן שירות בנקאי בבית אבות ודיר מוגן).

סיוע לאוכלוסיות מוחלשות



חיזוק 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 לאוכלוסיה 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 בסוגייה זאת במשנה רגישות תוך שמירה על סודיות הלקוחות ופרטיותן ומשקיע מאמצים ומשאבים על מנת לסייע ללקוחות אלו ולהקל עליהן.

במהלך שנת 2021 התקבלו למעלה מ-100 פניות, שעסקו 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.

סיוע ללקוחות שנקלעו לקשיים

לאומי פועל למניעת התפתחות חובות ונוקט הידברות ישירה, רגישה, מהירה ועניינית למול לקוחות הנתונים בקשיים כספיים, תוך בחינה פרטנית של יכולותיהם להסדיר את חובותיהם ושאפייה למציאת פתרון נוח עבורם, ככל האפשר. פעילות זו מבוצעת באמצעות מפגשים עם לקוחות חייבים ובאמצעות שירותים שונים, כגון פסק זמן מהמשכנתא אשר נועד להקל על רוכשי דירה לאורך תקופת החוזה.

בתקופת משבר הקורונה ניתנת תשומת לב מירבית ליצירת הסדרים חלף ניהול הליכים משפטיים על-ידי גיבוש הצעות ערך ללקוחות, כדוגמת שיתופי פעולה עם הוצאה לפועל, עדכון מכתבי חריגה, לכוללניים יותר, התאמת ההצעות ללקוחות בהתאם למשבר הקורונה, פריסת הלוואות ודחיית תשלומים בהתאם למתווה בנק ישראל,



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

יעדים



ביצוע יעדי 2021

נושא	יעד לשנת 2021	סטאטוס	פירוט
הנגשת שירותים	הדרכות שוטפות לנאמני נגישות/ דיילי דיגיטל/ מוקדי שירות	בוצע	רענון בנושא תקנות הנגישות והדרכות על אופן מתן שירות ללקוחות עם מוגבלות
הנגשת שירותים	בקורות שוטפות של תקינות הנגשת האתרים	בוצע	בקורות שוטפות של אתרים ואפליקציות – בוצעו על ידי עמותת נגישות ישראל
הנגשת שירותים	ביצוע מבדקי ידע לנותני שירות ולעובדי המטה	בוצע חלקית	רענון בנושא תקנות הנגישות – נבנו שני מבדקי נגישות מותאמים לפרופיל העובד, 85% מהעובדים ביצעו.
הנגשת שירותים	ביצוע סקרי שירות וסקרים סמויים	בוצע	ביצוע 25 סקרי שירות + 5 סקרים סמויים מוקדים/סניפים – בוצעו 38 סקרי נגישות
הנגשת שירותים	הנגשת מסמכים והודעות ללקוח	בוצע חלקית	הנגשת מסמכים והודעות ללקוח העיוור בכל תעבורת האינטרנט – חלק הונגשו וחלק קיבלו פטור זמני עקב אי-היתכנות טכנולוגית

יעדים לשנת 2022

נושא	יעד לשנת 2021	פירוט
הנגשת שירותים	הנגשת מסמכים והודעות ללקוח	השלמת הנגשת המסמכים
הנגשת שירותים	הדרכות לנותני שירות + פיתוח	רענון בנושא תקנות הנגישות והדרכות על אופן מתן שירות ללקוחות עם מוגבלות

החברה הערבית בישראל

ללאומי ישנה פריסה של 38 סניפים יעודים למגזר הערבי, שמונה מתוכם הם מרכזים לעסקים. במהלך 2021 נחנך מרכז עסקים השמיני ושלוש נציגויות ייעודיות הוקמו למתן משכנתאות עם בנקאים דוברי ערבית. בשנת 2021 השקיע לאומי בפיתוח והנגשת המוצרים והשירותים לחברה הערבית:

- חמש הצעות ערך שונות לעוסקים בתחומי הפרא-רפואי, חבילת מתחתנים, הסדרים חדשים עם רשויות מקומיות, וכן הצעות ערך לסטודנטים הלומדים בחו"ל בכל התארים.
- מהלכי שיווק ופרסום לחברה הערבית באמצעות הפקה ייעודית מותאמת בשפה הערבית בה נטלו חלק שחקנים ובנקאים דוברי השפה, ובהתאם לצרכים הייחודיים של החברה.
- לאומי השיק, לראשונה במערכת הבנקאית בישראל, מערכת מסרונים (SMS) בשפה הערבית שמטרתה להנגיש את מגוון הצעות הערך והפעולות הבנקאיות ללקוחותיו, מידע על מוצרים חדשים, הטבות חדשות ייעודיות באמצעות אפליקציית ההטבות "גודיז", כתוב לבנקאי בשפה הערבית ועוד. כ-100 אלף מסרונים נשלחו ללקוחות במהלך השנה.
- במסגרת פעילות לאומי בחברה הערבית בישראל, המשיך לאומי להציע פעילויות העשרה ומפגשים להעצמת נשים ולעידוד עסקים בבעלות נשים.
- קידום עסקים בחברה הערבית: על רקע התפרצות הנגיף קורונה, החליטה המדינה על הקמת קרן הלוואות ייעודית שעיקרה סיוע לעסקים שנקלעו לקשיים תזרימיים כתוצאה מהשפעות המגיפה. הקרן, שהוקמה באפריל 2020, מעמידה הלוואות כנגד ערבות המדינה, וזאת לתקופה של שנה עד חמש שנים עם אפשרות לגרייס עד 24 חודשים. במהלך 2020 ו-2021 נטלו לקוחות עסקיים מהחברה הערבית הלוואות קורונה בשיעור גבוה יותר מחלקם בסך תיק האשראי המסחרי של הבנק. שיעור הלקוחות העסקיים מקרב הלקוחות של החברה הערבית שדחו הלוואות גבוה אף הוא יותר משיעורם בסך תיק האשראי המסחרי של הבנק.

החתמת לקוחות מרחוק במערכת דיגיטלית וכן קיום מפגשים טלפוניים שמטרתם חיזוק הלקוחות. בנוסף, התקיימו סדנאות להכשרת הבנקאים למתן שירות אמפטי ללקוחות הנמצאים במשבר. בשנת 2021 נציגי לאומי שוחחו עם 4,298 לקוחות חייבים במטרה לסייע להם למצוא פתרון מיטבי להתמודדות עם חובותיהם.



מיזם "יוצאים לדרך" בשיתוף אגודת מורי הדרך

סיוע ללקוחות בענפי משק שנפגעו במשבר הקורונה - מיזם "יוצאים לדרך"

לנוכח הפגיעה הקשה בענף התיירות בשל מגיפת הקורונה והעובדה שבמשך חודשים רבים תושבי ישראל היו בסגרים בבתיהם, חבר לאומי לאגודת מורי הדרך במטרה לסייע למורי הדרך שנפגעו כלכלית מהמשבר. במהלך חופשת הפסח הציע לאומי ללקוחות הבנק, ללא עלות, להצטרף לעשרות סיורים ברחבי הארץ בהדרכת מורי הדרך. חלק מהטיולים הונגשו לאוכלוסיות לבעלי צרכים מיוחדים ולדוברי שפות שונות (אנגלית, ערבית ורוסית).



קידום אוריינות דיגיטלית

מתוך ההבנה כי לצד מאות אלפי לקוחות הפעילים בערוצים דיגיטליים ישנם עדיין לקוחות רבים הזקוקים לליווי בחציית הגשר הדיגיטלי בתחום הפיננסי, מפעיל לאומי דרכים מגוונות בתחום השירות הבנקאי על ערוציו השונים ומקדם בצורה נרחבת הדרכות בנושא. בנוסף להקניית כלים דיגיטליים, מועברים, ללא עלות, תכנים בנושאי חינוך פיננסי ללקוחות פרטיים ועסקיים כאחד במגוון תחומים, בין היתר בניהול עסקים, שוק ההון, שיווק דיגיטלי, וסדנאות לכלכלת המשפחה.

בשנת 2021, בשל משבר הקורונה, ועל מנת לסייע ללקוחות לאומי להסתגל לשגרה החדשה, סייעו 200 הדיילים של לאומי ללקוחות בביצוע פעולות בדיגיטל בכלל הערוצים. בנוסף, הוצבו בנקים במבואות בחלק מסניפי לאומי על מנת להעניק שירות בנקאי ראשוני ומהיר ללקוחות.

שיתופי פעולה עם ארגונים חברתיים לקידום אוריינות דיגיטלית

עמותת מחשבה טובה - פועלת לצמצום פערים חברתיים באמצעות טכנולוגיה.

- במסגרת שיתוף הפעולה, מתנדבים עובדי חטיבת לאומי טכנולוגיות זה עשר שנים במרכז הטכנולוגי של עמותת מחשבה טובה בלוד. העובדים משמשים כמנטורים וכמרצים בתחום התעסוקה בעמותה, מלווים את קבוצות הנוער ומפעילים את Summer Tech - קייטנה בת שבוע ימים בנושא טכנולוגיה, כשההרצאות במהלכה פותחו והועברו על-ידי מומחי התוכן של הבנק.
- בשנת 2021 המשיך לאומי בקיום סדנאות בנושא השימושים בטלפון החכם עבור לקוחות כל הבנקים, בני הגיל השלישי. במהלך השנה התקיימו 21 סדנאות בהן השתתפו 2,900 לקוחות.

השקעה בגיל השלישי

לאומי רואה חשיבות בהנגשת השירות ובעשייה חברתית למען הגיל השלישי

בעידן בו תוחלת החיים הולכת ומתארכת ואוכלוסיית האזרחים הוותיקים גדלה ומתרחבת, שם לו לאומי למטרה ליצור מעטפת שירות משופרת ומותאמת לאזרחים ותיקים, וזאת בהמשך למדיניות החברתית של לאומי שמתמקדת ב"דור לדור". במסגרת זאת, בוצעו מגוון פעילויות עבור אזרחים ותיקים בנושאי הנגשה ואוריינטציה דיגיטלית לצד התנהלות והיבטים פיננסיים.

כחלק מפרויקט זה בוצעו הפעולות הבאות:

1. הותאם השירות לאדם המבוגר ומטפלו העיקרי

א. הורחב מענה "סניף נייד" - המגיע לבתי אבות ולדיור מוגן ברחבי הארץ, במסלול קבוע ובאופן מחזורי במטרה להנגיש מגוון שירותים בנקאיים לאזרחים ותיקים באופן ישיר. כמו כן, בכלי הרכב קיימים שירותי כספומט הנגישים ללקוחות כל הבנקים. כלי רכב אלו מספקים מענה לעשרות בתי דיור מוגן ברחבי הארץ ומסייעים לכ-500 לקוחות מדי חודש.

ב. בוצע תיעדוף ללקוחות מגיל +70 בזמני המתנה במוקד הטלפוני ובסניפי הבנק.

ג. ניתנת אפשרות קבלת שירות פרונטלי ללקוחות הגיל השלישי גם ללא תיאום פגישה מראש.

ד. בוצעה הדרכה רחבת היקף לנותני השירות בבנק למניעת גילנות בעת מתן שירות.

2. קידום אוריינטציה דיגיטלית בקרב הגיל השלישי

א. בשנת 2021 הציע לאומי ללקוחות כל הבנקים הרצאות שהועברו על ידי מומחי לאומי בנושאים: גלישה בטוחה ברשת וניהול חשבון הבנק שלי בהיבט של שותף, אפטרופוס, מיופה כוח ועוד. התקיימו חמש הרצאות בהן נטלו חלק כ-1,000 משתתפים.

ב. במשך שנת 2021 השאיל לאומי שני מנהלים, ששכרם הוסיף להיות משולם במלואו, לצורך הפעלת תכנית הדרכה, בשיתוף עמותת "מחשבה טובה". במסגרת התכנית עברו מעל 2,200 אזרחים ותיקים הרצאות וסדנאות מקוונות ופרונטליות הפרוסות על פני כ-400 מפגשים אישיים וקבוצתיים, במטרה לסייע בחציית "הגשר הדיגיטלי".

שת"פ עם עמותת "שיעור אחר": בשנת 2021 התקיים לראשונה חודש מודעות פיננסי, במסגרתו התנדבו עובדים להעביר שיעורים בנושא "צרכנות נבונה" ליותר מ-3500 בני נוער הלומדים בבתי ספר ביישובי הפריפריה ברחבי הארץ. כ-255 עובדי לאומי השתתפו בהעברת שיעורים בבתי הספר על התנהלות כלכלית נכונה במטרה להרחיב את אופקיהם של תלמידים ממגוון אוכלוסיות, לפתח את חשיבתם הביקורתית ולאפשר להם להכיר דמויות לחיקוי ומקצועות חדשים.



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

**קידום המגזר
העסקי**



חיזוק עסקים קטנים ובינוניים

על פי נתוני משרד הכלכלה והתעשייה, בשנת 2020 מגזר עסקים קטנים אחראי לכ-55% מהתוצר במגזר העסקי וממילא מגזר זה הינו בעל חשיבות מכרעת להצלחת הכלכלה הישראלית. בעלי עסקים קטנים מתמודדים עם אתגרים ביורוקרטיים, עם מחסור בידע ניהולי ומתקשים להיעזר במסלולי האשראי הקונבנציונליים עקב היעדר הון או ביטחונות פיננסיים ראויים או בשל חסמים פרוצדוראליים אחרים. מתוך הכרה בצורכיהם של בעלי עסקים קטנים ובינוניים ובחשיבותם למשק, המשיכה קבוצת לאומי במהלך 2021 בייצור ובפיתוח תהליכים ומוצרים המותאמים לצרכיו של מגזר זה, על מנת להקנות להם את הכלים הנדרשים להצמחת העסקים שלהם ושיפור היכולת להצליח בסביבה תחרותית גוברת ובאתגרים השונים שיצרה תקופת הקורונה.

חיזוק עסקים גדולים

קבוצת לאומי מעניקה שירותים בנקאיים ופיננסיים לתאגידים המובילים במשק, לרבות בתחומי בנייה ונדל"ן, תשתיות, תעשייה, תחבורה, כימיה וטכנולוגיה. ליכולת הקבוצה להעניק מימון ושירותים לתאגידים אלה יש תרומה מכרעת לצמיחת המשק, וזאת בכפוף, כמובן, למגבלות הרגולטוריות. השירותים הניתנים על ידי הבנק כוללים מימון שוטף על-פי צורכי הקוחות; מימון השקעות לשימור הפעילות והרחבתה; מתן פתרונות בתחום המימון והסחר הבינלאומי; מימון פרויקטים לאומיים ובינלאומיים וליוויים; מימון מיזוגים ורכישות; ארגון סינדיקטים; יצירת מכשירים פיננסיים להגנה מפני סיכונים מטבע, סיכונים ריבית ושינויים במחירי סחורות; שירותי השקעות ופעילות בשוק ההון.

**קידום הידע
הפיננסי**



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

יוזמות לקידום הידע הפיננסי של לקוחות

פישוט המידע ללקוח: כחלק 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 פקדונות וחסכונות במסלולי הצמדה מגוונים, בתדירויות הפקדה שונות ולתקופות מגוונות, עם אפשרויות יציאה משתנות – כל זאת במטרה להתאים אישית את תהליך החיסכון עבור לקוחות.

שירותי ייעוץ פנסיוני: הבנק מציע ללקוחות מתאימים שירות ייעוץ פנסיוני מקיף ומקצועי, המותאם לצרכים הביטוחיים, הפיננסיים והמשפחתיים שלהם ולתכניותיהם לגיל הפרישה. בנוסף, פיתח הבנק שירות דיגיטלי חדשני המאפשר ללקוחות כלל הבנקים לקבל מידע על הנכסים הפנסיוניים שברשותם: היכן הם מנוהלים, יתרות צבורות ודמי ניהול שמשולמים, במהירות ביעילות וללא עלות.

כנסי חינוך פיננסי: כנסי לקוחות מאפשרים ללאומי להעניק מענה ממוקד לקבוצות שונות באוכלוסיה, ולהתאים עבורן מידע שימושי בנוגע לניהול תקציב המשפחה והכלים הפיננסיים העומדים לרשותן. במהלך שנת 2021 הציע לאומי ללקוחות כלל הבנקים, בשיתוף חברת "אוצר", סדנאות בנושא כלכלת המשפחה, במסגרתן רכשו המשתתפים כלים פרקטיים לניהול התקציב המשפחתי בכלל, ובמיוחד בתקופת הקורונה המאתגרת. במסגרת זאת התקיימו ארבעה כנסים בהם נטלו חלק מעל 1000 לקוחות כלל הבנקים.

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

יוזמות ומהלכים לחיזוק הלקוחות העסקיים

- **הנגשה וניתוח של מידע פיננסי לעסקים:**
ריכוז, ניהול ועיבוד מידע פיננסי הם אתגרים משמעותיים שעמם מתמודדים מנהלי הכספים בחברות עסקיות. כיוון שמנהל הכספים בחברה מתבסס בעבודתו על מידע שוטף, הרי שלאיכות המידע ולמהימנותו קיימת השפעה רבה על ניהול הכספים ועל יכולת קבלת ההחלטות בחברה בזמן אמת, וכפועל יוצא גם על הצלחתה. כדי לסייע לחברות בהתמודדות מול אתגרים אלו, מפעיל לאומי את השירות Cash Management. שירות זה מנגיש, באמצעות מערכת ממוחשבת, פתרונות לבית העסק, וזאת בממשק אינטרנטי מאובטח ונוח לשימוש. השירות כולל ניהול מידע פיננסי וריכוז מהמערכת הבנקאית בארץ ובעולם.
- **כנסים ללקוחות עסקיים:** לשם שיפור הידע הנגיש ללקוחות וההיכרות עם הלקוח וצרכיו, התקיימו במהלך שנת 2021 40 כנסים ומפגשים מקצועיים, מרביתם וירטואליים לנוכח משבר הקורונה, בהם השתתפו מאות לקוחות עסקיים.
- **תכנית לאומי-קורת לקידום עסקים קטנים בפריפריה:** במסגרת התכנית, הפועלת משנת 2009, מעניק לאומי הלוואות בתנאים מועדפים לעסקים קטנים במטרה לעודד התפתחות במשק וליצור מקומות עבודה לעולים חדשים ואזרחים ותיקים בפריפריה. **בשנת 2021 הועמדו 78 הלוואות בסכום כולל של כ-23 מיליוני ש"ח.**
- **הקן בערבות המדינה:** זה למעלה מעשור, יכולים בעלי עסקים קטנים ובינוניים שמתקשים בקבלת אשראי אך קיימת הצדקה כלכלית לקיומם והם בעלי פוטנציאל להתפתח וליצור מקומות עבודה חדשים בישראל, ליהנות מהלוואות בערבות המדינה. במסגרת שיתוף פעולה זה, שמטרתו תמיכת המשק הישראלי וקידומו, מעמיד לאומי הלוואות לעסקים ממגוון הענפים במשק במטרה לאפשר להם למצות את פוטנציאל ההתפתחות שלהם ואת תרומתם לתעסוקה ולתוצר. **בשנת 2021 עמד האשראי על סך של כ-387 מיליוני ש"ח.**
- **קן קורונה לעסקים:** על רקע התפרצות הנגיף, החליטה המדינה על הקמת קן הלוואות ייעודית שעיקרה סיוע לעסקים שנקלעו לקשיים תזרימיים כתוצאה מהשפעות המגיפה. הקן, שהוקמה באפריל 2020, מעמידה הלוואות כנגד ערבות המדינה. ההלוואות ניתנות לתקופה של שנה עד חמש שנים עם אפשרות לגרייס עד 24 חודשים. הריבית בשנה הראשונה משולמת על-ידי המדינה. בשנת 2021 הועמדו **בקן 2,442 הלוואות לעסקים בסך כולל של 803 מיליוני ש"ח**²¹.
- **הלוואות סולאריות לעסקים קטנים:** במטרה לקדם את השימוש באנרגיה ירוקה בקרב בעלי עסקים קטנים, יכולים בתי עסק שיש בבעלותם נכס המאפשר הקמת מערכות לאנרגיה סולארית, ליהנות מהלוואה בגובה של עד 100% מערך המתקן הסולארי. **בשנת 2021 הועמדו 992 הלוואות בסך כולל של 408 מיליוני ש"ח.**
- **מימון פרויקטי תשתיות סביבתיים:** בשנת 2021 השתתף לאומי במימון של פרויקטים בעלי השפעה חיובית על הסביבה כדוגמת הקמת מתקני אנרגיה חלופית, טיפול בשפכים ובזיהומים, טיפול בפסולת ועוד.
- **ערבות דיגיטלית למכרזים ממשלתיים:** בשנת 2021 היה לאומי הראשון להנפיק ערבות דיגיטלית למשרדים ממשלתיים אחרי חיבור למערכות הערבויות הממשלתיות. באמצעות ערבות דיגיטלית, יכולים בעלי עסקים להגיש ערבות למשרד הממשלתי ללא צורך בהגעה לסניף ולהימנע מטעויות שהיו גורמות לפסילתם. במערכת החדשה יכולים לקוחות לאומי לנהל את כל התהליך באופן מקוון, באמצעות מערכת הערבות הדיגיטלית של הבנק. הערבות הדיגיטלית בתקן ממשלתי מאפשרת לכל בעל עסק - החל מעסקים קטנים, דרך עסקים בינוניים וכלה בתאגידים בינלאומיים - לגשת למכרז ממשלתי, במגוון רחב של ענפים.

לאומי למען הקהילה



לאומי גאה להיות חלק מעמוד השדרה החברתי-ערכי של מדינת ישראל ורואה תחושת שליחות בהשקעה בחברה דרך 5 מיקודים מרכזיים: שותפויות אסטרטגיות ארוכות טווח, תרומות, התנדבות עובדים, רכש חברתי, התגייסות למען קידום סוגיות חברתיות סך ההשקעה בקהילה בשנת 2021 עמד על 38 מיליון ש"ח, לטובת תרומות וחסינות חברתיות שהועברו למעל 250 גופים. סכום זה כולל את כל התרומות והחסינות החברתיות של לאומי, ושל כל החברות הבנות בקבוצה, תקציבי פעילויות התנדבות עובדים, תרומה של ציוד ומחשבים ושעות התנדבות עובדים.

שותפויות אסטרטגיות ארוכות טווח

עמותות אחריי! וידידי עתידים הן השותפות האסטרטגיות של לאומי בפעילותו החברתית למען דור המחר, כבר שני עשורים:

"אחריי! – נוער מוביל שינוי"

קבוצת לאומי הינה שותף מלווה של עמותת "אחריי! – נוער מוביל שינוי" כבר 20 שנה, מאז שנת 2002. הקבוצה היא התורמת המרכזית של העמותה ותומכת בפעילותה בפריפריה. במסגרת שיתוף הפעולה, מתנדבים מאות עובדי לאומי במגוון רחב של פעילויות בעמותה במהלך השנה 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 ספורט, העצמה לבני נוער יוצאי אתיופיה, מכינות קדם-צבאיות, קומונות בשנת שירות בקהילה, גרעין נח"ל וארגון בוגרים.



להרחבה על אודות
בנושא השקעה
בקהילה, ראו באתר
הבנק

ב-20 השנה האחרונות, לקחו חלק בפעילות "אחריו!" מעל ל-60,000 חניכים וחניכות, מתוכם כ-2,200 בני החברה החרדית, 8,100 מהחברה הערבית, ו-12,400 יוצאי אתיופיה ועולים חדשים.

לאומי מלווה את "אחריו!" ברמה האסטרטגית, באמצעות תמיכה כספית המשולבת בהתנדבות עובדי לאומי. ב-20 השנים האחרונות תמך לאומי בהיקף כולל של למעלה מ-100 מיליון ש"ח וכן באמצעות התנדבות של אלפי מתנדבים שהם עובדי הקבוצה.



מתוך מסע מסכם
עמותת אחריו! דצמבר 2021

אפקטיביות הפעילות של עמותת 'אחריו! נוער מוביל שינוי ב-2021

- 93% מהבוגרים מתגייסים לצה"ל, לעומת 69% מתגייסים באוכלוסייה הכללית.
- 80% מהבוגרים זכאים לתעודת בגרות מלאה, לעומת 69% מהאוכלוסייה הכללית.
- 58% מהבוגרים מעל גיל 25 רכשו השכלה גבוהה, זאת ביחס ל-37% במדינות ה-OECD.

תעסוקה

- 56% מבוגרי העמותה עובדים במגזר הפרטי/העסקי.
- 37% מועסקים במגזר הציבורי (כמחצית מהם בתפקידי בטחון והוראה)
- 36% מהבוגרים יצאו לשנת שירות/מכינה, לעומת 11% באוכלוסייה הכללית.
- 7% עובדים במגזר השלישי.
- חרף השלכות משבר הקורונה, 79% מהבוגרים מעל גיל 31 מועסקים בשוק העבודה.

עמותת "ידידי עתידים" - תוכנית קדם עתידים

עמותת "ידידי עתידים" היא השותף האסטרטגי החברתי השני של קבוצת לאומי מ-2005. העמותה מעודדת ומקדמת מצוינות בקרב בני נוער מהפריפריה. תוכנית קדם עתידים נפרשת על פני שש שנות לימוד - מחטיבת הביניים עד לתיכון. בכל שנה קיימת התמקדות ביכולות האופייניות לגיל הספציפי וזאת במטרה לבנות מערך כישורים שיזכה את התלמידים בתעודת בגרות איכותית ובכרטיס כניסה ללימודים אקדמיים. תוצאות התלמידים במבחני הבגרות ובבחינה הפסיכומטרית מעידות על מגמת שיפור משמעותי בהישגיהם, וקיים גידול משמעותי של מספר התלמידים מהפריפריה המתקבלים לעתודה האקדמית. מאז 2005, תמך לאומי בלמעלה מ-50 מיליון ש"ח בתוכניות השונות.

אפקטיביות הפעילות של עמותת עתידים ב-2021

- 12,414 תלמידות ותלמידים מהפריפריה בתוכניות השונות של עתידים לצה"ל/קדם עתידים, מתוכם 51% בנות.
- תכנית "עתידים לתעשייה" - 1,543 סטודנטיות וסטודנטים לומדים מקצועות הנדסה באוניברסיטאות ובמכללות, מתוכם 47% בנות.
- 90% סיימו את לימודיהם לתואר הנדסאי והחלו לעבוד בסיום הלימודים.
- תכנית "לוחמים להייטק" - 17 קורסי הכשרה להייטק נפתחו ב-2021. כ-85% מהמשתתפים החלו לעבוד במגוון תפקידים בתעשיית ההייטק.



