



# בנק לאומי לישראל בע"מ וחברות מוחזקות שלו

דוח סביבה, חברה וממשל 2024

## תוכן העניינים

עמוד	
4	<a href="#">פתח דבר</a>
4	פרופיל ארגוני ופעילות עסקית
4	חזון ואסטרטגיית ה-ESG של לאומי
6	קידום יעדי פיתוח בר-קיימא (SDG)
8	נושאים מהותיים לדיווח במסגרת דוח ה-ESG
11	האימפקט הנובע מפעילות הבנק ומדידתו
16	דיאלוג עם מחזיקי עניין
17	<a href="#">סביבה ואקלים</a>
17	<a href="#">TCFD</a>
17	<a href="#">ממשל תאגידי, אסטרטגיה, ניהול סיכונים, יעדים ומדדים</a>
17	הממשל התאגידי בתחום הסביבה והאקלים
21	אסטרטגיית הסביבה והאקלים
24	ניהול סיכוני הסביבה והאקלים
31	יעדים ומדדים בתחום הסביבה והאקלים
37	<a href="#">חברה</a>
37	הממשל התאגידי בתחום החברה
39	עובדי לאומי
43	לקוחות
50	קהילה
51	ספקים
53	<a href="#">ממשל תאגידי בלאומי</a>
53	דירקטוריון בנק לאומי
57	אסיפת בעלי המניות
57	רואי החשבון המבקרים של הבנק
58	ניהול סיכונים
59	ציות, הלבנת הון ושחיתות
61	ביקורת פנימית
61	מדיניות תגמול לנושאי משרה בבנק
63	קוד אתי וניגוד עניינים
64	הוגנות כלפי לקוחות וניהול סיכון הבנקאות ההוגנת (Conduct)
65	מנגנוני דיווח ומעילות והונאות
65	אבטחת מידע, סייבר ופרטיות לקוחות
66	מדיניות מס
67	מדיניות זכויות אדם
69	הליכים משפטיים
71	<a href="#">סוף דבר</a>
72	<a href="#">אודות הדוח</a>
74	<a href="#">הבטחת מהימנות (ASSURANCE)</a>
76	<a href="#">אינדקסים</a>
76	TCFD
76	GRI
79	SASB

אנו מתכבדים להגיש דוח זה ליום 31 בדצמבר 2024, של בנק לאומי לישראל בע"מ. הדוח ערוך בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בנושא דיווחים הנוגעים להיבטי סביבה, חברה וממשל, וסיכוני אקלים, כמפורט בהוראת נוהל בנקאי תקין 655, וכן בהתאם לתקנים ופרקטיקות בינלאומיות בתחום ה-ESG, כמפורט בדוח זה.

דוח זה מהווה מידע משלים ונלווה לדוחות הכספיים המאוחדים של הבנק ולדוח הדירקטוריון וההנהלה ליום 31 בדצמבר 2024 ויש לקרוא אותו יחד עם המידע המוצג בהם.



אורי אלון  
יו"ר הדירקטוריון



חנן פרידמן  
מנכ"ל

4 במרץ, 2025

הבנק הינו "תאגיד בנקאי" הפועל מכח חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. את פעילותו של הבנק מסדירים חוקים, צווים ותקנות, ובנוסף גם, כללים, הנחיות ועמדות של הרגולטורים.

הבנק מחולק לארבעה קווי עסקים מרכזיים, המתמחים במתן שירותים בנקאיים ופיננסיים למגזר לקוחות מסוים: הבנקאות הקמעונאית, משכנתאות, הבנקאות העסקית, שוקי הון וניהול פיננסי, ובאמצעות חברות בנות בארץ ובח"ל.

להרחבה אודות הפעילות העסקית בלאומי ראו בפרק סקירה כללית יעדים ואסטרטגיה, בדוח הדירקטוריון של הבנק ליום 31.12.2024.

## חזון ואסטרטגיית ה-ESG של לאומי

חזון ה-ESG של הבנק נגזר מחזון לאומי ובבסיסו מובילות בכלל תחומי ה-ESG, תוך ביטוי לאתגרי סביבה, חברה וממשל, ברוח יעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא (SDG). מימוש חזון ה-ESG של הבנק מושתת על אסטרטגיית מובילות קוהרנטית בכלל תחומי הסביבה ואקלים, חברה וממשל, מתוך תפיסה לפיה היבטים אלו משלבים הזדמנויות עסקיות, סיכונים, ואחריות חברתית וארגונית לבעלי ומחזיקי העניין של הבנק, בכללם: משקיעים, עובדים, לקוחות, ספקים וקהילה.

בסוף שנת 2024, אישרו הנהלת ודירקטוריון הבנק תכנית אסטרטגית רב-שנתית לשנים 2025 עד 2027.

התכנית האסטרטגית הרב שנתית מגדירה את הנדבכים האסטרטגיים והמיקודים הנדרשים בכדי להשיג את המטרות האסטרטגיות שהוגדרו. בתהליך בוצעה בחינה של המגמות בעולם והתמורות הצפויות בסביבה העסקית המקומית, שינויים בציפיות והרגלי הצרכן, הסביבה התחרותית, רגולציה ועוד.

כנגזרת של התכנית האסטרטגית הוגדרו יעדים תלת שנתיים ולאורך נקבעות תכניות העבודה של כלל חטיבות הבנק. וכן הוגדרו יוזמות ופרויקטים אסטרטגיים במספר מיקודים מרכזיים, ובכללם תחום ה-ESG.

במסגרת מיקוד זה, וכחלק מאסטרטגיית הקבוצה, מקדם הבנק יישום נחוש של יוזמות סביבתיות וחברתיות ושילובן בפעילות העסקית, בממשל תאגידי מיטבי ותוך הטמעת תהליכים ומנגנוני מדידה ודיווח בהתאם לסטנדרטים בינלאומיים.

בשנת 2024 לאומי נבחר במקום ה-480 ברשימת המגזין Time של 500 החברות המובילות בעולם בתחום ה-ESG.

האסטרטגיה שגובשה בהתאם לאמור מבוססת על שלושה עוגנים מרכזיים:

### קביעת יעדים אסטרטגיים ועסקיים בתחומי הסביבה, החברה והממשל

כחלק מפעילות בנק לאומי לחיזוק התרומה להיבטי סביבה, חברה וממשל, גובשה אסטרטגיה לניהול היבטי סביבה ואקלים, אשר אושרה על ידי ההנהלה והדירקטוריון, תוך שילוב היבטי סביבה ואקלים כחלק בלתי נפרד מאסטרטגיית הבנק, לרבות קידום הזדמנויות עסקיות לצד ניהול סיכונים סביבה ואקלים. התוכנית כוללת יעדים שנתיים וארוכי טווח, המשלבים בין פעילויות הליבה של הבנק לבין הנושאים המהותיים בהיבטי ESG.

<sup>1</sup> מגזין טיים (Time Magazine) בשיתוף עם פלטפורמת המידע העסקי Statista דירגו את החברות המובילות בעולם את תחום הקיימות לשנת 2024. הדירוג כלל 500 חברות, מ-30 מדינות, המובילות את תחום ה-sustainability, מתוך 5,000 החברות הגדולות והמשפיעות ביותר בעולם. הבנק הינו אחת משתי חברות ישראליות יחידות שנכללו בדירוג. TIME/Statista World's Most Sustainable. Companies 2024 Methodology | TIME.

לאומי מייחס חשיבות רבה ביישום ממשל תאגידי, הגדרת מדיניות, וקביעת אמות מידה מיטביות בתחומי סביבה, חברה וממשל, בהתחשב בהתפתחות הרגולציה המקומית והבינלאומית. לצורך גיבוש אמות מידה מיטביות, הבנק ביצע מהלך חוצה ארגון לעדכון עיקרי מסמכי המדיניות של הבנק בכלל תחומי פעילותו בהיבטי סביבה, חברה וממשל, ובכלל זה: מדיניות סביבה ואקלים אינטגרטיבית הכוללת את כלל תחומי האחריות של הדירקטוריון, ההנהלה, וחטיבות הבנק השונות, מדיניות האשראי, מדיניות ההשקעות וניהול סיכונים שוק, מדיניות הרכש, מדיניות ייעוץ בהשקעות, ומדיניות המשכיות עסקית.

#### שיתופי פעולה עם גורמים בינלאומיים ומקומיים בתחומי ה-ESG

לאומי הגדיר כעוגן מרכזי באסטרטגיית הבנק את שיתופי הפעולה האסטרטגיים עם גורמים מקומיים ובינלאומיים בתחומי ה-ESG, זאת תחת תפיסה כוללת לפיה משבר האקלים, לצד יישום האחריות החברתית של הבנק בפעילותו, מבוססת על צורך בסיסי בשיתוף פעולה חוצה מגזרים בכלל היבטי האחריות התאגידית.

## קידום יעדי פיתוח בר-קיימא (SDG)

בשנת 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. התכנית, המכונה אג'נדה 2030, כוללת 17 יעדים ו-169 מטרות להם גובשו מדדי ביצוע. 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 בישראל. קבוצת לאומי רואה חשיבות רבה להירתמות למימוש יעדי הפיתוח בר-קיימא ופועלת ברוח ה-SDG.

הבנק תורם בפעילותו לקידום ופיתוח של יעדי ה-SDG, באמצעות שני נדבכים עיקריים כלהלן:

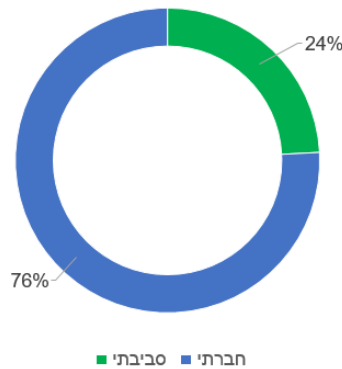
בתחומי פעילות הליבה העיקריים של הבנק (אשראי והשקעות)

מימון והשקעות בני-קיימא (Sustainable Finance), בלאומי הסתכמו בשנת 2024, בסך כולל של כ-112.8 מיליארד ש"ח, מזה כ-27.2 מיליארד ש"ח לתחומי פעילות סביבתיים, וכ-85.6 מיליארד ש"ח לתחומי פעילות חברתיים:

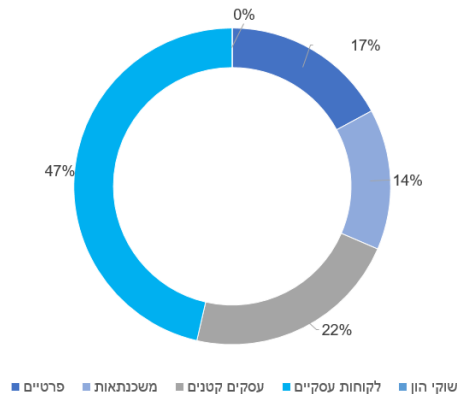
בחלוקה ל-SDG עיקריים



בחלוקה על פי תחומי הקיימות (סביבה וחברה)



בחלוקה על פי סוג הלקוחות



2 התייחסות הבנק להיבטי ה-SDG בפעילותו בפרק זה, משמשת בעיקרה לצורך הנגשת יעדי ה-SDG לציבור, ואין בה כדי להצביע על מדידה מעמיקה בכל אחד מיעדי ה-SDG. להרחבה, אודות קטגוריית המימון וההשקעות בתחומי הסביבה והחברה, ראו בדוח זה.  
 4 "עסקים גדולים ובינוניים" מתייחס ללקוחות עסקית, נדל"ן ומסחרית לפי מגזרי הנהלה, כמפורט בדוח השנתי של הבנק ליום 31.12.2024.

בנושאים איכותיים הבאים לידי ביטוי באופן מהותי בפעילות הבנק

- קביעת יעד של מימון והשקעות בהיקף של 40 מיליארד ש"ח (במונחי יתרות) עד 2030.
- קביעת יעד להפחתת מדרך פחמני של 50% עד שנת 2030, ביחס לשנת 2021.
- קביעת מגבלה פנימית באשראי לתחום הנפט, הפחם והגז.
- ביצוע חישוב SCOPE 3, ב-5 קטגוריות, לרבות 100% מתיק האשראי ללקוחות החטיבה העסקית (כולל נדל"ן, עסקי, מסחרי ותשתיות), לקוחות חטיבת המשכנתאות של הבנק, ו-100% מההשקעות בחברות סחירות באמצעות לאומי פרטנרס, וההחזקה בוואלי נשיונל בנק.
- הנפקת אג"ח ירוקה.



- הבנק התקשר בשיתוף פעולה אסטרטגי עם בנק ההשקעות של האיחוד האירופי, ה-European Investment Bank, להעמדת אשראי בהיקף של 750 מיליון אירו, וערבות נוספת לאשראי ביחס לפרוייקטים בהיקף של כ-96 מיליון אירו, למטרות סביבתיות וחברתיות, בתנאים מועדפים, לעסקים קטנים ובינוניים<sup>5</sup>.
- לאומי פועל לאורם של עקרונות יסוד בינלאומיים בתחום האחריות החברתית, זכויות האדם, סביבה ואקלים.
- לאומי היה הבנק הראשון בישראל להצטרף כחבר ליזמת ה-UN Global Compact, הבינלאומית, המקדמת היבטי קיימות, כבר משנת 2008, בסמוך להקמתו.
- לאומי חבר בארגון ICMA<sup>6</sup> מספר שנים והחל משנת 2023 גם ב-ICMA Green Bonds, המקדם סטנדרטיזציה של אגרות חוב ירוקות וחברתיות.
- לאומי תומך בעקרונות האו"ם לבנקאות אחראית (PRB)<sup>7</sup>.



- ייצוג נשי של 40% בקרב דירקטוריון הבנק.
- ייצוג נשי של כ-53% בקרב ההנהלה הבכירה.
- ייצוג נשי של כ-62% בקרב עובדי הבנק.



- ממשל תאגידי מיטבי בפעילות הבנק.



5 התקשרות אסטרטגית זו, הינה במסגרת יישומה של תכנית ה-Green Deal של ה-EU Commission, במסגרתה התחייב האיחוד האירופי כי שליש מתקציב ה-1.8 טריליון אירו מה-EU Next Generation Plan, יוקצו לנושאי אקלים. [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/european-green-deal\\_en](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/european-green-deal_en)

6 International Capital Market Association

7 Principles for Responsible Banking

## נושאים מהותיים לדיווח במסגרת דוח ה-ESG

### תהליך הזיהוי וההגדרה של הנושאים המהותיים

הגדרת נושאים מהותיים בפעילות הבנק הינה נדבך מרכזי באסטרטגיית ה-ESG של הבנק בכללותה. נושאים אלו נבחנים במספר וקטורים משלימים לכדי תפיסה כוללת, לאחר ביצוע תהליכים שונים, לרבות דיאלוג עם כלל בעלי ומחזיקי העניין: משקיעים, עובדים, לקוחות, ספקים, שותפים עסקיים, גורמי רגולציה, וארגונים מקצועיים אחרים, בארץ ובעולם.

מיקוד הנושאים המהותיים ותיקופם נערך בהתאם לעקרונות המהותיות הכפולה (Double Materiality)<sup>8</sup>.

עקרון זה שם דגש על בחינת ההשפעות הפוטנציאליות הפיננסיות של הסביבה והחברה על פעילות הבנק בטווח הקצר, הבינוני והארוך, אשר יש בהן להשפיע על מנועי הצמיחה של הבנק, על מעמדו התחרותי ועל יצירת ערך למחזיקי ובעלי העניין בטווח הארוך, מצד אחד, ובחינת השפעת פעילות הבנק על הסביבה והחברה, מצד שני.

תפיסת ה-ESG של הבנק נגזרת מתוך אסטרטגיית הבנק, אינה עומדת בפני עצמה, מהווה נדבך אינטגרלי מפעילותו, ומוטמעת ביחידות הבנק השונות, על כלל היבטיה.

תהליך הגדרת הנושאים המהותיים בוצע לאורה של תפיסה זו, והתבסס על ניתוח אינטגרטיבי, בין שלושת העוגנים שלהלן:

- המיקודים האסטרטגיים שהוגדרו על ידי הבנק המשך צמיחה אחראית בסגמנטים במיקוד; מיקוד בלקוח; מינוף האפקטיביות הארגונית; וקידום ויישום נחוש של היבטי ESG הכוללים יוזמות סביבתיות וחברתיות ושילובן בפעילות העסקית.
  - הסיכונים המובילים והמתפתחים שזוהו על ידי הבנק סיכון מאקרו כלכלי; סיכון אבטחת מידע וסייבר; סיכון אסטרטגי; סיכון טכנולוגיה; סיכון ענף בינוי ונדל"ן; סיכון רגולציה; וסיכון אקלים וסביבה.
  - הנושאים שזוהו כבעלי חשיבות גבוהה בשיח האקטיבי (Active Engagement) בין הבנק לבין מחזיקי ובעלי העניין (1) אתיקה עסקית והוגנות כלפי לקוחות; (2) מחויבות לאיכות הסביבה, השקעות אחראיות, וניהול סיכונים סביבה ואקלים; (3) הנגשת שירותים וידע פיננסי לאוכלוסיות מוחלשות; (4) גיוון ושוויון בהעסקה; (5) תנאי העסקה הוגנים ופיתוח ושימור עובדים; (6) מעורבות בקהילה ורכש אחראי; (7) פרטיות לקוחות ואבטחת מידע; (8) מניעת שחיתויות.
- בשנת 2024 הבנק כלל במסגרת תיקוף תהליך המהותיות, שהתבסס על תהליכי הגדרת הנושאים המהותיים ותיקופם משנים קודמות, מהלך מחקר ותיקוף מקיף, ייחודי ובלתי תלוי, שבוצע בשיתוף עם חברת ה-Climattech הישראלית, Greenswan ai, לצורך זיהוי מקיף של הנושאים המהותיים עבור קשת רחבה של בעלי עניין וגורמים בעלי השפעה מהותית על תחום הקיימות, בכללם: רגולטורים, משקיעים, מחקרים אקדמיים, חברות Big tech, חברות ייעוץ, חברות דירוג, הבנק העולמי, ה-EIB ועוד. תמצית המסקנות ממהלך זה הובילו לכך שכלל יש הלימה בין הנושאים המהותיים שזוהו על ידי הבנק לבין הנושאים המהותיים עבור יתר הגורמים הנ"ל. סיומו של התהליך כלל בנוסף לכל האמור, סקר עבור קבוצה של עובדים, שותפים עסקיים ולקוחות, לתיקוף מסקנות הבנק, אשר גם ממנו עלתה הלימה בחשיבות הנושאים המהותיים גם עבורם.

### הנושאים המהותיים שהוגדרו

הנושאים המהותיים שהוגדרו על ידי הבנק כתוצאה מתהליך אינטגרטיבי זה, בין המיקוד האסטרטגי של הבנק והסיכונים המובילים והמתפתחים, לבין הנושאים המהותיים בעיני בעלי ומחזיקי העניין של הבנק, הינם כלהלן:

#### 1. פעילות בת-קיימא

משבר האקלים הינו בעל פוטנציאל סיכון, אך גם הזדמנות כלכלית ואחריות אסטרטגית ועסקית ללוות את לקוחות הבנק והמשק במעבר לכלכלה המפחיתה בכללותה פליטות גזי חממה. לצד זאת, הבנק מקדם היבטים חברתיים בפעילות הליבה שלו, בכל הנוגע למימון והשקעות בתחום החברה, וקידום הכלה פיננסית בישראל.

<sup>8</sup> תהליך הגדרה וניתוח מהותיות זה משקף בכללותו את תהליכי ניתוח המהותיות בראי תקן ה-GRI (Impact Materiality) וה-CSR. CSRD.



## 2. אתיקה עסקית, הוגנות כלפי לקוחות ומצוינות בשירות

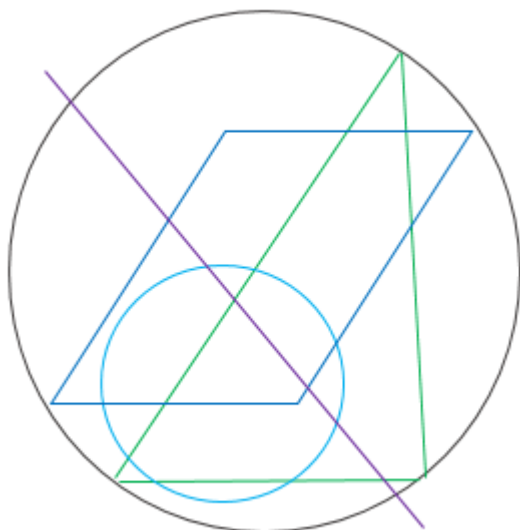
הבנק מקפיד על התנהלות שקופה והוגנת במטרה להעניק ללקוחותיו שירותים ומוצרים בעלי ערך. עיקרון זה מקבל ביטוי בחזון הבנק – "להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור הלקוחות ולצמוח בצורה מואצת עם הלקוחות שבמיקוד", הן בהיבט האסטרטגי והן באופן ניהול סיכון ההוגנות על ידי הבנק. לצד זאת נושא המצוינות בשירות הוגדר על ידי הבנק כיעד אסטרטגי והבנק מבצע פעולות ויוזמות רבות להשגת יעד זה.

### 3. גיוון מגדרי

גיוון מגדרי, הינו נדבך בעל חשיבות בלאומי. לגיוון מגדרי חשיבות מוסרית בהיבט ההוגנות, שוויון ההזדמנויות וההכלה החברתית והאפשרות לניהול המבוסס על דעות, תפיסות, ונקודות מבט מגוונות.

### מטריצת מהותיות

להלן כלל הנושאים שזוהו בתהליך המהותיות הכפולה (Double Materiality), מתוך המיקודים האסטרטגיים, הסיכונים המובילים והמתפתחים משיח עם מחזיקי ובעלי העניין, אשר מתוכם נבחרו שלושת הנושאים המהותיים ביותר:



תהליך בחינת המהותיות בלאומי מבטא תהליך דינמי ומורכב, הכולל משתנים רבים בסביבת הפעילות הפנימית והחיצונית של הבנק, תוך איזון בין האינטרסים השונים של מחזיקי ובעלי העניין של הבנק.

להרחבה אודות המיקודים האסטרטגיים והסיכונים המובילים והמתפתחים, ויוזמות הבנק בתחום השירות, ראו בפרק היעדים והאסטרטגיה העסקית והסיכונים המובילים ומתפתחים בדוח השנתי ליום 31.12.2024, ובפרק גישת התאגיד לניהול סיכונים, בדוח הסיכונים ליום 31.12.2024, לרבות אופן הערכתם (OVA), ואופן ניהולם, בכללם שני הסיכונים המהותיים ביותר.

מדדי סביבה, חברה וממשל (ESG) עיקריים

2023	2024
כ-23.8 מיליארד ש"ח	כ-27.2 מיליארד ש"ח
הפחתה של 12.3%	הפחתה של 24%
נשים מהוות כ-52.5% מההנהלה הבכירה	נשים מהוות כ-53% מההנהלה הבכירה
40%	40%

- (א) כולל מכשירי אשראי חוץ מאזניים. יעד הבנק ל-2030, הינו 40 מיליארד ש"ח. עיקר השינוי בין שנת 2024 לבין שנת 2023 נובע מאנרגיות מתחדשות ובנייה ירוקה, כולל בגין זיהוי נכסים שמומנו על ידי הבנק ועומדים בהיתר הבנייה הירוקה הנדרש על פי מתודולוגיית הבנק.
- (ב) ביחס לשנת הבסיס 2021. יעד הבנק ל-2030, הינו הפחתת המדרך הפחמני ב-50% ביחס לשנת הבסיס 2021. עיקר השינוי בין שנת 2024 לבין שנת 2023 נובע מצמצום צריכת חשמל הנובע מהתייעלות אנרגטית לצד צמצום שטחי משרדים עם מעבר הבנק לקמפוס בלוד, צמצום צרכי דלקים לתחבורה, וצמצום גזי קירור עקב מניעת תקלות ודליפות.
- (ג) הנהלה בכירה הינה שכבת ראשי המערכים וראשי האגפים בבנק (סולו) (ככלל, שכבת ההנהלה ברמה השנייה מתחת למנכ"ל הבנק).
- (ד) בשנת 2024 התקבלה החלטה בדירקטוריון לפיה יש לתת משקל להבטחת מינימום של 40% ייצוג לכל מגדר בהרכב הדירקטוריון ולשאוף להגיע לשיעור של 50% עד סוף שנת 2030.

יעדים ומדדים נוספים הנוגעים לנושאים המהותיים

הנושא	פירוט	מדדים וטווח זמן לדיווח	ביצוע שנת 2024
פעילות בת-קיימא	מימון והשקעות חברתיים, לרבות הכלה פיננסית	דיווח שנתי ומדידה פנימית	יתרה של כ-85.6 מיליארד ש"ח
	הכלה פיננסית בתחומים נוספים מעבר למתן אשראי, כגון: נגישות לבעלי מוגבלויות, שירות בשפות שונות, וחינוך פיננסי	הכללת היבטים אלו בפעילות השוטפת של הבנק, ומדידה פנימית לפי הרלוונטיות של יעדים לפי תכנית העבודה של היחידות הרלוונטיות	יוזמות וביצועים כמפורט בדוח זה
	מגבלה פנימית לחשיפת אשראי בתחום הפקת וזיקוק פחם, נפט וגז	מגבלה קבועה הנבחנת שנתי	עמידה במגבלה
אתיקה עסקית, הוגנות כלפי לקוחות ומצוינות בשירות	הכללת היבטים אלו בפעולות הבנק, כגון: ניהול סיכון הקונדקט, קוד אתי, פעולות למניעת שוחד ושחיתות, הדרכה ולומדות.	KRI בניהול סיכון הקונדקט, אשר נאמדים ומדווחים להנהלת דירקטוריון הבנק אחת לרבעון, לצד יוזמות ופעולות שוטפות על פי תכנית עבודה, לרבות מדידה פנימית בנושא השירות.	ירידה בתלונות ציבור מוצדקות, מובילות בשירות, וניהול הסיכון לצד יוזמות ופעולות כמפורט בדוח זה

## האימפקט הנובע מפעילות הבנק ומדידתו

### הקדמה

תחת התפיסה לפיה אסטרטגיית ה-ESG של הבנק מהווה נדבך בלתי נפרד מאסטרטגיית הבנק בכללותה, ומתוך ההכרה שלאומי מייחס לחשיבות האימפקט הנובע מפעילות הליבה, מציג הבנק, זאת השנה השנייה ברציפות, ניתוח מעמיק של נושאים מהותיים, אשר יש ביכולתו לבסס את מדידת האימפקט מביצועם באופן מחקרי ומתודולוגי.

מדידת האימפקט בוצעה במספר דרכים, ובכללם הערכה וביצוע מדידה על ידי הבנק, שימוש במחקרים הנוגעים להערכת אימפקט שבוצעו על ידי שותפים עסקיים, לקוחות הבנק, וכן בסיוע של חברת ה- Greenswan ai, Climatech, עימה הבנק התקשר בהסכם Design partnership, לצורך פיתוח כלים ותהליכים שונים בתחום ה-ESG, בכללם למדידת אימפקט.

תחומי מדידת האימפקט המהותיים מיוחסים בעיקר להיבטי: הכלה פיננסית, השפעה אקלימית וסביבתית, השפעה בהיבטי SDG, קהילה, לקוחות, עובדים וחדשנות, ומתוך שאיפת הבנק לבצע הערכת אימפקט בכלל תחומי פעילותו:



### 1. מדידת האימפקט מפעילות האשראי של הבנק

האשראי הסביבתי שהועמד על ידי הבנק במסגרת האג"ח הירוקה

500 מ"ד - באשראי בתחום האנרגיה סולארית והתחבורה הנקייה והציבורית

123,000 טון - צמצום פליטות פד"ח (TCO2e), בכל שנה

ביום 12.1.2023 הנפיק לאומי אג"ח ירוקה מסוג קוקו (CoCo) בה גייס 500 מיליון דולר. כחלק בלתי נפרד מדוח זה, הבנק מפרסם את דוח האימפקט של האג"ח הירוקה שהונפקה. דוח זה כולל את כלל היבטי האלוקציה והאימפקט הסביבתי האיכותי והכמותי כתוצאה מהשימושים שבוצעו מתמורת האג"ח שגויסה.

לצורך ביצוע חישובי האימפקט הסביבתי שיתף הבנק פעולה עם חברת הסטארט-אפ הישראלית GreenSwan Lab, אשר פיתחה מודל עבודה של מדידת אימפקט המבוסס על בדיקת Peer Review של לפחות שלושה גורמים עצמאיים. הגורמים שתיקפו את דוח האימפקט של הבנק, הינם: S&P, גורם בכיר ב-ICMA, ומנכ"ל של חברה בעלת מומחיות הפועלת בתחום מדידת האימפקט הסביבתי.

האלוקציה של הנכסים על פי דוח האימפקט, ממוקדת בהתאם לאסטרטגיית הבנק בשני תחומים עיקריים: אנרגיה מתחדשת וסולארית, ותחבורה נקייה (רכבים חשמליים, תחבורה ציבורית ורכבת קלה), ולגבי שני אלו גם בחלוקה מאוזנת בין לקוחות פרטיים לבין לקוחות עסקיים.

בחירתו של הבנק בשני תחומים עיקריים אלו נעשתה בשים לב למסמך "ישראל 2050, כלכלה משגשגת בסביבה מקיימת, השפעת התוכנית על הצמיחה המקרו-כלכלית בישראל" (המשרד להגנת הסביבה והמכון הישראלי לדמוקרטיה, 2021), לפיו תחום התחבורה ותחום האנרגיה הסולארית והמתחדשת הינם שתי ההמלצות העיקריות להפחתת פליטות הפחמן ברמת המשק כולה (ראו בעמ' 10, 14-68).

כמו כן, במסגרת הדוח מוצג Business Case ייעודי הכולל מגוון אשראים בתחום האנרגיה המתחדשת אשר הועמדו לחברת Teralight, בה הבנק מחזיק גם כ-16% באמצעות חברת הבת לאומי פרטנרס. הצגתו של Business Case ייעודי זה, משקפת, לצידה של מדידת האימפקט, גם תהליך עומק והערכה אשר הבנק ביצע עם אחד מלקוחותיו, והחברות בהן הוא משקיע.

לדוח האימפקט המלא וחוות הדעת של S&P, ראו באתר קשרי המשקעים של הבנק.

#### אשראי לאנרגיה מתחדשת שהועמד על ידי הבנק לחברת אנלייט

לאור החשיבות הרבה אותה מייחס הבנק לקידום תחום האנרגיה המתחדשת בישראל והעמקת מדידת האימפקט הנובע מפעילות זאת, בחר הבנק גם השנה, וללא קשר למחויבותו על פי האג"ח הירוקה כאמור, לבצע מדידת אימפקט בשיתוף עם אחד מלקוחותיו המרכזיים בתחום האנרגיה המתחדשת.

מדידת האימפקט בוצעה ביחס לפרוייקטים בתחום האנרגיה המתחדשת בפרוייקט חלוציות.

פרוייקט חלוציות, ביוזמת אנלייט אנרגיה מתחדשת, הוא אחד ממתקני האנרגיה הסולארית הגדולים בישראל. לפרוייקט חלוציות 1 המקורי, שהושק ב-2015, הספק מותקן של MW 55, ובשנת 2023 נוסף פרויקט חלוציות 2, בעל הספק מותקן של MW 32, ותוספתאגירה בהספק של MW 66. שני המתקנים יחדיו ייצרו בשנת 2024, כ-170 GWh. בנק לאומי מילא תפקיד במימון המוקדם של הפרוייקט בשנת 2013, ומימן בסך הכל כ-500 מיליון ש"ח בעלות ההקמה הכוללת.

לדוח האימפקט המלא, ראו באתר קשרי המשקעים של הבנק.

#### מדידת 3 SCOPE מפעילות פיננסית – 100% מתיק האשראי העסקי, המשכנתאות והמניות הסחירות

כחלק מהמחויבות של לאומי לצמצם את השפעתו האקלימית, הבנק ביצע חישוב של טביעת הרגל הפחמנית המיוחסת לפעילותו הפיננסית. פליטות אלו הן חלק פליטות 3 SCOPE של הבנק. החישוב נעשה בהתבסס על מתודולוגיה השותפות לחשבונאות פחמן פיננסית ("PCAF"), המסגרת המובילה למדידת פליטות גזי חממה המשויכות לפעילות פיננסית, ובפרט מימון והשקעות.

חישוב זה בוצע על 100% מתיק האשראי ללקוחות החטיבה העסקית (כולל נדל"ן, עסקי, מסחרי ותשתיות), וללקוחות חטיבת המשכנתאות של הבנק, ו-100% מההשקעות בחברות סחירות באמצעות לאומי פרטנרס, וההחזקה בוואלי נשיונל בנק.

להרחבה ראו בפרק סביבה ואקלים, בדוח זה.

#### מדידת האימפקט הנובע משיתוף הפעולה של לאומי עם קרן החדשנות של ה-EIF

בין השנים 2016-2024 לאומי שיתף פעולה עם קרן ה-EIF של האיחוד האירופי.

הסכם זה הינו נדבר נוסף בשיתוף הפעולה הייחודי שהבנק מקיים עם ה-European Investment Bank (EIB), שכן ה-EIF הינה קרן של ה-EIB.

במסגרת זו הציע הבנק ללקוחות העומדים בתנאי הסף ובקריטריונים שנקבעו על ידי הקרן, אשראי בתנאים מועדפים לעסקים קטנים ובינוניים המקדמים חדשנות טכנולוגית, דיגיטלית, עסקים בצמיחה, פעילות מחקר, פיתוח הון סיכון וכו'.

סך כל האשראי שהועמד בקרן זאת הינו 570 מיליון דולר.

על פי מחקר מפורט שהוגש לפרלמנט האיחוד האירופי על ידי ה-EIF, האימפקט על לקוחות שהשתתפו בתכנית זאת, הינו, בין היתר, במספר מדדים:

- גידול של 20% בנתוני ההעסקה של לקוחות שנטלו אשראי בפרוייקט.
- גידול ממוצע של 30% במחזור הפעילות.
- גידול בהשקעות בנכסים בלתי מוחשיים.

להרחבה אודות מדידת ונתוני האימפקט מפעילות זו, ראו בעמ' 6 מתוך דוח האימפקט המפורט שהוגש לפרלמנט האיחוד האירופי "Report From The Commission to The European Parliament and The Council, Ex Post evaluation of "Horizon 2020".

## 2. מדידת האימפקט מפעילות ההשקעות של הבנק

### השקעה באג"ח ירוק בפעילות הנוסטרו של הבנק

לצד העמדת אשראי ללקוחות הבנק לפרוייקטים סביבתיים, הבנק מבצע השקעות סביבתיות בפעילות הנוסטרו, אשר מוגדרות על פי מדיניות הבנק כהשקעה באג"ח ירוקות. גישה זו של הבנק מאפשרת לו נוחות לצורך וידוא כי תמורת ההשקעה מיוחסת לפרוייקטים סביבתיים, לאור החובה לעמוד בכללים בינלאומיים, של תקן ה-GBP Green Bond Principles), המחייב חוות דעת חיצונית של חברת דירוג למתודולוגיית האלוקציה, וביקורת בלתי תלויה על שימושי האג"ח והאימפקט הנובע ממנו.

יתרת ההשקעות של הבנק באג"ח ירוקות כאמור ליום 31.12.2024 הסתכמה בהיקף של כ-1.2 מיליארד ש"ח.

תיק זה כולל השקעה במגוון של סקטורים סביבתיים, בעיקרם: אנרגיה מתחדשת, יעילות אנרגטית, ניהול מים ותחבורה נקייה. השקעה זו מבוצעת במגוון של אזורים גאוגרפיים, בכללם: ישראל, צפון אמריקה, דרום אמריקה, אירופה, מזרח אסיה, אוסטרליה ואפריקה.

האימפקט הסביבתי המצרפי מהשקעות אלו, הינו משמעותי במונחי פליטות CO<sub>2</sub>, ופרוייקטים מסוימים מביאים לחסכון בפליטות בסדר גודל של אלפי קילוטון בשנה. בעוד שהנתונים הספציפיים ליצירת מקומות עבודה דלים, ההתמקדות בתחבורה נקייה וניהול מים מדגישה מחויבות לשיפור איכות החיים והתשתיות הכלכליות באופן בר-קיימא.

### הנפקת אג"ח קיימות בהיקף של 150 מיליון דולר על ידי וואלי נשיונל בנק

בנוסף, לאג"ח הירוקה שהונפקה על ידי הבנק, וואלי נשיונל בנק אשר הבנק מחזיק כ-13% ממניותיו, לאחר השלמת המיזוג עם בנק לאומי ארה"ב בשנת 2022, ביצע בשנת 2022 הנפקת אג"ח קיימות בסך 150 מיליון דולר.

בהתאם לכללי האג"ח הבינלאומיים של ה-GBP וואלי ביצעה הערכת אימפקט הנובע מאשראי שהועמד מכספי ההנפקה, אשר עיקרו יוחס לתחומי הקיימות כלהלן: 38% לדיור בר השגה, 32% לתחבורה נקייה ו-11% לאנרגיה מתחדשת.

לדוח האימפקט המלא, ראו באתר קשרי המשקעים של וואלי<sup>10</sup>.

### השקעת הבנק בחברת Teralight

הבנק הינו בעל מניות בשיעור של כ-16% בחברת האנרגיה המתחדשת Teralight, אשר בפעילותה תורמת באופן מהותי לסביבה ובכלל זה: מעל 1.5 GW יכולת ייצור, 2.4 GWh קיבולת אחסון, MW159 בחיבור לרשת החשמל, אשר תרמו להפחתת מעל 1.2 MtCO<sub>2</sub>e פליטות בשנה, ואספקת אנרגיה נקייה למעל 100 אלף בתי אב.

לדוח האימפקט המלא, במסגרת דוח האימפקט של האג"ח הירוקה, ראו באתר קשרי המשקיעים של הבנק.

## 3. מדידת האימפקט מפעילות התפעולית של הבנק ומשרשת האספקה

מדידת המדרך הפחמני הנובע מפעילותו של הבנק, הן הישירה והן העקיפה, הנובעת מפעילות תפעולית ומשרשת האספקה

ליום 31.12.2024 הבנק ביצע הפחתה של 24% מהמדרך הפחמני התפעולי ביחס לשנת 2021.

טביעת הרגל הפחמנית של הבנק מפעילות תפעולית לשנת 2024 היא 24,970 טונות שווה ערך פד"ח (tCO<sub>2</sub>e)<sup>11</sup>.

הגורמים המרכזיים לירידה בפליטות בשנת 2024 הם: צמצום צריכת חשמל הנובע מתייעלות אנרגטית לצד צמצום שטחי משרדים עם מעבר הבנק לקמפוס בלוד, צמצום צרכי תדלקים לתחבורה, וצמצום גזי קירור עקב מניעת תקלות ודליפות.

בנוסף, בדצמבר 2024 חתם הבנק על הסכם עם חברת דוראל לאספקת חשמל ירוק בסניפי הבנק, אשר ההתייעלות התפעולית שתנבע ממנו, תבוא לידי ביטוי בשנים הבאות. בנוסף להסכם זה, ללאומי ולחברת דוראל שיתוף פעולה בתחום האנרגיה הסולארית במימון פרויקט "הדרי שאן", מפרוייקטי הסולאר והאגירה הגדולים בישראל.

