

דרך לאומי

הקוד האתי וההתנהגותי שלנו



תוכן עניינים

החזון וערכי הליבה

1 מחויבים ללקוחות

- שמירה על פרטיות הלקוח
- בנקאות הוגנת
- שירות מקצועי
- שירות פנים ארגוני בשירות לקוחות הבנק
- התנהלות ראויה של ספקים מול לקוחות
- חובת האמון

2 מחויבים למינהל תקין

א. נורמות וכללי התנהגות ברמת הארגון

- ניהול רשומות ודיווחים
- תחרות הוגנת
- הימנעות מניגוד עניינים: העסקת בני משפחה
- מאבק בשוחד ושחיתות

ב. נורמות וכללי התנהגות ברמת הפרט

- אחריות אישית וניהולית: "מנהלים משפיעים"
- הימנעות מניגוד עניינים: קבלת מתנות ונתינתן
- הימנעות מניגוד עניינים: קשר אישי עם לקוחות
- הימנעות מניגוד עניינים: השתתפות באירועים
- שימוש בשם, בלוגו ובסימנים מסחריים
- קשרי עיתונות והופעות פומביות
- השתתפות בפעילות ציבורית ופוליטי
- התנהלות במדיה החברתית
- אבטחת מידע
- איסור שימוש במידע פנים או במידע מקדים
- השקעות בני"ע
- איסור הלבנת הון, איסור מימון טרור

3 מחויבים לעובדים

- סביבת עבודה חיובית
- מדיניות שכר ותגמול
- הכשרה ופיתוח
- גיוון והכללה, מדיניות אי-אפליה, התמודדות עם גילויי גזענות
- מניעת הטרדה, מניעת נקמנות והתעמרות
- מניעת הטרדה מינית
- הגנה על פרטיות העובדים

4 מחויבים למשקיעים, מחויבים לספקים

- קשרי ספקים
- קשרי משקיעים

5 מחויבים לקהילה, לחברה ולסביבה

- מעורבות ואחריות חברתית
- מודעות סביבתית ושמירה על קיימות
- אנשי מילואים

תחולה דיווח והתייעצות

החזון וערכי הליבה



החזון שלנו

להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור הלקוחות ולצמוח בצורה מואצת עם הלקוחות שבמיקוד

לאומי הינו בנק שמתאים עצמו לצרכים המשתנים של הלקוחות ובכך מגשים את התחייבותו להיות הבנק הנוח בישראל, שמוביל את המהפכה הטכנולוגית והדיגיטלית שמתרחשת במגזר הפיננסי בכלל ובמגזר הבנקאי במיוחד. כחלק מהגשמת החזון, לאומי פועל להעניק לכל לקוח את השירות המתאים עבורו - שירות אכפתי המתבסס על חדשנות, מצוינות, מקצועיות ואחריות להצלחת הבנק ושיעור רצון לקוחותיו.

ערכי לאומי

הלקוחות הם לב העשייה שלנו

הלקוחות הם הבסיס לקיומנו, ואנו מתחייבים למתן שירות נוח, מקצועי איכותי, ואכפתי ולכך שברגע האמת נהיה שם עבורם קשובים עם הצעות ערך מתאימות ומועילות.

אחריותיות

לקחת אחריות מקצה לקצה ולסגור מעגלי טיפול עבור הלקוח.

"כן, אפשר"

תפיסת עולם המעודדת יצירה ויישום של רעיונות חדשים ופורצי דרך כדרך חיים בעולם טכנולוגי ודיגיטלי משתנה.

שיתוף

שיתוף פעולה ביחידות הפנים ארגוניות ובכלל על מנת לקדם ולייצר רעיונות פורצי דרך.

דוגמה אישית

כל אחת ואחד מאתנו מהווה מודל לחיקוי עבור מישהו. עלינו לשאוף לכך שבכל פעילות שאנחנו עושים נהווה דוגמה אישית לסובבים אותנו.

מצוינות לאתגר עצמנו כל בוקר מחדש למען יצירת פתרונות חדשניים בסביבה משתנה. מצוינות עבורנו, היא הידיעה שעבודתנו תרמה ללקוחותינו ויצרה ערך עבורם, לארגון, לעובדים ולחברה.

אנחנו מחויבים

מחויבים ללקוחות



מחויבים למינהל תקין



מחויבים לעובדים



מחויבים למשקיעים ולספקים



מחויבים לקהילה





מחויבים ללקוחות



מחויבים ללקוחות



“הלקוח במרכז” הוא אחד מערכי הליבה שלנו, במובן הבסיסי ביותר: אנחנו קיימים למענו. והוא, הלקוח, משתנה לנגד עינינו: יש לו כיום גישה כמעט בלתי מוגבלת למידע, לדעות, לאפשרויות והזדמנויות – והוא בודק, לומד ומשווה; לא מתפשר ולא מוותר. הוא חווה בעשור האחרון משברי אמון גדולים ומשמעותיים מול ארגונים נותני שירות, למד להטיל בהם ספק ומצפה להיתפס בעינינו כ-Human, לא רק כ-Customer. אנחנו, מצדנו, מחויבים לפעול לטובתו ולעמוד בציפיות האלה: להיות ראויים לאמונו, ללמוד לעומק את צרכיו והעדפותיו, להתאים לו מוצרים ושירותים איכותיים – ולהתנהל מולו באופן הגון, מכבד, אחראי ואנושי.

