

בנק מזרחי טפחות

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

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

גילויים פיקוחיים נוספים

דוח סיכונים

תיאור המאפיינים של מכשירי ההון הנכללים בהון הפיקוחי

תוכן עניינים

265	ממשל תאגידי וביקורת
265	הדירקטוריון וההנהלה
266	חברי הנהלת הבנק
267	המבקרת הפנימית
270	שכר רואי החשבון המבקרים
271	פירוט תגמולים לנושאי משרה בכירה
273	עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים
276	פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו
277	בעלי השליטה
278	רכוש קבוע ומתקנים
278	נכסים לא מוחשיים
279	הון אנושי
282	הסכמים מהותיים
283	חקיקה והוראות פיקוח על פעילות קבוצת הבנק
289	דירוג האשראי של הבנק
290	מגזרי פעילות - מידע נוסף

ממשל תאגידי וביקורת

הדירקטוריון והנהלה

הדירקטוריון

במהלך שנת 2018 קיים דירקטוריון הבנק 31 ישיבות של מליאת הדירקטוריון. כמו כן, בתקופה זו התקיימו 60 ישיבות של ועדות הדירקטוריון ו-4 השתלמויות דירקטורים.

הועדות הקבועות של הדירקטוריון הן: ביקורת, ניהול סיכונים, אשראי ותגמול. להלן השינויים שאירעו במהלך שנת 2018 ועד למועד פרסום הדוחות הכספיים:

ביום 5 ביוני 2018, התפטרה גברת אסנת רונן מתפקידה כדירקטורית חיצונית.

ביום 25 ביוני 2018, הסתיימה כהונתו של מר יוסי שחק כחבר ועדת תגמול.

בישיבת הדירקטוריון שהתקיימה ביום 25 ביוני 2018, הוחלט לשנות את הרכב הוועדות. שינוי זה בא בעקבות הודעת גברת אסנת רונן על סיום כהונתה בבנק כדירקטורית חיצונית, ובעקבות הודעתו של מר גדעון סיטרמן על הקדמת סיום כהונתו כדירקטור חיצוני בימים אחדים (לאחר כהונה בת תשע שנים בדירקטוריון הבנק).

ביום 2 ביולי 2018, סיים מר גדעון סיטרמן לכהן כדירקטור חיצוני.

בישיבת הדירקטוריון שהתקיימה ביום 7 ביולי 2018, הוחלט למונות את מר אברהם נוימן כיושב ראש ועדת הביקורת.

ביום 30 באוגוסט 2018, אישרה האסיפה הכללית המיוחדת את מינויה של הגברת חנה פייאר כדירקטורית חיצונית, בהמשך להחלטת דירקטוריון הבנק מיום 13 באוגוסט 2018. מיום אישור מינויה מכהנת הגברת חנה פייאר כחברת ועדת הביקורת וכן כחברת ועדת התגמול.

בישיבת הדירקטוריון שהתקיימה ביום 7 באוקטובר 2018, הוחלט למנות את הגברת חנה פייאר כחברה בועדת אשראי.

ביום 29 בינואר 2019 החליט דירקטוריון הבנק על הקמת ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית. מר משה וידמן מונה ליושב ראש הועדה.

ביום 7 בפברואר 2019 חדלה גברת ליאורה עופר לכהן כדירקטורית בבנק.

באסיפה הכללית המיוחדת שהתקיימה ביום 12 במרץ 2019, הוחלט למנות את מר גלעד רבינוביץ כדירקטור חיצוני. מיום אישור המינוי מכהן מר גלעד רבינוביץ כחבר ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית.

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

משה וידמן, יושב ראש הדירקטוריון	ועדת אשראי - יושב ראש, ועדת ניהול סיכונים - יושב ראש, טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית - יושב ראש
צבי אפרת	ועדת אשראי
סבינה בירן	ועדות ביקורת, ניהול סיכונים, תגמול וטכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית
רון גזית	ועדת ניהול סיכונים וטכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית
אברהם זלדמן	ועדת ביקורת וניהול סיכונים
נחשון יואב-אשר	ועדת אשראי וטכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית
מרדכי מאיר	ועדת ביקורת
אברהם נוימן	ועדות ביקורת - יושב ראש, ועדת תגמול - יושב ראש, ניהול סיכונים
חנה פייאר	ועדות ביקורת, אשראי ותגמול
יהונתן קפלן	ועדת ניהול סיכונים וטכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית
גלעד רבינוביץ	ועדות ביקורת, תגמול וטכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית
יוסף שחק	ועדות ביקורת, ניהול סיכונים ואשראי

דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית - דירקטוריון הבנק קבע מספר מינימאלי של 3 דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית. לדעת הדירקטוריון, מספר זה מאפשר לו לעמוד בכל החובות המוטלות עליו, ובמיוחד בהתייחס לאחריותו לבדיקת מצבו הכספי של התאגיד ולעריכת הדוחות הכספיים ואישורם. כמו כן, קבע הדירקטוריון, כי בועדת הביקורת יהיו חברים לפחות 2 דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית. בועדת הביקורת מכהנים 6 דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית.

