

קבוצת לאומי

אחריות עיקרי דוח

תאגידיית 2017

פורמט נגיש

3	איך השפענו ב-2017 על החברה, הלקוחות, העובדים והסביבה?
4	התועלות שהבאנו לחברה הישראלית ב-2017
5	התועלות שהבאנו ללקוחות שלנו ב-2017
6	פרוייקט ישראל.IL
6	התועלות שהבאנו לעובדים שלנו ב - 2017
8	דוח האחריות התאגידיית המלא מתפרסם באתר לאומי פלוס: plus.leumi.co.il

איך השפענו ב-2017 על החברה, הלקוחות, העובדים והסביבה?

בעמודים הבאים תמצאו את תמצית דוח האחריות התאגידית לשנת 2017, ובה פירוט הפעולות שביצענו כדי להיטיב עם החברה, הלקוחות, העובדים והסביבה - כחלק מהפעילות העסקית שלנו וגם מעבר לה. פעולות אלה משקפות את הערכים ואת הקודים המוקפדים של ההתנהלות שלנו ואת התנועה המתמדת שלנו להשפעות חיוביות על מחזיקי העניין. כל פעולה המפורטת בתמצית מייצגת תהליך ארוך ומורכב של חשיבה ותכנון שנעשים כל העת על ידי מנהלי ועובדי לאומי, וכל אחת מהן משקפת את החזון, המודעות והמחויבות שלנו לנושא. עשינו המון, יש במה להתגאות. יש גם לאן לשאוף.

אם תרצו לקרוא את הדוח המלא, תמצאו אותו באתר plus.leumi.co.il

תודה לכולכם על העשייה החשובה הזאת.

קריאה נעימה

התועלות שהבאנו לחברה הישראלית ב-2017

- 3.5 מיליארד ₪ אשראי הועמד לפרוייקטים המקדמים נושאים חברתיים: חינוך, בריאות, עסקים קטנים, פיתוח כלכלי בפריפריה ועוד
- 37.2 מיליון ₪ הושקעו בקהילה, כ-0.77% מהרווח שלנו לפני מס. תרומות וחסויות הוענקו למאות ארגונים, כמו: אחריי!; ידידי עתידים; יזמים צעירים; ילדים בסיכוי; קמחא ד'פסחא; חברים לרפואה; יוזמות עתיד; פעמונים; הקרן לפיתוח לוד ועוד.
- 39,000 שעות התנדבות נתרמו לקהילה ע"י 4,300 עובדים בליווי וסיוע לבני נוער, קשישים, משפחות נזקקות ואנשים עם מוגבלויות
- חדשנות חברתית: המשכנו לשתף פעולה עם גופים המעודדים סטארטאפים שיש להם ערך חברתי (קמאטק Tech for Good, ועוד)
- קידמנו ידע פיננסי בציבור הרחב באמצעות בית הספר לניהול עסקים; בית ספר לשיווק דיגיטלי, קהילת "נשים בעסקים" והרצאות פתוחות לקהל הרחב במגוון נושאים פיננסיים
- כ-1 מיליון ש"ח לרכישת מוצרים מעמותות ועסקים חברתיים. הספקים שלנו, אגב, חושבים שאנחנו מאד הוגנים והם שבעי רצון מהקשר איתנו
- 10% מסך העובדים שנקלטו בקבוצה הינם עובדים מאוכלוסיות המוגדרות בתת תעסוקה
- קידמנו אוריינות דיגיטלית בקרב מבוגרים וצעירים, באמצעות פרויקטים שונים עם רשת אורט ועמותת מחשבה טובה ובאמצעות פרויקט ישראל IL
- 5 יחידות בצה"ל אומצו במסגרת פרויקט "אמץ לוחם". אנחנו מוקירים את מאות עובדינו המשרתים במילואים.

התועלות שהבאנו ללקוחות שלנו ב-2017

- **אמנת בנקאות הוגנת:** הטמענו אמנה המבטאת את תפיסת העולם שלנו בקשר עם לקוחותינו
- **השקנו את Pepper** בנקאות דיגיטלית חדשנית שלא גובה עמלות עו"ש, תוך דגש על שקיפות ובהירות המידע ועיבוד של מודעות פיננסית
- **בית הספר לדור ההמשך:** 70 לקוחות השתתפו בקורס ייחודי לדור ההמשך בעסקים משפחתיים (ללא עלות למשתתפים)
- **שירותים דיגיטליים:** פיתחנו שירותים דיגיטליים נוספים שמקלים על חיי הלקוחות: צ'ט עם בנקאי, בחירת קוד סודי לכרטיס אשראי, העברת מזומן לאנשי קשר ועוד
- **עסקים קטנים:** המשכנו להתמקד בעידוד הצמיחה של העסקים הקטנים והזעירים, והצענו להם שירותים כמו הלוואה בערבות המדינה ובית ספר לעסקים קטנים (ללא עלות למשתתפים)
- **ערכנו כ-90,000 סקרים יזומים** לצורך שיפור השירות שלנו: הסקרים בדקו פרמטרים כמו זמינות, מהירות תגובה, ייזום, הבנה והכרות עם צרכי הלקוח, יחס אישי ומקצועיות
- **FINTECH:** הידקנו את קשרינו עם קהילת הפינטק בישראל ועם בנקים בעולם לטובת פיתוח רעיונות, השראה והפרייה הדדית וגיבוש פתרונות חדשניים לצרכי הלקוחות

פרוייקט ישראל.IL

פרוייקט ישראל.IL מסייע ללקוחות להצטרף לעולם הבנקאות הדיגיטלית באמצעות הדרכות אישיות וחשיפה לשירותים חדשים.

