

דבר יושב ראש הדירקטוריון

בשם דירקטוריון הבנק אני מתכבד להציג בפניכם את הדוחות הכספיים של מזרחי-טפחות לשנת 2019.

מדובר בתוצאות שיא המשקפות המשך צמיחה גם אל מול הישגי הבנק בשנת 2018 וגם בראיה רב-שנתית. ההכנסות טיפסו לסכום של למעלה מ-7.3 מיליארד ₪ והרווח הנקי הגיע לשיא של 1,842 מיליון ₪ - עליה של 52.7% לעומת הרווח המדווח בשנת 2018. בחמש השנים האחרונות נרשם גידול שנתי ממוצע של 6.8% באשראי לציבור, 6.7% בפיקדונות הציבור ו-8.2% בהון העצמי של הבנק.

מנתוני הדוחות הכספיים לשנת 2019 עולה, כי הבנק הצליח להקדים את הגעתו ליעדי התוכנית האסטרטגית לשנים 2017-2021, שנתיים לפני סימנה. כך, בין השאר, התשוואה הון בשנת 2019 עמדה על 11.9% לעומת יעד של 11.5% בסוף שנת 2021; יחס היעילות ב-2019 הגיע ל-54.6% אל מול יעד אסטרטגי של 55%; נתח השוק בישראל של קבוצת מזרחי-טפחות באשראי לציבור (נכון לסוף ספטמבר 2019) עמד על 20.1% בהשוואה ליעד אסטרטגי של 20.0% וחלקה של הקבוצה בפיקדונות הציבור הגיע ל-17.6% בהשוואה ליעד של 17.5% בסוף שנת 2021. כל זאת, על רקע סביבה מאקר-כלכלית מאתגרת ושיעורי ריבית ואינפלציה נמוכים מהנחות הבסיס של התוכנית האסטרטגית, במועד שבו הושקה. כיוון שכך, הנחה הדירקטוריון את ההנהלה לגבש תוכנית אסטרטגית חדשה, שתתווה את נתיב ההתפתחות של הבנק עד לשנת 2025, ולהביאה לדין ואישור במהלך הרבעון השלישי של 2020.

שוק המשכנתאות בשנת 2019 התאפיין בפעילות מוגברת ובסכום שיא של הלוואות לדיר - למעלה מ-67 מיליארד ₪. הבנק המשיך לשמור על מעמדו המוביל בשוק המשכנתאות הן במונחי נתח שוק - עם כשליש מהביצועים, והן במונחים תדמיתיים, וזאת הודות למומחיות ולניסיון העשיר של בנקאי המשכנתאות של הבנק. כל זה נעשה תוך הקפדה על מאפייני סיכון נמוכים של התיק, הן בשיעור המימון בהלוואה והן בשיעור ההחזר ביחס להכנסת הלווה.

נאמנים לתפיסת השירות הייחודית שלנו, המעמידה במרכז מערכת היחסים עם הלקוח את הבנקאי האישי בסניף, המשיך הבנק לפעול להרחבת הפריסה הסניפית שלו, על מנת להדק את הקשר בין הלקוחות לבנקאים האישיים שלהם. זאת בניגוד למגמה הרווחת במערכת הבנקאית בשנים האחרונות, של סגירת סניפים והקטנת כוח האדם מטה השירות. בשנת 2019 נפתחו חמישה סניפים חדשים, וכיום מפעילה קבוצת מזרחי-טפחות, כולל בנק יהב, 198 סניפים בכל רחבי הארץ.

מודל הפעולה ההיברידי, המשלב בין בנקאי אישי ואנושי ומעטפת של ערוצים דיגיטליים מתקדמים, מוכיח את עצמו מול לקוחות חדשים וקיימים כאחד. גם בשנת 2019, הצטרפו לבנק אלפי לקוחות חדשים, פרטיים ועסקיים, המבקשים ליהנות מהשירותים הייחודיים שלנו. במקביל, פרסם בנק ישראל את תוצאותיהם של שני סקרים שביצע במהלך השנה בקרב לקוחות משקי בית ועסקים קטנים, ומהם עלה כי מזרחי-טפחות זוכה לשיעורי שביעות הרצון הגבוהים ביותר במערכת הבנקאית.

לצד שימת דגש על הפן האנושי בשירות הבנקאי ממשיך הבנק להשקיע בפתרונות טכנולוגיים שיש בהם ערך ממשי ללקוחותיו. מזרחי-טפחות הוא הבנק הגדול הראשון בישראל שהחל בפרויקט החלפת מערכת הליבה, ובימים אלה פועל להטמעתן של שתי מערכות חדשות: מערכת ליבה לשוק ההון ומערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM). בסופו של תהליך יהיו ברשותנו מערכות בנקאיות מתקדמות ומשוכללות, שבאמצעותן ניתן יהיה להציע ללקוחותינו את השירותים החדשניים ביותר.

כארגון עסקי הנשען בפעילותו ובהישגיו על הקהילה שבתוכה הוא פועל, רואה עצמו הבנק מחויב לגלות מעורבות בקהילה ולתמוך באוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים. סניפי הבנק ויחידות המטה שלו מקיימים לאורך כל השנה פעילויות התנדבותיות בגופים חברתיים ומוסדות שונים, הפועלים למען ילדים ובני נוער הנמצאים בחסך ובמזוקה. בנוסף, מקיים הבנק מגוון מיזמים לטובת אוכלוסיות נזקקות. פעילויות אלו נעשות תוך מעורבות של עובדי הבנק, בני משפחותיהם ולעיתים אף לקוחות הבנק.

כמו כן, מפעיל הבנק מזה מספר שנים את פרויקט "נפגשים במזרחי-טפחות". במסגרת זו, מוזמן הקהל הרחב להגיע לסניפי הבנק בשעות הערב, ולהננות מפעילויות העשרה מגוונות וממפגשים עם יועצים ומומחים בנושאים שונים. ההשתתפות בפעילויות אלו אינה כרוכה בתשלום והן פתוחות גם למי שאינם נמנים עם לקוחות הבנק.

הבנק ממשיך להקפיד על התנהלות שקופה והוגנת מול לקוחותיו וכלל מחזיקי העניין שלו, על בסיס סולם הערכים והקוד האתי שהבנק חרט על דגלו, כחלק מהותי מהתרבות הארגונית שלנו.

בהזדמנות זו אני מבקש להודות בשמי ובשם כל חברי הדירקטוריון, למנכ"ל הבנק אלדד פרשר, שהודיע על כוונתו לפרוש מתפקידו בחודשים הקרובים, לאחר כשבע שנים כמנהל הכללי. אלדד פרשר הוביל את מזרחי-טפחות, יחד עם אלפי המנהלים והעובדים המעולים שלנו, לשורה של הישגים יוצאי דופן, תוך יישום אסטרטגיית שירות מבודלת ויצירת זהות ייחודית לבנק. תודה מיוחדת גם לעובדים ולמנהלים המסורים שלנו על השקעה ומאמץ בלתי נדלים ולכלל מחזיקי העניין על האמון הרב שהם נותנים בנו.

בברכה,



משה ידמן

יושב ראש הדירקטוריון

מזרחי-טפחות