

בנק מזרחי טפחות

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

תוכן עניינים

310	ממשל תאגידי וביקורת
310	הדירקטוריון וההנהלה
311	חברי הנהלת הבנק
312	המבקרת הפנימית
315	שכר רואי החשבון המבקרים בקבוצה
316	פירוט תגמולים לנושאי משרה בכירה
318	עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים
321	פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו
322	בעלי השליטה
322	רכוש קבוע ומתקנים
323	נכסים לא מוחשיים
323	הון אנושי
328	הסכמים מהותיים
98	חקיקה והוראות פיקוח על פעילות קבוצת הבנק
331	דירוג האשראי של הבנק
332	מגזרי פעילות – מידע נוסף

ממשל תאגידי וביקורת

הדירקטוריון וההנהלה

הדירקטוריון

במהלך שנת 2020 קיים דירקטוריון הבנק 37 ישיבות של מליאת הדירקטוריון. כמו כן, בתקופה זו התקיימו 75 ישיבות של ועדות הדירקטוריון ו-8 השתלמויות דירקטורים.

הוועדות הקבועות של הדירקטוריון הן: ביקורת, אשראי, ניהול סיכונים, טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית ותגמול וקליטת בנק אגוד.

להלן השינויים שאירעו במהלך שנת 2020 ועד למועד פרסום הדוחות הכספיים:

ביום 24 בדצמבר 2019 אישר דירקטוריון הבנק את המינויים והשינויים בחברות בוועדות להלן אשר נכנסו לתוקף ביום 1 בינואר 2020:

- מינוי מר יואב אשר נחשן כדירקטור בבנק, וכן כחבר בוועדות אשראי וטכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית.
- מינוי גברת חנה פייאר ליושבת ראש ועדת התגמול.
- מינוי מר יוסף פלוס ליושב ראש ועדת הביקורת.
- מינוי מר יוני קפלן כחבר ועדת אשראי והפסקת חברותו בוועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית.
- מינוי מר אלי אלרואי כחבר בוועדת טכנולוגית מידע וחדשנות טכנולוגית.
- הפסקת חברותו של מר רון גזית בוועדת אשראי.

ביום 24 בפברואר 2020 חדל מר משה וידמן לכהן כיושב ראש ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית אך הוא ממשיך לכהן כחבר בוועדה.

ביום 24 בפברואר 2020 החל מר גלעד רבינוביץ לכהן כיושב ראש ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית.

עם השלמת הצעת הרכש לרכישת מניות בנק אגוד לישראל בע"מ (להלן: "בנק אגוד") והפיכתו של בנק אגוד לחברת בת בבעלות מלאה של הבנק, החליט דירקטוריון הבנק ביום 5 בנובמבר 2020 על הקמת ועדת "אד-הוק" לעניין קליטת פעילותו של בנק אגוד ומעקב אחר יישומה. כמו כן, הוחלט כי בראש הוועדה יעמוד מר אברהם זלדמן.

ביום 24 בדצמבר 2020 אישרה האסיפה הכללית את מינויה של גברת אסתר גילעז-רן כדירקטורית חיצונית בבנק לפי חוק החברות (העומדת גם בתנאי הכשירות של דירקטור חיצוני לפי הוראה 301), לתקופת כהונה של שלוש (3) שנים. זאת, החל מיום 27 בפברואר 2021.

ביום 24 בדצמבר 2020 אישרה האסיפה הכללית את מינויו (מחדש) של מר יואב אשר נחשן כדירקטור בבנק. עם זאת, היות ובמועד זה טרם קיבל הבנק אישור מהמפקח על הבנקים, כי אין לו התנגדות למינויו של מר נחשן לתקופת כהונה כדירקטור בבנק, דיווח הבנק בתאריך זה כי מר יואב אשר נחשן חדל לכהן כדירקטור בבנק. ביום 27 בדצמבר התקבל האישור האמור לעיל מהמפקח על הבנקים, ובמועד זה החל מר יואב אשר נחשן לכהן כדירקטור בבנק.

ביום 27 בפברואר 2021 נכנסו לתוקף המינויים להלן:

- מינוי גברת אסתר גילעז-רן כחברה בוועדות ביקורת, תגמול וטכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית.
- מינוי מר יוסף פלוס כחבר בוועדת אשראי.
- מינוי מר גלעד רבינוביץ כחבר בוועדה לניהול סיכונים.

ביום 27 בפברואר 2021 חדלה גברת טבינה בירן לכהן כדירקטורית בבנק.

להלן שמות חברי דירקטוריון הבנק ופרטים על חברותם בוועדות הדירקטוריון נכון למועד פרסום הדוחות הכספיים:

	משה וידמן, יושב ראש הדירקטוריון
ועדת אשראי - יושב ראש, ועדת ניהול סיכונים - יושב ראש, ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית, ועדת קליטת בנק אגוד	אלי אלרואי
ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית, ועדת קליטת בנק אגוד	יואב אשר נחשן
ועדת אשראי, ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית	רון גזית
ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית	אסתר גילעז-רן
ועדת ביקורת, ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית, ועדת תגמול	אברהם זלדמן
ועדת קליטת בנק אגוד - יושב ראש, ועדות ביקורת, ועדת ניהול סיכונים	חנה פייאר
ועדת תגמול - יושבת ראש, ועדת ביקורת, ועדת אשראי	יוסף פלוס
ועדת ביקורת - יושב ראש, ועדת אשראי, ועדת ניהול סיכונים, ועדת תגמול, ועדת קליטת בנק אגוד	יהונתן קפלן
ועדת אשראי, ועדת ניהול סיכונים, ועדת קליטת בנק אגוד	אילן קרמר
ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית - יושב ראש, ועדת ביקורת, ועדה לניהול סיכונים, ועדת תגמול ועדת קליטת בנק אגוד	גלעד רבינוביץ

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

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 לבידיקת מצבו הכספי של התאגיד ולעריכת הדוחות הכספיים ואישורם. כמו כן, קבע הדירקטוריון, כי בוועדת הביקורת יהיו חברים לפחות 2 דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית. בוועדת הביקורת מכהנים 5 דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית.

בהסתמך על כישוריהם, השכלתם, ניסיונם והידע שלם מכהנים בבנק נכון למועד פרסום דוחות אלו 9 דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית: ה"ה משה וידמן, יואב אשר נחשון, אסתר גילעז-רן, אברהם זלדמן, חנה פייאר, יוסף פלוס, יהונתן קפלן, אילן קרמר, וגלעד רבינוביץ.

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 וציבור ותקנות ניירות ערך, ראה תקנה 26 בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2020 באתר המגנ"א של רשות לניירות ערך.

דירקטוריון הבנק מודה למנהל הכללי, להנהלת הבנק ולעובדיו על פועלם לקידום הבנק, להרחבת עסקיו וחוג לקוחותיו.

חברי הנהלת הבנק

ביום 19 בפברואר 2020 הודיע המנהל הכללי של הבנק, מר אלדד פרשר, על כוונתו לסיים את כהונתו (מספר אסמכתא: 01-017268-2020). ביום 24 בפברואר 2020 מינה דירקטוריון הבנק ועדת דירקטוריון לאיתור מועמדים לתפקיד המנהל הכללי של הבנק, בראשות מר משה וידמן (מספר אסמכתא: 01-018846-2020).

ביום 8 ביוני 2020 החליט דירקטוריון הבנק לאמץ את המלצתה של ועדת האיתור ולמנות את מר משה לארי לתפקיד המנהל הכללי הבא של הבנק, בתוקף החל מיום 16 בספטמבר 2020 (מספר אסמכתא: 01-058554-2020).

ביום 2 ביולי 2020 התקבלה בבנק הודעת המפקח על הבנקים כי אין לו התנגדות למינויו של מר משה לארי לתפקיד המנהל הכללי של הבנק (מספר אסמכתא: 01-062650-2020).

ביום 20 ביולי 2020 מונה מר עדי שחף לתפקיד מנהל החטיבה הפיננסית – CFO, במקומו של מר משה לארי, בתוקף החל מיום 16 בספטמבר 2020 (מספר אסמכתא: 01-070051-2020).

ביום 31 בדצמבר 2019 פרשה לגמלאות גברת ריטה רובינשטיין אשר שימשה כמנהלת חטיבת משאבי אנוש ומנהל. במקומה מונה מר ניסן לוי לתפקיד מנהל חטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול (מספר אסמכתא: 01-108735-2019).

ביום 29 בפברואר 2020 פרשה לגמלאות גברת מאיה פלר אשר שימשה כמזכיר הבנק. במקומה מונה מר עופר הורביץ לתפקיד מזכיר הבנק ומנהל מטה הבנק (מספר אסמכתא: 01-108735-2019).

להלן רשימת חברי פורום הנהלת הבנק ליום 31 בדצמבר 2020, תוארם ותפקידיהם:

מנהל כללי	משה לארי
סגן מנהל כללי, מנהל חטיבת מידע ודיווח כספי, חשבונאי ראשי	מנחם אביב
סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה הקמעונאית	ישראל אנגל
מנהלת חטיבת הטכנולוגיה של מזרחי טפחות בע"מ, מנהלת טכנולוגיית המידע	אילה חכים
סגן מנהל כללי, מנהל חטיבת הון אנושי משאבים ותפעול	ניסן לוי
סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה לבנקאות עסקית	אופיר מורד
סגן מנהל כללי, מנהלת חטיבת שיווק, פרסום ופיתוח עסקים	דינה זוארץ נבות
סגן מנהל כללי, מנהלת החטיבה המשפטית, יועצת משפטית ראשית	רחלי פרידמן
סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה לבקרת סיכונים, Chief Risk Officer (CRO)	דורון קלאוזנר
סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה הפיננסית, Chief Financial Officer (CFO)	עדי שחף

מזכיר הבנק ומנהל מטה הבנק	עופר הורביץ
מבקרת פנימית ראשית, מנהלת חטיבת הביקורת הפנימית	גלית יזר
דובר הבנק	בני שוקרון

לפרטים נוספים על נושאי משרה בכירה של הבנק לרבות: השכלתם, ניסיונם ונתונים נוספים בדבר כהונתם, כנדרש על פי הוראות הדיווח וציבור ותקנות ניירות ערך, ראה תקנה 26א' בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2020 באתר המגנ"א של רשות לניירות ערך.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2020

המבקרת הפנימית

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

שם:	גלית יזר
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 בחברות הבנות של בנק מזרחי טפחות בארץ לרבות בנק יהב (למעט בנק אגוד). 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 הציבור. 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 2020 המבקרת הפנימית זכאית ל-17,979 כתבי אופציה לרכישת מניות רגילות של מזרחי טפחות בנות ערך נקוב של 0.1 ש"ח, בהתאם להקצאה שבוצעה בשנת 2017 ול-36,595 כתבי אופציה לרכישת מניות רגילות כאמור, בהתאם להקצאה שבוצעה בשנת 2019 שאישר דירקטוריון מזרחי טפחות. כמו כן, המבקרת הפנימית זכאית לעד 43,000 כתבי אופציה לרכישת מניות רגילות כאמור, בהתאם לתוכנית הקצאה משנת 2020 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 מינוי סמכויות וחובות

בחדש 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 מינוי 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 ראשים 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

בשנת 2020 פעלה הביקורת בהתבסס על תכנית ביקורת רב שנתית ממוקדת סיכונים לתקופה של ארבע שנים, ממנה נגזרה תוכנית העבודה השנתית. יצוין, כי בדיקת פעילויות ועסקאות מהותיות, ובכלל זה, בדיקת נושא עסקאות עם אנשים קשורים, משולבות בתוכנית העבודה הרב שנתית של הביקורת הפנימית. החל משנת 2021 עודכנה המתודולוגיה לקביעת תדירות הביקורת כך שסבב הביקורת לא יעלה על 3 שנים.

בעקבות התפשטות נגיף הקורונה התאימה הביקורת הפנימית, במהלך שנת 2020, את מתכונת הפעילות במטרה לצמצם נוכחות פיזית של עובדים ולעבור לעבודה מרוחק, תוך שימור היכולת לסקור את הסיכונים המרכזיים במסגרת בקרת הקו בשלישי. תוכנית העבודה עודכנה במהלך השנה בגין משבר הקורונה, באישור ועדת הביקורת.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

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 הפנימית, מובאת לדיון בוועדת הביקורת הדירקטוריונית, ומועברת לידי המנהל הכללי. לאחר דיון בוועדת הביקורת והמלצה לאישור, מוגשת התוכנית לאישור הדירקטוריון.

בהתאם לכך, ביום 20 בינואר 2020 אישר הדירקטוריון את תוכנית העבודה הרב שנתית של הביקורת הפנימית לשנים 2020-2023.

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, יושב ראש הדירקטוריון ועדת הביקורת. כמו כן התייחסה הביקורת לבדיקות המבוקשות על ידי הנהלת הבנק. בנוסף, כללה תוכנית העבודה השנתית התייחסות למיזוג בנק אגוד.

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 הפנימית, ומובאת לדיון בוועדת הביקורת הדירקטוריונית. בנוסף, מועברת התוכנית לידי המנהל הכללי. לאחר המלצת ועדת הביקורת הדירקטוריונית לאישור התוכנית, מועברת התוכנית לאישור הדירקטוריון.

בהתאם לכך, ביום 20 בינואר 2020 אישר הדירקטוריון את תוכנית העבודה השנתית של הביקורת הפנימית לשנת 2020.

כאמור, במהלך שנת 2020, בעקבות משבר הקורונה, נוספו שיקולים שנבעו מהתפתחות הסיכונים והשינויים בתהליכי העבודה, ותוכנית העבודה השנתית עודכנה בהתאם.

ביקורת בתאגידים מוחזקים ובסיפי חוץ לארץ

המבקר הפנימית של הבנק, כוללת בתוכנית הביקורת השנתית והרב שנתית את התאגידים הפעילים המוחזקים על ידי הבנק, בתוקף תפקידה כמבקר פנימית שלהם, למעט בנק מזרחי שוויץ ובנק אגוד, שבתקופת הדיווח היה להם מבקר פנימי עצמאי, ובנק יהב, לגביהם מוגשת תוכנית ביקורת נפרדת למוסדות הדירקטוריון שלהם. ביחס לחברות אלה, ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 307, המבקר הפנימית מוודאת קיום ביקורת פנימית נאותה.

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 307 ו-306 מונו במהלך שנת 2020 משרדי מבקרים פנימיים מקומיים בסיפי הבנק בלונדון ובלוס אנג'לס. על פי הוראת ניהול בנקאי תקין 307 המבקר הפנימית מוודאת קיום ביקורת פנימית נאותה בסיפים אלו. תוכנית העבודה של משרדי המבקרים הפנימיים המקומיים, נכללות בתוכנית העבודה של חטיבת הביקורת הפנימית הנדונה בוועדת הביקורת ומאושרת על ידי דירקטוריון הבנק.

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 2020, כולל מבקרים פנימיים של חברות מאוחדות וסיפי חוץ לארץ מפורט בטבלה להלן:

מחוץ לישראל		בישראל	
עובדים שעסקו בביקורת פנימית	עובדים שתחום פניות הציבור	עובדים שעסקו בביקורת פנימית	עובדים שעסקו בביקורת פנימית
2 ⁽²⁾	6	50 ⁽¹⁾	50 ⁽¹⁾

(1) כולל 8 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.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

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 פונקציית 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 ותוכנית 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 לוועדת 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 ביקורת 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 מצאי 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. תמציות כל דוחות הביקורת שהופצו במהלך התקופה החולפת מוגשות לחברי ועדת ביקורת אחת לרבעון ולמליאת הדירקטוריון אחת לחצי שנה. 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. יושב ראש ועדת הביקורת, בהתייעצות עם המבקר הפנימית, קובע מהם דוחות הביקורת הפנימית המהותיים שיובאו לדיון בוועדת הביקורת.

