

דוח אחריות חברתית 2006



4	דבר יו"ר הדירקטוריון, איתן רף
5	דבר המנכ"ל הראשי, גליה מאור
6	מהו דוח אחריות חברתית?
7	דוח האחריות החברתית של לאומי

9 היסטוריה, חזון ואתיקה

10	רקע היסטורי
12	חזון ואסטרטגיה
12	< החזון של לאומי
18	< החזון החברתי של לאומי
21	< החזון הסביבתי של לאומי
22	"דרך לאומי", הקוד האתי של לאומי

25 הפרופיל הארגוני

26	בנק לאומי כחלק מקבוצת לאומי
28	מבנה הבעלות
30	מבנה הדירקטוריון
32	מבנה הבנק
34	גודלו של לאומי - נתונים פיננסיים עיקריים
36	אימוץ מדדים חברתיים וסביבתיים
39	שיווק ופרסום
40	עמידה בחוקים ותקנות

41 הלקוחות של לאומי

42	קווי העסקים של לאומי: פתרון פיננסי הולם לכל לקוח
52	תפיסת השירות של לאומי
56	רגישות לנגישות בלאומי

59 "האנשים" של לאומי

61	לאומי רואה בעובדיו את המשאב החשוב ביותר של הבנק
64	הכשרת העובדים והדרכתם
66	תגמול העובדים
68	תקשורת פנים-ארגונית
73	יחסי עבודה
74	בטיחות וסביבת העבודה
77	רווחה וטיפוח של העובדים ובני משפחותיהם
78	הגנה על העובדים

79	לאומי והמשק הישראלי
80	לאומי גורם מניע במשק הישראלי
84	האיתנות הפיננסית של לאומי

85	לאומי למען הקהילה
86	לאומי מקדם אחריות חברתית הלכה למעשה
88	עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר"
98	ארגון "זמים צעירים"
100	תרומות באמצעות ועדת התרומות
102	פעילויות נוספות למען הקהילה
105	מעורבות והתנדבות העובדים
107	לאומי במלחמת לבנון

109	לאומי למען הסביבה
110	לאומי מגבש מדיניות סביבתית ארוכת-טווח
112	מחזור וצמצום צריכה
114	שימור וחיסכון באנרגיה
116	חיסכון במים
119	העדפת השימוש בחומרים ידידותיים לסביבה
120	השפעות הסביבתיות העקיפות של לאומי
122	שימור אתרים

123	תם ולא נשלם
124	כיווני פעולה בשנתיים הבאות
126	תודות למשתתפים בגיבוש הדוח
127	המשתתפים בגיבוש דוח האחריות החברתית
128	אינדקס ה-GRI
130	אישור והכרה
130	GRI <
131	< מעלה



פרסום דוח האחריות החברתית של לאומי, ראשון מסוגו, הוא מקור לגאווה לי ולכל חברי הדירקטוריון. כאשר שמנו לעצמנו למטרה לקדם את פעילותו של לאומי בהיבט של השקעה, פעילות ומחויבות למען הקהילה והחברה, הייתה נקודת המוצא שלנו בבנק, פרסומו של הקוד האתי - "דרך לאומי". עתה אני יכול לציין מתוך תחושה אמיתית של הישג, את השלמתו של נדבך נוסף בתהליך זה בדמות דוח האחריות החברתית של לאומי. בעוד "דרך לאומי" נועדה להנחות אותנו, אנשי לאומי, כיצד לבחור את נתיבותינו והליכותינו, דוח זה פורש בפניכם משנה חברתית מקיפה המתייחסת לכל היבטי חיינו. בדוח תמצאו פירוט של פעילויות חברתיות, סביבתיות וכלכליות מעשי ידי לאומי ואנשיו הנעשות מתוך תחושה עמוקה של מחויבות חברתית.

לאומי, בצד היותו אחד מהגורמים בעלי השפעה מרכזית במשק ובחברה הישראלית, ממלא גם תפקיד משמעותי בעצם נוכחותו ופעילותו במספר ארצות ויבשות. לכן, החליט לאומי לאמץ דפוסי התנהגות של "בנקאות אחראית", המשקפים לא רק את רוחה של מסורת ישראל בהיבטים אנושיים וחברתיים, אלא גם את עקרונות הקיימות. עקרונות אלה מחברים בין העולמי למקומי, שכן סוגיות כלל-עולמיות כמו הטיפול בעוני ובבערות, הדברת מגפות ומחלות מדבקות, קידום אוכלוסיות חלשות, שמירה על איכות הסביבה והדאגה לה, הן נחלתו של העולם כולו בפתח המאה ה-21, אבל הן גם עומדות לפתחנו במדינת ישראל, יום-יום ושעה-שעה.

נוכח כל אלה, בחר לאומי לאמץ תפיסה של אחריות חברתית שנועדה, בראש ובראשונה, לתת סיכוי לדור העתיד לפרוץ קדימה ולמצות את המצוינות הטמונה בו נוכח אתגרי העתיד. בפרק של "לאומי למען הקהילה" בדוח זה, יכולים הקוראים להתוודע למהלכים הרבים, שלאומי מוביל בשטח באמצעות מיזמים ועמותות דוגמת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר" ותכנית "עתידיים".

מתוך הבנת החשיבות והנחיצות של לקיחת אחריות חברתית והובלתה, חברי הדירקטוריון ואני מקדמים בברכה את דוח האחריות החברתית בלאומי. אני סמוך ובטוח, כי צעד זה של הבנק יהווה נקודת ציון משמעותית במיצובו של לאומי כגוף יזם ומוביל בדרך לאחריות חברתית וסביבתית כוללת. אני מאחל לכולנו הצלחה, שגשוג ורווחה.

איתן רף
יו"ר הדירקטוריון



עיקרון מרכזי בחזונה של קבוצת לאומי הוא: "להיות קבוצה בנקאית מעורבת ותורמת לרווחת הקהילה". עיקרון זה מלווה את לאומי מעת שהוקם לפני 105 שנים ועד לימינו אלה. משחר היווסדו על-פי חזונו של בנימין זאב הרצל, ביסס לאומי את מעמדו כגוף מוביל בתחום חברתי, התורם לפיתוחם ולשגשוגם של המפעל הציוני ושל מדינת ישראל ומעורב בעשייה הקהילתית. גם היום, על סף שנת השישים לקיומה, עדיין מתמודדת מדינת ישראל עם אתגרים רבים ברמה החברתית והלאומית, המצריכים השקעה רבה ומגוונת של משאבים, ומעורבות גדולה מצד גופים עסקיים. אנו בלאומי סבורים כי הירתמות כל מגזרי החברה, לרבות המגזר העסקי, תסייע בהתמודדות ראויה עם אתגרים אלה.

דוח האחריות החברתית של לאומי לשנת 2006, הוא ראשון מסוגו בגוף פיננסי בישראל, הן מבחינת היקפו והן בשל העובדה שהוא הראשון המקבל את אישור הארגון הבינלאומי GRI (Global Reporting Initiative). הדוח המקיף מבטא את מחויבות לאומי כלפי עובדיו, לקוחותיו, בעלי המניות, שותפיו העסקיים, ספקיו, רשויות השלטון, הסביבה והקהילה. דוח זה מבטא את מגוון הפעילויות החברתיות שבהן מעורבת הקבוצה, ומדגיש את המעורבות העמוקה שלנו בתחומים של קידום החינוך, עידוד היזמות וטיפול מנהיגות בקרב הנוער ובסיוע לשכבות החלשות.

ברור לנו כי ההשקעה בטיפול האחריות החברתית בארגון ובקרב עובדיו, תתרום לשיפור איכות חיינו ואיכות הסביבה שבה אנו פועלים, ובמקביל - תניב ללאומי כגוף עסקי תשואה נאה. אני סבורה שעסקים מצליחים יותר כאשר הקהילה והסביבה, אליה הם משתייכים חזקות יותר, לטעמי, הדרך הנכונה להצלחה עסקית היא שילוב של חתירה להישגים בעבודה קשה תוך שמירה קפדנית על ההיבט הערכי הגלום גם באחריות החברתית.

אין לי ספק שאם נשקיע באדם, בקהילה, בסביבה ובמדינה, נראה שכר בעמלנו.

גליה מאור
מנכ"ל ראשי

200

מהו דוח אחריות חברתית?

אחריות חברתית של עסקים מתייחסת להתנהלות עסקית אתית, המתחשבת בצרכים של מחזיקי העניין השונים: לקוחות, עובדים, בעלי מניות, שותפים עסקיים, ספקים, רשויות, מתחרים, הציבור הרחב, הקהילה והסביבה. ביישום התנהלות כזו מבטא הארגון תרבות ניהול מתקדמת ואסטרטגיה עסקית הסבורה, כי הקשר שבין החברה לקהילה ולסביבה תורם לכל הצדדים, וכולם יוצאים ממנו נשכרים. בדרך זו תורם הארגון לשיפור איכות החיים והסביבה, ובאותה עת, בונה מוניטין חיובי בסביבה התחרותית ומעמיק את אמון לקוחותיו ועובדיו. אחריות חברתית מובילה לקיימות - היכולת של כלולו להתקיים ולשגשג לאורך זמן.

הגישה המובילה בעולם לגיבוש דוחות לאחריות חברתית של ארגונים מאוגדת בהנחיות של ה-GRI (Global Reporting Initiative). מאות חברות בעולם כבר מדווחות על האחריות החברתית שלהן בהתאם להנחיות אלה.

מבדיקה שערך ארגון ה-GRI עולה, כי נכון לסוף שנת 2005 כ-69% מהחברות המדווחות במודד הקיימות של הדאו ג'ונס (Dow Jones Sustainability Index) ו-60% מהחברות הנמנות עם ה-S&P 100 השתמשו בהנחיות ה-GRI בעת כתיבת דוחות האחריות החברתית שלהן.

ההנחיות מגדירות בצורה מפורטת את כל התחומים שיש להתייחס אליהם על מנת ליישם שני עקרונות מרכזיים:

עקרון השקיפות - שיתופם של מחזיקי העניין באופן התנהלות הארגון וההשפעות שלו על הכלכלה, החברה והסביבה.

עקרון המהותיות - הדיווח על כל הסוגיות המשפיעות באופן משמעותי על התנהלותו של הארגון בתחומי האחריות החברתית כדי לאפשר למחזיקי העניין לקבל החלטות באופן מושכל.

מילון מונחים מקוצר

- **מחזיקי עניין (Stakeholders)** - כל אדם או ארגון שמשפיעים ישירות על לאומי ועל העמידה שלו במטרותיו, או כל אדם או גורם שמושפעים ישירות כתוצאה מהפעילות של לאומי.
- **ה-GRI** - ארגון לא-ממשלתי (NGO - Non Governmental Organization) שפועל בשיתוף עם האו"ם ועם גורמים בינלאומיים אחרים, לצורך פיתוח והטמעה של עקרונות דיווח גלובליים. הנחיות ה-GRI מהוות מסגרת דיווח כלל-עולמית שנועדה לסייע בכתיבת דוחות בנושאים חברתיים וסביבתיים כגון התחממות כדור הארץ, התנהלות ארגונית בנושאי סביבה וחברה, שמירה על זכויות אדם ועוד. עד כה בחרו למעלה מ-1,000 ארגונים עסקיים בכל רחבי העולם לאמץ את הנחיות ה-GRI, ביניהם מיקרוסופט (Microsoft), ABN AMRO, נייקי (Nike), אנגלו אמריקן (Anglo American), פטרובס (Petrobas) ועוד. מידע נוסף על הנחיות ה-GRI ניתן למצוא באתר האינטרנט: www.globalreporting.org.



דוח האחריות החברתית של לאומי

לאומי הוא בנק עם מסורת ארוכת-שנים של עשייה בתחום האחריות החברתית. עתה, החליט לאומי להתייבב בקו אחד עם הארגונים המובילים בעולם, ולהשיק ערוץ תקשורת רב-חשיבות עם מחזיקי העניין שלו, באמצעות דוח המסכם את הפעילויות שלו בנושאי האחריות החברתית. הדוח משקף את הדרך שלנו בלאומי להקשיב למחזיקי העניין שלנו, לשפר את המענה שאנו נותנים לצורכיהם, ולהוביל את המגזר הפיננסי לתרומה ופיתוח של עולם בר-קיימא.

הדוח מתייחס לפעילות של בנק לאומי בישראל במהלך שנת 2006. במקרים מסוימים יש התייחסות גם לפעילויות בשנים קודמות, וזאת כדי להשלים רקע רלבנטי או למטרות השוואה. בכוונתנו להרחיב את פעילותנו בתחומים אלה, ולהמשיך לדווח מדי שנתיים עד שלוש שנים.

דוח האחריות החברתית של לאומי לשנת 2006 מתייחס ברובו לנעשה בבנק עצמו בגבולות מדינת ישראל. בנושאים מסוימים ישנה התייחסות גם לקבוצה כולה. בעתיד תיבחן האפשרות להרחיב את גבולות הדיווח, ולכלול בהם גם את החברות-הבנות ואת מוקדי הפעילות שמחוץ למדינת ישראל.

הדוח מסכם עבודה מאומצת שהושקעה באיסוף התכנים מכל מחלקות ויחידות הבנק, ובגיבוש הנתונים והצגתם בבהירות ובנאמנות. כל זה נעשה בעזרתם של חברים בצוות ההיגוי של הדוח, מנהלים ועובדים רבים נוספים. בנוסף, התקיים תהליך של דיאלוג עם מחזיקי עניין רבים, שכלל התייעצות עם עמותות וארגונים חברתיים, ארגונים למען איכות הסביבה ומומחים מקצועיים בתחום האחריות החברתית בישראל ובחו"ל.

במטרה להציב את לאומי בשורה אחת עם החברות והארגונים המובילים בעולם, ולתת ביטוי לשאיפתו להוביל כגוף פיננסי בתחום האחריות החברתית במגזר הפיננסי, אימצנו בלאומי, בעת כתיבת דוח זה, את עקרונות הדיווח של ה-GRI. מעבר להיצמדות להנחיות אלה, הגשנו את הדוח לבדיקת צוות המומחים של ה-GRI, כדי לקבל ממנו אישור על כך שהדוח אכן עומד בהנחיות הדיווח המתבקשות. מומחי ה-GRI מצאו שהדיווח נעשה כראוי, ואישרו את הדוח של לאומי כעומד בדירוג B (להסבר, ראו פרק "אינדקס ה-GRI" בסוף דוח זה). אנו הגוף הפיננסי הראשון בישראל שמקבל אישור דירוג מה-GRI.

דוח האחריות החברתית מתפרסם יחד עם הדוח הכספי השנתי של לאומי לשנת 2006. זאת מכיוון שהנהלת הבנק רואה את הפעילות החברתית כבעלת משמעות רחבה התורמת, בין היתר, להצלחה העסקית של הבנק.



אנו צופים כי הדוח יעורר עניין רב בקרב לקוחות הבנק, עובדי הבנק, מקבלי החלטות בכירים במדינה, משקיעים, בעלי מניות, ספקים, עיתונאים ואנשי תקשורת, ארגונים ועמותות חברתיים, וכמובן בקרב הציבור הרחב. מכיוון שמדובר בדוח ראשון מסוגו עבורנו, כל הארה והערה חשובה לנו, נקבל אותה בתודה ונתייחס אליה בכובד ראש. יתרה מכך, אנו מצפים שדוח זה יהווה תשתית נוספת עבורנו לפיתוח ערוצי דיאלוג עם מחזיקי העניין השונים. כך נוכל להעמיק את הבנתנו בתחומים החברתיים והסביבתיים, ולהרחיב את היקף העשייה שלנו בתחומים אלה.



מילון מונחים מקוצר

- **קיימות (Sustainability)** - השקפת עולם דמוקרטית אופטימית, ששמה במרכז את כבוד האדם וחירותו מתוך הבנה עמוקה, שכולנו חלק ממארג החיים המזין ומקיים את כל היצורים על פני כדור הארץ. תפיסת הקיימות אומרת שהאתגר כיום צריך להיות כיצד לייצר את מה שבאמת חסר. אין מדובר רק בשיקום הטבע - שיקום המערכות האקולוגיות תומכות החיים של כדור הארץ, אלא גם ביצירת סביבות חינוכיות משמעותיות ונטולות-אלימות, מערכת בריאות המשקיעה במניעה והדרכה לא פחות משהיא משקיעה בטיפול וריפוי, ערים תוססות בקנה-מידה אנושי, אורח חיים המאפשר לבני-אדם ליצור ולהתבטא במקום לצנוח על הכורסה מול הטלוויזיה לאחר עוד יום עבודה לצורכי פרנסה בלבד, ופנאי לבלות עם הילדים. מתוך אתר מרכז השל, המכון הישראלי לחשיבה ומנהיגות סביבתית: www.heschel.org.il.
- **מדד הקיימות של הדאו ג'ונס (Dow Jones Sustainability Index)** - מדד מניות המחושב על-ידי חברת סאם (SAM) ומתמחה בניתוח פיננסי של חברות בהתאם לעקרונות הקיימות. מדד זה כולל כ-1,200 חברות מכל רחבי העולם, המדורגות על-פי פעילותן, בין היתר גם בתחומי איכות הסביבה ואחריות חברתית.
- **S&P 100** - מדד מניות המחושב על-ידי חברת סטנדרטס אנד פורס (Standard & Poor's), ומתמחה במחקר וניתוח פיננסי. מדד זה כולל את 100 המניות של החברות הגדולות במשק האמריקני.

היסטוריה, חזון ואתיקה

”השילוב בין ערכים ציוניים ויהודיים לבין מחויבות לניהול בנקאי
מקצועי, הוא שאפשר ללאומי למלא את ייעודו ההיסטורי.”

דרך לאומי, הקוד האתי של לאומי

רקע היסטורי

נדבות או הלוואות, על מנת שלא להחזיר [...] כשנתיסדה אפוא האפ"ק, קיוו למצוא בה שוב מוסד של צדקה ומקור תמיכה חדש, והתחילו מתלוננים, כיוון שראו שאין אנו נותנים כסף לכל הפושט יד [...] לשמחתנו עלינו להודות, שסוף סוף עלה בידינו לשנות את דעתם עלינו ולהוכיח להם, שדווקא אופן עבודתנו מביא ברכה לישוב ולמתיישבים.

מתוך: חברת אנגליא-פלשתינה תרס"ג-תרע"ג, מחברת זיכרון ליום מלאת עשר שנים לעבודת המוסד הזה בארץ ישראל, יפו-לונדון תרע"ג, עמ' 7

מעורבותו של אפ"ק במיזמים למען הקהילה, בצד מתן האשראי לפרט, היו לשם דבר. אפ"ק היה ערב לאשראי, שניתן לאגודת "אחוזת בית", שייסדה את העיר העברית הראשונה. אפ"ק אף העניק הלוואות לקופות מלווה ולאגודות אשראי, שהמפורסמת שבהן הייתה "אגודת השומר", ממנה התפתחו ההגנה וצה"ל.

עם פרוץ מלחמת העולם הראשונה בשנת 1914 נקלע הבנק לקשיים, כיוון שתורכיה, בה פעל, ואנגליה, שבה היה רשום, היו נתונות במצב מלחמה. לבונטין, בעל נתינות של רוסיה, שגם היא הייתה במצב מלחמה עם תורכיה, נאלץ לעקור למצרים, ואת הבנק ניהל אליעזר זיגפריד הופיין - נתין של הולנד הניטרלית.

להלכה, הפסיק הבנק לפעול, אך למעשה ניהל אותו הופיין ממשרדי הקונסוליה הספרדית בירושלים. בתקופת המלחמה הנפיק הבנק המחאות רשומות המשוכות לפקודתו. המחאות אלה היוו הילך חוקי לכל דבר, והצילו את היישוב מקריסה כלכלית. הופיין והבנק ניצבו בחזית העזרה והתמיכה ביישוב, שרבים בקרבו סבלו חרפת רעב. מעטים יודעים, שביזומת הופיין הוקם ארגון סעד שקיבל תמיכה מיהדות ארה"ב. שמו

"בנק לאומי לישראל" שנוסד בשנת 1950 כחברה הרשומה בישראל, הוא המשכו הבלעדי והישיר של "בנק אנגלו-פלשתינה". בנק זה היה חברה רשומה בבריטניה, שנוסדה בשנת 1902 תחת השם Anglo-Palestine Company ובתרגום לעברית - "חברת אנגליא-פלשתינה". ראשי התיבות באנגלית היו המקור לשם "אפ"ק", שבו כונה הבנק.

אפ"ק הוקם כחברה-בת של "אוצר התיישבות היהודים" (Jewish Colonial Trust Ltd.). היה זה ד"ר תיאודור הרצל - מבשר הציונות ובנו של מנהל בנק - שהגה את הרעיון להקים גוף פיננסי, שישירת את התנועה הלאומית היהודית. במאמר שפרסם ד"ר הרצל בשנת 1897 תחת הכותרת "אוצר התיישבות היהודים" (JCT), הוא ציין כי "המתיישב היהודי בארץ ישראל זקוק לאשראי ולא לגדבה". הוא התווה את המטרות ואת קווי הפעולה של אותו גוף פיננסי, שהוקם שנתיים לאחר מכן. הסניף הראשון של אפ"ק בארץ ישראל נפתח ביפו, באוגוסט 1903. המנכ"ל הראשון של הבנק היה זלמן דוד לבונטין.

בנק אפ"ק דיווח בתשקיף שפורסם עם ייסודו שמטרותיו הן "לפתח ולטפח יוזמה עסקית בתעשייה, בינוי, חקלאות, מחצבים, תיירות תשתיות ועוד". ואכן, הצליח אפ"ק להתפתח ולכבוש מעמד בכורה בארץ ישראל. נפתחו סניפים נוספים בירושלים, בטבריה, בחיפה, בחברון, בצפת ואף בבירות ובעזה. ערב מלחמת העולם הראשונה בשנת 1913 כתב זלמן דוד לבונטין בדוח שפורסם במלאת עשור לפעילות אפ"ק את המשפטים הבאים המעידים על השינוי שחולל לאומי בתפיסה העסקית של היישוב היהודי:

היישוב היהודי בין הישן ובין החדש היה מתקיים ברובו בעזרת

חליפיים. שטרות אלו לא הוכנסו מעולם למחזור, שכן השטרות שהוזמנו מארה"ב הגיעו בזמן.

ב-17 באוגוסט 1948 חתם הבנק עם ממשלת ישראל, בראשות דוד בן-גוריון, על אמנה שהפכה אותו לסוכן הכספי של הממשלה. למחרת, החל מבצע להחלפת השטרות המנדטוריים שהיו צמודים לליש"ט, בשטרות הכסף שהונפקו על-ידי הבנק ועליהם התנוסס שמו. רק המוניטין הבלתי-מעורער של אפ"ב הביא להצלחת ההחלפה של שטרות, שהונפקו על-ידי ארה"ב, בשטרות שמהם נעדר אפילו שם המדינה...

כיוון שלא היה זה הגיוני, שהבנק הראשי במדינה הריבונית יהיה חברה אנגלית, נוסד בתל-אביב בשנת 1950 "בנק לאומי לישראל". בשנה שלאחר מכן הועברו כל הנכסים וההתחייבויות של הבנק לאפ"ב. במקביל לפעילותו הבנקאית הרגילה, המשיך הבנק לשמש כבנק מרכזי, עד לכינונו של בנק ישראל בשנת 1954. על שטרות הכסף, שהונפקו שנתיים לפני כן, התנוסס שמו של בנק לאומי לישראל.

בשנות החמישים פיתח הבנק רשת סניפים ענפה, כדי לתת מענה לצורכי העלייה הגדולה ולשינויים הדמוגרפיים העמוקים שהתחוללו במדינת ישראל הצעירה, כולל גם ההתפתחות במגזרים הערבי, הדרוזי והצ'רקסי. במקביל, הונחה תשתית לבנקאות בינלאומית. מאז ועד היום חנך הבנק עשרות סניפים וחברות-בנות במרכזים הפיננסיים העולמיים ובקרב הקהילות היהודיות הגדולות. השתתפותו של הבנק בהנפקות בינלאומיות היא עדות חותכת למעמדו בעולם.

היום, 104 שנים לאחר הקמתו על-ידי ד"ר הרצל, שומר לאומי אמונים למורשתו - להיות הבנק של אומה במולדתה.

של ארגון זה היה Joint Distribution Committee (הוועד המשותף לחלוקה). הארגון, שהציל את היישוב, מוכר היום במילה האנגלית הראשונה של שמו המלא - הג'וינט.

תחת המנדט הבריטי, משכה אליה ארץ ישראל הון ובנקים זרים אחרים, אך אפ"ק, שנוהל רשמית על-ידי הופיין (לבונטין פרש בשנת 1924) המשיך לשמור על מעמדו הבכיר ביישוב היהודי.

בשנת 1923 פתח הבנק את סניפו הראשון בתל-אביב, אולם העברת המשרד הראשי (כך נקראה ההנהלה) לעיר העברית הראשונה התבצעה רק בשנת 1932. משנת 1930 היה שם המוסד "בנק אנגלו-פלשתינה" (אפ"ב). עד פרוץ מלחמת העולם השנייה נפתחו סניפים נוספים בתל-אביב, בכרמל, בפתח-תקווה, בחדרה וברחובות.

התפתחותו של הבנק והמוניטין שרכש בקהילה הבנקאית הבינלאומית אף אפשרו לו להשיג מ"בנק לידס" הלוואה עבור הסוכנות היהודית בהיקף של חצי מיליון ליש"ט סכום עתק במונחי אותם הימים. אשראי זה זכה לכינוי "הלוואת חזון העצמות היבשות", שכן מה ששכנע את מנהלי הבנק הבריטי לאשר אותה היו קריאה בספר התנ"ך, לצד הערכות של אפ"ב. אין להקל ראש בחשיבות הלוואה, שכן תרומתה לפיתוח המשיק והחברתי של ארץ ישראל הייתה משמעותית.

במהלך מאורעות תרצ"ו-תרצ"ט (1936-1939) נסגר הסניף ביפו. סניף זה ישוב לפתוח את שעריו בשנת 1949. בתקופה זו מילא אפ"ב תפקיד מהותי ביותר בהקמת נמל בתל-אביב. בראש החברה שהקימה את הנמל, "אוצר מפעלי ים", עמד הופיין עצמו, ואפ"ב הפיץ את המניות ואיגרות החוב, שאפשרו את בניית הנמל.

עם פרוץ מלחמת העולם השנייה בשנת 1939 נקלע ענף ההדרים - סחורת הייצוא העיקרית של היישוב - למשבר, כיוון שאירופה, הקניינית הראשית, הייתה נתונה במצב מלחמה. אפ"ב העניק למגזר זה אשראי לטווח ארוך, ובכך מנע את קריסתו. במקביל, העניק הבנק אשראי לתעשיית היהלומים, שהייתה אז בחיתוליה.

שעתו היפה ביותר של אפ"ב הייתה עם תום המנדט הבריטי. התפוררות המינהל המנדטורי איימה ליצור תהוה ובוהו בתחום הכספי והמוניטרי, שכן ארץ ישראל הוצאה מ"גוש השטרלינג". אבל הבנק, בראשות הופיין, ראה את הנולד. הוא הזמין שטרות כסף מחברה בארה"ב, למרות שלא היה ידוע מתי תקום המדינה ומה יהיה שמה. במקביל, הדפיס הבנק בארץ שטרות



זיגפריד הופיין



סניף לאומי הראשון בתל-אביב

חזון ואסטרטגיה

החזון של לאומי

- < הקבוצה הבנקאית הרווחית ביותר בישראל לאורך זמן.
- < קבוצה ישראלית בינלאומית.
- < קבוצה הנותנת את הערך הגבוה ביותר ללקוחותיה, חדשנית ובעלת יוזמות המותאמות לצורכי הלקוח.
- < הבחירה הראשונה של עובדיה, בהיותה מקום עבודה מבוסס ויציב, הדואג למשאב האנושי ומתגמל בהתאם לתרומה.
- < קבוצה בנקאית השואפת כל העת למקסום הערך לבעלי המניות.
- < קבוצה בנקאית מעורבת ותורמת לרווחת הקהילה, תוך שימת דגש על דור העתיד.



תנאי הרקע לגיבוש האסטרטגיה

בשנים האחרונות מתחוללים שינויים רבים בסביבה העסקית, אשר מחייבים את התאמת האסטרטגיה. התגברות התחרות, הרגולציה, כמו הפעילות הגלובלית של הלקוחות, הם המניעים העיקריים העומדים מאחורי עדכון האסטרטגיה של לאומי.

התגברות התחרות

במערכת הבנקאית: הפרטת והחלפת בעלות בבנקים, שיפור במצב הגאופוליטי של ישראל שמעודד חידוש והרחבה של פעילות בנקים זרים בישראל - כל אלה מגבירים את התחרותיות בין הבנקים. בנוסף, מאפשרת הרגולציה "העדפה מתקנת" לבנקים קטנים.

מול חברות הביטוח וקרנות הפנסיה: צמצום מעורבות המדינה בנושא הפנסיה, אם בדרך של מכירת קרנות הפנסיה ואם בדרך של צמצום שוק איגרות החוב המיועדות, יחד עם הצפי להתעצמותן של חברות הביטוח כרוכשות של קופות הגמל וקרנות הנאמנות - כל אלה הופכים את חברות הביטוח למתחרות בבנקים בתחומי האשראי ושוק ההון.

מול בתי השקעות: החקיקה החדשה מרחיבה את תחומי והיקפי הפעילות של בתי ההשקעות הפרטיים ודומיהם בתחומים רבים שמשיקים לפעילות הבנקאית. בכך היא מגבירה את התחרות עמם על אותו פלח שוק של לקוחות אמידים, וגם על גיוס אשראי חוץ-בנקאי.

התגברות הרגולציה

הרגולציה בישראל: בשנים האחרונות גוברת מעורבותם של גורמים רגולטוריים, כמו אגף שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר, הפיקוח על הבנקים, הממונה על ההגבלים ורשות ניירות ערך - לכל אלה יש השפעה על הפעילויות השונות של המערכת הבנקאית. בנוסף, לאחרונה אנו עדים לפעילות ענפה בכנסת בסוגיית הגבלת העמלות.

יחד עם תרומתה להגברת התחרותיות, יוצרת התגברות הרגולציה הכבדה מהותית בהיבט של ההוצאות.

הרגולציה העולמית: בנוסף לפעילות הרגולטורית המקומית, מושפעים הבנקים גם מתהליכי הרגולציה הכלל-עולמיים. הרגולציה המקומית מתנהגת בהתאם לאמנות והוראות בינלאומיות, דוגמת הוראות "בזל 2", תקנות IFRS, חוקי סרבנס אוקסלי וכדו', אשר חלקם רלבנטיים לענף הבנקאות בלבד, וחלקם - לכל ארגון עסקי. יש לזכור כי ככל שגוברת האחידות ברגולציה הבינלאומית, כך גוברת התחרות בשווקים הפיננסיים. הרגולציה מחייבת היערכות קפדנית לקראת ציות להוראות. על לאומי להתארגן מחדש נוכח הפעילות הרגולטורית ולנצל את ההזדמנויות הנקרות בפניו. במקביל, עליו לתת מענה להפסד הצפוי בהכנסותיו ולשינוי בפרופיל הסיכון הנגזר כתוצאה מהשינויים ברגולציה.

גלובליזציה ותחרות בינלאומית

על אף צמיחת המשק הישראלי בשנים האחרונות, עדיין מדובר במשק קטן יחסית. הערכה זו בצירוף עם שיפור היכולת של יזמים ישראלים לפעול בשוקי חו"ל, מעודדים חברות ישראליות איכותיות להרחיב את פעילותן גם לחו"ל. במקביל, צפוי כי הגברת האחידות בדרישות הרגולציה באירופה, ובפרט ההתקדמות באימוץ הוראות "בזל 2", בשילוב עם כניסת בנקים בינלאומיים לישראל, יגבירו את התחרות בין הבנקים בחו"ל על הלקוח הישראלי הפועל שם, ויאפשרו לבנקים אלה לממן את לקוחות לאומי בחו"ל ולפתח עמם פעילות גם בישראל.



מילון מונחים מקוצר

- **הוראות "בזל 2"** - מסגרת לניהול סיכונים הוניים שפותחה על-ידי ועדה בינלאומית המפקחת על ההתנהלות של המערכות הבנקאיות.
- **(International Financial Reporting Standards) IFRS** - תקן דיווח כספי בינלאומי שקובע כי על חברות ציבוריות לערוך את הדוחות הכספיים שלהן לפי כללי חשבונאות בינלאומיים.
- **חוקי סרבנס אוקסלי (Sarbanes Oxley Act - SOX)** - נחקקו על-ידי הקונגרס האמריקני ביולי 2002, ונועדו להגן על המשקיעים באמצעות שיפור הדיוק והמהימנות של הגילוי הניתן על-ידי החברות בהתאם לחוקי ניירות ערך בארה"ב.

האסטרטגיה של לאומי

לצורך מימוש חזונו של לאומי להיות הבנק המוביל בישראל ברווחיות, לאורך זמן ובהתאם לשינויים המתחוללים בסביבה העסקית, הציבה לעצמה קבוצת לאומי יעדים רב-שנתיים לגידול בהיקפי הפעילות וברווח, הן במישור המקומי והן במישור הבינלאומי. זאת תוך ניהול רמת הסיכון כפי שהיא משתקפת ביחסי הלימות ההון הנוכחיים ובמדיניות ניהול הסיכונים הקיימת בקבוצה (להרחבה ראו בדוח הכספי לשנת 2006).

לקבוצה הוגדרו ארבעה יעדים עיקריים שינחו את פעילותה בשנים הקרובות: התאמת פעילות הבנק להוראות החוק החדשות בשוק ההון, האצת קצב הצמיחה התואם לצמיחת המשק, הגדלת הרווחיות, וגיוון מקורות ההכנסה תוך כדי קביעת פרופיל סיכון תואם צמיחה.

א. התאמת פעילות לאומי להוראות החוק החדשות בשוק ההון:

הוראות החוק החדשות בשוק ההון מחייבות את לאומי לפעול בכמה מישורים על מנת לעמוד בדרישות החוק, ומתוך שאיפה להמשיך להיות בנק מוביל ורווחי:

- < התאמת פעילות הסניף, ובפרט התאמת מערך ייעוץ ההשקעות בתחום המוצרים הפיננסיים.
- < הקמת מערך ייעוץ פנסיוני.
- < הרחבת סל המוצרים.
- < מכירת שירותים לגופים הפעילים בשוק ההון.
- < סיום מכירת חברות שוק ההון, וניצול התמורה להשקעות ופעילויות התואמות את המצב החוקי, ומניבות תשואה לטווח הארוך תוך שמירה על פרופיל סיכון הולם.

ב. האצת קצב הצמיחה באמצעות הגדלת נפח הפעילות הן בארץ והן בחו"ל:

הרחבת הפעילות בארץ ניתנת להשגה באמצעות:

- < הגדלת מספר הלקוחות.
- < הגדלת נפח הפעילות שלקוחות לאומי ינהלו בקבוצה.
- הרחבת הפעילות בחו"ל ניתנת להשגה באמצעות:
- < מיזוגים ורכישות.
- < מינוף קשרי הקבוצה עם לקוחותיה בארץ ובחו"ל.
- < שילוב הפעילות בחו"ל עם הפעילות בישראל.

ג. הגדלת הרווחיות שתורמת להאצת הצמיחה וניתנת להשגה באמצעות המהלכים הבאים:

- < מתן מענה למכלול הצרכים הפיננסיים של קהלי הלקוחות השונים, תוך שיפור מתמיד באיכות תיק האשראי.
- < הגדלת מגוון המוצרים והשירותים והתאמתם לצורכי הלקוחות, תוך התמקדות בחיזוק הקשר עם הלקוח לאורך זמן.
- < מתן שירות ברמה גבוהה באמצעות הכשרת עובדים מיומנים, איכותיים וממוקדי-לקוח.
- < התייעלות בעבודה השוטפת.

ד. גיוון מקורות ההכנסה תוך כדי בניית פרופיל סיכון תואם צמיחה:

זהו יעד אסטרטגי התומך בכל היעדים האחרים, והוא רלבנטי בייחוד השנה נוכח הוראות החוק החדשות בשוק ההון. הוראות אלה מסדירות את הפעילות בשוק ההון, את מכירת האחזקות שנעשתה על-פיהן, ואת הצורך לנתב את השקעת התמורה שהתקבלה בגינן. מכיוון שהחקיקה החדשה מצמצמת ומגבילה את יכולתו של לאומי לפזר סיכונים בארץ, על הבנק לשאוף להתאים את פרופיל הסיכון שלו כך שרמת הסיכון תתמוך בצמיחה. גיוון מקורות ההכנסה ניתן להשגה באמצעות רכישת פעילויות פיננסיות וריאליות בחו"ל וגם באמצעות השקעה באחזקות ריאליות בישראל.

על מנת לעמוד ביעדים שהוגדרו, על לאומי לעשות שימוש מושכל במשאבי כוח-האדם והטכנולוגיה שעומדים לרשותו, לייעל את תהליכי ההשקעה והפיתוח במשאבים אלה, ולהתמקד בשיפור התהליכים הקבוצתיים תוך הגברת שיתוף הפעולה בין יחידות הקבוצה.

להלן התהליכים המתבקשים להגשמת היעדים המבוקשים:

< מיצוי המשאב האנושי וייעול השימוש בו

מיצוי היכולת והכישורים האישיים של עובדי הבנק בהתאם לצרכיו וליעדים האסטרטגיים שהגדיר לעצמו, ותוך התייחסות להיבטים של גיוס עובדים והכשרתם, שביעות רצון ותגמול.

< הגברת שיתוף הפעולה והעמקתו, ושיתוף בידע בין היחידות

הגברת שיתוף הפעולה בין יחידות הבנק השונות ובין החברות-הבנות, כמנוף לשיפור הפעילות העסקית.

< רתימת הטכנולוגיה להשגת יעדי הבנק

התאמת הטכנולוגיה לצרכים האסטרטגיים של הבנק והקבוצה, תוך התייחסות לכלל תרומתה של הטכנולוגיה לארגון, ולסיכון התפעולי הגלום בהשקעות מסוג זה.

