



דוח אחריות תאגידית 2016
- קבוצת לאומי
תקציר (פורמט נגיש)

הערה: על מנת להנגיש את המידע לאנשים עם מוגבלויות, הוסרו מרבית העיצובים בתקציר.

לקריאת התקציר בפורמט המעוצב, אנא גשו לכתובת: <https://plus.leumi.co.il/wp->

[content/PLUS_REPORTS/LEUMI_Brief_Report-2016.pdf](https://plus.leumi.co.il/wp-content/PLUS_REPORTS/LEUMI_Brief_Report-2016.pdf)

במקרה של אי-התאמה בין האמור בתקציר זה לבין תקציר דוח האחריות התאגידית בקישור לעיל,
הנוסח בתקציר המפורסם בקישור לעיל הוא המחייב.

א. הישגים בולטים:

- ירידה של 5.3% בצריכת האנרגיה
- מקום 5 ב"מקומות שהכי טוב לעבוד בהם"
- מקום 13 בעולם בשוויון מגדרי
- פלטינה פלוס בדירוג מעלה
- כ-2,000 לקוחות כלל הבנקים השתתפו בבית הספר לניהול עסקים
- 33.7 מיליון ₪ הושקעו בקהילה
- 42% מהספקים הם עסקים קטנים
- ציון 9.18 בשביעות רצון ספקים מההגנות כלפיהם
- כ-90% מהסניפים נגישים במלואם לאנשים עם מוגבלויות
- כ-5,000 פגישות אישיות התקיימו עם לקוחות חייבים
- 35,212 שעות התנדבות נתרמו לקהילה
- 14% מסך העובדים שנקלטו בקבוצה הינם עובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה
- קבלת תו ירוק מטעם מכון התקנים
- דירוג A במדד השקיפות של ארגון Transparency International
- 52% מהמנהלים הן נשים

ב. הנושאים המהותיים באחריות תאגידית

על מנת לתעדף את הנושאים המהותיים לטיפול בעולמות התוכן הרחבים של אחריות תאגידית, עודכנה בשנת 2016 מטריצת המהותיות. המטריצה מציגה את תוצר תהליך דיאלוג מחזיקי עניין, בו השתתפו לקוחות, עובדים, מנהלים בכירים ודירקטורים, והיא מצביעה על החשיבות הרבה שמייחסים הן מחזיקי העניין השונים והן הבנק ל-10 נושאים מרכזיים, המסומנים ברקע אפור בהיר: מניעת שחיתות, סיוע לאוכלוסיות מוחלשות, קידום גיוון תעסוקתי, שילוב שיקולי אחריות תאגידית בהשקעות, קידום אשראי חברתי וסביבתי, רווחת העובדים, קידום ידע פיננסי, שמירה על המידע והפרטיות של הלקוחות, מעורבות בקהילה והיבטי הוגנות נוספים מול הלקוחות והציבור. בנושאים אלה מתמקדת העשייה והדיווח בתחום האחריות התאגידית. בחלק השני של המטריצה נמצאים נושאים נוספים, אשר מטופלים בהתאם לרלוונטיות.

מטריצת המהותיות:

נושאים בחשיבות גבוהה (מדווחים):

- 1) אתיקה ומניעת שחיתות
- 2) הנגשה של שירותים לאוכלוסיות מעוטות יכולת ואנשים עם מוגבלויות
- 3) גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות בהעסקה
- 4) שילוב שיקולים חברתיים וסביבתיים בהשקעות ריאליות
- 5) שילוב שיקולים חברתיים וסביבתיים במתן אשראי
- 6) בריאות, הכשרה ורווחה של עובדים
- 7) הנגשה של ידע פיננסי
- 8) פרטיות ובטיחות של לקוחות
- 9) מעורבות בקהילה
- 10) התנהלות עסקית הוגנת

נושאים נוספים (לא חייבים בדיווח):

11) שמירה על תנאי העסקה הוגנים לעובדים

12) צריכה של משאבי טבע

13) צריכת אנרגיה ומדרך פחמני

14) דיאלוג עם מחזיקי עניין ודיווח בנושאי אחריות תאגידית

15) שילוב של שיקולים סביבתיים וחברתיים בתהליכי רכש

16) ביצועים כלכליים

17) ניהול חוצה ארגון של תחום הסביבה

18) שמירה על זכויות אדם בפעילות הארגון

19) שמירה על מגוון ביולוגי באזורי הפעילות

ג. חטיבת משאבי אנוש

יצירת ערך לעובדים, טיפוחם והעצמתם, הן משימות מורכבות ומתמשכות שחייבות להתאים את עצמן כל העת לשינויי האקלים הארגוני; בוודאי בארגון גדול ומגוון כל כך. העשייה האינטנסיבית של החטיבה התרכזה בליווי תהליכי ההתייעלות והפרישה, בפעילות לגיוס כוח אדם מגוון, בפיתוח מקצועי של העובדים, בניהול צד ההון האנושי, במיזוג של בנק ערבי ישראלי אל תוך לאומי ובניהול כלל הפעילות העניפה למען הקהילה.