בחודש יולי 2020, הופץ הדיווח על ביצוע תוכנית העבודה של הביקורת למחצית הראשונה של שנת 2020, ונדון בוועדת הביקורת ביום 27 ביולי 2020. דוח סיכום עבודת הביקורת הפנימית לשנת 2020 הופץ ביום 11 בפברואר 2021 ונדון בוועדת הביקורת ביום 15 בפברואר 2021. 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, סבירים בנסיבות העניין, ויש 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 2020: שכר בסך של 1,181 אלפי שקלים חדשים, מענקים בסך של 508 אלפי שקלים חדשים, כולל מענק שימור בסך של 176 אלפי שקלים חדשים, הפרשות סוציאליות בסך של 324 אלפי שקלים חדשים ושווי הטבות נוספות בסך של 99 אלפי שקלים חדשים. סך כל התגמולים ששולמו או שנרשמה בגינם הפרשה למבקר הפנימית בשנת 2020 עמד על 2,481 אלפי שקלים חדשים. היתרה של הלוואות שניתנו בתנאים רגילים לסוף שנת 2020 הסתכמה בסך של 34 אלפי שקלים חדשים. לפרטים בעניין מדיניות התגמול לנושאי משרה, ראה ביאור 22 א.3 לדוחות הכספיים. להערכת הדירקטוריון, אין בהיקף התגמול הניתן למבקר הפנימית כדי להשפיע על שיקול דעתה של המבקר בקשר עם עבודתה.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

שכר רואי החשבון המבקרים בקבוצה⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾

באלפי שקלים חדשים

הבנק		מאוחד		
2019	2020	2019	2020 ⁽⁵⁾	
6,649	6,955	7,290	8,953	עבור פעולות הביקורת⁽⁶⁾:
404	426	1,248	1,344	רואי החשבון המבקרים ⁽⁷⁾
7,053	7,381	8,538	10,297	רואי החשבון המבקרים האחרים
				סך הכל
199	580	199	608	עבור שירותים הקשורים לביקורת:
-	-	-	-	רואי החשבון המבקרים
-	-	-	-	רואי החשבון המבקרים האחרים
-	-	-	-	עבור שירותי מס⁽⁸⁾:
188	152	188	232	רואי החשבון המבקרים
				רואי החשבון המבקרים האחרים
1,438	1,799	1,808	2,168	עבור שירותים אחרים⁽⁹⁾:
-	-	640	268	רואי החשבון המבקרים
-	-	-	-	רואי החשבון המבקרים האחרים
1,825	2,531	2,835	3,276	סך הכל
8,878	9,912	11,373	13,573	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 ולתאגידים בשליטתם וכן כולל תשלומים על פי חוק מע"מ.

(3) כולל שכר ששולם ושכר שנצבר.

(4) רואי החשבון המבקרים משנת 1995 ועד היום הינם בריטסן אלמגור זהר ושות'.

(5) כולל שכר סרחה רואי חשבון עבור פעולות הביקורת ועבור שירותים נוספים לרבעון הרביעי בבנק אגוד.

(6) ביקורת דוחות כספיים שנתיים, סקירת דוחות ביניים וביקורת דוח מותאם לצרכי מס הכנסה.

(7) כולל רואי חשבון מבקרים אחרים בסניפי חוץ לארץ.

(8) כולל תשלומים בגין עריכת דוח מותאם לצרכי מס הכנסה ודוחות לרשויות המס.

(9) כולל תשלומי ייעוץ ושירותים שונים.

חמשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

פירוט תגמולים לנושאי משרה בכירה

באלפי שקלים חדשים

2020 ונת										
לואות שניתנו תנאי הטבה ⁽³⁾			גמולים בעבור שירותים ⁽²⁾					רטי מקבל התגמולים ⁽⁴⁾		
הלוואות שניתנו בתנאים רגילים	תקופה ממוצעת לפירעון (בשנים)	יתרה ליום 31.12.2020	סך הכל ⁽⁷⁾	שווי הטבות נוספות ⁽⁶⁾	תשלום מבוסס מניות ⁽⁵⁾	הפרשות סוציאליות ⁽⁴⁾	מענקים	שכר	תפקיד	שם
9	1.3	157	3,603	146	-	586	-	2,871	יושב ראש הדירקטוריון	משה וידמן ⁽⁸⁾
46	-	-	3,956	141	-	855	-	2,960	מנהל כללי לשעבר	אלדד פרשר ⁽⁹⁾
17	10.5	847	2,949	95	348	461	380	1,665	מנהל כללי סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה	משה לארי ⁽¹⁰⁾ אופיר מורד ⁽¹¹⁾
421	7.5	2,146	2,575	107	491	337	467	1,173	לבנקאות עסקית סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה	ישראל אנגל ⁽¹²⁾
50	-	-	2,559	101	491	319	467	1,181	הקמעונאית	

2019 ונת										
לואות שניתנו תנאי הטבה ⁽³⁾			גמולים בעבור שירותים ⁽²⁾					רטי מקבל התגמולים ⁽⁴⁾		
הלוואות שניתנו בתנאים רגילים	תקופה ממוצעת לפירעון (בשנים)	יתרה ליום 31.12.2019	סך הכל ⁽⁷⁾	שווי הטבות נוספות ⁽⁶⁾	תשלום מבוסס מניות ⁽⁵⁾	הפרשות סוציאליות ⁽⁴⁾	מענקים	שכר	תפקיד	שם
42	1.8	215	3,609	149	-	594	-	2,866	יושב ראש הדירקטוריון	משה וידמן ⁽⁸⁾
89	-	-	3,831	141	235	585	235	2,635	מנהל כללי שאול גלברד	אלדד פרשר ⁽⁹⁾
-	-	-	3,030	-	-	882	739	1,409	בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	אופיר מורד ⁽¹¹⁾
380	4.4	1,473	2,717	107	600	239	597	1,174	סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה העסקית	ישראל אנגל ⁽¹²⁾
42	-	-	2,709	97	600	233	611	1,168	מנהל חטיבה הקמעונאית	משה לארי ⁽¹⁰⁾
15	11.0	934	2,709	94	600	237	611	1,167	סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה הפיננסית, CFO	

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

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, 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, בשנת 2020 (שנת 2019) למר משה וידמן בסך 402 (402) אלפי ש"ח, למר אלדד פרשר בסך 424 (375) אלפי ש"ח, למר משה לארי בסך 230 (156) אלפי שקלים חדשים למר אופיר מורד, ולמר ישראל אנגל 156 (156) אלפי ש"ח כל אחד.
- (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 01-003457-2017) וביאור 22 א.1 לדוחות הכספיים.
- (9) מר אלדד פרשר - ביום 17 ביוני 2013 אישר דירקטוריון הבנק את מינויו של מר אלדד פרשר, למנהל הכללי של הבנק, אשר סיים כהונתו ביום 15 בספטמבר 2020. 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 01-003457-2017) וביאור 22 א.2 לדוחות הכספיים.
- (10) מר משה לארי - ביום 8 ביוני 2020 אישר דירקטוריון הבנק את מינויו של מר משה לארי, למנהל הכללי של הבנק. מר לארי החל לכהן כמנהל הכללי של הבנק בהיקף של משרה מלאה, ביום 16 בספטמבר 2020. לפרטים בדבר תנאי העסקתו של מר לארי, ראה נספח ד' לדיווח מיום 27 באוגוסט 2020 (מספר אסמכתא 01-085165-2020), וביאור 22 א.2 לדוחות הכספיים.
- (11) נושאי משרה מועסקים על פי הסכם העסקה אישי לתקופה בלתי קצובה:
מר אופיר מורד - מיום 1 בינואר 2014.
מר ישראל אנגל - מיום 15 ביוני 1999.
לפרטים בדבר תנאי העסקה, ראה ביאור 22 א.3. לדוחות הכספיים.

עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים

בהתאם לתקנות ניירות ערך (דוחות תקופתיים ומיידיים), התש"ל-1970 (להלן: "התיקון") ועדת הביקורת של הדירקטוריון אישרה בעבר קריטריונים לעסקה חריגה ולעסקה זניחה, ואלה אושרו מחדש על ידי ביום 11 בינואר 2021 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.

- עסקה לרכישת מוצרים קמעוניים במהלך העסקים הרגיל של הבנק ובתנאי שוק בהיקף שלא יעלה על 1.5 מיליון 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 בנקאי תקין 202 (להלן: "ההון הפיקוחי"). הסך האמור לא יחול על עסקאות בודדות שהיקפה של כל אחת מהן פחות מ-25,000 שקלים חדשים.
- 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.
- עסקאות לשכירת שטחים, במהלך העסקים הרגיל של הבנק ובתנאי שוק, שאושרו בשנה קלנדרית אחת, שהיקפן הכולל אינו עולה על 0.1% מההון הפיקוחי.
- 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":

- עסקת חבות** - עסקת חבות (לאחר ניכויים, כמפורט בהוראות ניהול בנקאי 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 עסקאות 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 בנקאי תקין 312 וביחד עם קרובי בעלי שליטה הנמנים על הקבוצה.
 - פיקדונות** - קבלת פיקדון מבעל שליטה תיחשב לעסקה מהותית אם בעקבותיה סך הפיקדונות של אותה קבוצת בעלי שליטה יעלה על 2% מהיקף 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% מהיקף הפיקדונות בבנק. סך הפיקדונות בבנק יחושב לפי הדוחות הכספיים השנתיים האחרונים שהבנק פרסם לפני ביצוע העסקה.
 - 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.
 - 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 בנקאי 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 שייודע 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.

חמשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

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

א. עסקאות חבות

31 בדצמבר 2020						
קבוצת בעלי השליטה ⁽²⁾	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	השקעות ב ניירות ערך	סך הכל חבות ⁽¹⁾
קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתה	66	2	-	-	-	68
קרובי קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתה	-	-	-	-	-	-
סך הכל קבוצת ורטהיים	66	2	-	-	-	68
קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתה	13	-	-	-	-	13
קרובי קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתם	6	11	-	-	3	20
תאגידיים מדווחים בשליטת קרובי קבוצת עופר						
א.ו.פי.סי אנרגיה בע"מ	-	-	-	50	-	50
בתי זיקוק לנפט בע"מ	425	71	-	-	3	499
כימיקלים לישראל בע"מ	-	4	1	-	57	62
החברה לישראל בע"מ	-	-	-	-	3	3
סך הכל קבוצת עופר	444	86	1	50	66	647

31 בדצמבר 2019						
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	10	3	-	-	-	13
קרובי קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתה	-	-	-	-	-	-
סך הכל קבוצת ורטהיים	10	3	-	-	-	13
קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתה	13	-	-	-	-	13
קרובי קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתם	9	21	-	-	-	30
תאגידיים מדווחים בשליטת קרובי קבוצת עופר						
בתי זיקוק לנפט בע"מ	-	69	-	-	-	69
כימיקלים לישראל בע"מ	-	-	1	-	-	1
סך הכל קבוצת עופר	22	90	1	-	-	113

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

(2) נתוני בעלי השליטה נכונים למבנה השליטה בבנק ליום 31 בדצמבר 2020.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

ב. פיקדונות

קבוצת בעלי השליטה	יתרה ליום 31 בדצמבר 2020	היתרה הגבוהה בשנת 2020
קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתה	52	79
קרובי קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתם	-	-
סך הכל קבוצת ורטהיים	52	79
קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתה	2	4
קרובי קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתם	115	153
תאגידיים מדווחים בשליטת קרובי קבוצת עופר		
א.פ.י.סי אנרגיה בע"מ	1,134	1,138
בתי זיקוק לנפט בע"מ	403	844
החברה לישראל בע"מ	185	616
כימיקלים לישראל בע"מ	104	104
גדיב תעשיות פטרוכימיה בע"מ	-	2
סך הכל קבוצת עופר	1,943	2,861

קבוצת בעלי השליטה	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019	היתרה הגבוהה בשנת 2019
קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתה	39	69
קרובי קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתם	-	-
תאגידיים מדווחים בשליטת קרובי קבוצת ורטהיים		
אמות השקעות בע"מ	1	2
סך הכל קבוצת ורטהיים	40	71
קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתה	1	1
קרובי קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתם	32	55
תאגידיים מדווחים בשליטת קרובי קבוצת עופר		
בתי זיקוק לנפט בע"מ	54	111
החברה לישראל בע"מ	419	419
כימיקלים לישראל בע"מ	78	78
גדיב תעשיות פטרוכימיה בע"מ	5	5
סך הכל קבוצת עופר	589	669

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

ביום 19 בפברואר 2020, אישר דירקטוריון הבנק, לאחר קבלת אישורה של ועדת התגמול, את התקשרות הבנק בפוליסה לביטוח אחריות הדירקטורים ונושאי המשרה האחרים (ובהם בעלי שליטה בבנק וקרוביהם, המכהנים מעת לעת (ובכללם אלה שימונו בעתיד) או שכינה כדירקטורים בבנק, לרבות נושאי משרה שלבעל שליטה בבנק, עניין אישי בביטוח אחריותם, לתקופה של שניים עשר חודשים, שתחל ביום 1 באפריל 2020, שלא על פי מדיניות התגמול לנושאי משרה. רכישת פוליסת הביטוח כפופה לאישור האסיפה הכללית של הבנק. לפרטים נוספים ראו דיווחים מידיים מיום 19 בפברואר 2020 (מספר אסמכתא: 01-017415-01-2020 וכן 01-017409-01-2020).

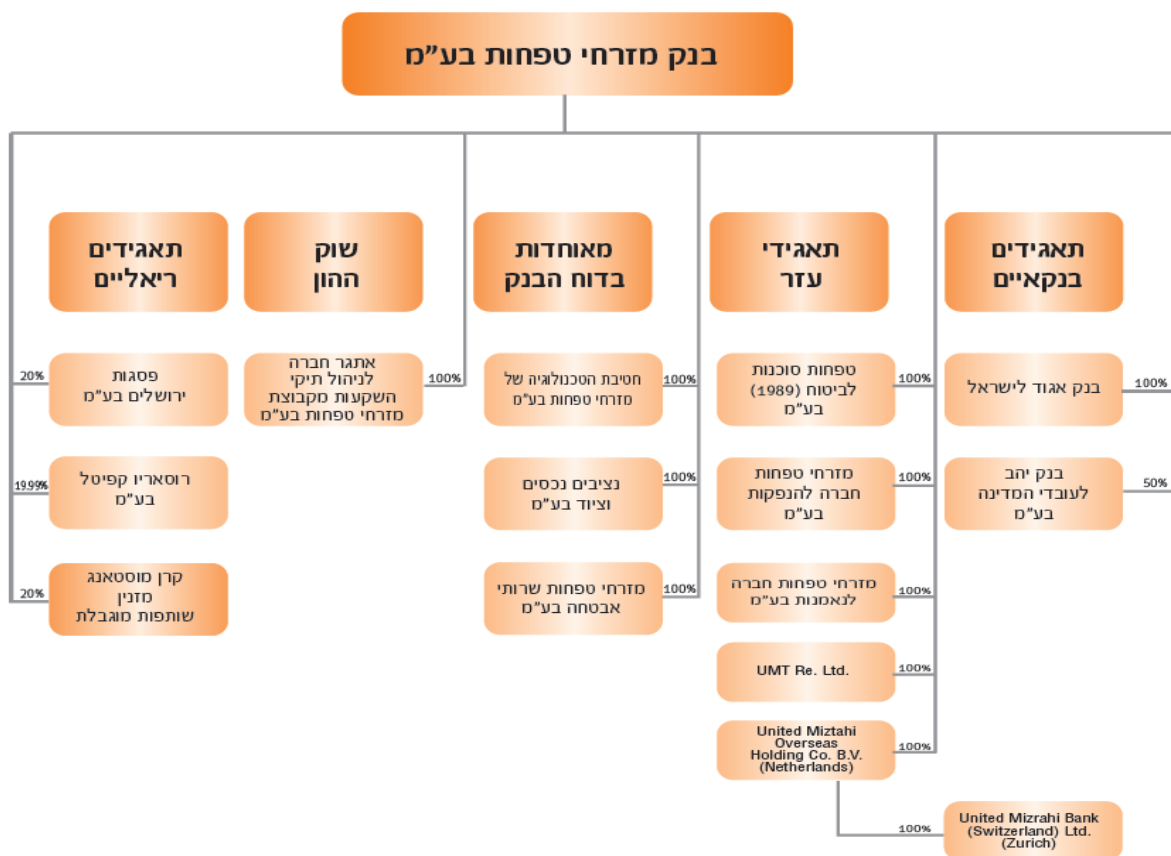
ביום 25 במרץ 2020, אישרה האסיפה הכללית של הבנק, לאחר קבלת אישורה של ועדת התגמול והדירקטוריון, את התקשרות הבנק בפוליסה לביטוח אחריות הדירקטורים ונושאי המשרה האחרים, ובהם בעלי שליטה בבנק וקרוביהם, המכהנים מעת לעת (ובכללם אלה שימונו בעתיד) או שכינה כדירקטורים בבנק, לרבות נושאי משרה שלבעל שליטה בבנק, עניין אישי בביטוח אחריותם, לתקופה של שניים עשר חודשים, שתחל ביום 1 באפריל 2020, שלא על פי מדיניות התגמול לנושאי משרה.