שמירה על פרטיות הלקוח

אנחנו רואים חשיבות רבה בשמירה על פרטיות לקוחותינו על פי חוק הגנת הפרטיות וכללי הסודיות הבנקאית זהו הבסיס לאמון שהם נותנים בבנק. פגיעה בפרטיות הלקוח עלולה להיות עבירה פלילית.

- אנחנו לא מעבירים מידע על לקוחות לגורמים שאינם מורשים לקבלו.
 - אנחנו לא צופים במידע על לקוח שלא לצורך.
 - אנחנו לא משתמשים במידע שמסרו לנו הלקוחות למטרות אחרות מאלה שלשמן הוא נמסר.
 - אנחנו שומרים על שלמות המידע.
 - אנחנו נמנעים מסילוף המידע.
 - אנחנו מקפידים על כללי אבטחת המידע.
- אם מתעורר ספק בנוגע לאיסוף, שמירה, העברה או שימוש במידע על לקוחות הבנק – אנחנו מתייעצים עם הממונים עלינו. במידת הצורך, הם ימשיכו את ההתייעצות עם אגף הייעוץ המשפטי או עם מערך הציאות והאכיפה.

בנקאות הוגנת

- הקשר בינינו ובין הלקוחות שלנו מתבסס על שקיפות, על הוגנות ועל מתן שירותים ומוצרים מתאימים ומועילים. לשם כך אנו מסתמכים על אמות מידה של ציות לחוקים, לכללים ולתקנות המדינה והרגולטורים – ועל הערכים והאתיקה המקצועית שלנו.
- אנחנו מתנהלים בשקיפות ובהוגנות מול לקוחותינו, כדי לתת להם בסיס מוצק ואמיתי לקבלת החלטות מושכלת, בדרך להשגת יעדיהם הפיננסיים.
 - אנחנו שואפים להגיש ללקוח מידע מקיף, מובן ובהיר.
 - אנחנו מתחשבים בנתוני הלקוח (אלה הידועים לנו) ובמטרותיו, כשאנחנו מציעים לו מוצרים או שירותים.
 - אנחנו מקבלים החלטות בנושא תמחור מוצרים בהוגנות ובלי קשר לגזע, דת, מגדר, לאום, ארץ מוצא, נטייה מינית, השקפה חברתית או פוליטית, השתייכות מפלגתית, מעמד אישי או הורות.
 - אנחנו מקפידים על טיפול הוגן ואפקטיבי בתלונות של לקוחות. הטיפול והמענה משקפים ערכים של יושר, הוגנות ואחריות כלפי הלקוחות.

מחויבים ללקוחות



שירות מקצועי

- אנחנו מחויבים למתן שירות מקצועי, איכותי, אכפתי ויעיל, לשביעות רצונם של הלקוחות שלנו.
- אנחנו שואפים לכך שכאשר הלקוחות שלנו זקוקים לנו – נהיה שם עבורם, ונדע לתת את הצעת הערך המתאימה והמועילה ביותר, על בסיס הכרות עם צרכיהם, העדפותיהם ומצבם הפיננסי.
- אנחנו מעמידים לרשות לקוחותינו מגוון רחב של אפשרויות וערוצי פעילות שמסייעים להם לשמור על התנהלות עצמאית – ובמקביל, מסייעים לאוריינות הפיננסית והדיגיטלית שלהם.
- אנחנו פועלים באופן מתמיד לשיפור חוויית הלקוח כך שתהיה פשוטה, נוחה ונגישה.

שירות פנים ארגוני בשירות לקוחות הבנק

- היכולת שלנו לתת שירות לשביעות רצונו של הלקוח מושפעת מרמת השירות הפנים ארגוני שלנו.
- כשאנחנו נותנים שירות פנים ארגוני, אנחנו מכוונים למטרה המשותפת של כל יחידות הבנק.
- אנחנו מחויבים לשירות פנים ארגוני קשוב, יעיל, מקצועי ויצירתי.

התנהלות ראויה של ספקים מול לקוחות

- אנחנו רואים בספקים שלנו, הבאים בקשר עם לקוחות הבנק, את נציגינו הישירים.
- אנחנו מצפים מהם להתנהל מול לקוחותינו ברוח לאומי, ולהיות אנושיים, קשובים, מקצועיים, נגישים והגונים.

