



הצהרה בנושא שירותים לקידום אוכלוסיות מוחלשות

קבוצת לאומי פועלת ליצור מוצרים ושירותים נגישים, ברורים ופשוטים לכלל לקוחותיה, ותומכת בקידום שינוי חברתי חיובי באמצעות המוצרים והשירותים שהיא מציעה.

ללאומי, מהארגונים הגדולים במשק הישראלי, שמנהל פעילות גם מעבר לים, יש השפעה ניכרת על המרקם החברתי, הכלכלי והסביבתי בארץ ובמדינות אחרות שבהן הוא פועל. ההבנה הזאת היא הבסיס למחויבות הקבוצה ועובדיה לצמצום פערים חברתיים ולקידום אוכלוסיות מוחלשות.

לאומי תומך בקידום שינוי חברתי חיובי באמצעות הנגשת שירותים ומוצרים ללקוחות מקרב מאוכלוסיות מגוונות ומתן מענה לצרכים חברתיים, בדגש על דוברי שפות שונות, לקוחות שנקלעו לחובות, יזמים זעירים מקרב אוכלוסיות מוחלשות ועוד.

יישום המדיניות מתבצע בכמה מישורים עיקריים:

- **הנגשה לפריפריה:** סניפי ומרכזי קבוצת לאומי נמצאים בכל חלקי הארץ כדי להעניק את השירותים והמוצרים של הקבוצה לכל לקוחותיה באשר הם.
- **פיתוח מוצרים מותאמים לאוכלוסיות ייחודיות:** כדי לתת מענה לצרכיהם המיוחדים של לקוחות החברה הערבית והחרדית, מונה מנהל תחום לנושא ספציפי זה.
- **הנגשת שפות:** לאומי מפעיל סניפים הנמצאים בריכוזי לקוחות מהאוכלוסייה הערבית. בסניפי לאומי הממוקמים באזורים אלו ניתן השירות הפרונטאלי בשפה הערבית בהתאם לצרכי הלקוחות.
- **קידום עסקים המקדמים צרכים חברתיים** במסגרת פעילותם העסקית, למשל בהעסקת אנשים עם מוגבלות או נוער בסיכון.
- **פיתוח מוצרים ושירותים בעלי ערך חברתי:** הקבוצה מעמידה לרשות לקוחותיה מגוון של שירותים שנועדו ליצור "ערך משותף" (shared value) - ערך חברתי ללקוחות ולקהילה בד בבד עם יצירת ערך עסקי.
- **אוריינות דיגיטלית:** לאומי פועל להנגשה של שירותיו הדיגיטליים באופן אקטיבי למגוון אוכלוסיות, בדגש על אוכלוסיות שאינן דיגיטליות מטבען.

נוסף על כך הקבוצה מעניקה אשראי לפיתוח תשתיות חברתיות וקהילתיות כגון בתי חולים, דיור בר השגה, כלכלות מקומיות ועוד.

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

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