<sup>10</sup> [https://valley.com/content/dam/valley/pdfs/esg/March-2024-Sustainable-Financing-Report-\(VNB\).pdf](https://valley.com/content/dam/valley/pdfs/esg/March-2024-Sustainable-Financing-Report-(VNB).pdf)

<sup>11</sup> יו נתון זה כולל פליטות בשלושת המכלולים בבנק לאומי; רכיבי טביעת הרגל הפחמנית לשנת 2024 חושבו על פי קובץ הדיווח של המשרד להגנת הסביבה לשנת 2024. הישראלי ועבר חישוב מכלול 3, נעשה שימוש במקדמים המפורסמים מדי שנה ע"י המשרד להגנת הסביבה הבריטי (DEFRA) שמתפרסם מדי שנה.

## מדידת האימפקט הנובע מהעברת משרדי ההנהלה של הבנק ללוד

במהלך שנת 2024 הושלמה העברת משרדי המטה וההנהלה של הבנק מהעיר תל אביב לעיר לוד.

פרויקט זה אשר החל לפני שנים ספורות ואשר הושלם נכון למועד פרסום זה, הינו בעל אימפקט משמעותי על הסביבה, הקהילה, העסקים ועובדי הבנק.

ההיבטים המרכזיים הנובעים מהשפעת האימפקט החיובית של מעבר זה, כלהלן:

- בנייה ירוקה – לצורך העברת מבני המטה והנהלת הבנק, נבנו מספר בנייני משרדים בקמפוס לאומי בעיר לוד. בנייה זו נעשתה על פי תקן הבנייה הירוקה הישראלי (5281), לצד קבלת תקן הבנייה הירוקה הבינלאומי LEED.
- פיתוח תשתיות אזוריות של יישוב המוגדר כפריפריה חברתית – מעבר הבנק לעיר לוד עשוי לתמוך בפיתוח אזורי בעיר לוד ובכלל זה, למשך חברות נוספות למעבר ליישובי פריפריה חברתית.
- הפחתת גודש תחבורתי – הפעלת שירותי הסעה נוחים לעובדי הבנק הן בהגעה והן ביציאה מהעבודה, התומכים בהפחתת פליטות פחמן. הטמעת מערכות שונות לחסכון ובקרה על צריכת אנרגיה, וכן מערכת AI לניטור, בקרה והפחתת צריכת מים.

להרחבה אודות השפעות האימפקט החיובית מהקמה ומעבר של מרכזי תעסוקה ראו מחקרם של אריה שחר ואח' "פיתוח גלובאלי בעיר מקומית, השפעות מקומיות ואזוריות של פארק התעשייה בקריית גת" (המכון ללימודים עירוניים ואזוריים), ביחס להקמת מפעל אינטל בעיר קריית גת.

להרחבה אודות חשיבות הפחתת הגודש התחבורתי והשפעתו הביטטי פריון, ראו גם "דוח מיוחד של חטיבת המחקר של בנק ישראל: העלאת רמת החיים בישראל באמצעות הגדלת פריון העבודה, אוגוסט 2019 (בעמ' 31).

### 4. מדידת האימפקט מפעילות ההתנדבות והתרומות לקהילה של הבנק

#### מיזם "בגרויות לאומי"

הבנק מימן הקמת מערך למידה ברחבי הארץ, לצד קורסי למידה מקוונים לבגרויות לתלמידי תיכון ששגרת לימודיהם נפגעה ובדגש על אלו שפוננו מבתיהם במלחמה, אשר כלל את היוזמות העיקריות שלהלן:

- "מרתונים למפונים" – התקיימו סה"כ 213 מרתונים לאוכלוסיית מפונים ברחבי הארץ, בהם השתתפו 2,934 תלמידים.
- "קבוצות וואטסאפ" – הוקמו 5 קבוצות וואטסאפ (אנגלית, לשון, מתמטיקה 3/4/5 יחידות), בהן השתתפו באופן פעיל 5,810 תלמידים.
- "מרתונים און ליין" – התקיימו 39 מרתונים אליהם נרשמו 4,303 תלמידים.

#### שיקום יערות הצפון ונטיעת עצים בשיתוף פעולה עם הקרן הקיימת לישראל

במסגרת שיתוף פעולה של הבנק עם הקרן הקיימת לישראל, תרם הבנק לשיקום יערות הצפון, לנטיעת 20,000 עצים בעיר ביריה והרי נפתלי באזור קריית שמונה.

נטיעת 20,000 עצים בעיר ביריה והרי נפתלי תביא לאחר צמיחתם להפחתת פליטות של כ-13,212 טון CO<sub>2</sub> לאורך 50 שנים. חישוב זה מבוסס על מתודולוגיה שמרנית, נתוני מחקר עדכניים, והתאמה לתנאי השטח והאקלים המקומיים. הפרויקט תורם תרומה למאבק בשינויי האקלים ולשיקום יערות הצפון<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> לדוח הערכת האימפקט המלא של חישוב הפליטות ראו באתר קשר המשקיעים של הבנק.

## מדידת האימפקט הנובע שיתוף פעולה אסטרטגי של הבנק עם SFI בהשקת אג"ח חברתי

לבנק לאומי וקבוצת SFI (Social Finance Israel) שותפות אסטרטגית ארוכת שנים. SFI הוקמה בשנת 2013 במטרה לקדם הזרמת הון לפתרון בעיות חברתיות בישראל דרך שימוש בכלי מימון חדשניים.

בשנת 2015, לאומי השקיע כ-50% מסך ההשקעה (משקיע מרכזי), באגרת חוב החברתית הראשונה מסוגה בעולם להפחתת נשירה ממוסדות השכלה גבוהה. הערכת האימפקט הסופי עם השלמת יישומה של אג"ח זו בשנת 2024, הינה צמצום של 40% נשירת סטודנטים מאוכלוסיות מוחלשות מלימודי תואר במדעי המחשב.

בשנת 2022, לאומי שימש כמשקיע מרכזי והשקיע מעל ל-50% מסך ההשקעה באג"ח קריירה Developers Institute. התכנית מספקת הכשרה של 11 חודשים במקצועות ההייטק לכ-180 משתתפים (מהעדה האתיופית וכן עולים חדשים שהגיעו לישראל בעקבות המלחמה באוקראינה). לאחר סיום תקופת ההכשרה, המשתתפים יקבלו ליווי צמוד, ייעוץ קריירה וסיוע להשתלבות מיטבית במקומות עבודה בתעשייה. על פי מחקר של SFI, התרומה של כל בוגר במדעי המחשב לכלכלה הישראלית מוערכת בכ-3.86 מיליון ש"ח וכי עד תום התכנית התרומה למשק הישראלי תעמוד על למעלה מ-700 מיליון ש"ח המהווים פי 100 מההשקעה. נכון לסוף שנת 2024, 151 סטודנטים השלימו את לימודיהם במסגרת התכנית, מתוכם 56 עובדים כמתכנתים בחברות הייטק, וכמחצית מהם מרוויחים מעל תנאי השכר המינימליים שהוגדרו בתנאי האג"ח.

בשנת 2024, הבנק ביצע השקעה נוספת באג"ח חברתית של SFI, "מפתחים 2.0", המציעה פתרון חדשני לאחד האתגרים החברתיים-כלכליים המשמעותיים ביותר בישראל – שילוב גברים חרדים בתעסוקה איכותית בתעשיית ההייטק. באמצעות מודל ייחודי המשלב הכשרה טכנולוגית אינטנסיבית של 18 חודשים בשיטת ה"חברותא", התכנית מאפשרת לגברים חרדים ללא השכלה קודמת להשתלב בתפקידי פיתוח בחברות מובילות במשק. מפתחים 2.0 מכשיר 40 גברים חרדים ב-2 כיתות. התוכנית הינה שיתוף פעולה בין קבוצת SFI, רשות החדשנות, וחברת מפתחים. גויס 1.45 מ"ש"ח בהשקעה חברתית ממשקיעים מישראל וארה"ב. בנק לאומי הינו משקיע עוגן בתוכנית. לאומי בשיתוף SFI ימשיך לעקוב אחר מדידת האימפקט אשר יבצע גם מההשקעה זו.

### 5. מדידת האימפקט הנוגע לפיתוח, למידה והכשרת עובדים בלאומי

הבנק פעל בשנת 2024 במספר צירים מרכזיים: הכשרות לתפקידים השונים בלאומי, Up-skilling בתפקיד לשמירת כשירות מקצועית, ו-Re-skilling במסגרת תוכניות "Shift" להכשרת עובדים בלאומי לשינוי מקצועי בהתאם לצרכים הארגוניים המתהווים והמשתנים. בנוסף התקיימו תוכניות ליווי ביחידות העסקיות בשטח שמטרתן תמיכה בהשגת היעדים העסקיים ושיפור ביצועים ושירות.

בסך הכל נרשמו בשנת 2024 כ-263,000 שעות למידה בבנק.

## דיאלוג עם מחזיקי עניין

קיום דיאלוג רציף עם כלל מחזיקי העניין של לאומי מהווה נדבך משמעותי בניהול ובגיבוש תכניות העבודה של האחריות התאגידית בבנק.

מחזיקי ובעלי העניין הינם משקיעים ובעלי מניות, לקוחות, עובדים, ספקים, רגולטורים ומשרדי ממשלה רלוונטיים, ארגונים חברתיים וקהילה חברתית ועסקית ושותפים עסקיים. הבנק מנהל עם כל קבוצת מחזיקי עניין שיח ודיאלוג במגוון ערוצים ייעודיים ומותאמים, בכללו תהליך תיקוף המהותיות, יוזמות ופעולות כמפורט בהרחבה בדוח זה, וכמפורט להלן:

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 תקופתי שיחות עם משקיעים מוסדיים, אנליסטים וחברות דירוג
לקוחות	סקרי שירות מוקדי שירות לקוחות ופניות הציבור רשתות חברתיות כנסים ואירועים
עובדים	כנסים ומפגשי עובדים תקשור שוטף בכתב ובווידאו אפליקציה ייעודית - Leumi Stream הדרכות והכשרות משוב שנתי והערכת עובדים סקרי הערכת תרבות ניהול סיכון ערוצי תקשורת פנימיים בכל חטיבה, כנסים חטיבתיים, והוקרה למצטיינים
ספקים	סיוורים ופגישות עם ספקים
רגולטורים ומשרדי ממשלה רלוונטיים	דיאלוג תקופתי השתתפות בדיונים שיחות בדרגים שונים בנושאים רלוונטיים
ארגונים חברתיים וקהילה חברתית ועסקית	שיח שוטף עם גופים שונים ומגוונים בארץ ובעולם בתחום ה-ESG שת"פ עם עמותות וארגונים חברתיים וסביבתיים התנדבות עובדים השתתפות בכנסים





## סביבה ואקלים

TCFD

ממשל תאגידי, אסטרטגיה, ניהול סיכונים, יועדים ומדדים

### הקדמה

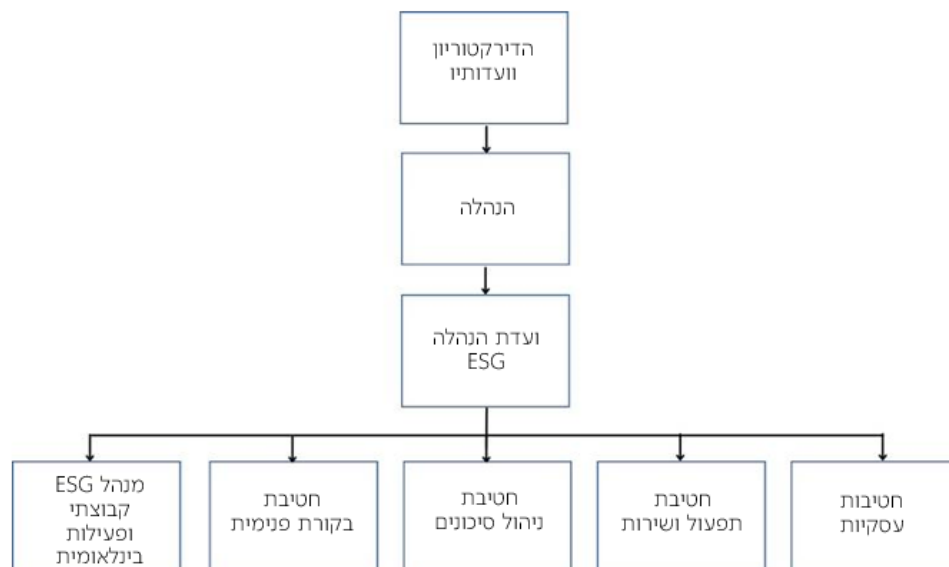
שינוי האקלים הינו אחד מהאתגרים המשמעותיים איתם מתמודד העולם כיום. לשינויי האקלים פוטנציאל להשפעות רחבות היקף על הכלכלה והחברה העולמים לאיים על השגשוג העולמי, והינו מוגדר גם על ידי הבנק כאחד מתוך הסיכונים המובילים והמתפתחים שזוהו על ידי הבנק.

הבנק בוחן באופן שוטף היבטי סביבה, מגמות בשינויי האקלים, שינויים עסקיים, רגולטורים ושינויים אחרים בסביבה העסקית בה הוא פועל, ומגבש אסטרטגיה המותאמת לשינויים אלו. בנושאי סביבה ואקלים, לאומי שואף לעמוד ביעד ה- NET ZERO לשנת 2050, כפי שהוגדר בהסכם האקלים של פריז. לצורך כך הגדיר הבנק תכנית מעבר (Transition Plan), הכוללת, בין היתר, יעדים אסטרטגיים ארוכי טווח בתחום הסביבה והאקלים, לצד התקדמות מתמדת בתכנית העבודה הרב שנתית. הבנק יבחן מעת לעת, לרבות בהתאם להתפתחויות בסביבה החיצונית, הרגולציה, וזמינות המידע, את יכולתו לעמוד ו/או להציב יעדי NET ZERO לשנת 2050.

פרסום תכנית מעבר זאת, גם בהתאם למסגרת דיווח ה-TCFD כחלק אינטגרלי מדוח ESG זה של הבנק, ולצד פרסום הדוחות הכספיים, הינו פועל יוצא של אסטרטגיה זו. הבנק הינו הבנק הראשון בישראל שפרסם דוח TCFD, בשנת 2022, ובין הבנקים המובילים בעולם לשלב את דוח ה-TCFD במלואו כחלק אינטגרלי מדוח ה-ESG ופרסומו לצד הדוחות הכספיים השנתיים. הובלה זו נובעת מתפיסתו של הבנק לפיה כלל דיווחיו לציבור בתחום ה-ESG ידווח באופן אינטגרטיבי לצד הדוחות הכספיים, ותחת זיהוי מגמת הקונסולידציה של התקנים והדיווחים בתחומי ה-ESG. תחת גישה זו, זיהוי מגמת הקונסולידציה כאמור, שואף הבנק להתאים את דיווח ה-ESG לציבור כמפורט בדוח זה, על פי תקן ה-IFRS של ה-ISSB.

### הממשל התאגידי בתחום הסביבה והאקלים

הבנק מכיר בכך כי נושא האקלים בעל השפעה אסטרטגית ארוכת טווח על ומייצר סיכונים והזדמנויות חדשים בפעילותו. בהתאם, הוגדר במסגרת מדיניות הסביבה והאקלים של הבנק, מבנה ניהול וחלוקת תחומי אחריות, אשר עיקריו כלהלן:



## הדירקטוריון

דירקטוריון לאומי אמון על התוויית האסטרטגיה של הבנק בנושאי אקלים המתעדכנת מעת לעת, אישור מדיניות הבנק המנחה אותו בפעילות השוטפת, קביעת הנחיות לזרועות הניהול, פיקוח על קיום הנחיות אלה וביצוע פיקוח ובקרה נאותה על פעילות הבנק.

דירקטוריון הבנק רואה חשיבות בקיום תהליך לזיהוי סיכונים והזדמנויות עסקיות ופיתוח הכלים, המוצרים והמומחיות הנדרשים לקידום המעבר לכלכלה בת-קיימא, זאת כחלק מקידום המעבר לכלכלה בת-קיימא.

## ועדות הדירקטוריון

המבנה הארגוני ומסגרת ניהול סיכונים אקלים משתלבים במבנה הממשל התאגידי הקיים ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו. ועדות הדירקטוריון, כל אחת בתחומה, דנות ומפקחות על היבטים אלו כחלק בלתי נפרד מפעילותן, כלהלן:



## הנהלת הבנק

הנהלת הבנק מתווה את האסטרטגיה, המדיניות והעקרונות לניהול היבטי ESG, אשר היבטי הסביבה והאקלים מהווים נדבך משמעותי בהם, והינה מאושרת על ידי דירקטוריון הבנק.

בנק לאומי גיבש מדיניות סביבה ואקלים, אשר אושרה על ידי דירקטוריון ונהלת הבנק, ומובאת לאישורו מידי תקופה. המדיניות כוללת מבנה ארגוני ומסגרת לניהול סיכונים האקלים המשתלבים במבנה הממשל התאגידי הקיים ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו. המסגרת כוללת קביעת אסטרטגיה ויעדים ארוכי טווח, מדיניות, חלוקת אחריות בין היחידות השונות בבנק, מנגנוני דיווח ומנגנוני פיקוח ובקרה אחר יישום המדיניות והאסטרטגיה.

## דיונים בדירקטוריון ובהנהלת הבנק

בשנת 2024 ועד למועד פרסום הדוח, התקיימו בדירקטוריון וועדותיו ובהנהלת הבנק, בנושאי ה-ESG, חלקם באופן אינטגרטיבי בפעילות השוטפת של הבנק, כגון מדיניות אשראי, השקעות, המשכיות עסקית, דוחות החשיפות הרבעוניים וכו', הכוללות התייחסויות רלוונטיות בהיבטי ESG, לצד דיונים ייעודיים בנושאים כגון: מדיניות סביבה ואקלים, תרומות, שיתופי פעולה מרכזיים, דיון על אסטרטגיית ה-ESG של הבנק במסגרת דיוני תכנית העבודה והאסטרטגיה השנתית של הבנק לשנת 2025, הדרכת דירקטורים על ידי גורם חיצוני בתחום הנגישות ובתחום האקלים, וכן דוח זה.

## ועדת הנהלה בינחטיבתית להתוויית אסטרטגיית ה-ESG

בבנק מונתה ועדה ייעודית להתוויית יישום אסטרטגיית ה-ESG בכללותה בדגש על ניהול סיכונים אקלים. בוועדה חברים מנהל הסיכונים הראשי, וחברי הנהלה בכירה מכלל חטיבות הבנק, ובראשה עומדת ראש חטיבת אסטרטגיה ומטה מנכ"ל. הוועדה אחראית על קבלת החלטות היגיו לגבי יישום האסטרטגיה, קידום האסטרטגיה שנקבעה ופיקוח על יישומה, תיאום בין האורגניים השונים בבנק, ומתן מענה שוטף לסוגיות שונות, ומקיימת דיונים לכל הפחות אחת לרבעון.

בשנת 2024 התקיימו בוועדת ההיגוי לרבות בצוותים ייעודיים, דיונים, והדרכות עם גורמים חיצוניים ודיווחים, בנושאים העיקריים שלהלן: גיבוש מתודולוגיה לחישוב SCOPE 3, היערכות לעמידת הבנק בהוראת בנקי ישראל 345 בנושא סיכונים אקלים, יעדים ופריוקטים ספציפיים בתכנית העבודה, וכן גיבוש יעדים ארוכי טווח בנושא המדרך הפחמני לשנת 2030. לצד זאת מועברים באופן שוטף, לצד דיונים בוועדה, סקירות רגולציה ומידע על התפתחויות בתחום הסביבה והאקלים, ועוד.

מנהל ה-ESG הקבוצתי, בכפופות לראש חטיבת אסטרטגיה ומטה, האמון על גיבוש והמלצה לדירקטוריון על האסטרטגיה לניהול סביבה ואקלים, יצירת שיתופי פעולה אסטרטגיים, זיהוי ומימוש הזדמנויות בתחום האקלים לרבות בתחום האשראי הירוק ובניית מוצרים, כלים ושירותים המקדמים סביבה מקיימת, והובלת יישומם בבנק, לצד ביצוע תהליכי הטמעה מול כלל היחידות העסקיות והתפעוליות הרלוונטיות בבנק.

### להלן פירוט תחומי האחריות של חטיבות הבנק בתחום הסביבה והאקלים

חטיבת האסטרטגיה אחראית על הגדרת היעדים האסטרטגיים ארוכי הטווח של קבוצת לאומי ובכלל זה בהיבטי סביבה ואקלים.

#### חטיבות בקו ההגנה הראשון

- חטיבות עסקיות - הנהלות היחידות העסקיות בבנק נושאות באחריות על היישום בפועל של האסטרטגיה ותכנית העבודה לניהול הפעילות הפיננסית בנושא אקלים, ובכלל זה ניצול הזדמנויות עסקיות ובפרט בתחום המימון הירוק. אחריות זו כוללת, בין היתר, זיהוי, הערכה, מדידה, ניטור, הפחתה ודיווח על הסיכונים המובנים במוצרים, בפעילויות, בתהליכים ובמערכות הנתונות לאחריותם, וכן לניהול סביבת בקרה נאותה בהקשר של פעילותם.
- חטיבת תפעול ושירות - ניהול תחום איכות הסביבה והשפעות הישירות של פליטות פחמן, צריכת אנרגיה, צריכת מים, דלקים, פסולת, ותחבורה. כמו כן, באחריות החטיבה לבצע את איסוף הנתונים בכל הנוגע להפחתת המדרך הפחמני וביצוע מדידה שנתית סדורה.

חטיבת ניהול סיכונים, כקו הגנה שני, אמונה על התווית מדיניות הדירקטוריון לנושאי אקלים ומתן המלצות לעדכונה תוך תעדוף ומיקוד בתחומים בהם קיים סיכון מוגבר. במסגרת תפקידה, אחראית החטיבה לגיבוש ופיתוח מתודולוגיות לזיהוי ומדידה של סיכונים האקלים (ברמת הלקוח הבודד וברמת הבנק), בניית תכנית עבודה להטמעה ומדידה של המתודולוגיה. כמו כן, החטיבה אחראית על ניטור תקופתי ודיווח להנהלה ולדירקטוריון, אודות פרופיל הסיכון ודרכי ההתמודדות עמו, במסגרת דוח הסיכונים. ככלל, הסיכונים מנוהלים בראייה משולבת וכלל תאגידית לאורך השרשרת הניהולית כמו גם לרוחב היחידות העסקיות, תוך שימוש במתודולוגיות ומנחים עקביים. החטיבה לניהול סיכונים גיבשה מדיניות לניהול היבטי אקלים הקובעת עקרונות לניהול הסיכון, מגדירה תחומי אחריות ומנגנוני דיווח. כמו כן, גובשה תכנית עבודה הכוללת שיפור המתודולוגיות ושיטות המדידה, וזאת בנוסף לפעולות שהבנק נוקט ולזיהוי ומיפוי החשיפה לסיכונים אקלים.

חטיבת הביקורת הפנימית, כקו הגנה שלישי, אחראית על בחינת התקינות והיעילות של התהליכים לניהול הסיכון בהתאם למדיניות ואיתור חולשות בבקורות הפנימיות, הצפת ממצאים העולים מהביקורות בשטח אשר עשויים להצביע על שינויים בנורמות ההתנהגות, לקווי העסקים ולחטיבה לניהול סיכונים, ווידוא קיום נהלים מתאימים למזעור סיכונים.

#### הדרכות והעשרה בתחום הסביבה והאקלים

הבנק רואה בתהליכי ההטמעה של היבטי הסביבה והאקלים נדבך מרכזי ביישומה של האסטרטגיה ובניהול סיכונים האקלים. במסגרת זו הועברו עד כה הדרכות שונות במרבית חטיבות הבנק והחברות הבנות לצורך הטמעת המתודולוגיות השונות בבנק, ובכלל זה, סיווג אשראי והשקעות ירוקים, וייעוץ בהשקעות, הטמעת כלים מיכוניים תומכים בשימוש הבנק, ויישום שאלונים בנושאי סיכון אקלים.

הדרכות אלו הועברו להיקף נרחב של עובדים בבנק, בהתאם רלוונטיות פעילותם, לרבות: בחטיבה העסקית ומסחרית, החטיבה הבנקאית, בחטיבת ניהול סיכונים, הנהלת חטיבת שוקי הון, אגף ייעוץ בהשקעות וייעוץ פנסיוני, אגף אסטרטגיה, פניות הציבור, עובדי חברת הבת VIDEA, הנהלת לאומי פרטנרס, הנהלת LEUMI UK, הנהלת חטיבת תפעול ושירות ועוד.

בשנת 2024 הורחבו ההדרכות באופן משמעותי ליחידות נוספות בבנק, ומותאמות לכל אחת מהיחידות בהתאם לתחומי פעילותה, ובכלל זה, לאגף האסטרטגיה, אגף הדיגיטל, מזכירות הבנק, אגף ארגון ושיטות, אגף הרכש, אגף הבינוי ומטה בחטיבת תפעול ושירות, מערך החשבונאות, אגף המיסוי, הנהלת החטיבה לכספים, חטיבת הביקורת, אגף אשראים מיוחדים בחטיבה העסקית, אגף חוב"ב בחטיבה הבנקאית, מערך לאומי טק, מרכזי האשראי בחטיבה הבנקאית, אגף תשלומים, חטיבת ייעוץ משפטי, מערך הציות והלבנת הון, וכן הדרכת העשרה חיצונית לדירקטוריון הבנק.

ההדרכות מועברות על ידי מנהל ה-ESG הקבוצתי, ולצידן מועברות הרצאות ייעודיות בהובלת מערך ניהול סיכונים אשראי, לצוותים ייעודיים רלוונטיים בחטיבה העסקית, בדגש על ניהול סיכונים אקלים ברמת הלקוח. בנוסף, נושא אסטרטגיית ה-ESG וסיכונים אקלים, הוגדר כנושא חובה במסגרת קורסי ההכשרה של הבנק לכלכלנים וקציני אשראי, ובשנת 2024 הועברה הדרכה כאמור בכל אחד מקורסים אלו.

לצד פעולות ההטמעה, העשרה והדרכה, לאומי לוקח חלק באקו סיסטם בתחום הסביבה והאקלים גם בהשתתפות בכנסים ומפגשים חיצוניים, ובכלל זה, בשנת 2024: הרצאות והשתתפות בפאנלים בנושא אסטרטגיית ESG וחיבורה לפעילות הליבה של הבנק במסגרת כנס PLANETech, כנס העשרה של לשכת רואי החשבון והרצאה בפני סטודנטים מקומיים ובינלאומיים, ותכנית לימודי סביבה ואקלים של אוניברסיטת רייכמן.

חלק מהנושאים המהותיים שהגדיר הבנק כמפורט בדוח זה, ובכלל זה בתחום המימון וההשקעות הסביבתיים והחברתיים, יעדי הפחתת המדרך הפחמני מפעילות תפעולית של הבנק, המובילות בשירות, וההכלה הפיננסית, נכללים במדדי הערכה השנתיים, הכמותיים ו/או האיכותיים, להנהלה הבכירה בחטיבות הרלוונטיות.

#### עקרונות ESG בהצבעה בחברות בהן לבנק אחזקה ריאלית

הבנק אימץ, במסגרת פעילות חברת הבת לאומי פרטנרס, מסמך בו מפורטים עקרונות ESG, אשר מצופים להוות שיקול תומך בהצבעות והחלטות השקעה. עקרונות אלה הינם נדבך במסגרת כלל השיקולים לגבי החלטה על אופן ההצבעה, ובכלל זה שיקולי ESG, סביבה ואקלים, וחברה, בכל הנוגע לגיוון מגדרי ואתני. יצוין כי, על הבנק חלה מגבלה רגולטורית, של החזקה שלא תעלה על 20% בחברה ואיסור על שליטה בחברה (כולל באמצעות הסכם הצבעה), ולפיכך יכולת השפעתו בסוגיות אלו הינה מוגבלת מעצם טיבה.

## אסטרטגיית הסיבה והאקלים

חזון ה-ESG של הבנק נגזר מחזון לאומי ובבסיסו מובילות בכלל תחומי ה-ESG, תוך ביטוי לאתגרי סיבה, חברה וממשל ברוח יעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא (SDG). מימוש חזון ה-ESG של הבנק מושתת על אסטרטגיית מובילות קוהרנטית בכלל תחומי הסיבה ואקלים, ממשל וחברה, מתוך תפיסה לפיה היבטים אלו משלבים הזדמנויות עסקיות, סיכונים, ואחריות חברתית וארגונית לכלל מחזיקי ובעלי העניין של הבנק, המבוססת על שלושה עוגנים מרכזיים:

1. עידוד יוזמות ירוקות באמצעות מימון והשקעות המסייעים להפחתת זיהום ולצמצום השפעות שינוי אקלים

2. התייעלות אנרגטית והפחתת פליטות גזי חממה

3. קביעת מגבלה בתחום הפחם, הנפט והגז

הרחבה על נדבכים אלו הינה להלן:

1. עידוד יוזמות ירוקות באמצעות מימון והשקעות המסייעים להפחתת זיהום ולצמצום השפעות שינוי אקלים

בשנת 2021 הבנק הציב יעד למימון והשקעות בפעילות המקדמת סיבה ירוקה בהיקף של 35 מיליארד ש"ח (במונחי יתרות) עד שנת 2030. עם התקדמותו של הבנק לעבר העמידה ביעד זה ולאור כך שיעד זה מהווה נדבך מרכזי באסטרטגיית ה-ESG של הבנק, וחלק מנדבכי האסטרטגיה של הבנק בכללותו, החליט דירקטוריון הבנק על העלאת יעד זה להיקף של 40 מיליארד ש"ח ב-2030.

לצורך האמור הבנק פועל במספר מישורים לצורך זיהוי הזדמנויות ופיתוח מוצרים הכוללים, בין היתר, את הפעולות והמוצרים המפורטים להלן:

### שיתוף פעולה אסטרטגי עם בנק ההשקעות של האיחוד האירופי בהיקף של 750 מיליון אירו

הבנק מכיר בכך כי ההתמודדות עם משבר האקלים דורשת שיתוף פעולה ומאמץ אפקטיבי הכולל, ממשלות, רגולטורים, גופים פיננסיים וחברות עסקיות. לאור האמור, הבנק הגדיר את שיתופי הפעולה עם גורמים מקומיים ובינלאומיים בתחומי ה-ESG כאחד מהנדבכים המרכזיים ביישום אסטרטגיית ה-ESG של הבנק.

אחד הגופים המרכזיים והמובילים בעולם בהקשר זה הינו ה-European Investment Bank (EIB), בנק ההשקעות של האיחוד האירופי, המתמקד בתחומי האקלים והסיבה, פיתוח תשתיות ותמיכה בעסקים קטנים ובינוניים.

ללאומי שותפות אסטרטגית ייחודית עם ה-EIB, במסגרתה ה-EIB יעמיד ללאומי קו מימון בהיקף כולל של 750 מיליון אירו, אשר ישמש להעמדת אשראי בתנאים מועדפים לעסקים קטנים ובינוניים בישראל, בדגש על אשראי ירוק ומימון פרויקטים ירוקים וחברתיים, זאת לצד ערבות נוספת לאשראי ביחס לפרוייקטים בנושאי קיימות בהיקף של כ-96 מיליון אירו.

תרומתו של שיתוף הפעולה האסטרטגי של הבנק עם ה-EIB, אינה מתמצית רק בשיתוף הפעולה הכלכלי עבור הבנק ולקוחותיו, אלא גם בהטמעת פרקטיקות מיטביות בפעילותו בתחום הסיבה והאקלים, ובכללותו מהווה שיתוף פעולה זה, דוגמא מרכזית ליישומה של אסטרטגיית ה-ESG של הבנק על שלושת עוגניה: קביעת יעדים אסטרטגיים ודרכים להשגתם בתחום ה-ESG, יישומם של פרקטיות מיטביות בפעילותו, ושיתוף פעולה עם גורמים מקומיים ובינלאומיים בתחום ה-ESG.

כמו כן, הסכם זה הינו נדבך נוסף בשיתוף הפעולה הייחודי שהבנק מקיים עם ה-European Investment Fund (EIF), שהינה קרן של ה-EIB. בין השנים 2016-2024 לאומי שיתף פעולה עם קרן EIF של האיחוד האירופי. במסגרת זו הציע הבנק ללקוחות העומדים בתנאי הסף ובקריטריונים שנקבעו על ידי הקרן, אשראי בתנאים מועדפים לעסקים קטנים ובינוניים המקדמים חדשנות טכנולוגית, דיגיטלית, עסקים בצמיחה, פעילות מחקר, פיתוח הון סיכון וכו'. סך כל האשראי שהועמד בקרן זאת הינו 570 מיליון דולר.

### הנפקת אג"ח ירוקה בהיקף של 500 מיליון דולר על ידי הבנק

ביום 12.1.2023 הנפיק לאומי אג"ח ירוקה מסוג קוקו (CoCo) בו גייס 500 מיליון דולר. מסגרת איגרות החוב הירוקות תומכת במאמצי הבנק להתאים את אסטרטגיית המימון שלו למטרות לקדם את המעבר לכלכלה דלת פחמן ולהרחיב את פעילות המימון הירוק.

להרחבה בנושא האג"ח הירוקה שהונפקה על ידי הבנק, ראו בדוח זה, בפרק האימפקט הנובע מפעילות הבנק ומדידתו.

### הנפקת אג"ח קיימות בהיקף של 150 מיליון דולר על ידי וואלי נשיונל בנק

בנוסף, לאג"ח הירוקה שהונפקה על ידי הבנק, וואלי נשיונל בנק אשר הבנק מחזיק כ- 13% ממניותיו, לאחר השלמת המיזוג עם בנק לאומי ארה"ב בשנת 2022, ביצע בשנת 2022 הנפקת אג"ח קיימות בסך 150 מיליון דולר.

### פיתוח מוצרי אשראי ירוקים ללקוחות עסקיים וקמעונאיים

הצעות ערך ירוקות ספציפיים עבור לקוחות, כגון: מימון מערכות ביתיות לייצור אנרגיה ירוקה ורכבים חשמליים.

### פיתוח מוצרי השקעה ופיקדונות מובנים המשלבים חברות ירוקות

הבנק מפתח פקדונות אשר מבוססים בעיקרם על סלי מניות של חברות בעלות דירוגי ESG גבוהים, וכן על חברות אשר פעילות בתחום האנרגיה הירוקה.

### פעילות בחדר עסקאות בתחום המסחר בתעודות פחמן

הבנק מאפשר פעילות בחדר עסקאות בתחום המסחר בתעודות פחמן, ללא חשיפה על ספרי הבנק, ולבקשת לקוחותיו.

להרחבה אודות ביצועי הבנק במוצרים המפורטים לעיל ראו בדוח זה בפרק יעדים ומדדים בתחום הסביבה והאקלים.

### ESG ביעוץ השקעות

מדיניות הייעוץ בהשקעות כוללת נדבך הכולל היבטי ESG<sup>15</sup>, והינה מיושמת במגוון פעולות, כלהלן:

- הנגשת שיקולי ESG בתהליך הייעוץ: יועצי ההשקעות של הבנק הוכשרו לשקף היבטי ESG בתהליך הייעוץ ללקוחות הבנק שיהיו מעוניינים בכך, על מנת שיוכלו לשקללם בהחלטת ההשקעה.
- דירוג ESG של ניירות ערך וקרנות נאמנות: הבנק מנגיש ללקוחות וליועצי ההשקעות דירוגי ESG של ניירות ערך באתר לאומי טרייד, וכן דירוגי ESG של קרנות נאמנות, לשימוש יועצי ההשקעות של הבנק.
- שילוב היבטי ESG בסקירות ליועצי הבנק: מערך השקעות ופנסיה משלב בסקירות שנשלחות ליועצי ההשקעות, היבטי ESG שישמשו את היועצים בעת המלצת ההשקעה, לפי טעמי הלקוחות.

### 2. התייעלות אנרגטית והפחתת פליטות גזי חממה

במסגרת אסטרטגיית הבנק לצמצום ההשפעה הסביבתית מפעילותו התפעולית, תוך שימוש מיטבי במשאבים כחלק מקיום פעילות שוטפת לאומי הגדיר יעדים לשנת 2026 להפחתת פליטות גזי חממה מפעילות תפעוליות, הפחתת צריכת חשמל מאתרי הבנק וכן הפחתת צריכת דלקים לנסועה, בשיעור כולל של 20% ביחס לשנת הבסיס 2021.

בהתאם לנתוני הפחתת המדרך הפחמני לשנת 2024, הבנק עמד בהצלחה ביעד הביניים שהוצב לשנת 2026.

לצד זאת, לאומי קבע יעדים להפחתת פליטות גזי חממה כאמור גם לשנת 2030, וזאת בשיעור של 50% משנת הבסיס 2021, וכן יעדים שנתיים כמותיים מפורטים להשגת יעד זה בכל שלושת המכלולים. היעדים שנקבעו לשנת 2030 הינם מבוססי מדע לפי תקן ה-SBTi.

15 מדיניות ייעוץ בהשקעות גובשה בהתאם להוראה שפורסמה על ידי רשות ניירות ערך בדצמבר 2022 למנהלי קרנות ולבעלי רישיון גדולים בדבר שילוב שיקולי סביבה, חברה וממשל בתהליכי קבלת החלטות השקעה או ניהול סיכונים לפי סעיף 97 (ב) לחוק השקעות משותפות בנאמנות, תשנ"ד-1994 ולפי סעיף 28 (ב) לחוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, תשנ"ה-1995.

בנוסף, הבנק מבצע חישוב סדיר של פליטת גזי החממה הנובעים מפעילות הבנק (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).

להרחבה ראו בפרק המדדים והביצועים בתחום הסביבה והאקלים בדוח זה.

3. קביעת מגבלה בתחום הנפט, הפחם והגז

ענף הפיננסים בכללותו אינו מאופיין בתרומה ישירה להשפעות שינוי אקלים, אלא חשוף להשפעות אלה באופן עקיף על ידי מימון ענפים ופעילויות כלכליות המבוססות בפעילותן, בין היתר, על שימוש בדלקי מאובנים. הבנק פועל להגבלת חשיפתו לפעילויות אשר תורמות להשפעות שינוי אקלים, ולצורך כך קבע מגבלה פנימית להיקף החשיפה בתיק האשראי (סולו) ללקוחות מתחומי הפקת פחם, הפקת וזיקוק נפט, והפקת גז.

## ניהול סיכונים סביבה ואקלים

בנק לאומי רואה בניהול סיכונים אקלים חלק אינטגרלי מניהול הסיכונים הכללי של הבנק, הן לשם שמירה על יציבות הבנק, והן כהזדמנות עסקית. סיכונים האקלים אינם נתפסים על ידי הבנק כסיכונים העומדים בפני עצמם, אלא כגורמי סיכון בעלי פוטנציאל להעצים את הסיכונים המסורתיים אותם הבנק מנהל. תפיסה זו הובילה את הבנק להרחיב את מסגרת ניהול הסיכונים שלו כך שתכלול באופן אינטגרטיבי גם סיכונים אקלים וסביבה. הבנק פועל לגיבוש מתודולוגיה לזיהוי סיכונים אקלים מהותיים והשפעתם במסגרת הערכות הסיכונים המסורתיים, והטמעת כלים לניהול גורמי הסיכון הללו בכל אחת ממסגרות ניהול הסיכונים הרלוונטיות בבנק.