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

לפרטים נוספים על חברי דירקטוריון הבנק לרבות: כישוריהם, השכלתם, ניסיונם ונתונים נוספים בדבר כהונתם, ופרטים נוספים על דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית וכשירות מקצועית, כנדרש על פי הוראות הדיווח לציבור ותקנות ניירות ערך, ראה תקנה 26 בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2018 באתר המגנ"א של רשות לניירות ערך.

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

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

חברי הנהלת הבנק

להלן רשימת חברי פורום הנהלת הבנק ליום 31 בדצמבר 2018, תוארם ותפקידיהם:

מנהל כללי	אלדד פרשר
סגן מנהל כללי, מנהל חטיבת חשבונאות 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 החטיבה הפיננסית, Chief Financial Officer (CFO)	משה לארי
סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה לתכנון, תפעול ונכסי לקוחות	ניסן לוי
סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה לבנקאות עסקית	אופיר מורד
סגן מנהל כללי, מנהלת חטיבת שיווק, פרסום ופיתוח עסקים	דינה 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, מנהלת חטיבת משאבי אנוש ומינהל	ריטה רובינשטיין
מבקרת פנימית ראשית, מנהלת חטיבת הביקורת הפנימית	גלית ויזר
מזכיר הבנק	מאיה פלר
דובר הבנק	בני שוקרון

לפרטים נוספים על נושאי משרה בכירה של הבנק לרבות: השכלתם, ניסיונם ונתונים נוספים בדבר כהונתם, כנדרש על פי הוראות הדיווח לציבור ותקנות ניירות ערך, ראה תקנה 26א' בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2018 באתר המגנ"א של רשות לניירות ערך.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

המבקר הפנימית

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

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

בהתאם להוראות סעיף 146(ב) לחוק החברות - התשנ"ט-1999, המבקר 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 המבקר הפנימית בתפקיד נוסף על תפקידה כמבקר פנימית ראשית, זולת תפקיד הממונה על תלונות הציבור, מבקר פנימית של בנק ייב ומבקר בחברות בנות של בנק מזרחי טפחות. המבקר הפנימית של הבנק אינה משמשת בתפקיד מחוץ לבנק, אשר יוצר או עלול ליצור עניינים עם תפקידה כמבקר פנימית. למעט האמור, אין למבקר 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 המבקר הפנימית. עובדי הביקורת פועלים מטעם המבקר לצורך הביקורת הפנימית, ומקבלים הוראות בענייני ביקורת מהמבקר 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 המבקר הפנימית.

נכון ליום 31 בדצמבר 2018 המבקר הפנימית זכאית ל-108,133 כתיב אופציה לרכישת מניות רגילות של מזרחי טפחות בנות ערך נקוב של 0.1 ש"ח למניה, בהתאם לתוכנית הקצאה משנת 2014 שאישר דירקטוריון מזרחי טפחות. כמו כן, המבקר הפנימית זכאית לעד 53,937 כתיב אופציה לרכישת מניות רגילות כאמור, בהתאם לתוכנית הקצאה משנת 2017 שאישר דירקטוריון מזרחי טפחות. לפרטים נוספים בנוגע להקצאה ראה ביאור 23 לדוחות הכספיים.

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

דרך המינוי סמכויות וחובות

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

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

- הסמכות והיכולת ליזום ביקורות בכל היחידות ובכל הפעילויות הקיימות בבנק בארץ ובחוץ לארץ, וכן לדרוש ולקבל כל מסמך וכל מידע הדרוש לביצוע תפקידה.
- לעובדי פונקציית הביקורת הפנימית תהיה גישה ישירה, לצורך ביצוע תפקידם, לכל הרשומות, לכל מאגר רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים וקבצי עבודה ולכל תוכנית עבודה של עיבוד נתונים אוטומטי, ובכלל זה גם מידע ניהולי ופרוטוקולים של הגופים מקבלי החלטות, הקשורים לנשוא הביקורת.
- עובדי פונקציית הביקורת רשאים להיכנס לכל נכס שבעלותו 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 המבקר הפנימית

הממונה הארגוני על המבקר הפנימית הוא יושב ראש דירקטוריון הבנק.

תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית

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

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

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 בועדת הביקורת הדירקטוריונית, ומועברת לידי המנהל הכללי. לאחר דיון בועדת הביקורת והמלצה לאישור מוגשת התוכנית לאישור הדירקטוריון.

בהתאם לכך, ביום 25 בפברואר 2019 אישר הדירקטוריון את תוכנית העבודה הרב שנתית של הביקורת הפנימית לשנים 2019-2022.

השיקולים בקביעת תוכנית הביקורת השנתית

מעבר לשיקולים המפורטים לעיל, המשמשים בסיס לקביעת תוכנית הביקורת הרב שנתית, אשר ממנה נגזרת תוכנית הביקורת השנתית, נוספות בתוכנית העבודה השנתית בדיקות מיוחדות אותן נדרשת הביקורת הפנימית לבצע בהתאם לבקשת הפיקוח על הבנקים וועדת הביקורת. בנוסף, מתייחסת הביקורת לבדיקות המבוקשות על ידי המנהל הכללי.