- 61% אחוז הנשים בקבוצה
- 41% נשים בהנהלה הבכירה
- מקום 13 בעולם בתחום השוויון המגדרי בדירוג Equileap שסוקר כ 3,000 חברות בעולם מדי שנה
- מקום 5 בדירוג "מאה החברות שהכי כדאי לעבוד בהן" ובמקום הראשון במערכת הפיננסית בדירוג BDI - The Marker

הסיפור של ליווי תכנית הפרישה

ביוני 2016 אישר דירקטוריון לאומי תכנית פרישה מרצון לכ- 700 מעובדי הקבוצה, במסגרת יישום תכנית ההתייעלות שלו. רוב הנענים להצעת הפרישה היו עובדים וותיקים מאוד, שמאחוריהם עשרות שנות עבודה בלאומי, ואנשי חטיבת משאבי אנוש של הבנק הבינו כי מתבקש כאן תהליך ליווי מקיף וייחודי, מתוכנן לפרטי-פרטי; כזה שגם מסייע בהיבטים הפרקטיים – וגם לוקח בחשבון את ההיבטים האישיים, המשפחתיים והחברתיים של שינוי משמעותי בחייו של אדם.

ההיבט המעשי של הפרישה טופל בשיתוף פעולה של הבנק עם חברה חיצונית. לכל עובד שהיה מעוניין לפרוש תואמה פגישה אישית, דיסקרטית, שבה הוצגו לו תנאי הפרישה.

מספר חודשים לפני מועד הפרישה המתכונן הוזמנו כל המיועדים לפרישה, בקבוצות קטנות, למרכז ההדרכה של הבנק – מלווים בבני זוגם (מתוך הבנה שהפרישה היא זוגית ומשפחתית, כמעט כפי שהיא פרטית ואישית). כל קבוצה עברה סדנה של יומיים רצופים שבה טופל הנושא מכל זווית אפשרית, על ידי המרצים והמומחים הטובים בתחומם. הם דיברו על שינוי, על הפחד ממנו, על ההזדמנויות שהוא טומן בחובו, על איך אפשר להתכונן לקראתו; הם שמעו הרצאות על צוואות וירושות, על ביטוחים ועל תכנון פיננסי, וקיבלו כלים להערכות כלכליות. הם דיברו על החששות והתקוות שלהם, על ההתרגשות ועל צער הפרידה; וכל העת הוצעה להם אוזן קשבת, מכילה, מנחמת ומעודדת.

בשלב השני, אחרי היוםיים הללו, הוצעה לפורשים אפשרות לליווי אישי בסדרת מפגשים עם נציגי חברות מומחיות בתחום, שסייעו להם להתכונן להמשך הקריירה, כגון סיוע בכתיבת קורות חיים והכנה לראיונות עבודה; או סייעו להם בהיערכות לחיי הפרישה, כגון תכנון זמן והתנדבות.

פרישה היא עניין מורכב. היא מעבר משנים ארוכות של סדר יום קבוע, מובנה ומוכר – אל יומיום לא ידוע. כאשר מדובר בעובדים ותיקים כל כך, היא גם פרידה מחברים אהובים, מהווי נעים, מקהילה תומכת. התרבות הארגונית של לאומי, זו שמלכתחילה יצרה את ההווי הזה ואת הקהילה הזאת, היא גם זו שלאורה גובש תהליך פרישה מכבד ואנושי, שמאפשר לעובדים להתחיל את החלק הבא של חייהם בגאווה ובאופטימיות. תהליך כזה תורם תרומה משמעותית גם למי שנשארים בארגון: כשעתיד העובדים מתוכנן ברגישות שכזאת, הקשר לארגון מתהדק.

גיוון תעסוקתי וקליטת עובדים

אנו בלאומי מאמינים בשוויון הזדמנויות, בשונות תרבותית ובגיוון ההון האנושי. לאומי עומד בקשר רציף והדוק עם עמותות המלוות דורשי עבודה מאוכלוסיות מגוונות, ומקבל מהן קורות חיים של מועמדים. המועמדים שמגיעים בעקבותיהם זוכים לליווי אישי של ענף גיוס, להקלות במבחני המיון ובדרישות הסף, ולראיונות עומק פרונטליים במקרה של ציונים גבוליים. צוות הגיוס כולל אחראי גיוון, ובמהלך שנת 2016 ובעקבות הכשרה בנושא, הוא הוסמך גם כממונה על העסקת אנשים עם מוגבלויות.

- 14% מהעובדים שנקלטו בקבוצה היו מאוכלוסיות בתת תעסוקה
- 394 עובדים חיצוניים שהועסקו בקבוצה בשנת 2016 נקלטו כעובדי בנק

מה אפשר לעשות עוד?