התהליך בבנק להטמעת עקרונות לניהול סיכונים אקלים בתהליכי ניהול הסיכונים מבוצע בהתאם לפרקטיקות גלובליות מקובלות, וכן בהתאם להנחיות הרגולציה המקומית. במסגרת התהליכים לאינטגרציה של סיכונים האקלים במסגרות ניהול הסיכון המסורתיות, הבנק התמקד בשלב הנוכחי בהשפעות של סיכונים האקלים על סיכון האשראי (בדגש אשראי עסקי) – אשר אותו תופס הבנק בתור הסיכון המרכזי החשוף לסיכון האקלים, ובמידה פחותה גם על סיכונים אחרים כגון הסיכון התפעולי, סיכון השוק, סיכון רגולציה, סיכון אסטרטגי, סיכון משפטי וסיכון מוניטין. בהמשך, שואף הבנק למפות את השפעות סיכונים האקלים עבור כל אחד מהסיכונים השונים שהבנק מנהל, וככל שימצאו לסיכונים האקלים השפעות פוטנציאליות מהותיות גם על סיכונים אחרים, להטמיע את היבטי האקלים בניהול הסיכונים הללו באופן אינטגרטיבי.

סיכון האקלים הוא סיכון מורכב לניהול, עקב מספר סיבות. ראשית, היותו סיכון מתפתח המתאפיין בהשתנות בקצב גבוה יותר מסיכונים אחרים, ומאופיין באי-וודאות גבוהה סביב עיתוי ועוצמת התממשות הסיכון. בנוסף, החוסר במידע עדכני, שלם ואיכותי ביחס לחשיפה של המשק הישראלי וגורמים שונים בו לסיכונים אקלים, גם כן מקשה על ניהול אפקטיבי של הסיכון. כמו כן, הקושי בשימוש במידע היסטורי סטטיסטי לצורך הערכת הסיכון, עקב קצב התפתחותו המהיר, דורש מהבנק שימוש במתודולוגיות ייחודיות וחדשניות לניהול הסיכון. על אף האתגרים הרבים, המחדדים את הצורך בנקיטת גישה זהירה ודינמית ביחס לנושא זה, הבנק עוקב כל העת אחר התפתחויות בתחום, לומד את הנושא ופועל להתאמת הכלים והמתודולוגיות לניהול הסיכון, בהתאם להתפתחות וזמינות המידע.

### זיהוי סיכונים אקלים והשפעתם על הסיכונים המסורתיים של הבנק

סיכונים פיננסיים שנובעים מהחשיפה לסיכונים פיזיים או סיכונים מעבר שנגרמים או קשורים לשינויי האקלים:

- סיכונים פיזיים ("physical risks") – סיכונים פיננסיים שנובעים מהחשיפה לנזקי אירועי קיצון אקוטיים שקשורים לאקלים או למזג האוויר (כגון גלי חום, בצורות, מפולות, שיטפונות, הצפות, שריפות, סופות ועוד) ו/או לנזקי תהליכים כרוניים הדרגתיים שקשורים לשינויי אקלים (כגון עליית מפלס פני הים, עלייה בטמפרטורה הממוצעת).
- סיכונים מעבר ("transition risks") – סיכונים פיננסיים שנובעים מהחשיפה לתהליך המעבר לכלכלה דלת פליטות גזי חממה, שעשוי לכלול, למשל, שינויים במדיניות האקלימית והסביבתית, שינויים טכנולוגיים או שינויים בהעדפות הציבור.

בנוסף עלולים להתקיים סיכונים פיננסיים שנובעים מהחשיפה לתביעות משפטיות, שבהן התובעים מבקשים להטיל אחריות ו/או לקבל פיצוי כנגד נזקים או הפסדים הקשורים לשינויי אקלים.

כלל הסיכונים האלו עשויים להשפיע על פעילותו העסקית של הבנק ולהעצים את הסיכונים המסורתיים המנוהלים על ידו.

לצד סיכונים האקלים, הבנק חשוף גם לסיכונים סביבתיים, שהינם סיכונים פיננסיים שנובעים מהחשיפה לפעילויות שיש להן פוטנציאל לגרום לפגיעה סביבתית או להיות מושפעות מהן (זיהום אוויר, זיהום קרקע, מחסור במים, מידיבור אובדן מגוון ביולוגי, בירוא יערות, רעידות אדמה). לתפיסת הבנק, גם הסיכון הסביבתי נתפס כגורם מעצים לסיכונים המסורתיים. על אף ההפרדה המקובלת בין סיכונים סביבה ואקלים, הבנק שואף לנהל סיכונים אלו במשותף במקרים בהם זה מתאפשר ומייצר ערך. זאת, הן על מנת לייעל את תהליכי העבודה בבנק, והן עקב הקושי בהפרדת גורמי הסיכון במקרים מסוימים (למשל, הקושי בהפרדת פגיעת מוניטין בלווה עקב השפעותיו הסביבתיות והאקלימיות כאחד).

את ההשפעות הפוטנציאליות של הבנק הנובעות מסיכונים אלו ניתן לסווג לשניים:

- נזק ישיר עלול להיגרם לבנק, למשל, במקרה של פגיעה סביבתית בתשתיותו 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 שימצא 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 החזר שלה ובכך להשפיע בעקיפין על ערך הנכסים של הבנק



להלן דוגמאות להשפעות האפשריות של סיכונים האקלים על הסיכונים הבנקאיים המסורתיים, כפי שהבנק זיהה:

סיכון	הגדרת הסיכון	דוגמאות להשפעות אפשריות של סיכונים אקלים וסביבה על הסיכון
סיכון אשראי	סיכון של הבנק להפסד כתוצאה מהאפשרות שצד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי התאגיד הבנקאי כפי שסוכמו.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- פגיעה פיזית בנכסי הלווים עקב אירועי אקלים קיצוניים שיובילו לירידת ערך הבטוחות ולאי יכולת של הלווה לעמוד בהתחייבויותיו לבנק.</li> <li>- פגיעה ברווחי הלווים עקב עליה בהוצאות התפעול שלהם הנובעת מעליה במחירי חומרי גלם ואנרגיה, הטלת מס פחמן או עלויות אחרות הקשורות לרגולציה ודרישות השוק להפחתת טביעת רגל פחמנית, באופן שייפגע ביכולתם לעמוד בהתחייבויותיהם לבנק.</li> <li>- ירידה בשווי נכסי הלווים עקב הירידה בביקוש להם עקב שינויים בצרכי השוק עקב שינויי אקלים, לרבות פיתוחים טכנולוגיים משבשים.</li> </ul>
סיכון שוק	סיכון להפסד הנובע משינוי בשווי הנכסים וההתחייבויות בשל שינוי ברמת מחירים בשווקים, שינוי בשיעורי ריבית, שער חליפין, אינפלציה ומחירי מניות.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ירידה בשווי אחזקות הבנק בניירות ערך של חברות הפועלות בתחומים בעלי השפעה סביבתית/אקלימית גבוהה, ואשר צפויות להיות במוקד הרגולציה בשנים הבאות, וכן לסבול מירידת שווי עקב שינוי טעמי צרכנים.</li> <li>- אירועי קיצון אקלימיים עלולים להוביל לשינוי בשווי של מכשירים פיננסיים הקשורים לאזורים שנפגעו מאותו אירוע קיצון, לרבות סחורות ושערי חליפין.</li> </ul>
סיכון תפעולי	סיכון להפסד כתוצאה מאי נאותות או מכשל של תהליכים פנימיים, בעלי תפקידים בבנק ומערכות או כתוצאה מאירועים חיצוניים.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- נזקים פיזיים לנכסים או לתשתיות ההכרחיות לשם המשכיות העסקית של הבנק כמו פגיעה בתשתיות תקשורת או שיבושים באספקת החשמל עקב התממשות אירועי אקלים קיצוניים.</li> </ul>
סיכון רגולציה	הסיכון לשינויים בחקיקה וברגולציה העלולים להשפיע על היקף ההכנסות וההוצאות של הקבוצה, ההון, תחומי הפעילות של הקבוצה או הסביבה העסקית בה היא פועלת.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- התגברות הנטל הרגולטורי על הבנק שעלול להוביל לעליה בהוצאות התפעול השוטפות הנדרשות לצורך הציות הרגולטורי.</li> <li>- התגברות הנטל הרגולטורי על הבנק כתוצאה מרגולציות שיידרשו מהבנק לבצע התאמות בניהול האסטרטגי של פעילותו העסקית, בניהול הסיכונים שלו וכן במוצרים שהוא מספק ללקוחותיו.</li> </ul>
סיכון משפטי	חשיפה לנזק/הפסד כתוצאה מתביעות כנגד הבנק, מתן חוות דעת משפטית לקויה, עריכת הסכמים לקויים, אי מתן הנחיות מתאימות עקב שינויים בחקיקה, רגולציה ופסיקה ו/או אגב סוגיות המתעוררות במסגרת הטמעה או יישום של חקיקה, רגולציה ופסיקה ו/או כתוצאה מקנסות שיושגו על הבנק ופעילות פיקוחית.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- בשנים האחרונות ישנה עליה במגמה של הפסדי חברות עסקיות בתביעות אקלים, המטילות עליהן חביות עקב השפעתן על נזקי משבר האקלים.</li> <li>- בישראל, הוטלה בעבר על בנקים החבות בגין טיהור קרקע מזוהמת ששימשה כבטוחה של הבנק.</li> </ul>

סיכון	הגדרת הסיכון	דוגמאות להשפעות אפשריות של סיכונים אקלים וסביבה על הסיכון
סיכון מוניטין	<p>הסיכון לפגיעה באמון של בעלי עניין שונים: (לקוחות, בעלי מניות, מחזיקי אג"ח וכו') בקבוצת לאומי, זאת כתוצאה מהתנהגות, פעולה, או הימנעות מפעולה של הקבוצה, נושאי משרה בקבוצה, העובדים או מעורבים אחרים. סיכון זה מתייחס לתפיסותיהם של בעלי המניות, מחזיקי העניין, הציבור, מעצבי דעת הקהל והתקשורת, בין אם מתבססות על עובדות ובין אם אחרת. הסיכון הינו דינאמי ומשתנה בין נושאים שונים ואוכלוסיות שונות.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- עזיבת לקוחות או אי-גיוס של לקוחות חדשים שנושא האקלים או הסביבה הוא נושא מרכזי בבחירתם את הבנק המממן.</li> <li>- מתן אשראי עסקי ללקוחות בעלי מוניטין שלילי עקב השפעה סביבתית או אקלימית גבוהה עשוי לסכן את המוניטין של הבנק כמממן פעילות הלקוחות.</li> </ul>

#### זיהוי והערכת סיכונים אקלים באשראי עסקי

במסגרת פעולותיו של הבנק לזיהוי סיכונים אקלים, הערכתם וניהולם, גיבש הבנק מתודולוגיה לזיהוי והערכה של סיכונים אקלים עבור לקוחות האשראי העסקי. במסגרת המתודולוגיה קובצו ענפי משק שונים לכדי סקטורים להם פרופיל סיכון אקלים דומה (על פי רמת חשיפתן לסיכונים אקלים שונים, מתוך טקסונומית סיכונים מוגדרת), מופו סיכונים אקלים והסביבה הרלוונטיים והמהותיים לכל סקטור. על בסיס תהליך זה, הוערכה רמת החשיפה השורשית היחסית של כל קבוצה לסיכונים אלו. בנוסף, ביצע הבנק גם הערכה ראשונית של החשיפה לסיכונים ברמת כל אחד מענפי המשק הבודדים, והוא יבחן בהמשך את האופן בו נכון לעשות שימוש ברמת פירוט זו במסגרת תהליכו.

לכל אחד מהסקטורים שנקבעו גובש שאלון ייעודי, על מנת לזהות את רמת החשיפה הפרטנית של הלווה הבודד לסיכונים אלו. מטרת השאלון היא להעריך את רמת ניהול הסיכון של הלווה את סיכונים אקלים שעלולים להשפיע על פעילותו העסקית, על מנת להעריך את רמת הסיכון השיוויונית והספציפית שלו, ולאפשר למקבלי ההחלטות לשלב את שיקולי סיכונים אקלים בתהליכי קבלת ההחלטות העסקיות. באופן זה, שואף הבנק לזהות סיכונים פוטנציאליים ברמת הלקוח הבודד, ומתאים את רמת החשיפה הרצויה בהתאם לתאבון הסיכון שלו. הבנק פועל להטמעת השאלונים כחלק מתהליך חיתום האשראי עבור הלקוחות העסקיים, בהתאם לסף מהותיות שנקבע, אשר נגזר מרמת הסיכון של הענף בו הלקוח פועל ומהיקף האשראי של הלקוח.

#### מדדים להערכת החשיפה של הבנק לסיכון אשראי עסקי הקשור לשינויי אקלים

לצורך מעקב אחרי חשיפתו של הבנק לסיכונים אשראי הקשורים לשינויי אקלים, עושה הבנק שימוש במגוון מדדים וכלי מדידה. בשלב זה, בהתאם לנתונים הזמינים לבנק, הבנק משתמש לצורך הערכת החשיפה שלו בנתונים המבוססים על הסיכון הענפי השורשי, כאשר בהמשך, עם צבירת נתונים מדויקים יותר ביחס ללקוחותיו, שואף הבנק לעשות שימוש בנתוני הסיכון השיוויוני – המתאימים יותר באופן פרטני לפורטפוליו שלו.

חשיפת לקבוצות ענפים בעלי פרופיל סיכון אקלים דומה - הבנק:



חשיפת לרמות סיכון אקלים - הבנק:

שיעור מתיק האשראי באחוזים	היקף כספי במיליוני ש"ח	רמת סיכון אקלים
52	347,122	1
4.5	29,631	2
32.5	216,845	3
9	60,772	4
1.9	12,830	5
100	667,201	סה"כ

חשיפת לענפי משק עתירי פליטות, המאופיינים בסיכון מעבר מוגבר-הבנק (סולו)<sup>14</sup>:

שיעור חבות	תעשייה כימית מלט <sup>15</sup> ויצרני	תחבורה, הובלה וייצור כלי רכב <sup>16</sup>	יצרני מוצרי מתכת ומוצרי ננייר <sup>17</sup> עץ	ייצור חשמל מדלקים פוסיליים <sup>18</sup>	חקלאות בעלי חיים <sup>19</sup>	דלקים פוסיליים <sup>20</sup>	סה"כ
31.12.2024	1.33%	1.08%	0.49%	0.71%	0.13%	0.96%	4.70%
31.12.2023	1.42%	1.22%	0.55%	0.71%	0.16%	1.03%	5.09%

### ניהול סיכון המשכיות עסקית בהקשרי סיכון אקלים

בנק לאומי שואף לשמור על רציפות פעילותו בכל עת. בהיותו מפעל חיוני הוא נערך להתמודדות עם תרחישים חיצוניים ופנימיים (לרבות אירועי אקלים) שעלולים לגרום לשיבושים תפעוליים משמעותיים בפעילותו העסקית.

בבנק מוגדרת מדיניות המשכיות עסקית אשר מתווה קווים מנחים ומהווה מסגרת עבודה כוללת לניהול המשכיות העסקית ברמת הקבוצה. במסגרת העבודה נכללים המרכיבים הבאים – ניתוח השלכות עסקיות, אסטרטגיית התאוששות (כולל גיבויים ויכולות אחזור), תכנית המשכיות עסקית וביצוע תרגולים שוטפים טכנולוגיים ועסקיים. לאומי מנהל ומיישם תהליכים שתכליתם לאפשר התאוששות מהירה וחזרה לשגרה באירועי חירום וקיצון, תוך מזעור הפגיעה בפעילות העסקית.

הבנק נערך להתמודדות עם שינוי אקלים, שרתי הבנק מוגנים במתקן תת קרקעי ייעודי, בעל מנגנוני הגנה ייחודיים.

### ניהול סיכון ההשקעות בראי סיכונים אקלים

במסגרת ניהול השקעות הנוסטרו של הבנק, לוקח הבנק בחשבון גם סיכונים אקלים במסגרת קבלת ההחלטות. זיהוי סיכונים האקלים המשפיעים על הסיכון בניירות ערך שהבנק בוחן השקעה בהם, נעשה בעזרת שימוש בדירוג ESG חיצוני, הניתנים לחברות על ידי מדרג בינלאומי מוביל. דירוג ה-ESG של המדרג כולל בתוכו גם ניתוח מעמיק של כלל היבטי ה-ESG וכל אחד ממרכיביו גם בנפרד, על ידי המדרג הבינלאומי כאמור, באופן מותאם לכל סקטור, וכוללים התייחסות לחשיפה של ניירות הערך לסיכונים האקלים. על פי נהלי העבודה של יחידת הנוסטרו, הבנק מחויב לבחון את דירוג ה-ESG של חברות טרם ההחלטה להשקיע בניירות ערך שלהן, ומידע זה נלקח בחשבון כחלק מכלל השיקולים ביחס להשקעה בנייר.

מדיניות זאת חלה גם על ההשקעות הריאליות של הבנק והשקעות המבוצעות עבור הבנק בניהול של צדדים שלישיים, ובכלל זה הן השקעות אקטיב והן השקעות פאסיב.

### סיכון רגולציה

סיכון הרגולציה הינו סיכון שצפוי להתגבר בשנים הקרובות עם כניסתן של רגולציות אקלים חדשות בישראל ובעולם שצפויות להשפיע גם על המערכת הבנקאית בישראל והסביבה העסקית בה הבנק פועל. בישראל, הוראת בנק ישראל (נב"ת 345 – עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים, הצפויה להיכנס לתוקף בחודש יוני 2026), המחייבת את הבנקים לנהל את סיכון האקלים בהקשר הסיכונים הפיננסיים המסורתיים, היא הסנונית הראשונה בנושא.

### סיכון משפטי

במסגרת ניהול הסיכון המשפטי, בהיבטי סביבה ואקלים, הבנק עדכן את מסמכי העמדת האשראי הרלוונטיים, הבטחונות הרלוונטיים והסכמי המימון הרלוונטיים השונים באופן בו ייכללו תניות והתייחסויות שונות בהיבטי סיכון סביבה.

14 על מנת להגדיר ענפים עתירי פליטות, המאופיינים בחשיפה מוגברת לחלק מסיכונים המעבר הקשורים להיקפי הפליטות (כגון מיסוי פחמן, רגולציות להפחתת פליטות, חבות משפטית וחשיפה לסיכונים טכנולוגיים וחדשנות משבשת), השתמש הבנק ברשימות ענפים עתירי פליטות של מסגרות עבודה גלובליות מובילות בנושא – UNEP-FI, PACTA, SBTI.

15 ייצור כימיקלים ומוצריהם, תעשיית תרופות, תעשיית מוצרי גומי ופולסטיקה ויצרני מלט.

16 ענפי משק הובלה יבשתית, הובלה ימית, הובלה אווירית, שרותי דואר ובלדרות לאומיים, תעשיית כלי רכב מנועיים ובניית ספינות ואוניות.

17 ענפי משק ייצור מוצרי עץ ונייר (פרט לרהיטים) וייצור מוצרי מתכת (ברזל ופלדה, מתכות אל ברזליות).

18 ענפי משק אספקת חשמל, גז, קיטור ומיזוג אוויר, תמסורת וחלוקה של חשמל.

19 ענפי המשק גידול בעלי חיים, ענף הדיג וחקלאות ימית לרבות ניהול משק חקלאי מעורב.

20 פעילויות של הפקת נפט וגז טבעי וכריית פחם לרבות אספקה הובלה ומסחר קמעונאי של דלק.

סיכון זה מתייחס לתפיסותיהם של מחזיקי העניין של הבנק ביחס לבנק והאמון בו (לרבות בעלי המניות, מחזיקי אג"ח, שותפים עסקיים, הציבור, מעצבי דעת הקהל והתקשורת), בין אם מתבססות על עובדות ובין אם אחרת. עם המודעות הגוברת לשינויי האקלים והשפעותיהם, צפויים היבטי האקלים להוות פקטור משמעותי יותר בתפיסת הבנק בקרב מחזיקי העניין, ובפרט מחזיקי עניין גלובליים. הסיכון הינו דינאמי ומשתנה בין נושאים שונים ואוכלוסיות שונות. הבנק שילב במדיניות לניהול סיכון המוניטין התייחסות להיבטי אקלים, לרבות פרסום תקשור שוטף על פעילות הבנק בהיבטים אלו.

### סיכון אסטרטגי

הבנק מבצע באופן תקופתי תהליך של בקרת סיכונים על האסטרטגיה העסקית במסגרתו נבחנים הסיכונים השונים העשויים להשפיע על האסטרטגיה העסקית של הבנק, לרבות התייחסות לסיכוני אקלים. הבנק שואף להתאים את האסטרטגיה העסקית שלו לכלל הסיכונים הצפויים להשפיע על פעילותו העסקית ובתוך כך גם לסיכוני האקלים שהשפעתם על הפעילות העסקית של הבנק צפויה להתגבר.

### ניתוח תרחישי אקלים

ניתוח תרחישי אקלים הוא כלי תכנון אסטרטגי המאפשר לארגונים לחזות ולהעריך תוצאות עתידיות אפשריות של שינויי האקלים ולבחון לאורך את ההשפעות העסקיות הצפויות. כלי זה נועד לאפשר התמודדות עם חוסר הוודאות המובנה הקיים בתחזיות אקלים ארוכות טווח, אשר התממשותן מושפעת בין היתר מאופן ההתמודדות הגלובלית עם שינויי האקלים וקצב המעבר לכלכלה דלת פחמן. על ידי בחינת מגוון תרחישים סבירים, הבנק יכול להבין טוב יותר את מגוון הסיכונים, וההשפעות הכרוכות בהם, אם יתממשו תרחישי אקלים שונים. הבנק שילב את תרחישי האקלים השונים במסגרת ניתוחי התרחישים שהוא מבצע לצרכים שונים, לרבות לצורך תהליך ה-ICAAP. התרחישים צפויים לספק הבנה מקיפה ורחבה של השפעת סיכונים פיננסיים הקשורים לאקלים, על מנת לאפשר לבנק להיערך להשפעות הצפויות של התרחישים על פעילותו העסקית.

בסוף שנת 2023 החל הבנק לראשונה בביצוע תהליך מקיף ומלא למבחני לחץ המבוססים על תרחישי אקלים שונים, בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המובילות. ביחס לסיכון המעבר, התהליך הושלם במהלך שנת 2024, וביחס לסיכון הפיזי, הניתוח יושלם בראשית שנת 2025. הניתוח אותו עורך הבנק כולל מגוון של תרחישי אקלים המקיפים סיכונים פיזיים וסיכונים מעבר, כאשר לצורך ישימות מפריד הבנק בין תרחישים המאופיינים בסיכונים מעבר ותרחישים המאופיינים בסיכונים פיזיים, בהתאם לפרקטיקה המקובלת בעולם.

תרחישי האקלים שהבנק מנתח מתבססים על המתודולוגיה והתרחישים של ה-NGFS. שבעת התרחישים הללו, הכוללים בין היתר את התרחיש Net-Zero 2050, מתבדלים ביניהם בהתאם לקצב המעבר הגלובלי לכלכלה דלת פחמן. במסגרת כל אחד מהתרחישים, בוחן הבנק מספר משתנים מרכזיים, ואת השפעתם המצרפית על תיק האשראי שלו:

- כל תרחיש מאופיין בהשפעות מקרו כלכליות רב שנתיות שונות, בהתאם לסיכוני המעבר השונים בהם הוא מאופיין על פני ציר הזמן.
  - כל אחד מהתרחישים מאופיין בעלויות מעבר (transition costs) שונות לכלכלה דלת פחמן עבור חברות מתחומי פעילות שונים.
  - שינויים במחירי פחמן שונים שצפויים להיות מושגים על החברות - השפעת מחיר הפחמן לאורך שרשרת הערך של החברות, והאופן בו הוא מתגלגל למחירי תשומות ותפוקות, מהווה המשתנה המסביר המרכזי לתוצאות המודל בתרחישים השונים.
- בניתוח תוצאות התרחישים ושילוב מסקנותיהם בתהליכי ניהול הסיכון, הבנק מביא בחשבון את המגבלות המובנות בנתונים, במתודולוגיה ובמודלים ובכלל זה:
- היעדר נתונים פרטניים למשק הישראלי - יובהר כי עקב היעדר נתונים ספציפיים לישראל ביחס לחלק מעלויות המעבר, התבסס הבנק על נתונים תחליפיים של מדינות ואזורים אחרים, בהתאם לזמינות המידע והצורך.
  - אי רגישות המודלים לתרבות ולאופי השוק הישראלי.
  - טווח החיזוי הארוך.

מניתוח תוצאות התרחישים עולה כי התרחיש, שלהערכת הבנק, משקף בסבירות גבוהה יותר את ההשפעות הפוטנציאליות של סיכון האקלים, אינו בעל השפעה מהותית על פעילותו של הבנק וצפוי להשפיע על תיק האשראי בטווח הבינוני ארוך.

במסגרת הניתוח שבצע הבנק ביחס לסיכונים הפיזיים, בוחן הבנק את ההשפעות של סיכוני הצפה, בצורת וחום. השפעות הסיכונים הללו נבחנות ביחס לתיק המשכנתאות של הבנק, לבטוחות הנדל"ן של הבנק בחטיבה העסקית, וכן ביחס לתיק

האשראי העסקי. במסגרת זו, בוחן הבנק בכל אחד מתרחישי האקלים (תרחישי RCP<sup>21</sup>), את הצפי לקצב ועוצמת התממשות הסיכונים הפיזיים, בכל תא שטח בישראל (ברזולוציה גיאוגרפית של כ-2 קמ"ר), ואת ההשפעה הצפויה שלהם על תיק האשראי של הבנק והבטוחות שלו, תוך שימוש בפונקציית נזק ייעודית.

כאמור, ניתוח תרחישי האקלים נעשה בהתאם למתודולוגיה גלובלית מתקדמת המבוססת על מודלים כלכליים וסטטיסטיים מורכבים שעברו התאמה ייחודית לשוק הישראלי - הן מבחינת סיכוני המעבר והן מבחינת הסיכונים הפיזיים העתידיים להתממש בישראל. תהליך העבודה של הבנק במסגרת זו כולל בחינה של ההשפעות הצפויות של כל אחד מהתרחישים על הביצועים הפיננסיים ושווי הנכסים הרלוונטיים של כל אחד מלקוחות התיק העסקי של הבנק. על בסיס זה, מעריך הבנק את השינוי הצפוי לאורך זמן בדירוגי האשראי של לקוחותיו עקב התממשות תרחישי האקלים, בסבירות להגעתם לכשל אשראי ובהפסדי האשראי הצפויים עקב התממשות התרחיש (EL, LGD, PD).

ניתוח תרחישי אקלים מספק מסגרת מובנית להערכת וניהול הסיכונים המורכבים הקשורים לשינויי אקלים. על ידי שימוש בגישה זו, הבנק יכול להבין טוב יותר את ההשפעות הפוטנציאליות של תרחישי אקלים שונים על הפעילות העסקית שלו ושל לקוחותיו, ולגבש אסטרטגיה מבוססת נתונים על מנת להפחית סיכונים אלו. הבנק עושה שימוש בכלי זה לניהול סיכוני האקלים וכן ככלי להערכת וכימות הפגיעה הפיננסית שהבנק עומד בפניה בתרחישי אקלים שונים, וכן לצורך הבטחת ציות רגולטורי להוראת בנק ישראל בנושא (נב"ת 345).

### תוצאות הניתוח וצעדים להמשך - סיכון מעבר

כאמור, מניתוח תוצאות התרחישים עולה כי התרחיש, שלהערכת הבנק, משקף בסבירות גבוהה יותר את ההשפעות הפוטנציאליות של סיכון האקלים צפוי להשפיע על תיק האשראי בטווח הבינוני ארוך.

ככלל, תוצאות התרחישים עולים בקנה אחד עם הערכת הבנק לרמת הסיכון האקלים בחלוקה ענפית (מפת חום). בהתאם, הענפים החשופים יותר, אשר פרופיל הסיכון שלהם צפוי לעלות עקב התממשות תרחישי האקלים לעיל, הם ענפי אנרגיה, הדלקים, התעשיות הכימיות ותעשיות כבדות אחרות (כגון חומרי בניה), וכן, צפויה עליה משמעותית בטווח הזמן הארוך בענפי שירותי ותשתיות איכות הסביבה השונים.

ביחס לכל אחד מהענפים שזוהו כבעלי פוטנציאל משמעותי להיפגע מהתממשות סיכון האקלים, יבחן הבנק את הצורך בהתאמת מדיניות האשראי והפחתת השפעת הסיכון על חשיפות האשראי, בהתייחס:

- למגבלות בנתונים, מתודולוגיות ומודלים כפי שפורטו לעיל.
- מהותיות חשיפת האשראי.
- לגידורים שונים שכבר קיימים ביחס לכל ענף.
- לניתוח הסיכונים הפרטניים של הלווים שהבנק עורך ללווים שעומדים בספי המהותיות שהוגדרו, באמצעות המתודולוגיה הייעודית שהבנק פיתח לנושא.

<sup>21</sup>representative concentration pathway -RCP

## יעדים ומדדים בתחום הסיבה והאקלים

בנק לאומי קבע יעדים אסטרטגיים בנושאי אקלים וסביבה. לצד זאת משלב בפעילותו היבטים רבים אשר תורמים לצמצום השפעות האקלים, ובמעבר לכלכלה סביבתית, אשר עיקריהם כלהלן:

### 1. הגדלת חשיפה לפעילויות המסייעות להפחתת זיהום או לצמצום השפעות שינוי אקלים

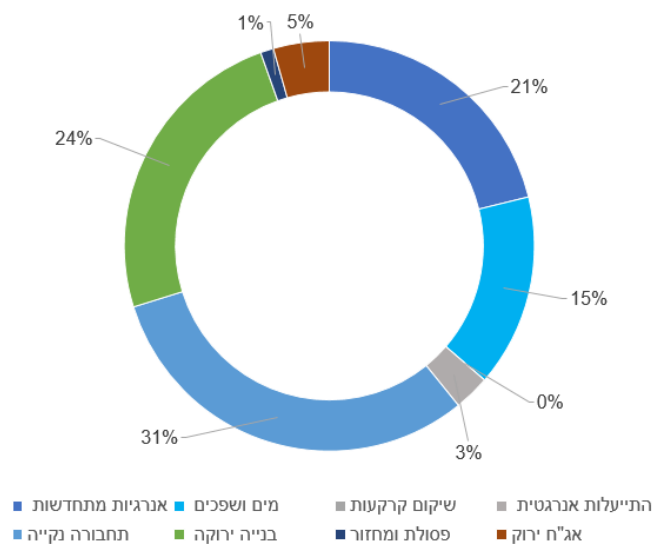
הבנק קבע בשנת 2021 יעד אסטרטגי לפיו הינו שואף לכך שעד שנת 2030, יתרת המימון וההשקעות הסביבתיים תסתכן בסך של 35 מיליארד ש"ח. עם התקדמותו של הבנק לעבר העמידה ביעד זה, ולאור כך שיעד זה מהווה נדבך מרכזי באסטרטגיית ה-ESG של הבנק, וחלק מנדבכי האסטרטגיה של הבנק בכללותו, החליט דירקטוריון הבנק על העלאת יעד זה להיקף של 40 מיליארד ש"ח ב-2030.

בנוסף ליעד זה הבנק פועל להגדלת החשיפה לפעילויות המסייעות להפחתת זיהום או לצמצום השפעות שינוי אקלים גם באמצעות הלוואות צמודות קיימות, השקעותיו, וכן הצעת פקדונות מובנים ירוקים, כלהלן:

### מימון והשקעות סביבתיים

הבנק גיבש מתודולוגיה וקריטריונים לזיהוי וניהול מימון והשקעות המקושרים למטרות התומכות ביעדי אקלים. המתודולוגיה שאומצה הינה ברוח תקן Green Bond Principles (GBP)<sup>22</sup> המסייע בגיבוש מאפיינים לאג"ח ירוקה בינלאומית, ובהתאמות למאפיינים הייחודיים של המשק הישראלי.

יתרת המימון וההשקעות הסביבתיים<sup>23</sup> ליום 31.12.2024 הסתכמה בהיקף של כ-27.2 מיליארד ש"ח:



### אשראי צמוד היבטי קיימות – Sustainability Linked Loans

לצד תהליכי ההטמעה שבוצעו בבנק בכל הנוגע למימון סביבתי, על פי יעדינו כאמור, הבנק מדווח בדוח זאת השנה השנייה גם על אשראי צמוד קיימות, אשר נכללו בהם תניות ויעדי קיימות שונים במסגרת הסכמי המימון.

אשראים אלו הסתכמו בשנת 2024 בסך כולל של כ-1.4 מיליארד ש"ח.

<sup>22</sup> Green Bond Principles (GBP) - ארגון בינלאומי שתכליתו הגדרת עקרונות לטובת פיתוח כלכלה בת-קיימת. <sup>23</sup> כולל מכשירי אשראי חוץ מאזניים. המידע בקטגוריית תחבורה נקיה וציבורית, כולל מרכיב של אמדן.

## שיתוף פעולה אסטרטגי עם בנק ההשקעות של האיחוד האירופי בהיקף של 750 מיליון אירו

ללאומי שותפות אסטרטגית ייחודית עם ה-EIB, במסגרתה ה-EIB יעמיד ללאומי קו מימון בהיקף כולל של 750 מיליון אירו, אשר ישמש להעמדת אשראי בתנאים מועדפים לעסקים קטנים ובינוניים בישראל, בדגש על אשראי ירוק ומימון פרויקטים ירוקים וחברתיים, זאת לצד ערבות נוספת לאשראי ביחס לפרוייקטים בנושאי קיימות בהיקף של כ-96 מיליון אירו.

במהלך שנת 2024 הבנק החל להעמיד אשראים ללקוחותיו מתוך קו מימון זה, באופן בו עיקר האשראי הירוק שהועמד על פיו יועד לאנרגיה מתחדשת. האשראי הירוק המועמד על ידי הבנק בשיתוף הפעולה עם האיחוד האירופי, הינו עומד בתנאי הסיווג של ה-European Investment Bank להגדרת אשראי הסביבתי.

### פיתוח מוצרי השקעה ופיקודנות מובנים המשלבים היבטי ESG

כפי שנים קודמות, גם בשנת 2024 הבנק השיק פקדון המבוסס בעיקרו על סלי מניות של חברות בעלות דירוגי ESG גבוהים, וכן על חברות אשר פעילות בתחום האנרגיה הירוקה. היקפו הכולל הסתכם בשנת 2024 בכ-1.1 מיליון ש"ח.

### פעילות בחדר עסקאות בתחום המסחר בתעודות פחמן

הבנק מאפשר פעילות בחדר עסקאות בתחום המסחר בתעודות פחמן, ללא חשיפה על ספרי הבנק, ולבקשת לקוחותיו.

### 2. הפחתת פליטות פחמן וגזי חממה מפעילות ישירה ועקיפה (SCOPE 1-3)

#### פליטות המיוחסות לפעילות התפעולית של לאומי

לאומי שם לעצמו מטרה לצמצם את ההשלכות השליליות על איכות הסביבה, האקלים ומשאבי הטבע הזמינים באזורים בהם הוא פועל, הן דרך פעילותו התפעולית והן דרך פעילותו העסקית. לאומי משקיע משאבים בזיהוי פעולות שיביאו להתייעלות ולחיסכון בצריכת האנרגיה, המשפיעות ישירות על טביעת הרגל הפחמנית של לאומי.

מדי שנה, הבנק מבצע חישוב סדיר של פליטת גזי החממה הנובעים מפעילות הבנק (צריכת אנרגיה, שריפת דלקים ועוד), ומדווח את טביעת הרגל הפחמנית שלו. חישוב הפליטות מבוצע בהתאם למתודולוגיית החישוב של התקן הגלובלי המקובל בנושא (GHG protocol), ובאמצעות כלי החישוב של המשרד להגנת הסביבה. לצורך חישוב הפליטות במכלול 3 משתמש הבנק במקדמי הפליטה המפורסמים על ידי DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs), ממשלת (UK).

פליטות גזי חממה מחולקות, על פי הפרקטיקה, לשלושה מכלולים, אשר בבנק באים לידי ביטוי בפעולות העיקריות, כלהלן:

1. מכלול 1 – פליטות ישירות כתוצאה מצריכת דלקים וגזי קירור וכיבוי אש
2. מכלול 2 – פליטות עקיפות כתוצאה מצריכת חשמל
3. מכלול 3 – פליטות עקיפות כתוצאה מתהליכי רכש, ייצור וטיפול בפסולת, נסיעות עבודה, צריכת חשמל של שוכרי משנה בנכסי הבנק, ופעילות מימון.

בהתאם לכך לאומי הגדיר יעדים לשנת 2026 להפחתת פליטות גזי חממה מפעילות תפעולית, הפחתת צריכת חשמל מאתרי הבנק, וכן הפחתת צריכת דלקים לנסועה של 20% משנת הבסיס 2021<sup>24</sup>.

בשנת 2024 לאומי קבע יעדים להפחתת פליטות גזי חממה כאמור גם לשנת 2030, וזאת בשיעור של 50% משנת הבסיס 2021, וכן יעדים שנתיים כמותיים מפורטים להשגת יעד זה בכל שלושת המכלולים. היעדים שנקבעו לשנת 2030 הינם מבוססי מדע לפי תקן ה-SBTi.

ליום 31.12.2024 הבנק ביצע הפחתה של 24% מהמדרג הפחמני ביחס לשנת 2021. בהפחתה זו, עמד הבנק בהצלחה ביעד הביניים המקורי שהוצב לשנת 2026 (הפחתה של 20% במדרג הפחמני ביחס לשנת 2021). הבנק ממשיך לפעול להפחתת טביעת הרגל הפחמנית, בהתאם ליעד ארוך הטווח שהוצב לשנת 2030, הפחתה של 50%.

טביעת הרגל הפחמנית של הבנק לשנת 2024 היא 24,970 טונות שווה ערך פד"ח (tCO<sub>2</sub>e).

<sup>24</sup> כלל הנתונים המוזכרים בפרק זה מתייחסים לביצועים הסביבתיים התפעוליים של בנק לאומי בלבד, אשר מעל 99% מעובדיו ורווחיו, בישראל.



הגורמים המרכזיים לירידה בפליטות בשנת 2024 הם:

1. צמצום שטחי משרדים הנובעים בעיקר ממעבר הבנק לקמפוס בלוד
2. המשך המעבר לצריכת חשמל מיצרן פרטי שיוצר החשמל שלו יעיל יותר אנרגטית
3. צמצום צריכת דלקים לתחבורה
4. צמצום צריכת גזי קירור, עקב מניעת תקלות ודליפות

עצימות המדרך הפחמני של הבנק לשנת 2024 היא 0.143 טון שווה ערך פד"ח (tCO<sub>2e</sub>)/מ"ר. עליה קלה של כ-1.5% בהשוואה לשנת 2021. העליה בעצימות הפליטות נובעת מצמצום שטחים משמעותי בבנק עם המעבר לקמפוס.

