

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

תוכן עניינים

271	ממשל תאגידי וביקורת
271	הדירקטוריון וההנהלה
272	חברי הנהלת הבנק
273	המבקרת הפנימית
276	שכר רואי החשבון המבקרים
277	פירוט תגמולים לנושאי משרה בכירה
278	עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים
281	פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו
282	בעלי השליטה
284	רכוש קבוע ומתקנים
284	נכסים לא מוחשיים
284	הון אנושי
288	הסכמים מהותיים
288	חקיקה והוראות פיקוח על פעילות קבוצת הבנק
292	דירוג האשראי של הבנק
293	מגזרי פעילות

דברי יו"ר הדירקטוריון
דוח הדירקטוריון וההנהלה
הצהרות בקרה פנימית על דיווח כספי
חוות דעת רואה חשבון מבקר
דוח כספי מבוקר
נתונים נוספים על בסיס הבנק

גילויים פיקוחיים נוספים
דוח סיכונים
תיאור המאפיינים של מכשירי ההון הנכללים בהון הפיקוחי

ממשל תאגידי וביקורת

הדירקטוריון וההנהלה

הדירקטוריון

במהלך שנת 2017 קיים דירקטוריון הבנק 25 ישיבות של מליאת הדירקטוריון. כמו כן, בתקופה זו התקיימו 64 ישיבות של ועדות הדירקטוריון ו-5 השתלמויות דירקטורים.

הועדות הקבועות של הדירקטוריון הן: ביקורת, ניהול סיכונים, אשראי ותגמול.

להלן השינויים שאירעו במהלך שנת 2017 ועד למועד פרסום הדוחות הכספיים:

בישיבת הדירקטוריון שהתקיימה ביום 2 בינואר 2017 הוחלט למנות את מר יוסף שחק כחבר בועדת ניהול סיכונים.

בישיבת הדירקטוריון שהתקיימה ביום 18 בדצמבר 2017 הוחלט למנות את מר אברהם זלדמן כחבר בועדת הביקורת.

להלן שמות חברי דירקטוריון הבנק וחברותם בועדות הדירקטוריון נכון למועד פרסום הדוחות הכספיים:

משה וידמן, יושב ראש	ועדת אשראי - יושב ראש, ועדת ניהול סיכונים - יושב ראש
צבי אפרת	ועדת אשראי
סבינה בירן	ועדות ביקורת, ניהול סיכונים ותגמול
רון גזית	ועדת ניהול סיכונים
אברהם זלדמן	ועדת ביקורת וניהול סיכונים
נחשון יואב-אשר	ועדת אשראי
מרדכי מאיר	ועדת ביקורת
אברהם נוימן	ועדות ביקורת, ניהול סיכונים ותגמול - יושב ראש
גדעון סיטרמן	ועדות ביקורת, אשראי ותגמול
ליאורה עופר	ועדת אשראי
יהונתן קפלן	ועדת ניהול סיכונים
אסנת רונן	ועדות ביקורת - יושבת ראש, אשראי ותגמול
יוסף שחק	ועדות ביקורת, ניהול סיכונים, אשראי ותגמול

דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית - דירקטוריון הבנק קבע מספר מינימאלי של 3 דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית. לדעת הדירקטוריון, מספר זה מאפשר לו לעמוד בכל החובות המוטלות עליו, ובמיוחד בהתייחס לאחריותו לבדיקת מצבו הכספי של התאגיד ולעריכת הדוחות הכספיים ואישורם. כמו כן, קבע הדירקטוריון, כי בועדת הביקורת יהיו חברים לפחות 2 דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית. בועדת הביקורת מכהנים 7 דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית.

בהסתמך על כישוריהם, השכלתם, ניסיונם והידע שלם מכהנים בבנק נכון למועד פרסום דוחות אלו 10 דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית: ה"ה משה וידמן, סבינה בירן, אברהם זלדמן, נחשון יואב-אשר, מרדכי מאיר, אברהם נוימן, גדעון סיטרמן, יהונתן קפלן, אסנת רונן, ויוסף שחק.

לפרטים נוספים על חברי דירקטוריון הבנק לרבות: כישוריהם, השכלתם, ניסיונם ונתונים נוספים בדבר כהונתם, ופרטים נוספים על דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית וכשירות מקצועית, כנדרש על פי הוראות הדיווח לציבור ותקנות ניירות ערך, ראה תקנה 26 בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2017 באתר המג"א של רשות לניירות ערך.

דירקטוריון הבנק מודה למנהל הכללי, להנהלת הבנק ולעובדיו על פועלם לקידום הבנק, פרי שקידתם לקיום שירותי הבנק באחריות הראויה. הדירקטוריון מעריך את המאמצים המתמידים של המנהל הכללי, הנהלת הבנק ועובדיו להרחבת העסקים וחוג הלקוחות.

חברי הנהלת הבנק

להלן רשימת חברי פורום הנהלת הבנק ליום 31 בדצמבר 2017, תוארם ותפקידיהם:

אלדד פרשר	מנהל כללי	
מנחם אביב	סגן מנהל כללי	מנהל חטיבת חשבונאות ודיווח כספי, חשבונאי ראשי
ישראל אנגל	סגן מנהל כללי	מנהל החטיבה הקמעונאית
אילה חכים		מנהלת חטיבת הטכנולוגיה של מזרחי טפחות בע"מ ומנהלת טכנולוגיית המידע
משה לארי	סגן מנהל כללי	מנהל החטיבה הפיננסית, Chief Financial Officer (CFO)
ניסן לוי	סגן מנהל כללי	מנהל החטיבה לתכנון, תפעול ונכסי לקוחות
אופיר מורד	סגן מנהל כללי	מנהל החטיבה לבנקאות עסקית
דינה נבות	סגן מנהל כללי	מנהלת חטיבת שיווק, פרסום ופיתוח עסקים
רחלי פרידמן	סגן מנהל כללי	מנהלת החטיבה המשפטית, יועצת משפטית ראשית
דורון קלאוזנר	סגן מנהל כללי	מנהל החטיבה לבקרת סיכונים, Chief Risk Officer (CRO)
ריטה רובינשטיין	סגן מנהל כללי	מנהלת חטיבת משאבי אנוש ומינהל

גלית ויזר	מבקרת פנימית ראשית, מנהלת חטיבת הביקורת הפנימית
מאיה פלר	מזכיר הבנק
בני שוקרון	דובר הבנק

לפרטים נוספים על נושאי משרה בכירה של הבנק לרבות: השכלתם, ניסיונם ונתונים נוספים בדבר כהונתם, כנדרש על פי הוראות הדיווח לציבור ותקנות ניירות ערך, ראה תקנה 26א' בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2017 באתר המגנ"א של רשות לניירות ערך.

להלן פרטים באשר למבקרת הפנימית הראשית של קבוצת הבנק שהחלה תפקידה ביום 7 ביולי 2011:

שם	גלית ויזר
תאריך תחילת כהונתה	יולי 2011
השכלה	רואת חשבון; תואר ראשון בחשבונאות ובכלכלה (האוניברסיטה העברית), תואר שני במנהל עסקים (האוניברסיטה העברית).
ניסיון	סגנית המבקר הפנימי הראשי בבנק מזרחי טפחות וקודם לכך מבקרת פנימית ראשית בבנק טפחות.

בהתאם להוראות סעיף 146(ב) לחוק החברות - התשנ"ט-1999, המבקרת הפנימית אינה בעלת עניין בתאגיד, אינה נושאת משרה, ואינה קרובה של אחד מאלה.

בהתאם להוראות סעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית התשנ"ב-1992, לא משמשת המבקרת הפנימית בתפקיד נוסף על תפקידה כמבקרת פנימית ראשית, זולת תפקיד הממונה על תלונות הציבור, מבקרת פנימית של בנק יהב ומבקרת בחברות בנות של בנק מזרחי טפחות. המבקרת הפנימית של הבנק אינה משמשת בתפקיד מחוץ לבנק, אשר יוצר או עלול ליצור ניגוד עניינים עם תפקידה כמבקרת פנימית. למעט האמור, אין למבקרת קשרים עסקיים מהותיים או קשרים מהותיים אחרים עם הבנק או עם גוף הקשור אליו.

בהתאם להוראה 307 להוראות ניהול בנקאי תקין, עובדי הביקורת מתמנים אך ורק בהסכמת המבקרת הפנימית. עובדי הביקורת פועלים מטעם המבקרת לצורך הביקורת הפנימית, ומקבלים הוראות בענייני ביקורת מהמבקרת הפנימית בלבד. עובדי הביקורת הפנימית אינם ממלאים בתאגיד הבנקאי תפקיד נוסף על הביקורת הפנימית, זולת תפקיד הממונה על תלונות לקוחות. עובדי הביקורת הפנימית מורשים לחתום בשם התאגיד הבנקאי רק על מסמכים הקשורים בעבודת הביקורת או פניות הציבור. שירותו של עובד בביקורת הפנימית מופסק בהליך תקין ובהסכמת המבקרת הפנימית.

נכון ליום 31 בדצמבר 2017 המבקרת הפנימית זכאית ל-144,057 כתבי אופציה לרכישת מניות רגילות של מזרחי טפחות בנות ערך נקוב של 0.1 ש"ח למניה, בהתאם לתוכנית הקצאה משנת 2014 שאישר דירקטוריון מזרחי טפחות. כמו כן, המבקרת הפנימית זכאית לעד 58,424 כתבי אופציה לרכישת מניות רגילות כאמור, בהתאם לתוכנית הקצאה משנת 2017 שאישר דירקטוריון מזרחי טפחות. לפרטים נוספים בנוגע להקצאה ראה ביאור 23 לדוחות הכספיים.

להערכת הדירקטוריון, אין בהיקף ניירות הערך של הבנק המוחזקים על ידי המבקרת הפנימית כדי להשפיע על טיב עבודתה. המבקרת הפנימית הינה עובדת הבנק במשרה מלאה.

דרך המינוי סמכויות וחובות

בחודש יוני 2011 אושר מינויה של המבקרת הפנימית על ידי ועדת הביקורת והדירקטוריון, וזאת בהתבסס על ניסיונה ועל השכלתה של המבקרת.

סמכויות וחובות פונקציית הביקורת הפנימית מפורטות בכתב המינוי שנדון ואושר בדירקטוריון הבנק, ובכלל זה:

- הסמכות והיכולת ליזום ביקורות בכל היחידות ובכל הפעילויות הקיימות בבנק בארץ ובחוץ לארץ, וכן לדרוש ולקבל כל מסמך וכל מידע הדרוש לביצוע תפקידה.
- לעובדי פונקציית הביקורת הפנימית תהיה גישה ישירה, לצורך ביצוע תפקידם, לכל הרשומות, לכל מאגר רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים וקבצי עבודה ולכל תוכנית עבודה של עיבוד נתונים אוטומטי, ובכלל זה גם מידע ניהולי ופרוטוקולים של הגופים מקבלי ההחלטות, הקשורים לנשוא הביקורת.
- עובדי פונקציית הביקורת רשאים להיכנס לכל נכס שבבעלות או בשימוש הבנק ולבדוק אותו.
- לגבי מידע החסוי על פי דין, יחולו על המבקר הפנימי, עובדיו ועל כל אדם הפועל מטעמו, המגבלות הקבועות בדין. המבקר הפנימי, עובדיו או כל אדם אחר מטעמו, חייב לשמור בסוד כל מסמך ומידע שהגיעו אליו עקב מילוי תפקידו, זולת אם הגילוי נחוץ למילוי תפקידו כנדרש בחוק, או אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

זהות הממונה על המבקרת הפנימית

הממונה הארגוני על המבקרת הפנימית הוא יושב ראש דירקטוריון הבנק.

תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית

הביקורת הפנימית פועלת בהתבסס על תוכנית ביקורת רב שנתית ממוקדת סיכונים לתקופה של ארבע שנים, ממנה נגזרת תוכנית עבודה שנתית. יצוין, כי בדיקת פעילויות ועסקאות מהותיות, ובכלל זה, בדיקת נושא עסקאות עם אנשים קשורים, משולבות בתוכנית העבודה הרב שנתית של הביקורת הפנימית.

השיקולים בקביעת תוכנית הביקורת הרב שנתית

מיפוי של הפעילויות המבוצעות ביחידות השונות בבנק על פי המבנה הארגוני, ייחוס סיכון פוטנציאלי לכל פעילות ופעילות, וקביעת תדירות ביקורת בהתאם ל:

- סקרי סיכונים שנערכו בבנק.
- דרישות רגולטוריות הנובעות מהוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו.
- הוראות באזל ותהליך ה-ICAAP.
- דוחות ביקורת שוטפים של בנק ישראל.
- ממצאי דוחות הביקורת של חטיבת הביקורת.
- החלטות ועדת הביקורת ויושב ראש הדירקטוריון ובקשות המנהל הכללי של הבנק.

תוכנית העבודה הרב שנתית נערכת על ידי המבקר הפנימי, מובאת לדין בועדת הביקורת הדירקטוריונית, ומועברת לידי המנהל הכללי. לאחר דיון בועדת הביקורת והמלצה לאישור מוגשת התוכנית לאישור הדירקטוריון. בהתאם לכך, ביום 7 בפברואר 2018 אישר הדירקטוריון את תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית לשנים 2018-2021.

השיקולים בקביעת תוכנית הביקורת השנתית

מעבר לשיקולים המפורטים לעיל, המשמשים בסיס לקביעת תוכנית הביקורת הרב שנתית, אשר ממנה נגזרת תוכנית הביקורת השנתית, נוספות בתוכנית העבודה השנתית בדיקות מיוחדות אותן נדרשת הביקורת הפנימית לבצע בהתאם לבקשת הפיקוח על הבנקים וועדת הביקורת. בנוסף, מתייחסת הביקורת לבדיקות המבוקשות על ידי הנהלת הבנק. שינויים מהותיים, מובאים לאישור ועדת הביקורת. במקרה של שינויים שאינם מהותיים, נמסר לוועדת הביקורת דיווח בדיעבד. בדומה לתוכנית הביקורת הרב שנתית, נערכת גם תוכנית הביקורת השנתית על ידי המבקר הפנימי, ומובאת לדין בועדת הביקורת הדירקטוריונית. בנוסף, מועברת התוכנית לידי המנהל הכללי. לאחר המלצת ועדת הביקורת הדירקטוריונית לאישור התוכנית, מועברת התוכנית לאישור הדירקטוריון. בהתאם לכך, ביום 7 בפברואר 2018 אישר הדירקטוריון את תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית לשנת 2018.

ביקורת בתאגידים מוחזקים ובסניפי חוץ לארץ

המבקר הפנימי של הבנק, כוללת בתוכנית הביקורת השנתית והרב שנתית את התאגידים הפעילים המוחזקים על ידי הבנק, בתוקף תפקידה כמבקר פנימית שלהם, למעט בנק מזרחי שויץ, שבתקופת הדיווח היה לו מבקר פנימי משלו. ביחס לחברה זו, המבקר הפנימית מוודאת קיום ביקורת פנימית נאותה. בבנק ייב מוגשת תוכנית ביקורת נפרדת למוסדות הדירקטוריון של בנק יהב.

היקף העסקת המבקר הפנימית וצוות העובדים הכפופים לה

כאמור, המבקר הפנימית הינה עובדת הבנק במשרה מלאה. מספר המשרות הממוצע של עובדים הכפופים למבקר הפנימית נגזר מצרכי הביקורת הפנימית כפי שעולים מתוכנית העבודה הרב שנתית ותוכנית העבודה השנתית של הביקורת. מספר המשרות הממוצע במהלך שנת 2017, כולל מבקרים פנימיים של חברות מאוחדות וסניפי חוץ לארץ מפורט בטבלה להלן:

מחוץ לישראל		בישראל
עובדים שעסקו בביקורת פנימית	עובדים שעסקו בתחום פניות הציבור	עובדים שעסקו בביקורת פנימית
3 ⁽²⁾	6	49 ⁽¹⁾

(1) כולל 7 תקנים, לצורך עריכת ביקורת בבנק יהב לרבות מיקור חוץ ביהב. כמו כן, עמד לרשות הביקורת הפנימית בבנק מזרחי טפחות, מיקור חוץ בהיקף של כשתי משרות שכלול אף הוא.

(2) כולל העסקת גורמים חיצוניים בחוץ לארץ.

עריכת הביקורת

הביקורת הפנימית עורכת את עבודתה על בסיס תקנים מקצועיים מקובלים:

- דרישות החוק השונות, לרבות חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב-1992, והוראות של רשויות הפיקוח הרלבנטיות לתחום המבוקר, ובכללן הוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, כולל הוראה 307 להוראות ניהול בנקאי תקין בנושא פונקצית ביקורת פנימית.
- סטנדרטים לעיסוק מקצועי בביקורת הפנימית של לשכת המבקרים הפנימיים העולמית.

הדירקטוריון וועדת הביקורת סבורים, כי הביקורת נערכת בהתאם לתקנים המקצועיים המפורטים לעיל, באופן המגשים את מטרת הביקורת הפנימית. זאת, בין היתר בהתבסס על הדיווח השנתי, הדיווח החצי שנתי ותוכניות העבודה של הביקורת הפנימית הכוללות התייחסות לנושאים אלו. כמו כן, בהתאם לנדרש נערך אחת ל-5 שנים סקר חיצוני בלתי תלוי על איכות עבודת הביקורת הפנימית המדווח לועדת הביקורת.

גישה למידע

המבקר הפנימית מקבלת באופן שוטף גישה מלאה לכל מידע שנדרש על ידה, בהתאם להוראה 307 לניהול בנקאי תקין, כאמור בסעיף 9 לחוק הביקורת הפנימית התשנ"ב-1992, ובכלל זה גישה מתמדת ובלתי אמצעית למערכות המידע של הבנק, לרבות נתונים כספיים. יודגש, כי גם בביצוע ביקורות בתאגידים מוחזקים ובפעילות מחוץ לישראל, ניתנת לביקורת - גישה מלאה כאמור בין אם באמצעות ביקורים במוקדי הפעילות מחוץ לישראל ובין אם באמצעות קבלת חומרים על פי דרישה.

הגשת דין וחשבון על ממצאי הביקורת

הביקורת מעבירה כל דוח ביקורת בדרך קבע ליושב ראש הדירקטוריון, ליושב ראש ועדת הביקורת, למנהל הכללי ולממונה על היחידה המבוקרת. כמו כן, עותק של כל דוח מועבר ל-CRO, לקצין הציות והממונה על אסור הלבנת הון, למנהלת אגף בקרת סיכונים ולחשבונאי הראשי. דוחות הביקורת מוגשים בכתב. אחת למחצית שנה מגישה המבקר לחברי ועדת ביקורת, את רשימת כל הדוחות שהופצו במהלך מחצית השנה החולפת. כל הדוחות נדונים בפורום הכולל את מנהל החטיבה ו/או המנהל האחראי על היחידה או על הפעילות המבוקרת. הדוחות המהותיים, נדונים בפורום בראשות המנהל הכללי. יושבת ראש ועדת הביקורת, בהתייעצות עם המבקר הפנימית, קובעת מהם דוחות הביקורת הפנימית המהותיים שיובאו לדיון בוועדת הביקורת. ביום 19 ביולי 2017, הופץ הדיווח על ביצוע תוכנית העבודה של הביקורת למחצית הראשונה של שנת 2017. הדיווח נדון בישיבת ועדת ביקורת שהתקיימה ביום 24 ביולי 2017. דוח סיכום עבודת הביקורת הפנימית לשנת 2017 הופץ ונדון במוסדות הדירקטוריון בסמוך למועד אישור הדוחות הכספיים לשנת 2017. דוחות עיקריים אחרים נדונו במהלך השנה בישיבות השוטפות של ועדת הביקורת.

הערכת פעילות המבקר הפנימית

הדירקטוריון וועדת הביקורת סבורים, כי ההיקף, האופי, רציפות הפעילות ותוכנית העבודה של המבקר הפנימית, יש בהם כדי להגשים את מטרת הביקורת הפנימית.

התגמול של המבקר הפנימית

להלן פרטים על השכר, ההפרשות הסוציאליות, ההטבות וההפרשות ששולמו או שנרשמה בגינם הפרשה למבקר הפנימית הראשית, בשנת 2017: שכר בסך של 1,130 אלפי שקלים חדשים, מענקים בסך של 570 אלפי שקלים חדשים, כולל מענק שימור בסך של 173 אלפי שקלים חדשים, הפרשות סוציאליות בסך של 263 אלפי שקלים חדשים, הטבה בשל תשלום מבוסס מניות בסך של 413 אלפי שקלים חדשים ושווי הטבות נוספות בסך של 80 אלפי שקלים חדשים. סך כל התגמולים ששולמו או שנרשמה בגינם הפרשה למבקר הפנימית בשנת 2017 עמד על 2,456 אלפי שקלים חדשים. היתרה של הלוואות שניתנו בתנאים רגילים לסוף שנת 2017 הסתכמה בסך של 48 אלפי שקלים חדשים. לפרטים בעניין מדיניות התגמול לנושאי משרה, ראה ביאור 22 א.3.

להערכת הדירקטוריון, אין בהיקף התגמול הניתן למבקר הפנימית כדי להשפיע על שיקול דעתה של המבקר בקשר עם עבודתה.

שכר רואי החשבון המבקרים⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾

באלפי שקלים חדשים

מאוחד		הבנק		
2017	2016	2017	2016	
7,050	7,027	6,380	6,347	עבור פעולות הביקורת⁽⁴⁾:
1,192	1,236	364	396	רואי החשבון המבקרים ⁽⁵⁾
8,242	8,263	6,744	6,743	רואי החשבון המבקרים האחרים
				סך הכל
-	-	-	-	עבור שירותי מס⁽⁶⁾:
193	122	193	122	רואי החשבון המבקרים
1,573	1,886	1,544	1,814	רואי החשבון המבקרים האחרים
824	740	-	-	עבור שירותים אחרים⁽⁵⁾⁽⁷⁾:
2,590	2,748	1,737	1,936	רואי החשבון המבקרים
10,832	11,011	8,481	8,679	רואי החשבון המבקרים האחרים
				סך הכל שכר רואי החשבון המבקרים

- (1) דיווח של הדירקטוריון לאסיפה הכללית השנתית על שכר רואי החשבון המבקר בעבור פעולות הביקורת ועבור שירותים נוספים לביקורת, לפי סעיפים 165 ו-167 לחוק החברות, התשנ"ט-1999.
- (2) שכר רואי החשבון המבקר כולל תשלומים לשותפויות ולתאגידיים בשליטתם וכן כולל תשלומים על פי חוק מע"מ.
- (3) כולל שכר ששולם ושכר שנצבר.
- (4) ביקורת דוחות כספיים שנתיים, סקירת דוחות ביניים וביקורת דוח מותאם לצרכי מס הכנסה.
- (5) כולל רואי חשבון מבקרים אחרים בסניפי חוץ לארץ.
- (6) כולל תשלומים בגין עריכת דוח מותאם לצרכי מס הכנסה ודוחות לרשויות המס.
- (7) כולל תשלומי ייעוץ ושירותים שונים.

פירוט תגמולים לנושאי משרה בכירה

באלפי שקלים חדשים

שנת 2017										
שם	תפקיד	שכר	מענקים	הפרשות סוציאליות ⁽⁴⁾	תשלום מבוסס מניות ⁽⁵⁾	שווי הטבות נוספות ⁽⁶⁾	סך הכל ⁽⁷⁾	הלוואות שניתנו בתנאי הטבה ⁽³⁾		פרטי מקבל התגמולים ⁽¹⁾
								יתרה ליום 31.12.2017	תקופה ממוצעת לפירעון (בשנים)	
משה וידמן ⁽⁸⁾	יושב ראש הדירקטוריון	2,641	-	546	-	139	3,326	329	2.8	32
אלדד פרשר ⁽⁹⁾	מנהל כללי	2,584	25	575	-	141	3,325	-	-	56
שאל גלברד	מנהל כללי, בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	1,378	1,044	539	-	-	2,961	-	-	23
אופיר מורד ⁽¹⁰⁾	סגן מנהל כללי, מנהל חטיבה לבקאות עסקית	1,149	529	302	559	105	2,644	2,711	4.9	642
משה לארי ⁽¹⁰⁾	סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה הפיננסית, CFO	1,140	536	291	571	90	2,628	934	11.7	21
ישראל אנגל ⁽¹⁰⁾	סגן מנהל כללי, מנהל חטיבה הקמעונאית	1,144	536	267	571	93	2,611	-	-	76
שנת 2016										
שם	תפקיד	שכר	מענקים	הפרשות סוציאליות ⁽⁴⁾	תשלום מבוסס מניות ⁽⁵⁾	שווי הטבות נוספות ⁽⁶⁾	סך הכל ⁽⁷⁾	הלוואות שניתנו בתנאי הטבה ⁽³⁾		פרטי מקבל התגמולים ⁽¹⁾
								יתרה ליום 31.12.2017	תקופה ממוצעת לפירעון (בשנים)	
משה וידמן ⁽⁸⁾	יושב ראש הדירקטוריון	2,651	-	612	-	133	3,396	386	3.3	10
אלדד פרשר ⁽⁹⁾	מנהל כללי	2,385	678	758	449	145	4,415	-	-	48
דורון קלאוזנר ⁽¹⁰⁾	סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה לבקרת סיכונים, CRO	1,136	624	412	191	87	2,450	-	-	51
ישראל אנגל ⁽¹⁰⁾	סגן מנהל כללי, מנהל חטיבה הקמעונאית	1,132	585	406	246	80	2,449	-	-	56
משה לארי ⁽¹⁰⁾	סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה הפיננסית, CFO	1,135	585	389	246	87	2,442	962	11.3	23

הערות:

- (1) מקבלי התגמולים מועסקים בהיקף משרה של 100%, ואינם מחזיקים בהון הבנק.
- (2) הסכומים נכללים בדוח רווח והפסד בסעיף משכורות והוצאות נלוות.
- (3) ההטבה היא בתנאים שניתנו לכלל עובדי הבנק.
- (4) כולל פיצויים, תגמולים, פנסיה, קרן השתלמות, מענק הסתגלות, חופשה וביטוח לאומי.
- (5) לפרטים בדבר תשלום מבוסס מניות למנהל הכללי ולנושאי משרה, ראה ביאור 23 לדוחות הכספיים.
- (6) כולל הריבית המתייחסת להלוואות שניתנו בתנאי הטבה ביחס לתנאי השוק. לא קיימת הטבת ריבית בגין פיקדונות. בעסקאות בנקאיות אחרות, ההטבות חלות על כלל עובדי הבנק וסכומן אינו מהותי.
- (7) לא כולל מס שכר. כולל תשלום פנסיוני ופיצויי פיטורים על פי דין למר משה וידמן בסך 369 אלפי ש"ח, למר אלדד פרשר בסך 368 אלפי ש"ח, למר אופיר מורד ומר משה לארי בסך 153 אלפי ש"ח כל אחד ולמר ישראל אנגל בסך 159 אלפי ש"ח.
- (8) מר משה וידמן - תקופת ההעסקה של מר וידמן החלה ביום 1 בדצמבר 2012 לתקופה של שלוש שנים שהסתיימה ביום 30 בנובמבר 2015 והוארכה החל מיום 1 בדצמבר 2015 ועד ליום 31 בדצמבר 2017, והיא תתחדש מאליה, מידי שנה, לשנה נוספת, הכל בכפוף לאמור בהסכם ההעסקה. לפרטים בדבר תנאי העסקתו של מר וידמן, ראה נספח ב' לדיווח מיום 9 בינואר 2017 (אסמכתא 003457-01-2017) וביאור 22 א. לדוחות הכספיים.
- (9) מר אלדד פרשר - ביום 17 ביוני 2013 אישר דירקטוריון הבנק את מינויו של מר אלדד פרשר, למנהל הכללי של הבנק, מר פרשר החל לכהן כמנהל הכללי של הבנק בהיקף של משרה מלאה, ביום 16 באוגוסט 2013. לפרטים בדבר תנאי העסקתו של מר פרשר, ראה נספח ג' לדיווח מיום 9 בינואר 2017 (אסמכתא 003457-01-2017) וביאור 22 א. לדוחות הכספיים.
- (10) נושאי משרה מועסקים על פי הסכם העסקה אישי לתקופה בלתי קצובה:
 - מר אופיר מורד - מיום 1 בינואר 2014.
 - מר משה לארי - מיום 8 בנובמבר 2009.
 - מר ישראל אנגל - מיום 15 ביוני 1999.
 - מר דורון קלאוזנר - מיום 8 בנובמבר 2009.
 - לפרטים בדבר תנאי העסקה, ראה ביאור 22 א.3. לדוחות הכספיים.

עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים

ביום 6 באוגוסט 2008 נכנס לתוקפו תיקון לתקנות ניירות ערך (דוחות תקופתיים ומיידיים), התש"ל-1970 (להלן: "התיקון"), לפיו, בין היתר, נדרש תאגיד מדווח להגיש דוח מידי אודות פרטים בדבר עסקה עם בעל השליטה או שלבעל השליטה יש עניין אישי באישורה, לרבות עיקרי העסקה או ההתקשרות, פרטי האורגן שאישר את העסקה ותמצית נימוקיו לאישורה - למעט בקשר לעסקה אשר לגבי עסקאות מסוגה, נקבע בדוחות הכספיים האחרונים כי הן זניחות.

הבנקים קיבלו פטור מדיווח מידי לגבי עסקאות בנקאיות, שאינן חריגות, ובלבד שיקבעו על ידיהם קריטריונים לעסקאות חריגות זניחות. ועדת הביקורת של הדירקטוריון אישרה בעבר קריטריונים לעסקה חריגה ולעסקה זניחה, ואלה אושרו מחדש על ידיה ביום 6 בפברואר 2017 כדלהלן:

עסקה שאינה עסקה בנקאית

הגדרת "עסקה זניחה":

עסקה שאינה עסקה בנקאית, המתבצעת במהלך העסקים הרגיל ובתנאי שוק, והעונה על לפחות אחד מהקריטריונים הבאים, הינה עסקה זניחה:

לעניין סעיף זה - "עסקה" - עסקה עם בעל שליטה או עסקה שלבעל שליטה עניין אישי בה.

א. עסקה לרכישת מוצרים קמעונאיים במהלך העסקים הרגיל של הבנק ובתנאי שוק בהיקף שלא יעלה על 1.5 מיליוני שקלים חדשים לעסקה או עסקה מתמשכת כאמור (מספר עסקאות זהות במהותן עם אותה חברה), אשר סכומה המצטבר במשך שנה קלנדרית אינו עולה על 0.1% מההון הפיקוחי, לאחר התאמות וניכויים, כמשמעותו בהוראת ניהול בנקאית תקין 202 (להלן: "ההון הפיקוחי"). הסך האמור לא יחול על עסקאות בודדות שהיקפה של כל אחת מהן פחות מ-25,000 שקלים חדשים.

ב. עסקה לרכישת שירותים, לרבות בתחום הפרסום בטלוויזיה, במהלך העסקים הרגיל של הבנק ובתנאי שוק, שהיקפה לא יעלה על 0.1% מההון הפיקוחי או עסקה מתמשכת כאמור (מספר עסקאות זהות במהותן עם אותה חברה), אשר סכומה המצטבר במשך שנה קלנדרית אינו עולה על 0.75% מהסך השנתי של ההוצאות התפעוליות והאחרות לפי הדוחות הכספיים השנתיים האחרונים של הבנק. הסך האמור לא יחול על עסקאות בודדות שהיקפה של כל אחת מהן פחות מ-25,000 שקלים חדשים.

ג. עסקאות לשכירת שטחים, במהלך העסקים הרגיל של הבנק ובתנאי שוק, שאושרו בשנה קלנדרית אחת, שהיקפן הכולל אינו עולה על 0.1% מההון הפיקוחי.

ד. כל עסקה אחרת במהלך עסקים רגיל ובתנאי שוק שסך העסקאות מסוגה לשנה קלנדרית אינו עולה על 0.1% מההון הפיקוחי. הסך האמור לא יחול על עסקאות בודדות שהיקפה של כל אחת מהן פחות מ-25,000 שקלים חדשים.

עסקה בנקאית

הגדרת "עסקה חריגה" - עסקה שאינה בתנאי שוק או שאינה במהלך העסקים הרגיל או שהינה עסקה מהותית.

עסקה בנקאית העונה על אחד מהקריטריונים המפורטים להלן תהיה לעניין זה "עסקה מהותית":

א. **עסקת חבות** - עסקת חבות (לאחר ניכויים, כמפורט בהוראות ניהול בנקאית תקין 312) אשר בעקבותיה סך החבות של כל אחת מקבוצות בעלי השליטה יעלה על 5% מההון הפיקוחי או עסקה אשר בעקבותיה הגידול בחבות של לווה בודד מתוך בעלי השליטה יעלה על 2% מההון הפיקוחי. במידה ואושרו לאותו לווה בודד מספר עסקות חבות במהלך תקופה קלנדרית של שנה, ימדדו אותן עסקאות חבות במצטבר. כל הפרשה ספציפית לחובות מסופקים או מחיקת סכום מסוים בגין חבות של בעל שליטה או של תאגיד הקשור אליו תיחשב לעסקה מהותית. המדידה של סך החבות לעניין זה תיעשה בנפרד לגבי קבוצת ורטהיים וקבוצת עופר.

"קבוצת בעלי שליטה" - בעל שליטה כהגדרתו בחוק ניירות ערך, ביחד עם התאגידים הקשורים אליו כמשמעות המונח "איש קשור" בהוראת ניהול בנקאית תקין 312 וביחד עם קרובי בעלי שליטה הנמנים על הקבוצה.

ב. **פיקדונות** - קבלת פיקדון מבעל שליטה תיחשב לעסקה מהותית אם בעקבותיה סך הפיקדונות של אותה קבוצת בעלי שליטה יעלה על 2% מההון הפיקדונות בבנק. קבלת פיקדון מחברה שהינה "איש קשור" לבעל שליטה, ואשר אינה חברה בשליטתו, תיחשב לעסקה מהותית אם בעקבותיה סך הפיקדונות של אותה חברה במאוחד יעלה על 2% מההון הפיקדונות בבנק. סך הפיקדונות בבנק יחושב לפי הדוחות הכספיים השנתיים האחרונים שהבנק פרסם לפני ביצוע העסקה.

ג. **עסקה בניירות ערך או במטבע חוץ (שאינן עסקת חבות או עסקת הפקדת פיקדון כמפורט לעיל)** - עסקה בניירות ערך או עסקה במטבע חוץ שסכום העמלה השנתי הנגבה בגינה שווה או עולה על 2% מהסך השנתי של ההכנסות התפעוליות של הבנק (בניכוי הכנסות מהשקעה במניות) לפי הדוחות הכספיים השנתיים האחרונים שהבנק פרסם לפני ביצוע העסקה.

ד. **עסקאות אחרות** - כל עסקה אחרת של מתן שירותים פיננסיים ובנקאיים שההכנסות בגינה לבנק עולות על 0.1% מסך ההון הפיקוחי של הבנק.

חריגה זמנית זניחה ולתקופה שאינה עולה על 30 יום לא יהיה בה כדי לשנות את סיווג העסקה כעסקה שאינה מהותית, וינתן גילוי על חריגות אלו בדוח השנתי.

"תנאי שוק" - תנאים שאינם מועדפים על התנאים המקובלים בבנק לגבי עסקאות דומות עם אנשים או עם תאגידים שאינם בעלי שליטה בבנק או שלבעל השליטה אין בעסקאות עימם עניין אישי. תנאי השוק ביחס לעסקאות בנקאיות נבחנים בהשוואה לתנאים המקובלים בבנק לגבי עסקאות מאותו סוג, בהיקפים דומים, כמקובל בבחינת עסקאות עם אנשים קשורים בהתאם להוראה 312 להוראות ניהול בנקאית תקין, עם לקוחות הבנק שאינם אנשים קשורים או אינם גורמים שיש לבעלי השליטה עניין

אישי בעסקה עמם; תנאי השוק ביחס לעסקאות שאינן עסקאות בנקאיות ייבחנו ביחס לעסקאות מאותו סוג שהבנק מתקשר בהן עם ספקים ו/או ביחס להצעות של ספקים אחרים שנבחנו בטרם הוחלט על ההתקשרות. במקרים בהם אין לבנק עסקאות מאותו סוג ייבחנו תנאי השוק ביחס לעסקאות מאותו סוג הנעשות במשק, ובתנאי שהעסקה הינה במהלך העסקים הרגיל ושלעסקאות מסוג זה קיים שוק בו נעשות עסקאות דומות.

עסקאות חבות אשר נוהל בנקאי תקין 312 אינו חל לגביהן - לגבי עסקאות חבות אשר הוראת ניהול בנקאי תקין 312 אינה חלה לגביהן, במידה שיוודע לבנק על עסקה כאמור, הבנק מתחייב להביא כל עסקה כאמור לאישור בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 312, ולתת לגביה גילוי בדוח השנתי של הבנק. הגדרת "עסקה זניחה" ו-"עסקה חריגה" לגבי עסקאות אלו תהיה בדומה להגדרות שקבע הבנק לעיל.

להלן ריכוז הנתונים בעניין עסקאות בנקאיות שהינן עסקאות עם קבוצת בעלי שליטה (במיליוני שקלים חדשים):

א. עסקאות חבות

31 בדצמבר 2017					
קבוצת בעלי השליטה	יתרת אשראי מאזני	מסגרת לא מנוצלת	נכסי סיכון הנובעים מפעילות בנגזרים	ערבויות שניתנו על ידי הבנק להבטחת אשראי של בעל שליטה או צד קשור אליו	סך הכל חבות ⁽¹⁾
קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתה	52	5	-	-	57
קרובי קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתה	-	-	-	-	-
סך הכל קבוצת ורטהיים	52	5	-	-	57
קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתה	19	22	-	-	41
קרובי קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתם	102	24	-	13	139
תאגידיים מדווחים בשליטת קרובי קבוצת עופר	-	76	-	-	76
בתי זיקוק לנפט בע"מ	-	24	4	-	28
כימיקלים לישראל בע"מ	-	1	-	-	1
רותם אמפרט נגב בע"מ	-	-	-	-	-
סך הכל קבוצת עופר	121	147	4	13	285

31 בדצמבר 2016					
קבוצת בעלי השליטה	יתרת אשראי מאזני	מסגרת לא מנוצלת	נכסי סיכון הנובעים מפעילות בנגזרים	ערבויות שניתנו על ידי הבנק להבטחת אשראי של בעל שליטה או צד קשור אליו	סך הכל חבות ⁽¹⁾
קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתה	60	5	-	-	65
קרובי קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתה	-	-	-	-	-
סך הכל קבוצת ורטהיים	60	5	-	-	65
קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתה	18	19	-	-	37
קרובי קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתם	82	16	-	13	111
תאגידיים מדווחים בשליטת קרובי קבוצת עופר	-	85	-	-	85
בתי זיקוק לנפט בע"מ	-	3	14	-	17
כימיקלים לישראל בע"מ	-	27	-	-	27
גדיב תעשיות פטרוכימיה בע"מ	-	1	-	-	1
רותם אמפרט נגב בע"מ	-	-	-	-	-
סך הכל קבוצת עופר	100	151	14	13	278

(1) חבות כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין 312, לאחר קיזוז ניכויים מותרים.

ב. פיקדונות

היתרה הגבוהה בשנת 2017	יתרה ליום 31 בדצמבר 2017	קבוצת בעלי השליטה
76	27	קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתה
-	-	קרובי קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתם
-	-	תאגידיים מדווחים בשליטת קרובי קבוצת ורטהיים
2	1	אמות השקעות בע"מ
78	28	סך הכל קבוצת ורטהיים
19	2	קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתה
175	34	קרובי קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתם
-	-	תאגידיים מדווחים בשליטת קרובי קבוצת עופר
182	53	בתי זיקוק לנפט בע"מ
666	579	החברה לישראל בע"מ
4	-	כימיקלים לישראל בע"מ
2	2	גדיב תעשיות פטרוכימיה בע"מ
1,048	670	סך הכל קבוצת עופר

היתרה הגבוהה בשנת 2016	יתרה ליום 31 בדצמבר 2016	קבוצת בעלי השליטה
152	60	קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתה
-	-	קרובי קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתם
-	-	תאגידיים מדווחים בשליטת קרובי קבוצת ורטהיים
4	1	אמות השקעות בע"מ
156	61	סך הכל קבוצת ורטהיים
22	15	קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתה
206	100	קרובי קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתם
-	-	תאגידיים מדווחים בשליטת קרובי קבוצת עופר
380	195	בתי זיקוק לנפט בע"מ
1,203	1,071	החברה לישראל בע"מ
2	1	כימיקלים לישראל בע"מ
4	2	גדיב תעשיות פטרוכימיה בע"מ
1,819	1,384	סך הכל קבוצת עופר

למיטב ידיעתו של הבנק, עסקאות עם אנשים קשורים נעשו במהלך העסקים הרגיל, בתנאי שוק ובתנאים דומים לתנאי עסקאות עם גורמים שאינם קשורים בבנק.

פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

מבנה החזקות - חברות עיקריות⁽⁴⁾:



לפרטים נוספים, ראה בביאור 15 לדוחות הכספיים.

⁽⁴⁾ לבנק החזקות בחברות נוספות אשר אינן מהותיות לפעילות הבנק

למיטב ידיעתם של הבנק והדירקטורים, החזקות בעלי השליטה במניות הבנק ליום 31 בדצמבר 2017, הינן כדלקמן:

שיעור מההון ומכוח ההצבעה	מספר המניות	המחזיק	קבוצת ורטהיים
8.81	20,495,785	M.W.Z. (Holdings) Ltd. ⁽¹⁾	
13.01	30,262,844	F & W (שותפות רשומה) ⁽²⁾	
21.82	50,758,629	סך הכל קבוצת ורטהיים	
3.09	7,193,594	כ.א.ב.מ. בע"מ ⁽³⁾	קבוצת עופר
3.36	7,814,717	ל.א.ב.מ. (אחזקות) בע"מ ⁽⁴⁾	
6.63	15,428,435	ע.א.ב.מ. בע"מ ⁽⁵⁾	
6.14	14,291,819	עופר השקעות בע"מ ⁽⁶⁾	
3.21	7,477,642	עופר סחף בע"מ ⁽⁷⁾	
22.43	52,206,207	סך הכל קבוצת עופר	
44.25	102,964,836	סך הכל אחזקות בעלי שליטה	
100.00	232,631,364	סך הכל מניות מונפקות של הבנק	

- חברה פרטית, אשר מניותיה מוחזקות על ידי דוד ורטהיים (63%) ודרורית ורטהיים (37%).
- שותפות רשומה, אשר מוחזקת על ידי מר דוד ורטהיים וגברת דרורית ורטהיים בשיעור של 1% (לפי יחס חלוקה של 63%-37%, בהתאמה) ועל ידי אם דבליו זד (99%).
- חברה פרטית בבעלות ובשליטה מלאים של עופר פיתוח והשקעות בע"מ, שהינה חברה פרטית, אשר מניותיה מוחזקות על ידי עופר אחזקות נכסים בע"מ (89.1%) ועל ידי נכסי תעשייה נצרת בע"מ (10.9%). נכסי תעשייה נצרת בע"מ הינה חברה פרטית בבעלות ובשליטה מלאים של עופר פיתוח והשקעות בע"מ. עופר אחזקות נכסים בע"מ הינה חברה פרטית בבעלות ובשליטה מלאים של עופר אחזקות (1989) בע"מ ("עופר אחזקות"). עופר אחזקות הינה חברה פרטית אשר מניותיה מוחזקות על ידי עיזבון יולי עופר ז"ל (כ-36.67%), ליאורה עופר (15%), דורון עופר (15%) ול.י. (אחזקות) בע"מ (כ-33.33%) (ראה גם הערת שוליים 4 ו-6 להלן).
- חברה פרטית בבעלות ובשליטה מלאים של ל.י. (אחזקות) בע"מ ("ל.י."), שהינה חברה פרטית המוחזקת על ידי נאמנות זרה שהנהנה העיקרי בה ביחס למניות הבנק הינו מר אייל עופר (95%) וחברה תושבת חוץ (5%). הנאמנות הזרה העניקה למר אייל עופר יפוי כח בהצבעות באסיפות הכלליות של ל.י. בכל הנוגע לנושאים הקשורים להיתר השליטה בבנק, למניות הבנק המוחזקות במישרין ובעקיפין על ידי ל.י., למינוי דירקטורים בבנק ובכל ענין הקשור לבנק. יפוי הכח מעניק לאייל עופר סמכות מלאה לפעול בעניינים האמורים על פי שיקול דעתו.
- חברה פרטית בבעלות ובשליטה מלאים של אחים עופר אחזקות נכסים בע"מ, שהינה חברה פרטית בבעלות ובשליטה מלאים של עופר אחזקות (ראה גם הערת שוליים 3 לעיל).
- חברה פרטית אשר מניותיה מוחזקות על ידי ליאורה עופר (51.67%), דורון עופר (15%) ול.י. (33.33%) (ראה גם הערת שוליים 4 לעיל). עד לפטירתו של מר יולי עופר ז"ל, היה יולי עופר ז"ל ביחד עם החזקותיהם של ילדיו, ליאורה עופר ודורון עופר, בעל השליטה בעופר השקעות ובעופר אחזקות. בעקבות פטירתו של מר יולי עופר ז"ל, ביום 11 בספטמבר 2011, היוו מניות עופר השקעות ועופר אחזקות שהוחזקו על ידו חלק מעיזבון. כפי שנמסר לבנק מעופר השקעות, בהתאם להודעת מנהלי העיזבון של יולי עופר ז"ל (להלן: "מנהלי העיזבון") לעופר השקעות ובעקבות החלטות של בית המשפט לענייני משפחה בקשר עם חלוקת נכסי עיזבון יולי עופר ז"ל, ביום 28 בספטמבר 2016, תוקן מרשם בעלי המניות של עופר השקעות, כך שהגברת ליאורה עופר נרשמה כבעלים של המניות שהחזיק יולי עופר ז"ל בעופר השקעות (המהוות כ-36.67% מהון מניות של עופר השקעות). לפיכך, שיעור החזקות בעופר השקעות נכון למועד זה הינו: ליאורה עופר: כ-51.67%; דורון עופר: 15%; ל.י. (אחזקות) בע"מ: כ-33.33%. עוד צוין כי בהתאם לאמור בהודעת מנהלי העיזבון, מנהלי העיזבון ימשיכו להחזיק בשלב זה במניות שהוחזקו על ידי יולי עופר ז"ל בעופר אחזקות (המהוות כ-36.67% מהון המניות של עופר אחזקות). עם קבלת אישור בנק ישראל יתוקן מרשם בעלי המניות של עופר אחזקות כך שהגברת ליאורה עופר תירשם כבעלים של המניות שהחזיק יולי עופר ז"ל בעופר אחזקות.
- חברה פרטית בבעלות ובשליטה מלאים של עופר השקעות בע"מ.

הסכמים בין בעלי המניות

בין ע.א.ב.מ. בע"מ, כ.א.ב.מ. בע"מ ול.א.ב.מ. (אחזקות) בע"מ מצד אחד (להלן: "קבוצת עופר") לבין פיינברג - ורטהיים (שותפות רשומה), מצד שני (להלן: "קבוצת ורטהיים"), נחתם ביום 6 באוקטובר 1994 הסכם לשיתוף פעולה בהפעלת הזכויות הנלוות למניות הבנק (להלן: "הסכם ההצבעה"). בהסכם ההצבעה האמור נקבעו, בין היתר, כללים ביחס להצבעה משותפת של בעלי השליטה באסיפות כלליות, לזכות סירוב של כל אחד מהצדדים במכירת מניות השליטה על ידי הצד האחר, לזכות למינוי דירקטורים ולזכות למינוי יושב ראש הדירקטוריון.

קבוצת עופר

ביום 17 בינואר 2013, התקבלה בבנק הודעה, מטעם עופר השקעות בע"מ (להלן: "עופר השקעות"), בעניין היתר מיום 15 בינואר 2013 שנתן נגיד בנק ישראל, לשליטה ולהחזקת אמצעי שליטה בבנק, על ידי "קבוצת עופר" (כמשמעותה בהיתר השליטה - דהיינו, ה"ה אייל עופר, דורון עופר, ליאורה עופר ועיזבון המנוח יולי עופר ז"ל המנוהל על-ידי מנהלי עיזבון, עורכי הדין צבי אפרת וראובן בכר) וקבוצת ורטהיים (דהיינו, מר משה ורטהיים), לפי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (להלן: "ההיתר

החדש"). לענין זה, ראה דוח שפרסם הבנק ביום 17 בינואר 2013 (מס' אסמכתא 2013-01-016320). אזכור זה מהווה הכללה על דרך ההפניה של כל המידע המפורט בדוח האמור.

עד מועד קבלת ההיתר החדש החזיקה קבוצת עופר במניות הבנק (מניות גרעין השליטה ומניות שאינן מהוות גרעין שליטה), באמצעות עופר השקעות וחברות בבעלותה וכן באמצעות ל.י. (אחזקות) בע"מ (להלן: "ל.י.") וחברה בת שלה. עם קבלת ההיתר החדש, נכנס לתוקף מתווה שינוי מבנה ההחזקות בבנק, אשר מתייחס רק להחזקות מניות הבנק על ידי עופר השקעות, להפרדת ההחזקה במניות גרעין השליטה בבנק משאר פעילותה של עופר השקעות לרבות החזקת נכסי הנדל"ן (להלן: "שינוי המבנה החדש"). שינוי המבנה החדש כולל העברה של מניות גרעין השליטה בבנק (שהוחזקו בעקיפין על ידי עופר השקעות) להחזקה עקיפה של חברה אחת של עופר השקעות, עופר אחזקות (1989) בע"מ (להלן: "עופר אחזקות"). כתוצאה משינוי המבנה החדש, עופר השקעות, במישרין ובאמצעות חברה בת, תמשיך להחזיק במניות רגילות של הבנק (שאינן מהוות גרעין שליטה). לפרטים נוספים, ראה גם הערת שוליים מספר 6 בטבלת השליטה בקבוצת הבנק לעיל.

הסכם שיתוף פעולה חדש בין יחיד קבוצת עופר והתאגידים בשליטתם

כפי שנמסר לבנק מעופר השקעות, עם קבלת ההיתר החדש ויישום שינוי המבנה החדש, נכנס לתוקפו הסכם שיתוף פעולה חדש בין יחיד קבוצת עופר והתאגידים בשליטתם, המחזיקים במישרין ובעקיפין במניות הבנק. הסכם שיתוף הפעולה החדש בא במקום ההסכמים הקודמים בין הצדדים. בהסכם האמור הוסכם, כי היחסים הנוגעים להחזקות בבנק, לשליטה בבנק ולזכויות הניהול בין "קבוצת יולי" (מקבלי היתר השליטה ממשפחת יולי עופר ז"ל, לרבות מנהלי עזבונו, בין זמניים ובין קבועים, וזאת עד לחלוקת מניות יולי עופר ז"ל) (להלן: "קבוצת יולי") לבין ל.י. (אשר בה לאייל עופר יפוי כוח לפעול בענייני הבנק), יהיו על בסיס 50/50, ולפיכך מכסת הדיירקטורים של קבוצת עופר תתחלק שווה בשווה בין ל.י. לבין קבוצת יולי, וכן לא יתקבלו החלטות בקבוצת עופר בכל נושא ועניין הנוגעים לבנק, אלא בהסכמה משותפת של ל.י. וקבוצת יולי. לפרטים נוספים ראה סעיף 3 לדיווח מיידי של הבנק, מיום 17 בינואר 2013 (מס' אסמכתא 2013-01-016320). אזכור זה מהווה הכללה על דרך ההפניה של כל המידע המפורט בדוח האמור.

עוד צוין בהודעה של עופר השקעות לבנק, כי עופר השקעות ועופר סחף בע"מ (שימשיכו להחזיק במניות הבנק שאינן מניות גרעין שליטה), התחייבו במסגרת הסכם שיתוף הפעולה החדש, כי הן תפעלנה בהתאם להוראות היתר השליטה, כפי שיהיה מעת לעת, ככל שרלבנטיות עבורן, ובכלל זה, כי הפעלת זכויות ההצבעה בגין מניות הבנק המוחזקות על ידן, תיעשה אך ורק בהתאם למה שהוחלט ביחס להפעלת זכויות ההצבעה בגין מניות גרעין השליטה. כמו כן, החברות הנ"ל התחייבו כי ככל שמניותיהן תוצענה בעתיד לציבור, התחייבותן האמורה תקבל ביטוי בתשקיף שיפורסם לציבור. לפרטים נוספים, ראה גם הערת שוליים מספר 6 בטבלת השליטה בקבוצת הבנק לעיל.

קבוצת ורטהיים

ביום 17 בפברואר 2013 הודיע מר משה (מוזי) ורטהיים לבנק כי העניק לילדיו במתנה את מניותיו והחזקותיו בתאגידים המחזיקים במניות הבנק והשותפים לגרעין השליטה בו, אמ.דבליו.זד (אחזקות) בע"מ ואף אנד דבליו (שותפות רשומה), כדלקמן: למר דוד ורטהיים 63% מהחזקותיו ולגברת דרורית ורטהיים 37% מהחזקותיו.

על פי הודעת מר משה ורטהיים לבנק, כפופה העברת המניות, בין היתר, לקבלת היתר שליטה מאת נגיד בנק ישראל לפי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

ביום 18 בינואר 2015 התקבלה בבנק הודעה מטעם מר ורטהיים, על פיה ממכתב שהתקבל ביום 15 בינואר 2015 מהפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, עולה כי על רקע טעמים משפטיים ופרוצדורליים, הפיקוח על הבנקים אינו יכול להמליץ לנגידת בנק ישראל ליתן את ההיתר המבוקש. יחד עם זאת, מאז קבלת המכתב כאמור, מתקיימים מגעים עם בנק ישראל לשם הסדרת הנושא.

ביום 31 באוגוסט 2016 הלך מר משה (מוזי) ורטהיים ז"ל לעולמו.

ביום 27 בדצמבר, 2016, הודיעה נגידת בנק ישראל, ד"ר קרנית פלוג, למר דוד ורטהיים וגברת דרורית ורטהיים כי היתר השליטה בבנק שניתן למר משה ורטהיים ז"ל בטל וכי הוראות היתר שליטה זה תחולנה על מר דוד ורטהיים וגברת דרורית ורטהיים ממועד הודעת הנגידה, כאילו החזיקו באמצעי השליטה בבנק על פי היתר שליטה והחזקה כדן. על פי הודעת הנגידה יראו במר דוד ורטהיים ובגברת דרורית ורטהיים, בשינויים המחוייבים, כמי שבאים במקומו של מר משה ורטהיים ז"ל בכל הקשור להסכם ההצבעה. לפרטים נוספים בדבר הודעת הנגידה שהתקבלה בבנק, ראו דוח שפרסם הבנק ביום 28 בדצמבר 2016 (מס' אסמכתא 2016-01-092391).

הסכם בעלי מניות אשר נחתם בין מר דוד ורטהיים וגברת דרורית ורטהיים והתאגידים בבעלותם המחזיקים במניות הבנק ושותפים לגרעין השליטה בו, אמ.דבליו.זד ואף אנד דבליו, ביום 26 ביוני 2015, מסדיר את יחסיהם של מר דוד ורטהיים וגברת דרורית ורטהיים בתאגיד ההחזקה ובעקיפין את אופן הפעלת אמצעי השליטה שלהם בבנק. במסגרת הסכם בעלי המניות, נקבעו הסדרים ועקרונות שונים. אשר להסכם השליטה עם "קבוצת עופר", נקבע בהסכם בעלי המניות כי זהות נציג "קבוצת ורטהיים" בבנק תיקבע על ידי דירקטוריון אמ.דבליו.זד ברוב רגיל. כן הוסכם על ידי הצדדים האופן בו יחליטו על מומלצים לכהונה כדירקטורים בבנק (שאינם דירקטורים חיצוניים), כאשר בהתאם למצבת ההחזקות הנוכחית של הצדדים בתאגיד ההחזקה, דוד ורטהיים זכאי להחליט על זהות מרבית מומלצי קבוצת ורטהיים לכהונה כדירקטורים בבנק, ודרורית ורטהיים זכאית להמליץ על היתרה. לפרטים נוספים ראה דוח שפרסם הבנק ביום 5 בינואר 2017 (מס' אסמכתא: 2017-01-002452).

