



# הצהרה בנושא פרטיות ואבטחת מידע

כדי להעניק את השירות המתאים ביותר, לאומי מבקש ומקבל מלקוחותיו מידע אישי עדכני ומדויק. בתמורה, הוא מתחייב לשמור על פרטיותם ועל סודיות המידע שברשותו. עובדי לאומי אינם עושים כל שימוש במידע שאליו הם נחשפים במהלך עבודתם, לטובתם או לצרכיהם האישיים. מסירת מידע אודות לקוחות נעשית אך ורק על ידי עובדים המוסמכים לכך, ורק במקרים של פנייה רשמית מוסמכת מצד רשויות החוק ובהתאם לנוהלי הבנק. הבנק מפעיל אמצעי הגנה רבים לשמירה ולהגנה על פרטיות המידע של לקוחותיו. מערכות ההגנה השונות מאפשרות איסוף מידע, ניטור, איתור אירועים חריגים ועוד.

מערך ציות ואכיפה אחראי על היבטי הגנת הפרטיות (למעט היבטים טכנולוגיים), אגף הסייבר בחטיבת לאומי טכנולוגיות אחראי על נושא אבטחת מידע. כמו כן, מדיניות ניהול סיכוני הציות, ובכלל זה ניהול סיכונים לפגיעה בפרטיות, מעוגנת תחת אחריותו של דירקטוריון לאומי, המפקח על ניהול סיכוני הציות ומהבטיח כי נושאי הציות מטופלים באפקטיביות.

יחד עם ההזדמנויות שמביאה איתה המהפכה הדיגיטלית, ישנם גם איומים שיש להיערך אליהם. ברוח התקופה, לאומי נערך למתקפות סייבר למיניהן ופועל לגידור הסיכונים הנובעים מכך. מטרת ההגנה בסייבר הינה לשמור על נכסי הבנק ומאפשרת פעילות עסקית שוטפת בהתאם לאסטרטגיית הבנק. פעילות הבנק מותאמת כל העת לסיכונים ולפעילות הדינמית בנושא הסייבר בארץ ובעולם, תוך שילוב בקרות אפקטיביות. הבנק עומד בדרישות בנק ישראל ומעביר דיווחים על אירועי סייבר בהתאם להוראות בנק ישראל. אירועי אבטחה חמורים מדווחים לרשות הגנת הפרטיות.

במסגרת השירותים הדיגיטליים הבנק מספק אמצעי זיהוי ובקרה, תוך ניהול הסיכונים הגלומים בשירותים אלה. הבנק מחזק את הבקורות לזיהוי של אירועי הונאה, בד בבד עם פעילות ענפה להעלאת המודעות של עובדים ושל הלקוחות בערוצים השונים.

לאומי רואה חשיבות במתן כלים ודיאלוג עם לקוחותיו על התנהלות אחראית בגלישה באינטרנט, תוך שמירה על מידע ופרטיות. לצורך כך הוקם באתר הבנק עמוד "גלישה בטוחה באחריות", בו ניתן למצוא הנחיות בנושא אחריות באינטרנט, אבטחת מידע ומדיניות הפרטיות של הבנק.

**פעולות לניטור ומניעה של מעילות והונאות:** ביחידות הרלוונטיות בקבוצת לאומי יש מוקדים וכלים הפועלים באופן שוטף לניטור ואיתור מעילות והונאות. כאשר מתגלה אירוע מסוג זה בלאומי מתבצע תהליך של תחקור, הפקת

לקחים ושיפור התהליכים והמערכות בהתאם. האירועים מדווחים כנדרש לבנק ישראל, ובמידת הצורך לרשות ניירות ערך ולמשטרת ישראל. אם נגרמה פגיעה בלקוחות, הבנק פועל מולם להשבת המצב לקדמותו ללא נזק ללקוח.

חשד למעילות או הונאות של עובדים מועבר לטיפול חטיבת הביקורת הפנימית ובמידה שיש צורך לנקוט בצעדים משמעותיים, הענישה מבוצעת בתיאום עם משאבי אנוש.

בנוסף, מתבצעת בקרה חיצונית על אבטחת המידע בבנק. זו מתבצעת בהתאם לדרישות הרגולציה ומדיניות הבנק

**חובת סודיות בנקאית:** על כל פרט שקשור ללקוח ולחשבון חלה חובת סודיות בנקאית. נוהלי הבנק מגדירים כי השימוש במידע על ידי הבנק הוא אך ורק לצורך ביצוע הפעולות הבנקאיות והשירות הניתן ללקוח במסגרת חשבון בבנק ולא לכל מטרה אחרת. נוהלי הבנק מגדירים כללים למסירת מידע בנקאי בתוך הבנק ולצד ג.

**זכות העיון:** בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ולנוהלי הבנק, רשאים נושאי מידע (כגון - הלקוח ו/או צדדים מעורבים המורשים לפעול בחשבון) לעיין במידע לגביהם ואף לבקש לתקן את המידע אם גילו שהוא אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן. מידע זה כולל גם מידע דיגיטלי, לרבות הקלטות קוליות של שיחות טלפון, תכתובות צ'אט וצילומי וידאו.

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

[https://www.leumi.co.il/Lobby/corporate\\_responsibility/35988/](https://www.leumi.co.il/Lobby/corporate_responsibility/35988/)