- 



- 



פרויקטים התנדבותיים ייחודיים שבוצעו במהלך השנה

- **הכנת תחפושות לנתמכי "עמותת צ'יימס"**: עמותת צ'יימס ישראל היא ארגון הפועל למען שיפור איכות חייהם של אנשים עם מוגבלות. לרגל חג הפורים, נרתמו עובדי לאומי להכנת תחפושות ל-220 ילדים עם מוגבלות. התחפושות הוכנו לכל ילד במיוחד והותאמו לרצונותיו, למידותיו ולכיסא גלגלים או לקב"ים.
- **שיפוץ פנימיית בויאר בירושלים**: פנימיית בויאר היא מוסד חינוכי המעודד נוער למצויינות ופועל לצמצום פערים בין הפריפריה למרכז. בפנימייה לומדים כ-300 נערים ונערות עם יכולות לימודיות גבוהות, אשר לא באו לידי מיצוי מיטבי בבית הספר הסמוך לביתם. לאחר 20 שנה שבהן הפנימייה לא שופצה, ובמסגרת פעילות התנדבות של הפורום הניהולי הבכיר של הבנק, השתתפו למעלה מ-100 מנהלים בכירים בשיפוץ הפנימייה.
- **הקמת בית לחיילים בודדים בחצור הגלילית**: המועצה המקומית תרמה מבנה שישמש חיילים וחיילות בודדים שהוריהם לא נמצאים בארץ. הבנק רכש ריהוט ועובדי הבנק הגיעו לנקות, לצבוע ולסדר את המבנה לקליטת החיילים והחיילות.
- **התנדבות קיץ הורים וילדים**: בחודשי הקיץ יצאו כ-200 הורים עובדי הבנק עם ילדיהם להתנדב למשך יום עבודה שלם ב-15 פעילויות שונות בגינות קהילתיות, בחוות חקלאיות, במועדוניות של קשישים, בפארק להצלת קופים, ובעמותות להצלת ותרומת מזון לנזקקים. מטרת הפרוייקט הייתה לשלב את ילדי העובדים בפעילות תרומה לקהילה ולשמש להם דוגמה למעורבות ואזרחות טובה.
- **פרויקטים סביבתיים ברשויות המקומיות בחברה הערבית**: פעילות משותפת של סניפי לאומי בשיתוף הרשות המקומית בפרויקטים סביבתיים לשיפור נראות היישובים. הפעילות כללה תרומה כספית של הבנק והתנדבות עובדים. במהלך השנה הסתיימו פרוייקטים ב-15 רשויות.
- **מחנה קיץ אתגרים לבעלי מוגבלות** - עמותת אתגרים מסייעת באמצעות פעילות ספורטיבית אתגרית להעצמה ולשילוב חברתי של אנשים עם מוגבלות. משנת 2017 מעניק לאומי חסות לקיומו של מחנה קיץ אתגרים לטובת ילדים ובני נוער שאין להם מסגרות קיץ אחרות. במחנה משתתפים מאות ילדים ונוער עם מוגבלויות פיזיות, נפשיות, חושיות וקוגניטיביות מכל קצוות הארץ וממגוון אוכלוסיות. בשנת 2021 הותאם המחנה למגבלות שמירת מרחק ואיסור התקהלות ובוצע במקביל בשלושה מוקדים בארץ: בירושלים, בתל אביב ובעכו. הפעילות נמשכה כחמישה ימים בהשתתפות כ-800 ילדים, 260 עובדי לאומי ו-60 ילדי עובדים הגיעו לסייע בהפעלת התחנות ובליווי הילדים במשך יום הפעילות.

פעילויות למען בני הגיל השלישי

- בהתאם למדיניות הבנק להרחבת הפעילות החברתית של לאומי, בנוסף לאוכלוסיית הילדים ונוער, גם לפעולה למען בני הגיל השלישי, הבנק פעל במסגרת מספר מיזמים שכללו טיפול בצרכים הבסיסיים של אוכלוסיה זו, תרומה כספית והתנדבות עובדים, ובכללם:**
- חלוקת חבילות שי בפורים ובחנוכה: כ-1,750 מתנדבים הגיעו לבתיהם של כ-1,000 קשישים בודדים בשיתוף עמותת "רוח טובה", מסרו שי צנוע, בירכו אותם בחג שמח ובעיקר נתנו להם תחושה שזוכרים אותם.
 - "לתת" הינו אחד הארגונים הגדולים והמשמעותיים הפועל בישראל לצמצום העוני ובעיית הביטחון התזונתי בקרב משפחות ובודדים החיים במצוקה במגוון תוכניות. במסגרת התוכנית "סיוע לחיים", הפועלת למען שורדי שואה במצוקה, פועל הבנק בשני ערוצים:
 - מאז שנת 2009 החטיבה הטכנולוגית בלאומי מאמצת כ-60 קשישים המתגוררים בעיר לוד. מתנדבים קבועים מגיעים אליהם להפיג את בדידותם, לברר האם יש להם צרכים שזקוקים למענה ולתת להם את חבילת סיוע המזון החודשית.
 - מאז שנת 2017 תורם הבנק חבילות סיוע לחורף. בשנת 2021 תרם הבנק 1,000 חבילות סיוע לחורף לנתמכי העמותה, שכללו שמיכת פוך זוגית איכותית וחבילת מוצרים מחממים לחורף. את החבילות חילקו כ-460 מתנדבים עובדי לאומי.

מיזם "שעה טובה" בחסות לאומי ושיתוף עם חברת "מידרג"

מיזם "שעה טובה", שהוקם ביוזמת חברת "מידרג" ובחסות לאומי, נועד לתת מענה לקשישים הזקוקים לתיקונים בביתם ושאינו להם את היכולת לממן. הקשישים הנזקקים מאותרים על-ידי מספר עמותות שפעילות בקהילה, התיקונים מבוצעים בהתנדבות בידי בעלי המקצוע של חברת "מידרג" שפיתחה מערכת לתפעול המיזם. האביזרים ממומנים מתקציב בהיקף של מאות אלפי שקלים, שנתרם על ידי לאומי. עד היום זכו יותר מ-450 קשישים לתיקונים קטנים ובינוניים בביתם כגון: התקנת מזגן, דוד שמש, תיקון חלון, תיקון מכשיר חשמלי, ריסוס, החלפת שקע, כיור, ברז וכו'.

מידת האפקטיביות של ההשקעה בקהילה²²

לאומי בוחן את האפקטיביות של פעילותו בקהילה, ובכלל זה את עמידתו ביעדים על-פי מדדים מוגדרים הנגזרים מהמדיניות החברתית אותה הגדיר דירקטוריון הבנק. פעילות התנדבות העובדים מנוהלת תוך קיום מעקב אחר הנתונים של היקף ההתנדבות לפי מספר מתנדבים ושעות התנדבות. בנוסף, מבוצע מעקב אחר האפקטיביות של התרומות המשמעותיות לפי המטרות והיעדים של העמותות הרלוונטיות.

22 נתוני ההתנדבות לעיל כוללים את בנק לאומי בלבד

יעדים



ביצוע יעדי 2021

נושא	יעד לסוף שנת 2020	סטטוס	פירוט
התנדבות	הגדלת היקף העובדים המתנדבים בהשוואה לשנת 2020, מתוכם 20% יתנדבו עם בני הגיל השלישי	בוצע	עלייה של 26% בכמות המתנדבים בהשוואה לשנת 2020. מתוך כל שעות ההתנדבות, 26% היו עם בני הגיל השלישי.

🕒 25,546

שעות התנדבות נתרמו על-ידי עובדי לאומי במגוון פעילויות

👤 3,075

מעובדי לאומי התנדבו בקהילה

👤 26%

מכלל שעות ההתנדבות בוצעו עם בני הגיל השלישי

🕒 8.3

שעות התנדבות במוצע למתנדב בלאומי



רכש אחראי חברתי



פעילות הרכש בלאומי מורכבת בעיקרה מרכישה שוטפת של ציוד, מוצרים ושירותים הן עבור הפעילות השוטפת של הבנק והן עבור פרויקטים, המבוצעים בכלל היחידות בלאומי, על פי הצורך. מערך רכש ונדלן בלאומי אחראי לאיתור ספקים מתאימים, לניהול משא ומתן עמם, ליצירת ההתקשרות ולניהול הקשר השוטף עמם. במסגרת מדיניות לאומי, מערך הרכש מתעדף תוצרת כחול לבן, נותן עדיפות לעסקים מהפריפריה ולעסקים קטנים וקובע תנאי סף להבטחת עמידה של הספקים בסטנדרטים בתחום מניעת שוחד ושחיתות, תנאי העסקה הוגנים ועוד²⁵.

הערכה של התנהלות ספקים

קבוצת לאומי פועלת לניהול שרשרת אספקה אחראית ובעלת השפעות חיוביות על הקהילה. במסגרת זו מתבצעות בקורות ספקים בהן נבחנת התנהלותם בהיבטי אחריות תאגידית (כדוגמת העסקת עובדים; התנהלות אתית). בשנת 2021 בוצעה ביקורות ובקרת זכויות שחר של עובדים במספר חברות המעסיקות עובדים בענפי משק שונים בלאומי: חמש חברות שמירה, חמש חברות ניקיון וביקורת לחברת ההסעדה.

קידום רכש מגוון

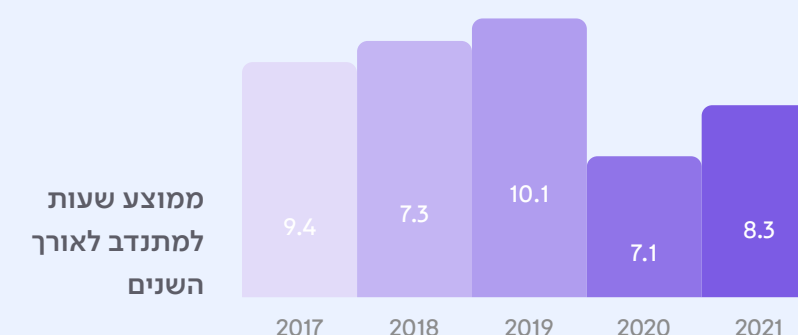
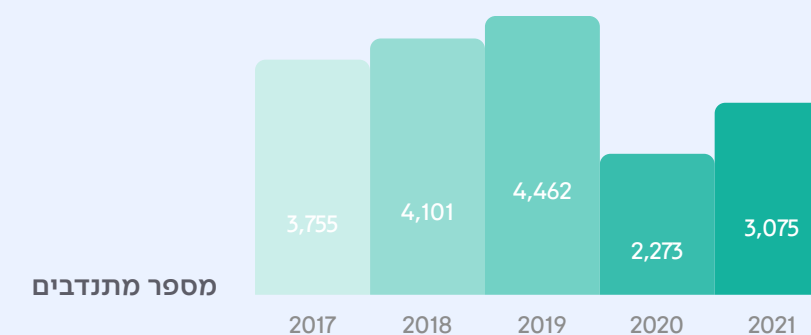
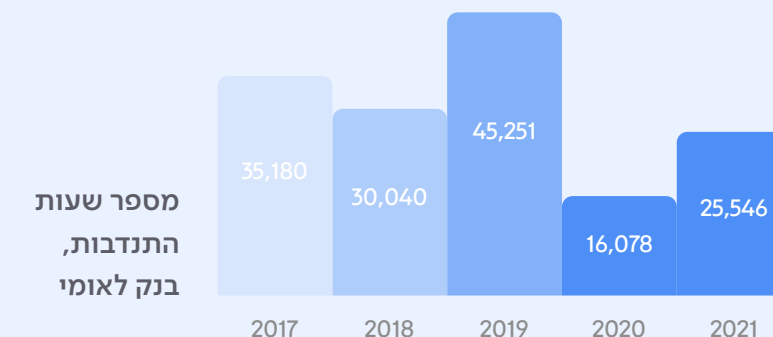
כחלק מפעולותיו לקידום רכש מגוון ולהרחבת ההשפעה החיובית של הקבוצה באמצעות הרכש, יוזם לאומי מגוון פעולות:

- שיתוף הפעולה עם ארגון מעלה: לאומי ממשיך להפנות ספקים למילוי השאלון של דירוג מעלה לעסקים בינוניים במטרה לבחון את עמידת הספקים בנושאות של אחריות תאגידית ולהגביר את המודעות לנושא בקרב הספקים. משנת 2015 ועד למועד פרסום הדוח, יזם לאומי צרוף של 26 ספקים של הבנק לדירוג מעלה. בשנת 2019 זכה לאומי באות הוקרה מארגון מעלה על מאמציו לצירוף ספקים לדירוג ועל חלקו בקידום תחום האחריות התאגידית בישראל.

הרחבה על אודות הצהרת לאומי בנושא רכש אחראי, ראו באתר הבנק.

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

התנדבות עובדים²³



23 בשל השלכות מגיפת הקורונה וההגבלות הקיימות, חלה ירידה משמעותית בהיקף ההתנדבות של עובדי הבנק
24 עודכנו נתוני ההתנדבות לשנים 2017-2018

יעדים



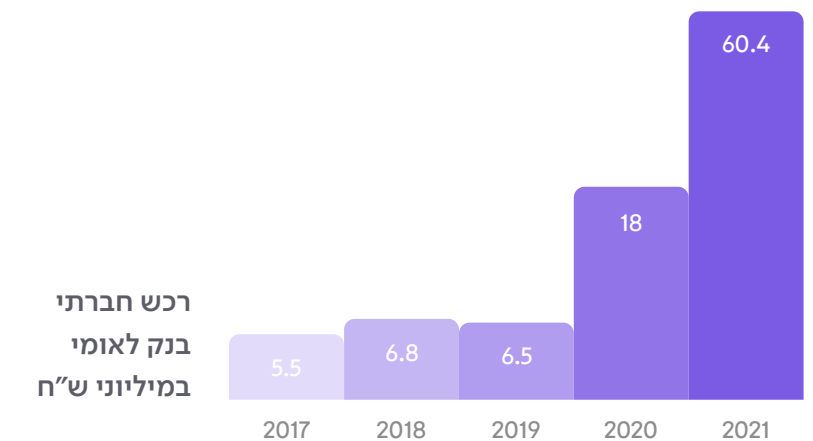
ביצוע יעדי 2021

נושא	יעד לסוף שנת 2020	סטטוס	פירוט
רכש	המשך שת"פ עם ארגון "מעלה" לשילוב ספקי לאומי בדירוג מעלה בינוניים	בוצע	שילוב ספקי לאומי בדירוג מעלה לעסקים בינוניים
רכש	המשך ביצוע עסקאות רכש עם היבטים חברתיים	בוצע	מיפוי וביצוע עסקאות רלוונטיות להתקשרות עם ספקים מגוונים/ חברתיים

- תמיכה במיזם: WESOURCE במהלך 2021 המשיך לאומי את תמיכתו במיזם של עמותת יסמין וציונות 2000, המפעיל מאגר מידע מקוון של ספקים מגוונים וחברתיים. מטרת המאגר להקל על ארגונים גדולים להגדיל את היקף הרכש שמבוצע מעסקים חברתיים, מחברות המעסיקות אוכלוסיות בתת-תעסוקה ומעסקים קטנים.

הרכש במספרים

- ספקים שהחלו להעניק שירותים ללאומי בשנים האחרונות התחייבו לעמידה בקריטריונים של סביבת העסקה הוגנת (תנאי העסקה, בטיחות וכו') ולעמידה בקריטריונים סביבתיים.
- היקף הרכש החברתי בשנת 2021 עמד על כ-60.4 מיליון ש"ח מספקים המעסיקים אוכלוסיות בתת-תעסוקה ומעסקים חברתיים.
- היקף הרכש מחברות סטארט-אפ ישראליות בשנת 2021 עמד על כ-1.75 מיליון ש"ח, פי 2 לעומת אשתקד²⁶.
- 65% מספקי הרכש המרכזי בלאומי בשנת 2021 היו ספקים קטנים ובינוניים אשר הרכש מהם היווה כ-30% מסך היקף הרכש²⁷.
- 93% מהיקף הרכש המרכזי בלאומי בשנת 2021 בוצע מספקים מקומיים הרשומים בישראל.



²⁶ עבור חברות הזנק בשלביהן הראשוניים
²⁷ סיווג הספקים עמם מתקשר לאומי מוגדר כדלקמן: ספקים קטנים – מעסיקים 0-20 עובדים, ספקים בינוניים – מעסיקים 21-100 עובדים; הנתונים מתייחסים לבנק לאומי בלבד.

עובדים



העובדים הם הנכס החשוב ביותר של לאומי ומהווים את העוגן להצלחה ולמובילות הבנק. הם המשאב החשוב ביותר לעוצמה והצלחה שלנו ומשום כך אנו רואים חשיבות רבה בהשקעה בהם, ובפיתוח המקצועי שלהם, תוך התאמת הידע שלהם לעולם הבנקאות המשתנה. עובדי לאומי נהנים מהצעת הערך הטובה ביותר במערכת הפיננסית לצד סביבת עבודה נעימה, אכפתית ומעצימה. בשנת 2021 שמנו דגש בלאומי על קידום תרבות של מצוינות, חיזקנו את הקשר בין ביצועים לתגמול וכפועל יוצא העובדים המצוינים שלנו נהנו ממגוון רחב של הטבות.

לאומי משקיע ומפתח את זהות המעסיק שלו ככזה הדואג ל:

- גיוון, הכללה ושוויון הזדמנויות ■ תגמול הוגן ■ שימור עובדים ■ פיתוח והכשרה
- חווית עובד ו- well being ■ תקשורת דו-כיוונית ■ יחסי עבודה תקינים

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 ומייצר שיוון הזדמנויות עבור הקהלים השונים בחברה הישראלית.

בקבוצת לאומי²⁸ מועסקים 8,597 עובדים בארץ בכל אזוריה ובחול, מתוכם 59% נשים ו- 41% גברים. 95 עובדים, המהווים 1.19% מכלל עובדי הקבוצה בישראל, מועסקים במשרה חלקית²⁹.

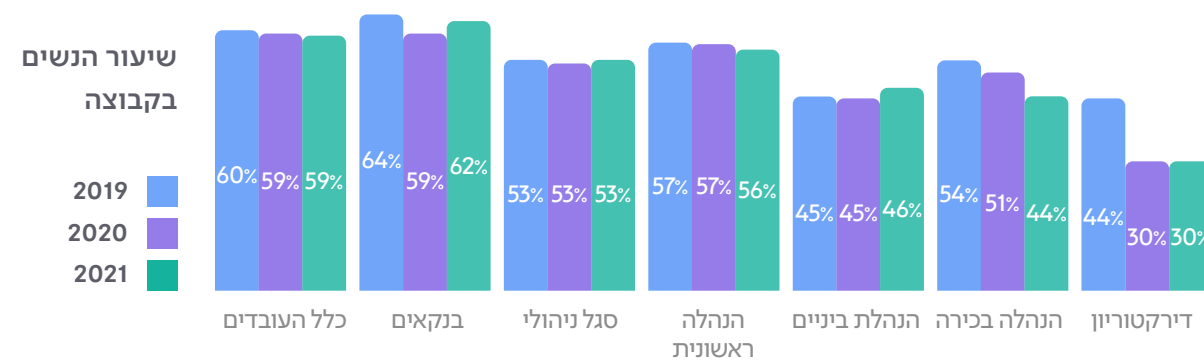
שיויון מגדרי בקבוצת לאומי

	2018	2019	2020	2021
לאומי	61.5%	61.1%	60.8%	60.5%
לאומי פרטנרס	40.9%	47.2%	44.4%	45%
שלוחות חו"ל	40.8%	42.7%	40.6%	42.4%
קבוצת לאומי	60%	60%	59.3%	59.1%

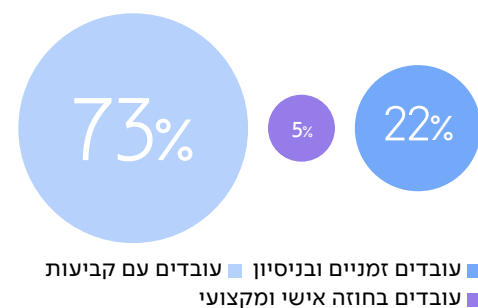
28 קבוצת לאומי כוללת את בנק לאומי, לאומי פרטנרס וחברות הבנות בחו"ל.

29 שבוע העבודה בבנק כולל 39 שעות תקן, שלוש שעות פחות מהקבוצה על-פי החוק. בנוסף ל 1.19% עובדים אלו, עוד כ- 6.9% מהעובדים מועסקים בשירות טלפוני במשרות חלקיות.

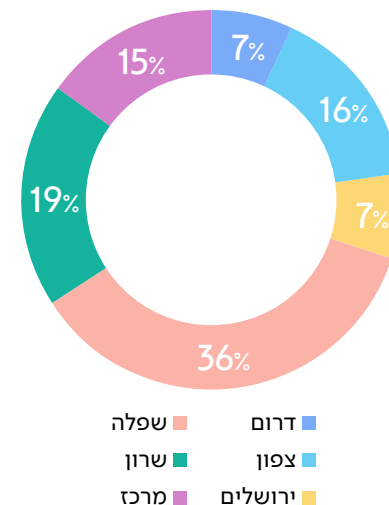
שיעור הנשים בקבוצה לפי דרג³⁰



פילוח עובדי הקבוצה לפי סוג העסקה, בישראל בלבד



פריסה גיאוגרפית של עובדי קבוצת לאומי בישראל



30 הנתונים על אודות שיעור הנשים בדירקטוריון מתייחסים לבנק לאומי בלבד

דרג	גיל	נשים	גברים	אחוז נשים
מספר עובדים בהנהלה הבכירה	עד גיל 30	0	0	0%
	בגילי 31-50	36	37	49%
	בגילי 51+	32	49	40%
	סך הכול	68	86	44%
מספר עובדים בניהול מתקדם	עד גיל 30	1	0	100%
	בגילי 31-50	147	171	46%
	בגילי 51+	172	199	46%
	סך הכול	320	370	46%
מספר עובדים בניהול תיכון	עד גיל 30	0	0	0%
	בגילי 31-50	252	167	60%
	בגילי 51+	129	93	58%
	סך הכול	381	260	59%
מספר עובדים בהנהלה הראשונית	עד גיל 30	11	9	55%
	בגילי 31-50	665	534	55%
	בגילי 51+	158	153	51%
	סך הכול	834	696	55%
מספר בנקאים	עד גיל 30	814	313	72%
	בגילי 31-50	1851	1328	58%
	בגילי 51+	814	462	64%
	סך הכול	3479	2103	62%
סה"כ בקבוצה	עד גיל 30	826	322	72%
	בגילי 31-50	2951	2237	57%
	בגילי 51+	1305	956	58%
	סך הכול	5082	3515	59%

הגיל הממוצע של עובדי לאומי – 43.9

קידום גיוון העובדים

לאומי מייחס חשיבות רבה לגיוס ולשימור הון אנושי מגוון, ולאור זאת פועל להרחבת גיוס העובדים מאוכלוסיות מגוונות בחברה הישראלית.

- לשם השגת יעדים אלו גובשו מספר תוכניות ייעודיות לקידום תעסוקה של אנשים עם מוגבלויות:
- **"אור ירושלים"** - במהלך 2021 הצטרף לאומי למיזם של עמותת "אור ירושלים" במסגרתו אנשים עם צרכים מיוחדים מועסקים בביצוע עבודות שונות בבנק תוך ליווי של מדריכים מקצועיים של העמותה וצוות טכני ייעודי שהוקם לכך מטעם הבנק.
- **"עסק שווה"** - תכנית לשילוב עובדים לקויי שמיעה במרכזי הבנקאות בשיתוף עם "עסק שווה", מיזם תלת מגזרי (עסקי, ציבורי, חברתי) לקידום תעסוקה מקצועית ואקדמית לאנשים עם מוגבלויות. הקורס לווה על-ידי מתורגמנית לכל אורכו.
- **בית אקשטיין** - הבנק פיתח תכנית בשיתוף בית אקשטיין, במסגרתה משולבים עובדים על הספקטרום האוטיסטי בתפקידים ייעודיים בבנק.

גיוס עובדים מהחברה החרדית

- במסגרת שילוב אוכלוסיות בתת-תעסוקה במקצועות הליבה ובמקצועות הטכנולוגיים של הבנק, קידם לאומי במהלך 2021 שני מיזמי גיוס משמעותיים:
- **הכשרת נשים חרדיות לתפקידים טכנולוגיים** - גויסו 50 עובדות מהחברה החרדית. עם הקליטה, עברו העובדות הכשרה בעולמות הפיתוח בשפות תכנות שונות, ובסיומה שולבו בצוותים במגוון תפקידים. העובדות הללו מצטרפות לכ-130 עובדים ועובדות מהמגזר החרדי שכבר מועסקים בהצלחה רבה בחטיבת לאומי טכנולוגיות.
- **שילוב חרדים כבנקאים במרכזי בנקאות של לאומי** - במהלך שנת 2021 גויסו, בשיתוף מרכזי הכוון באזור ירושלים ובני ברק, 33 עובדים מהמגזר החרדי לתפקידי בנקאי טלפוני. המרכז להכוון תעסוקתי בני ברק שם לו ליעד לספק מענה לצרכי הציבור החרדי העובד והמבקש להשתלב בשוק התעסוקה. המרכז פועל בשיתוף משרד הכלכלה והתעשייה ובסיועו, ומעניק מגוון כלים יישומיים להשתלבות בשוק התעסוקה. כמו כן, מציע המרכז למועמדים תוכנית המשך ללמידה במטרה לייצר אופק מקצועי בבנק.



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

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

בשנת 2021:
18.7% מכלל העובדים שנקלטו בקבוצה בישראל היו מאוכלוסיות בתת-תעסוקה בשנת 2021.
8.3% מכלל עובדי לאומי הינם מאוכלוסיות בתת-תעסוקה, והם מהווים כ-6% מהסגל הניהולי בבנק.
7% מכלל עובדי לאומי הינם מהחברה הערבית; 26.5% מהם בדרגי ניהול.
23% ממנהלי הסניפים בבנק לאומי הינם מהחברה הערבית.

עובדי חברות חיצוניות

לאומי מקבל שירותים באמצעות חברות כוח-אדם, שירותים ותוכנה במגוון תפקידים. עובדים אלו מועסקים על-ידי חברות כוח האדם והתוכנה, ולא חלים יחסי עובד-מעביד בינם לבין הבנק.

