

דרך לאומי

הקוד האתי
והתנהגותי שלנו



- | | |
|---------------|-------------------------------------|
| עמ' 2 | 1. החזון וערכי הליבה |
| עמ' 3 | 2. מחויבים ללקוחות |
| | 3. מחויבים למינהל תקין |
| עמ' 4 | א. נורמות וכללי התנהגות ברמת הארגון |
| עמ' 4-6 | ב. נורמות וכללי התנהגות ברמת הפרט |
| עמ' 7 | 4. מחויבים לעובדים |
| עמ' 8 | 5. מחויבים למשקיעים ולספקים |
| עמ' 9 | 6. מחויבים לקהילה, לחברה ולסביבה |
| עמ' 9 | 7. תחולה, התייעצות ודיווח |

החזון שלנו

להיות הגוף הפיננסי המצטיין במשק הישראלי ולהוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור לקוחותינו.

כגוף פיננסי מוביל במשק הישראלי, בנק לאומי מהווה עוגן משמעותי עבור הכלכלה הישראלית ומחויב להמשיך להניע אותה קדימה בכל מצב. במסגרת מחויבות זו, אנו שואפים להעניק ללקוחותינו חוויית שירות מתקדמת, מקיפה ואיכותית, שמבוססת על יוזמה מתמדת ועל חדשנות טכנולוגית פורצת דרך, במטרה לתת מענה מדויק ומותאם לצרכיהם הפיננסיים המשתנים.

ערכי לאומי

הלקוח במרכז

הלקוחות הם בלב העשייה שלנו. לאומי מתחייב להעניק ללקוחותיו שירות מהיר, איכותי, מקצועי, נגיש ומותאם לצרכיהם.

אחריות

- כלפי לקוחותינו – בנק לאומי נוהג בשקיפות והוגנות בכל ממשק מול הלקוחות, תוך ניהול סיכונים מוקפד.
- כלפי עובדי הבנק – בנק לאומי מקפיד על סביבת עבודה הוגנת הכוללת גיוון, הכלה, שוויון הזדמנויות ומתן כלים להתפתחות אישית ומקצועית.
- כלפי החברה והקהילה – כגוף משמעותי במשק, לאומי מתחייב לפעול למען קידום החברה בישראל.

”כן, אפשר”

אנחנו מקפידים לראות את האפשרויות ולא את המגבלות מתוך רצון לשאוף להשגת היעדים הנדרשים, וזאת תוך גמישות מחשבתית, מציאת פתרונות יצירתיים והענקת שירות מיטבי.

דוגמה אישית

על כל אחת ואחד מעובדי הבנק לנהוג באחריות ויושרה מקצועית ולשמש דוגמה לסובבים אותם בהתנהלות היומיומית. דוגמה אישית היא דרך לבנות אמון ותרבות ארגונית חיובית.

מצוינות

אנחנו שואפים לסטנדרט המקצועי הגבוה ביותר במתן שירות ללקוחות, בכל הערוצים, תוך הפקת לקחים מתמדת לצורך למידה ושיפור.

עבודה משותפת

סינרגיה בין יחידות הבנק מביאה לתוצאות טובות יותר – הן עבור לקוחותינו והן עבור הארגון. שיתופי פעולה מקדמים רעיונות פורצי דרך ומעניקים ערך מוסף לעשייה היומיומית שלנו.



- מחויבים ללקוחות
- מחויבים למינהל תקין
- מחויבים לעובדים
- מחויבים למשקיעים ולספקים
- מחויבים לקהילה ולסביבה

מחויבים ללקוחות

שמירה על פרטיות הלקוח

אנחנו רואים חשיבות עליונה בשמירה והגנה על פרטיות לקוחותינו על פי דיני הגנת הפרטיות וכללי הסודיות הבנקאית - זהו הבסיס לאמון של לקוחותינו ובעלי העניין בבנק. אנחנו משקיעים בטכנולוגיות מתקדמות ובאמצעי הגנת סייבר כדי להבטיח שהמידע יהיה מוגן ועושים שימוש במידע על לקוחות לצורך תפקידנו בלבד ובהתאם להרשאה שניתנה לנו על ידי הלקוח.

אנחנו מקפידים על כללי אבטחת המידע:

אנחנו לא מעבירים מידע על לקוחות לגורמים שאינם מורשים לקבלו.

אנחנו שומרים על שלמות ותקינות המידע.