חובת האמון

אנחנו מקיימים את חובת האמון כלפי הלקוחות שלנו:

- אנחנו שומרים על האינטרסים שלהם.
- אנחנו נוהגים בהם ביושר ובהגינות, במקצועיות, ללא אפליה וללא שיקולים זרים.
- כשאנחנו מטפלים בענייניו של לקוח, אנחנו רואים את טובתו לנגד עינינו; כך גם כאשר אנחנו מקבלים החלטות רוחביות שמשפיעות על מספר רב של לקוחות.

במקרים של חשש להפרה של חובת האמון, אנחנו מתייעצים עם הממונים עלינו. במידת הצורך, הם ימשיכו את ההתייעצות עם גורמים נוספים בבנק.



מחויבים למינהל תקין





מחויבים למינהל תקין

כחברה ציבורית וכשחקן מרכזי במערכת הבנקאית בישראל, מעגלי ההשפעה שלנו ושל ההתנהלות שלנו הם רחבים הרבה יותר ממידות הארגון עצמו. אנחנו מודעים להשפעה הזו כמו גם לאחריות העצומה שמגיעה איתה, ומחויבים להתנהלות שמבטיחה את יציבותנו ובכך גם את יציבות המשק הישראלי. אנחנו מתנהלים בהתאם לחוק, לרגולציה ולעקרונות של ממשל תאגידי תקין, ומחויבים ליושרה, להוגנות ולאחריות בבנק פנימה ומול כל בעלי העניין שלנו.

א. נורמות וכללי התנהגות ברמת הארגון

ניהול רשומות ודיווחים

אנחנו יודעים שעלינו להיות ראויים לאמונם של בעלי העניין שלנו לשמור על נאותות הדיווחים וטוהר הרישומים. לכן, אנחנו תובעים מעצמנו ניהול ספרים מדויק ודיווחים אמינים, תיעוד נאמן והתנהלות בתום לב.

תחרות הוגנת

אנחנו כפופים להוראות חוק התחרות הכלכלית שמטרתו למנוע פגיעה בתחרות הכלכלית במשק ולנהלי הבנק בנושא. ונמנעים מפגיעה בתחרות במסגרת הפעילות מול בנקים וגורמים מתחרים אחרים, מול לקוחות ומול ספקים.

- אנחנו נמנעים מחילופי מידע הנוגע לעסקי הבנק במסגרת שיחות או מפגשים עם מתחרים.
- אנחנו לא מונעים מלקוחות לקבל אשראי או שירותים בנקאיים ממתחרים.
- אנחנו לא מקיימים התקשרויות עם ספקים המגבילות את אחד הצדדים בהתקשרויות עם אחרים, ללא בחינה משפטית.

כאשר אנחנו נתקלים בהפרה או בחשש להפרה של החוק והנהלים, נדווח ליועץ המשפטי הראשי שהוא הממונה על האכיפה הפנימית.



מחויבים למינהל תקין

מאבק בשוחד ושחיתות

- שחיתות ושוחד הן תופעות חוצות גבולות, החותרות תחת הממשל התקין והפיתוח הכלכלי ומעוותות את תנאי התחרות בשוק המקומי והבינלאומי. מוקד הסיכון המרכזי בהיבט שוחד ושחיתות הוא מתן שוחד לאישיות ציבורית בכירה. דירקטוריון הבנק וההנהלה שמים דגש מיוחד על המאבק בשוחד ובשחיתות ומובילים מדיניות של אפס סובלנות כלפי כל גילוי של אלה.
- אנחנו כפופים לחוקים למניעת סיכוני שוחד ושחיתות בכל המדינות שבהן אנחנו פועלים.
 - אנחנו לא נכנסים במודע למערכת יחסים עסקית עם כל גורם שנותן או מקבל שוחד או תמריץ בלתי חוקי כלשהו, לכל מטרה שהיא, ישירות או באמצעות גורם שלישי.
 - אנחנו לא מאפשרים במודע שימוש במשאבי הבנק לביצוע פעילות פיננסית הקשורה במעשי שוחד ושחיתות.
 - אנחנו לא מקבלים ולא מעניקים הטבות, מתנות, טובות הנאה או תמורה כלשהי - גם אם עקיפה - תמורת קבלת יתרונות עסקיים במסגרת תפקידנו.
 - אנחנו מצפים מכל העובדים, הלקוחות והעמיתים העסקיים שלנו להירתם למאבק למניע שוחד ושחיתות.