ביום 24 בספטמבר 2020 אישר הדירקטוריון, לאחר קבלת אישורה של ועדת התגמול, את צירופו של בנק אגוד לישראל בע"מ וחברות בנות שלו (להלן, ביחד – "בנק אגוד"), לפוליסה (הנוכחית) לביטוח אחריות הדירקטורים ונושאי המשרה האחרים של הבנק ושל חברות בת של הבנק, ובכללם, המנהל הכללי של הבנק וכן בעלי שליטה בבנק וקרוביהם. בהמשך, לאור מגעים נוספים שהתנהלו עם מבטחי המשנה בשוק הביטוח בלונדון, במהלכם הסתבר כי סכום הפרמיה המבוקשת גבוהה יותר מזו שאושרה, אישרו ועדת התגמול ודירקטוריון הבנק כי תקרת הפרמיה הנוספת לצורך צירוף בנק אגוד כאמור, לא יעלה על כ-800 אלפי דולר לשנה, דהיינו, לא יעלה על כ-400 אלפי דולר עבור יתרת תקופת הביטוח.

לפרטים נוספים ראה דיווחים מיום 19 בפברואר 2020 (מספר אסמכתא: 01-017409-01-2020 ומספר אסמכתא: 01-017415-01-2020), דיווח מיום 25 במרץ 2020 (מספר אסמכתא: 01-029814-01-2020), דיווח מיום 24 בספטמבר 2020 (מספר אסמכתא: 01-096061-01-2020) ודיווח מיום 1 באוקטובר 2020 (מספר אסמכתא: 01-097933-01-2020).

פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

מבנה ההחזקות העיקריות⁽¹⁾ של קבוצת מזרחי טפחות



לפרטים נוספים, ראה בביאור 15 לדוחות הכספיים.

⁽¹⁾ לבנק החזקות בחברות נוספות אשר אינן מהותיות לפעילות הבנק

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2020

בעלי השליטה

בעלי השליטה בבנק ליום 31 בדצמבר 2020 הם קבוצת ורטהיים וקבוצת עופר. החזקותיה של קבוצת ורטהיים הינן באמצעות אמ. דבליו. זד. (אחזקות) בע"מ ו-אף אנד דבליו (שותפות רשומה) המחזיקות, נכון ליום 31 בדצמבר 2020, בכ-7.54% ו-13.02%, בהתאמה, מההון ומכוח ההצבעה. החזקותיה של קבוצת עופר הינן באמצעות ל.י. (אחזקות) בע"מ, המחזיקה, במישרין ובאמצעות ל.א.ב.מ. (אחזקות) בע"מ (חברה בבעלותה המלאה), נכון ליום 31 בדצמבר 2020, בכ-21.36% מההון ומכוח ההצבעה בבנק.

קבוצת ורטהיים

ביום 6 בפברואר 2020 העבירה אמ. דבליו. זד. (אחזקות) בע"מ 150,000 מניות שבבעלותה לחברת אף אנד דבליו (שותפות רשומה), מחוץ לבורסה וללא תמורה. לפרטים נוספים ראה דיווח מידי מיום 6 בפברואר 2020 (מספר אסמכתא: 2020-01-013887).
ביום 6 בספטמבר 2020 הגדילה אמ. דבליו. זד. (אחזקות) בע"מ את החזקותיה בבנק לכ-8.81% באמצעות רכישה מחוץ לבורסה של 585,759 מניות לפרטים נוספים ראה דיווח מידי מיום 6 בספטמבר 2020 (מספר אסמכתא: 2020-01-089152).
ביום 6 בספטמבר 2020 רכשה אמ. דבליו. זד. (אחזקות) בע"מ 1,098,924 מניות באמצעות רכישה מחוץ לבורסה, אשר הפכו לרדומות מיד עם רכישתן. לפרטים נוספים ראה דיווח מידי מיום 6 בספטמבר 2020 (מספר אסמכתא: 2020-01-089155).
ביום 30 בספטמבר 2020, 1,098,924 המניות הרדומות שבבעלות אמ. דבליו. זד. (אחזקות) בע"מ, חדלו מלהיות רדומות. לפרטים נוספים ראה דיווחים מידי מיום 30 בספטמבר 2020 (מספרי אסמכתאות: 2020-01-097087; 2020-01-097156).
ביום 30 בספטמבר 2020 העבירה אמ. דבליו. זד. (אחזקות) בע"מ 2,500,000 מניות שבבעלותה לחברת אף אנד דבליו (שותפות רשומה), מחוץ לבורסה וללא תמורה. לפרטים נוספים ראה דיווח מידי מיום 1 באוקטובר 2020 (מספר אסמכתא: 2020-01-098002).

קבוצת עופר

ביום 1 ביולי 2020 הגדילה ל.י. (אחזקות) בע"מ את החזקותיה בבנק לכ-22.54% באמצעות רכישה של 790,000 מניות רגילות של הבנק במסגרת המסחר בבורסה. לפרטים נוספים ראה דיווח מידי מיום 1 ביולי 2020 (מספר אסמכתא: 2020-01-062383).
החל מיום 23 ביולי 2020 נאמנות ל.י. מחזיקה ב-100% מהון המניות המונפק של ל.י. (אחזקות) בע"מ, וזאת לאחר שמניות Maraval Inc, המחזיקה ב-5% מהון המניות של ל.י. (אחזקות) בע"מ, הועברו לנאמנות ל.י. לפרטים נוספים ראה דיווח מידי מיום 9 באוגוסט 2020 (מספר אסמכתא: 2020-01-076270).
ביום 18 באוגוסט 2020 הגדילה ל.י. (אחזקות) בע"מ את החזקותיה בבנק לכ-23.17% באמצעות רכישה של 1,490,000 מניות רגילות של הבנק במסגרת המסחר בבורסה. לפרטים נוספים ראה דיווח מידי מיום 18 באוגוסט 2020 (מספר אסמכתא: 2020-01-080740).
ביום 29 בספטמבר 2020 העבירה ל.י. (אחזקות) בע"מ 2,700,000 מניות רגילות של הבנק ל.א.ב.מ. (אחזקות) בע"מ, חברה בת בעלותה המלאה. לפרטים נוספים ראה דיווח מידי מיום 29 בספטמבר 2020 (מספר אסמכתא: 2020-01-096811).

הסכמים בין בעלי המניות

ל.א.ב.מ. (אחזקות) בע"מ מ"קבוצת עופר" ופיינברג - ורטהיים (שותפות רשומה) מ"קבוצת ורטהיים" הן צד להסכם לשיתוף פעולה בהפעלת הזכויות הנלוות למניות הבנק מיום 6 באוקטובר 1994 ("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.

רכוש קבוע ומתקנים

העלות המופחתת של הבניינים והמקרקעין בקבוצת הבנק (לרבות התקנות ושפורים במושכר) בניכוי הפרשה לירידת ערך, נכון ליום 31 בדצמבר 2020 הינה 875 מיליוני שקלים חדשים. העלות המופחתת ללא בנק אגוד ליום 31 בדצמבר 2020 הינה 644 מיליוני שקלים חדשים, לעומת 669 מיליוני שקלים חדשים בסוף שנת 2019.

בהתאם להחלטת דירקטוריון הבנק לרכז את כל יחידות הנהלת הבנק בקמפוס מרכזי אחד בלוד, אושר במהלך שנת 2019 פרויקט הקמת הקמפוס, בעלות כוללת של כ-322 מיליוני שקלים חדשים (כולל רכישת המגרש שאושרה ובוצעה בשנת 2017). הפרויקט יימשך מספר שנים. בשנת 2020 נמשך שלב תכנון המבנה, והחלו עבודות חפירה. בהמשך השנה, לאור השפעת התפשטות נגיף הקורונה על שוק המשרדים בארץ, מבוצעת בחינה מחודשת לגבי היקפו של הפרויקט. בחינה זו צפויה להסתיים במהלך הרבעון הראשון של שנת 2021, ובהתאם להחלטות שיתקבלו יכול וישתנה התכנון של הפרויקט.

מלבד האמור לעיל, בשנת 2021 לא צפויות השקעות חריגות ברכוש קבוע ומתקנים (בניינים, מקרקעין, ציוד, ריהוט וכלי רכב). לצורך תחילת קליטת ומיזוג סניפי בנק אגוד, ככל שיאושר המהלך על ידי כל הגורמים הרלבנטיים, יבוצעו בשנת 2021 התאמות בסניפי מזרחי טפחות הקולטים, אולם בהיקפים שאינם חריגים.

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.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

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, בשוויץ 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 1.8 בדוחות הכספיים. לפרטים בדבר השקעות והוצאות בגין מערך טכנולוגיית המידע ראה פרק הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי בדוח הדירקטוריון וההנהלה. לפרטים בדבר רכישת בנק אגוד ראה ביאור 35 לדוחות הכספיים.

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). ביום 12 בדצמבר 2019 אישר דירקטוריון הבנק את המלצת המנהל הכללי, לבצע שינוי מבני בבנק החל מתחילת שנת 2020. הורחב תחום אחריותה של חטיבת משאבי אנוש ומנהל, באופן שהיא מופקדת על כלל המשאבים והתפעול בבנק ושמה הוחלף ל"חטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול". החטיבה לתכנון, תפעול ונכסי לקוחות בוטלה, באופן שהיחידות השונות בה, האחראיות על משאבים שונים או תפעול, הוכפפו לחטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול, והיחידות המופקדות על נכסי לקוחות, הועברו לאחריית החטיבה הקמעונאית (ייעוץ פיננסי וחברת אתגר חברה לניהול תיקי השקעות מקבוצת מזרחי טפחות בע"מ) ולאחריית החטיבה הפיננסית (תפעול קופות גמל וחברת הנאמנות של מזרחי טפחות בע"מ), בהתאמה. אגף תכנון וכלכלה הועבר אל חטיבת החשבונאות, אשר שמה הוחלף ל"חטיבת מידע ודיווח כספיי" והיא מרכזת את תחומי המידע, ניתוח והדיווח הכספי. בנוסף, הוקמה יחידה חדשה המוקמת בכפיפות למנהל הכללי, ואשר תרכז את עבודת מזכירות הבנק ומטה ההנהלה. המהלך יסייע לבנק לשמור על רמה מיטבית של יעילות תפעולית, בד בבד עם ריכוז כל פעילויות שוק ההון בחטיבה הפיננסית והעברת מלוא הפעילות הסניפית לאחריית החטיבה הקמעונאית. בתחילת שנת 2021 הועברה האחריית על הפעילות הבינלאומית ושלוחות חוץ לארץ מהחטיבה הפיננסית לאחריית החטיבה העסקית. כמו כן, הועברה האחריית על תחום הבנקאות הפרטית לאחריית החטיבה הקמעונאית. מבנה הבנק המעודכן מפורט 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, וידאו צ'ט). כמו כן, כוללת החטיבה את היחידות המטפלות בייעוץ פיננסי ובייעוץ הפנסיוני המוצעים ללקוחות. וכן אחראית החטיבה גם על חברת הבת אתגר חברה לניהול תיקי השקעות מקבוצת מזרחי טפחות בע"מ. כן אחראית החטיבה, מתחילת שנת 2021 על תחום הבנקאות הפרטית, באמצעות יחידות הבנקאות הפרטית בארץ.

החטיבה לבנקאות עסקית - בחטיבה זו מרוכזות מרבית הפעולות הבנקאיות של תאגידים גדולים ושל לקוחות עסקיים. בחטיבה סקטור תאגידי, 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 סחר חוץ ופעילות בינלאומית, הכולל מתחילת שנת 2021 אחריית על הפעילות הבינלאומית של הקבוצה וכן את האחריית על השלוחות בחוץ לארץ, 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 בכלל השווקים הפיננסיים, במסחר במטבעות, בריביות ובניירות ערך ישראלים וזרים, וכן סקטור תפעול מידע ושירות לקוחות, התומך בכלל הפעילויות בשווקים הפיננסיים, ומספק שירותי "משרד אחורי" (Back Office) ותפעול קופות הגמל. במסגרת פעילותה, אחראית החטיבה גם על חברת הבת הפועלת בשוק ההון מזרחי טפחות חברה לנאמנות בע"מ.

חטיבת הטכנולוגיה - 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 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 הון אנושי, משאבים ותפעול - במסגרת חטיבה זו נכללים ניהול משאבי האנוש, תחום ההדרכה, לוגיסטיקה (כולל נכסים, בינוי ורכש), תחום הביטחון והאבטחה (כולל מרכז המזומנים והבלדרות), תחום קשרי הקהילה וריכוז נושא האחריית התאגידית. החטיבה כוללת גם זרוע הנדסה ותפעול הכוללת את אגף הנדסת תהליכים, האחראי בין היתר לתפעול הבנקאי העורפי, את תחום ביטוחי הבנק (בכלל זה: הביטוח הבנקאי וביטוח נושאי משרה ודירקטורים), הביטוח אגב משכנתא והמסלקה.

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

חטיבת מידע 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

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

אשראי ולא תגור תהליכי האיתור וההצפה של חובות בעייתיים. החטיבה כוללת גם את אגף מידע, ניתוח ותכנון שבאחריותו גם פיקוח ובקרה על חברות בנות.

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 מנהלת 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, המשיך הבנק לפעול לגיוס עובדים ממגזרים אלו.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2020

כח אדם - נתונים כלליים

להלן נתונים בדבר מספר המועסקים ששכרם דווח כמשכורות והוצאות נלוות, במונחים של משרה מלאה (כולל השפעת שעות נוספות) בבנק ובחברות המאחדות. 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:

2020					
סך הכל	חברות מאוחדות בחו"ל	חברות מאוחדות בארץ	סך הכל הבנק	סניפים בחו"ל	בבנק
7,512 ⁽¹⁾	14	2,032 ⁽¹⁾	5,466	73	5,393
6,684 ⁽²⁾	14	1,231 ⁽²⁾	5,439	72	5,367
2019					
סך הכל	חברות מאוחדות בחו"ל	חברות מאוחדות בארץ	סך הכל הבנק	סניפים בחו"ל	בבנק
6,433	14	987	5,432	68	5,364
6,373	18	961	5,394	68	5,326

מספר מועסקים על בסיס משרה מלאה ליום 31 בדצמבר 2020

מספר מועסקים על בסיס משרה מלאה לפי ממוצע חודשי

מספר מועסקים על בסיס משרה מלאה ליום 31 בדצמבר 2019

מספר מועסקים על בסיס משרה מלאה לפי ממוצע חודשי

(1) מזה בגין בנק אגוד - 1,071.

(2) מזה בגין בנק אגוד - 274.

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

ליום 31 בדצמבר			מגזר פעילות
2019	2020	2020	
		ללא בנק אגוד	כולל בנק אגוד
3,891	3,881	4,488	משקי בית
117	117	117	בנקאות פרטית
1,150	1,148	1,551	עסקים קטנים
297	302	302	בנקאות מסחרית
628	642	642	בנקאות עסקית
350	351	412	ניהול פיננסי
6,433	6,441	7,512	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.

עלות ושכר למשרת עובד לשנת 2020

כולל רכיבי תגמול משתנה	ללא רכיבי תגמול משתנה	שכר למשרת עובד
268	249	עלות שכר למשרת עובד
393	370	

ניהול המשאב האנושי

הנהלת הבנק רואה בכלל עובדי הבנק ומנהליו נדבך משמעותי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בהיקפי הפעילות וברוחניות. 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 עובדי הבנק ומנהליו 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 הכשרה חניכה וקידום, השלמה והרחבה של ההשכלה האקדמית והרחבת אופקים באמצעות השתלמויות חיצוניות.

בשנת 2020 מרכז ההדרכה היה שותף למהלכים אסטרטגיים חוצי ארגון, בין השאר באמצעות חיזוק והטמעת מיומנויות עסקיות בקרב הבנקאים והמשך הטמעת תפיסת השירות האנושי של הבנק. המציאות החדשה שנוצרה בתחום העבודה והלמידה בשל משבר הקורונה הביאה להגברת השימוש בכלים דיגיטליים ולהרחבת תמהיל שיתות ההדרכה - הדרכות פרונטליות או מקוונות, למידה פרונטלית ביחידה, עזרי עבודה אינטראקטיביים, חניכה מקצועית

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2020

וניהולית, סרטונים, משחקים, ועוד. מרכז ההדרכה ממשיך להטמיע את תפיסת "ארגון לומד", במסגרתו המנהלים והעובדים מתייחסים ללמידה כאל פעילות מתמשכת המתקיימת גם בעמדת העבודה. מנהלי היחידות, בשיתוף וסיוע מרכז ההדרכה, מובילים שינויים ארגוניים ואחראים על מקצועיות העובדים באמצעות חניכה והדרכה.