רכוש קבוע ומתקנים

העלות המופחתת של הבניינים והמקרקעין בקבוצת הבנק (לרבות התקנות ושיפורים במושכר) בניכוי הפרשה לירידת ערך, נכון ליום 31 בדצמבר 2017 הינה 693 מיליוני שקלים חדשים, לעומת 872 מיליוני שקלים חדשים בסוף שנת 2016.

בשנת 2018 לא צפויות השקעות חריגות ברכוש קבוע ומתקנים (בניינים, מקרקעין, ציוד, ריהוט וכלי רכב).

לפרטים נוספים על הרכוש הקבוע בקבוצה ראה ביאור 16 - "בניינים וציוד" בדוחות הכספיים.

מידע זה הינו בבחינת מידע צופה פני עתיד, והוא מתבסס על הנחות ועל תחזיות שונות, בין היתר, באשר למצב הכלכלי במשק, לחקיקה, להוראות גורמי פיקוח, להתפתחויות טכנולוגיות, להתפתחויות בשוק הנדל"ן והבנייה ולנושאי כוח אדם. המידע עשוי שלא להתממש, או להתממש בחלקו, בהיקפים ובמועדים כפי שייקבעו על ידי הנהלת הבנק, או בשל שינויים העשויים לחול בגורמים משפיעים שונים שאינם בשליטת הבנק בלבד.

לפרטים בדבר השקעות והוצאות בגין מערך טכנולוגיות המידע ראה פרק ניתוח המבנה של הנכסים, ההתחייבויות, ההון והלימות ההון בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

לפרטים בדבר החלפת מערכת הליבה הבנקאית בבנק יהב ראה פרק התפתחויות משמעותיות במערך טכנולוגיית המידע בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

נכסים לא מוחשיים

לקבוצת הבנק מאגרי מידע רשומים של לקוחות ושל עובדים. כמו כן, הבנק הוא בעל הזכויות בסימנים "מזרחי-טפחות", לרבות במשולב עם סמל האינסוף (Infinity), והמילים "Team", "Live", "טפחות", "טפחות מס' 1 במשכנתאות", "תיק פנסיוני על בסיס מודל זוכה פרס נובל" "בנק המזרחי" ודמות השמש, ובוריאציות שונות של סימנים אלה. הבנק הוא בעל זכויות בסימנים הקשורים בשם הבנק גם בארצות הברית, בקנדה, בשווייץ ובאיחוד האירופי.

הבנק פועל רבות לפיתוח יכולותיו הטכנולוגיות וזאת כמענה להתפתחות בפעילותו העסקית ולצורך עמידה בתוכנית האסטרטגית.

יתרת ההיוון של עלויות פיתוח תוכנה נכללת בדוחות הכספיים במסגרת סעיף בניינים וציוד.

לפרטים בדבר הטיפול בעלויות פיתוח תוכנה דוחות הכספיים לרבות אורך החיים שלהן ראה ביאור 1 ד. 8 בדוחות הכספיים.

לפרטים בדבר השקעות והוצאות בגין מערך טכנולוגיית המידע ראה פרק הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

לפרטים בדבר החלפת מערכת הליבה הבנקאית בבנק יהב ראה פרק התפתחויות משמעותיות במערך טכנולוגיית בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

הון אנושי

המבנה הארגוני של הבנק

המבנה הארגוני של הבנק נועד לתמוך בהשגתם של יעדי הבנק ובהגשמת תוכניתו העסקית. המבנה מושתת על חטיבות, ויחידות נוספות הכפופות למנהל הכללי (פרט לחטיבת הביקורת הפנימית הכפופה ליושב ראש הדירקטוריון), כמפורט להלן:

החטיבה הקמעונאית - בחטיבה זו מרוכזת מרבית הפעילות הבנקאית של לקוחות פרטיים ושל לקוחות עסקיים קטנים. בפעילות החטיבה נכללים: תחום הקמעונאות, האחראי בעיקר לפעילות מגזר משקי הבית ומגזר העסקים הקטנים ותחום המשכנתאות, האחראי לפעילות המשכנתאות. סניפי הבנק ומרכזי העסקים פועלים במסגרת החטיבה באמצעות שישה מרחבים גיאוגרפיים, ומרחב LIVE הפועל באמצעות בנקאים אישיים במגוון ערוצי תקשורת (אינטרנט, טלפון, SMS, פקס', ווידאו צ'ט).

החטיבה לבנקאות עסקית - בחטיבה זו מרוכזת מרבית הפעילות הבנקאית של תאגידים גדולים ושל לקוחות עסקיים. בחטיבה סקטור תאגידים, האחראי בעיקר לפעילות מגזר הבנקאות העסקית, וסקטור עסקים, האחראי בעיקר לפעילות מגזר הבנקאות המסחרית, ומפעיל שלושה מוקדים עסקיים הפרוסים גיאוגרפית. במסגרת החטיבה נכללות יחידות נוספות, המספקות שירותים ייחודיים לטיפול בלקוחות מתחומים ספציפיים: סקטור בנייה ונדל"ן, סקטור מימון וסחר בינלאומי ומרכז עסקים יהלומים. כמו כן, פועל במסגרת החטיבה סקטור לקוחות מיוחדים, המטפל בהסדרה ובגבייה של חובות בעייתיים בכלל הבנק.

החטיבה הפיננסית - במסגרת החטיבה פועלים סקטור ניהול פיננסי, האחראי לניהולם של הנכסים הפיננסיים ושל התחייבויותיו של הבנק, סקטור מסחר, במסגרתו מופעל חדר עסקאות מאוחד, הפועל בכל השווקים הפיננסיים, במסחר במטבעות, בריביות ובניירות ערך ישראלים זרים, וכן סקטור תפעול מידע ושירות לקוחות, התומך בכלל הפעילויות בשווקים הפיננסיים, ומספק

שירותי "משרד אחורי" (Back Office). כן אחראית החטיבה על הפעילות הבינלאומית של הקבוצה ועל תחום הבנקאות הפרטית, בין היתר, באמצעות יחידות הבנקאות הפרטית בארץ, והשלוחות והחברות הבנות בחוץ לארץ.

חטיבת טכנולוגיית המידע - אחראית לתחום טכנולוגיות המידע, לרבות כנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין 357, באמצעות חטיבת הטכנולוגיה של מזרחי טפחות בע"מ, חברה בת בבעלות מלאה של הבנק.

החטיבה לתכנון, תפעול ונכסי לקוחות - החטיבה כוללת את אגף הנדסת תהליכים, האחראי בין היתר לתפעול הבנקאי העורפי, אגף תכנון וכלכלה, שבאחריותו גם פיקוח ובקרה על חברות בנות. עוד באחריות החטיבה תחום ביטוחי הבנק (בכלל זה: הביטוח הבנקאי וביטוח נושאי משרה ודירקטורים), הביטוח אגב משכנתא והמסלקה. כמו כן, כוללת החטיבה את היחידות המטפלות ביעוץ הפנסיוני ובייעוץ הפיננסי המוצעים ללקוחות. במסגרת פעילותה, אחראית החטיבה גם על החברות הבנות הפועלות בשוק ההון, בין היתר: אתגר חברה לניהול תיקי השקעות מקבוצת מזרחי טפחות בע"מ ומזרחי טפחות חברה לנאמנות בע"מ, וכן על סקטור קופות הגמל.

החטיבה לבקרת סיכונים - חטיבה זו כוללת את יחידות בקרת הסיכונים השונים של הבנק, (ביניהם: שוק, ריבית, נזילות, אשראי ונגזרים), ובמסגרתה מנוהלים גם הסיכונים התפעוליים של הבנק. החטיבה אחראית על נושא אבטחת המידע. במסגרת החטיבה פועלים קצין הציות הראשי של הבנק ומחלקת האנליזה שתפקידה לגבש המלצה בלתי תלויה למתן אשראי וחוות דעת לגבי הסיכונים הכרוכים בו.

חטיבת משאבי אנוש ומינהל - במסגרת חטיבה זו נכללים ניהול משאבי האנוש, תחום ההדרכה, לוגיסטיקה מינהל והתייעלות (כולל נכסים, בינוי ורכש), תחום הביטחון והאבטחה (כולל מרכז המזומנים והבלדרות), תחום קשרי הקהילה וריכוז נושא האחריות התאגידית.

חטיבת שיווק, פרסום ופיתוח עסקים - בחטיבה זו מרוכזות הפעילויות בנושא הפרסום, השיווק ופיתוח מוצרים פיננסיים ושירותים אחרים אותם משווק הבנק ללקוחות.

חטיבת חשבונאות ודיווח כספי - אחראית על הכנה ועריכה של הדוחות הכספיים של הבנק לציבור, על דיווחים לרשויות סטטוטוריות ולהנהלה, על תחום המיסוי, על הספר הראשי של הבנק, על הנהלת החשבונות, הגזברות וחשבות השכר. כמו כן, אחראית החטיבה לסיווג אשראי, לקביעת הפרשה להפסדי אשראי ולאיתור וההצפה של חובות בעייתיים.

החטיבה המשפטית - חטיבה זו אחראית למתן שירותים משפטיים לכל יחידות הבנק, ליצירת התשתית המשפטית של פעילות הבנק, לניהול החשיפה לסיכונים משפטיים ולטיפול בתביעות נגד הבנק.

חטיבת הביקורת הפנימית - החטיבה אחראית לביצוע ביקורת פנימית על היחידות העסקיות והתפעוליות של הבנק. כמו כן, אחראית החטיבה על הטיפול בפניות ובתלונות הציבור בקשר עם פעילות הבנק.

מדיניות אגף משאבי אנוש

הנהלת הבנק רואה בעובדי ומנהלי הבנק נדבך עיקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בהיקפי הפעילות. מחויבות זו באה לידי ביטוי ביישום שלושה עקרונות מרכזיים בפעילות הבנק:

- יצירת סביבת עבודה מכבדת - הבנק רואה בעובדיו ומנהליו שותפים להצלחתו ועל כן פועל לקידום תוך יצירת סביבת עבודה תומכת.
- דאגה לזכויות העובדים - הבנק מקפיד לשמור על זכויות כלל עובדיו, לצד שמירה על זכותם להתאגד. הבנק מעניק לעובדיו תנאי עבודה טובים יותר מהנדרש על פי חוקי העבודה.
- דאגה לרווחת העובדים - רווחת העובדים מנוהלת בדרכים הבאות: יצירת מעטפת רווחה לעובדי הבנק ובני משפחותיהם, תוכנית נרחבת לשמירה על בריאות העובדים, הנהגת תרבות ארגונית מוקירה ונתינת אפשרויות לפעילות בשעות הפנאי, מתוך הבנה כי איזון זה יוצר ערך עבור העובד והבנק כאחד.

הבנק פועל באופן שוטף לקידום שוויון בסביבת העבודה. זאת, מתוך ההכרה בחשיבותו העליונה של ערך השוויון. הבנק אינו מפלה אף עובד או עובדת על בסיס השתייכות לדת, לאום, גזע, מוצא, מין או כל מאפיין אחר.

התפתחויות משמעותיות

- כחלק מהאסטרטגיה של הבנק להתרחבות במגזרי אוכלוסייה שונים, במיקוד במגזר הערבי והחרדי, פעל הבנק לגיוס עובדים ממגזרים אלו.
- כחלק לשייוון הזדמנויות וכחלק מההיערכות להטמעת החוק להעסקת אנשים עם מוגבלויות, אושרה מדיניות בנושא והבנק פועל לפיה.
- כחלק מדאגה לבריאות העובדים הבנק הרחיב את מעגל הזכאים לבדיקות סקר רפואיות ומימן בדיקות אלו לכלל העובדים מעל גיל 40.

כח אדם - נתונים כלליים

להלן נתונים בדבר מספר המועסקים ששכרם דווח כמשכורות והוצאות נלוות, במונחים של משרה מלאה (כולל השפעת שעות נוספות) בבנק ובחברות המאוחדות. מספרם של עובדי הבנק המוצג להלן כולל גם את מניינם של עובדים שאינם מועסקים על ידי הבנק, אלא הינם עובדים של חברות קשורות של הבנק, כולל עובדי חטיבת הטכנולוגיה של מזרחי טפחות בע"מ ומזרחי טפחות שירותי אבטחה בע"מ - חברות שירותים בבעלות ושליטה מלאים של הבנק, המספקות את שירותי המחשוב, השמירה והאבטחה לבנק:

2017						
חברות		חברות		סך הכל	סניפים	
מאוחדות	מאוחדות	מאוחדות	מאוחדות			
סך הכל	בחול"ל	בחול"ל	בחול"ל	סך הכל	בחול"ל	בבנק
6,271	22	952	5,297	62	5,235	מספר מועסקים על בסיס משרה מלאה ליום 31 בדצמבר 2017
6,215	22	962	5,231	62	5,169	מספר מועסקים על בסיס משרה מלאה לפי ממוצע חודשי

2016						
חברות		חברות		סך הכל	סניפים	
מאוחדות	מאוחדות	מאוחדות	מאוחדות			
סך הכל	בחול"ל	בחול"ל	בחול"ל	סך הכל	בחול"ל	בבנק
6,141	23	982	5,136	64	5,072	מספר מועסקים על בסיס משרה מלאה ליום 31 בדצמבר 2016
6,103	23	938	5,142	64	5,078	מספר מועסקים על בסיס משרה מלאה לפי ממוצע חודשי

להלן התפלגות מספר המשרות בקבוצה על פי מגזרי הפעילות⁽¹⁾⁽²⁾:

ליום 31 בדצמבר		מגזר פעילות
2016	2017	
3,718	3,823	משקי בית
129	113	בנקאות פרטית
1,156	1,132	עסקים קטנים
254	266	בנקאות מסחרית
551	591	בנקאות עסקית
333	346	ניהול פיננסי
6,141	6,271	סך הכל

(1) ההתפלגות הינה לפי מגזרי הפעילות ב"גישת ההנהלה". לפרטים ראה ביאור 29 לדוחות הכספיים.

(2) כולל משרות עובדי מטה המועמסות באופן יחסי על המגזרים השונים.

ניהול המשאב האנושי

הנהלת הבנק רואה בכלל עובדי הבנק ומנהליו נדבך עיקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בהיקפי הפעילות וברווחיות. ניהול המשאב האנושי בבנק מבוצע בשני מישורים:

- הטיפול בפרט, כולל: גיוס, ליווי בכניסה לתפקיד ובמהלך חיי העובד, ועד שלב הפרישה.

- פיתוח המשאב האנושי במהלך העבודה השוטפת באמצעות הכשרות ותהליכי פיתוח אישי וקבוצתי.

הבנק משקיע בפיתוח המשאב האנושי הן באמצעות הקניית מיומנויות בנקאיות, רגולטוריות, התנהגותיות וניהוליות חדשות, והן באמצעות שימור ידע ומיומנויות קיימים. זאת באמצעות פעילויות הדרכתיות במהלך חיי העובד בארגון, החל מכניסה לתפקיד, דרך מסלולי קידום, השלמה והרחבה של ההשכלה האקדמית והרחבת אופקים באמצעות השתלמויות חיצוניות.

בשנת 2017 מרכז ההדרכה המשיך להטמיע את תפיסת "ארגון לומד" - במסגרתו המנהלים והעובדים מתייחסים ללמידה כאל פעילות מתמשכת המתקיימת גם בעמדת העבודה. מנהלי היחידות מובילי שינויים ארגוניים ואחראיים על מקצועיות העובדים

שלהם באמצעות חניכה אישית. שיטות הלימוד בבנק הינן מגוונות, כגון: הדרכות פרונטליות במרכז ההדרכה, הדרכות אישיות / הטמעות ביחידות, למידה פרונטלית ביחידה (במהלך ישיבות צוות), לומדות, חניכה מקצועית וניהולית, סרטונים, משחקים ועוד. האגף לפיתוח ארגוני והדרכה בבנק פועל באמצעים מגוונים לפיתוח ערוצי תקשורת פנים ארגוניים ברמת הכלל, ובנוסף - קיום תהליכי הערכה ומשוב, כשכל עובד מקבל משוב אישי על ביצועיו בשנה החולפת.

הוצאות ההדרכה בשנת 2017 הסתכמו ב-13 מיליוני שקלים חדשים, לעומת 14 מיליוני שקלים חדשים בשנת 2016. במהלך שנת 2017 השתתפו כלל עובדי הבנק בהדרכות (פרונטליות ומתוקשבות) בהיקף כולל של 37,978 ימי הדרכה, לעומת 35,275 ימי הדרכה בשנת 2016.

לפרטים נוספים בדבר ניהול המשאב האנושי ראה גם דוח אחריות תאגידיית לשנת 2016 באתר האינטרנט של הבנק: www.mizrahi-tefahot.co.il << אודות הבנק >> קשרי משקיעים

יחסי עבודה קיבוציים

יחסי העבודה בבנק הינם קיבוציים (למעט קבוצה מצומצמת של עובדים בכירים) והם באים לידי ביטוי בארגוני עובדים המפורטים להלן:

א. ארגון עובדי בנק מזרחי טפחות בע"מ הוא ארגון ותיק, אשר מכוח הסכם בין ארגוני שנעשה בינו לבין הסתדרות הפועל המזרחי הוא מורשה, על ידי ההסתדרות האמורה, לפעול כארגון היציג של עובדי הבנק לצורך עשיית הסכמים קיבוציים ויצוג עובדי הבנק (להלן: "ארגון העובדים").

ב. ארגון המנהלים ומורשי החתימה בבנק מזרחי טפחות בע"מ הוקם על ידי מנהלי הסניפים והמחלקות בשנת 2005 (להלן: "ארגון המנהלים"). הארגון הוכר על ידי הבנק ועל ידי ארגון עובדי הבנק כ"יחידת מיקוח" לצורך ניהול משא ומתן וחתימת הסכמים.

ג. ועד עובדי חטיבת הטכנולוגיה של בנק מזרחי טפחות בע"מ - הארגון המוסמך לחתום בצירוף הסתדרות המעו"ף בשם עובדי חטיבת הטכנולוגיה של בנק מזרחי טפחות בע"מ, חברה בת בבעלות ושליטה מלאים של הבנק, על ההסכמים הקיבוציים החלים על עובדי החברה (למעט עובדי חטיבת הטכנולוגיה המועסקים בהסכמים אישיים).

ד. נציגות עובדי בנק יהב - המוסמכת לחתום בשם עובדי בנק יהב על הסכמים קיבוציים החלים על עובדי יהב.

תנאי העבודה לעובדים המיוצגים על-ידי ארגון העובדים

כללי

תנאי העבודה מעוגנים בשורת הסכמים קיבוציים, המכונים כולם יחד "חוקת העבודה". חוקת העבודה מציבה את המסגרת הכללית של התקשרות העובדים עם הבנק, ומסדירה את תנאי העבודה הבסיסיים. בנוסף, נחתמים, מעת לעת, במסגרת החוקה הסכמי שכר.

הסכם קיבוצי

ביום 3 בדצמבר 2017 נחתם הסכם קיבוצי חדש בין ההנהלה לארגון העובדים. לפרטים ראה ביאור 22 לדוחות הכספיים.

אופן עדכון שכר

עדכון שכרם של רוב עובדי הבנק (למעט מספר מצומצם של עובדים המועסקים על פי תנאי חוזים אישיים שנחתמו בינם לבין הבנק, ראה פרק הסכמי עבודה אישיים להלן) נעשה, בהתבסס על שלושה רכיבים עיקריים:

- רכיבים המתעדכנים באופן קבוע בשיעורים ובאופן שנקבעים מעת לעת, במשא ומתן על הסכמי העבודה. הרכיב העיקרי בין אלה הוא שכר היסוד. כמו כן, מתעדכנות במסגרת זו תוספות אחרות הנגזרות משכר היסוד, שהעיקרית בהן היא תוספת ותק, המתעדכנת בתחילת כל שנה בשיעור הולך ועולה ככל שהותק של העובד גבוה יותר. תוספת הותק, מגיעה עד לתוספת של 4% לשנה (משכר היסוד) לעובד בעל ותק של למעלה מ-26 שנות עבודה בבנק. תוספת הותק לעובדים שהחלו עבודתם בבנק מיום 17 באוגוסט 2017 ואילך תתעדכן בתחילת כל שנה לתוספת של עד 3% לשנה (משכר יסוד) לעובד בעל ותק של למעלה מ-22 שנות עבודה בבנק.
- רכיבים המתעדכנים על בסיס שינויים במדד המחירים לצרכן.
- רכיבים הצמודים לשינויים בתעריפים חיצוניים.

כל הרכיבים המנויים לעיל חלים באופן אחיד על כלל העובדים שתנאי העסקתם כפופים לחוקת העבודה ולהסכמי השכר הנחתמים בין הבנק לבין ארגוני העובדים. עדכנו של חלק מהשכר על בסיס קריטריונים שאינם צמודי מדד, וכן מתן תוספת ותק אוטומטית כאמור לעיל, יוצרים מצב בו שיעור עליית השכר הריאלי בבנק הינו גבוה יותר ככל ששיעור האינפלציה קטן. במציאות של אינפלציה חד ספרתית נמוכה, מביאים גורמים אלה לעלייה בשכר הריאלי, וזאת אף בהעדר עדכון להסכם השכר.

תשלומים מיוחדים

בנוסף לרכיבי שכר שוטפים, משלם הבנק לעובדיו, בהתאם לקבוע בחוקת העבודה, מענק חד פעמי בהגיעם לשלוש עשרה ולשמונה עשרה שנות ותק. בדוחות הכספיים של הבנק נערכה הפרשה בגין חבויות אלה, על פי חישוב אקטוארי המבוסס על ניסיון העבר וההסתברות כי בתאריך הקובע יהיה עדיין העובד מועסק בבנק.

במשך תקופת הסכם השכר לשנים 2016-2021, ובגין עמידה בתשואה להון, ישלם הבנק לעובדים מענק תשואה.

בבנק נהוגים גם כלי תגמול אינדיבידואליים, באמצעותם מיושם התגמול האישי של כל עובד ועובד. כלי תגמול אלה הינם סלקטיביים, ומבוססים על הערכות ספציפיות של המנהלים הישירים של עובדי הבנק במגזרים השונים בדבר תפקודו של כל עובד. הקידום האישי נעשה בעיקר באמצעות קידום בדרגות, וכן ברכיב הבונוס (המענק), ביחס אליהם מתקבלות החלטות בהנהלת הבנק, המאושרות בדירקטוריון, מדי שנה. החלטות הנוגעות להיקף הקידום האישי והבונוס אינן נגזרות מהוראות הסכמי העבודה, אלא מושפעות מהערכה של ביצועי העובד וממצב הבנק ורווחיותו בתקופה הרלבנטית.

תנאי העבודה לעובדים המיוצגים על ידי ארגון המנהלים ומורשי החתימה

כללי - הסכמי שכר

ביום 16 ביוני 2014 נחתם הסכם שכר עם ארגון המנהלים לשנים 2013-2017. ההסכם כולל בעיקרו הרחבה הדרגתית של דמי הניהול ב-2% לשנה עבור השנים 2014-2017, הצמדת תעריף ההבראה למדד המחירים לצרכן, הכללת דמי ההבראה כבסיס להפרשות לקרן השתלמות, הארכת תוקף ההסכמים בנושאים אחרים ושקט תעשייתי עד ליום 31 בדצמבר 2017. החל משא ומתן לחתימת הסכם עבודה חדש לשנים הקרובות.

הסכמי עבודה אישיים

בהסכמי עבודה אשר נחתמו בבנק בשנים 1995, 1998, 2003 ו-2006 נקבע כי הבנק יהיה רשאי להתקשר בחוזי עבודה אישיים עם עובדים בכירים כמפורט בהסכמים, וכן מספר חוזי עבודה אישיים עם בעלי תפקידים. חלק מן העובדים הבכירים, המועסקים על פי חוזים אישיים, זכאים, במקרה בו תופסק עבודתם על ידי הבנק, למענקי פרישה המבוססים על תקופת עבודתם בבנק, זאת בנוסף לסכומים ולזכויות האחרות שנצברו לזכותם בקופות השונות. בגין סכומי מענקי הפרישה שנצברו עד לתאריך המאזן, נערכו הפרשות בדוחות הכספיים. לפרטים נוספים, ראה ביאור 22 לדוחות הכספיים.

תנאי עבודה לעובדי חטיבת הטכנולוגיה של מזרחי טפחות בע"מ

תנאי ההעסקה של עובדי חטיבת הטכנולוגיה של מזרחי טפחות בע"מ (להלן: "חטיבת הטכנולוגיה" או "החברה"), מוסדרים בחוקת העבודה שנחתמה בשנת 1989 ובשורה של הסכמים שנחתמו בין ועד עובדי חטיבת הטכנולוגיה וההסתדרות, לחטיבת הטכנולוגיה במהלך השנים. לעובדי חטיבת הטכנולוגיה קיים מודל הצמדה לשכר עובדי הבנק.

הסכמים מהותיים

- א. הסכמי עבודה שנחתמו עם ארגון העובדים, ארגון המנהלים ומורשי החתימה, וועד עובדי חטיבת הטכנולוגיה. לפרטים, ראה סעיף ההון האנושי לעיל.
- ב. כתבי התחייבויות לשיפוי. לפרטים, ראה ביאור 26 ג. (4-9) לדוחות הכספיים.
- ג. הסכם עם כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן: "כאל") ועם דיינרס קלוב ישראל בע"מ, חברה בשליטת כאל, להנפקה משותפת של כרטיסי חיוב "ויזה", "מסטרקארד" ו"דיינרס קלוב", לרבות כרטיסים עם מותג הבנק, אשר יופצו על ידי הבנק ללקוחותיו. לפרטים נוספים, ראה ביאור 26 ג. 13 לדוחות הכספיים.
- ד. התקשרות בנק יהב עם חברה בינלאומית, להקמת מערכת ליבה בנקאית וקבלת שירותי מיקור חוץ של מערכת זו. לפרטים ראה פרק התפתחויות משמעותיות במערך טכנולוגיית המידע בדוח הדירקטוריון וההנהלה.
- ה. הלוואות מוכוונות לווים זכאי משרד הבינוי והשיכון. לפרטים ראה פרק מגזר משקי הבית להלן.
- ו. מכירת זכויות והתחייבויות בתיק המשכנתאות - לפרטים נוספים ראה פרק התפתחויות משמעותיות בניהול הפעילות העסקית בדוח הדירקטוריון וההנהלה.
- ז. הסכם עם בעלי מניות בבנק אגוד - לפרטים ראה פרק התפתחויות משמעותיות בניהול הפעילות העסקית בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

חקיקה והוראות פיקוח על פעילות קבוצת הבנק

חוקים ותקנות

European Market Infrastructure - The Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act (EMIR) Regulation

בשנת 2012 פורסמו בארצות הברית כללים לצורך הסדרת יישום החוק "The Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act" שחוקק בארצות הברית בשנת 2010 (להלן: "רפורמת Dodd Frank"). מטרת הרפורמה היא, בין היתר, הפחתת סיכון האשראי במסחר בשוק הנגזרים הנסחרים OTC והסיכונים המערכתיים הנובעים מהם והגברת השקיפות בשוק זה.

במסגרת הרפורמה נקבע, בין היתר, כי העסקאות תסלקנה על ידי סולק מרכזי בו יסלקו בנקים גדולים ומרכזיים, אשר יערבו לעמידה בהתחייבויות של כל צד לעסקה, יקבעו נהלי ביטחונות מחייבים, וכל עסקאות ה-Swap שבוצעו ידווחו למאגרי מידע מרכזיים, אשר ישמרו מידע זה ויאפשרו נגישות אליו לכל משתתפי השוק.

במקביל לרפורמת "Dodd Frank", פורסמה באירופה רפורמה בעלת עקרונות דומים - European Market Infrastructure Regulation- (להלן-"EMIR").

רפורמת EMIR, בדומה לרפורמת Dodd Frank כוללת, בין היתר, דרישה של סליקה מרכזית, דרישות מחייבות לביטחונות ודיווח על עסקאות שבוצעו למאגרי מידע ייעודיים.