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 בועדת הביקורת הדירקטוריונית. בנוסף, מועברת התוכנית לידי המנהל הכללי. לאחר המלצת ועדת הביקורת הדירקטוריונית לאישור התוכנית, מועברת התוכנית לאישור הדירקטוריון.

בהתאם לכך, ביום 25 בפברואר 2019 אישר הדירקטוריון את תוכנית העבודה השנתית של הביקורת הפנימית לשנת 2019.

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, שבתקופת הדיווח היה לו מבקר פנימי משלו. ביחס לחברה זו, ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 307, המבקר הפנימית מוודאת קיום ביקורת פנימית נאותה.

בבנק יהב מוגשת תוכנית ביקורת נפרדת למוסדות הדירקטוריון של בנק יהב.

היקף העסקת המבקר הפנימית וצוות העובדים הכפופים לה

כאמור, המבקר הפנימית הינה עובדת הבנק במשרה מלאה.

מספר המשרות הממוצע של עובדים הכפופים למבקר הפנימית נגזר מצרכי הביקורת הפנימית כפי שעולים מתוכנית העבודה הרב שנתית ותוכנית העבודה השנתית של הביקורת. מספר המשרות הממוצע במהלך שנת 2018, כולל מבקרים פנימיים של חברות מאוחדות וסינפי חוץ לארץ מפורט בטבלה להלן:

בישראל		מחוץ לישראל	
עובדים שעסקו בביקורת פנימית	עובדים שעסקו בתחום פניות הציבור	עובדים שעסקו בביקורת פנימית	עובדים שעסקו בביקורת פנימית
(1) 50	6	(2) 3	

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

(2) כולל העסקת גורמים חיצוניים בחוץ לארץ.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

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 פונקציות 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 מטרות הביקורת הפנימית. זאת, בין היתר בהתבסס על הדיווח השנתי, הדיווח החצי שנתי ותוכניות העבודה של הביקורת הפנימית הכוללות התייחסות לנושאים אלו. כמו כן, בהתאם לנדרש נערך אחת ל-5 שנים סקר חיצוני בלתי תלוי על איכות עבודת הביקורת הפנימית המדווח לועדת הביקורת.

גישה למידע

המבקר הפנימית מקבלת באופן שוטף גישה מלאה לכל מידע שנדרש על ידה, בהתאם להוראה 307 לניהול בנקאי תקין, כאמור בסעיף 9 לחוק הביקורת הפנימית התשנ"ב-1992, ובכלל זה גישה מתמדת ובלתי אמצעית למערכות המידע של הבנק, לרבות נתונים כספיים. יודגש, כי גם בביצוע 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 ממצאי הביקורת

הביקורת מעבירה כל דוח ביקורת בדרך קבע ליושב ראש הדירקטוריון, ליושב ראש ועדת הביקורת, למנהל הכללי ולממונה על היחידה המבוקרת. כמו כן, עותק של כל דוח מועבר ל-CRO, לקצין הציות והממונה על אסור הלבנת הון, למנהלת אגף בקרת סיכונים ולחשבונאי הראשי. דוחות הביקורת מוגשים בכתב. אחת למחצית שנה מגישה המבקר לחברי ועדת ביקורת, את רשימת כל הדוחות שהופצו במהלך מחצית השנה החולפת. כל הדוחות נדונים בפורום הכולל את מנהל החטיבה ו/או המנהל האחראי על היחידה או על הפעילות המבוקרת. הדוחות המהותיים, נדונים בפורום בראשות המנהל הכללי. יושב ראש ועדת הביקורת, בהתייעצות עם המבקר הפנימית, קובע מהם דוחות הביקורת הפנימית המהותיים שיובאו לדיון בועדת הביקורת.

ביום 31 ביולי 2018, הופץ הדיווח על ביצוע תוכנית העבודה של הביקורת למחצית הראשונה של שנת 2018. הדיווח נדון בישיבת ועדת ביקורת שהתקיימה ביום 16 באוגוסט 2018. דוח סיכום עבודת הביקורת הפנימית לשנת 2018 הופץ ביום 18 בפברואר 2019, ונדון בועדת הביקורת של הדירקטוריון ביום 21 בפברואר 2019. דוחות עיקריים אחרים נדונו במהלך השנה בישיבות השוטפות של ועדת הביקורת.