ב. נורמות וכללי התנהגות ברמת הפרט

אחריות אישית

- האחריות של כל אחת ואחד מאיתנו היא השגת המטרות והיעדים העסקיים של לאומי מתוך אכפתיות ללקוחות שלנו ולהצלחת הבנק.
- אנחנו מחויבים לביצוע מיטבי של המשימות שלנו, ולבקיאות בנושאים שתחת אחריותנו.
- אנחנו מגלים יוזמה והעזה, מחשבה מקורית ומעורבות. אנחנו לא נרתעים מהטלת ספק ומקריאת תיגר על הקיים, משאילת שאלות ומהבעת חששות.
- אנחנו פתוחים לשמוע רעיונות אחרים ולאמץ יוזמות חדשות כדי לקדם את המטרות המשותפות שלנו.
- אנחנו מחויבים להתנהלות לפי החוק, לפי נהלי הבנק, ולפי ערכי הקוד האתי והנחיותיו.

אחריות ניהולית: "מנהלים משפיעים"

- למנהלים שלנו יש אחריות לדאוג לסביבת עבודה מקבלת וחיובית.
- הם מקדמים יצירתיות, מקוריות וחשיבה עצמאית, וקשובים לדעות שונות.
- הם מעודדים למידה, התמקצעות והתפתחות.
- הם מגלים ערנות ורגישות כלפי מצוקה של עובדיהם
- הם מעניקים משובים כנים, שקופים וגלויים בהתאם לביצועים ולכישורים.



מחויבים למינהל תקין

- הם משמשים דוגמה אישית בהתנהלות האישית והמקצועית, ברוח ערכי הבנק והנחיות הקוד האתי.
- הם לוקחים אחריות על התנהגות שעלולה להסב נזק לארגון על ידי עובדיהם. הם מזהים אצל העובדים מצבים נפוצים שעשויים להוביל להתנהגות כזאת – ולטפל בכך בהתאם ובהקדם.

הימנעות מניגוד עניינים: קבלת מתנות ונתינתן

לפי הדין, אנו נחשבים כעובדי ציבור לעניין קבלת/מתן מתנות, ועלולים לעמוד לדין פלילי בגין עבירה של מתן/לקיחת שוחד.

- איננו מקבלים מתנות, טובות הנאה או תמורה כלשהי במסגרת עבודתנו בבנק – גם אם מדובר במתנה קלת ערך.
- כאשר מציעים לנו מתנה כזאת, אנחנו מסרבים לה בנימוס ומבהירים את מדיניות הבנק בנושא.
- אם למרות זאת קיבלנו מתנה – נעביר אותה למנהל היחידה, שימסור אותה כתרומה בשם הלקוח הנותן למוסד מתאים (ויעדכן בכך את הלקוח).
- אם מדובר בכיבוד, אנחנו מציעים אותו לכל עובדי היחידה במטבח המשותף.
- הזמנות של לקוחות להופעות או משחקים – נחשבות כמתנה, וההנחיות לגביהן זהות.
- איננו מקבלים כסף מזומן כמתנה.
- אנחנו לא מעניקים ללקוחות ולספקים מתנות וטובות הנאה, לא בכסף ולא בשווה כסף. אנו נמנעים מלהזמין אותם לאירועים ציבוריים כמו משחקים, הופעות וכדומה.
- בהמשך לכך – איננו יכולים להיכלל בצוואה של לקוח הבנק במקרה שדבר כזה מתרחש, יש להודיע מידית למנהל הישיר ולממונה על יחסי עבודה בחטיבת משאבי אנוש.

* אם אנחנו סבורים כי יש הצדקה עסקית למתנה או הזמנה לאירוע – עלינו לקבל את אישור הנהלת החטיבה על כך.

הימנעות מניגוד עניינים: קשר אישי עם לקוחות

קשר אישי עם לקוחות – בעיקר לקוחות קשישים, מוגבלים או עריריים – עלול לפגום בשיקול הדעת המקצועי. לכן:

- אנחנו נמנעים מקיום קשרים שהם מעבר לטיפול המקצועי הישיר שאנחנו נותנים ללקוח במסגרת עבודתנו. הימנעות זו תעשה ברגישות ובנימוס, בלי לפגוע ברגשות הלקוח.



מחויבים למינהל תקין

שמירה על מידע קנייני וסודי

- אנחנו מודעים לכך שהעבודה שלנו כרוכה בחשיפה לחומרים רגישים.
- אנחנו שומרים על המידע שאנחנו חשופים לו אודות הבנק, מתחריו, עובדיו ולקוחותיו, מתוך הבנה כי זוהי אינפורמציה שאינה תמיד גלויה לציבור, ושחשיפתה עלולה להזיק למי מבעלי העניין שלנו – או לנו.

שמירה על נכסי הארגון

- אנחנו מודעים לכך שנכסי הבנק, הפיזיים והווירטואליים, הם חלק מהערך שאנחנו משיאים ללקוחות שלנו – ומקפידים על שמירתם בהתאם.
- אנחנו לא משתמשים ברכוש הבנק שלא בהתאם למטרות הבנק, ובוודאי לא כדי להפיק ממנו תועלות אישיות.
- אנחנו עושים ברכוש הבנק שימוש מושכל ומתוכנן.
- אנחנו מדווחים על תקלות ומפגעים.
- אנחנו מקפידים על חיסכון ועל איכות הסביבה.