הכללים הקבועים ברפורמות Dodd Frank ו-EMIR חלים גם על גופים שאינם אמריקאים או שאינם אירופאים המבצעים עסקאות (בהיקפים מסוימים המוגדרים ברפורמות אלו) מול גופים אמריקאים או אירופאים. הבנק מיישם את ההוראות הרלבנטיות אליו, בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים ברפורמות.

רפורמות Dodd Frank ו-EMIR קובעות כללים חדשים ומחייבים גם בתחום הביטחונות (Margins - Variation Margin and Initial Margins) לעסקאות שלא תסלקנה אשר אמורות להביא את כללי ההתנהלות של שוק הנגזרים לכדי אחידות ופיקוח על ידי הרגולטור הרלבנטי. הוראות בדבר Variation Margin נכנסו לתוקף לגבי גופים כדוגמת הבנק ביום 1 במרץ 2017 ונתקבלה ארכה עד ליום 1 בספטמבר 2017. הבנק מיישם את ההוראות הרלבנטיות אליו והתאים את הסכמי הפעילות בנגזרים (הסכמי ISDA ונספח ה-CSA) מול הגופים הרלבנטיים לדרישות החקיקה.

רגולציית European Union Markets in Financial Instruments Directive (MIFID 2)

רגולציית אירופאית שחלה על מדינות באירופה ונכנסה לתוקף ביום 3 בינואר 2018. מטרת הרגולציה היא ליצור הוראות אחידות באירופה על מנת להגביר את השקיפות במסחר, ביעילות ולתת הגנות למשקיעים בשוק האירופאי. הרגולציה אינה חלה במישרין על הבנק בישראל, אולם לאור הפעילות הגלובלית של הבנק והממשקים הרבים עם השוק האירופאי, הבנק התבקש לפעול להסדרת היחסים החוזיים מול הישויות האירופאיות מולם הוא פועל בהתאם לדרישות ההוראה.

חוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשע"ז-2017

החוק אושר ביום 27 בינואר 2017 ונכנס לתוקף בהדרגתיות. החוק מנסה להגביר את התחרות במערכת הפיננסית באמצעים שונים. לפרטים בדבר החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל והשפעתו ראה פרק ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו בדוחות השנתיים לשנת 2016.

חוק איסור הלבנת הון (תיקון מס' 16) - שינוי הגדרת בעל שליטה

במסגרת תיקוני חקיקה שמטרתם יישום הסכמים בינלאומיים לחילופי מידע והגברת השקיפות של ישויות משפטיות, שונתה הגדרת "בעל שליטה" בחוק איסור הלבנת הון התש"ס - 2000. ההגדרה החדשה נכנסה לתוקף ביום 4 בפברואר 2017 ועיקרה: "בעל שליטה" הינו יחיד, שלו יכולת לכוון את פעילות התאגיד (במישרין או בעקיפין) ו/או יחיד שמחזיק 25% ומעלה מסוג מסוים של אמצעי שליטה (גם הגדרת "אמצעי שליטה" הורחבה במסגרת תיקון זה). בהעדרם של יחידים כאמור נדרש להצהיר כ"בעל שליטה" על נושאי משרה בכירים: מנהל כללי ויושב ראש דירקטוריון בחברה, ונושאי משרה מקבילים בתאגידים אחרים. התיקון נעשה במטרה להתאים את ההגדרה הקבועה בחוק איסור הלבנת הון להגדרה הנדרשת על פי הסכם ה-FATCA. הבנק מיישם את ההגדרה החדשה.

חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) התשע"ו - 2016

החוק נכנס לתוקף ביום 1 ליוני 2017. מטרתו להסדיר בצורה כוללת את שוק האשראי החוץ-בנקאי, לייצר תחרות שקופה והוגנת בתחום זה שהיה אפור ופרוץ בחלקו, ולהקנות לצרכנים ביטחון בנותני אשראי שאינם בנקים.

על פי החוק, מתאריך 1 ביוני 2017 לא ניתן לעסוק בישראל ב"מתן אשראי" (שהוגדר בצורה רחבה מאד) ללא רישיון תקף, שמונתה בהון מינימלי, בחינת יושר ופיקוח של הממונה על רשות שוק ההון ביטוח וחסכון. החל מיום 1 ביוני 2018 לא ניתן יהיה לעסוק בישראל גם ב"מתן שירות בנכס פיננסי" ללא רישיון מתאים. פטורים כמובן גופים פיננסיים שמחויבים ברישוי לפי חקיקה אחרת. הבנק רשאי לסרב לנהל חשבון למי שחלה עליו חובת רישוי לפי החוק, ואינו מציג רישיון. נכון להיום חייבים רישיון לפי החוק החדש לקוחות הבנק הנותנים שירותי נכיון ואשראי והבנק פנה ללקוחות הרלבנטיים בדרישה להציג רישיון או לחילופין הצהרה שאינם נותנים אשראי.

ביום 1 בפברואר 2018 נכנס לתוקף תיקון מספר 4 לחוק אשר קובע כי הפעלת "מערכת לתיווך באשראי" הינה בגדר "שירות פיננסי". לפיכך, החל מכניסתו לתוקף של התיקון, לא ניתן יהיה לעסוק בישראל בהפעלת מערכת לתיווך באשראי ללא רישיון מתאים. בתיקון נקבע, בין היתר, כי על בעל הרישיון לנהל את כספי המלווים והלווים המועברים אליו בחשבון נאמנות נפרד לטובת המלווים אצל אחד מהגופים המנויים בחוק, ביניהם, תאגיד בנקאי. הבנק לומד את התיקון ונערך ליישום.

תיקון מס' 19 לחוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), תשל"ה- 1974

ביום 30 במרץ 2017 פורסם תיקון מס' 19 לחוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), תשל"ה-1974 אשר עוסק בשני נושאים:

- פטור מוכר דירה מהמצאת בטוחה לרוכש בגין רכיב המע"מ בתשלום הרוכש, במקרה בו הבטוחה המונפקת לרוכש הינה ערבות חוק מכר או פוליסת חוק מכר:

טרם התיקון קבע החוק כי על מוכר דירה להמציא לרוכש דירה את אחת הבטוחות המנויות בחוק בגין מלוא התשלומים שמשלם הרוכש למוכר בקשר עם מחיר הדירה.

התיקון פטר את המוכר מהמצאת בטוחה בגין רכיב המע"מ שבתשלום הרוכש, במקרה בו הבטוחה הנמסרת הינה ערבות בנקאית או פוליסת ביטוח.

החוק קבע כי השבת רכיב המע"מ בתשלום הרוכש לידי הרוכש במקרה של כשל המוכר על פי אחת העילות המנויות בחוק, תובטח ותעשה באמצעות קרן אשר תוקם לצורך זה במשרד האוצר (להלן: "הקרן"), אשר תהיה אחראית על השבת רכיב זה לרוכש במקרה של התקיימות העילות המנויות בחוק, כאשר נקבע כי ההשבה תבוצע באמצעות הבנקים המלווים, תוך הטלת חובות דיווח שונות על פי דרישת הקרן על הבנקים המלווים ביחס לפרויקטים עליהם חל התיקון לחוק.

המועד הקובע לעניין תחולת ההוראות האמור הינו 15 יום ממועד פרסום הודעה על הקמת הקרן ברשומות.

הודעה כאמור פורסמה ביום 30 באפריל 2017, ועל כן המועד הקובע הוא 14 במאי 2017.

הבנק פועל על פי תיקון החקיקה ומיישם אותו

הרחבת הגדרת תאגיד מלווה גם לחברות ביטוח:

טרם התיקון הוגדר הגורם המלווה על פי החוק כתאגיד בנקאי בלבד, ובהתאמה החובות שהוטלו במסגרת החוק על תאגיד מלווה חלו על בנקים בלבד.

במסגרת תיקון זה לחוק, הורחבה הגדרת התאגיד המלווה כך שהיא כוללת גם חברות ביטוח, ובהתאמה הוחלו החובות המוטלות בחוק על תאגיד בנקאי מלווה, גם על חברות ביטוח אשר מעמידות מימון לפרוייקטי בנייה בשיטת ליווי פיננסי כהגדרתו בחוק.

תחולה: החלק האמור בתיקון יחול על פרויקטי בנייה שהסכמי המימון שלהם נחתמו ממועד פרסום החוק (30 במרץ 2017) ואילך.

חברות הביטוח אשר פועלות בעניין זה בשיתוף פעולה עם הבנק יישמו את תיקון החקיקה.

ליישום התיקון לחוק אין השפעה על הדוחות הכספיים של הבנק.

שינוי מבנה הבורסה

ביום 6 באפריל 2017 פורסם ברשומות חוק ניירות ערך (תיקון מספר 63) התשע"ז-2017, שעניינו שינוי מבנה הבורסה.

החוק יוצר תשתית חוקית להפרדה בין הבעלות בבורסה בתל-אביב לבין הזכות של חברי הבורסה להשתמש בשירותיה, תוך הסרת המגבלה הקיימת על הבורסה כיום לחלק את רווחיה. כמו כן, קובע מגבלות לאחזקת מניות בבורסה, ובפרט דורש מחברי בורסה ותאגידים בנקאיים שאינם חברי בורסה למכור אמצעי שליטה המוחזקים בידם בשיעור העולה על 5%. בנוסף, קובע החוק הסדרים לתהליך הקצאת הון המניות של הבורסה בין חבריה ומכירת אחזקות העולות על 5%. בהתאם לחוק הוגשה על ידי הבורסה ביום 29 ביוני 2017 בקשה לכינוס אסיפה של חברי הבורסה לצורך אישור הסדר שינוי מבנה הבורסה לפי סעיף 350 לחוק החברות (להלן: "ההסדר"). במסגרת ההצעה להסדר תוקנו תקנוני המסלוקות כך שחברי המסלוקה לא יהיו שותפים לניהולה והובעה התנגדות לנוסח המוצע. בית המשפט נעתר לבקשה לכינוס אסיפה וכן קבע כי אם תתקבל הסכמה לגבי שינוי נוסח הצעות ההחלטה לתיקון תקנוני המסלוקות לא יהיה צורך בדיון נוסף. בהתאם לכך נוסחו מחדש הוראות הנוגעות לתיקון תקנוני המסלוקות כשהם כוללים הליכי טיעון וביקורת ואושרו על ידי ועדת הביקורת ודירקטוריון הבורסה (להלן: "התיקון"). ביום 10 באוגוסט אושר ההסדר עם התיקון על ידי אסיפת חברי הבורסה וביום 16 באוגוסט הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב בקשה לאישור ההסדר על פי סעיף 350 לחוק החברות. ביום 7 בספטמבר 2017, אישר בית המשפט את ההסדר לשינוי מבנה הבורסה.

ביום 18 בספטמבר 2017 התקבל מכתב מהבורסה לניירות ערך ובו הודעה על הקצאת מניות לבנק ועל רישום הבנק במרשם בעלי המניות של הבורסה.

ביום 28 לדצמבר 2017 פנתה הבורסה לניירות ערך בתל-אביב בע"מ ("חברת הבורסה") אל הבנק, כבעל מניות בבורסה, בפניה לקבל הצעות לרכישת מניות המוחזקות על ידו. הפניה נעשתה אל בעלי המניות בבורסה ועל פיה, בעל מניות המעוניין למכור את מניותיו בחברת הבורסה ("בעל המניות המציע") מתבקש להגיש הצעה לחברת הבורסה למכירה ולהעברה של מניות המוחזקות על ידו בחברת הבורסה בתנאים המפורטים בפניה. על פי הפניה המחיר בגין המניות המוצעות למכירה נקבע לחמש מאות (500) מיליון שקלים חדשים חלקי סך כל המניות המוקצות בחברת הבורסה, כפול מספר המניות המוצעות למכירה על ידי בעל המניות המציע. ביום 18 בינואר 2018 נענה הבנק להצעת הבורסה למכור חלק (כ-1.5%) ממניות הבורסה המוחזקות על ידו. תמורת המניות הצפויה הינה כ-8.7 מיליון שקלים חדשים. על פי הצעת הבורסה היא אינה חייבת לקבל את הצעת הבנק או חלק ממנה, לפיכך, נכון למועד זה אין וודאות כי מכירת המניות לבורסה תושלם.

הודעת המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), תשע"ז-2017

ביום 25 במאי 2017 פורסמה הודעת המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), תשע"ז-2017 לפיה עודכנו סכומי עיצום כספי המוטלים על מוכר או על תאגיד מממן בגין הפרת החובות המוטלות עליהם בחוק עקב עליית מדד המחירים לצרכן.

לגבי תאגיד מלווה - עדכון סכום העיצום בגין הפרת החובה להנפיק שוברי תשלום ולקבל באמצעותם את תשלומי הרוכשים לחשבון הפרויקט.

לגבי תאגיד המעמיד מימון לרוכש - עדכון סכום העיצום בגין הפרת החובה ליידע את הרוכש על זכויותיו להבטחת הכספים בהתאם לחוק, והחובה להעביר כספי הללוואה לאחר שווידא קבלת ערבות בידי הרוכש או התחייבות בכתב מאת המוכר להוצאתה.

תחולת העדכון להוראות הינה מיום פרסום ההודעה.

ליישום התיקון לחוק אין השפעה על הדוחות הכספיים של הבנק.

חוק הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות (תיקון מס' 5), התשע"ז-2017

ביום 6 באוגוסט 2017 פורסם החוק המכונה "חוק אשראי הוגן". החוק חל על האשראי הניתן ליחידים מתאגידים בנקאיים, סולקים, מבטחים וחברה מנהלת. שר המשפטים בהסכמת שר האוצר, הנגיד ובאישור ועדת החוקה מוסמך להרחיב את תחולתו, כולו או חלקו, גם על אשראי שניתן לתאגידים.

- החוק קובע תקרת ריבית אחידה לכל הגופים המלווים וחל לגבי:
 - הלוואות בשקלים: שיעור ריבית בנק ישראל בתוספת 15%.
 - הלוואות מטבע חוץ: שיעור ריבית הליבור לשנה בתוספת 15% (לגבי מטבעות שלגביהם לא פורסם ליבור- ריבית הבנק המרכזי באותה מדינה בתוספת 15%).
 - ריבית פיגורים: מכפלה של ריבית בשיעור המירבי ב-1.2.
- בשנה השלישית לאחר יישום החוק, יבחן שר האוצר את ממוצע שיעורי הריבית של האשראים שמעמידים הבנקים והוא יהיה מוסמך להפחית את שיעור עלות האשראי המרבי.
- הורגו מתחולה של תקרת ריבית אחידה:
 - הלוואות קצרות מועד (עד 3 חודשים) - הוגבלו בתקרה גבוהה ב-5% מהריבית המירבית (כלומר, כיום: ריבית בנק ישראל/ ליבור (לפי העניין) בתוספת 20%).
 - עסקאות ניכיון שטר עבור עוסק לשימוש עסקי (לא אישי).
 - הלוואה שחל עליה צו לענין שיעור הריבית לפי חוק הריבית (כדוגמת ריבית פיגורים בהלוואות לדיוור, וכן בהלוואות צמודות מדד).
- הפרה של הוראות החוק עלולה לגרור אחריה הטלת עיצום כספי.
- הוראות החוק יחולו רק על הלוואות חדשות. תחולת החוק הינה מיום 6 בנובמבר 2018.
- הבנק נערך ליישום החוק. ליישום החוק לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון), התשע"ז-2017

- ביום 24 באוגוסט 2017 פורסמו הכללים להלן:
- החל מיום 23 בספטמבר 2017 רשאי הבנק לגבות מלקוח מזדמן עמלה גבוה יותר מהעמלה שהוא גובה מלקוחות בעלי חשבון בבנק.
 - החל מיום 1 בנובמבר 2017 עמלה בעד שירות הניתן בערוץ ישיר חייבת להיות נמוכה מסכום או משיעור העמלה לאותו שירות הניתן באמצעות פקיד. כמו כן על הבנק להוסיף לתעריפון שלו (התעריפון ליחידים ועסקים קטנים) נספח המפרט את ההטבות לפעילות בערוצים ישירים.
 - ליישום החוק אין השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

שינוי שיעור המס בארצות הברית

לאחרונה אושר בסנאט האמריקאי תוכנית להפחתת מס החברות הפדראלי ושינויים נוספים במערכת המס. לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

הצעות חוק

מעת לעת מובאות בפני הכנסת הצעות לתיקוני חקיקה בנושאים שונים אשר לחלקן עשויה להיות השפעה על עסקיהם של התאגידים הבנקאיים ובכללם הבנק. למועד הדוחות הכספיים הצעות אלה נמצאות בשלבי חקיקה שונים, עשויים לחול בהן שינויים, ואין כל ודאות מתי יושלמו או אם יהפכו בסופו של דבר להוראות חקיקה מחייבות.

הפיקוח על הבנקים

חוזרים והוראות דיווח לציבור

שיפור השימושיות של הדוחות לציבור של תאגידים בנקאיים לשנים 2017 ו-2018

ביום 31 בדצמבר 2017 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא שיפור השימושיות של הדוחות לציבור של תאגידים בנקאיים לשנים 2017 ו-2018. לאור החשיבות שהפיקוח על הבנקים מייחס להצגת מידע שימושי לציבור ובהמשך לפעילות בנושא זה בשנים האחרונות, ולאור התפתחויות בדרישות הגילוי שחלות על בנקים בעולם, ושל השיטות שבהן ניתן גילוי לפי דרישות אלו, תוקנו הוראות הדיווח. להלן עיקרי הדגשים לשיפור השימושיות של הדוחות לציבור לשנים 2017 ו-2018:

- תמצית השינויים שיחולו החל מהדוחות הכספיים לשנת 2017:
- הסדרת הגילויים בדבר סיכון שער חליפין והכנסות הריבית נטו.
- מידע רב שנתי ומידע רב רבעוני הועברו לנספחים לדוחות הכספיים.
- הרחבת הגילויים בנושאים: עסקאות מכירה, רכישה וסינדיקציה של אשראי; תכנון ההון ויעד ההון של הבנק.

- צמצום מידע בדוח בנושאים שונים.
- תמצית השינויים שיחולו החל מהדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2018:
- הוספת מדדי ביצוע רגולטוריים בדוח הסיכונים.
- מתן גילוי בדבר עסקאות מימון ממונף.
- תמצית השינויים שיחולו החל מהדוחות הכספיים לשנת 2018:
- הסדרת הגילוי בדבר חשיפה למדינות זרות, סיכון אשראי לענפי משק, סיכון ריבית ותגמול.
- דוח סיכונים: העברת מידע מפורט יותר על סיכונים לדוח הסיכונים, הדגשת מידע חשוב ובר השוואה, ביטול מידע חוזר בדוח הכספי וצמצום תדירות הגילוי.
- הבנק מיישם את השינויים שנכנסו לתוקף ונערך ליישום יתר השינויים.

הליכי גביית חובות

ביום 1 בפברואר 2017 פרסם בנק ישראל את הוראת ניהול בנקאי תקין 450, בנושא הליכי גביית חובות, אשר נועדה להסדיר את הפעולות שיש לנקוט לצורך הגברת ההוגנות והשקיפות בעת גביית חובות מלקוחות אשר אינם עומדים בתנאי הלוואתם ואינם פורעים אותה כסדרה ובעת הטיפול בגביית החובות, טרם ואגב נקטת הליכים משפטיים. תחילתה של ההוראה שנה ממועד פרסומה. הבנק נערך ליישום ההוראה.

איסור הלבנת הון

ביום 6 במרץ 2017 פרסם בנק ישראל עדכון והרחבה להוראת ניהול בנקאי תקין 411, בנושא ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור, אשר משלבת חוזרים ומכתבים פיקוחיים בנושא אשר פורסמו ממועד התיקון המקיף האחרון להוראה. ההוראה הורחבה ונערכה כהוראת ניהול סיכונים כולל זיהוי והערכה וצעדים אופרטיביים להפחתה. תחילת התיקונים לפי חוזר זה הינם 1 בינואר 2018. הבנק נערך ליישום ההוראה.

דירקטוריון

ביום 5 ביולי 2017 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 בנושא דירקטוריון. העדכונים להוראה נועדו לשפר את אפקטיביות עבודת הדירקטוריון ולהגביר את כשירותו המקצועית של הדירקטוריון כאורגן. במסגרת ההוראה המעודכנת נקבע, בין היתר, כי הדירקטוריון ימנה לא יותר מ-10 חברים במקום 15 כיום, הורחבה ההגדרה של "בעל ניסיון בנקאי" והועלה שיעור הדירקטורים הנדרשים להיות בעלי ניסיון כאמור מחמישית לשליש, נקבע כי הדירקטוריון יכלול דירקטור אחד לפחות בעל ניסיון מוכח בתחומי הטכנולוגיה, צומצמה רשימת הנושאים שלגביהם לא ניתן להאציל את סמכות הדירקטוריון לוועדותיו, נקבע כי על הדירקטוריון לקבוע מדיניות למשך כהונה מירבי ליושב ראש הדירקטוריון, וכן הוראות נוספות הקשורות לסמכויות הדירקטוריון ולדרכי עבודתו ותפקודו. תחולת העדכון להוראות הינה מיום פרסום החוזר. לעניין מספר הדירקטורים וכשירותם מועד התחולה מיום 1 ביולי 2020. הבנק נערך ליישום העדכונים בהוראה.

הפחתת העמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה ומידי בכרטיסי אשראי

ביום 25 בפברואר 2018, הודיע בנק ישראל כי בכוונתו להפחית את העמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה בכרטיסי חיוב בכ-30% משיעור של 0.7% מהיקף העסקה כיום לשיעור של 0.5% בינואר 2023. המהלך כולל 5 פעימות: הראשונה בינואר 2019 (0.6%), השנייה בינואר 2020 (0.575%), השלישית בינואר 2021 (0.55%), הרביעית בינואר 2022 (0.525%) והאחרונה כאמור בינואר 2023. בנוסף, החליט בנק ישראל להפחית את העמלה הצולבת בעסקאות חיוב מידי בכרטיסי אשראי משיעור של 0.3% ל-0.25% בינואר 2023. המתווה כולל 2 פעימות: הראשונה בינואר 2021 (0.275%) והשנייה כאמור בינואר 2023. ליישום הפחתת העמלה לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

דירוג האשראי של הבנק

ביום 21 בינואר 2018 אישרה S&P GLOBAL RATINGS MAALOT LTD (להלן: "מעלות") את דירוג המנפיק של הבנק העומד על ilAAA, תחזית דירוג "יציבה". דירוגם של כתבי ההתחייבות הנדחים שהונפקו על ידי טפחות הנפקות, משקף רמה אחת נמוכה יותר מדירוג המנפיק, קרי בדירוג של ilAA+. כתבי התחייבות נדחים אלו כשירים להכרה כהון רובד 2 בהתאם להוראות המעבר של באזל III. דירוג שטרי ההון הנדחים של הבנק, אשר מוכרים כהון רובד 2 בהתאם להוראות המעבר של באזל III הוא ilA+. דירוג כתבי ההתחייבות הנדחים עם מנגנון חוזי לספיגת הפסדים (CoCo) אשר כשירים להכרה כהון רובד 2 בהתאם להוראות באזל III הוא ilAA-, תחזית דרוג יציבה. ביום 10 בספטמבר 2017 קבעה לראשונה חברת מדרוג בע"מ (אשר הוקמה בשיתוף עם חברת מודיס העולמית המחזיקה ב-51% מהבעלות) (להלן: "מדרוג") דרוג הבנק. דירוג פיקדונות לזמן ארוך והחוב הבכיר של הבנק נקבע על ilAaa באופק יציב. דירוג כתבי ההתחייבות הנדחים (הון משני תחתון) נקבע באופק יציב על ilAa1, ובאופק יציב על ilAa2 לשטרי ההון הנדחים (הון משני עליון). כתבי התחייבות נדחים עם מנגנון חוזי לספיגת הפסדים (CoCo) אשר כשירים להכרה כהון רובד 2 בהתאם להוראות ברזל III דורגו ilAa3 באופק יציב. ביום 30 ביוני 2015 אישרה חברת הדירוג Moody's את דירוג פיקדונות הבנק לטווח ארוך ברמת A2 והעלתה את אופק הדירוג ל"יציב" מ"שלייל".

ביום 3 בנובמבר 2014 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראות הדיווח לציבור בנושא מגזרי פעילות פיקוחיים. בהתאם להוראה, נדרש הבנק לתת בדוחות הכספיים גילוי על מגזרי פעילות פיקוחיים בהתאם למתכונת אחידה ובת השוואה שקבע הפיקוח על הבנקים, כאשר השייך למגזר פעילות פיקוחי נקבע לרוב על פי מחזור הפעילות של הלקוח (מחזור מכירות שנתי או היקף הכנסות שנתי).

מתכונת הגילוי על מגזרי הפעילות הפיקוחיים כוללת את המגזרים הבאים: אנשים פרטיים, עסקים זעירים וקטנים, עסקים בינוניים, עסקים גדולים, גופים מוסדיים וניהול פיננסי. פעילות הבנק בחוץ לארץ תוצג בנפרד.

מגזרי הפעילות הפיקוחיים

מגזרי הפעילות הפיקוחיים נחלקים למגזרי פעילות הנוגעים לאנשים פרטיים ומגזרי פעילות ללקוחות עסקיים שאינם פרטיים (לרבות גופים מוסדיים וניהול הפיננסי של הבנק).

אנשים פרטיים מוגדרים כיחידים שאין להם חבות לבנק או שהחבות שלהם מסווגת ל "אנשים פרטיים - הלוואות לדירור ואחר", בהתאם להגדרות סיווג סיכון האשראי לפי ענפי משק.

להלן תיאור תמציתי של מגזרי הפעילות הפיקוחיים:

משקי בית - אנשים פרטיים, למעט לקוחות בנקאות פרטית כאמור להלן.

בנקאות פרטית - אנשים פרטיים אשר יתרת תיק הנכסים הפיננסיים שלהם בבנק עולה על 3 מיליוני שקלים חדשים.

עסקים זעירים וקטנים - עסקים בעלי מחזור פעילות עד 50 מיליוני שקלים חדשים.

עסקים בינוניים - עסקים בעלי מחזור פעילות מעל 50 מיליוני שקלים חדשים ומתחת ל-250 מיליוני שקלים חדשים.

עסקים גדולים - עסקים בעלי מחזור פעילות מעל 250 מיליוני שקלים חדשים.

גופים מוסדיים - המגזר כולל קופות גמל, קרנות פנסיה, קרנות השתלמות, קרנות נאמנות, תעודות סל, חברות ביטוח וחברי בורסה המנהלים כספי לקוחות, בהתאם להגדרות הפיקוח על הבנקים.

ניהול פיננסי - כולל את פעילות המסחר, ניהול הנכסים וההתחייבויות והשקעות ריאליות.

פעילות חוץ לארץ - מגזרי הפעילות לעיל נחלקים לפעילות בישראל ופעילות בחוץ לארץ, כאשר הפעילות בחוץ לארץ מוצגת בנפרד ונחלקת לפעילות של אנשים פרטיים ופעילות עסקית בלבד.

המידע הכספי בדוח הדירקטוריון וההנהלה נכלל בהתאם להגדרות המגזרים הפיקוחיים.

בנוסף, נכלל בדוחות הכספיים, במסגרת ביאור 12, גילוי על "מגזרי פעילות בהתאם לגישת ההנהלה".

מגזר פעילות בהתאם לגישת ההנהלה הינו מרכיב בבנק אשר עוסק בפעילויות שמהן הוא עשוי להניב הכנסות והוצאות אשר עומדות בקריטריונים להלן:

- תוצאות פעילותו נבחנות באופן סדיר לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכות ביצועים.
- קיים לגביו מידע פיננסי נפרד.

בפועל, קיים מתאם בין מגזרי הפעילות הפיקוחיים ל"מגזרי הפעילות בהתאם לגישת ההנהלה". יחד עם זאת, קיימים הבדלים מסוימים בשייך הלקוחות למגזרים ובאופן קבלת החלטות. לפיכך, בשלב זה, מדווחות בדוחות הכספיים גם תוצאות הפעילות לפי "גישת ההנהלה" כאמור.