**פירוט טביעת רגל פחמנית תפעולית לפי מכלולים:**

מכלול	יחידת מידה	2024	2023	2021 שנת הבסיס
מכלול 1	טון CO <sub>2eq</sub>	2,950	4,880	3,362
מכלול 2 (גישה מבוססת שוק)	טון CO <sub>2eq</sub>	20,139	22,118	28,282
מכלול 3	טון CO <sub>2eq</sub>	1,880	1,894	1,311
סה"כ	טון CO <sub>2eq</sub>	24,970	28,892	32,955
עצימות הפליטות	טון למ"ר	0.143	0.131	0.141

**עצימות אנרגטית**

קבוצת לאומי מספקת שירותי בנקאות ואינה חברה יצרנית, לכן הקבוצה אינה מחשבת עצימות אנרגטית ליחידת ייצור.

קבוצת לאומי מודדת את העצימות האנרגטית שלה כדי לבחון את יעילות המהלכים שנקטים לצמצום צריכת החשמל. העצימות נמדדת על פי צריכת חשמל ביחס לשטח בו נצרך (מ"ר). בהמשך למהלכים שנקטו להתייעלות אנרגטית, קיימת ירידה עקבית בעצימות האנרגטית של קבוצת לאומי ביחס לשטח הנכסים לאורך השנים. העליה בעצימות הפליטות ביחס לשנה קודמת נובעת מכך שבשנת 2023 החזיק הבנק שטחים כפולים רבים עקב ניהול המעבר לקמפוס החדש בלוד.

עצימות אנרגטית לפי סה"כ חשמל (סך קוט"ש/מ"ר)	2024	2023	2021 שנת הבסיס
	296	255.13	364.9

**צמצום טביעת הרגל הפחמנית**

הבנק משקיע מאמצים לצמצום טביעת הרגל הפחמנית התפעולית, בין היתר באמצעות:

- בנייה ירוקה - בתכנון הקמה של מבנה חדש ובשיפוץ מבנים קיימים, נלקחים בחשבון היבטים סביבתיים, כגון בידוד חלונות בחזיתות חמות, מערכות בקרה, זמנים קבועים וחיישנים לכיבוי אוטומטי של מזגנים ותאורה, ועוד. כמו כן, מבנה הקמפוס החדש של הבנק בלוד נבנה על פי תקן LEED, ותקן 5281 לבנייה ירוקה בישראל.
- צי הרכב של הבנק - לאומי פועל למעבר צי הרכב של הבנק מכלי רכב מונעי בנזין לכלי רכב היברידיים וחשמליים.
- החלפה של גופי תאורה לתאורה חסכונית
- 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.
- התייעלות בצריכה האנרגטית - צמצום צריכת חשמל בחדרי המחשב של הבנק, על ידי יעול פיזור החום. במתחם השרתים בוצעה הפרדה בין שדרות חמות לקרות על מנת לשפר את היעילות האנרגטית ולהקטין את צריכת האנרגיה. בנוסף, הבנק מתעדף עבודה עם שרתים וירטואליים חלף שרתים פיזיים, באופן שמאפשר ניהול אנרגטי הולם, ומצמצם את צריכת האנרגיה באתרי ה-Data center.

סך הצריכה לשנת 2024 (בקמפוס לאומי המהווה את עיקר צריכת המים של הבנק), הינה כ-85,908 מ"ק. בנרמול ביחס למספר משרות, צריכת המים למשרה הינה כ-11.47 מ"ק, זאת ביחס לצריכה של-103,441 מ"ק בסה"כ, ושל 13.76 בממוצע לעובד ב-2023.

פסולת

במסגרת מאמצי הבנק להפחתת הזיהום הפחמני וצמצום השפעות האקלים בפעילותו, מתבצעת בבנק לאורך השנים פעילות ענפה בתחום פינוי הפסולת על גווניה.

בשנת 2024 הועברו למחזור ולטיפול הפסולות כמפורט להלן:

סוגי פסולת	יחידות	2024
קרטונים	טונות	32
נויך <sup>25</sup>	טונות	1,749
פסולת אלקטרונית	טונות	42
פסולת שאיבות מפרדי שמנים	מ"ק	79
פסולת סוללות	טונות	0.14
מכלי טונר	טונות	4

פליטות מכלול 3, המיוחסות לפעילותו הפיננסית של הבנק

בנוסף, כחלק מהמחויבות של לאומי לצמצם את השפעתו האקלימית, הבנק חישוב של טביעת הרגל הפחמנית המיוחסת לפעילותו הפיננסית. פליטות אלו הן חלק פליטות SCOPE 3 של הבנק. החישוב נעשה בהתבסס על מתודולוגית השותפות לחשבונאות פחמן פיננסית ("PCAF"), המסגרת המובילה למדידת פליטות גזי חממה המשויכות לפעילות פיננסית, ובפרט מימון והשקעות.

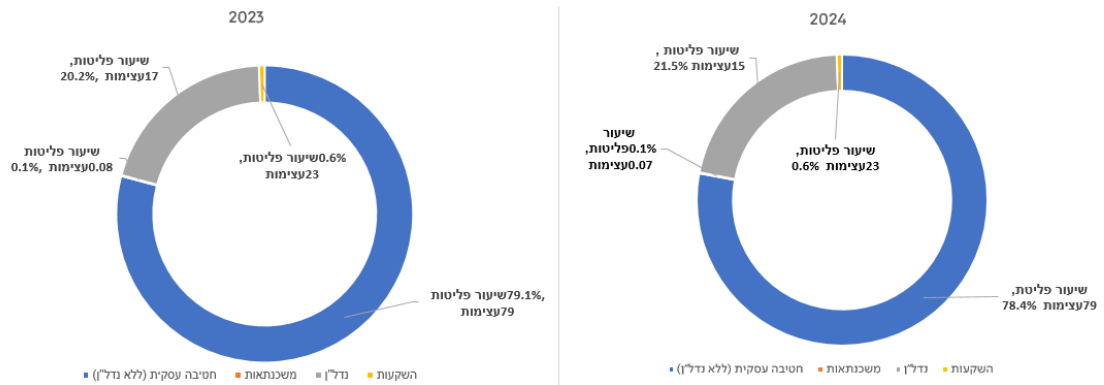
גם בשנה זו, חישוב הפליטות הממומנות של הבנק כלל 100% מתיק האשראי ללקוחות החטיבה העסקית (כולל נדל"ן, עסקי, מסחרי ותשתיות), ולקוחות חטיבת המשכנתאות של הבנק, ו-100% מההשקעות בחברות סחירות באמצעות לאומי פרטנרס, וההחזקה בוואלי נשיונל בנק.

חישוב הפליטות הממומנות דורש שימוש במתודולוגיות סטטיסטיות וחישוביות, וכן הערכות והנחות שונות, על מנת להשלים נתונים שאינם זמינים לבנק (כגון מידע על פליטות לווים שאינן זמינות בהיקפים נרחבים במשק הישראלי). במהלך שלושת השנים בהן מחשב הבנק את הפליטות הממומנות, דיוק את הבנק את מתודולוגיית החישוב, איסוף הנתונים והניתוח שלהם, וכן בנה בסיס נתונים רחב וקבוע, אשר משמש את הבנק לצורך ניהול קוהרנטי של תהליכי הפחתת הפליטות הממומנות, ניתוח תרחישי קיצון, וניהול סיכונים מעבר אקלימיים. ציון איכות המידע, לפי הגדרות תקן PCAF, ממתודולוגיית החישוב של הבנק הינו 4.33.

מניתוח הנתונים לשנת 2024, עולה כי חלה ירידה של 5.1% בסך הפליטות הממומנות של הבנק, וירידה של 6.12% בעצמות האנרגטית, ביחס לשנת 2023.

25 נתון נבחר זה נובע בעיקרו מפינוי מבני המטה של הבנק בתל אביב, אשר הובילו להעברה של כמויות חריגות של חומרי נייר וארכיב למחזור, לצד פינוי פסולת ציוד משרדי וריהוט אשר מהווים אירוע חריג וחד פעמי.

התפלגות הפליטות והעצימות האנרגטית לפי סוגי פעילויות הינה כלהלן:



מכלול 3 – סיכום כלל הקטגוריות הכלולות והמחושבות

מספר קטגוריה <sup>26</sup>	שם	תכולה
1	מוצרים ושירותים שנרכשו	צריכת נדל"ן, צריכת טונרים, צריכת מים
5	פסולת מיוצרת בתפעול	פסולת שהועברה למחזור, שפכים, פסולת כללית מעורבת <sup>27</sup>
6	נסיעות עסקים	טיסות ולינות
13	נכסים מושכרים	צריכת חשמל של שוכרי הבנק
15	השקעות (לרבות אשראים)	100% מלקוחות החטיבה העסקית (כולל נדל"ן, עסקי, מסחרי ותשתיות), ולקוחות חטיבת המשכנתאות של הבנק, ו-100% מההשקעות בחברות סחירות באמצעות לאומי פרטנרס, וההחזקה בוואלי נשיונל בנק.

### הגבלת חשיפות בתחום פעילות מזהם

ענף הפיננסים בכללותו אינו מאופיין בתרומה ישירה להשפעות שינוי אקלים, אלא חשוף להשפעות אלה באופן עקיף על ידי מימון ענפים ופעילויות כלכליות המבוססות בפעילותן, בין היתר, על שימוש בדלקי מאובנים. הבנק פועל להגבלת חשיפתו לפעילויות אשר תורמות להשפעות שינוי אקלים, ולצורך כך קבע מגבלה פנימית להיקף החשיפה בתיק האשראי (סולו) ללקוחות מתחומי הפקת פחם, הפקת וזיקוק נפט, והפקת גז.

אסטרטגיית הבנק בהקשר של הפחתת הפעילות בתחום האשראי המזהם הוגדרה כאמור כמגבלה פנימית ולתחום זה בלבד, לאור הצורך בתמיכת המשק הישראלי במעבר הנדרש לכלכלה דלת פחמן, לצד החשיפה הזניחה של הבנק לתחום פעילות הנפט והגז.

יתרת האשראי של הבנק ליום 31.12.2024 לפעילות ייצור חשמל מדלקים פוסיליים, הינה זניחה ביחס לפעילותו, ומפורטת בפרק מדדים להערכת החשיפה של הבנק לסיכון אשראי עסקי הקשור לשינוי אקלים.

<sup>26</sup> לפי הטקסונומיה של ה-GHG protocol.

<sup>27</sup> מחושב על פי אופן של סך פסולת למספר משרות, בהתאם בהתאם למתודולוגיית החישוב של משרד הפנים לכמות פסולת מיוצרת לעובד.

במסגרת תהליכי רכש, ספקים נדרשים להצהיר כי אינם מעורבים במתן ו/או קבלת שוחד ועל פי אופי פעילותם גם מחויבות לשמירה על זכויות אדם, לעמידה בהוראות הדין והרשויות הרלוונטיות בנושא סביבה ואקלים, אחריות נזיקין ואחריות בנושא בטיחות וגהות בעבודה. כמו כן, בהליכי רכש בהם קיימים קריטריונים של איכות, מתבקשים להשיב על נספח אחריות תאגידית.

בהתאם לאופי פעילות הספק, נבחנו בין היתר היבטי זיהום אוויר, פסולת בתהליכי ייצור ושימוש במוצרים ירוקים. אגף נדל"ן מבצע בדיקות ובקורות על חברות בינוי, ניקיון ותחזוקה שלפעילותן עלולות להיות השפעות שליליות על איכות הסביבה. בין השאר מבוצעות בדיקות בנוגע לחומרים בהם משתמשים ספקים אלו ובמידת הצורך נדרשים הספקים להציג אישורים בהתאם, לרבות גיליונות בטיחות (MSDS), אישורי הטמנה של פסולת בניין, תווי תקן וכדומה.

בשנת 2024 עמד היקף הרכש הירוק של הבנק על כ- 43 מיליון ש"ח.

כחלק מפעולות הבנק לצמצם השפעה סביבתית שלילית הנגזרת מפעילות הרכש, מבוצעות הפעולות העיקריות שלהלן:

- ככל הניתן ביצוע רכש הכולל שימוש בחומרים ממוחזרים, במוצרים חסכוניים באנרגיה ובמוצרים ידידותיים לסביבה.
- מעבר הדרגתי של צי רכבי הליסינג של הבנק מרכבים המונעים על ידי בנזין, לרכבים היברידיים וחשמליים.
- מחזור פסולת נייר.
- מחזור פסולת אלקטרונית.
- שימוש בתאורה חכמה וחסכונית.
- בתהליכי רכש של בינוי, תחזוקה ומוצרי חשמל, נעשה שימוש בקריטריונים סביבתיים מומלצים, במטרה לצמצם את השפעה סביבתית שלילית כתוצאה מפעילותו של הבנק.

להרחבה בהיבטי רכש אחראי, חברתי, והערכה של התנהלות ספקים, ראו בפרק חברה בדוח זה.

#### פעולות ונושאים נוספים בנושא המעבר לכלכלה סביבתית

בנייה ירוקה – קמפוס לאומי החדש בעיר לוד נבנה בבנייה ירוקה בתקן LEED ובמסגרתו הוטמעו מערכות ופעולות נוספות לצורך התייעלות אנרגטית וסביבתית (להרחבה אודות מבנה הבנק בלוד פעולות נוספות בהקשר זה והאימפקט הנובע מכך, ראו בפרק האימפקט הנובע מפעילות הבנק ומדידתו, בדוח זה). כמו כן, Valley National bank אשר הבנק מחזיק בכ-13% ממניותיו, השלים בשנת 2024 את המעבר למשרדיו החדשים, אשר גם הם נבנו בתקן LEED Gold.

דואר ירוק – מעבר הלקוחות לדיוור דיגיטלי מאפשר חיסכון בנייר לצד הנגשה נוחה, פשוטה ומהירה יותר עבור הלקוחות.

פסולת – עיקר הפסולת בבנק הינה פסולת אלקטרונית ופסולת נייר הנאספות ונשלחות לפינוי על ידי קבלנים מורשים.

צמצום הדפסות

מדיניות בטיחות ואיכות הסביבה – במסגרת מדיניות זו, פועל הבנק להשקיע את המשאבים הדרושים למניעת מקרים של זיהום סביבתי ובזבוז משאבי טבע, מזעור גורמי הסיכון למפגעי סביבה ושיפור מתמיד של ביצועיו.

נאמני איכות סביבה – בסניפים ובמטה מונו נאמני איכות סביבה האחראים לניהול היבטי סביבה וניטור צריכת החשמל והמים.

שירות דיגיטלי – עוגן מרכזי בחזון הבנק הינו להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור לקוחות הבנק תוך הנגשת השירותים באופן מתאים, פשוט, מהיר וחכם ללקוחות. מובילות זאת, לא רק שמאפשרת שירות טוב יותר ללקוחות, אלא מצמצמת צריכת נייר, ופליטות פחמן משימוש בתחבורה הנדרש לצורך הגעה לסניף.

להרחבה בנושא הנגשת שירותים דיגיטליים ללקוחות ראו בפרק חברה לדוח זה.

כמו כן, בשנת 2024, לא אירעו מקרים של אי-ציות ו/או קנסות בנושאי סביבה.



## חברה

### הקדמה

בבסיס החזון של לאומי "להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור הלקוחות ולצמוח בצורה מואצת עם הלקוחות שבמיקוד", שילוב מובילות עסקית ונוחות גם יחד, ושאיפה לתת מענה מיטבי לצרכיהם הפיננסיים של לקוחותינו, בסביבה עסקית דינמית, תוך התבססות על ערכים של שקיפות, אחריות והוגנות. מימוש ערכים אלו נעשה, באמצעות טיפוח ההון האנושי והטמעת חדשנות ויצירתיות, והכל תוך שמירה על יציבות הבנק והשגת רווחיות נאותה.

עוגן משמעותי בחזון ואסטרטגיית ה-ESG של הבנק, וחזון הבנק בכללותו, מתייחס לכלל מחזיקי ובעלי העניין של הבנק בתחום החברתי, ובכללם, עובדי הבנק, הלקוחות, והקהילה.

פרק זה להלן עוסק בכלל ההיבטים הנוגעים למחזיקי ובעלי העניין של הבנק בהיבטי חברה, ובכלל זה מבנה הממשל התאגידי בבנק בתחום החברה, עובדי הבנק, לקוחותינו, קהילה, וספקים, וכולל מיקוד בנושאים ספציפיים בעלי חשיבות כגון, הכלה פיננסית, ונכתב בשים לב לדגשים של בנק ישראל בתחום החברתי.

### הממשל התאגידי בתחום החברה

הבנק מכיר בכך כי עוגן מרכזי בתפקידו כבנק מוביל בישראל, אשר מורשתו וההיסטוריה שלו קשורה בטבורה להיסטוריה הכלכלית וחברתית של מדינת ישראל, הינו הכללת היבטי חברה בכלל פעילותו.

נוכח האמור, היבטי החברה, בכללותם, מגובשים גם הם, תחת הממשל התאגידי של הבנק, כפי שיפורט בפרק זה:

### דירקטוריון הבנק

דירקטוריון לאומי אמון על התוויית האסטרטגיה של הבנק ובכלל זה בתחום החברתי, אישור מסמכי מדיניות רלוונטיים, קביעת הנחיות לזרועות הניהול, פיקוח על קיום הנחיות אלה וביצוע פיקוח ובקרה נאותה על פעילות הבנק.

במסגרת זו, היבטי חברה, המובאים לאישורו של הדירקטוריון ונכללים במסמכי מדיניות השונים ו/או בדוח זה, הינם: הנגשת שירותים בנקאיים, קידום מובילות חברתית, חינוך פיננסי ואוריינות דיגיטלית, תכניות ליווי פיננסי, תרומה לקהילה, עידוד התנדבות של עובדים, דיאלוג מחזיקי עניין בתחום החברתי והחלת מדיניות על ספקים ונותני שירות.

### ועדת דירקטוריון

המבנה הארגוני והמסגרת של עבודת הדירקטוריון ואחריותו בתחום החברה, משתלבים במבנה הממשל התאגידי הקיים ומהווים חלק בלתי נפרד ממנה.

בהתאם, אחת מוועדות הדירקטוריון הבנק הינה ועדת משאבים, אשר בין הנושאים בתחומי אחריותה, להמליץ לדירקטוריון על אסטרטגיית האחריות החברתית התאגידית והסביבתית (ESG) של הבנק והקבוצה, ומידת התאמתה לאסטרטגיה הכוללת של הבנק, ואופן תקשור הפעילות החברתית של הבנק, טרם אישורה בדירקטוריון.

### הנהלת הבנק

הנהלת הבנק מתווה את האסטרטגיה, המדיניות והעקרונות לניהול היבטי ESG, אשר היבטי החברה מהווים נדבך משמעותי בהם, והינה מאושרת על ידי דירקטוריון הבנק.

היבטי החברה השונים מוטמעים בפעילותן של החטיבות המרכזיות בבנק בהתאם לתחום אחריותן:

חטיבת אסטרטגיה: אחראית על הגדרת היעדים האסטרטגיים ארוכי הטווח של קבוצת לאומי לצד אחריות על תחום התרומות.

חטיבת משאבי אנוש: אחריותה העיקרית הינה ניהול ההון האנושי של הבנק, ובכלל זה היבטי העסקה, פרט ורווחה, פיתוח והכשרת ההון האנושי, מעורבות עובדים בקהילה וחווית עובד.

חטיבות עסקיות: משלבות בפעילותן העמדת אשראי חברתי, ותמיכה בלקוחות הבנק כמפורט בדוח זה.

חטיבה פיננסית: אחריותה העיקרית היא בתחום הפעילות מול הספקים של הבנק.

חטיבת תפעול ושירות: אחריותה העיקרית בתחום הינה בתחום הנגישות הפיזית, בטיחות עובדים ונדל"ן.

חטיבת לאומי טכנולוגיות: אחריותה העיקרית בהיבטי החברה הינה בתחום אבטחת המידע, פרטיות לקוחות, ופיתוח מוצרים דיגיטליים לרווחת הלקוחות.

חטיבת ניהול סיכונים: אחריות על התוויות מדיניות, מתודולוגיה, כלים לניהול סיכונים וסיוע לדירקטוריון בגיבוש תאבון הסיכון של הבנק. בהיבטי החברה, האחריות העיקרית של החטיבה הינה שילוב נושא זה בעקרונות ההגנות מול לקוחות המפורטים במדיניות השרות. חטיבת הביקורת הפנימית: אחריות כקו הגנה שלישי לבצע ביקורת שונות על פעילות חטיבות הבנק.

### דיונים בדירקטוריון ובהנהלת הבנק

בשנת 2024 התקיימו בדירקטוריון וועדותיו ובהנהלת הבנק, דיונים בנושאים חברתיים, בהיבטי ESG, בכלל זה דיונים ייעודיים בנושאי ההון האנושי, שיתופי פעולה אסטרטגיים, תרומות, וכן דיון בנושא דוח שנתי זה. כמו כן, התקיימו דיונים בנוגע למהלכים החברתיים שבוצעו ביוזמת לאומי לצורך סיוע לאוכלוסיות שנפגעו מנזקי מלחמת "חרבות ברזל" ביניהם חקלאים, בני נוער וחילי מילואים, וכן הרצאת העשרה בנושא נגישות על ידי גורם חיצוני לבנק.

### ועדת הנהלה בינחטיבתית להתוויית אסטרטגיית ה-ESG בבנק

בבנק מונתה ועדה ייעודית להתוויית יישום אסטרטגיית ה-ESG בכללותה. בוועדה חברים מנהל הסיכונים הראשי, וחברי הנהלה בכירה מכלל חטיבות הבנק, ובראשה עומדת ראש חטיבת אסטרטגיה ומטה. הוועדה אחראית על קבלת החלטות היגוי לגבי יישום האסטרטגיה, קידום האסטרטגיה שנקבעה ופיקוח על יישומה, תיאום בין האורגניים השונים בבנק, ומתן מענה שוטף לסוגיות שונות.

### מנהל ESG קבוצתי ופעילות בינלאומית

מנהל ה-ESG הקבוצתי, בכפיפות לראש חטיבת אסטרטגיה ומטה, מתכלל את כלל פעילות החטיבות בנושאי החברה כאמור, ובכלל זה אמון על, יצירת שיתופי פעולה עסקיים אסטרטגיים, והובלת יישומם בבנק, בהתאם לרלוונטיות.

### מדדים ויעדים בתחום החברה

נוכח החשיבות אותה הבנק מייחס להיבטי החברה בפעילות, נציין מספר יעדים בתחום החברתי, מתוך כלל היעדים הפנימיים שנקבעו בבנק (סולו), כלהלן:

התחום החברתי	היעד	ביצוע לשנת 2024
עובדים	גיוון מגדרי הכולל שמירה על לפחות 50% נשים בהנהלה הבכירה	53%
לקוחות	קביעת יעדי אשראי פנימיים בחלק מהקטגוריות בתחום האשראי החברתי	חלקו נכלל בתוך פרק ביצועי האשראי החברתי (ראו הרחבה בפרק זה).
קהילה	התנדבות בשיעור של מעל 50% מכלל העובדים	כ-4,500 עובדי לאומי התנדבו בקהילה, המהווים כ-55% מכלל עובדי הבנק.

בשנת 2024 הועסקו בבנק 8,145 עובדים, מתוכם 62% נשים.

מרבית העובדים מועסקים במשרה מלאה, וכ-0.8% מכלל העובדים מועסקים במשרה חלקית.

הגיל הממוצע של עובדי לאומי בשנת הינו 42.7.

99% מעובדי הקבוצה עובדים בישראל. שכן, ללאומי חברת בת אחת בלבד בחו"ל, Leumi UK.

ההיבטים המרכזיים הנכללים בדוח זה, בנוגע לעובדים הינם כלהלן:

**גיוון, הכללה ושיוויון הזדמנויות**

קבוצת לאומי ועובדיה הנם מיקרוקוסמוס של החברה הישראלית, בלאומי קיים מגוון תעסוקתי רחב התורם לקידום החדשנות והיצירתיות בלאומי ומייצר שיוון הזדמנויות עבור הקהלים השונים בחברה הישראלית.

מדיניות הגיוון ושיוויון ההזדמנויות בקבוצת לאומי באה לידי ביטוי במספר תחומים עיקריים: גיוס עובדים מאוכלוסיות מגוונות, כדוגמת מגזרים בתת-תעסוקה, החברה הערבית, וחרדים, זאת באמצעות התאמת הקריטריונים לקליטה ומתן הקלות ייעודיות ושיוויון הזדמנויות מגדרי בקבוצת לאומי בכל מישורי העשייה, בכל הדרגים ובכל התחומים.

גיוון מגדרי

להלן נתונים מרכזיים בהיבטי גיוון מגדרי בקרב עובדי הבנק:

חלוקה על פי גיל

שיעור נשים	גברים	נשים	ע"פ גיל
62%	3,093	5,052	כלל הגילאים
77%	322	1,094	עד גיל 30
59%	1,837	2,684	30-50
58%	934	1,274	+50

חלוקה על פי רמות ניהול ועיסוק

שיעור נשים	גברים	נשים	ע"פ רמת ניהול
57%	922	1225	סה"כ בתפקידי ניהול
53%	59	66	ניהול בכיר
56%	460	575	ניהול בינוני
59%	403	584	ניהול זוטר
46%	833	706	תפקידי STEM
52%	472	501	תפקידי ניהול בפונקציות מניבות הכנסות

דוח שכר שווה לשנת 2023, שפורסם ביוני 2024 הצביע על פערי שכר שנעים בין 9% לטובת הנשים ועד 8% לטובת הגברים בהכנסה החייבת המושפעת מרכיבים כגון משמרות, שעות נוספות וכדומה.

פערי השכר, ככל שקיימים, נובעים בעיקר מפרמטרים אישיים, כדוגמת וותק, שעות נוספות, משמרות וכוננויות.. מדיניות התגמול בלאומי נועדה לשמש כלי לקידום עמידה ביעדי הבנק, לאפשר גיוס עובדים איכותיים ולהניע עובדים לשיפור ביצועים ולהשגת המטרות והיעדים העסקיים של הבנק, חלוקת התגמול מתבצעת באופן דיפרנציאלי תוך חיזוק הקשר בין תגמול לביצועים, בלאומי טבלאות שכר אחידות לנשים וגברים דבר המאפשר להימנע מפערי שכר במעמד הקבלה לעבודה.

בשנת 2024 כ-41% מקרב 10% ממקבלי השכר הגבוה ביותר בלאומי, הינן נשים.

### גיוס כוח אדם איכותי ומגוון

לאומי פועל לגיוס כוח אדם איכותי ונמצא בקשר שוטף עם גופים שונים במטרה לאתר מועמדים איכותיים למשרות השונות. במסגרת זו יצר לאומי שיתופי פעולה עם מוסדות אקדמאיים, משרד התעסוקה ועוד.

בשנת 2024 אוישו כ-1,440 משרות בבנק לאומי באמצעות גיוסים חיצוניים (כולל עובדים שגויסו למרכזי הבנקאות), בנוסף אוישו כ-1,600 משרות באמצעות נייודות עובדים.

הבנק מייחס חשיבות רבה לגיוס ושימור הון אנושי מגוון, ופועל להרחבת גיוס עובדים מאוכלוסיות מגוונות בחברה הישראלית. מחויבות זו מעשירה את מגוון הכישרונות של הבנק ומהווה נדבך באחריות החברתית של הבנק בכללותה.

### לצורך יישום יעדים אלו פועל לאומי, בין היתר, ביוזמות ובפעולות שלהלן:

הבנק רואה חשיבות רבה בביצוע פעולות לגיוון והכללה של העסקת עובדים בבנק, מאוכלוסיות בתת ייצוג בהעסקה, ולוקח חלק במיזמים של עמותות הפועלות לקידום העסקה של אוכלוסיות אלו.

בשנת 2024 נקלטו בבנק 433 עובדים חרדים, ערבים, אתיופים, עולים חדשים, עובדים בגיל 45 ומעלה, ובעלי מוגבלויות, כל אלו מהווים 30% מכלל העובדים שגויסו. בשנת 2024 היוו הנשים כ-68% מסך העובדים שנקלטו לבנק

במסגרת זאת, כ-6% מכלל עובדי לאומי הם מהחברה הערבית, מתוכם כ-1.5% בדרגי ניהול. כ-1.3% מכלל עובדי לאומי הם מבני העדה האתיופית, וכ-0.4% מכלל עובדי לאומי הינם עולים חדשים.

### היעדרות עובדים בלאומי

בשנת 2024 חלה עלייה של כ-1% בשיעור ימי היעדרות ביחס לשנת 2023, בעיקר בגין שירות מילואים עקב מלחמת "חרבות ברזל", שהיווה כ-10% מסך ימי היעדרות שהסתכמו בכ-341,000 ימים.

### משוב עובדים ושביעות רצון

אחת לשנה, בתחילתה, מבוצע תהליך רוחבי מובנה של הערכה ומשוב לעובדים ולמנהלים בכל יחידות הבנק, המכונה "תהליך הערכה שנתי". התהליך מהווה ערוץ ניהולי מרכזי לפיתוח, להגדרת יעדים ולקידום השגתם במבט קדימה. בלב התהליך – שיחת משוב בין מנהלים ישירים לעובדיהם המתייחסת בין היתר למדדים העוסקים בקידום תרבות של מצוינות. השיחה מהווה הזדמנות למתן משוב של המנהל על תפקוד העובד וטיב עבודתו, לתיאום ציפיות והגדרת יעדים לשנה הקרובה, ולחשיבה משותפת על דרכים אפשריות עבור העובד להמשך למידה ופיתוח.

בנוסף, בהמשך השנה מתקיים מהלך "צ'ק-אין", שמטרתו לאפשר למנהלים ועובדים בכל יחידות הבנק, להיפגש לשיחה פתוחה, כדי להעריך את סטטוס היעדים עד לאותו העת ולהגדיר ביחד פעולות ודגשים שיבטיחו את השגת היעדים במלואם עד סוף השנה.

תהליכי ההערכה והמשוב כוללים מעטפת ליווי וכלים תומכים עבור המנהלים והעובדים לטובת יישום וניהול התהליכים.

בשנת 2024 קיימו 96.2% מעובדי לאומי שיחות משוב במסגרת התהליכים השונים.



## תקשורת פנים ארגונית, שיתוף העובדים והגברת השקיפות

בבנק מגוון ערוצי תקשורת ומנגנונים פנים ארגוניים הפועלים במטרה לשתף את העובדים בנעשה בארגון, לשמר ולחזק את המחבורות הארגונית ולהעמיק את הקשר בין ההנהלה לבין העובדים. בשנת 2024, בוצעו בבנק פעולות רבות בתחום זה, בין השאר מפגשים של חברי ההנהלה ומנהלים בכירים נוספים עם העובדים בחטיבות השונות במטרה לחבר את כלל הארגון למיקודים האסטרטגיים של לאומי ולחזק את הסינרגיה בין היחידות השונות.

### למידה, פיתוח מנהלים, שימור עובדים, הכשרה והסבה מקצועית

#### למידה והכשרה

ההון האנושי הוא הבסיס לעשייתה והצלחתה של קבוצת לאומי, המייחסת חשיבות רבה לטיפוחם ופיתוחם של עובדיה כדי לעורר בהם תחושת הזדהות וגאווה במקום עבודתם ולהמשיך להיות מוקד משיכה לעובדים איכותיים. הנהלת לאומי תומכת ביחידות העסקיות ובהשגת יעדיהן העסקיים באמצעות עידוד תהליכי למידה, הדרכה ופיתוח, הממוקדים בשיפור היכולות המקצועיות והניהוליות של עובדים ומנהלים, במחבורות שלהם ללאומי ובהתאמתם לסביבה המשתנה.

למידה ופיתוח ארגוני הינם כלים מרכזיים בתכנון וניהול של ההון האנושי, התאמת כישורי העובדים לצרכים העסקיים המשתנים ויישום האסטרטגייה העסקית בסביבה ארגונית משתנה. התמורות בשוק העבודה בעידן הנוכחי, מחייבות התייחסות לחיזוק תחושת המשמעות, שימור העובדים, שימור הידע והתאמת מיומנויות הניהול.

השנה החולפת התאפיינה בתמהיל למידה היברידי המשלב מפגשים פרונטליים לצד למידה מרחוק ולמידה מקוונת, על מנת להבטיח אפקטיביות של הלמידה לצד גמישות המאפשרת למידה בכל זמן ובכל מקום.

הלמידה לאורך השנה התמקדה בתוכניות תומכות מיקודים אסטרטגיים בלאומי. ניתן דגש על שדרוג המקצועיות, שיפור השירות וחווית הלקוח, פיתוח מיומנויות נדרשות ביחידות השונות, הטמעת מערכות ותהליכי עבודה תוך שמירה על גמישות והסתגלות לשינויים בשוק ודרישות הרגולציה.

סך ימי הדרכה<sup>28</sup> בשנת 2024 הסתכמו בכ-33,000 ימים, המהווים 29 שעות לעובד בממוצע.

להרחבה בנושא הדרכה ראו בפרק משאבי אנוש פיתוח ולמידה בדוח ממשל תאגידי של הבנק ליום 31.12.2024.

#### כוח גיבוי בחירום

על רקע מלחמת חרבות ברזל ועל מנת להבטיח המשכיות עסקית ושירות איכותי ורציף ללקוחות הבנק גם בשעת חירום – הקמנו "כוח גיבוי בחירום", המורכב מעובדים בעלי רקע בנקאי המשמשים כיום בתפקידי מטה. העובדים המגבים מבצעים פעילויות הכשרה ושמירת כשירות במטרה להיות ערוכים במידת הצורך למלא את השורות ביחידות שטח המהוות קו ראשון ללקוח.

#### שימור ידע

לצורך שימור הידע בארגון, וכחלק מהצורך להבטיח המשכיות ארגונית ועסקית, בוצע מיפוי של עובדים שהנם בעלי ידע ייחודי והשפעה מהותית. אל מול מיפוי זה, גובשו פתרונות הכוללים פעולות של תיעוד ידע, העברת ידע לעובדים נוספים, ניווד עובדים, מיכון תהליכים, גיבוי ע"י ספקים חיצוניים, והקמת מנגנוני גיבוי על ידי יחידות תמך.

#### פיתוח מנהלים ועובדים

בשנת 2024, הבנק המשיך ודייק את תוכניות פיתוח המנהיגות לעולם של משבר מתמשך ומיומנויות עולם העבודה המשתנה. התוכניות עסקו בחיזוק היכולות המנהיגותיות שיאפשרו למנהלים להוביל את עובדיהם באופן המיטבי ביותר. כמו בכל שנה גם השנה הבנק שם דגש על מצוינות וקיים תכניות לפיתוח מנהלים בעלי פוטנציאל גבוה לקראת תפקידים מורכבים יותר בהמשך הקריירה.

<sup>28</sup> יום הדרכה = 8 שעות

## שימור עובדים והסבה מקצועית

בלאומי קיימת פלטפורמה מקוונת המאפשרת לעובדים 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.

בבנק לאומי פותחו תכניות לשימור ושיפור הכשירות הארגונית והתאמתה לעולם העבודה המתחדש. במסגרת תכנית Upskilling הכשיר לאומי את העובדים במגוון מיומנויות, בניהם ניתוח נתונים, פיתוח חוסן פנימי, ניהול משא ומתן, שותפויות, מיומנויות נדרשות במסגרת התפקיד ועוד. בנוסף התקיימו קורסים המאפשרים לעובדים לקבל תעודות הסמכה במקצועות שאינם מקצועות בנקאיים ואינם במסגרת תפקידם וזאת במטרה לתרום להתפתחות וצמיחה אישית.

## חווית עובד, הטבות ו- Wellbeing

בלאומי משקיעים בעובדים ובבני משפחתם מתוך ראייה ואמונה כי חוויית העובד, Wellbeing, ואורח חיים בריא, משמעותיים לשימור החוסן של העובדים והגברת תחושת הזדהות והחיבור למקום העבודה. במסגרת זו, מקדם לאומי מגוון רחב של פעילויות לטובת העובד ובני משפחתו.

כל פעולות חוויית העובד מונגשות לעובדים בפרסיה ארצית - קידום בריאות העובדים, סדנאות מודעות לניהול אורח חיים בריא, חדר כושר, פעילויות וחוגי ספורט, קבוצות ריצה, צעדות, טיולים, תרומות דם ועוד.

עובדי לאומי נהנים ממגוון רחב של הטבות המהוות חלק מחבילת התגמול הכוללת. להרחבה אודות תגמול הוגן ראו בעמ' 39 בפרק זה, וכן בפרק התגמול בדוח הסיכונים ליום 31.12.2024.

במסגרת זו, מקדמים בלאומי מדיניות עבודה גמישה הכוללת עבודה היברידית (יום עבודה מהבית) המעוגנת בהסכם עבודה עם ארגון העובדים.

בנוסף, פועל לאומי לסביבת עבודה בטוחה לעובדיו ולכל הפוקדים את סניפי ומשרדי הבנק ופועל בנושא בטיחות ובריאות בתעסוקה, לפי מודל של "שיפור מתמיד". כלל זה מבצע לאומי, בין היתר, תהליך ניהול סיכונים בטיחות, הכולל איתור גורמי סיכון, הערכת סיכונים, שליטה ובקרה בסיכונים.

בנוסף, מבצע דיווח בגין תאונות עבודה ואירועי בטיחות לצורך הפקת לקחים ולקיום פעילות מתקנת ו/או מונעת בהתאם. ללאומי יעדי בטיחות הכוללים, בין היתר, את המטרות הבאות: הפחתת תאונות עבודה עם נפגעים, הדרכות קבלני בינוי ותחזוקה לבטיחות בעבודה, הדרכה לנאמני הבטיחות בסניפים, בקרת תיקון ליקויי בטיחות, ביצוע סקרי בטיחות מקיפים על ידי ממונה בטיחות בסניפים ומטה. לכל מטרה נקבעו יעדים ומדדים פנימיים המנוטרים ומבוקרים על ידי הבנק באופן שוטף.

## מניעת אפליה, התנכלות, התעמרות והטרדה מינית בעבודה

לאומי רואה בחומרה רבה מקרים של אפליה, התנכלות והתעמרות בעבודה ודואג לטפל בהם באופן מיידי ויסודי. כל תלונה באחד מהנושאים האלו, על רקע כלשהו של מועמד לעבודה, עובד או עובד לשעבר, נבחנת ונבדקת לעומק על ידי הגורמים הרלוונטיים לבנק. תכנית האכיפה של הבנק בדיני עבודה, מטפלת גם היא בנושאים אלו, ואחת לשנה חטיבת משאבי אנוש מוציאה ריענון בנושאים לכל הגורמים הנוגעים בדבר, לדוגמא, ענף גיוס, המטפל בגיוס עובדים חדשים, ומנהלי משאבי אנוש בבנק המטפלים בעובדים קיימים. בכל מקרה בו מוגשת תלונה או מגיעה פנייה מעובד או ממועמד לגבי טענה לאפליה, התנכלות או התעמרות בעבודה, הנושא נבדק לעומק על ידי חטיבת משאבי אנוש ובמידת הצורך גם בשיתוף חטיבת הייעוץ המשפטי, ביקורת הפנימית וגורמים נוספים. במידה ואכן הטענה מוצדקת, הבנק נוקט בכל הצעדים הנדרשים לטפל בנושא, למנוע מקרים אלו בעתיד, להפיק לקחים ולרענן הנחיות במקרה הצורך. הבנק מתייחס בחומרה לנושאים של הטרדות מיניות. ככל שמוגשות תלונות, הינן מטופלות על ידי הממונה על מניעת הטרדה מינית בהתאם לחוק למניעת הטרדה מינית.