שימוש בשם, בלוגו ובסימנים מסחריים

- אנחנו משתמשים בשם, בלוגו ובסימנים המסחריים של לאומי רק כדי לקדם את היעדים
- האסטרטגיים של הבנק.
- אנחנו לא משתמשים בהם למטרות מסחריות או אישיות שלא קשורות לתפקיד שלנו בבנק.

קשרי עיתונות והופעות פומביות

- כדי שהמסרים של לאומי יגיעו אל הציבור כשהם אחידים, קבועים ומדויקים, יש גוף אחד בלבד שמוסמך לפרסם הצהרות לציבור והודעות לעיתונות: דוברות הבנק.

השתתפות בפעילות ציבורית ופוליטית

- כשאנחנו מתבטאים בנושאים פוליטיים או ציבוריים, אנחנו מקפידים להבהיר שאנחנו עושים זאת כשאנשים פרטיים ולא מטעמו של הבנק או בשמו.
- אנחנו לא משתמשים בנכסי הבנק, הפיזיים והווירטואליים, למטרות פוליטיות או ציבוריות.



מחויבים למינהל תקין

התנהלות במדיה חברתית

פעילות ברשתות החברתיות הן כבר חלק בלתי נפרד מהחיים שלנו. אנחנו מודעים לכך שכאשר אנחנו מזוהים בהן כעובדי לאומי, אנחנו מייצגים את הבנק; לכן, יש לנו אחריות נוספת בהתנהלות במדיה חברתית – מעבר לזו האישית.

- אנחנו מחויבים להתבטא ברשתות החברתיות בצורה מכובדת, מכבדת, בשפה נאותה, לא מתלהמת ולא תוקפנית, לא מעליבה ולא משפילה.
- אנחנו מודעים לכך שהשיח ברשתות החברתיות עלול להיות נפיץ, ומתחייבים לנהוג ברגישות ובזהירות כשאנחנו משתתפים בו.

אבטחת מידע

- אנחנו שומרים על סודיות מידע רגיש ששייך לבנק, כמו פרטי לקוחות, תכניות אסטרטגיות, נהלים, תהליכי עבודה, תכניות עבודה, נתוני שכר ועוד
- אנחנו לא מוציאים מידע רגיש אל מחוץ לכותלי הבנק באופן שאינו מאובטח.
- אנחנו לא מעבירים מידע רגיש לצד שלישי שלא מורשה לקבלו.
- אנחנו שומרים על מידע רגיש מפני גניבה ומקפידים שלא להשאיר אותו ללא השגחה במקומות שבהם הוא עלול להילקח.



מחויבים למינהל תקין

איסור הלבנת הון, איסור מימון טרור

הלבנת הון היא פעולה בכסף או בנכסים שמקורם במעשים בלתי חוקיים (פשיעה, אלימות, זיוף, מרמה, הימורים, שוחד ושחיתות, מימון טרור, סחר בסמים, עבירות מיסוי ועוד) – מתוך כוונה להציגם כלגיטימיים וחוקיים. הלבנת הון היא סיכון ממשי ליציבות שלטונית: היא מערערת את כלכלת המדינה, ופוגעת בשוק החופשי ובפעילות העסקית והכלכלית הלגיטימית במדינה. חוק איסור הלבנת הון, התש"ס - 2000 והצווים והתקנות שחוקקו בהמשך לו מסדירים את נושא איסור הלבנת ההון בישראל.

חוק למאבק בטרור, התשע"ז תקנות ההגנה (שעת-חירום), ופקודת המסחר עם האויב, ונועדו למנוע את פעילותם של ארגוני טרור. החוק אוסר על פעולות ברכוש למטרות מימון טרור. הלבנת הון, כמו גם מימון טרור, הינן עבירות פליליות, העלולות להטיל סנקציות כגון מאסר וקנסות.

- אנחנו מחויבים לציית לחוק ולפעול לפי רוח החוק ורואים חשיבות רבה בקיום סביבה ארגונית המאפשרת הנחלת תרבות ציית.
- אנחנו מחויבים למלחמה בהלבנת הון ומימון טרור, ומחויבים לציית לדרישות החוק, למדיניות הבנק ולנהלי הבנק בנושאים אלה.
- אנחנו מחויבים לזהות, להציף ולדווח באופן מידי על פעילויות בלתי רגילות או חשודות המעלות חשש להלבנת הון ומימון טרור, בהתאם לנהלים בנושא.
- אנחנו מחויבים לקיים ולהשלים את כל הדרכות הציות בנושא במועד ובאופן מלא.
- אנחנו מחויבים לקיים את הבקורות הנדרשות עפ"י נהלי הבנק ועפ"י החוק.