מכירים עובד מאוכלוסיות במיקוד שעשוי להתאים לעבודה בלאומי? צרו איתנו קשר

הסיפור של בחירת מצטייני אתיקה, חזון וערכים

נדמה שהמסורת הזאת קיימת בלאומי מאז ומתמיד: בכל שנה - בתקופת פרסום המאזן השנתי - בוחרת הקבוצה את מצטייניה, לפי תרומתם לתוצאות העסקיות. ב-2015 התחיל מהלך נוסף, מקביל, שעומד להפוך למסורת גם הוא: בחירת מצטייני אתיקה, חזון וערכים. בכל שנה נבחרים חמישה מנהלים שמיטיבים לבטא בהתנהלותם את ערכי הקבוצה, וזוכים לציון ולהוקרה על דרכם. כך מחלחלת ומושרשת התפיסה שמעלה על נס את ה"א"ך", לא רק את ה"מה".

המנהלים של לאומי מוזמנים לבחור מנהל (עד דרגת ראש ענף, כולל), לאו דווקא מהיחידה שלהם, שמביא לידי ביטוי באופן ראוי לציון אחד או יותר מערכי הליבה של הארגון. הבחירה מתבצעת באתר ייעודי שמושק לטובת המהלך, והבוחרים מתבקשים לנמק בפרוטרוט את הבחירה שלהם. השמות

כולם מועברים לוועדה בראשות ראש חטיבת משאבי אנוש, שבחרת מתוכם חמישה זוכים. מצטייני החזון והאתיקה מוזמנים לבמה בכנס המנהלים השנתי, לצד היחידות העסקיות המצטיינות ומצטייני הקהילה.

הקריטריונים לבחירה הם שניים:

- יישום חזון הקבוצה תוך התנהלות בהתאם לערכי הליבה
- מנהיגות אישית מעוררת השראה, שיש בה אומץ, חוסן, ראייה מערכתית, אופטימיות, העצמת עובדים וגמישות ניהולית לנימוקים ולסיפורי המקרה שמצרפים הבוחרים לבחירתם יש משקל רב בבחירה הסופית, והם אכן נכתבים בצורה מפורטת, עשירה ומלאת רגש, מעוררת השראה בפני עצמה, שמציירת תמונה עמוקה ורבת רבדים של שכבת הניהול בארגון.

מה אפשר לעשות עוד?

להתייעצות ופניות בנושא אתיקה פנו למוקד אתיקה:

MokedEthica.Tziut@BankLeumi.co.il

076-8850205

הסיפור של מיזוג בנק ערבי-ישראלי

באמצע שנת 2015 אישר דירקטוריון לאומי את מיזוג בנק ערבי ישראלי אל תוך בנק לאומי.

במסגרת תהליך ההתייעלות של הקבוצה. יישום המיזוג בפועל היה אינטנסיבי מאוד, ונמשך כחמישה חודשים מתחילת 2016. בסופם, מצאו עצמם עובדי בנק ערבי ישראלי ולקוחותיו בעולם עסקי ותרבותי שונה מאוד מזה שהכירו.

התהליך תוכנן ולווה בקפידה וברגישות גדולה; ולכלל אורכו, גם בחלקיו היותר-מאתגרים, ניכר בו הרצון הגדול של שני הצדדים להבין, לאפשר, להתמזג באמת.

שגרות העבודה והטיפול בלקוחות בארבעים סניפי בנק ערבי ישראלי היו שונים מאוד מאלה הנהוגים בסניפי לאומי, ונדרשה הכשרה מקצועית מקיפה לכל בעלי התפקידים, בסניפים ובמרחבים – כמו גם ליווי החלקים ה"רכים" של ניהול השינוי והסתגלות למציאות חדשה.

לאור הצרכים האלה, גיבשו צוותי ההטמעה של החטיבה הבנקאית ומרכז ההדרכה מתווה מפורט, ששילב טיפול בשלושה עולמות תוכן: פערי ידע מקצועיים, ביסוס גישה חיובית למיזוג, ועיצוב תפיסתי מנטלי – בשלושה שלבים של התהליך: שלב ההערכות, שלב ההתאקלמות ושלב ההתבססות.

תהליך המיזוג נפתח בכנס התנעה חגיגי, ומשם התקדם בהדרגה, סניף אחר סניף. צוות ההטמעה ליווה את העובדים לפי תכנית מדוקדקת כמה ימים לפני המיזוג, במהלך שבוע המיזוג, וכמה ימים אחריו; אחרי כל סניף שמוזג בוצע הליך זריז של הפקת לקחים, כדי להגיע ערוכים יותר לסניף שאחריו.

לכל אורך הדרך הציעה החטיבה אוזן קשבת ופתרונות אד-הוק לכל בעיה שעלתה מכל סניף: פערי ידע, קושי עם מערכות המחשוב, עומסי עבודה, שאלות ותהיות. וכן, גם הוצאת קיטור על תקופת הסתגלות לא פשוטה כלל.

בסופו של התהליך האינטנסיבי הזה, הפכו עובדי בנק ערבי ישראלי לעובדי לאומי מן המניין. ברוב המקרים, החששות שליוו את תהליך המיזוג פינו את מקומם לציפייה ולהתרגשות שבהכרה בפוטנציאל הניוד האדיר של ארגון גדול כל כך – והעובדים החדשים מתפתחים, לוקחים חלק בפעילות התרבותית של הוועדים, נחשפים, נטמעים. מרגישים בית.