בנקאות הוגנת

הקשר בינינו ובין הלקוחות שלנו מתבסס על שקיפות, על הוגנות ועל מתן שירותים ומוצרים מתאימים ורלוונטיים.

אנחנו מתחשבים בנתוני הלקוח ובצרכיו כשאנחנו מציעים לו מוצרים או שירותים.

אנחנו מקבלים החלטות בנושא הצעות הערך בהוגנות וללא הטיות בשל גזע, דת, מגדר, לאום, ארץ מוצא, נטייה מינית, השקפה חברתית או פוליטית והשתייכות מפלגתית.

אנחנו מקפידים על טיפול הוגן ואפקטיבי בתלונות של לקוחות. הטיפול והמענה משקפים ערכי הוגנות ואחריות כלפי הלקוחות לצד הזדמנות ללמידה ושיפור חווית השירות.

חובת האמון

אנחנו מקיימים את חובת האמון כלפי הלקוחות שלנו: אנחנו נוהגים בהם ביושר ובהגינות, במקצועיות, ללא אפליה וללא שיקולים זרים כאשר טובת הלקוח לנגד עינינו.

שירות מקצועי

אנחנו מחויבים למתן שירות מקצועי, איכותי, אכפתי ויעיל, לשביעות רצונם של לקוחותינו.

אנחנו מעמידים לרשות לקוחותינו מגוון רחב של ערוצי פעילות שמסייעים להם לשמור על

התנהלות עצמאית ומציעים מגוון ערוצי קשר עם הבנק תוך הקפדה על זמינות ואיכות המידע.

אנחנו פועלים באופן מתמיד לשיפור חוויית הלקוח כך שתהיה פשוטה, נוחה ונגישה.

בנוסף, אנחנו רואים בספקים שלנו, הבאים בקשר עם לקוחות הבנק, את נציגינו הישירים ולכן

מצפים מהם להתנהל מול לקוחותינו ברוח לאומי, ולהיות זמינים, קשובים, מקצועיים, נגישים

שוויוניים והוגנים.



מחויבים למינהל תקין

כחברה ציבורית וכשחקן מוביל במערכת הבנקאית בישראל אנחנו מתנהלים בהתאם לחוק, לרגולציה ולעקרונות של ממשל תאגידי תקין, ומחויבים ליושרה, להוגנות ולאחריות מול כל בעלי העניין שלנו.

א. נורמות וכללי התנהגות ברמת הארגון

ניהול רשומות ודיווחים

אנחנו שומרים על נאותות הדיווחים וטוהר הרישומים באמצעות ניהול ספרים מדויק ודיווחים אמינים, תיעוד נאמן והתנהלות בתום לב.

תחרות הוגנת

אנחנו כפופים להוראות חוק התחרות הכלכלית שמטרתו למנוע פגיעה בתחרות הכלכלית במשק, ולנהל הבנק בנושא, ונמנעים מפגיעה בתחרות במסגרת פעילותנו.

מאבק בשוחד ושחיתות

שחיתות ושוחד הן תופעות פסולות, החותרות תחת הממשל התקין והפיתוח הכלכלי ומעוותות את תנאי התחרות בשוק המקומי והבינלאומי. דירקטוריון הבנק וההנהלה שמים דגש מיוחד על הנושא ומובילים מדיניות של אפס סובלנות כלפי כל גילוי של אלה. 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 למניעת שוחד ושחיתות.

ב. נורמות וכללי התנהגות ברמת הפרט

אחריות אישית

האחריות של כל אחת ואחד מאיתנו היא השגת המטרות והיעדים השירותיים, העסקיים והארגוניים של לאומי מתוך אכפתיות ללקוחות שלנו ולהצלחת הבנק. אנחנו מחויבים לביצוע מיטבי של המשימות שלנו, ולבקיאות בנושאים שתחת אחריותנו. אנחנו מחויבים להתנהלות לפי החוק, לפי נהלי הבנק, ולפי ערכי הקוד האתי והנחיותיו.

הימנעות מניגוד עניינים

קשר אישי עם לקוחות/ספקים - אנחנו נמנעים מקיום קשרים שהם מעבר לטיפול המקצועי הישיר שאנחנו נותנים ללקוח במסגרת עבודתנו.