להלן תמצית ההבדלים:

- מגזרי הפעילות של הבנק ב"גישת ההנהלה" מבוססים על שייך הלקוח ליחידה הארגונית האחראית בתקופה שחלפה. לעומת זאת פילוח הלקוחות למגזרי פעילות פיקוחיים מבוסס על הגדרות אחידות שנקבעו על-ידי הפיקוח על הבנקים, כמפורט לעיל.
- קיים מתאם גבוה בין המאפיינים שקבעה ההנהלה לצורך שייך לקוחות לחטיבה האחראית לבין ההגדרות הפיקוחיות.
- יחד עם זאת, ייתכנו מצבים בהתאם ל"גישת ההנהלה" בהם השייך הסופי של הלקוח יתבסס על פרמטרים נוספים, לדוגמה: התמחות של יחידה מסוימת בסוגי פעילות של לקוחות או ניסיון שנצבר בעבודה עם הלקוח, המעניק יתרונות עסקיים ושירותיים לשייך הלקוח לחטיבה ספציפית או השתייכות לאותה קבוצת לווים.
- הבדלים נוספים באים לידי ביטוי בהגדרת הבנק לבנקאות הפרטית, אופן טיפולו בגופים מוסדיים, פעילות עסקית המשויכת למגזר הניהול הפיננסי והבדלים נוספים הנובעים מההגדרות המפורטות לעיל.
- השוני בהגדרות בא לידי ביטוי בעיקר במגזרים הבאים:
 - לקוחות פרטיים עם תיק נכסים פיננסיים בבנק הנמוך מ-3 מיליוני שקלים שסווגו למגזר בנקאות פרטית בגילוי על מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה, סווגו למגזר משקי בית בגילוי על מגזרי פעילות פיקוחיים.
 - עסקים זעירים וקטנים, שסווגו למגזר בנקאות פרטית בגילוי על מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה, בהתבסס על שיוכם ליחידה הארגונית האחראית, סווגו למגזרים העסקיים הפיקוחיים בהתאם להגדרות לעיל בגילוי על מגזרי פעילות פיקוחיים.
 - לקוחות עסקיים שסווגו למגזר העסקי או למגזר המסחרי בגילוי על מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה, בהתבסס על שיוכם ליחידה הארגונית האחראית, סווגו למגזר עסקים זעירים וקטנים בהתאם לקריטריונים שפורטו לעיל בגילוי על מגזרי פעילות פיקוחיים.

- גופים מוסדיים שסווגו למגזר העסקי או למגזר ניהול פיננסי בגילוי על מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה, סווגו למגזר גופים מוסדיים בגילוי על מגזרי פעילות פיקוחיים.

- לקוחות עסקיים ופרטיים בסניפי חוץ לארץ שסווגו למגזרי הפעילות השונים בהתאם לגישת ההנהלה, סווגו למגזר פעילות חוץ לארץ בגילוי על מגזרי פעילות פיקוחיים.

חריגים לסיווג לקוחות עסקיים בהתאם למחזור פעילות

בהתאם לקובץ שאלות ותשובות של בנק ישראל מסווג הבנק לקוחות עסקיים למגזרי פעילות שלא על פי מחזור פעילותם במקרים הבאים:

- כאשר לבנק אין מידע לגבי מחזור ההכנסות של לקוח עסקי וחבות הלקוח קטנה מ-300 אלפי שקלים חדשים, מסווג הלקוח למגזר הפעילות הפיקוחי המתאים לפי סך הנכסים הפיננסיים של הלקוח בבנק. סיווג זה יעשה בהתאמה לקטגוריות מחזור ההכנסות לעיל כאשר סך הנכסים הפיננסיים יוכפלו ב-10 לצורך סיווגים כאמור.
- כאשר לדעת הבנק, מחזור ההכנסות של לקוח עסקי אינו מייצג את היקף פעילותו וסך המאזן של הלקוח גדול מ-100 מיליוני שקלים חדשים, מסווג הבנק את הלקוח למגזר עסקים גדולים. סיווג באופן זה מבוצע למשל בענף הנדל"ן. כאשר סך המאזן נמוך מ-100 מיליוני שקלים חדשים ומחזור ההכנסות אינו מייצג כאמור, יסווג הלקוח, בדרך כלל, כדלקמן:
 - עסקים זעירים וקטנים - סך הנכסים במאזן הלקוח נמוך מ-50 מיליוני שקלים חדשים.
 - עסקים בינוניים - עסקים שסך הנכסים במאזן הלקוח גדול או שווה ל-50 מיליוני שקלים וקטן מ-215 מיליוני שקלים חדשים.
 - עסקים גדולים - עסקים שסך הנכסים במאזן הלקוח גדול או שווה ל-215 מיליוני שקלים חדשים.

העקרונות על פיהן מיוחסות היתרות, ההכנסות וההוצאות ללקוחות במערכת הם כדלקמן:

- הכנסות ריבית מאשראי והוצאות ריבית על פיקדונות מיוחסות ישירות ללקוח. בגין אשראי מיוחסת ללקוחות הוצאה בגובה עלות המקורות (מחיר המעבר), כנגד זיכוי בין-מגזרי למגזר הניהול הפיננסי. כל אחד מהמגזרים מחויב גם בפרמיה העודפת הגלומה בעלות גיוס מכשירי הון כשירים להלימות הון. זאת על פי ההון המיוחס לפעילותו. בגין פיקדונות מיוחסת ללקוחות הכנסה בגובה עלות המקורות, כנגד חיוב בין-מגזרי למגזר הניהול הפיננסי. מחירי המעבר לאשראי ופיקדונות דומים. כל אחד מהמגזרים מזוכה בגין ההון המיוחס לפעילותו, כנגד חיוב מגזר הניהול הפיננסי. צריכת ההון נמדדת על פי ההיקף הממוצע של נכסי הסיכון המנוהלים במגזר.
- בחישוב נכסי הסיכון המיוחסים לכל מגזר, "מומרים" חשיפות אשראי חוץ מאזני לשווה ערך אשראי, לפי מקדמים שנקבעו בהוראות המדידה של הלימות הון.
- בפעילות במכשירים נגזרים מיוחסת ללקוח רווחיות בגובה המרווח המגולם במחיר המכשיר הנגזר המצוטט ללקוח. רווחים הנובעים משינויים בשווי ההוגן של הנגזרים מיוחסים לניהול הפיננסי.
- רווחים והפסדים מהשקעות הבנק בנירות ערך ומפוזיציות אסטרטגיות מיוחסים לניהול הפיננסי.
- הוצאות בגין הפסדי אשראי מיוחסות ישירות ללקוחות שבגינם היא בוצעה.
- הכנסות מעמלות והכנסות אחרות משיכוח ספציפית ללקוחות.
- הוצאות שכר, אחזקת מבנים והוצאות אחרות המשיכות ספציפית לסניפי הבנק, מועמסות על לקוחות הסניף באמצעות מפתחות העמסה המביאים לידי ביטוי את נפח הפעילות של הלקוח ומספר הפעולות בחשבון. בהמשך, מבוצעת התחשבות נוספת (בינמגזרית) במסגרתה מועמסות חלק מההוצאות הישירות של הסניף על הלקוחות ממגזרי הפעילות שאינם קמעונאיים. ההתחשבות הבינמגזרית משקפת את העובדה שהסניף משרת גם לקוחות שאינם קמעונאיים. התחשבות זו מוצגת במסגרת הוצאות/ההכנסות הבינמגזריות בביאור.
- הוצאות השכר של עובדי המטה, הוצאות האחזקה וההוצאות האחרות שאינן מתייחסות ספציפית לסניפים, מועמסות על הלקוחות לפי בסיסי העמסה המביאים בחשבון את חלקה היחסי של ההוצאה למגזר.
- לעיתים ניתן לייחס הוצאות מטה מסוימות למגזר פעילות ספציפי ולעיתים ניתן לייחס הוצאות מטה מסוימות בהתאם להערכה קיימת על חלוקת המשאבים המוקצית לכל מגזר.
- כאשר לא ניתן לייחס את הוצאת המטה, הן תועמסנה לפי שקלול של נפח ופעולות מחשב כאמור לעיל. במסגרת הזו, הוצאות המחשב הנוגעות באופן ישיר למגזרי פעילות ספציפיים מיוחסות לאותם המגזרים, והוצאות מחשב אחרות מועמסות על מגזרי הפעילות לפי מספר עובדים.
- ההפרשה למיסים על הרווח מפעולות רגילות יוחסה באופן יחסי ללקוחות לפי שיעור המס האפקטיבי, ובהתחשב בהשפעות מס המתייחסות למגזרים מסוימים ולא לכלל פעילות הבנק.
- התשואה להון מחושבת כיחס שבין הרווח הנקי לבין ההון העצמי המיוחס. ההון העצמי מיוחס על בסיס נכסי הסיכון הממוצעים של הלקוחות.
- יתרות מאזניות ויתרות נכסים בניהול שיוכו ספציפית ללקוחות.
- הרכוש הקבוע מיוחס בהתאם למפתחות העמסה מתאימים.

מגזר משקי הבית

לפרטים בדבר ההגדרה הפיקוחית, תיאור תמציתי של מאפייני המגזר ("גישת ההנהלה") והבדלים בין גישת ההנהלה להגדרה הפיקוחית ראה פרק מגזרי פעילות פיקוחיים בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

מוצרים ושירותים

להלן תיאור המוצרים המרכזיים במגזר משקי הבית והשירותים העיקריים המוצעים במסגרת מוצרים אלו:

בנקאות ופיננסים

עיקר השירותים הניתנים במסגרת זו:

- **אשראי וחשבונות עובר ושב:** מסגרת האשראי לפעילות בעובר ושב נקבעת בהתאם לצרכי הלקוח, לרמת הכנסתו ולשיקול דעת הבנק, המבוסס בין היתר על מודלים כלכליים. על פי הוראת ניהול בנקאי תקין 325, לא מתאפשרת חריגה מהמסגרות שנקבעו.
- **השקעות:** מתן שירות ללקוחות בתחום ההשקעות, כגון: פיקדונות מסוגים שונים ולתקופות שונות.
- **הלוואות:** הלוואות למטרות שונות ובהן הלוואות שאינן למטרת רכישת דירה כנגד שעבוד דירת מגורים והלוואות אחרות לתקופות שונות ובתנאים מגוונים.
- **מימון רכישת כלי רכב:** פעילות בתחום הלוואות לרכישת רכב חדש מהיבואן, במסגרתה פועל הבנק בשיתוף עם מספר יבואני רכב.

משכנתאות

שירותים עיקריים בתחום המשכנתאות:

הלוואות מכספי הבנק - הלוואות מכספי הבנק ובאחריותו, ניתנות לרכישה/בנייה/הרחבה/שיפוץ של נכס מקרקעין, וכן הלוואות לכל מטרה במשכון דירת מגורים. הלוואות ניתנות לתקופות ארוכות של עד 30 שנה, בהתאם לסוג הלוואה וליכולת ההחזר של הלווה. הבנק נותן אשראי במגזרי הצמדה שונים ומציע "משכנתא משולבת" - הלוואה המשלבת בין מגזרי הצמדה וסוגי ריבית שונים. המשכנתא המשולבת מאפשרת לבנק לנהל סיכונים תוך שמירה על רווחיות, ומאפשרת ללקוח פיזור סיכון. רקע מגמת הירידה בריבית בנק ישראל ושיעורה הנמוך, חל גידול בחלקן של הלוואות בריבית קבועה במסלול הלא צמוד והצמוד למדד.

שירותים במסגרת תוכניות הסיוע של משרד הבינוי והשיכון - בנוסף לפעילות הבנקאית של מתן אשראי מכספי הבנק, מהווה הבנק זרוע ביצוע של המדינה למתן שירותים לאוכלוסיית זכאי משרד הבינוי והשיכון. שירותים אלו כוללים הלוואות במסגרת תוכניות הסיוע של משרד הבינוי והשיכון, לרבות הלוואות מקום ומענקים מותנים. במסגרת תחום זה, מטפל הבנק, בנוסף לשירות הבנקאי המקובל, במכלול הצדדים המנהלתיים הנדרשים לשירות זכאי משרד הבינוי והשיכון, כגון הנפקת תעודת זכאות. ההחלטה באיזה בנק תמומש הזכאות נתונה בידי הלקוח נוטל המשכנתא. הריבית בהלוואות הניתנות במסגרת תוכניות הסיוע נקבעת בחוק הלוואות לדיור.

בנוסף להלוואות הרגילות במסגרת תוכניות הסיוע, קיים הסדר של מתן אשראי, שמטרתו לעודד רכישת דירות חדשות בישובים מסוימים אשר למדינה יש עניין באכלוסם ("הלוואת מקום") וכן סיוע מיוחד הניתן לרוכשי דירות במסגרת תוכנית "מחיר למשתכן". ההתקשרות בין הבנק והמדינה למתן הלוואות במסגרת תוכניות הסיוע לרבות התמורה לבנק, מוסדרת בשני הסכמים, משנת 2004 ומשנת 2008. תוקף הסכמים אלו מוארך מידי שנה. הכנסות הבנק בגין כלל פעילות הלוואות לזכאים באחריות המדינה הסתכמו בשנת 2017 ב-42 מיליוני שקלים חדשים בהשוואה ל-41 מיליוני שקלים בשנת 2016 ו-54 מיליוני שקלים חדשים בשנת 2015. לפרטים בדבר ההסכם בין משרד האוצר לבין הבנקים למתן הלוואות לזכאים ברמת ניקוד נמוכה מכספי הבנק ועל אחריותו, ראה ביאור ג.18.

שיווק ביטוחים (ביטוח אגב משכנתא)

הרוב המכריע של הלויים מבטוחים בפוליסות ביטוח חיים בקשר להלוואה, והנכסים המשמשים כבטוחה מבטוחים בביטוח נכס. בהתאם להוראות המפקח על הביטוח והמפקח על הבנקים, ביטוחי חיים וביטוחי מבנה אגב הלוואה לדיור משווקים על ידי סוכנות ביטוח בבעלות מלאה של הבנק (טפחות סוכנות לביטוח (1989) בע"מ), שפעילותה נפרדת מפעילות הבנק והיא מוגבלת רק לתיווך בביטוח מבנה, לרבות נזקי מים, ובביטוח חיים אגב הלוואה הניתנת על ידי הבנק. הלויים בוחרים בחלקם לערוך ביטוחיהם באמצעות סוכנות הביטוח של הבנק וחלקם באמצעות הסדרי ביטוח אחרים. כדי לשמור על ההפרדה הנדרשת בין פעילות המשכנתאות ופעילות הביטוח, לצורך רכישת הביטוחים מסוכנות הביטוח של הבנק, הלקוחות נדרשים ליצור קשר ישיר עם הסוכנות לרבות באמצעות עמדות ייעודיות המקושרות ישירות לסוכנות הביטוח אשר הוצבו בסניפי הבנק.

להלן הכנסות הבנק מביטוח אגב משכנתא (במיליוני שקלים חדשים):

2015	2016	2017	
93	96	95	ביטוח חיים
15	15	15	ביטוח נכסים
108	111	110	סך הכנסות ממכירת ביטוח

שוק ההון

במסגרת מוצר זה נכללת פעילות הלקוחות בשוק ההון, לרבות קנייה, מכירה ומשמורת של ניירות ערך לסוגיהם, וכן מתן שירותים בגין מלאי ניירות הערך המוחזקים על ידי הלקוחות (קבלת ריבית, דיבידנד, הטבות ועוד). כמו כן, הבנק נותן שירותי הפצה של קרנות נאמנות ותפעול קופות גמל.

כרטיסי אשראי

כרטיס האשראי הינו אחד מאמצעי התשלום המרכזיים במשק. במסגרת הפעילות במגזר משקי הבית, מוצעים ללקוחות המגזר מגוון כרטיסי אשראי. הבנק מציע ללקוחותיו את כל סוגי כרטיסי האשראי הקיימים במשק הישראלי ופועל בתחום מול חברות כרטיסי האשראי ישראל, ישראלכרט, כאל ולאומי קארד. הבנק מציע ללקוחותיו כרטיסי אשראי המונפקים על ידי חברות אלה ובהתאם לבקשת הלקוח. כמו כן, לבנק מספר מוצרים בתחום כרטיסי האשראי:

"הכרטיס": כרטיס אשראי של מזרחי טפחות המשמש מועדון לקוחות ייחודי לבנק. הכרטיס כולל מבצעים ייחודיים ופעילות ממוקדת בתחום ההטבות הצרכניות והבנקאיות.

לפרטים בדבר הסכם עם קבוצת כ.א.ל, בין היתר בעניין הנפקה של כרטיס ממותג, ראה ביאור 26 ג.13 לדוחות הכספיים.

"כרטיס אשראי טפחות": מטרת המוצר לסייע, הן במכירת הלוואות המשכנתא, והן בעידוד פתיחת חשבונות עובר ושב. המוצר מאפשר הקצאת מסגרת אשראי, בהסתמך על יכולת ההחזר של הלקוח ועל הנכס המשועבד כבר לבנק, באמצעותה יוכל הלקוח לממן הוצאות נוספות הכרוכות ברכישת הדירה (ריהוט, שיפוצים וכדומה) או בכל פעולה אחרת.

כרטיס אשראי "שטוף" ללקוחות טפחות: במסגרת פעילות הסינרגיה בבנק, מוצע כרטיס אשראי המבוסס על פלטפורמת "הכרטיס" ומיועד ללקוחות אשר נטלו משכנתא בבנק ואינם מנהלים חשבון עובר ושב פעיל בבנק. הלקוחות נהנים מההטבות השונות של מועדון "הכרטיס", כאשר החיובים החודשיים מועברים לבנק באמצעות הוראה לחיוב חשבונם הפעיל של הלקוח בבנק אחר.

כרטיס אשראי "סטודנט חופשי": הכרטיס מעניק לסטודנט אשראי הניתן לשימוש לצרכים שונים. האשראי במסגרת הכרטיס ניתן לניצול במשך 3 שנים, והוא נושא ריבית אטרקטיבית על הסכום שנוצל בפועל; מאפשר גמישות בהחזרי האשראי; וכולל אפשרות לפירעון מוקדם ללא עלות ללקוח.

שירותים ייחודיים הניתנים בבנק ללקוחות המגזר

השירות הייחודי המרכזי שמציע הבנק הינו הפעילות במסגרת "הבנקאות ההיברידית", המאפשרת ללקוח גישה ישירה ונוחה לבנקאי האישי באמצעות מגוון אמצעים טכנולוגיים זמינים. כחלק ממהלך הבנקאות ההיברידית, המוקד הטלפוני הפך למרכז בנקאות המורכב מ-13 אשכולות. בהמשך לכך, גובשו צוותים ("צוותי סניף"), אשר כל אחד מהם משייך ל-8-9 סניפים במרחבים השונים. צוותים אלו מהווים חלק בלתי נפרד מהסניפים אליהם הם משייכים. בהתאם לכך, יכולים לקוחות הבנק להגיע ישירות אל הבנקאי שלהם בסניף, או לאחד מחברי צוות הסניף, באמצעות ערוצי התקשורת השונים, ועל פני 12 שעות פעילות, החל מהשעה 8:00 בבוקר ועד השעה 20:00 בערב. כמו כן, במסגרת מגזר משקי הבית מציע הבנק ללקוחותיו שירותים, המביאים לידי ביטוי את היתרונות משילוב המוצרים השונים המוצעים על ידו ללקוחותיו ומתוארים לעיל. הבנק מציע הטבות שונות בתחום העובר ושב והאשראי ללקוחות נטלי משכנתאות, במטרה לעודד לקוחות אלה לנהל חשבון עובר ושב בבנק. בנוסף, מציע הבנק הטבות בתחום המשכנתאות ללקוחות בעלי חשבונות עובר ושב בבנק, במטרה לעודד לקוחות אלו ליטול משכנתאות באמצעות הבנק. ההטבות הרלבנטיות הוחלו גם על לקוחות בנק יב, בהתאם לפעילותם ולמאפייניהם.

השירותים הייחודיים שמציע הבנק ללקוחות מגזר משקי הבית כוללים הן שירותים בתחום הבנקאות הקמעונאית והן שירותים בתחום המשכנתאות כדלהלן:

"חשבון פריריטי": ליווי בנקאי צמוד בהתאמה אישית.

"חשבון מנהלים": המותג הייחודי "חשבון מנהלים", מציע לאוכלוסייה פרטית שירות מועדף בניהול החשבון, הצעות ערך בנקאיות, הטבות פיננסיות ושירותים חוץ בנקאיים. לרשות הלקוח עומדים יועצים מקצועיים בתחום הייעוץ הפיננסי, הייעוץ הפנסיוני וייעוץ בנושא המשכנתאות.

"אוברדרפט בלי ריבית": קיזוז יתרות חובה כנגד יתרות זכות של הלקוח במהלך החודש, שירות הניתן ללקוחות נבחרים.

הטבות לבעלי משכנתא: הטבות ייחודיות, המוצעות לקבוצות מסוימות של לקוחות בעלי חשבון בבנק, שלהם משכנתא. ההטבות כוללות העמדת מסגרת אשראי ללא ריבית בחשבון עובר ושב, וכן ריבית על יתרת זכות עד לגובה ההחזר החודשי של המשכנתא. ההטבה ניתנת בכל חודש, בכפוף לעמידת הלקוח באותו חודש בתנאי התוכנית.

יעוץ פנסיוני: הבנק מעניק יעוץ פנסיוני ללקוחותיו וללקוחות בנקים אחרים, הן לשכירים והן לעצמאיים, על בסיס מודל הייעוץ הנתמך במערכת מחשב שפותחה בבנק. הייעוץ ניתן על ידי יועצים פנסיונים מוסמכים הנותנים יעוץ אובייקטיבי.

שווקים עיקריים ודרכי הפצה

פעילויות השיוק וההפצה של המוצרים והשירותים במגזר משקי הבית מבוצעות ככלל, באמצעות מערך הסניפים של הבנק ובאמצעות הערוצים הישירים.

בבנק פועלים משווקי משכנתאות בפריסה ארצית, על בסיס גיאוגרפי. תפקיד המשווקים, לאתר קהלי יעד במרחב הגיאוגרפי שלהם, להגדיל חשיפה של קהלים אלה למוצרים ושירותים של הבנק, וכן להביא למיצוי מירבי את הפוטנציאל השיוקי של קהלים אלה. המשווקים מעניקים לבנק יתרון יחסי בשוק תוך שימת הלקוח במרכז, בהתאם לאסטרטגיה אותה מוביל הבנק בשנים האחרונות.

המשווקים פועלים בארבעה מעגלים מרכזיים:

- פעילות ישירה מול גורמי נדל"ן - לצורך קבלת לקוחות פוטנציאליים.
- פעילות מול לקוחות קצה - קשר פרואקטיבי מול לקוחות משכנתא ועובר-ושב פוטנציאליים.
- פעילות סינרגיה מול לקוחות פרטיים - מימוש פוטנציאל הסינרגיה של לקוחות המשכנתא.
- פעילות סינרגיה מול לקוחות עסקיים ולקוחות MM - עסקים, מפעלים, וועדי עובדים וכדומה.

סניפי הבנק במסגרת הקבוצה פועלים 187 מרכזי עסקים, סניפים, שלוחות ונציגויות בפריסה ארצית, ובתוכם 46 סניפי יהב. בהתאם לאסטרטגיית הצמיחה של הבנק, נמשכת הרחבת הפריסה הסניפית בדגש על סביבות עתירות עסקים, וכן לערים וליישובים של שני מגזרי אוכלוסייה מובחנים שבהם הבנק שואף לצמוח - המגזר הערבי והמגזר החרדי.

הערוצים הישירים: בהתאם לתפיסת הבנקאות ההיברידית הייחודית לבנק המקשרת בין הערוצים הישירים לבין הבנקאי האישי של הלקוח, להלן הערוצים הישירים המרכזיים שמפעיל הבנק:

- מרכז הבנקאות: צוות הסניף במרכז הבנקאות מגבה את הבנקאים בסניפים, מבצע פעולות ומוסר מידע ללקוחות הבנק כחלק מהשירות ההיברידי המשולב הניתן ללקוחות. השירות ניתן מסביב לשעון - 24 שעות ביממה (למעט שבתות וחגים). במרכז הבנקאות מבצעים מכירה מתוך שירות של "הלוואות ברגע", הוראות קבע, וכרטיסי אשראי, כמו כן מבצעים מהלך שימור לקוחות בתחום כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים.
- מרכז המשכנתאות: נמצא בלב העשייה בתחום המשכנתאות ומבצע ללקוחות מגוון פעולות הקשורות לתחום, בין היתר, הגשת בקשה ומתן ייעוץ לגבי הלוואה לדיור, קבלת מידע על הלוואה קיימת וביצוע הסדרים ותשלומים בהלוואות בפיגור. שירות הבנקאות ההיברידית בתחום המשכנתאות ניתנים בכל סניפי הבנק.
- מרכז המכירות: נועד לתמוך ביכולת המכירה של סניפי הבנק במסגרת קמפיילים שיווקיים לגיוס לקוחות המופנים ישירות אליו, או במסגרת שיחות מכירה. בנוסף, מטפל המרכז במכירת כרטיסי אשראי, מחזור משכנתא מבנק אחר ללקוחות הבנק, מכירת הלוואות רכב ומניעת נטישה.
- מרכז ההשקעות: מעניק מענה מקצועי, מיומן ומהיר ללקוחות שוק ההון בביצוע פעולות וייעוץ השקעות בין השעות 7:00 ועד 24:00, ומשלב הכשרת יועצי השקעות לשיבוץ בסניפים. בנוסף, עוסק המרכז בגיוס לקוחות חדשים בתחום הפאסיבה, תוך תמיכה במיצוי קמפיינים של השקעות. המרכז מפעיל שלוחה של חדר עסקות ונותן ללקוחות הבנק שירותי מטבע חוץ וניירות ערך זרים.
- שירות האינטרנט מאפשר קבלת מידע בנקאי וביצוע פעולות בחשבון המוצרים הבנקאיים העומדים לרשות לקוחות הבנק בעלות מופחתת. השירות זמין 24 שעות ביממה.
- הצגת נתוני תחום משכנתאות נעשית בממשק משתמש מתקדם ונוח ללקוחות. לקוחות המצטרפים לשירות יכולים לקבל מידע רב ערך לרבות: מידע מפורט על הלוואות המשכנתא (כולל תצוגה גרפית), פרטי הנכסים המשועבדים לטובת הלוואות המשכנתא, היסטוריית התשלומים של הלוואות המשכנתא, פרטי ביטוח חיים ונכס כפי שרשומים במערכת הבנק, מידע סביבתי מקיף, מחירוני דירות ניתוחי שוק מאתר "מדלן". בנוסף, הלקוחות יכולים להפיק באופן עצמאי מסמכים וטפסים שימושים ישירות מהאתר.
- האתר החדש מאפשר "שירות התכתבות מאובטחת ללקוחות הנמצאים בתהליך קבלת משכנתא. שירות זה משדרג את חווית השירות ומחזק את הקשר האישי בין נוטלי המשכנתאות והבנקאי האישי שמטפל בבקשתם. השירות מאפשר ליווי צמוד של הלקוח לכל אורך שלבי התהליך עד לביצוע המשכנתא, הרחבת ערוצי התקשורת, לרבות אמצעי להעברת מסמכים קלה ונוחה ביו הלקוח והבנקאי בסניף.
- אפליקציה בסלולר מאפשרת קבלת מידע בנקאי וביצוע פעולות באמצעות גלישה סולולארית במכשירי טלפון חכמים.
- אפליקציית "טפחות עד הבית": לבנק אפליקציה מתקדמת מסוגה ללקוחות המתעניינים בקבלת משכנתא. האפליקציה כוללת בין היתר: סיוע בבניית תוכנית למימון קניית הדירה - מידע מקיף ועדכני על השכונות השונות, כולל עסקאות שבוצעו לאחרונה, מחירי דירות, תשואה משכירות, מדדים חברתיים, רמת החינוך ועוד, אפשרות לצילום ותיעוד דירות על ידי הלקוח מחשבון משכנתאות ידיו, ושירות התכתבות עם בנקאי משכנתאות.
- שירות תיבת הודעות: קבלת הודעות מהבנק על הפעילות בחשבון באמצעות תיבת הודעות אישית באתר האינטרנט של הבנק.
- השירות הסלולרי: הפצת מידע בנקאי ופיננסי באמצעות טלפון סלולרי.
- השירות הטלפוני הממוחשב: השירות, הפעיל 24 שעות ביממה, ניתן ללקוחות המזדהים באמצעות סימא אישית, במסגרתו מקבלים מידע ממוחשב לשאלות הנפוצות.