ד. השקעה בקהילה והתנדבות עובדים

מתוך דרך לאומי: "קבוצה פיננסית בעלת השפעה מרכזית על התרבות העסקית והציבורית

בישראל, אנו רואים במחויבותנו לקהילה עוגן חברתי וערכי שנמשיך לטפח"

סה"כ השקעה בקהילה קבוצת לאומי (ש"ח) 2010-2016



4,044 עובדי קבוצת לאומי השתתפו בפעילות התנדבותית בשנת 2016, ותרמו 35,212 שעות התנדבות

כ-33.7 מיליון ש"ח הוענקו בשנת 2016 לכ-375 עמותות חברתיות וארגונים

ה. שיתוף הפעולה עם עמותת אחריי!

אחריי! – נוער מוביל שינוי הינה עמותה הפועלת לשילוב של בני נוער וצעירים בסיכון בחברה הישראלית, באמצעות חינוך לערכים, פיתוח מנהיגות ומתן כלים. העמותה מפעילה כ-350 מסגרות פעילות בפריסה ארצית, שבהן משתתפים כ-6,000 בני נוער בשנה מכלל המגזרים, בכמאה יישובים ברחבי הארץ: קבוצות מנהיגות והכנה לצה"ל, חוגי סיור, מרכזי לימוד לבגרות, העצמה לבני נוער יוצאי אתיופיה, מכינות קדם-צבאיות, קומנות בשנת שירות בקהילה, גרעין נח"ל וארגון בוגרים.

עמותת "אחריי!" היא השותפה החברתית האסטרטגית של קבוצת לאומי כבר 15 שנה. הקבוצה היא התורמת המרכזית של העמותה ותומכת בפעילותה בפריפריה; אנשי מקצוע מלאומי מלווים מנהלים בעמותה ומסייעים להם בשיפור תשתיות העמותה ובהתמודדות עם הגידול בפעילותה, ומנכ"ל הבנק עומדת בראש אגודת הידידים של העמותה. במסגרת שיתוף הפעולה, כ-1,000 עובדי לאומי התנדבו בעמותה בשנת 2016.

בקרב בוגרי "אחריי!":

- 95% מתגייסים לצה"ל לעומת 69% באוכלוסייה הכללית
- 9% שירתו בתפקידי קצונה לעומת 8% באוכלוסייה הכללית
- 80% זכאים לתעודת בגרות מלאה לעומת 72% באוכלוסייה הכללית

מה אפשר לעשות עוד?

מעוניינים להצטרף לאלפי המתנדבים?

פנו למוביל החברתי ביחידתכם

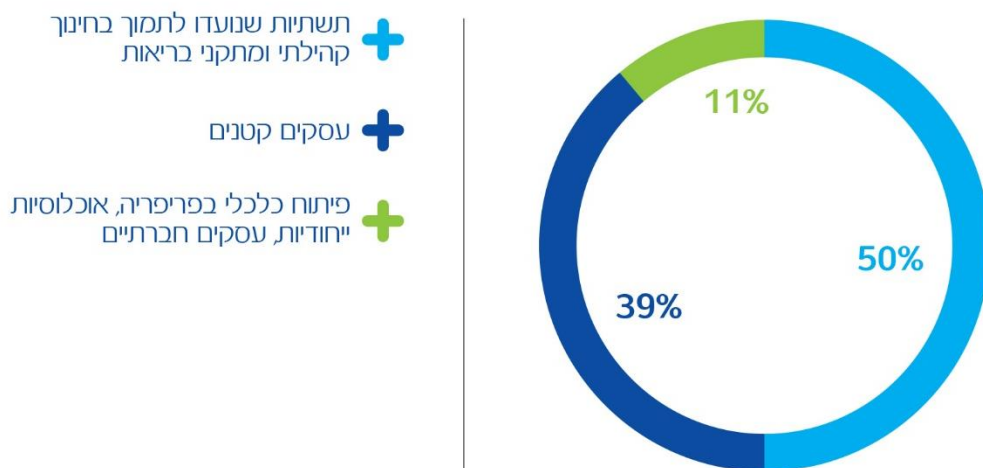
1. חטיבה בנקאית

+ **הטמעת הקוד האתי לייזום אשראי:** הקוד מתבסס על החשיבות שבאמון הלקוח: הוא מנחה את העובדים לבחון את צרכיו ויכולותיו הנוכחיים והעתידיים של הלקוח ומדגיש את הצורך לספק ללקוח את המידע הנדרש על מנת לקבל החלטות מושכלות ולוודא כי הוא מבין את מהות העסקה. בצד זה, הוגדרה אוכלוסיית הלקוחות אליהם אפשר לפנות בהצעות אשראי לפי גיל ויכולת החזר.

+ **אג"ח חברתי:** בשנת 2016 המשיך לאומי להיות שותף בהובלת מודל מימון חדשני של אג"ח חברתי, במסגרתו מוענק אשראי לתכנית חברתית שמטרתה מימון תהליכים למניעת נשירה של סטודנטים מלימודים במדעי המחשב.