הערכת פעילות המבקר הפנימית

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

התגמול של המבקר הפנימית

להלן פרטים על השכר, הפרשות הסוציאליות, ההטבות וההפרשות ששולמו או שנרשמו בגינם הפרשה למבקר הפנימית הראשית, בשנת 2018: שכר בסך של 1,149 אלפי שקלים חדשים, מענקים בסך של 498 אלפי שקלים חדשים, כולל מענק שימור בסך של 175 אלפי שקלים חדשים, הפרשות סוציאליות בסך של 278 אלפי שקלים חדשים ושווי הטבות נוספות בסך של 89 אלפי שקלים חדשים. סך כל התגמולים ששולמו או שנרשמו בגינם הפרשה למבקר הפנימית בשנת 2018 עמד על 2,014 אלפי שקלים חדשים. היתרה של הלוואות שניתנו בתנאים רגילים לסוף שנת 2018 הסתכמה בסך של 31 אלפי שקלים חדשים. לפרטים בעניין מדיניות התגמול לנושאי משרה, ראה ביאור 22 א.3. להערכת הדירקטוריון, אין בהיקף התגמול הניתן למבקר הפנימית כדי להשפיע על שיקול דעתה של המבקר בקשר עם עבודתה.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

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

באלפי שקלים חדשים

הבנק		מאוחד		
2017	2018	2017	2018	
				עבור פעולות הביקורת⁽⁴⁾:
6,380	7,074	7,050	7,772	רואי החשבון המבקרים ⁽⁵⁾
364	-	1,192	844	רואי החשבון המבקרים האחרים
6,744	7,074	8,242	8,616	סך הכל
				עבור שירותי מס⁽⁶⁾:
-	103	-	103	רואי החשבון המבקרים
193	182	193	182	רואי החשבון המבקרים האחרים
				עבור שירותים אחרים⁽⁵⁾⁽⁷⁾:
1,544	2,053	1,573	2,061	רואי החשבון המבקרים
-	-	824	540	רואי החשבון המבקרים האחרים
1,737	2,338	2,590	2,886	סך הכל
8,481	9,412	10,832	11,502	סך הכל שכר רואי החשבון המבקרים

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

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

פירוט תגמולים לנושאי משרה בכירה

באלפי שקלים חדשים

שנת 2018										
הלוואות שניתנו בתנאי הטבה ⁽³⁾			תגמולים בעבור שירותים ⁽²⁾					פרטי מקבל התגמולים ⁽⁴⁾		
הלוואות שניתנו בתנאים רגילים	תקופה ממוצעת לפירעון (בשנים)	יתרה ליום 31.12.2018	סך הכל ⁽⁷⁾	שווי הטבות נוספות ⁽⁶⁾	תשלום מבוסס מניות ⁽⁵⁾	הפרשות סוציאליות ⁽⁴⁾	מענקים	שכר	תפקיד	שם
									יושב ראש	משה וידמן ⁽⁸⁾
9	2.3	272	3,484	144	-	496	-	2,844	הדירקטוריון	
51	-	-	3,496	140	-	583	174	2,599	מנהל כללי	אלדד פרשר ⁽⁹⁾
									מנהל כללי, בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	שאול גלברד
-	-	-	2,685	-	-	608	680	1,397	סגן מנהל כללי, מנהלת החטיבה המשפטית, יועצת משפטית ראשית	רחלי פרידמן ⁽¹¹⁾
34	2.2	381	2,374	83	-	304	848	1,139	מנהל כללי, יוניטד מזרחי בנק (שוויץ) לימיטד	דן לובש
-	-	-	2,349	98	-	383	191	1,677	סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה הפיננסית, CFO	משה לארי ⁽¹¹⁾
14	11.2	913	2,333	90	-	359	739	1,145	סגן מנהל כללי, בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	לימור פרידמן
149	-	-	2,310	-	-	1,530 ⁽¹⁰⁾	170	634	סגן מנהל כללי, מנהל חטיבה הקמעונאית	ישראל אנגל ⁽¹¹⁾
31	-	-	2,233	95	-	247	739	1,152		

שנת 2017										
הלוואות שניתנו בתנאי הטבה ⁽³⁾			תגמולים בעבור שירותים ⁽²⁾					פרטי מקבל התגמולים ⁽⁴⁾		
הלוואות שניתנו בתנאים רגילים	תקופה ממוצעת לפירעון (בשנים)	יתרה ליום 31.12.2017	סך הכל ⁽⁷⁾	שווי הטבות נוספות ⁽⁶⁾	תשלום מבוסס מניות ⁽⁵⁾	הפרשות סוציאליות ⁽⁴⁾	מענקים	שכר	תפקיד	שם
32	2.8	329	3,326	139	-	546	-	2,641	יושב ראש	משה וידמן ⁽⁸⁾
56	-	-	3,325	141	-	575	25	2,584	מנהל כללי	אלדד פרשר ⁽⁹⁾
									מנהל כללי, בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	שאול גלברד
23	-	-	2,961	-	-	539	1,044	1,378	סגן מנהל כללי, מנהל חטיבה לבנקאות עסקית	אופיר מורד ⁽¹¹⁾
642	4.9	2,711	2,644	105	559	302	529	1,149	סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה הפיננסית, CFO	משה לארי ⁽¹¹⁾
21	11.7	934	2,628	90	571	291	536	1,140	סגן מנהל כללי, מנהל חטיבה הקמעונאית	ישראל אנגל ⁽¹¹⁾
76	-	-	2,611	93	571	267	536	1,144		

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

הערות:

- (1) מקבלי התגמולים מועסקים בהיקף משרה של 100%, ואינם מחזיקים בהון הבנק.
- (2) הסכומים נכללים בדוח רווח והפסד בסעיף משכורות והוצאות נלוות.
- (3) ההטבה היא בתנאים שניתנו לכלל עובדי הבנק.
- (4) כולל פיצויים, תגמולים, פנסיה, קרן השתלמות, מענק הסתגלות, חופשה וביטוח לאומי.
- (5) לפרטים בדבר תשלום מבוסס מניות למנהל הכללי ולנושאי משרה, ראה ביאור 23 לדוחות הכספיים.
- (6) כולל הריבית המתייחסת להלוואות שניתנו בתנאי הטבה ביחס לתנאי השוק. לא קיימת הטבת ריבית בגין פיקדונות. בעסקאות בנקאיות אחרות, ההטבות חלות על כלל עובדי הבנק וסכומן אינו מהותי.
- (7) לא כולל מס שכר. כולל תשלום פנסיוני ופיצויי פיטורים על פי דין, בשנת 2018 (שנת 2017) למר משה וידמן בסך 398 (369) אלפי ש"ח, למר אלדד פרשר בסך 371 (368) אלפי ש"ח, לגב' רחלי פרידמן, למר משה לארי, למר ישראל אנגל 155 (153) אלפי ש"ח כל אחד. למר אופיר מורד, בשנת 2017, סך של 153 אלפי ש"ח.
- (8) מר משה וידמן - תקופת ההעסקה של מר וידמן החלה ביום 1 בדצמבר 2012 לתקופה של שלוש שנים שהסתיימה ביום 30 בנובמבר 2015 והוארכה החל מיום 1 בדצמבר 2015 ועד ליום 31 בדצמבר 2017, והיא תתחדש מאליה, מידי שנה, לשנה נוספת, הכל בכפוף לאמור בהסכם ההעסקה. לפרטים בדבר תנאי העסקתו של מר וידמן, ראה נספח ב' לדיווח מיום 9 בינואר 2017 (אסמכתא 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. 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) כולל השלמת עתודות בגין הוצאות נלוות עקב שינויים בשכר בשנת החשבון; בסך 1,280 אלפי שקלים חדשים.
- (11) נושאי משרה מועסקים על פי הסכם העסקה אישי לתקופה בלתי קצובה:
 - גב' רחלי פרידמן - מיום 11 באוקטובר 2009
 - מר משה לארי - מיום 8 בנובמבר 2009.
 - מר ישראל אנגל - מיום 15 ביוני 1999.
 - מר אופיר מורד - מיום 1 בינואר 2014.לפרטים בדבר תנאי העסקה, ראה ביאור 22 א.3. לדוחות הכספיים.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2018

עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים

בהתאם לתקנות ניירות ערך (דוחות תקופתיים ומיידיים), התש"ל-1970 (להלן: "התיקון"), לפיו, בין היתר, נדרש תאגיד מדווח להגיש דוח מידי אודות פרטים בדבר עסקה עם בעל השליטה או שלבעל השליטה יש עניין אישי באישורה, לרבות עיקרי העסקה או ההתקשרות, פרטי האורגן שאישר את העסקה ותמצית נימוקיו לאישורה - למטעם בקשר לעסקה אשר לגבי עסקאות מסוגה, נקבע בדוחות הכספיים האחרונים כי הן זניחות. הבנקים קיבלו פטור מדיווח מידי לגבי עסקאות בנקאיות, שאינן חריגות, ובלבד שיקבעו על ידיהם קריטריונים לעסקאות חריגות וזניחות. ועדת הביקורת של הדירקטוריון אישרה בעבר קריטריונים לעסקה חריגה ולעסקה זניחה, ואלה אושרו מחדש על ידי ביום 7 בינואר 2019 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 קמעונאיים 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 עסקות חבות במהלך תקופה קלנדרית של שנה, ימדדו אותן עסקאות חבות במצטבר. כל הפרשה ספציפית לחובות מסופקים או מחיקת סכום מסוים בגין חבות של בעל שליטה או של תאגיד הקשור אליו תיחשב לעסקה מהותית. המדידה של סך החבות לעניין זה תיעשה בנפרד לגבי קבוצת ורטהיים וקבוצת עופר.
- "קבוצת בעלי שליטה"** - בעל שליטה כהגדרתו בחוק ניירות ערך, ביחד עם התאגידים הקשורים אליו כמשמעות המונח "איש קשור" בהוראת ניהול 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 ולעסקאות 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.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

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

א. עסקאות חבות

31 בדצמבר 2018					
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	סך הכל חבות ⁽¹⁾
קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתה	46	4	-	-	50
קרובי קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתה	-	-	-	-	-
סך הכל קבוצת ורטהיים	46	4	-	-	50
קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתה	19	22	-	-	41
קרובי קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתם	15	14	-	4	33
תאגידיים מדווחים בשליטת קרובי קבוצת עופר	-	-	-	-	-
בתי זיקוק לנפט בע"מ	-	39	-	-	39
כימיקלים לישראל בע"מ	-	42	3	-	45
גדיב תעשיות פטרוכימיה בע"מ	-	4	-	-	4
סך הכל קבוצת עופר	34	121	3	4	162