הבנק שולח לכל עובדיו אחת לשנה אגרת המדגישה את נושאי איסור הטרדה המינית, ולאגרת מצורף קישור לנוהל ולתקנון הטרדה המינית של הבנק, לרבות פרטי ההתקשרות של הממונה על הטרדה מינית בבנק.

## שמירה על יחסי עבודה תקינים

יחסי העבודה בבנק בהתאם להסכמים קיבוציים ובכפוף לחוקי המדינה הנוגעים לזכויות וחובות העובדים, ומחויבות הנהלת הבנק כלפי העובדים. ההסכם הקיבוצי הבסיסי הוא חוקת העבודה משנת 1958 ומאז נחתמו עשרות הסכמים קיבוציים, הסדרים קיבוציים, מכתבי הסכמה והסכמות אחרות בין ההנהלה לארגון העובדים, המפרטים את הזכויות והחובות בבנק. כ-96.3% מעובדי הבנק מאוגדים תחת ההסכם הקיבוצי. להרחבה אודות היבטים שונים הנוגעים לעובדי לאומי, המפורטים בפרק זה, ראו בדוח השנתי בביאור זכויות עובדים בפרק מדיניות חשבונאית בנושאים קריטיים (זכויות עובדים) בדוח הדירקטוריון, ופרק מבנה ארגוני בדוח ממשל תאגידי של הבנק ליום 31.12.2024.

הנדבך המרכזי בחזון הבנק הינו להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור הלקוחות באופן שמעניק להם את הפתרון הכי מתאים, פשוט, מהיר וחכם. יישום של חזון זה בא לידי ביטוי בכלל יישומי האסטרטגיה של לאומי, לרבות בהיבטי קיימות, חדשנות, חינוך פיננסי, ושירות.

ההיבטים המרכזיים הנכללים בדוח זה בנוגע ללקוחות הינם כלהלן:

אשראי חברתי והכלה פיננסית

על פי תפיסת ה-ESG של לאומי, יכולתו העיקרית לבצע אימפקט משמעותי, כמו כל חברה עסקית, הינה באמצעות פעילות הליבה שלו. במסגרת זו, קבוצת לאומי מעניקה אשראי שמקדם יעדים חברתיים, ובכך מסייעת לפיתוח כלכלי וחברתי במגוון ערוצים התומכים ביעדים החברתיים המקובלים על פי הסטנדרטיזציה הבינלאומית ויעדי הפיתוח בני-קיימא (SDG), לרבות תמיכה באוכלוסיות העונות על הגדרת הכלה פיננסית ואזורי פריפריה.

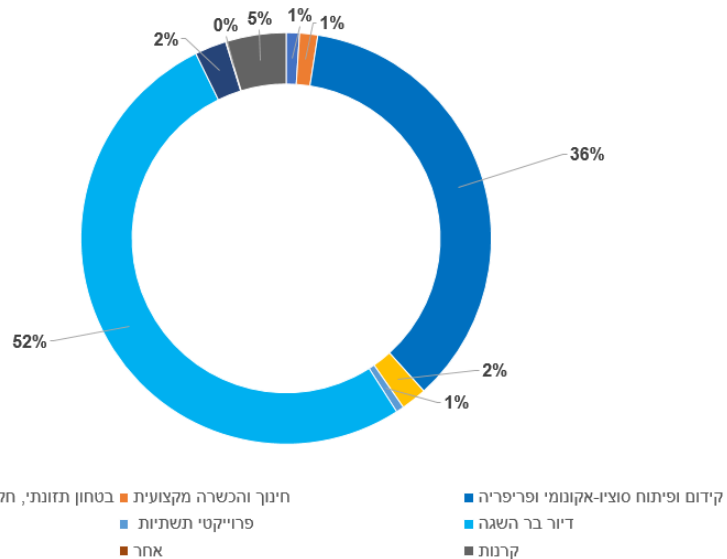
כמו כן, אחד מ-17 יעדי ה-SDG של האו"ם לפיתוח בר-קיימא, הינו הכלה פיננסית (Financial Inclusion), אשר, בין מטרותיה העיקריות, הפחתת העוני ופיתוח כלכלי, תוך הגברת האפשרות של כלל האוכלוסייה להשתלב במערכת הפיננסית, לקדם את הרווחה האישית, להקים ולהרחיב עסקים, להשקיע בחינוך ועוד. בשל חשיבות הנושא, הוא גם זוכה להתייחסות מצד ארגונים בינלאומיים רבים כגון האו"ם, הבנק העולמי, ה-OECD, ובנק ישראל.

מדיניות בנק לאומי לקידום הכלה פיננסית, כוללת את הרחבת מגוון השירותים הפיננסיים הזמינים ללקוחות הבנק, ובכלל זה לקבוצות מוחלשות, לרבות: מיעוטים, קשישים, צעירים, אזורי פריפריה, בעלי הכנסה נמוכה, ואוכלוסייה צעירה<sup>29</sup>.

אשראי חברתי בקטגוריות על פי תקן ה-GBP הבינלאומי

הבנק גיבש מתודולוגיה וקריטריונים לזיהוי וניהול אשראי המקושר למטרות התומכות ביעדים חברתיים. המתודולוגיה שאומצה הינה ברוח תקן ה-ICMA. המסייע בגיבוש מאפיינים לאג"ח חברתי בינלאומי, ובהתאמות למאפיינים הייחודיים של המשק הישראלי.

בשנת 2024 הסתכם המימון לקידום נושאים חברתיים על פי התקן הבינלאומי – בכ85.6 מיליארד ש"ח<sup>30</sup>:



29 גיוון חברתי בישראל כולל התייחסות לאוכלוסיות אתניות ובני מיעוטים כגון ערבים, חרדים, אתיופים, דרוזים, צדקסיים ועולים חדשים ובעלי מוגבלויות (חוק שירות המדינה (מינויים), תשי"ט, וכן מדד ייצוג ושכר בשוק העבודה הפרטי הציבורי (מהדורה חמישית, מאי 2021), של משרד הכלכלה והתעשייה).  
30 כולל מכשירי אשראי חוץ מאזניים.

בנוסף, לסיווג האשראי ליעדים החברתיים על פי התקן הבינלאומי, להלן דיווח כמותי נוסף, על ההיבטים החברתיים בפעילות האשראי של הבנק, אשר גם מהם עולה התרומה המשמעותית של הבנק לפיתוח חברתי, הכלה פיננסית, והמשק בכללותו:

### אשראי לעסקים קטנים וזעירים

העסקים הקטנים מהווים נדבך מרכזי בפעילות המשק והכלכלה. על פי "הדוח התקופתי של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה ותעשייה לשנת 2023", מספרם של עסקים אלו גדל באופן עקבי בעשור האחרון ותרומתם לתוצר של המגזר העסקי כולו הינה כ-45% (ראו בעמ' 29)<sup>31</sup>.

הגברת הנגישות לאשראי למגזר העסקים הקטנים הינה בעלת חשיבות לפיתוח הכלכלי של המשק, ונכללה, כאחת מההמלצות של "תכנית חטיבת המחקר של בנק ישראל להאצת הצמיחה במשק" (ראו בעמ' 78)<sup>32</sup>.

### הבנק מכיר באחריותו לשיפור נגישות האשראי לעסקים קטנים, ובכלל זה:

מתוך האשראי החברתי, על פי מתודולוגיית סיווג הבנק כאמור, האשראי לעסקים קטנים – מהווה כ-6%.

על פי הנתונים המדווחים בדוחות הכספיים של הבנק ליום 31.12.2024, האשראי לעסקים קטנים וזעירים מתוך תיק האשראי המאזני של הבנק – מהווה כ-16%.

ראו הרחבה בביאור א'28 מגזרי פעילות פיקוחיים ואזורים גאוגרפיים, בדוח השנתי של הבנק ליום 31.12.2024.

שיתוף הפעולה האסטרטגי בין הבנק לבין ה-EIB להעמדת אשראי, למטרות סביבתיות וחברתיות (לרבות הכלה פיננסית), בתנאים מועדפים ללקוחות, מיועד למגזר העסקים הקטנים והבינוניים, זאת – בהיקף של 750 מיליון אירו, לצד ערבות נוספת לאשראי ביחס לפרוייקטים בהיקף של כ-96 מיליון אירו.

### אשראי לפי גובה הכנסה

במסגרת הדוחות הכספיים של הבנק נכלל גילוי על התפלגות סיכון האשראי המאזני (למעט נגזרים) לאנשים פרטיים בבנק לפי גובה ההכנסה הקבועה לחשבון.

על פי הנתונים המדווחים, ליום 31.12.2024, השיעור של חשבונות ללא הכנסה קבועה בחשבון וגובה הכנסה נמוכה מ-10,000 ש"ח, מתוך סיכון האשראי כאמור לעיל – מהווה כ-27%.

ראו הרחבה בפרק סיכונים אשראי בדוח הדירקטוריון של הבנק ליום 31.12.2024.

### הכלה פיננסית, יוזמות, מוצרים ופעולות

לצד הדיווח על ההכלה הפיננסית הנובעות מפעילות הליבה של הבנק מול לקוחותיו בתחום האשראי, הבנק מקיים פעולות, יוזמות, שותפויות, מוצרים ועוד, בכללם חינוך פיננסי, זאת לצורך קידום הכלה פיננסית בקרב לקוחותיו, ותוך התאמה למאפיינים הייחודיים של כל מגזר<sup>33</sup>.

כלהלן:

מגזר ערבי

ללאומי סיפיים ייעודים המשרתים את החברה הערבית, ובכלל זה מרכזי עסקים ונציגויות למתן משכנתאות. הבנק מבצע יוזמות שונות והצעות ערך למגזר הערבי, בכללן:

- שיתוף פעולה עם סוכנויות רכב בחברה הערבית.
- הצעות ערך בתחומים בהם קיימת מובהקות תעסוקתית במגזר, כמו מקצועות הפרא-רפואי, ההוראה, עריכת דין וראיית חשבון ועסקים, זאת לצד מגוון הצעות הערך המגוונות הקיימות בלאומי לכלל האוכלוסיות.
- הצעות ערך לסטודנטים הלומדים בחו"ל בכל התארים.
- העברת מסרונים (SMS) ללקוחות בשפה הערבית המנגישים את מגוון הצעות הערך והפעולות הבנקאיות ללקוחות,

<sup>31</sup> <https://www.sba.org.il/hb/PolicyAndInformation/Researches/Pages/SR77.aspx>

<sup>32</sup> <https://www.boi.org.il/media/zhsnlpzk/%D7%AA%D7%9B%D7%A0%D7%99%D7%AA-%D7%91%D7%99-%D7%9C%D7%94%D7%90%D7%A6%D7%AA-%D7%94%D7%A6%D7%9E%D7%99%D7%97%D7%94.pdf>

<sup>33</sup> אוכלוסיות גיוון בישראל כוללות קבוצות אתניות ובני מיעוטים כגון ערבים, חרדים, אתיופים, דרוזים, צ'רקסיים ועולים חדשים ובעלי מוגבלויות (חוק שירות המדינה (מינויים), תשי"ט, וכן מדד ייצוג ושכר בשוק העבודה הפריטי הציבורי (מהדורה חמישית, מאי 2021), של משרד הכלכלה והתעשייה).

- שירות "כתוב לבנקאי" בשפה הערבית.
- מהלכי שיווק ופרסום, בהם נוטלים שחקנים ובנקאים דוברי השפה, בהתאם לצרכים הייחודיים של החברה.
- הגדרת מדיניות הנותנת מענה ייעודי לחברה הערבית בנושא משכנתאות.
- קיום כנסים שונים המיועדים לחברה הערבית.

מגזר חרדי

לאומי רואה חשיבות בהתאמת השירות ללקוחות המגזר החרדי. הבנק מבצע יוזמות שונות והצעות ערך למגזר זה, בכללן:

- פיתוח טכנולוגי לביצוע העברה בנקאית ומשיכת מזומן מותאם לטלפונים כשרים.
- פיתוח של הודעות קוליות תפעוליות/ רגולטוריות חלף קבלת SMS לטלפונים כשרים.
- פתיחת נציגויות משכנתאות בביתר עילית ובמודיעין עילית.
- יצירת הסדרים ייעודים לקהילות ספציפיות (כמו הלוואות לרכישת מושב בבית כנסת).
- בניית הצעות ערך התואמות לצרכי המגזר, כמו בנות סמינר, צוותי הוראה ועוד.

אזרחים ותיקים ובני הגיל השלישי

לאומי רואה חשיבות בהתאמת השירות ובעשייה חברתית למען הגיל השלישי בעידן בו תוחלת החיים הולכת ומתארכת ואוכלוסיית האזרחים הוותיקים גדלה ומתרחבת. לאומי שם למטרה ליצור מעטפת שירות משופרת ומותאמת לאזרחים ותיקים.

לאומי הינו הבנק הראשון להשיק מהלך חברתי: "בטיחות פיננסית לגיל השלישי", במסגרתו הציע ללקוחות כל הבנקים בני הגיל השלישי, מעטפת שירותים ייחודיים שמסייעת להם להתמודד בצורה מיטבית עם הונאות ובטיחות ברשת וניהול כלכלי מותאם לשלב זה בחייהם.

כחלק ממכלול הצעדים שנקטים בשגרה במטרה לסייע לאזרחים הוותיקים בהנגשת שירותי בנקאות, לאומי הצטרף לאמנה הוולנטרית שגובשה ע"י המשרד לשוויון חברתי ולגמלאים, הפיקוח על הבנקים, איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית לקידום ערבות הדדית.

בנוסף, לאומי מציע שירותי כספומט (ולפי דרישה גם עמדת דיגיטל), אשר מגיעים ברכב אל עשרות בתי אבות ודיוור מוגן בתיאום מראש. ברכב יש דייל אשר יכול לסייע ללקוחות הגיל השלישי בעת ביצוע הפעולות במכשירים.

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 לאוכלוסייה 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 בסוגיה זאת במשנה רגישות תוך שמירה על סודיות הלקוחות ולקוחות ומשקיע מאמצים ומשאבים על מנת לסייע ללקוחות אלו ולהקל עליהן.

צעירים

בנקאות דיגיטלית באמצעות פלטפורמת הבנק הדיגיטלי PEPPER, המותאמת גם לבני הדור הצעיר, ומתן אפשרות לקטין לפתוח חשבון בדיגיטל (גילאי 16-18), לצד מעטפת פיננסית החל מגילאי 14.

הנגשת מידע בשפות

לאומי מייחס חשיבות רבה להנגשה ככל הניתן של המידע, המסמכים והשירותים בערוצים השונים, בשפה העברית, ולצידה השפות אנגלית, רוסית, ערבית, ואמהרית. חלק מהמידע והשירותים כאמור, ניתן בכלל השפות (למשל, מוקד טלפוני), חלקן במידע ותקשורת דיגיטלית (למשל, SMS). כמו כן, לאומי הבנק הראשון בישראל השיק אפליקציה דיגיטלית באנגלית. בנוסף, לאומי הקים בשנת 2024 אתר ייעודי לעולים חדשים, המנגיש מידע תומך בשפות האנגלית והצרפתית.

לאומי פועל למניעת התפתחות חובות ונוקט הידברות ישירה, רגישה, מהירה ועניינית למול לקוחות הנתונים בקשיים כלכליים, תוך בחינה פרטנית של יכולותיהם להסדיר את חובותיהם ושאיפה למציאת פתרון נוח עבורם, ככל האפשר. פעילות זו מבוצעת באמצעות קשר עם לקוחות חייבים. ההליך לגביית החוב הינו הדרגתי ומותאם ללקוח.

חברות סטארט אפ – "קרן לאומי טק 77"

"קרן לאומי טק 77" היא קרן מיוחדת במסגרתה לאומיטק תעמיד אשראי לחברות סטארט אפ, בהיקף כולל של 77 מיליון דולר במהלך שנת ה'77 למדינת ישראל. הקרן תפעל במודל חדשני המשלב אשראי ואקוויטי כחלק מסבבי ההשקעה לצד קרנות הון סיכון. באמצעות הקרן הבנק ישתתף בסבבי גיוס בהיקף כולל של מאות מיליוני דולרים, יחזק את תעשיית ההייטק הישראלית ויגוון את מקורות המימון של הסטארטאפים.

### חינוך פיננסי והכלה פיננסית

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 ההחלטות וההזדמנויות העסקיות, ובכלל זה מקיימת פעולות שונות בנושא האוריינות הפיננסית.

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.

תפיסת החינוך הפיננסי בלאומי מבוססת על מספר נדבכים, כלהלן:

חיזוק ידע פיננסי אצל הלקוח: הבנה טובה יותר בנושאים פיננסיים יכולה להביא לשיפור במצב הכלכלי.

הנגשת הידע הפיננסי ללקוחות: בנושאים כמו פנסיה, חיסכון, שוק ההון, ושוק הדיור המאפשר ללקוחות לאזן בעצמם בין הצרכים והיכולות הפיננסיים שלהם בטווח הקצר ובטווח הארוך.

פיתוח ערוצים עבור הלקוח: הבנק מחויב להעניק לכלל הלקוחות שירות בנקאי נוח ומותאם. בלאומי שוקדים כל העת על פיתוח כלים דיגיטליים המאפשרים ללקוחות לבצע בעצמם פעולות בנקאיות, להעשיר את הידע הפיננסי שלהם ולהרחיב את חופש הפעולה שלהם.

שירותי ייעוץ פנסיוני וייעוץ בהשקעות: הבנק מציע ללקוחות מתאימים שירות ייעוץ פנסיוני מקיף ומקצועי, ובכלל זה פיתוח שירות דיגיטלי חדשני המנגיש ללקוחות מידע על הנכסים הפנסיונים שברשותם. בנוסף, התקיימו 2 מפגשי לקוחות בהם השתתפו כמה מאות לקוחות, בהם הוצגו מוצרים פנסיונים, סקירה על מצב המאקרו והתפתחויות רגולטוריות. כמו כן, מבוצעות מגוון הדרכות מקצועיות בתחום הפנסיוני לעובדים לחיזוק הידע והמקצועיות, בנושאים כאמור.

ראו גם פעילות בנושא חינוך פיננסי בייעוץ השקעות בהיבטי ESG, בעמ' 21 בפרק סביבה לדוח זה.

במסגרת הפעילות לחינוך פיננסי קיימנו פעילות מנטורינג כלכלי בנושאים פיננסיים עם ארגון "אחריו" ומילואימניקים שהעסקים שלהם נפגעו בעקבות המלחמה. כמו-כן התקיימו שיעורים פרטיים בזום לילדי מפונים וילידי מילואימניקים.

בנוסף התקיימו בשיתוף עם עמותת "ניצוצות שיעור אחר" כ-50 סדנאות פיננסיות בנות 8 מפגשים בבתי ספר יסודיים.

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 פיקדונות וחשכונות במסלולי הצמדה מגוונים, בתדירויות הפקדה שונות ולתקופות מגוונות, עם אפשרויות יציאה משתנות, כל זאת במטרה להתאים אישית את תהליך החיסכון עבור לקוחות.

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

בנק לאומי מייחס חשיבות רבה למתן שירות שוויוני, מכבד ומתחשב לכלל הציבור ולשיפור השירות הניתן לאנשים עם מוגבלויות.

הבנק מקפיד על בדיקה שוטפת של מצב הנגישות בסניפים, בהתאם למספר פרמטרים מרכזיים, בהם: גישה נוחה לסניף; עמדות שירות נגישות; שילוט נגיש; קיומם של מעלית או מעלון; קיומם של שירותי נכים; גישה נגישה לכספומט; אביזרי עזר ותוכנת כספומט מתקדמת – "TTS כספומט מדבר". כמו כן, פותחה תשתית להדפסה מוגדלת של טפסים ואפשרות לקבל הודעות דואר בדפוס מוגדל. הבנק פועל להנגשת שירותיו באמצעות הסניפים והדיגיטל לכלל האוכלוסיות בחברה הישראלית, ללא הבדל מגדר, דת, גיל, מיקום גיאוגרפי או מוגבלות פיזית.

נושא הנגישות בבנק מנוהל באמצעות:

רכזי נגישות: בבנק מונו שני רכזי נגישות (רכזת נגישות בשירות, רכז נגישות מתו"ס (מבנים, תשתיות וסביבה)), שתפקידם להוביל ולרכז את פעילות הנגישות בבנק ולשמש כתובת לכל פנייה בנושא. בנוסף, ישנה תיבת דואר ייעודית לפניות בנושא נגישות. פניות המגיעות לתיבה מטופלות בהליך מקוצר וענייני.

נאמני נגישות בסניפים: בסניפי הבנק מונו נאמני נגישות אשר עברו הכשרה מתאימה ותפקידם הוא לוודא קיומם של הסדרי הנגישות המוגדרים ע"י החוק והתקנות בסניף, הטמעת נושא השירות הנגיש בקרב עובדי ומנהלי הסניף לאורך זמן, זיהוי צרכים ופערים ביישום חוק ותקנות השירות הנגיש בסניף ומתן מענה.

מידע והדרכה לעובדים: במערכת האינטרנט בלאומי קיים ומתוחזק אתר ייעודי בנושא נגישות ובו מידע מפורט על השירותים שלאומי מציע לאנשים עם מוגבלות. כמו כן, נבנתה תכנית הטמעה והדרכה עבור כלל העובדים, הכוללת: לומדה ממוחשבת (לומדת חובה לעובדים חדשים) ומבדק ידע להטמעה של נושא הנגישות בשירות. הבנק מקפיד לבצע מידי שנה לומדה או מבדק ידע לכל נותני השירות, בסניפים ובמרכזים. הדרכות חווייתיות הכוללות מפגש עם אדם עם מוגבלות/התנסות חווייתית לנותני השירות.

דיגיטל בשירות: הבנק מציע מגוון שירותים מהמכשיר הנייד או מהמחשב, ללא צורך בהגעה לסניף. השירותים והמוצרים הדיגיטליים נגישים עבור אנשים עם מוגבלות והם יכולים לנהל את חשבון הבנק שלהם בצורה מהירה, זמינה ונגישה.

אנשים עם מוגבלות שמיעה יכולים להתכתב עם בנקאי ולקיים פגישה בזום בליווי מתורגמן לשפת הסימנים או בליווי תמלול. הוטמעה תוכנה ייעודית בכספומט המדבררת את המכשיר, ומסייעת לאנשים עם מוגבלות ראייה.

**קידום חדשנות להבטחת חוויית לקוח של "הכי נוח"**

תפיסת השירות בלאומי מתבססת על מתן חוויית שירות אישית, זמינה, נוחה, מקצועית והוגנת, בדגש על מתן פתרונות מהירים ללקוחות הבנק, תוך הקפדה על סגירת מעגל טיפול. לאומי מוביל לאורך השנים האחרונות בנקאית יוזמת וחדשנית ללקוחות, במסגרת זו נבחנים ומשולבים כלים ומוצרים שונים על מנת לשפר את הצעת הערך ללקוחות.

בכלל זה ניתן לציין את היוזמות, המוצרים והפעולות, לשירות לקוחות הבנק, העיקריים שלהלן:

PEPPER: פלטפורמה בנקאית ראשונה מסוגה בישראל, המספקת שירותי בנקאות קמעונאיים החל משלב פתיחת חשבון וכלה בביצוע מגוון פעולות בנקאיות שכיחות כגון הלוואות, פיקדונות, כרטיסי אשראי והשקעה בניירות ערך, באמצעות הדיגיטל בלבד. ב-Pepper, כל המוצרים הבנקאיים, לרבות מוצרי אשראי, חסכונות, העברות, כרטיסי חיוב ועוד, מוצעים ללקוח בכל מקום וזמן דרך הטלפון הנייד, באופן דיגיטלי ועצמאי. מוצרים אלו מונגשים באמצעות ממשק נוח וידידותי, מותאמים לצרכים הפרסונליים של כל לקוח והכל בשפה פשוטה ובגובה העיניים.

VIDEA: חברת בת לניהול תיקים דיגיטלי, המנהלת את כספי הלקוחות באמצעות אלגוריתם חדשני. מדובר בניהול תיקים דיגיטלי, שקוף ופשוט עבור הלקוח

אפליקציית לאומי טרייד: במטרה להוביל את שוק המסחר במערכת הבנקאית, השיק לאומי את אפליקציית לאומי טרייד החדשה ללקוחות לאומי ו-Pepper. האפליקציה כוללת נראות חדשה, תמונת מצב מלאה על תיק ההשקעות, צ'אט AI בשיתוף חברת Bridgewater לקבלת מידע על ניירות וסיוע בקבלת החלטה, מנגנון חיפוש חכם, קנייה ומכירה ב-Swipe, ריבוי רשימות מעקב, גרפים מתקדמים, מצב כהה ועוד.

משכנתאות: לאומי השיק לראשונה במערכת הבנקאית ללקוחות כל הבנקים אפשרות לקבלת אישור עקרוני בדיגיטל מקצה לקצה תוך מספר דקות. כמו כן השיק לאומי אתר ליועצי משכנתאות. האתר מאפשר הגשת בקשות וצפייה בסטטוס הבקשות הקיימות בממשק דיגיטלי נוח ומתקדם

הגשת בקשה להלוואה באפליקציה: במטרה להנגיש ללקוחות את מוצרי האשראי, לאומי הרחיב את סל מוצרי האשראי הזמינים האפליקציה ולפי זכאות כמו הלוואות בולט, הלוואות בריבית קבועה, הלוואות רכב עם צ'מפיון והלוואות בקמפיינים חדשים, זאת בממשק חדש ונוח.

הצעות ערך מוצריות בפתיחת חשבון בדיגיטל: שילוב תהליך להקמת מסגרות האשראי וכן הנפקת כרטיס דביט לצעיר כבר בשלב פתיחת החשבון.

אתר "לאומי עסקים": פיתוח יכולות באתר עסקים החדש ללקוחות העסקיים כמו מידע רחב על חשבון הלקוח ובאגרגציה המשרתת את בעלי התפקידים בחברה, פעולות רחבות וחדשות כמו הוספת מורשה, וכן סבב חתימות חדש לאישור פעולות בחברות.

הלוואות רכב: שירות המאפשר קבלת הלוואה לרכישת רכב באופן דיגיטלי בסוכנויות הרכב עימן התקשר הבנק.

"קונים במט"ח וחוסכים": כרטיסי האשראי של הבנק מאפשרים חיסכון עלויות רכישה בחו"ל באמצעות חיוב מחשבון המט"ח.

פתיחת חשבון עבור קטין: הוספת שירות פתיחת חשבון באפליקציה, לקטנים בגילאי 16-18.

מנוע חיפוש חדש: חיפוש חכם באפליקציה המשפר את יכולת איתור המידע באפליקציה.

הרחבת האוכלוסיה הרשאית לבצע פעולות בדיגיטל.

### שירות, שביעות רצון לקוחות ופניות הציבור

בהתאם לחזון הבנק להוביל בנקאות יוזמת ואחראית עבור הלקוחות, הבנק מקדים מאמצים רבים למתן השירות ללקוחות באופן הטוב ביותר, זאת בכלל ערוצי הפעילות, והנגשת השירותים. לצד זאת, לאומי מקיים 3 פלטפורמות מרכזיות למתן ושיפור השירות ללקוחות, לצד הסניפים, והשירותים הדיגיטליים כלהלן:

מוקדי שירות טלפוניים: לאומי הבנק הראשון בישראל להרחיב את שעות פעילות מוקדי השירות בין השעות 6:30 עד 23:30, וגם במוצ"ש.

"סיירת מנכ"ל": לאומי הקים מוקד הכפוף ישירות למנכ"ל, לטיפול בפניות לקוחות על ידי צוות בנקאים מיומנים היושב בצמוד ללשכת המנכ"ל ונותן מענה לכל פניה בתוך יום עסקים לכל היותר, תוך מתן דיווחים שופטים למנכ"ל הבנק על התקדמות הטיפול, כדי לסייע ללקוחות שלא קיבלו מענה מלא לפנייתם וכדי לוודא שלקוחות הבנק שבעי רצון מהשירות הניתן להם, ונלצד זאת הנגשת מספר הטלפון של מנהלי הסניפים כערוץ נוסף לפניות של לקוחות.

להרחבה ראו את "אמנת השירות של לאומי" באתר הבנק<sup>34</sup>.

### פניות הציבור

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, מסתמך לאומי על אמות מידה של ציות לחוקים, לכללים ולתקנות המדינה והרגולטורים לצד הקפדה על מערכת הערכים של הוגנות, שקיפות ואתיקה מקצועית.

הלשכה לפניות הציבור פועלת בהתאם להוראת בנק ישראל A308 והיא אחראית על הטיפול בתלונות ובבקשות למידע או לסייע המופנות אליה. הלשכה הינה בעלת הסמכות להחליט לגבי אופן הטיפול בפניית לקוח. בראש הלשכה עומד נציב פניות הציבור, מנהל בכיר בלאומי הכפוף ליועצת המשפטית הראשית של הבנק.



הנציב וקציני פניות הציבור אינם ממלאים כל תפקיד אחר בלאומי, למעט הטיפול בפניות הציבור.

בדצמבר 2023 פרסם בנק ישראל מסמך המתייחס להליך הערכה צרכנית, שבוצע במהלך שנת 2022 ומחצית ראשונה של שנת 2023. מהמסמך עלה כי הבנק מבטיח כי ללקוחותיו תהיה גישה לנציבות עצמאית ומקצועית, בעלת מעמד חזק ומשאבים נאותים לטיפול בתלונות ומתן סעד ופיצוי.

נקבע כי הנציבות שומרת על איכות גבוהה מזה מספר שנים ופעילותה מקצועית, תוך שיתוף פעולה גבוה בעבודתה עם הפיקוח על הבנקים. עוד נקבע כי הבנק מקנה חשיבות גבוהה למידע שמציפה נציבות תלונות הציבור וכי הוא מבצע תהליכים פנימיים בעקבות עמדות ומסרים המועברים מהפיקוח. לאומי מקיים באופן שוטף תהליכי הפקת לקחים שנועדו למנוע הישנות המקרים שעלו מתלונות.

לרשות הציבור והעובדים מגוון דרכים להתקשרות עם הלשכה לפניות הציבור והעובדים המפורסמות באתר לאומי, בעמדות "מידע לאומי" וכן על גבי שילוט בסניפים וביחידות המטה (במקביל קיימת פנייה ייעודית לעובדי חברות שמירה, הסעדה וניקיון). ממסמך הסיכום האחרון שפרסם בנק ישראל ב 30 ביוני 2024<sup>35</sup>, ובו סקירת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים עלה, כי בשנת 2023 לאומי הציג נתוני זמן טיפול בפניות הציבור ביחס הנמוך ביותר במערכת הבנקאית וכמות פניות נמוכה ביחס לגודל הבנק במערכת הבנקאית.

### שביעות רצון לקוחות

אחד מיעדי האסטרטגים של הבנק כאמור הינו להיות מוביל בשירות. הבנק מבצע באופן שוטף סקרים אחרי אינטראקציה עם לקוחות, על מנת לוודא שמירה על סטנדרט שירות גבוה ולצורך מדידה ומעקב אחרי עמידה ביעדי שביעות הרצון הפנימיים.

מסקרים אלו עולה מגמת שיפור, לאור כלל הפעולות שמבוצעות על ידי הבנק בנושא השירות, כלהלן:

שיעור העלייה בשביעות רצון הלקוחות, בין ינואר 2022 לבין נובמבר 2024	
16.7%	לקוחות פרטיים
12.4%	לקוחות עסקים קטנים

בנוסף, נתוני שביעות רצון מפורסמים מעת לעת גם בסקר של בנק ישראל וסקר מרקטסט.

על פי תוצאות סקר מרקטסט האחרון מאוקטובר 2024 לאומי במקום הראשון מבין ארבעת הבנקים הגדולים במספר מדדים: שביעות רצון כללית מהשירות; שביעות רצון מהתמורה למחיר; נאמנות לקוחות; ושיעור הלקוחות השוקלים לעבור ללאומי.

על פי סקר בנק ישראל האחרון, אשר פורסם בפברואר 2025, לאומי מוביל ב-5 קטגוריות שירות מבין 5 הבנקים הגדולים: שירות טלפוני; שירות באתר; שירות באופליקציה; שירות זימון תורים; ושירות במכשירים אוטומטיים<sup>36</sup>.

35 מתוך אתר בנק ישראל, הודעות לעיתונות, "סקירת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים וצעדים להגנת הצרכן לשנים 2022-2023, בדגש על פעילות הפיקוח במלחמת "חרבות ברזל".  
36 להלן קישור לתוצאות סקר בנק ישראל בנושא השירות: <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/3-2-25>

## קהילה

### התנדבות עובדים

קבוצה פיננסית בעלת השפעה מרכזית על התרבות העסקית והציבורית בישראל, אנו רואים במחויבותנו לקהילה עוגן חברתי וערכי שנמשיך לטפח (מתוך חזון לאומי). הפעילות של הבנק בתחום האחריות התאגידית מביאה לידי ביטוי את המחויבות שלנו להעצמת החברה והכלכלה בישראל ומהווה המשך ישיר לפעילות הרציפה וארוכת השנים של לאומי, כארגון הפועל בתוך הקהילה ולמען הקהילה.

בשנת 2024, תמך הבנק בחיילי צה"ל, מילואימניקים, מפונים וקהילות העוסקות במלחמת חרבות ברזל, וכן בעמותת אחריי המשלבת בני נוער וצעירים מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית בחברה הישראלית. כמו כן, מלווה בנק לאומי את קיבוץ בארי עד לשיקומו המלא של הקיבוץ, הן בהיבטי תרומה כספית והן בהתנדבות עובדים.

בשנת 2024 סך שעות ההתנדבות של עובדי לאומי הסתכם בכ-25,500 שעות, המהווים 5.65 שעות התנדבות בממוצע לעובד. ללאומי יעד התנדבות של מעל 50% מעובדי הבנק שהתנדבו לפחות פעם אחת בשנת 2024.

להרחבה בנושא מעורבות עובדים בקהילה ראו בפרק משאבי אנוש בדוח ממשל תאגידי של הבנק ליום 31.12.2024.

### תרומות וחסויות

תרומות וחסויות חברתיות מוענקות לעמותות ולארגונים המקדמים מגוון מטרות לפיתוח בר-קיימא, ברוח ה-SDG, ובהתאם לאסטרטגיית החברתית ומדיניות התרומות שאושרה על ידי הדירקטוריון.

פעילות התרומות מנוהלת באמצעות גוף שאינו למטרות רווח (עמותת קרן לאומי חברתי), ובהתאם לעקרונות ממשל תאגידי מיטביים ובכלל זה, קיום ועד מנהל, מבקר, ועדת ביקורת, וביקורת שנתית על ידי משרד רו"ח חיצוני.

עם תחילתה של מלחמת "חרבות ברזל" ועד כה, הבנק ממקד את משאבי האחריות החברתית שלו לתמיכה בשיקום אוכלוסיות שנפגעו במלחמה, ובכלל זה במסגרת תקציב התרומות והחסויות, כלהלן:

ליווי קיבוץ בארי: לאומי התחייב ללוות את קיבוץ בארי ותושביו עד לשיקום מלא של הקיבוץ. אלפים מעובדי הבנק התנדבו וסייעו לקהילות המפונים בפעילויות שונות ומגוונות: סדנאות לילדים ונוער, סיוע חקלאי בקיבוץ ועוד.

מלגת "קטיף לאומי": במטרה לסייע הן לחקלאים בעוטף והן לסטודנטים ששנת לימודיהם נדחתה, יזם הבנק את פרויקט "מלגת קטיף לאומי", במסגרתו סטודנטים שהתנדבו לסייע לחקלאים בהתאם לקריטריונים, קיבלו מלגה לשנת לימודים אקדמית.

מיזם "בגרויות לאומי" - הבנק מימן הקמת מערך למידה ברחבי הארץ, לצד קורסי למידה מקוונים לבגרויות לתלמידי תיכון ששגרת לימודיהם נפגעה ובדגש על אלו שפוננו מבתיהם במלחמה.

"פרויקט החתונות הלאומי" - הבנק העניק מימון לאירוע חתונה עבור עשרות בני זוג ששירתו תקופה ממושכת במילואים במהלך המלחמה. השירותים יסופקו גם ע"י בעלי עסקים מהצפון ומהדרום.

היקף ההשקעה של קבוצת לאומי לאור שנת מלחמה, בשנת 2024 היה כ-80 מ"ח בפעילות למען הקהילה, עם דגש על תמיכה באוכלוסיות שנפגעו במלחמה.

להרחבה בנושא תרומות ראו בפרק משאבי אנוש בדוח ממשל תאגידי ליום 31.12.2024.

רכש אחראי וחברתי, הערכה של התנהלות ספקים, ועובדי חברות חיצוניות

הבנק פועל בהתאם לאמנת ספקים המקדמת ניהול שרשרת אספקה הוגנת, שקופה, אתית ומקצועית, תוך שמירה על מניעת ניגוד עניינים והיבטי אחריות תאגידית נוספים. פעילות הרכש בלאומי מורכבת בעיקרה מרכישה שוטפת של ציוד, מוצרים ושירותים הן עבור הפעילות השוטפת של הבנק והן עבור פרויקטים המבוצעים ביחידות הבנק, על פי הצורך<sup>37</sup>.

במסגרת תהליכי הרכש, ספקים נדרשים להצהיר כי אינם מעורבים במתן ו/או קבלת שוחד ועל פי אופי פעילותם גם מחויבות לזכויות אדם, מידת הקפדתם בנושאי סביבה ושינויי אקלים, ואחריות וחובה לפעול בהתאם להוראות הדין ולהנחיות הרשויות הרלבנטיות בנושאים אלו, אחריות בנזיקין ואחריות בנושא בטיחות וגהות בעבודה. כמו כן, כבר משנת 2017 ועד היום הספקים שמשותפים בהליכי רכש בהם קיימים קריטריונים של איכות, מתבקשים להשיב על נספח אחריות תאגידית. במסגרת מדיניות לאומי, הבנק נותן עדיפות לרכש מקומי, לעסקים מהפריפריה ולעסקים קטנים וקובע תנאי סף להבטחת עמידה של הספקים בסטנדרטים בתחום מניעת שוחד ושחיתות, ותנאי העסקה הוגנים ועוד.

נתונים עיקריים בפעילות הרכש ושרשרת האספקה

תמהיל הרכש: כמחצית מהרכש בבנק הינו טכנולוגי (חומרה, תוכנה, תחזוקה של מוצרים, יועצים ותקשורת), וכמחצית רכש כללי (ציוד משרדי, ביטחון ובטיחות, דפוס ודיוור, שיווק ופרסום, היסעים ותחבורה, בינוי, ניקיון ותחזוקה).