להלן מספר דוגמאות לשירותים שמקבל לאומי מעובדי חברות חיצוניות:³²

- **מוקד טלפוני, טלרים ועובדי משרד:** מועסקים על-ידי חברות כוח אדם.
- **עובדי מיקור חוץ:** עובדי חברות תוכנה, המועסקים לרוב מחוץ לכותלי הבנק, ומספקים שירותי מחשוב ותוכנה ללאומי, דיילי דיגיטל בסניפים ועוד.

נכון ל-31 בדצמבר 2021, עמד היקף השירותים שקיבל לאומי מעובדי חברות חיצוניות על כ-560 משרות. כחלק ממדיניות הבנק ובהתאם לצרכיו המקצועיים, קולט לאומי לשורותיו עובדים מבין העובדים החיצוניים.³³

בנק לאומי מוודא שכל עובדי הקבלן מועסקים בתנאים על-פי דין ושאינו הפרה של זכויות עובדי הקבלן בפעולות הבאות:

- במסגרת חוזי 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 שכן חיצוני מבצע דו"חות 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.

32 צריכת שירותים על ידי ספקים – כגון דיילים ומטמיעים בפרויקטים קצרי טווח, שירותי שמירה, הסעדה וניקיון אינה כלולה במניין המשרות לעיל.
 33 להרחבה לגבי האופן בו פועל לאומי להבטחת התנהלות הוגנת של הספקים ופרקטיקות הרכש האחראי של הבנק, ראו בעמ' XX.



להרחבה על אודות
 הצהרת לאומי בנושא
 העסקת עובדים, ראו
 באתר הבנק

מניעת אפליה, הטרדות והתעמרות בעבודה

- לאומי רואה בחומרה רבה מקרים של אפליה ודואג לטפל בהם באופן מידי ויסודי. כל תלונה על אפליה על רקע כלשהו של מועמד לעבודה או עובד, או גם עוזב הבנק, נבחנת ונבדקת לעומק על ידי הגורמים הרלוונטיים לבנק.
- במהלך שנת 2021 התקבלו בבנק מספר בודד של טענות בנושא אפליה על רקע מגדרי. כלל הטענות נבדקו בתוך הבנק וטופלו. מספר תביעות בודדות בנושא נדון בבית הדין לעבודה.
- בשנת 2021 הוגשו מספר תלונות על הטרדה מינית אשר טופלו על-ידי הממונה על מניעת הטרדה מינית בהתאם לחוק למניעת הטרדה מינית.

יעדים



יעדים לשנת 2022

נושא	פירוט
שילוב אוכלוסיות בתת-תעסוקה	24% שיעור קליטת עובדים חדשים מאוכלוסיות בתת ייצוג עד 2025
גיוון והכלה	מינוי מנהל גיוס לנושא גיוון והכלה בתעסוקה

תגמול הוגן

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

לאומי פועל בהוגנות ובשקיפות מלאה ביחס לתנאי ההעסקה של עובדיו. תנאי השכר, נקבעים על בסיס קריטריונים מקצועיים וענייניים. הבנק מתגמל את עובדיו על בסיס ביצועים וללא תלות במאפיינים אישיים אחרים כגון מגדר, דת או לאום.

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.

בהשוואה לשנת 2020, נרשמה בשנת 2021 ירידה של 6% ביחס בין השכר החודשי המקסימלי לבין השכר החודשי המינימלי ששולם בלאומי.³⁴

בשנת 2021 היה השכר הגבוה ביותר ששולם לעובד בלאומי גבוה פי 11.4 מחציון השכר הממוצע לעובד. בשנת 2021 עמד יחס זה על 1 ל-11.8. בהשוואה לשנה קודמת, לא חל שינוי בשכר המקסימלי ששולם לעובד עם זאת, חל גידול של 3.3% בשכר החציוני.³⁵

בשנת 2021 - 42% מקרב 10% ממקבלי השכר הגבוה ביותר בלאומי, הינן נשים. ביחס לשנים 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.

שימור עובדים

ניהול קריירה בלאומי - לאומי JOBS

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

במהלך 2021 קודמו 7.4% מעובדי הבנק.

מסלול להתחדש

ב-2021 נפתח בלאומי מסלול להתחדש אשר מאפשר לעובדי לאומי להתפתח במגוון סקילים נוספים ומגוונים.

תוכנית הסבה מקצועית Reskilling

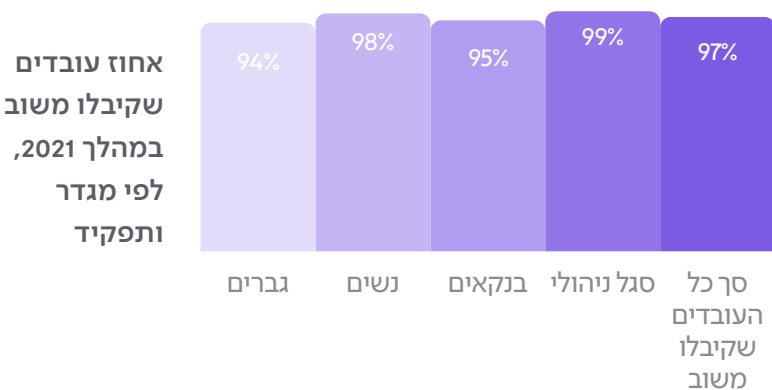
לאומי מפעיל קורסים להסבות מקצועיות ולמעבר של עובדים בין תפקידים, תוך למידת מקצוע חדש, כדי לשמור על הרעננות והאפקטיביות של העובדים ועל מנת לתמוך בשינויים ארגוניים ותהליכי התייעלות מהירים, המחויבים במציאות החדשה. במהלך 2021 התקיימו מסלולי שיפט במקצועות: בנקאי מבואה, יועצי משכנתאות, דאטה אנליסט.

משוב עובדים והערכתם

במסגרת תהליך משוב שנתי, מתבצעות אחת לשנה שיחות משוב מובנות לעובדים. שיחת המשוב מתקיימת במסגרת תהליך ההערכה השנתי, ככלי תומך בקבלת החלטות והן לצורך שיפור ביצועים, פיתוח והעצמה מקצועית. שיחות ההערכה מובנות וכוללת התייחסות לעמידה ביעדי השנה החולפת תוך הגדרת יעדים ודגשים לשנה הבאה. עיקר התהליך מתקיים בין העובד/ת למנהלם הישיר ומספק הזדמנות למתן משוב של המנהל/ת לגבי התפקוד של העובד וטיב עבודתו, תיאום ציפיות הדדי במבט קדימה וחשיבה משותפת על דרכים אפשריות להמשך למידה ופיתוח.

97% מעובדי לאומי השתתפו בתהליכי משוב והערכה במהלך 2021.

פילוח שיעור העובדים שהשתתפו בתהליכי משוב והערכה בשנת 2021, לפי מגדר ותפקיד:³⁶



הוקרה לאנשי מילואים

במסגרת "אמנת המילואים", מתחייב לאומי לשמירה על זכויות עובדים המשרתים במילואים ולתמיכה בהם, במטרה לקדם ולעודד יחס אוהד ממנהלים ומעמיתים. עובדה ידועה היא כי בלאומי יש קשר הדוק בין שירות במילואים לבין איכות העובדים - אנשים ערכיים, עם נאמנות ותרומה גבוהה לארגון ובעלי כושר מנהיגות וניהול.

בזכות הפעולות המיוחדות הנעשות כל שנה למען אנשי המילואים זכה לאומי לפני מספר שנים באות "מגן המילואים" מטעם שר הביטחון, הרמטכ"ל וקצין המילואים הראשי ומאז נשמרת בקפידה המסורת של הוקרת עובדים אלו.

בשנת 2021 ביצעו כ-192 עובדי לאומי המשרתים במילואים כ-3,339 ימי מילואים.

בשנה זו תרם הבנק בשם המילואימניקים לעמותת שיינברג לעצמאות המטפלת בחיילים בודדים משוחררים ופצועי PTSD.

עובדי לאומי, המוכרים כנכי צה"ל, זכאים לעשרה ימי חופשה נוספים, מתוקף מעמדם כנכי צה"ל - לצורך שיקום והבראה. לאומי מאפשר לעובדים אלו לפדות בכסף ימי חופשה עודפים שלא נוצלו, או לצבור אותם מעבר למכסה שנתית המוקצית לכל עובד, ועד תקרה של עשרה ימים.

³⁴ שכר בפרק זה - הכנסה חייבת במס, ללא מענקים; להרחבה על נתוני שכר של נושאי משרה ראו בדוח הכספי.
³⁵ חציון השכר הממוצע לעובד חושב בניכוי השכר הגבוה ביותר, בהתאם לדרישות תקן GRI.

³⁶ חישוב אחוז מקבלי המשוב בקבוצת לאומי מבוסס על אחוז מקבלי המשוב מתוך סך המשתתפים בתהליך ההערכה השנתי.

התאמות וגמישות בתקופת הקורונה

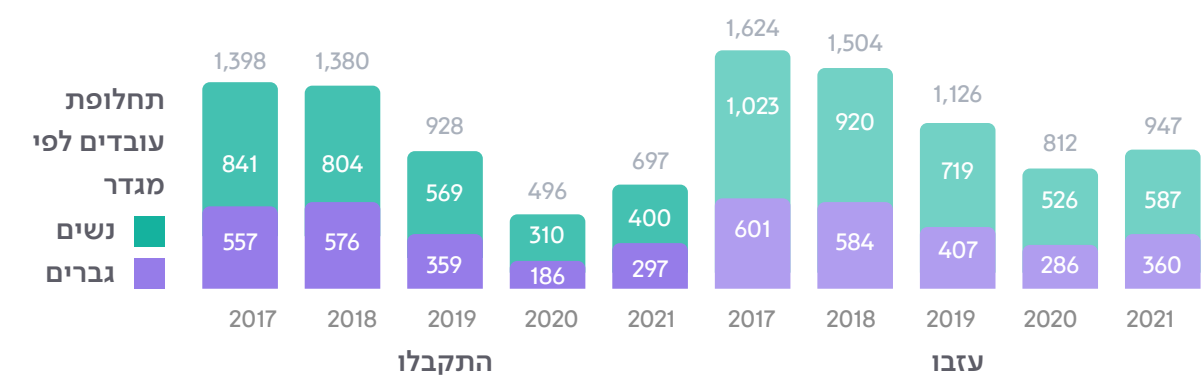
התפרצות נגיף הקורונה בישראל, לצד היווצרות משבר ברמה גלובלית, חייבה את בנק לאומי לבצע התאמות מהירות בניהול ההון האנושי, גם בשנת 2021. בשנת 2021, המשיך הבנק את המדיניות בה נקט בשנת 2020, ושם את בריאות העובדים והלקוחות לפני הכל, ואף החמיר על הנחיות משרד הבריאות.

הבנק, בתיאום עם ארגון העובדים, שמר על ביטחון השתכרותי לעובדים, ואף עובד לא הוצא לחופשה ללא תשלום. בשנת 2021 אפשר הבנק לעובדיו לעבוד מהבית, לרבות עבודה בהיקף נרחב בתקופות של עלייה בשיעור התחלואה בישראל, עד רמה של כ- 50% מהעובדים שעבדו בכל יום מהבית. בפברואר 2022 הגיעה הנהלת הבנק וארגון העובדים להסכמות לגבי הסדרת עבודה מהבית גם בשגרה.

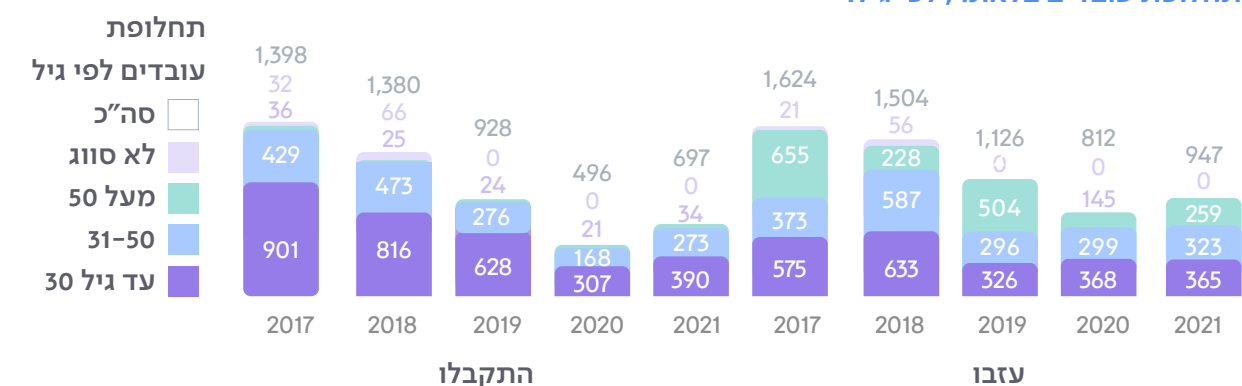
תחלופת עובדים³⁷

אחד המדדים של לאומי לתרבות ארגונית טובה ובריאה הוא היכולת של הבנק להמשיך ולשמר את עובדיו המוכשרים והמיומנים. בשנת 2021 עמד שיעור העזיבה בבנק לאומי על כ-12%.

תחלופת עובדים בלאומי לפי מגדר:³⁸



תחלופת עובדים בלאומי, לפי גיל:



37 נתוני תחלופת העובדים מתייחסים לבנק לאומי בלבד, המעסיק כ-90% מכלל העובדים בקבוצה ומהווה מקור למעל מ-84% מרווחיה (לפי רווח ממוצע לעובד ללא רווחי אקוויטז'). לצורך שמירה על שלמות הדיווח, הנתונים המוצגים בדוח לשנים קודמות כוללים את נתוני חברות הבנות. 38 נתוני הקליטה כוללים גם נתוני קליטת עובדי חברות חיצוניות כעובדי בנק לאומי.

פילוח עובדים לפי סיבת עזיבה, לאומי, לשנת 2021

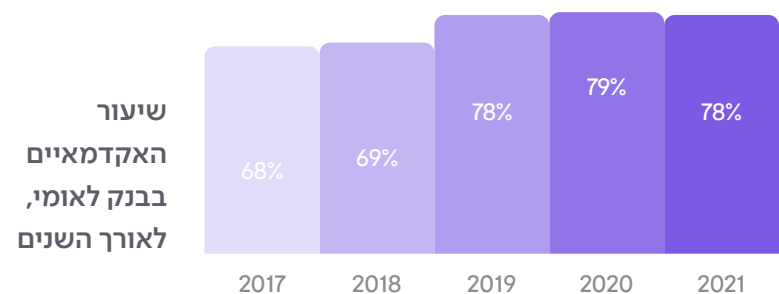
פטירה	התפטרות	פיטורין	פרישה טבעית ומוקדמת	
2	180	59	176	נשים
5	270	138	116	גברים
7	450	197	292	סה"כ

ימי היעדרות בלאומי בשנת 2021 לפי קטגוריות נוספות

לימודים	חופשה	מילואים	מחלת בן משפחה ³⁹	קטגוריה
258	103,754	285	16,852	נשים
197	68,923	2,362	6,776	גברים
455	172,677	2,647	23,628	סה"כ

הוחסרו כ-6.6 ימי עבודה לכל 100 עובדים בבנק בגין תאונות עבודה ודרכים. אירעו חמש תאונות של עובדים חיצוניים ב-2021.

אקדמאים בבנק לאומי



אקדמאים בבנק לאומי לפי מגדר ודרג 2021

שיעור אקדמאים מכלל העובדים	שיעור מבנקאים	שיעור מסגל ניהולי	שיעור מסך נשים	שיעור מסך גברים
78%	68.5%	97.4%	76.8%	80%

39 הנתון כולל בתוכו ימי בידודים.

פיתוח והכשרה

בהיות המשאב האנושי הנכס החשוב ביותר של הבנק - פיתוח ולמידה הם דרך חיים. בהתאם לכך, בכל שנה מטרות הפיתוח והלמידה מעודכנים בהתאם לאסטרטגיה וליעדים העסקיים ופעילות הפיתוח והלמידה כוללת תוכניות עשירות, מגוונות וחדשניות. מרכז הפיתוח והלמידה של לאומי נחשב לחוד החנית בתחום וככזה, מהווה מוקד ללמידה גם עבור ארגונים אחרים.

בשנת 2021 הושקעו כ-28 מיליון ש"ח בפיתוח ארגוני, בלמידה ובהכשרה של עובדי הבנק⁴⁰

תהליכי הפיתוח והלמידה והמרכזיים לשנת 2021

למידה היברידית – בשנת 2021 המשיך לאומי עם תהליכי למידה היברידית מתוך הבנה כי למידה זו מאפשרת גמישות רבה עבור עובדינו ומקדמת למידה בכל מקום ובכל זמן שנחו לעובד. היחס בין למידה מקוונת לפרונטלית הוא 40% למידה מקוונת ו-60% למידה פרונטלית. על מנת להבטיח את אפקטיביות הלמידה ההיברידית נעשה שימוש במגוון כלים שהתפתחו בשנתיים האחרונות, עם המעבר הנרחב לשימוש באמצעים דיגיטליים לקיום ישיבות ומפגשים.

המקפצה – פלטפורמת למידה חדשנית המאפשרת לעובד ליהנות מתכני העשרה ולמידה במגוון תחומים, באופן עצמאי. בשנת 2021 הלמידה מבחירה עמדה על 30% מכלל הלמידה בלאומי. בחירת העובדים להעשיר את ידיעותיהם הינה מתוך הבנה כי האחריות להתפתחות ולמידה נמצאת גם אצל העובד.

שמים דגש על מקצועיות – בשנת 2021 התקיימו הכשרות רבות בלאומי לשם שיפור המקצועיות של העובדים במגוון תחומים, כגון: הכשרת בנקאי בסיסי, הכשרת בנקאי מתקדם, הכשרת קציני אשראי פרטי, הכשרת קציני אשראי מסחרי, הכשרת כלכלנים, תהליכי אפסקילינג לתפקידים שונים בשטח, ותוכנית אפסקילינג למנהלי לקוחות.

שימור וניהול ידע – בבנק מושם דגש על ניהול ידע תומך-ביצוע (מתן הידע הנדרש לעובד במהלך ביצוע תהליך העבודה), יעול אפשרויות החיפוש, תמיכה בפרויקטים ורגולציות חדשות ואתרים המיועדים לתקשורת פנים ארגונית חוצת בנק. בנוסף, יושמו יכולות רספונסיביות לטובת גלישה באתרי ניהול הידע, באמצעות הסלולר. כמו כן התקיים מהלך שימור ידע נרחב בו נבנה מיפוי לסיכונים אובדן הידע כולל פתרונות לכריית הידע במגוון עיסוקים.

מנהיגות מקדמת מצוינות – בשנת 2021 קודמו תכניות פיתוח מנהיגות בהתאם לתפיסת המנהיגות החדשה בלאומי. תוכניות המנהיגות רובן ככולן עוסקות בפיתוח מצוינות לרבות עתודות לקידום ופיתוחי מנהיגי העתיד.

40 סכום זה כולל, בין היתר, עלות משרות עובדי אגף ההדרכה ותקציב תומך הדרכה.

הדרכות

היקף הכשרה והדרכה לעובדים

2021	2020	2019	2018	2017	
25,625	17,737	33,362	30,983	69,150	סך ימי הדרכה ⁴¹
21	15.5	32	24	29	ממוצע שעות הדרכה לעובד

בשנת 2021 בוצעו בקבוצת לאומי 205,000 שעות הדרכה ולמידה.

חוויית עובד ו- Wellbeing

אנו בלאומי משקיעים בעובדים ובבני משפחתם מתוך האמונה כי חוויית העובד וה- Wellbeing הנם קריטיים לשימור החוסן של העובדים וקידום אורח חיים בריא, תוך תחושת הזדהות וחיבור למקום העבודה.

אנו מקדמים חוויית עובד ו- Wellbeing דרך שלושה מיקודים מרכזיים:

מדיניות עבודה היברידית לאורך זמן

בלאומי קיימת מדיניות עבודה היברידית מעוגנת ולאורך זמן של יום עבודה בשבוע לכל עובד מרחוק.

בלאומי הכי נוח... גם לעובדים

קבוצת לאומי מכירה בחשיבות האיזון בין הבית לעבודה בקרב עובדיה ומנהליה. מתוך כך, מאפשרים תנאי העבודה בלאומי שילוב מאוזן בין בניית קריירה מקצועית לבין חיי המשפחה (גידול ילדים, טיפול בהורים מבוגרים וכו'). ב-2018, החל הבנק ליישם "שעות עבודה גמישות" תוך שימוש במערכת נוכחות.

תנאי ההעסקה, לצד התרבות הארגונית בלאומי, מעניקים לכל עובדת ועובד סביבה התומכת באיזון בין משפחתם לבין עבודתם.⁴²

41 יום הדרכה = שמונה שעות

42 עובדים במשרה חלקית מקבלים את כל הזכויות וההטבות המוענקות לעובדים במשרה מלאה, למעט זכויות בודדות המוענקות בשיעור יחסי להיקף משרה (בתוך כך נכללות הטבות בתעריף מלא עבור ארוחות, נופש, גנונים וקייטנות, עבור עובדים בהיקף משרה של 92% ומעלה).



להרחבה על אודות הצהרת לאומי בנושא למידה ופיתוח עובדים, ראו באתר הבנק

תקשורת דו-כיוונית

שיתוף העובדים והגברת השקיפות

תחום תקשורת פנים בחטיבת משאבי אנוש אחראי לניהול תכנית התקשורת הארגונית וערוצי התקשורת בבנק ובחטיבות, במטרה לשתף את העובדים בנעשה בארגון, להקשיב לקולם, לשמר ולחזק את המחברות הארגונית ולהעמיק את הקשר בין ההנהלה לבין העובדים.

גם בשנת 2021, שהתנהלה בצל מגפת הקורונה, פעל צוות התקשורת הפנים ארגוני, להבטיח כי העובדים יהיו מעודכנים בהחלטות ובהנחיות באופן שוטף.

בנוסף, על מנת להמשיך ולשמר את רמת המחברות הגבוהה של עובדי לאומי, קיימנו גם בשנת 2021 תהליכי תקשורת במגוון ערוצים, תוך דגש על תקשורת מחברת, בין היתר באמצעות:

- מפגשים מקוונים בשידור חי עם המנכ"ל וכלל העובדים
- מפגשי שיח פתוח עם המנכ"ל וחברי ההנהלה (מפגשים ווירטואליים ופרונטאליים במידה והתאפשר והתאם להנחיות)
- תקשורים שוטפים ועדכונים מהמנכ"ל לכל העובדים בערוצים שונים
- הקמת "לאומי סטרים", רשת חברתית פנימית באפליקציה סלולרית, שמטרתה חיבור עובדים, העברת מסרים, שיתוף בהצלחות והגברת גאוות היחידה.
- הקמת "מפגשים מהסוג האישי", המהווה פלטפורמה למפגשים עם חברי הנהלה בפעילויות מחוץ לשגרת העבודה. כמו: ריצה, יוגה, שירה בציבור, סיורים וסדנאות העשרה.
- ניהול תכניות תקשורת חטיבתיות הכוללות מפגשים של חברי הנהלה בחטיבה עם אוכלוסיות שונות, ערוצי תקשורת פנימיים לחטיבה, אירועים חוצי חטיבה, הוקרות ופומביות להצלחות
- קיום מפגשים של פורום המאה ופורום המנהיגות ופורום מאה לטובת חיזוק השדרה הניהולית וחיבור לחזון, אסטרטגיה ומסרי הנהלה.

הקבוצה מיישמת כמה פרקטיקות שנועדו לתמוך באיזון זה:

- שבוע עבודה הכולל חמישה ימים ו-39 שעות עבודה – כשלוש שעות פחות מהנהוג במשק.
- עבודה בשעות נוספות מבוצעת רק בהתאם לצורך ועל-פי הנחיית מנהל/ת.
- כללי הצבירה והניצול של ימי מחלה מיטיבים עם העובדים מעבר לאמור בחוק, הן בגין מחלתם והן בגין מחלה של בני משפחה.
- היקף הזכות לשעת הנקה של עובדת קבועה בלאומי עולה על האמור בחוק, מתוך רצון להקל עם עובדת השבה לעבודה לאחר חופשת לידה.
- השתתפות בהחזר הוצאות של עובדים זכאים בגין תשלום לגנונים ולקייטנות.
- הענקת החזר כספי בגין שכר לימוד אקדמי לילדי עובדים זכאים.
- ימי כיף לעובדים ולבני משפחותיהם וקיום פעילויות תרבות נרחבות.

קידום אורח חיים בריא

בלאומי קיימות מגוון רב של פעילויות המקדמות אורח חיים בריא, להלן פירוט של חלקן:

- השתתפות בליגה למקומות עבודה וקיום קבוצות ספורט בענפים שונים.
- פעילות רווחה ופנאי לקהילת הבוגרים שלנו.
- קידום אירועי ספורט לעובדי לאומי ובני משפחותיהם לרבות מפגשי ריצה ופעילויות ספורטיביות של חברי ההנהלה עם העובדים.
- מגוון חוגי ספורט לעובדים.
- סדנאות לניהול אורח חיים בריא.



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

”
כמוסד הפיננסי הראשון - והמוביל - בישראל, אנו
מבינים שמוטלת עלינו אחריות מיוחדת לסביבה שבה
אנו פועלים. אנו מכבדים את מורשתנו, ובמקביל -
מביטים כל העת קדימה ומקדמים ערכים למען חברה
ישראלית טובה יותר.”



שמירה על יחסי עבודה תקינים

יחסי העבודה בין הנהלת הבנק לבין העובדים מושתתים על שיח פתוח ושוטף ומערכת הסכמים קיבוציים והסכמות אחרות שנוצרו במשך השנים, לרבות הסכמות אד-הוק בין ההנהלה לעובדים.

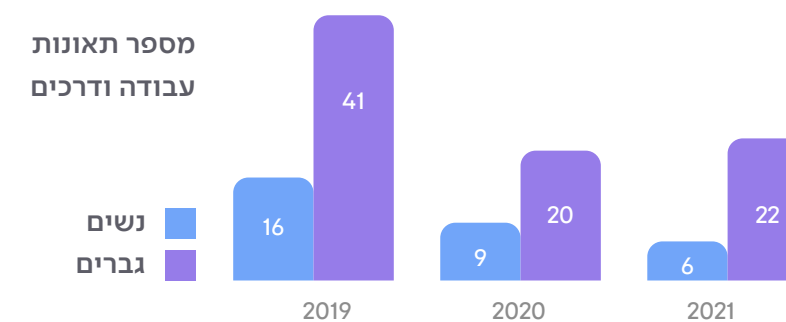
באוגוסט 2021 הוכרז סכסוך עבודה לבקשת ארגון העובדים בבנק, על ידי הסתדרות העובדים הכללית החדשה. בהמשך לשוב העניינים הודיעה הסתדרות המעו"ף ביום 24 בפברואר 2022 על סיום הסכסוך.