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

(1) חבות כהגדרתה בהוראות ניהול בנקאי תקין 312, לאחר קיזוז יכויים מותרים.
 (2) נתוני בעלי השליטה נכונים למבנה השליטה בבנק ליום 31 בדצמבר 2018.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

ב. פיקדונות

קבוצת בעלי השליטה	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018	היתרה הגבוהה בשנת 2018
קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתה	42	60
קרובי קבוצת ורטהיים וחברות פרטיות בשליטתם	-	-
תאגידיים מדווחים בשליטת קרובי קבוצת ורטהיים	2	2
אמות השקעות בע"מ	2	2
סך הכל קבוצת ורטהיים	44	62
קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתה	5	16
קרובי קבוצת עופר וחברות פרטיות בשליטתם	38	97
תאגידיים מדווחים בשליטת קרובי קבוצת עופר	1	39
בתי זיקוק לנפט בע"מ	1	39
החברה לישראל בע"מ	248	575
כימיקלים לישראל בע"מ	64	99
גדיב תעשיות פטרוכימיה בע"מ	6	8
סך הכל קבוצת עופר	362	834

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

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

ביום 30 באוגוסט 2018, אושר מחדש על ידי האסיפה הכללית של הבנק כתב הפטור וההתחייבות לשיפוי של הבנק, לעניין תחולתו על בעלי השליטה בבנק וקרוביהם, המכהנים מעת לעת, ובכללם אלו שכיהנו בעבר או שימונו בעתיד. לפרטים נוספים ראו דיווח מידי מיום 30 באוגוסט 2018, מספר אסמכתא 01-080869-2018.

ביום 6 בספטמבר 2018, אישר דירקטוריון הבנק, לאחר קבלת אישורה של ועדת התגמול, את התקשרות הבנק בפוליסה לביטוח אחריות הדירקטורים ונושאי המשרה האחרים, לתקופה של שמונה עשר חודשים, שתחל ביום 1 באוקטובר 2018. לפרטים נוספים ראו דיווח מידי מיום 6 בספטמבר 2018, מספר אסמכתא 01-083194-2018.

פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

מבנה ההחזקות העיקריות של קבוצת מזרחי טפחות



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

לפרטים ראה ביאור 15 לדוחות הכספיים

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

בעלי השליטה

בעלי השליטה בבנק ליום 31 בדצמבר 2018 הם קבוצת ורטהיים וקבוצת עופר. החזקותיה של קבוצת ורטהיים הינה באמצעות M.W.Z. (Holdings) Ltd - F & W (שותפות רשומה) המחזיקות כ-8.75% ו-13.0%, בהתאמה, מההון ומכוח ההצבעה.

החזקותיה של קבוצת עופר ליום 31 בדצמבר 2018 היו באמצעות כ.א.ב.מ. בע"מ, ל.א.ב.מ. (אחזקות) בע"מ, ע.א.ב.מ. בע"מ, עופר השקעות בע"מ, ועופר סחף בע"מ המחזיקות כ-3.1%, 3.4%, 6.6%, 6.1% ו-3.2%, בהתאמה, מההון ומכוח ההצבעה. החל מיום 7 בפברואר 2019, עם השלמת הסכם ההפרדה קבוצת עופר (כמפורט להלן) החזקותיה של קבוצת עופר הינן באמצעות ל.י.ן. (אחזקות) בע"מ, המחזיקה, במישרין ובאמצעות ל.א.ב.מ. (אחזקות) בע"מ (חברה בבעלותה המלאה), בכ-22.33% מההון ומכוח ההצבעה בבנק (ליום 19 במרץ 2019).

קבוצת עופר

ביום 18 במרץ 2018 קיבל הבנק הודעה מעופר השקעות ומאחים עופר אחזקות (1989) בע"מ בדבר גיבוש עקרונות מתווה הפרדה, בשים לב להוראות החוק לקידום התחרות ולצמצום הריכוזיות, תשע"ד-2013.

ביום 8 בנובמבר 2018 נחתם הסכם מפורט בין הגברת ליאורה עופר (וחברה בבעלותה המלאה) ו-ל.י.ן (אחזקות) בע"מ ("ל.י.ן"), חברה קשורה של מר אייל עופר, וכן חברות קבוצת עופר, המסדיר את הפרדת החזקות המשותפות שלהם בעופר השקעות ובמליסרון מצד אחד ובבנק מהצד השני (להלן: "הסכם ההפרדה").

במסגרת הסכם ההפרדה נקבע, בין היתר, כי במועד ההשלמה ובכפוף להתקיימותם של התנאים המתלים שנקבעו בהסכם: (א) ל.י.ן תרכוש את כל מניות הבנק שבהחזקת עופר השקעות ועופר אחזקות (בתמורה השווה לשער מניית החברה בראשית חודש פברואר 2018 (64.43 ש"ח), שהינו המועד בו החל להתגבש המשא ומתן בקשר עם העקרונות הכספיים של ההפרדה, בכפוף להתאמות בגין דיבידנדים שחולקו ו/או יחולקו ממועד זה ועד למועד ההשלמה); (ב) הגברת ליאורה עופר, באמצעות חברה בבעלותה המלאה, תרכוש את כל מניות עופר השקעות המוחזקות על ידי ל.י.ן (33.33%), באופן שלאחר השלמת הסכם הגברת ליאורה עופר תחזיק ב-85% מהון מניות עופר השקעות ומר דורון עופר יחזיק ב-15% מהון מניות עופר השקעות.