רכש חברתי: הבנק שוקל בעת הזמנות רכש, ככל שהדבר רלוונטי, רכש חברתי מספקים המעסיקים באופן מובהק לכל הפחות 50% מאוכלוסיות בתת תעסוקה ו/או בבעלות של 50% ומעלה של אוכלוסיות כאמור.

רכש מקומי: כ-93% מהיקף הרכש

ספקים קטנים ובינוניים (עסקים קטנים עד 20 עובדים ועסקים בינוניים עד 100 עובדים) : כ-35% מסך הרכש

רכש ירוק התורם לסביבה<sup>38</sup>: 43 מיליון ש"ח

התנהלות ספקים בנושא העסקת עובדים

קבוצת לאומי מקפידה על כך שבתהליך החתימה על חוזה התקשרות ספקים יצהירו ויתחייבו בדבר עמידה בכל הוראות דיני העבודה באשר להעסקת עובדיהם. חברות למתן שירותי שמירה, ניקיון והסעדה נדרשות לעמוד, בנוסף להוראות הדינים הכלליים, גם בהוראות החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה.

ביחס לחברות אלו, קבוצת לאומי מבצעת בדיקות מדגמיות תקופתיות באמצעות בודקי שכר מוסמכים לעניין עמידת החברות בדיני העבודה החלים על תחומים אלה, בהתאם להוראות הדין. תוצאות בדיקות אלה נבחנות על ידי הבנק, אשר מוודא תיקון הליקויים שאותרו. ככל שמתברר כי הליקויים לא תוקנו לשביעות רצון הבנק, נשקלת האפשרות להפסיק את ההתקשרות עימם. כמו כן, חברות אלו נדרשות להמציא לבנק בטוחות לצורך הבטחת עמידתן בתנאי ההתקשרות. בטוחות אלה נשמרות ומשמשות, בין היתר, להבטחת תשלום לעובדיהן כחוק ולשמירה על זכויותיהם. בנוסף, בהתאם לחוק, במקרה בו התקבלה בבנק תלונה מעובד קבלן בתחומים אלו בדבר פגיעה בתנאי העסקה, מבצעת הלשכה לפניית ציבור מעקב אחר טיפול הקבלן בתלונה. הבנק מעדכן מעת לעת את חוזה ההתקשרות עם החברות בתחומים אלו, ומוודא כי תנאי ההסכמים מותאמים לדרישות הדין המשתנות.

37 הנתונים המפורטים בפרק זה מתייחסים לפעילות הבנק סולו.

38 רכש המוגדר כירוק בהתאם להגדרות פעילות סביבתית על פי ה-GBP, אשר אומץ לנהלי הרכש של הבנק, באופן הכולל הגדרות פרטניות ביחס ליעילות האנרגטית המינימלית הנדרשת ביחס לכל אחד מהמוצרים הנרכשים.

## התנהלות עסקית נאותה

במהלך הניהול השוטף של הספקים, ובהתאם לאופי פעילותם, נבדקות "נורות אדומות", ביניהן הרשעות קודמות של הספק. כחלק מתנאי ההתקשרות עם הבנק, הספק מתחייב כי אינו מעורב, ולא יהיה מעורב, במתן ו/או קבלת שוחד, בין אם בארץ או בחו"ל, ולא התנהלו או מתנהלים כנגדו הליכים פליליים בשל הפרת חוקים הקשורים במתן ו/או קבלת שוחד. הספק מחויב לדווח לבנק מידית בכל מקרה שיחול שינוי באמור לעיל.

יצוין, כי דרישות אלו מהספקים לעמידה בסטנדרטים הנ"ל, הינן בנוסף לשיקול המקצועי ו/או הכלכלי שבבחירת הספק וההתקשרות עימו, ומעבר לדרישות הדין, ומהוות נדבך משמעותי באופן ניהול הסיכונים בבנק בהתנהלות מול ספקים.

ראו הרחבה בנושא סיכונים תפעוליים בפעילות מול ספקים בפרק סיכונים תפעוליים בדוח ניהול הסיכונים.

ראו הרחבה בפרק סביבה, לגבי התנהלות ספקים בנושאי סביבה ואקלים.

## עובדי חברות חיצוניות

לאומי נעזר בשירות עובדים, המועסקים על ידי חברות חיצוניות, זאת מבלי שחלים יחסי עובד-מעביד בינם לבין הבנק. בנק לאומי מוודא שכל עובדי הקבלן מועסקים בתנאים על-פי דין ושאינן הפרה של זכויות עובדי הקבלן בפעולות הבאות:

במסגרת חוזה 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 דוחות 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.

להרחבה בנושא ספקים בהיבטי סיכון תפעולי ראו בפרק סיכונים תפעוליים בדוח הדירקטוריון ליום 31.12.2024, ובפרק הסיכון התפעולי ופרק סיכונים אחרים לדוח ניהול הסיכונים ליום 31.12.2024.



## ממשל תאגידי בלאומי

הקדמה

תפיסת הממשל התאגידי של בנק לאומי הינה חלק מרכזי מהחזון והאסטרטגיה הכוללים של הבנק, ובכלל זה אסטרטגיית ה-ESG של הבנק, ובכלל היבטי פעילותו.

במסגרת זו, פועל לאומי תחת מסגרת ענפה של חוקים, תקנות, נהלים וסטנדרטים מיטביים. הבנק מקפיד על סטנדרטים גבוהים לניהול הממשל התאגידי, מתוך תפיסה שכארגון פיננסי מורכב, נדרשת קבוצת לאומי לממשל תאגידי איתן ומנגנוני ניהול המאפשרים תיאום, שליטה, שקיפות וניהול סיכונים מיטבי. הדברים אמורים ביתר שאת נוכח היותו של הבנק תאגיד ללא גרעין שליטה. נציין כי תקנון ההתאגדות של הבנק, אשר אושר על ידי בעלי המניות של הבנק וכן החוקים והנהלים שהבנק כפוף אליהם, מסדירים, בין היתר, את היבטי הממשל התאגידי בפעילות לאומי.

פרק זה עוסק במבנה, תמהיל ואופן ניהול הדירקטוריון, היות הבנק תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, ניהול סיכונים, אבטחת מידע וסייבר, אתיקה, ציות, מניעת ניגוד עניינים, תגמול בכירים ועוד, המדגישים את עמידת הבנק בסטנדרטים המיטביים של היבטי הממשל התאגידי, ומהווה מטרייה רחבה המאגדת תחתיה את כלל הערכים והמחויבויות של הבנק, כלהלן:

### דירקטוריון בנק לאומי

הוראת חוק החברות וכן הוראת ניהול בנקאי תקין 301 של הפיקוח על הבנקים ("הוראה 301"). מסדירות את אחריותו ופעילותו של דירקטוריון הבנק, הדירקטוריון מתווה את האסטרטגיה של לאומי, לרבות אסטרטגיית הסיכון ותיאבון הסיכון, ומאשר את המדיניות המנחה אותו בפעילותו השוטפת. כמו כן, הדירקטוריון מפקח על פעולות ההנהלה ומוודא את הלימתן למדיניות שקבע, זאת לצד קיומם של תחומי אחריות ודיווחים ברורים.

הדירקטוריון מגדיר את התפקידים, הסמכויות וחובות המנכ"ל, ואת מערכת הדיווחים לדירקטוריון, המנכ"ל אחראי להנחות ולתאם את פעילויות חברי ההנהלה. הדירקטוריון מתווה תרבות ארגונית הדורשת יישום סטנדרטים גבוהים של התנהגות מקצועית ויושרה, מאשר את הקוד האתי של הבנק ומוודא שהבנק יפעל בציות לחוק ולרגולציה.

בנוסף, דירקטוריון הבנק קובע ומחיל הנחיות בדבר ממשל תאגידי ומנגנוני פיקוח ובקרה על חברות בנות, לאחר המלצת ועדת הביקורת. הנחיות אלו הינן חלק מנוהל עבודת הדירקטוריון.

ההתייחסות לדירקטוריון בפרק זה הינה לדירקטוריון בנק לאומי בלבד.

### הרכב הדירקטוריון

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. הדירקטורים אינם כפופים למנכ"ל.

דירקטוריון הבנק מורכב מ-10 דירקטורים, וזאת בהתאם להוראה 301.

הרכב הדירקטוריון כולל ארבע נשים ושישה גברים.

ממוצע הגילים בהרכב הדירקטוריון עומד על כ-64<sup>39</sup>. הוותק הממוצע של חברי הדירקטוריון הוא כ-3.2 שנים.

39 נציין כי לא קיים נוהל המגביל את גיל כהונת הדירקטור. אולם, קיימת מגבלה לגבי משך כהונה מקסימלי של דירקטור - עד שלוש כהונות רצופות בנות שלוש שנים כל אחת

לכל הדירקטורים מומחיות הרלוונטית לפעילותו של הבנק, ובכלל זה ישנם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית, ניסיון בנקאי, ניסיון בניהול סיכונים ובקרה, וניסיון בתחום טכנולוגיות המידע, אבטחת המידע וסייבר, כלהלן:

ניהול סיכונים ובקרה	חשבונאית	תחומי טכנולוגיית מידע, אבטחת מידע וסייבר	בנקאית	כשירות מקצועית	הדירקטור/תחום מומחיות
+	+		+	+	יו"ר הבנק, אלון אורי
		+		+	מר אליה ששון
+	+			+	מר בלינקוב רם
+	+		+	+	גב' דויטש אתי
+	+			+	גב' דומיניסיני אסתר
+	+	+	+	+	מר נגן צביקה
+	+		+	+	מר קולר דני
+	+			+	גב' שורץ לאה
+	+		+	+	פרופ' שטרן ידידיה
+	+		+	+	גב' שלומי אירית
9	9	2	6	10	סה"כ

להרחבה הכוללת פרטים מלאים על חברי הדירקטוריון של לאומי ראו במסגרת הגילוי בדוח השנתי ליום 31.12.2024 (תקנה 26 לתקנות ניירות ערך (דוחות תקופתיים ומיידים), תש"ל-1970).

#### עצמאות הדירקטוריון

לפי הוראת חוק החברות בישראל, בחברה ציבורית יכהנו לפחות שני דירקטורים חיצוניים ("דח"צים") בהתאם להוראה 301, לפחות שליש מחברי הדירקטוריון צריכים להיות דירקטורים חיצוניים ("דירקטורים חיצוניים 301"). כמו כן, לאור הגדרת "דירקטור בלתי תלוי" בחוק החברות, אישרה ועדת הביקורת של הדירקטוריון כי הדירקטורים החיצוניים בבנק הינם דירקטורים בלתי תלויים. בהתאם לכך, מכהנים בדירקטוריון הבנק שישה דירקטורים המסווגים כדירקטורים חיצוניים 301 ובהם נכללים שלושה דח"צים בהתאם לחוק החברות.

נוכח הדרישות המחמירות שנקבעו בפקודת הבנקאות בעניין איסור זיקה, בין היתר לבנק, לתאגיד בשליטת הבנק, לנושא משרה בבנק או למחזיק ביותר מ-2.5% ממניות הבנק, ובהיותו של הבנק מוגדר על פי דין כתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה. כל הדירקטורים המכהנים בדירקטוריון הינם עצמאיים, ללא קשר לאופן הגדרתם על פי הדין הרלוונטי.

לאומי פועל בהתאם לדין ולהוראות הרגולטוריות בעניין ניגוד עניינים, ובכלל זה הוראות חוק החברות והוראה 301 והוראת נוהל בנקאי תקין 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 כשאין ניגודי עניינים דרך קבע) כגון: איסור על מסירת חומר רקע ואיסור על השתתפות בדיונים ובקבלת החלטות בדירקטוריון בוועדותיו.

כל דירקטור מתבקש במועד מינויו, ולאחר מכן פעמיים בשנה וכן באופן שוטף (ככל שחל עדכון), למסור פרטים בנוגע לכהונתו/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.

לפני כל דיון בו נדונות עסקאות או שמעורבים בהם לקוחות הבנק, מזכירות הבנק פונה לדירקטורים לבדיקת פוטנציאל לניגוד עניינים ביחס לעסקאות או הלקוחות והספציפיים. ככל שהדירקטורים מאשרים שקיים ניגוד עניינים, אותם דירקטורים לא מקבלים חומרי רקע ואינם משתתפים בדיון ובעת קבלת ההחלטות.

בנוסף לאמור, כל הדירקטורים עומדים בקריטריונים שלהלן:

- לא הועסקו בבנק בתפקיד ביצועי. נציין כי 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;
- אינם מייצגים לבנק או לחברות הבנות;
- אין בן משפחה המועסק ע"י הבנק או חברות הבנות;
- אינם מכהנים בגוף ללא מטרות רווח המקבל תרומות משמעותיות מהבנק;
- אינם שותפים או עובדים של משרדי רואי החשבון המבקרים של הבנק במהלך השנה האחרונה;
- אין בתפקידם ניגוד עניינים עם גורמים הנוגעים לבנק.

להרחבה בנושא היעדר ניגוד עניינים בפעילות עובדי הבנק ראו בעמ' 69 בפרק חברה לדוח זה.

### מינוי הדירקטורים וכשירותם

על כל הדירקטורים בבנק חלות הוראות הדין, לרבות חוק החברות, חוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות (רישוי)"), פקודת הבנקאות, 1941, הנחיות הפיקוח על הבנקים לרבות הוראה 301 ותקנון הבנק, זאת, בין היתר, בהתייחס למינויים, לכשירותם (כולל דרישות מחמירות בעניין איסור זיקה כמפורט לעיל), לרוב הדרוש לבחירתם, לתוקף כהונתם ועוד.

מדי שנה בהתאם לזהות הדירקטורים שעתידיים לסיים כהונה בבנק, הדירקטוריון דן בפרופיל הרכב הדירקטוריון המיטבי על פי מדיניות פרופיל הרכב הרצוי של הדירקטוריון, אשר מהווה גם חלק מנוהל עבודת הדירקטוריון, אל מול ההזדמנויות והאתגרים שעומדים לפניו בשנים הקרובות, וכן בשים לב לפרופיל ההרכב הקיים של הדירקטוריון, וכן מנתח את הפערים בין המצב הרצוי לקיים. בין שיקוליו נכנסים בין היתר גיוון מגדרי וחברתי (המקובל בעולם גם תחת ההגדרה של גיוון אתני). בהתאם, הבנק פונה לפיקוח על הבנקים, לפני בחירתה של הוועדה למינוי דירקטורים בתאגידים בנקאיים שמונתה על פי סעיף 36א(א) לחוק הבנקאות (רישוי) ("הוועדה למינוי דירקטורים"), את המועמדים לכהונת דירקטורים, ומביא בפניה את צורכי הבנק.

הדירקטורים נבחרים על ידי האסיפה הכללית לתקופת כהונה של שלוש שנים וניתן לחזור ולמנותם לשתי תקופות נוספות של שלוש שנים כל אחת<sup>40</sup>. יודגש, כי כהונתו של כל דירקטור נבחנת באופן פרטני ואינדיבידואלי ביחס לכשירותו והתאמתו האישית. הוועדה למינוי דירקטורים הינה עצמאית ובלתי תלויה והרכבה קבוע בחוק הבנקאות (רישוי). בהתאם לסעיף 36א לחוק הבנקאות (רישוי) הרכב הוועדה למינוי דירקטורים יכול שני דירקטורים המכהנים כדירקטורים חיצוניים בתאגיד הבנקאי שהוועדה דנה בעניינו. לעניין זה, "דירקטור חיצוני", כהגדרתו בחוק החברות, או כמשמעותו לפי הוראה 301.

לבנק אין השפעה על זהות המועמדים ובחירתם והוא אינו חשוף לנתונים הנוגעים לתהליך בחירתם, לרבות מספר הפגישות שהתקיימו במסגרת הוועדה למינוי דירקטורים בשנת הדיווח ושיעור השתתפות החברים בוועדה למינוי דירקטורים.

עוד יצוין כי אחת לתקופה ולכל הפחות מדי 3 שנים מתקיים הליך רטציה בין חברי הדירקטוריון בוועדות. דיון זה מתקיים במליאת הדירקטוריון. בעת איש הוועדות מובאים בחשבון מס' שיקולים בהתאם לדיון (חוקים, תקנות ונב"תים), ובהתאם לצרכים העסקיים, סביבת הפעילות וניהול הסיכון. שיקולים אלה צריכים לוודא עמידה בדרישות הדין תוך שמירה על גמישות בקביעת מועדי הישיבות, איזון באחריות ובנטל בין הדירקטורים, קיום דיונים אפקטיביים ויעילים, וקבלת החלטות מושכלות שממנפות כישורים, ניסיון, מומחיות החברים וחוכמת הקולקטיב. כמו כן, יש לשמור על המשכיות כהונת חברי הוועדות ולצמצם ככל הניתן את הצורך בשינויים תכופים ומיידיים באישי הוועדות, כך למשל בשל סיום כהונת דירקטור. בהתאם, השיקולים שיש לקחת בחשבון בעת קביעת הרכב הוועדות הם, בין היתר: מספר חברי הוועדה הרצוי, המניין החוקי, ניסיון בנקאי, ניסיון וידע מוכח בתחומי טכנולוגיית המידע או בתחומים מקצועיים אחרים, מומחיות חשבונאית ופיננסית, כשירות מקצועית, משך כהונת יושב ראש וועדה, המשכיות ניהולית ורוטציה ומשמעת תקציבית.

לאחר הבחירה באסיפה הכללית כאמור, מועמד לכהונה בדירקטוריון נדרש לעמוד בבדיקת נאותות (Fit & Proper), של בנק ישראל ומינויו כפוף לקבלת הוועדה בדבר היעדר התנגדותו של המפקח על הבנקים.

מדי שנה, בהתאם לתמהיל הדירקטורים ולאתגרים הניצבים בפני הבנק באותה שנה, נקבעת תוכנית הכשרה והדרכה שכוללת הרצאות וימי עיון במגוון נושאים. תכנית ההכשרה מתבצעת לאורך כל השנה ומתוקפת מדי שנה. תוכנית ההכשרה לשנת 2024 כללה, בין היתר, התמקדות בנושאים: חדשנות טכנולוגית, דאטה וסייבר, שוקי הון, חשבונאות ופיננסיים, ציות, ביקורת, נושאים משפטיים, נגישות, והתפתחויות בתחום הסביבה והאקלים. בנוסף, הדירקטורים החדשים שהתמנו השתתפו בתוכנית הכשרה נוספת ונפרדת הכוללת גם מפגשים עם ראשי החטיבות השונים בבנק ובעלי תפקידים שונים.

40 בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, רשאים להציע לאסיפה הכללית מועמדים לבחירה כדירקטור רק אלה: (1) ועדה למינוי דירקטורים בתאגידים בנקאיים 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.

במסגרת מדיניות פרופיל ההרכב הרצוי של הדירקטוריון כאמור, נקבעה בין היתר, מדיניות בעניין גיוון מגדרי וחברתי. כמו כן, קבע דירקטוריון הבנק כי יש לתת משקל להבטחת איזון בין המשכיות עסקית לריענון בדירקטוריון וכן להבטחת גיוון חברתי ומגדרי בהרכב הדירקטוריון<sup>41</sup>.

בשנת 2024 התקבלה החלטה בדירקטוריון לפיה יש לתת משקל להבטחת מינימום של 40% ייצוג לכל מגדר בהרכב הדירקטוריון ולשאוף להגיע לשיעור של 50% עד סוף שנת 2030, וכן, לתת משקל בבחירת המועמדים לגיוון חברתי (המקובל בעולם גם תחת ההגדרה של גיוון אתני), בדירקטוריון<sup>42</sup>, ונקבעו קריטריונים שיבטיחו דירקטוריון בעל ידע קולקטיבי נאות עם כישורים והשכלה הולמים, לרבות בנקאות, כספים, ניהול סיכונים, ועוד, בהתאם להוראות, תוך מתן משקל להמשכיות תפקודית ואיזון בין המשכיות לרענון הדירקטוריון.

יובהר, כי לבנק אין השפעה על זהות המועמדים ובחירתם והוא אינו חשוף לנתונים הנוגעים לתהליך בחירתם (ראו לעיל, מינוי הדירקטורים וכשירותם).

### הערכה של ביצועי הדירקטוריון

הדירקטוריון מקיים לפחות אחת לשנתיים תהליך הערכה עצמית<sup>43</sup> 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. התהליך האחרון בוצע בסוף שנת 2023, במסגרתו 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, ביו היתר, את תפקידי הדירקטוריון וועדותיו, את סמכויותיהם של הדירקטוריון וועדותיו ואת דרכי העבודה שלהם, נושאים ועסקאות שיש להביא לאישור הדירקטוריון וועדותיו, וכן דיווחים המובאים לפניהם.

### פעילות הדירקטוריון

בשנת 2024, המשיך דירקטוריון לאומי לבצע את תפקידו לרבות באמצעות: התוויית אסטרטגיה, לרבות אסטרטגיית ה-ESG של הבנק, פיקוח על פעולות ההנהלה ועל עקביותן עם מדיניות הדירקטוריון, וידוא קיומם של תחומי אחריות ודיווח 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.

נציין כי לצד הנושאים השוטפים, שנת 2024 התאפיינה בהתגברות מידת הסיכונים למשק הישראלי. זאת, על רקע מלחמת "חברות ברזל".

בשנת 2024 התקיימו 35 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-58 ישיבות של ועדות הדירקטוריון, וכן מפגשי העשרה. כמפורט לעיל, בבנק קיימת תכנית הכשרה לדירקטורים חדשים, בתחום עסקי הבנק ובתחום הדין החל על הבנק והדירקטורים, וכן דאג לעריכת תכנית המשך להכשרת דירקטורים מכהנים, המותאמת, בין השאר, לתפקיד שהדירקטור ממלא בבנק. ממוצע הנוכחות בישיבות הינו 97%.

להרחבה אודות פעילות הדירקטוריון וועדותיו ראו שאלון ממשל תאגידי במסגרת הדוח השנתי של הבנק ליום 31.12.2024.

### ועדת הביקורת

לוועדה הסמכויות והתפקידים הבאים: א) לדון ולהמליץ לדירקטוריון, לאחר אישור יו"ר הדירקטוריון ולאחר התייעצות עם המנכ"ל, על תכנית העבודה של חטיבת הביקורת הפנימית ולעקוב אחר ביצועה; ב) לדון בדוחות ביקורת מהותיים של הביקורת הפנימית, של רואי החשבון המבקרים ושל רשויות פיקוח; ג) לעמוד על ליקויים בניהול העסקי של הבנק ושל קבוצת לאומי, להציע דרכים לתיקונם ולעקוב אחר תיקונם; ד) לדון באירועים חריגים מהותיים הנובעים מממצאי הביקורת; ה) לדון ולהמליץ לדירקטוריון לאשר מדיניות בנושאים שבתחום תפקידיה; ו) לדון, ולהמליץ לדירקטוריון לאשר מינוי, השעייתו או העברתו מתפקיד של המבקר הפנימי הראשי של קבוצת הבנק; ז) לדון ולהמליץ לאסיפה הכללית, בדבר מינוי רואי החשבון

41 בהתאם סעיף 21א בנב"ת 301 קובע: "ביצוע תפקידי הדירקטוריון בצורה נאותה דורש קיום דיונים אפקטיביים בנושאים השונים העולים לסדר היום. דיון אפקטיבי מתקיים בין היתר, כאשר הדירקטורים מייצגים מגוון תחומים ומבטאים דעות שונות המונעות "חשיבה קבוצתית".

42 מרבית פעילות הבנק הינה בישראל. גיוון חברתי בישראל כולל התייחסות לאוכלוסיות אתניות ובני מיעוטים כגון ערבים, חרדים, אתיופים, דרוזים, צ'רסיים ועולים חדשים ובעלי מוגבלויות (חוק שירות המדינה (מינויים), תשי"ט, וכן מודל ייצוג ושכר בשוק העבודה הפרטי הציבורי (מהדורה חמישית, מאי 2021), של משרד הכלכלה והתעשייה).

43 בהתאם להוראה 301.



המבקרים ולהמליץ לדירקטוריון בדבר שכרם. (ח) לעשות שימוש בעבודת פונקציית הביקורת על מנת לבחון את אפקטיביות הבקורת הפנימיות, ולצורך כך תקיים הוועדה אחת לשנה ישיבות עם שומרי הסף של הבנק לבדם.

לוועדה תפקידים נוספים בתחומי הפיקוח והבקרה, לרבות בנושאי ציות, איסור הלבנת הון ומימון טרור ותכנית האכיפה הפנימית בתחום ניירות ערך וייעוץ השקעות בבנק. כן מוסמכת הוועדה לאשר עסקאות עם "אנשים קשורים", כהגדרתם בהוראות המפקח על הבנקים, ועסקאות בהן לנושא משרה יש עניין אישי בהתאם לקבוע בחוק החברות ולהמליץ בעניין לדירקטוריון, ככל הנדרש. כמו כן, הוועדה דנה בדוח השנתי של נציב תלונות הציבור.

בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים, ועדת הביקורת משמשת גם כוועדה לבחינת הדוחות הכספיים, ובהתאם לכך אחת לרבעון הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון לאשר את הדוחות הכספיים של הבנק.

### הרכב ועדת הביקורת

יו"ר ועדת הביקורת יהיה דח"צ, כל הדח"צים בבנק יהיו חברים בוועדה ורוב חברי הוועדה יהיו דירקטורים חיצוניים 301. לכל חברי ועדת הביקורת תהיה היכולת לקרוא ולהבין דוחות כספיים. לפחות שלושה דירקטורים מבין חברי הוועדה יהיו בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית, ולפחות אחד מהם יהיה דירקטור חיצוני. המניין החוקי לישיבה ולקבלת החלטות הוועדה הוא רוב חבריה, ובלבד שרוב הנוכחים הם דירקטורים חיצוניים 301 ואחד מהם לפחות הוא דח"צ.

בשנת 2024 התקיימו 27 ישיבות של ועדת הביקורת.

### 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 הדיון, 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.

הבנק מפרסם זימון לאסיפה הכללית במועדים הקבועים על פי הוראות הדיון. במסגרת דוח זימון האסיפה, מפרט הבנק את סדר היום המוצע, את הרוב הנדרש לקבלת החלטות, וכן הסבר בעניין זכות בעלי המניות להצביע באסיפה הכללית בנושאים השונים, כולל מינוי דירקטורים. בהתאם להוראות הדיון, הוועדה 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.

### רואי החשבון המבקרים של הבנק

בכל שנה, לקראת זימון אסיפה כללית שנתית למינוי ר"ח מבקר לשנה הקרובה, מקיימת ועדת הביקורת דיון ובסופו ממליצה לאסיפה כללית על מינוי ר"ח; זאת על בסיס החומרים ועמידה בתנאים הנדרשים מר"ח המוצעים לפניה. בדיון הנ"ל הוועדה רשאית ומוסמכת להמליץ על מינוי מחדש של ר"ח מכהן או על מינוי ר"ח חדש חלף ר"ח מכהן.

בישיבות ועדת הביקורת של הבנק שהתקיימו ביום 5 ביוני 2024, ו-8 ביולי 2024, הוחלט להמליץ בפני האסיפה הכללית למנות מחדש את משרדי רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) וברייטמן אלמגור זהר ושות' (Deloitte) כרואי חשבון מבקרים משותפים של הבנק, לתקופה שתחל ממועד אישור האסיפה הכללית השנתית שהתקיימה ביום 8 באוקטובר 2024 ועד לתום האסיפה הכללית השנתית הבאה של הבנק.

הבנק מיישם את כללי ההתנהגות המוצעים לדירקטורים לקידום איכות הביקורת על הדוחות הכספיים (Best Practice), כפי שפורסמו על ידי רשות ניירות ערך באוקטובר 2021 וכן דרישות סעיף 36(ד)(א3) להוראה 301 לפיו תיישם ועדת הביקורת את הנחיות ועדת באזל בדבר ביקורת חיצונית בתאגידים בנקאיים לעניין ועדת הביקורת ויחסיה עם רואה החשבון המבקר. בהתאם, בישיבות מיום 5 ביוני 2024 ומיום 8 ביולי 2024, שמעה ועדת הביקורת את רואי החשבון המבקרים וקיבלה מהם הסברים לגבי כשירות צוות הביקורת ומיומנותו, עמידתו בכללי אי תלות החלים על רואה החשבון המבקר, על תכנון מהלך

הביקורת בבנק והיקפו, אופי השירותים הניתנים, ספי המהותיות והתהליכים המהותיים בבנק העומדים לביקורת. בנוסף, מידי תקופה מתקיים דיון באפשרות להחלפת רואה החשבון המבקר.

להרחבה נוספת בהיבטי ממשל תאגידי בבנק לאומי ראו, בדוח השנתי של הבנק ליום 31.12.2024, וכן פרק ממשל תאגידי בלאומי בתחומי הסביבה והאקלים, בדוח זה.

## ניהול סיכונים

הפעילות העסקית של הבנק כרוכה בניהול סיכונים פיננסיים ושאנים פיננסיים. הסיכונים הפיננסיים המרכזיים אותם מנהל הבנק הינם: סיכונים אשראי שהינם אינטגרליים בעיסוק הליבה של הבנק וכן סיכונים שוק ונזילות. לצד ניהול הסיכונים הפיננסיים, פעילות הבנק כרוכה בסיכונים שאינם פיננסיים אשר ניהולם הינו תנאי הכרחי לעמידה במטרות השוטפות ובמטרות ארוכות הטווח של הקבוצה. בין סיכונים אלה נכללים סיכונים תפעוליים, לרבות סיכונים טכנולוגיים, סיכון סייבר, סיכון רגולציה, סיכון ציות, סיכון משפטי, סיכון מוניטין, סיכון אסטרטגי, סיכון מודלים, סיכון אקלים, סיכון הבנקאות ההוגנת (conduct) וסיכון מאקרו כלכלי.

אסטרטגיית ניהול הסיכונים בלאומי הינה שמירה על יציבות הקבוצה ותמיכה בהשגת היעדים העסקיים. מטרות אלו מושגות תוך עמידה בתיאבון הסיכון שהוגדר, במדיניות ובמגבלות הנגזרות מהם, אשר יוצרות גבולות גזרה לפעילות העסקית. מסגרת ניהול הסיכונים כוללת מנגנונים לזיהוי סיכונים ואמידתם, הגדרת מבנה ארגוני ותחומי אחריות לניהולם לרבות מנגנוני בקרה ודיווח נאותים.

בבנק מתבצעת פעילות מתמדת לשדרוג תשתית ניהול הסיכונים וניתוח תמונת הסיכון, דבר המאפשר קבלת החלטות באופן מושכל.

ניהול הסיכונים בלאומי מבוסס על שלושה "קווי הגנה" כפי שנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 310 – "ניהול סיכונים".

דירקטוריון הבנק אחראי, בין השאר, על התוויית אסטרטגיית הסיכון הכוללת לרבות תיאבון הסיכון, פיקוח על מסגרת ניהול הסיכונים בקבוצה, אישור המבנה הארגוני, אישור מדיניות ניהול סיכונים עבור כל אחד מהסיכונים המהותיים, פיקוח ואתגור של רמות הסיכון אליהם נחשפים הקבוצה והבנק תוך וידוא הלימה לתיאבון הסיכון וציות להוראות חוק ורגולציה.

מנהל הסיכונים הראשי אשר הינו חבר הנהלת הבנק וראש החטיבה לניהול סיכונים, אחראי להובלת ניהול הסיכונים העיקריים בקבוצה ובבנק.

בכפוף למנהל הסיכונים הראשי מכהנים ראשי מערכים וראשי אגפים לניהול הסיכונים השונים, שניהולם כקו שני הינו באחריות החטיבה לניהול סיכונים, ובהם סיכונים אשראי, סיכונים שוק, סיכונים ציות, סיכונים תפעוליים, סיכונים טכנולוגיים, סיכונים סייבר וסיכונים מודלים.

הבנק פועל ליישום מסגרת ניהול סיכונים קבוצתית, הכוללת עקרונות בתחום הממשל התאגידי ובקרה, ככל שאינם סותרים את הוראות החוק והרגולציה המקומית. בחברות הבנות העיקריות בארץ ובשלוחה בבריטניה מונה מנהל סיכונים ראשי אשר כפוף ניהולית למנכ"ל חברת הבת ובכפופות מקצועית עקיפה (Dotted Line) למנהל הסיכונים הראשי של הקבוצה.

פרופיל הסיכון של לאומי נבחן רבעוני במסגרת דוח החשיפות המדווח לדירקטוריון. בחינת פרופיל הסיכון מתבצעת, בין השאר, באמצעות מתודולוגיה לסיווג רמת החומרה של החשיפות לסיכונים השונים. המתודולוגיה מבוססת על כימות השפעת התממשות תרחישים שונים על הון הקבוצה, קרי על יציבותה, וכוללת גם "הערכות מומחה" מקרב הגורמים הרלוונטיים בבנק.

תיאבון הסיכון של הקבוצה מתווה את גבולות הגזרה לפעילות העסקית, הן בשגרה והן תחת תרחיש קיצון. תיאבון הסיכון מותאם לאסטרטגיית של לאומי ולגבולות המיקוד העסקי שבהם בחר להתמקד בפועל ובראייה צופה פני עתיד. תיאבון הסיכון מתייחס לאופן ההתנהלות של לאומי בזיהוי, מדידה, בקרה, ניהול והפחתה של הסיכונים, כאשר להתנהלות זו השפעה ישירה על פרופיל הסיכון הישיר של הקבוצה. מגבלות תיאבון הסיכון נבחנות מידי שנה במסגרות הייעודיות השונות ומאפשרות בראייה כוללת על ידי הדירקטוריון במסגרת תהליך ה-ICAAP.

להלן מספר מיקודים בהקשר של ניהול סיכונים לצרכי דוח זה:

מדיניות הבנק בתחום האשראי, כוללת את העקרונות המנחים הבאים: שמירה על מנהל תקין: כללי האתיקה, ההוגנות, גילוי נאות ושקיפות ובכלל זה עמידה בהוראות הרגולציה; קיום הפרדה בין היחידה הנוטלת סיכון לבין יחידה עצמאית המבצעת בקרה על הסיכון ועל ניהול הסיכון.

השינויים בסביבה העסקית והבנקאית משפיעים באופן רחבי גם על עולמות ניהול ההון האנושי, וסיכון המשאב האנושי, בין היתר לאור הצורך להתאים ולשמר את כוח האדם, תוך רתימה ויצירת מחוברות בקרב העובדים. לאומי נוקט במספר דרכים להתמודדות עם הסיכון.

הבנק מתמקד כל העת בקידום חדשנות, ייעול ושיפור תהליכים. לצד הפוטנציאל לשיפור וקידום עסקי, יוזמות ופעילויות חדשות ו/ או שינוי מהותי במוצר קיים עלולים לייצר סיכונים והשפעות רחב לבנק מול לקוחותיו, עובדיו, ספקיו. בהתאם, מקיים הבנק נהל מוצר חדש, המחייב בחינת מכלול הסיכונים והשפעתם כך שניתן יהיה לנהלם ולמזערם מבעוד מועד, ובכלל זה סיכונים תפעוליים, סיכוני טכנולוגיה וסייבר, סיכונים חדשים ומתפתחים (כגון קונדקט ודאטה), זאת בנוסף לסיכונים משפטיים, סיכוני רגולציה ציית, שוק ואשראי אשר גלומים ביוזמה.

בדוח החשיפות הרבעוני מוצגת הערכת הסיכון לכל מוקד סיכון, בהתבסס על KRI (Key Risk Indicators) שנאמדים מידי רבעון, כולל התייחסות למגמה, לרבות במוקדי הסיכון שלהלן: אבטחת מידע, סייבר, המשאב האנושי, שירות וקונדקט הונאות ומעילות.

הסיכונים המובילים והמתפתחים המהותיים ביותר: סיכון מאקרו כלכלי, סיכון אבטחת מידע וסייבר, סיכון אסטרטגי, סיכון טכנולוגיה, סיכון ענף בינוי ונדל"ן, סיכון רגולציה, וסיכון אקלים וסביבה.

להרחבה אודות סיכון הסביבה והאקלים, אופן ניהול הסיכונים השונים ומבנה הממשל התאגידי לניהול הסיכונים, ראו בדוח על הסיכונים ליום, 31.12.2024.

להרחבה אודות סיכון המאקרו כלכלי, וסיכון אבטחת מידע וסייבר, אשר הינם המשמעותיים ביותר מבין הסיכונים המובילים והמתפתחים המהותיים ביותר, תיאורם, אופן ניהולם והשפעתם ראו בפרק התפתחויות מהותיות בהכנסות ובהוצאות וברווח הכולל, ובפרק החשיפה לסיכונים ודרכי ניהולם בדוח הדירקטוריון ליום 31.12.2024, ובפרק הסיכונים המובילים והמתפתחים המהותיים ביותר, ופרק הסיכון התפעולי, בדוח ניהול הסיכונים ליום 31.12.2024.

## ציית, הלבנת הון, שוחד ושחיתות

### ציית

סיכון ציית הינו הסיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי, אשר התאגיד הבנקאי עלול לספוג כתוצאה מכך שאינו מקיים את הוראות החוק/הרגולציה.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308 "ציית ופונקציית הציית בתאגיד הבנקאי" מגדירה את תחומי האחריות של הציית באופן פורמאלי וברמה הקבוצתית. ההוראה קובעת כי נדרש להעריך את אפקטיביות ניהול סיכון הציית ולמצוא אמצעים למדידתו כאשר, הסיכון נגזר ממכלול החקיקה הרלוונטית לפעילות הבנק.

על פי מדיניות הבנק, מנוהל סיכון הציית על בסיס קבוצתי. במסגרת זו, ננקטים צעדים שונים לפיקוח ובקרה על השלוחה בחו"ל וחברות הבנות לצורך מעקב על יישום נושאי הציית בכללותם ויישום מדיניות הציית הקבוצתית. לצורך ניהול אפקטיבי של סיכונים הציית פועל בלאומי מערך ציית ואכיפה שבראשו עומד קצין הציית הראשי (Chief Compliance Officer). קצין הציית הראשי אחראי, בין היתר, למילוי החובות לפי הוראות החקיקה בנושאי איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור ויישום משטרי הסנקציות הבינלאומיים בהתאם למדיניות הבנק.

כחלק מאחריות קצין הציית בנושא יישום משטרי הסנקציות הבינלאומיים ולאור הדינמיות בנושא זה, נעשית בחינה שוטפת ומבוצעות ההתאמות הנדרשות בהליכי העבודה ובתכנית היישום בנושא.

קצין הציית הראשי משמש גם כממונה על האכיפה בתחום דיני ניירות ערך, כממונה על הגנת הפרטיות וכממונה על יישום ה-FATCA, ה-CRS והסכם ה-QI.

מערך ציית ואכיפה כפוף למנהל הסיכונים הראשי.

להרחבה אודות סיכון הציית, ראו בפרק סיכונים אחרים בדוח הדירקטוריון ליום 31.12.2024, ובפרק סיכון ציית בדוח ניהול הסיכונים ליום 31.12.2024.

הלבנת הון ומימון טרור הינן פעילויות עתירות כספים, המבוצעות בין היתר באמצעות ניצול המערכת הבנקאית. דרכי הלבנת הון ומימון הטרור הינן רבות ומגוונות, ומניעתן אינה קלה. נוכח הסיכונים הכרוכים בפעילויות אלה, כגון ערעור יציבותן של מערכות פוליטיות, כלכליות וחברתיות במדינות דמוקרטיות, ואף סיכון חיי אדם, קיימת חשיבות גבוהה להמשך המאבק בתופעות אלה בכל האמצעים העומדים לרשותנו.