מרכז ההדרכה פועל לפיתוח המנהלים בבנק באמצעות הכשרות ניהוליות המלוות אותם מכניסתם לתפקיד ולכל אורך תפקידם, וכן מסלולי עתודה לתפקיד הניהולי הבא. בשנת 2020 התקיימו הדרכות ניהוליות גם מרחוק, תוך הרחבת אמצעי ההדרכה – הדרכות וסימולציות מרחוק, הרצאות מקוונות, ופודקאסטים. האגף לפיתוח ארגוני והדרכה פועל באמצעים מגוונים לפיתוח ערוצי תקשורת פנים ארגוניים. בתקופת הקורונה נבנו פלטפורמות ייעודיות להעברת ושיתוף מסרים – לטובת עובדים מרחוק ובבידוד, ובנוסף – קיום תהליכי הערכה ומשוב, כשכל עובד מקבל משוב אישי על ביצועיו בשנה החולפת ויעדי פיתוח לשנה הבאה.

מרכז ההדרכה נערך לקליטת עובדי אגוד שייקלטו בבנק בעקבות המיזוג באמצעות בניית תכנית הדרכה מפורטת לכל עובד נקלט כמו גם היערכות לניהול השינוי, והטמעת תרבות ארגונית אחידה לבנק הממוזג.

הוצאות ההדרכה בשנת 2020 הסתכמו ב-7 מיליוני שקלים חדשים, ללא בנק אגוד, לעומת 15 מיליוני שקלים חדשים בשנת 2019.

במהלך שנת 2020 השתתפו כלל עובדי הבנק, ללא בנק אגוד, בהדרכות (פרונטליות ומתקשבות) בהיקף כולל של 31,094 ימי הדרכה, לעומת 38,303 ימי הדרכה בשנת 2019 (בשנת 2020 השתתפו עובדי בנק אגוד בכ-8,500 ימי הדרכות). הקיטון בשעות ההדרכה בשנת 2020 בהשוואה לשנה הקודמת נובע מכך שעם פרוץ מגפת הקורונה, בעקבות מגבלות ההתקהלות והסגרים הכלליים שהוכרזו, לא ניתן היה לקיים הדרכות פרונטליות במרכז ההדרכה. הבנק ביצע התאמות למצב, בהן, בחינת פלטפורמה דיגיטלית מתאימה והמרת קורסים פרונטליים ללמידה עצמית ולמידה מקוונת וכן, ביצוע התאמות לתכנית ההדרכה. החל מסוף חודש מאי החלה פעילות ההדרכה בבנק לחזור בהדרגה לפעילות מלאה על מנת לתת מענה מיטבי לצרכי ההדרכה השוטפים.

לפרטים נוספים בדבר ניהול המשאב האנושי ראה גם דוח אחריות תאגידית לשנת 2019 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 וחתמת 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. **בנק יחב** – נציגות עובדי בנק יחב המוסמכת לחתום בשם עובדי בנק יחב על הסכמים קיבוציים החלים על עובדי יחב.
- ה. **בנק אגוד**
 - ארגון עובדי בנק אגוד לישראל בע"מ – מוסמך לחתום בשם עובדי בנק אגוד (פקידים) על הסכמים קיבוציים החלים על עובדים (פקידים) בבנק אגוד.
 - ארגון המנהלים ומורשי החתימה בבנק אגוד לישראל בע"מ – מוסמך לחתום בשם מנהלים ומורשי חתימה בבנק אגוד על הסכמים קיבוציים החלים על מנהלים ומורשי חתימה בבנק אגוד.
 - ועד עובדי אגוד מערכות בע"מ – מוסמך לחתום בשם עובדי אגוד מערכות בע"מ על הסכמים קיבוציים החלים על עובדי אגוד מערכות בע"מ.

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 שחר.

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 בתערפיים חיצוניים.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

כל הרכיבים המנויים לעיל חלים באופן אחיד על כלל העובדים שתנאי העסקתם כפופים לחוקת העבודה ולהסכמי השכר הנחתמים בין הבנק לבין ארגוני העובדים. עדכון 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.

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 2021-2016, ובכפוף לעמידה ביעדי התשואה 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 הרלוונטית.

תנאי העבודה לעובדים המיוצגים על ידי ארגון המנהלים ומורשי החתימה

כללי - הסכמי שכר

ביום 20 בדצמבר 2018 נחתם הסכם קיבוצי, עם ארגון המנהלים, בעניין שכר ותנאי עבודה לשנים 2018-2022. ההסכם כולל מבנה שכר חדש המורכב משכר בסיס, תוספת ותק, תוספת ניהול, שעות נוספות גלובליות ובנוסף השתתפות בהחזרי הוצאות כגון אחזקת רכב, ונושאי חינוך ולימודים. ההסכם כולל גם תוכנית פרישה מרצון, הגדלת כמות החוזים האישיים, וכן שקט תעשייתי לכל תקופת ההסכם.

הסכמי עבודה אישיים

בהסכמי עבודה אשר נחתמו בבנק בשנים 1995, 1998, 2003, 2006 ו-2018 נקבע כי הבנק יהיה רשאי להתקשר בחוזה 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.

ביום 4 בפברואר 2020 נחתם הסכם קיבוצי מיוחד בין חטיבת הטכנולוגיה של מזרחי טפחות בע"מ לבין הסתדרות העובדים הכללית החדשה ועד עובדי החברה של חטיבת הטכנולוגיה של מזרחי טפחות בע"מ, שבמסגרתו סוכם על החלה בחברה, בהתאם להסכמות שגובשו, של הסכם המנהלים שנחתם בבנק בתאריך 20 בדצמבר 2018 ופסק הבוררות שהתקבל בבנק בתאריך 28 בינואר 2019, וזאת על פי המחויב בהסכמים הקיבוציים של החברה. בכך ניתן מענה לכלל התביעות של ההסתדרות והועד של חברת הטכנולוגיה בנושאים אלו. להסכם שנחתם אין השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

הסכמי עבודה ושכר בבנק יהב

ביום 17 בינואר 2019 נחתם בבנק יהב הסכם שכר קיבוצי חדש עם נציגות העובדים אשר מעגן את יחסי העבודה והתגמול בבנק יהב לשנים 2018-2022.

הסכמי עבודה ושכר בבנק אגוד

ביום 9 באוגוסט 2017 נחתם בבנק אגוד הסכם שכר קיבוצי חדש עם ועד הפקידים בבנק אגוד אשר מעגן את יחסי העבודה והתגמול בבנק אגוד לשנים 2014-2018.

ביום 13 בינואר 2020 נחתם בבנק אגוד הסכם שכר קיבוצי חדש עם ארגון המנהלים ומורשי החתימה בבנק אגוד אשר מעגן את יחסי העבודה והתגמול בבנק אגוד לשנים 2019-2022.

ביום 1 באוקטובר 2017 נחתם בבנק אגוד הסכם שכר קיבוצי חדש עם ועד עובדי אגוד מערכות בע"מ אשר מעגן את יחסי העבודה והתגמול בבנק אגוד מיום חתימתו למך שנתיים וחצי וכל עוד אין הודעה אחרת מתחדש בכל שנה ל 12 חודשים נוספים. לפרטים בדבר סכסוך עבודה בבנק אגוד ראה ביאור 22 לדוחות הכספיים.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

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 החתיביות לשיפוי. לפרטים, ראה ביאור 26 ג. (4-9) לדוחות הכספיים.
- ג. הסכמים להנפקה משותפת של כרטיסי חיוב עם החברות הבאות - כרטיסי אשראי לישראל בע"מ ודיינרס קלוב ישראל בע"מ (להלן קבוצת כאל); חברת ישראלכרט בע"מ /או חברת יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ; חברת פועלים אקספרס בע"מ מקבוצת ישראלכרט; וחברת לאומי קארד בע"מ. לפרטים נוספים, ראה ביאור 26 ג.13 לדוחות הכספיים.
- ד. הסכם בין ממשלת ישראל לבין הבנק למתן הלוואות ממקורות הבנקים לזכאי משרד הבינוי והשיכון, והסכם מסגרת בין ממשלת ישראל לבין הבנק בעניין העמדת הלוואות לזכאים מכספי המדינה. לפרטים ראה פרק מגזר משקי הבית להלן.
- ה. הסכם עם בעלי מניות בבנק אגוד - לפרטים ראה פרק התפתחויות משמעותיות בניהול הפעילות העסקית בדוח הדירקטוריון וההנהלה.
- ו. הסכם למיזוג בנק אגוד עם ולתוך הבנק, כך שהחל מהמועד בו רשם החברות ימציא לבנק תעודה המעידה על ביצוע המיזוג, ובכפוף להתקיימות כל התנאים המתלים למיזוג המפורטים בהסכם המיזוג ("מועד הסגירה"), יעברו אל הבנק כלל הנכסים, הזכויות והחבובות של אגוד במצבן כמות שחן ("AS IS"), בתוקף רטרואקטיבי נכון ליום 31 בדצמבר 2020. לפרטים נוספים ראה פרק התפתחויות משמעותיות בניהול הפעילות העסקית בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

חקיקה והוראות פיקוח על פעילות קבוצת הבנק

חוקים ותקנות

חוק התוכנית הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום המדיניות הכלכלית לשנת התקציב 2019), התשע"ח-2018

ביום 22 במרץ 2018 פורסם החוק אשר מבצע מספר תיקוני חקיקה. בין היתר, תוקן חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981. התיקון לחוק עוסק במעבר לקוחות מבנק לבנק.

ביום 30 ביוני 2020, אישרה ועדת הכלכלה של הכנסת את בקשת שר האוצר לדחות בשישה חודשים את יום תחילתו של פרק ב' בחוק, והוא צפוי להיכנס לתוקף ביום 22 בספטמבר 2021, אלא אם כן המועד יידחה בשנית (שתי דחיות אפשריות של עד חצי שנה כל אחת).

על פי התיקון לחוק במקרה ומבקש לקוח (יחיד או לקוח שהוא תאגיד מסוג שקבע הנגיד בכללים), להעביר את הפעילות הפיננסית (כהגדרתה בכללים שיקבע הנגיד) לבנק אחר, יבצעו הבנק המקורי של הלקוח והבנק הקולט את הפעולות הנדרשות כדי לאפשר ללקוח להעביר את הפעילות הפיננסית לבנק הקולט באופן מקוון, נוח, אמין, מאובטח ובלא גביית תשלום מהלקוח בעד הליך העברת הפעילות הפיננסית כאמור, בתוך שבעה ימי עסקים או בתוך מועד אחר שקבע הנגיד בהסכמת שר האוצר.

לגבי התקופה שעד כניסתו לתוקף של החוק נקבע, כי במקרה וביקש לקוח לסגור את חשבונו בבנק, לא יבטל אותו בנק, רק בשל בקשת הסגירה, את ההטבות וההנחות שלהן היה זכאי הלקוח במסגרת ניהול חשבונו, במועד מוקדם מהמועד שנקבע לעניין זה בהסכם בין הבנק ובין הלקוח, ואם לא נקבע מועד, במשך שלושה חודשים לפחות.

ביום 17 בדצמבר 2019 פורסמו כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים), התש"ף-2019, בהם קבע נגיד בנק ישראל את סוגי החשבונות והפעילויות הפיננסיות עליהם יחול החוק.

ליישום תיקון החוק לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019

ביום 9 בינואר 2019 פורסם חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 (להלן: "חוק שירותי תשלום") שרובו נכנס לתוקף ביום 14 באוקטובר 2020, מיעוטו של החוק (סעיף 77 (ב) ו-ו(ג)) עתיד להיכנס לתוקף ביום 14 באפריל 2022.

הוראות החוק מבוססות בעיקר על האסדרה המקבילה באירופה (דירקטיבת ה-PSD2 ואופן יישום הוראות הדירקטיבה במדינות אירופיות מרכזיות) ועל הסדרים שמקורם בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, שאותו מבטל ומחליף חוק שירותי תשלום.

מטרתו העיקרית של חוק שירותי תשלום, היא מתן הגנה צרכנית ללקוחות (משלמים או מוטבים) שיקבלו בעתיד "שירותי תשלום" מ"נותני שירותי תשלום" (לרבות בנקים, חברות כרטיסי אשראי, אפליקציות תשלומים ועוד), הגברת אמון הציבור ב"אמצעי התשלום" השונים, ויצירת תשתית ראשונית להגברת התחרות בתחום שירותי התשלום בישראל.

החוק קובע שני סוגים של שירותי תשלום:

- א. "שירותי תשלום למוטב", הכוללים ניהול חשבון תשלום עבור מוטב וכן סליקה של פעולת תשלום עבור מוטבים (בתי עסק); ו-
- ב. "שירותי תשלום למשלם", הכוללים ניהול חשבון תשלום עבור המשלם והנפקה של "אמצעי תשלום" למשלם.

הגדרת המונח "אמצעי תשלום" בחוק החדש, מתנתקת מהמימד הפיזי של אמצעי התשלום כרכיב הכרחי. כך, בעוד חוק כרטיסי חיוב חל על כרטיסי חיוב פיזיים בלבד, חל חוק שירותי תשלום על כל "אמצעי תשלום" - קיים, עתידי, פיזי ושיאוני פיזי. כלומר, ההגנות הצרכניות שבחוק שירותי תשלום, יחולו לא רק על ביצוע עסקאות ותשלומים בכרטיסי חיוב, אלא גם על ביצוע העברות, הפקדות ומשיכות כספים מחשבון העובר-ושב הבנקאי, על הרשאות לחיוב חשבון, על פעולות באמצעי תשלום מתקדמים, כגון ארנקים דיגיטליים ואפליקציות תשלומים, ועל נותני שירותי תשלום זרים הפועלים או העשויים להיכנס לפעילות בישראל.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2020

בעוד חוק כרטיסי חיוב מתייחס למערכת היחסים המשפטית שבין מנפיק כרטיס החיוב לבין מחזיק הכרטיס בלבד, מסדיר חוק שירותי תשלום גם את החובות החלות על נותן שירותי התשלום למוטב (למשל, הסולק) כלפי המוטב (למשל, בית העסק).
הבנק נערך ליישום הוראות החוק. ליישום החוק לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

רגולציה אירופאית PRIIPS – Packaged Retail and Insurance based Investment Products

רגולציה אירופאית שעוסקת בשקיפות ובהגנה על משקיעים. במסגרת הרגולציה, נדרש לגלות ולספק מסמכים המכונים KIDS (Key Information Document), מסמכים המסייעים ללקוח להבין את המוצר ואת הסיכון בו. את מסמכי ה-KIDS יש לספק ללקוחות אירופאים שהם Retail Clients (לקוחות שאינם לקוחות כשירים בהתאם לרגולציה), אשר מבצעים עסקאות במוצרים שבגדר הרגולציה (מוצרים מובנים, נגזרים ומוצרים בהם החוזר ללקוח תלוי בתנודתיות של נכס הבסיס). הבנק בוחן את תחולת הרגולציה על הבנק, את ההשלכות האפשריות על פעילותו ובהתאם את יישום ההשלכות הנדרשות. ליישום הרגולציה לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

Initial Margin

לאור דרישות רגולציה זרה הכלולה בחקיקת EMIR (The European Market Infrastructure Regulation), בפעילות מול צדדים נגדיים אירופאים בנגזרים שאינם נסלקים, הבנק ידרש להפקיד בטוחות אצל צד שלישי משמורן, וזאת החל מספטמבר 2021. מטרת החקיקה הינה לצמצם חשיפה מול צדדים נגדיים בפעילות במכשירים פיננסיים שאינם סחירים OTC (מעבר לדלפק) ולרכז את הבטוחות אצל משמורן שיפעל בהתאם להוראות הצדדים והחקיקה, לרבות במקרה של חדלות פרעון או כשל של אחד הצדדים. מועד התחולה של החקיקה נקבע בהדרגה, לפי חישובים של נפח עסקאות OTC שאינן נסלקות והפקדת הבטוחות נדרשת כאשר הפעילות מול צד נגדי מסוים עולה על ספים שנקבעו בחקיקה. הבנק לומד את החקיקה, פועל להתקשרות מול משמורן, מקים תשתית משפטית ותפעולית לצורך העברת הבטוחות כאשר ידרש לכך. ליישום החקיקה לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

תקנות נתוני אשראי (תיקון מס' 1), תשפ"א-2021

ביום 6 בינואר 2021 אישרה ועדת הכלכלה של הכנסת תיקונים שונים בתקנות נתוני אשראי, תשע"ח-2017, והעיקריים שבהם: קיצור לשנה (במקום 3 שנים) של התקופה שבמהלכה התראה בגין חזרה של 5 שיקים מסיבת "אין כיסוי מספיק" תיחשב כמידע שלישי לצורך חיובי אשראי; נוסח כתב ההסכמה שבתקנות יימחק, וינוסח על ידי הממונה באופן ברור, בשפה הנוחה ללקוח; נוסף דיווח למערכת נתוני אשראי בדבר 'מתן צו מניעה לתחילת ההגבלה' (לפי סעיף 10א לחוק שיקים ללא כיסוי); ללקוח תינתן הזכות לאפשר למיפיה כוח בתמורה המייעץ לו לשמור את הנתונים שלו גם לתקופה מתמשכת, וכדי שיוכל לקבל שירותי יעוץ איכותיים ומתמשכים.