< שיפור מערך ערוצי התקשורת עם הלקוחות

פעילות למען הרחבת היקף השימוש בערוצים הישירים על-ידי הלקוחות, ובמקביל, התייחסות לערוץ הסניפי כערוץ מרכזי המעניק שירות ללקוחות.

< הגברת המצוינות התפעולית

הגברת המתאם שבין האסטרטגיה לבין התהליכים העסקיים, תוך התייחסות מיוחדת לנושא המשמעת האסטרטגית ומדידתה.

< שיפור קשרי החוץ של לאומי

קידום נושא המחויבות החברתית של לאומי וטיפול הקשרים שלו עם הגורמים השונים בקהילה ובחברה הישראלית.

על אף שלאומי שואף להתאים את פעילותו לאסטרטגיה שלו, ולהפגין מצוינות בכל התחומים שהוזכרו לעיל, מטבע הדברים קיימת בתכנון אסטרטגי מידה לא מועטה של אי-ודאות. מימוש היעדים תלוי בגורמים משתנים רבים, ובהם: המצב הכלכלי בישראל ובחו"ל, לרבות המשך תהליך הצמיחה או שינויים שעשויים לחול בו, המצב הביטחוני, יחסי העבודה בקבוצה, שינויים רגולטוריים עתידיים, וכן השפעות מתמשכות של השינויים הרגולטוריים שכבר נעשו בשנה האחרונה, ואשר עדיין לא ניתן לומר בוודאות מה יהיו השלכותיהם בשנים הבאות. כמו כן יש להביא בחשבון כי הבנק נמצא בשלבי הפרטה מתקדמים לקראת מכירת גרעין השליטה כמפורט בהמשך. במידה שמהלך זה יסתיים בהצלחה, עשויים לחול שינויים ביעדי הקבוצה ובדגשים האסטרטגיים.

החזון החברתי של לאומי

- < לתרום לרווחת הקהילה.
- < לתרום לחיזוק תשתית ההון האנושי בפריפריה.
- < להעניק חינוך לערכים ולמעורבות חברתית.
- < לעודד מנהיגות אישית ועסקית בקהילה.
- < לתרום להעלאת רמת ההשכלה של בני הנוער.

מאז הקמתו, מתרכז לאומי במימוש החזון של הגשמה, פיתוח ושגשוג המפעל הציוני ומדינת ישראל באמצעות חיזוק היישוב היהודי. גם היום רואה עצמו לאומי מחויב להמשיך ולתרום לפיתוחה ולהעצמתה של מדינת ישראל מתוך אמונה, כי בפני הבנק עומדת חובה חברתית ומוסרית לתרום לקידום החברה והקהילה שבתוכן הוא פועל.

תחושת השליחות המלווה אותנו בלאומי והרצון לחולל שינוי, הם שהניעו אותנו להתמקד בתחום החינוך ולפעול לצמצום פערים ולשוויון הזדמנויות. זאת מתוך תפיסה כי תחומים אלה מהווים כלי מרכזי לחיזוק עתידה של המדינה.

גיבוש החזון החברתי

הנהלת הבנק והדירקטוריון מחויבים לחזון החברתי של לאומי. בנוסף לדיאלוג התמידי המתקיים בתוך שורות לאומי בהיבט של קידום פעילויות חברתיות, מנהל הבנק דיאלוג עם מגוון ארגונים ועמותות חברתיים. אלה משתפים את מקבלי ההחלטות בלאומי בתפיסות החזון שלהם ביחס לחברה בישראל, תורמים מזמנם וניסיונם, ומהווים מקור השראה חשוב ללאומי. בכך הם מסייעים להרחבת הדיאלוג, ולקידום המטרות החברתיות המשותפות להם וללאומי.

גיבוש החזון החברתי אינו צעד חד-פעמי, אלא חלק מתהליך מתמשך של מעורבות, פעילות ותרומה לחברה ולקהילה. אנו בלאומי ערים וקשובים למתרחש בשטח ומגלים פתיחות לשינויים המתרחשים בחברה הישראלית.







החזון הסביבתי של לאומי

< להיות גורם פעיל ביישום פעולות להגנה על הסביבה הקיימת בישראל.

< לעורר מודעות בקרב כלל העובדים ולעודדם לקבל אחריות אישית על הגנת הסביבה.

< להיות גורם פיננסי מוביל בישראל בקידום נושאים של הגנת הסביבה והקיימות.

למדינת ישראל יש סביבה טבעית מגוונת ותופעות אקולוגיות שהן מהייחודיות בעולם, דוגמת שוניית האלמוגים באילת, או עונת הנדידה של מאות אלפי ציפורים החולפות בשמי הארץ, פעמיים בשנה. סביבה מעין זו מחייבת, בראש ובראשונה, פעילות אינטנסיבית להגנה עליה ומעורבות למען שמירתה, אך גם יצירת ערוצי דיאלוג ופשרה, שיתנו מענה מתאים לסוגיות של התפתחות אנושית ענפה, צורכי פנאי ההולכים וגדלים, וביקוש גובר למשאבי טבע מתכלים כגון מים וחול.

אנו בלאומי, כמו כל גורם אחר בחברה, משפיעים על הסביבה, ומעצם התנהלותנו העסקית אנו מטביעים את חותמנו בשטח גם במונחים של אקולוגיה וסביבה. לאומי, כגוף פיננסי, הוא בעל השפעות סביבתיות ישירות ועקיפות. ביטוי לכך אפשר למצוא בפרק העוסק בסוגיות הסביבתיות בדוח זה.

גיבוש החזון הסביבתי

עם גיבושו של דוח זה החל לאומי בפתיחתם של ערוצי דיאלוג עם ארגוני הסביבה בישראל. טיוטה של הדוח נשלחה, לשם קבלת חוות דעת, ל"חיים וסביבה", ארגון-הגג של שוחרי איכות הסביבה והחיים בישראל. בכוונת לאומי להרחיב את היקף הדיאלוג בנושאי הגנת הסביבה בשנים הקרובות.

“דרך לאומי” הקוד האתי של לאומי

לאומי, כארגון עסקי גדול ומוביל המשפיע על עיצוב הסביבה החברתית והכלכלית במדינה, רואה עצמו כמי שמתווה דרך גם בתחום האתיקה. אנו בלאומי סבורים, כי לפעילות הבנק ולהתנהגותו בעת מתן שירותים פיננסיים למגוון של לקוחות, עסקיים ופרטיים, יש השפעה רבה על התנהלותה של החברה שבה הוא פועל, ועל רווחתה. לאור מעמדו המרכזי, רואה עצמו הבנק כמי שמחויב לגלות אחריות אתית ברמה גבוהה, ביחסיו עם הלקוחות, עם בעלי המניות, עם עובדיו בבנק ובקבוצה ועם החברה והקהילה. כמתבקש מכל אלה, גובש הקוד האתי של לאומי - “דרך לאומי”, ובו הערכים הנובעים ממהותו של לאומי ומחזונו, כמו גם כללי ההתנהגות הנגזרים מערכים אלו.

גיבוש “דרך לאומי”

בתהליך גיבוש הקוד השתתפו אלפים מעובדי לאומי, מיחידות הבנק השונות ומכל הדרגים. אלה, השתתפו במפגשים ובסדנאות וקיימו דיאלוג רחב-היקף. הדיאלוג נועד לזהות את הערכים שבזכותם לאומי מצליח לאורך כל שנות פעילותו, ולהגדיר מהם הערכים המשמעותיים לכלל העובדים בלאומי, מהם הפערים ומהן הדילמות המתעוררות בחיי היומיום ביחידות השונות. בסיום הדיאלוג, גובש הקוד האתי של לאומי - “דרך לאומי”.



העקרונות המתווים את "דרך לאומי"

הקוד האתי - "דרך לאומי" כולל את העקרונות המתווים את הדרך למימוש הרוח, הערכים והאתיקה של לאומי, ומפרט את כללי ההתנהגות הנובעים מזרר זה. הערכים המופיעים בקוד זה הם אנושיים-אוניברסליים בבסיסם ויכולים להתאים לכל אדם, בכל מקום ובכל עת, ולצדם ערכים עסקיים המכוונים את עובדי לאומי בחתירתם להשגת המטרות והיעדים. ב"דרך לאומי", מצוין כיצד הערכים באים לידי ביטוי ומימוש בעבודה המשותפת של עובדי הבנק ומנהליו, כל אחת ואחד בתחום אחריותו, למען הלקוחות, למען לאומי ועובדיו, למען הקהילה, עם בעלי המניות, עם רשויות המדינה, עם הספקים ועם המתחרים.

ראוי להדגיש כי כבסיס הכרחי אך לא מספיק לאתיקה בלאומי עומד הציות לחוק, לכללים ולנהלים. הקוד האתי - "דרך לאומי", מצטרף אליהם כתשתית ערכית, ונועד לתת לעובדי לאומי מענה והכוונה באותם מקרים שבהם החוק ו/או הנהלים אינם עושים זאת, או אינם ברורים דים וניתנים לפירוש ביותר מאופן אחד.

הקוד האתי - "דרך לאומי", מחייב את כל עובדי לאומי בכל תפקיד ובכל עמדה, כולל נושאי משרות בכירות וחברי דירקטוריון הבנק, לבטא בהתנהגותם את הערכים המוצגים בו, ולפעול בהתאם למשתמע מערכים אלה.

"דרך לאומי" מבטאת שני נתיבים ערכיים השלובים זה בזה בפעילותו של הבנק:

נתיב האנשים

ובו מושם דגש על ערכים אנושיים ומוסריים: **יושר, כבוד, אנושיות, הוגנות וסובלנות.** ערכים אלה מקנים ללאומי את חוסנו הארגוני, ובזכותם הוא רוכש את אמון לקוחותיו ואמון הציבור.

נתיב העסקים

ובו מושם דגש על עקרונות וערכים עסקיים: **מחויבות, אחריות, שותפות, מקצועיות ומצוינות.** ערכים אלה מקנים ללאומי את עוצמתו כקבוצה והם שיובילו אותו להגשמת החזון.

הטמעת "דרך לאומי"

הקוד "דרך לאומי" הושק על-ידי המנכ"ל הראשי, גליה מאוה, בטקס פרסום המאזן לשנת 2004, וחולק לכל עובדי לאומי. לאחר מכן, החל תהליך הטמעה ארוך-טווח שנועד להבטיח כי הקוד, על הערכים וכללי ההתנהגות המופיעים בו, יהפוך לחלק משגרת החיים של כלל המנהלים והעובדים בלאומי.

האתיקה מהווה נושא מרכזי וחשוב בסדר היום של הבנק, והנהלת הבנק מחויבת לפעול באופן בלתי-מתפשר כדי שכל עובדי לאומי יאמצו את הקוד האתי, ויפעלו בהתאם לרוחו.

תהליך ההטמעה כולל:

- < הפעלת מוסדות האתיקה בבנק באופן שוטף.
- < שילוב נושא "דרך לאומי" בכנסים, טקסים ומפגשים ייעודיים בנושא.
- < הקמת אתר "דרך לאומי" במערכת האינטראנט של הבנק.
- < הכשרת המנהלים להובלת הקוד "דרך לאומי" ולהטמעתו ביחידותיהם.
- < פיתוח עזרי הטמעה דוגמת סרטים ולומדות עם אירועים ודילמות לניתוח.
- < שילוב הדרכה בנושא "דרך לאומי" בכל הקורסים המקצועיים והניהוליים שבהם משתתפים העובדים.
- < שילוב הדרכה בנושא "דרך לאומי" בתכנית הקליטה של העובדים החדשים.
- < בקרה על יישום תכנית ההטמעה של "דרך לאומי" ביחידות.
- < שילוב היבטים ערכיים מתוך "דרך לאומי" במדדי ההערכות השנתיות של העובדים והמנהלים.
- < מדידה של יישום "דרך לאומי" בחיי היומיום בבנק, בקרב העובדים, באמצעות "סקר עמדות עובדים".
- < מדידה של יישום "דרך לאומי" בחיי היומיום בבנק, מבעד לעיני הלקוחות, באמצעות סקרי שביעות רצון הלקוחות.

מוסדות האתיקה בלאומי

- < **ממונה על האתיקה** - חבר הנהלה שתפקידו לפקח על הטמעת "דרך לאומי" ועל שילובה הראוי בתהליכי קבלת החלטות.
- < **אחראי אתיקה** - מנהל בכיר שתפקידו להוביל את הפיתוח וההטמעה של "דרך לאומי".
- < **ועדת אתיקה** - ועדה המורכבת מנציג מלשכת המנכ"ל הראשי, נציגים ממערך משאבי אנוש, נציג הביקורת הפנימית ונציגים בכירים מהיחידות השונות. הוועדה מהווה גוף מייעץ, תומך ועוזר לממונה על האתיקה ולאחראי האתיקה, מסייעת בפיתוח תכנית האתיקה ובהוצאתה אל הפועל, ובמתן מענה לדילמות אתיות מערכתיות בלאומי.
- < **מוקד אתיקה** - הכתובת לפניות העובדים ולדיווחיהם בנושאים אתיים. על המוקד לוודא שהפניות תיבדקנה על-ידי הגורם המוסמך, תוך שמירה על סודיות מוחלטת והגנה על העובד הפונה מפני פגיעה בגין פנייתו.
- < פרטים נוספים על "דרך לאומי" ניתן למצוא באתר לאומי: www.leumi.co.il.

הפרופיל הארגוני

"לאומי נוסד כחלק מחזון התחייה של העם היהודי בארצו וקשר את גורלו עם גורל מדינת ישראל. למעלה ממאה שנים לאומי משלב בין מחויבותו לערכים ציוניים לבין מחויבותו לניהול פיננסי מקצועי."

דרך לאומי, הקוד האתי של לאומי

בנק לאומי כחלק מקבוצת לאומי

בנק לאומי והחברות-הבנות שלו מהווים את אחת הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל, ומנהלים פעילות ענפה שהחלה כבר לפני 105 שנים.

הבנק מוגדר כתאגיד בנקאי על-פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1891, והוא בעל רישיון בנק על-פי החוק האמור. כ"בנק" וכ"תאגיד בנקאי" מודרכת ותחומה פעילותו של הבנק במערכת של חוקים, צווים ותקנות, בהם בין היתר, פקודת הבנקאות, חוק בנק ישראל, חוק הבנקאות (רישוי) וחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1891, וכמו כן בהוראות, כללים, הנחיות והבעות עמדה של המפקח על הבנקים.

להלן תרשים של החברות-הבנות העיקריות של הבנק:



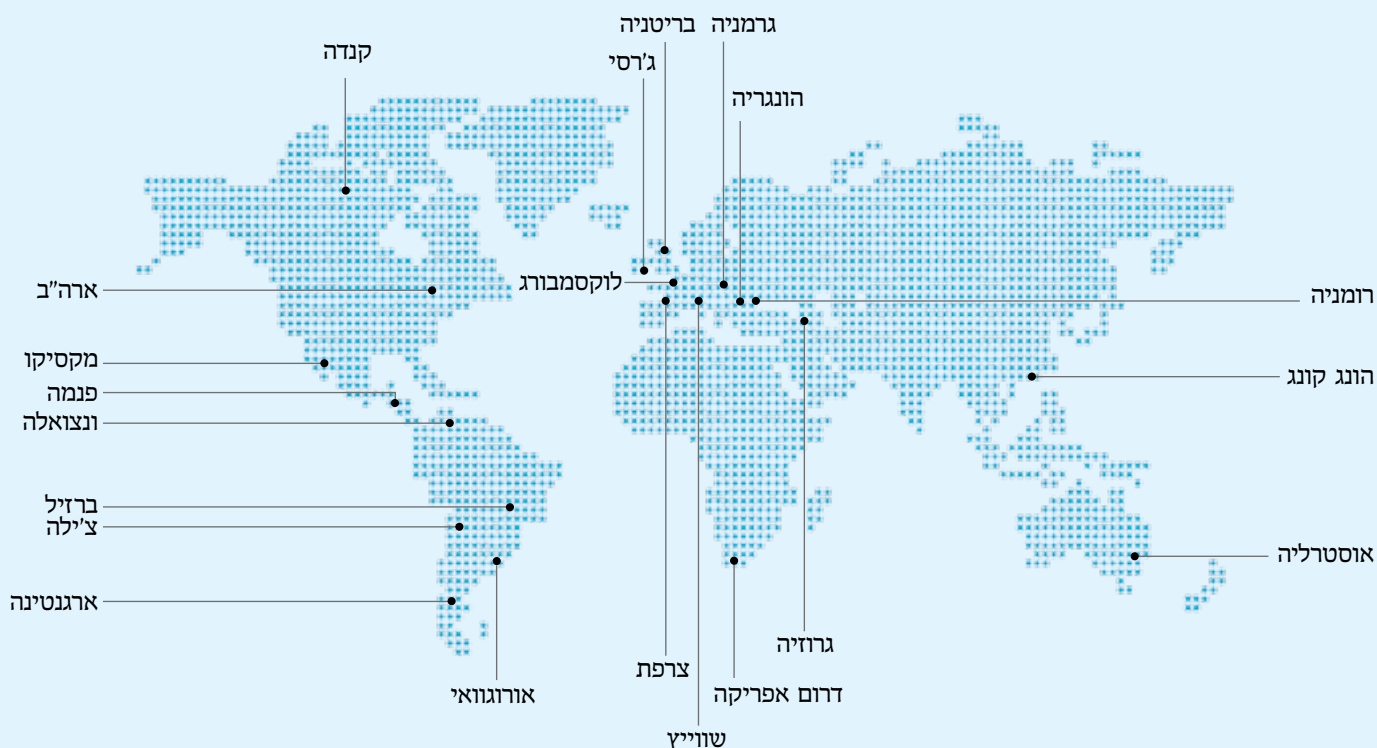


חברות מאוחדות, סניפים וסוכנויות בחו"ל

הפעילות הבינלאומית של קבוצת לאומי מתבצעת באמצעות מערך של חברות מוחזקות, סניפים, סוכנויות ונציגויות. מערך זה פרוס על פני 21 ארצות, וכולל 82 משרדים וסניפים. השלוחות העיקריות של הבנק ממוקמות במרכזים פיננסיים מהחשובים בעולם: ניו יורק, לונדון, ציריך ולוקסמבורג. הפריסה של הקבוצה בחו"ל נועדה למצות את הפוטנציאל העסקי אצל לקוחות ישראליים, אצל לקוחות middle market מקומיים הפועלים בענפי משק שבהם יש ללאומי מומחיות, ידע ומשאבים הנחוצים למתן שירותים פיננסיים, אצל גורמים בינלאומיים הפועלים בישראל ואצל הקהילות היהודיות המקומיות שבתוכן ממוקמות השלוחות והנציגויות.

קהל היעד העיקרי של הבנק בחו"ל הוא חברות עסקיות ולקוחות פרטיים עתירי-הון. לקוחות אלה מקבלים שירותים מגוונים כגון, שירותי בנקאות פרטית, מימון השקעות, סחר-חוץ ועסקאות במטבע חוץ ונגזרותיהן. שיתוף הפעולה בין השלוחות בחו"ל לבין הבנק בישראל, ובין השלוחות בחו"ל לבין עצמן, מאפשר ניצול מרבי של היתרון היחסי של כל שלוחה ושלוחה.

הבנק החליט על הרחבת הפעילות הבינלאומית של הקבוצה, הן על-ידי הרחבת הפעילות הקיימת, והן על-ידי רכישות ומיזוגים, ובמסגרת החלטה זו הושלמה בחודש אוגוסט 2006 רכישה של בנק ברומניה. הבנק מפעיל 35 סניפים ועוסק בפעילות פיננסית מגוונת הכוללת קבלת פיקדונות, מתן אשראי, סחר בינלאומי ופעילות במט"ח.

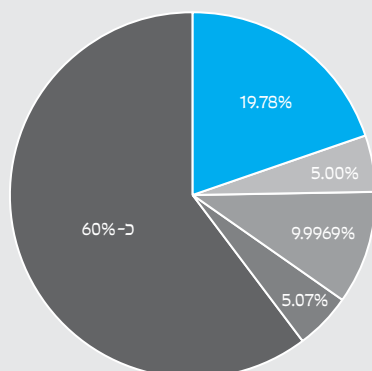


מבנה הבעלות

לאומי הוא חברה ציבורית בע"מ, שמניותיה רשומות למסחר בבורסה לניירות ערך בתל-אביב. מניות הבנק מוחזקות בידי מספר בעלי עניין (major shareholders) - בעלי אמצעי שליטה של 5% ומעלה) וכן בידי הציבור הרחב. בעלי העניין העיקריים בלאומי נכון לתאריך 1 במרס 2007 הם:

- < ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל - 11.94% מההון (בדילול מלא - 11.26%) ו-19.78% מזכויות ההצבעה (בדילול מלא - 18.66%).
- < Barnea Investments B.V - 9.99% מההון (בדילול מלא - 9.43%) ו-5.00% מזכויות ההצבעה (בדילול מלא - 4.72%), וכן אופציה לרכישת 10.01% נוספים מהון הבנק הניתנת למימוש עד 24 במאי 2007, כפוף לקבלת היתרים מרשויות הפיקוח בארץ ובחו"ל.
- < שלמה אליהו אחזקות בע"מ וחברות-בנות וקשורות שלה - 9.9969% מההון וזכויות ההצבעה (בדילול מלא - 9.4311%).
- < אוצר התיישבות היהודים בע"מ יחד עם חברת י.ק.ט לנאמנות בע"מ - 5.07% מההון וזכויות ההצבעה (בדילול מלא - 4.78%).

להלן תרשים של התפלגות זכויות ההצבעה:



19.78% ממשלת ישראל

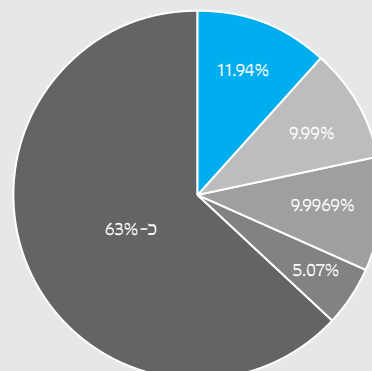
5.00% Barnea Investments B.V

9.9969% שלמה אליהו אחזקות בע"מ וחברות-בנות וקשורות לה

5.07% אוצר התיישבות היהודים בע"מ יחד עם חברת י.ק.ט לנאמנות בע"מ

כ-60% הציבור הרחב

להלן תרשים של התפלגות מניות הבנק:



11.94% ממשלת ישראל

9.99% Barnea Investments B.V

9.9969% שלמה אליהו אחזקות בע"מ וחברות-בנות וקשורות לה

5.07% אוצר התיישבות היהודים בע"מ יחד עם חברת י.ק.ט לנאמנות בע"מ

כ-63% הציבור הרחב

שינויים מהותיים במבנה הבעלות על הבנק - הרקע להפרטה

השליטה בבנק הייתה מאז הקמתו בידי אוצר התיישבות היהודים בע"מ וקודמתה (Otzar Hityashvuth Hayehudim Jewish Colonial Trust Ltd). למרות זאת, תמיד היו המניות הרגילות של הבנק וקודמתה רשומות למסחר ומוחזקות בידי הציבור. בעקבות משבר המניות הבנקאיות בשנת 1983, הוקמו עבור כל אחד מהבנקים שנכללו בהסדר המניות הבנקאיות ("ההסדר") "חברות בטוחות". ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל התקשרה עם כל אחת מהחברות הבטוחות, במסגרתן קיבלה על עצמה כל חברה כאמור התחייבות ישירה כלפי בעלי מניות שנכללו בהסדר, לרכוש מהם את המניות שבידיהם, במועדים ובתנאים שנקבעו בהסדר.

ממשלת ישראל התחייבה להעמיד לרשות החברות הבטוחות את הסכומים הנדרשים לשם כך, בדרך של הלוואות. בל"ל בטוחות (1983) בע"מ ("בל"ל בטוחות") הוקמה לשם רכישת המניות של הבנק בהתאם להסדר. בשנת 1993 כל המניות של הבנק שהוחזקו בידי בל"ל בטוחות (כ-86.9%) הועברו לבעלות המדינה בהתאם לחוק המניות הבנקאיות שבהסדר (הוראת שעה), התשנ"ג-1993. מאז, מתקיים הליך הפרטה של הבנק על-ידי המדינה, כולל מספר הצעות מכר לציבור ולעובדים, ומכירת מספר חבילות של מניות מחוץ לבורסה למשקיעים מוסדיים, וקיום ההליך של המכרז שלפיו נבחרה Barnea Investments B.V ("ברנע") כמציע מועדף.

מכירת מניות הבנק על-ידי המדינה

בנובמבר 2005 נמסר לבנק, כי בהמשך לנוהל המכירה של עד 20% ממניות המדינה בבנק, אשר פורסם על-ידי החשב הכללי במשרד האוצר ונכסים מ.י. בע"מ, נבחרה חברת Barnea Investments B.V ("ברנע") כמציע מועדף. ברנע התאגדה בהולנד, והיא חברה-בת בבעלות מלאה של ברנע ס.א.ר.ל, אשר התאגדה בלוקסמבורג, ומוחזקות במשותף ובעקיפין על-ידי סטיבן פיינברג ועזרא מרקין, באמצעות קרנות השקעה פרטיות מקבוצות Gabriel-I Cerberus הנשלטות על-ידי ה"ה פיינברג ומרקין, בהתאמה. לפרטים נוספים על אודות הליך המכירה, תנאי האופציה שהוענקו לברנע, בדיקת הנאותות שמתבצעת כעת בבנק, תנאים מסוימים הנוגעים לפעילות במהלך תקופת המימוש של כתב האופציה אשר תחילתה במועד המכירה, המגבלות בקשר עם חלוקת דיבידנדים החלות ממועד מתן היתר שליטה לקונים על-ידי בנק ישראל, ראו בדוח הכספי לשנת 2006.



מבנה הדירקטוריון

הבנק הוא חברה בע"מ לפי חוק החברות, התשנ"ט-1999. בעלי המניות של הבנק מממשים את זכויותיהם באמצעות האספות הכלליות של הבנק, ובהן, בין היתר, הם בוחרים בדירקטורים של הבנק. הדירקטוריון ממנה את הנהלת הבנק.

לפי חוק החברות, הדירקטוריון מופקד על התוויית מדיניות הבנק ופיקוח על ביצוע תפקידי המנהל הכללי ופעולותיו כולל, בין היתר, קביעת תכניות הפעולה של הבנק, עקרונות למימון וסדרי עדיפויות שלהן, בדיקת מצבו הכספי של הבנק וקביעת המבנה הארגוני. כמו כן, פועל הדירקטוריון בהתאם להוראות המפקח על הבנקים, כולל הוראה 301 של המפקח על הבנקים - "ניהול בנקאי תקין - דירקטוריון" הדן בתפקידו של הדירקטוריון, בהרכבו ובדרכי פעולתו.

מרבית עבודתו של הדירקטוריון מתבצעת במליאה על-פי הוראות שונות של המפקח על הבנקים. תחת הדירקטוריון פועלות מספר ועדות, קבועות ואד-הוק. הוועדות העיקריות הן:

- < **ועדת האשראי** - בעלת סמכויות סופיות לאישור מתן האשראי המהותי של הבנק.
- < **ועדת הביקורת** - בעלת תפקידי ביקורת רבים, נוסף על מגוון פונקציות שעליהן היא מופקדת לפי חוקים והוראות שונים.

הרכב הדירקטוריון

דירקטוריון הבנק מורכב כולו מדירקטורים בלתי-תלויים (non-executive), הנבחרים בהתאם לחוק המניות הבנקאיות שבהסדר (הוראת שעה), התשנ"ג-1993. הדירקטוריון חייב לכלול 2 דירקטורים חיצוניים על-פי חוק החברות, ולפחות 25 מחבריו חייבים להיות דירקטורים המוגדרים כחיצוניים לפי הוראה 301. במניין החוקי לקיומן של ישיבות ועדת ביקורת חייבים 50% מהחברים להיות דירקטורים חיצוניים, ואילו בדירקטוריון ובוועדות אחרות, חייבים 25% מהנוכחים להיות דירקטורים חיצוניים. נכון ליום 1 במרס 2007, מכהנים בדירקטוריון הבנק 14 דירקטורים, מהם 6 חיצוניים, בהתאם להגדרות הנזכרות לעיל.

הכשרת דירקטורים והתמחותם

בחוק החברות נקבע כי דירקטור חיצוני יהיה בעל כשירות מקצועית או בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית, ובלבד שלפחות אחד הדירקטורים החיצוניים יהיה בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית. בנוסף, בהתאם להוראה שאומצה על-ידי המפקח על הבנקים, בעקבות הוראת רשות ניירות ערך ועל-פי חוק ניירות ערך, החליט דירקטוריון הבנק כי תמיד יהיו בין חבריו לפחות 3 דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית, אשר ישתתפו בדיונים על הדוחות הכספיים, וכי לפחות 2 מהם יהיו חברים בוועדת הביקורת. כיום כל חברי הדירקטוריון עונים להגדרה זאת (פרט ליו"ר הדירקטוריון אשר לפי הגדרת ההוראה אינו יכול להיחשב כדירקטור כאמור). כמו כן, לפי הוראה 301, כל דירקטור בבנק יהיה בעל ידע, ניסיון או מומחיות באחד או יותר מהתחומים הבאים: בנקאות, כספים, פעילות כלכלית או עסקית, משפט, מינהל או חשבונאות. כל מועמד לדירקטוריון הבנק חייב לקבל את אישורו של המפקח על הבנקים. חברי הדירקטוריון משתתפים בסמינרים, קורסים וימי עיון הקשורים לנושאים שנחוצים להם לשם מילוי תפקידם. כמו כן, קיבל הדירקטוריון עדכון בנושא האחריות החברתית.

דרכי הפעולה של הדירקטוריון

1. מנגנונים למסירת המלצות או הנחיות מצד בעלי המניות והעובדים

בהתאם לחוק החברות, האספה הכללית של בעלי המניות של הבנק בוחרת בדירקטורים, ברוב קולות (פרט לדירקטורים חיצוניים שנבחרים ברוב אשר כולל לפחות שליש מכלל קולותיהם של בעלי המניות שאינם בעלי שליטה בבנק או מטעמם, המשתתפים בהצבעה, או סך כל המתנגדים מקרב בעלי המניות האמורים לא יעלה על שיעור של 1% מכלל זכויות ההצבעה בבנק). בנוסף, בעל מניה, אחד או יותר, שלו לפחות 5% מהון הבנק ו-1% לפחות מזכויות ההצבעה בבנק, או בעל מניה, אחד או יותר, שלו לפחות 5% מזכויות ההצבעה בבנק - רשאים לדרוש כינוס של האספה הכללית של הבנק.

במקרה של כינוס אספה כללית שעל סדר יומה נושא שניתן להצביע בגינו בהצבעה בכתב (כולל בחירת דירקטורים, אישור פעולות או עסקאות הטעונות אישור של האספה הכללית, אישור מיזוג ועוד), פתוחה בפני בעלי מניות האפשרות למסור הודעת עמדה לגבי נושאים אלו לבנק, והוא מצדו חייב להפיצה בקרב ציבור בעלי המניות. דירקטוריון הבנק רשאי לקיים דיון בעניין ולשלוח את תגובתו לבעלי המניות.

בהתאם לחוק המניות הבנקאיות שבהסדה, הוועדה הציבורית אשר מצביעה בגין זכויות ההצבעה של המדינה חייבת להצביע בגין מועמדים למשרת דירקטור מתוך רשימה שתורכב בידי ועד ציבורי עצמאי בראשותו של שופט. חשוב לציין כי לפי חוק זה, על המדינה להימנע ממעורבות בניהול השוטף של עסקי הבנק בתקופה שעד למכירת המניות שלה, ושהבנק לא ייחשב חברה ממשלתית או תאגיד שהממשלה משתתפת בהנהלתו לעניין כל דין ולכל דבר ועניין.

2. זיקה בין שכר חברי הדירקטוריון, מנהלים בכירים ומנהלים לבין ביצועי הארגון

יו"ר הדירקטוריון מקבל מפעם לפעם תמריץ, באישור האספה הכללית, אשר משקף את התוצאות הפיננסיות של הבנק. יתר חברי הדירקטוריון מקבלים שכר בהתאם לקבוע בתקנות בגין דירקטורים חיצוניים. השכר, כאמור, אינו קשור לביצועי הדירקטוריון מטבעו. כמו כן, יתר חברי הדירקטוריון אינם מקבלים תמריצים.

3. יישום צעדים על-ידי הדירקטוריון כדי למנוע ניגוד אינטרסים

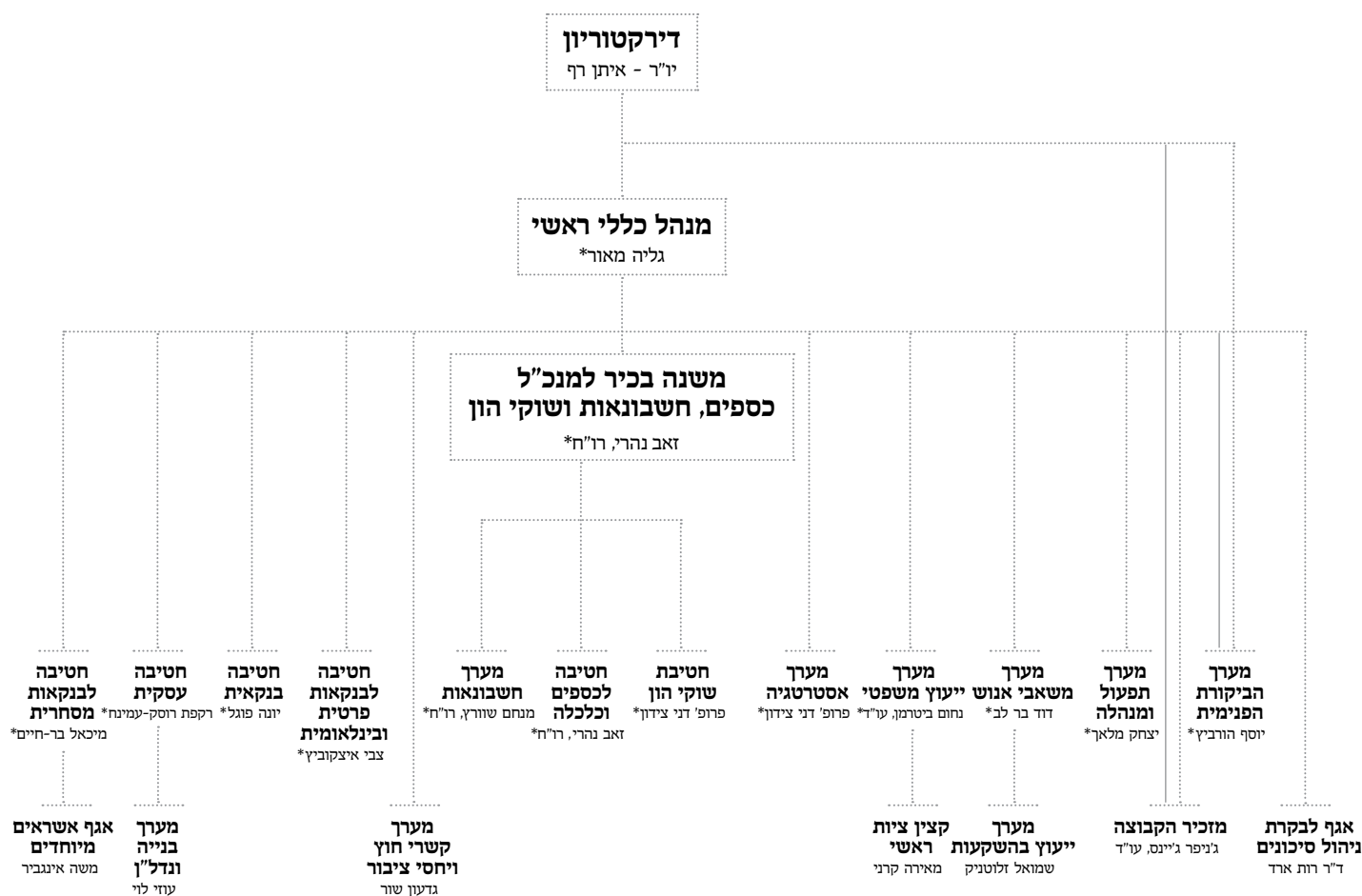
בהתאם לחוק החברות, לא ימונה אדם כדירקטור חיצוני בחברה ציבורית אם יש לו "זיקה" לחברה. "זיקה" כוללת קיום יחסי עבודה, קשרים עסקיים או מקצועיים דרך כלל, או שליטה, וכהונה כנושא משרה. לפי חוק המניות הבנקאיות, כל המועמדים לדירקטור הנכללים ברשימת המועמדים חייבים לענות להגדרת "דירקטור חיצוני" בחוק החברות, בחוק החברות הממשלתיות ובהוראה 301 של המפקח על הבנקים.

בנוסף, נקבעו בחוק החברות, בהוראה 312 של בנק ישראל, ובנוהל הפנימי לגבי עבודת הדירקטוריון של הבנק, הליכים לטיפול בעניינים אשר עלולים להוות ניגודי עניינים פוטנציאליים לבנק ובעסקאות עם אנשים הקשורים לבנק. הליכים אלה כוללים חובת גילוי עניין אישי של נושא משרה ובעל שליטה בעסקה מסוימת, והאישורים הנדרשים לאישור העסקה, כולל על-ידי ועדת ביקורת הדירקטוריון ואספה כללית, לפי העניין.

כמו כן, לפי הוראה 301 של בנק ישראל, אחד התפקידים של הדירקטוריון הנו לקבוע מנגנוני הפרדה בין הפעילויות של הבנק במגזרים השונים או בין הפעילויות של הבנק והפעילויות של הקבוצה, אם עלולים להיות ניגודי עניינים. הדירקטוריון קבע נוהל בהתאם.