גופים פיננסיים ובכללם תאגידים בנקאיים, נמצאים בחזית המאבק בנושאים אלה. בהתאם, לבנק לאומי קיימים מדיניות ונהלים מקיפים בתחום איסור הלבנת הון ואיסור מימון הטרור, אשר נועדו לבסס זיהוי והיכרות של הבנק עם לקוחותיו, בחינה של מקור הכספים של לקוחותיו, עמידה על טיב הפעילות בחשבונות לקוחותיו באופן שוטף, וכן איתור ומניעת שימוש בכספים העשויים להיות קשורים לטרור.

בין היתר פועל הבנק באופן הבא:

תהליך הכר את הלקוח - על הבנקים חלה חובה להכיר כראוי את הלקוחות, מקבלי השירות וגורמים אחרים עימם הם מנהלים עסקים. במסגרת זו בוחן הבנק את מטרת פתיחת החשבון, מהות הפעילות שתבצע בחשבון והיקפה, הרקע של הלקוח, מקור עושרו, הכנסותיו ועוד.

הליך זה אינו הליך נקודתי המתבצע אך ורק בעת פתיחת החשבון. מדובר בתהליך המתבצע באופן שוטף ומתמשך (בין פנים אל פנים מול הלקוח ובין על ידי הבנק שלא בפני הלקוח ותוך יצירת קשר עם הלקוח כאשר הדבר נדרש), ובפרט כאשר הלקוח מבצע פעולה משמעותית בחשבון, בעת שינוי בהרכב הצדדים המעורבים בחשבון, ובעת שינוי בעיסוק של הלקוח.

התהליך מתבצע בשינויים המחויבים גם בחשבונות מקוונים.

איסור מימון טרור - הבנק פועל באופן שוטף לאיתור חשודי טרור באמצעות סריקה אל מול רשימות של גורמי טרור מוכרזים. בנוסף לצורך הערכת רמת הסיכון הנשקפת לבנק, בוחן הבנק את הפעילות בחשבונות לאור רשימה מפורטת של מאפייני סיכון בהיבטי איסור מימון טרור.

שמירת מסמכים - הבנק מנהל רישומים ושומר מסמכים בהתאם לדרישות הרגולציה. מסמכי הוראה לביצוע פעולה נשמרים ככלל לתקופה של 7 שנים לפחות מיום רישום הפעולה בספרי הבנק.

הערכת ניהול סיכונים הלבנת הון ומימון טרור - אחת לשנה מבצע הבנק הערכה של אפקטיביות ניהול הסיכונים.

להלן מספר דגשים מתוך מדיניות הבנק בנושא איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור:

- מסירת מידע מלא על ידי הלקוח - בעת פתיחת חשבון, ובעת ביצוע פעולה רלבנטית יש לענות על השאלות הנשאלות ע"י הבנקאי, ולספק את המסמכים המתבקשים על ידו. שאלות הבנקאי נועדו להבטיח עמידה בדרישות הרגולטוריות, והן אינן נובעות מסקרנות או חטטנות. נזכיר כי המידע הנמסר מוגן מתוקף חובת הסודיות הבנקאית החלה על הבנק.
- סירוב למסור מידע - אנו יוצאים מנקודת הנחה כי לאזרח מן השורה המבצע פעולה, אין כל סיבה להסתיר מידע מהבנק איתו הוא עובד. לעומת זאת, סירוב לשתף פעולה לענות על השאלות, ולהציג אסמכתאות נדרשות אותן נדרש הבנקאי לשאול בהתאם לחוק, מעורר חשש בדבר כשרות הפעילות המבוקשת, ועלול להביא לדחיית הבקשה לפתיחת חשבון.
- ניהול חשבון עבור אחר - ניהול חשבון עבור אחר מבלי להצהיר על כך יכול להוות עבירה פלילית. יש להקפיד להודיע לבנק על כל בעלי העניין בחשבון (שותפים, מורשי החתימה, מיופי הכח, הנהנים ובעלי השליטה בחשבון), גם אם מדובר בבני משפחה מקרבה ראשונה. אם יתברר לבנק כי החשבון מנוהל עבור אחר/קיימת הסתרת בעלים וכד' - החשבון עלול להיחסם.
- דיווחים אוטומטיים לרשות לאיסור הלבנת הון - דיווחים אלה יבוצעו באופן אוטומטי בפעולות העולות על סכומי הסף הקבועים בצו איסור הלבנת הון. פיצול סכומי הפקדות עלול לעורר חשד כי המפקיד מבקש לעקוף את מנגנון הדיווח לרשות. בתי המשפט בישראל פסקו, כי פיצול הפקדות (שכל מטרתו להימנע מדיווח ממוכן) יכול להוות עבירה של הלבנת הון.
- לקוחות החשופים מבחינה ציבורית (PEP) - כחלק מהליך הכרת הלקוח בוחן הבנק האם הצד המעורב היה או הינו בעל תפקיד ציבורי בכיר (מקומי זר) או שהינו מקורב לאיש ציבור בכיר. בחינה זו מבוצעת בפתיחת החשבון וגם לאחר פתיחת החשבון, באופן תקופתי. כאשר מדובר בלקוח בעל תפקיד ציבורי בכיר (או קרובו) מבוצע בירור מעמיק של מקור עושרו ומעקב מוגבר אחר חשבונותיו.

עבירות שוחד לרבות מתן ו/או קבלת שוחד ועבירת שוחד מול עובד ציבור זר הינן הן עבירות פליליות ועבירות מקור על-פי חוק איסור הלבנת הון.

הבנק שם דגש על ציות לחקיקה המקומית והבינלאומית הרלוונטית, וכן לכללים מקובלים בעולם, בתחום המאבק בשוחד ושחיתות ואימץ מדיניות קבוצתית של אפס סובלנות בנושא.

בהתאם למדיניות הקבוצתית כל חברה בקבוצת לאומי נדרשת לגבש תכנית בנושא שוחד ושחיתות התואמת לתכנית שאימץ לאומי בנושא ולפעילות החברה.

להלן מספר דגשים מתוך מדיניות הבנק בנושא:

- הבנק לא ייכנס ביודעין למערכת יחסים עסקית עם אדם או ישות משפטית אשר נותנים או מקבלים שוחד או תמריץ בלתי חוקי כלשהו, לכל מטרה שהיא, ישירות או באמצעות גורם שלישי.
- הבנק יבצע מיפוי ואיתור יזום של לקוחות המצויים בסיכון גבוה לפעילות שוחד ושחיתות לגביהם יבוצעו בדיקות נאותות מחמירות.
- הבנק לא יאפשר ביודעין לעשות שימוש במשאביו לביצוע כל פעילות פיננסית הקשורה במעשי שוחד ושחיתות.
- הבנק מצפה מעובדיו, עמיתיו העסקיים ולקוחותיו לשתף פעולה עם הבנק במאבקו למניעת שוחד ושחיתות ולסייע לו לעמוד באמות המידה החוקיות, האתיות והעסקיות שהציב לעצמו.
- מנגנון דיווח – בכל מקרה של הפרה או חשש להפרה של מדיניות הבנק בנושא מניעת שוחד ושחיתות, לרבות כאשר עובד הבנק יודע או חושד כי פעולות הנעשות על ידי עובד בנק אחר מעוררות חשד כי אינן עולות בקנה אחד עם מדיניות, על עובד הבנק לדווח על פעולות אלו. הבנק יספק הגנה אפקטיבית לכל עובד בנק, אשר פעל בתום לב לחשיפת חשדות בדבר מעשי שוחד ושחיתות.
- תרומות פוליטיות – במסגרת בדיקת נאותות בנושא מניעת שוחד ושחיתות בוחן הבנק האם ניתנו על ידי הלקוח או בשמו, תרומות למפלגה פוליטית או לפקיד ממשל, או לקמפיין הבחירות שלהם, או לארגון צדקה המשווה או המנוהל על ידי אחד מהנ"ל.
- עמותות/אלכ"ר – הבנק בוחן (בהתאם לקבוע בנהלי הבנק ובכפוף לסוג העמותה והסכומים) את היקף ההכנסה מתרומות, היקף ההכנסות מתרומות במזומן, שמות התורמים, היקפי תרומות מישות מדינית זרה, ועוד.

### ביקורת פנימית

חטיבת הביקורת הפנימית אחראית לביקורת בכלל קבוצת לאומי, כולל החברות הבנות, בהתאם לתוכנית עבודה רב-שנתית המסייעת לקבוצה בהשגת יעדיה, בככל זה ביצוע תהליכי ביקורת על היבטי ניהול סיכונים בפעילות הקבוצה, לרבות בהיבטי סיכוני אקלים. הביקורת הפנימית מסייעת לדירקטוריון ולהנהלה במימוש יעיל ואפקטיבי של האחריות המוטלת עליהם, ומסייעת 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 ונהלי 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.

להרחבה אודות הביקורת הפנימית, ראו בפרק מבקרת פנימית בדוח ממשל תאגידי ליום 31.12.2024.

הבנק מאשר מעת לעת מדיניות תגמול לנושאי המשרה בבנק, בוועדת התגמול של הדירקטוריון, במליאת הדירקטוריון ובאסיפה הכללית של הבנק. מדיניות התגמול של נושאי המשרה מסדירה את תנאי הכהונה וההעסקה של נושאי המשרה בבנק, ובכלל זה את רכיבי התגמול הקבוע (כגון משכורת, זכויות סוציאליות, תנאים נלווים ועוד); את רכיבי התגמול המשנתה (כגון מענק שנתי ותגמול הוני); הגמול לו זכאים הדירקטורים בבנק; את הסדרי הדחייה, הפריסה וההשבה של תגמולים להם זכאים נושאי המשרה; את תנאי הפרישה וסיום ההעסקה (כגון הודעה מוקדמת והתחייבות לאי תחרות בבנק); את תנאי הזכאות של נושאי המשרה לביטוח, פטור ושיפוי בהתאם לקבוע בחוק החברות; ועוד.

מידע נוסף מפורט ב"מדיניות התגמול" שאושרה על ידי האסיפה הכללית של הבנק באוגוסט 2022. דיווח מיידי של הבנק בדבר זימון האסיפה הכללית מיום 14 ביולי 2022 (אסמכתא: 01-089413-2022).

הדירקטורים המכהנים בדירקטוריון לאומי, למעט יו"ר הדירקטוריון, מקבלים גמול והחזר הוצאות בהתאם לקבוע בדיון לעניין גמול לדירקטור חיצוני. תנאי ההעסקה של יו"ר הדירקטוריון אושרו על-ידי ועדת התגמול, הדירקטוריון והאסיפה הכללית. תנאי ההעסקה והכהונה של המנכ"ל אושרו על-ידי ועדת הביקורת (בשבתה כוועדת 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.

מדיניות התגמול 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 כאמור לעיל, שהינו התגמול העיקרי לנושאי המשרה, וכן, לרכיבי תגמול משנתה הכוללים כל תגמול שאינו קבוע, כגון: 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, וכן רכיבים נוספים עליהם יתבסס תחשיב המענק), בהתאם להחלטת ועדת התגמול והדירקטוריון. מענק אישי איכותי, המתבסס על השגת יעדים אישיים וקריטריונים איכותיים בהתאם לתחומי אחריותו של נושא המשרה הרלוונטי, וכן מענק מיוחד בגין אירועים מיוחדים. יצוין כי חברי הדירקטוריון, לרבות היו"ר, אינם זכאים למענק שנתי משנתה. גם מנכ"ל הבנק אינו זכאי למענק שנתי משנתה, 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 (משיקולים מיוחדים) את המענק השנתי המדיד, בהתאם לשיקול דעתו.

כמו כן, מדיניות התגמול קובעת כי נושא משרה יחזיר לבנק סכומי מענקים ששולמו לו, אם שולמו לו, על בסיס נתונים שהתבררו כמוטעים והוצגו מחדש בדוחות הכספיים של הבנק, וזאת באופן ובדרך שייקבעו על ידי ועדת התגמול של הדירקטוריון.

מדיניות התגמול ותכנית המענקים שנקבעה במסגרתה מבטיחים שהתגמול שיינתן למנהלים הבכירים בבנק לא יעודד נטילת סיכונים מעבר לתיאבון הסיכון של הבנק ובאופן שלא יפגע בבסיס ההון של הבנק. כך, מאפשרת מדיניות התגמול לנושאי המשרה לאפשר לבנק לתגמל את נושאי המשרה גם באמצעות תגמול הוני בדמות כתבי אופציה, באופן הקושר את התגמול למחיר המניה של הבנק ומגדיל בהתאם את הזדהותם של נושאי המשרה עם הבנק ועם יעדיו לטווח הבינוני והארוך. עוד נועדה מדיניות התגמול למנוע נטילת סיכונים קצרי טווח וקובעת מנגנונים המבטיחים כי הסיכונים השונים הקשורים בפעילות הבנק יובאו בחשבון בקביעת גובה התגמול המשתנה של נושאי המשרה. כך למשל, מדידת הביצועים בכל הנוגע לרכיבי המענק המשתנה המדיד, המבוססים על התשואה להון של הבנק, על תשואת המנייה של הבנק ועל יחס היעילות של הבנק, משוקללים על פני שלוש שנים.

המדיניות כוללת מדידה אישית וקריטריונים איכותיים בהתאם לתחומי אחריותו של העובד המרכזי הרלוונטי, כגון: התרומה לתכנון האסטרטגי של הבנק ויישום ביצוע וקידום תכניות ויעדים אסטרטגיים; התייעלות; ייזום; הובלה וקידום פרויקטים; אי-ציות לדיון לרגולציה ולנהלי הבנק; אי-עמידה בהוראות מהותיות של מסמכי מדיניות שקבע הדירקטוריון; אי-עמידה במדיניות ניהול הסיכונים ובתיאבון הסיכון של הבנק; דוחות ביקורת; ועוד.

בהתאם למדיניות התגמול בבנק, תנאי הכהונה והעסקה של המנכ"ל מותאמים לקבוע בחוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים ואישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג, התשע"ו-2016 וכמו כן, בהתאם לקבוע בהוראה A301 להוראות ניהול בנקאי תקין, והם כוללים רכיב תגמול קבוע המשלים לתגמול המקסימלי האפשרי בבנק על פי חוק מגלת

התגמול. לפירוט בדבר תנאי ההעסקה של המנכ"ל ראו בפרק מדיניות תגמול נושאי משרה בדוח ממשל תאגידי של הבנק ליום 31.12.2024.

על מנגנוני ההשבה, תנאי פריסה, דחיית תשלומי מענק משתנה ומידע נוסף על מדיניות התגמול מופיע בנספח א' לדיווח המיידית של הבנק מיום 10 בנובמבר 2019 בדבר זימון אסיפה מיוחדת שאישרה את מדיניות התגמול, ובנספח ה' לדיווח המיידית (דוח משלים), של הבנק מיום 14 ביולי 2022 בדבר זימון אסיפה שנתית שאישרה את מדיניות התגמול.

להרחבה ראו דיווח בנושא תגמול בביאור 23 זכויות עובדים בדוחות הכספיים ליום 31.12.2024, ובפרק תגמול בדוח ניהול סיכונים ליום 31.12.2024.

פירוט ההחזקות במניות הבנק על ידי נושאי משרה, מדווח על ידי הבנק לבורסה לניירות ערך.

## קוד אתי וניגוד עניינים

### קוד אתי

מתוך שאיפה להנהיג בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור כל לקוחותיה, גיבש לאומי קוד אתי המשמש כמצפן לפעילותו ומבטא את תפיסת העולם של הקבוצה. הקוד האתי זמין לציבור באתר לאומי ומתווה את התנהלותה העסקית והמקצועית של הקבוצה אל מול לקוחותיה ובעלי העניין השונים.

הקוד האתי נבחן ומעודכן אחת לתקופה על מנת להשאירו רלוונטי, עדכני ותואם לאסטרטגיית הבנק, לפעילותו השוטפת ולסביבה העסקית הדינמית בה פועל הבנק. הקוד האתי מאושר על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון.

הקוד האתי וההתנהגותי של לאומי מאגד אוסף כללים מעשיים, ברורים ופשוטים להתנהלות בכל מעגלי ההתייחסות של לאומי: לקוחות, עובדים, ספקים, משקיעים, הציבור, החברה והקהילה. הקוד מתבסס על ערכי לאומי וחזונו, ועל חוקים, הנחיות רגולטוריות ונהלים פנימיים, ובנוי בפורמט דיגיטלי המאפשר חיפוש פשוט, לינקים להרחבה ומוכנות מתמדת לעדכונים. הקוד האתי מחייב את כל העוסקים במלאכה בקבוצה ובשמה – חברי הדירקטוריון, הנהלת הבנק והעובדים – והוא מוטמע בכל יחידות הבנק, בהתאם לאופי פעילותן. חטיבת משאבי אנוש ממונה על האתיקה בקבוצה ואחראית לרענון, עדכון והטמעת הקוד האתי באמצעות ועדת האתיקה, הכוללת נציגים מחטיבות הבנק השונות, אשר דנים בסוגיות אתיקה כלליות העולות מן השטח ומגבשים שיטות להטמעת הקוד האתי ביחידות השונות.

מדי שנה מתקיימות בבנק פעולות חוצות ארגון להטמעת אתיקה וערכי ליבה, כגון לומדות, שילוב הנושא במסרי הנהלות היחידות ועוד, ושילוב בתוכניות הדרכה, במסלולי ההכשרה השונים ובימי האוריינטציה לעובדים חדשים בארגון.

מוקד אתיקה עומד לרשות העובדים בטלפון או במייל, והם מוזמנים לפנות, בעילום שם או בגלוי, לשם התייעצות בסוגיות אתיות. המוקד מחויב למענה מהיר, יעיל ומקצועי. כמו כן, קיים ערוץ speak up דיגיטלי המאפשר לכל עובד לדווח על חשש להפרת כללי האתיקה בגלוי או בעילום שם, באמצעות המחשב האישי או הטלפון הנייד.

הגנה על זהותם של מדווחים: לאומי רואה חשיבות רבה בקיום ערוצי דיווח שיעמדו לרשות עובדי הבנק בנושאים שונים, תוך קביעת מנגנונים להגנת זהות העובדים המדווחים. הבנק רואה בעובדיו כשותפים לניהול התקין ומצפה כי כל פעולה חריגה תדווח מיידית. בלאומי קיימים מספר ערוצים אשר באמצעותם יכולים עובדי הבנק לדווח על כל פעילות חריגה.

לקוד האתי של הבנק "דרך לאומי: חזון, ערכי ליבה ואתיקה", ראו באתר הבנק.

## ניגוד עניינים

על פי מדיניות הבנק על העובדים חל איסור להימצא במצב של ניגוד עניינים, המדיניות כוללת הנחיות וכללים שנועדו להימנע מחשש להימצאות בניגוד עניינים, בניהם קשר אישי עם לקוחות וספקים, איסור על קבלה ומתן מתנות, העסקת בני משפחה ועוד. הנושא מוסדר גם בנהלי הבנק ביחס לכלל עובדיו, מידי שנה מבצעים העובדים לומדה בנושא. במסגרת הליך הקליטה

לבנק, בעת מעבר תפקיד ואו אחת לשנה נדרשים העובדים לדווח על חשש או היעדר חשש להימצאותם בניגוד עניינים באמצעות טופס ייעודי.

בשנת 2024 טופלו 51 פניות בנושא ניגוד עניינים, פניות אלו כוללות בעיקר הצפת דילמות להתייעצות לגבי קיומו או היעדרו של ניגוד עניינים.

להרחבה בנושא היעדר ניגוד עניינים בפעילות הדירקטוריון ראו בעמ' 55-54 בפרק ממשל תאגידי לדוח זה.

## הוגנות כלפי לקוחות וניהול סיכון הבנקאות ההוגנת (Conduct)

### הוגנות כלפי הלקוחות

התנהלות הוגנת מול לקוחות הבנק מהווה נדבך מרכזי בפעילות הבנק ובניהול הסיכונים שלו. היבט זה בא לידי ביטוי הן במסמכי המדיניות של הבנק בנושא, נהלים, הדרכות ייעודיות, קוד אתי ומוקד אתיקה.

הבנק מקפיד על התנהלות שקופה והוגנת שמטרתה להעניק ללקוחותיו שירותים ומוצרים בעלי ערך, בדגש על התאמת המוצרים הפיננסיים השונים לצורכיהם. על כן, מנהל הבנק את סיכון הקונדקט - סיכון שהתנהלות 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.

לשם כך, הבנק פועל להתנהלות נאותה בהתאם לעקרונות הבאים:

התנהלות אחראית: במטרה ליצור ערך הדדי עבור הבנק ועבור לקוחותיו, הבנק פועל להתאים את הצעת הערך לצרכי הלקוח ויכולותיו ושואף להקנות ללקוחות את הידע והכלים הנדרשים לשימוש מיטבי בשירותים הפיננסיים העומדים לרשותם, במטרה לאפשר להם לייצר תשתית כלכלית שתשפיע על התפתחותם האישית, המקצועית והעסקית.

שוויון ואי הפליה: הבדלי גיל, דת, מגדר, לאום, מוצא, השקפה חברתית, פוליטית, ומעמד אישי, לא יהוו כשלעצמם בסיס לאפליה במתן השירותים ללקוחות הבנק.

אוכלוסיות מיוחדות: לאומי פועל למתן שירותים באופן הוגן ללקוח, לרבות אוכלוסיות מוחלשות, והנגשת השירות ללקוחות פגיעים ומוחלשים, לצד גישה רגישה ועניינית למול לקוחות הנתונים בקשיים כספיים.

בנקאות לכל אחד: לאומי פועל להעמדת מגוון רחב של אפשרויות וערוצי פעילות שמסייעים ללקוחות לשמור על התנהלות עצמאית בהתאם למצב הלקוח ויכולותיו ובמקביל, מסייע לאוריינות הפיננסית והדיגיטלית של לקוחותיו.

הוגנות בטיפול בפניות הציבור: לאומי מקפיד על טיפול הוגן ואפקטיבי בתלונות של לקוחות. הטיפול בתלונות הינו חלק בלתי נפרד מהשירות שהבנק נותן ללקוחותיו.

להרחבה בנושא מדיניות הקונדקט של הבנק ראו בפרק סיכונים אחרים בדוח הדירקטוריון ליום 31.12.2024, ובפרק סיכון קונדקט (סיכונים אחרים) בדוח ניהול סיכונים ליום 31.12.2024.

להרחבה בהיבטי קוד אתי, אתיקה והדרכות בנושא ראו בעמ' 63 בדוח זה.

## ניהול סיכון הבנקאות ההוגנת (Conduct)

סיכון הבנקאות ההוגנת הינו הסיכון שהתנהלות הבנק תוביל לתוצאה בלתי רצויה עבור לקוח בשל מתן שירות באופן לא הולם, מתן שירות שאינו מתאים או התנהלות בלתי הוגנת. בסיכון זה נכללת גם התנהלות לא ראויה המשפיעה על מהימנות השוק (MARKET INTEGRITY), אמון הציבור בפעילות המגזר הבנקאי). התממשות הסיכון עלול לגרום לבנק הפסדים הנובעים מתביעות משפטיות (לרבות תביעות ייצוגיות), מהטלת עיצומים או קנסות (בשל הפרת הוראות ציות אשר משיקות לנושאי הקונדקט) ו/או מנזקי מוניטין.

הבנק מקפיד על התנהלות שקופה והוגנת במטרה להעניק ללקוחותיו שירותים ומוצרים בעלי ערך. עיקרון זה מקבל ביטוי בחזון הבנק - להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור הלקוחות ולצמוח בצורה מואצת עם הלקוחות שבמיקוד. כמו כן, תהליכי הייזום והמכירה כפופים לנהלים ולבקורות התומכים בהתנהלות ראויה שנבחנים באופן שוטף, במטרה לשדרגם.



נמשכת מגמת הרגולציה הצרכנית בדגש על הוגנות (Conduct). במסגרת זו, הבנק ממשיך להקפיד על יישום עקרונות ההוגנות ומיישם את הוראת בנק ישראל 501 בנושא "ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות".

הבנק ממשיך לקדם מתן שירותים פיננסיים באמצעות פלטפורמות דיגיטליות ושימוש במודלים והערכה היא שמהלך זה, בין יתר יתרונותיו, מפחית את סיכון הבנקאות ההוגנת.

### מנגנוני דיווח, ומעילות והונאות

הרחבת השימוש בדיגיטל עלולה להביא לעלייה בחשיפה לסיכונים הונאות הן בהיבט גניבת זהות וגניבת כספים והן בהיבט פגיעה בתפקודיות, חשיפת פרטי לקוחות ושימוש לרעה במידע. לאומי משקיע משאבים רבים בזיהוי והפחתה של סיכונים אלו בפעילות שוטפת ובפעילות ניטור ממוקדת ובכלל זה מוסד פורום הונאות לריכוז הטיפול בנושא.

לאומי רואה בכל אחד מעובדיו כשותף לניהול התקין של הבנק ומאפשר לקחת חלק ולהשפיע על יצירת סביבת עבודה בטוחה וערכית. לפיכך, לאומי מצפה שכל פעולה חריגה הנוגעת להפרות של חוקים, רגולציות, נהלים וכללים תדווח מיידית על ידי העובד למנהליו, או בערוצים נוספים – בטלפון, בדוא"ל, בדואר, בפקס ובכל דרך אחרת העומדת לרשותו, הן בצורה אנונימית.

הבנק פועל במספר מישורים ביחס לסיכון המעילות ובכלל זה העלאת המודעות בקרב כלל עובדי הבנק, מהלכי תקשור למנהלי סיכונים וניטור מוגבר על עובדים העומדים בפני סיום עבודה בבנק, תקשור מנגנון Speak-up המעודד עובדים לדווח על אירועי הפרה ועוד.

במדיניות ניהול סיכונים תפעוליים קיים פרק ייעודי לנושא ניהול סיכונים מעילות והונאות, וקיים מוסד פורום מעילות לריכוז הטיפול בנושא.

להרחבה אודות מעילות והונאות ראו בפרק סיכונים תפעוליים בדוח הדירקטוריון ובפרק הסיכון התפעולי בדוח ניהול הסיכונים, ליום 31.12.2024.

### אבטחת מידע, סייבר ופרטיות לקוחות

לאומי ממשיך לקדם מתן שירותים פיננסיים באמצעות פלטפורמות דיגיטליות ומרחיב את השימוש בטכנולוגיות מתקדמות. כפועל יוצא, המרחב לתקיפות סייבר והחשיפה של לאומי להתממשות סיכונים סייבר גדלים בהתאמה. ניהול הסיכון והגנת הסייבר מיושמים תוך השקעת משאבים רבים. המשאבים מושקעים באופן דיפרנציאלי ובהלימה לאסטרטגיה העסקית וסובלנות הסיכון. כאמור לעיל, אבטחת מידע וסייבר הינו בין הסיכונים המשמעותיים של הבנק.

במסגרת הפעילות לחיזוק הגנת הסייבר וניהול סיכונים הסייבר, גובשה מדיניות וסובלנות, נבנתה מפת סיכונים סייבר, מיושמות תכניות למזעור ויכולות התאוששות ומבוצעים תרגולי סייבר.

אבטחת מידע בלאומי וההגנה בסייבר מתבססים על עקרונות הסודיות הבנקאית, חוקים והוראות שונים, כגון הוראות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, הוראות חוק המחשבים, הוראות בנק ישראל ותקנים בינלאומיים מקובלים של אבטחת מידע וסייבר. מתוקף הוראות אלה ולאור אסטרטגיה ומדיניות לאומי בתחום ניהול סיכונים סייבר, נגזרת פעילות ענפה בתחום. הדגש הניתן בתחום זה הינו ליישום בקורות ומנגנוני אבטחת מידע צופות פני עתיד.

בעידן בו מתגברים האיומים מגורמי חוץ ופנים ארגוניים, נערך לאומי למתקפות מחשוב ופועל לגידור הסיכונים הנובעים ממתקפות סייבר למיניהן. בנוסף, לאומי פועל בתיאום עם הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל ובשיתוף המגזר הבנקאי, מערך הסייבר וה-CERT לאומי, לצורך חיזוק ההתמודדות מול איומי הסייבר.

לאומי פועל במספר ערוצים להעלאת המודעות לסיכונים סייבר ולמניעתם. בין מגוון כלי ההדרכה מתבצעות הדרכות און-ליין והדרכות ממוחשבות לעובדי הבנק, בנוסף למבחני ידע, תרגולי Phishing ועוד. כמו כן, אחת לתקופה המוגדרת על ידי הבנק מעת לעת נשלחות לכל משתמשי הבנק התראות סייבר, המבוססות על אירועים ועדכונים.

באתר של לאומי ישנו מידע מפורט ומונגש ללקוחות כיצד לזהות התקפות Phishing והנחיות להתגוננות הכוללים דוגמאות למיילים, הודעות וכתובות לאתר מתחזה.

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 דלף מידע מדווחים לרשות הגנת הפרטיות.

לאומי נוקט במספר צעדים להפחתת הסיכונים ובכלל זה: יישום בקרות מונעות ומגלות, ביצוע סקרי אבטחת מידע, הגברת הניטור לשם הסרת אתרים מתחזים, הידוק תהליכי ניהול ובקרת הרשאות והעלאת מודעות עובדים להנחיות אבטחת מידע, את לצד פעילות פרואקטיבית לצייד איומים טרם התממשותם.

במהלך שנת 2024 לא נתגלו אירועי סייבר שהשפיעו על הדוחות הכספיים של לאומי.

בלאומי פועל אגף הסייבר, ובו קשת רחבה של צוותים המומחים בתחומים משלימים בעולם הסייבר ועוסקים בכל איומים ודרכי ההתמודדות עימם בכדי לאפשר מניעה, זיהוי, הכלה, התמודדות והתאוששות מאירועי סייבר והונאות שעלולים לגרום נזק לבנק וללקוחותיו. האגף פועל הן לבניין כוח הגנתי בראייה ארוכת טווח והן בהפעלת כוח קצרת טווח באמצעות ה-Fusion, מרכז המבצעים האחד, בו מתוכללת פעילות ההתמודדות עם אירועים הלכה למעשה. בנוסף, ללאומי קיים נוהל המרכז את כל הנחיות המידע ואבטחת הסייבר למשתמשים.

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

בשנת 2024 התקיימו 2 לומדות בנושא אבטחת מידע, אשר שיעור הביצוע בהם על ידי עובדי הבנק היה כ-97%, לצד תרגול Phishing שוטף.

חטיבת לאומי טכנולוגיות אחראית על המחשוב של הבנק והעשייה בנושאי פיתוח טכנולוגי, טכנולוגית המידע, תקשורת, סייבר ואבטחת מידע ומרכזת את אסטרטגיית ה-IT והמדיניות ברמת הקבוצה.

בעלי התפקידים המרכזיים בחטיבת לאומי טכנולוגיות הינם: מר אייל אפרת, סמנכ"ל, וראש חטיבת טכנולוגיות (CIO), ומר ניר עומר מנהל מנהל הגנת הסייבר (CISO). בנוסף, בדירקטוריון הבנק מר ששון אליה ומר צביקה נגן, הינם בעלי מומחיות בתחום טכנולוגיות, אבטחת המידע וסייבר (ראו הרחבה בפרק ממשל תאגידי בעמ' 54 בדוח זה).

על פי מדיניות הגנת הפרטיות של הבנק, אשר מאושרת על ידי דירקטוריון הבנק, מתחייב לאומי להגן על הזכות לפרטיות של לקוחותיו ועל המידע האישי שמתקבל מהם או נאסף עליהם. השימוש במידע על הלקוחות נעשה אך ורק לצורך ביצוע הפעולות הבנקאיות והשירות הניתן ללקוח במסגרת חשבוננו 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 אבטחת מידע, בו מעורבת גישה בלתי מורשית למידע אישי במערכת הבנק, לרבות פריצה או חדירה למערכות הבנק, מתבצע תהליך תחקור, הפקת לקחים ושיפור התהליכים. כנדרש בדיון, אירועי אבטחת מידע חמורים מדווחים לרשות הגנת הפרטיות. לאומי מפעיל אמצעי הגנה וניטור באמצעות מערכות שונות אותן דואג הבנק לעדכן ולשפר באופן שוטף ובהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות. בנוסף, הבנק מקיים בקרות רבות לאיתור פעילות חריגה של לקוחות ועובדים בזמן אמת ומקרים חריגים שמתגלים מטופלים בחומרה. 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.

קצין הציות הראשי של הבנק מונה לתפקיד הממונה על הפרטיות. באחריותו להתאים את מדיניות הבנק בנושא לדרישות הרגולציה, ולהנחות את יחידות הבנק, בסיוע אגף הייעוץ המשפטי, בעת שמיושמים תהליכים ומוצרים הכוללים שימוש במידע אישי. מהלכי ההדרכה וההטמעה להיבטי הגנת הפרטיות נכללים במסגרת הטמעת תרבות הציות בלאומי.

להרחבה בנושא סיכון אבטחת מידע וסייבר, טכנולוגיה ומערכות מידע, ראו בפרק סיכונים תפעוליים בדוח הדירקטוריון ליום 31.12.2024, ופסקת מערכות מידע בפרק רכוד קבוע ומתקנים בדוח ממשל תאגידי ליום 31.12.2024, ובפרק הסיכון התפעולי לדוח הסיכונים, ליום 31.12.2024.

#### מדיניות מס

כחלק מניהול עסקיו של הבנק, הבנק הינו כפוף לדיני המס בישראל ובמדינות בהן הוא פועל. הבנק פועל על פי כל דין או רגולציה החלה עליו לרבות בכל הנוגע לפעילותו. הבנק אינו מקיים כל פעילות ייעוץ מס עבור לקוחותיו.

בהתאם לדוחות הכספיים ליום 31.12.2024, כ-99.9% מתוך הרווח של קבוצת לאומי נובע מרווחים שהופקו בישראל. ביחס לפעילותו של הבנק מחוץ לישראל קיים הסדר פשרה בין הבנק לבין פקיד השומה למפעלים גדולים מאוגוסט 1987 המסדיר תשלומי מס בישראל בגין רווחי חברות בנות של הבנק בחו"ל.

הבנק פועל מול צדדים קשורים בתנאי שוק כנדרש בהתאם לרגולציה החלה על הבנק.

להרחבה בנושא מסים על ההכנסה ראו בפרק מדיניות חשבונאית בנושאים קריטיים בדוח הדירקטוריון, בביאור עיקרי המדיניות החשבונאית, ביאור 8 הפרשה למיסים בדוחות הכספיים ליום 31.12.2024, ובפרק חקיקה ורגולציה הנוגעות למערכת הבנקאית בדוח ממשל תאגידי ליום 31.12.2024.

בכל הנוגע לפעילות לקוחותיו, הבנק מיישם רגולציות, אשר מעוגנות גם במדיניות ובנהלים, כלהלן:

הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308 - בתחום הצרכני, ביחסיו עם לקוחותיו, הבנק מחויב לקיים ומקיים את כל ההוראות הנוגעות לניכוי המס במקור מפעילות הלקוחות המתבצעת באמצעות הבנק, כנדרש עפ"י דיני המס בישראל.

FATCA - הבנק מחויב לבצע ומבצע בדיקות ללקוחותיו לצורך זיהוי לקוחות אמריקאים. בנוסף, מחויב הבנק להעביר מידע לגבי לקוחות אשר זהו כאמריקאים לרשות המסים בישראל, לצורך העברתו לרשות המסים בארה"ב.

CRS - הבנק מחויב לבצע ומבצע בדיקות ללקוחותיו לצורך זיהוי מדינת תושבותם. בנוסף, מחויב הבנק להעביר מידע לגבי לקוחות אשר זהו כתושבי מדינות בנות דיווח (מדינות שנחתם עמן הסכם לחילופי מידע) לרשות המסים בישראל, לצורך העברתו לרשות המסים במדינת התושבות של הלקוח.

QI - הבנק משמש כ-QI (Qualified Intermediary) - זרוע ביצועית לניכוי מס עבור רשות המסים האמריקאית. על פי הסכם ה-QI, על הבנק חלות חובות לזיהוי הלקוחות ותיעודו וכן לניכוי המס במקור בתשלומים המתקבלים בני"ע אמריקאים.

BEPS-ה - הבנק מחויב להגיש ומגיש דוח שמיסד ארגון ה-OECD, אשר מטרתו קידום שקיפות לגבי חלוקת ההכנסות, הרווחים ונטל המס בין טריטוריות של חברות בינלאומיות.

## מדיניות זכויות אדם

### כללי

בנק לאומי פועל לשמירה על זכויות אדם בכלל היבטי פעילותו, ומחויב לניהול אחראי, שקוף והוגן בתחום ההגנה על זכויות האדם. בהתאם מתחייבים לעמוד בדרישות הדין ובכלל זה הוראות חוק יסוד כבוד האדם וחירותו, חוק יסוד חופש העיסוק, זאת, בין היתר, בנושאי חופש ההתאגדות, מניעת אפליה ואי שיוויון.

הבנק רואה חשיבות בהכרה של עקרונות ונורמות אוניברסליות של הבטחת זכויות אדם, המפורטים באמנות האו"ם, UN Global Compact, ובאמנות של ארגון העבודה הבינלאומי (ILO), ובפרט ב- UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs), אשר מהווים מסגרת גלובלית לקידום זכויות אדם על ידי תאגידים, ללא קשר לחובתם לקיים זכויות אדם על פי המדינה בה הם פועלים.

פעילותו העיקרית של הבנק בתחום זכויות האדם ובשמירה עליהם, מתקיימת ביחס למספר בעלי עניין מרכזיים: עובדים, ספקים ולקוחות, כפי שיפורט להלן.

לצדה של מדיניות זכויות אדם זאת, קבע הבנק תכנית בקרה פנימית, ליישומה.

מדיניות זאת ותכנית האכיפה המבטיחה את יישומה, הינם תוצר של תהליך דינמי ואינטגרטיבי הכולל שיח עם בעלי עניין רלוונטיים, ומומחים בתחומים הרלוונטיים, ומותאמת לפעילותו הרלוונטית של הבנק והשפעתו על החברה והסביבה.

כמו כן, הבנק מקדם פעולות הטמעה, הדרכה ובקרה להטמעתם של היבטים השונים הנוגעים לזכויות אדם המפורטים במדיניות זו.

פירוט על היבטים שונים הנוגעים למדיניות זו בהיבטי עובדים, ספקים ולקוחות ניתן למצוא גם בדוח הסביבה, חברה וממשל של הבנק, המתפרסם מידי שנה לצד הדוחות הכספיים של הבנק.

הנכס החשוב ביותר לבנק לאומי הוא המשאב האנושי אשר הוא הכוח שמניע את הבנק להוביל ולהצליח. משום כך לאומי רואה חשיבות רבה בהשקעה בעובדים ובפיתוח המקצועי, תוך התאמת הידע שלהם לעולם הבנקאות המשתנה. עובדי לאומי הננים מהצעת ערך מובילה במערכת הפיננסית לצד סביבת עבודה נעימה, אכפתית ומעצימה.