חלק מן התיקונים ייכנסו לתוקף בתוך שישה חודשים מיום פרסום התקנות ברשומות על מנת לאפשר זמן היערכות. ליישום תיקון התקנות לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

הפיקוח על הבנקים

חוזרים והוראות דיווח בליבור

היערכות להפסקת השימוש בליבור

בהתאם לפרסום של הרשות להתנהלות פיננסית בבריטניה (FCA) ושל SEC (U.S. Securities and Exchange Commission) מחודש יולי 2017, הוחלט להפסיק את השימוש בליבור באופן הדרגתי עד סוף שנת 2021. בהמשך להחלטה זו, הוקמו צוותי עבודה שונים ברחבי העולם לצורך קביעת מדדי ריבית.

להפסקת השימוש בליבור ומעבר למדדי ריבית חלופיים צפויות להיות השלכות רחבות על הבנק כגון השלכות כלכליות, תפעוליות וחשבונאיות. הבנק החל בתהליך בחינת ההשפעה הצפויה של הפסקת פרסום הליבור, לרבות בחינה של חלופות אפשריות בכל אחד מהמטבעות המפורטים לעיל, השלכות פיננסיות שעשויות להיגרם מהמעבר לשימוש במדדי הריבית החלופיים כאמור והיערכות הנדרשת הן בפן העסקי והן בפן ניהול הסיכונים. הבנק בוחן חלופות של שיעורי הריבית אשר עשויות להחליף את הליבור. יחד עם זאת, בשלב זה, לאור העדר הנחיות לגבי אופן יישום המעבר, לא ניתן להעריך את מידת ההשפעה של הפסקת השימוש בליבור על הבנק.

הטבלה להלן מפרטת חוזים שיש לבנק המושפעים מריבית הליבור בגין חוזים שיימשכו מעבר לשנת 2021:

ליום 31 בדצמבר 2020	
היקף עסקאות (במיליוני שקלים חדשים)	
6,812	אשראי לציבור (כולל משכנתאות)
277	פיקדונות הציבור
1,907	נגזרים נטו (ערך נקוב)

סיכונים עיקריים והיערכות הבנק אליהם

הפסקת השימוש בליבור והמעבר למדדי ריבית חלופיים יוצרים לבנק סיכונים שונים, הבנק זיהה את הסיכונים, בין היתר, באמצעות מיפוי של כל החוזים והחשיפות הרלוונטיות.

בשנת 2019 החל הבנק בהיערכות לניהול והפחתת הסיכונים שזוהו והקשורים להפסקת השימוש בליבור. כחלק מהיערכות זו, הבנק הקים ועדת היגוי וצוות ייעודי שמטרתו, בין היתר, לפתח תהליכי עבודה לצורך זיהוי הסיכונים, בחינת ההשפעות של כל סיכון, וניטור של הסיכונים וההשפעות הקשורים אליהם. העדכונים הועברו להנהלה ולדירקטוריון הבנק. יצוין כי הבנק עדכן את לקוחותיו בדבר אפשרות לביטול הליבור בסוף שנת 2021.

השלכות חשבונאיות צפויות

להפסקת השימוש בליבור והמעבר למדדי ריבית חלופיים צפויות להיות השפעות חשבונאיות שונות במספר תחומים, אשר הינם, בין היתר:

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2020

- חשבונאות גידור – תידרש בחינה מחדש של תנאי הגידור החשבונאי ושל האפקטיביות שלו, ועדכון של מסמכי התיעוד, לאור המעבר למדד ריבית חלופי. צפוי כי ההשפעות העיקריות יהיו בגידורי סיכון שיעור הריבית.
- הסכמי חוב (debt modification) – הסכמי חוב שלא כוללים התייחסות ל-fallback עשויים לחייב תיקון, ובחינה האם תיקונים אלו יטופלו כגריעה של החוזים הקיימים והכרה לראשונה בחוזים החדשים, עם השפעה אפשרית על דוח רווח והפסד, או לחילופין כהמשך (continuation) של החוזים הקיימים באמצעות עדכון שיעור הריבית האפקטיבית.
- שיעורי היוון – מעבר למדדי ריבית חלופיים עשוי להביא לשינויים בשיעורי היוון המשמשים כנתון (input) במודלים שונים לצורך הערכה (valuation) של נכסים והתייבבות שונים כגון: מכשירים פיננסיים, הכירות, נגזרים, ירידות ערך לנכסים לא פיננסיים.
- מדרג השווי ההוגן – חלק ממדדי הריבית החלופיים, כדוגמת שיעור ה-SOFR (Secured Overnight Financing Rate) ושיעור ה-Euro (Short-Term Rate) פורסמו לאחרונה, ועל כן לא קיים בהם שוק פעיל. על כן, צפוי כי חוזים המתייחסים למדדי הריבית החלופיים הללו יסווגו ברמה 2 או 3 במדרג השווי ההוגן.

בהקשר זה יודגש כי, בחודש אוקטובר 2018 פרסם המוסד האמריקאי לתקינה חשבונאית (ה-"FASB") את עדכון תקינה ASU 2018-16 בדבר הוספת שיעור ה-SOFR לרשימת שיעורי ריבית העוגן (benchmark) באמצעות הברית הכשירים לשימוש למטרות גידור חשבונאי. כמו כן, בחודש מרץ 2020 פרסם ה-FASB הצעה לתיקון בדבר הקלות בגין השפעות רפורמת ריבית הייחוס על הדיווח הכספי, אשר כוללת, בין היתר, הקלות הקשורות לשינויים בחוזים, לחשבונאות גידור ואיגרות חוב מוחזקות לפדיון. הבנק בוחן את השפעת ההקלות על הדוחות הכספיים.

יצוין כי החל מסוף חודש יולי 2020 מסלקת LCH (London Clearing House) החלה לעשות שימוש בעקום €STR (עקום העוגן ביורו), וכן החל מחדש אוקטובר החלה לעשות שימוש גם בריבית העוגן בדולר לפי עקום SOFR.

כרטיסי חיוב

ביום 9 בינואר 2020 פרסם בנק ישראל חוזר עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470 (כרטיסי חיוב) ולהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 (סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב). על פי החוזר, וכדי לעודד את השימוש והאימוץ של תקן EMV (טכנולוגיה של קריאת שבב על גבי כרטיס האשראי) וכדי לשפר את חיות הלוקוח, נקבעה תקופת מעבר שתאפשר החדרה מדורגת של כרטיסים התומכים בביצוע עסקאות ללא מגע. כמו כן נקבע כי לאור הגידול בהונאות במכשירים למשיכת מזומן הנובעים מהעובדה שמכשירים אלו אינם תומכים בתקן החכם ומאפשרים משיכה בכרטיסים מזויפים, נקבע איסור על תאגיד בנקאי לחבר למערכתיו מכשירים שאינם פועלים בתקן EMV. הוראות החוזר נכנסו לתוקף ביום פרסום החוזר מלבד מספר חריגים אשר יכנסו באופן מדורג.

הבנק מיישם את הסעיפים שנכנסו לתוקף ונערך ליישום יתר הוראות החוזר. ליישום החוזר אין השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל

ביום 24 בפברואר 2020 פרסם בנק ישראל חוזר הקובע הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 368 (יישום תקן בנקאות פתוחה). החוזר מתאר את התפתחות הבנקאות הפתוחה בעולם והסטנדרטים שגובשו ומפרט את גיבוש החקיקה בישראל שהוביל את הפיקוח על הבנקים לקדם פרויקט בנקאות פתוחה ולקבוע הוראה בנושא. ההוראה כוללת הנחיות לגבי יישום התקן של בנקאות פתוחה, כללים לרמת שירות והסכמת לקוח והנחיות לגבי ארכיטקטורה ואבטחת מידע. ההוראה חלה על הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בפעילותם בישראל ביחס לחשבונות של יחידים. ההוראה קובעת גם הנחיות לגבי ממשל תאגידי ובכלל זה מפרטת את תחומי האחריות של הדיריקטוריון וההנהלה הבכירה בגיבוש מדיניות, הקצאת משאבים נאותים ופיקוח על יישום המסגרת לניהול הבנקאות הפתוחה. תחילתה של ההוראה ביום 31 בדצמבר 2020 למעט מידע אודות כרטיסי חיוב שמועד תחילתו ביום 1 ביולי 2021 ומידע אודות אשראי, פיקדונות וניירות ערך שיכנס לתוקף ביום 31 בדצמבר 2021.

ביום 7 באפריל 2020 פרסם בנק ישראל חוזר על רקע התפתחות אירוע נגיף הקורונה עם מועדי תחילה מעודכנים להוראה מספר 368. מועד התחולה של ההוראה עודכן ליום 31 במרץ 2021, תחילתו של מידע אודות כרטיסי חיוב עודכן ליום 10 באוקטובר 2021 ותחילתו של מידע אודות אשראי, פיקדונות וניירות ערך עודכן ליום 31 במרץ 2022.

התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם וירוס הקורונה (הוראת שעה)

ביום 19 במרץ 2020 פרסם בנק ישראל חוזר הקובע הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 250 (התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם וירוס הקורונה). החוזר מפרט שורה של צעדים מקלים שגובשו להוראת שעה על רקע התפתחות אירוע נגיף הקורונה והשלכותיו על הכלכלה בעולם ובישראל. ההתאמות בהוראה נועדו לאפשר לבנקים את הגמישות העסקית הנדרשת בעת הזו. התאמות נוספות להוראה פורסמו בחוזרים מימים 31 במרץ 2020, 1 באפריל 2020, 7 באפריל 2020, 27 באפריל 2020, 5 במאי 2020, 20 במאי 2020, 1 ביוני 2020, 23 ביוני 2020, 16 בספטמבר 2020, 22 בספטמבר 2020, 15 בנובמבר 2020, 3 בדצמבר 2020, 17 בדצמבר 2020, ו-7 בינואר 2021. הבנק יישם חלק מההקלות המפורטות בהוראה וכן הקלות נוספות על פי החלטות עסקיות של הבנק ובכלל זה:

- שהיית הגבלה של חשבונות ובעליהם בשל שיקים שסורבו מחמת אין כיוונו מספיק החל מיום 4 במרץ 2020 (שהייה זו הסתיימה לאור הנחייה לסיום תוקף ההשהיה).
- הנפקת כרטיסי חיוב מידי ללקוחות שאין ברשותם כרטיס חיוב ומושכים את הקצבה בסניפים (ההנפקה בוצעה במהלך חד פעמי).
- יישום הנחיות הנוגעות לצמצום בפתחת סניפים וכן צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי (הנחיות אלו בוטלו בהדרגה בהמשך לאור ההקלות שפרסמה הממשלה).
- הקלות במגבלות למתן אשראי להלוואות לדיור ובמועדים להנפקת מכתבי כוונות ואישורי סילוק.
- הקלות בתחום בנקאות בתקשורת ומתן הוראות טלפוניות וקדימות בתור לאזרחים ותיקים (ביום 30 בדצמבר 2020, עודכן במסגרת תיקון להוראה 426 בנושא מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי גיל הלקוחות שיקבלו קדימות בתור 70 במקום 75, גם בימי שגר).
 - דחיית תשלומי הלוואות מסחריות והלוואות לדיור (לנוכח התמשכות אירוע נגיף הקורונה והרחבת המתווה לדחיית תשלומי הלוואות פרסם בנק ישראל חוזר ביום 30 בספטמבר 2020 המוסיף הוראת דיווח מספר C889 - "דיווח על דחיית תשלומים במצב מיוחד (חודשי)".
 - ביום 11 באוקטובר 2020 וביום 3 בדצמבר 2020, פרסם הפיקוח על הבנקים דגשים פיקוחיים לשינויים נוספים בתנאי הלוואה ובנושא המתווה הנוסף לדחיית תשלומים במסגרת אירוע נגיף הקורונה, בתחום ניהול סיכונים, דיווח לציבור, סיווג ובקרה פנימית.
- ליישום החוזר אין השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח

ביום 23 ביוני 2020 פרסם בנק ישראל חוזר עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 432. על פי החוזר, כדי לשפר את תהליך הגשת בקשה להעברת תיק ניירות ערך, נקבע כי ככלל הגשת בקשה על ידי הלקוח תתאפשר באמצעים מקוונים למעט במקרים בהם קיים נימוק סביר לסירוב. תחילתו של התיקון 6 חודשים ממועד פרסומו. הבנק מיישם את הוראות החוזר. ליישום החוזר אין השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי דמי כרטיס חיוב מיידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני) (הוראת שעה) 2020

ביום 14 בספטמבר 2020 פרסם בנק ישראל צו שתוקפו 6 חודשים ממועד פרסומו, אשר מגדיר שלושה שירותים בנקאיים כשירותים בני פיקוח: פעולה על ידי פקיד במוקד הטלפוני, מכתב התראה של עורך דין ודמי כרטיס בגין כרטיס חיוב מידי. הבנק נערך ליישום את הוראות הצו. ליישום ההוראה לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

פיקדונות ללא תנועה וחשבונות שבעליהם נפטרו

ביום 10 בנובמבר 2020 פרסם בנק ישראל הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 443 בנושא פיקדונות ללא תנועה, על פי פקודת הבנקאות, 1941. מטרת ההוראה להגדיר חובות איתור ודיווח החלות על התאגידים הבנקאיים, בנוסף נקבעו הנחיות בנוגע לכספות שנותק הקשר עם שוכריהן ולחשבונות שבעליהם נפטרו.

תחילתה של ההוראה שנה ממועד פרסומה. הבנק נערך ליישום ההוראה. ליישום ההוראה לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר

ביום 29 בדצמבר 2020 פרסם בנק ישראל הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 366 בנושא דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר. ההוראה מחליפה את חובות דיווח החלות היום על הבנקים בנושא כשל טכנולוגי ואירועי סייבר בהוראות: 357 - בנושא ניהול טכנולוגיית המידע, 367 - בנושא בנקאות בתקשורת והוראה 361 - בנושא ניהול הגנת הסייבר.

תחילתה של ההוראה והתיקונים להוראות שהיא מחליפה חודש מיום פרסומה. הבנק נערך ליישום ההוראה.

ביום 30 בדצמבר 2020 פרסם בנק ישראל הוראת דיווח 880 - דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר שמחליפה ומוסיפה על הוראה 848 - דיווח על אירוע סייבר. תחילת הוראת הדיווח מיום 1 בינואר 2021.

ליישום ההוראות אין השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

מגבלות למתן הלוואות לדיור

ביום 27 בדצמבר 2020 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329 בנושא מגבלות למתן הלוואות לדיור. העדכון כולל ביטול מגבלת ריבית הפריים, כך שנותרה המגבלה שלפחות שליש מסך המשכנתא יינתן בריבית קבועה, ועד שני השלישים הנותרים יינתנו בריבית משתנה.

תחילתה התיקונים להוראה לפי החוזר הינם החל מיום 17 בינואר 2021. עבור הלוואה לדיור המיועדת למימון פירעון מוקדם של הלוואה בבנק או בבנק אחר יחול התיקון החל מיום 28 בפברואר 2021.

להערכת הבנק, עדכון ההוראה עשוי להשפיע על היקף הפניות של לקוחות שיבקשו למחזר הלוואות, כך שהחלק בריבית במסלול פריים יגדל. הבנק נערך בהתאם, לרבות בהיבטים התפעוליים במתן מענה לפניות בהיקפים גדולים. עם זאת, לא ניתן להעריך מה תהיה מידת ההשפעה של עדכון זה על הדוחות הכספיים.

דירוג האשראי של הבנק

ביום 21 ביולי 2020 אישרה S&P GLOBAL RATINGS MAALOT LTD (להלן: "מעלות") את דירוג המנפיק של הבנק העומד על AAA, תחזית דירוג "יציבה". לדברי סוכנות הדירוג: "תחזית הדירוג היציבה של בנק מזרחי משקפת את הערכתנו כי במהלך 24 החודשים הקרובים הכרית הונית של הבנק תאפשר לו לספוג את הפגיעה ברווחיות עקב השלכות התפרצות נגיף הקורונה".