כ-200 ימי לקוחות התקיימו בשנת 2016

פילוח אשראי שהועמד לקידום נושאים חברתיים בשנת 2016 | סה"כ כ-0.96 מיליארד ש"ח



כ-5,000 לקוחות חייבים נפגשו עם נציגי לאומי כדי לקבל סיוע במציאת פתרון מיטבי לטיפול בחובותיהם. מרביתם הסדירו את החוב לאחר הפגישה

*כולל אשראי שהועמד בחטיבה העסקית מסחרית

הלוואות ליזמיות זעירות: הסיפור של "לתת עתיד"

א', בת 40, היא אם חד הורית לשתי בנות ומעצבת אופנה שעובדת ומתגוררת בעמק חפר. לפני חודשים מספר היה לה רעיון: ליצור חולצות לילדים, שעל כל אחת מהן מודפס סמל משפת הסימנים. ההתלהבות מסביב הייתה גורפת; גורפת עד כדי כך, שא' לא עמדה בביקוש. היא הייתה צריכה לייצר עוד חולצות, אבל לא היה לה כסף לשלם עבור הבדים והתפירה (המקומית). א' מקפידה לייצר בארץ. א' פנתה ללאומי באמצעות עמותת "לתת עתיד", וקבלה הלוואה שאפשרה לה לתפור ולייצר

עוד מהחולצות האהובות שלה. העסק של א' מתנהל היום באופן יציב, והיא יכולה להמשיך לעצב, לחלום ולפרוח.

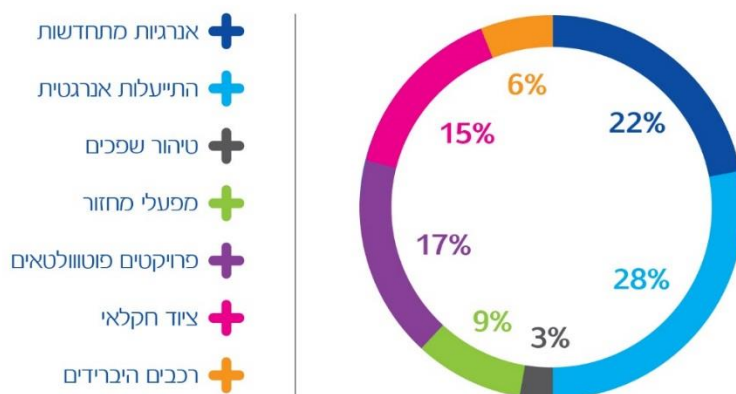
מטרתה של עמותת "לתת עתיד" היא סיוע לנשים שמקימות או מנהלות עסקים עצמאיים זעירים. העמותה מציעה תמיכה שכוללת מימון, ליווי ותמיכה, לכל אישה שחולמת לפתח את היוזמה העסקית שלה ולשנות את מצבה הכלכלי. טרם בקשת ההלוואה, היזמית מציגה את התכנית העסקית שלה בפני ועדה שבה חברים בנקאים ויועצים עסקיים שבוחנים את ההתכנות שלה – ומחפשים עבורה את הגוף שייתן את ההלוואה. שיתוף הפעולה של העמותה עם לאומי החל לפני ארבע שנים: במסגרתו מעניק הבנק הלוואות בסכומים שבין 5,000 ל- 40,000 ₪ ליזמיות שהעמותה מלווה, לפי קריטריונים גמישים יותר מאלה של לקוחות עסקיים אחרים, בתנאי החזר נוחים במיוחד וללא ערבים, גם אם יש ליזמית היסטוריה של והחזרות. ללאומי מגיעות כחמש בקשות בחודש מהעמותה, רובן המוחץ מאושרות. ממש כמו זו של א'. אבל שיתוף הפעולה של לאומי ו"לתת עתיד" לא נגמר בכך: לאומי תורם לעמותה לטובת פעילותה השוטפת, ועושה למען חשיפת העמותה לעיניים שזקוקות לה. כך הושק, באמצע שנת 2016, קמפיין שפירסם את שיתוף הפעולה בין שני הגופים במודעות בעיתונות המקומית בכל הארץ. בהמשך, עתידות עובדות לאומי להשתלב בהתנדבות המערך המנטוריות העסקיות שמלוות את היזמיות מטעם העמותה.

ז. חטיבה עסקית-מסחרית

+ **כנסים ללקוחות עסקיים:** בשנת 2016 קיימה החטיבה עשרות כנסים ומפגשים מקצועיים בהם השתתפו אלפי לקוחות, שמטרתם הכרות והעמקת הידע של הלקוחות בנושאים בנקאיים ופיננסיים. בין השאר עסקו המפגשים במערכת **cash management** ושיפור ניהול תזרים המזומנים, ניהול עסקים משפחתיים ובין-דוריים, השקעות ושוק ההון. במסגרת מפגשי הלקוחות אף התקיימו שלוש הרצאות בנושא אחריות תאגידית.