בנק לאומי מקפיד על נורמות התנהגותיות בסביבת העבודה ושמירה על תנאי העסקה נאותים לרבות זכויות אדם כגון העסקת ילדים תוך התנגדות מוחלטת לסחר בבני אדם, ולהעסקה בכפייה (היבטים המוסדרים בחוקים ותקנות).

מדיניות הגיוון ושוויון ההזדמנויות בקבוצת לאומי באה לידי ביטוי במספר תחומים עיקריים: גיוס עובדים מאוכלוסיות מגוונות, בדגש על מגזרים בתת-תעסוקה כמו החברה הערבית, יוצאי אתיופיה וחרדים, באמצעות התאמת הקריטריונים לקליטה ומתן הקלות ייעודיות ושוויון הזדמנויות מגדרי בקבוצת לאומי בכל מישורי העשייה, בכל הדרגים ובכל התחומים.

הגורם האנושי הוא הבסיס לעשייתה ולהצלחתה של קבוצת לאומי, המייחסת חשיבות רבה לטיפוחם ופיתוחם של עובדיה כדי לעורר בהם תחושת הזדהות וגאווה במקום עבודתם ולהמשיך להיות מוקד משיכה לאנשים איכותיים. הנהלת לאומי תומכת ביחידות העסקיות ובהשגת יעדיהן העסקיים באמצעות עידוד תהליכי למידה, הדרכה ופיתוח, הממוקדים בשיפור היכולות המקצועיות והניהוליות של עובדים ומנהלים, במחבורות שלהם ללאומי ובהתאמתם לסביבה המשתנה.

לאומי פועל לסביבת עבודה בטוחה לעובדיו ולכל הפוקדים את סניפי ומשרדי הבנק. לאומי אימץ מדיניות בנושא בטיחות ובריאות בתעסוקה, המחייבת היערכות מקצועית לשמירה על הבטיחות והבריאות, ולניהול מערך הבטיחות לפי מודל של "שיפור מתמיד". בהתאם למדיניות מבצע לאומי, בין היתר, תהליך ניהול סיכונים בטיחות, הכולל איתור גורמי סיכון, הערכת סיכונים, שליטה ובקרה בסיכונים.

לאומי רואה בחומרה רבה מקרים של אפליה, הטרדות והתעמרות בעבודה ודואג לטפל בהם באופן מידי ויסודי. כל תלונה באחד מהנושאים האלו, על רקע כלשהו של מועמד לעבודה, עובד או עובד לשעבר, נבחנת ונבדקת לעומק על ידי הגורמים הרלוונטיים לבנק.

להרחבה אודות זכויות עובדים, תנאי העסקה, והיבטים נוספים הנוגעים לעובדי הבנק, ראו בעמ' 68 בדוח זה, וכן בפרק התגמול בדוח ניהול הסיכונים ליום 31.12.2024.

### לקוחות

בכל הנוגע להיבטי זכויות אדם בפעילות הבנק כלפי לקוחותיו, לאומי מקפיד על מתן שירותים בנקאים לכלל אזרחי ו/או תושבי מדינת ישראל בהתאם לדין ולמדיניות הבנק, ומקדם הכלה פיננסית בפעילותו.

הבנק מקפיד על התנהלות שקופה והוגנת במטרה להעניק ללקוחותיו שירותים ומוצרים בעלי ערך. עיקרון זה מקבל ביטוי בחזון הבנק – "להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור הלקוחות ולצמוח בצורה מואצת עם הלקוחות שבמיקוד".

הקשר של הזכות לשוויון, מדיניות בנק לאומי לקידום הכלה פיננסית, כוללת את התחייבות הבנק לחדש והרחיב את מגוון השירותים הפיננסיים הזמינים ללקוחות הבנק, ובכלל זה לקבוצות מוחלשות, לרבות: מיעוטים, קשישים, צעירים, אזורי פריפריה, בעלי הכנסה נמוכה, ואוכלוסייה צעירה.

לאומי רואה חשיבות בהתאמת השירות ובעשייה חברתית למען הגיל השלישי בעידן בו תוחלת החיים הולכת ומתארכת ואוכלוסיית האזרחים הוותיקים גדלה ומתרחבת. לאומי שם למטרה ליצור מעטפת שירות משופרת ומותאמת לאזרחים ותיקים.

בנק לאומי מייחס חשיבות רבה למתן שירות שוויוני, מכבד ומתחשב לכלל הלקוחות ולשיפור השירות הניתן ללקוחות עם מוגבלות (בכלל זה, פיזית, חושית (לקות ראייה ושמיעה), נפשית או שכלית).

הבנק בוחן בתהליכי העמדת אשראי פרמטרים שונים כגון סיכונים ציות ו/או רגולציה מוגברים העלולים לסכן את מימון העסקה, היבטי איכות סביבה, וכן את מרכיב החשיפה לסיכון כתוצאה מליקויי בטיחות בסביבת העבודה כחלק ממכלול הסיכונים הרלוונטיים הנלקחים בחשבון בעת בחינת אשראי וקבלת החלטות אשראי. כמו כן, נבחנים היבטי סיכונים חברתיים (Social), בכללם בטיחות, העסקה, והשפעה שלילית על הקהילה. ככל שעולים בתהליך החיתום סיכונים מהותיים כאמור מבוצעת בחינה כיצד החברה מנהלת סיכון זה.

במימון עסקאות נדל"ן ו/או בקבלת בטחונות נדל"ן הבנק כולל במכלול שיקוליו ובתהליכי החיתום של העסקה ובדיקת הנאותות, היבטים הנוגעים לוודאות בכל הנוגע לבעלות בקרקע, היבטי סביבה הנוגעים לזיהום קרקע ועוד. הפרות של היבטים שונים בתחום הסביבה ו/או זכויות אדם עשויות להוות גם עליה לפרעון מידי.

הבנק מטמיע תהליכי בדיקת נאותות כדי לזהות באופן יזום ושיטתי השפעות פוטנציאליות על זכויות האדם והיכן הן עלולות להתרחש במסגרת התקשרויות מול חברות עובדי קבלן וספקים.

הבנק מוודא שמירה על זכויותיהם של עובדי קבלן חיצוני בהתאם לחוק, במקרה בו התקבלה בבנק תלונה מעובד קבלן בתחומים אלו בדבר פגיעה בתנאי העסקה, מבצעת הלשכה לפניות ציבור מעקב אחר טיפול הקבלן בתלונה.

כחלק מפעולות שוטפות של הבנק להפחתת סיכונים הנוגעים להיבטי זכויות אדם, הבנק מעדכן מעת לעת את חוזי ההתקשרות עם החברות בתחומים אלו, ומוודא כי תנאי ההסכמים מותאמים לדרישות הדין המשתנות. בנוסף, בהתקשרויות הבנק מול עובדי קבלן, בודק שכן חיצוני מבצע דוחות 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 פניות הציבור, היחידה המקצועית והייעוץ המשפטי.

חשוב לציין כי 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.

בכל הקשור לזכויות אדם בתהליכי שרשרת האספקה של הבנק, יצוין כי ההתחייבות של הבנק להגנה על זכויות אדם מוטמעת בתהליכי הרכש מול ספקים ונותני שירותים, במסגרת זו מקפיד הבנק על כך שבתהליך החתימה על חוזי התקשרות יצהירו ספקים, שהם מקיימים את הוראות דיני העבודה באשר להעסקת עובדיהם. חברות למתן שירותי שמירה, ניקיון והסעדה נדרשות לעמוד, בנוסף להוראות הדינים הכלליים, גם בהוראות החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה.

לאומי מבצע בדיקות מדגמיות תקופתיות באמצעות בודקי שכר מוסמכים לעניין עמידת החברות בדיני העבודה החלים על תחומים אלה, בהתאם להוראות הדין. תוצאות בדיקות אלה נבחנות על ידי הבנק, אשר מוודא תיקון הליקויים שאותרו. ככל שמתברר כי הליקויים לא תוקנו לשיעור רצון הבנק, נשקלת האפשרות להפסיק את ההתקשרות עימם. כמו כן, חברות אלו נדרשות להמציא לבנק בטוחות לצורך הבטחת עמידתן בתנאי ההתקשרות. בטוחות אלה נשמרות ומשמשות, בין היתר, להבטחת תשלום לעובדיהן כחוק ולשמירה על זכויותיהם.

להרחבה ראו בעמ' 51-52 בדוח זה, בנוגע להתנהלות ספקים, ועובדי חברות חיצוניות, ובפרק סיכונים תפעוליים בדוח הדירקטוריון ליום 31.12.2024.

הליכים משפטיים

להלן פירוט אירועים חריגים ותהליכים משפטיים בהיבטי אחריות תאגידית, שהוגשו ו/או הסתיימו במהלך שנת 2024:

תביעות 2024	אפליה	שחיתות, שוחד, ציות והלבנת הון	הגבלים עסקיים והתנהגות לא תחרותית	יחסי עבודה, זכויות עובדים והפרת חוקי מגן	הפרה של חוק הגנת הפרטיות	גילוי נאות, שקיפות והוגנות כלפי הלקוחות	הטרדות מיניות
סה"כ תביעות שהוגשו בשנת 2024	3	-	-	9	-	-	-
מתוכן: מספר תביעות רגילות	-	-	-	9	-	-	-
מתוכן: ייצוגיות	3	-	-	-	-1	-	-
מספר תביעות ייצוגיות שהסתיימו	-	-	-	-	-	-	-
מספר הסדרים ועונשים	-	1	-	-	-	1	-
מספר הרשעות	-	-	-	-	-	-	-

“הכלכלה החופשית עומדת עכשיו למבחן. אם היא לא תצליח להוכיח שיש בה תועלת כלכלית, ואם היא לא תיקח על עצמה את תחומי האחריות החברתית שהיא אמורה לקחת, האנשים לא ישלימו עם קיומה” (איין ראנד, מרד הנפילים, 1951).

דוח סביבה, חברה וממשל זה משקף את המחויבות, עבודת הצוות ושיתוף הפעולה, והעבודה המעמיקה שמבוצעת בבנק לאורך כל השנה בכלל היבטי הדוח בכלל חטיבות הבנק. הבנק רואה בפרסומו של הדוח ותהליך גיבושו, מעבר לחשיבות שבדיווחו למחזיקי ובעלי העניין, כנדבך משמעותי עצמאי, בפעילות ההטמעה, המחקר, הלמידה והפקת הלקחים, בכלל תחומי הפעילות, לצורך המשך יישום והעמקת אסטרטגיית ה-ESG של הבנק ובניית תכניות העבודה השנתיות והרב שנתיות.

בשנת 2025 ימשיך הבנק בהעמקת האסטרטגיה, ובשיתוף הפעולה והשיח עם כלל מחזיקי ובעלי העניין, לצורך מימוש חזון ואסטרטגיית הבנק בכללותה “להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור הלקוחות ולצמוח בצורה מואצת עם הלקוחות שבמיקוד”.

## אודות הדוח

דוח ESG זה הוא השש עשרה שמפרסמת קבוצת לאומי. הדוח נכתב בהתאם לתקן הדיווח של ארגון ה- Global Reporting Initiative (GRI), תקן הדיווח של ארגון ה- SASB, ומסגרת דיווח ה-TCFD. הדוח כולל דיווח בהתאם לעקרונות של יוזמת ה-UN Global Compact (UNGC), ומפורסם לצד הדוחות הכספיים של הבנק ליום 31.12.2024. הנתונים בדוח זה מתייחסים לתקופה שבין 1.1.2024 לבין 31.12.2024, אלא אם צוין אחרת. קבוצת לאומי מקפידה על רציפות הדיווח ומפרסמת דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי אחת לשנה. דוחות משנים קודמות ניתן למצוא באתר הבנק.

### תכני הדוח

דוח זה מתייחס לפעילות של קבוצת לאומי בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגידי במהלך שנת 2024. למעט מקומות בהם צוין אחרת, דוח זה מתייחס לפעילות של קבוצת לאומי בישראל ו"ל" יצוין, כי פעילות הבנק בחו"ל מתבצעת כיום רק באמצעות חברת בת אחת, LEUMI UK, באופן בו 99% מעובדי הקבוצה, וכ-99.9% מרווחיה בפעילות הבנק בישראל.

כמו כן, לצד העמקת הידע, ההטמעה, הרגולציה, שיפור תהליכי איסוף הנתונים והמתודולוגיות, ביחס לתחומים המדווחים, עשויים להיות הבדלים בין הנתונים והיעדים המפורטים בדוח זה לבין דוחות ESG קודמים של הבנק.

בישיבת הדירקטוריון שהתקיימה ביום 3 במרס 2025, הוחלט לאשר ולפרסם את דוח ESG זה, ליום 31 בדצמבר 2024 ולתקופה שנסתיימה באותו תאריך.

כל הגדרה בדוח זה ו/או הפניה למדיניות בדוח זה, ובכלל זה, עיקריה המפורטים בדוח זה, אושרו גם הם במסגרת אישור הדוח על ידי הדירקטוריון, זאת, בנוסף, לכל דיון ייעודי במדיניות ספציפית אשר הינה מאושרת באופן שוטף על ידי דירקטוריון הבנק.

### שינויים מרכזיים בשנת הדיווח 2024

לצורך השקיפות, והנגשת דוח זה, מובאים להלן השינויים המהותיים ביחס לשנת הדיווח 2023. נצוין כי השינויים המפורטים להלן הינם המהותיים ביותר. לצידם דוח זה משקף עשייה משמעותית והתפתחות בכלל פעילות הבנק המפורטת בדוח, כלהלן:

- תיקוף תהליך מהותיות (Double Materiality).
- מדידת אימפקט לפעולות מרכזיות של הבנק בתחום ה-ESG.
- עדכון היעדים האסטרטגיים ומדדי ה-ESG העיקריים: הגדלת היעד למימון והשקעות ירוקים לשנת 2030, הגדלת יעד הפחתת המדרך הפחמני לשנת 2030, עדכון המגבלה הפנימית לתחום האשראי המזהם והוספת תחום מימון הגז למגבלה, והמלצת הדירקטוריון לזעזעה למינורי דירקטורים, לשאוף למגוון מגדרי בדירקטוריון של לפחות 50% בשנת 2030.
- העמקת שיתוף פעולה אסטרטגי עם בנק ההשקעות של האיחוד האירופי.
- איחוד כלל הדיווחים הפומביים של הבנק בהיבטי הסביבה, החברה והממשל בדוח זה.

### מונחים

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.

### הבטחת מהימנות הדיווח

לצד תהליכי בקרה פנימיים בבנק ואישור הדוח בדירקטוריון, לאומי מבצע בקרה חיצונית על דוח זה, כדי להבטיח את מהימנותם של הדיווחים, לשפר את תהליך איסוף המידע והנתונים הנדרשים ולשמור ולחזק את השקיפות של פעילויותיו. הבטחת המהימנות החיצונית בוצעה על ידי משרד רואי החשבון KPMG, לרבות לגבי עמידתו בתקני הדיווח SASB, GRI, ו-TCFD.

## מידע הכלול בדוח זה הוא בגדר מידע צופה פני עתיד

מידע צופה פני עתיד מנוסח בדרך כלל באמצעות מילים או ביטויים, כגון: "הבנק מאמין", "הבנק צופה", "הבנק מצפה", "הבנק מתכוון", "הבנק מתכנן", "הבנק מעריך", "מדיניות הבנק", "תכניות הבנק", "תחזית הבנק", "צפוי", "אסטרטגיה", "יעדים", "עלול להשפיע", "אומדן", "תרחיש", "עשוי", "יכול", "יהיה", "אופטימי", "פסימי", "הנחות", "חלופות" וביטויים נוספים המעידים על כך שמדובר בתחזית לעתיד ולא בעובדות עבר. מידע צופה פני עתיד הנכלל בדוח על הסיכונים נסמך, בין השאר, על תחזיות לעתיד בנושאים שונים הקשורים להתפתחות הכלכלית בארץ ובעולם ובמיוחד לשוקי המטבע ושוקי ההון, לחקיקה, להוראות גורמי פיקוח, להתנהגות המתחרים, להתפתחויות טכנולוגיות ולנושאי כח אדם. כתוצאה מאי היכולת לחזות בוודאות שאמנם תחזיות אלה תתממשנה ומכך שבפעל האירועים יכולים להיות שונים מאלו שנחזו, קוראי הדוח צריכים להתייחס בזהירות למידע המוגדר כ"צופה פני עתיד", שכן הסתמכות על מידע כאמור כרוכה בסיכונים ובאי ודאות והתוצאות הכספיות והעסקיות העתידיות של קבוצת לאומי עשויות להיות שונות באופן מהותי. הבנק אינו מתחייב לפרסם עדכון למידע צופה פני עתיד הכלול בדוחות אלה. האמור אינו גורע מחובות הדיווח של הבנק על פי כל דין.



## הבטחת מהימנות (Assurance)



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 2024 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"), בנוגע למידע הנכלל בדוח סביבה, חברה וממשל תאגידי לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר 2024 בלבד, של בנק לאומי לישראל בע"מ (להלן "הדוח").

אחריות הנהלת הבנק הינה:

- א. עריכתו והצגתו של דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי, בהתאם לעקרונות ה- Global Reporting Initiative – Universal Standards (להלן: "GRI"), ה- Sustainability Accounting Standards Board (להלן: "SASB"), וה- Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (להלן: "TCFD"). כפי שמופיעים בעמודים 76-80 לדוח, וכן כל המידע והמצגים הרלוונטיים הנכללים בדוח.
- ב. לקביעת היעדים של בנק לאומי לישראל בהתייחס להתפתחות בת קיימא, ביצועים ודיווח.
- ג. מיסודן ותחזוקתן של מערכות מתאימות לבקרה פנימית ולבחנית הביצועים והתוצאות הניהוליים, הנוגעות לעריכת והצגת דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי באופן שאינו מכיל הצגה מוטעית מהותית, בין אם בעקבות הונאה ובין אם בעקבות טעות.
- ד. 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 הנהלה הבכירה ועם אנשי צוות רלוונטיים בהנהלת הבנק בנוגע לאסטרטגיית סביבה, חברה וממשל תאגידי ומדיניות הבנק בנוגע לנושאים מהותיים, ויישומם של אלו באופן רחבי בפעילותו העסקית של הבנק.
- קיום ראיונות וירטואליים עם גורמים רלוונטיים בהנהלת 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 2024, אינו מוצג, מכל הבחינות המהותיות, באופן נאות, בהתאם לעקרונות וקריטריוני 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.

KPMG סומך חייקין

3 במרץ, 2025

להלן רשימת הנושאים עליהם בוצעה הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה בהקשר למידע ולנתונים ספציפיים:

שם הנושא	תת-נושא	עמוד בדוח	
כללי	ביצוע תהליך תיקוף לנושאים המהותיים מול מחזיקי עניין של לאומי, בשנת 2024	8-9	
חברה	סך המימון וההשקעות שהועמדו לקידום נושאים חברתיים לשנת 2024	6,10,43	
	אחוז הנשים מסך העובדים וההנהלה הבכירה בקבוצת לאומי בשנת 2024	7,10,39	
	אחוז הנשים בעשירון העליון של מקבלי השכר בלאומי בשנת 2024 (במונחי הכנסה חודשית חייבת במס, ללא בונוסים)	40	
	אחוז הרכש מספקים מקומיים מסך הרכש בלאומי בשנת 2024	51	
	אחוז העובדים בלאומי המאוגדים בהסכמים קיבוציים בשנת 2024	42	
	אחוז העובדים בלאומי שהשתתפו בתהליכי משוב והערכה בשנת 2024	40	
	אחוז ימי ההיעדרות מעבודה מסך ימי העבודה בלאומי בשנת 2024	40	
	סך המימון וההשקעות שהועמדו לקידום נושאים סביבתיים לשנת 2024	6,10,31	
סביבה	נתוני פליטות גזי חממה (גז"ח) של בנק לאומי בשנת 2024, מפעילות ישירה ועקיפה (מכלולים 1-3) במונחי טון ש"ע פד"ח (tCO2eq), בהתאם למסגרת ה-GHG Protocol, לפי הפירוט: <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) מכלול 1: פליטות ישירות ממקורות אנרגיה בבעלות או בשליטת הבנק</li> <li>(2) מכלול 2: פליטות עקיפות מהפקת אנרגיה שנרכשה ונצרכה על ידי הבנק</li> <li>(3) מכלול 3: פליטות עקיפות נוספות, שמקורן מפעילות בשרשרת הערך של הבנק, לפי הקטגוריות הבאות:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• קטגוריה 1: מוצרים ושירותים שנרכשו (רכש נייר, רכש טונרים וצריכת מים)</li> <li>• קטגוריה 5: פסולת המיוצרת בתהליכי תפעול (אומדן פסולת כללית מעורבת, מחזור נייר וקרטון, מחזור פסולת אלקטרונית וסוללות, מחזור טונרים, שפכים)</li> <li>• קטגוריה 6: נסיעות עסקים (נתוני טיסות ולינות באתרים ייעודיים)</li> <li>• קטגוריה 13: נכסים מושכרים (צריכת חשמל של שוכרים בנכסים בבעלות בנק)</li> </ul>	33	
	מכלול 3: פליטות עקיפות נוספות, שמקורן מפעילות בשרשרת הערך של הבנק, קטגוריה 15: השקעות - קיום חישוב פליטות גזי חממה עקיפות בתיק האשראי של לקוחות החטיבות: עסקית, מסחרית, נדל"ן ומשכנתאות ואחזקות במניות סחירות באמצעות לאומי פרטנרס לצד האחזקה בוואלי נשיונל בנק	34	
	נתוני צריכת מים (קו"ב) מפעילות מטה לאומי (מתחם קש"ב) בשנת 2024	34	
	נתוני ייצור פסולת (טון/מ"ק) מפעילות לאומי בשנת 2024 (בניכוי פסולת כללית מעורבת)	34	
	אומדן פסולת כללית מעורבת (טון) מפעילות לאומי בשנת 2024	35	
	היקף הרכש המוגדר "רכש ירוק" בלאומי בשנת 2024	36,51	
	אחוז הנשים בדירקטוריון לאומי בשנת 2024	7,10,53	
	קיום קוד אתי פומבי ונגיש לציבור	63	
	ממשל תאגידי		

יצוין כי הבטחת המהימנות התייחסה למידע ולנתונים שנכללו בנושאים המפורטים ברשימה זו בלבד כפי שאלו מופיעים לאורך הדוח. מידע ופירוט נוסף לרבות היקף, תכולה, הנחות ואומדנים שנקבעו על ידי הבנק בנוגע לנתונים הספציפיים שנכללו בתהליך, ניתן למצוא בפרקים הרלוונטיים בדיווח הבנק.

## אינדקסים

### TCFD

מדד		הפנייה לדוחות הבנק לשנת 2024
ממשל תאגידי		
G(a) פיקוח הדירקטוריון על סיכוני האקלים	דוח ESG, עמ' 17-18	
G(b) תפקיד ההנהלה בהערכה וניהול סיכוני האקלים	דוח ESG, עמ' 17-19	
אסטרטגיה		
S(a) סיכוני האקלים וההזדמנויות שהבנק הגדיר לטווח הקצר, דוח ESG, עמ' 21-30 הבינוני והארוך	דוח שנתי, עמ' 20, 101 דוח הסיכונים, עמ' 9, 17-19, 91-93	
S(b) השפעות של סיכוני האקלים	דוח ESG, עמ' 21-30	
S(c) עמידות אסטרטגיית הבנק בהתאם למשבר האקלים	דוח ESG, עמ' 21-30	
ניהול סיכונים		
R(a) זיהוי והערכת סיכוני אקלים	דוח ESG, עמ' 24-30 דוח שנתי, עמ' 20, 101 דוח הסיכונים, עמ' 9, 12, 17-19, 91-93	
R(b) ניהול סיכוני האקלים	דוח ESG, עמ' 24-30	
R(c) זיהוי, הערכה וניהול סיכוני האקלים כחלק אינטגרלי מניהול הסיכונים הכולל, דוח ESG, עמ' 24-30 של הבנק	דוח שנתי, עמ' 101 דוח הסיכונים, עמ' 91-95	
יעדים ומדדים		
M(a) מדדים להערכת סיכוני האקלים והפוטנציאל	דוח ESG, עמ' 21-32	
M(b) פליטות הבנק וסיכונים רלוונטיים	דוח ESG, עמ' 31-36	
M(c) יעדי הבנק בהקשר של סיכוני אקלים והפוטנציאל	דוח ESG, עמ' 31-36	

### GRI

מדד		הפנייה לדוחות הבנק לשנת 2024
GRI 2: גילוי נאות בנושאים כלליים		
2-1 פרטי החברה	דוח ESG, עמ' 4	
2-2 ישויות הכלולות בדיווח הקיימות של הארגון	דוח ESG, עמ' 71	
2-3 תקופת דיווח, תדירות הדיווח ויצירת קשר	דוח ESG, עמ' 71-72	
2-5 בקרה חיצונית	דוח ESG, עמ' 73-75	
2-6 תיאור הפעילות העסקית של החברה, שרשרת הערך והאספקה והקשרים העסקיים	דוח ESG, עמ' 4, 31-36 דוח שנתי, עמ' 7-8, 328-329	
2-7 עובדים לפי פילוח	דוח ESG, עמ' 39	
2-8 עובדים שאינם מועסקים ישירות	דוח ESG, עמ' 52	
2-9 מבנה והרכב הממשל	דוח ESG, עמ' 53-59 תקנה 26 לדוח התקופתי, עמ' 330	
2-10 מינוי ובחירת הדירקטוריון	דוח ESG, עמ' 53-56	
2-11 יו"ר הדירקטוריון	דוח ESG, עמ' 53-56	
2-12 תפקיד הדירקטוריון בפיקוח ניהול האימפקט	דוח ESG, עמ' 17-18, 37, 53-56	
2-13 האצלת אחריות לניהול אימפקט	דוח ESG, עמ' 17-19, 37-38	
2-14 תפקידו של הדירקטוריון בדיווח על קיימות	דוח ESG, עמ' 17-19, 37-38	

הפנייה לדוחות הבנק לשנת 2024		מדד
דוח ESG, עמ' 64-63	2-15 מניעת ניגוד עניינים	
דוח ESG, עמ' 9-8, 16	2-16 תקשור עם בעלי עניין של נושאים חיוניים	
דוח ESG, עמ' 56-53 תקנה 26 לדוח התקופתי	2-17 תמהיל הידע של הדירקטוריון	
דוח ESG, עמ' 56 דוח שנתי, שאלון ממשל תאגידי	2-18 הערכת ביצועי הדירקטוריון	
דוח ESG, עמ' 63-62 דוח שנתי, עמ' 201-196 דוח הסיכונים, עמ' 108-101	2-19 מדיניות תגמול	
דוח ESG, עמ' 63-62	2-20 הליך קביעת מדיניות התגמול	
דוח ESG, עמ' 63-62	2-21 סך ההבדל בתגמול השנתי	
דוח ESG, עמ' 38-37, 23-21, 4-5 דוח שנתי, עמ' 101, 20 דוח הסיכונים, עמ' 9, 19-17, 91-93	2-22 הצהרה על אסטרטגיית פיתוח מקיימת	
דוח ESG, עמ' 5-4	2-23 התחייבות על בסיס מדיניות	
דוח ESG, עמ' 26-24, 4-5	2-24 הטמעת מדיניות בפעילות העסקית	
דוח ESG, עמ' 5, 36-31	2-25 תהליך הפחתת השפעות שליליות	
דוח ESG, עמ' 65-63, 61, 51, 42	2-26 מנגנוני דיווח והעלאת חששות	
דוח ESG, עמ' 61-56 דוח שנתי, עמ' 105-103 דוח הסיכונים, עמ' 96	2-27 ציות לחוקים ורגולציה	
דוח ESG, עמ' 7	2-28 חברות בארגונים בין לאומיים	
דוח ESG, עמ' 9-8, 16	2-29 תקשורת עם מחזיקי עניין	
דוח ESG, עמ' 42	2-30 אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים	
<b>GRI 3: נושאים מהותיים</b>		
דוח ESG, עמ' 10-8	3-1 תהליך קביעת נושאים מהותיים	
דוח ESG, עמ' 10-8	3-2 רשימת נושאים מהותיים	
דוח ESG, עמ' 10-8, 23-21	3-3 ניהול נושאים מהותיים	
<b>GRI 201: ביצועים כלכליים</b>		
דוח ESG, עמ' 10	201-1 ערך כלכלי ישיר	
דוח ESG, עמ' 36-21	201-2 השלכות פיננסיות, סיכונים והזדמנויות עקב שינויי האקלים	
דוח ESG, עמ' 42-40	201-3 תכניות הטבה ופרישה	
<b>GRI 202: נוכחות שוק</b>		
דוח ESG, עמ' 40	202-1 היחס בין המשכורת הנמוכה ביותר לפי מגדר למשכורת המינימום	
<b>GRI 203: השפעות כלכליות עקיפות</b>		
דוח ESG, עמ' 50	203-1 השקעות בתשתיות ושירותים לטובת הציבור באמצעות הסדרי חסר, תרומות ופעילות פרו-בונו	
דוח ESG, עמ' 36-31	203-2 השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	
<b>GRI 204: נוהלי רכש</b>		
דוח ESG, עמ' 51	204-1 אחוז הוצאות הרכש מספקים מקומיים ביחס לסך הוצאות הרכש	
<b>GRI 205: מניעת שחיתות</b>		
דוח ESG, עמ' 61-59	205-1 מיפוי תהליכים עסקיים בעלי סיכון לשחיתות	
דוח ESG, עמ' 61-59, 41	205-2 הדרכות והכשרות בנושאי מדיניות כנגד שחיתות ותהליכים מונעי שחיתות	
דוח ESG, עמ' 69	205-3 אירועי שחיתות שהתרחשו והפעולות שנעשו	

מדד		הפנייה לדוחות הבנק לשנת 2024
<b>GRI 206 : התנהלות אנטי תחרותית</b>		
206-1	הליכים משפטיים בגין התנהגות אנטי-תחרותית הגבלים עסקיים ופרקטיקות מונופול	דוח ESG, עמ' 69
<b>GRI 207 : מיסוי</b>		
207-1	אסטרטגיית מס	דוח ESG, עמ' 66-67 דוח שנתי, עמ' 113-114, 150-151, 166-167, 349
207-2	ניהול מס - בקרת פיקוח וניהול סיכונים	דוח ESG, עמ' 66-67 דוח שנתי עמ' 113-114, 150-151, 166-167, 349
207-3	מעורבות בעלי עניין בנושאי מס	דוח ESG, עמ' 66-67 דוח שנתי עמ' 113-114, 150-151, 166-167, 349
207-4	דיווח פר מדינה	דוח ESG, עמ' 66-67 דוח שנתי עמ' 113-114, 150-151, 166-167, 349
<b>GRI 302 : אנרגיה</b>		
302-1	צריכת אנרגיה בתוך הארגון	דוח ESG, עמ' 32-35
302-3	עצימות אנרגיה	דוח ESG, עמ' 32-35
302-4	הפחתה בצריכת אנרגיה	דוח ESG, עמ' 32-35
302-5	הפחתת צריכת האנרגיה של המוצרים והשירותים	דוח ESG, עמ' 32-35
<b>GRI 303 : מים ושפכים</b>		
303-1	תיאור פעילות עם מים כמשאב משותף	דוח ESG, עמ' 34
303-2	ניהול השפעות מים שהוחזרו	דוח ESG, עמ' 34
303-3	"משיכת מים" (כל צריכת המים ברוטו)	דוח ESG, עמ' 34
303-5	צריכת מים (המים שנמצאים בשימוש בתוך המוצר)	דוח ESG, עמ' 34
<b>GRI 305 : פליטות</b>		
305-1	פליטות גזי חממה - מכלול 1	דוח ESG, עמ' 31-35
305-2	פליטות גזי חממה - מכלול 2	דוח ESG, עמ' 31-35
305-3	פליטות גזי חממה - מכלול 3	דוח ESG, עמ' 31-35
305-4	עצימות פליטות	דוח ESG, עמ' 31-35
305-5	הפחתת פליטות גזי חממה	דוח ESG, עמ' 31-35
<b>GRI 306 : פסולת</b>		
306-1	היווצרות פסולת והשפעותיה	דוח ESG, עמ' 34
306-2	ניהול ההשפעות של היווצרות הפסולת	דוח ESG, עמ' 32-34
306-4	סך הפסולת שטופלה (הוסטה מהשלכה)	דוח ESG, עמ' 34
<b>GRI 308 : הערכת ספקים בהיבטים סביבתיים</b>		
308-1	ספקים חדשים שסוננו על פי קריטריונים סביבתיים	דוח ESG, עמ' 36
308-2	השפעות סביבתיות שליליות בשרשרת האספקה ופעולות שנקטו	דוח ESG, עמ' 32-34, 36
<b>GRI 401 : עובדים</b>		
401-1	סך עובדים חדשים בחברה, ושיעור תחלופה	דוח ESG, עמ' 40
401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה לעומת חלקית	דוח ESG, עמ' 39-42
401-3	הטבות להורה	דוח ESG, עמ' 42
<b>GRI 403 : בטיחות וגהות בעבודה</b>		
403-1	מערכת לניהול היבטי בריאות ובטיחות תעסוקתית	דוח ESG, עמ' 42
403-2	הערכת סיכונים בטיחות וביצוע תחקירים	דוח ESG, עמ' 42
403-3	בטיחות וגהות בעבודה	דוח ESG, עמ' 42
403-4	מנגנוני השתתפות עובדים בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית	דוח ESG, עמ' 42
403-5	הדרכות והכשרות בנושאי בריאות ובטיחות	דוח ESG, עמ' 41-42

מדד		הפנייה לדוחות הבנק לשנת 2024
403-6	שיפור בריאות העובד	דוח ESG, עמ' 42
403-7	הפחתת אירועי בריאות ובטיחות הקשורים ישירות לפעילות העסקית	דוח ESG, עמ' 42
403-9	פציעות עבודה	דוח ESG, עמ' 42
<b>GRI 404: הכשרה ופיתוח</b>		
404-1	מוצע שעות הדרכה שנתי לעובד	דוח ESG, עמ' 41
404-2	תוכניות לפיתוח וקידום עובדים	דוח ESG, עמ' 41-42
404-3	אחוז העובדים המקבלים משוב על ביצועיהם	דוח ESG, עמ' 40
<b>GRI 405: גיוון תעסוקתי ושיוון הזדמנויות</b>		
405-1	גיוון עובדים בחברה ובדירקטוריון החברה	דוח ESG, עמ' 39-40, 55-56
405-2	היחס (פער) במשכורות ובתגמולים בין גברים לנשים	דוח ESG, עמ' 40
<b>GRI 406: אי אפליה</b>		
406-1	אירועי אפליה והפעולות כנגד	דוח ESG, עמ' 42, 52, 63-65, 69
<b>GRI 413: קהילות מקומיות</b>		
413-1	פעולות עם מעורבות של קהילות מקומיות, הערכת ההשפעה ותכניות לפיתוח	דוח ESG, עמ' 50 דוח שנתי, עמ' 327
413-2	פעולות השפעה שלילית ממשית או פוטנציאלית על קהילות מקומיות	דוח ESG, עמ' 50
<b>GRI 414: הערכת ספקים בהיבטים חברתיים</b>		
414-1	ספקים חדשים אשר סוננו באמצעות קריטריונים חברתיים	דוח ESG, עמ' 51 דוח שנתי, עמ' 100
414-2	השפעות חברתיות שליליות בשרשרת האספקה והפעולות שבוצעו למגר	דוח ESG, עמ' 51
<b>GRI 418: פרטיות הלקוח</b>		
418-1	תלונות שהתקבלו בחברה אודות הפרות פרטיות הלקוח ואובדן נתוני הלקוח	דוח ESG, עמ' 65-66, 69

## SASB

מדד		הפנייה לדוחות הבנק לשנת 2024
<b>Data Security</b>		
FN-CB-230a.1	מספר הפרות נתונים, % שהן הפרות נתונים אישיות, מספר בעלי החשבונות שהושפעו	דוח ESG, עמ' 65-66
FN-CB-230a.2	תיאור הגישה לזיהוי וטיפול בסיכונים אבטחת מידע	דוח ESG, עמ' 65-66 דוח שנתי, עמ' 20,100,108,325 דוח הסיכונים, עמ' 17, 92
<b>Financial Inclusion &amp; Capacity Building</b>		
FN-CB-240a.1	מספר וכמות ההלוואות הקיימות המתאימות לתוכניות שנועדו לקדם פיתוח עסקים קטנים וקהילה	דוח ESG, עמ' 43-46 דוח שנתי, עמ' 56
FN-CB-240a.2	מספר וסכום של הלוואות לאי-צבירה או הלוואות בכפוף לסובלנות המתאימות לתוכניות שנועדו לקדם פיתוח עסקים קטנים וקהילה	דוח ESG, עמ' 43-46 דוח שנתי, עמ' 87
FN-CB-240a.3	מספר חשבונות עו"ש קמעונאיים ללא עלות שסופקו ללקוחות שלא עברו בנקאות או בנקאות נמוכה	דוח ESG, עמ' 43-46

<b>מדד</b>	
<b>הפנייה לדוחות הבנק לשנת 2024</b>	
FN-CB-240a.4	מספר המשתתפים ביוזמות של אוריינות פיננסית עבור לקוחות ללא בנק, תחת בנק או לקוחות מוזלים
	דוח ESG, עמ' 46
<b>Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis</b>	
FN-CB-410a.2	תיאור הגישה לשילוב גורמים סביבתיים, חברתיים וממשל (ESG) בניתוח אשראי
	דוח ESG, עמ' 24-36
<b>Financed Emissions</b>	
FN-CB-410b.1	פליטות פחמן ממומנות ברוטו בחלוקה לפי מכלולים (1,2,3)
	דוח ESG, עמ' 32-33
FN-CB-410b.2	חשיפה ברוטו לכל ענף לפי סוג נכסים
	דוח ESG, עמ' 34-35
FN-CB-410b.4	תיאור המתודולוגיה המשמשת לחישוב פליטות ממומנות
	דוח ESG, עמ' 34-35
<b>Business Ethics</b>	
FN-CB-510a.1	הסכום הכולל של הפסדים כספיים כתוצאה מהליכים משפטיים הקשורים להונאה, סחר בפנים, הגבלים עסקיים, התנהגות אנטי תחרותית, מניפולציות שוק, רשלנות, או חוקים או תקנות הקשורים בתעשייה הפיננסית
	דוח ESG, עמ' 69
FN-CB-510a.2	תיאור מדיניות ונהלים של חושפי שחיתויות
	דוח ESG, עמ' 61, 63-65
<b>Systemic Risk Management</b>	
FN-CB-550a.2	תיאור הגישה לשילוב תוצאות של מבחני קיצון חובה ומרצון בתכנון הלימות הון, אסטרטגיה תאגידית ארוכת טווח ופעילויות עסקיות אחרות
	דוח ESG, עמ' 24-30
<b>Activity Metrics</b>	
FN-CB- 000.A	מספר וערך של חשבונות עו"ש וחיסכון לפי מגזרים (אישיים ועסקיים קטנים)
	דוח שנתי
FN-CB- 000.B	מספר ושווי הלוואות לפי מגזרים (אישי, עסקיים קטנים, חברות)
	דוח שנתי