שטרי ההון הנדחים (הון משני עליון) של הבנק, וכתבי ההתחייבות הנדחים עם מנגנון חוזי לספיגת הפסדים (CoCo) אשר כשירים להכרה כהון רובד 2 בהתאם להוראות באזל III, מדורגים -AAA.

ביום 9 בספטמבר 2020 הותירה חברת מדורג בע"מ (אשר הוקמה בשיתוף עם חברת מודיס העולמית המחזיקה ב-51% מהבעלות) (להלן: "מדורג") את דירוגי הבנק ללא שינוי. דירוג פיקדונות לזמן ארוך והחוב הבכיר של הבנק הינו Aaa באופק יציב. שטרי ההון הנדחים (הון משני עליון) מדורגים Aa2.il באופק יציב.

כתבי התחייבות נדחים עם מנגנון חוזי לספיגת הפסדים (CoCo) אשר כשירים להכרה כהון רובד 2 בהתאם להוראות באזל III מדורגים Aa3.il באופק יציב.

ביום 30 בספטמבר 2020 אישרה חברת הדירוג Moody's את דירוג פיקדונות הבנק לטווח ארוך ברמת A2 ואת אופק הדירוג "יציב".

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2020

מגזרי פעילות - מידע נוסף

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 הרוב 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 והניהול הפיננסי של הבנק).

אנשים פרטיים מוגדרים כיחידים שאין להם חבות לבנק או שהחבות שלהם מסווגת ל"אנשים פרטיים - הלוואות לדיור 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 29, גילוי על "מגזרי פעילות בהתאם לגישת ההנהלה".

מגזר פעילות בהתאם לגישת ההנהלה הינו מרכיב בבנק אשר עוסק בפעילויות שמחן 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 ההחלטות. 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 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 ובסיפי חוץ לארץ שסווגו למגזרי הפעילות השונים בהתאם לגישת ההנהלה, סווגו למגזר פעילות חוץ לארץ בגילוי על מגזרי פעילות פיקוחיים.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

חריגים לסייג 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, 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 מיליון שקלים חדשים, מסווג הבנק את הלקוח למגזר עסקים גדולים. סיווג באופן זה מבוצע למשל בענף הנדל"ן. כאשר סך המאזן נמוך מ-100 מיליון שקלים חדשים ומחזור ההכנסות אינו מייצג כאמור, יסווג הלקוח, בדרך כלל, כדלקמן:
- עסקים זעירים וקטנים - סך הנכסים במאזן הלקוח נמוך מ-50 מיליון שקלים חדשים.
- עסקים בינוניים - עסקים שסך הנכסים במאזן הלקוח גדול או שווה ל-50 מיליון שקלים וקטן מ-215 מיליון שקלים חדשים.
- עסקים גדולים - עסקים שסך הנכסים במאזן הלקוח גדול או שווה ל-215 מיליון 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 זכיית 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 הון נמדדת על פי ההיקף הממוצע של נכסי הסיכון המנוהלים במגזר.
- בחישוב נכסי הסיכון המיוחסים לכל מגזר, "מותרות" חשיפות אשראי חוץ מאזני לטובה 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 ההון של הנגזרים מיוחסים לניהול הפיננסי.
- רווחים והפסדים מהשקעות הבנק בניירות ערך ומפוזיציות אסטרטגיות מיוחסים לניהול הפיננסי.
- הוצאות בגין הפסדי אשראי מיוחסות ישירות ללקוחות שבגינם נרשמו ההוצאות.
- הכנסות מעמלות והכנסות אחרות משיכות 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 בחשבונו. 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 ההוצאות/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 שעור המס האפקטיבי, ובהתחשב בהשפעות מס המתייחסות למגזרים מסוימים ולא לכלל פעילות הבנק.
- התשואה להון מחושבת כחיס 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 הדיסקטוריון וההנהלה.

מוצרים ושירותים

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

בנקאות ופיננסיים

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.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

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. ההלוואות ניתנות לתקופות ארוכות של עד 30 שנה, בהתאם לסוג ההלוואה וליכולת ההחזר של הלווה.

הבנק נותן אשראי במקדמי 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 2020 ב-23 מיליוני שקלים חדשים בהשוואה ל-28 מיליוני שקלים בשנת 2019 ו-33 מיליוני שקלים חדשים בשנת 2018.

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 לתייוך בביטוח מבנה, לרבות נדקי 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):

2018	2019	2020
103	107	100
16	17	15
119	124	115

ביטוח חיים

ביטוח נכסים

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. בנוסף, לבנק חברה בת, אתגר חברה לניהול תיקי השקעות מקבוצת מזרחי טפחות בע"מ, אשר עוסקת בניהול תיקי השקעות בניירות ערך ובייעוץ להשקעות ללקוחות הבנק וללקוחות בנקים אחרים.

כרטיסי אשראי

כרטיסי האשראי הינו אחד מאמצעי התשלום המרכזיים במשק. במסגרת הפעילות במגזר משקי הבית, מוצעים ללקוחות המגזר מגוון כרטיסי אשראי. הבנק מציע ללקוחותיו מגוון כרטיסי אשראי ופועל בתחום מול חברות כרטיסי האשראי ישראל, כאל ו-MAX. הבנק מציע ללקוחותיו כרטיסי אשראי המונפקים על ידי חברות אלה ובהתאם לבקשת הלקוח. בנוסף, הבנק מאפשר ללקוחותיו לבצע תשלומים במסופים התומכים בטכנולוגיית EMV באפליקציות תשלום שונות. 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.א. 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, שיפוץ וכדומה) או בכל פעולה אחרת.

שירותים ייחודיים הניתנים בבנק ללקוחות המגזר

השירות הייחודי המרכזי שמציע הבנק הינו הפעילות במסגרת "הבנקאות ההיברידית", המאפשרת ללקוח מעטפת רב ערוצית שבמרכזה ישנה גישה ישירה ונוחה לבנקאי האישי באמצעות מגוון אמצעים טכנולוגיים זמינים. כחלק ממהלך הבנקאות ההיברידית, המוקד הטלפוני הפך למרכז בנקאות המורכב מ-11 אשכולות וצוות טיפול בלקוחות עסקיים. 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,

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2020

או לאחד מחברי צוות הסינף, באמצעות ערוצי התקשורת השונים, ועל פני 12 שעות פעילות, החל מהשעה 8:00 בבוקר ועד השעה 20:00 בערב ולאחר מכן לקבל שירותים בטלפון 24 שעות ביממה. כמו כן, במסגרת מגדר 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 נוטלי 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 יהב, בהתאם לפעילותם ולמאפייניהם. השירותים הייחודיים שמציע הבנק ללקוחות מגדר משקי הבית כוללים הן שירותים בתחום הבנקאות הקמעונאית והן שירותים בתחום המשכנתאות כדלהלן:

"חשבון פרוירטי": 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.

"אובדרפט 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 השיווק וההפצה של המוצרים והשירותים במגזר משקי הבית מבוצעות ככלל, באמצעות מערך הסינפים של הבנק ובאמצעות הערוצים הישירים והדיגיטליים.

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 השיווקי 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 פראקטיבי 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.

סינפי הבנק במסגרת הקבוצה פועלים 232 מרכזי עסקים, סינפים, שלוחות ונציגויות בפריסה ארצית, ובתוכם 52 סינפי יהב (מתוכם 6 סינפים בשירות חלקי) ו-35 סינפי בנק אגוד. בהתאם לאסטרטגיית הבנק, בחינת הרחבת הפריסה הסינפית נעשית בדגש על שיפור מיקומים בערים מרכזיות ותוך מתן דגש לסביבות 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 הסינף במרכז הבנקאות מגבה את הבנקאים בסינפים, מבצע פעולות ומוסר מידע ללקוחות הבנק כחלק מהשירות ההיבריד המושלב הניתן ללקוחות. השירות ניתן בשעות פעילות נרחבות בין 8:00 - 20:00.
- במרכז הבנקאות מבצעים מכירה מתוך שירות של "הלוואות ברגע" 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 סינפי הבנק.
- מרכז המכירות: נועד לתמוך ביכולת המכירה של סינפי הבנק במסגרת קמפיינים שיווקיים לגיוס לקוחות המופנים ישירות אליו, או במסגרת שיחות מכירה יזומה ללקוחות פוטנציאליים בנוסף, מטפל המרכז במכירת כרטיסי אשראי, הלוואה לכל מטרה, מחזור משכנתא מבנק אחר ללקוחות הבנק, חיזוק נאמנות ושימור לקוח.
- 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 בסינפים. בנוסף, עוסק המרכז בגיוס לקוחות חדשים בתחום הפאסיבה, והעמקת פעילות פאסיבה ללקוחות קיימים תוך תמיכה במיצוי קמפיינים של השקעות. המרכז מפעיל שלוחה של חדר עסקות ונותן ללקוחות הבנק שירותי מטבע חוץ וניירות ערך זרים וישראלים.
- שירות האינטרנט מאפשר קבלת מידע בנקאי וביצוע פעולות בחשבון במגוון המוצרים הבנקאיים העומדים לרשות לקוחות הבנק בעלות מופחתת. השירות זמין 24 שעות ביממה.
- לקוחות הבנק יכולים להתכתב ישירות עם הבנקאי שלהם באמצעות הדיגיטל, לרבות אמצעי ההעברת מסמכים קלה ונוחה ביו הלקוח והבנקאי בסינף.
- אפליקציית ניהול חשבון - השנה הושקה אפליקציה מתקדמת הכוללת כניסה בטביעת אצבע וזיהוי פנים המאפשרת לצפות במידע ולבצע מגוון פעולות בכל זמן ומכל מקום. לאפליקציה החדשה נוספו פעולות מתקדמות וממשק חדש וידודתי.
- 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, מידדים חברתיים, רמת החינוך ועוד, אפשרות לצילום ותיעוד דירות על ידי הלקוח מחשבון משכנתאות ידיוותי, ושירות התכתבות עם בנקאי משכנתאות.
- שירות הצ'אט: הבנק מאפשר ללקוחות מתעניינים וללקוחות קיימים בתחום ההשקעות להתכתב בצ'אט אונליין עם הבנקאים של הבנק.
- שירות תיבת הודעות: קבלת הודעות מהבנק על הפעילות בחשבון באמצעות תיבת הודעות אישית באתר האינטרנט של הבנק.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

- השירות הסלולרי: הפצת מידע בנקאי ופיננסי באמצעות טלפון סלולרי.
- השירות הטלפוני הממוחשב: השירות, הפעיל 24 שעות ביממה, ניתן ללקוחות המזדהים באמצעות סיסמא אישית, במסגרתו מקבלים מידע ממוחשב לשאלות הנפוצות.
- מכשירים אוטומטיים - הבנק נותן מגוון שירותים ישירים ללקוחות באמצעות עמדות השרות והכספונים, שירותים אלו הם בעיקר למשיכת והפקדת מזומנים, הזמנה והפקדת שיקים, ביצוע הלוואות וקבלת מידע.

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 כמוכיל 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 שוק משכנתאות לרוכשי דירות בפרויקטים המוקמים על ידי לקוחות הנדל"ן.
- הגדלת נתח השוק של הבנק במגזר הערבי, במגזר החרדי ובלקוחות הגיל השלישי.

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 2020 נמשכה, באופן מתון יותר בהשוואה לשנים קודמות, תופעת סגירת סניפים וצמצום קופות בסניפים של חלק מהבנקים במערכת תוך הפניית הלקוחות לפתרונות דיגיטליים.

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 בשנים האחרונות 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.

לצד החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל שחוקק בינואר 2017, קיימים מספר מהלכי חקיקה ורגולציה מקבילים שצפויים להביא להגברת התחרות במגזר ובהם הפעלת מאגר נתוני אשראי שהחל לפעול באפריל 2019, פרויקט הסדרת נידוד חשבונות בין בנקים שצפוי לעלות לאוויר בספטמבר 2021 ופרויקט הסדרת מערכת לשיתוף מידע בנקאי באמצעות הגדרת סטנדרט API ל"בנקאות פתוחה" שצפוי לעלות לאוויר בשלבים החל משנת 2021.

משכנתאות

עיקר פעילות המשכנתאות בישראל מתבצעת באמצעות כעשרה בנקים הפועלים בתחום, בסביבה תחרותית.

פעילות המשכנתאות כפופה להוראות בנק ישראל שבבסיסן הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 451 - "נהלים למתן הלוואה לדיר", אשר עיקריה:

- הגדרת הלוואות לדיר הכוללות שתי קבוצות עיקריות:
- הלוואות המיועדות לרכישה/ חכירה/ בנייה/ הרחבה/ שיפוץ של דירת מגורים, או רכישת מגרש לבניית דירת מגורים/זכויות בדמי מפתח בדירת מגורים.
- הלוואות למטרות אחרות במשכן דירת מגורים.
- הנחיות למתן אישור עקרוני ושמירת שיעור הריבית.
- כללים להערכת נכס על ידי שמאי.
- כללים לקבלת ביטוח נכס וביטוח חיים.
- מסירת מידע לשם בחינת כדאיות פירעון מוקדם/ אישור בגין פירעון מוקדם.
- קביעת שיעור הריבית בהלוואות בהן שיעור הריבית אינו קבוע.
- מועד ביצוע ההלוואה לצורך קביעת לוח הסילוקין.
- קביעת מדד בסיס בהלוואה.

כמו כן, מתן האשראי לדיר כפוף להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329 - "מגבלות למתן הלוואות לדיר" אשר עיקריה:

- הגבלת שיעור המימון - עד 75% בגין דירה יחידה, עד 70% בגין דירה חלופית, ועד 50% בגין דירה להשקעה.
- הגבלת שיעור ההחזר מההכנסה - עד 50% (מעל שיעור של 40% משקל נכסי הסיכון שמקצה הבנק עולה ל-100%).

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

- הגבלת סוג הריבית - ניתן לקחת עד 2/3 מסך ההלוואה בריבית משתנה.
- הגבלת התקופה - ההלוואה לא תעלה על 30 שנים.

הבנק, מזה עשרות שנים, הינו הבנק המוביל במגזר המשכנתאות, הן בהיקפי מתן האשראי והן ביתרת תיק האשראי של הלוואות לדיוור, כפוף לניהול סיכונים מתאים.

הבנק נוקט באמצעים שונים בהתמודדותו עם הסיבה 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.

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.

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

- מרכז בנקאות פרטית מציע ללקוחותיו שירותים בנקאים מלאים בדגש על בנקאות פרטית. 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 לרבות מועדונים ייעודיים לעסקים.

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:

ניהול מסגרות ח"ד: המסגרות נקבעות בהתאם לצרכי הלקוח, מחזור הפעילות ושיקול דעת הבנק.

הלוואות למטרות שונות: הלוואות עסקיות, הלוואות כנגד ניכיון שיקים, שוברי אשראי וכדומה.

פעילות יבוא ויצוא: פעילות במטבע חוץ, התאמת מסגרות לפי אופי הפעילות של הלקוח תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים כגון: EDI (Electronic Data Inter-charge) באינטרנט.

השקעות: מגוון פעולות בתחום ההשקעות כגון פיקדונות מסוגים שונים ולתקופות שונות.

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.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

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. הבנק יכול להעמיד הלוואות בערבות מדינה גם במסגרת קרן ייעודית בנושא התייעלות אנרגטית.

בחודש אפריל 2020, בעקבות משבר הקורונה, הצטרף הבנק לקרן שהקים משרד האוצר למתן הלוואות בערבות מדינה לעסקים קטנים ובינוניים לסייע בהתמודדות עם משבר הקורונה. במסגרת קרן זו, מעמיד הבנק הלוואות בשני מסלולי הקרן – המסלול הכללי והמסלול המוגבר.

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 בקרנות בערבות המדינה.
- 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. 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 (ב"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.

ככלל, החל משנת 2019 מסווגים לקוחות חדשים בהתאם להגדרה הפיקוחית - בעלי מחזור פעילות שנתי גדול מ-50 מיליון שקלים חדשים וקטן מ-250 מיליון שקלים חדשים.

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 והסניפים העסקיים והפריסה הסניפית הרחבה של הבנק.

בכל מוקד מערך מקצועי לטיפול בכל צורכי 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. לקוחות אלו נהנים משירות בסניפי נדל"ן מתמחים, 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, ערבויות בנקאיות; עסקאות במטבע חוץ, לרבות עסקאות במכשירים נגזרים, שירותי פקטורינג וכן פעילות השקעה בפיקדונות ובניירות ערך.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2020

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 מבוצע באמצעות פונקציות מקצועיות ייעודיות במוקדים העסקיים, אשר אמונים על הנושא ומצויים עם הלקוחות בקשר שוטף. גיוס לקוחות חדשים 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. בכונת 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 כמו גם חברות מימון חוץ בנקאיות מתחרים על אוכלוסייה זו.