בשנת 2021 הועסקו כ-92% מהעובדים והמנהלים בלאומי באמצעות הסכמים קיבוציים. יתר העובדים בקבוצה בישראל מועסקים במסגרת חוזים אישיים⁴³.

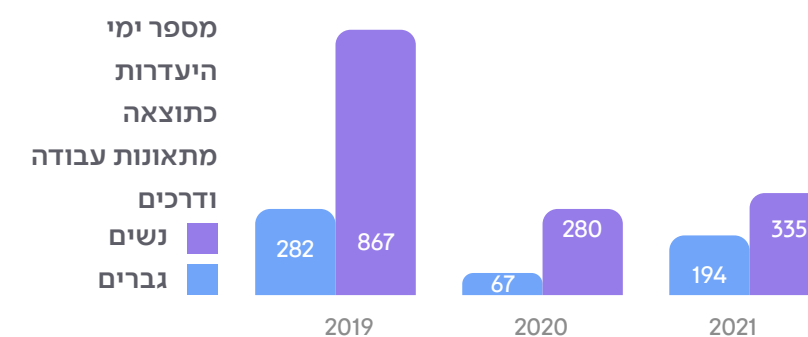


להרחבה על אודות
הצהרת לאומי בנושא
בטיחות וביטחון
עובדים, ראו באתר
הבנק

מספר תאונות עבודה ודרכים, לאומי: ⁴⁴



מספר ימי היעדרות בלאומי כתוצאה מתאונות עבודה ודרכים: ⁴⁵



GRI 102-41 ⁴³

⁴⁴ לא התרחשו מקרי מוות כתוצאה מתאונות עבודה של עובדי לאומי, לרבות עובדים חיצוניים.

⁴⁵ הנתונים אינם כוללים ימי היעדרות של עובדים שעזבו במהלך שנת העבודה

לאומי למען הסביבה

סביבה, חברה וממשל, גובשה במהלך שנת 2021 אסטרטגיה לניהול ההיבטים הסביבתיים אשר אושרה על-ידי ההנהלה והדירקטוריון. במסגרת אישור האסטרטגיה, התקבלה בלאומי החלטה להעמיק ולהרחיב את שילובם של היבטי ESG בפעילות העסקית של הבנק, בין היתר, באמצעות הגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה ופיתוח מוצרים פיננסיים ירוקים.

בבנק מוביל בישראל, יש לנו אחריות לסביבה שבה אנחנו פועלים, ומחויבות להתמודד בצורה הטובה ביותר עם שינויי האקלים והסיכונים שכרוכים בכך. הדאגה לסביבה ולאיכות החיים שלנו ושל הדורות הבאים היא מרכיב משמעותי בערכים והיעדים ששמנו לעצמנו במטרה להוות נדבך משמעותי בהובלת השינויים הנדרשים בישראל. כחלק מפעילות לאומי לחיזוק התרומה להיבטי



100%

מחזור פסולת נייר

24.4

מיליון ש"ח
היקף רכש ירוק

12.1

מיליארד ש"ח אשראי
לקידום נושאים סביבתיים

82%

מהחשמל בלאומי נצרך
מיצרן חשמל פרטי

55%

מרכיבי הצי של לאומי הינם
רכבים היברידיים

2 סביבה Environmental



ניהול סיכונים סביבתיים



סיכוני סביבה ואקלים מהווים חשיפה של הבנק בפני נזקים פוטנציאליים שעלולים להיגרם כתוצאה מאירועים או מתהליכים שקשורים לסביבה, לרבות שינויי אקלים. סיכונים סביבתיים נובעים מחשיפה של הבנק לפעילויות שקיים פוטנציאל שיגרמו לנזקים סביבתיים או יושפעו מהם, כמו למשל: פליטות גזי חממה, יצירת פסולת, זיהום אויר ומים, זיהום קרקע, הפחתת המגוון הביולוגי, בירוא יערות ואירועי מזג אוויר קיצוניים.

נהוג לחלק סיכוני סביבה ואקלים לשני סוגים:

- **סיכונים פיזיים** – נובעים מחשיפה לפגיעה פוטנציאלית ישירה כתוצאה משינויי אקלים, היקפם ותדירותם כגון: גלי חום, שריפות, שיטפונות ועליית מפלס פני הים. להתממשות סיכון זה השפעה ישירה, בין היתר, על פעילותו העצמית של הבנק ועל מסוגלות ההמשכיות העסקית שלו וכן השפעה על פעילות לקוחותיו ומושאי השקעותיו.
- **סיכוני מעבר** – נובעים מהשפעתם הפוטנציאלית של שינויים והתאמות שנערכים במסגרת ההתמודדות עם סיכוני אקלים והניסיון להפחיתם, כגון: שינויי מדיניות, מעבר לכלכלה דלת פחמן, אימוץ טכנולוגיות ירוקות, שינויים טכנולוגיים, שינויים בהעדפות השוק, בהתנהגות הצרכנית, ובסביבה העסקית וכד'.

הבנק חשוף בפני סיכונים אלה, הן באופן ישיר והן באופן עקיף:

- **נזק ישיר** עלול להיגרם לבנק, למשל, במקרה של פגיעה סביבתית בתשתיותיו הפיזיות ההכרחיות לשם המשכיותו העסקית. אך גם במקרה בו הבנק יימצא אחראי למפגע סביבתי, לרבות האפשרות שהבנק יידרש לשאת בעלויות של הסרת מפגע סביבתי או שיימצא אחראי בגין מפגע סביבתי כלפי צד שלישי.
- **נזק עקיף** עלול להיגרם בעקבות פגיעה בלקוחות הבנק, בערך הבטוחות שבהן הוא מחזיק או בערך תיק ההשקעות שלו. כך, למשל, נזק עקיף עלול להיגרם לבנק שמימן את פעילותה של חברה, אם החברה תיפגע מהשלכותיו של נזק סביבתי שהיא גרמה או מתופעות סביבתיות. הפגיעה בחברה עלולה להשפיע על יכולת ההחזר שלה ובכך להשפיע בעקיפין על ערך הנכסים של הבנק.

כמו כן, ייתכן סיכון מוניטין לבנק במקרה בו ייוחס לבנק קשר לגורם מפגע סביבתי, בין באופן ישיר כיוצר המפגע ובין באופן עקיף כמממן של המפגע. מכאן שלסיכונים הסביבתיים עשויה להיות השפעה פיננסית ושאונה פיננסית על הבנק כגון: סיכון אשראי, סיכון שוק, סיכון תפעולי, סיכון ציות, סיכון משפטי, סיכון רגולטורי, סיכון מוניטין וסיכון נזילות.

בשנים האחרונות גברה המודעות העולמית לחשיפה הפוטנציאלית שקיימת כתוצאה מהתממשות של סיכונים סביבתיים וסיכוני אקלים, וכן עלתה המודעות להזדמנויות ולסיכונים העסקיים הטמונים בהיבטים הסביבתיים. כתוצאה מכך, התרחבה בעולם האסדרה בנושא וחברות החלו להתחשב בקריטריונים סביבתיים כחלק מקבלת ההחלטות העסקיות השוטפות. גם בישראל התרחבה האסדרה בנושא, אם כי היא עדיין אינה מקיפה בהשוואה לאירופה ולארצות הברית.

כחלק ממגמה זו הפיקוח על הבנקים פרסם ב-5 בדצמבר 2021 הוראת דיווח לציבור בנושא גילוי לציבור על היבטי סביבה, חברה וממשל (ESG – Environmental, Social and Governance), שיישומה החל מהדוחות הכספיים לשנת 2021. בהמשך הפרק יפורטו תמצית של מדדי סביבה, חברה וממשל כמותיים עיקריים, בעלי השפעה על האסטרטגיה והתוכנית העסקית של הבנק. דירקטוריון הבנק רואה בניהול סיכוני סביבה ואקלים חלק בלתי נפרד מיעדי הבנק, הן לשם שמירה על יציבות הבנק והן כהזדמנות עסקית-אסטרטגית. בהתאם להחלטת הדירקטוריון, פועל הבנק להגדרת ולהטמעת ממשל תאגידי ומודל תפעולי תומך ולשיפור כלי הניהול והמדידה.

כחלק ממימוש האסטרטגיה, הבנק פועל לזיהוי וקידום הזדמנויות עסקיות, מעודד ביצוע יוזמות ירוקות, פועל על מנת לפתח את הכלים והמומחיות לפיתוח מוצרים למימון פעילות ירוקה ולהשקיע במערכות חכמות לטובת שמירה ופיתוח הקיים. הזדמנויות אלה כוללות, בין היתר:

- מתן אשראי עסקי למימון מיזמים ירוקים וחברות ירוקות

- השקעות ירוקות בנוסטרו
- השקעות בחברות ופרויקטים ירוקים באמצעות חברת הבת לאומי פרטנרס
- פיתוח פעילות המסחר בחוזים המשקפים פעילות ירוקה
- הבנק שוקל הזדמנויות נוספות, כגון הנפקת אג"ח ירוק

הבנק שואף לכך שבשנת 2030 הסכום הכולל של יוזמות אלה יהיה 35 מיליארד ש"ח. מדובר במידע צופה פני עתיד, שהתממשותו אינה ודאית ואינה בשליטתו של הבנק בלבד, בשים לב לכך שמדובר בתחום "מתפתח".

הבנק עוסק בפיתוח מוצרים פיננסיים ירוקים והצעות ערך ירוקות עבור לקוחות קמעונאים ובוחן כיצד לסייע ללקוחותיו העסקיים במעבר לירוק, ובהפחתת הסיכונים להם הם חשופים בתחום זה.

הבנק גיבש תוכנית עבודה רב-שנתית לניהול סיכוני סביבה ואקלים בהיבטי ממשל תאגידי ולשילוב ניהול סיכוני סביבה ואקלים כחלק בלתי נפרד מניהול הסיכונים בפעילויות השונות של הבנק, לרבות זיהוי וקידום הזדמנויות עסקיות. בשנה הקרובה ייתן הבנק דגש לשיפור המתודולוגיות, שיטות המדידה והמידע הכמותי והאיכותי הנדרשים לניהול סיכוני הסביבה והאקלים. במסגרת זו, יינתן דגש מיוחד לתחום האשראי העסקי, עקב המהותיות העסקית והסביבתית הגבוהה שלו.

ליישום תוכנית העבודה הרב-שנתית, התקשר הבנק עם יועצים חיצוניים בעלי ידע ומומחיות מקומית ובינלאומית בנושא.

החטיבה לניהול סיכונים, בשיתוף אגף אסטרטגיה, אמונים על ניהול סיכוני הסביבה בבנק. נושא אחריות תאגידית ומעורבות בקהילה מנוהל בחטיבת משאבי אנוש.

כאמור, הבנק מכיר בכך שזיהוי הסיכון הסביבתי והערכתו הינם חלק מתהליך נאות של הערכת הסיכונים ופועל להטמעת נושא ניהול החשיפה לסיכון הסביבתי וכן למיצוי ההזדמנויות הנובעות מכך, ובכלל זה סיכון אקלים (הסיכון הפיזי וסיכון המעבר), כמפורט:

- **קידום אשראי סביבתי -** במסגרת תהליכי העבודה המוסדרים ניתן דגש להטמעת אינדיקטורים לזיהוי אשראי סביבתי בשיקולים העסקיים ולאיתור הזדמנויות למימון. על מנת לחזק את שאיפת הבנק להרחבת מימון סביבתי נקבע יעד למימון סביבתי ארוך טווח לחטיבות השונות ויוטמעו כלים שיקלו על מנהלי הלקוחות התאמת פתרונות לאשראי למטרות ירוקות עבור הלקוחות.

- **ניהול סיכונים אשראי** הבנק פועל לזיהוי ומיפוי החשיפה לסיכונים סביבתיים לניהולם ולצמצומם במידת האפשר וכן להגברת הערנות והמודעות הכללית בקרב כלל העוסקים באשראי, להשלכות שליליות אפשריות של היבטים סביבתיים ובכלל זה היבטי אקלים על פרויקטים אותם הוא מממן ועל יכולת ההחזר לאשראים שונים. הבנק רואה את מרכיב החשיפה לסיכונים סביבתיים ובכלל זה סיכון אקלים כחלק ממכלול הסיכונים הרלוונטיים הנלקחים בחשבון בעת בחינת אשראי וקבלת החלטות אשראי. הבנק פועל לזיהוי הלווים המשתייכים לענפי משק בעלי פוטנציאל גבוה לסיכון אשראי בהיבט הסביבתי לטובת קבלת החלטות אשראי פרטניות מושפעות גם מאופי ניהול הסיכון על ידי הלקוח ואופי העסקה. זאת על מנת לפעול לזיהוי הסיכונים טרם התממשותם ולהצפתם לדרג מקבלי ההחלטות, כחלק מהתהליך של הערכת סיכונים האשראי ובהמשך לביצוע מעקב אחר הלווים בעלי הפוטנציאל הגבוה לסיכון. כמו כן, בעסקאות אשראי גדולות בעלות פוטנציאל לזיהום סביבתי, בהתאם לשיקול דעת הבנק, יבוצע גם סקר סביבתי על ידי חברה חיצונית המתמחה בזיהוי והערכה של גורמי סיכון

סביבתיים, במטרה לבחון את ההיבט הסביבתי והאקלים הנובע מפעילות הלווה והעסקה והעמידה בדרישות הרגולציה.

- **השקעות -** במכלול השיקולים במסגרת השקעות חדשות, נבחנים גם סיכונים הסביבה. תכנית העבודה הרב שנתית לשיפור המתודולוגיות וכלי המדידה לניהול סיכונים סביבה ואקלים כוללים גם את תחום ההשקעות במטרה לפתח כלים ומומחיות לקידום סביבה וירוקה ולזיהוי הזדמנויות עסקיות.
- **תפעול -** הבנק רואה חשיבות בשמירה על סביבה בת-קיימא. לצורך כך הבנק מחזיק מזה כעשור תקן איכות סביבה ISO14001 ובמסגרת זאת מבוצע ניהול ובקרה אחר רגולציות הקשורות לסיכונים סביבתיים, לרבות בקרה חיצונית שנתית על ידי מכון התקנים.
- בלאומי מבצעים מדידה ודיווח וולונטרי של המדרך הפחמני לרשויות ולציבור כבר משנת 2011.
- משנת 2013 ועד היום ירד המדרך הפחמני של הבנק באופן מצטבר בכ-47%.

סיכון סביבה הינו סיכון "מתפתח".
סיכונים מתפתחים מתאפיינים בהיעדר מידע כמותי מספק עם עומק היסטורי מספק לאמידתם ובהשתנות גבוהה יותר ביחס לסיכונים אחרים לאורך זמן, דבר שמחייב מיסוד תהליכים להתאמת הכלים, לניהולם ולמידתם. הבנק עוקב כל העת אחר התפתחויות רגולטוריות, טכנולוגיות וחברתיות בתחום, לומד את הנושא ופועל להתאמת הכלים והמתודולוגיות לניהול הסיכון.

השקעות אחראיות

בשנים האחרונות החל הבנק להתחשב בשיקולי ESG במסגרת השקעותיו:

- **דירוג מנהלי קרנות נאמנות -** בתהליך דירוג קרנות נאמנות בשוק המקומי, נשלח שאלון לכל מנהלי הקרנות בישראל המבקש פירוט של מדיניות השקעות ESG של כל קרן. התשובות מחושבות במודל הדירוג לפי קריטריונים איכותיים בנוסף לביצועי הקרן.
- **פיתוח מוצרי ESG -** פותחו באחרונה מספר פיקדונות מובנים המבוססים על סלי מניות של חברות בעלות דירוגי ESG גבוהים וכן על חברות אנרגיה ירוקה.
- **המלצות ללקוחות על השקעה באגרות חוב ירוקות (Green Bonds).**
- **המלצת השקעות ESG ללקוחות מיועצים -** נשלחו באחרונה המלצות ללקוחות לגבי מוצרים המשקיעים בחברות העוסקות באנרגיה ירוקה כמוצר רווחי ובעל ערך סביבתי מוסף.

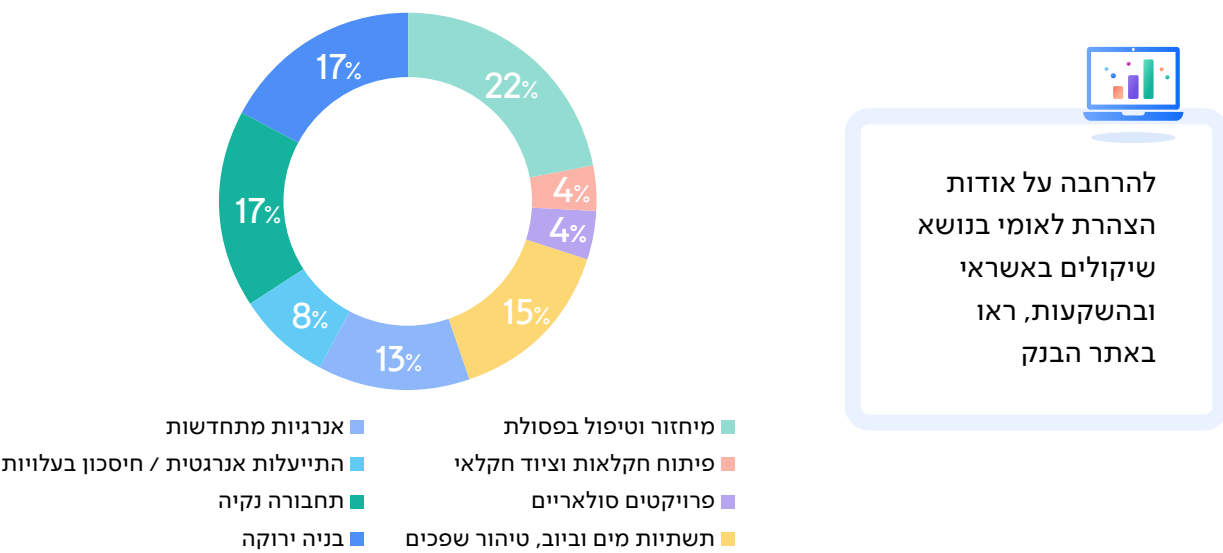
אשראי אחראי

המשק הישראלי חווה בשנים האחרונות שינויים משמעותיים בתחום האנרגיה המתחדשת, תוך צמצום בצריכה של אנרגיה מזהמת וכפועל יוצא מכך הפחתת גזי חממה. בעקבות כך, הקבוצה מציעה ללקוחותיה מגוון מוצרי מימון המסייעים להתמודדותם עם האתגרים הסביבתיים, תוך צמצום השפעתם השלילית והרחבת השפעתם החיובית על הסביבה. אתגרים אלו משפיעים, בין היתר, על סקטורי החקלאות, הבנייה, התחבורה, האנרגיה והמים.

הקבוצה פועלת על מנת לזהות ולנטר את הסיכונים הפוטנציאליים הנובעים מפעילותה ומקפידה על גידורם כדי להימנע מגרימת נזק. האשראי הסביבתי מוענק על-ידי החטיבה העסקית והחטיבה הבנקאית. מדיניות האשראי של לאומי כוללת התייחסות להיבטים של סיכונים סביבתיים בעת חיתום אשראי, בדגש על בקשות אשראי בענפים בהם קיימת רגישות גבוהה יחסית. הכוונה, למשל, למימון מפעלים בענף הכימיה, ולניסיון לזהות את החשיפה הסביבתית כדי לנהל ולצמצמה ככל האפשר. בבנק מיושם נוהל עבודה פנימי, אשר הוכן בסיוע יועצים חיצוניים, ומטרתו לחזק את תהליכי הזיהוי והבקרה של ההיבטים הסביבתיים בפעילות האשראי כחלק אינטגרלי מהתרבות הארגונית כחלק אינטגרלי מהתרבות הארגונית. נוהל זה מצטרף להדרכות המועברות לגורמים רלוונטיים בקווי העסקים, מערך עסקי, מערך בנייה ונדל"ן וגורמי מטה רלוונטיים.

להלן פילוח נתוני האשראי של בנק לאומי, בחלוקה לנושאים סביבתיים^{46 47}

בשנת 2021 הסתכם האשראי לקידום נושאים סביבתיים בכ-12.1 מיליארד ש"ח⁴⁸



בנוסף,

כ- 400 מיליון ש"ח השקעות בפרויקטים לקידום סביבה ירוקה באמצעות לאומי פרטנרס.

46 בשנת 2020 עודכנה מתודולוגית מדידת האשראי בנושאים סביבתיים עבור לקוחות עסקיים ופרטיים. הנתון המוצג משקף את יתרות האשראי ליום 31 בדצמבר 2021 (הנ"ל בהתייחס לאשראי כספי וערבויות), לעומת דוחות קודמים בהם הוצגו האשראים החדשים שהועמדו בתקופת הדוח. האיסוף מתבסס על ענפי משק ייעודיים בעלי היבט סביבתי. כמו כן, בשנת 2021 נוספו לדיווח עסקאות במסגרת פרויקטי תחבורה נקיה ובניה ירוקה.
47 GRI 102-48
48 כולל אשראי שניתן למימון פרויקטים בסין ובאפריקה (0.57 מיליארד).

יעדים



יעדים לשנת 2022

נושא	יעד לסוף שנת 2022	פירוט
איכות הסביבה	הגדלת היקף האשראי בעל ערך סביבתי	הגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים/בחברות המקדמות סביבה ירוקה ל-35 מיליארד ש"ח עד 2030

קידום נושאים סביבתיים



קידום נושאים סביבתיים

ההשפעות הסביבתיות של הפעילות העסקית של החברות במשק הן חלק בלתי-נפרד ממערכת השיקולים העסקית-פיננסית של קבוצת לאומי בשווקים בהם היא פועלת⁴⁹. לאומי שם לעצמו מטרה שההשפעה הישירה והעקיפה של פעילותו תוביל לצמצום ההשלכות השליליות על איכות הסביבה, האקלים ומשאבי הטבע הזמינים באזורים בהם הוא פועל. לשם כך, בנק לאומי חותר, מעבר לעמידה בחובות הרגולטוריות שחלות עליו, גם לאימוץ וולונטרי ולעמידה בתקנים המובילים והמתקדמים בעולם בתחום זה. במהלך 2021 בוצע מיפוי מחודש של היבטים סביבתיים באמצעות חברת ייעוץ, ובמהלך 2021 בוצעו מבדקי סביבה במספר סניפים נבחרים כשבסופם התקבל חידוש הסמכת הבנק לתקן לניהול סביבה ISO14001 על ידי מכון התקנים.

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

- **צריכת אנרגיה:** צריכת חשמל, דלקים לתחבורה ושימוש בגנרטורים למקרי חירום
- **צריכת דלק:** צריכת דלק לנסועה ולהפעלת גנרטורים במקרי חירום.
- **פסולת ומים:** פינוי אחראי של פסולת אלקטרונית ונייר וסך צריכת המים.

נכון לשנת 2021, לא אירעו מקרים של אי-ציות לחוקים ורגולציה סביבתיים, והבנק לא קיבל דוחות או קנסות על עבירות בנושאי סביבה.

קידום נושא איכות הסביבה בבנק והעלאת המודעות בין היתר באמצעות:

- **נאמני איכות הסביבה:** בסניפי לאומי ובמשרדי המטה מונו נאמני איכות סביבה האחראים לניהול הנושא הסביבתי ולניטור נתוני הצריכה של החשמל והמים ביחידות השונות.
- **הדרכות לעובדים:** נדרשים עובדי הקבוצה מעת לעת לעבור הדרכות והכשרות בתחום איכות הסביבה.
- **צמצום הדפסות:** כ-75% מהטפסים שהצריכו הדפסת נייר והגעה פיזית לסניף הועברו לחתימת הלקוח באמצעות SMS ללא צורך בהדפסת נייר. ב-2021 צומצם היקף ההדפסות בסניפי לאומי בכ-50% לעומת שנת 2020. בשנת 2021 נחסכו 16,572,203 דפים במסגרת צמצום ההדפסות.
- **דואר ירוק:** קבוצת לאומי מקדמת את מעבר לקוחותיה לשימוש בדואר ירוק, המאפשר חיסכון בשימוש בנייר ולעבור לקבלת דיוור אונליין בצורה פשוטה ונוחה, במחשב או בטלפון הנייד. בשנת 2021 הצטרפו לשירות 127,598 לקוחות חדשים, ובסך הכל משתמשים בשירות זה 1,147,269 לקוחות.
- **היבטים סביבתיים בשרשרת האספקה:** בתהליכי רכש של בינוי, תחזוקה ומוצרי חשמל כגון תאורה ומקררים, נעשה שימוש בקריטריונים סביבתיים מומלצים, וזאת במטרה לצמצם השפעה סביבתית שלילית כתוצאה מפעילותו של הבנק. הרשימה כוללת התייחסות לחומרי ניקיון, לאריזות מוצרים, לקצב התכלות החומרים, לשימוש בחומרים ממוחזרים או ברי מחזור, למודולריות ונוחות של שימוש חוזר, לשימוש בחומרים מסוכנים, לחיסכון במשאבי אנרגיה ומים ועוד. כחלק מדרישות המפרט של הבנק בנושא רכש תחנות עבודה, הבנק מבקש גם את התייחסות היצרן לנושא צריכת החשמל של המוצר ונתון זה נלקח בחשבון כחלק מתהליך הערכת המוצר. כמו כן, בתהליכי רכש של רכבי הליסינג פועל הבנק להרחבת השימוש בכלי רכב היברידיים.