שמירה על נכסי הארגון

אנחנו עושים ברכוש הבנק שימוש מושכל ומתוכנן ומייחסים חשיבות רבה לניהול יעיל של נכסיו בהתאם למטרות הבנק. אנחנו מדווחים על תקלות ומפגעים תוך שמירה על חסכון ועל איכות הסביבה.



השתתפות בפעילות ציבורית ופוליטית

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

התנהלות במדיה חברתית

פעילות ברשתות החברתיות הן חלק משגרת החיים 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. אנחנו מודעים לכך שהשיח ברשתות החברתיות עלול להיות נפיץ, ומתחייבים לנהוג ברגישות ובזהירות כשאנחנו משתתפים בו. הרחבה בנושא מפורסמת באמנת המדיה החברתית של לאומי.

אבטחת מידע

נהלי הבנק מנחים לשמור על סודיות מידע רגיש ומהותי של הבנק, כמו פרטי לקוחות, תוכניות אסטרטגיות, נהלים, תהליכי עבודה, תוכניות עבודה, נתוני שכר ועוד. אנחנו לא מוציאים מידע רגיש ומהותי אל מחוץ לכותלי הבנק באופן שאינו מאובטח ואנחנו לא מוציאים מידע לגורם שלישי שלא מורשה לקבלו. הבנק משקיע את מירב המאמצים להגן על המידע שברשותו וזאת באמצעות מערך סייבר ומערכות מיכוניות מתקדמים לטובת הנושא.

איסור שימוש במידע פנים או במידע מקדים

במהלך עבודתנו אנחנו עשויים להיחשף למידע פנים - מידע שאינו ידוע לציבור אודות חברה שניירות ערך שלה הוצעו לציבור או נסחרים בבורסה לניירות ערך ואשר אם המידע הזה היה ידוע, היה עשוי להשפיע על קבלת החלטות של משקיע סביר ועל שערי ניירות הערך של החברה בבורסה. מידע פנים עשוי להיות אודות הבנק (כחברה ציבורית), לקוחותיו או חברות שלבנק יש קשרים עסקיים איתן. שימוש במידע פנים הוא אסור, ובנסיבות מסוימות עלול להיות עבירה פלילית שבצידה עונשי מאסר וקנסות כספיים - וגם הפרה של כללי הסודיות הבנקאית. בבנק קיימות הפרדות ארגוניות, מבניות ועסקיות ("חומות סיניות"), מוטלות מגבלות על פעילות עובדים בניירות ערך בהתאם לתחום עיסוקם, ונקבעו כללים המגבילים את השימוש במידע פנים.



על עובדי הבנק, ובני משפחותיהם חלות מגבלות על פעילות בניירות ערך. המגבלות נועדו, בין היתר, לצמצם את החשיפה לשימוש במידע פנים ולמנוע ניגודי עניינים פוטנציאליים. אנחנו לא סוחרים בניירות ערך של הבנק במהלך "תקופות האפלה" החלות לפני פרסום הדוחות הכספיים של הבנק.

איסור הלבנת הון, איסור מימון טרור, סנקציות בינלאומיות

אנחנו מחויבים לציית לחקיקה בנושא איסור הלבנת הון ובנושאי המאבק בטרור וכן לפעול על פי משטרי הסנקציות הבינלאומיות שמקיים הבנק. אנו רואים בכך חשיבות רבה. אנחנו מחויבים לזהות, להציף ולדווח באופן מידי על פעילויות בלתי רגילות או שיש בהם חשש להלבנת הון ו/או מימון טרור, בהתאם לנהלים בנושא. חובת הדיווח חלה גם על ניסיון לפעילות בלתי רגילה גם אם לא בוצעה בפועל. אנחנו עושים שימוש בכלים העומדים לרשותנו, כדי לזהות ולמנוע פעולה שעלולה להוות הפרה של משטרי הסנקציות אשר הבנק מיישם על פי מדיניות ניהול הסיכונים שלו.

מחויבים לעובדים

עובדי לאומי הם הנכס המרכזי שלנו שמביא להצלחתנו ארוכת השנים. הארגון מחויב לספק לכל עובד ועובדת סביבת עבודה בטוחה ומיטיבה, ולדאוג לרווחתם, לשביעות הרצון שלהם מעבודתם, להתפתחותם המקצועית והאישית. לאומי מקפיד על מדיניות שכר הוגנת, מנגנון קידום הוגן, שוויון הזדמנויות וגיוון תעסוקתי.