ביום 7 בפברואר 2019 התקבלה בבנק הודעה מאת עופר השקעות בע"מ ("עופר השקעות") ואחים עופר אחזקות (1989) בע"מ (עופר אחזקות") בדבר השלמת הסכם ההפרדה, כמפורט להלן. ל.י.ן, רכשה את כל מניות הבנק שהוחזקו בידי עופר השקעות ובידי עופר סחף בע"מ, חברה בבעלותה המלאה של עופר השקעות, בהיקף של כ-9.28% מהון המניות של הבנק, וכן ל.א.ב.מ. (אחזקות) בע"מ, חברה בבעלות מלאה של ל.י.ן ("ל.א.ב.מ."), רכשה את כל מניות הבנק שהוחזקו ע"י כ.א.ב.מ. בע"מ ו-ע.א.ב.מ. בע"מ, חברות בבעלות מלאה של עופר אחזקות, בהיקף של כ-9.74% מהון המניות של הבנק.

בעקבות רכישת המניות במועד ההשלמה, מחזיקה ל.י.ן (במישרין ובאמצעות ל.א.ב.מ.) בכ-22.37% מהון המניות של הבנק. כמו כן, החל ממועד זה עופר השקעות ועופר אחזקות חדלו מלהחזיק מניות של הבנק ואינן מהוות עוד בעלות עניין בבנק. רכישת מניות הבנק בוצעה לאחר שהתקבל ביום 31 בינואר 2019 תיקון להיתר השליטה הקיים בבנק על פיו מר אייל עופר הוא בעל ההיתר היחיד מביין "קבוצת עופר" (וליאורה עופר, דורון עופר ועידון המנוח יולי עופר ז"ל נמחקו מרשימת בעלי ההיתר). כמו כן, ובד בבד עם השלמת הסכם ההפרדה, הגישה הגב' ליאורה עופר את התפטרותה מכהונתה כדירקטורית בבנק.

הגברת ליאורה עופר, באמצעות חברה בבעלותה המלאה, רכשה את כל מניות עופר השקעות שהוחזקו על ידי ל.י.ן (33.33%). בעקבות רכישת המניות האמורה לגברת ליאורה עופר (באמצעות חברה בבעלותה המלאה) מחזיקה ב-85% מהון מניות עופר השקעות ומר דורון עופר (באמצעות חברה בבעלותה המלאה) מחזיק ב-15% מהון מניות עופר השקעות.

עם השלמת הסכם ההפרדות ביום 7 בפברואר 2019, הושלמה הפרדת השליטה של קבוצת עופר השקעות ובעלי מניותיה בתאגידים ריאליים משמעותיים ובגוף פיננסי משמעותי, כנדרש בהתאם להוראות החוק לקידום התחרות ולצמצום הריכוזיות, תשע"ד-2013 ("חוק הריכוזיות"), כך שהחל ממועד זה הגברת ליאורה עופר (באמצעות חברה בבעלותה המלאה) מחזיקה רק בשליטה בתאגידים הריאליים המשמעותיים שהוחזקו על ידי הקבוצה (עופר השקעות והחברה הציבורית שבשליטתה, מליסרון בע"מ ("מליסרון")) ונפרדה מההחזקה בגוף הפיננסי המשמעותי (בנק מזרחי), ואילו ל.י.ן מחזיקה בשליטה בגוף הפיננסי המשמעותי שהוחזק על ידי הקבוצה (בנק מזרחי) ונפרדה מהחזקה בתאגידים הריאליים המשמעותיים (עופר השקעות ומליסרון).

לפרטים אודות השלמת הסכם ההפרדות ב"קבוצת עופר" ראו דיווח מידי של הבנק מיום 8 בנובמבר 2018 (מספר אסמכתא 106707-01-2018), וכן דיווח מיום 7 בפברואר 2019 (מספר אסמכתא 011308-01-2019).

הסכמים בין בעלי המניות

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

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

רכוש קבוע ומתקנים

העלות המופחתת של הבניינים והמקרקעין בקבוצת הבנק (לרבות התקנות ושיפורים במושכר) בניכוי הפרשה לירידת ערך, נכון ליום 31 בדצמבר 2018 הינה 691 מיליוני שקלים חדשים, לעומת 693 מיליוני שקלים חדשים בסוף שנת 2017.

בשנת 2019 לא צפויות השקעות חריגות ברכוש קבוע ומתקנים (בניינים, מקרקעין, ציוד, ריהוט וכלי רכב).

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

מידע זה הינו מבחינת 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.

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 ד. 8 בדוחות הכספיים.

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

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2018

הון אנושי

המבנה הארגוני של הבנק

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

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

החטיבה לבנקאות עסקית - בחטיבה זו 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 מימון וסחר בינלאומי ומרכז עסקים יהלומים. כמו כן, פועל במסגרת החטיבה סקטור לקוחות מיוחדים, המטפל בהסדרה ובגבייה של חובות בעייתיים בכלל הבנק.