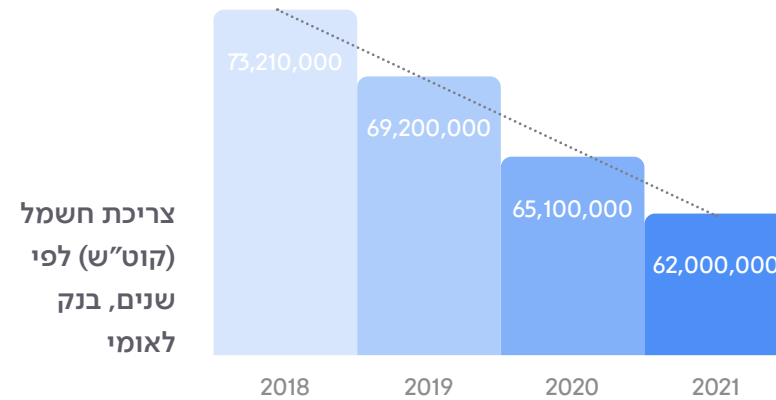
צמצום צריכת האנרגיה

- **צמצום הגעה לסניפים:** הבנק מציע פתרונות דיגיטליים מתקדמים המאפשרים ללקוחותיו לקבל שירות ללא צורך בהגעה לסניף (כדוגמת שירות "הזמן פגישה" המאפשר סיוע טלפוני ללקוחות, ו"כתוב לבנקאי"). פתרונות אלו מסייעים בחיסכון בנסיעות לקוחות לסניפים, בצמצום זיהום אויר ובשימוש בדלקים.
- **שירות הסעות לעובדים:** לאומי מפעיל מערך הסעות לעובדים מאזור ביתם לעבודה ובחזרה ובכך מצמצם שימוש ברכבים פרטיים.
- **מעבר לכלי רכב חסכוניים בצריכת דלק:** לאומי מעודד את עובדיו למעבר לכלי רכב היברידיים/מונעי סולר (על פני בנזין) על ידי הרחבת המגוון המוצע של דגמים אלו. בשנת 2021 כ-55% מרכבי הצי של הבנק הינם רכבים היברידיים לעומת כ-45% בשנת 2020.

49 כלל הנתונים המוזכרים בפרק זה מתייחסים לביצועים הסביבתיים של בנק לאומי בלבד, המעסיק כ-90% מכלל העובדים בקבוצה ומהווה מקור למעל מ-84% מרווחיה (לפי רווח ממוצע לעובד ללא רווחי אקוויטי). לצורך שמירה על שלמות הדיווח, הנתונים המוצגים בדוח לשנים קודמות כוללים את נתוני לאומי קארד. בבחינת שיעור השינוי למול שנה קודמת נבחנו נתוני בנק לאומי בלבד.

צריכת חשמל

בשל אופי הפעילות הבנקאית, 87% מצריכת האנרגיה של קבוצת לאומי נובעת מצריכת חשמל ומושקעים מאמצים בפרויקטים ובתהליכים המביאים לצמצום צריכה זו. כ-82% מהחשמל שצורך לאומי נרכש מספק חשמל פרטי. בהשוואה לנתוני 2020 נרשמה ירידה של כ-5% בצריכת החשמל של קבוצת לאומי בשנת 2021.



צריכת דלק⁵²

צריכת הדלק של קבוצת לאומי נגזרת בעיקר מצי הרכב. בשנת 2021 נצרכו 1,026,947 ליטר בנזין ו-81,737 ליטר סולר. נתון זה משקף ירידה של כ-1.5% ביחס לצריכת הדלקי בשנת 2020, ירידה שעיקרה נובע מהשלכות מגפת הקורונה ומהגדלת שיעור כלי הרכב ההיברידיים בצי הרכב. כמו כן, לאומי מנהל את מלאי סולר הגנרטורים המשמש לשימוש שוטף ולצרכי חירום בהתאם לחוק ולתקנות ובכללן בדיקת אטימות תקופתית של המכלים.

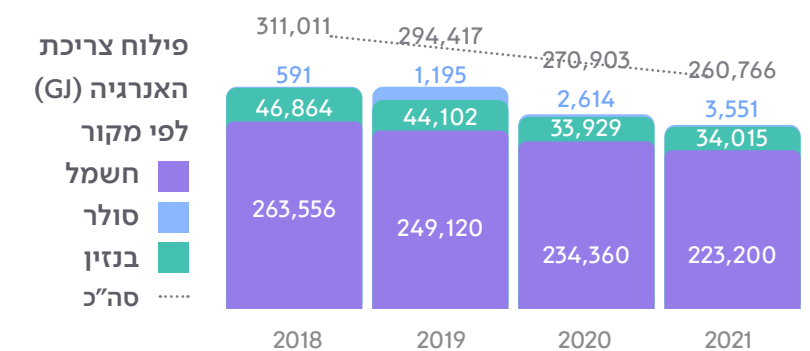
עצימות אנרגטית

כיוון שקבוצת לאומי מספקת שירותי בנקאות ואינה חברה יצרנית, אין הקבוצה 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 ודלק ביחס לשטח בו נצרך (מ"ר).⁵³ בהמשך למהלכים שננקטו להתייעלות אנרגטית, קיימת ירידה עקבית בעצימות האנרגטית של קבוצת לאומי ביחס לשטח הנכסים לאורך השנים.

- **עידוד רכיבה על אופניים:** במסגרת הקידום של תחבורה בת-קיימא בלאומי הוקמו חניונים לאופניים בבניין ההנהלה ראשית של לאומי בתל-אביב ובקריית שירותי לאומי בלוד. כמו כן, הותקנו מקלחות המיועדות להקל על עובדים המעוניינים להגיע לעבודה באמצעות אופניים.
 - **צריכת חשמל מספקים קטנים:** משנת 2014 צורך בנק לאומי את רוב החשמל מייצרן חשמל פרטי המייצר חשמל באמצעות גז טבעי וביעילות גבוהה המפחיתה את כמות הפליטות.
 - **החלפה של גופי תאורה לתאורה חסכונית:** גם בשנת 2021 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.
 - **בנייה ירוקה:** בתכנון הקמה של מבנה חדש ושיפוץ מבנים קיימים, נלקחים בחשבון היבטים סביבתיים, כגון בידוד חלונות בחזיתות חמות, מערכות בקרה, זמנים קבועים / חיישנים לכיבוי אוטומטי של מזגנים ותאורה ועוד.
- במתחם קש"ב בלוד ארבעה מבנים של לאומי נמצאים בשלבי בנייה שונים. נכון לשנת 2021, המבנים M2 ו-M3 נבנו לפי התקן הישראלי לבנייה ירוקה (5281), והחלה בנייה של המבנים M4 ו-M5 לפי תקן זה.

סך צריכת האנרגיה של קבוצת לאומי בשנת 2021 היה 260,766 ג'יגה ג'אול.⁵⁰ נתון זה מבטא ירידה של כ-4% בצריכת האנרגיה של הקבוצה לעומת 2020.

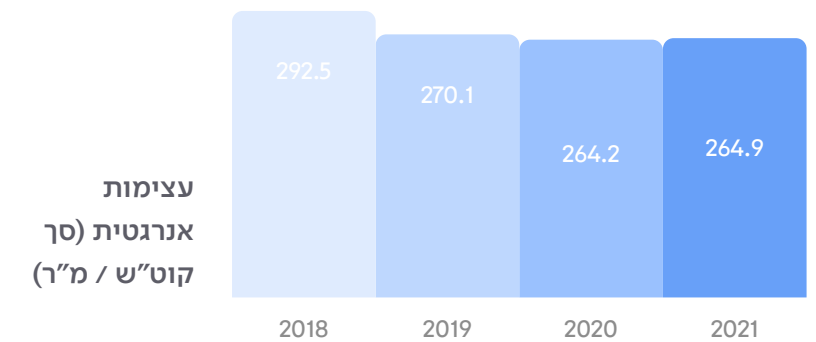
פילוח צריכת האנרגיה⁵¹ (GJ) לאורך השנים, בנק לאומי



⁵² תוקנו נתוני 2021-2016: הנתונים כעת אינם מכילים את רכבי הליסינג הפרטי (אלא רכבי מנהלים וצמודי תפקיד בלבד).
⁵³ סך הכול 234,042 מ"ר בשנת 2021.

⁵⁰ הנתונים כוללים גם נתוני צריכת דלק של כלל רכבי הבנק לרבות רכבים צמודי תפקיד.
⁵¹ תוקנו נתוני 2021-2016: הנתונים כעת אינם מכילים את רכבי הליסינג הפרטי (אלא רכבי מנהלים וצמודי תפקיד בלבד).

העצימות האנרגטית של קבוצת לאומי לשנת 2021 היא 1.1 GJ/מ"ר.



טביעת רגל פחמנית

במסגרת המדיניות הסביבתית, מעבר לניטור ולמידת צריכת המשאבים של הקבוצה, נעשה חישוב סדיר של פליטת גזי החממה הנובעים מפעילות הקבוצה (צריכת אנרגיה, שריפת דלקים ועוד). לאומי מבצע את המדידה באמצעות כלי החישוב של המשרד להגנת הסביבה ומקדמי הפליטה של Defra (Department for Environment, Food & Rural Affairs, ממשלת UK). קבוצת לאומי מדווחת מדי שנה על טביעת הרגל הפחמנית שלה באמצעות מיזם הדיווח הבינלאומי (CDP Carbon Disclosure Project) המערך הוולונטרי לרישום ולדיווח על פליטות של גזי חממה בישראל, דוח האחריות התאגידית השנתי של הקבוצה ודירוג מעלה

ניהול שיטתי של הנושא כולל התייחסות לשלושה מישורים עיקריים:

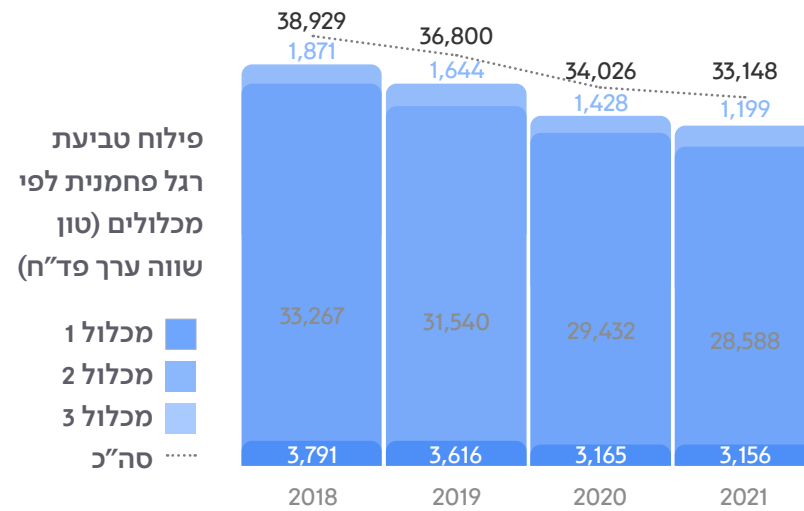
- **פליטות ישירות:** הפליטות הישירות (מכלול 1) של קבוצת לאומי נובעות בעיקרן משריפת דלקים על-ידי צי הרכב של הארגון, משריפת סולר בגנרטורים למקרי חירום ומפליטות של גזי כיבוי אש.^{54, 55}
 - **פליטות עקיפות:** הפליטות העקיפות (מכלול 2) נובעות מצריכת החשמל ותלויות בהרכב הדלקים והטכנולוגיות שבעזרתם החשמל מיוצר.
 - **פליטות עקיפות אחרות:** פליטות אלה (מכלול 3) קשורות לפעילות הארגון, אך אינן נובעות ממנו וכוללות, בין היתר, צריכת מוצרים ושירותים שונים מספקים או על ידי לקוחות. קבוצת לאומי משקיעה מאמצים רבים בזיהוי פעולות שיביאו להתייעלות ולחיסכון בצריכת האנרגיה, המשפיעות ישירות על טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה ועל שינוי האקלים. במהלך השנים האחרונות קיימת מגמה של ירידה בטביעת הרגל הפחמנית של הבנק באופן המצטבר לסך של כ-47% (בהשוואה לשנת 2013⁵⁶), כל זאת בעקבות קיום מדיניות סביבתית מוטמעת, מהמעבר לשימוש בחשמל המיוצר בגז ומהתייעלות בניהול השטחים התפעוליים והעסקיים.
- טביעת הרגל הפחמנית של בנק לאומי לשנת 2021 היא 33,148 טונות שווה ערך פד"ח.⁵⁷ בהשוואה לשנת 2020, חלה ירידה של 2.6% מסך טביעת הרגל הפחמנית של לאומי.**

54 ראו פרוטוקול GHG לכימות ולניהול פליטות.

55 פליטות גזי חממה כגון HFC, N2O ומתאן הנובעות מפעילותו של לאומי מגולמים בנתוני מכלול 1 במסגרת הדיווח על טביעת הרגל הפחמנית של החברה.

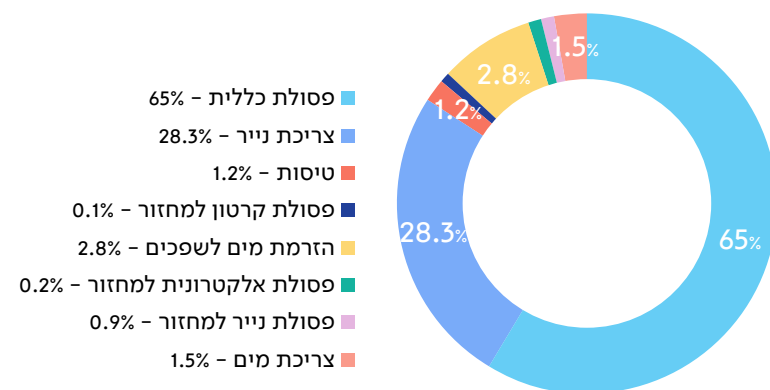
56 בשנת 2013 טביעת הרגל הפחמנית של לאומי עמדה על 62,405 טון שווה ערך CO2 לעומת 33,148 בשנת 2021.

57 נתון זה כולל פליטות בשלושת המכלולים בבנק לאומי; רכיבי טביעת הרגל הפחמנית חושבו באמצעות מחשבון המשרד להגנת הסביבה. הישראלי ועבור חישוב מכלול 3, נעשה שימוש במקדמים המפורסמים מדי שנה ע"י המשרד להגנ"ס הבריטי (DEFRA) שמתפרסם מדי שנה.



עצימות המדרך הפחמני של קבוצת לאומי לשנת 2021 היא 0.14 טונה שווה ערך פד"ח/מ"ר. חלה ירידה של כ-3% בהשוואה לשנת 2020.

פילוח פליטות עקיפות מכלול 3



מחזור פסולת ופינויה האחראי

מחויבות הקבוצה לשמירה על הסביבה כוללת פינוי אחראי של הפסולת אותה היא מייצרת. עיקר הפסולת שמייצרת הקבוצה היא פסולת אלקטרונית ופסולת נייר הנאספות ונשלחות לפינוי על-ידי קבלנים מורשים.⁵⁸

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

בשנת 2021 הועברו למחזור 690 טונות פסולת, להלן:

הגדרות לאומי	יחידות	לאומי 2021
קרטונים	טונות	35
נייר	טונות	523
פסולת אלקטרונית	טונות	132
סך הפסולת המטופלת	טונות	690

צריכת הנייר של לאומי עמדה על 371 טונות, ירידה כוללת של כ-18% מנתוני צריכת הנייר בשנה קודמת. 100% מפסולת הנייר הנוצרת בלאומי נשלחת למחזור. בשנת 2021 היקף פסולת הנייר שנשלחה למחזור עמדה על 523 טונות.⁵⁹ בנק לאומי הביא לצמצום של כ-3% לעומת השנה שעברה בפסולת האלקטרונית שייצר. 100% מהפסולת הועברה להמשך טיפול והטמנה מבוקרים.⁶⁰

צריכת מים

בהתאם לאופי פעילותו של הבנק, רוב צריכת המים מיועדת לצרכים משרדיים. לצורך ניטור וניהול נכון של צריכת המים, מותקנת בלאומי 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 2021 עומדת על כ-120,000 מ"ק. בנרמול ביחס למספר העובדים, צריכת המים לעובד בנק עומדת על כ-15.1 מ"ק. עבמהלך שנת 2021 נמנעו נזילות של כ-13,800 מ"ק מים בשווי כספי של 166,000 ש"ח.

59 נייר הדפסה ומעטפות; לאור תהליכי צמצום ארכיב וסגירת סניפים, גדל בשנים האחרונות היקף מיחזור הנייר של לאומי מהיקף הצריכה.
60 פסולת מסוכנת כוללת סוללות, מדיה מגנטית ונורות פלורסנט.
61 על פי נתוני חב' wint, המנהלת את מערכות הברזים החכמים הפרוסים בנכסי לאומי בכל רחבי הארץ.

יעדים



ביצוע יעדי 2021

נושא	יעד לסוף שנת 2021	סטטוס	פירוט
איכות הסביבה	צמצום צריכת חשמל	בוצע	צמצום צריכת החשמל ב-5% לשנה בהשוואה לשנת 2020 כפי היעד

יעדים לשנת 2022

נושא	יעד לסוף שנת 2022	פירוט
איכות הסביבה	צמצום צריכת נייר בסניפים	צמצום של 70% בהדפסת מסמכים בהשוואה ל-2021
איכות הסביבה	צמצום צריכת חשמל	צמצום צריכת החשמל ב-4% לשנה
איכות הסביבה	הפחתת פליטות גזי חממה	צמצום פליטות הפד"ח ב-4% לשנה

יעדים ארוכי טווח

נושא	יעד	פירוט
איכות הסביבה	הפחתת פליטות גזי חממה	צמצום פליטות הפד"ח ב-20% במשך 5 השנים 2021-2026 לעומת שנת 2021
איכות הסביבה	צמצום צריכת חשמל	צמצום צריכת החשמל ב-20% במשך 5 השנים 2021-2026 לעומת שנת 2021
איכות הסביבה	צמצום צריכת דלק	צמצום צריכת הדלק ב-20% במשך 5 השנים 2021-2026 לעומת שנת 2021 בעקבות שינוי תמהיל צי רכבי הבנק

”
הדאגה לסביבה ולחברה היא מרכיב משמעותי בערכים הארגוניים של לאומי. פירוט השקעתנו המגוונת בקידום הסוגיות שנמצאות בליבת הקיום של כולנו, נועדו להמחיש את מידת מחויבותנו לכך. היעדים הגבוהים שהצבנו לעצמנו נועדו לגרום לנו לעשות מעל ומעבר על מנת לממשם. ובשנה שבה לאומי חוגג 120 שנה להיווסדו, כאמור - יש לכך משנה תוקף.



רכש ירוק



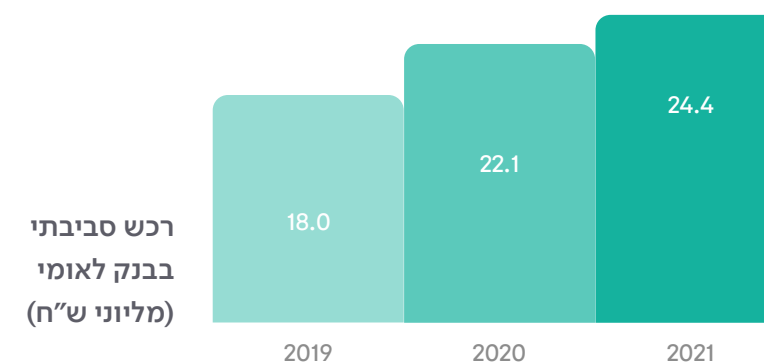
הרחבה על אודות הצהרת לאומי בנושא רכש אחראי, ראו באתר הבנק

קבוצת לאומי פועלת לניהול שרשרת אספקה אחראית ובעלת השפעות חיוביות על הסביבה. במסגרת זו מתבצעות בקורות ספקים הבוחנות את התנהלותם בהיבטי אחריות תאגידית (כדוגמת שמירה על הסביבה). פעילות הרכש בלאומי מורכבת בעיקרה מרכישה שוטפת של ציוד, מוצרים ושירותים לפרויקטים, עבור כלל היחידות בלאומי, על פי הצורך⁶².

כחלק מפעולותיו לקידום רכש מגוון ולהרחבת ההשפעה החיובית של הקבוצה באמצעות הרכש, יוזם לאומי מגוון פעולות:

- קידום רכש ירוק: במטרה לצמצם השפעה סביבתית שלילית הנגזרת מהפעילות, פועל הבנק לשלב שימוש בחומרים ממוחזרים, במוצרים חסכוניים באנרגיה ובמוצרים ידידותיים יותר לסביבה. דוגמה לכך ניתן לראות בתחום הליסינג בו הורחב השימוש בכלי רכב היברידיים, החסכוניים יותר בדלק.
- בשנת 2021 עמד היקף הרכש הירוק של הבנק על כ-24.4 מיליון ש"ח.

בשנת 2021 הרכש המרכזי של לאומי התבצע מכ-770 ספקים שהחלו להעניק שירותים ללאומי בשנים האחרונות התחייבו לעמידה בקריטריונים של סביבת העסקה הוגנת (תנאי העסקה, בטיחות וכו') ולעמידה בקריטריונים סביבתיים.



⁶² רוב הרכש בלאומי מבוצע באמצעות אגף הרכש בחטיבה הפיננסית, האחראי לתהליכי רכש ולביצוע עסקאות גדולות (להלן: רכש מרכזי). בנוסף, מבוצע רכש ישיר על-ידי יחידות המטה והסניפים. המידע בפרק זה מתייחס לרכש המרכזי בלבד, אלא אם צוין אחרת.

ממשל תאגידי בלאומי

הארגון כולל בנושאים הקשורים לקיום וקידום אחריות תאגידית, הקפדה על קיום בקרה תמידית על הארגון בהיבטי קונדקט, אבטחת מידע ושמירת סודיות הלקוחות, הימנעות מניגוד עניינים ועמידה בסטנדרטים המקצועיים הגבוהים ביותר.

לאומי מייחס חשיבות עליונה להתנהלות תקינה ומתקדמת של הדירקטוריון הבנק ולעמידה בכל היבטי הרגולציה: חוקים, הוראות בנק ישראל וכללים אחרים. כחלק מאחריותו ומחויבותו של הדירקטוריון לממשל תאגידי תקין, עליו להיות כשיר להובלת



30%

ייצוג נשי בדירקטוריון

97%

מעובדי לאומי השתתפו בהדרכה בנושא שוחד ושחיתות

99%

מעובדי הבנק חתמו על ניגוד עניינים

24/7

פעילות מרכז סייבר

קוד אתי

ברוח חזון וערכי לאומי

3
ממשל
תאגידי
Governance



התנהלות עסקית הוגנת



קוד אתי



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

מתוך שאיפתה להנהיג בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור כלל לקוחותיה, הגתה קבוצת לאומי את הקוד האתי המשמש כמצפן לפעילותה ומבטא את תפיסת העולם של הקבוצה. הקוד האתי זמין לציבור באתר לאומי ומתווה את התנהלותה העסקית והמקצועית של הקבוצה אל מול לקוחותיה ומחזיקי העניין השונים.

הקוד האתי נבחן ומעודכן אחת לשנתיים על מנת להשאירו רלוונטי ועדכני לפעילות השוטפת של הבנק ולסביבה העסקית הדינאמית בה פועל הבנק. בשנת 2020 הושק קוד אתי מחודש ללאומי: "דרך לאומי - הקוד האתי וההתנהגותי שלנו". הקוד מהווה המשך ישיר ל"דרך לאומי - חזון, ערכי ליבה ואתיקה" שהושק לפני שש שנים. תהליך גיבוש הקוד המחודש שהחל ב-2019 על ידי ועדת ההיגוי שכללה ועדת ההיגוי כללה נציגים מכלל החטיבות בבנק וזאת על מנת לתת ביטוי ומענה לסוגיות רחוב ברמת לאומי וסוגיות פרטניות של כל חטיבה. הקוד המעודכן שגובש אושר על-ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון.

הקוד המחודש נכתב עוד לפני משבר הקורונה במטרה ליצור "עוגן" עדכני ומפורט יותר, שיאפשר לצמצם את מרחב הטעות ואת זמן ההתלבטות, ולהיות חלק מארגז הכלים בלאומי. משבר הקורונה והמעבר לשגרה חדשה, הדגישו עוד יותר את הצורך בקיומו של "עוגן" שכזה. הקוד האתי 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.

הוא מתבסס על ערכי לאומי וחזונו - וגם על חוקים, הנחיות רגולטוריות ונהלים פנימיים, ובנוי בפורמט דיגיטלי שמאפשר חיפוש פשוט, לינקים להרחבה ומוכנות מתמדת לעדכונים.

"דרך לאומי - הקוד האתי וההתנהגותי שלנו" הוא הבסיס למחויבות הבלתי מתפשרת של לאומי לייצר תרבות ארגונית ראויה וערכית עבור כולנו.

אתיקה עסקית

תפיסת העולם של לאומי והנורמות שהקבוצה מחויבת להן צמחו והתפתחו מתוך ההכרה בתפקיד המשמעותי שיש לקבוצה בשימור המרקם הכלכלי והחברתי בישראל. הקבוצה חותרת באופן מתמיד לעמידה באמות-מידה גבוהות ביותר של התנהלות ערכית, מוסרית ואחראית מול כל מחזיקי העניין. סוגיית האתיקה בקבוצה מנוהלת באגף פיתוח ארגוני ולמידה בחטיבת משאבי אנוש, האחראי להטמעת הקוד האתי, לקיום הדרכות בנושא, לניהול מוקד האתיקה, להפצת דילמות אתיות ולהפקת חומרי הדרכה בנושא.

- בשנת 2021 התקבלו במוקד האתיקה של לאומי 44 פניות, מתוכן 38 היו התייעצות בנושאים הקשורים בניגוד עניינים, 4 בנושא מתנות.
- בשנת 2021 סיימו 82% מעובדי לאומי בהצלחה לומדה בנושא אתיקה וערכי ליבה.
- 99% מעובדי הבנק חתמו בשנת 2021 על הצהרה בנושא ניגוד עניינים.

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.

לאומי מבצע מעקב שוטף אחר יישום מדיניות למניעת שוחד ושחיתות, אשר גובשה בשיתוף יועץ חיצוני ואושרה בדירקטוריון ברבעון השני לשנת 2019. בהתאם למדיניות זו, המוטמעת בכלל יחידות הבנק, מתקיימים תהליכי ניטור ובקרה למניעת אירועי שחיתות והלבנת הון בבנק, הכוללים בין היתר בדיקה פונטית של שמות לקוחות/צדדים מעורבים מול רשימות מידע; הוספת שאלות בקרה למערכת ניהול הלקוחות, כדוגמת שאלה בנושא אישיות ציבורית בכירה (PEP), והוספת ציון סיכון ציות בפעילות מול מדינות בסיכון; הגדרת התראות ייעודיות לזיהוי סיכונים בפעילות מול לקוחות, כדוגמת לקוחות ממדינות מוטות שוחד ושחיתות; שימוש במערכת לאיתור מידע שלילי בפתיחת חשבון ללקוחות. האחריות הניהולית לנושא שוחד ושחיתות מצויה אצל קצינת הציות של הבנק.