כמו כן קיימת תחרות לא מהותית בתחום הפקטורינג ומצד חברות 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 (ב"גישת ההנהלה")

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

ככלל, החל משנת 2019 מסווגים לקוחות חדשים בהתאם להגדרה הפיקוחית - בעלי מחזור פעילות שנתי גדול מ-250 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 תאגידי 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; מימון באמצעות ארגון סינדיקציות או השתתפות בהן, מימון פרויקטים של תשתית, רכישות ומיזוגים; וכן, פעילות במכשירים נגזרים; 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.

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 לליזון 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 לרכישת היחידות בפרויקט. מימון בנייה מתבצע על ידי הבנק, על פי רוב בשיטת הליזון הפיננסי הסגור, במסגרתה פועל הבנק לניתוב מקורות המימון, לרבות כספי הרוכשים שהופקדו אצלו, באופן שיקדמו את השלמת הפרויקט.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

- **קבוצת רכישה** - קבוצת רכישה הינה התאגדות של קבוצת אנשים לצורך רכישה 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 הוא כיעד את הרחבת פעילותו בתחום יזום, הובלה, ארגון וניהול עסקאות סינדיקציה כחלק מהיותו שחקן מרכזי בשוק האשראי העסקי. לפיכך, פועלת יחידה 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 השייוק וההפצה העיקריים במגזר הם המנהלים ומנהלי הלקוחות בחטיבה לבנקאות עסקית, בתמיכת הסניפים ומרכזי העסקים של הבנק בארץ ובחוץ לארץ.

במטרה לתת מענה מיטבי לצרכי הלקוחות המטופלים על ידי המגזר, מרכז 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 סינדיקציה, 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 הענף המשקי במסגרתו הם פועלים ולפי מאפיינים נוספים הדורשים התמחות יעודית כדוגמת המורכבות המשפטית בין היתר בפרויקטים מסוג קומבינציה ובתחום ההתחדשות העירונית (תוכנית פיננו-בינו ותמ"א 38), ומאפייני פעילות יחודיים כבענף ההיי טק. זאת, במטרה להגדיר באופן המיטבי את צרכיהם העסקיים ולספק להם מענה מקצועי מתאים.
- 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 לא משקף את התשואה הנדרשת, או שרמת הסיכון בפעילות עימם גבוהה באופן יחסי.

יש לציין, כי התמורות המקור כלכליות מציבות אתגרים משמעותיים לניהול האשראי, בבנק בכלל ובמגזר הבנקאות העסקית בפרט, כאשר חלק מלקוחות המגזר חשופים במישורין 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 (ב"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.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2020

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 תאגידי 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 ביגן.

הסיכון במימוש האסטרטגיה המפורטת לעיל הוא בעיקרו הקטנה של היקפי הפעילות עם לקוחות מסוימים, שהרווח לבנק מפעילות עימם לא משקף את התשואה הנדרשת, או שרמת הסיכון בפעילות עימם גבוהה באופן יחסי. לעומת זאת, עשייה הרווחית 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 ברוקראד' ניירות ערך זרים וישראלים כאשר הצד הנגדי לעסקאות הם גופים מהארץ ומחוץ לארץ.

מסחר OTC - סוגי עסקאות אותם 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 השונים. 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 ונדילות ותיק איגרות החוב, במטרה לנהל באופן יעיל את הרווחיות המימונית, תוך שמירה על חשיפה מבוקרת לסיכונים שוק ונדילות נאותה, המשקפים את תיאבון הסיכון של הבנק בכפוף למגבלות שנקבעו בהנחיות הדירקטוריון וההנהלה.

בבנק, הפעילות העיקרית בתיק איגרות החוב הינה ניהול יעיל של עודפי נדילות הבנק בשקלים ובמטבע חוץ, ביחס להשקעה אלטרנטיבית חסרת סיכון. מדיניות ניהול עודפי הנדילות מבוססת על הדרישות לניהול סיכונים הנדילות לפי הוראת ניהול בנקאי תקין 342 והוראת ניהול בנקאי תקין 221 - יחס כיסוי הנדילות (לפרטים בדבר מודל הנדילות ומגבלות ההנהלה והדירקטוריון, ראה פרק סקירת הסיכונים בדוח הדירקטוריון וההנהלה, וכן דוח הסיכונים המפורט באתר האינטרנט של הבנק). כמו כן, הוגדרו קריטריוני סף לפעילות באגרות חוב, בהתאם לסיכונים הגלומים בפעילות התיק, לפיזור ההשקעות ולנדילותן. הפעילות באגרות 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 וההנהלה. 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 הנדילות ויעדי יחס ההון על פי החלטות הדירקטוריון. זאת, באמצעות גיוס פיקודנות בבסיסי הצמדה שונים, ולטווחי זמן שונים, ובאמצעות הנפקת כתבי התחייבות וכתבי התחייבות נדחים מותנים (הון רוברד 2). לפרטים נוספים ראה פרק התפתחויות במקורות המימון ופרק התפתחויות במבנה ההון בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

אחד הכלים המשמש את המגזר בניהול הנדילות 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 וההנהלה.

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

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2020

פעילותו באמצעות הרחבת מעגל הלקוחות והעמקת הפעילות והקשר העסקי עמו, בין היתר על ידי הגברת שיתוף הפעולה בין היחידות השונות של הבנק הפעילות במסגרת חדר העסקות, 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 שיציבותם הפיננסית עלולה להיות רגישה במיוחד. לפרטים נוספים, לרבות באשר לחשיפת הבנק למוסדות פיננסיים זרים, ראה פרק סקירת הסיכונים בדוח הדירקטוריון וההנהלה, וכן פרק סיכון האשראי בדוח הסיכונים המפורט באתר האינטרנט של הבנק.

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 ("ביגשת ההנהלה") והבדלים בין גישת ההנהלה להגדרה הפיקוחית, ראה פרק מגזרי פעילות פיקוחיים בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

מוצרים ושירותים

להלן פירוט 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 החזקות"). החברה הבת בשוויץ כפופה בפעילותה לדיני הפיקוח בשוויץ.

כחלק ממהלך כולל לארגון מחדש של הפריסה הבינלאומית של הבנק, נחתם ביום 11 בינואר 2021 הסכם מכירה של חברת הבת יוניטד מזרחי בנק (שוויץ) לימיטד לבנק Hyposwiss Private Bank Geneve SA משוויץ. הסכם המכירה מותנה, בין היתר, באישורי הרשות הרגולטורית בשוויץ. לפרטים נוספים ראה ביאור 36 לדוחות הכספיים.

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 מבוססים 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.

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 הפצה העיקריים הם השתתפות בכנסים מקצועיים במדינות בהן ממוקמות השלוחות ופרסום מקומי בקרב הקהילה היהודית.

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 עמו. כמו כן, נבחנות אפשרויות למתן שירותים המתאימים לכל אחת מהשלוחות ואשר עונים על הצרכים המתחדשים עם השינויים הטכנולוגיים, העסקיים והרגולטוריים, בכל שוק ושוק.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2020

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 לסיביבה 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.

כחלק ממהלך לארגון מחדש של הפריסה הבינלאומית והכוונה להתמקד באנגליה וארצות הברית באמצעות הסניפים בלונדון ולוס אנג'לס בתחום העסקי נחתם כאמור הסכם המכירה של הבנק בשוויץ.

מבנה התחרות במגזר ושינויים החלים בו

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

בנק מזרחי טפחות
נספחים לדוחות השנתיים

2020

תוכן עניינים

348	נספח 1 - שיעורי הכנסות והוצאות ריבית - של הבנק ושל חברות מאוחדות שלו
352	נספח 2 - מידע רב-תקופתי
354	נספח 3 - מידע רב-רבעוני
358	נספח 4 - פרטים נוספים

נספחים לדוחות השנתיים

ליום 31 בדצמבר 2020

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

2018			2019			2020		
שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה	הכנסות ריבית ⁽¹¹⁾	יתרה ממוצעת ⁽²⁾
%-ב			%-ב			%-ב		
נכסים נושאי ריבית								
אשראי לציבור⁽³⁾								
3.76	6,839 ⁽⁷⁾	182,098	3.66	7,063 ⁽⁷⁾	193,048	3.34	7,113 ⁽⁷⁾	212,769
6.25	210	3,358	7.13	230	3,228	5.64	186	3,300
3.80	7,049	185,456	3.72	7,293	196,276	3.38	7,299	216,069
אשראי לממשלה								
1.66	3	181	1.41	2	142	0.47	1	212
7.24	22	304	7.77	31	399	4.93	21	426
5.15	25	485	6.10	33	541	3.45	22	638
פיקדונות בבנקים								
0.42	5	1,188	1.33	12	899	0.71	9	1,271
1.75	4	228	1.73	4	231	1.10	2	182
0.64	9	1,416	1.42	16	1,130	0.76	11	1,453
פיקדונות בבנקים מרכזיים								
0.08	28	35,985	0.21	79	38,137	0.12	61	52,831
1.93	74	3,837	2.53	124	4,892	0.28	29	10,289
0.26	102	39,822	0.47	203	43,029	0.14	90	63,120
ניירות ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר								
-	-	96	-	-	74	-	-	85
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	96	-	-	74	-	-	85
איגרות חוב מוחזקות לפידיון וזמינות למכירה⁽⁴⁾								
1.70	149	8,761	1.69	148	8,779	0.91	90	9,908
2.51	22	876	2.95	17	576	1.54	10	651
1.77	171	9,637	1.76	165	9,355	0.95	100	10,559
איגרות חוב למסחר⁽⁵⁾								
2.88	3	104	0.36	1	277	1.60	6	376
-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.88	3	104	0.36	1	277	1.60	6	376
3.10	7,359	237,016	3.08	7,711	250,682	2.58	7,528	292,300
סך כל הנכסים נושאי ריבית								
						חייבים בגין פעולות בכרטיסי אשראי 3,708		
						נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית ⁽⁶⁾ 5,531		
						סך כל הנכסים 301,539		
						סך כל הנכסים נושאי ריבית המיוחסים לפעילויות מחוץ לישראל 14,848		
3.86	332	8,603	4.35	406	9,326	1.67	248	14,848

ראה הערות להלן.

נספחים לדוחות השנתיים

ליום 31 בדצמבר 2020

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

2018			2019			2020			
שיעור	הוצאות	יתרה	שיעור	הוצאות	יתרה	שיעור	הוצאות	יתרה	
הכנסה	ריבית	ממוצעת ⁽²⁾	הכנסה	ריבית	ממוצעת ⁽²⁾	הכנסה	ריבית ⁽¹⁴⁾	ממוצעת ⁽²⁾	
% -ב			% -ב			% -ב			
התחייבויות נושאות ריבית									
פיקדונות הציבור									
בישראל									
0.18	39	22,069	0.16	42	25,910	0.04	13	32,679	לפי דרישה
1.30	1,506	116,221	1.36	1,653	121,309	0.95	1,267	133,409	לזמן קצוב
מחוץ לישראל									
-	-	582	-	-	520	-	-	723	לפי דרישה
1.77	83	4,679	1.94	92	4,753	0.90	36	4,019	לזמן קצוב
1.13	1,628	143,551	1.17	1,787	152,492	0.77	1,316	170,830	סך הכל
פיקדונות הממשלה									
בישראל									
4.17	2	48	2.70	1	37	7.69	4	52	מחוץ לישראל
-	-	-	-	-	-	-	-	-	מחוץ לישראל
4.17	2	48	2.70	1	37	7.69	4	52	סך הכל
פיקדונות מבנקים									
בישראל									
0.94	11	1,167	0.81	8	987	0.41	7	1,728	מחוץ לישראל
-	-	1	-	-	2	-	-	2	מחוץ לישראל
0.94	11	1,168	0.81	8	989	0.40	7	1,730	סך הכל
ניירות ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת									
הסכמי רכש חוזר									
בישראל									
-	-	-	-	-	-	-	-	-	מחוץ לישראל
-	-	-	-	-	-	-	-	-	מחוץ לישראל
-	-	-	-	-	-	-	-	-	מחוץ לישראל
-	-	-	-	-	-	-	-	-	סך הכל
איגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים									
בישראל									
2.64	793	30,080	1.90	573	30,114	1.22	380	31,062	מחוץ לישראל
-	-	-	-	-	-	-	-	-	מחוץ לישראל
2.64	793	30,080	1.90	573	30,114	1.22	380	31,062	סך הכל
התחייבויות אחרות									
בישראל									
2.36	3	127	0.78	2	256	0.21	1	485	מחוץ לישראל
-	-	-	-	-	-	-	-	-	מחוץ לישראל
2.36	3	127	0.78	2	256	0.21	1	485	סך הכל
1.39	2,437	174,974	1.29	2,371	183,888	0.84	1,708	204,159	סך הכל התחייבויות נושאות ריבית
פיקדונות הציבור שאינם נושאים ריבית									
45,735			50,835			68,110			
3,462			3,765			3,709			זכאים בגין פעולות בכרטיסי אשראי
5,909			5,700			7,782 ⁽⁸⁾			התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית
230,080			244,188			283,760			סך כל ההתחייבויות
15,048			16,293			17,779			סך כל האמצעים ההוניים
245,128			260,481			301,539			סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים
1.71			1.79			1.74			פער הריבית
תשואה נטו⁽⁹⁾ על נכסים נושאי ריבית									
בישראל									
2.05	4,673	228,413	2.08	5,026	241,356	2.02	5,608	277,452	מחוץ לישראל
2.89	249	8,603	3.37	314	9,326	1.43	212	14,848	מחוץ לישראל
2.08	4,922	237,016	2.13	5,340	250,682	1.99	5,820	292,300	סך הכל
סך ההתחייבויות נושאות ריבית המיוחסות									
1.58	83	5,262	1.74	92	5,275	0.76	36	4,744	לפעילויות מחוץ לישראל

ראה הערות להלן.

נספח 1 - שיעורי הכנסה והוצאה - של הבנק ושל חברות מאוחדות שלו^(א) - 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

2018			2019			2020			
שיעור (הכנסה)	הכנסות (הוצאות)	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות)	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ⁽¹¹⁾	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	
ב-%			ב-%			ב-%			
2.76	4,476	161,959	2.94	5,036	171,451	2.65	5,423	204,346	מטבע ישראלי לא צמוד
(0.86)	(1,002)	116,841	(0.87)	(1,054)	121,477	(0.68)	(963)	140,760	סך נכסים נושאי ריבית סך התחייבויות נושאות ריבית
1.90			2.07			1.97			פער הריבית
3.98	2,094	52,560	3.22	1,822	56,522	2.50	1,532	61,359	מטבע ישראלי צמוד למדד
(2.74)	(985)	35,920	(1.92)	(715)	37,324	(1.01)	(400)	39,480	סך נכסים נושאי ריבית סך התחייבויות נושאות ריבית
1.24			1.30			1.49			פער הריבית
3.29	457	13,894	3.34	447	13,383	2.77	325	11,747	מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)
(2.17)	(367)	16,951	(2.57)	(510)	19,812	(1.61)	(309)	19,175	סך נכסים נושאי ריבית סך התחייבויות נושאות ריבית
1.12			0.77			1.16			פער הריבית
3.08	7,027	228,413	3.03	7,305	241,356	2.62	7,280	277,452	סך פעילות בישראל
(1.39)	(2,354)	169,712	(1.28)	(2,279)	178,613	(0.84)	(1,672)	199,415	סך נכסים נושאי ריבית סך התחייבויות נושאות ריבית
1.69			1.75			1.78			פער הריבית

ראה הערות להלן.