מחויבים לעובדים



מחויבים לעובדים



לאומי הוא עובדיו ומנהליו. הם הנכס האמיתי שלו והגורם המרכזי ליציבותו ולהצלחתו ארוכת השנים. הארגון מחויב לספק לכל עובד ועובדת סביבת עבודה בטוחה ומיטיבה, לדאוג לרווחתם הגופנית והנפשית, לשביעות הרצון שלהם מעבודתם, להתפתחותם המקצועית והאישית באמצעות הצעות ערך מגוונות שמתאימות לצרכי הארגון ומאפייני העובדים. לאומי מקפיד על מדיניות שכר הוגנת, מנגנון קידום הוגן, שוויון הזדמנויות וגיוון תעסוקתי – ועל שיתוף שקוף ופתוח עם עובדיו, שותפיו.

סביבת עבודה חיובית

אנחנו מחויבים ליצירת סביבת עבודה מאפשרת, מעצימה, הוגנת, מכבדת ובטוחה. אנחנו יודעים שרק בסביבה כזאת יכול כל אחד לבטא את כישורנותו ויכולותיו, ולקדם את הארגון ואת הישגיו.

- אנחנו מחויבים להענקת יחס אנושי, אמפתי ואכפתי לעובדים שלנו, לקולגות שלנו ולמנהלים שלנו.
- אנחנו שואפים להיות קשובים ולקיים שיח על כל רעיון ודעה של חברינו לעבודה.
- אנחנו פתוחים לשיתופי פעולה בתוך היחידה שלנו ובין יחידות, מתוך הכרה בעוצמה הטמונה במהלכים כאלה.
- אנחנו מקפידים על התנהגות מכבדת גם בעת פרידה מעובדים ומעמיתים.

מדיניות שכר ותגמול

- אנחנו נוהגים בהוגנות ובשקיפות בכל הנוגע לתנאי ההעסקה בבנק.
- אנחנו מחויבים לתנאי שכר שמבוססים על קריטריונים מקצועיים וענייניים, המעוגנים בהסכמי שכר.
- אנחנו מחויבים לתגמול אובייקטיבי ותלוי ביצועים והישגים.

הכשרה ופיתוח

- אנחנו מייחסים חשיבות רבה להתפתחות אישית ומקצועית מתמדת, שמחזקים את תחושת ההזדהות והגאווה שלנו במקום העבודה כמו גם את היותו של לאומי מוקד משיכה לעובדים איכותיים.
- אנחנו מאמינים שתהליכי למידה והדרכה לעובדים ומנהלים הם הכרחיים להשגת יעדים עסקיים.
- אנחנו מחויבים ללמידה ולחיזוק הידע המקצועי שלנו, בהתאם לעולם המשתנה וליעדים העסקיים של הבנק.
- אנחנו מחויבים לשיפור מתמיד במיומנויות הניהול והתקשורת הבינאישית באמצעות אימון והדרכה.
- אנחנו מחויבים לשימור הידע של עמיתינו שפרשו מהבנק.
- אנחנו מחויבים ללמידה חדשנית כראוי לארגון מתפתח-תמיד.

מחויבים לעובדים



גיוון והכללה, מדיניות אי-אפליה, התמודדות עם גילויי גזענות

- אנחנו מחויבים לעקרון שוויון ההזדמנויות והגיוון בכוח אדם, ומאמינים שסביבת עבודה מגוונת היא פוריה, גמישה ואפקטיבית יותר.
- אנחנו מחויבים לקליטת עובדים מאוכלוסיות מגוונות, ולהתאמת קריטריוני הקליטה עבורם.
- אנחנו מחויבים לקבלת החלטות לגבי עובדינו על בסיס שיקולים ענייניים וללא אפליה על בסיס גזע, גיל, דת, מגדר, נטייה מינית או השקפה פוליטית
- אנחנו לא מקבלים גילויי גזענות, לא כלפי עובדים, לא כלפי לקוחות ולא כלפי איש במעגלי ההתייחסות הרחבים יותר שלנו. גילויים כאלה מנוגדים לתפיסותינו וערכינו.

מניעת הטרדה, מניעת נקמנות והתעמרות

- אנחנו מקפידים על סביבת עבודה שאין בה הטרדות משום סוג, התעללות, התעמרות או פוגענות, פיזית או מילולית.
- אנחנו נמנעים מהתייחסות מבזה כלפי עובדים ועמיתים, מאיומים ומהפצת שמועות אודותיהם.
- אם אנחנו עדים ליחס כזה בסביבתנו, אנחנו מדווחים עליה באחד מערוצי הדיווח שמפורטים בהמשך, אפשר גם בעילום שם.