+ **הנגשה וניתוח של מידע פיננסי לעסקים:** ניהול ועיבוד מידע פיננסי הם אתגרים משמעותיים שעמם מתמודדים מנהלי הכספים בחברות עסקיות. מנהל הכספים בחברה מתבסס בעבודתו על מידע שוטף בעבודת היומיום, ואיכות המידע ומהימנותו הם גורם המשפיע רבות על אופן התנהלות החברה, ניהול הכספים ויכולת קבלת החלטות בחברה בזמן אמת, וכפועל יוצא- על הצלחתה. בכדי לסייע לחברות בהתמודדות מול אתגרים אלו, לאומי השיק את שירותי **Cash Management**. מערכת זו מגישה מגוון רחב של מוצרים ופתרונות לבית העסק, בממשק אינטרנטי מאובטח, ידידותי ונוח לשימוש. השירות כולל ניהול וריכוז מידע פיננסי מכלל המערכת הבנקאית בארץ ובעולם, במקום אחד, כולל דו"חות תזרים מזומנים ותחזיות תזרים. השירות מאפשר למנהל הכספים להיות פרואקטיבי ויעיל יותר בניהול הסיכונים עבור החברה.

פילוח אשראי שהועמד לקידום נושאים סביבתיים בשנת 2016 | סה"כ כ-0.53 מיליארד ש"ח



* כולל אשראי שהועמד בחטיבה הבנקאית

ח. החטיבה לבנקאות דיגיטלית

החטיבה לבנקאות דיגיטלית הוקמה בתחילת 2016, כחוד החנית של החדשנות העסקית בלאומי. מעצם היותה יציר העולם החדש - כזה שמשרת לקוחות מודעים ומקושרים שהחלטות המושכלות שלהם מעוגנות בידע ובחוכמת המונים - ראיית הלקוח במרכז היא הערך המרכזי שעל בסיסו היא פועלת. השירותים שהיא מציעה הם בדיוק אלה שיקלו על חייו, יעניקו לו יכולת השוואה ובחירה ויהפכו את העולם הפיננסי לפשוט ונגיש עבורו.

לצד פיתוח המוצרים, ממשיכה החטיבה הדיגיטלית לקיים את הדיאלוג הרציף והמשמעותי של הקבוצה עם הלקוחות שלה ברשתות החברתיות ובערוצי המדיה הדיגיטלית. הפעילות הזאת מאפשרת ללאומי לנהל שיח ישיר ורציף עם הלקוחות, להזמין אותם להביע את עמדתם ולהתייחס למוצרים ולשירותים של הבנק, להציע רעיונות ליעול ולפיתוח ולהתייעץ עם מומחים בכלוגים ייעודיים ובזירה הפיננסית, והכול במהירות, בגלוי ובאופן בלתי אמצעי.

- 4,880 עוקבים בטוויטר
- 27,367 אוהדים בעמוד לאומי עסקים בפייסבוק
- 160,266 אוהדים בעמוד הפייסבוק של לאומי דיגיטל
- 2,000 בעלי עסקים השתתפו בבית הספר של לאומי מתחילת המיזם
- 750 לקוחות השתתפו בהרצאות בנושאי התנהלות פיננסית במסגרת שבוע החינוך הפיננסי (בשיתוף חטיבת משאבי אנוש והחטיבה הבנקאית)

ט. חטיבת ניהול סיכונים

הסיפור של ניהול סיכון ה- CONDUCT OF BUSINESS

הסיפור של ה- conduct מדגים באופן בהיר ביותר את הקשר ההדוק שבין מדיניות האחריות התאגידית

– ועקרון הרווח של הליבה העסקית, ואיך הראשונה משפיעה על השני שמזין את הראשונה.

סיכון ה- conduct of business הוא הסיכון שטמון בהתנהלות לא נאותה של ארגון מול לקוחותיו; במילים אחרות, זהו הפוטנציאל לתביעות, קנסות ופגיעה במוניטין שגלום בהתנהלות שאינה הוגנת, שקופה

ומותאמת לצרכי הלקוח. ניהול הסיכון הזה מתבסס על ההבנה כי טובת הלקוח וטובת הארגון חד הם, ועל

השאיפה לייצר ולמקסם ערך הדדי; שאיפה שהיא הבסיס של חזון הבנק וערכי הליבה שלו.

סיכון ה- conduct מתקיים, מטבעו, בתוך גבולות שאינם פשוטים לסימון. לא תמיד ברור הקו שעובר בין יוזמה עסקית לגיטימית לבין ניצול לרעה של פערי הידע שבין הבנק והלקוח. ניהול הסיכון משמעו, בין היתר, עיבוי של הקו הזה והבלטתו, באמצעות איתור מראש של סיטואציות עם פוטנציאל Misconduct ומניעתן על ידי ניסוח מדויק של קווים מנחים שאינם ניתנים לפרשנות אישית – ובאמצעות זיהוי ומיפוי פרקטיקות misconduct שמתקיימות בארגון וצמצום שלהן. הפעילות בשנת 2016 התמקדה בעיקר בכך.