מבנה הבנק

בנק לאומי מאורגן בארבעה קווי עסקים המנוהלים על-ידי החטיבה לבנקאות מסחרית, החטיבה העסקית, החטיבה הבנקאית, והחטיבה לבנקאות פרטית ובינלאומית, ומקבלים שירותים מיחידות המטה השונות. קווי העסקים מתמקדים בפלחי שוק שונים, כאשר כל קו עסקים מתמחה במתן שירותים בנקאיים ופיננסיים למגזר לקוחות עם מאפיינים וצרכים דומים. מבנה ארגוני זה מאפשר ללקוחות הבנק ליהנות משירות מקצועי ברמה גבוהה, ממגוון רחב של מוצרים המותאמים לצורכיהם, ומתהליכי קבלת החלטות מהירים וגמישים.



* חבר/ת הנהלה

חברי הנהלת הבנק:



שמות חברי ההנהלה מימין לשמאל: דוד בר לב, זאב נהרי, נחום ביטרמן, מיכאל בר-חיים, יצחק מלאך, דני צידון, גליה מאור, יונה פוגל, צבי איצקוביץ, מנחם שוורץ, רקפת רוסק-עמינח, יוסף הורביץ.

גודלו של לאומי - נתונים פיננסיים עיקריים

הנתונים הכספיים המתפרסמים להלן מתייחסים לכל קבוצת לאומי (להרחבה ראו בדוח הכספי לשנת 2006).

המאזן

ביום 31 בדצמבר 2006 הסתכם המאזן של קבוצת לאומי ב-289.3 מיליארד ש"ח, זאת בהשוואה ל-277.9 מיליארד ש"ח בסוף שנת 2005 - עלייה בשיעור של 4.1%.

ביום 31 בדצמבר 2006 הסתכם המאזן של הבנק ב-241.1 מיליארד ש"ח, לעומת 225.7 מיליארד ש"ח בסוף שנת 2005. סך כל הנכסים בניהול הקבוצה - המאזן וכן תיקי ניירות ערך של הלקוחות, קופות גמל וקרנות השתלמות מסתכמים בכ-694.8 מיליארד ש"ח, לעומת 638.9 מיליארד ש"ח בסוף שנת 2005 (164 מיליארד דולר ו-151.2 מיליארד דולר בהתאמה).



להלן ההתפתחות בסעיפי המאזן העיקריים:

מאוחד			הבנק		
31 בדצמבר			31 בדצמבר		
שיעור השינוי	2006	2005	שיעור השינוי	2006	2005
(%)	(במיליוני ש"ח)	(%)	(%)	(במיליוני ש"ח)	(%)
סך כל המאזן	289,341	277,862	4.1	241,144	225,690
פיקדונות הציבור	231,823	221,828	4.5	200,128	187,687
איגרות חוב, שטרי התחייבות וכתבי התחייבות נדחים	15,622	17,253	(9.5)	4,821	5,220
פיקדונות מבנקים	5,241	4,347	20.6	3,578	3,741
מזומנים ופיקדונות בבנקים	47,609	35,381	34.6	62,886	51,187
גיירות ערך	46,375	47,825	(3.0)	31,686	30,111
אשראי לציבור	183,800	182,632	0.6	125,456	125,485
בניינים וציוד	3,056	2,843	7.5	2,584	2,410

אימוץ מדדים חברתיים וסביבתיים

כחלק מתפיסתו כארגון המוביל אחריות חברתית, מאמץ לאומי מדדים ותקנים שמגדירים סטנדרטים גבוהים לפעילותו. אלה מכתיבים ניהול תקין ואיכות במגמה של שיפור מתמיד בביצועי הארגון, מחויבות חברתית בתחומי איכות הסביבה, רווחת הפרט קהילה ואתיקה בעסקים ומחויבות לסביבת עבודה איכותית. המדדים שלאומי מאמץ לקוחים הן מאלה הנהוגים בעולם הרחב (תו התקן ISO) והן מאלה הנהוגים בארץ (מדד מעלה, דירוג BDI). בנוסף, לפי הירחון The Banker לאומי מדורג במקום ה-156 מתוך 1,000 הבנקים הגדולים בעולם בשנת 2006.

תו התקן ISO

התקן הבינלאומי מגדיר דרישות מקיפות של ניהול איכות בארגון כבסיס למתן שירות טוב יותר ללקוחות החברה. זאת תוך הקפדה על התנהליים, שביעות רצון הלקוחות וכן מדידת אפקטיביות ופעילות למען שיפור מתמיד. סדרת ת"י ISO 9000:2000 היא משפחת תקנים המייצגת הסכמה בינלאומית על נהוגי ניהול תקין, מתוך מגמה להבטיח שארגונים יוכלו לספק בקביעות, מוצרים או שירותים אשר עומדים בדרישות הלקוח (וציפיותיו), ועומדים בדרישות תחיקתיות ישימות. על-פי התקן הזה, העקרונות של ניהול האיכות, שמשמשים את ההנהלה הבכירה להובלת הארגון לשיפור ביצועים הם:

- < התמקדות בלקוח - ארגונים תלויים בלקוחותיהם, ולכן עליהם להבין את צורכי ההווה והעתיד שלהם ולתת מענה לדרישותיהם.
 - < מנהיגות - מנהיגים בארגון קובעים את החזון של הארגון ואת תכליתו, ומטפחים אווירה של שותפות עם העובדים.
 - < מעורבות עובדים - העובדים הם שקובעים את מהות הארגון, ומעורבותם מאפשרת את מיצוי כישוריהם לטובת הארגון.
 - < גישה תהליכית - תהליך מובנה משפר את מיצוי משאבי הארגון ויעילותו.
 - < גישה מערכתית - זיהוי, הבנה וניהול של ממשקים במערכת תורמים ליעילות בהשגת מטרות הארגון.
 - < שיפור מתמיד - יעד קבוע של הארגון אמור לשיפור כלל בביצועיו.
 - < תהליך קבלת החלטות - החלטות יעילות ושקולות מתקבלות על בסיס ניתוח נתונים ומידע.
 - < יחסים עם ספקים - הארגון והספקים שלו מפיקים תועלת הדדית מקשר עסקי חיובי.
- ישנן בלאומי מספר יחידות מטה הנושאות את תו התקן ISO:

< **מערכת תפעול ומנהלה (מת"מ):** אגף פיתוח מערכות מידע; ענף ביטחון; אגף נדל"ן ורכש; אגף ייצור ותקשוב (מרכז תפעולי ותשתיות תקשורת).

< **מערכת הביקורת הפנימית**

פרטים נוספים על תו התקן ISO ניתן למצוא באתר של מכון התקנים הישראלי: www.sii.org.il.

מדד מעלה

"דירוג מעלה לאחריות חברתית" משקף את מידת היישום של תחומי האחריות החברתית באמצעות סקירת פעילותם של עסקים בישראל. במסגרת הדירוג, מצהירים עסקים על מדיניות הניהול העסקי שלהם בתחומים: איכות סביבה, זכויות אדם, סביבת עבודה, מעורבות בקהילה ואתיקה.

הדירוג מניע עסקים להפגין שקיפות, למדוד, לבקר ולשפר תהליכים על מנת לעמוד במדדי האחריות החברתית. הדירוג כולל חברות מ"מדד תל-אביב 100" או חברות שמחזור ההכנסות שלהן עולה על 100 מיליון דולר, ועוסקות בתחומי השירותים והמסחר, תעשייה, בנייה ותשתית. "מדד מעלה" כולל את 20 החברות המובילות ב"דירוג מעלה לאחריות חברתית", אשר עומדות בתנאי הסף של "מדד תל-אביב 100", והוא מאפשר למשקיעים להשקיע את כספם בחברות ישראליות המחויבות לאחריות חברתית ומיישמות אותה.

ב"דירוג מעלה לאחריות חברתית" לשנת 2006, שעודכן ביום 18 ביוני 2006, השתתפו החברות המובילות במשק הישראלי, שהצהירו על מדיניות ברורה של אחריות חברתית כולל בתחומי איכות הסביבה, זכויות אדם וסביבת עבודה, מעורבות בקהילה ואתיקה בעסקים.

בשנת 2006 דורג לאומי בעשירייה הראשונה ב"דירוג מעלה לאחריות חברתית" וזאת בזכות הישגיו בתחומי אתיקה בעסקים, זכויות האדם וסביבת עבודה ומעורבות בקהילה.

פרטים נוספים על דירוג מעלה ניתן למצוא באתר: www.maala.org.il.

דירוג BDI

דירוג BDI מבוסס על מתודולוגיה ייחודית לדירוג החברות המובילות במשק. הוא משקף הסתכלות רחבה על החברות במשק הישראלי במגוון פרמטרים שיוצרים חברה מצליחה ומובילה.

מתוך 500 החברות המובילות במשק דורג לאומי במקום החמישי. בדירוג הבנקים המסחריים נמצא לאומי במקום השני.

בדירוג החברות ש"הכי טוב לעבוד בהן" ממוקם לאומי במקום העשירי מבין כל החברות במשק, ובמקום השני מבין הבנקים.

הערכים הבולטים של לאומי, כפי שעלו בדירוג, הם חוסן ויציבות, הכשרה מקצועית ותנאים גלויים.

מדדי הכמות שנבדקים:

< היקפי פעילות שאליהם מצורפים גם מדדים של הערך המוסף, המשקפים את התרומה של החברה למחזור הפעילות.

< מדד רווחיות. התשואה היחסית להיקף הפעילות ומידת הרווחיות שלה.

< שיעורי צמיחה לאורך זמן, חדשנות במוצרים חדשים, טכנולוגיות חדשות, תחומי פעילות ושוקים חדשים.

< דירוג הסיכון של החברה ומוסר התשלומים שלה.

< היקף התרומה לקהילה ופעולות המעידות על מעורבות חברתית של החברה או עובדיה.

מדדי האיכות שנבדקים:

< עד כמה מנהלת החברה היטב, וכיצד היא ומנהליה מוערכים על-ידי המנהלים במשק.

< איזו סביבת עבודה יוצרת החברה - עד כמה טוב לעבוד בה ועד כמה רוצים לעבוד בה?

פרטים נוספים על דירוג BDI ניתן למצוא באתר: www.bdi.co.il.





שיווק ופרסום

פעילויות ויזמות השיווק והפרסום של לאומי פונות אל מעגל הלקוחות הקיים, אך גם נועדו להרחיב מעגל זה באמצעות פנייה לקהלים חדשים. לאומי מקפיד על נורמות שיווק ופרסום גבוהות ועל תחרות הוגנת וערכית, תוך התמקדות בערך המוסף והמבדל של השירותים והמוצרים שהוא מספק, והימנעות קפדנית מהשמצת המתחרים.

לאומי הגדיר ומיישם כללים ברורים של שקיפות, אמת בפרסום ומתן מענה ברור לצורכי הלקוח. התכנים של הפרסומות ומסעות הפרסום של לאומי נשענים על הכללים והעקרונות המנחים הבאים:

- < המידע בפרסומת מועבר באופן מדויק ואמיתי.
- < בפרסומת שבה מופיע מחיר של שירות מסוים, מצוין המחיר הכולל באופן ברור ומדויק.
- < הפרסומת מותאמת לרמת הידע, ההבנה והבגרות של קהל היעד שלה.
- < תכני הפרסומות נקבעים תוך הקפדה על התחשבות ברגשות הקהלים השונים.
- < בפרסומות נמנעים מתכנים שכתוצאה מהם עלולים קטינים לעשות מעשים, שיש בהם כדי להשפיע לרעה על בריאותם או על שלומם.
- הפרסום של לאומי נעשה ברוחו ובהשראתו של הקוד האתי של הבנק, "דרך לאומי", והוא משלב ערכים כמו אנושיות, הוגנות וסובלנות, עם מקצועיות ומצוינות. ערכים אלה, יחד עם מסר של שייכות ישראלית מצד אחד, ומובילות וגלובליזציה מצד שני, מגדירים את מותג לאומי.
- הזהות התאגידית של מותג לאומי מוטמעת בתרבות הארגונית ובאסטרטגיה השיווקית-פרסומית של הבנק. השפה התקשורתית של לאומי משדרת קדמה וטכנולוגיה לצד פשטות וחמימות, דינמיות ויצירתיות לצד מורשת של יציבות והצלחה מוכחת. מעל כל אלה שולט הצבע הכחול המבדל את הזהות של לאומי משאר הבנקים.

עמידה בחוקים ותקנות

לאומי כפוף למערכת רחבה של חוקים ותקנות, לרבות הוראותיו של המפקח על הבנקים, הממונה על הביטוח ועל החיסכון, הרשות לניירות ערך ורשות ההגבלים העסקיים.

קצין ציות

לצורך ריכוז הטיפול של לאומי בציות להוראות צרכניות מונה קצין ציות לבנק, והוא כפוף ליועץ המשפטי הראשי. קצין הציות מסייע לדירקטוריון ולהנהלה למלא את תפקידם, לציית ולשמור על דרישות רגולטוריות בתחום הצרכני ובתחום של חוקים דוגמת חוק איסור הלבנת הון וחוק איסור מימון טרור.

תביעות נגד הבנק

בשנת 2006, הוגשו נגד הבנק תביעות לפי הפירוט הבא:

112 תביעות רגילות, 7 תביעות ייצוגיות ו-8 תביעות בנושא יחסי עבודה.

בשנת 2006 נדחו 3 תביעות ייצוגיות.

נכון לתחילת שנת 2007, תלויות ועומדות נגד הבנק כ-327 תביעות רגילות, 24 תביעות בנושא יחסי עבודה, ו-16 תביעות ייצוגיות. התביעות נגד הבנק הן בתחום יחסי בנק-לקוח ועילותיהן העיקריות הן: שיעורי ריבית, תוספת סיכון, ריבית עודפת, הפרת התחייבות הבנק למתן אשראי, ביטול מסגרות אשראי, עמלת פירעון מוקדם; ערבויות; ניהול חשבון, המחאות; עיקולים; התניית שירות בשירות; שעבודים.

הלקוחות של לאומי

”מתוך תחושה של שותפות ואחריות להצלחת לקוחותינו, אנו
רואים בזיהוי מכלול צרכיו הפיננסיים-עסקיים והאישיים של כל
לקוח ומתן מענה איכותי מתאים, את האתגר המקצועי החשוב
ביותר העומד בפנינו.”

דרך לאומי, הקוד האתי של לאומי

קווי העסקים של לאומי: פתרון פיננסי הולם לכל לקוח

הלקוח נמצא במרכז העשייה שלנו בלאומי. לפיכך, אנו שוקדים על מתן פתרון פיננסי כולל, תוך התאמה אישית ומגזרית והתמקדות בצרכיו של הלקוח ב"רגעי אמת". לאומי פועל כל העת ליצור תנאים סביבתיים הולמים שיבטיחו רמת זמינות גבוהה תוך הקפדה על סביבה ידידותית, מסבירת פנים, נגישה ובטוחה.

אנו מייחסים חשיבות עליונה לאיכות הקשר עם לקוחותינו. אופי המפגש בין הבנק ובין הלקוחות נקבע באופן טבעי על-ידי השירות. ואכן, תחום זה מוגדר בלאומי כיעד אסטרטגי, המגובה בתכנית מקיפה להטמעת קוד השירות בכל הרמות הארגוניות. הקו המנחה את תפיסת השירות שלנו בלאומי קובע: "ננהג בלקוחותינו, כפי שאנו מצפים שינהגו בנו, כלקוחות".

לקוחות לאומי באים מכל מגזרי החברה הישראלית ומייצגים את מגוון תחומי הפעילות הכלכלית במשק. המבנה הארגוני של לאומי, הכולל ארבעה קווי עסקים המנוהלים על-ידי החטיבה לבנקאות מסחרית, החטיבה העסקית, החטיבה הבנקאית, והחטיבה לבנקאות פרטית ובינלאומית, נועד להבטיח מתן פתרון פיננסי הולם לצרכיו של כל לקוח, בהתאם לאופי פעילותו, וכמתבקש בשלבים השונים של חייו. אם וכאשר משתנים אופי הפעילות העסקית של הלקוח והסטטוס הכלכלי שלו, הוא מועבר לטיפולם של אנשי מקצוע מתאימים במסגרת קו העסקים שתואם את אופי פעילותו. צורת ארגון זאת מאפשרת להעניק ללקוחות שירות מקצועי ברמה גבוהה וכן שירותים ומוצרים פיננסיים המותאמים לצורכיהם הייחודיים.

מילון מונחים מקוצר

- **מגזר פעילות** - בהתאם להוראות בנק ישראל, זהו רכיב אשר מתקיימים בו שלושה מאפיינים:
 - א. עוסק בפעילויות עסקיות אשר מהן הוא עשוי להפיק הכנסות ולשאת בהוצאות (כולל הכנסות והוצאות מעסקאות עם מגזרים אחרים בבנק).
 - ב. תוצאות פעולותיו נבחנות באופן סדיר על-ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים למגזר והערכת ביצועיו.
 - ג. קיים לגביו מידע פיננסי נפרד.
- **חברות בינוניות (middle market)** - פלח האמצע של הלקוחות העסקיים עם מחזור פעילות של 20-200 מיליון ש"ח.



הלקוחות: משקי בית ואנשים פרטיים

קהל לקוחות זה כולל את משקי הבית בעלי עושר פיננסי מנמוך עד בינוני, לקוחות צמיחה - צעירים, חיילים, סטודנטים ועולים חדשים, גימלאים, וכן לקוחות פרטיים בעלי עושר פיננסי שעיקר פעילותם בתחום ההשקעות. כולם מטופלים בידי החטיבה הבנקאית.

אופי הפעילות

ללקוחות אלה מספקת החטיבה הבנקאית מגוון שירותים ומוצרים פיננסיים בהתאם לצורכיהם המשתנים, תוך התחשבות בנתונים דמוגרפיים, בתעסוקה, באפיונים פיננסיים ובשלבי חיים המכתיבים צרכים ייחודיים.

בפעילותנו מול לקוחות אלה, אנו שמים דגש על מתן שירות יעיל המותאם לצורכיהם תוך:

- < **התמקדות בשיפור רמת השירות** באמצעות שדרוג מיומנויות העובדים, מדידה ובקרה של תהליכי העבודה והממשק עם הלקוחות.
- < **הרחבת זמינות השירות ללקוחות** באמצעות הגדלת מספר הסניפים והתאמתם לצורכי בנקאות העתיד, שילוב מכשירים אוטומטיים מתקדמים והתאמתם לצורכי הלקוחות השונים.
- < **הרחבת ערוצי השירות הישירים** באמצעות שירותים מגוונים דוגמת מענה טלפוני, פקס ואינטרנט.
- < **פיתוח מוצרים ושירותים פיננסיים** המותאמים לצורכי הלקוחות, כמו כריית מידע ומודלים אנליטיים לניתוח וחיזוי הפעילות והצרכים הפיננסיים של הלקוחות.
- < **שיתוף פעולה עם חברות הקבוצה** כגון לאומי למשכנתאות ולאומי קארד על מנת לתת פתרונות בנקאיים כוללים ללקוחות.

מוצרים ושירותים עיקריים

קהל הלקוחות של משקי הבית, עושה שימוש רב בשירותים הניתנים בסניפי הבנק הפרוסים ברחבי הארץ. במקביל, חלה עלייה בשימוש בערוצים הישירים - אינטרנט, "לאומי Mail", "לאומי Call", "לאומי סלולרי", "לאומי SMS", מכשירי מידע לאומי וכן אתרי אינטרנט ייחודיים.

בתחום האשראי, מוביל לאומי עם מוצר ייחודי שמאפשר ללקוחות ליהנות מהלוואה מאושרת מראש בכל ערוצי השירות העצמי, בהתאם למאפייני הלקוחות וצורכיהם. הלקוחות יכולים לבחור מוצרי אשראי שונים בהתאם לצורך ועל-פי השלבים השונים בחייהם.

בתחום ההשקעות, מציע לאומי מגוון פיקדונות וחסכונות חד-פעמיים ובתשלומים עם בסיסי הצמדה שונים, לטווחי זמן המותאמים ללקוחות, וכן מגוון מוצרי השקעה כולל פיקדונות מובנים במטבע ישראלי ובמטבע חוץ, חסכונות, קופות גמל וקרנות נאמנות.

עמלות הבנקים ממשקי הבית

החל מיום 1 בדצמבר 2005, מיישם הבנק את עקרונות עסקת החבילה לחשבונות משקי בית כדלקמן:

- א. בוטלו עמלת רישום פעולה ודמי ניהול עובר ושב קבועים במתכונתם הקודמת. במקביל, אושרו 7 עמלות חדשות (מהן 4 עמלות בפיקוח) בתעריף של 1.21 ש"ח לפעולה. ביום 23 בנובמבר 2005 פירסמה המפקחת על המחירים במשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה היתר כללי לגביית עמלה בגובה של 1.21 ש"ח עבור ארבעה שירותים בסיסיים בחשבון עובר ושב.
- ב. הבנק מאפשר ללקוחותיו לשלם לפי ביצוע הפעולות בפועל: "סל בסיסי - תשלום לפי פעולה" תוך תשלום עמלת ניהול חשבון מינימלית של 10 ש"ח לחודש.
- ג. סל ועדת הכלכלה ("סל מורחב") בסך 18 ש"ח לחודש הוא אופציונלי על-פי בחירת הלקוח. לקוח שבחר בסל מורחב פעולות, יכול תמורת הסכום הנ"ל לבצע מספר מוגדר של פעולות מסוימות, המנויות בסל. לקוח שחורג ממספר הפעולות המנויות בסל, מחויב בעמלה בגין כל פעולה החורגת מהמכסה. כמו כן, הלקוח משלם עמלות בגין פעולות שאינן מנויות בסל.
- ד. הוקפאה העלאת עמלות ניהול עובר ושב למשקי בית עד ליום 31 במאי 2006. על אף שהסתיימה תקופת ההקפאה, החליט הבנק שלא לעדכן עמלות אלה.

הלקוחות: עסקים קטנים

קהל לקוחות זה שמאופיין בפעילות עסקית בהיקף נמוך עד בינוני ובמגוון ענפים ותחומים, מטופל בידי **החטיבה הבנקאית**.

אופי הפעילות

ללקוחות אלה מספקת החטיבה הבנקאית מגוון שירותים ומוצרים פיננסיים בהתאם למחזורי הפעילות של העסק, היקף צריכת האשראי, והענף שבו פועל העסק. על מנת ליעל את השירות ולהקל על לקוחות אלה, מטופלים גם חשבונותיהם הפרטיים בחטיבה הבנקאית, וכך הם זוכים לקבל שירות כולל בסניף אחד.

בפעילותנו מול לקוחות אלה, אנו שמים דגש על מתן שירות יעיל המותאם לצורכיהם תוך:

- < **התמקדות בשיפור רמת השירות** באמצעות שדרוג מיומנויות העובדים, מדידה ובקרה של תהליכי העבודה והממשק עם הלקוח.
- < **הרחבת ערוצי השירות הישירים** באמצעות שירותים מגוונים דוגמת מענה טלפוני, פקס ואינטרנט.
- < **פיתוח מוצרים ושירותים פיננסיים** המותאמים לצורכי הלקוחות, כמו כריית מידע ומודלים אנליטיים לניתוח וחיזוי הפעילות והצרכים הפיננסיים של הלקוחות.
- < **שיתוף פעולה עם חברות הקבוצה** כגון בנק לאומי למשכנתאות ולאומי קארד על מנת לתת פתרונות בנקאיים כוללים ללקוחות.

מוצרים ושירותים עיקריים

קהל הלקוחות במגזר העסקים הקטנים מסתייע בשירות הניתן על-ידי צוותים עסקיים בסניפים שמתמחים בצורכי לקוחות אלה, וכן הוא נעזר בערוץ אינטרנט שנותן מענה לצרכי הייחודיים. לאומי מספק לקהל לקוחות זה פתרונות בנקאיים הכוללים ייעוץ בנושא אשראי מסחרי, וייעוץ בהשקעות ובפעילות עסקית שוטפת בהתאם לרמת הפעילות והסיכון.

המוצרים העיקריים של לקוחות אלה הם מוצרי אשראי והשקעות ומוצרים פיננסיים ייחודיים. השירותים הניתנים ללקוחות אלה כוללים: מימון שוטף בהתאם לצורכי הלקוחות, מימון השקעות לשימור הפעילות והרחבתה, מתן פתרונות בתחום המימון והסחר הבינלאומי. כמו כן כולל הטיפול שירותים בנקאיים לעובדי ומנהלי החברות.

בתחום ההשקעות מציע לאומי מגוון פיקדונות וחשכונות חד-פעמיים ובתשלומים עם בסיס הצמדה שונים, לטווחי זמן המותאמים ללקוחות, וכן מגוון מוצרי השקעה כולל פיקדונות מובנים במטבע ישראלי ובמטבע חוץ, חשכונות, קופות גמל וקרנות נאמנות.

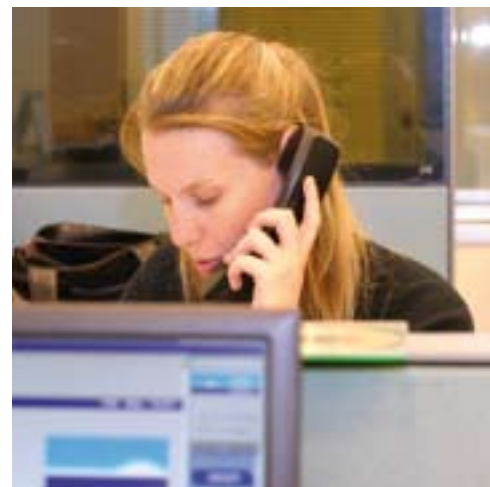
סקרי שביעות רצון - מקשיבים ללקוחות

לאומי מודד את רמת השירות הבנקאי בחטיבה הבנקאית ואת איכותו, בהתבסס על סקרי שביעות רצון שהוא עורך בקרב הלקוחות. להלן רשימת הסקרים שנערכו בשנים 2005-2006, מדי חודש בחודשו, בקרב מדגם מייצג המונה כ-70,000 לקוחות לשנה:

- < **סקרי שירות טלפוניים:** סקרים טלפוניים יזומים, שבאמצעותם מתקבל משוב על רמת השירות הניתנת ללקוחות בסניפים.
- < **משוב על גבי גלויות המופצות בסניפים:** הלקוחות מתבקשים בסיום ביצוע הפעולות לחוות את דעתם על רמת השירות שקיבלו.
- < **סקר שביעות רצון יומי:** סקר שמסייע למנהלי הסניפים והיחידות להתמודד עם ציוני שביעות רצון בזמן אמת.
- < **סקרי לקוח סמוי:** לקוחות סמויים מבצעים, לכאורה, פעולות שגרתיות על מנת לאתר תקלות וחסרים בשירות הניתן ללקוחות.
- < **סקרים באתרי לאומי באינטרנט:** הלקוחות מוזמנים להביע את דעתם על השירות בבנק באמצעות סקרים המצויים באתרים.
- < **מחקרים יזומים באמצעות מדגמים:** חברה חיצונית עורכת ראיונות טלפוניים עם לקוחות על-פי מדגם אקראי.
- < **הנתונים המתקבלים מן הסקרים משמשים את החטיבה להפקת לקחים וליזום פעילויות שונות לשיפור השירות.** להלן כמה מהן:
- < **תוספת של דיילי שירות וטלרים:** הבנק מוסיף, בהתאם לצורך, עמדות של דיילי שירות שתפקידם לכוון את הלקוחות ולהדריך, בביצוע פעולות בנקאיות באמצעות עמדות מקוונות. במקביל, מגדיל הבנק את מספרם של הטלרים שתפקידם לתת שירותי דלפק, קופת הפקדה/משיכה של מזומנים ותשלום חשבונות.
- < **סדנאות לשיפור רמת השירות בסניפים:** עובדי הסניפים משתתפים בסדנאות שירות, שכוללות למידה ותרגול של ההתנהגויות הנדרשות כדי לתת מענה לצורכי הלקוחות.
- < **מרכז שירות באינטרנט:** מספק נתונים עדכניים לגבי הסקרים, טיפים לשיפור השירות וערכות ללמידה עצמית בתחום השירות.

כנסים ואירועים - מדברים עם הלקוחות

במהלך שנת 2006 נערכו כ-45 כנסים ברמת המרחבים, ובהם השתתפו כ-13,000 לקוחות. כמו כן נערכו במשך השנה כנסי לקוחות ברמת הסניפים, ובהם השתתפו אלפי לקוחות.



הלקוחות: חברות עסקיות בינוניות

חברות עסקיות בינוניות (middle market) ובעלי העניין שלהן בכל ענפי המשק מקבלות שירותים מסחריים ופיננסיים מהחטיבה לבנקאות מסחרית.

אופי הפעילות

השירות ללקוחות אלה ניתן באמצעות סניפים מסחריים ייעודיים הפרוסים בכל הארץ. לחטיבה לבנקאות מסחרית יש סניף מרכזי בתל-אביב, ובנוסף, 24 סניפי עסקים ייחודיים הממוקמים באזורי תעשייה ובערים. הסניפים מתמחים בניהול הפעילות העסקית האופיינית ללקוחות החטיבה.

מוצרים ושירותים

המוצרים והשירותים ניתנים ללקוחות אלה באופן פרטני, והם כוללים בעיקר מימון עסקאות באמצעות מכשירי אשראי התפורים לצרכים הייחודיים של הלקוחות, התאמת מוצרי השקעה ומכשירים פיננסיים לגידור סיכונים, מימון עסקאות סחר בינלאומי ומימון חברות קְזַנְק (start up).

הבנקאות המסחרית כוללת גם פעילות מחוץ לישראל באמצעות שלוחות הבנק בחו"ל. חברות המסתייעות בליווי של החטיבה לבנקאות מסחרית, מנצלות את הקשרים עם הבנק בארץ לצורך פעילותן בחו"ל.

מגזר הבנקאות המסחרית הוא בעל מבנה ארגוני ייחודי בנוף הבנקאות בארץ והוא מאפשר מתן שירות כולל ומקיף ללקוחות (one stop shop), מרמת הניהול השוטף של החשבון ועד לטיפול בניהול הפיננסי על כל היבטיו.

סקרי שביעות רצון - מקשיבים ללקוחות

לאומי מודד את רמת השירות בחטיבה לבנקאות מסחרית ואת איכותו, בהתבסס על שורת סקרים שהוא עורך בקרב לקוחות החטיבה. מדי תחילת שנה מתבצע סקר שביעות רצון בקרב לקוחות החטיבה לבנקאות מסחרית, והוא מתייחס לביצועי השנה החולפת בהתבסס על מדגם של 1,500 לקוחות.

להלן רשימת הסקרים שנערכו בחטיבה לבנקאות מסחרית בשנים 2005-2006:

< **סקרי שירות טלפוניים בזמן אמת:** סקרים אלה נערכים בטלפון, ומתבצעים בסמוך למועד ביצוע הפעולה על-ידי הלקוח. הם מאפשרים לסניף לקבל משוב בזמן אמת על רמת השירות שהוא מעניק ללקוחותיו.

< **מחקרים יזומים באמצעות מדגמים:** חברה חיצונית עורכת ראיונות טלפוניים עם לקוחות על-פי מדגם אקראי מתוך רשימת הלקוחות של החטיבה.

בהתבסס על משובי הלקוחות, סקר שביעות רצון הלקוחות והיקף התלונות המוצדקות, המגיעות ללשכה לפניית הציבור, קובעת החטיבה לבנקאות מסחרית את ציוני הסניפים בתחום איכות השירות.

במהלך שנת 2006 ביצעה החטיבה לבנקאות מסחרית ראיונות עומק (פנים מול פנים) עם לקוחותיה, במטרה להבין טוב יותר את הציפיות שלהם ממנה. מתוך הראיונות עולה, כי קשר של החטיבה לבנקאות מסחרית עם לקוחותיה מבוסס על תחושה חזקה של "ביחד", ואמונה שהבנק באמת מעוניין בהצלחת הלקוחות.

עוד עולה מהראיונות שנערכו, כי ההיכרות האישית נחשבת בעיני הלקוח כבסיס ליצירת אמון, אך זמינות ומהירות תגובה חשובים בעיניו לא פחות. הלקוח מצפה מאנשי החטיבה לבנקאות מסחרית שיכירו כראוי את העסק שלו ואת אופי פעילותו העסקית, וגם מצופה מאנשי החטיבה להפגין התמצאות בענף הרלבנטי שאליו משתייך העסק. בפועל, נדרשים אנשי החטיבה לתפקד הן כבנקאים והן כאנשי עסקים, ואף להציע יוזמות בעלות ערך שיתרמו להצלחת העסק של הלקוח. המקצועיות נבחנת בעיני הלקוחות החטיבה, כאשר מתרחשים אירועים חריגים, והיא באה לידי ביטוי בבקאות ובמציאת פתרונות יצירתיים תוך זמן קצר.

כנסים ואירועים - מדברים עם הלקוחות

במהלך שנת 2006 נערכו מטעם החטיבה לבנקאות מסחרית הכנסים והאירועים הבאים:

< כנס לקוחות ברמת החטיבה.

< כנסים ברמת המרחבים והסניפים שבהם השתתפו כ-50 עד 100 לקוחות בכל כנס.

< 4 מחזורים של מפגשי הדרכה מקצועית ללקוחות, כאשר בכל מחזור השתתפו בין 20 ל-40 לקוחות.

לאומי מגיע אל הלקוח: "בנקאי נייד"

לאומי מעניק שירות ייחודי של "בנקאי נייד", שמביא את הבנק אל הלקוח. השירות ניתן במקומות עבודה נבחרים, שנקבעים בהתאם לכמות המועסקים בהם. צוות מקצועי, שכולל יועץ השקעות בכיר ובנקאי, מגיע בתדירות קבועה למקומות עבודה אלו, ומעניק לעובדים שירותים בנקאיים (למעט שירותי קופה), הכוללים, בין השאר, ייעוץ בהשקעות, מתן פתרונות אשראי ושירותים מקוונים הניתנים באמצעות טכנולוגיות מתקדמות.

במלחמת לבנון השנייה הגיעו הסניפים הניידים ליישובים הבאים: נהריה, קרית שמונה, מטולה, חצור, יסוד המעלה, שלומי, נשר, קרית מוצקין, טירת הכרמל, כרמיאל, כדורי (מועצה אזורית גליל תחתון), מירון (מועצה אזורית מרום גליל) ועוד.

הלקוחות: עסקים גדולים

חברות ותאגידים גדולים, לרבות תאגידים בעלי פעילות רב-לאומית המאופיינים במעמד מוביל בשוק ובדומיננטיות בתחום עיסוקם, מקבלים שירותים בנקאיים ופיננסיים מהחטיבה העסקית.

חברות אלה שהן ברובן ציבוריות, באות ממגוון ענפי משק והן מתפרסות על פני טווח רחב של תחומים עסקיים. החברות מאופיינות במבנה ארגוני מורכב הכולל מספר רבדים של ניהול ומוטת שליטה רחבה.

אופי הפעילות

שירותי החטיבה העסקית ניתנים באמצעות ארבעה סקטורים, המתמחים בענף המשק שבו פועל הלקוח. חשבונות הלקוחות מנוהלים בסניפים המסחריים של הבנק הפרוסיים ברחבי הארץ, בעיקר במסגרת השלוחות העסקיות המתמחות בטיפול בלקוחות גדולים ובעלי פעילות מגוונת, וכן בשלוחות הבנק בחו"ל.

עסקאות של רכישת אמצעי שליטה מלוות בידי יחידה ייעודית המתמחה בטיפול בעסקאות מסוג זה, בשל מורכבותן ורמת הסיכון הגלומה בהן. כמו כן, לצורך טיפול בעסקאות מורכבות של מימון השקעות בפרויקטים של תשתית (תחנות כוח, מתקני התפלה, כבישי אגרה, פרויקטים של BOT וכו'), פועלת יחידה מיוחדת שבוחנת את העסקאות, ובונה את חבילת המימון תוך שיתוף אפשרי של גורמים משוק ההון במימון העסקה.

בחינת העסקאות ואישורן או העברתן לדיון בוועדת האשראי המתאימה נבחנת על-ידי היחידה לניהול סיכונים אשראי באגף האשראי. היחידה היא ייחודית ללאומי והוקמה במהלך שנת 2006, במטרה להדק את בקורות האשראי, לשפר את איכות תיק האשראי של הבנק ולשפר את השירות הניתן ללקוחות.

מחוץ לישראל, ניתנים שירותים למגזר העסקי בעיקר באמצעות בנק לאומי ארה"ב, בנק לאומי בריטניה ושלוחות נוספות של הבנק בחו"ל.

מוצרים ושירותים עיקריים

השירותים הניתנים ללקוחות אלה כוללים, בין השאר, מימון שוטף בהתאם לצורכי הלקוחות, מימון השקעות לשימור הפעילות והרחבתה, מתן פתרונות בתחום המימון והסחר הבינלאומי (לרבות מימון פרויקטים בחו"ל), מימון וליווי פרויקטים לאומיים ובינלאומיים, מימון מיזוגים ורכישות, מכשירים פיננסיים להגנה מפני סיכונים מטבע, סיכונים ריבית ושינויים במחירי סחורות, פעילות בשוק ההון וכן שירותי ייעוץ בתחום ההשקעות. כמו כן כולל הטיפול ייזום שירותים בנקאיים למנהלים ולעובדי החברות ושירותים אינטרנטיים ניהוליים פיננסיים.

שביעות רצון - מקשיבים ללקוחות

לאומי מודד את רמת השירות בחטיבה העסקית ואת איכותו, בהתבסס על סקר שביעות רצון שנתי שנערך בקרב לקוחות החטיבה. הסקר מתבצע מדי תחילת שנה, ומתייחס לביצועי השנה החולפת על בסיס מדגם של כ-1,400 נשאלים.

תוצאות הסקר מעידות כי הלקוחות בלאומי מרוצים מהשירות הניתן להם במסגרת החטיבה העסקית. נקודות החוזק הבולטות הן: הגינות ואמינות, איכות השירות, מקצועיות וסחר בינלאומי. הנתונים שמתקבלים מסקר שביעות רצון זה משמשים את החטיבה להפקת לקחים ולייזום פעילויות שונות לשיפור השירות.