מניעת הטרדה מינית חלק קריטי מסביבת עבודה מקדמת, חיובית ומפרה היא החופש מהטרדה מינית ומהתנכלות על רקע זה. הטרדה מינית היא: סחיטה באיומים כאשר המעשה שהאדם נדרש לעשותו הוא בעל אופי מיני; מעשה מגונה (כל מעשה שנעשה ללא הסכמה חופשית ונועד לשם גירוי, סיפוק או ביזוי מיני); הצעות חוזרות בעלות אופי מיני המופנות לאדם שהראה למטריד כי אינו מעוניין בהצעות האמורות (כשמדובר ביחסי מרות - אין צורך להראות אי הסכמה); התייחסויות חוזרות המופנות לאדם ומתמקדות במיניותו, כשאותו אדם הראה למטריד כי אינו מעוניין בהתייחסויות האמורות (כשמדובר ביחסי מרות - אין צורך להראות אי הסכמה); התייחסות מבזה או משפילה המופנית לאדם ביחס למינו או למיניותו לרבות נטייתו המינית; פרסום תצלום, סרט או הקלטה של אדם המתמקד במיניותו, בנסיבות שבהן הפרסום עלול להשפיל את האדם או לבזותו, ולא ניתנה הסכמתו לפרסום.

- אנחנו מקפידים על סביבת עבודה שוויונית ומכבדת, נקייה מכל גילוי של הטרדה מינית, כלשון החוק למניעת הטרדה מינית והתקנות למניעת הטרדה מינית (חובות מעביד-) ועל פי התקנות למניעת הטרדה מינית של לאומי
- אנחנו לא מטרידים את עובדינו, עמיתינו ומנהלינו או כל אדם אחר בסביבתנו ולא מתנכלים להם.
- אנחנו לא פוגעים בזכויותיו של איש, על רקע התנגדותו להטרדה או על רקע הגשת תלונה על הטרדה.



מחויבים לעובדים

הגנה על פרטיות העובדים

- מידע אודות עובדים - כמו נתוני שכר, שיחות הערכה, ביצועים - הם פרטיים וסודיים.
- הגישה אל המידע הזה היא רק למי שהורשו לכך מטעם הבנק, והמידע דרוש להם לצורך ביצוע תפקידם.
- בעלי התפקידים שיש להם גישה למידע כזה, מקפידים על כללי הסודיות ונוהגים בו בכבוד, ברגישות ובשיקול דעת, כחלק מהיחסים הקולגיאליים שאליהם אנחנו שואפים. הפרת הסודיות גוררת צעדים משמעותיים.



מחויבים למשקיעים ולספקים





מחויבים למשקיעים ולספקים

שתי מערכות יחסים משמעותיות שאנחנו מנהלים, שתיהן עתירות השפעה עלינו – ובאותה מידה, אנחנו עליהן. הן מציפות אצלנו אתגרים ודילמות תדירות ועמוקות, והערכים שמובילים אותנו באים בהן לידי שלל ביטויים, ישירים ועקיפים.

קשרי ספקים

- הכללים מתייחסים לכל הגורמים בבנק שעוסקים ברכש.
- אגף הרכש של לאומי אחראי על איתור ספקים, סינון, תמחור, ניהול מו"מ וניהול הקשר השוטף מולם.
- הספקים בלאומי נבחרים, בין השאר, על פי קריטריונים של מצוינות, מחויבות, סביבה, בטיחות וקיום תנאי העסקה הוגנים – בתנאי שההיבט המסחרי הוא לטובת הבנק.
- במידת האפשר, אנחנו מעדיפים רכש מקומי.
- במידת האפשר, אנחנו מקדמים רכש חברתי המתבטא ברכישת מוצרים ושירותים מעמותות ומחברות המעסיקות עובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה, כמו גם רכש מספקים קטנים וספקים בפריפריה, בכפוף להשגת העסקה המיטבית עבור הבנק. מדיניות התשלום שלנו היא לרוב שוטף+30, ולעיתים נקדים את התשלום (לבקשת הספק ולפי שיקול דעת).
- אנחנו מאמינים כי עלינו להתנהל מול ספקים בהגינות, בשקיפות, במקצוענות, ומתוך רגישות לניגוד עניינים.

קשרי משקיעים

- אנחנו מודעים להשפעה שעשויה להיות לפרסומים שונים על המשקיעים שלנו, ולכן מקפידים על קשר הדוק בין הגורמים השונים האחראיים על תקשורת (דוברות, מזכירות הבנק, תקשורת פנים ארגונית).
- אנחנו מקפידים על נוכחות נציג קשרי משקיעים של הבנק בכל פגישה עם משקיעים או משקיעים פוטנציאלים במניית לאומי, ועם אנליסטים המסקרים את שוק ההון ואת לאומי.