הכשרה ופיתוח

אנחנו מייחסים חשיבות רבה להתפתחות אישית ומקצועית, אשר מחזקים את תחושת המחברות והגאווה שלנו במקום העבודה. אנחנו מחויבים ללמידה ולחזקת הידע המקצועי של עובדינו, בהתאם לעולם המשתנה וליעדים העסקיים של הבנק.

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

אנחנו מחויבים לעקרון שוויון ההזדמנויות והגיוון בכוח אדם, ומאמינים שסביבת עבודה מגוונת היא פורייה, גמישה ואפקטיבית יותר. אנחנו מחויבים לקליטת עובדים מאוכלוסיות מגוונות, 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 והתנכלות

אנחנו מקפידים על סביבת עבודה הוגנת, מכבדת ונעימה, המקדמת שוויון וכבוד הדדי ונקייה מהטרדה מינית והתנכלות במקום העבודה. אנחנו פועלים למניעה ולטיפול מיטבי באירועים מסוג זה והגדיר הטרדה מינית כעבירת משמעת חמורה בבנק. בלאומי פורסם תקנון ונוהל עבודה למניעת הטרדה מינית, הכוללים התייחסות להוראות החוק, דרכי הגשת התלונות והטיפול בהן. כמו כן, מתקיימות הדרכות שוטפות בנושא. בלאומי מונתה אחראית על מניעת הטרדה מינית אשר מבררת את התלונות המובאות לידיעתה במקצועיות, ביעילות ובמהירות. הממונה הינה כתובת לכל התייעצות, קבלת מידע או דיווח על אירועים מסוג זה. בכל מקרה של חשש לקיומה של הטרדה מינית או התנכלות יש לדווח על כך לממונה למניעת הטרדה מינית בבנק.

הגנה על פרטיות העובדים

מידע על עובדים - כמו נתוני שכר, שיחות הערכה, ביצועים - הם פרטיים וסודיים. הגישה אל מידע זה 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, בדיסקרטיות המתבקשת ובשיקול דעת.



מחויבים למשקיעים ולספקים

קשרי ספקים

תהליכי הרכש בלאומי כוללים איתור ספקים, סינון, תמחור, ניהול מו"מ וניהול הקשר השוטף מולם.

אנחנו מאמינים כי עלינו להתנהל מול ספקים בהגינות, בשקיפות, במקצוענות, ללא ניגוד עניינים. במסגרת מדיניות לאומי, הבנק קובע תנאי סף להבטחת עמידה של ספקים בסטנדרטים בתחום מניעות שוחד ושחיתות, תנאי העסקה הוגנים, ועוד.

קשרי משקיעים

אנחנו מודעים להשפעה שעשויה להיות לפרסומים שונים על המשקיעים שלנו, ולכן מקפידים על קשר הדוק בין הגורמים השונים האחראיים על תקשורת (קשרי משקיעים, דוברות, מזכירות הבנק, תקשורת פנים ארגונית).

אנחנו מקפידים על נוכחות נציג קשרי משקיעים של הבנק בכל פגישה עם משקיעים או משקיעים פוטנציאליים במניית לאומי, ועם אנליסטים המסקרים את שוק ההון ואת לאומי.

מחויבים לקהילה, לחברה ולסביבה

מעורבות ואחריות חברתית

כגוף הפיננסי המוביל בישראל, אנו מכירים באחריותנו לפעול להעצמת החברה והכלכלה. אנו רואים בהשקעה בקהילה תחושת שליחות ומיישמים זאת במספר דרכים: שותפויות ארוכות טווח, תמיכה כספית ועוד. לצד זאת, חלק מרכזי מתפיסת האחריות החברתית שלנו בא לידי ביטוי במעורבות הגבוהה של העובדים שלנו בהתנדבות בקהילה. 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 להוראת בנק ישראל בנושא סיכונים אקלים ולפי מהותיות וכוללים שיקולים סביבתיים להחלטות מתן האשראי שלנו. אנחנו חותרים לחיסכון, התייעלות, צריכה אחראית ושימוש מושכל בחומרים שיש להם השפעה סביבתית, כמו חשמל, דלקים, מים, נייר ופסולת פיזית ואלקטרונית. אנחנו מחויבים לבחון ולאתגר בכל עת את הנושא, לצמצם הדפסות, לעודד לקוחות למעבר לערוצים דיגיטליים, ועוד.

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

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