כנסים ואירועים - מדברים עם הלקוחות

במהלך שנת 2006 נערכו מטעם החטיבה העסקית 9 כנסים ללקוחות, ובהם השתתפו 437 משתתפים. המפגשים כללו הרצאות בנושאים כמו שוק ההון וחדר עסקאות מט"ח, סחר בינלאומי, מכרזים ותורת המשחקים והנחיות לביצוע שומות מקרקעין.



הלקוחות: חברות בנייה ונדל"ן

קהל לקוחות זה כולל את חברות הבנייה והנדל"ן הגדולות במשק בתחום הנדל"ן ובתחום פרויקטים של תשתיות, וכן חברות עסקיות נבחרות מדרג הביניים שעוסקות בבנייה ונדל"ן. החברות מקבלות את השירותים הבנקאיים והפיננסים שלהן ממערך הבנייה והנדל"ן.

אופי הפעילות

המערך מספק שירותי מימון לענף הבנייה, תוך שימוש במכשירים ובכלי ניתוח ייחודיים והקפדה על נקיטת מדיניות שמרנית. חלק מהותי ממימון הפרויקטים נעשה במתכונת הליווי הסגור (construction lending) עם פיקוח ומעקב הדוקים, ותוך שימת דגש על בחינה מדוקדקת של כל פרויקט. בחינת העסקאות ואישורן, או העברתן לדיון בוועדת האשראי המתאימה, נבחנת על-ידי היחידה לניהול סיכוני אשראי באגף האשראי.

שירותי החטיבה ללקוחות אלה ניתנים באמצעות שני סקטורים מתמחים: סקטור קבלנים שנותן שירות ללקוחות עסקיים בהיקף בינוני (middle market), שעיקר פעילותם היא בענף המגורים, וסקטור חברות בנייה המיועד לתת שירות ללקוחות גדולים במשק בתחום הבנייה והנדל"ן.

מוצרים ושירותים עיקריים

מימון הענף נעשה מתוך כוונה לגוון את תיק האשראי וליצור הבחנה בין המגזרים השונים: מגורים, נכסים מניבים בייעוד למסחר ומשרדים, בנייה לתעשייה ומסחר. במדיניות המימון של מערך הבנייה והנדל"ן לשנת 2007, תינתן העדפה למימון פרויקטים למגורים באזורי ביקוש מובהקים. כמו-כן, ממשיך מערך הבנייה והנדל"ן להשתלב במימון פרויקטים לאומיים.

מילון מונחים מקוצר

■ **שיטת הליווי הסגור (construction lending)** - בשיטה זו מתקשר הלקוח עם הבנק בחוזה מימון ייחודי לפרויקט, בנפרד משאר פעילויות הלקוח. החוזה מתנהל במתכונת של "משק סגור" שמאפשר לבנק לעקוב אחר קצב התקדמות הפרויקט, ולשלוט בתזרים המזומנים באמצעות חשבון ייעודי עם תקציב שאושר מראש.

הלקוחות: לקוחות פרטיים בעלי עושר פיננסי

לקוחות עשירים, בעלי תיק נכסים כספיים גדול, בעלי עושר פיננסי המוגדרים High Net Worth, תושבי חוץ ותושבי ישראל מקבלים שירותים בנקאיים ופיננסיים מצוות היועצים של החטיבה לבנקאות הפרטית והבינלאומית.

אופי הפעילות

החטיבה נותנת שירותים ופתרונות פיננסיים כוללים וגלובליים באמצעות צוותים מקצועיים הפרוסים בשבעה מרכזים ייחודיים ברחבי הארץ, וכן באמצעות שלוחות הבנק בארה"ב, בריטניה, שווייץ, לוקסמבורג ונציגויות באירופה, וכן באמצעות השלוחות באמריקה הלטינית, קנדה ואוסטרליה. כל זאת, תוך הקפדה על שירות יוקרתי ואישי, שימוש בשפתם של הלקוחות והכרת צורכיהם, העדפותיהם ותחומי העניין שלהם.

מוצרים ושירותים

קהל לקוחות זה נהנה מ"בנקאות פרטית בינלאומית" המקנה גישה למוצרים ושירותים ייחודיים, ותוך שימוש במערכות טכנולוגיות מתקדמות, כולל אתר אינטרנט ללקוחות אמידים.

לקוחות הבנקאות הפרטית זכאים למוצרי השקעה מגוונים הכוללים פיקדונות, השקעות בניירות ערך ישראליים וזרים, קרנות נאמנות, מוצרים מובנים, קרנות גידור ועוד. כמו כן, הם זכאים לאפיקי אשראי ושירותי בנקאות להשקעה הכוללים הנפקות פרטיות, שירותי נאמנות בארץ ובחו"ל, off shore ועוד.

שביעות רצון - מקשיבים ללקוחות

במהלך אפריל-מאי 2006, נערך סקר בחטיבה לבנקאות הפרטית והבינלאומית, שהתמקד בשביעות הרצון של לקוחות חו"ל, שקיבלו שירות במרכזי הבנקאות הפרטית והבינלאומית בחטיבה. בסקר הובעה שביעות רצון גבוהה בהיבטים החשובים ביותר בעיני לקוחות חו"ל: אדיבות ויחס אישי. כמו כן הובעה שביעות רצון גבוהה בהיבטים של טיפול בבקשות, הגינות ואמינות, מהירות תגובה וזמינות.

מהסקר עולה, כי שיעור הלקוחות המעריכים את השירות כטוב יותר בהשוואה לבנקים אחרים (61%), גבוה משיעור המעריכים כך לגבי הבנקים אחרים בחו"ל (42%).

נכסים ואירועים - מדברים עם הלקוחות

במהלך שנת 2006 נערכו מטעם החטיבה האירועים והכנסים הבאים:

- < אירוע שנתי של החטיבה שבו השתתפו 2,500 לקוחות.
 - < 7 אירועים לרגל מתן ערכת הטבות שבהם השתתפו 2,000 לקוחות.
 - < 5 מפגשים בנושאי חברה, כלכלה ומוצרי הבנק שבהם השתתפו 500 לקוחות.
 - < 3 מופעים אמנותיים שבהם השתתפו 1,600 לקוחות.
- סה"כ השתתפו באירועים ובכנסים של החטיבה לבנקאות הפרטית והבינלאומית 6,600 לקוחות.

מילון מונחים מקוצר

■ High Net Worth - לקוחות בעלי עושר פיננסי רב.

■ אובליגו - סך ההתחייבויות של הלקוח.

הקריטריונים שלפיהם נקבע סיווג הלקוחות לקווי עסקים בבנק בארץ, הם בדרך-כלל, כמפורט להלן:

לקוחות עסקיים:

הלקוח	חטיבה/מגזר	היקף האובליגו של הלקוח
עסקים גדולים וחברות בנייה ונדל"ן	עסקית	מעל 100 מיליון ש"ח
חברות עסקיות בינוניות (middle market)	מסחרית	מעל 6 ועד 100 מיליון ש"ח
עסקים קטנים	בנקאית	עד 6 מיליון ש"ח

בנוסף, נקבעו פרמטרים לסיווג לקוחות מסויימים למגזרים עסקיים או לחטיבה מסויימת כגון: עסקאות מורכבות ומיוחדות, פרויקטים מורכבים וליווי בנייה אשר עשויים לשנות את הסיווג.

לקוחות פרטיים לפי עושר פיננסי:

הלקוח	חטיבה/מגזר	תושבי ישראל	עושר פיננסי של הלקוח
בעל עושר פיננסי רב	בנקאות פרטית ובינלאומית	מעל 1 מיליון דולר	מעל 0.5 מיליון דולר
בעל עושר פיננסי עד בינוני	משקי בית	עד 1 מיליון דולר	עד 0.5 מיליון דולר
בעל חשבון עסקי	מסחרית	עד 1 מיליון דולר	עד 0.5 מיליון דולר





תפיסת השירות של לאומי

אנו בלאומי סבורים, כי תפיסת השירות היא לב-לבו של ארגון שמעניק שירותים בנקאיים, ואוחזים בדעה שלפיה הלקוח מצוי במוקד העשייה. עובדי לאומי שוקדים, באופן יומיומי, על חיזוק הקשר ובניית אמון הדדי עם הלקוחות, במטרה להמשיך להיות הבחירה הראשונה שלהם. בלאומי מאמינים כי "שירות גדול מורכב מהרבה רגעי אמת קטנים".

מקשיבים ומשפרים

ברוח התפיסה "לאומי מקשיב לך", אנו מסתייעים בכלים ואמצעים מגוונים כדי לזהות את צורכי לקוחותינו, ולפתח שירותים ומוצרים שיענו עליהם:

- < סקרי שביעות רצון הנערכים בקרב הלקוחות של כל החטיבות ומספקים תמונת מצב עדכנית לגבי איכות השירות.
- < כנסי לקוחות שבהם נפגשים הלקוחות עם מנהלים בבנק ועם חברי הנהלת הבנק ומקיימים תקשורת הדדית.
- < מידע הנאסף מפניות הלקוחות ליחידה לפניות הציבור.

פניות הציבור

הסמכות המרכזית בבנק לטיפול בפניות הציבור היא הלשכה לפניות הציבור הכפופה למערך הייעוץ המשפטי. הלשכה פועלת במסגרת ההנהלה הראשית של הבנק, ומסייעת לה לקבל היזון חוזר ותגובות על טיב השירותים שהבנק מעניק. כך ניתן להפיק לקחים, לשפר את איכות השירות, ולמנוע את הישנותם של אירועים בלתי-רצויים בעתיד.

פניות הציבור מגיעות אל הלשכה ממקורות שונים: לקוחות הבנק, עובדי הבנק, בנק ישראל, המועצה הישראלית לצרכנות, אמצעי התקשורת, לשכת נשיא המדינה וחברי כנסת. הפניות מגיעות בכתב, הן בדואר והן בפקס, וכן באמצעות הטלפון, האינטרנט ועוד. במהלך שנת 2006 התקבלו בלשכה למעלה מ-8,000 פניות.

מבין חמשת הבנקים הגדולים בשנת 2006, בנק לאומי הוא בעל אחוז התלונות המוצדקות הנמוך ביותר המסתכם ב-16.5%.

זו השנה הרביעית שלבנק לאומי יש שיעור התלונות המוצדקות הנמוך ביותר מבין חמשת הבנקים.

עוד עולה מנתוני היחידה לפניות הציבור בבנק ישראל, כי הלשכה לפניות הציבור של לאומי מובילה גם ב"איכות הטיפול התקין" בתלונות המתקבלות באמצעותם, בשיעור של כ-94%, לעומת ממוצע של חמשת הבנקים הגדולים המסתכם בכ-85%.



פרטיות הלקוח

חובת הסודיות הבנקאית וההגנה על פרטיות הלקוחות הן מאבני היסוד של פעילות לאומי מול לקוחותיו. לאומי מקפיד לקיימן בהתאם להוראות הדין, גם לאחר סגירת החשבון.

הנהלת לאומי רואה באבטחת המידע האגור במערכות הבנק משימה מרכזית, ומשקיעה בה משאבים רבים.

אבטחת המידע המיושמת בלאומי מתבססת על נהלים קפדניים, ועל הפעלת אמצעי מיכון מתקדמים ומגוונים לאבטחת פעילות הלקוחות ולשמירה על חיסיון, שלמות וזמינות המידע האגור במערכות המחשב של הבנק.

לאומי מפעיל, בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע, מוקד ייעודי לצורך בקרה על רמת האבטחה של מערכות המחשב של הבנק. לאומי מבצע תהליכי בקרה ודיווח, שנועדו להבטיח את יעילותם של האמצעים שהוא מיישם לשם שמירה על פרטיות וסודיות המידע של לקוחותיו.

אתר "לאומי טרייד ישראל" נבחר לאתר המצטיין של השנה בקטגוריית מסחר בשוק ההון בישראל בתחרות היוקרתית WebAwards

אתר האינטרנט "לאומי טרייד ישראל" המאפשר לבצע מסחר בזמן אמת (on line) בבורסת תל-אביב, נבחר כאתר הטוב ביותר בקטגוריית מסחר בשוק ההון בישראל לשנת 2006 בתחרות היוקרתית WebAwards שמתקיימת על-ידי קבוצת "אנשים ומחשבים". האתר נבחר בהתבסס על קריטריונים שונים שבהם קיבל את סך הניקוד הגבוה ביותר, וביניהם: רמת השימושיות של האתר, חוויית משתמש - פשטות וידעיות האתר והיכולת לאתר מידע ולבצע פעולות, מידת האינטראקטיביות, רמת אבטחת המידע, תמיכה ושירות, זמינות ומהירות תגובה ועמידה בפני עומסים.

מגוון ערוצי פעילות

כדי לתת מענה לצרכים המגוונים של הלקוחות השונים, אנו בלאומי מטפחים תפיסה שבה שלובים ערוצי שירות המשלימים זה את זה: **הערוץ הסניפי והערוצים הישירים.**

הערוץ הסניפי

הערוץ הסניפי הוא למעשה הערוץ המסורתי, ובו מגיעים לקוחות הבנק אל הסניף באופן פיסי, ומנהלים את עסקיהם וענייניהם מול פקידים ויועצים של הבנק. כדי לענות על צורכי הלקוחות שבוחרים בערוץ זה, שואף לאומי להתאים את קצב פתיחת הסניפים והשלוחות שלו לקצב ההתפתחות הכלכלית והדמוגרפית בישראל, תוך הקפדה על פריסה ארצית נרחבת.

הערוצים הישירים

ההתפתחויות בתחומי הטכנולוגיה והתקשורת בשנים האחרונות הביאו לתמורות משמעותיות בהרגלי השימוש של הלקוחות בשירותי הבנק. כיום יכולים לקוחות לאומי לבקר בבנק גם באופן וירטואלי באמצעות ערוצי פעילות שמאפשרים להם לבצע פעולות בנקאיות בשירות עצמי מכל מקום ובכל שעה. מגוון הערוצים העומד לרשותם כולל: טלפון, פקס, תיבות שירות, אינטרנט, מסופי מידע לאומי, כספומטים, טלפון נייד ותקשורת ממחשב למחשב.

אנו שוקדים בלאומי, כל העת, להרחיב ולשפר את ערוצי הבנקאות הישירה שעומדים לרשות לקוחותינו, ומאפשרים להם לקבל באמצעותם מידע על ניהול חשבונם, לבצע פעולות שונות כגון העברות, תשלומים, העמדת הלוואות, קנייה ומכירה של פיקדונות, הזמנת פנקסי המחאות וכדו'. כך למשל, במקום הפקדת המחאות במעטפות השירות המסורתיות ("חיש בנק"), ניתן כיום להפקיד המחאה במסופי מידע לאומי באמצעות שירות הקרוי "ציק-צ'ק" שמאפשר גם קבלת צילום של המחאה בצירוף אסמכתא להפקדה.

כמות הפעולות המבוצעות בעמדות השירות העצמי גדלה מדי שנה. בשנת 2005 חלה עלייה בשיעור של 14% ביחס לשנה הקודמת, ובשנת 2006 הייתה העלייה בשיעור של 20% ביחס לשנה הקודמת.

במרכז השירות הטלפוני "לאומי Call", שאליו מנותבות כל השיחות הנכנסות לסניפים, זוכים הלקוחות למענה אנושי מהיר, יעיל וזמין במשך כל שעות היום ועד השעה 23:00.

ב"לאומי Call" מתקבלות כמיליון שיחות בחודש, 85% מהן מטופלות כבר במוקד. בסקר לקוחות שנערך בשנת 2006, קיבל "לאומי Call" ציון גבוה בכל הקשור לשביעות רצון. הלקוחות ציינו לטובה את המקצועיות, האדיבות והיכולת לפתור בעיות מצד נציגי הבנק שמעבר לקו.

לאומי מאפשר למאות אלפי לקוחות פעילים בארץ ובעולם לקבל מידע, ולבצע פעולות באינטרנט ובטלפון הנייד. לשם כך מפעיל הבנק שלושים אתרים שונים: אתרים שיווקיים, אתרים לביצוע פעולות אישיות כולל מסחר בשוק ההון בארץ ובחו"ל, אתרים לשלוחות חו"ל, אתרים לחברות-הבנות ובנקים זרים וכן אתרים עבור מכשירי טלפון נייד.

לאומי מאפשר ללקוחותיו לקבל באמצעות אתר "לאומי טרייד ישראל" התראות בנושא שוק ההון ומידע כללי על מצב הבורסה (התראות אלה אינן כוללות מידע על חשבון הלקוח). כמו כן ניתן לסחור באמצעות אתר זה בניירות ערך בבורסת ארה"ב.

באתר האינטרנט ללקוחות אמידים קיים מנגנון התראות אישיות, שכולל מידע על חשבונות הלקוח, ומדווח על קיום אירוע או פעילות בחשבון (על-פי תנאים שהוגדרו על-ידי הלקוח מראש).

באמצעות מגוון אתרי האינטרנט, מאפשר לאומי ללקוחותיו ליהנות משירותים בנקאיים רבים, והוא מעניק הנחות או הטבות ללקוחות שבוחרים להשתמש בהם. כך, למשל, משיכת מט"ח בכספומט פטורה מעמלת חליפין, על ביצוע פעולות עובר ושב שונות בגלישה ישירה ניתנת הנחה של 20% ועוד.



במהלך שנת 2006 השיק לאומי שירותים חדשים הניתנים באמצעות הערוצים הישירים, והם נועדו להגביר את נוחות השימוש בקרב הלקוחות:

- < "לאומי Mail" - קבלת דברי דואר מהבנק באמצעות אתר אינטרנט מאובטח.
- < "לאומי Net" - צפייה בחשבונות הלקוח המתנהלים בבנקים שונים במרוכז על גבי מסך אחד.
- < "לאומי SMS" - שירות מידע והתראות מחשבון הלקוח באמצעות הטלפון הנייד.
- < תשלום שוברים - תשלום חשבונות טלפון וחשמל באמצעות עמדות שירות עצמי בתהליך קל, מהיר וזול.
- < הטענת זמן אוויר לטלפון הנייד - העברת תשלום לחברות הטלפונים הניידים ממכשירי הכספומט עבור הטענת זמן אוויר.

אינטרנט אלחוטי ומערכות מידע בזמן אמת (on line) בסניפי לאומי

לאומי החל להכניס לסניפים שורה של שיפורים טכנולוגיים שיאפשרו ללקוחות להתעדכן ולבצע פעולות נוספות, לא רק בנקאיות, בעת שהותם בסניף. לאומי אף החל להפעיל פיילוט לקראת רישות עתידית של סניפיו ברשת אלחוטית (Wi-Fi). כך יוכלו לקוחות הבנק לגלוש באמצעות מחשביהם הניידים, או מחשבי כף היד שלהם, אל רשת האינטרנט או לחשבונות הדואר האלקטרוני שלהם.

רגישות לנגישות בלאומי

לאומי הוא הראשון מבין הבנקים בישראל, שזכה לקבל בשנת 2004 את אות "נגישות ישראל" עבור התאמת חלק מסניפיו, לצורך גישה נוחה לציבור הלקוחות בעלי צרכים מיוחדים. הבנק הכשיר לנגישות 55 סניפים בליווי עמותת "נגישות ישראל" ופועל להשלמת עוד כ-30 סניפים במהלך שנת 2007. 41 סניפים קיבלו את אות הנגישות, 14 סניפים נוספים כבר נגשים, וממתנים גם הם לקבלת האות.

במסגרת התאמת ההנגשה לצורכי לקוחות עם מוגבלויות, ביצענו בלאומי התאמות הקשורות לניידות פיזית, וכן התאמות ללקוחות עם לקויות ראייה ושמיעה. בין הפעולות שבוצעו בסניפים המונגשים: התאמת הגישה לסניף; הכשרת עמדה מיוחדת המותאמת לנכים, שבה ניתן לקבל את כל השירותים: כספומט ועמדת מידע; התאמת גובה העמדות לשירות עצמי; תבניות עזר לכתיבת המחאות לעיוורים, קריינות עזר וצלילי שמע במעליות; שירותים מותאמים לנכים ועוד.

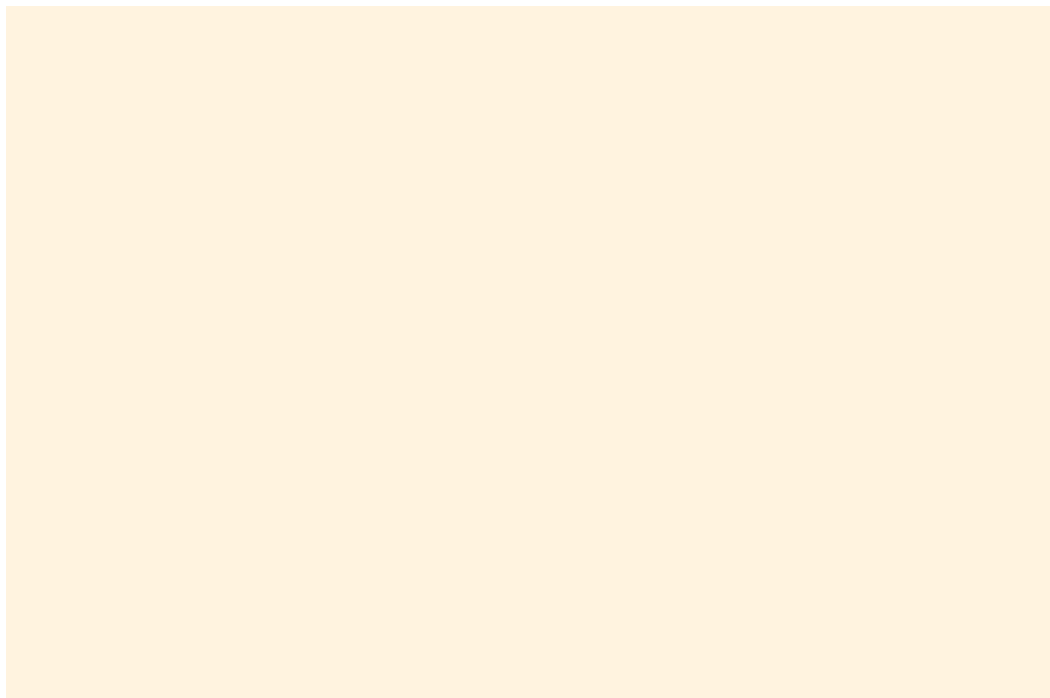
כיום נמצא לאומי בתהליך של הוצאת מכרז לביצוע ההתאמות של יתר העמדות לשימושם של עיוורים. תהליך זה יימשך במהלך חמש השנים הקרובות ויכלול כמעט את כל עמדות הבנק. הבנק אף נערך להנגשת אתרי האינטרנט שלו בהתאם לצורך.

להלן רשימת 41 סניפי לאומי שקיבלו את "אות נגישות ישראל":

סניף אוסישקין / סניף אופקים / סניף אורנית / סניף אזורי חן / סניף אזורים / סניף אילת / סניף אם המושבות / סניף אשדוד סיטי / סניף בורסה קמעונאי / סניף בת ים / סניף גן יבנה / סניף דלית אל כרמל / סניף הדסה / סניף הר חוצבים / סניף הרצליה / סניף יד אליהו / סניף יהוד / סניף כוכב יאיר / סניף כיכר רבין / סניף להבים / סניף מגדל העמק / סניף נתב"ג / סניף עס' באר שבע / סניף עס' הרצליה / סניף עס' רחובות / סניף פסגת זאב / סניף פתח תקוה / סניף צורן / סניף קונקורד / סניף קסם / סניף קצרין / סניף קרית אליעזר / סניף קרית הממשלה / סניף קרית שרת / סניף רמלה / סניף רמת אביב ג' / סניף רמת החי"ל / סניף שהם / סניף שחקים / סניף שטמפפר / סניף תלפיות.

להלן רשימת 14 סניפי לאומי שהונגשו וממתנים לקבלת "אות נגישות ישראל" (מותנה בפעילות רשות ציבורית):

סניף בית הכרם / סניף בית שאן / סניף בנקאות פרטית השרון / סניף היקב / סניף המעפילים / סניף יוקנעם / סניף מגדל על 17-23 / סניף מילניום / סניף מכון ויצמן (דלפק) / סניף עס' כ"ס רעננה / סניף קניון חיפה / סניף קרית גת / סניף רמת פולג / סניף שער ראשון.



כספומטים המונגשים לעיוורים ולנכים על כיסאות גלגלים





31 דצמבר 2006

איל צוקן
מנכ"ל משאבי אנוש
בנק לאומי

הנדון: דיווח חברתי – עמותת נגישות ישראל ובנק לאומי

עמותת נגישות ישראל (ע"ר, מלכ"ר) הוקמה בשנת 1999 על מנת לאפשר את השתלבותם בחברה, בשוויון, בכבוד, בזכות, במקסימום עצמאות של אנשים עם מוגבלות ומשפחותיהם החיים בישראל.

העמותה מעלת בכל הכלים שברשותה כדי לקדם את הנגישות הפיזית והחושית בישראל למקומות, מידע וטכנולוגיה.

כ- 10% מתושבי ישראל נזכגדרה גם 10% מלקוחות הבנק, מתוכם כ- 150,000 אנשים עם מוגבלות קשה המשפיעה על השתלבותם בקהילה. בחיי היום יום.

מספרים אלו מייצגים אנשים שהם נכי צה"ל ומעלות איבה, נכי תאונות דרכים ועבודה, נכים ומוגבלים כתוצאה ממחלה או זקנה ומשפחותיהם, נשים וגברים, ילדים וזקנים, יהודים ולא יהודים,

אנשים אשר מה שמושגף להם זה שאינם יכולים לקנות במכולת, או ללכת לדואר, שלא לדבר על לצאת למסעדה וליהנות מהצגה או מתערוכה במוזיאון: "כי יש מדרגה אחת בכניסה..." או כי "אין חניה לנכים" או כי "אין שירותי נכים".

עמותת נגישות ישראל מעלת מול בנק לאומי על מנת לאפשר ללקוחות הבנק עם המוגבלות לקבל שירות זהה ללקוחות שאינם עם מוגבלות.

במסגרת פעילויות אלה ניתן למנות את:

1. פרויקט "אזת נגישות ישראל" – במסגרתו הבנק משפר את הנגישות לסניפים לאנשים על כסאות גלגלים, למוגבלי הליכה, ללקויי ראייה ולקויי שמיעה. בכל שנה עשרות סניפים קיימים משודרגים מבחינת הסדרי הנגישות, בכלל זה רמפות ומעברים, שירותי נכים מאובזרים ותיקניים, מעליות במידת הצורך ועמדות / דלפק שירות נגיש ומותאם במיוחד לכל סוגי המוגבלויות כולל מכשיר עזר לשמיעה ללקויי שמיעה.
2. פרויקט "כספומט נגיש" – פרויקט ראשוני מסוגו בארץ בו פותח כספומט מיוחד ונגיש. הכספומט שניתן להפעלה ע"י עיוורים ולקויי ראייה, קשישים ואנשים המתקשים בעמידה, ואנשים על כיסאות גלגלים. העמותה במרוקטים אלה מלווה מקצועית את הבנק ופועלת למסור המידע בקרב אוכלוסיית הנכים.
3. פרויקט הנגשת אתר האינטרנט של הבנק – במסגרתו מותאם האתר האינטרנט לשימוש ע"י עיוורים ולקויי ראייה, לאנשים עם מוגבלות בידיים, לאנשים המתקשים וחוששים ומוחדים משימוש במחשב.
4. תחילת פרויקט "שירות נגיש" בו שירותי הבנק יותאמו ייחודית גם לאנשים עם מוגבלות.

עשייתו המרובה של הבנק לאומי ובזכות שיתוף הפעולה המקצועי והאנושי מתאפשר לעמותה לשפר את הנגישות ואיכות חיי הנכים בישראל.

אנו גאים לפעול ביחד עם בנק לאומי לשיפור הנגישות בסניפים ובכלל.

עמותת נגישות ישראל והנכים בישראל מודים לכם על עשייתכם האדירה.

בהערכה רבה,

יובל וגר, יריר

עמותת נגישות ישראל

עמותת נגישות ישראל (ע"ר) 58-034120-4 ת.ד. 5171 כפר סבא 44151 טל: 09-7451126 פקס: 09-7451127
Access Israel Association 58-034120-4 P.o.b.5171 Kfar Saba, 44151, ISRAEL Tel: 972-9-7451126 Fax: 972-9-7451127
www.aisrael.org office@aisrael.org

"האנשים" של לאומי

"לאומי מהווה 'בית חם' עבור עובדיו ובני משפחותיהם.
אנו מתחשבים בצורכי הפרט, קשובים לפניות העובדים
ולבעיותיהם האישיות, ועושים כל מאמץ כדי להבין, לתמוך
ולסייע ככל שניתן, בייחוד בעתות מצוקה או צרה."

דרך לאומי, הקוד האתי של לאומי



לאומי רואה בעובדיו את המשאב החשוב ביותר של הבנק

האנשים של לאומי - עובדי הבנק בכל היחידות - הם המשאב החשוב ביותר של הבנק, והם אלה אשר מייצגים את הערכים של לאומי, את מטרותיו ואת יעדיו, ומעניקים מכישוריהם, יכולתם ומרצם למחזיקי העניין של הבנק.

אנו בלאומי מוקירים את התרומה של העובדים להצלחת הבנק, גאים באנשינו ומטפחים אותם. גם בחזון הקבוצה מושם דגש על הדאגה של לאומי לאנשיו. אנו סבורים כי בתרבות ארגונית איכותית ניתן להגדיר יעדים משותפים לעובדים ולבנק, וכי הצלחתו של הבנק אינה מתבטאת רק בהצלחות עסקיות, אלא גם באיכות העובדים, בשביעות רצונם ובמערכות היחסים שלהם עם הסובבים אותם. גיבושו של הקוד האתי - "דרך לאומי", שבו נטלו חלק רבים מעובדי לאומי הוא דוגמא מובהקת לתפיסה זאת.

כדי לטפח את המשאב האנושי, מפתח לאומי תכניות הכשרה, מדדי הערכה, שיטות תגמול וטיפול ברווחת העובדים. במקביל, הוא מפתח ויוזם ערוצי תקשורת ומשוב שבאמצעותם הוא מאזין, קולט ולומד על הלכי הרוח והצרכים של עובדיו.

האחראי על נושא העובדים בלאומי הוא חבר הנהלה של לאומי וסמנכ"ל בכיר העומד בראש מערך משאבי אנוש. מערך זה אחראי על גיבוש מדיניות משאבי אנוש בבנק ועל יישומה, ובכלל זה מיון עובדים והשמתם, תגמול עובדים, יחסי עבודה, פיתוח וקידום עובדים, הכשרה בנקאית, ניהולית וכללית, הטמעת הקוד האתי - "דרך לאומי", תקשורת פנים-ארגונית, טיפול בפרט וברוחות העובדים, ייעוץ ופיתוח ארגוני ויישום מדיניות של אחריות חברתית.



אפיון העובדים של לאומי

לאומי הוא אחד ממקומות העבודה האיכותיים והיציבים במשק הישראלי. במדיניות ההעסקה שלו מקפיד הבנק לשמור על גיוון ושוויון הזדמנויות.

כל הנתונים שיובאו להלן מתייחסים למספר העובדים כולל עובדות ועובדים בחופשת לידה (חל"ד) ו/או חופשה ללא תשלום (חל"ת) וכן עובדים המושאלים לחברות-הבנות:

נכון לסוף שנת 2006, הועסקו בלאומי 8,081 עובדים (כולל 140 עובדות ועובדים, בחל"ד/חל"ת) לעומת 7,807 עובדים (כולל 129 עובדות ועובדים בחל"ד/חל"ת) בסוף שנת 2005.

עובדים חדשים

בשנת 2006, נקלטו בלאומי 753 עובדים חדשים (מהם 546 בעלי השכלה אקדמית), לעומת 507 שנקלטו בשנת 2005, ו-335 בשנת 2004. מדובר בעלייה בשיעור של 48.5% בהיקף העובדים שנקלטו בבנק בהשוואה לשנת 2005.

מסגרת העסקה

עובדי הבנק נחלקים לשתי קבוצות עיקריות: עובדים קבועים - 80%, ועובדים לא-קבועים - 20%. חלק מהעובדים הלא-קבועים מקבלים מעמד של עובדים קבועים בחלוף תקופת עבודה של עד ארבע שנים בבנק, ובתנאי שיימצאו מתאימים לדרישות הבנק בוועדות הקביעות.

גיל

בסוף שנת 2006 היה הגיל הממוצע של העובדים (קבועים ולא-קבועים) 44.4 שנים, לעומת 44.7 בשנת 2005, ו-44.5 בשנת 2004.

השכלה

שיעור בעלי ההשכלה האקדמית בבנק נמצא במגמת עלייה מתמשכת ומגיע ל-56% מכלל העובדים בשנת 2006, לעומת 52.3% בשנת 2005, 49% בשנת 2004 ו-26% בשנת 1995.

שיעור האקדמאים בקרב הסגל הניהולי בלאומי הגיע ל-90.1% בשנת 2006. עלייה זו בשיעור האקדמאים נובעת ממספר סיבות:

- < רכישת השכלה גבוהה על-ידי עובדי הבנק
- < קליטת עובדים אקדמאים
- < פרישת עובדים שאינם אקדמאים במסגרת מבצע הפרישה מרצון ובמסגרת פרישה טבעית.

ותק

הוותק הממוצע בקרב כלל העובדים (קבועים ולא-קבועים) היה בסוף שנת 2006 18.5 שנים, לעומת 19 שנים בסוף שנת 2005. הוותק הממוצע בקרב העובדים הקבועים של לאומי היא 22.4 שנים בסוף שנת 2006, בהשוואה ל-22.2 שנים בסוף שנת 2005. כפי שניתן לראות, קיימת מגמה של עלייה קלה בוותק של אוכלוסיית העובדים הקבועים בשנים האחרונות. מגמה זו שנובעת מהעלאת גיל הפרישה במשק, מתמתנת בזכות מבצעי פרישה מרצון שנעשים מפעם לפעם בבנק. מאידך, הגדלת היקף קליטת עובדים חדשים לבנק הורידה את הוותק בבנק בקרב כלל העובדים בבנק (קבועים ולא קבועים).



דת

בלאומו מועסקים בני כל הדתות, נשים וגברים כאחד. להלן התפלגות העובדים בשנת 2006 לפי השתייכותם הדתית:

< יהודים - 97.2%

< מוסלמים - 1.6%

< נוצרים - 0.8%

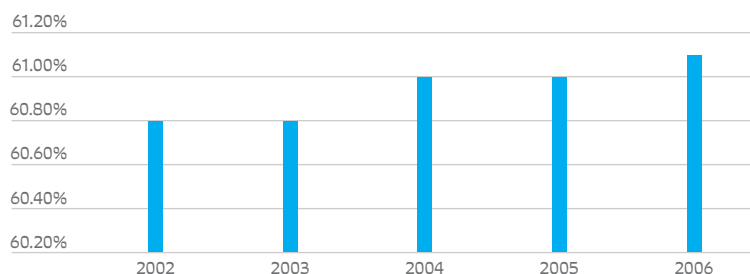
< דרוזים ושומרונים - 0.4%

מגדר

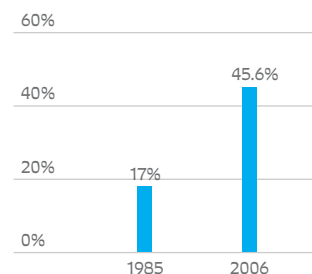
בשנת 2006 היה שיעור הנשים בקרב כלל עובדי לאומי 61.1%. בעשרים השנים האחרונות עלה שיעור הנשים המועסקות בלאומי בקצב מתון אך עקבי.

שיעור הנשים בקרב הסגל הניהולי עולה בקצב מהיר. בשנת 2006 הגיע שיעור הנשים בתוך אוכלוסיית הסגל הניהולי ל-45.6%, לעומת 17% בשנת 1985.

שיעור הנשים המועסקות בלאומי בקרב כלל העובדים בלאומי



שיעור הנשים בסגל הניהולי



עובדים בעלי צרכים מיוחדים

בלאומו מועסקים כ-200 עובדים בעלי צרכים מיוחדים, והבנק דואג להתאים את סביבת העבודה לצורכיהם הייחודיים. גם לאחר פרישתם של עובדים אלו, ממשיך לאומי לסייע להם.

לאומי משתדל להעסיק קבלני משנה שמעסיקים עובדים עם מוגבלויות. דוגמא אחת לכך היא התקשרות עם חברת ניקיון שמעסיקה נכי צה"ל לצורך ניקוי כספומטים. דוגמא נוספת היא חברת הדפוס שמפיקה ומדפיסה את הקוד האתי עבור לאומי. חברה זו מעסיקה כ-50 עובדים עם מוגבלויות נפשיות.

הכשרת העובדים והדרכתם

הכשרה מתמדת וייעודית

הנהלת לאומי שמה לה למטרה לשפר באמצעות הכשרה והעשרה מתמדת את היכולות והכישורים של עובדי לאומי. זאת מתוך הכרה בכך שהכשרה מעין זו תורמת הן להשגת היעדים העסקיים של הבנק, והן לתחושת השותפות ושביעות הרצון של העובדים. מדיניות הבנק היא כי לפחות אחת לשנה, ייהנה כל עובד מחוויית פיתוח והעשרה המוגדרת על-ידי הבנק מעת לעת.

בשנת 2006 השתתפו העובדים בכ- 59,167 ימי הדרכה לעומת 47,574 ימים בשנת 2005. מספר ימי ההדרכה לעובד הסתכם בשנת 2006 ב- 7 ימים בממוצע. תקציב ההדרכה ופיתוח העובדים בלאומי הסתכם בשנת 2006 ב- 5,060 ש"ח בממוצע לעובד, לעומת 5,180 ש"ח בשנת 2005 (סכומים אלה אינם כוללים את עלות זמן הלומדים).

פעילויות ההדרכה בשנת 2006 התמקדו בהעלאת הרמה המקצועית של העובדים, שיפור כישורי השיווק שלהם והכשרה ייעודית לתפקידים ניהוליים, וזאת בהתאם ליעדים העסקיים של הבנק. בפעילויות ההדרכה הושם דגש על הרחבת מעגל הלומדים, תוך שימוש בשיטות למידה מתקדמות וקירוב הלמידה לשטח.