אסטרטגיה עסקית

אסטרטגיית השירות בבנק נשענת על ההבנה כי קשר אישי ואנושי עם בנקאי בעל רמת מקצועיות ושירותיות גבוהה נמצא בליבת הצרכים של הלקוח. הפריסה הסניפית של הבנק מהווה עוגן מרכזי ליצירת הקשר האישי עם הבנקאי, שחייב להיות מלווה בסביבה טכנולוגית-דיגיטלית עדכנית ויעילה.

הבנק רואה חשיבות להמשך הפיתוח של מגזר משקי הבית ומתכוון לשמור ולבסס את מעמדו כמוביל בתחום הקמעונאי. להלן עיקרי היעדים בתחום משקי הבית והאסטרטגיה העסקית הנגזרת מיעדים אלו:

- גידול בנתח השוק במשקי הבית באמצעות הרחבת בסיס הלקוחות, בעיקר מקרב לקוחות המשכנתאות כפלטפורמה להשגת הגידול בנתח השוק ובהכנסה.
- שמירה על הובלה בשוק המשכנתאות תוך התמקדות באפיקים בעלי רווחיות גבוהה, על ידי מתן הצעות ערך ללקוח, המבוססות על סינרגיה בין הפעילות בתחום המשכנתאות, הפעילות המסחרית והפעילות בתחום הפנסיוני.
- הרחבת הפעילות בסניפים והפיכת כלל הסניפים ליחידות מכירה של פעילות בנקאית מסורתית ושל פעילות משכנתאות, תוך ביצוע מכירה צולבת ללקוחות.
- המשך פיתוח מוצרים המיועדים לפלחי אוכלוסייה ממוקדים, במטרה להגדיל את היקפי הפעילות.
- מינוף הקשר בין פעילות מגזר הבנקאות העסקית בענף הבנייה והנדל"ן לבין מגזר המשכנתאות. במסגרת זו מושם דגש על מיצוי מקסימלי של שווקי משכנתאות לרוכשי דירות בפרויקטים המוקמים על ידי לקוחות הנדל"ן.
- הגדלת נתח השוק של הבנק במגזר הערבי, במגזר החרדי ובלקוחות הגיל השלישי.

מידע זה הינו מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, המידע מתבסס על הנחות, עובדות ונתונים (להלן ביחד: "הנחות") שהובאו בפני דירקטוריון הבנק. ההנחות עלולות שלא להתממש בשל גורמים שאינם בשליטת הבנק בלבד.

מבנה התחרות במגזר ושינויים החלים בו

בנקאות ופיננסים, כרטיסי אשראי ושוק ההון

מספר המתחרים העיקריים במגזר משקי הבית הינו כמספר הבנקים הפועלים במשק, כאשר ההתייחסות המרכזית הינה לקבוצת חמשת הבנקים המסחריים. בשנים האחרונות מצוי שוק הבנקאות הקמעונאית בתחרות עזה בין הבנקים. ככלל, ניתן לציין, כי מוצרי מגזר משקי הבית המוצעים על ידי כלל הבנקים הינם דומים, לכן מתמקדת התחרות בטיב השירות, בשיעורי המרווחים ובעמלות המשולמות על ידי הלקוחות.

במהלך שנת 2017 נמשכה תופעת סגירת סניפים וצמצום עמדות טלרים בסניפים של חלק מהבנקים במערכת תוך הפניית הלקוחות לפתרונות דיגיטליים. במסגרת זו, ובהתאם לחקיקה מאוגוסט 2016 לעניין חוק הבנקאות (רישוי) (תיקון מס' 22) התשע"ו-2016, תאגיד בנקאי המבקש לסגור סניף קבוע נדרש לקבל אישור מהפיקוח על הבנקים וזאת לאחר שמוגשת בקשה מנומקת בכתב על כך.

בנוסף לתחרות בין הבנקים, מורגש מאמץ מוגבר של גופים חוץ בנקאיים, בעיקר חברות ביטוח וחברות כרטיסי אשראי, הפונים גם הם לפלח אוכלוסייה זה בהצעות למתן אשראי. חברות כרטיסי האשראי, בשיתוף רשתות קמעונאיות ואחרות, פועלות גם להנפקת כרטיסי אשראי ישירות ללקוח שלא באמצעות הבנק - מגמה שצברה תאוצה בחודשים האחרונים של שנת 2017 לאור מספר הסכמים משמעותיים שנחתמו בין חברות כרטיסי אשראי לבין רשתות קמעונאיות גדולות.

בתחום שוק ההון ניתן למנות בין המתחרים, בנוסף לחברות הביטוח, גם את בתי ההשקעה הפרטיים.

בחודש ינואר 2017 אישרה הכנסת את החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל. החקיקה כוללת, בין היתר, את הפרדת השליטה בחברות כרטיסי האשראי של שני הבנקים הגדולים כולל הוראות והגנות ינוקא לחברות כרטיסי האשראי שיופרדו; הוראות לעניין הקמת תשתית מחשוב וחובת מכירה של שירותי מחשוב ותפעולם, וכן השכרת מקרקעין המשמשים לצורכי שירותי המחשוב ותפעולם המשמשים בעיקרם את הבנק; הוראות לפיהן סולק יחויב לאפשר סליקה של סולק מתארח באמצעותו לפי הכללים שיקבעו על ידי הנגיד ובהסכמת שר האוצר; וכן הוראות לעניין סולק מתארח וסולק מאגד. בנוסף נקבעו הוראות לעניין שירותי השוואת עלויות פיננסיות.

בחודש ינואר 2018 פורסם תזכיר החוק המסדיר ניווד חשבונות בין בנקים במסגרת חוק ההסדרים. לפי תזכיר החוק, בתוך שלושים חודשים יתאפשר ללקוח של כל בנק להעביר את הפעילות הפיננסית המתנהלת בחשבון הבנק שלו מהבנק שבו מתנהלת הפעילות האמורה לבנק אחר וזאת בתוך שבעה ימים מיום שנתקבלה הפנייה.

משכנתאות

עיקר פעילות המשכנתאות בישראל מתבצעת באמצעות עשרה בנקים הפועלים בתחום. הבנק, מזה עשרות שנים, הינו הבנק המוביל במגזר המשכנתאות, הן בהיקפי מתן האשראי והן ביתרת תיק האשראי.

הבנק נוקט באמצעים שונים בהתמודדותו עם הסביבה התחרותית בתחום המשכנתאות, כולל פעולות פרסום נרחבות, שימוש במשווקים בשטח, פיתוח והפעלה של מוצרים חדשים, שמירה על נוכחות בשוק הדירות הראשוני בדרך של ליווי פרויקטים של בנייה למגורים ועוד. נדבך נוסף בהתמודדות הבנק עם התחרות בתחום המשכנתאות הינו השקעת משאבים בשיפור מתמיד של הרמה המקצועית והשירות הניתנים על ידו ללקוחות בדגש על קשר אישי ורב ערוציות.

מגזר בנקאות פרטית

לפרטים בדבר ההגדרה הפיקוחית, תיאור תמציתי של מאפייני המגזר ("גישת ההנהלה") והבדלים בין גישת ההנהלה להגדרה הפיקוחית, ראה פרק מגזרי פעילות פיקוחיים בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

מוצרים ושירותים

המוצרים והשירותים המוצעים ללקוחות מגזר זה הינם כדלקמן:

- **בנקאות ופיננסים** - ללקוחות המגזר מוצע, בנוסף לשירותי הבנקאות הרגילים, מגוון מוצרים בתחום בנקאות ופיננסים, תוך גיבוש אסטרטגיית השקעה מותאמת לכל לקוח על פי מאפייניו וצרכיו הייחודיים, וכן הצעת מוצרי השקעה מתקדמים.
- **שוק ההון** - במסגרת מוצר זה נכללת פעילות הלקוחות בשוק ההון, לרבות קנייה, מכירה ומשמורת של ניירות ערך לסוגיהם, ומתן שירותים בגין מלאי ניירות הערך (קבלת ריבית, דיבידנד, הטבות וכיו"ב). כמו כן, נכללים שירותי הפצה של קרנות נאמנות.
- **כרטיסי אשראי** - הבנק מציע ללקוחות המגזר מגוון כרטיסי אשראי יוקרתיים המונפקים על ידי חברות כרטיסי האשראי בארץ.

שווקים עיקריים ודרכי הפצה

השווקים אליהם פונה המגזר הם לקוחות בעלי עושר פיננסי גבוה (ישראלים ותושבי חוץ).

מבנה התחרות במגזר ושינויים החלים בו

תפיסת השירות הייחודית המוגדרת בבנק כ"בנקאות פרטית" נהוגה בכל המערכת הבנקאית הגלובאלית הבינלאומית, וגם בישראל. יחד עם זאת, יצוין כי התבחינים הקובעים את השייכות לקטגוריה זו, תפיסת השירות ואופיו הספציפי משתנים, ואינם נסמכים על עקרונות זהים בכל הבנקים. לאור זאת, היקף פעילותו של הבנק בתחום זה ביחס למתחריו אינו ידוע, ואין בנמצא נתונים פומביים אודות חלקם היחסי של הבנקים השונים, במגזר הבנקאות הפרטית.

בנוסף לבנקים המקומיים, קיימת בתחום זה תחרות מצד בנקים זרים וגופים חוץ בנקאיים כגון בתי השקעות, קרנות לסוגיהן (בארץ ובחוץ לארץ) וחברות ביטוח.

על מנת להתמודד עם התחרות במגזר זה, משקיע הבנק משאבים רבים בהכשרה מקצועית של עובדיו, במתן שירות איכותי ובשמירה על קשר הדוק עם הלקוח, בארגון כנסים מקצועיים ללקוחות הנבחרים של המגזר, בהשקת מוצרים ייעודיים וייחודיים ללקוחות המגזר ובמאמצים לאיתור ולגיוס לקוחות חדשים באופן שוטף.

מגזר עסקים זעירים וקטנים

לפרטים בדבר ההגדרה הפיקוחית, תיאור תמציתי של מאפייני המגזר ("גישת ההנהלה") והבדלים בין גישת ההנהלה להגדרה הפיקוחית, ראה פרק מגזרי פעילות פיקוחיים בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

מוצרים ושירותים

להלן תיאור המוצרים המרכזיים במגזר העסקים הקטנים והשירותים העיקריים המוצעים במסגרת מוצרים אלו:

בנקאות ופיננסים

במסגרת מוצר זה מעניק הבנק את השירותים הבאים:

הלוואות למטרות שונות: הלוואות עסקיות, הלוואות כנגד ניכיון שיקים, שוברי אשראי וכדומה. פעילות יבוא ויפוא: פעילות במטבע חוץ, התאמת מסגרות לפי אופי הפעילות של הלקוח תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים כגון: EDI (Electronic Data Interchange) באינטרנט.

השקעות: מגוון פעולות בתחום ההשקעות כגון פיקדונות מסוגים שונים ולתקופות שונות. ניהול מסגרות חח"ד: המסגרות נקבעות בהתאם לצרכי הלקוח, מחזור הפעילות ושיקול דעת הבנק.

שוק ההון

במסגרת מוצר זה נכללת פעילות הלקוחות בשוק ההון, לרבות קנייה, מכירה ומשמורת של ניירות ערך לסוגיהם, ומתן שירותים בגין מלאי ניירות הערך (קבלת ריבית, דיבידנד, הטבות ועוד). כמו כן, נכללים שירותי הפצה של קרנות נאמנות ותפעול קופות גמל.

כרטיסי אשראי

הבנק מציע ללקוחות המגזר מגוון כרטיסי אשראי המונפקים על ידי חברות כרטיסי האשראי בארץ.

הלוואות לעסקים קטנים בערבות המדינה

בחודש מאי 2016, החלה השותפות הפיננסית בין בנק מזרחי טפחות לבין הפניקס ואלטשולר שחם, שנבחרה כאחת ההצעות הזוכות במכרז להעמדת הלוואות לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה, בהעמדת הלוואות במגוון מסלולים במסגרת זו.

שווקים עיקריים ודרכי הפצה

גורמי השיווק וההפצה העיקריים במגזר הינם סניפי הבנק והערוצים הישירים. אין תלות בצינורות שיווק חיצוניים. לפירוט בדבר גורמי שיווק והפצה אלו, ראה תיאור מגזר משקי הבית.

אסטרטגיה עסקית

הגברת המיקוד והרחבת הפעילות במגזרים העסקיים, ובהם מגזר העסקים הזעירים והקטנים, עומדת במרכז האסטרטגיה העסקית של הבנק. זאת תוך ביצוע שוטף של הערכות סיכון ובקורות ברמת הלקוח וברמת הענף והמשק. להלן היעדים העיקריים בתחום העסקים הקטנים והאסטרטגיה העסקית הנגזרת מהם: הגברת הפעילות השיווקית מול הלקוחות, תוך פילוח הלקוחות על פי סוג העיסוק, היקף הפעילות וצרכיהם השונים. מיצוי פוטנציאל הרווחיות מכל לקוח על ידי ראייה כוללת של פעילות הלקוח, תוך יצירת מערכת יחסים מקיפה המתבססת על מוצרי האשראי ושיווק מוצרים נוספים, בהתאם למאפייני הלקוח. הרחבת פעילות בקרן המדינה לעסקים קטנים ובינוניים. הרחבת הפריסה הגיאוגרפית של השירותים הניתנים ללקוחות המגזר.

מבנה התחרות במגזר ושינויים החלים בו

עיקר התחרות במגזר העסקים הזעירים והקטנים מרוכזת בתוך המערכת הבנקאית. עם זאת, בשנים האחרונות נעשו מספר פעולות ציבוריות לחיזוק חלקם של גורמי אשראי חוץ בנקאיים (כדוגמת גופים מוסדיים, כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים וחברות מימון שונות) בתחום, בין השאר דרך שילוב הגופים המוסדיים במרכז החדש של קרן המדינה לעסקים קטנים ובינוניים. השיטות העיקריות של הבנק להתמודדות עם התחרות הן שיווק אקטיבי, קשר אישי עם הלקוח, הענקת שירות אישי ומתן פתרונות מקצועיים למכלול צרכיו הפיננסיים של הלקוח.

מגזר עסקים בינוניים

לפרטים בדבר ההגדרה הפיקוחית והבדלים בין גישת ההנהלה להגדרה הפיקוחית ראה פרק מגזרי פעילות פיקוחיים בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

תיאור תמציתי של מאפייני המגזר ("גישת ההנהלה")

מגזר עסקים בינוניים כולל בעיקר חברות פרטיות וציבוריות בגודל בינוני (Middle Market) בעלי מחזור פעילות שבין 30 ל-120 מיליון שקלים חדשים.

מגזר זה פועל בכל ענפי המשק כאשר העיקריים שבהם הינם תעשייה, מסחר ושירותים ובנייה ונדל"ן.

הטיפול בלקוחות מגזר זה הינו באחריות החטיבה העסקית של הבנק בעיקר בסקטור עסקים, הפועל באמצעות שלושה מוקדים עסקיים הפרוסים ברחבי הארץ ושירות משלים באמצעות מרכזי העסקים והפריסה הסניפית הרחבה של הבנק.

בכל מוקד מערך מקצועי לטיפול בכל צרכי הלקוח. המוקדים פועלים בתיאום עם מערך הסינוף של הבנק המטפל בהיבטים התפעוליים של פעילות הלקוח. בדרך זו, נהנים הלקוחות משירות מקצועי ואישי העונה על מכלול צרכיהם הבנקאיים ומהפריסה הסניפית הרחבה.

לקוחות המגזר שעיקר פעילותם בענף הנדל"ן, מקבלים שירות מסקטור בנייה ונדל"ן שבחטיבה העסקית, המתמחה במתן שירותים ייחודיים לענף זה. גם לקוחות אלו נהנים משירות בסניף הנוח להם בכל הקשור להיבטים התפעוליים ומשירות מקצועי מתמחה של סקטור בנייה ונדל"ן.

לקוחות מגזר זה מאופיינים הן במגוון השירותים הבנקאיים שהם צורכים והן בשיעור הביטחונות הנדרשים, הגבוה על פי רוב ביחס ללקוחות מגזר הבנקאות העסקית.

הלקוחות פעילים בשוק המקומי בעיקר. יחד עם זאת, מבצעים הלקוחות פעילות סחר חוץ (יבוא וייצוא) בהיקפים משמעותיים.

מוצרים ושירותים

ללקוחות המגזר מותאמים שירותים ומוצרים, בתחום הבנקאות והפיננסים. במסגרת זו נותן הבנק אשראי לסוגיו, הן הלוואות שונות והן אשראי שוטף לצרכי הון חוזר; שירותי סחר חוץ - יבוא, יצוא ואשראי דוקומנטרי, ערביות בנקאיות; עסקאות במטבע חוץ, לרבות עסקאות במכשירים נגזרים, שירותי פקטורינג וכן פעילות השקעה בפיקדונות ובניירות ערך.

שווקים עיקריים ודרכי הפצה

גורמי השיווק וההפצה העיקריים במגזר הם שלושה מוקדים עסקיים הפועלים בחטיבה העסקית, וכן מרכזי העסקים וסניפי הבנק הפזורים ברחבי הארץ. ניהול קשרי הלקוח וגיוס לקוחות חדשים מבוצעים באמצעות פונקציות מקצועיות ייעודיות במוקדים העסקיים, אשר אמונים על הנושא ומצויים עם הלקוחות בקשר שוטף. גיוס הלקוחות מבוצע בשיתוף פעולה הדוק עם סניפי הבנק הפועלים בחטיבה הקמעונאית.

הפעילות במגזר זה כוללת פיתוח פעילות שיווקית ועסקית המושתתת על הבנת צרכי הלקוחות והתאמת פתרונות בנקאיים כוללניים לצרכים אלו, תוך מתן שירות מקצועי, מהיר ויעיל, הצעת מגוון מוצרים ופתרונות מותאמים לצרכי הלקוחות תוך ניהול מבוקר של הסיכונים הנובעים מפעילות המגזר, המבוצע בין היתר גם בעזרת קביעת התניות פיננסיות המנטרות את חוסנם הפיננסי של הלקוחות.

לרשות הלקוחות עומדים גם ערוצי הבנקאות הישירה וערוצי התקשורת המקובלים בבנקאות.

אסטרטגיה עסקית

האסטרטגיה העסקית של הבנק שמה דגש על הרחבה משמעותית של בסיס הלקוחות ועל גידול בפעילות מגזר העסקים הבינוניים. ככוונת הבנק להמשיך ולפעול להרחבה משמעותית בהיקף הפעילות במגזר זה, בעיקר על ידי גיוס לקוחות חדשים והרחבת השירותים הבנקאיים ללקוחות קיימים וללקוחות שהבנק מהווה להם בנק משני.

מבנה התחרות במגזר ושינויים החלים בו

פעילותם הפיננסית של לקוחות המגזר מתבצעת בעיקר במערכת הבנקאית ולפיכך, התחרות על פלח לקוחות זה גדולה שכן הבנקים כולם מתחרים על אוכלוסייה זו. פעילותם של גורמי מימון חוץ בנקאיים בפלח זה שולית, ובאה לידי ביטוי בעיקר בתחום הפקטורינג, ובחברות כרטיסי האשראי.

הבנק רואה בהרחבת פעילותו במגזר זה יעד חשוב ומרכזי, ולפיכך משקיע משאבים שונים בהתמודדות עם החברות, בין היתר באמצעות מתן פתרונות מקצועיים וכוללים לצרכי הלקוח, שמירה על קשר אישי ושירות מהיר ויעיל.

מגזר עסקים גדולים

לפרטים בדבר ההגדרה הפיקוחית והבדלים בין גישת ההנהלה להגדרה הפיקוחית ראה פרק מגזרי פעילות פיקוחיים בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

תיאור תמציתי של מאפייני המגזר ("גישת ההנהלה")

המגזר מתמחה במתן מכלול השירותים הבנקאיים והפיננסיים לחברות מהגדולות במשק הפועלות במגוון ענפים בעלי מחזורי פעילות הגבוהים מ-120 מיליון שקלים חדשים.

ענפי הפעילות העיקריים הם תעשייה, מסחר, בנייה ונדל"ן.

למגזר זה משתייכים לקוחות מובילי שוק, בעלי היקפי פעילות גדולים, חלקן חברות רב לאומיות או חברות בעלות פעילות מקומית עם פניה לשווקים זרים.

הטיפול בלקוחות מגזר זה הינו באחריות החטיבה העסקית בעיקר בסקטור תאגידיים גדולים.

לקוחות המגזר הפועלים בענף הנדל"ן, מקבלים שירות מסקטור בנייה ונדל"ן שבחטיבה העסקית, המתמחה במתן שירותים ייחודיים לענף זה.

כלל הלקוחות מקבלים שירות משלים (תפעול) במערך הסינוף הנרחב של הבנק בארץ ובחוץ לארץ.

בפעילותו במסגרת מגזר זה, שם הבנק דגש על הרחבת בסיס הלקוחות הקיימים ושיפור הרווחיות על ידי הרחבת הפעילות בתחומים פיננסיים שונים, עתירי רווחיות ביחס להון, דוגמת עסקאות בחדר עסקאות, בהן, עסקאות נגזרים ומוצרים אחרים המבוצעים בחדר עסקאות עבור לקוחות.

מוצרים ושירותים

ללקוחות המגזר מוצע מגוון מוצרי בנקאות ופיננסיים, בהם: אשראי לסוגיו - On Call, הלוואות לזמן קצר, בינוני וארוך; ערבויות לסוגיהן; פעילות בתחום הסחר הבינלאומי (מימון בביטוח אשראי, יבוא, יצוא ואשראי דוקומנטרי) ופקטורינג. שירותים אלו מבוצעים בתמיכת סקטור מתמחה בבנק היודע להתאים לכל לקוח את המוצר הרלבנטי לעסקיו ולמאפייני פעילותו, מימון באמצעות ארגון סינדיקציות או השתתפות בהן, מימון פרויקטים של תשתית, רכישות ומיזוגים; וכן, פעילות במכשירים נגזרים.

להלן תיאור המוצרים המרכזיים במגזר הבנקאות העסקית והשירותים העיקריים המוצעים במסגרת מוצרים אלו:

אשראי לתאגידיים גדולים בישראל ובחוץ לארץ

הבנק נותן שירותים בנקאיים ללקוחות רב לאומיים אשר בסיס פעילותם בישראל.

במסגרת זו ניתנים שירותי מטבע חוץ, סחר חוץ ופקטורינג ואף שירות בסניפי חוץ לארץ של הבנק.

מוצרים בתחום הנדל"ן

במסגרת זו, נותן הבנק אשראי למימון רכישה והקמה של נדל"ן, בעיקר פרויקטים של בנייה למגורים באזורי ביקוש, תוך הקפדה על יישום תבחינים שנקבעו לשמירת איכות תיק האשראי, ובין היתר, התקשרות עם לקוחות בעלי איתנות ויציבות פיננסית, עסקאות המתאפיינות במרווחי ביטחון נאותים לבנק, וניהול בשיטות המפחיתות את הסיכון.

להלן השירותים העיקריים הניתנים ללקוחות ענף הנדל"ן:

- **אשראי לבנייה** - במסגרת זו מעניק הבנק אשראי לסוגיו, ובפרט הלוואות לזמן קצר ובינוני, המיועדות למימון רכישת קרקע לליווי ולהשקעה בבנייה, וכן ערבויות בנקאיות לסוגיהן.
- **מימון פרויקטי בנייה** - מימון פרויקטי בנייה הוא שירות ייחודי ללקוחות בענף הבנייה, הניתן על ידי הבנק לקבוצת הלקוחות בענף זה בלבד. במסגרת זו מורכבת ללקוח חבילה של שירותים פיננסיים ובנקאיים בהתאם לצרכים הספציפיים של כל פרויקט, ועל פי מאפייניו. בכלל זה, מוקצות מסגרות אשראי לרכישת קרקע, הלוואות לבנייה, ערבויות כספיות, ערבויות ביצוע וערבויות לרוכשי היחידות בפרויקט. מימון בנייה מתבצע על ידי הבנק, על פי רוב בשיטת הליווי הפיננסי הסגור, במסגרתה פועל הבנק לניתוב מקורות המימון, לרבות כספי הרוכשים שהופקדו אצלו, באופן שיקדמו את השלמת הפרויקט.
- **קבוצות רכישה** - קבוצת רכישה הינה התאגדות של קבוצת אנשים לצורך רכישת קרקע משותפת והזמנת שירותי בנייה על הקרקע. לחילופין, בעלי קרקע קיימת מתאגדים לבנייה משותפת על ידי הזמנת שירותי בנייה.

הבנק נותן מימון ייעודי לפרויקטים מסוג זה ומלווה אותם מהשלבים המקדמיים של התגבשות הקבוצה ועד לסיום הבנייה.

ארגון והובלת סינדיקציות - הבנק רואה כיעד את הרחבת פעילותו בתחום ייזום, הובלה, ארגון וניהול עסקאות סינדיקציה כחלק מהפיכתו לשחקן מרכזי בשוק האשראי העסקי. לפיכך, הוקמה מחלקה שתחום התמחותה הינו הובלה והשתתפות בסינדיקציות. באמצעות הובלה וארגון של סינדיקציות נותן הבנק מענה לעסקאות בהיקפי אשראי משמעותיים, תוך שמירה על רמת הסיכון במסגרת תיאבון הסיכון של הבנק.

שווקים עיקריים ודרכי הפצה

גורמי השיווק וההפצה העיקריים במגזר הם המנהלים ומנהלי הלקוחות בחטיבה לבנקאות עסקית, בתמיכת הסניפים ומרכזי העסקים של הבנק.

במטרה לתת מענה מיטבי לצרכי הלקוחות המטופלים על ידי המגזר, מרוכז הטיפול בלקוחות הבנקאות העסקית הגדולים בסקטור תאגידיים המצוי בחטיבה העסקית, תוך חלוקה למחלקות ולצוותים בעלי התמחות והתמקצעות ענפית. הצוותים עובדים בשיתוף פעולה עם הגורמים המקצועיים בבנק בתחומי פקטורינג, סחר חוץ, שוק ההון, פעילות בחדר עסקאות וכדומה, במטרה לתת פתרון כולל לצרכי הלקוח.

הפעילות במגזר זה כוללת מתן שירות מקצועי, מהיר ויעיל, המציע פתרון כולל ומתאים לצרכי הלקוח בכל תחומי הבנקאות. והכל, תוך הצעת מוצרים ופתרונות פיננסיים מגוונים וחדשניים.

פעילות זו מגובה ביכולת גבוהה של ניתוח צרכי הלקוחות ומצבם הפיננסי ובמקביל זיהוי הסיכונים הנובעים מהפעילות מול הלקוח, בין היתר כתוצאה משינויים צפויים במשק ובענף בו הוא עוסק.

אסטרטגיה עסקית

האסטרטגיה העסקית של הבנק בתחום מגזר העסקים הגדולים מכוונת להגדלת מספר הלקוחות והעמקת הפעילות עם לקוחות קיימים. זאת תוך מיצוי הפוטנציאל הכלכלי של ההון על ידי התמקדות בפעילויות בעלות רווחיות גבוהה ביחס להון הנדרש בגיבן. זאת, בין היתר, באמצעות הפעולות הבאות:

יישום גישה המבוססת על הסתכלות כוללת על הלקוח העסקי, תוך מינוף מוצרי האשראי והצעת מוצרים נוספים לביסוס מערכת יחסים מקיפה עם הלקוח.

פילוח הלקוחות העסקיים לפי גודלם, לפי הענף המשקי במסגרתו הם פועלים ולפי מאפיינים נוספים, במטרה להגדיר באופן המיטבי את צרכיהם העסקיים ולספק להם מענה מקצועי מתאים.

על רקע המורכבות המשפטית בעסקאות בשנים האחרונות, בין היתר בפרויקטים מסוג קומבינציה ובתחום ההתחדשות העירונית (תוכנית פינן-בינו ותמ"א 38), נדרשת התמחות ייעודית.

