

דבר יושב ראש הדירקטוריון

בשם דירקטוריון הבנק אני מתכבד להציג בפניכם את הדוחות הכספיים של מזרחי-טפחות לשנת 2021.

שנה זו עמדה בסימן ההתאוששות העולמית ממגפת הקורונה, שפרצה ברבעון הראשון של שנת 2020. מבצעי החיסון שהלכו והתרחבו, מיתנו משמעותית את מספרי הנדבקים ואפשרו חזרה לפעילות כלכלית כמעט מלאה, במרבית תחומי הפעילות. המערכת הבנקאית שהגדילה, מטעמי זהירות ושמרנות, את ההוצאות להפסדי אשראי בשנת 2020, רשמה בשנת 2021 הכנסות בסעיף זה – על רקע השיפור בפעילות הכלכלית וחזרתם של מרבית הלקוחות שדחו הלוואות למסלול החזרים סדיר, דבר שתרום לרווחיות הבנקים בשנה זו.

העובדה שהקורונה לא נעלמה מחיינו בשנת 2021 חייבה את הבנק, כמו המשק כולו, להתאים את עצמו למציאות של חיים לצד הקורונה. כפי שנהגנו בשנת 2020, הבנק המשיך, גם בשנה החולפת, להעמיד לרשות לקוחותינו ארגז כלים מגוון, לניהול פעילותם הכלכלית והפיננסית. הבנקאים שלנו קשובים באופן מיוחד לכל בקשה או צורך, על מנת לוודא שגם הלקוחות אשר חווים קשיים מיוחדים, בהשפעת הקורונה, מקבלים את המענה הראוי, שיסייע להם לצלוח בשלום את התקופה המתגרת.

נאמן לתפיסת השירות האנושית שלו, מזרחי-טפחות פועל להעניק ללקוחותינו שירות פרונטלי אישי בסניפי הבנק, באופן שוטף ורציף. גם בימים של עליה בתחלואה המשיכו עובדי הבנק להגיע לסניפים, במסירות ובהתמדה, על מנת לעמוד במחויבותנו העליונה כלפי ציבור לקוחותינו. את השירות האנושי הייחודי שלנו משלימה מעטפת טכנולוגית של ערוצים דיגיטליים מתקדמים, המאפשרת ללקוחות לבצע פעולות רבות בעצמם, בנוחות ובזמינות גבוהה, כשבכל נקודת זמן הם יכולים להסתייע בבנקאי האישי שלהם.

ככל שנוגע לתוצאות הבנק בשנה החולפת, אין ספק ששנת 2021 מהווה שנה של הישגים יוצאי דופן ברווח וברוחיות, כמו גם בצמיחה המשמעותית שרשם הבנק במרבית סעיפי המאזן. העסקה לרכישת בנק אגוד הינה עסקה בעלת משמעות רבה, לא רק בהשפעתה החיובית על רווחי הבנק, אלא גם בתרומה שלה להגדלת נתחי השוק של קבוצת מזרחי-טפחות באשראי לציבור ובפיקדונות הציבור, ובהיקף הפעילות שלנו מול הסקטור העסקי.

תהליך מיזוג של בנק אגוד אל תוך הבנק שהחל בשנת 2021, ימשך, וביתר שאת, ב-2022, במטרה לסיימו עד לסוף השנה. אנו מעריכים, שתועלות המהלך יבואו לביטוי, ככל שתגבר הסינרגיה בין הפעילויות השונות ותחול התקדמות בתהליך הסבת הלקוחות והעסקים, מאגוד אל תוך מזרחי-טפחות.

בשנת 2021 נרשם שיא יוצא דופן בביצועי משכנתאות חדשות, שהסתכמו בכ-116 מיליארד ₪. הביקושים האדירים שהגיעו לסניפי הבנק ולמרכז המשכנתאות שלנו, מצד לקוחות פרטיים ויועצי משכנתאות, יצרו אתגר תפעולי. העובדה שלמזרחי-טפחות יש את מערך המשכנתאות הגדול והמקצועי בישראל, אפשרה לנו להתגבר על העומסים החריגים ולתת מענה מיטבי, בהתאמה אישית לצרכיו ומאפייניו של כל לקוח ולקוח וזאת, תוך שמירה על מעמדנו המוביל בענף.

באפריל האחרון השיק הבנק תוכנית אסטרטגית חדשה לשנים 2025-2021, המגדירה באופן שקוף וגלוי לציבור, את המטרות שלנו לשנים הבאות. לצד היעדים שהצבנו לעצמנו בתחום נתחי השוק, הרווחיות, יחס היעילות והדיבידנד למחזיקי המניות, גם הגדרנו את מנועי הצמיחה בנושאים השונים, שבאמצעותם נשמור על תנופת ההתרחבות והשגשוג המאפיינת אותנו מזה שנים.

במהלך השנה הקים הבנק זרוע חדשה להשקעות ריאליות, במטרה לתמוך באחד היעדים המרכזיים של התוכנית: הפיכת הבנק לשחקן מרכזי בתחום הבנקאות העסקית. עד לסוף שנת 2021 כבר בוצעו השקעות במאות מיליוני שקלים.

הבנק בוחן מקרוב את ההתפתחויות בסביבת הפעילות שלו: את התגברות התחרות בתוך המערכת הבנקאית ומחוצה לה; את שילובה המואץ של הטכנולוגיה בעולם הפיננסיים ואת האתגרים הרגולטוריים והפרלמנטריים, ופועל לייצר פתרונות ראויים שיאפשרו לו לשמור על כושר התחרות שלו במגוון תחומי הפעילות, ולהוציא לפועל את תוכניותיו.

בהזדמנות זו אני מבקש להביע הערכה רבה ותודה עמוקה, בשמי ובשם כל חברי הדירקטוריון, לאלפי העובדים והמנהלים המסורים שלנו, על מחויבותם יוצאת הדופן לבנק וללקוחותיו, ועל תרומתם המשמעותית להישגי הבנק בשנה היוצאת. ההון האנושי המשופר והאיכותי שלנו הוא המנוע המרכזי להצלחתו המתמשכת של מזרחי-טפחות.

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

בברכה,



משה וידמן

יושב ראש הדירקטוריון

מזרחי-טפחות