תכנית ההדרכה השנתית של הבנק נבנית לאחר שמתבצע תהליך נרחב של איתור צורכי ההדרכה בבנק. קביעת התכנים של הקורסים ושיטות הלימוד נעשית תוך מעורבות ושותפות מלאה של מנהלים מיחידות הבנק, וזאת כדי שיתנו מענה הולם לצורכי השטח ויתרמו לקידום היעדים העסקיים של היחידות השונות.

להלן טבלה המתארת את התפלגות ימי ההדרכה לפי נושאים:

נושא ההשתלמות	מספר ימי הדרכה בשנת 2006
בנקאות	38,656
ניהול ומנהיגות	8,265
טכנולוגיה והטמעת מערכות	6,933
עיבוד נתונים לעובדי ענ"א (עיבוד נתונים אוטומטי)	1,695
נושאים אחרים: בטיחות, ציות, הגנה על הסביבה ועוד	3,618
סה"כ	59,167



למידה מתוקשבת

אחת משיטות ההדרכה והלמידה שתופסות תאוצה בלאומי היא שיטת הלמידה המתוקשבת. מוצרי למידה זו כוללים לומדות אינטראקטיביות, שיעורים מוקלטים, קורסים סינכרוניים (קורסים המתקיימים בזמן אמת, כאשר המרצה והתלמידים נמצאים במקומות שונים ומתקשרים באמצעות רשת האינטראנט), אתרי קורסים ברשת האינטראנט, מוצרים מתוקשבים להטמעת מערכות, המאפשרים את ביזור ההדרכה עד לשולחנו של העובד, וכן מאפשרים תרגול, מבחנים ברשת ובקרה מרחוק על התלמיד. כיום קיימים בלאומי 270 מוצרים מתוקשבים.

בשנת 2006 ערכו העובדים 104,889 מבחני ידע מתוקשבים (לעומת 71,408 בשנת 2005) בנושאי בנקאות, מיומנויות התנהגותיות, חוקים, נהלים, תוכנות ויישומי מחשב (שווה ערך לכ-13,000 ימי למידה).

רכישת השכלה אקדמית

לאומי מעודד את עובדיו לרכוש השכלה אקדמית באמצעות השתתפות בתשלום שכר לימוד ומתן אפשרות לימי חופשה נוספים לצורך הכנה לבחינות. לאומי מממן לימוד מקצועות מועדפים בשיעור 100% משכר הלימוד ו-80% משכר הלימוד של מקצועות אחרים. בשנת 2006 סיימו 42 עובדים את לימודיהם לתואר ראשון, 95 עובדים סיימו את לימודיהם לתואר שני.





תגמול העובדים

כל העובדים בלאומי מוערכים על-ידי מנהליהם הישירים והעקיפים בתהליך קבוע, המתקיים אחת לשנה. ההערכה נעשית בהתבסס על היבטים של עמידה ביעדים, ועל מדדים ערכיים שבוחנים את הדרך שבה משיגים העובדים יעדים אלה. במהלך ההערכה מתקיימת שיחה, ובה מקבל העובד משוב על עבודתו בשנה החולפת וכן הגדרת יעדים לשנה הבאה. ההערכה נעשית מתוך תפיסה של פתיחות ושקיפות כלפי העובד, והיא מתבצעת תוך כדי קיום דיאלוג אמיתי בין המנהל והעובד.

מערכות השכר והתגמולים לעובדי הבנק מבוססות על התאמה בין רמת התגמול לבין תפקידו של העובד ותרומתו למערכת. התגמול השנתי הוא דיפרנציאלי בהתאם למרכיבי התפקיד, ביצועים אישיים, הערכה שנתית ופוטנציאל אישי.

מתוקף ההסכמים הקיבוציים, מקצה לאומי לנציגות העובדים תקציב המיועד לפעילויות של גיבוש חברתי בקרב העובדים. תקציב זה הוא באחריות הוועדים, ומשמש אותם לשם ארגון פעילויות שונות לרווחת העובדים כגון טיולים, ימי כיף, מסיבות ועוד. נוסף לכך, מציעים ועדי העובדים לעובדים ביטוחי בריאות, סיעוד, ביטוחי שיניים, ביטוחי חיים ורכוש, וזאת במסגרת הסכמים שחתמה נציגות העובדים עם חברות ביטוח שונות.

חלוקת אופציות ורכישת מניות בעקבות הפרטת הבנק

על-פי ההסכם הקיבוצי המיוחד, שנחתם בנובמבר 2005, הוקצו בחודש פברואר 2006 ל-7,458 עובדי הבנק - ללא תמורה - 84,853,960 כתבי אופציה הניתנים להמרה לאותו מספר של מניות הבנק. אלו מהווים 6% מההון הרשום של הבנק. בנוסף, רכשו 7,360 עובדים (הזכאים לכך) מהמדינה, בהתאם למתאר מחודש מאי 2006, 40,274,560 מניות של הבנק.



פרישת עובדים וסיום העבודה בלאומי

מתוקף ההסכם הקיבוצי, לאומי אינו מפטר עובדים קבועים (מלבד במקרים חריגים), אלא מעדיף לקדם מבצעי פרישה מרצון, שבמסגרתם כבר פרשו מהבנק מאות עובדים. למבצעי הפרישה בבנק יש חשיבות רבה, שכן הם מאפשרים לשפר את התאמת פרופיל העובדים לצורכי התפקידים בתנאים משתנים, וכן על מנת לאפשר לעובדים ותיקים המעוניינים בכך, לפרוש בתנאים מועדפים.

בשנת 2006 פרשו, במסגרת מבצע פרישה מרצון, 177 עובדים (11 עובדים נוספים חתמו על פרישה במסגרת המבצע ופרשו במהלך שנת 2007).

תקשורת פנים-ארגונית

דיאלוג עם העובדים

במסגרת התרבות הארגונית המאפיינת את לאומי, וכחלק בלתי-נפרד מתהליכי השיפור והפיתוח המתקיימים בבנק, מתנהל דיאלוג מתמיד עם העובדים במגוון נושאים, החל בפעילות הכוללת של הארגון, וכלה בפעילות היחידה והפרט. באמצעות התקשורת הפנימית שואף לאומי לשלב את העובדים כשותפים תורמים במהלך שינויים ארגוניים, ולספק להם כלים להעברת מסרים ללקוחות ולציבור הרחב. הדיאלוג הפנימי נועד להגביר אצל העובדים את תחושת הגאווה, ההזדהות והשייכות, ולבסס לאורך זמן את אמונם ונאמנותם האישית ללאומי - כעובדים, כמקצוענים, כשגרירים וכלקוחות הבנק. הדיאלוג בלאומי מתקיים בשלושה ערוצים עיקריים ובמקביל:

- < **ערוצי תקשורת בין-אישיים**
- < **ערוצי תקשורת רחבה הפתוחים בפני כלל העובדים**
- < **סקרים פנים-ארגוניים**

ערוצי תקשורת בין-אישיים

ערוצי התקשורת הבין-אישיים נועדו לשמש הן ככלי להעברת מסרים ניהוליים ומקצועיים מהמנהלים לעובדים, והן כדי להעמיד לרשות העובדים ערוץ ישיר אל המנהלים ברמות השונות לשם היכרות הדדית, הקשבה, התייעצות והבעת דעה. ערוצי התקשורת הבין-אישיים המרכזיים הם:

- < **מפגשי מנהלים בכירים עם המנכ"ל הראשי:** פעמיים בשנה נפגשים כ-200 מנהלים בכירים עם המנכ"ל הראשי במסגרת כנס בכירים. בנוסף, נפגשת גליה מאור, המנכ"ל הראשי, עם מנהלים במהלך קורסי ניהול ברמות הבכירות.
- < **מפגשי עובדים ומנהלים עם המנכ"ל הראשי:** אחת לתקופה נפגשת קבוצה של עובדים ומנהלים מיחידות הבנק השונות עם המנכ"ל הראשי והם מנהלים שיחה חופשית בנושאים מגוונים.
- < **מפגשי עובדים ומנהלים עם ראש מערך משאבי אנוש:** מדי רבעון נפגשת קבוצה של עובדים ומנהלים מיחידות הבנק השונות עם ראש מערך משאבי אנוש, והם מנהלים שיחה חופשית בנושאים מגוונים.
- < **"קו פתוח" למערך משאבי אנוש:** בעקבות מסקנות "סקר עמדות עובדים" שנערך במהלך שנת 2005, הוחלט במערך משאבי אנוש להקצות מסגרת זמן קבועה לטובת "קו פתוח" טלפוני בין העובדים לבין הנהלת המערך. עד כה השתמשו 280 עובדים בשירותי הקו.
- < **כנסי חטיבות:** בכל חטיבה נערכים כנסים לפחות אחת לשנה. לכנסים אלה מוזמנים עובדים ומנהלים במתכונות שונות כדי להתעדכן ולהיות שותפים בחזון החטיבות, בתכניות העבודה וביעדים החטיבתיים.
- < **מפגשי עובדים עם ראשי החטיבות:** ראשי החטיבות מקיימים מפגשים אישיים וקבוצתיים עם עובדי החטיבה שלהם, בין היתר, לצורך פיתוח הדיאלוג עם העובדים ברמת החטיבה.
- < **שיחות באינטראנט עם ראשי החטיבות:** ערוץ פתוח באינטראנט, שבמסגרתו מתקיימות שיחות בין עובדים וראשי חטיבות בנושאים מקצועיים ובנושאים המשפיעים משמעותית על עבודתם של העובדים בארגון.
- < **מפגשי צוות/יחידה:** לכל צוות ויחידה יש שגרת מפגשים שוטפים הנערכים בתדירות קבועה, ובהם דנים הן בהיבטים מקצועיים, והן בהיבטים חברתיים, תרבותיים, ערכיים ובין-אישיים.
- < **שיחות משוב:** אחת לשנה מתקיימות בין המנהלים לעובדיהם שיחות משוב אישיות, במסגרת תהליך ההערכה השנתי. במהלך השיחה דנים הן בביצועי העובד, הן ביעדים לעתיד, והן בתכנית ההתפתחות האישית של העובד.



ערוצי תקשורת רחבה הפתוחים בפני כלל העובדים

ערוצי התקשורת הפתוחים בפני כלל העובדים נועדו להעברת מסרים ניהוליים ומקצועיים מהנהלת הבנק לעובדים ולמנהלים, לעדכון העובדים באופן שוטף על המתרחש בארגון, ליצירת שפה משותפת לכלל העובדים ולהעמקה של תחושת המעורבות והשייכות.

ערוצי התקשורת שפתוחים בפני כלל העובדים הם:

- < אתר האינטראנט של לאומי** - האתר מהווה שער כניסה לעובדי לאומי לכל אתרי האינטראנט של הבנק, החברות-הבנות ואתרים חיצוניים מגוונים.
- < מערכת ניהול הידע** - מערכת זו מחזקת את הזיקה שבין יחידות המטה לבין השטח ובין העובדים לנהלה. באמצעות מערכת ניהול הידע משתפים העובדים זה את זה בידע שצברו ורכשו במהלך עבודתם, לומדים, מתמקצעים ונעזרים בניסיון שכבר נרכש על-ידי עובדים אחרים. ניהול הידע מהווה תשתית לתקשורת רב-כיוונית, עוקפת הייררכיה ונטולת גורמים מתווכים. במערכת ניהול הידע הקיימת כיום בלאומי, נכללים 59 אתרים של שירותי ידע וקהילות מקצועיות.
- < "לאומי TV"** - ערוץ "לאומי TV" מאפשר לכל עובדי לאומי לצפות, באמצעות המחשב האישי שלהם, במהדורת חדשות המשודרת אחת לחודש, ובה נסקרים, בין היתר, נושאים ותהליכים ארגוניים, נושאים אקטואליים שעומדים על סדר היום הציבורי עם נגיעה או השפעה על הבנק, טקסים ואירועים שנערכים בבנק או הקשורים לפעילותו, דיווח על עובדים מצטיינים ופינות היכרות עם יחידות שונות ובעלי תפקידים בבנק.
- < עיתון "קשר עין"** - העיתון מופץ מטעם לאומי מדי רבעון, ובו כתבות המתעדות את חיי הבנק - אירועים, מגמות ופעילויות.

סקרים פנים-ארגוניים

כחלק מתהליך הדיאלוג עם העובדים, מתקיימים במהלך השנה סקרים ארגוניים בנושאים כמו שירות פנימי, יעילות תהליכים, שיתוף פעולה בין יחידות ועוד.

"סקר עמדות עובדים"

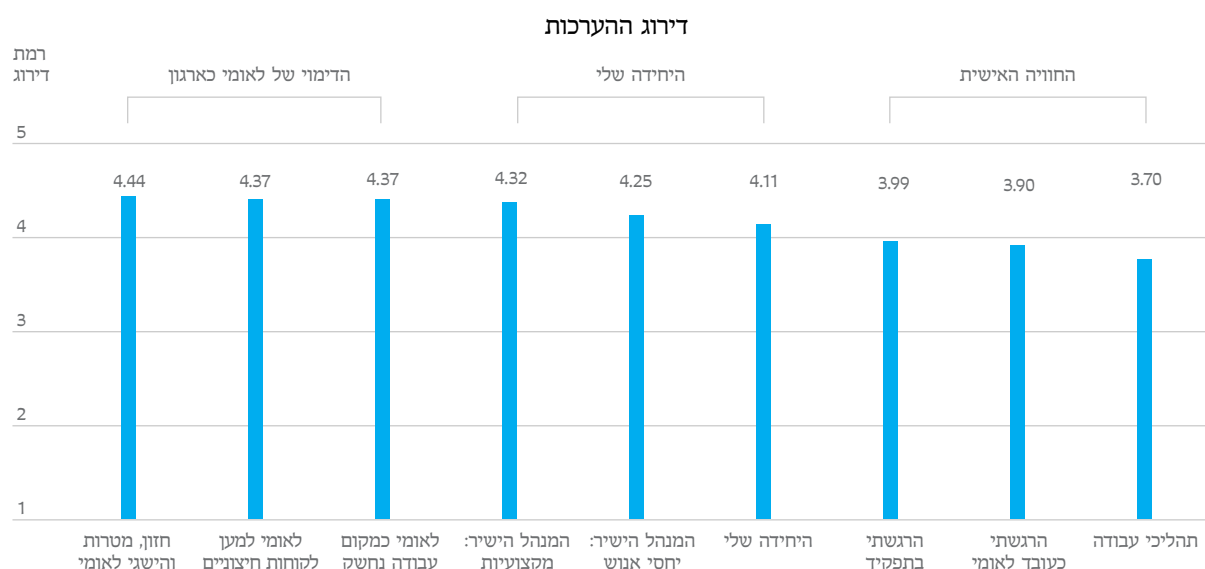
במהלך ספטמבר-אוקטובר 2005 נערך בלאומי, לראשונה, "סקר עמדות עובדים". סקר זה, כשמו כן הוא, נועד להקשיב לעובדים ולשמור את דעותיהם ועמדותיהם ביחס לבנק, ולהניע תהליכי שיפור למען העובדים, הלקוחות והארגון בכללותו.

המטרות שהוגדרו לסקר זה היו:

- < קבלת תמונת מצב ארגונית מקיפה ומפורטת של לאומי כפי שהוא נתפס בעיני עובדיו.
- < בחינה של שביעות רצון העובדים ממקום עבודתם.
- < הערכה לגבי מידת יישום "דרך לאומי" הלכה למעשה.
- הסקר הועבר באמצעות מערכת ניהול הידע לכל עובדי לאומי, תוך שמירה על אנונימיות המשיבים. שיעור המשיבים לסקר היה 58% מכלל העובדים.
- השאלות שהוצגו במסגרת הסקר עסקו בשלושה תחומים:
- < **הדימוי של לאומי כארגון** - תחושת העובדים כלפי לאומי והישגיו, והיחס שלהם כלפי הלקוחות.
- < **היחידה שלי** - תחושת העובדים כלפי המנהלים הישירים ויחידת ההשתייכות.
- < **חויית הפרט** - התחושה האישית של העובדים כלפי תהליכי העבודה, התקשורת והיחס לעובדים.
- מנתוני הסקר עולה, כי לאומי הוא ארגון שעובדיו חשים שביעות רצון ממקום עבודתם, וגאים להיות חלק ממנו.



בגרף הבא מתוארות תוצאות הסקר על-פי תחומי תוכן:



כפי שניתן לראות בגרף, ההערכות שנתנו העובדים לדימוי של לאומי כארגון הן גבוהות. עם זאת, ההערכות יורדות באופן יחסי כאשר מדובר ברמת היחידה ובחוויה האישית של העובד כפרט.

תוצאות הסקר הובאו לידיעת כל עובדי לאומי, בעלון שהונח על שולחנו של כל עובד. הנהלת לאומי לקחה על עצמה לפעול לשיפור נושאים המצריכים טיפול, כפי שעלה מתוך תוצאות הסקר, ובשנת 2006 כבר החל תהליך של:

- < התאמה בין תהליכי הערכה, קידום ותגמול לבין תרומתו של העובד.
 - < חיזוק תהליכי פיתוח אישי המעודדים מצוינות.
 - < העמקת שיתוף הפעולה בין היחידות השונות למען השגת המטרות של לאומי.
 - < הרחבת התקשורת הפנימית והדיאלוג הארגוני בין ההנהלה והעובדים.
- תוצאות הסקר ומסקנותיו תרמו באופן משמעותי להרחבת ערוצי התקשורת הפנימית בבנק, וליצירת ערוצים חדשים דוגמת "לאומי TV" ו"קו פתוח" למנהלי מערך משאבי אנוש.



יחסי עבודה

יחסי העבודה בין הנהלת הבנק לעובדיו מושתתים על מערכת הסכמים קיבוציים מיוחדים. המרכזי שבהם הוא "חוקת העבודה", ואליו נוספו במשך שנות קיומו של הבנק הסכמים קיבוציים, הסדרים קיבוציים והסכמות המושגות מפעם לפעם בין הנהלת הבנק לנציגות העובדים. ההסכמים הקיבוציים בבנק חלים על כלל העובדים, למעט כ-100 עובדים (בכירים ומקצועיים) המועסקים במסגרת חוזה העסקה אישי.

הסכמי העבודה עוסקים בעיגון זכויות העובדים מול הנהלת הבנק בנושאי שכר, שעות עבודה, ימי חופשה וזכויות נוספות. הסכמים אלו קובעים כי נציגות העובדים היא שמייצגת את עובדי הבנק בפני הנהלתו. נציגות זאת כוללת את ועד המנהלים ומורשי החתימה ואת ועד הפקידים, המחולקים על-פי אזורים גאוגרפיים, ובראשם עומד ועד ארצי משותף.

מערכת יחסי העבודה בלאומי מתנהלת בשנים האחרונות באורח תקין, תוך אמון הדדי, שקיפות ופתיחות, וקיום קשר ישיר ורציף בין הנהלת הבנק לנציגות העובדים.

בנובמבר 2005, בעקבות המהלכים שנקטה מדינת ישראל למכירת יתרת מניות הבנק שבידיה, נחתם הסכם קיבוצי חדש בין הנהלת הבנק לנציגות העובדים, ובו עוגנו, בין היתר, זכויות העובדים לתקופה של חמש שנים.



בטיחות וסביבת העבודה

מדיניות הבטיחות והגהות של לאומי נועדה לוודא שכל הפעילויות והעבודות שנעשות בבנק יבוצעו באופן שימנע פגיעה כלשהי בבטיחותם ובריאותם של עובדי הבנק, לקוחותיו ושכניו. זאת תוך קיום כל דרישות החוקים, התקנות ודיני הבטיחות האחרים החלים על פעילויות ועבודות אלו. נדבך מרכזי במדיניות זו הוא שיתוף העובדים בפעילות בנושא הבטיחות ונקיטת צעדים שיבטיחו כי מידע רלבנטי, תקף ועדכני, יועבר באופן שוטף לידיעת העובדים ויעמוד לרשותם בכל עת. אגף נדל"ן ורכש שבמערך תפעול ומנהלה מופקד על נושא שמירת הבטיחות והגהות בעבודה בלאומי, ומפעיל ועדת בטיחות בראשות ראש האגף.

הפעילויות הקשורות לבטיחות והגהות בעבודה בלאומי מתקיימות בשני ערוצים:

הטמעת נושא הבטיחות והגהות

- < הדרכות עובדים בנושא בטיחות וגהות בעבודה.
- < הכשרת נאמני בטיחות בעבודה בסניפים.
- < הפצת עלון "בטיחות בעבודה", אשר מביא לידיעת העובדים מידע רלבנטי בנושא הבטיחות בעבודה, מידע לגבי סיכונים בבטיחות, ודרכי התקשרות לצורך התראה על סיכונים ובעיות בטיחות, שהם מזהים.
- < בניית נוהלי בטיחות בעבודה והטמעתם.
- < עידוד כלל העובדים לאתר ולהתריע על מפגעים במבנים במטרה למנוע תאונות או נזקים.
- < אתר איכות ובטיחות בעבודה באינטראנט.

פיקוח על הבטיחות והגהות באתרי עבודה

- < ביקורות בטיחות בעבודה באתרי בינוי ותחזוקה.
- < זימון בדיקות במקומות שאותרו כמוקדי סיכון והפנייתם לתיקון.
- < ביצוע פיקוח, ביקורות ובדיקות תקופתיות לצידוד על-פי דין.
- < תחקור והפקת לקחים בעקבות תאונות עבודה.
- < הדרכות קבלנים וספקים שיש לעבודתם קשר לבטיחות וגהות בלאומי.

איכות סביבת העבודה

לאומי מייחס חשיבות רבה לאיכות סביבת העבודה של עובדיו. לשם כך, בעת תכנון סניפים חדשים ובעת רכישת ציוד לסניפים קיימים, נערכות בדיקות בשיתוף עם יועצי ארגונומיה, עיצוב, איכות המוצר, תאורה ואקוסטיקה. הבדיקות נועדו לוודא יצירה של תנאי עבודה מיטביים, שישפרו את תחושותיהם של העובדים, ישמרו על בריאותם ויגבירו את יעילותם בעבודה. אחת הדוגמאות לתכנון סביבת עבודה מותאמת, היא תהליך התכנון של "לאומי Call". לאומי נעזר בפסיכולוגית סביבתית שבדקה את צורכי העובדים בנושאים כמו ריהוט ואבזור, אזורים ייעודיים למפגש בין חברי הצוות, תאורה, צמחייה, אקוסטיקה וכדו'. המלצותיה הובאו בחשבון בעת תכנון המרכז.

בדיקות סביבתיות

לאומי מבצע, כעניין שבשגרה, בדיקות לבחינת איכות האוויר והימצאות גז ראדון במקומות שבהם קיים חשד להימצאותו. במקרים שבהם מתגלים מפגעים, הם מטופלים מיידית. כך לדוגמא, בשנת 2006 נערכו 9 בדיקות של נוחות אקלימית ו-21 בדיקות גז ראדון בסניפים שונים ברחבי הארץ. כל הבדיקות העלו שרמות גז הראדון היו במסגרת התקן המותר. כמו כן מתבצעות, במשך כל השנה, בדיקות קרינה מאנטנות סלולריות במספר סניפים ויחידות של הבנק. בשנת 2006 נערכו כ-11 בדיקות אשר העלו כי רמת הקרינה נמוכה מהתקן המותר.







רווחה וטיפול של העובדים ובני משפחותיהם

לאומי מחויב לעובדיו ולבני משפחותיהם, ולכן הוא משקיע משאבים רבים בטיפוחם וברוחותם. כל זאת, בשיתוף פעולה עם נציגי העובדים. פעילות הרווחה מתבצעת באמצעות יחידת הרווחה, שהיא חלק ממערך משאבי האנוש. היחידה נותנת שירותי רווחה לכלל עובדי הבנק. בנוסף מטפלת היחידה גם ב"בוגרי לאומי", מתוך מחויבותו העמוקה של לאומי לשמור עמם על קשר גם לאחר פרישתם מהבנק.

להלן תחומי הפעילות העיקריים של יחידת הרווחה:

- < **טיפול בעובדים ובבני משפחותיהם:** סיוע בפתרון בעיות סוציאליות, כלכליות, בריאותיות ומשפחתיות של העובדים, וסיוע במצבי משבר וטראומה. נוסף לכך, יחזמת יחידת הרווחה מסגרות הדרכה בנושאי כלכלת המשפחה, הסתגלות והיערכות לפרישה מעבודה.
- < **בריאות:** קידום מודעות בנושאי בריאות. יחידת הרווחה מקיימת קורסים בנושאי בריאות וקורסי החייה שבהם משתתפים מאות עובדים. יחידת הרווחה מציעה לעובדי הבנק בדיקות שונות בתחום הרפואה המונעת כגון צפיפות עצם, בדיקות דם ועוד. כמו כן, כמו בכל שנה, גם בשנת 2006 התקיימו ביחזמת היחידה מבצעים של התרמת דם בשיתוף עם מד"א.
- < **קרן רווחה:** הקרן הוקמה תודות לתרומה משותפת של הנהלת הבנק והעובדים. מטרתה לסייע לעובדים ולבני משפחה מדרגת קרבה ראשונה במימון טיפולים רפואיים כגון ניתוחים דחופים, רכישת עזרים רפואיים וכדו'.
- < **פעילות לשעות הפנאי:** יחידת הרווחה מפעילה שלושה מועדונים לרווחת העובדים ובני משפחותיהם בירושלים, בחיפה ובתל-אביב. במועדונים אלה מתקיימת פעילות תרבותית מגוונת הכוללת הרצאות, הצגות, תערוכות וקורסים שונים. בנוסף, יחידת הרווחה דואגת להפצה של מינויים מוזלים ומסובסדים למופעי תרבות שונים, הצגות, קונצרטים וכדו'.
- < **"בוגרי לאומי":** לאומי רואה בבוגריו חלק בלתי-נפרד ממשפחת העובדים. יחידת הרווחה מלווה את "בוגרי לאומי" בכל עת, ובכלל זה מבצעת, במידת הצורך, ביקורי בית, ואף מסייעת במקרים של מצוקה כלכלית. לצורך חיזוק הקשר בין לאומי לבין בוגריו, נערך אחת לשנה כנס ומפגש שנתי לכל הבוגרים, בהשתתפות הנהלת הבנק. כמו כן מקבלים הבוגרים, מדי שנה, שי לחגים ולימי הולדת. "בוגרי לאומי" אף משתתפים בטיולים, נופשונים, חוגים, הרצאות והצגות המאורגנים על-ידי לאומי, וחלקם אף חברים בלהקת עובדי לאומי.

עושים ספורט בלאומי

במסגרת מערך משאבי אנוש ולמען רוחותם של העובדים, מציעה יחידת הספורט לעובדי לאומי מגוון פעילויות ספורט המיועדות לכל המשפחה ומסובסדת על-ידי הבנק: השתתפות בצעדות, רכיבה על אופניים, ניוטים, צליחת הכנרת ופעילויות ספורט עממי המיועדות לכל המשפחה. כמו כן תומכת יחידת הספורט בפעילות תחרותית במסגרת הליגות למקומות עבודה שבארגון "מרכז הפועל" בענפי ספורט שונים.

הגנה על העובדים

אבטחת מידע על אודות עובדי הבנק

במאגרי המידע של הבנק אצור מידע אישי על אודות עובדי הבנק. אמצעי ההגנה המופעלים כדי להגן על מידע זה הם בהתאם לדרישות "חוק הגנת הפרטיות" ותקנותיו, הוראות המפקח על הבנקים והוראות נהלי היחידה לאבטחת מידע של הבנק. לשם הגנה על המידע, מנהל הבנק מדיניות קפדנית של הרשאות גישה למערכות ולמאגרי המידע של משאבי אנוש, ושומר על הפרדה בין סביבות העבודה של פיתוח מערכות המידע וייצורן.

לצורך שמירה על מאגרי מידע פסיים, הן מפני פגיעה והן מפני שימוש בלתי-הולם, מוודא הבנק את נעילתם בכספת או בחדר ביטחון נעול חסיני-אש. כמו כן, על מנת לצמצם חשיפת מידע שיכול לשמש למעילה פנימית או הונאה חיצונית במערכות המידע, מתבצעת הפרדת תפקידים בהתאם לנדרש, ונעשה תיעוד וניתוח של הפעולות המבוצעות במערכות מידע.

פניות עובדים

עובדים בלאומי יכולים לפנות לגופים הבאים על מנת להתלונן, להתריע או לקבל מידע:

נציב פניות עובדים

עובדי לאומי יכולים לפנות בכל נושא אל נציב פניות הציבור המשמש גם כנציב תלונות העובדים. כל פנייה של עובד נבדקת בדיסקרטיות על-ידי הגורם המוסמך לכך בבנק, והעובד מקבל התייחסות עניינית לפנייתו.

מוקד אתיקה

לאומי מפעיל "מוקד אתיקה" שמהווה כתובת לפניות העובדים ולדיווחיהם בנושאים עקרוניים ובדילמות אתיות. כל פנייה של עובד נבדקת על-ידי האחראי על האתיקה בבנק, תוך שמירה על סודיות מוחלטת של הפונה. בכל מקרה, העובד אינו נפגע או נענש בשל תלונתו או פנייתו.

תלונות על רקע הטרדה מינית

על-פי החוק למניעת הטרדה מינית, התשנ"ח-1998, הטרדה מינית והתנכלות על רקע מיני היא מעשה פלילי המהווה בסיס גם להגשת תביעת נזיקין. מעבר לכך, נקבע על-ידי הבנק כי הטרדה מינית והתנכלות על רקע מיני, הן עבירות משמעת חמורות ביותר, אשר תטופלנה בהתאם לכללים הקבועים בחוקת העבודה של הבנק, לאומי מינה עו"ד בכירה ממערך הייעוץ המשפטי כאחראית לבירור תלונות בנושא הטרדות מיניות, ואליה אפשר להפנות תלונות הן של עובד/ת שנפגע/ה, והן של גורמים אחרים בבנק, שנודע להם על חשד למעשים כאמור. בכל מקרה של תלונה, נעשה הליך בירור מקיף, הכולל מסירת מידע למתלוננים על האפשרויות הנוספות שעומדות בפניהם על-פי החוק. בסיום הבירור מוגש סיכום, כולל המלצות, להנהלה. עם קבלת ההחלטה בדבר דרכי הטיפול, נמסרת על כך הודעה בכתב, הן למתלונן/ת והן לנिलון/נה.

בהתאם להוראות החוק, נוהל לאומי קובע גם, כי דין עובד קבלן כוח-אדם המועסק בפועל בסניפים או ביחידות הבנק כדין עובד הבנק בנושאים אלו.

לאומי והמשק הישראלי

”אנו בלאומי משקיעים מאז קום המדינה, וביתר שאת בהווה, משאבים כספיים רבים בפרויקטים חברתיים ולאומיים במגוון תחומים: פיתוח החקלאות, התעשייה והמסחר, תמיכה במפעלי בריאות, חינוך, תרבות וספורט וקידום. אנו שוקלים ומעריכים, מתוך תחושה של אחריות, את ההשלכות החברתיות והכלכליות של ההחלטות העסקיות שלנו”

דרך לאומי, הקוד האתי של לאומי

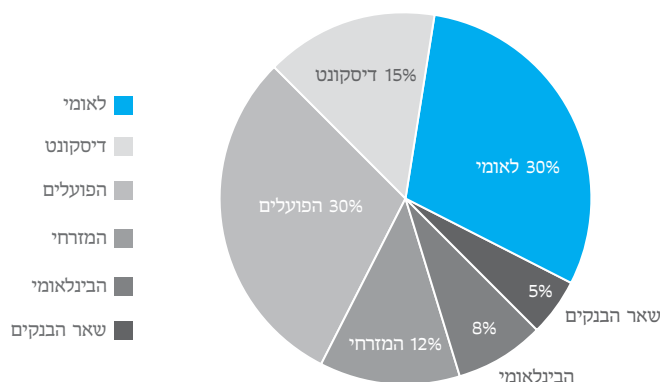
לאומי גורם מניע במשק הישראלי

דוח האחריות החברתית מתייחס גם להשפעות הכלכליות של לאומי על כלל המשק במדינה, ואלה רבות-היקף ומשמעות, הן בהיבט הצר יותר של מעגלי ההשתייכות הקרובים - הלקוחות, העובדים, הספקים ובעלי המניות של הבנק, והן בהיבט הרחב יותר של הקהילה ושל המדינה על כל אזרחיה. לעתים מדובר בהשפעות ישירות כמו חלקו של לאומי בנפח הפעילות הכלכלית במשק, כפי שזה בא לידי ביטוי בהיקף המסים שהוא משלם. לעתים מדובר בהשפעות עקיפות כמו גידול בהיקף התעסוקה במשק ועידוד של מגמות הצמיחה במשק.

לאומי נותן אשראי לציבור

קבוצת לאומי היא אחת משתי הקבוצות הגדולות והמובילות במערכת הבנקאית בישראל, עם פלח שוק של כ-30% מכלל האשראי הניתן לציבור. הנתונים הבאים, הלקוחים מתוך נתוני בנק ישראל לחודש ספטמבר 2006, מציגים את התפלגות האשראי לציבור בין חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות.

התפלגות האשראי לציבור (נתוני בנק ישראל לספטמבר 2006)



לאומי משלם מסים משמעותיים במשק

מסים מהווים מדד נוסף לבדיקת ההשפעות הכלכליות שיש לארגון על המשק. הסכומים המשמעותיים של המסים שלאומי משלם לרשויות השונות - מס הכנסה לשלטון המרכזי וארנונה לשלטון המקומי - משמשים להנעת גלגלי המשק, ומהווים מקור להשפעה חיובית על כלכלת המדינה.

סך המסים ששולמו במשק הישראלי בשנת 2006 (ללא מע"מ, וללא מסים על ייבוא ביטחוני), הסתכמו ב-176,183 מיליון ש"ח. סך המסים בגין פעילות בישראל שהפריש לאומי בדוחות הכספיים לשנת 2006 (כולל מסים שוטפים ומסים נידחים) הסתכם בכ-2,557 מיליון ש"ח (כ-1.5%).

נתונים פיננסיים מפורטים יותר ניתן למצוא בדוח הכספי לשנת 2006.

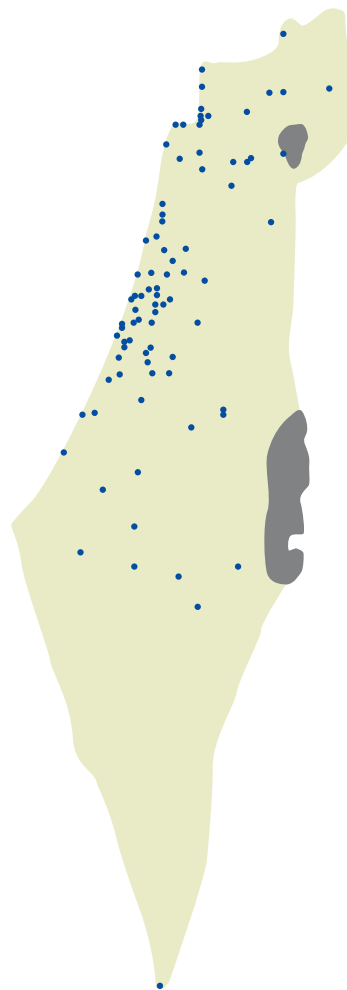


לאומי גורם מעסיק רב-היקף בפריסה ארצית

לאומי הוא גורם משמעותי בתחום התעסוקה במשק הישראלי, ומספק פרנסה למשפחות רבות בישראל. סניפי הבנק ושלוחותיו הפרוסים בכל רחבי הארץ מעסיקים אלפי עובדים, כפי שניתן לראות במפת הפריסה הארצית של סניפי לאומי. בסוף שנת 2006 הועסקו בלאומי 8,081 עובדים (כולל עובדים בחופשה ללא תשלום [חל"ת] וחופשת לידה [חל"ד]). מספרם של סך כל המועסקים הישראלים במשק בחודש אוקטובר 2006 היה 2,568,500, כאשר עובדי לאומי הם כ-0.3% מתוכם. סך המשכורות במשק עד ספטמבר 2006 לעובדים ישראלים בלבד הסתכם בכ-176,531 מיליון ש"ח. סך המשכורות (לא עלות) בבנק באותה תקופה הסתכם ב-1,808 מיליון ש"ח והיווה כ-1% מסך המשכורות במשק.

מפת פריסה ארצית של סניפי לאומי

קריית גת	יבנה	אבן יהודה
קריית חיים	יהוד	אופקים
קריית טבעון	יוקנעם	אור יהודה
קריית ים	ירושלים	אזור
קריית מוצקין	כוכב יאיר	אילת
קריית מלאכי	כפר סבא	אשדוד
קריית שמונה	כפר קאסם	אשקלון
ראש העין	כפר שמריהו	באקה אל גרביה
ראשון לציון	כרמיאל	באר שבע
רחובות	לוד	בית שאן
רמלה	מגדל העמק	בית שמש
רמת גן	מודיעין	בני ברק
רמת השרון	מזרח ירושלים	בנימינה
רעננה	נהריה	בת ים
שדרות	נס ציונה	גבעתיים
שוהם	נצרת	גדרה
תל-אביב-יפו	נצרת עילית	ג'לג'וליה
תל מונד	נשר	גן יבנה
	נתיבות	דימונה
	נתניה	דלית אל כרמל
	עכו	הוד השרון
	עפולה	הרצליה
	ערד	זכרון יעקב
	פרדיס	חדרה
	פרדס חנה	חולון
	פתח תקוה	חיפה
	צפת	חצור הגלילית
	קצרין	טבריה
	קריית אונו	טיבה
	קריית אתא	טירה
	קריית ביאליק	טירת הכרמל



לאומי מחלק דיבידנדים לבעלי המניות

בשנת 2006, החליט הדירקטוריון לקבוע מדיניות דיבידנד חדשה כדלקמן: "בכוונת הדירקטוריון להמליץ, לפני האספה הכללית על חלוקת דיבידנד שנתי בגין השנים 2006 ו-2007 בסכום המהווה לפחות 50% מהרווח הנקי השנתי של הבנק הניתן לחלוקה, אם לא יתרחש שינוי לרעה ברווחי הבנק ו/או במצבו העסקי והכספי ו/או במצב המשק הכללי ו/או בסביבה החוקית או הפיסיקלית".