מיפוי הפערים הראשוני שביצעה החטיבה לניהול סיכונים התבצע בעיקר בשני קווי העסקים המועדים לכשלים מסוג כזה, אם בשל אופי הלקוחות ואם בשל אופי המוצרים שלהם: החטיבה הבנקאית וחדרי העסקאות. בחטיבה הבנקאית גובש בשנה שעברה קוד אתי לייזום אשראי בהמשך לייזומה הרגולטורית בנושא; ב- 2016 הרחיב הבנק את היזומה הזאת גם לשיחות שהלקוח יוזם, ובכל מערכות ה- CRM מופיעים תסריטי שיחה מהודקים שכוללים בירור מדוקדק של צרכים ויכולות וגילוי ברור של הנכסים וההתחייבויות של הלקוח (אלה שהבנק מודע להם, כמובן). עוד פרקטיקת misconduct שמופתה וטופלה השנה מבססת את העדפת טובת הלקוח על פני טובת הבנק: חידוד נוהל "סדר חייבים", שדוחה את הפירעון החודשי של הלוואת לאומי לאחר שנפרעו כל הוראות הקבע האחרות. פרקטיקה נוספת היא זו שמיישמת את העיקרון של Best Result עבור הלקוח: השנה היא באה לידי ביטוי בעבודה על מחירי המוצרים הבנקאיים שמוצעים בדיגיטל.

ובחדרי העסקאות? – הבנק היה שותף לניסוח הקוד האתי להתנהלות הוגנת עם ארגון Forex של סוחר המט"ח. מחירי העסקאות מפוקחים, הסוחרים בחדרי העסקאות מקבלים הדרכות

שמתמקדות בנושא, ומתבצע מעקב אחרי השיחות שלהם כדי לוודא ששום סיטואציה אינה מנוצלת לרעת הלקוח.

סיכון ה- conduct הוא יישות שמתפתחת ומשתנה ללא הרף בהתאם לסביבה התחרותית, הרגולציה, הטכנולוגיה והמודעות הגוברת של הלקוחות. התנועה המתמדת של התחום מספקת רצף של אתגרים; כך, למשל, גובשו במהלך 2016 תהליכי העבודה של הבנק הדיגיטלי Pepper כאשר ניהול הסיכון כבר שזור בהם מראשיתם, והם יגיעו לכדי יישום ב- 2017 .

הערכת סיכונים סביבתיים: בהתאם להנחיית המפקח על הבנקים, מדיניות האשראי של לאומי כוללת התייחסות להיבטים של סיכונים סביבתיים, מתוך שאיפה לזהות את החשיפה הסביבתית בתחום האשראי, לנהלה ולצמצמה ככל האפשר. לאור ההבנה שהטמעת התהליך לזיהוי ולניהול הסיכונים הסביבתיים בפעילות האשראי כרוכה בשינוי התרבות הארגונית, נערכו בשעתו הדרכות לגורמים רלוונטיים בקווי העסקים, במסגרתן הוצג ניתוח של רמות הסיכון המאפיינות את הלקוחות על פי מגזרי עיסוקיהם והועלתה המודעות לחשיבותם של אמצעים להקטנת סיכונים סביבתיים, כגון קיומה של מדיניות סביבתית פנימית ועמידת הלקוחות בדרישות החוק והרגולציות בנושא (בשיתוף החטיבה העסקית מסחרית).

מה אפשר לעשות עוד?

כותבים ועדת אשראי?

זכרו לבחון גם את מגוון הסיכונים הסביבתיים!

י. חטיבת לאומי טכנולוגיות

מתוך הפעילות הענפה של החטיבה הטכנולוגית, לשני תחומי עשייה יש נגיעה מובהקת באחריות תאגידית: אבטחת מידע ונגישות.

+ אבטחת מידע: לצד הפעולות להטמעת התפיסות והתהליכים המתקדמים ביותר בפעילות לאומי התקיימו הדרכות ללקוחות עסקיים ובהן ניתנת תשומת לב לאירועי סייבר בארץ ובעולם ולהשלכותיהם על הארגונים, ונדונים נושאים כגון חשיבות אבטחת מידע בארגונים, אמצעי ההגנה והתמודדות בעידן הסייבר. בנוסף, הושקה סדרת סרטונים להעלאת המודעות של העובדים לאמצעי גניבת מידע ולחשיבות אבטחת המידע בלאומי.

+ נגישות לאנשים עם מוגבלות: חטיבת לאומי טכנולוגיות אחראית על הטמעת ויישום הנגישות בשירות ומשקיעה בכך משאבים רבים. הרוב הגדול של השירותים והמוצרים נגישים כבר כיום עבור אנשים עם מוגבלות תנועה (כלל השירותים הדיגיטליים), קיימת אפשרות התכתבות עם בנקאי עבור לקויי שמיעה; עבור אנשים עם מוגבלות ראייה, הוטמעה תוכנת כספומט מדבר בסניפים.

כ-90% מהסניפים נגישים במלואם לאנשים עם מוגבלויות (בשיתוף החטיבה הפיננסית)

מה אפשר לעשות עוד?