שימת דגש על נושא הרווחיות והתשואה על השימושים.

הסיכון במימוש האסטרטגיה המפורטת לעיל הוא בעיקרו הקטנה של היקפי הפעילות עם לקוחות מסוימים, שהרווח לבנק מפעילות עימם נמוך באופן יחסי, או שרמת הסיכון בפעילות עימם גבוהה באופן יחסי. לעומת זאת, עשויה הרווחיות הכוללת לבנק לעלות, עם ההתמקדות בלקוחות הרווחיים והרחבת הפעילות מולם, תוך ניצול משאבי ההון של הבנק.

יש לציין, כי התמורות המקרו כלכליות מציבות אתגרים משמעותיים לניהול האשראי, בבנק בכלל ובמגזר הבנקאות העסקית בפרט, כאשר חלק מלקוחות המגזר חשופים במישרין או בעקיפין לפעילות פיננסית וכלכלית ענפה בארץ ובעולם וליכולת גיוס הון בשווקים הפיננסיים. אי לכך מפנה הבנק תשומות ניכרות להגברת אמצעי הבדיקה והבקרה של החשיפות, במטרה להדק את הפיקוח על תיק האשראי.

מבנה התחרות במגזר ושינויים החלים בו

התחרות במתן שירותי בנקאות ופיננסים למגזר הבנקאות העסקית הינה מול הבנקים הגדולים והבינוניים בארץ ולעיתים אף מול בנקים בחוץ לארץ, ולגבי שירותים מסוימים - מול שוק ההון בכללותו. בשנים האחרונות ניכרת מגמת הרחבת פעילות הגופים המוסדיים וחברות הביטוח בקרב הלקוחות הללו תוך התמקדות במתן אשראי בהיקפים משמעותיים ולתקופות ארוכות.

תחליפים למוצרים ולשירותים הפיננסיים שמציע הבנק ללקוחות מגזר הבנקאות העסקית הם גיוס הון וחוב באמצעות הנפקות ציבוריות ופרטיות. הנכס המרכזי של הבנק להתמודדות עם התחרות במגזר הינו התשתית האנושית הקיימת והניסיון שנצבר במתן שירות מקצועי ובהתאמת הפתרונות הבנקאיים לצרכי הלקוח, לעיתים תוך שיתוף פעולה במסגרת קונסורציומים גם עם גופים אחרים.

השיטות העיקריות להתמודדות עם התחרות הן מתן שירות אמין, מהיר ויעיל תוך הצעת פתרונות אופטימליים לצרכי הלקוח במגוון תחומי הפעילות הפיננסית שלו. וכן תפירת פתרונות פיננסיים מורכבים כדי לתת מענה לצרכי לקוחותיו.

במסגרת פעילותו במגזר, שם הבנק דגש על שירות מיטבי ללקוח העסקי והתאמתו לצרכי הלקוח על פי מאפייניו הייחודיים, תוך התמקדות בהתמחות ענפית ובמתן יעוץ מקצועי ספציפי בתחומים מוגדרים.

בדומה לתחרות על מימון האשראי התאגידי, התחרות במתן השירותים לבנייה ונדל"ן במערכת הבנקאית מאופיינת במגמת חדירה של גופים חוץ בנקאיים גם לתחום זה, גופים אלה אף החלו בליווי פרויקטים באופן עצמאי, ללא שיתוף פעולה עם הבנקים.

השיטות העיקריות של הבנק להתמודדות עם התחרות בתחום השירותים לבנייה ונדל"ן מתבססות על מתן פתרונות מקצועיים ותפירת חבילה בנקאית במקרים של עסקאות מורכבות תוך מתן מענה כולל לצרכי הלקוח, שירות זמין ומהיר ושמירה על קשר אישי והדוק עם הלקוחות. זאת, בפרט באמצעות המחלקות העסקיות הייעודיות המתמחות בענף הבנייה והנדל"ן.

מגזר גופים מוסדיים

לפרטים בדבר ההגדרה הפיקוחית, תיאור תמציתי של מאפייני המגזר ("גישת ההנהלה") והבדלים בין גישת ההנהלה להגדרה הפיקוחית, ראה פרק מגזרי פעילות פיקוחיים בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

מוצרים ושירותים

לבנק הסכמים למתן שירותים תפעוליים בעבור חברות לניהול קופות-גמל, חלקם כחלק נלווה למכירת קופות-גמל שהיו בבעלות הבנק. בתחום קרנות הנאמנות, לבנק הסכמים למתן שירותים לחברות לניהול קרנות נאמנות. בנוסף, המערך נותן טיפול כולל לחברות הניהול של קופות הגמל ולקרנות הנאמנות. כן כוללים השירותים הבנקאיים אשראי לסוגיו ופעילות במכשירים נגזרים.

שווקים עיקריים ודרכי הפצה

גורמי השיווק וההפצה העיקריים במגזר הם המנהלים ומנהלי הלקוחות בחטיבה לבנקאות עסקית בחטיבה הפיננסית ובחטיבה לתכנון ותפעול, במטרה לתת מענה מיטבי לצרכי הלקוחות המטופלים על ידי המגזר, מרכז הטיפול בלקוחות הבנקאות העסקית הגדולים בסקטור תאגידים המצוי בחטיבה העסקית, בסקטור מסחר בחטיבה הפיננסית ובסקטור תפעול קופות גמל בחטיבה לתכנון ותפעול, הצוותים עובדים בשיתוף פעולה עם הגורמים המקצועיים בבנק בתחומי שוק ההון, פעילות בחדר עסקאות וכדומה במטרה לתת פתרון כולל לצרכי הלקוח.

אסטרטגיה עסקית

האסטרטגיה העסקית של הבנק בתחום זה מכוונת להגדלת מספר הלקוחות והעמקת הפעילות עם לקוחות קיימים. זאת תוך מיצוי הפוטנציאל הכלכלי של ההון על ידי התמקדות בפעילויות בעלות רווחיות גבוהה ביחס להון הנדרש בגין. הסיכון במימוש האסטרטגיה המפורטת לעיל הוא בעיקרו הקטנה של היקפי הפעילות עם לקוחות מסוימים, שהרווח לבנק מפעילות עימם נמוך באופן יחסי, או שרמת הסיכון בפעילות עימם גבוהה באופן יחסי. לעומת זאת, עשויה הרווחיות הכוללת לבנק לעלות, עם ההתמקדות בלקוחות הרווחיים והרחבת הפעילות מולם, תוך ניצול משאבי ההון של הבנק.

מבנה התחרות במגזר ושינויים החלים בו

מבחינת מתן שירותי ביצוע בבורסה בתל אביב לגופים המוסדיים קיימת תחרות עזה בין הבנקים המקומיים וחברי הבורסה. בפעילות בתחום הנגזרים קיימת תחרות גם עם בנקים זרים בהם חלק מהגופים פתחו חשבונות באופן ישיר.

מגזר ניהול פיננסי

לפרטים בדבר ההגדרה הפיקוחית, תיאור תמציתי של מאפייני המגזר ("גישת ההנהלה") והבדלים בין גישת ההנהלה להגדרה הפיקוחית, ראה פרק מגזרי פעילות פיקוחיים בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

מוצרים ושירותים

חדר העסקאות מעניק שירותי מסחר ללקוחות הבנק בתחום ה-OTC (בעיקר: מטבע חוץ, ריבית, אופציות) ובתחום ברוקראז' ניירות ערך זרים וישראלים כאשר הצד הנגדי לעסקאות הם גופים מהארץ ומחוץ לארץ. מסחר OTC - סוגי עסקאות אותן ניתן לבצע באמצעות חדר העסקאות: קניה ומכירה של מטבע חוץ, אופציות, ונגזרי ריבית. הבנק הינו בעל רישיון לעשיית שוק בדולר/שקל ובאגרות חוב של ממשלת ישראל. מסחר בניירות ערך - המסחר בניירות ערך נותן מענה ללקוחות הבנק לפעילות הן בשוק המקומי והן בשווקי העולם הזרים. מחלקת המסחר נחלקת לשני חלקים - מסחר בניירות ערך ישראלים ומסחר בניירות ערך זרים, כששתיהן מעניקות שירותי ביצוע בתחום המניות, אגרות חוב, אופציות וחוזים עתידיים סחירים, קרנות נאמנות.

שווקים עיקריים ודרכי הפצה

חדר העסקאות מספק שירותים במטבעות וניירות ערך מכל רחבי העולם, כאשר ההתמקדות היא בעיקר בשווקים המפותחים. בחדר העסקאות פועלת יחידת לקוחות ושיווק אשר מהווה כלי הפצה למוצרי חדר העסקאות.

אסטרטגיה עסקית

בפעילות ניהול הנכסים וההתחייבויות היעד המרכזי הינו ניהול אקטיבי של החשיפות לסיכונים שוק ונזילות ותיק איגרות החוב, במטרה לנהל באופן יעיל את הרווחיות המימונית, תוך שמירה על חשיפה מבוקרת לסיכונים שוק ונזילות נאותה, המשקפים את תיאבון הסיכון של הבנק בכפוף למגבלות שנקבעו בהנחיות הדירקטוריון וההנהלה. הפעילות העיקרית בתיק איגרות החוב הינה ניהול יעיל של עודפי נזילות הבנק בשקלים ובמטבע חוץ, ביחס להשקעה אלטרנטיבית חסרת סיכון. מדיניות ניהול עודפי הנזילות מבוססת על הדרישות לניהול סיכונים הנזילות לפי הוראת ניהול בנקאי תקין 342 והוראת ניהול בנקאי תקין 221 - יחס כיסוי הנזילות (לפרטים בדבר מודל הנזילות ומגבלות ההנהלה והדירקטוריון, ראה פרק סקירת הסיכונים בדוח הדירקטוריון וההנהלה, וכן דוח הסיכונים המפורט באתר האינטרנט של הבנק). כמו כן, הוגדרו קריטריוני סף לפעילות באיגרות חוב, בהתאם לסיכונים אשראי הגלומים בפעילות התיק, לפיזור ההשקעות ולנזילותן. הפעילות באיגרות חוב כפופה לעמידה במסגרות האשראי שנקבעו בבנק למדינות, לבנקים ולחברות, כאשר עיקר הפעילות היא בחשיפה לסיכון מדינת ישראל.

בתחום ניהול החשיפות לסיכונים שוק מנהל הבנק את התיק הסחיר באופן אקטיבי במטרה ליצור רווחים, ברמת סיכון שנקבעה. התיק הבנקאי מנוהל ומנוטר באופן שוטף מתוך מטרה לשפר את ההכנסות מריבית בכפוף לתיאבון הסיכון. היקפי הפעילות והסיכונים כפופים לעמידה במגבלות החשיפה לסיכונים שוק שנקבעו על ידי הדירקטוריון והנהלה. לפירוט בדבר מגבלות הסיכון ואופן ניהול החשיפה לסיכונים שוק, ראה דוח הסיכונים המפורט באתר האינטרנט של הבנק.

כמו כן, פועל המגזר לגיוס מקורות פיננסיים בהתאם לנדרש לפעילות הבנק, ותוך שמירה על עמידה ביעדי יחסי הנזילות ויעדי יחס ההון על פי החלטות הדירקטוריון. זאת, באמצעות גיוס פיקדונות בבסיס הצמדה שונים, ולטווחי זמן שונים, ובאמצעות הנפקת כתבי התחייבות וכתבי התחייבות נדחים מותנים (הון רובד 2). לפרטים נוספים ראה פרק התפתחויות במקורות המימון ופרק התפתחויות במבנה ההון בדוח הדירקטוריון והנהלה.

אחד הכלים המשמש את המגזר בניהול הנזילות והחשיפות לסיכונים שוק הוא הנפקת תעודות התחייבות, בין היתר באמצעות חברה בת, מזרחי טפחות חברה להנפקות בע"מ, כמפורט בפרק התפתחויות במקורות המימון בדוח הדירקטוריון והנהלה.

במסגרת המגזר מתנהלת פעילות הבנק בחדר העסקאות בשוקי הכספים וההון. פעילות זו כוללת עשיית שוק בכל המכשירים הנגזרים הסטנדרטיים הנסחרים בארץ "מעבר לדלפק" (Over The Counter), ומסחר Back To Back במכשירים נגזרים מורכבים. בנוסף, משרת חדר העסקאות לקוחות גדולים מהארץ ומחוץ לארץ הפועלים בניירות ערך הנסחרים בבורסות בארץ ובעולם. הבנק פועל למיצובו כאחד המובילים בתחום ה-OTC בישראל תוך שמירה על רמת הסיכון שנקבעה במדיניות הבנק והתאמת הפעילות לרגולציה המקומית והעולמית. בנוסף, הבנק פועל באופן שוטף להרחבת פעילותו באמצעות הרחבת מעגל הלקוחות והעמקת הפעילות והקשר העסקי עמם, בין היתר על ידי הגברת שיתוף הפעולה בין היחידות השונות של הבנק הפעילות במסגרת חדר העסקאות, פיתוח סוגי עסקאות חדשים והשקעה ברכישה ובהטמעה של ידע מקצועי.

גורם ההצלחה הקריטי במגזר פעילות זה הוא יכולת הבנק להבין את גורמי המקרו והמיקרו המשפיעים על מגמות ועל תנאי השוק, לזהות נכון את תנאי השוק ומצבי השוק, והיכולת לפעול באופן מהיר בפתיחה ובסגירה של פוזיציות. בנוסף, מקצועיות העובדים העוסקים בתחום, מערכות טכנולוגיות התומכות בפעילויות השונות, זיהוי צרכי יחידות אחרות וכן שיתוף פעולה בין היחידות השונות בבנק.

ניהול המגזר הפיננסי, על מרכיביו השונים, מחייב רמה מקצועית גבוהה הנתמכת במערכות מחשוב מתאימות ובמודלים מתקדמים לניהול העסקאות והסיכונים. כל אלה מונחים על ידי מדיניות הכוללת מגבלות וכללים ברורים, ומבוקרים באמצעי בקרה מתקדמים. בפרט, בכל הקשור בחשיפות של הבנק למוסדות פיננסיים אחרים בארץ ובחוץ לארץ, בחשיפות למוצרים הפיננסיים השונים ובחשיפה ללקוחות שציבותם הפיננסית עלולה להיות רגישה במיוחד. לפרטים נוספים, לרבות באשר לחשיפת הבנק למוסדות פיננסיים זרים, ראה פרק סקירת הסיכונים בדוח הדירקטוריון והנהלה.

מבנה התחרות במגזר ושינויים החלים בו

מגזר הניהול הפיננסי כולל, כאמור, את פעילות חדר העסקאות. תחום זה מאופיין ברמה גבוהה של תחרות, כאשר המתחרים העיקריים הינם ארבע הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל וכן בנקים זרים.

תוצאות הפעילות בחוץ לארץ

לפרטים בדבר ההגדרה הפיקוחית, תיאור תמציתי של מאפייני המגזר ("גישת הנהלה") והבדלים בין גישת הנהלה להגדרה הפיקוחית, ראה פרק מגזרי פעילות פיקוחיים בדוח הדירקטוריון והנהלה.

מוצרים ושירותים

להלן פרוט השלוחות השונות ועיסוקיהן:

חברה בת בשוויץ - UMB (Switzerland) Ltd - מתמחה בשירותי בנקאות פרטית ובמתן הלוואות לרכישת נדל"ן בישראל. החברה בעלת סניף אחד, מוחזקת על ידי חברת החזקות של הבנק בבעלותו המלאה הרשומה בהולנד - UMOHC B.V. (להלן: "חברת ההחזקות"). החברה בת בשוויץ כפופה בפעילותה לדיני הפיקוח בשוויץ.

סניפי הבנק בחוץ לארץ - הסניפים בחוץ לארץ מציעים ללקוחותיהם שירותים בנקאיים בהתאם לחוקים ולדינים המקומיים. הסניפים כפופים לפיקוח מקומי וישראלי כאחד.

- **סניף לוס אנג'לס** - הסניף עוסק בעיקר בתחומי הבנקאות המסחרית, השתתפות בהלוואות סינדיקטיביות וגיוס פיקדונות. הפיקדונות המופקדים בסניף מבוטחים על ידי (Federal Deposit Insurance Corporation) FDIC. על לקוחות הסניף נמנים לקוחות מקומיים, ישראליים ובינלאומיים.

- **סניף לונדון** - הסניף פועל בעיקר בתחומי הבנקאות העסקית, השתתפות בהלוואות סינדיקטיביות, מימון סחר חוץ, אשראי, קבלת פיקדונות, מסחר במטבע חוץ ומתן שירותים בתחום הבנקאות האישית ללא ייעוץ בניירות ערך. עם לקוחות הסניף נמנים לקוחות מקומיים, ישראליים ובינלאומיים.

סניפי בנקאות פרטית בינלאומית בישראל - הבנק מפעיל ארבעה סניפים ייעודיים, הממוקמים בירושלים, תל אביב, נתניה ואשדוד, ומשרתים לקוחות תושבי חוץ ועולים חדשים. הסניפים מציעים ללקוחותיהם שירותים בנקאיים מלאים, בדגש על בנקאות פרטית. הסניפים נתונים לפיקוח הגורמים הפיקוחיים והרשויות הרלוונטיות בישראל, וכפופים לסקטור הפעילות הבינלאומית ובנקאות פרטית.

נציגויות - פעילותן העיקרית של הנציגויות היא שיווק שירותי הבנק וייצוג הבנק בחוץ לארץ. הבנק מפעיל משרדי נציגויות במקסיקו וגרמניה.

שווקים עיקריים ודרכי הפצה

השווקים העיקריים הם לקוחות מקומיים, בעיקר מהקהילה היהודית, הממוקמים גיאוגרפית במדינות בהם פועלות שלוחות הבנק בחוץ לארץ וכן לקוחות תושבי ישראל שהפעילות הפיננסית והעסקית שלהם מצריכה קבלת שירותים בנקאיים בחוץ לארץ. דרכי ההפצה העיקריים הם השתתפות בכנסים מקצועיים במדינות בהן ממוקמות השלוחות, פרסום מקומי בקרב הקהילה היהודית, שיווק הבנק על ידי נציגות הבנק בקרב הקהילה היהודית המקומית והמלצות מלקוחות קיימים.

אסטרטגיה עסקית

שלוחות הבנק בחוץ לארץ פועלות בסביבה תחרותית של בנקים מקומיים ובינלאומיים הפועלים באותה המדינה אך יחד עם זאת ממוקדים במתן שירותים בנקאיים בתחום מצומצם בהשוואה לבנקים המקומיים והבינלאומיים. התחרות מתמקדת ברמת השירות, מהירות התגובה ומקסום מערכת היחסים של הלקוח עם הבנק. לכל שלוחה של הפעילות הבינלאומית קהל יעד ייחודי. גורמי ההצלחה הקריטיים מבוססים על מתן שירות אישי ומהיר ברמה בינלאומית. השירות הניתן ללקוחות מבוסס על הבנת הצרכים האישיים ומתן מענה פרטני המבוסס על הכרה מעמיקה של השווקים המקומיים, ומציאת סל מוצרים מתאים. על מנת להתמודד עם התחרות הקיימת במגזר זה משקיע הבנק משאבים רבים בגיוס כוח אדם איכותי, בעל ניסיון, בהכשרה מקצועית של עובדיו, ובמכירת סל מוצרים איכותי ביחס למקובל בעולם. כמו כן מתמקד הבנק במתן שירות איכותי ובשמירה על קשר הדוק עם הלקוחות, בארגון כנסים מקצועיים ללקוחות נבחרים ובמאמצים לאיתור ולגיוס לקוחות חדשים באופן שוטף. הבנק פועל לפיתוח הפעילות בשלוחות הקיימות וליצירת קשרים אסטרטגיים עם גופים פיננסיים מרכזיים בבנקאות הבינלאומית ולעבודה משותפת עמם. כמו כן, נבחנות אפשרויות למתן שירותים המתאימים לכל אחת מהשלוחות ואשר עונים על הצרכים המתחדשים עם השינויים הטכנולוגיים, העסקיים והרגולאטורים, בכל שוק ושוק.

הפעילות הבינלאומית מגלמת מספר סיכונים ייחודיים:

- פעילות תחת משטרי חוק ורגולציה, שונים וייחודיים לכל מדינה.
- סיכון הנובע מקושי בשליטה בשלוחה מרוחקת מהמשרדים הראשיים.
- הסיכונים העסקיים (סיכוני אשראי וסיכוני שוק) מושפעים מגורמים מקומיים, שאינם בהכרח זהים לסביבה ולגורמים בישראל.

כל אחת מהשלוחות בחוץ לארץ פועלת על פי החוק והרגולציה המקומיים, ומלווה באופן שוטף על ידי יועצים משפטיים מקומיים המתמחים בפעילות הבנקאית הרלוונטית לכל שלוחה. בנוסף, הבנק מיסד ומקיים תהליך פיקוח ובקרה על פעילות השלוחות באמצעות מנהלי הסיכון הרלוונטיים בבנק בישראל והן שימוש ביועצים מקצועיים חיצוניים מטעם הבנק בישראל.

מבנה התחרות במגזר ושינויים החלים בו

בשנים האחרונות הצטמצמה התחרות מול שלוחות הבנקאים הישראליים הפועלות בחוץ לארץ. כמו כן, שינוי רגולציה גלובליים הביאו לשינוי מיקוד עסקי ושינויים בהעדפות הלקוחות.

נספחים לדוחות השנתיים

תוכן עניינים

307	נספח 1 - שיעורי הכנסות והוצאות ריבית - של הבנק ושל חברות מאוחדות שלו
311	נספח 2 - מידע רב-תקופתי
313	נספח 3 - מידע רב-רבעוני
317	נספח 4 - פרטים נוספים

נספח 1 - שיעורי הכנסות והוצאות ריבית - של הבנק ושל חברות מאוחדות שלו⁽¹⁾

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

סכומים מדווחים (במיליוני שקלים חדשים)

א. יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - נכסים

2015			2016			2017			
שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	
ב-%			ב-%			ב-%			
נכסים נושאי ריבית									
אשראי לציבור⁽³⁾									
3.07	4,585 ⁽⁷⁾	149,239	3.11	5,011 ⁽⁷⁾	161,072	3.40	5,840 ⁽⁷⁾	171,527	בישראל
3.98	106	2,665	4.57	146	3,195	4.92	149	3,031	מחוץ לישראל
3.09	4,691	151,904	3.14	5,157	164,267	3.43	5,989	174,558	סך הכל
אשראי לממשלה									
3.13	9	288	1.60	3	187	1.96	4	204	בישראל
-	-	-	4.64	7	151	5.00	7	140	מחוץ לישראל
3.13	9	288	2.96	10	338	3.20	11	344	סך הכל
פיקדונות בבנקים									
0.17	3	1,745	0.15	1	685	0.48	4	828	בישראל
0.70	3	427	1.30	4	308	1.25	4	319	מחוץ לישראל
0.28	6	2,172	0.50	5	993	0.70	8	1,147	סך הכל
פיקדונות בבנקים מרכזיים									
0.10	21	20,357	0.08	26	30,702	0.09	30	35,294	בישראל
0.24	8	3,319	0.51	20	3,925	1.08	44	4,065	מחוץ לישראל
0.12	29	23,676	0.13	46	34,627	0.19	74	39,359	סך הכל
ניירות ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר									
-	-	174	-	-	88	-	-	56	בישראל
-	-	-	-	-	-	-	-	-	מחוץ לישראל
-	-	174	-	-	88	-	-	56	סך הכל
איגרות חוב מוחזקות לפידיון וזמינות למכירה⁽⁴⁾									
1.27	150	11,799	0.90	71	7,925	1.27	119	9,367	בישראל
1.50	17	1,137	1.66	18	1,084	1.72	18	1,047	מחוץ לישראל
1.29	167	12,936	0.99	89	9,009	1.32	137	10,414	סך הכל
איגרות חוב למסחר⁽⁵⁾									
1.23	4	326	1.13	4	355	2.86	3	105	בישראל
-	-	-	-	-	-	-	-	-	מחוץ לישראל
1.23	4	326	1.13	4	355	2.86	3	105	סך הכל
2.56	4,906	191,476	2.53	5,311	209,677	2.75	6,222	225,983	סך כל הנכסים נושאי ריבית
		3,030			3,136			3,224	חייבים בגין פעולות בכרטיסי אשראי
		4,625			4,022			5,213 ⁽⁶⁾	נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית
		199,131			216,835			234,420	סך כל הנכסים
1.78	134	7,548	2.25	195	8,663	2.58	222	8,602	סך הנכסים נושאי ריבית המיוחסים לפעילויות מחוץ לישראל

ראה הערות להלן .

נספח 1 - שיעורי הכנסה והוצאה - של הבנק ושל חברות מאוחדות שלו⁽¹⁾ - המשך
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר
 סכומים מדווחים (במיליוני שקלים חדשים)

ב. יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - התחייבויות והון

2015			2016			2017			
שיעור הכנסה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	
ב-%			ב-%			ב-%			
התחייבויות נושאות ריבית									
פיקדונות הציבור									
בישראל									
0.13	8	6,295	0.30	24	8,013	0.10	21	20,473	לפי דרישה
0.82	932	114,058	0.83	991	119,220	1.05	1,193	113,991	לזמן קצוב
מחוץ לישראל									
-	-	758	-	-	628	-	-	577	לפי דרישה
0.99	22	2,216	0.72	30	4,166	1.04	47	4,525	לזמן קצוב
0.78	962	123,327	0.79	1,045	132,027	0.90	1,261	139,566	סך הכל
פיקדונות הממשלה									
בישראל									
3.45	2	58	3.77	2	53	3.57	2	56	מחוץ לישראל
-	-	-	-	-	-	-	-	-	סך הכל
3.45	2	58	3.77	2	53	3.57	2	56	
פיקדונות מבנקים									
בישראל									
1.45	12	828	1.46	12	822	0.72	11	1,536	מחוץ לישראל
-	-	-	-	-	6	-	-	2	סך הכל
1.45	12	828	1.45	12	828	0.72	11	1,538	
ניירות ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר									
בישראל									
-	-	116	-	-	-	-	-	-	מחוץ לישראל
-	-	-	-	-	-	-	-	-	סך הכל
-	-	116	-	-	-	-	-	-	
איגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים									
בישראל									
1.81	392	21,652	1.88	472	25,092	2.12	599	28,260	מחוץ לישראל
-	-	-	-	-	-	-	-	-	סך הכל
1.81	392	21,652	1.88	472	25,092	2.12	599	28,260	
התחייבויות אחרות									
בישראל									
1.15	4	349	1.90	2	105	2.33	2	86	מחוץ לישראל
-	-	-	-	-	-	-	-	-	סך הכל
1.15	4	349	1.90	2	105	2.33	2	86	
0.94	1,372	146,330	0.97	1,533	158,105	1.11	1,875	169,506	סך הכל התחייבויות נושאות ריבית
									פיקדונות הציבור שאינם נושאים ריבית
									41,778
									3,224
									3,030
									7,126
									5,203
									6,064 ⁽⁸⁾
									220,572
									187,274
									12,949
									11,857
									234,420
									199,131
									פער הריבית
									1.62
									1.56
									1.65
תשואה נטו⁽⁹⁾ על נכסים נושאי ריבית									
בישראל									
1.86	3,422	183,928	1.80	3,613	201,014	1.92	4,172	217,381	מחוץ לישראל
1.48	112	7,548	1.90	165	8,663	2.03	175	8,602	סך הכל
1.85	3,534	191,476	1.80	3,778	209,677	1.92	4,347	225,983	
סך ההתחייבויות נושאות ריבית המיוחסות לפעילויות מחוץ לישראל									
0.74	22	2,974	0.63	30	4,800	0.92	47	5,104	

ראה הערות להלן .