כל חלוקת דיבידנד תהיה בהתאם לדרישות חוק החברות, התשנ"ט-1999, הקובע בין היתר, כי הבנק רשאי לבצע חלוקה מתוך רווחיו, ובלבד שלא קיים חשש סביר שהחלוקה תמנע מן הבנק את היכולת לעמוד בחבוייתו הקיימות והצפויות, בהגיע מועד קיומן. כמו כן, נדרש הבנק לעמוד במגבלות שקבע המפקח על הבנקים כגון: יחס הון מזערי שלא יפחת מ-9%, קיום דרישות סעיף 23א לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, לפיו נקבעה מגבלה לגבי שיעור ההון אשר מותר לתאגיד בנקאי להשקיע בתאגידים ריאליים, וכן עמידה במגבלות שקבע המפקח על הבנקים בעניין מתן אשראי כשיעור מההון ובמגבלות שקבע לעניין חלוקת דיבידנדים, כגון: שלא יחולק דיבידנד אם הנכסים הלא-כספיים עולים על ההון או שחלוקת הדיבידנד תגרום למצב זה; לא יחולק דיבידנד מתוך קרנות הון או מתוך הפרשים בזכות הנובעים מתרגום דוחות כספיים של יחידות אוטונומיות בחו"ל; או כאשר אחת או יותר משלוש השנים הקלנדריות האחרונות הסתיימה בהפסד.

המדיניות הנ"ל כפופה גם למגבלות על חלוקת דיבידנדים הנובעות מתהליך הפרטת הבנק, החלות לאחר מתן היתר שליטה לקונה על-ידי בנק ישראל (לפרטים נוספים, ראו בדוח הכספי לשנת 2006).

אין בהצהרה על מדיניות הדיבידנד הנ"ל כל התחייבות כלפי צד שלישי כלשהו (לרבות בעניין מועדי תשלום דיבידנד או בעניין שיעור חלוקת דיבידנדים בעתיד).

מדיניות הדיבידנד בגין השנים 2003 עד 2005 (כולל) הייתה להמליץ בפני האספה הכללית על חלוקת דיבידנד בסכום המהווה לפחות 35% מהרווח הנקי השנתי של הבנק והניתן לחלוקה, זאת בנוסח דומה לנוסח המדיניות לשנים 2006 ו-2007 המפורט לעיל.

בחודש דצמבר 2006, החליט דירקטוריון הבנק להמליץ בפני האספה הכללית של בעלי המניות על חלוקת דיבידנד במזומן לבעלי המניות הרגילות בשיעור של 101.6% מהרווח הנקי לתשעת החודשים הראשונים של שנת 2006 ובסך של כ-2.5 מיליארד ש"ח בשיעור של 1.768 ש"ח למניה רגילה בת 1 ש"ח ערך נקוב, ובשיעור של 176.8% על ההון המונפק והנפרע. לאחר אישור האספה הכללית, שולם דיבידנד זה ביום 28 בפברואר 2007.

להלן פירוט הדיבידנדים ששולמו בשנים האחרונות:

שולם בשנת	עבור שנת	במיליוני ש"ח
2007	2006	2,500
2006	2005	1,103
2005	2004	1,000
2004	2003	400
2003	2002	-

לאומי מעודד פעילות ספקים ועסקים עצמאיים

תרומתו של לאומי לפיתוח הכלכלי-החברתי של המשק הישראלי נובעת גם מפעילותו של הבנק בכל רחבי הארץ. באמצעות נוכחותו באזורים השונים, מעודד לאומי וממריץ את קיומם של עסקים ומספק תעסוקה לגורמים חיצוניים, כמו ספקים המוכרים מוצרים ושירותים שנדרשים לקיומו ולתפקודו השוטף של הבנק.

כחלק מתפיסת אחריותו החברתית במשק, מכתוב לאומי סטנדרטים של מוסר תשלומים גבוה, ויחסים המבוססים על הוגנות ואדיבות, אמינות ויחסי אמון.

במטרה להעמיק ולחזק את מערכת היחסים המתמשכת עם הספקים, נוהג לאומי לקיים כנס ספקים תקופתי, שבו הוא מארח את הספקים והקבלנים, מנהל עמם דיאלוג, שנועד לבדוק ציפיות, לשפר תהליכי עבודה וליצור מחויבות הדדית.

מדיניות הרכש של לאומי מעודדת ביזור רכש של מוצרים ושירותים בין ספקים שונים, וזאת על מנת להרחיב את מעגלי התעסוקה במשק ולפתוח חלון הזדמנויות גם בפני עסקים קטנים ובינוניים.

מדיניות הרכש של לאומי מעודדת, ככל שניתן, התקשרויות עסקיות עם ספקים שמעסיקים אוכלוסיות חלשות. זאת כחלק מהתפיסה של מעורבות ופעילות למען הקהילה, ולמען קידום אוכלוסיות אלה.

לאומי מקדם, עד כמה שניתן, רכישת מוצרי כחול-לבן ונותן עדיפות לטכנולוגיה ישראלית. הבנק רואה בכך את תרומתו לקידום הצמיחה של המשק הישראלי, ולמתן תמריץ לחברות ויזמים ישראליים.

להלן דוגמאות לפעילות של לאומי מתוך בחירה אחראית ומודעת של ספקים:

< הדפסת טפסים והמחאות באופן מבוזר אצל ספקים המעסיקים נערים לומדים-עובדים.

< העסקת חברה המעסיקה נכי צה"ל, פגועי הלם-קרב, בניקוי חזיתות הכספומטים ועמדות מידע לאומי.

< העסקת מובילים ממגזרי מיעוטים לחלוקת דואר יומי.

ההתקשרות עם ספקים נעשית לרוב באמצעות מכרזים. לאומי מעמיד בראש סולם העדיפויות את מבחן האיכות, ולכן הוא מביא בחשבון שיקולים נוספים לבד מן המחיר. לאומי נמנע מהתקשרות עם ספקים במחירי הפסד, מטעמים אתיים.

לאומי קובע מדיניות אחראית בהעסקת עובדים של חברות כוח-אדם

חברות כוח-האדם שמעסיקות נותני שירותים לבנק, חותמות על הסכם עם לאומי, ובו הן מתחייבות לשלם לעובדיהן לפחות את שכר המינימום, לקיים את כל הוראות החוק בנושא זה, וכן לשלם את כל ההפרשות הסוציאליות, הנובעות מהסכמים קיבוציים וחוקי העבודה, לרבות דמי ביטוח, דמי ביטוח לאומי, דמי הבראה, שכר שעות נוספות, מס בריאות, תשלומים בגין מחלה, לידה וכל יתר התשלומים החלים על המעביד, בהתאם לכל דין או הסכם או הסדר.

לאומי קבע מדיניות ברורה בהתקשרות שלו עם קבלנים המספקים לבנק שירותי ניקיון ושמירה. על-פי מדיניות זו מתחייב הקבלן לשלם לעובדיו המועסקים בבנק את מלוא שכרם, ולכבד את זכויותיהם הסוציאליות. בין היתר מוודא הבנק, כי תחשיב שכרו של המועסק יכלול את הרכיבים המתבקשים על-פי החוק, וכן הוא מפקח ומוודא שזכויותיו של המועסק אכן נשמרות.

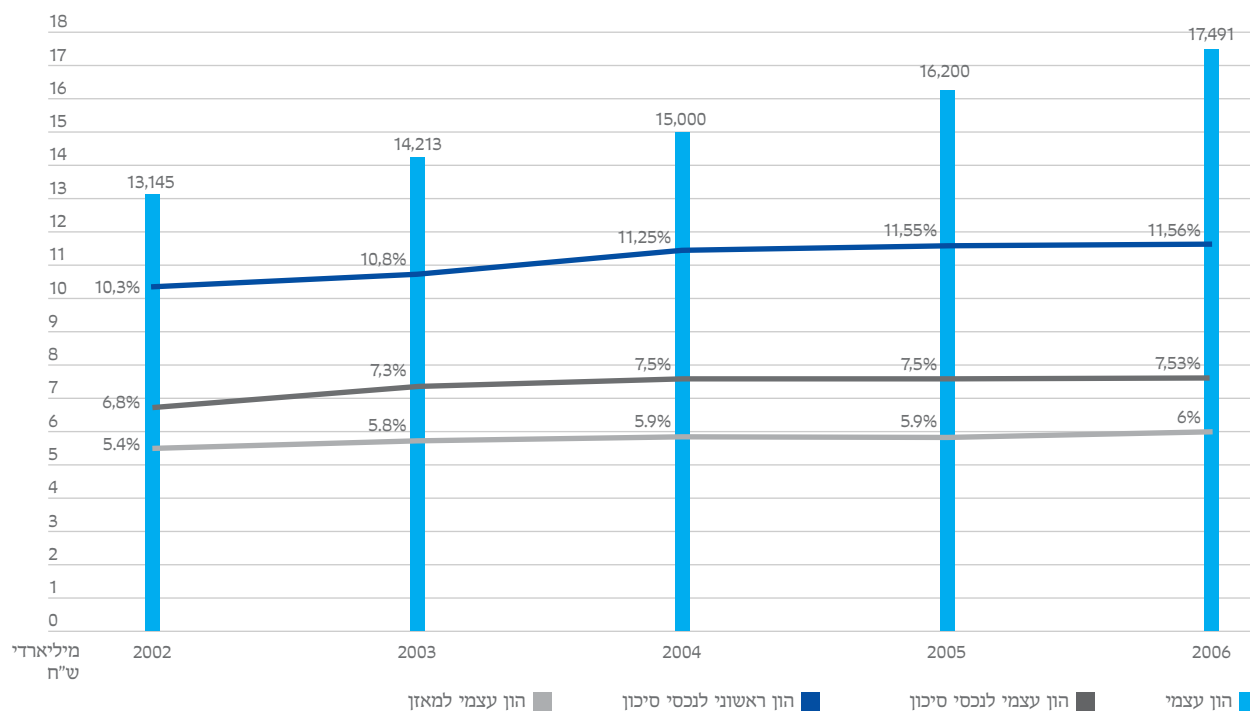
לאומי דואג לבטיחותם של עובדי חברות כוח-האדם, ומתנה זאת מראש בהסכמים עם החברות.

האיתנות הפיננסית של לאומי

לאומי ממלא תפקיד משמעותי במשק הישראלי, ולאיתנותו הפיננסית של הבנק יש השלכות חשובות על מצבה של המדינה כולה. כדי להגן על יציבותה של המערכת הבנקאית בישראל, נבחנים מדדים שונים, המשקפים את האיתנות הפיננסית של הבנקים. אחד הנתונים הוא "יחס הון מזערי" שמאפשר לדעת, האם הונו של הבנק הולם את הפעילויות והסיכונים שהבנק נטל על עצמו. על-פי הוראות בנק ישראל, נתון זה צריך להיות לפחות 9%.

יחס הון לרכיבי סיכון הגיע ביום 31 בדצמבר 2006 לשיעור של 11.56%, בהשוואה ל-11.55% ביום 31 בדצמבר 2005. כאמור, שיעור זה גבוה מהשיעור המזערי של 9% שנקבע על-ידי המפקח על הבנקים.

מדדי איתנות פיננסית



לאומי למען הקהילה

"אנו מגבירים את מעורבותנו בקהילה, פועלים למען צמצום פערים
ולמען שוויון הזדמנויות ומתמקדים בתחום החינוך. אנו סמוכים
ובטוחים כי תחומים אלה מהווים את התשתית לחיזוק דור העתיד
של מדינת ישראל."

דרך לאומי, הקוד האתי של לאומי

לאומי מקדם אחריות חברתית הלכה למעשה

לאומי רואה עצמו מחויב לתרום לפיתוחה של מדינת ישראל ולהעצמתה, מתוך אמונה, כי ניצבת בפני הבנק חובה חברתית ומוסרית לקדם את החברה והקהילה שבתוכן הוא פועל.

אנו בלאומי סבורים כי יש לזהות את נקודות החולשה של החברה הישראלית ואת צרכיה, ולתת לכך מענה הן באמצעות תרומות ייעודיות והן באמצעות מיזמים של מעורבות בקהילה. מן הראוי לפתח ולקדם פתרונות באמצעות שיתופם של גורמים שונים בחברה: האוכלוסייה בקהילה, מתנדבים, הנהגה מקומית, גורמים מקצועיים וארגונים נותני חסות. אנו מאמינים כי באמצעות שותפויות חברתיות כאלה ניתן לחזק את תשתיות ההון האנושי בפריפריה, לחנך לערכים ולמעורבות חברתית ולעודד מנהיגות אישית ועסקית.

בפעילותו למען הקהילה שם לאומי את הדגש על העצמתם של בני-הנוער והקצאת משאבים להגדלת סיכוייהם והתפתחותם באמצעות חינוך, הדרכה, שיפור ההישגים הלימודיים, הקניית ערכים ועידוד הפנייה אל ההשכלה הגבוהה. הפעילות מתבצעת בעשרות יישובים, בעיקר בפריפריה, בקרב יהודים וערבים, דרוזים ובדווים, תושבים ותיקים ועולים חדשים. פעילות זו מתקיימת בשיתוף פעולה עם מוסדות חינוך והשכלה גבוהה, גורמי ממשל ורשויות מקומיות, עמותות חברתיות וגורמים עסקיים.

בלאומי יודעים כי לא רק "נאה דורש" אלא גם "נאה מקיים". הן ה"נאה" איתן רף, והן המנכ"ל הראשי, גליה מאור לוקחים חלק בפעילויות למען הקהילה. איתן רף הוא חבר מועצת המנהלים של הסתדרות הדסה, יו"ר הוועד המנהל של בית-הספר סם שפיגל לקולנוע ולטלוויזיה בירושלים, יו"ר ארגון הגג של הנכים בישראל, חבר בחבר הנאמנים של עמותת "ידידי עתידים", יו"ר ההנהלה



הציבורית של עמותת "נוער מוביל שינוי - אחרי!" ומשתתף קבוע במסעות ובטקסים שהיא מקיימת. גליה מאור משמשת כיו"ר חוג הידידים של העמותה "ילדים בסיכוי - המועצה לילדי פנימיות", חברה בחבר הנאמנים של האוניברסיטה העברית בירושלים וחברה במועצת המנהלים של האוניברסיטה הפתוחה.

עובדי לאומי, בכל רמות הארגון, חשים אחריות ביחס לסביבתם וקהילתם, הם נרתמים לעזרת הקהילה, מעורבים ומתנדבים במיזמים שונים של הבנק, וגם לוקחים חלק ביוזמות עצמאיות, שאותן הם מקדמים לפי בחירתם (ראו בהמשך בסעיף "מעורבות והתנדבות עובדים").

הפעילות של קבוצת לאומי למען הקהילה מתבצעת ברובה באמצעות עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר", אשר ממומנת על-ידי קבוצת לאומי - הבנק והחברות-הבנות. פעילות העמותה מתמקדת במיזמים של חינוך ילדים ובני-נוער וסעד למשפחות נזקקות.

במהלך שנת 2006 הגיעה התרומה הכוללת של לאומי בהשקעה כספית ובחסויות למטרות חברתיות לסכום של כ-32.69 מיליון ש"ח. במהלך שנת 2005 הגיעה התרומה הכוללת לסכום של כ-15.8 מיליון ש"ח, ובשנת 2004 לסכום של כ-12.9 מיליון ש"ח.



עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר"

בשנת 2002, במלאת מאה שנים להקמת לאומי, וברוח השקפת העולם שהנחתה את מייסדיו, החליטה הנהלת הבנק לציין את שנת המאה בהקמת גוף ייחודי למען הקהילה, "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר" (עמותה רשומה).

קרן המאה חרטה על דגלה חמש מטרות עיקריות:

< העלאת מספר הזכאים לתעודת בגרות

< העלאת מספר המתגייסים לצה"ל לשירות איכותי

< חינוך לערכים ולמעורבות חברתית

< עידוד מנהיגות אישית בקהילה

< פעילות רווחה

העמותה משקיעה בקידום של בני-נוער במסגרות חינוכיות שונות על-ידי מתן העשרה בתחום הלימודי ושיפור ההישגים. בנוסף, מקדישה העמותה משאבים במטרה לטעת בבני-נוער את החלום על לימודים גבוהים, להגביר בהם את המוטיבציה, ולחזק את ביטחונם העצמי.

במקביל, הציבה עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר" על סדר היום שלה גם את ההתמודדות עם המצוקה הכלכלית הקשה, שבה שרירות מאות אלפי משפחות בישראל, והיא מסייעת להן בתחומי הפרט והרווחה.

בפרויקטים השונים של עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר" הושקע בשנת 2006 סכום של כ-8.2 מיליון ש"ח. גם בשנת 2005 הושקע סכום של כ-8.5 מיליון ש"ח, ובשנת 2004 סכום של 6.43 מיליון ש"ח. הפרויקטים של לאומי פרוסים על פני כ-60 יישובים, ומשתתפים בהם כ-14,000 בני-נוער ומשפחות ממעמד סוציו-אקונומי נמוך.

הפרויקטים שפועלים בתמיכתה של עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר" הם:

< "לאומי אחרי לצה"ל!" - בשיתוף עם עמותת "נוער מוביל שינוי - אחרי!"

< "לאומי אחרי לבגרות" - בשיתוף עם עמותת "נוער מוביל שינוי - אחרי!"

< תכנית "עתידים" בשיתוף עם עמותת "ידידי עמיתים"

< "לאומי אחרי - בגרות לוקחת אותך קדימה" בשיתוף עם אוניברסיטת חיפה

< "התכנית לקידום הנגישות להשכלה גבוהה בנגב" בשיתוף עם אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

< "חותרים למצוינות הכי צפונה שאפשר" בשיתוף עם המכללה האקדמית תל-חי

< פרויקטים בשיתוף עם בית-ספר תיכון למדעים ותרבות "שבח-מופת"

< "לאומי אחרי - מרכזי הכנה לבגרות עבור יוצאי אתיופיה" בשיתוף עם אוניברסיטת תל-אביב

< "לאומי אחרי - מצמיחים את מנהיגות המחר" בשיתוף עם עמותת "יוניסטרים"

< מרכזי מעש"ה - מכינה לנערות יוצאות אתיופיה - בשיתוף עם עמותת IVN - רשת הון סיכון לישראל

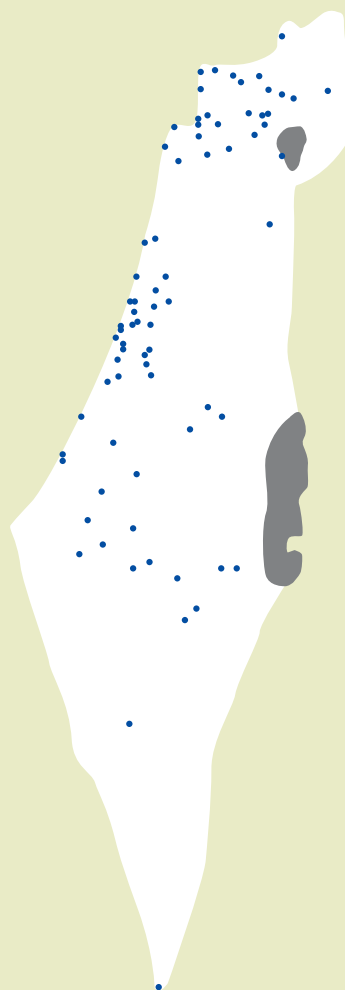
< "יד ביד - לאקדמיה" בשיתוף עם המרכז הבינתחומי הרצליה

< מיזם "סיכויים שווים"



עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר": אזורי פעילות בשנת הלימודים תשס"ו (2005-2006)

קצרין	כיסרא סמיע	אופקים
קרית אתא	כסיפה	אור יהודה
קרית ביאליק	כפר בלום	אור עקיבא
קרית ים	כפר יונה	אילת
קרית גת	כפר מגדא	אשדוד
קרית מלאכי	כפר סבא	אשקלון
קרית שמונה	כפר סילבר	באר שבע
ראש העין	כפר רזיאל	בית שאן
ראשון לציון	כרמיאל	בית שמש
רהט	לוד	בן שמש
רחובות	לקייה	בני ברק
רמלה	מגדל העמק	בת ים
שדרות	מע'אר	דימונה
שלומי	מעלות	הכפר הירוק
שפייה	מצפה רמון	הרצליה
שפרעם	מרחבים	ואדי סאלמה
תל-אביב	נהריה	חדרה
תל שבע	נס ציונה	חולון
	נצרת עילית	חיפה
	נתיבות	חצור הגלילית
	נתניה	טבריה
	עיבלין	טובה
	עין מאהל	טירה
	עיר הכרמל	טירת הכרמל
	עכו	יבנה
	עפולה	יהוד
	ערד	יפו
	פרדס חנה	יקנעם
	פרדס כץ	ירוחם
	פתח תקווה	ירושלים
	צפת	ירכא





עמותת "נוער מוביל שינוי - אחרי!"

המטרה העיקרית של העמותה היא קידום אוכלוסיות מיוחדות בתחומי החינוך, תוך מעורבות בקהילה וטיפוח המצוינות. לשם כך משקיעה העמותה משאבים רבים בפעילויות המיועדות להעלאת מספר הזכאים לתעודת בגרות ומספר המתגייסים לשירות איכותי בצה"ל. התפיסה המנחה את העמותה היא שהישגים אלה מהווים "כרטיס כניסה" לעמדות משפיעות בחברה הישראלית. בפעילויות השונות משולבים חינוך לערכים ולמעורבות חברתית ועידוד למנהיגות אישית בקהילה.

פרטים נוספים על "נוער מוביל שינוי - אחרי!" ניתן למצוא באתר העמותה: www.aharai.org.il.

"לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר" תומכת בשני פרויקטים מרכזיים של העמותה: "לאומי אחרי לצה"ל!" ו"לאומי אחרי לבגרות".

"לאומי אחרי לצה"ל!"

פרויקט ההכנה לצה"ל שמפעילה עמותת "נוער מוביל שינוי - אחרי!" פועל מזה עשר שנים ונעזר בשירות בצה"ל כמנוף לשינוי תפיסתי בקרב בני-נוער. אלה מבטאים לעתים תחושות של ניכור וזרות כלפי החברה והמדינה. המשתתפים מקבלים כלים שמאפשרים להם לקחת אחריות אישית על חייהם, לפתח מעורבות וביטחון עצמי ולחוש שייכות חברתית. לצד עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר", שותפים בפרויקט הסוכנות היהודית, הג'וינט, "שותפות 2000", חברות מובילות ואנשי עסקים.

בחמש השנים האחרונות השתתפו בתכנית כ-6,000 בני-נוער. בשנת 2006 השתתפו בתכנית 2,200 חניכים ב-52 קבוצות בכל מסגרות הפעילות. בשנת 2005 השתתפו בתכנית כ-2,000 חניכים בגילאי 17-18 ב-47 קבוצות.

חניכי הקבוצות הם תושבי עיירות פיתוח, תלמידי פנימיות, מרכזי קליטה ושכונות מקרית שמונה בצפון ועד ירוחם ודימונה בדרום. המעורבות הקהילתית של משתתפי הפרויקט היא רכיב מרכזי בהליך שינוי התפיסה שלהם ובשילובם בתוך החברה. לשם כך מתבצעות פעילויות שונות, שנועדו לקרב את המשתתפים אל הקהילה וליצור אצלם מודעות לצרכיה. בין יתר הפעילויות שבוצעו על-ידי חניכי "לאומי אחרי לצה"ל!" בשיתוף עם עובדי לאומי אפשר למנות: צביעת בתים של משפחות מעוטות-יכולת בשכונת נווה עופר בחולון לקראת חג הפסח, חלוקת מזון לנזקקים, שיפוץ גן ילדים, איסוף בגדים לנזקקים ועוד.

בכירי לאומי במסע אלונקות עם בני-נוער המשתייכים לפרויקט "לאומי אחרי לצה"ל!"

1,500 בני-נוער מכל רחבי הארץ המשתייכים לפרויקט "לאומי אחרי לצה"ל!" חתמו שנת פעילות ועשייה למען הקהילה ביומיים עמוסי פעילויות, שהסתיימו בטקס שנערך ב-8 ביולי 2006 בהר הרצל. בטקס השתתף איתן רף, יו"ר הדיקטוריון של לאומי, המכהן כיו"ר ההנהלה הציבורית של עמותת "נוער מוביל שינוי - אחרי!", שהיא התומך הראשי בתנועה, באמצעות עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר".

לטקס, שבו נכח גם קצין חינוך ראשי, תת-אלוף אילן הררי, הגיעו בני-הנוער, המאוגדים בכ-70 קבוצות, היישר ממסע אלונקות לילי בהרי ירושלים. מסע האלונקות חתם סדרת אירועים מסכמים שנמשכה יומיים, ובמהלכה סיירו החניכים בהר הזיתים ובעיר דוד, ביקרו ילדים חולים בבתי-החולים בירושלים, והשתתפו ביום ספורט ב"מרכז ציפורי" בעיר.

אירועי סיום השנה של "לאומי אחרי לצה"ל!" משקפים למעשה מגוון פעילויות שנמשכות לכל אורך השנה וכוללות הכנה לשירות בצה"ל, הכנה לבחינות הבגרות, הכרת הארץ ופעילות קהילתית. הפעילויות מלוות בהנחלת מורשת ציונית, הקניית ידע בהיסטוריה המקומית והרבה פעילות גופנית. מאז הקמתו לפני עשר שנים גדל פרויקט "לאומי אחרי לצה"ל!", וכיום הוא מונה 25 קבוצות הכנה לשירות משמעותי בצה"ל, 9 מרכזי "לאומי אחרי! לבגרות", המגיישים לבגרות בני-נוער שפרשו ממערכת החינוך הפורמלית, 5 קומונות שנת שירות "אחרי!" המורכבות מחניכים בוגרים, שדחו את גיוסם בשנה לטובת התנדבות בקהילה, ו-4 קבוצות "אחרי! בשטח", שהן חוגי סיור שנועדו להנחיל לבני-נוער צעירים יותר את מורשת הארץ.

"לאומי אחרי לבגרות"

בעקבות הצלחתו של פרויקט "לאומי אחרי לצה"ל!", ביקשה עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר" מהתורמים המובילים של עמותת "נוער מוביל שינוי - אחרי!", להפעיל פרויקט ייחודי נוסף של הכנה לבגרות בדגש על לימודי המתמטיקה.

"בדרך זו אנו מנסים לתת להם חוויה של הצלחה, במטרה שיתרגמו אותה למקומות אחרים בחייהם. אנחנו דורשים, שיגיעו גם לקורס ההכנה לצה"ל, כדי שיקבלו מפתח לאזרחות טובה"

עמיחי פיסה, מנהל הפרויקט "לאומי אחרי לבגרות"

בשנת 2006 השתתפו 250 תלמידים בהכנה לבגרות ב-9 מרכזי לימוד, 240 מתוכם ניגשו לבחינות הבגרות וכ-94% מהם עברו בהצלחה את הבחינות. 15 מבוגרי התכנית אף שימשו כמתרגלים במרכזי הלימוד השונים. מרכזי הלימוד ממוקמים ביפו, באר שבע, ירושלים, טבריה, חדרה, נתניה, עכו, חיפה, קרית גת ורמלה.

בשנת 2005 השתתפו 175 תלמידים בהכנה לבגרות במסגרת 18 קבוצות ברחבי הארץ ולמדו מתמטיקה ברמה של שלוש יחידות לימוד. כ-90% מהם עברו בהצלחה את בחינות הבגרות.

בחמש השנים האחרונות השתתפו בפרויקט כ-600 תלמידים מכיתות יא ו-יב.

בשנת 2006 הושקע סכום של כ-2.37 מיליון ש"ח בפרויקט "לאומי אחרי לבגרות".

בשנת 2005 הושקע בפרויקט סכום של 2.26 מיליון ש"ח.





מה חושבים החניכים על הפרויקטים של "לאומי אחרי לצה"ל" ו"לאומי אחרי לבגרות"?

97% מבין חניכי קורס ההכנה לצה"ל ו-93% מבין חניכי קורס ההכנה לבגרות העידו על שביעות רצון גבוהה מהפעילות ב"אחרי!".
 96% מבין חניכי קורס ההכנה לצה"ל ו-72% מבין חניכי קורס ההכנה לבגרות העידו כי "אחרי!" שינו באופן חיובי את גישתם לחיים.
 75% מבין חניכי קורס ההכנה לצה"ל ו-82% מבין חניכי קורס ההכנה לבגרות אמרו כי הפעילות ב"אחרי!" נתנה להם כלים להתמודדות עם קשיים.

80% מבין חניכי קורס ההכנה לצה"ל עשו שירות צבאי בתפקיד משמעותי.

75% מבוגרי קורס ההכנה לצה"ל שהתגייסו לצבא ציינו כי, הקורס השפיע לטובה על מהלך השירות הצבאי כולו.

כמחצית מהבוגרים רוצים להדריך (33% כמדריכים ו-16% כעוזרי מדריך), 11% מהם רוצים להדריך בקורסי הכנה לבגרות, ורבים מעוניינים להתנדב מדי פעם (23%) וללוות חניכים בימי שטח (16%).

מתוך סקר של חברת גיאוקרטוגרפיה.

תכנית "עתידיים" בשיתוף עם עמותת "ידידי עתידיים"

תכנית "עתידיים" החלה כיוזמה של צה"ל, במטרה להגדיל את מספר המועמדים מהפריפריה הפונים לעתודה האקדמית. בהמשך הוקמה עמותה אזרחית, שבמסגרתה מתקיימות תכניות שונות לטובת צעירים מהפריפריה בגילים 13-30. בתכנית משתתפים אלפי בני-נוער בארבעה מסלולים פעילים:

- < "קדם עתידיים" מעניקה תגבור בלימודי מתמטיקה, פיסיקה ואנגלית לקראת הבגרות.
 - < "עתידיים לצבא" משלבת בוגרי תיכון בעתודה האקדמית בתחומי מדע, טכנולוגיה, רפואה, משפטים וכלכלה.
 - < "עתידיים לתעשייה" משלבת סטודנטים מהפריפריה בקהילה העסקית ובתעשייה הישראלית, באמצעות לימודים לתואר ראשון המוכוונים לרכישת מקצוע מדרש.
 - < "צוערי עתידיים למינהל הציבורי" מיועדת לבניית מנהיגות מקצועית במגזר הציבורי.
- בתחילת שנת 2005 החליטו דירקטוריון לאומי והנהלתו להגדיל באופן משמעותי את תקציבי התרומה למען הקהילה. החלטה זו הביאה להצטרפות עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר" כשותפה לתכנית "עתידיים" - תכנית לאומית למימוש הפוטנציאל של בני-נוער מרחבי הארץ. תכנית זו נועדה לפתח מצוינות, לחזק את התשתית החינוכית ולהעצים את ההון האנושי בפריפריה.
- בשנת 2006 השתתפו כ-10,000 צעירים, מתוכם כ-8,000 תלמידים, במסגרת "קדם עתידיים". ראוי לציין כי כיום 42% מהמתקבלים לעתודה הצבאית הם חניכי "עתידיים".
- בשנת 2005 השתתפו כ-9,000 צעירים במסגרות השונות של "עתידיים", מתוכם השתתפו כ-7,500 תלמידים מ-110 בתי-ספר ב-52 יישובים במסגרת "קדם עתידיים".
- עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר" התחייבה לתרום לעמותת "ידידי עתידיים" במשך 5 שנים סכום כולל של 4.250 מיליון דולר באופן מדורג. בשנת 2005 הסתכם תקציב העמותה לתכנית "עתידיים" ב-2.2 מיליון ש"ח, ובשנת 2006 גדל התקציב בהתאמה לסכום של 3.55 מיליון ש"ח, כולל 100,000 ש"ח לפעילויות הבאות: כנס "עתידיים לתעשייה" ופעילות העמותה למען תושבי הצפון בזמן המלחמה בצפון.
- פרטים נוספים על תכנית "עתידיים" ניתן למצוא באתר: www.atidim.co.il.

"לאומי אחרי - בגרות לוקחת אותך קדימה" בשיתוף עם אוניברסיטת חיפה

התכנית "לאומי אחרי - בגרות לוקחת אותך קדימה" נבנתה בשיתוף פעולה עם היחידה ללימודי חוץ באוניברסיטת חיפה ובתי-ספר באזור חיפה, במטרה להכין תלמידי כיתות י-יב לבחינות הבגרות במתמטיקה, אנגלית ולשון. ככלל, תלמידי תיכון שהתקשו במקצועות אלה, לא קיבלו אישור לגשת לבחינות הבגרות בשל רמת ציונים נמוכה. כעת, בזכות התכנית "לאומי אחרי - בגרות לוקחת אותך קדימה", הם יכולים לעשות זאת באמצעות תכנית לימודים הדרגתית. סטודנטים מצטיינים מעניקים לתלמידים אלה תגבור בלימודים בתוך בתי-הספר, ולקראת הבגרות משתתפים התלמידים במרתונים לימודיים הנערכים באוניברסיטה.

בשנת 2006 הוגדלה ההשקעה בתכנית והסתכמה ב-807,600 ש"ח. במהלך השנה השתתפו בתכנית 412 תלמידים מ-10 יישובים בצפון: אור עקיבא, חדרה, שפרעם, עפולה, עין מאהל, כיסרא סמיע, חיפה, עכו, עיבלין וכרמיאל. הגדלת ההשקעה אפשרה להגדיל את מספר התלמידים ומספר הקבוצות הנהנים מהתכנית. כמו כן, הוחלט להרחיב במספר מוקדים את התכנית הן במספר שעות הלימוד, הן בהיקף התגבור והן בהפעלתה של תכנית העצמה אישית. בנק ערבי ישראלי מקבוצת לאומי הוא שותף מלא להפעלת התכנית במוקדי הפעילות הקיימים בקרב האוכלוסייה הערבית. 86% מהתלמידים שניגשו לבחינת הבגרות באנגלית עברו אותה בהצלחה, ו-83% מהתלמידים עברו בהצלחה את הבחינה במתמטיקה.

בשנת 2005 הסתכמה ההשקעה בתכנית ב-480,000 ש"ח, והשתתפו בה 244 תלמידים. 231 מתוכם סיימו את הלימודים. מבין 147 תלמידי יב, שלמדו לקראת בחינות הבגרות, ניגשו לבחינות 114 תלמידים, ו-75% מהם עמדו בבחינות. הלימודים התקיימו באור עקיבא, חיפה, טירת הכרמל, קרית אתא, נהלל, עכו, שפרעם, כפר מנדא.

"התכנית לקידום הנגישות להשכלה גבוהה בנגב"

בשיתוף עם אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

התכנית שאותה יזם פרופ' אבישי ברוורמן, מי שניהל כנשיא אוניברסיטת בן-גוריון בנגב עד לשנת 2006, נועדה לצמצם פערים בין תלמידי הדרום המצטיינים, חלקם ממעמד סוציו-אקונומי נמוך, לבין חבריהם במרכז הארץ. בתכנית שותפים: עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר", אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, משרד החינוך, קרן סאקט"א-רש"י, תכנית "עתידיים" וקרן קונראד אדנאואר.

במשך שלוש שנים זוכים תלמידים מצטיינים מכיתות י-יב לשיעורי תגבור לקראת בחינות הבגרות בבתי-הספר שבהם הם לומדים, ובימי שישי הם משתתפים בקורסים מדעיים-אקדמיים, המתקיימים באוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

בשנת 2006 הקציבה עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר" לתכנית סכום של כ-750,000 ש"ח, והשתתפו בה 1,000 תלמידים מ-31 בתי-ספר מיישובי הנגב ואילת. כמו כן נפתחו כ-46 קבוצות של קורסים אקדמיים והתקיים קורס פסיכומטרי.

בשנת 2005 הקציבה עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר" לתכנית סכום של 650,000 ש"ח. 749 תלמידים מ-28 בתי-ספר ברחבי הנגב השתתפו בה, מהם 21% תלמידים מיישובים בדווים, והשאר, מיישובי הנגב האחרים.

"יד ביד - לאקדמיה"

בשיתוף עם המרכז הבינתחומי הרצליה

פרויקט "יד ביד - לאקדמיה" שהוקם על-ידי המרכז הבינתחומי הרצליה ועמותת "לאקדמיה" בשנת 1999, נועד לסייע ולקדם בני-נוער בעלי הישגים לימודיים נמוכים. בשנת 2006, שהייתה השנה האחרונה לקיומו של הפרויקט בתמיכת העמותה, תרמה עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר" לפרויקט סכום של 100,000 ש"ח, ובמסגרתו פעלה כיתה אחת של 26 תלמידים, שלוו על-ידי 14 סטודנטים.

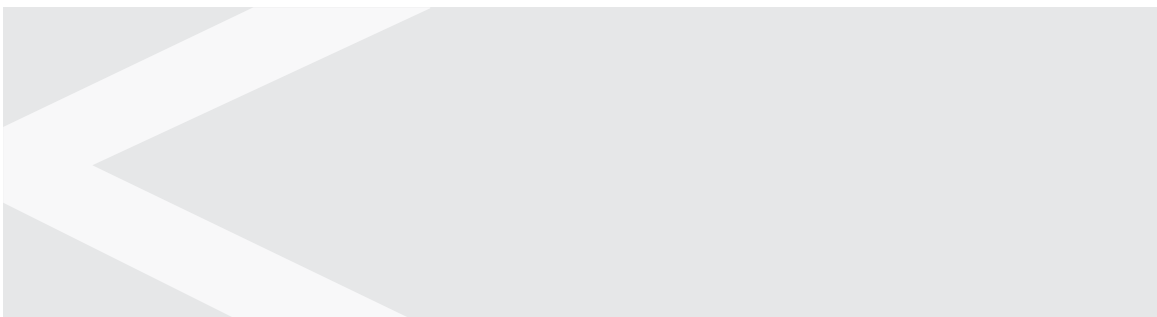
בשנת 2005 השתתפו בפרויקט תלמידי כיתות י ו-יב מ-3 בתי-ספר תיכוניים בהרצליה. בפרויקט זה הושקעו כ-150,000 ש"ח.