- 100,000 לקוחות פרטיים ו-4,000 לקוחות עסקיים הודרכו בסניפים מתחילת הפרוייקט
- 78% מהלקוחות שהודרכו נחשפו לערוצים חדשים
- רכב ישראל IL - סניף נייד המנגיש שירותים בנקאיים דיגיטליים ללקוחות המתגוררים בדיר מוגן ברחבי הארץ
- 92% הביעו נכונות להשתמש יותר באפליקציה ובאתר
- 91 - גיל הלקוח המבוגר ביותר שעבר הדרכה
- 10% עלייה בביצוע פעולות באפליקציה בקרב לקוחות שהודרכו

התועלות שהבאנו לעובדים שלנו ב - 2017

- תרבות של חדשנות: הקמנו קהילת מובילי חדשנות לחיזוק תרבות פנים ארגונית חדשנית וליצירת תרבות רעיונאות ויצירתיות
- רווחת העובדים: המשכנו לקדם יוזמות לרווחת העובדים, ביניהן סדנאות לניהול כלכלת המשפחה; סיוע במצבי לחץ וחרדה; קרן רווחה לעובדים שנקלעו למצוקה כלכלית; ליווי גמלאי לאומי; מנויים מסובסדים למוסדות תרבות; ייעוץ פסיכולוגי דיסקרטי במחיר מוזל; בדיקות סקר; ביטוחי בריאות במחירים מוזלים; נופשים וימי גיבוש יחידתיים
- 64 שעות הדרכה הוענקו לכל עובד, בממוצע
- 11 קורסי פרישה: 485 עובדים ובני זוגם השתתפו ב- 11 קורסים לתכנון פרישה מהעבודה
- 93% מעובדי לאומי קיבלו משוב השנה
- שוויון מגדרי: שמרנו על אחוז גבוה של נשים בכל הדרגים ועל שילובן בתפקידי מפתח. נשים מהוות 61% מכלל העובדים, 44% מהנהלה הבכירה ו-50% ממנהלי הסניפים
- 142 עובדים עברו לתפקיד חדש בעזרת פלטפורמת לאומי JOBS
- בעשירייה הפותחת בדירוג "מאה החברות שטוב לעבוד בהן" של The Marker | BDI - (מקום ראשון מבין החברות במגזר הפיננסי)!

- 2017 ב לסביבה שהבאנו התועלות

- שירותים דיגיטליים: אנחנו מספקים ללקוחות שירותים דיגיטליים כמו מייל ירוק וצ'ק דיגיטלי כדי שיוכלו לצמצם את צריכת הנייר
- **חיסכון בחשמל:** צרכנו את רוב החשמל שלנו - 83% – מיצרני חשמל פרטיים שעושים שימוש בטכנולוגיות יעילות ובגז טבעי
- כ-1.1 מיליארד ₪ הועמדו כאשראי למימון פרויקטים גדולים המשפיעים על הסביבה וקידום נושאים סביבתיים כגון: הקמת מתקני אנרגיה חלופית, רכישת רכבים היברידיים, טיפול בפסולת
- **10% נייר ממוחזר:** הורדנו ב-11% את צריכת הנייר שלנו והגדלנו את השימוש בנייר ממוחזר ב- 38% לעומת 2016. 10% מהנייר שאנחנו משתמשים בו הוא ממוחזר
- **ספקים ירוקים:** אנחנו בוחנים את ספקי הבינוי והתחזוקה החדשים שלנו גם על פי עמידה שלהם בקריטריונים סביבתיים, ומנהלים בקרה גם על החומרים שבהם הם משתמשים
- **יום כדור הארץ:** חגגנו את יום כדור הארץ בהפנינג סביבתי שבו הכנו שייקים מפירות טריים על ידי דיווש ללא חשמל וחילקנו לעובדים תיקי בד רב פעמיים
- **חיסכון באנרגיה:** הורדנו ב-2% את צריכת האנרגיה שלנו, בזכות יוזמות כמו התקנת מערכות בקרה על צריכת החשמל, יישום אלמנטים ירוקים (כמו תאורה טבעית) בבניית סניפים חדשים ובשיפוץ סניפים קיימים והתקנת מערכות לטיפול באוויר חוזר

דוח האחריות התאגידי המלא מתפרסם באתר לאומי פלוס:

plus.leumi.co.il

- ציון 90 ומקום שני בדירוג שקיפות בינלאומית
- פלטינה פלוס בדירוג מעלה
- מקום 13 בעולם בשוויון מגדרי
- דיווח וולנטרי למנגנון של המשרד להגנת הסביבה
- חברות במדד FTSE4GOOD
- תמיכה בעקרונות United Nations