



הצהרה בנושא התנהלות עסקית הוגנת

לקוחות לאומי נמצאים במרכז העשייה היומיומית של עובדי הקבוצה. הם מצפים לבנקאות הוגנת, זמינה, נגישה ושקופה; לניהול כספים בהגינות, באחריות ובמקצועיות, מתוך הבנת צורכיהם והקשבה לרצונותיהם. ללקוחות לאומי יש מודעות צרכנית גבוהה והם בקשר עם צרכנים אחרים, בעיקר באמצעות הרשתות החברתיות. קבוצת לאומי מחויבת לבניית הקשר עם הלקוחות, לטיפוח ולשימורו לאורך זמן. קשר זה מתבסס על שקיפות, הוגנות ועל מתן שירותים ומוצרים מתאימים ומועילים ללקוחות. לשם כך אנו מקפידים במכלול פעילויותינו על שמירה על מערכת הערכים והאתיקה המקצועית שלנו, לרבות שמירה על כבוד האדם, הגנה על פרטיות והימנעות מאפליה ומדעות קדומות; לצד ציות לחוקים, לכללים ולהוראות המדינה והרגולטורים.

אמנת בנקאות הוגנת של לאומי קובעת את כללי ההתנהגות המצופים מעובדי הקבוצה, בדגש על העמדת טובת הלקוח למול עיניהם, שקיפות, מסירת מידע מלא ונגיש והתאמת המוצר לצרכי הלקוח ויכולותיו. עוד מתייחסת האמנה לנושא ההוגנות בתמחור ולחשיבות ליווי הלקוח גם בעת טיפול בתלונות.

בארגון מוטמעת מדיניות ניהול סיכון ה-*Conduct of Business* מול לקוחות הבנק, המותאמת לאופי הלקוחות בכל חטיבה. ניהול הסיכון מתבסס על ההבנה כי טובת הלקוח וטובת הארגון חד הם, ועל השאיפה לייצר ולמקסם ערך הדדי; שאיפה שהיא הבסיס של חזון הבנק וערכי הליבה שלו.

להלן מספר מנגנונים הקיימים על מנת להבטיח מתן שירות הוגן ללקוחות:

- **גילוי נאות ללקוח:** בעת מתן שרות או מכירה של מוצר (אשראי/פיקדון) - ניתן גילוי נאות אודות המוצר ועלות השרות. טרם ביצוע הפעולה הלקוח נדרש לחתום כי התנאים שפורטו בפניו מקובלים עליו והוא מבקש לבצע את הפעולה. רק לאחר קבלת אישור הלקוח וחתירתו במערכת המחשב, מבוצעת הפעולה והלקוח מקבל אסמכתא על ביצועה ותנאיה.
- **בהירות בנוגע לעמלות:** לאומי מיידע את הלקוחות אשר פותחים חשבון אודות העמלות הנגבות בבנק ואודות מסלולי העמלות הקיימים. בנוסף, מעניק הבנק ללקוחות ותיקים וללקוחות עם מוגבלות הטבה נוספת בעמלות, מעבר לזו הניתנת ללקוחות רגילים. בכל סניף קיים מסמך המרכז מידע מקיף לגבי גובה העמלות במסלולים השונים, הניתן ללקוחות המעוניינים בכך, ותעריפוני העמלות מפורסמים באתר האינטרנט של הבנק. באתר הבנק עומדים לרשות הלקוחות מחשבונים לחישוב תרחישים ולוחות סילוקין.
- **התנהלות הולמת בעת ייזום אשראי ללקוחות:** בלאומי נכתב קוד אתי לייזום אשראי מול לקוחות וקיימים נהלי עבודה ומערכות מחשוב תומכות המנחים את עובדי לאומי בעת ייזום אשראי פרטי (הצעת הלוואות) ללקוחות.