מחויבים לקהילה, לחברה ולסביבה





מחויבים לקהילה, לחברה ולסביבה

ללאומי השפעה רחבת היקף על הכלכלה והחברה בישראל, בשל היותה אחת הקבוצות הבנקאיות הגדולות בארץ, המעניקה שירותים פיננסיים למיליוני לקוחות. יש לנו בלאומי אחריות לפעול להעצמת החברה והכלכלה בישראל: גם באמצעות יוזמות עצמאיות, וגם באמצעות חבירה לגופים המפתחים ומיישמים פתרונות לאתגרים העומדים בפני הקהילה שלנו.

מעורבות ואחריות חברתית

- לצד העשייה העסקית, אנחנו מקדמים ומיישמים חזון חברתי וערכי. אנחנו עושים זאת באמצעות התנדבות של אלפי עובדים ובאמצעות תרומות וחסינות לעמותות וגופים חברתיים. את המדיניות החברתית מובילים הנהלת הבנק והדירקטוריון, והיא מתמקדת במעורבות קבוצת לאומי בחיי הקהילה והמדינה לקידום מטרות חברתיות.
- אנחנו מקיימים תהליכים ארוכי טווח ומשמעותיים בתוך הקהילה המקומית שלנו, תוך שיתוף פעולה עם הרשויות המקומיות ועמותות חברתיות.
 - אנחנו יוזמים תהליכים ופעילויות שמשתלבים במדיניות החברתית שהגדרנו.
 - אנחנו מעורבים בהבניית כל תהליך ופעילות ובהתאמתם למיומנויות שלנו ולצרכים האמיתיים של הקהילה.
 - אנחנו מחויבים לבחינת האפקטיביות של פעילותנו החברתית, ועמידתה ביעדים שהוגדרו מראש.
- אנחנו מחויבים לדיווח על הפעילות החברתית והקהילתית שלנו בדוח סביבה, חברה וממשל תאגידי של הבנק.

מודעות סביבתית ושמירה על קיימות

- אנחנו מכירים באחריותנו להשפעה הישירה והעקיפה של פעילותנו על הסביבה, ומחויבים לצמצום ההשלכות השליליות על איכות הסביבה, האקלים ומשאבי הטבע הזמינים באזורים בהם אנו פועלים.
- אנחנו מחויבים להנחיית המפקח על הבנקים וכוללים שיקולים סביבתיים להחלטות מתן האשראי שלנו.
 - אנחנו יוזמים ומציעים ללקוחותינו מוצרי מימון המסייעים להתמודדות עם אתגרים סביבתיים.
 - אנחנו חותרים לחיסכון, התייעלות, צריכה אחראית ושימוש מושכל בחומרים שיש להם השפעה סביבתית, כמו חשמל, דלקים, מים, נייר ופסולת פיזית ואלקטרונית.
 - אנחנו מחויבים לעבור הכשרות והדרכות בנושא, לצמצם הדפסות, לעודד לקוחות למעבר לדואר אונליין.

אנשי מילואים

אנחנו מעודדים שירות במילואים לפי החוק, ומחויבים לשמירה על זכויות העובדים המשרתים, לתמיכה בהם וליחס אוהד כלפיהם וכלפי תקופות היעדרותם מהעבודה – בין אם הם מנהלים, עובדים או קולגות שלנו.



תחולה, התייעצות ודיווח





תחולה, התייעצות ודיווח

הקוד האתי של לאומי חל על הדירקטוריון, ההנהלה, המנהלים, העובדים והמועסקים בבנק - ומחייב את כולם. הפרת הכתוב בו עלולה להביא לנקיטת הליכים משמעותיים לפי החוק או לפי נהלים רלוונטיים.

התלבטויות, דילמות ודרכי התמודדות מהי דילמה אתית?

סיטואציה של התנגשות בין ערכים, המחייבת אותנו לבחור בין פתרונות שונים - כל אחד מהם ראוי והגון. למשל: התלבטות בין המחויבות לשיקולים ענייניים בקידום עובדים - ובין הפגיעה שעלולה להיגרם לעובד או ליחידה כתוצאה מקידום עובד או העברתו. התלבטות בין המחויבות שלנו לתת שירות מיטבי ללקוח - ובין המחויבות שלנו לעמוד ביעדים העסקיים של הבנק.

איך מתמודדים עם דילמה אתית?

בוחנים את הפתרון שאנחנו נוטים לקבל לאור חמישה קריטריונים:

1. חוק: האם הפתרון חוקי?
2. נהלים: האם הוא מתאים לנהלי הבנק? (האם יש נוהל כלשהו שסותר אותו?)
3. ערכים: האם הוא מתאים לחזון הבנק ולערכיו?
4. קוד אתי: האם הפתרון נתמך בהנחיות הקוד האתי?
5. מצפון: האם אחיה בשלום עם הפתרון שבחרתי? האם מצפוני יהיה שקט? האם אוכל להסביר לקרובים לי מדוע בחרתי בו? אם תפורסם בכלי התקשורת - האם הבחירה שלי תגרום לי למבוכה?