"חותרים למצוינות הכי צפונה שאפשר"

בשיתוף עם המכללה האקדמית תל-חי

בשנת הלימודים תשס"ו החל לאומי לשתף פעולה עם המכללה האקדמית תל-חי, במטרה להכין תלמידי תיכון באזור קרית שמונה לבחינות הבגרות במתמטיקה ובאנגלית. מתכונת התכנית היא של 30 סטודנטים מצטיינים מהמכללה החונכים 100 תלמידים מכיתות י עד יב מקרית שמונה ומכפר בלום.

בשנת 2006 הקציבה עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר" לתכנית סכום של 170,000 ש"ח.





פרויקטים בשיתוף עם בית-ספר תיכון למדעים ותרבות "שבח-מופת"

בית-ספר תיכון למדעים ולתרבות "שבח-מופת" ממוקם בדרום-תל-אביב, ומרבית תלמידיו הם יוצאי חבר העמים, המגיעים אליו מכל רחבי הארץ. במסגרת שיתוף הפעולה עם בית-הספה, מתקיימים מספר פרויקטים שכוללים: קורס לינוקס כולל תשתית מחשוב ל-24 תלמידים במגמת מדעים ומחשבים, המיועדים להשתלב בתכנית התמחות חדשה בתחום אבטחת מידע, 10 מלגות לתלמידי בית-הספר הלומדים במקביל גם לימודים אקדמיים, 70 מלגות לתלמידי בית-הספר המתקשים לשלם עבור לימודיהם. המלגות מוענקות לתלמידים מצטיינים מרקע סוציו-אקונומי נמוך.

בשנת 2006 הקציבה עמותת "לאומי אחרי" - קרן המאה למען דור המחר" לתכנית "שבח-מופת" סכום של 150,000 ש"ח.

פרטים נוספים על הפרויקטים ניתן למצוא באתר: www.shevahmofet.org.

"לאומי אחרי" - מרכזי הכנה לבגרות עבור יוצאי אתיופיה"

בשיתוף עם אוניברסיטת תל-אביב

בסוף שנת 2006 הוחל בהפעלתה של תכנית חדשה, שנועדה להרחיב את מעגל בוגרי התיכון ובעלי תעודת הבגרות מקרב יוצאי אתיופיה. תכנית זו עתידה להתבצע בשיתוף פעולה עם אוניברסיטת תל-אביב ובתיאום עם מוקדי קליטה ליוצאי אתיופיה בקהילה. 40 תלמידים ממוצא אתיופי, הלומדים בכיתות יא-יב, ילמדו את המקצועות המדעיים הנדרשים לקראת הבגרות בהנחייתם של סטודנטים מהאוניברסיטה.

עמותת "לאומי אחרי" - קרן המאה למען דור המחר" הקציבה לתכנית סכום של כ-180,000 ש"ח לשנת לימודים אחת.

"לאומי אחרי" - מצמיחים את מנהיגות המחר"

בשיתוף עם עמותת "יוניסטרים"

"יוניסטרים" היא תכנית להצמחת מנהיגות עסקית-חברתית בקרב בני-נוער ביישובי הפריפריה ברחבי הארץ. התכנית נועדה לקדם ולחזק קהילות חלשות, לסייע בפריצת מעגלי מצוקה ולתרום לחיזוקה של החברה הישראלית. התכנית שהיא תלת-שנתית, מיועדת לקבוצות המונות כ-52 בני-נוער, ועוסקת בנושאים כגון פיתוח מנהיגות והעצמה אישית, לימוד נושאים בתחום העסקים, הקניית מיומנויות עסקיות ועידוד מעורבות חברתית בקהילה. עמותת "לאומי אחרי" - קרן המאה למען דור המחר" תומכת בפעילותה של קבוצת בני-נוער אחת במרכז "יוניסטרים" בכפר יונה.

לפרויקט הוקצבו כ-322,500 ש"ח למשך שלוש שנות פעילות.

פרטים נוספים על התכנית ניתן למצוא באתר: www.unistream.co.il.

מרכזי מעש"ה - מכינה לנערות יוצאות אתיופיה בשיתוף עם עמותת אצו - רשת הון סיכון לישראל

תכנית זו נועדה להעניק סיוע ייחודי לנערות אתיופיות שנמצאו לא מתאימות למסגרת של צבא או שירות לאומי. נערות אלה סובלות מפערים לימודיים וחברתיים ומתקשות להשתלב בחברה. המכינה מאפשרת לנערות להשלים את השכלתן התיכונית ולקבל הכשרה לפעילות התנדבותית חברתית ולימודית. במסגרת המכינה הן רוכשות כישורי מנהיגות וזכות ליחס וטיפול אישיים. 61 נערות משתתפות במכינה הפועלת בשלושה מרכזים: טבריה, באר שבע וקרית גת.

תקציב "לאומי אחרי" לשנת פעילות של התכנית מסתכם ב-30,000 דולר.

עמותת "לאומי אחרי" - קרן המאה למען דור המחר" הצטרפה לתכנית בשנת 2006, והקציבה לה סכום של 129,000 ש"ח לשנת פעילות אחת.

פרטים נוספים על התכנית ניתן למצוא באתר: www.israelventurenetwork.org.

מיזם "סיכויים שווים"

מיזם "סיכויים שווים" מבקש להעניק סיכוי שווה למשפחות מעוטות-יכולת ברחבי הארץ. המיזם שמופעל על-ידי "לאומי אחרי" - קרן המאה למען דור המחר", ובשיתוף עם עיתון "ידיעות אחרונות", מעניק למשפחות סל סיוע נרחב בתחומי החינוך, הרווחה והפרט על-פי צורכי המשפחה. הקשר עם העובדים הסוציאליים והמשפחות מתבצע באמצעות עובדים בסניפי הבנק המתנדבים לכך.

בשנת 2006 צורפו למיזם 200 משפחות חדשות ב-27 יישובים, בתקציב של 1 מיליון ש"ח נוספים מעבר לתקציב שהוגדר לפעילות המיזם בשנת 2005. בשנת 2005 טופלו במסגרת "סיכויים שווים" 326 משפחות ב-38 רשויות, ובתקציב של 2 מיליון ש"ח.

פעילויות נוספות במסגרת מיזם "סיכויים שווים":

< **קמחא ד'פסחא:** בפסח תשס"ו (2006) בזכות השקעה של 200,000 ש"ח של לאומי באמצעות עמותת "לאומי אחרי" - קרן המאה למען דור המחר" והתגייסות העובדים עם תרומות נוספות, חולקו חבילות מזון ל-1,260 משפחות ברחבי הארץ.

בפסח תשס"ה (2005) קיבלו 935 משפחות נזקקות לבתיאון חבילות מזון בשווי של כ-300 ש"ח לחבילה. כל סל מזון הכיל מצרכי מזון בסיסיים, חבילת מצות, הגדה לפסח וכרטיס ברכה. מצרכי מזון נתרמו על-ידי עובדים ונאספו בסניפים, בנוסף לרכישה גדולה מתקציב העמותה.

< **דמי חנוכה:** בחנוכה תשס"ו (2006) חולקו שוברי שי לרכישת צעצועים לילדים ממשפחות מעוטות-יכולת ברחבי הארץ. במסגרת המבצע חילקו עובדי לאומי מסניפים ב-40 יישובים, שוברי שי בשווי 250 ש"ח ל-200 משפחות שזכות לליווי לאומי במסגרת מיזם "סיכויים שווים".

לרגל חג החנוכה תשס"ה (2005) חולקו לילדים ממשפחות קשות-יום 8,000 כרטיסים למופע "שיר נולד". החלוקה התבצעה על-ידי עובדי הבנק ב-40 יישובים. תקציב המבצע הסתכם ב-400,000 ש"ח.

ארגון "יזמים צעירים"

ארגון "יזמים צעירים" הוא אפיק נוסף, שדרכו תורם לאומי לפיתוח דור העתיד בישראל. זוהי יוזמה בינלאומית, שבה משתתפים מדי שנה מיליוני בני-נוער ממאה מדינות ברחבי העולם. לאומי ומכון ון-לייר יזמו את השקת התכנית בישראל בתחילת שנות התשעים. עם השנים הפכה התכנית לארגון עצמאי, שנתמך על-ידי גופים ציבוריים, ונהנה משיתוף פעולה עם עסקים מובילים במשק, ובראשם קבוצת לאומי.

ארגון "יזמים צעירים" פועל בשיתוף עם בתי-ספר בכל רחבי הארץ, ובכל מגזרי האוכלוסייה. במסגרתו מתנסים בני-הנוער בהקמת חברה המקדמת רעיון עסקי חדש, וחווים את כל ההיבטים של גיוס הון ראשוני, פיתוח מוצר, ניהול, שיווק ומימון. פיתוח המוצר על-ידי בני-הנוער, השלמתו והרכבתו וקידום המכירות שנעשה לו - כל אלה נבחנים הן בהיבט של התהליך החינוכי והן בהיבט העסקי המתבטא ברווחיות החברה. עשרות אלפי תלמידים השתתפו במסלול מעין זה עד כה. בשנת 2005 השתתפו בתכנית 3,000 בני-נוער, שהקימו כ-170 חברות.

לאומי גם מממן את השתתפותם של בני-הנוער בתחרות הנערכת באירופה בעלות של עשרות אלפי שקלים בשנה.

כך לדוגמא הוקמה חברה "Challenge" מרעננה, ביוזמתם של תלמידי חטיבת "אלון" בעיר. החברה פיתחה מוצר בשם "Stand Up" - קפיץ המיועד לקבץ את מושב האסלה במצב אנכי כדי למנוע לכלוך ולשמור על ההיגיינה. החברה זכתה בתחרות הארצית בשנת 2005, וייצגה את ישראל בתחרות האירופית שנערכה באוסלו בקיץ 2005. מנכ"ל החברה ציין בדבריו, "טעמנו את טעמו של העולם העסקי ולמדנו שחוקי המשחק בעולם האמיתי שונים לחלוטין ממה שהכרנו עד כה. עברנו תהליך עסקי ארוך ותובעני [...] נתקלנו בקשיים רבים ולמדנו להתמודד איתם כצוות ולמצוא ביחד פתרונות [...] גילינו שאם נשתף פעולה נצליח להתגבר על המכשולים".



דוגמא נוספת לחברה מצליחה שהוקמה במסגרת ארגון "יזמים צעירים" היא חברת "High Team", שהוקמה על-ידי תלמידי אורט "רונסון" באשקלון. החברה פיתחה את ה"מחזיקל" - דיסקית שעם לייצוב המסמר קודם שנועצים אותו בקיר באמצעות פטיש. בתחרות האירופית שנערכה בשווייץ בתחילת אוגוסט 2006, זכה מוצר זה בפרס החדשנות, מקרב 24 קבוצות שהגיעו לתחרות ממדינות שונות באירופה.

לאומי תומך בארגון "יזמים צעירים" הן באמצעות מימון ישיר והן באמצעות ליווי מקצועי של קבוצות היזמים הצעירים, שמתחרים ביניהם על הקמת חברת הזנק חדשנית. בנוסף, דואג לאומי באמצעות עמותת "לאומי אחרי - קרן המאה למען דור המחר" לממן את השתתפותם של בתי-ספר שאין באפשרותם לעמוד בעלות ההשתתפות הנדרשת, בהיקף של כ-100,000 ש"ח לשנה.

סניפי לאומי מאמצים את קבוצות היזמים הצעירים ברחבי הארץ ומסייעים להן לנהל את עסקיהן. במקביל, נרתמים עובדי הבנק לטובת התכנית, ומשקיעים מזמנם הפרטי וממרחם במתן הנחיה שוטפת והדרכות ליזמים הצעירים בנושאים פיננסיים ועסקיים. קבוצת לאומי תומכת בארגון "יזמים צעירים" בסכומים מצטברים של מיליוני שקלים. לדוגמא, בשנים 2005 ו-2006, תמכה הקבוצה בתכנית בהיקף של למעלה מ-600,000 ש"ח לשנה.



תרומות באמצעות ועדת התרומות

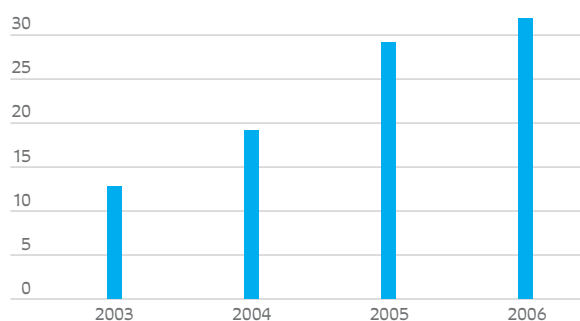
בנוסף לפעילות הענפה שפורטה לעיל, מעניק לאומי תרומות למגוון גופים ועמותות במשק הישראלי, במטרה לסייע בתחומי חברה וקהילה, בריאות, תרבות וחינוך לילדים ונוער, וכן סיוע למשפחות נזקקות. לצורך חלוקת התרומות, הוקמה ועדת תרומות בראשות המשנה הבכיר למנכ"ל הראשי ונציגים מההנהלה הבכירה של הבנק.

בשנת 2006 הושם דגש על מתן תרומות בתחום הבריאות והתמיכה בנזקקים; בוגרים וילדים הסובלים מנכויות ומוגבלויות.

להלן פירוט התרומות שניתנו בשנת 2006 בחלוקה לקטגוריות:

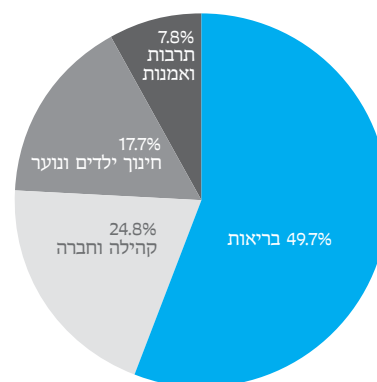
- < **בריאות** (49.7% מסך התרומות) - 1,583,343 ש"ח הוקדשו לרכישת ציוד רפואי, תמיכה בקרנות מחקר, סיוע לארגונים דוגמת איל"ן, אק"ם, אלו"ט, האגודה למלחמה בסרטן, תמיכה בערבי התרמה ליחידות שונות בבתי-חולים ותמיכה בעמותת "הצל ליבו של ילד" ששמה לה למטרה לנתח ילדים עם מומי לב מארצות מתפתחות, כולל מהרשות הפלשתינית.
- < **קהילה וחברה** (24.8% מסך התרומות) - 793,505 ש"ח הוקדשו לעזרה בשימור מפעלי הנצחה לאומיים ומורשת מנהיגי האומה; סיוע לקייטנות יתומי צה"ל וארגון ערבי התרמה לעמותות שונות, סיוע לנזקקים ולקשישים וסיוע לפעילות המבורכת של "בית נעם" - מוסד ייחודי המעניק מסגרת לבוגרים צעירים עד גיל 40 הלוקים בנכויות שונות.
- < **חינוך, ילדים ונוער** (17.7% מסך התרומות) - 562,210 ש"ח יועדו לתמיכה במוסדות ועמותות לקידום פרויקטים חברתיים של רווחה וחינוך לילדים ולבני-נוער, מלגות לסטודנטים מעוטי-יכולת, תמיכה בארגונים לילדים במצוקה, הקמת מרכזי מחשוב, מרכז ספורט וקיום פעילות למניעת השימוש בסמים בקרב בני-נוער.
- < **תרבות ואמנות** (7.8% מסך התרומות) - 247,776 ש"ח הוקצו למלגות לסטודנטים, לתמיכה במוזיאונים ובמוסדות תרבות, לסיוע בעריכת תערוכות ועוד.

תרומות וחסינות של קבוצת לאומי בשנים 2003-2006



סך תרומה במיליוני שקלים

התפלגות התרומות שניתנו בשנת 2006:



בריאות קהילה וחברה חינוך ילדים ונוער תרבות ואמנות

בשנת 2006 תרמה קבוצת לאומי והעניקה חסויות למטרות חברתיות וקהילתיות בהיקף של כ-32.7 מיליון ש"ח, מתוכם סך התרומות הוא כ-29.5 מיליון ש"ח.

להלן התפלגות סך התרומות והחסויות בשנת 2006 על-פי נושאים:

חינוך ילדים ונוער	9.6 מיליון ש"ח
בריאות	1.7 מיליון ש"ח
תרבות	1.0 מיליון ש"ח
קהילה וחברה	20.4 מיליון ש"ח
סה"כ התרומות והחסויות	32.7 מיליון ש"ח

להלן התפלגות התרומות והחסויות בשנת 2005 על-פי נושאים:

חינוך, ילדים ונוער	10.5 מיליון ש"ח
קהילה וחברה	5.2 מיליון ש"ח
תרבות ואמנות	2.1 מיליון ש"ח
בריאות	0.8 מיליון ש"ח
סה"כ התרומות והחסויות	18.6 מיליון ש"ח

להלן התפלגות התרומות והחסויות בשנת 2004 על-פי נושאים:

חינוך ילדים ונוער	5.5 מיליון ש"ח
קהילה וחברה	5.9 מיליון ש"ח
תרבות ואמנות	1.1 מיליון ש"ח
בריאות	0.4 מיליון ש"ח
סה"כ התרומות והחסויות	12.9 מיליון ש"ח

פעילויות נוספות למען הקהילה

“חסידי אומות עולם”

לאומי, באמצעות יחידת הרווחה, מאמץ מזה 18 שנה את “חסידי אומות עולם” הגרים בארץ ומונים כ-45 איש, ואת בני/בנות זוגם. הבנק מעניק לחסידי אומות עולם מעמד דומה לזה הניתן לעובדי לאומי שפרשו לגימלאות מהבנק. דהיינו, שי לחגים פעמיים בשנה והזמנה לכנס השנתי בהשתתפות “בוגרי לאומי” מכל הארץ. בנוסף, מדי שנה לקראת חג הפסחא, נערך אירוע מיוחד המציין ומוקיר את פועלם של “חסידי אומות עולם” למען ישראל. בכנס משתתפים נציגי הנהלת הבנק, נציגי הוועדים, נציגי “יד ושם” ומוזמנים נוספים.

תכנית המתמחים

מזה שנים אחדות משתתף לאומי בתכנית המתמחים של הסוכנות היהודית, שנועדה לעודד עלייה וקליטה של צעירים יהודים בישראל. סטודנטים יהודים יכולים להשתתף בתכנית, ובמסגרתה הם מתגוררים חודשים אחדים בישראל, עובדים בקרב ישראלים ומשתלבים באוכלוסייה.

איתור המועמדים, הדוברים עברית, נעשה באמצעות משרדי הסוכנות בעולם. עם קבלתם לתכנית, הם נקלטים באחד מסניפי הבנק או בהנהלה הראשית. הצעירים עובדים ללא שכר, אך מקבלים מלאומי הוצאות נסיעה באוטובוס וארוחת צהריים במסעדת העובדים במשרדי ההנהלה הראשית. בתום תקופת ההתמחות הם מקבלים מכתבי המלצה לאוניברסיטה שבה הם לומדים, שכן לעתים קרובות תקופה זו מהווה חלק בלתי-נפרד ממסלול הלימודים.

בשלוש השנים האחרונות השתתפו בתכנית 25 סטודנטים מארה”ב, אורוגוואי, צרפת, בריטניה ועוד. 4 מהם עלו ארצה ונקלטו בלאומי כעובדים מן המניין.

מונדיאל בחינם לתושבי שדרות ויישובי עוטף עזה

במהלך חודשי קיץ 2006 התקיימה אליפות העולם בכדורגל - המונדיאל. מרבית המשחקים שודרו בערוצים בתשלום. במסגרת מעורבותו למען תושבי שדרות ויישובי עוטף עזה, העניק לאומי את שידורי המונדיאל בחינם לכל תושבי יישובים אלה, ומימן חבילות שידורים מוזלות ביותר לשאר תושבי המדינה.

עלות מימון של השידורים הסתכמה בכ-10.4 מיליון ש”ח וכ-80,000 מתושבי שדרות ויישובי עוטף עזה נהנו מהצפייה בשידורי הגביע העולמי ללא תשלום.



ה"צגות



ה"צגות

”תערוכת האמנות הסודית” של לאומי למען אמנים צעירים ואמנים בעלי מוגבלויות

כחלק מהתמיכה של קבוצת לאומי באמנות ובתרבות, הושקה בחודש נובמבר 2006 במבואה של בית לאומי בתל-אביב, ”תערוכת האמנות הסודית”. בתערוכה הוצגו כ-200 יצירות אמנות, מרביתן של אמנים צעירים ולא מוכרים, לצד עבודות אמנות של אמנים בעלי מוגבלויות מאלו”ט ואקיי”ם ושל אמנים מפורסמים ומוכרים. העבודות הוצגו תוך הסתרת שם האמן המבצע, כך שציבור המבקרים יכול היה להתרשם מהיצירות בלי להיות מושפע משמות יוצריהן. ציבור המבקרים הוזמן לרכוש את היצירות ולסייע בכך לאמנים הצעירים ולאמנים בעלי המוגבלויות.





מעורבות והתנדבות העובדים

חלק ממחויבותו הכוללת לקהילה, מעודד לאומי את מעורבות עובדיו בקהילה, ואף מעמיד לרשותם מסגרות התנדבותיות ומגוון הזדמנויות להתנדב ולתרום.

בשנת 2006 בחרו למעלה מ-600 עובדי לאומי להיות מעורבים; להתנדב בזמנם הפנוי ולקחת חלק בפעילויות חברתיות למען הקהילה. היקף שעות ההתנדבות של עובדי לאומי בשנה זו מוערך בכ-12,000 שעות, והיקף שעות ההתנדבות של ההנהלה מסתכם ב-500 שעות. עובדי לאומי מתנדבים במסגרת פרויקטים שונים, חלקם תורמים מזמנם ומרצם ל"לאומי אחרי", ומשמשים מקור לחיקוי עבור החניכים. העובדים מלווים את החניכים במסעות, בסדרות שטח ובסיוורים שיחידות צה"ל מארגנות עבור החניכים. כמו כן, נרתמים העובדים עם חניכי "לאומי אחרי" לטובת מיזמים קהילתיים שונים. כך לדוגמא, בסוף שנת 2006 נערך מבצע ייחודי לרגל חג החנוכה, ובו לקחו חלק כ-70 מסניפי הבנק. אל 600 מעובדי הבנק הצטרפו חניכי "לאומי אחרי", ויחד הם השתתפו במגוון פעילויות כגון עריכת מסיבת חנוכה בבית-אבות, הדלקת נר במרכז קליטה לעולי אתיופיה, ביקורים בבתי-חולים ועוד. כל 70 הסניפים האלה ערכו אירוע בעל אופי דומה בפורים 2007.

בנוסף ליוזמות השונות למען הקהילה שמאורגנות מטעם הבנק, אנו עדים ליוזמות רבות, מקומיות ועצמאיות, של עובדים בסניפים וביחידות הבנק. יוזמות אלה זוכות כמובן לגיבוי של לאומי. באזורים שונים ברחבי הארץ, חוברים עובדים של מספר סניפים למבצעים של חלוקת מזון למשפחות במצוקה, וזאת במסגרת פעילותם בארגון "לתת" ובעמותת "כולנו אחד". עובדים אחרים בחרו לאמץ מרכז סיוע ומחסה לבני-נוער חסרי קורת-גג. הם תורמים מזמנם ומכספם לטובת בני-הנוער, חוגגים עמם חגים ואירועים, ואף משתפים את בני משפחותיהם בפעילות זו.

לאומי שם לו למטרה להגביר ולעודד את מעורבות העובדים, ולא רק במסגרת הפרויקטים של "לאומי אחרי". הניסיון מלמד, כי המוטיבציה של סניפים ויחידות הבנק שמבקשים להירתם לפעילות למען הקהילה, גוברת בייחוד כאשר מדובר בפרויקטים שקרובים ללבם, או כאלה שקשורים לקהילה שבתוכה פועלות יחידות הבנק.

בימים אלה עובר לאומי תהליך היערכות רחב-היקף, שנועד להגדיר ולאפיין את מעורבות עובדיו ביוזמות ופעילויות חברתיות למען הקהילה והסביבה.





לאומי במלחמת לבנון

בקיץ 2006, במהלך המלחמה בצפון והירי המתמשך על יישובי עוטף עזה, שב לאומי ונרתם למאמץ החברתי כמתחייב ממורשתו ומהיותו גוף עסקי מוביל במשק. לאומי היה מהראשונים שנחלצו במלוא המרץ לסייע לתושבים בקווי העימות, ולעשות למען החיילים. הוא גם המשיך בכך בתום הקרבות.

לאומי למען הלקוחות

במהלך המלחמה נערך לאומי כדי להעניק ללקוחותיו בקרב תושבי הצפון ובקרב החיילים מענה מהיר ורגיש, תוך הקפדה על רמת שירות גבוהה. להלן פירוט של כמה מן הפתרונות שניתנו על-ידי לאומי נוכח המצב בשטח:

- < בעקבות סגירתם של עסקים רבים, לא קיבלו חלק מהתושבים וחיילי המילואים את משכורותיהם במועד. לאומי הציע לכל לקוח כזה הלוואה בגובה משכורת, בריבית Prime בלבד ללא תוספת, ללא עמלות ובהחזר של עד 18 תשלומים. הלוואה דומה בהיקפה של עד 50,000 ש"ח הוצעה גם לעסקים קטנים שנקלעו למצוקת מזומנים.
- < מתן שירותים בנקאיים בכל רחבי הצפון באמצעות סניפי בנק נייד, כולל גם באתר האוהלים בניצנים.
- < פתיחת נקודות נוספות למשיכת כספים, כולל בבנק הדואר.
- < הכשרת סניפי בית כחלופה לסניפים הרגילים שנסגרו בכורח הנסיבות, ומתן מלוא השירותים הבנקאיים בסניפים אלה.
- < דחיית תשלומי משכנתא לארבעה חודשים על-ידי לאומי למשכנתאות.
- < לאומי קארד - מתן חודש אשראי נוסף חנים לעסקים שקיבלו הלוואות באמצעות חברת האשראי של קבוצת לאומי.
- < הפעלת "לאומי Call" מדי יום, עד השעה 23:00, והפעלת מוקד טלפוני ייעודי בתוך "לאומי Call" כחלופה לסניפים שהיה הכרח לסגורם על-פי הוראות פיקוד העורף.

לאומי למען העובדים

במהלך תקופת המלחמה קיבלו עובדי לאומי, תושבי הצפון, תמיכה מוראלית ומעשית כאחד. התמיכה הגיעה מהנהלת הבנק, מיחידות הבנק השונות, מיחידת הרווחה ומהעובדים שיזמו אף הם פעילויות תומכות ומסייעות. בין היוזמות והפעילויות האלה:

- < "קו חם" טלפוני שפעל במשך 24 שעות ביממה ואויש על-ידי פסיכולוגים ואנשי מקצוע, הושיט לעובדי הבנק בצפון תמיכה וסיוע בכל בעיה אישית ומשפחתית, וסייע להם להתמודד עם מצבי חרדה ולחץ. "קו חם" נוסף פעל ביחידת הרווחה, ובו עמדו עובדות סוציאליות ועובדות רווחה לרשות העובדים והמנהלים וסייעו בידם בכל בעיה שהתעוררה.
- < סניפים במרכז ובדרום אימצו סניפים מקו העימות והזמינו את עובדיהם להתארח אצלם.
- < עובדי הסניפים בצפון הוזמנו להתארח עם בני משפחותיהם בסופי שבוע בבתי-מלון בירושלים.
- < כבר בתחילת המלחמה עברו מנהלי הסניפים והיחידות סדנה שהעניקה להם כלים להתמודד עם מצבי לחץ בכלל, ועם הקשיים בניהול השוטף של משימותיהם ותפעול הסניף במצב חירום בפרט.
- < העובדים שגויסו ובני משפחותיהם קיבלו מכתבים אישיים וחבילות שי מיחידת הרווחה ומהמנכ"ל הראשי של לאומי.

לאומי למען התושבים בקווי העימות

במהלך תקופת המלחמה נרתם לאומי כדי לתת תמיכה מוראלית ומעשית כאחד לתושבי קווי העימות. להלן פירוט של כמה מן הפעולות והפעילויות של הקבוצה במהלך המלחמה ואחריה:

- < חלוקת 10,000 ערכות פנאי ומשחק בשווי 200 ש"ח לילדי הצפון.
 - < תרומה של 150,000 ש"ח לבתי-החולים בנהריה, בטבריה ובצפת.
 - < תרומה של 500,000 ש"ח להתקנת מזגנים בכל המקלטים בצפת.
 - < תרומה של מכשירי טלוויזיה ומכשירי DVD למקלטים במועצה המקומית מבואות חרמון.
 - < הכנה של מאות ערכות מזון לחלוקה בערים נהריה ועכו.
 - < הקצאת 4,000 ארוחות חמות לתושבים נזקקים בעיר טבריה.
 - < אירוח (כולל הסעות) של 200 איש מקרב תושבי נהריה בסוף שבוע במכון וינגייט.
 - < אירוח של כ-1,500 איש מקרב תושבי קרית מוצקין, קרית שמונה, ילדי פנימיות כרמיאל, חיפה וקרית ביאליק, וכן ילדים מהמגזר החרדי מקרב תושבי צפת, בימי כיף בשפיים ונחשונים.
 - < אירוח ילדי אקי"ם מהצפון בבתי-מלון במרכז גלילות של כ-50,000 ש"ח.
 - < מימון הסעות לילדי שדרות לקייטנות מחוץ לטווח טילי הקסאם, בסכום של כ-100,000 ש"ח.
 - < תרומה של 40 מחשבים מחודשים לילדי שדרות, בתיאום עם מחלקת הרווחה בעירייה.
 - < אירוח 400 ילדים מנצרת עלית בספארי בתל-אביב.
 - < חלוקת ערכות פנאי, מכשירי רדיו ודיסקמן, דיסקים, ממתקים וספרים לפצועים בבתי-חולים.
- התרומה הכוללת של לאומי בתקופת המלחמה למען תושבי קווי העימות והחיילים מסתכמת בכ-2.5 מיליון ש"ח.**

לאומי למען שיקום יערות הצפון

בתום המלחמה יצא לאומי ביוזמה לשיקום יערות הצפון אשר נפגעו כתוצאה מנפילת טילים. במסגרת היוזמה רכש לאומי עשרות אלפי שתילים, במימון משותף של עובדי לאומי, שהרימו תרומה לנושא, והנהלת לאומי שהכפילה את הסכום שנאסף על-ידי העובדים.

במהלך חג סוכות תשס"ז נענו עשרות אלפי אזרחים לקריאת לאומי להביע הזדהות עם הצפון, ובאו לקחת חלק בנטיעות שנערכו ביערות נפתלי, בשיתוף עם קק"ל.

התרומה הכוללת של לאומי למען שיקום יערות הצפון מסתכמת בכ-2.6 מיליון ש"ח.

לאומי למען הסביבה

”הממד הסביבתי של קיימות בוחן את השפעות הארגון על מערכות טבעיות, כולל מערכות אקולוגיות – קרקע, אוויר ומים.”

הנחיות ה-GRI לכתבת דוחות קיימות, דצמבר 2006

לאומי מגבש מדיניות סביבתית

ארוכת-טווח

פיתוח בר-קיימא מאפשר לבני-אדם לספק את צורכיהם הבסיסיים וליהנות משיפור באיכות חייהם, מבלי לפגוע באיכות חייהם של בני הדורות הבאים. ארגון המאמץ עקרונות של פיתוח בר-קיימא משתמש במשאבי הטבע בצורה חכמה ויעילה, ומתייחס לסביבה באחריות וברגישות. בכך מבטא ארגון זה את רצונו לצמצם את "טביעת הרגל האקולוגית" שלו, ולשלב את העקרונות של פיתוח בר-קיימא במדיניותו.

אנו בלאומי אוחזים בתפיסה, כי השמירה על איכות הסביבה היא ערך המעיד על איכות הארגון, ועל האחריות שהוא חש הן כלפי הסובבים אותו בהווה, והן כלפי הדורות הבאים.

לאומי הוא ארגון המספק שירותים ומוצרים פיננסיים לכלל הקהילה, ואופי פעילותו הוא משרדי מובהק. ההשפעות הסביבתיות הישירות שלו באות לידי ביטוי בעיקר בצריכת משאבים טבעיים. השפעותיו הסביבתיות של הבנק אינן מגיעות לרמה של מפעלי תעשייה במשק, אך לאומי, כארגון פיננסי מוביל, חש כי גם בתחום הסביבתי יש ביכולתו לתרום ולעצב ערכים שימשו מקור לחיקוי.

מילון מונחים מקוצר

■ **פיתוח בר-קיימא (Sustainable Development)** - מונח שנטבע בעקבות המשבר הסביבתי שאליו נקלע כדור הארץ. אותותיו של משבר זה ניכרים בין היתר באוויר המזוהם שאנו נושמים, במים בעלי האיכות הירודה שאנו שותים, בשימוש חסר-מעצורים במשאבי הטבע היקרים, ובפגיעה המתמשכת במערכות האקולוגיות של כדור הארץ. משבר סביבתי זה הוא במידה רבה, כתוצאה מצריכה לא-שקולה של משאבי טבע מתכלים, שעולה על קצב התחדשותם. פיתוח בר-קיימא נועד לענות על צורכי הדור הנוכחי בלי לפגוע ביכולתם של בני הדורות הבאים לענות על צורכיהם-הם. בפיתוח שכזה ניצול משאבי הטבע נעשה בקצב שמאפשר את התחדשותם, תוך שמירה על קיום התהליכים הטבעיים כסדרם.

על-פי אתר נציבות הדורות הבאים של הכנסת: www.knesset.gov.il.

■ **"טביעת רגל אקולוגית"** - מונח זה מתאר את ההשפעה של האדם על המערכת הטבעית, כפי שהיא נמדדת ביחידות של שטח; עבור כל אדם או ארגון, קיימת יחידת קרקע בגודל מסוים שניתן לחשבה, והיא אמורה לספק את כל צרכיו.

על-פי אתר המשרד להגנת הסביבה: www.sviva.gov.il.



במסגרת פעילותו השוטפת, צורך לאומי חומרים שנועדו בעיקרם לשימוש משרדי: נייר, טונרים, ציוד משרדי לסוגיו וחומרי ניקוי. לאומי מאמין כי בצריכה של חומרים כאלה, יש להפעיל שיקול דעת וחשיבה סביבתית. צריכה נכונה של חומרים משמעה חשיבה על הסביבה והקהילה. כך למשל, אפשר לצמצם את צריכת הנייר, באמצעות מחזור ושימוש בנייר ממוחזר, לייעל צריכה בחומרים וציוד למחשב, ולהשתמש במוצרים ידידותיים לסביבה, דוגמת חומרי ניקוי אקולוגיים.

מדיניות איכות הסביבה החדשה של לאומי

לאומי מצוי כיום בעיצומו של תהליך לגיבוש והטמעת מדיניות ועקרונות בנושא איכות הסביבה. נושא זה נמצא באחריות-על של ראש מערך תפעול ומנהלה (מת"מ). לאחרונה, מונה מטעמו, ממונה בכיר על תחום איכות הסביבה בלאומי, שבמסגרת תפקידו הוא מופקד על גיבוש מדיניות לאומי בנושא איכות הסביבה, ועל כתיבת נהלים ותכניות עבודה בהתייחס להיבטים השונים של הנושא. היבטים אלה כוללים: צריכת נייר, צריכת אנרגיה ויעילות אנרגטית, צריכת מים, מחזור, רכש ירוק, בחינת פיתוח מוצרים בנקאיים ירוקים והשפעות סביבתיות ישירות נוספות. תכניות העבודה כוללות, בין היתר, מדידה וניהול של ההשפעות הסביבתיות הישירות של לאומי, והתוויית יעדים לעתיד: צמצום ההשלכות הסביבתיות הישירות ויצירת תנאים להשפעות סביבתיות עקיפות חיוביות. יצוין, כי לאומי מעולם לא נקנס ולא נתבע בנושא איכות סביבה.

הכשרה והקניית מודעות

עובדי הבנק אשר מופקדים על נושאים הקשורים לאיכות הסביבה בלאומי, לוקחים חלק בימי עיון, הרצאות והכשרות בנושאים שונים. פעילויות אלו כוללות הרצאות מבוא על העקרונות לפיתוח בר-קיימא, הרצאות בנושא התחממות כדור הארץ, דיון בסוגיות מרכזיות בנושא איכות הסביבה בישראל ועוד. פעילויות אלה תימשכנה במשנה מרץ גם בעתיד.

לאומי מקיים מעקב ובקרה שוטפים אחרי הפיתוחים הטכנולוגיים האחרונים בנושאים סביבתיים, ובוחן אפשרויות לשיפור מתמיד בביצועיו בתחום זה.



מחזור וצמצום צריכה

מחזור וצמצום צריכת נייר

אחד ממוצרי הגלם אשר משמשים להפקת נייר הוא תאית המופקת משבבי עץ. לעצים יש תפקיד חשוב ביותר במיתון ההשפעה האנושית על התחממות כדור הארץ; הם קולטים גזי חממה ופחמן דו-חמצני ופולטים חמצן. כל עץ שנכרת פירושו פגיעה ביכולתו של כדור הארץ לשקם את עצמו, ולאזן את כמות הפליטות. נוסף לכך, תהליך הייצור של הנייר הלבן מחייב שימוש באמצעי הלבנה כימיים כגון כלור. כימיקלים כאלו מעמיסים על מערכות הביוב, ובמקומות שבהם אין טיפול נאות בשפכים, הם זורמים באופן חופשי לנחלים ולים ומזהמים בדרכם את הסביבה.