• **זיהוי צרכי לקוח בצורה הוגנת:** הבנק פועל לזיהוי צרכי לקוחותיו והתאמת המוצרים והשירותים הניתנים להם בהתאם. במסגרת זו, מבוצע תהליך לזיהוי צרכי לקוח המבקש לקבל אשראי מהבנק. התהליך כולל שיחה עם הלקוח אודות גילו, מטרת האשראי, נכסיו והתחייבויותיו הקודמות. מטרת התהליך היא הבנת צרכיו ומצבו הפיננסי של הלקוח, הן מבחינת הבנק והן מבחינת הלקוח עצמו. במידה וללקוח המבקש אשראי ישנם פיקדונות, הבנק מחויב ליידע אותו אודותיהם כאלטרנטיבה לאשראי המבוקש. ניתן דגש על הגדרת צרכים, קביעת מטרות, התאמת המוצר/הפתרון לצרכי הלקוח ויכולותיו, אזכור נכסים והתחייבויות של הלקוח וגילוי נאות.

• **מניעת התפתחות חובות של לקוחות:** הבנק פועל לזיהוי ראשוני של התפתחות חוב בחשבונות הלקוחות. לשם כך נסקרים מדי יום כלל החשבונות בבנק ומתבצע תהליך לאיתור חובות. לקוח שהתגלתה בחשבונו בעיה מקבל שני מכתבים, בהפרשי זמן זה מזה, המציינים כי עליו להסדיר את חובו לבנק. נוסף על פנייה בכתב, נציג מטעם מוקד גבייה מוקדמת פונה טלפונית ללקוחות שזוהתה אצלם חריגה ממסגרת האשראי. נוסף על יידוע הלקוח, תפקיד הנציג להנחות את הלקוח ולסייע לו לסגור את חובו באמצעים שונים, למשל: שינוי ריבית ומתן הלוואה המסייעת לשלוט בהחזר החוב. על פי רוב די בפנייה מטעם המוקד ובמכתבים כדי לסייע ללקוחות להחזיר את חובותיהם. אגף חוב"ב (חובות בעייתיים) ומרכזי החוב"ב, מבצעים הסדרים טרום הפרשה באמצעות מנהלי ועובדי מרכזים, ובכך מונעים הליכים משפטיים והוצאות - לטובת הבנק ולקוחותיו. בנוסף, אגף חוב"ב נפגש עם לקוחות חייבים במפגשים פנים אל פנים בימי הלקוחות המתקיימים במשרדי עוה"ד לסיום הליכים משפטיים והגעה להסדרים, לטובת הבנק והחייבים. לאומי נוקט הידברות ישירה, רגישה, מהירה ועניינית עם לקוחות הנתונים בקשיים כספיים, תוך בחינה פרטנית של יכולותיהם להסדיר את חובותיהם ומציאת פתרון נוח ככל האפשר.

הוגנות בפעילות בשוק ההון

הסוחרים בחדרי העסקות פועלים תוך שמירה על כללי תחרות הוגנת ויחס של כבוד לגופים המתחרים: בנקים וברוקרים חוץ בנקאיים. כמו כן, הסוחרים בחדרי העסקות בקיאים בכללי הרגולציה ובכללי האתיקה המקצועית. נושאים אלה מקבלים דגש ותשומת לב ניהולית רבה של ראש חטיבת שוקי הון והמנהלים של חדרי העסקות. מחירי העסקות מפוקחים, הסוחרים מקבלים הדרכות בנושא, ומתבצע מעקב אחרי השיחות שלהם כדי לוודא ששום סיטואציה אינה מנוצלת לרעת הלקוח.

הוגנות ביעוץ בשוק ההון: ייעוץ ההשקעות והייעוץ הפנסיוני בלאומי נעשים באופן מקצועי ואובייקטיבי, בהתאם לצרכי הלקוח ובכפוף לכל הוראות הדין. הייעוץ בלאומי מעמיד, תמיד, את טובת הלקוח בראש סדר העדיפויות ופועל על פי אמות מידה מקצועיות גבוהות, תוך הצגת תמונה מלאה בפני הלקוח ורגישות לניגודי עניינים. היועצים בלאומי מונחים בהתאם לערכי הקוד האתי ליועצי ההשקעות והפנסיה של הבנק ולערכי "דרך לאומי".