בשנת 2021, ביצעו 97% מעובדי לאומי הדרכה מתוקשבת בנושא מניעת שוחד ושחיתות⁶³. בנוסף, במסגרת ההדרכות הפורונטליות בקורסים בנקאיים שונים, תודרכו העובדים בנוגע להתנהלות מול לקוחות מסוג אישיות ציבורית בכירה. הדרכות יעודיות בנושא הועברו גם לחברי הדירקטוריון, על-ידי יועץ חיצוני.

בשנת 2021 לא התנהלו משפטים ו/או התקבלו תביעות בנושאי שחיתות הקשורים ללאומי.



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



להרחבה על אודות
הצהרת לאומי בנושא
ציות, ראו באתר
הבנק



להרחבה על אודות
הצהרת לאומי בנושא
התנהלות עסקית
הוגנת, ראו באתר
הבנק

ציות

קבוצת לאומי כפופה למערכת רחבה של חוקים מקומיים ובינלאומיים, צווים ותקנות, לרבות הוראות המפקח על הבנקים, הרשות לניירות ערך ורשות ההגבלים העסקיים. בהתאם לתרבות הארגונית של קבוצת לאומי, הציות להוראות החקיקה משולב באופן מובנה בתהליכי העבודה.

הבנק רואה בחומרה כל הפרה של הוראות ציות ונוקט בענישה בהתאם למקרה, הכוללת, בין היתר, פיטורין, נזיפות, שלילת קידום ו/או פגיעה בתגמול אישי, כל זאת בתיאום עם נציגות העובדים.

כמו כן, מדיניות התגמול בלאומי מביאה בחשבון, בין היתר, היבטי ציות, לרבות בהתייחס לצעדי אכיפה מחויבים או מתן תמריץ חיובי במקרים המתאימים. תוכניות התגמול ומדידת הצטיינות קווי העסקים תומכות בציות לחוקים ובעמידה בהוראות רגולטוריות, בנוהלי הבנק ובערכי הליבה, זאת על מנת להבטיח סטנדרטים גבוהים של תרבות ציות, וכן למזער את התממשות סיכוני ציות.

הוגנות כלפי לקוחות

הבנק מקפיד על התנהלות שקופה והוגנת שמטרתה להעניק ללקוחותיו שירותים ומוצרים בעלי ערך, בדגש על התאמת המוצרים הפיננסיים השונים לצורכיהם. בתוך כך, מנהל הבנק את סיכון ה-Conduct, לפיו התנהלות 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.

במסגרת ניהול ה-Conduct, פועל הבנק בשקיפות במסירת מידע, מבצע התאמה של המוצר לצורכי הלקוח וליכולותיו, מקדם הוגנות בתמחור ומטפל בתלונות שעולות מצד הלקוחות.

לצורך קידום ההוגנות, פועל הבנק במספר מישורים, ובהם:

- בינואר 2021 נכנסה לתוקף החלטת בנק ישראל בנוגע לשינוי המגבלה על שיעור רכיב ריבית הפריים בתמהיל של הלוואות המשכנתא. החלטה זו אמורה הייתה להוביל להוזלה משמעותית בהחזר המשכנתא עבור הלווים.

לאחר בחינת בנק ישראל את תוצאות ההחלטה ואופן יישומה על ידי הבנקים, נמצא כי לאומי היה הבנק ההוגן והשקוף ביותר כלפי לקוחותיו (כפי שנמסר מיו"ר הוועדה המקצועית בהתאחדות יועצי

המשכנתאות). לאומי אפשר ללקוחותיו לבצע השוואה בין התמהיל הנוכחי של המשכנתא לבין תמהיל התואם את ההנחיות החדשות, וכך לבחון כיצד משתנה התמחור. ללקוחות הבנק ניתנה בדרך זאת הגמישות לפיצול מסלולי המשכנתא שלהם.

- **אמת בפרסום:** התאמתו של תוכן הפרסום לתנאי המוצרים והשירות. הבנק מנחה את עובדיו ללוות את הפרסום ברמת גילוי והבהרה נאותה על המוצר ככל שניתן: תנאים פיננסיים, תנאי שימוש, סיכונים הגלומים במוצר/ שירות, אוכלוסיית יעד, אינדיקציה על מועד אספקת מוצר / שירות וכדומה. בנוסף, נדרשים עובדי הבנק להימנע מאמירות שאינן אובייקטיביות בפרסום המוצר / השירות.
- **ניסוח:** המלל בפרסום המוצר/ השירות הינו ברור ולא כולל מסרים חבויים אשר עלולים לעורר ציפיות או אסוציאציות מטעות. הבנק נמנע מנוסחים וממונחים אשר אינם שגורים בקרב ציבור הנמענים. אופן העברת מסרים יותאם, במקרים מסויימים, לאוכלוסיות השונות: אזרחים ותיקים, הדור הצעיר ואוכלוסיות מוחלשות.
- **הנגשה ויזואלית:** כחלק מהליך שיווק ופרסום המוצר/ השירות, מתאים הבנק את ההיבטים הלא מילוליים לתוכן. הבנק מקפיד על מראה אסתטי אשר מתמקד במסר מרכזי ונמנע ככל האפשר מפרטים אשר עלולים לגרום להסחת דעת או מפרטים שעלולים לכלול מסר חבוי מטעה.
- **שימוש במסרים שיווקיים הולמים:** ייתכנו מסרים שיווקיים שעשויים להתפרש כמשעשעים או כשנונים בעיני חלק מהאוכלוסייה, בעוד שאחרים ימצאו אותם כפוגעניים. הבנק דואג כי המסרים השיווקיים יכוונו לציבור הרחב ולא יהיו פוגעניים.
- **הנגשה דיגיטלית:** הבנק ממשיך לקדם שקיפות והוגנות באמצעות מתן שירותים פיננסיים בפלטפורמות דיגיטליות ומאפשר ללקוח לבצע התאמות אישיות בצפיית מידע ובביצוע פעולות בנקאיות.

מנגנוני דיווח

לאומי רואה בכל אחד מעובדיו כשותף לניהול התקין של הבנק. לפיכך, לאומי מצפה שכל פעולה חריגה תדווח מיידית על-ידי העובד למנהליו. נוסף על כך, כל עובד, בכל דרגה, יכול לפנות ולדווח על פעילות חריגה כלשהי הקשורה לעבודה הבנקאית בכמה ערוצים (גם אנונימית) – בטלפון, בדוא"ל, בדואר, בפקס ובכל דרך אחרת העומדת לרשותו.

במסגרת עדכון הקוד האתי ב-2019 הובלה חשיבה סביב מנגנוני הדיווח ונבנתה פלטפורמה נוספת, Speak-Up, המאפשרת לכל אחד מעובדי לאומי לקחת חלק ולהשפיע על יצירת סביבת עבודה בטוחה וערכית דרך מערכת ניהול הידע או באפליקציית לאומי One. בדרך זאת ניתנת פלטפורמה נוספת לדווח על חששות מהפרות של חוקים, רגולציה, נהלים וכללי התנהגות. כל פנייה שמתקבלת מטופלת ללא משוא פנים, באופן מהיר, יעיל ותוך מחויבות לחיסיון, ולהגנה על זהות המדווחים בהתאם לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במנהל התקין), התשנ"ז – 1997. לאומי מתחייב להגנה על כל עובד המגיש תלונה או מסייע לעובד אחר שדיווח על פעולה חריגה, ולא יגרום לפיטוריהם. במידת הצורך, יספק הבנק הגנה נאותה לעובד מפני השלכות שליליות.



שמירה על אבטחת מידע של לקוחות ופרטיותם

ההתקדמות הטכנולוגית בתחום הפיננסיים משנה את ערוצי התקשורת בין אנשים וחברות ואף מתווה הרגלי צריכה ושיתוף מידע חדשים. מאז התפרצות הקורונה הורגש השינוי ביתר שאת, שכן המעבר לפלטפורמה הדיגיטלית הפך הכרחי.

לאומי רואה חשיבות גבוהה בשמירת הפרטיות ובאבטחת המידע של לקוחותיו בכל קווי העסקים, של עובדי הבנק ושל כל אדם שמידע עליו כלול במאגרי המידע של לאומי. במסגרת זו מפעיל לאומי אמצעי הגנה וניטור רבים באמצעות מערכות שונות אותן דואג הבנק לעדכן ולשפר באופן שוטף ובהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות. בנוסף, הבנק מקיים בקורות רבות לאיתור פעילות חריגה של לקוחות ועובדים בזמן אמת ומקרים חריגים שמתגלים מטופלים בחומרה יתירה.

הבנק פועל בהתאם למתודולוגיות סדורות ומקובלות בעולם לשמירה על אבטחת המידע, ובהן תקני NIST ו-ISO, כמו גם בהתאם לרגולציות של בנק ישראל וחוק הגנת הפרטיות.

לאור חשיבות הנושא, מונתה קצינת הציות הראשית לתפקיד הממונה על הפרטיות. באחריותה להתאים את מדיניות הבנק בנושא הגנת הפרטיות לדרישות הרגולציה, ולהנחות את יחידות הבנק השונות, בסיוע אגף הייעוץ המשפטי, בעת שמיושמים תהליכים ומוצרים המערבים שימוש במידע אישי. מהלכי ההדרכה וההתמעה להיבטי הגנת הפרטיות נכללים במסגרת הטמעת תרבות הציות בלאומי.

שימוש במידע של לקוחות

על-פי מדיניות הגנת הפרטיות, מתחייב לאומי להגן על הזכות לפרטיות של לקוחותיו ועל המידע האישי שמתקבל מהם או נאסף עליהם.

השימוש במידע על הלקוחות נעשה רק 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 אבטחה, בו מעורבת גישה בלתי מורשית למידע אישי שבמערכות הבנק, לרבות פריצה או חדירה למערכות הבנק, מתבצע תהליך של תחקור, הפקת לקחים ושיפור התהליכים והמערכות בהתאם. כנדרש בדיון, מדווחים אירועי אבטחה חמורים לרשות הגנת הפרטיות.



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

אבטחת מידע וסיכוני סייבר

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

“מרכז הגנת הסייבר והביטחון” הינו גוף אופרטיבי המתכלל מגוון יכולות להתמודדות עם אירועי סייבר בבנק לאומי ופועל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה על מנת להגן על לקוחות לאומי. מדי שנה, מתמודד המרכז להגנת הסייבר והביטחון עם עשרות עד מאות אירועים משמעותיים.

בכל מקרה בו מעורב עובד בנק או צד שלישי בהוצאת מידע מהבנק או בצפייה בלתי מורשה, ננקטות הפעולות הבאות:

בכל מקרה בו מעורב עובד בנק או צד שלישי בהוצאת מידע מהבנק או בצפייה בלתי מורשית, הביקורת הפנימית חוקר את האירוע בשיתוף אגף הסייבר. בהתאם לממצאים ננקטים צעדים משמעותיים רלוונטיים. לצורך מניעת הישנות המקרים, מרענן לאומי מעת לעת את הנחיות אבטחת מידע ומעדכן בדבר אירועים חריגים את כלל העובדים, לצורך הרתעה.

בשנת 2021 התקיימו שתי לומדות אבטחת מידע וסיכוני סייבר, בהן השתתפו כ-90% מכלל עובדי הבנק והעובדים החיצוניים.

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, אנו מסתמכים על אמות מידה של ציות לחוקים, לכללים ולתקנות המדינה והרגולטורים בצד הקפדה על מערכת הערכים והאתיקה המקצועית.

הלשכה לפניות הציבור אחראית לטיפול בתלונות בבנק, לרבות בבקשות לקבלת מידע או לקבלת סיוע. בראש הלשכה עומד נציב פניות הציבור, מנהל בכיר בלאומי הכפוף ליועצת המשפטית הראשית של הבנק. לרשות הציבור והעובדים קיים 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).

הליכים משפטיים בתקופת הדיווח
להלן פירוט אירועים חריגים ותהליכים משפטיים רלוונטיים שהוגשו ו/או הסתיימו במהלך שנת 2021 נגד לאומי. יתר התביעות שהוגשו נגד לאומי עסקו בנושאים אחרים.⁶⁴

תביעות 2021	בנושא אפליה	בנושאי שחיתות, שוחד, ציות והלבנת הון	בנושא הגבלים עסקיים והתנהגות לא תחרותית	בנושא יחסי עבודה, זכויות עובדים והפרת חוקי מגן	בנושא הפרה של חוק הגנת הפרטיות	בנושאי גילוי נאות, שקיפות והוגנות כלפי הלקוחות	בנושאי הטרדות מיניות
פירות תביעות שהוגשו ב-2021	1	0	0	8	1	1	0
מתוכן: מספר תביעות רגילות	1	0	0	8	0	0	0
מתוכן: מספר תביעות ייצוגיות	0	0	0	0	1	1	0
מספר תביעות ייצוגיות שהסתיימו	0	0	0	0	0	2	0
מספר הסדרים ועונשים	0	0	0	0	0	0	0
מספר הרשעות	0	0	0	0	0	0	0

64 להרחבה בנוגע לעיצומים כספיים ראו בדוח הכספי של הבנק לשנת 2021.



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

תלונות הציבור לשנת 2021 בבנק לאומי

לצד העלייה שהביא משבר הקורונה בהיקף הפניות ללשכה לפניות הציבור, הושם בתקופה זו דגש משמעותי על מענה מהיר לפניות, על סיוע רחב ללקוחות ועל הטמעת תהליכי הפקת לקחים מתלונות מוצדקות לשם מניעת הישנות תקלות שהובילו לתלונות.

נושא	סך כל התלונות	מספר התלונות המוצדקות
הגנה על הפרטיות	7	2
אבטחת מידע	24	0
אפליה	12	0
סך הכול	43	2

במהלך 2021 התקבלו בלשכה לפניות הציבור ארבע פניות של עובדי קבלן בנושאי תנאי העסקה וזכויות עובדים. לא התקבלו פניות של עובדי קבלן בנושא אפליה.

בשנת 2021 ניתן סעד ב- 10% מהתלונות שטופלו, מתוכם 72% לפנים משורת הדין.

לאומי מקיים באופן שוטף תהליכי הפקת לקחים שנועדו למנוע הישנות המקרים שעלו בתלונות.



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

מבנק לאומי הינו חברה ציבורית בערבון מוגבל שהתאגדה בהתאם להוראות חוק החברות, התשנ"ט-1999 (להלן: "חוק החברות"), תאגיד מדווח לפי חוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968, וכן מוגדר כתאגיד בנקאי על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, והוא בעל רישיון בנק על-פי החוק האמור. כ"בנק" וכ"תאגיד בנקאי" מודרכת ותחומה פעילותו של לאומי באמצעות מערכת של חוקים, צווים ותקנות, בהם בין היתר, פקודת הבנקאות, חוק בנק ישראל, חוק הבנקאות (רישוי) וחוק הבנקאות (שירות ללקוח), וכמו כן בהוראות, בכללים, בהנחיות ובהבעות עמדה של המפקח על הבנקים.

תקנון ההתאגדות של בנק לאומי, אשר אושר על-ידי בעלי המניות של הבנק ולפיו פועל הבנק, מפורסם באתר מגנ"א של הרשות לניירות ערך (www.magna.isa.gov.il). תקנון הבנק, וכן החוקים והנהלים שהבנק כפוף אליהם מסדירים, בין היתר, את היבטי הממשל התאגידי בפעילות לאומי, לרבות התנהלות הדירקטוריון, ניהול סיכונים, ניהול הון ומתן אשראי, הוגנות בשירות ללקוח, גילוי מידע נאות, תגמול בכירים ועוד. נוהל עבודת הדירקטוריון, אשר מסדיר את התנהלות דירקטוריון הבנק, מבטא ומשקף הוראות אלה.

יובהר, כי ההתייחסות לדירקטוריון בפרק זה נוגעת רק לדירקטוריון בנק לאומי, ולא לדירקטוריונים של החברות הבנות ושל שלוחות חו"ל, אלא אם צוין אחרת.

דירקטוריון בנק לאומי

בהתאם להוראת החוק וכן להוראות ניהול בנקאי תקין 301 המסדירה את אחריותו ופעילותו של דירקטוריון הבנק, הדירקטוריון מתווה את האסטרטגיה של לאומי, לרבות אסטרטגית הסיכון ותיאבון הסיכון, ומאשר את המדיניות המנחה אותו בפעילותו השוטפת;

הדירקטוריון מפקח על פעולות ההנהלה ומוודא את הלימתן למדיניות שקבע, זאת לצד קיומם של תחומי אחריות ודיווחים ברורים; הדירקטוריון מגדיר את התפקידים, הסמכויות והחובות של המנכ"ל ואת מערכת הדיווחים המועברת ממנו לדירקטוריון; המנכ"ל אחראי להנחות ולתאם את הפעילויות של חברי ההנהלה. כמו כן, מתווה הדירקטוריון תרבות ארגונית הדורשת יישום סטנדרטים גבוהים של התנהגות מקצועית ויושרה, מאשר את הקוד האתי של הבנק ומוודא שלאומי יפעל מתוך ציות לחוק ולרגולציה.

חבר ההנהלה האחראי לנושא אחריות תאגידית הוא ראש חטיבת משאבי אנוש. הדירקטוריון וועדותיו מקבלים דיווחים מההנהלה, מעת לעת, בנושאים שונים ומגוונים ובכללם התייחסות ללקוחות הבנק (לרבות

בנושאי שירות וקונדקט) ועובדיו, ודנים בנושאים אלה. בהתאם להוראות בנק ישראל, קיים הדירקטוריון בדצמבר 2019 דיון בעניין הקוד האתי של הבנק ואישר אותו.

בפברואר 2021 אישר הדירקטוריון את תקציב ההשקעה בקהילה של קבוצת לאומי לשנת 2021 ובאוקטובר 2021 אישר הדירקטוריון את מדיניות ואסטרטגיית התרומות של הבנק.

מינוי הדירקטורים וכשירותם

הבנק מוגדר כתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה ואין בעל מניות המוגדר כבעל שליטה בבנק. תהליך בחירת הדירקטורים בבנק, נקבע בהתאם לחוקים ולהוראות הבאים: חוק החברות, פקודת הבנקאות, 1941, חוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981, הנחיות הפיקוח על הבנק ותקנון הבנק.

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. הדירקטורים נבחרים על-ידי האסיפה הכללית לתקופת כהונה של שלוש שנים וניתן לחזור ולמנותם לשתי תקופות נוספות של שלוש שנים כל אחת. הוועדה למינוי דירקטורים בבנקים ללא גרעין שליטה הינה עצמאית ובלתי תלויה והרכבה קבוע בחוק הבנקאות (רישוי). בהתאם לסעיף 36א לחוק הבנקאות (רישוי) הרכב הוועדה יכול לכולל שני דירקטורים המכהנים כדירקטורים חיצוניים בתאגיד הבנקאי שהוועדה דנה בעניינו. לעניין זה, "דירקטור חיצוני" – כהגדרתו בחוק החברות, או כמשמעותו לפי הוראות ניהול בנקאי תקין בעניין דירקטוריון.

לבנק אין השפעה על זהות המועמדים ובחירתם והוא אינו חשוף לנתונים הנוגעים לתהליך בחירתם, לרבות למספר הפגישות שהתקיימו במסגרת ועדת המינוי במהלך שנת הדיווח ושיעור ההשתתפות של החברים בוועדת המינוי.

נכון לפברואר 2022, מונה הדירקטוריון עשרה דירקטורים, וזאת בהתאם למספר המקסימלי של חברי הדירקטוריון בתאגידים הבנקאיים שנקבע בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 והודעה מהפיקוח על הבנקים מ-8 ביולי 2021 לפיה מספר הדירקטורים הנדרש בתאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה על פי סעיף 22(ב) להוראה 301 הינו עשרה.



למידע נוסף, ראה פרק חברי הדירקטוריון ופרק שינויים בדירקטוריון בדוח הכספי של הבנק לשנת 2021.

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

בהתאם להוראה 301, לפחות שליש מחברי הדירקטוריון יהיו דירקטורים חיצוניים. בהתאם לכך, נכון לפברואר 2022, מכהנים בדירקטוריון הבנק ששה דירקטורים המסווגים כדירקטורים חיצוניים ובהם נכללים שלושה ד"צים בהתאם לחוק החברות.

כמו כן, לאור הגדרת "דירקטור בלתי תלוי" בחוק החברות, אישרה ועדת הביקורת של הדירקטוריון כי הדירקטורים החיצוניים הינם דירקטורים בלתי תלויים.

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

בקביעת המספר המזערי הנ"ל, התחשב הדירקטוריון בגודל הבנק, במורכבות פעילותו ובמגוון הסיכונים הכרוכים בו, וכן במערכות ונהלים הקיימים בבנק, כגון: בקרה, ניהול סיכונים, ציות, ביקורת פנימית וביקורת רואי חשבון המבקרים. כמו כן, נלקחה בחשבון עמידת כל חברי הדירקטוריון בדרישות הכשירות לכהונה כדירקטור בבנק על-פי הדין.

נכון לפברואר 2022 וכפי שאישר הדירקטוריון בהסתמך על השכלתם, ניסיונם, כישוריהם וידיעותיהם, תשעה מתוך עשרת הדירקטורים המכהנים בדירקטוריון עומדים בהגדרת דירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית וכשירות מקצועית בהתאם לקבוע בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ולדירקטור בעל כשירות מקצועית), תשס"ו-2005.

על כל הדירקטורים בבנק חלות הוראות הדין, לרבות חוק החברות, חוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 פקודת הבנקאות, 1941 והוראה 301, וזאת בין היתר בהתייחס למינויים, לכשירותם (כולל דרישות מחמירות בעניין איסור זיקה, בין היתר לבנק, לתאגיד בשליטת הבנק, לנושא משרה בבנק או למחזיק ביותר מ-2.5% ממניות הבנק), לרוב הדרוש לבחירתם, לתוקף כהונתם ועוד.

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

בשנת 2021 התקיימה תוכנית הכשרה והדרכה לדירקטורים, שכללה, בין היתר, התמקדות בתחומים הבאים: אחריות תאגידית, כולל בנושא ESG, ניהול סיכונים, כלכלה חשבונאית ופיננסים, שוקי הון ובנקאות, חדשנות טכנולוגיה דאטה וסייבר, יחסי עבודה והמשאב האנושי וציות נושאים משפטיים ועדכוני רגולציה. נושאי ESG נדונו בוועדת הביקורת, בוועדה לניהול סיכונים ובמליאת הדירקטוריון.

בהתאם להוראה 301 השיעור הנדרש של דירקטורים "בעלי ניסיון בנקאי" הינו שליש; לפחות מחצית מהדירקטורים נדרשים להיות בעלי "כשירות מקצועית" כמוגדר בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית פיננסית), תשס"ו-2005; לפחות דירקטור אחד נדרש להיות בעל ידע וניסיון מוכח בתחום טכנולוגיית המידע.

בהתאם לכך, נכון לפברואר 2022, מכהנים בדירקטוריון הבנק חמישה דירקטורים המוגדרים כבעלי "ניסיון בנקאי" וכל חברי הדירקטוריון מוגדרים בעלי "כשירות מקצועית". בנוסף מכהנים בדירקטוריון הבנק שני דירקטורים אשר סווגו על-ידי דירקטוריון הבנק כבעל ידע וניסיון מוכח בתחום טכנולוגיית המידע. לקראת הגשת הבקשה לוועדה למינוי דירקטורים בתאגידים בנקאיים שמונתה לפי סעיף 336' לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 ובהתאם לקבוע בסעיפים 101(א) ו-102 לפקודת הבנקאות, 1941 ופרסום ההודעה

המקדימה שפרסם הבנק ב-24 בפברואר 2021 על אודות הכוונה לזמן אסיפה כללית שנתית של בעלי מניות הבנק שעל סדר יומה יידונו מספר נושאים וביניהם מינוי דירקטורים, קיבל הדירקטוריון החלטה באשר לכשירות המועמדים.

הדירקטוריון החליט, כי לצד הצורך לעמוד בדרישות הדין וכן למצוא מועמד בעל ניסיון וכישורים מתאימים לכהונה כדירקטור בתאגיד פיננסי ציבורי גדול ובעל פעילות מורכבת כשל הבנק, הרי שבהתחשב באתגרים, בהזדמנויות ובסיכונים הסביבה העסקית בה הבנק פועל בכלל ובתחומי טכנולוגיית הענן וסייבר בפרט, יש צורך במועמדים בעלי כשירות כדלקמן:

- שני מועמדים באותו סוג כשירות (דח"צ או דירקטור חיצוני) על מנת שלפחות אחד מהם ייבחר באסיפה הכללית לכהונה כדירקטור, ואשר יהיו בעלי ידע וניסיון מוכח בטכנולוגיית המידע, כהגדרת המונח בסעיף 25 להוראת נב"ת 301 ובהתאם להחלטת הדירקטוריון מ-20 בנובמבר 2018, תוך שימת דגש על ידע וניסיון מוכח ועדכני בטכנולוגיית הענן והסייבר;
- יינתן משקל לניסיון הבנקאי של המועמדים, כהגדרת המונח בסעיף 25(א) להוראת נב"ת 301.

בנוסף, סבור דירקטוריון הבנק כי יש ליצור איזון בין ריענון לבין המשכיות ניהולית וניסיון מצטבר בדירקטוריון וכן לשמור על גיוון חברתי ומגדרי בהרכב הדירקטוריון.

לפירוט ראה דיווח מיידי שפרסם הבנק ב-24 בפברואר 2021 (מס' אסמכתא: 022431-01-2021).

הבנק אף מקיים את סעיף 239(ד) לחוק החברות, הקובע זכות ייצוג בדירקטוריון לשני המינים. בנוסף, כמפורט לעיל, יו"ר הדירקטוריון הינו בן החברה הערבית. הדירקטורים אינם כפופים למנכ"ל הראשי.

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. 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.