נספח 1 - שיעורי הכנסה והוצאה - של הבנק ושל חברות מאוחדות שלו⁽¹⁾ - המשך
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר
סכומים מדווחים (במיליוני שקלים חדשים)

ג. יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - מידע נוסף על נכסים והתחייבויות נושאי ריבית המיוחסים לפעילות בישראל

2015			2016			2017		
שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית ⁽²⁾	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית ⁽²⁾	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית ⁽²⁾	יתרה ממוצעת ⁽²⁾
ב-%			ב-%			ב-%		
מטבע ישראלי לא צמוד								
2.93	3,453	117,783	2.62	3,620	138,152	2.67	4,114	153,835
(0.65)	(557)	85,504	(0.63)	(620)	98,553	(0.72)	(791)	109,668
2.28			1.99			1.95		
מטבע ישראלי צמוד למדד								
1.94	1,019	52,518	2.36	1,202	50,921	3.02	1,542	50,996
(1.69)	(626)	37,147	(1.84)	(682)	36,983	(2.18)	(821)	37,578
0.25			0.52			0.84		
מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)								
2.20	300	13,627	2.46	294	11,941	2.74	344	12,550
(0.81)	(167)	20,705	(1.13)	(201)	17,769	(1.26)	(216)	17,156
1.39			1.33			1.48		
סך פעילות בישראל								
2.59	4,772	183,928	2.55	5,116	201,014	2.76	6,000	217,381
(0.94)	(1,350)	143,356	(0.98)	(1,503)	153,305	(1.11)	(1,828)	164,402
1.65			1.57			1.65		

ראה הערות להלן .

נספח 1 - שיעורי הכנסה והוצאה - של הבנק ושל חברות מאוחדות שלו⁽¹⁾
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר
סכומים מדווחים (במיליוני שקלים חדשים)

ד. ניתוח השינויים בהכנסות והוצאות ריבית

2016 לעומת 2015			2017 לעומת 2016			
גידול (קיטון) בגלל שינוי ⁽¹⁰⁾			גידול (קיטון) בגלל שינוי ⁽¹⁰⁾			
שינוי נטו	מחיר	כמות	שינוי נטו	מחיר	כמות	
נכסים נושאי ריבית						
אשראי לציבור						
426	58	368	829	473	356	בישראל
40	16	24	3	11	(8)	מחוץ לישראל
466	74	392	832	484	348	סך הכל
נכסים נושאי ריבית אחרים						
(82)	(96)	14	55	34	21	בישראל
21	16	5	24	23	1	מחוץ לישראל
(61)	(80)	19	79	57	22	סך הכל
405	(6)	411	911	541	370	סך כל הכנסות הריבית
התחייבויות נושאות ריבית						
פיקדונות הציבור						
75	20	55	199	134	65	בישראל
8	(3)	11	17	14	3	מחוץ לישראל
83	17	66	216	148	68	סך הכל
התחייבויות נושאות ריבית אחרות						
78	21	57	126	47	79	בישראל
-	-	-	-	-	-	מחוץ לישראל
78	21	57	126	47	79	סך הכל
161	38	123	342	195	147	סך כל הוצאות הריבית

- (1) הנתונים בלוחות אלה ניתנים לאחר השפעת מכשירים נגזרים מגדרים.
- (2) על בסיס יתרות לתחילת החודשים (במגזר מטבע ישראלי - לא צמוד - על בסיס יתרות יומיות).
- (3) לפני ניכוי היתרה המאזנית הממוצעת של הפרשות להפסדי אשראי. לרבות חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית.
- (4) מהיתרה הממוצעת של איגרות חוב זמינות למכירה לתקופות של שנה שהסתיימו בימים 31 בדצמבר 2017, 2016 ו-2015, נוכתה (נוספה) היתרה הממוצעת של רווחים (הפסדים) שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן של איגרות חוב זמינות למכירה, הכלולות בהון העצמי במסגרת רווח כולל אחר מצטבר בסעיף "התאמות בגין הצגת ניירות ערך זמינים למכירה לפי שווי הוגן" בסך (17) מיליוני שקלים, (3) מיליוני שקלים ו- (2) מיליוני שקלים בהתאמה.
- (5) מהיתרה הממוצעת של איגרות חוב למסחר לתקופות של שנה שהסתיימו בימים 31 בדצמבר 2017, 2016 ו-2015, נוספה (נוכתה) היתרה הממוצעת של רווחים (הפסדים) שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן של איגרות חוב למסחר בסך (1) מיליוני שקלים, בסך (2) מיליוני שקלים ובסך 4 מיליוני שקלים, בהתאמה.
- (6) לרבות מכשירים נגזרים, נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית ובניכוי הפרשה להפסדי אשראי.
- (7) עמלות בסך 228, 271 ו-456 מיליוני שקלים נכללו בהכנסות ריבית בשנה שהסתיימה בימים 31 בדצמבר 2017, 2016 ו-2015, בהתאמה.
- (8) לרבות מכשירים נגזרים.
- (9) תשואה נטו - הכנסות ריבית נטו לחלק לסך הנכסים נושאי הריבית.
- (10) השינוי המיוחס לשינוי בכמות חושב על ידי הכפלת המחיר החדש בשינוי בכמות. השינוי המיוחס לשינוי במחיר חושב על ידי הכפלת הכמות הישנה בשינוי במחיר.

נספח 2 - מידע רב-תקופתי
דוח רווח והפסד מאוחד - מידע רב-תקופתי
לשנים שהסתיימו ביום 31 בדצמבר 2017 - 2013
 סכומים מדווחים (במיליוני שקלים חדשים)

2013	2014	2015	2016	2017	
6,442	5,347	4,906	5,311	6,222	הכנסות ריבית
2,978	1,972	1,372	1,533	1,875	הוצאות ריבית
3,464	3,375	3,534	3,778	4,347	הכנסות ריבית, נטו
288	173	211	200	192	הוצאות בגין הפסדי אשראי
3,176	3,202	3,323	3,578	4,155	הכנסות ריבית, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי
					הכנסות שאינן מריבית
14	173	358	295	136	הכנסות מימון שאינן מריבית
1,458	1,395	1,426	1,433	1,423	עמלות
27	44	74	134	94	הכנסות אחרות
1,499	1,612	1,858	1,862	1,653	סך כל ההכנסות שאינן מריבית
					הוצאות תפעוליות ואחרות
1,823	1,866	1,944	2,071	2,326	משכורות והוצאות נלוות
690	715	692	693	742	אחזקה ופחת בניינים וציוד
438	458	590	535	543	הוצאות אחרות
2,951	3,039	3,226	3,299	3,611	סך כל ההוצאות התפעוליות והאחרות
1,724	1,775	1,955	2,141	2,197	רווח לפני מיסים
593	657	761	833	806	הפרשה למיסים על הרווח
1,131	1,118	1,194	1,308	1,391	רווח לאחר מיסים
					חלק ברווחים (הפסדים) של חברות כלולות, לאחר השפעת מס
(4)	5	-	-	-	
					רווח נקי:
1,127	1,123	1,194	1,308	1,391	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(44)	(31)	(60)	(42)	(44)	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
1,083	1,092	1,134	1,266	1,347	המיוחס לבעלי מניות הבנק
					רווח למניה ⁽¹⁾ (בשקלים חדשים)
					רווח בסיסי למניה :
4.74	4.74	4.90	5.46	5.80	סך הכל רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
					רווח מדולל למניה :
4.71	4.71	4.89	5.46	5.76	סך הכל רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק

(1) מניה בת 0.1 ₪ ערך נקוב.

נספח 2 - מידע רב תקופתי - המשך

מאזן מאוחד - מידע רב-תקופתי

ליום 31 בדצמבר 2017 - 2013

סכומים מדווחים (במיליוני שקלים חדשים)

2013	2014	2015	2016	2017	
					נכסים
26,060	26,798	30,489	41,725	41,130	מזומנים ופיקדונות בבנקים
7,000	14,259	11,845	10,262	10,133	ניירות ערך
					ניירות ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי
70	107	71	9	76	מכר חוזר
139,880	148,912	160,604	172,779	182,602	אשראי לציבור
(1,315)	(1,343)	(1,400)	(1,438)	(1,484)	הפרשה להפסדי אשראי
138,565	147,569	159,204	171,341	181,118	אשראי לציבור, נטו
305	307	316	330	456	אשראי לממשלות
60	52	36	34	32	השקעות בחברות כלולות
1,536	1,570	1,583	1,585	1,403	בניינים וציוד
87	87	87	87	87	נכסים בלתי מוחשיים ומוניטין
3,606	5,602	3,527	3,584	3,421	נכסים בגין מכשירים נגזרים
2,256	2,162	2,000	1,498	1,716	נכסים אחרים
179,545	198,513	209,158	230,455	239,572	סך כל הנכסים
					התחייבויות והון
141,244	152,379	162,380	178,252	183,573	פיקדונות הציבור
2,041	1,258	1,166	1,537	1,125	פיקדונות מבנקים
62	55	58	50	51	פיקדונות הממשלה
					ניירות ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי
-	223	-	-	-	רכש חוזר
16,443	20,580	23,719	27,034	29,923	איגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
3,538	6,497	3,634	3,566	3,082	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
6,058	6,217	5,786	6,692	7,491	התחייבויות אחרות
169,386	187,209	196,743	217,131	225,245	סך כל ההתחייבויות
9,681	10,797	11,847	12,714	13,685	הון עצמי המיוחס לבעלי מניות הבנק
478	507	568	610	642	זכויות שאינן מקנות שליטה
10,159	11,304	12,415	13,324	14,327	סך כל ההון
179,545	198,513	209,158	230,455	239,572	סך כל ההתחייבויות וההון

נספח 3 - מידע רב-רבעוני
דוח רווח והפסד מאוחד לפי רבעונים בשנת 2017
 סכומים מדווחים (במיליוני שקלים חדשים)

רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
1,356	1,915	1,300	1,651	הכנסות ריבית
329	742	289	515	הוצאות ריבית
1,027	1,173	1,011	1,136	הכנסות ריבית, נטו
49	42	41	60	הוצאות בגין הפסדי אשראי
978	1,131	970	1,076	הכנסות ריבית, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי
				הכנסות שאינן מריבית
(1)	21	61	55	הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית
357	353	346	367	עמלות
12	12	28	42	הכנסות אחרות
368	386	435	464	סך כל ההכנסות שאינן מריבית
				הוצאות תפעוליות ואחרות
498	568	650	610	משכורות והוצאות נלוות
186	181	187	188	אחזקה ופחת בניינים וציוד
139	128	135	141	הוצאות אחרות
823	877	972	939	סך כל ההוצאות התפעוליות והאחרות
523	640	433	601	רווח לפני מיסים
192	231	161	222	הפרשה למיסים על הרווח
331	409	272	379	רווח לאחר מיסים
(1)	1	-	-	חלק ברווחים נטו, של חברות כלולות, לאחר השפעת מס
				רווח נקי:
330	410	272	379	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(9)	(10)	(11)	(14)	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
321	400	261	365	המיוחס לבעלי מניות הבנק
				רווח למניה⁽¹⁾ (בשקלים חדשים)
				רווח בסיסי למניה
1.38	1.72	1.12	1.57	סך הכל רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
				רווח מדולל למניה
1.37	1.71	1.11	1.56	סך הכל רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק

(1) מניה בת 0.1 ש"ח ערך נקוב.

נספח 3 - מידע רב רבעוני - המשך
דוח רווח והפסד מאוחד לפי רבעונים בשנת 2016
 סכומים מדווחים (במיליוני שקלים חדשים)

רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
868	1,588	1,601	1,254	הכנסות ריבית
108	574	545	306	הוצאות ריבית
760	1,014	1,056	948	הכנסות ריבית, נטו
3	57	59	81	הוצאות בגין הפסדי אשראי
757	957	997	867	הכנסות ריבית, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי
				הכנסות שאינן מריבית
67	69	40	119	הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית
365	352	360	356	עמלות
89	11	20	14	הכנסות אחרות
521	432	420	489	סך כל ההכנסות שאינן מריבית
				הוצאות תפעוליות ואחרות
477	520	508	566	משכורות והוצאות נלוות
174	171	177	171	אחזקה ופחת בניינים וציוד
128	145	130	132	הוצאות אחרות
779	836	815	869	סך כל ההוצאות התפעוליות והאחרות
499	553	602	487	רווח לפני מיסים
203	200	218	212	הפרשה למיסים על הרווח
296	353	384	275	רווח לאחר מיסים
				חלק ברווחים (הפסדים), נטו, של חברות כלולות, לאחר השפעת מס
-	-	1	(1)	
296	353	385	274	רווח נקי: לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(8)	(13)	(12)	(9)	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
288	340	373	265	המיוחס לבעלי מניות הבנק
				רווח למניה ⁽¹⁾ (בשקלים חדשים)
				רווח בסיסי למניה
1.24	1.47	1.61	1.14	סך הכל רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
				רווח מדולל למניה
1.05	1.42	1.36	1.03	סך הכל רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק

(1) מניה בת 0.1 ש"ח ערך נקוב.

נספח 3 - מידע רב רבעוני - המשך
מאזנים מאוחדים לסוף כל רבעון בשנת 2017
סכומים מדווחים (במיליוני שקלים חדשים)

רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
נכסים				
41,683	39,146	42,578	41,130	מזומנים ופיקדונות בבנקים
11,791	10,560	10,938	10,133	ניירות ערך
46	6	2	76	ניירות ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר
174,533	178,593	180,086	182,602	אשראי לציבור
(1,465)	(1,460)	(1,465)	(1,484)	הפרשה להפסדי אשראי
173,068	177,133	178,621	181,118	אשראי לציבור, נטו
312	312	426	456	אשראי לממשלה
33	33	33	32	השקעות בחברות כלולות
1,550	1,391	1,359	1,403	בניינים וציוד
87	87	87	87	נכסים בלתי מוחשיים ומוניטין
3,951	4,384	3,808	3,421	נכסים בגין מכשירים נגזרים
1,550	2,004	1,726	1,716	נכסים אחרים
234,071	235,056	239,578	239,572	סך כל הנכסים
התחייבויות והון				
180,722	180,680	184,221	183,573	פיקדונות הציבור
1,474	1,454	1,462	1,125	פיקדונות מבנקים
56	57	60	51	פיקדונות הממשלה
26,924	27,851	29,129	29,923	איגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
4,143	4,093	3,293	3,082	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
7,118	7,028	7,387	7,491	התחייבויות אחרות
220,437	221,163	225,552	225,245	סך כל ההתחייבויות
13,015	13,276	13,399	13,685	הון המיוחס לבעלי מניות הבנק
619	617	627	642	זכויות שאינן מקנות שליטה
13,634	13,893	14,026	14,327	סך כל ההון
234,071	235,056	239,578	239,572	סך כל ההתחייבויות וההון

נספח 3 - מידע רב רבעוני - המשך
מאזנים מאוחדים לסוף כל רבעון בשנת 2016
סכומים מדווחים (במיליוני שקלים חדשים)

רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
נכסים				
38,193	36,842	40,753	41,725	מזומנים ופיקדונות בבנקים
9,013	8,419	9,407	10,262	ניירות ערך
151	46	16	9	ניירות ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר
163,451	166,914	170,024	172,779	אשראי לציבור
(1,378)	(1,399)	(1,404)	(1,438)	הפרשה להפסדי אשראי
162,073	165,515	168,620	171,341	אשראי לציבור, נטו
323	363	353	330	אשראי לממשלה
36	35	34	34	השקעות בחברות כלולות
1,546	1,545	1,537	1,585	בניינים וציוד
87	87	87	87	נכסים בלתי מוחשיים ומוניטין
3,922	3,460	3,267	3,584	נכסים בגין מכשירים נגזרים
1,465	1,446	1,446	1,498	נכסים אחרים
216,809	217,758	225,520	230,455	סך כל הנכסים
התחייבויות והון				
165,001	169,621	173,748	178,252	פיקדונות הציבור
1,416	1,183	1,255	1,537	פיקדונות מבנקים
55	53	53	50	פיקדונות הממשלה
-	-	-	-	ניירות ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר
26,859	24,337	27,253	27,034	איגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
4,878	3,787	3,520	3,566	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
5,928	5,806	6,365	6,692	התחייבויות אחרות
204,137	204,787	212,194	217,131	סך כל ההתחייבויות
12,098	12,384	12,726	12,714	הון המיוחס לבעלי מניות הבנק
574	587	600	610	זכויות שאינן מקנות שליטה
12,672	12,971	13,326	13,324	סך כל ההון
216,809	217,758	225,520	230,455	סך כל ההתחייבויות וההון

חברות מאוחדות שהבנק אינו מחזיק בלמעלה מ-50% מאמצעי השליטה

אילו הבנק לא היה מאחד את הדוחות הכספיים של בנק יהב, אזי הדוחות הכספיים המאוחדים (ללא בנק יהב) היו דומים לדוחות הכספיים של הבנק בלבד (סולו) כפי שהוצגו בביאור 36 לדוחות הכספיים, למעט השינויים המהותיים להלן:

נתונים מאזניים עיקריים (ליום 31 בדצמבר 2017)

- יתרת ההשקעה בחברות כלולות היתה קטנה בכ-1.6 מיליארדי שקלים חדשים.
- יתרת פיקדונות הציבור היתה קטנה בכ-27.3 מיליארדי שקלים חדשים.
- יתרת איגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים היתה גדלה בכ-26.4 מיליארדי שקלים חדשים.

נתוני רווח והפסד עיקריים (לשנת 2017)

- סך כל ההכנסות שאינן מריבית היו גדלות בכ-122 מיליוני שקלים חדשים.
- חלק הרווחים, נטו, של חברות כלולות, לאחר השפעת המס היה קטן בסכום של כ-78 מיליוני שקלים חדשים.

נתונים מאזניים עיקריים (ליום 31 בדצמבר 2016)

- יתרת ההשקעה בחברות כלולות היתה קטנה בכ-1.6 מיליארדי שקלים חדשים.
- יתרת פיקדונות הציבור היתה קטנה בכ-24.3 מיליארדי שקלים חדשים.
- יתרת איגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים היתה גדלה בכ-23.5 מיליארדי שקלים חדשים.

נתוני רווח והפסד עיקריים (לשנת 2016)

- סך כל ההכנסות שאינן מריבית היו גדלות בכ-130 מיליוני שקלים חדשים.
- חלק הרווחים, נטו, של חברות כלולות, לאחר השפעת המס היה קטן בסכום של כ-90 מיליוני שקלים חדשים.

מילון ואינדקס מונחים שנכללו בדוחות השנתיים

להלן פירוט תמציתי למונחים שנכללו בדוחות הכספיים ומראה המקום שלהם

1. מונחים המתייחסים לניהול הסיכונים בבנק ולהלימות הון

ABC	ICAAP - Internal Capital Adequacy Assessment Process - תהליך פנימי להערכת נאותות ההון הכולל של הבנק. התהליך משלב, בין היתר, קביעה של יעדי ההון, תהליכי תכנון ההון ובחינת מצב ההון במגוון תרחישי קיצון. התהליך מהווה חלק מהנדבך השני של הוראת באזל II.
	VAR - מודל המשמש לאמידת החשיפה הכוללת למגוון סיכונים שוק. ערך ה-VAR (הערך בסיכון) המתקבל במודל הינו אומדן סטטיסטי להפסד המקסימלי הצפוי לבנק בשל התממשות סיכונים שוק, בתקופת זמן נתונה וברמת ביטחון סטטיסטית קבועה מראש.
ב	באזל - באזל II / באזל III - מסגרת להערכת הלימות הון וניהול הסיכונים אשר פורסמה על ידי ועדת באזל לפיקוח על הבנקים.
ג	גישת השווי הכלכלי - EVE - Economic Value of Equity - גישת השווי הכלכלי לניתוח ואמידת השפעת שינויים בשיעורי הריבית על שוויים ההוגן של הנכסים, ההתחייבויות ופוזיציות חוץ מאזניות של הבנק.
ה	הגישה הסטנדרטית - גישה לחישוב ההון הנדרש בגין סיכון אשראי, שוק או תפעולי. חישוב הקצאת ההון נערך על פי נוסחה המבוססת על רכיבי הערכה פיקוחיים אשר הוגדרו על ידי המפקח על הבנקים.
	הון פיקוחי (הון כולל) - ההון הפיקוחי מורכב משני רבדים: הון רובד 1, הכולל הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 נוסף. הון רובד 2. בהתאם להגדרתם בהוראת ניהול בנקאי תקין 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
י	יחס הון מזערי - היחס מייצג את דרישות שיעורי ההון הפיקוחי המזעריים שהבנק מחויב להחזיק בהתאם לדרישות הוראת ניהול בנקאי תקין 201.
כ	כתבי התחייבות נדחים - כתבי התחייבות שהזכויות לפיהם נדחות מפני תביעותיהם של יתר הנושים של הבנק, למעט כתבי התחייבות אחרים מאותו סוג.
מ	מבחני מצוקה (קיצון) - כינוי למגוון שיטות שנועדו להעריך את מצבו הפיננסי של תאגיד בנקאי בתרחיש קיצון.
	מסמך הסיכונים - מסמך המציג בצורה תמציתית את פרופיל הסיכון של הבנק, על מנת לאפשר לדירקטוריון לעקוב אחר פעולות ההנהלה ולוודא שהן עולות בקנה אחד עם תיאבון הסיכון ועם מסגרת ניהול הסיכונים שאושרה על ידו. מסמך הסיכונים מדווח ומוגש לדירקטוריון בתדירות רבעונית.
נ	נדבך 2 - הנדבך השני במסגרת העבודה של באזל II המתייחס לתהליך הסקירה הפיקוחית. חלק זה מורכב מעקרונות היסוד הבאים: הבנק יערוך תהליך ICAAP, כהגדרתו לעיל. המפקח יקיים תהליך להערכת תהליך הערכת הלימות ההון על ידי הבנק, לבחינת יכולתו לבצע ניטור על יחסי ההון הפיקוחיים והעמידה בהם. הבנק מצופה לפעול מעל יחסי ההון המזעריים אשר הוגדרו.
	נדבך 3 - הנדבך השלישי במסגרת העבודה של באזל II אשר מטרתו לעודד משמעת שוק על ידי פיתוח של מערכת דרישות גילוי, שתאפשר למשתתפים בשוק להעריך את ההון, החשיפות לסיכון ותהליכי הערכת הסיכון ובהתאם לכך להעריך את הלימות ההון של הבנק.
	נכסי סיכון - מורכבים מסיכון אשראי, סיכון תפעולי וסיכון שוק המחושבים בשיטה הסטנדרטית כאמור בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 201-211.
ו	סיכון CVA - Credit Valuation Adjustment - CVA - הינו המרכיב בשווי הוגן של נגזר אשר מביא בחשבון את סיכון האשראי של הצד הנגדי בעסקה. סיכון CVA הוא הסיכון להפסד משערוך לשווי שוק בגין סיכון צפוי של צד נגדי לנגזרים מעבר לדלפק (OTC). כלומר, הפסד בגין ירידה בשווי ההוגן של הנגזרים, בשל עלייה בסיכון האשראי של הצד הנגדי (כגון: ירידת דירוג).
	סיכון אשראי של צד נגדי - הסיכון שהצד השני לעסקה ייכנס לכשל לפני הסילוק הסופי של תזרימי המזומנים בעסקה.
ש	שיעור המימון (LTV) - היחס בין המסגרת המאושרת בעת העמדת המסגרת לבין שווי הנכס.

2. מונחים המתייחסים לבנקאות ופיננסיים

ABC	OTC - Over the Counter - עסקה במכשירים פיננסיים אשר מבוצעת מעבר לדלפק, ולא בבורסה.
א	אשראי חוץ מאזני - התקשרויות למתן אשראי וערבויות (לא כולל מכשירים נגזרים).
ח	איגרות חוב - נייר ערך המהווה התחייבות של המנפיק לשלם למחזיק האיגרת את הקרן שהונפקה בתוספת ריבית במועדים קבועים או בהתקיים תנאי מסוים. חבות - אשראי מאזני ואשראי חוץ מאזני כהגדרתם בהוראה 313 לניהול בנקאי תקין. חוב שגבייתו מותנת בביטחון - חוב פגום אשר פירעונו צפוי להתבצע ממימוש הביטחונות שהועמדו להבטחתו. חוב בארגון מחדש - חוב בעייתי בארגון מחדש מוגדר כחוב אשר לגביו, מסיבות כלכליות או משפטיות הקשורות לקשיים פיננסיים של חייב, הבנק העניק ויתור בדרך של שינוי בתנאי החוב במטרה להקל על החייב את נטל תשלומי המזומן בטווח הקרוב (הפחתה או דחייה של תשלומים במזומן שנדרשים מהחייב) או בדרך של קבלת נכסים אחרים כפירעון החוב (בחלקו או במלואו). חוב בהשגחה מיוחדת - חוב בהשגחה מיוחדת הוא חוב שיש לו חולשות פוטנציאליות, שבגינן נדרשת תשומת לב מיוחדת של הנהלת הבנק. אם החולשות לא יטופלו, עלולה להיגרם הידרדרות בסיכויים לפירעון החוב. חוב נחות - חוב נחות הוא חוב שאינו מוגן באופן מספק על ידי ביטחונות או על ידי יכולת התשלום של החייב, וקיימת אפשרות שהבנק יספוג בגינו הפסד אם הליקויים לא יתוקנו, לרבות חוב מעל 700 אלפי שקלים חדשים שנמצא בפיגור של 60 עד 89 ימים. חוב פגום - חוב יסווג כחוב פגום כאשר תשלום הקרן או הריבית בגינו מצויים בפיגור של 90 ימים או יותר, למעט אם החוב מובטח היטב ונמצא בהליכי גביה. כמו כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתי יסווג כחוב פגום, אלא אם לפני הארגון מחדש ולאחריו נערכה בגינו הפרשה להפסדי אשראי לפי שיטת עומק הפיגור בהתאם לנספח להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 314 בדבר חובות בעייתיים בהלוואות לדיור. חובות בעייתיים - חובות המסווגים באחד מהסיווגים השליליים הבאים: השגחה מיוחדת, נחות או פגום.
י	יתרת חוב רשומה - יתרת החוב, לרבות ריבית צבורה שהוכרה, פרמיה או ניכיון שטרם הופחתו, עמלות נדחות נטו או עלויות נדחות נטו שנזקפו ליתרת החוב וטרם הופחתו, ובניכוי סכום החוב שנמחק חשבונאית.
מ	מכשיר פיננסי - חוזה היוצר נכס פיננסי בישות אחת והתחייבות פיננסית או מכשיר הוני בישות אחרת.
נ	משך חיים ממוצע - מח"מ - אורך החיים הממוצע של איגרת חוב. נמדד בשנים באמצעות שקלול תשלומי הקרן של האיגרת והריבית עלייה לאורך חייה עד לפדיונה הסופי. משך חיים ממוצע של איגרת מבטא את רגישות המכשיר הפיננסי לשינויים בשיעורי הריבית. המח"מ מחושב כיחס בין ממוצע משוקלל של תשלומי איגרת החוב למחירה. נגזרים - מכשיר פיננסי או חוזה אשר שוויו משתנה בתגובה לשינוי במחיר נכס הבסיס (מכשיר פיננסי, נכס פיזי, מדד מחירים, דירוג אשראי או נכס בסיס אחר), דורש השקעה ראשונית קטנה או מינימלית ביחס לסוגים אחרים של חוזים, וצפוי להיות מסולק במועד עתידי.
ס	סינדיקציה - מתן הלוואה על ידי קבוצת לוויים במשותף.
ש	שוק פעיל - שוק בו עסקאות בנכס או בהתחייבות מתקיימות בתדירות ובנפח מספיקים על מנת לספק מידע באופן שוטף על תמחור הנכסים וההתחייבויות.

3. מונחים המתייחסים להוראות רגולטוריות

ABC	Foreign Account Tax Compliance Act - FATCA - חוק ה-FATCA האמריקאי - Foreign Account Tax Compliance Act (Person) במוסדות פיננסיים זרים (מחוץ לארצות הברית). LCR - Liquidity coverage ratio - יחס כיסוי הנזילות - מוגדר כיחס בין הנכסים הנזילים באיכות גבוהה ובין תזרים המזומנים היוצא נטו ל-30 הימים הבאים, תחת תרחיש קיצון. היחס משמש כמדד ליכולת הבנק לעמוד בצרכי נזילותו לתקופה של חודש קדימה. EMIR - European Market Infrastructure Regulation - הוראות של האיחוד האירופאי אשר אומצו במטרה לגביר את היציבות, השקיפות והיעילות בשוקי הנגזרים.
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------