קוד אתי ליועצי השקעות: לאומי הוא הראשון במערכת הבנקאית שהשיק קוד אתי ליועצי השקעות כבר בשנת 2011. הקוד קובע את כללי הפעולה הברורים לגבי המותר והאסור ליועצים, והוא משקף את הייחודיות, הרגישות והמורכבות של מקצוע הייעוץ בהשקעות. הקוד מסייע ליועץ להתכוון למתן שירות מתאים ללקוח, תוך ראיית צרכיו הספציפיים, הצגת התמונה המלאה, זהירות רבה בניהול כספו, שקיפות ורגישות לניגוד עניינים.

הוגנות בפרסום

לפני מהלכים פרסומיים משמעותיים מתבצעת בדיקה של תקינותם על ידי היועצים המשפטיים, לרבות התייחסות לדרישות הרגולציה, לשיקולי מוניטין ולאתיקה.

בהתאם לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) - פרסומת המכוונת לקטינים, התשנ"ה-1995 (עדכון 11/02), הוגדרו עקרונות וכללים לעשיית פרסומת מכוונת לקטינים, הוגדרה פרסומת אסורה והוסדרו תהליכי עבודה פנימיים וחיצוניים (אל מול משרדי הפרסום) בנושא פרסום לקטינים.

הכללים מגדירים, בין השאר, כי פרסומת המכוונת לקטינים תהיה תואמת לערכי הקוד האתי של לאומי ולערכים חברתיים המקובלים כחיוביים (כגון: אחווה, אדיבות, יושר, צדק, סובלנות, שוויון, אי אלימות). עוד קובעים הכללים כי הפרסומת תהיה מותאמת לרמת הידע, ההבנה והבגרות של קהל היעד שלה וכי המידע בה יובא בלשון מובנת ובאופן מדויק ואמיתי.

רגולציה ומדיניות ציבורית

בחטיבת האסטרטגיה והרגולציה בלאומי, פועל אגף רגולציה האחראי לריכוז וניהול הממשק בין הרגולטורים השונים בישראל ובין יחידות הבנק, ובכלל זה ניהול תהליכי העבודה והמענה לרגולטור. האגף אחראי על תהליכי העבודה וייצוג הבנק אל מול איגוד הבנקים, כנסת ישראל ומשרדי הממשלה. האגף, בשיתוף גורמי המקצוע המתאימים, מטפל בין השאר בזימונים לדיוני ועדות הכנסת, הצעות חוק, הוראות ותקנות וניתוח של משמעויותיהן על פעילות הקבוצה.

בעת קבלת החלטות אסטרטגיות בנוגע לשינויים מהותיים דוגמת שינויים מבניים והשקת מוצרים ושירותים חדשים, נבחנת השפעתן של החלטות אלו על מחזיקי העניין, בדגש על הנגשה והתאמה של השירותים לצרכים של אוכלוסיות מוגדרות דוגמת עסקים קטנים, הגיל השלישי, המגזר החרדי, החברה הערבית, אוכלוסיות מוחלשות, אנשים עם מוגבלות וכיוצא באלה.

מניעת הגבלים עסקיים

פעילותו העסקית של הבנק מתנהלת תוך הקפדה על הוראות דיני ההגבלים העסקיים, אליהם כפוף הבנק, ואשר מטרתם להבטיח קיום תחרות חופשית במשק.

כדי לוודא שמירה על הוראות החוק, קיימת בבנק תכנית אכיפה פנימית של חוק ההגבלים העסקיים, אשר כוללת מנגנוני הדרכה, ביקורת, דיווח ופיקוח, וכן נוהל המופנה לעובדי הבנק ומתייחס לפעילות הבנק בתחום ההגבלים העסקיים על פי הממשקים השונים בפעילותו-מול מתחרים, לקוחות וספקים. תכנית האכיפה מנוהלת על ידי חטיבת הייעוץ המשפטי.

הנוהל נועד לאפשר לעובדי הבנק לפעול במסגרת הוראות דיני ההגבלים העסקיים, וכן לפנות להתייעצות משפטית ולקבלת הנחיות במקרים בהם הדבר נדרש. הנוהל מתעדכן מעת לעת בהתאם לשינויים רגולטוריים.

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

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