

## דבר יושב ראש הדירקטוריון

בשם דירקטוריון הבנק אני מתכבד להציג בפניכם את הדוחות הכספיים של מזרחי-טפחות לשנת 2020.

שנת 2020 היתה ללא ספק אחת השנים המורכבות והמאתגרות ביותר לכלכלה העולמית, למשק הישראלי ולמערכת הבנקאות המקומית, מזה עשרות שנים.

מגפת הקורונה שהתפשטה במהירות בעולם כולו החל מתחילת השנה, חיבה התמודדות בו-זמנית עם השלכות בריאותיות וכלכליות קשות ביותר. צעדי הסגר והריחוק החברתי שננקטו על ידי הממשלות בעולם כולו, במטרה להאט את התפשטות הנגיף, הובילו לשיתוק והקפאה כמעט מוחלטת של הפעילות הכלכלית במגזרים נרחבים, בד בבד עם זינוק חד ומהיר בשיעורי האבטלה. ממשלות רבות נקטו צעדים פסקאליים מרחיבים, על מנת להזרים חמצן לכלכלותיהן ולסייע לבעלי עסקים ולעובדים שנאלצו לשבות לתקופות ארוכות.

ככל שמדובר במערכת הבנקאית הישראלית, האתגר הראשון במעלה היה זיהויים המהיר של הלקוחות, העסקיים והפרטיים, שנקלעו לקשיים שלא בטובתם, והעמדת פיתרונות ייחודיים שיסייעו להם לצלוח את התקופה המשברית.

החל מחדש מרץ יזם מזרחי-טפחות שורה של צעדי תמיכה וסיוע ללקוחותינו, בסגמנטים השונים.

אחד המהלכים הנרחבים ביותר בכיוון הזה היה מתן מענה לבעלי עסקים, למשקי בית וללקוחות משכנתא, שהתקשו בהחזר סדיר ורציף של הלוואות שנטלו. במהלך השנה השיק בנק ישראל מספר מתווים לדחיית הלוואות בתחום הדיור, בשלב הראשון תוך הקפאת תשלומים מלאה ולקראת סוף השנה בדרך של החזרת תשלומים חלקית, על פי צרכי הלקוחות ומצבם. במקביל, הופעלו מתווים גם לדחיית החזרי אשראי למגזר העסקי ולמשקי בית בתחום הצרכני.

בה בעת, נטל הבנק חלק פעיל ומשמעותי בהעמדת הלוואות לעסקים, במסגרת הקרנות בערבות מדינה. בסך הכול, עד לסוף שנת 2020, העמיד הבנק אשראי בהיקף של 5.1 מיליארד ₪, במסגרת הקרנות הייעודיות הללו.

הבנקאים של מזרחי-טפחות ממשיכים לעמוד בקשר רציף עם לקוחות הבנק, על מנת להתאים להם פיתרונות ייחודיים לתקופה לא פשוטה זו, מתוך תקווה שמבצע החיסונים מזה והירידה בהיקף התחלואה מזה, מבשרים את תחילת היציאה מהמשבר וחזרה קרובה לשגרה.

בכל מה שנוגע לתוצאות הבנק בשנה החולפת, התמונה העולה מהדוחות הכספיים היא של המשך צמיחה במרבית סעיפי המאזן, לצד גידול משמעותי בהוצאות להפסדי אשראי – על רקע משבר הקורונה, וההשפעה השלילית של סביבת הריבית והאינפלציה האפסית.

השלטת העסקה לרכישת בנק אגוד והפיכתו לחברה בת בבעלות מלאה של הבנק, תורמת כבר בנקודת ההתחלה להגדלת נתחי השוק

של קבוצת מזרחי-טפחות באשראי לציבור ובפיקדונות הציבור בכלל, ובהיקף הפעילות מול הסקטור העסקי בפרט.

תהליך מיזוגו של בנק אגוד אל תוך הבנק ייעשה בהדרגה, וההערכה היא שתועלות המהלך יבואו לביטוי, ככל שתגבר הסינרגיה בין הפעילויות השונות ותחול התקדמות בתהליך הסבת הלקוחות והעסקים, מאגוד אל תוך מזרחי-טפחות.

שנת 2020 רשמה שיא בביצועי המשכנתאות החדשות, בהיקף של כ-78 מיליארד ₪. מזרחי-טפחות ממשיך לשמור על מעמדו המוביל בענף, חרף התגברות התחרות והשינויים בסביבה הרגולטורית ובד בבד, ממשיך להגביר את המיקוד העסקי בפעילות הבנק, בהתאם ליעד המרכזי של התוכנית האסטרטגית.

למרות האתגר האדיר שבהענקת שירות אישי ופרונטלי בתקופת מגפה, נותר הבנק נאמן, גם בשנת 2020, לתפיסת השירות הייחודית שלו, וככל שהנחיות משרד הבריאות לא מנעו זאת, סניפי הבנק פעלו כרגיל והעניקו שירות מלא ללקוחותיהם.

לטובת מי שהעדיפו לקבל שירות מרחוק העמיד הבנק מעטפת טכנולוגית ודיגיטלית מתקדמת, כמו-גם מענה טלפוני, שהיוו השלמה מיטבית לשירות של הבנקאי האישי בסניף.

ההתפתחות הטכנולוגית וכניסתם של שחקנים נוספים, מקומיים ובינלאומיים, ל"מגרש" השירותים הפיננסיים ימשיכו להוות אתגר משמעותי לבנקים המקומיים גם בשנת 2021.

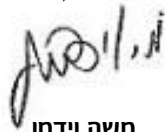
הבנק ממשיך להשקיע בפתרונות טכנולוגיים שיש בהם ערך ממשי ללקוחותיו ובוחן בימים אלה את דרך השתלבותו המיטבית בתחום התשלומים, על רקע התפתחותם של הארנקים הדיגיטליים השונים וכניסתם הצפויה של חברת אפל לשוק הישראלי.

ראוי לציין, כי גם ב-2020, למרות כל המגבלות והקשיים המשיכו עובדי הבנק, בסניפים וביחידות המטה, לקיים פעילויות התנדבותיות למען ילדים ובני נוער הנמצאים בחסך ובמצוקה, בשיתוף עמותות וגופים חברתיים שונים.

בהזדמנות זו אני מבקש להביע הערכה רבה ותודה עמוקה, בשמי ובשם כל חברי הדירקטוריון, לאלפי העובדים והמנהלים המסורים שלנו, על מחויבותם יוצאת הדופן לבנק וללקוחותיו, והתייצבותם בעבודה בכלל, ובסניפים שבהם יש מופע קהל רצוף בפרט, חרף המגבלות, הסגרים והסיכון הבריאותי הכרוך בכך.

תודה גם לציבור לקוחותינו הנאמן ולכלל מחזיקי העניין שלנו, על האמון הרב שהם נותנים בנו. אנו נמשיך להקפיד על התנהלות שקופה והוגנת כלפיהם, על בסיס סולם הערכים והקוד האתי שהבנק חרט על דגלו, כחלק מהותי מהתרבות הארגונית שלנו.

בברכה,



משה ידמן

יושב ראש הדירקטוריון

מזרחי-טפחות

### להלן הקישורים:

דוח הדירקטוריון וההנהלה

הצהרות בקרה פנימית על דיווח כספי

דוח כספי מבוקר

חוות דעת רואה חשבון מבקר

פרק ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים ונספחים

נתונים נוספים על בסיס הבנק

### גילויים פיקוחיים נוספים

דוח סיכונים

תיאור המאפיינים של מכשירי ההון הנכללים בהון הפיקוחי