נספחים לדוחות השנתיים

ליום 31 בדצמבר 2020

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

2019 לעומת 2018			2020 לעומת 2019			
גידול (קטון) בגלל שינוי ⁽¹⁰⁾			גידול (קטון) בגלל שינוי ⁽¹⁰⁾			
שינוי נטו	מחיר	כמות	שינוי נטו	מחיר	כמות	
נכסים נושאי ריבית						
אשראי לציבור						
224	(177)	401	50	(609)	659	בישראל
20	29	(9)	(44)	(48)	4	מחוץ לישראל
244	(148)	392	6	(657)	663	סך הכל
נכסים נושאי ריבית אחרים						
54	44	10	(75)	(117)	42	בישראל
54	29	25	(114)	(143)	29	מחוץ לישראל
108	73	35	(189)	(260)	71	סך הכל
352	(75)	427	(183)	(917)	734	סך כל הכנסות הריבית
התחייבויות נושאות ריבית						
פיקדונות הציבור						
150	47	103	(415)	(560)	145	בישראל
9	9	-	(56)	(52)	(4)	מחוץ לישראל
159	56	103	(471)	(612)	141	סך הכל
התחייבויות נושאות ריבית אחרות						
(225)	(224)	(1)	(192)	(215)	23	בישראל
-	-	-	-	-	-	מחוץ לישראל
(225)	(224)	(1)	(192)	(215)	23	סך הכל
(66)	(168)	102	(663)	(827)	164	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 2020, 2019 ו-2018, נוכחה (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 20 מיליוני שקלים, 8 מיליוני שקלים ו- (82) מיליוני שקלים בהתאמה.
- (5) מהיתרה הממוצעת של איגרות חוב למסחר לתקופות של שנה שהסתיימו בימים 31 בדצמבר 2020, 2019 ו-2018, נוספה (נוכחה) היתרה הממוצעת של רווחים (הפסדים) שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן של איגרות חוב למסחר בסך 9 מיליוני שקלים, 6 מיליוני שקלים ו-(2) מיליוני שקלים, בהתאמה.
- (6) לרבות מכשירים נגזרים, נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית ובניכוי הפרשה להפסדי אשראי.
- (7) עמלות בסך 339, 452 ו-270 מיליוני שקלים נכללו בהכנסות ריבית בתקופות של שנה שהסתיימו בימים 31 בדצמבר 2020, 2019 ו-2018, בהתאמה.
- (8) לרבות מכשירים נגזרים.
- (9) תשואה נטו - הכנסות ריבית נטו לחלק לסך הנכסים נושאי ריבית.
- (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.
- (11) החל מיום 30 בספטמבר 2020 מאחד הבנק את הדוחות הכספיים של בנק אגוד. דוח הרווח וההפסד המאוחד לשנת 2020 כולל את התוצאות הכספיות של בנק אגוד לרבעון הרביעי בלבד.

נספחים לדוחות השנתיים

ליום 31 בדצמבר 2020

נספח 2 - מידע רב-תקופתי

דוח רווח והפסד מאוחד - מידע רב-תקופתי

לשנים שהסתיימו ביום 31 בדצמבר 2020 - 2016

סכומים מדווחים (במיליוני שקלים חדשים)

2016	2017	2018	2019	2020 ⁽¹⁾	
5,311	6,222	7,359	7,711	7,528	הכנסות ריבית
1,533	1,875	2,437	2,371	1,708	הוצאות ריבית
3,778	4,347	4,922	5,340	5,820	הכנסות ריבית, נטו
200	192	310	364	1,050	הוצאות בגין הפסדי אשראי
3,578	4,155	4,612	4,976	4,770	הכנסות ריבית, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי
הכנסות שאינן מריבית					
295	136	445	357	221	הכנסות מימון שאינן מריבית
1,433	1,423	1,475	1,535	1,671	עמלות
134	94	47	74	221	הכנסות אחרות
1,862	1,653	1,967	1,966	2,113	סך כל ההכנסות שאינן מריבית
הוצאות תפעוליות ואחרות					
2,035	2,271	2,407	2,562	2,644	משכורות והוצאות נלוות
693	742	747	770	871	אחזקה ופחת בניינים וציוד
571	598	1,230	656	764	הוצאות אחרות
3,299	3,611	4,384	3,988	4,279	סך כל ההוצאות התפעוליות והאחרות
2,141	2,197	2,195	2,954	2,604	רווח לפני מיסים
833	806	922	1,029	903	הפרשה למיסים על הרווח
1,308	1,391	1,273	1,925	1,701	רווח לאחר מיסים
-	-	1	-	1	חלק ברווחים (הפסדים) של חברות כלולות, לאחר השפעת מס
רווח נקי:					
1,308	1,391	1,274	1,925	1,702	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(42)	(44)	(68)	(83)	(92)	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
1,266	1,347	1,206	1,842	1,610	המיוחס לבעלי מניות הבנק
רווח למניה⁽²⁾ (בשקלים חדשים)					
רווח בסיסי למניה:					
5.46	5.80	5.17	7.86	6.70	סך הכל רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
רווח מדולל למניה:					
5.45	5.76	5.15	7.83	6.69	סך הכל רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק

(1) החל מיום 30 בספטמבר 2020 מאחד הבנק את הדוחות הכספיים של בנק אגוד. דוח הרווח וההפסד המאוחד לשנת 2020 כולל את התוצאות הכספיות של בנק אגוד לרבעון הרביעי בלבד.

(2) מניה בת 0.1 ש"ח ערך נקוב.

נספחים לדוחות השנתיים
 ליום 31 בדצמבר 2020

נספח 2 - מידע רב תקופתי - המשך

מאזן מאוחד - מידע רב-תקופתי

ליום 31 בדצמבר 2020 - 2016

סכומים מדווחים (במיליוני שקלים חדשים)

2016	2017	2018	2019	2020		
				כולל בנק אגוד		
				ללא בנק אגוד		
נכסים						
41,725	41,130	45,162	51,672	74,161	86,570	מזומנים ופיקדונות בבנקים
10,262	10,133	11,081	10,113	8,448	17,290	ניירות ערך
9	76	26	120	194	200	ניירות ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר
172,779	182,602	195,956	206,401	223,250	247,958	אשראי לציבור
(1,438)	(1,484)	(1,575)	(1,693)	(2,422)	(2,433)	הפרשה להפסדי אשראי
171,341	181,118	194,381	204,708	220,828	245,525	אשראי לציבור, נטו
330	456	630	656	613	613	אשראי לממשלות
34	32	32	32	31	31	השקעות בחברות כלולות
1,585	1,403	1,424	1,457	1,444	1,743	בניינים וציוד
87	87	87	87	87	239	נכסים בלתי מוחשיים ומוניטין
3,584	3,421	3,240	2,578	3,688	4,543	נכסים בגין מכשירים נגזרים
1,498	1,716	1,810	1,821	2,758	3,386	נכסים אחרים
230,455	239,572	257,873	273,244	312,252	360,140	סך כל הנכסים
התחייבויות והון						
178,252	183,573	199,492	210,984	246,753	284,224	פיקדונות הציבור
1,537	1,125	625	714	3,647	3,779	פיקדונות מבנקים
50	51	42	29	70	70	פיקדונות הממשלה
27,034	29,923	30,616	33,460	29,647	33,446	איגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
3,566	3,082	3,661	2,686	4,319	5,506	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
6,692	7,491	8,047	8,566	9,956	13,446	התחייבויות אחרות
217,131	225,245	242,483	256,439	294,392	340,471	סך כל ההתחייבויות
12,714	13,685	14,681	16,033	16,995	18,804	הון עצמי המיוחס לבעלי מניות הבנק
610	642	709	772	865	865	זכויות שאינן מקנות שליטה
13,324	14,327	15,390	16,805	17,860	19,669	סך כל ההון
230,455	239,572	257,873	273,244	312,252	360,140	סך כל ההתחייבויות וההון

נספחים לדוחות השנתיים
 ליום 31 בדצמבר 2020

נספח 3 - מידע רב-רבעוני
דוח רווח והפסד מאוחד לפי רבעונים בשנת 2020
 סכומים מדווחים (במיליוני שקלים חדשים)

רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי ⁽¹⁾	
1,686	1,740	1,952	2,150	הכנסות ריבית
339	417	488	464	הוצאות ריבית
1,347	1,323	1,464	1,686	הכנסות ריבית, נטו
345	270	317	118	הוצאות בגין הפסדי אשראי
1,002	1,053	1,147	1,568	הכנסות ריבית, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי
				הכנסות שאינן מריבית
64	76	54	27	הכנסות מימון שאינן מריבית
424	376	399	472	עמלות
105	23	8	85	הכנסות אחרות
593	475	461	584	סך כל ההכנסות שאינן מריבית
				הוצאות תפעוליות ואחרות
644	596	619	785	משכורות והוצאות נלוות
205	208	208	250	אחזקה ופחת בניינים וציוד
168	146	150	300	הוצאות אחרות
1,017	950	977	1,335	סך כל ההוצאות התפעוליות והאחרות
578	578	631	817	רווח לפני מיסים
200	196	222	285	הפרשה למיסים על הרווח
378	382	409	532	רווח לאחר מיסים
-	-	-	1	חלק ברווחים נטו, של חברות כלולות, לאחר השפעת מס
				רווח נקי:
378	382	409	533	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(21)	(22)	(22)	(27)	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
357	360	387	506	המיוחס לבעלי מניות הבנק
				רווח למניה⁽²⁾ (בשקלים חדשים)
				רווח בסיסי למניה
1.52	1.53	1.65	2.13	סך הכל רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
				רווח מדולל למניה
1.51	1.53	1.65	2.13	סך הכל רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק

(1) החל מיום 30 בספטמבר 2020 מאחד הבנק את הדוחות הכספיים של בנק אגוד. דוח הרווח וההפסד המאוחד לשנת 2020 כולל את התוצאות הכספיות של בנק אגוד לרבעון הרביעי בלבד.
 (2) מניה בת 0.1 ש"ח ערך נקוב.

נספח 3 - מידע רב רבעוני - המשך
דוח רווח והפסד מאוחד לפי רבעונים בשנת 2019
סכומים מדווחים (במיליוני שקלים חדשים)

רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
1,686	2,647	1,532	1,846	הכנסות ריבית
455	1,104	318	494	הוצאות ריבית
1,231	1,543	1,214	1,352	הכנסות ריבית, נטו
76	99	70	119	הוצאות בגין הפסדי אשראי
1,155	1,444	1,144	1,233	הכנסות ריבית, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי
				הכנסות שאינן מריבית
57	89	147	64	הכנסות מימון שאינן מריבית
383	373	387	392	עמלות
26	22	13	13	הכנסות אחרות
466	484	547	469	סך כל ההכנסות שאינן מריבית
				הוצאות תפעוליות ואחרות
636	648	650	628	משכורות והוצאות נלוות
191	194	193	192	אחזקה ופחת בניינים וציוד
159	169	155	173	הוצאות אחרות
986	1,011	998	993	סך כל ההוצאות התפעוליות והאחרות
635	917	693	709	רווח לפני מיסים
213	318	251	247	הפרשה למיסים על הרווח
422	599	442	462	רווח לאחר מיסים
-	-	-	-	חלק ברווחים (הפסדים) נטו, של חברות כלולות, לאחר השפעת מס
				רווח נקי:
422	599	442	462	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(18)	(23)	(20)	(22)	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
404	576	422	440	המיוחס לבעלי מניות הבנק
				רווח למניה⁽¹⁾ (בשקלים חדשים)
				רווח בסיסי למניה
1.73	2.46	1.80	1.88	סך הכל רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
				רווח מדולל למניה
1.72	2.45	1.79	1.87	סך הכל רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק

(1) מניה בת 0.1 ש"ח ערך נקוב.

נספחים לדוחות השנתיים

ליום 31 בדצמבר 2020

נספח 3 - מידע רב רבעוני - המשך מאזנים מאוחדים לסוף כל רבעון בשנת 2020 (במיליוני שקלים חדשים)

רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי		רבעון רביעי		
		ללא בנק אגוד	כולל בנק אגוד	ללא בנק אגוד	כולל בנק אגוד	
						נכסים
56,385	61,532	67,457	77,738	74,161	86,570	מזומנים ופיקדונות בבנקים
8,709	8,440	9,233	18,258	8,448	17,290	ניירות ערך
						ניירות ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת
36	51	116	172	194	200	הסכמי מכר חוזר
212,163	216,538	219,104	244,092	223,250	247,958	אשראי לציבור
(1,933)	(2,088)	(2,327)	(2,327)	(2,422)	(2,433)	הפרשה להפסדי אשראי
210,230	214,450	216,777	241,765	220,828	245,525	אשראי לציבור, נטו
831	629	616	616	613	613	אשראי לממשלה
30	30	30	30	31	31	השקעות בחברות כלולות
1,437	1,433	1,433	1,646	1,444	1,743	בניינים וציוד
87	87	87	87	87	239	נכסים בלתי מוחשיים ומוניטין
4,369	2,200	2,336	3,238	3,688	4,543	נכסים בגין מכשירים נגזרים
2,617	2,708	2,799	3,500	2,758	3,386	נכסים אחרים
284,731	291,560	300,884	347,050	312,252	360,140	סך כל הנכסים
						התחייבויות והון
223,189	231,784	239,403	276,156	246,753	284,224	פיקדונות הציבור
924	946	2,667	2,786	3,647	3,779	פיקדונות מבנקים
69	34	41	41	70	70	פיקדונות הממשלה
30,237	29,689	29,217	32,995	29,647	33,446	איגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
4,181	2,898	2,415	3,545	4,319	5,506	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
8,957	8,739	9,237	12,416	9,956	13,446	התחייבויות אחרות
267,557	274,090	282,980	327,939	294,392	340,471	סך כל ההתחייבויות
16,371	16,653	17,065	18,272	16,995	18,804	הון המיוחס לבעלי מניות הבנק
803	817	839	839	865	865	זכויות שאינן מקנות שליטה
17,174	17,470	17,904	19,111	17,860	19,669	סך כל ההון
284,731	291,560	300,884	347,050	312,252	360,140	סך כל ההתחייבויות והון

נספחים לדוחות השנתיים

ליום 31 בדצמבר 2020

נספח 3 - מידע רב רבעוני - המשך מאזנים מאוחדים לסוף כל רבעון בשנת 2019 סכומים מדווחים (במיליוני שקלים חדשים)

רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
נכסים				
48,396	48,700	47,125	51,672	חוזמים ופיקדונות בבנקים
9,130	8,816	10,566	10,113	ניירות ערך
42	59	64	120	ניירות ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר
197,857	202,342	204,225	206,401	אשראי לציבור
(1,586)	(1,614)	(1,647)	(1,693)	הפרשה להפסדי אשראי
196,271	200,728	202,578	204,708	אשראי לציבור, נטו
640	620	589	656	אשראי לממשלה
32	32	32	32	השקעות בחברות כלולות
1,387	1,375	1,384	1,457	בניינים וציוד
87	87	87	87	נכסים בלתי מוחשיים ומוניטין
2,341	2,117	2,717	2,578	נכסים בגין מכשירים נגזרים
1,685	1,689	1,859	1,821	נכסים אחרים
260,011	264,223	267,001	273,244	סך כל הנכסים
התחייבויות והון				
204,777	205,188	207,832	210,984	פיקדונות הציבור
619	554	673	714	פיקדונות מבנקים
43	36	34	29	פיקדונות הממשלה
27,721	31,596	30,442	33,460	איגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
2,527	2,276	2,920	2,686	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
8,479	8,091	8,586	8,566	התחייבויות אחרות
244,166	247,741	250,487	256,439	סך כל ההתחייבויות
15,121	15,740	15,755	16,033	הון המיוחס לבעלי מניות הבנק
724	742	759	772	זכויות שאינן מקנות שליטה
15,845	16,482	16,514	16,805	סך כל ההון
260,011	264,223	267,001	273,244	סך כל ההתחייבויות וההון

נספחים לדוחות השנתיים

ליום 31 בדצמבר 2020

נספח 4 - פרטים נוספים

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 2020)

- יתרת ההשקעה בחברות כלולות היתה קטנה בכ- 5.1 מיליארדי שקלים חדשים.
- יתרת פיקדונות הציבור היתה גדלה בכ- 11.8 מיליארדי שקלים חדשים.
- יתרת איגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים היתה גדלה בכ- 29.6 מיליארדי שקלים חדשים.

נתוני רווח והפסד עיקריים (לשנת 2020)

- סך כל ההכנסות שאינן מריבית היו גדלות בכ- 253 מיליוני שקלים חדשים.
- חלק הרווחים, נטו, של חברות כלולות, לאחר השפעת המס היה קטן בסכום של כ-91 מיליוני שקלים חדשים.

נתונים מאזניים עיקריים (ליום 31 בדצמבר 2019)

- יתרת ההשקעה בחברות כלולות היתה קטנה בכ- 1.7 מיליארדי שקלים חדשים.
- יתרת פיקדונות הציבור היתה קטנה בכ- 29.6 מיליארדי שקלים חדשים.
- יתרת איגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים היתה גדלה בכ- 29.6 מיליארדי שקלים חדשים.

נתוני רווח והפסד עיקריים (לשנת 2019)

- סך כל ההכנסות שאינן מריבית היו גדלות בכ- 141 מיליוני שקלים חדשים.
- חלק הרווחים, נטו, של חברות כלולות, לאחר השפעת המס היה קטן בסכום של כ-92 מיליוני שקלים חדשים.