בשנת 2021 התקיימו 41 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-83 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

ועדת הביקורת: המניין החוקי לדיון ולקבלת החלטות בוועדת הביקורת הינו רוב חברי הוועדה, ובלבד שרוב הנוכחים הם דירקטורים חיצוניים שהינם בלתי תלויים, ואחד מהם לפחות הינו דח"צ. נכון לפברואר 2022, מכהנים בוועדת הביקורת חמישה דירקטורים מתוכם שלושה דח"צים, אשר אחד מהם הינו יו"ר הוועדה. עצמאות חברי הוועדה, מומחיותם ומשך כהונתם נקבעים על-פי הוראות חוק החברות, פקודת הבנקאות



להרחבה על
אודות שיעור
ההשתתפות של
חברי הדירקטוריון
בישיבות
הדירקטוריון במהלך
השנה, ראו בדוח
התקופתי של
לאומי לשנת 2021
את שאלון הממשל
התאגידי בעמודים
402-407

והוראת ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ואינם בשליטת הבנק. הוראה 301 קובעת כי לפחות שניים מחברי ועדת הביקורת יהיו בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית. דירקטוריון הבנק קבע כי בוועדת הביקורת של הדירקטוריון יכהנו בכל עת לפחות שלושה דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית. נכון למועד זה, ארבעה מתוך חמשת הדירקטורים המכהנים בוועדת הביקורת הינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית. במהלך שנת 2021, קיימה ועדת הביקורת 37 ישיבות⁶⁵. דירקטוריון הבנק דן בדוח האחריות התאגידית וביעדי האחריות התאגידית של הבנק והקבוצה לשנים הקרובות, וכן דן בדוח תכנון מול ביצוע של יעדי האחריות התאגידית של הבנק והקבוצה. בשנת 2021 הוצג דוח האחריות התאגידית ואושר בדירקטוריון הבנק. לכל אחת מהחברות הבנות יש דירקטוריון עצמאי, והממשל התאגידי בחברות הבנות מתנהל בהתאם לחוקים ולהוראות הרלוונטיים, ברוח ההתנהלות של קבוצת לאומי. דירקטוריון לאומי והחברות הבנות פועלים, בין היתר, באמצעות ועדות קבועות וכן ועדות אד הוק, וזאת נוסף על הוועדות הנדרשות על-פי דין.⁶⁶ במהלך שנת 2021, קיימה ועדת האסטרטגיה בלאומי חמש ישיבות.

הרכב הדירקטוריון, בנק לאומי⁶⁷

דירקטוריון הבנק מורכב מעשרה דירקטורים ודירקטוריות, שלוש מתוכם נשים. ביניהם שישה דירקטורים חיצוניים ותשעה בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית.

ממוצע הגילים בהרכב הדירקטוריון עומד על 62.5: הדירקטור הצעיר ביותר הוא בן 51, והמבוגר ביותר בן 72. לא קיים נוהל המגביל את גיל כהונת הדירקטור. כאמור לעיל, קיימת מגבלה לגבי משך כהונה מקסימלי של דירקטור – עד שלוש כהונות רצופות בנות שלוש שנים כל אחת.

פרטים מלאים על חברי הדירקטוריון של לאומי אפשר למצוא בדוח התקופתי של לאומי לשנת 2021 – באתר הרשות לניירות ערך ובאתר הבנק.⁶⁸

מספר דירקטורים	מספר דירקטורים חיצוניים	דירקטורים עם מומחיות חשבונאית ופיננסית	מספר הנשים בדירקטוריון	עד גיל 30	גיל 31-50	גיל 51+	ועדות עיקריות
10	6	9	3	0	0	10	ביקורת, ניהול סיכונים, אשראי, ענייני טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית, אסטרטגיה, תגמול

פעילות הדירקטוריון

בשנת 2021 המשיך דירקטוריון לאומי לבצע את תפקידו לרבות באמצעות: גיבוש אסטרטגיה, פיקוח על פעולות ההנהלה ועל עקביותן עם מדיניות הדירקטוריון, וידוא קיומם של תחומי אחריות ודיווחיות 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.

לפחות אחת לשנה, דן הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית ובדוח הביצוע מול יעדי תכנית העבודה השנתית בנושא האחריות התאגידית של הבנק והקבוצה. בהתאם לכך, הוצג דוח האחריות התאגידית במליאת הדירקטוריון באוגוסט 2021 ואושר. ראש חטיבת משאבי אנוש אחראית להצגת הדוח השנתי לאחריות תאגידית לדירקטוריון הבנק. הדוח סוקר את יישום התכנית לאחריות תאגידית, את ביצועי הארגון, את עמידת הארגון ביעדיו ואת היעדים לשנים הבאות.

העלאת נושאים לסדר היום של הדירקטוריון ושל האסיפה הכללית

סדר היום של ישיבות הדירקטוריון של לאומי נקבע על-ידי יו"ר הדירקטוריון, תוך עדכון מנכ"ל הבנק, בשים לב לחובות הרגולטוריות. נושאים חברתיים וסביבתיים, וכן היבטים הקשורים לממשל תאגידי, נדונים בדירקטוריון ובוועדותיו בהתאם לנדרש לפי הוראות הדין ו/או במידת הצורך. ועדת הביקורת של הדירקטוריון אישרה נוהל המסדיר מנגנונים לדיווח של עובדים על פעילות חריגה, בין היתר ליו"ר ועדת הביקורת, וכן הוסדרו מנגנונים להגנה על זהותם של מדווחים אלו. בנוסף, מקבלת ועדת הביקורת דיווחים תקופתיים מקצין הציות בנוגע לנושאים שונים, בין היתר, בהתייחס להפרות משמעותיות בתחומי ציות והלבנת הון. בשנת 2021 לא נעשו פניות לדירקטוריון בנושאים מהותיים בהקשר של אחריות תאגידית.

אסיפת בעלי המניות: סדר היום באסיפה הכללית של בעלי המניות נקבע על-ידי הדירקטוריון. בעלי מניות מסוימים רשאים לבקש מהדירקטוריון לכלול נושאים נוספים בסדר היום של האסיפה הכללית, ובלבד שהנושא מתאים להיות נדון באסיפה כללית. בהתאם להוראות הדין, 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. ב-24 בפברואר 2021 פרסם הבנק הודעה מקדימה על אודות הכוונה לזמן אסיפה כללית שנתית של בעלי מניות הבנק שעל סדר יומה יידונו מספר נושאים וביניהם, מינוי שני דירקטורים חיצוניים בהתאם לדרישות חוק החברות וכן מינוי שני דירקטורים חיצוניים בהתאם לקבוע בהוראה 301. לפירוט ראה דיווח מידי שפרסם הבנק ב-24 בפברואר 2021 (מס' אסמכתא: 01-022431-2021).

הבנק מפרסם זימון לאסיפה הכללית במועדים הקבועים על-פי הוראות הדין. במסגרת דו"ח זימון האסיפה, מפרט הבנק את סדר היום המוצע, את הרוב הנדרש לקבלת ההחלטות, וכן הסבר בעניין זכות בעלי המניות להצביע באסיפה הכללית בנושאים השונים, כולל מינוי דירקטורים. בהתאם להוראות הדין, 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.

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

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

67 הנתונים בטבלה מעודכנים לפברואר 2022.

68 מערכת מגנא: www.magna.isa.gov.il

מניעת ניגוד עניינים

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, חב 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 כשאינם ניגודי עניינים דרך קבע) כגון: איסור על מסירת חומר רקע ואיסור על השתתפות בדיונים ובקבלת החלטות בדירקטוריון ובוועדותיו.

כל דירקטור מתבקש במועד מינויו, ולאחר מכן פעמיים בשנה וכן באופן שוטף, למסור פרטים בנוגע לכהונות ו/או להחזקות בתאגידים, שלו ושל קרוביו, 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.

בקה על ביצועים וניהול סיכונים

הדירקטוריון מפקח על פעולות ההנהלה ומבצע ביקורת על פעולות אלה באמצעות מספר מנגנונים ובהם:

- אחת לשישה שבועות מקבל הדירקטוריון דוח בעניין המצב העסקי של הבנק, המוגש בכתב על-ידי מנכ"ל לאומי, ומקיים דיון בעניין.
- לאחר קבלת המלצתה של ועדת הביקורת, דן הדירקטוריון בדוחות הכספיים השנתיים והרבעוניים של הבנק ומאשר אותם.
- לפחות אחת לשנה, דן הדירקטוריון וקובע הנחיות בנושא מסגרת ניהול הסיכון הכוללת, המעוגנת במסמך ה-ICAAP ובמסמכי מדיניות המפרטים את מגבלות החשיפה הפנימיות ואת אופן ניהול הסיכון עבור כל אחד מסוגי הסיכונים המהותיים של הבנק. החלטות אלו נוגעות גם לכל התאגידים הנשלטים על-ידי הבנק ושלוחותיו, וזאת לאחר המלצת הוועדה לניהול סיכונים, במסגרת ישיבה משותפת עם ועדת הדירקטוריון המקצועית הרלוונטית.
- אחת לרבעון דן הדירקטוריון במסמך הסיכונים הרבעוני המציג את פרופיל הסיכון של הבנק והקבוצה, וזאת לאחר דיון בוועדת ניהול סיכונים. כמו כן, מקבל הדירקטוריון דיווח בכתב, בדבר כל מוצר חדש מהותי של הבנק (כגון: מכשיר פיננסי נגזר חדש השונה משמעותית מהמכשירים הקיימים בבנק, יצירת חשיפה מסוג חדש, עשיית שוק וכו') לאחר קבלת אישור ועדת ניהול סיכונים. אחת לחצי שנה דן הדירקטוריון בדוח מעקב אחר ביצוע של החלטות מליאת הדירקטוריון וועדותיו.
- לרשות הדירקטוריון עומדים כלים לפיקוח נאות הכוללים, בין היתר, תוצרים מפונקציות ביקורת ובקרה פנימיות (כגון: ביקורת פנימית, מנהלת סיכונים, קצין ציזות) וחיצוניות (בהם רואה החשבון המבקר).
- הדירקטוריון הגדיר רשימה הכוללת אירועים חריגים, המתעדכנת מעת לעת, שבגינם הוא מבקש לקבל דיווח. בהתאם לתוכנית העבודה שנקבעה באישור הדירקטוריון, עורכת חטיבת הביקורת הפנימית ביקורות בתדירות קבועה גם על היישום של החלטות הדירקטוריון כפי שהתקבלו בנוגע לנושאים הנבדקים וגם על תהליך המעקב אחר החלטות הדירקטוריון.
- חריגה מהותית, כפי שהגדיר הדירקטוריון, מהמגבלות שנקבעו במסגרת מדיניות שאושרה על ידו מובאת לאישור הדירקטוריון.
- הדירקטוריון מקיים מנגנוני פיקוח ובקרה על תאגידים נשלטים בקבוצת לאומי.
- ועדת הדירקטוריון לניהול סיכונים מקבלת דיווחים שוטפים ותקופתיים בנושאים רלוונטיים, בין היתר ממנהלת הסיכונים הראשית, ומביאה לפני מליאת הדירקטוריון את המלצותיה בנושאים אלו, לפי העניין

והצורך בהתאם לנוהל עבודת הדירקטוריון שאישר הדירקטוריון. כמו כן, מדווחת מנהלת הסיכונים הראשית באופן מידי לוועדה – וככל הנדרש גם לדירקטוריון – בכל נושא, ממצא או ליקוי בתחומי תפקידה וסמכויותיה שיש בו כדי להשפיע מהותית על ניהול הסיכונים בלאומי ו/או על עסקי לאומי. מנהלת הסיכונים הראשית רשאית להחליט על נושאים נוספים שיובאו לדיון ולבחינה מעמיקה יותר בוועדה לניהול סיכונים.

- פגישות חצי-שנתיות של ועדת ביקורת עם הגורמים הבאים (ללא נוכחות חברי הנהלה): המנכ"ל, המבקר הפנימית הראשית, היועצת המשפטית הראשית, רואה החשבון החיצוני, קצינת הציות הראשית, מנהל הסיכונים הראשי, ראש החטיבה הפיננסית והחשבונאי הראשי, ראש חטיבת משאבי האנוש וראש מערך החשבונאות. כמו כן, ועדת הביקורת מקיימת פגישה שנתית עם יו"ר הדירקטוריון, וזאת בנוסף לפגישה שנתית של יו"ר הדירקטוריון עם מליאת הדירקטוריון ללא נוכחות חברי הנהלה.

הערכה של ביצועי הדירקטוריון

בהתאם להוראה 301, מקיים הדירקטוריון 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. 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, בין היתר, את תפקידי הדירקטוריון ואת ועדותיו, את סמכויותיהם של הדירקטוריון וועדותיו ואת דרכי העבודה שלהם, לרבות הדיווחים המובאים לפניהם, וכן נושאים ועסקאות שיש להביא לאישור הדירקטוריון.

תגמול נושאי משרה

כל הדירקטורים המכהנים בדירקטוריון לאומי, למעט יו"ר הדירקטוריון, מקבלים גמול והחזר הוצאות בהתאם לקבוע בדין לעניין גמול לדירקטור חיצוני. תנאי ההעסקה של יו"ר הדירקטוריון אושרו על-ידי ועדת הביקורת (בישיבתה כועדת 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. ב-23 בדצמבר 2019 אישרה האסיפה הכללית של הבנק, לאחר אישור הדירקטוריון ובהתאם לאישור ולהמלצות של ועדת הביקורת, את מדיניות התגמול המעודכנת לנושאי המשרה בבנק (להלן: "מדיניות התגמול"). באסיפה הכללית הנ"ל, מתוך 1,100,527,536 מניות שהשתתפו בהצבעה – 876,615,075 מניות הצביעו בעד אישור מדיניות התגמול, 223,912,461 מניות הצביעו נגד.

מדיניות התגמול חלה מתחילת שנת 2020 ועד לתום שנת 2022, והיא מושתתת 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; מענק אישי איכותי, המתבסס על השגת יעדים אישיים וקריטריונים איכותיים בהתאם לתחומי אחריותו של נושא המשרה הרלוונטי, וכן ומענק 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 רשאים 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 את המענק השנתי המדיד, בהתאם לשיקול דעתו. כמו כן, נקבע במדיניות



הרחבה בנושא
תגמול נושאי משרה,
ראו באתר מאיה
ובדוח התקופתי
לשנת 2021 מעמ' 374

התגמול, בהתאם להוראה 301A, מנגנון השבת מענקים משתנים, לרבות קריטריונים להשבה, נסיבות הפעלת מנגנון ההשבה ותקופת ההשבה.

עוד נקבעו, במסגרת מדיניות התגמול, הסדרי דחיית תשלומי המענק המשתנה לנושאי המשרה, אשר תשלומם כפוף לעמידת הבנק ביחסי הלימות ההון הנדרשים על-פי הוראות המפקח על הבנקים בסמוך לפני כל אחד ממועדי ההבשלה.

במדיניות התגמול נקבעו מנגנונים והסדרים שונים שנועדו לאפשר לוועדת התגמול ולדירקטוריון הבנק לאשר עדכונים במדיניות התגמול או ברכיבי התגמול בתנאי הכהונה וההעסקה של נושאי המשרה שמדיניות התגמול חלה עליהם במהלך תקופת מדיניות התגמול, וזאת מבלי להידרש לקבלת אישור מחודש של האסיפה הכללית של הבנק במועד העדכון כאמור. עדכונים אלו במדיניות ייעשו ככל שהנסיבות הקיימות במועד העדכון, יצדיקו, לדעת ועדת התגמול ודירקטוריון הבנק, את ביצועם.

כך למשל, נקבע במדיניות התגמול כי ועדת התגמול והדירקטוריון יהיו רשאים להצמיד את התגמול הנמוך ביותר בבנק לצורך סעיף 2(ב) לחוק מגבלת התגמול לתקרת התגמול של נושאי המשרה בבנק, באופן שסך רכיבי התגמול לנושאי המשרה (למעט תגמול שההוצאה בגינו אינה חזויה בהתאם לכללי החשבונאות המקובלים) יעלה בשיעור זהה לשיעור עליית התגמול הנמוך ביותר בבנק באותה עת. עוד נקבע במדיניות התגמול, כי גם התגמול של נושאי המשרה בבנק הכפופים למנכ"ל (בנוסף על יו"ר הדירקטוריון והמנכ"ל) יכול, בהתאם להחלטת ועדת התגמול והדירקטוריון, לעלות על הרף הקבוע בסעיף 2(א) לחוק מגבלת התגמול, ובמקרה כזה חלק מהשכר של אותם נושאי משרה לא יוכר כהוצאה לצורכי מס, בהתאם לקבוע בסעיף 32(17) לפקודת מס הכנסה.

ב-22 ביולי 2020, אישר דירקטוריון הבנק את הפרדת ועדת תגמול מוועדת ביקורת.

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

מידע נוסף על מדיניות התגמול מופיע בנספח א' לדיווח המידי של הבנק מ-10 בנובמבר 2019 בדבר זימון אסיפה מיוחדת שאישרה את מדיניות התגמול.^{69 70}

69 אסמכתא: 01-066408-2016.

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

רואי החשבון המבקרים של הבנק

במסגרת האסיפה הכללית שכונסה ב-13 בספטמבר 2021 הוחלט למנות מחדש את משרדי רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) ומשרד ברייטמן אלמגור זהר ושות' (Deloitte) כרו"ח מבקרים משותפים של הבנק, לתקופה שתחל ממועד האסיפה הכללית השנתית הנוכחית ועד לתום האסיפה הכללית השנתית הבאה של הבנק, וכן להסמיק את דירקטוריון הבנק לקבוע את התגמול שישולם להם.

למידע נוסף ראה דיווח מיידי על אודות זימון אסיפה כללית מ-5 באוגוסט 2021 (מס' אסמכתא: 2021-01-127977) ודיווח מיידי על תוצאות אסיפה מ-13 בספטמבר 2021 (מס' אסמכתא: 2021-01-146520).

ביקורת פנימית

חטיבת הביקורת הפנימית אחראית לביקורת בכלל קבוצת לאומי, על כלל יחידותיה בארץ ובחו"ל, בהתאם לתוכנית עבודה רב-שנתית המסייעת לקבוצה בהשגת יעדיה. הביקורת הפנימית מסייעת לדירקטוריון 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.

רוטציה של מבקרי פנים

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

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

ניהול סיכונים

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

פרופיל הסיכון - הגדרת חומרת גורמי הסיכון

המתודולוגיה לסיווג רמת החומרה של החשיפות לסיכונים השונים, כפי שמתוארים בטבלת חומרת גורמי הסיכון שלהלן, מבוססת על כימות השפעת התממשות תרחישים שונים על הון הקבוצה, קרי על יציבותה. רמות החומרה מציגות את הסיכון בחלוקה לחמש רמות, כאשר פגיעה שתוביל לירידת יחס הלימות הון עצמי רובד 1 מתחת למגבלת תיאבון הסיכון (יחס הון עצמי רובד 1 של 6.5%) מוגדרת כסיכון ברמת חומרה גבוהה. הסיווג לרמות הסיכון האחרות מתבצע כפונקציה של היקף הפגיעה ביחס הלימות הון עצמי רובד 1 של הקבוצה והערכה סובייקטיבית רלוונטית. הגורמים המשפיעים על הערכה זו מורכבים משיקולים שונים, כגון: תהליכי ניהול הסיכון, השפעת קשרי הגומלין מול סיכונים אחרים ושינויים בסביבת הסיכון החיצונית היכולים להעלות או להוריד את הערכת החומרה של הסיכונים מעבר למשתקף בהערכת הפגיעה הכמותית להון. ההערכה הסובייקטיבית כוללת גם "הערכות מומחה" מקרב הגורמים הרלוונטיים בבנק. במקרים בהם תרחיש כמותי כלשהו אינו נותן, להערכתנו, ביטוי מספיק גבוה לחומרת גורם הסיכון, יינתן משקל גבוה יותר להערכה איכותית. לאור האמור לעיל, נדגיש כי ישנה שונות באופן בחינת ההשפעה של גורמי הסיכון השונים בין הבנקים ולכן יש לנקוט משנה זהירות בביצוע השוואות שונות.

חלק מהמידע המובא בפרק זה הינו "מידע צופה פני עתיד". למשמעות מושג זה ראה עמוד פרק ניהול סיכונים סביבתיים עמ' 72-73.

טבלת חומרת גורמי הסיכון

סיכון	הגדרה	רמת חומרה* 2021
1 סיכון אשראי כולל	סיכון להפסד כתוצאה מהאפשרות שצד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי התאגיד הבנקאי. ההתייחסות היא לסיכון אשראי מאזני וחוזף מאזני.	בינונית
1.1 סיכון איכות לווים וביטחונות	סיכון בגין כניסה לכשל של לווה/צד נגדי הגורמת לאי עמידתו בהתחייבויות כספיות חוזיות, כניסה לכשל של לווה או של צד נגדי בנגזרים והסיכון השיוירי בגין אי יכולת לממש בטחונות.	בינונית
1.2 סיכון ריכוזיות לווה גדול וקבוצת לווים	סיכון אשראי הנובע מגודלם היחסי של לווים בתיק האשראי של הבנק.	נמוכה
1.3 סיכון ריכוזיות ענפית ומגזרית	סיכון אשראי הנובע מריכוז של אשראי ללוים בענפי משק ובמגזרים מסוימים.	בינונית
2 סיכון שוק כולל	סיכון החשיפה של נכסי הקבוצה לשינויים בשערי חליפין, בריבית, באינפלציה ובמחירי נכסים, הקורלציה ביניהם ורמות התנודתיות שלהם.	נמוכה-בינונית
2.1 סיכון בסיס	הסיכון עקב תנודות בשער חליפין, כולל אינפלציה (תיק למסחר ובנקאי).	נמוכה
2.2 סיכון ריבית	הסיכון עקב תנודות בשערי ריבית (תיק למסחר ותיק בנקאי).	נמוכה-בינונית
2.3 סיכון מרווח ומחירי מניות	הסיכון עקב תנודות במחירי מניות ואג"ח בתיק המסחרי ובתיק הבנקאי עבור נכסים המשוערכים לפי מחיר שוק.	נמוכה-בינונית
3 סיכון נזילות	הסיכון בחוסר היכולת לעמוד באי הוודאות ביחס לאפשרות לגייס מקורות ו/או לממש נכסים, באופן בלתי צפוי ותוך פרק זמן קצר, מבלי שיגרם הפסד מהותי.	נמוכה
4 סיכון פנסיה	מכלול הסיכונים הקשורים להתחייבויות שונות לעובדים.	נמוכה-בינונית
5 סיכון תפעולי	סיכון להפסד כתוצאה מאי נאותות או מכשל של תהליכים פנימיים, אנשים ומערכות או כתוצאה מאירועים חיצוניים.	בינונית
5.1 סיכון אבטחת מידע וסייבר	סיכון הנובע מתקיפת מערכות המחשוב ו/או תשתיות משובצות מחשב, אשר תוצאותיה עשויות לבוא לידי ביטוי בגניבת מידע, בגניבת נכסים פיננסיים (כסף ושווה כסף) ו/או פגיעה ברציפות התפקודית (על ידי שיבוש מידע ו/או פגיעה בזמינות).	בינונית-גבוהה
5.2 סיכון טכנולוגיה	סיכון להפסד כתוצאה מתקלות וכשלים מיכניים, כתוצאה מתהליכים לקידום ויישום חדשנות טכנולוגית/מוצרים ושירותים חדשניים ו/או פרויקטים	בינונית

סיכון	הגדרה	רמת חומרה* 2021
6 סיכון מודל	החשיפה להפסד או פגיעה במוניטין הבנק עקב קבלת החלטות שגויה, מבוססת מודל כתוצאה מ: שימוש במודל שגוי, הישענות על נתונים שאינם משקפים, טעויות ביישום המודל ושימוש שגוי במודל.	בינונית
7 סיכון משפטי ורגולציה	מכלול הסיכונים של הסיכון המשפטי וסיכון הרגולציה המפורטים בדוח.	בינונית
8 סיכון ציות	סיכון הנובע מאי ציות להוראות חקיקה ותקנות מחייבות.	בינונית
9 סיכון מוניטין	הסיכון שפרסום שלילי יגרום לירידה בבסיס הלקוחות, ירידה בהכנסות, בנזילות או עלויות משפטיות גבוהות.	נמוכה-בינונית
10 סיכון אסטרטגי	סיכון עסקי הכולל את ההשלכות הנוכחיות והעתידיות על הון, רווחים ומוניטין או מעמד הנובעים מהחלטות עסקיות שגויות, מיישום בלתי נאות של ההחלטות או מההעדר תגובה לשינויים ענפיים, כלכליים, רגולטוריים וטכנולוגיים.	בינונית
11 סיכון מערכתי עולמי	סיכונים הנגרמים עקב אירועים חיצוניים גלובליים שעלולים לגרום התממשות של מספר סיכונים במקביל.	בינונית-גבוהה
12 סיכון מערכתי מקומי	סיכונים הנגרמים עקב אירועים מקומיים שעלולים לגרום התממשות של מספר סיכונים במקביל.	בינונית-גבוהה

* בהתייחס לפגיעה אפשרית בהלימות ההון והערכה סובייקטיבית של השפעת סיכונים קשים לכימות. רמת הסיכון אינה מבטאת את ההסתברות להתממשותו, אלא את הפגיעה בבנק בקרות התרחיש.



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

להרחבה על אודות סיכונים עיקריים הגלומים בפעילות הבנק ודרכי ניהולם בשנת 2021, לרבות השלכות משבר הקורונה, סיכוני conduct, סיכונים סביבתיים ועוד - ראו דוחות כספיים לשנת 2021

סומך חייקין
מגדל המילניום KPMG
רחוב הארבעה 17, תא דואר 609
תל אביב 6100601
03 684 8000

דוח בלתי תלוי להבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה (Limited Assurance) לקוראי/משתמשי דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי לשנת 2021 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 שצוינו בטבלה המופיעה בסוף דוח הבטחת המהימנות (להלן: "נושאים ספציפיים"), המסומנים ב-"LA" בגוף הדוח, בנוגע למידע הנכלל בדוח סביבה, חברה וממשל תאגידי לשנה שנתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בלבד, של בנק לאומי לישראל בע"מ (להלן "הדוח"). אחריות הנהלת הבנק הינה:

- עריכתו והצגתו של דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי, בהתאם לעקרונות ה-Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (להלן: "GRI-SRS") כפי שמופיעים בעמודים 115-125 לדוח, וכן כל המידע והמצגים הרלוונטיים הנכללים בדוח.
- לקביעת היעדים של בנק לאומי לישראל בהתייחס להתפתחות בת קיימא, ביצועים ודיווח.
- מיסודן ותחזוקתן של מערכות מתאימות לבקרה פנימית ולבחינת הביצועים והתוצאות הניהוליים, הנוגעות לעריכתו והצגת דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי באופן שאינו מכיל הצגה מוטעית מהותית, בין אם בעקבות הונאה 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* (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 סביבה, חברה וממשל תאגידי כוללת ביצוע ראיונות, בדגש אל מול הגורמים האחראיים בבנק להכנתו של המידע המוצג בדוח ויישומן של בדיקות אנליטיות ונהלים נוספים לאיסוף ראיות תומכות בהיקף נאות. נהלים אלה כללו את הפעולות הבאות:

- בחינת נושאים מהותיים כפי שהוגדרו על ידי הבנק בתכולת הדוח לצורך תהליך ביצוע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה בהתבסס על מקורות מידע ציבוריים, הכרות עם פעילות הבנק, ומידע השוואתי אל מול ארגונים דומים.