מחזור נייר

הצורך במחזור נייר מקבל משנה חשיבות בהיבט של נפח ההטמנה של הפסולת המיוצרת. כיום מפנה מדינת ישראל את מרבית הפסולת שלה לאתרים אחדים הפזורים ברחבי הארץ, ושם היא נטמנת מתחת לפני הקרקע. יש לזכור שנפח ההטמנה התת-קרקעית אינו בלתי-מוגבל, וכי הוא הולך ומצטמצם מדי יום ביומו. בסופו של דבר, אם לא ימצאו פתרונות הולמים יותר, תיאלצנה הרשויות לכרות בורות חדשים כדי לקלוט את הפסולת. בלאומי ברורה לנו החשיבות של צמצום השימוש בנייר ומחזור הנייר ומוצרי.

מזה שנים דואג לאומי, שהנייר המשומש יאסף על-ידי ספק חיצוני למטרות מחזור. הנייר נאסף מכל סניפי הבנק ברחבי הארץ, ומשני המרכזים העיקריים - בנייני ההנהלה הראשית בתל-אביב ובניין מרכז התפעול במתקן קריית שירותי בל"ל (קש"ב) בלוד. כמות הנייר שנאספת וממוחזרת נאמדת בכ-800 טון לשנה (כ-50% מסך צריכת הנייר בבנק).

צמצום צריכת נייר

לאומי צרך במהלך פעילותו השוטפת בשנת 2006 כ-1,666 טון נייר לעומת 1,749 טון נייר בשנת 2005. כמות נייר זאת כוללת את כל סוגי הנייר שבהם משתמש הבנק: טפסים, נייר רציף, נייר גלילים, נייר צילום, נייר טואלט ומגבוני נייר. לאומי שואף לצמצם את צריכת הנייר על כל סוגיו בבנק. לשם כך הוא יוזם פעולות שונות שנועדו להיטיב עם הסביבה, ובמקביל להניב חיסכון בעלויות תפעוליות.

להלן פירוט הפעולות שיזם לאומי בשנים האחרונות כדי להביא לצמצום בצריכת הנייר:

- < **מעבר מדוחות נייר לדוחות צפייה:** אופן הצפייה והטיפול בדוחות המחשב המרכזי עבר מיכון. דוחות מודפסים הועברו מנייר אל צג המחשב, והם זמינים באמצעות ממשק אינטרנטי. בוטלו או הועברו לצפייה 2,420 סוגי דוחות מתוך 2,470 סוגי דוחות שהיו קיימים בבנק בשנת 2004. בתקופה זו קטנה צריכת הנייר הרציף הנצרך לשם הדפסת דוחות מכ-56 מיליון דפים ל-39 מיליון דפים. החיסכון הכספי הישיר הגיע לסכום של כ-580,000 ש"ח לשנה.
- < **דואר פנימי ללא מעטפה:** בבנק קיים נוהל של משלוח דואר פנימי, לא-רגיש, כשהוא מקופל ומהודק בסיכה, ללא צורך במעטפה.
- < **שימוש חוזר במעטפות:** כמות המעטפות שבהן נעשה שימוש חוזר בשנה נאמדת בכ-250,000 מעטפות בממוצע בשנה. בהנחה שבכל מעטפה נעשה שימוש חוזר לפחות חמש פעמים, הרי שמדובר בחיסכון של כ-5 מיליון מעטפות נייר מדי שנה. החיסכון הכספי השנתי כתוצאה משימוש חוזר במעטפות נאמד אם כן בכ-484,000 ש"ח.



- < **אחסון מסמכים במערכת @VIEW:** במיזמי הבינוי של לאומי מאוחסנים כ-13GB של מידע. רובו המכריע מצוי בפורמט של שרטוטים (אלפים), שאם יודפסו, ישתרעו על פני קילומטרים ארוכים של נייר. באמצעות מערכת @VIEW ניתן לחסוך כ-50% מעלויות שכפול הנייר.
- < **עלויות יומיים לסניפים:** בשנתיים האחרונות עבר הבנק להפצת מידע עסקי יומי לסניפים וליחידות המטה במתכונת ממוחשבת במקום על גבי נייר. החיסכון בנייר נאמד בכ-3 מיליון דפים בשנה, והחיסכון הכספי השנתי מסתכם בכ-290,000 ש"ח.
- < **פורטל ספקים:** הבנק נמצא בתהליך הטמעתו של פורטל ספקים, שיאפשר העברת הודעות, חשבוניות וכל התכתבות אחרת עם הספקים באמצעות אתר אינטרנט ייעודי.
- < **מגבוי נייר:** מגבוי הנייר שלאומי רוכש לניגוב ידיים עשויים מנייר ממוחזר בלבד.
- < **ביטול הדפסת טפסים בבת-דפוס:** הבנק רכש מדפסות לייזר המיועדות לשימושם של הטלרים בסניפים. כתוצאה מכך, אין צורך להדפיס טפסים בבת-דפוס, וגם אין צורך להחזיק מלאי של טפסים בסניפים. כל טופס מודפס בהתאם לצורך במדפסת הסניפית.

מחזור סוללות

סוללות ומצברים מכילים חומרים רעילים ביותר, שעלולים לגרום לזיהום חמור במי התהום ובמקורות המים. הטמנה או השלכה של סוללות בסביבה לחה, עשויה להוביל להיווצרות קורוזיה, פגיעה במעטפת החיצונית של הסוללות ודליפה של כימיקלים רעילים אל הסביבה.

כדי למנוע תופעות כגון אלה, בחר לאומי לשתף פעולה עם המשרד להגנת הסביבה, והוא מְפנה באופן סדיר את הסוללות הנאספות במכלים מיוחדים, ומעבירן להטמנה בטוחה ברמת חובב. בימים אלה מגדיל הבנק את מספרם של המוקדים לאיסוף סוללות משומשות בבנק.

כיום, ישנם בלאומי שלושה אתרים מרכזיים שבהם ממוקמים מכלים לאיסוף סוללות: בית לין, קריית שירותי בל"ל (קש"ב), ליליבלום 8-10.

בכוונת לאומי להציב במהלך שנת 2007 מכלי איסוף גם בסניפים הראשיים בחיפה ובירושלים.

שימור וחיסכון באנרגיה

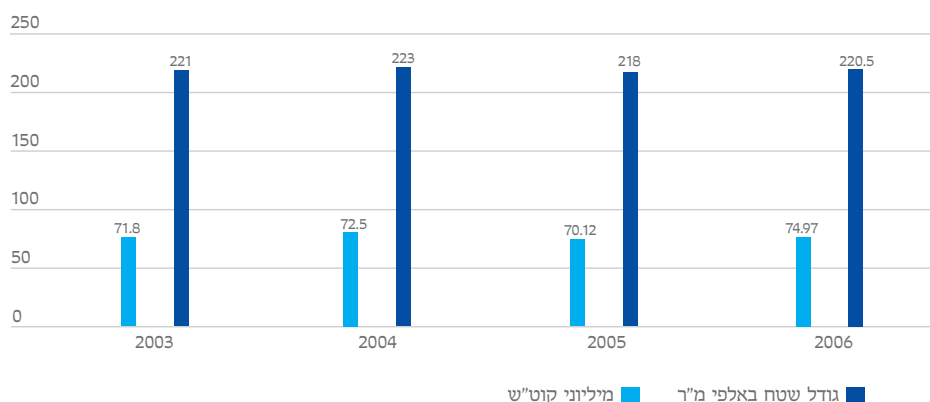
החשמל המגיע אל המשרדים והסניפים של לאומי, וגם אל בתיהם של מרבית הצרכנים במדינת ישראל, מקורו בתחנות כוח. התוצאה הישירה של שרפת פחם וגז לצורך ייצור חשמל בתחנות הכוח היא פליטה של גזי חממה. ברור לכול, כי ככל שתצמצם צריכת החשמל, כך גם יפחת העומס על הרשת, יפחת הייצור ויקטן הזיהום הנפלט אל האטמוספירה. המעבר אל מקורות אנרגיה מתחדשים כגון אנרגיה סולארית או טורבינות מונעות-רוח הוא אחד המהלכים המתבקשים כדי להבטיח אספקה של אנרגיה, מהסוג הלא-מזהם. עד לשילובן של מערכות כאלו במשק החשמל הישראלי, אנו בלאומי סבורים, כי על כל הצרכנים במדינה מוטלת חובה מוסרית לנסות ולצמצם את צריכת האנרגיה.

צריכה יעילה של אנרגיה

לאומי שוקד כל העת על יוזמות שונות שמטרתן צמצום בצריכת האנרגיה והחשמל באמצעות שימור אנרגיה וצריכת אנרגיה יעילה וחסכונית. ליוזמות אלה יש השלכות חיוביות הן במישור הסביבתי והן במישור הכלכלי. איתור מוקדים לחיסכון באנרגיה וסקרי אנרגיה נערכים מעת לעת במתקני הבנק השונים.

כחלק מניהול העלויות התפעוליות וההשפעות הסביבתיות של לאומי, נאספים ונבחנים נתוני צריכת החשמל של כלל הבנק (על מגוון סניפיו ויחידותיו). מנתונים אלה עולה, כי צריכת החשמל של לאומי נותרה יציבה לאורך השנים. זאת למרות הגידול המתמיד שחל בפעילות הבנק, ובא לידי ביטוי בהרחבת שטחי פעילותו, ובשכירתם ורכישתם של מבנים ומתקנים חדשים. אופי פעילותו המשרדית של הבנק, מכתיב תוספת מתמדת של ציוד מחשוב שפולט חום, ומצריך השקעת אנרגיה רבה יותר במיזוג אוויר. יחד עם זאת, צריכה יעילה של אנרגיה תורמת לכך שהעלייה בצריכת החשמל היא מתונה יחסית.

צריכת חשמל (במיליוני קוט"ש) בלאומי בין השנים 2003-2006



להלן פירוט הפעולות שאותן מבצע לאומי באופן שוטף כדי להביא לחיסכון בצריכת אנרגיה, וכפועל יוצא מכך, לחיסכון בעלויות כספיות:

< **חיסכון באמצעי תאורה:** בנוסף לשימוש בנורות פלורסצנט 58 W שהן חסכוניות בצריכת חשמל, הותקנו גופי תאורה חסכוניים באנרגיה בעלי הספק נמוך יותר, שולבה בקרת תאורה לפי לוחות זמנים ופעילות באזור, ונעשה סבב כיבוי אורות בסוף יום העבודה, במתקנים שבהם אין מערכת חכמה לכיבוי אוטומטי. כן נרכשו גופי תאורה בעלי משנקים אלקטרוניים בלבד, שחוסכים בחשמל ואנרגיה. ראוי להדגיש כי החיסכון שהושג בעקבות השימוש במשנקים אלה במתחם הקש"ב הגיע לסכום של כחצי מיליון ש"ח לשנה.

< **ויסות טמפרטורה ומיזוג אוויר:** נרכשו מדחסים משולבי מערכת השבת חום, הותקנו מערכות מיזוג מתקדמות וחסכוניות, דוגמת המערכת החדשה המותקנת בקש"ב, שמווסתת את ספיקת האוויר באמצעות המפזרים שבחדרים ומשדרת זאת למדחס שמתאים את עצמו לגדרש. במערכת זו מושג חיסכון ניכר באנרגיית חשמל לעומת הקיים במערכות רגילות של מיזוג אוויר מרכזי. בנוסף, מופעלות מערכות המיזוג בהתאם ללוחות זמנים קבועים, וכן מופעלות מערכות בקרה על מערכות המיזוג, וחיפוי החלונות הפונים לצד דרום בוילונות כדי למנוע התחממות יתר. בסניפים חדשים הותקנה בחלונות הדרומיים זכוכית מסוג ייחודי הבולמת חום.

< **חימום מים:** טמפרטורות דוד החימום הורדה ונקבעה על 45 מעלות, ונעשה שימוש בחום שיורי (שנוצר בתהליך עיבוי הקירור במזגנים) לחימום מים.

הפעלת מערכת "בניין חכם" בקומת ההנהלה בבית לאומי

בשנת 2004 הותקנה מערכת "חכמה" לכיבוי אוטומטי של תאורה ומיזוג אוויר בחדרים של הקומה השביעית בבית לאומי (בניין ההנהלה המרכזית שברחוב יהודה הלוי 34 בתל-אביב). מערכת זו מאפשרת התייעלות בצריכת אנרגיה וחיסכון בצריכת החשמל, ובאמצעותה אנו בוחנים בלאומי את הכדאיות של התקנת מערכת דומה בכל קומות המבנה ואף באתרים נוספים של הבנק.

על מנת לבחון סוגיה זו מתבצעת בכל חודש השוואה של צריכת החשמל בקוט"ש בקומה ה"חכמה" לעומת הצריכה בקומה אחרת בבניין. הנתונים מצביעים על חיסכון שבין 10%-15% ואף למעלה מכך בצריכת החשמל בקומה ה"חכמה". מדובר בחיסכון שנתי בהיקף של אלפי שקלים לקומה, ועשרות אלפי שקלים ולמעלה מכך למבנה בכללותו.

לאומי מבצע באופן תקופתי השוואה של החיסכון בעלויות החשמל מול עלות התקנת מערכת הבקרה, וחישוב של זמן החזר ההשקעה הצפוי. לאור העלייה במחירי החשמל, התקצר זמן החזר ההשקעה הצפוי מ-7 שנים לכ-4.5 שנים. אם זמן החזר ההשקעה יתקצר עוד יותר, צפויה להתקבל החלטה להפוך את בית לאומי כולו ל"בניין חכם".



חיסכון במים

מים הם משאב עולמי הנמצא במחסור. כמות המים השפירים במדינת ישראל שעומדת לרשות הצרכנים הולכת ומתמעטת כל העת ונמצאת לא פעם תחת איום של ממש. פגיעה אפשרית באקוויפר החוף עקב זיהום או חשש להמלחתו כתוצאה מניצול יתר וירידה במפלס, היא רק דוגמא אחת לאיום על עתודות המים של ישראל. התלות במשטר הגשמים המשתנה היא דוגמא נוספת ויש רבות אחרות. אמנם ישראל הפכה למובילה עולמית בתחום של הניצול החוזר של מי ביוב לטובת השקייה לחקלאות, אך עדיין הצרכנים כולם נדרשים לפעול על מנת לצמצם את הצריכה שלהם, ובהתאם לכך פועל גם לאומי.

צריכת מים מבוקרת

- לאומי פועל באופנים רבים כדי להביא לחיסכון בצריכת המים במתקני הבנק השונים, לרבות:
 - < התקנתם של מכלי הדחה דו-כמותיים בכל חדרי השירותים בבנק, והתקנת מתקנים סניטריים ללא מים במספר מבנים.
 - < התקנת מערכת מיזוג האוויר במבנה קריית שירותי בל"ל (קש"ב), שבה נעשה שימוש במערכות המבוססות על עיבוי אוויר במקום עיבוי מים.
- לאומי הציב לעצמו כיעד לשנים הבאות, להרחיב את איסוף הנתונים על צריכת המים במתקנים מרכזיים נוספים.

צמצום צריכת מים בבניין מרכז התפעול שבמתחם קריית שירותי בל"ל (קש"ב)

בשנת 2002 הוחלפו כל יחידות הקירור במזגנים שבבניין מרכז התפעול, מיחידות קירור הפועלות באמצעות עיבוי מים לקירור באמצעות עיבוי אוויר. בצד היתרון הסביבתי הברור הנובע מעצם החיסכון במים, הושג גם חיסכון כלכלי המסתכם בעשרות אלפי דולרים בשנה, וזאת כתוצאה מהחיסכון בעלויות המים לסוגיהן (עלות המים עצמם, הטיפול במים, ביוב וכדו').





העדפת השימוש בחומרים ידידותיים לסביבה

- לאומי סבור כי יש להעדיף את השימוש בחומרים ידידותיים לסביבה, גם אם זה כרוך בתוספת עלות. להלן מספר דוגמאות לכך:
- < **חומרי ניקוי:** חברות הניקיון העובדות עם לאומי מחויבות, בחוזה הניקיון הסטנדרטי, לעשות שימוש אך ורק בחומרי ניקיון המאושרים על-ידי התקנים של המשרד להגנת הסביבה.
 - < **גז מזגנים:** הבעיה הסביבתית המרכזית של הגזים מהדור הקודם (CFCs) הייתה פגיעתם בשכבת האוזון ויצירת החור בשכבות העליונות של האטמוספירה באזורים שנמצאים מעל לקוטב הדרומי ומעל הקוטב הצפוני. גזים אלו הונדסו על-ידי האדם על מנת לשפר את יכולת הקירור, אך בדיעבד הסתבר שהם יכולים לא רק לקרר, אלא גם להתחבר אל המולקולות של האוזון, לנתק אותן זו מזו ולגרור לקרע בשכבה הטבעית הקיימת והמהווה מעטה הגנה מקרינה. כאשר התבררה מידת הנזק שנגרמה, החלו מדינות וארגונים רבים והאו"ם בראשם לפעול כדי להוציא גזים אלו מכלל שימוש.
 - < לאומי פועל להחלפת המזגנים הישנים על-פי צורכי התחזוקה. כל המזגנים החדשים שנרכשים ומוכנסים לשימוש פועלים על בסיס גז ידידותי לסביבה (נטול פריאון).
 - < **כוסות שתייה חד-פעמיות:** הבנק רוכש כ-4 מיליון כוסות חד-פעמיות בשנה. לאחרונה הוחלפו כוסות השתייה העשויות מקלקר (פוליסטירן מוקצף), חומר שאינו ידידותי לסביבה ואשר התכלותו אורכת שנים רבות, לכוסות עשויות מנייר, שהשפעותיו על הסביבה פחותות, הוא מתכלה במהירות יחסית וניתן למחזור.
 - < **מדפסות תרמיות ללא טונרים:** לאומי מגדיל מזה עשר שנים את היקף השימוש בחומרים ממוחזרים דוגמת סרטי דיו, מכלי דיו וטונרים ממוחזרים, שבהם נעשה שימוש חוזר במכלי הפלסטיק. בשנת 2005 השתמש לאומי ב-36 סוגי טונרים וראשי דיו ממוחזרים. בשנת 2006 עלה מספרם ל-61 בעלות של 4.2 מיליון ש"ח. אלו מהווים כיום 78% מתוך רכש הטונרים הכולל. נוסף לכך, צורך לאומי כ-145 טונרים וראשי דיו מקוריים בעלות של 1.2 מיליון ש"ח.
 - < במהלך שנת 2005 רכש לאומי מדפסות תרמיות, ואלה שולבו בעמדות המידע של הבנק לשימושן של קהל הלקוחות. כך נמנע הצורך לעשות שימוש בטונרים שמכליהם עשויים פלסטיק בלתי-ידידותי לסביבה, וגם נחסכה רכישתם של כ-840 מכלי טונרים מפלסטיק במהלך השנה.
- ## מחזור מחשבים
- לאומי מודע לסכנות הסביבתיות הטמונות בהשלכת פסולת אלקטרונית על רכיביה (ציוד מחשבים). לפיכך, וגם כדי להתמודד עם שיקולים של אבטחת מידע, בחר לאומי להפנות את המחשבים המיועדים לגריעה לאחד משלושת האפיקים הבאים:
- < מחזור המחשבים על-ידי חברה חיצונית המורשית לכך, ומשמידה אותם בפיקוח הבנק.
 - < תרומה לקהילה (בהיקף של עשרות מחשבים בשנה).
 - < מכירה (בהיקף מצומצם).



ההשפעות הסביבתיות העקיפות של לאומי

התפיסה הרווחת כיום בעולם מייחסת לבנקים ולגופים פיננסיים אחרים, תפקיד חשוב בעידוד לקוחותיהם וספקיהם ליטול אחריות על סביבתם. גם אנו בלאומי חשים כי בתחום זה יש ביכולתנו לתרום ולעצב ערכים ויעדים מנחים. אנו סבורים כי האתגר המשמעותי הניצב בפני לאומי בתחום איכות הסביבה הוא התמודדות עם השפעותיו הסביבתיות העקיפות, ומינוף כוחו הכלכלי לטובת איכות הסביבה.

להלן מספר דוגמאות לנושאים שבאמצעותם בחרנו להשפיע על סביבת העבודה שלנו, כבר בשנת 2007:

- < לאומי ידרוש מספקים חדשים להצהיר, כי יש ברשותם רישיון עסק והיתרים נדרשים, וכי לא קיימים נגדם הליכים מינהלים ו/או פליליים התלויים ועומדים בנושא איכות הסביבה.
- < לאומי יעודד את ספקיו לנקוט פעולות בנושא של אחריות סביבתית.
- < לאומי יבחן שיתוף פעולה עם ארגונים שוחרי סביבה, ישקיע כספים ויבחן מתן תרומות לטובת פעילויות סביבתיות.



ומה בעתיד לבוא?

אנו מייחסים חשיבות להשפעות של לאומי על איכות הסביבה, למען כל מחזיקי העניין שלנו, בהווה ובעתיד. בכוונתנו להמשיך ולשפר את ביצועינו בתחום זה ולתרום להגברת המודעות והמחויבות בקרב עובדינו. להלן דוגמאות אחדות לנושאים מרכזיים שבהם בחרנו לטפל כבר בשנת 2007:

טיפול בפסולת:

- < לאומי יטפל בפסולת באופן אחראי ויפעל לצמצום הפסולת שמקורה בפעילויותיו ולמחזוריה.
- < לאומי יעודד פעולות של מחזור ומודעות לנושא.

מניעת פליטה של גזי חממה:

- < לאומי ימדוד את צריכת הדלק של כלי הרכב שהוא מעמיד לרשות עובדיו.
- < לאומי יכלול בשיקוליו לבחירת כלי הרכב גם שיקולים סביבתיים, חסכוניות בדלק ומיעוט פליטות.
- < לאומי יגביר את השימוש בהסעות מרוכזות למקום העבודה ולפגישות עבודה.
- < לאומי ימשיך להעדיף קיום שיחות ועידה בינלאומיות בוידאו על מנת לחסוך בטיסות ונסיעות לחו"ל.

העדפת בנייה ירוקה:

לאומי ישלב, ככל שניתן, עקרונות של בנייה ירוקה בפרויקטים של שיפוץ והקמת סניפים ומבנים. בימים אלו נבחנים שני מבנים מרכזיים לצורך קבלת תו ירוק.



שימור אתרים

שימור נועד להבטיח את המשך קיומם של מבנים בעלי ערך תרבותי, היסטורי ואדריכלי בתוך תרבות עכשווית. כך נוצרת תחושה של יציבות והמשכיות היסטורית המקשרת בין הפרט לחברה שבתוכה הוא חי.

בנק לאומי משמר מבנים היסטוריים שמצויים בחזקתו בשיתוף עם "המועצה לשימור אתרים". הבנק מיישם שיטות מיוחדות וחלוציות בתחום הבנייה. עבודות השימור מבוצעות במקצועיות רבה, וכוללות שימור של קירות כורכה, שחזור עבודות הטיח ושימור גגות ורעפים מקוריים.

בין המבנים שעברו שימור ניתן למצוא את:

בית מאגני: אחד הבתים הראשונים של אחוזת בית בתל-אביב, שנבנה בתחילת המאה הקודמת. המבנה אוכלס בשנת 2003 לאחר שעבר שימור יסודי בהתאם להוראות עיריית תל-אביב, תוך שילובו במבנה חדש בסגנון עכשווי. כיום משמש המבנה את לאומי כחלק מבניין הנהלת הבנק.

סניף רחביה: הסניף נבנה בשנים 1935-1936 בשכונת רחביה בירושלים כבית דירות למגורי משפחה. בימים אלו עובר הסניף הליך שימור קפדני על-פי הנחיות עיריית ירושלים, ובתאום עם משפחתו של האדריכל שתכנן את המבנה המקורי.

מלון ירדן: הבנק מכר את המבנה, כאשר בחוזה המכירה מופיע סעיף מפורש, שבו מתחייב הלקוח לשמר את המבנה. בשנה האחרונה הושלם שימור יסודי של המבנה בהתאם להנחיות השימור של עיריית תל-אביב.

תם ולא נשלם

כיווני פעולה בשנתיים הבאות

במהלך העבודה המאומצת שנעשתה, כדי לאסוף ולגבש את המידע והתכנים של דוח האחריות החברתית הראשון, עברנו בבנק תהליך מרתק שבו זכינו לרכוש תובנות חדשות ולא פעם מפתיעות על נקודות החוזק שלנו. בזכות הכנתו של הדוח, למדנו לא מעט על עצמנו כארגון פיננסי הפועל בתוך הקהילה, בתוך הסביבה ובמשק הישראלי כולו, ואוחז בתפיסה של אחריות חברתית כוללת. למדנו כיצד תפיסה זאת באה לידי ביטוי בקשר שלנו עם כל בעלי העניין של הבנק. אנו גאים בהישגינו עד כה, ובכוונתנו להמשיך ולהעמיק את העשייה בתחום פיתוח האחריות החברתית של לאומי ושל עובדיו, ולהרחיב את היקף הדיווח החברתי, כך שיכלול את כל החברות בקבוצה ועל מנת לדווח ברמת הקבוצה כולה בשנת 2009.

להלן הקווים המנחים של פעילותנו החברתית בשנתיים הקרובות:

זמינות לדוח ומשוב

בכוונתנו להציג את הדוח בפני מחזיקי העניין השונים, לרבות עובדי לאומי, לקוחותיו והציבור הרחב. אנו בלאומי נערכים לקיום דיאלוג בתוך הבנק פנימה, כדי לדון במשמעויותיו של הדוח, ולבחון כיצד יכול כל אחד מאתנו, עובדי הבנק, לפעול לקידום מטרותיו.

לדוח זה מצורף דף משוב, שנועד עבורכם, הקוראים, על מנת שתוכלו להגיב על הנאמר בדוח, וכדי שאנו בלאומי נוכל להפיק תועלת מתגובותיכם. דפי המשוב שתחזירו לבנק, ישמשו אותנו לצורך לימוד והסקת מסקנות, ויסייעו בידינו לתכנן את המשך פעילותנו בהיבט של אחריות חברתית.

טיפול הדיאלוג עם מחזיקי העניין

אנו נפעל להרחבת הדיאלוג עם מחזיקי העניין של לאומי ולהעמקתו, במטרה להמשיך ולתת מענה הולם לצורכיהם ולהתחשב במבוקשם.

למען הלקוחות: פתרון פיננסי הולם לכל לקוח

אנו נמשיך לשקוד על מתן פתרון פיננסי ערכי וכולל, תוך התאמה אישית והתמקדות בצרכיו של הלקוח ב"רגעי אמת". אנו נמשיך לפעול ליצירת תנאים סביבתיים הולמים שיבטיחו רמת זמינות גבוהה, תוך הקפדה על סביבה ידידותית, מסבירת פנים, נגישה ובטוחה.

עם העובדים: מדיניות "עם הפנים לעובד"

אנו בלאומי נפעל להמשך פיתוח עובדי לאומי וטיפוחם, נמשיך לפתח תכניות הכשרה, מדדי הערכה שיטות תגמול וטיפול ברווחת העובדים. במקביל, נמשיך לפתח ערוצי תקשורת ומשוב, שבאמצעותם נאזין ונלמד על הלכי הרוח והצרכים של העובדים.

למען הקהילה: מעורבות והתנדבות עובדים

אנו בלאומי, נמשיך להתחקות אחר נקודות החולשה בחברה הישראלית, וניתן לכך מענה הן באמצעות תרומות ייעודיות והן באמצעות מיזמים של מעורבות בקהילה.

במקביל, נמשיך ונפתח את המדיניות של מעורבות בקהילה והתנדבות עובדים, נפעל כדי למגף את העוצמות שלנו כגוף פיננסי מוביל בישראל, בשיתוף עם העובדים - "האנשים" של לאומי על כישוריהם, יכולתם ונכונותם, ובשיתוף עם גורמים קהילתיים לטובת הקהילה ורווחתה.

דאגה לסביבה: הפחתת ההשפעות הסביבתיות הישירות

בכוונתנו ליישם את המדיניות הסביבתית של לאומי ועובדיו תוך התמקדות בחיסכון באנרגיה, מחזור מרבי וצמצום ההשלכות הסביבתיות הישירות שלנו על הסביבה. במקביל, בכוונתנו לפעול להגברת המודעות והמחויבות בקרב עובדינו לנושא חשוב זה.

תודות למשתתפים בגיבוש הדוח

לאומי כארגון עסקי גדול ומוביל החליט להוביל שינוי באמצעות אימוץ כללי הדיווח הוולונטרי ויישומם הלכה למעשה בדוח לאחריות חברתית זה.

החשיבות והתרומה של דוח אחריות חברתית ראשון של לאומי הן בעצם איסוף וריכוז המידע על הפעולות החברתיות והסביבתיות שנעשות על-ידי לאומי, והצגתו של מידע זה בפני הציבור. לפעולות אלה יש אמנם ביטוי מינורי במאזן הפיננסי השנתי של הבנק, אך ערכן החברתי הוא רב-משמעות והשפעה.

נבקש להדגיש, כי למאמץ של כתיבת דוח האחריות החברתית של לאומי נרתמו עובדים ומנהלים רבים, ורק בזכותם ניתן היה להשלים דוח זה. וכאן המקום להודות לכל הגורמים שהיו שותפים למאמץ: לראשי החטיבות, האגפים והענפים, לחברי צוות ההיגוי, למזכירת הבנק, להיסטוריון הבנק, ליועצים המקצועיים והמשפטיים ולכל העובדים שהעבירו את המידע הרלבנטי והעירו את הערותיהם.

אנו גאים לציין כי דוח האחריות החברתית של לאומי נושא היום את אישורו של הגוף הבינלאומי המוביל בנושא אחריות חברתית, ה-GRI, והוא עומד בסטנדרטים המתקדמים ביותר שקיימים.

יחד עם זאת חשוב לנו להבהיר, כי האישור המשמעותי ביותר לפעילויות של לאומי אינו נמצא בתקני איכות בינלאומיים, כי אם בתחושת הגאווה של העובדים, בערך המוסף שבו זוכים לקוחותינו, ובחיוכם של ילדים ובני-נוער הזוכים לקבל הזדמנות לעתיד טוב יותר.

המשתתפים בגיבוש דוח האחריות החברתית

< עובדי לאומי מיחידות הבנק השונות, אשר השתתפו ותרמו רבות מהניסיון והידע שלהם.

< צוות היגוי

דוד בר לב - מערך משאבי אנוש, יו"ר הצוות
מנחם איזנטל - חטיבה לשוקי הון
אלון אלדר - מערך תפעול ומנהלה
אייל בירן - החטיבה הבנקאית
יהודה ברגר - קשרי חוץ ויחסי ציבור
דני גיטר - החטיבה לבנקאות מסחרית
משה גנקין - מערך תפעול ומנהלה
דפנה דותן - החטיבה העסקית
נעמי זנדהאוז - מערך הייעוץ המשפטי
אורי כחלון - החטיבה הבנקאית
זאב מורג - מערך הביקורת הפנימית
מאירה קרני - מערך הייעוץ המשפטי
אהוד רוזנבאום - החטיבה לבנקאות מסחרית
רות שיקלר - מערך הייעוץ המשפטי

< צוות מוביל

אייל צופן - מערך משאבי אנוש
אורית קוט - מערך משאבי אנוש

< יועצים

אפרת אבינרי, עריכה
ליעד אורת, חברת ארקדה יזמות בע"מ
איריס אלדר וצוותה מחברת BDO זיו האפט
אליין כהן, חברת פוטנציאל 1
תמר לזר, תקשורת פנים-ארגונית
יגאל פורשטיין, צאלה לוין פלד - פורשטיין דיזיין

< עמותות

טליה אהרוני ומומו מהדב, ארגון "מעלה"
עו"ד אלונה שפר-קארו, ארגון "חיים וסביבה"
יובל וגנר, עמותת "נגישות ישראל"

ניתן להפנות שאלות בנושא הדוח לאייל צופן:

מערך משאבי אנוש, רח' יהודה הלוי 34, תל-אביב, טלפון: 03-5143223, פקס: 03-5147781

אינדקס ה-GRI

לאומי גיבש את תכולת הדוח ותוכנו על-פי הנחיות G3 של ה-GRI. רמת האישור שניתנה על-ידי ארגון ה-GRI היא B (מכתב אישור מה-GRI מצורף בהמשך).

C	+C	B	+B	A	*+A	רמת הדיווח	בדיקת איכות הדיווח
		•					הצהרה עצמית
							בדיקה על-ידי גורם חיצוני מוסמך
		•					בדיקת GRI
		•					G3 גילויים סטנדרטיים: פרופיל העסק
							G3 גילויים מתקדמים: מדיניות ותפיסות
		•					G3 ממדי ביצוע והתייחסות למדדים לפי מגזר עסקי

■ בדיקה על-ידי גורם חיצוני מוסמך

* +A - רמת הדיווח הגבוהה ביותר.

פירוט העמידה של דוח האחריות החברתית של לאומי לשנת 2006 בהנחיות ה-GRI:

מספר מדד	מדדי ביצוע של ה-GRI	נושאים	התייחסות בדוח האחריות החברתית לשנת 2006
1	אסטרטגיה וניתוח	הצהרת בכירים, תיאור השפעות סיכונים והזדמנויות עיקריים, חזון עסקי, חברתי, סביבתי	דברי פתיחה - מר איתן רף וגליה מאור היסטוריה, חזון ואתיקה "דרך לאומי" - הקוד האתי של לאומי
2	פרופיל ארגוני	מוצרים ושירותים, מבנה ארגוני, פעילות בישראל ובחו"ל ושוקים, מבנה בעלות, תפקיד הדירקטוריון, היקף עסקי	הפרופיל הארגוני הלקוחות של לאומי
3	היקף ותוכן הדיווח	תקופת הדיווח, עמידה בדיווח על-פי מדדי GRI, אישור על-ידי גורם חיצוני	מסגרת הדוח אינדקס GRI
4	ממשל	ממשל תאגידי	הפרופיל הארגוני
EC	ההיבטים הכלכליים	ההשפעות הכלכליות, הכנסות, דיבידנדים, תגמול עובדים, השקעות קהילתיות, מסים ותשלומים לרשויות	לאומי והמשק הישראלי לאומי למען הקהילה
EN	ההיבטים הסביבתיים	מדיניות ותפיסה ניהולית, חומרים בשימוש, צורכי אנרגיה, מים, פליטות, שפכים ופסולת, מחזור, עמידה בדרישות חוקי הגנת הסביבה	לאומי למען הסביבה
LA	העסקה ועבודה הוגנת	גישת הניהול, פרופיל ציבור העובדים, ניהול תעסוקה, יחסי עבודה, בריאות ובטיחות תעסוקתית, הכשרה ופיתוח עובדים, גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות בתעסוקה	"האנשים" של לאומי
HR	זכויות אדם	התייחסות לעמידה במדיניות של שמירה על זכויות אדם אצל ספקי החברה ומדיניות אכיפה	לאומי והמשק הישראלי - לאומי מעודד פעילות ספקים ועסקים עצמאיים
SO	חברה	גישה ניהולית, פעילות ומעורבות בקהילה, תכניות והשפעות, תביעות וקנסות	לאומי למען הקהילה
PR	אחריות מוצר	בריאות ובטיחות הלקוח, תיוג מוצר ושירות, תקשורת שיווקית, פרטיות הלקוח, עמידה בחוקים ותקנות	הלקוחות של לאומי



KEIZERSGRACHT 209

P.O. BOX 10039

1001 EA AMSTERDAM

THE NETHERLANDS

TEL +31 (0) 20 531 00 00

FAX +31 (0) 20 531 00 31

www.globalreporting.org

Amsterdam, March 6, 2007

Subject: Letter of commendation

Dear Ms. Maor,

With this letter the Global Reporting Initiative would like to recognise Leumi Bank and yourself as its President and CEO for your leadership and commitment to sustainability.

It is clear that Leumi Bank is going through a major process of implementing sustainability through its management systems, and this makes it evident that Leumi Bank is committed to truly integrating sustainability at the very heart of its business.

It is true to say that your commitment to reporting using the GRI G3 Guidelines will show all your stakeholders (investors, employees, clients and others) that the company is committed to success both financially and in terms of its role in securing a just future.

Leumi Bank applied the G3 Guidelines up to the B-level and this is an outstanding achievement for a first time reporter. Your company is striving to be among the top of the prestigious Maala Ranking this year as a result of your efforts, and this achievement will be noticed internationally.

The success of Leumi Bank will inspire more Israeli companies to embrace sustainability as a core business concept, and to adopt the GRI G3 Guidelines. Your efforts are a commendable example, and we wish to congratulate you on your GRI G3 sustainability report at Application Level B.

With kind regards,

A handwritten signature in blue ink that reads "Ernst Ligteringen".

Ernst Ligteringen
Chief Executive



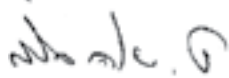
אנו שמחים לברך את בנק לאומי, חבר המנהיגות העסקית של מעלה על הצטרפותו לחברות המובילות בעולם המפרסמות דיווח חברתי-סביבתי בהתאם לכללי הדיווח של ה-GRI.

דיווח חברתי מהווה נדבך מהותי באימוץ גישה כוללת של אחריות תאגידית. זהו כלי מרכזי למיפוי פנימי, קביעת יעדים ומחויבות לשיפור, תיקשור ודיאלוג עם מחזיקי העניין של הפירמה.

כארגון המקדם את תפישת האחריות החברתית של עסקים בישראל, אנו מודעים לכך שאחריות תאגידית הינה דרך מתמשכת ולא יעד חד פעמי. בגישה זו אנו רוחשים הערכה רבה לצעדים ולמשאבים אותם משקיע לאומי בפיתוח והטמעת אחריות חברתית בפעילותו, להתמודדות עם האתגרים שתחום זה מציב, ולחתימתו לעמידה בסטנדרטים הבינלאומיים.

בפרסום דוח זה, בהשתתפות הבנק ובמיקומו בעשירייה הפותחת של דירוג מעלה 2006 לאחריות חברתית, במפעליו בקהילה ובשאיפה המתמשכת למנהיגות, מרוויחים הבנק, המשק והחברה בישראל.

טליה אהרונ



מנכ"ל

מעלה - עסקים מנהיגים אחריות חברתית