היכנסו לאתר הנגישות לקבלת מידע על כלל

אמצעי ההנגשה לאנשים עם מוגבלויות

יא. חטיבת אסטרטגיה ורגולציה

- + **תכנית למניעת שוחד ושחיתות:** בשנת 2016 נידונה ואושרה בדירקטוריון תכנית למניעת שוחד ושחיתות. במסגרת התכנית נקבעו קווים מנחים, עודכנו נהלים, אושרו פעולות מסוכנות ופורסמו דגלים אדומים. בנוסף הועברו הדרכות למנהלי סניפים, הופץ מכתב למנהלים, הוקם צ'ט וירטואלי בנושא ובוצע מהלך "קרא וחתום" לכלל העובדים. הנושא באחריות מערך הציות.
- + **שילוב אחריות תאגידיית בהחלטות אסטרטגיות:** בעת קבלת החלטות אסטרטגיות בנוגע לשינויים מהותיים דוגמת שינויים מבניים והשקת מוצרים ושירותים חדשים, נבחנת השפעתן של החלטות אלו על מחזיקי העניין, בדגש על הנגשה והתאמה של השירותים לצרכים של אוכלוסיות מוגדרות דוגמת עסקים קטנים, הגיל השלישי, המגזר החרדי, החברה הערבית, אוכלוסיות מוחלשות, אנשים עם מוגבלות וכיוצא באלה.

דירוג A במדד השקיפות של ארגון Transparency International

יב. חטיבה פיננסית

רכש אחראי

החטיבה הפיננסית מרכזת, בין השאר, את פעילות אגף הרכש בלאומי ויוצקת בה את עקרונות הניהול האחראי של שרשרת האספקה: הטמעת שיקולים חברתיים וסביבתיים בכל השלבים בדרך שעובר המוצר והגורמים המעורבים בו, עד ליעדו הסופי. המשמעות היא שלאומי לא רק מקפיד על התנהלות הגונה מול הספקים שלו ומול הקהילה שממנה הוא בוחר אותם, אלא גם בוחן את ההתנהלות שלהם.

- שוטף +30 תנאי התשלום לספקים בלאומי
- 93% מהרכש בלאומי מבוצע מספקים מקומיים הרשומים בישראל
- 6 משי"ח היקף הרכש החברתי מעמותות, עסקים חברתיים וסטארטאפים
- 9.18 ציון שביעות רצון של הספקים מההוגנות כלפיהם

מה אפשר לעשות עוד?

בכל עסקת רכש, בדקו את האפשרויות לקנות את המוצר מעסק קטן, עסק בפריפריה או עסק חברתי

שמירה על איכות הסביבה

יום כדור הארץ:

במסגרת פעילות להעלאת המודעות לשמירה על הסביבה, ציינו בלאומי את יום כדור הארץ הבינלאומי בהפנינג חגיגי בקרית שירותי בנק לאומי בלוד. כפעילות מקדימה, התקיימה תחרות ציורי ילדי עובדים בנושא שמירה על הסביבה. במהלך ההפנינג, הוזמנו עובדים וילדיהם במהלכו העובדים למגוון פעילויות בנושא איכות הסביבה, בהן דיווש על אופניים המייצרות חשמל ופינות יצירה מחומרים ממוחזרים ובמקום הוצבו עמדות מכירה של מוצרים אקולוגיים, חלקם מיוצרים על ידי אנשים עם מוגבלויות. באירוע הזה נכחו כ- 800 עובדים וילדים. ב-2017 התקיים אירוע דומה בבית לין.

- קבלת תו ירוק מטעם מכון התקנים
- 5.3% - ירידה בצריכת האנרגיה בקבוצה

מה אפשר לעשות עוד?

עדיין לא משתמשים ביחידתכם בנייר הדפסה ממוחזר?
פנו אלינו והצטרפו למהפכה הירוקה

י.ג. מידע נוסף

כלל החטיבות בלאומי פועלות לקידום נושאי אחריות תאגידית או תמיכה בתהליכים מהותיים, בהן גם חטיבת הביקורת הפנימית, חטיבת הייעוץ המשפטי, חטיבת שוקי הון, חטיבת החשבונאות ומזכירות הבנק.

תקציר זה סוקר את עיקריו של דוח האחריות התאגידית השמיני של קבוצת לאומי שפורסם בקיץ 2017, וסוקר את פעילות קבוצת לאומי במהלך שנת 2016. הדוח עומד בסטנדרט בינלאומי לדיווח, בהתאם להנחיות הדור הרביעי של ארגון ה Initiative Global Reporting (GRI) ברמת דיווח מקיפה (Comprehensive).

לקריאת הדוח המלא

plus.leumi.co.il

תודות

תודה לכל העובדים בלאומי ובחברות הבנות העוסקים בניהול ובקידום נושאי האחריות התאגידית ואשר סייעו בכתיבת דוח האחריות התאגידית.

ליצירת קשר

הדס איתן

מנהלת אחריות תאגידית

אגף הדרכה וקהילה

Hadas.eytan@bankleumi.co.il