- קיום ראיונות עם גורמי הנהלה על מנת לקבל הבנה בנוגע לנושאים המהותיים לקבוצות מחזיקי העניין של בנק לאומי לישראל בע"מ.
- קיום ראיונות עם ההנהלה הבכירה ועם אנשי צוות רלוונטיים בהנהלת הבנק בנוגע לאסטרטגיית סביבה, חברה וממשל תאגידי ומדיניות הבנק בנוגע לנושאים מהותיים, ויישומם של אלו באופן רוחבי בפעילותו העסקית של הבנק.
- קיום ראיונות וירטואליים 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, האיחוד והשיטות ששימשו לאיסוף המידע המהותי והדיווח.
- קריאת המידע המוצג בדוח על מנת לקבוע אם הוא עומד בקנה אחד עם הידע הכללי והניסיון הידוע בהקשר לביצועי בנק לאומי לישראל בע"מ בנושא סביבה, חברה וממשל תאגידי.

היקף נהלי האיסוף ובחינת מידע תומך המבוצעים בתהליך הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה (Limited Assurance), הינם פחותים מאלה המיועדים לשם ביצוע הבטחת מהימנות בהיקף סביר (Reasonable Assurance), ולפיכך ניתנת רמה נמוכה יותר של הבטחת מהימנות, בנוגע לדוח סביבה, חברה וממשל תאגידי של בנק לאומי לישראל בע"מ.

בהתבסס על הנהלים שתוארו לעיל בביצוע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה, לא הובא לידיעתנו דבר היכול להעיד כי דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי של בנק לאומי לישראל בע"מ לשנת 2021, אינו מוצג, מכל הבחינות המהותיות, באופן נאות, בהתאם לעקרונות ה-GRI-SRS ולקריטריוני הדיווח של בנק לאומי לישראל בע"מ.

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

תל אביב
7 במרץ, 2022
סומך חייקין

אינדקס
GRI Content Index

דוח זה השלים בהצלחה את בקרת מדדי המהותיות של ארגון ה-GRI.⁷¹



בשנים האחרונות מדווח לאומי על עמידתו בסטנדרטים של ה-GRI לצד הקבלה לעקרונות ה-UN Global Compact עליו חתום לאומי זו השנה ה-12. השנה, כחלק מתמיכתו של לאומי ביעדי הקיימות של האו"ם (Sustainable UN Goals Development) ובהמשך למיפוי שנעשה לניתוח פעילותו של לאומי למימוש אותם יעדים, ביצענו הקבלה בין יעדי הקיימות אותם מקדם לאומי במסגרת פעילותו אל מול תקן הדיווח של GRI על בסיס יוזמת ה-SDG Compass, כפי שמובא באינדקס להלן.⁷²

GRI 101: Foundation 2016

GRI 102: General disclosure 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
פרופיל ארגוני				
-		9	שם הארגון ותיאור הפרופיל הארגוני	102-1
		9-10	תיאור המוצרים והשירותים העיקריים	102-2
-		9	המיקום הגאוגרפי של מטה החברה	102-3
-		10	מספר המדינות שבהן החברה פועלת ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות או מבחינת הנושאים הנדונים בדוח החברתי	102-4
-		98	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	102-5
-		10	השווקים שהחברה משרתת (לרבות פילוח גאוגרפי, סקטורים, סוגי לקוחות ומוטבים)	102-6
-		9,14	גודל ומידע על החברה	102-7
-	6	55	פילוח העובדים על פי סוג העסקה, סוג חוזה ואזור, בחלוקה לפי מגדר	102-8
-		86,51	תיאור הרכיבים המרכזיים של שרשרת האספקה בארגון	102-9
-		ראו דוח כספי לשנת 2021	שינויים מהותיים שחלו בארגון בתקופת הדיווח, לרבות במבנה, בגודל, בשרשרת האספקה ובאופי הבעלות	102-10
	7	75-76,78	הסבר על יישום גישת הזהירות המונעת על פי עקרונות ריו	102-11
	1-10	2	פירוט עקרונות או יוזמות חיצוניות אחרות שהארגון אימץ בתחום הכלכלי, החברתי או הסביבתי	102-12
	1-10	לאומי פרש מאיגוד הבנקים ביולי 2020 והוא אינו מיוצג ע"י חברת לובינג או חברת יחסי ציבור.	חברות באיגודים, בארגונים או בארגוני סנגור לאומיים או בינלאומיים	102-13

71 For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report.

72 להרחבה לגבי היוזמות ותמיכת לאומי בהן, ראו עמ' 2.

יצוין כי הבטחת המהימנות התייחסה למידע ולנתונים שנכללו בנושאים המפורטים ברשימה זו בלבד כפי שאלו מופיעים בריכוז המידע למשקיעים בעמ' 14-15 לדוח. להלן רשימת הנושאים עליהם בוצעה הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה בהקשר למידע ולנתונים ספציפיים:

שם הנושא	תת נושא
יוזמות ודירוגים	שותפות ביוזמות ובדירוגים בתחום הקיימות וסביבה, חברה וממשל תאגידי בשנת 2021
ממשל תאגידי	אחוז הנשים בדירקטוריון לאומי בשנת 2021 ביצוע פעולות לניהול האחריות התאגידית בבנק בשנת 2021 אחוז עובדי הבנק שהשתתפו בהדרכה בנושא מניעת שוחד ושחיתות בשנת 2021
כלכלי	סך האשראי שהועמד לקידום נושאים חברתיים לשנת 2021 סך האשראי שהועמד לקידום נושאים סביבתיים לשנת 2021 אחוז הרכש המוגדר "כחול לבן" מסך הרכש בלאומי בשנת 2021 סך ההשקעות בפרויקטים לקידום סביבה ירוקה באמצעות לאומי פרטנרס בשנת 2021 היקף הרכש המוגדר "רכש ירוק" בלאומי בשנת 2021 היקף הרכש מחברות המקדמות העסקת אנשים מאוכלוסיות בתת תעסוקה ומעסקים חברתיים
חברתי	אחוז העובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה שנקלטו בקבוצת לאומי בשנת 2021 אחוז הנשים מסך העובדים, ההנהלה הבכירה ומנהלי הסניפים בקבוצת לאומי בשנת 2021 אחוז הנשים בעשירון העליון של מקבלי השכר בלאומי בשנת 2021 (במונחי עלות שכר) סך השעות שהושקעו בלמידה ובהדרכת עובדים בקבוצת לאומי בשנת 2021 אחוז העובדים בלאומי המאוגדים בהסכמים קיבוציים בשנת 2021 אחוז העובדים בלאומי שהשתתפו בתהליכי משוב והערכה בשנת 2021 היקף ההשקעה בקהילה בשנת 2021 הנגשה פיזית של סניפי לאומי לאנשים עם מוגבלויות
סביבתי	אחוז הורדת צריכת האנרגיה של לאומי בשנת 2021 בהשוואה לשנת 2020 אחוז ירידת טביעת הרגל הפחמנית של לאומי בשנת 2021 בהשוואה לשנת 2020 אחוז צריכת החשמל מיצרני חשמל פרטיים בשנת 2021 הצהרת ספקי הרכש בתחומי הבינוי והתחזוקה על עמידתם בקריטריונים סביבתיים בשנת 2021 אחוז מחזור פסולת נייר בלאומי בשנת 2021

הסימון "LA" שנכלל במסגרת פסקה נתונה, מתייחס למידע הנכלל במסגרת המשפט הרלוונטי. מידע ופירוט נוסף לרבות היקף, תכולה, הנחות ואומדנים שנקבעו על ידי הבנק בנוגע לנתונים הספציפיים שנכללו בתהליך, ניתן למצוא בפרקים הרלוונטיים בדיווח החברה.

GRI 102: General disclosure 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
שיתוף מחזיקי עניין				
-		18	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	102-40
8		68	אחוז העובדים בהסכמים קיבוציים	102-41
-		20	פירוט תהליך ההגדרה והבחירה של מחזיקי העניין של הארגון	102-42
-		20	תיאור גישת הארגון לתהליך הדיאלוג ולתהליך הגדרת הנושאים לדיווח	102-43
-		18	רשימת נושאים מרכזיים שהועלו בדיאלוג ותגובת הארגון	102-44
תהליך הדיווח				
-		9-10	פירוט הישויות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון	102-45
-		20	תיאור תהליך ההגדרה של תוכני הדוח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	102-46
-		20	רשימה של הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדוח	102-47
-		76	הסבר להצגה מחדש של נתונים מדוחות קודמים ולהשלכותיה	102-48
-		20	שינויים מהותיים באופן הדיווח על תחולה או על גבולות הדוח בהשוואה לתקופות דיווח קודמות	102-49
-			התקופה המדווחת	102-50
-		הנתונים בדוח זה תייחסים לתקופה שבין 1.1.2021 לבין 31.12.2021		
-		דוח סביבה, חברה וממשל זה הינו ה-13 שמפרסמת קבוצת לאומי, הדוח פורסם במרץ 2022	ציון העובדה שזהו הדוח הראשון או ציון המועד שבו פורסם הדוח האחרון	102-51
-		קבוצת לאומי מקפידה על רציפות הדיווח ומפרסמת דוח ESG אחת לשנה.	תדירות הדיווח (שנתי או דו-שנתי)	102-52
-		מנהלת האחריות התאגידית בבנק לאומי, קרן טאירי Keren. tairibaba@bankleumi.co.il	פרטי איש קשר לשאלות באשר לדוח או לתכנו	102-53
-		דוח זה נכתב בהתאם לתקן הדיווח של ארגון ה-GRI בהיקף הדיווח הרחב ביותר Comprehensive	התאמה לתקן הדיווח GRI Standards	102-54
-		115	GRI-Standards Content Index	102-55
-		112-114	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת מהימנות חיצונית	102-56

GRI 102: General disclosure 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
אסטרטגיה				
		4-5	הצהרה ברמת יו"ר הדירקטוריון או המנכ"ל לגבי הרלוונטיות של אחריות חברתית לחברה ולאסטרטגיה שלה	102-14
		104,109, 72	תיאור ההשפעות, ההזדמנויות והסיכונים העיקריים של הארגון	102-15
אתיקה ויושרה				
16	10	90	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	102-16
16	10	92	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות בנושאים של התנהגות חוקית או אתית	102-17
ממשל תאגידי				
-		99	מבנה הממשל התאגידי של החברה	102-18
-		99	תיאור התהליך שבאמצעותו מבוצעת האצלת הסמכויות של הדירקטוריון בנושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים למנהלים ועובדים בארגון	102-19
-		103	האם הארגון מינה מנהל בכיר לניהול התחום הכלכלי, הסביבתי והחברתי והאם הוא מדווח ישירות לדירקטוריון	102-20
-		99	תיאור תהליכי ההתייעצות בין הדירקטוריון לבין מחזיקי העניין של הארגון	102-21
16		102	הרכב הדירקטוריון	102-22
16		104	האם יו"ר הדירקטוריון משמש גם בתפקיד ניהולי בכיר אחר בארגון (מעבר לדירקטוריון)	102-23
16		99	תהליכים לקביעת ההרכב, הכישורים והניסיון הנדרשים מהדירקטורים בוועדות הדירקטוריון	102-24
16		104	תהליכים למניעת ניגוד עניינים בקרב חברי הדירקטוריון	102-25
-		99	תפקיד הדירקטוריון והנהלת הארגון בפיתוח, באישור ובעדכון של חזון, ערכים, אסטרטגיה, מדיניות ומטרות בתחומי הקיימות והאחריות התאגידית בארגון	102-26
4		103	אמצעים שהארגון נוקט לקידום הידע של הדירקטוריון בנושאי אחריות תאגידית	102-27
-		108	תהליכים להערכה עצמית לביצועי הדירקטוריון, בתחומי האחריות התאגידית – כלכליים, סביבתיים וחברתיים	102-28
16		105	תפקיד הדירקטוריון בפקיח על זיהוי וניהול הביצועים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים	102-29
-		105	כיצד הדירקטוריון בוחן את האפקטיביות של תהליך ניהול הסיכונים של הארגון בעולמות התוכן של אחריות תאגידית	102-30
-		105	תדירות הביקורת של הדירקטוריון על זיהוי וניהול הביצועים בנושאי אחריות תאגידית	102-31
-		103	המנהל הבכיר בארגון שמאשר את דוח הקיימות של הארגון	102-32
-		103	תיאור התהליך של תקשור נושאים חשובים (בתחומים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים) לדירקטוריון	102-33
-		104	תיאור מספר הפניות ונושאי הפניות לדירקטוריון בעניינים קריטיים ותיאור המנגנון שבאמצעותו הפניות מטופלות	102-34
GRI 102: General Disclosures 2016				
-		106	תיאור הקשר בין תגמול הדירקטורים וההנהלה הבכירה לבין ביצועי החברה	102-35
-		106	תיאור התהליך של קביעת התגמול בארגון	102-36
16		106	כיצד מובאות בחשבון עמדותיהם של מחזיקי עניין שונים ביחס לתגמול מנהלים בבנק	102-37
-		60	היחס שבין השכר השנתי הגבוה ביותר שמשולם בארגון לבין השכר החציוני השנתי בארגון	102-38
-		60	היחס שבין שיעור צמיחת השכר השנתי הגבוה ביותר שמשולם בארגון לבין צמיחת השכר החציוני השנתי בארגון	102-39

GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016				
GRI 103: Management Approach 2016				
SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	-	25	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	25	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	25	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016				
SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
5,9	-	25	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ובשירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוונו (בשירותים)	203-1
8,10	-	25	ההשפעות הכלכליות העקיפות של הארגון והיקפן	203-2

GRI 204: Procurement Practices 2016				
GRI 103: Management Approach 2016				
SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	-	51	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	51	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		51	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 204: Procurement Practices 2016				
SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
5,8	-	52	אחוז ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזורי פעילות מרכזיים	204-1

Anti-corruption				
GRI 103: Management Approach 2016				
SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	-	91	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	91	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		91	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 205: Anti-corruption 2016				
SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
16	10	91	אחוז ומספר היחידות שבהן נעשו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות	205-1
16	10	91	תקשור והכשרה בנושא שחיתות בארגון	205-2
16	10	91,96	אירועי שחיתות בתקופה המדווחת	205-3

Anti-Competitive Behavior				
GRI 103: Management Approach 2016				
SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	-	91-92	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	91-92	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		91-92	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

Economic Performance				
GRI 103: Management Approach 2016				
SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	-	25	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	25	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	25	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 201: Economic Performance 2016				
SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
8,9	7	25	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק	201-1
		72-74	ההשלכות הפיננסיות והזדמנויות וסיכונים אחרים לפעילויות החברה כתוצאה משינוי האקלים	201-2
	-		התחייבויות הבנק בגין תכניות פרישה ותגמול עובדים ופנסיה	201-3
	-		התמיכה, המענקים והסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	201-4

Market Presence				
GRI 103: Management Approach 2016				
SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	-	60	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	60	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	25	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 202: Market Presence 2016				
SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
8	6	60	הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מגדר ואזורי פעילות	202-1
5,8	6	54	שיעור המנהלים הבכירים מקהילות מקומיות	202-2

GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016				
SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	8	86	אחוז הספקים החדשים שסוננו על פי קריטריונים סביבתיים	308-1
	8	86	טיפול בהשפעות סביבתיות שלילות משמעותיות בשרשרת האספקה	308-2

Employment

GRI 103: Management Approach 2016				
SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	-	59	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	59	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		59	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 401: Employment 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
8,10,4,5	-	62	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	401-1
8,5	-	66	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	401-2
8,5		66	חופשת לידה	401-3

Labor – Management Relations

GRI 103: Management Approach 2016				
SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	-	59	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	59	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		59	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 402: Labor – Management Relations 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	-	59	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	402-1

Occupational Health and Safety

GRI 103: Management Approach 2016				
SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	-	68	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	68	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		68	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 206: Anti- Competitive Behavior 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
16	-	96	הליכים משפטיים בשל התנהגות לא תחרותית, התנהלות מונופוליסטית והגבלים עסקיים	206-1

Energy

GRI 103: Management Approach 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	7,8,9	78-79	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	78-79	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		78-79	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 302: Energy 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	7,8	80	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	302-1
	8	לא נמדד	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	302-2
	8	81-82	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	302-3
	8,9	80	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	302-4
	8,9	75	צמצום צריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	302-5

Emissions

GRI 103: Management Approach 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	7,8,9	78,82	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	78,82	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		78,82	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 305: Emissions 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	7,8	83	פליטות ישירות של גזי חממה – מכלול 1 (דלקים)	305-1
	7,8	83	פליטות עקיפות של גזי חממה – מכלול 2 (חשמל)	305-2
	7,8	83	משקל פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה – מכלול 3	305-3
	8	83	עצימות פליטות גזי החממה של הארגון	305-4
	8,9	82-83	צמצום פליטות גזי חממה	305-5
	7,8	זניח	פליטות של חומרים הפוגעים באוזון	305-6
	7,8	זניח	NOX, SOX ופליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג	305-7

Supplier Environmental Assessment

GRI 103: Management Approach 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	8	86	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	86	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	86	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 406: Non- discrimination 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
5,8,16	6	96,97	מספר מקרי האפליה והצעדים שנקטו	406-1

Human Rights Assessment

GRI 103: Management Approach 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	1,2	26	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	26	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		26	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 412: Human Rights Assessment 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
16	-	91	פעולות אשר נערכו לגביהן בחינה או הערכת השפעה בנושא זכויות אדם	412-1
16	1,2	91	שיעור וסך שעות הכשרת העובדים בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם רלוונטיים לפעילות הארגון	412-2
	1,2	91	מספר כולל ואחוז של הסכמי השקעה משמעותיים וחוזים שכוללים סעיפים של זכויות אדם או שעברו סינון בנושא	412-3

Local Communities

GRI 103: Management Approach 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	1	46	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	46	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		46	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 413: Local Communities 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
4	1	48,49	אחוז הפעילויות המשפיעות על הקהילה המקומית, הערכה של ההשפעה על הקהילה, תכניות לפיתוח קהילתי	413-1
	1	96	פעילויות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	413-2
8		31	נקודות שירות בפריפריה ולאוכלוסייה מעוטת יכולות כלכליות על פי אזור וסוג	FS13
4		31	יוזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולות ואנשים עם מוגבלויות	FS14

Supplier Social Assessment

GRI 103: Management Approach 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	-	51	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	51	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		51	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 403: Occupational Health and Safety 2018

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	-	68	מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	403-1
	-	68	זיהוי מפגעים, הערכת סיכונים וחקירת אירועים	403-2
		66	שירותי בריאות תעסוקתיים	403-3
		66,68	שיתוף עובדים, ייעוץ ותקשורת בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית	403-4

Training and Education

GRI 103: Management Approach 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
		65	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	65	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		65	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 404: Training and Education 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
4,5	6	65	ממוצע שנתי של שעות הדרכה לעובד	404-1
4,8	-	64-65	תכניות לפיתוח מיומנויות התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	404-2
5,10	6	61	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	404-3

Diversity and Equal Opportunity

GRI 103: Management Approach 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	6	54	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	54	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		54	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
5	6	55,56,58	הרכב הדירקטוריון והרכב העובדים (מין, גיל, מיעוטים, השכלה)	405-1
5,8,10	6	57	תהליכים להבטחת שוויון מגדרי ומניעת אפליה מגדרית בלבד (לרבות שכר גברים מול נשים); היחס בין שכר נשים לשכר גברים בכל קטגוריית עיסוק	405-2

Non- discrimination

GRI 103: Management Approach 2016

SDGs	UNGC	עמוד/תשובה	מדד	סימול מדד
	6	58,59	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	58,59	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		58,59	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 414: Supplier Social Assessment 2016				
סימול מדד	מדד	עמוד/תשובה	UNGC	SDGs
414-1	אחוז הספקים החדשים שסוננו על פי קריטריונים בנושאי סביבת ההעסקה, זכויות אדם וקהילה	52	-	5,8
414-2	השפעות משמעותיות (והשפעות פוטנציאליות) בשרשרת האספקה ביחס לסביבת ההעסקה, זכויות אדם וקהילה והפעולות שננקטו	51,96	-	5,8

Public Policy

GRI 103: Management Approach 2016				
סימול מדד	מדד	עמוד/תשובה	UNGC	SDGs
103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	92	-	
103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	92	-	
103-3	הערכה של הגישה הניהולית	92		

GRI 415: Public Policy 2016

סימול מדד	מדד	עמוד/תשובה	UNGC	SDGs
415-1	סך התרומות הפוליטיות	הקבוצה אינה מעניקה תרומות המיועדת למפלגות או לצורך קידום מטרות פוליטיות	-	16

Marketing and Labeling

GRI 103: Management Approach 2016				
סימול מדד	מדד	עמוד/תשובה	UNGC	SDGs
103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	90	-	
103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	90	-	
103-3	הערכה של הגישה הניהולית	90		

GRI 417: Marketing and Labeling 2016

סימול מדד	מדד	עמוד/תשובה	UNGC	SDGs
417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	90	-	
417-2	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	96	-	16
417-3	מקרים של אי ציות הנוגעים לתקשורת שיווקית	96		

Customer Privacy

GRI 103: Management Approach 2016				
סימול מדד	מדד	עמוד/תשובה	UNGC	SDGs
103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	94	-	
103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	94	-	10
103-3	הערכה של הגישה הניהולית	95		

GRI 418: Customer Privacy 2016

סימול מדד	מדד	עמוד/תשובה	UNGC	SDGs
418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	97	-	16

Socioeconomic Compliance

GRI 103: Management Approach 2016				
סימול מדד	מדד	עמוד/תשובה	UNGC	SDGs
103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	90,91	-	
103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	91	-	
103-3	הערכה של הגישה הניהולית	91,95-97		

GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016

סימול מדד	מדד	עמוד/תשובה	UNGC	SDGs
419-1	הערך הכספי של קנסות משמעותיים וסנקציות לא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות	96	-	16

Product profile (Sector supplement)

GRI 103: Management Approach 2016				
סימול מדד	מדד	עמוד/תשובה	UNGC	SDGs
103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	75,24	8	
103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	75,24	-	
103-3	הערכה של הגישה הניהולית	75,24		

Product profile (Sector supplement) 2016

סימול מדד	מדד	עמוד/תשובה	UNGC	SDGs
FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים ושירותים שהארגון מספק	8,25	-	
FS7	ערך המוצרים שנועדו לקדם מטרות חברתיות או שמשלבים שיקולים חברתיים	24	-	
FS8	ערך המוצרים שנועדו לקדם מטרות סביבתיות או שמשלבים שיקולים סביבתיים	75,76		

Audit (Sector supplement)

GRI 103: Management Approach 2016				
סימול מדד	מדד	עמוד/תשובה	UNGC	SDGs
103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	16	8	
103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	16	-	
103-3	הערכה של הגישה הניהולית	16		

Audit (Sector supplement) 2016

סימול מדד	מדד	עמוד/תשובה	UNGC	SDGs
G4-DMA	ביקורת ויישום תהליכי איכות הסביבה, מדניות חברתית והערכת סיכונים	108	-	

נושאים שנמצאו מהותיים לדיווח על פי תקן ה-GRI

נושאים שנמצאו מהותיים לדיווח על פי תקן ה-GRI			
205: Anti-corruption	מניעת שחיתות	אתיקה עסקית ומניעת שחיתות	1
415: Public Policy	מדיניות ציבורית		
206: Anti-competitive Behavior	התנהגות לא תחרותית		
401: Employment	סביבת עבודה ותנאי העסקה	תנאי העסקה הוגנים	2
402: Labor/Management Relations	יחסי הנהלה ועובדים		
407: Freedom of Association and Collective Bargaining	התאגדות עובדים		
418: Customer Privacy	פרטיות לקוחות	פרטיות לקוחות ואבטחת מידע	3
FS13: Access points in low-populated or Economically Disadvantaged areas by type	הנגשה לאוכלוסיות מוחלשות – אספקט ענפי	הנגשת שירותים לאוכלוסיות מוחלשות	4
FS14: Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people			
403: Occupational Health and Safety	בריאות ובטיחות תעסוקתית	פיתוח עובדים ושימורם	5
404: Training and Education	הכשרה ופיתוח ארגוני		
406: Non-discrimination	אי אפליית לקוחות	הוגנות כלפי לקוחות	6
417: Marketing and Labeling	סימון מוצרים ושירותים		
FS6: Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size) e.g. micro/small/large(and by sector	פרופיל מוצרי הבנק – אספקט ענפי	השקעות אחראיות	7
FS7: Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken by purpose			
FS8: Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose			
412: Human Rights Assessment	הכללת סעיפי זכויות אדם בחוזי השקעה		

נושאים שנמצאו מהותיים לדיווח על פי תקן ה-GRI			
406: Non-discrimination	אי אפליית עובדים	גיוון ושוויון בהעסקה	8
405: Diversity and Equal Opportunity	גיוון ושוויון הזדמנויות		
413: Local Communities	קהילה מקומית	מעורבות בקהילה	9
301: Materials	צריכת חומרים (כולל דלק)	מחויבות לאיכות הסביבה	10
303: Water	צריכת מים		
305: Emissions	פליטות		
306: Effluents and Waste	שפכים ופסולת		
201: Economic Performance	ביצועים כלכליים	ניהול סיכונים סביבתיים	11
N/A	N/A	הנגשה של ידע פיננסי	12
204: Procurement Practices	פרקטיקות רכש מקומי	רכש אחראי	13
308: Supplier Environmental Assessment	הערכת השפעותיהם הסביבתיות של ספקים		
414: Supplier Social Assessment	הערכת השפעותיהם החברתיות של ספקים		



120 שנה ללאומי
ממשיכים להוביל בנקאות
חדשנית ומתקדמת