



הצהרה בנושא הנגשה של ידע פיננסי

קבוצת לאומי שואפת לתת לכל לקוחותיה כלים פיננסיים מתקדמים כדי לבסס תשתית כלכלית שתשפיע על התפתחותם האישית, המקצועית והעסקית. הקבוצה פועלת בכל עת כדי לתת מענה לציפיות של לקוחותיה, תוך הקפדה על מקצועיות ברמה הגבוהה ביותר, על מתן שירות איכותי, על אופן קשבת ועל יחס אישי בכל צומתי החלטות וההזדמנויות העסקיות.

אוריינות פיננסית היא היכולת לקרוא, לנתח ולהבין נתונים כספיים המשפיעים על הרווחה הכלכלית של הפרט והיכולת להעריך אפשרויות כלכליות, להשתמש בכסף בצורה נכונה, לתכנן את העתיד, לפעול בהתאם בהווה ולהגיב בצורה מושכלת לשינויים כלכליים. חלק ניכר מהאוכלוסייה אינו מודע למוצרים ולכלים הפיננסיים העומדים לרשותו ויכולים לסייע לו בהתנהלותו הפיננסית, ואין לו ידע וכלים שיסייעו לו בקבלת החלטות כלכליות מושכלות בצמתיים קריטיים בחייו. קבוצת לאומי, במקביל לניהול כספי לקוחותיה, משקיעה מאמצים גם במתן הכלים והידע האלה: לתפיסת הקבוצה, הסוגיה הזאת קשורה קשר הדוק להגנת הצרכן, ורכישת הידע הזה מועילה לשני הצדדים. בכך הקבוצה מחזקת לא רק את האמון של לקוחותיה אלא גם את התפיסה הציבורית על אודות הסקטור הפיננסי כמומחה בתחום, ומקדמת את מעורבות העובדים בקהילה שבה הם פועלים. נושא הנגשת הידע הפיננסי מנוהל בשיתוף פעולה בין אגף פיתוח עסקי בחטיבה הבנקאית, אגף השיווק בחטיבה הדיגיטלית ואגף פיתוח ארגוני ולמידה בחטיבת משאבי אנוש.

ניהול התחום מתמקד בשני מישורים:

- **חיזוק ידע פיננסי אצל הלקוח:** הבנה טובה יותר בנושאים פיננסיים יכולה להביא לשיפור במצב הכלכלי, במיוחד עבור אנשים צעירים. הנגשת הידע הפיננסי - בנושאים כמו פנסיה, חיסכון, שוק ההון, שוק הדיור - ללקוחות הקבוצה, מאפשרת להם לאזן בעצמם בין הצרכים והיכולות הפיננסיים שלהם בטווח הקצר ובטווח הארוך.
- **פיתוח ערוצים נוספים עבור הלקוח:** מחויבות הקבוצה להעניק לכלל הלקוחות שירות בנקאי מותאם מניע אותה לדאוג להנגשת המוצרים והשירותים שהיא מציעה. בלאומי שוקדים כל העת על פיתוח כלים דיגיטליים המאפשרים ללקוחות לבצע בעצמם פעולות בנקאיות, להעשיר את הידע הפיננסי שלהם ולהרחיב את חופש הפעולה שלהם.

מידע בנושא הפעולות שמבצע לאומי בהקשר זה ניתן למצוא בדוח ובאתר אחריות תאגידית בכתובת

https://www.leumi.co.il/Lobby/corporate_responsibility/35988/