החטיבה הפיננסית - במסגרת החטיבה פועלים סקטור ניהול פיננסי, האחראי לניהולם של הנכסים הפיננסיים ושל התחייבויותיו של הבנק, סקטור מסחר, במסגרתו מופעל חדר עסקאות מאוחד, הפועל בכל השווקים הפיננסיים, במסחר במטבעות, בריביות ובניירות ערך ישראלים וזרים, וכן סקטור תפעול מידע ושירות לקוחות, התומך בכלל הפעילויות בשווקים הפיננסיים, ומספק שירותי "משרד אחורי" (Back Office). כן אחראית החטיבה על הפעילות הבינלאומית של הקבוצה ועל תחום הבנקאות הפרטית, בין היתר, באמצעות יחידות הבנקאות הפרטית בארץ, והשלוחות והחברות הבנות בחוץ לארץ.

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

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

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

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

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

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

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

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

מדיניות אגף משאבי אנוש

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

- יצירת סביבת עבודה מכבדת - הבנק רואה בעובדיו ומנהליו שותפים להצלחתו ועל כן פועל לקידום תוך יצירת סביבת עבודה תומכת.
 - דאגה לזכויות העובדים - הבנק מקפיד לשמור על זכויות כלל עובדיו, לצד שמירה על זכותם להתאגד. הבנק מעניק לעובדיו תנאי עבודה טובים יותר מהנדרש על פי חוקי העבודה.
 - דאגה לרווחת העובדים - רווחת העובדים 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 2018

כח אדם - נתונים כלליים

להלן נתונים בדבר מספר מועסקים 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:

2018					
בבנק	סניפים בחו"ל	סך הכל הבנק	חברות מאוחדות בארץ	חברות מאוחדות בחו"ל	סך הכל הקבוצה
5,318	65	5,383	953	19	6,355
5,244	65	5,309	955	21	6,285
מספר מועסקים על בסיס משרה מלאה ליום 31 בדצמבר 2018					
מספר מועסקים על בסיס משרה מלאה לפי ממוצע חודשי					
2017					
בבנק	סניפים בחו"ל	סך הכל הבנק	חברות מאוחדות בארץ	חברות מאוחדות בחו"ל	סך הכל הקבוצה
5,235	62	5,297	952	22	6,271
5,169	62	5,231	962	22	6,215
מספר מועסקים על בסיס משרה מלאה ליום 31 בדצמבר 2017					
מספר מועסקים על בסיס משרה מלאה לפי ממוצע חודשי					

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

ליום 31 בדצמבר		מגזר פעילות
2017	2018	
3,801	3,837	משקי בית
113	117	בנקאות פרטית
1,125	1,143	עסקים קטנים
275	288	בנקאות מסחרית
611	621	בנקאות עסקית
346	349	ניהול פיננסי
6,271	6,355	סך הכל

(1) ההתפלגות הינה לפי מגזרי הפעילות ב"גישת ההנהלה". לפרטים ראה ביאור 29 לדוחות הכספיים.
 (2) כולל משרות עובדי מסה המועמסות באופן יחסי על המגזרים השונים.

ניהול המשאב האנושי

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

- הטיפול בפרט, כולל: גיוס, ליווי בכניסה לתפקיד ובמהלך חי העובד, ועד שלב הפרישה.
- פיתוח המשאב האנושי במהלך העבודה השוטפת באמצעות הכשרות ותהליכי פיתוח אישי וקבוצתי.

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

בשנת 2018 מרכז ההדרכה היה שותף למהלכים חוצי ארגון והמשיך להטמיע את תפיסת "ארגון לומד", במסגרתו המנהלים והעובדים מתייחסים ללמידה כאל פעילות מתמשכת המתקיימת גם בעמדת העבודה. מנהלי היחידות מובילי שינויים ארגוניים ואחראיים על מקצועיות העובדים שלהם באמצעות חניכה והדרכה ובשיתוף וסיוע מרכז ההדרכה. מרכז ההדרכה מפתח מגוון של אמצעי הדרכה המותאמים לצרכים בנושאים מקצועיים ועסקיים, רגולציה, הלבנת הון, ציות וניהול סיכונים. אמצעי ההדרכה מותאמים לתרבות הלמידה בבנק ותוך שימוש בתפיסות חדשניות, כגון: הדרכות פרונטליות במרכז ההדרכה, למידה פרונטלית ביחידה ("בנק לומד", "הלומד מלמד", מדריכים ניידים), עזרי עבודה אינטראקטיביים, לומדות, חניכה מקצועית וניהולית, סרטונים, משחקים, הדרכות אישיות, הטמעות ביחידות ועוד.

האגף לפיתוח ארגוני והדרכה בבנק פועל באמצעים מגוונים לפיתוח ערוצי תקשורת פנים ארגוניים ברמת הכלל, ובנוסף - קיום תהליכי הערכה ומשוב, כשכל עובד מקבל משוב אישי על ביצועיו בשנה החולפת.

הוצאות ההדרכה בשנת 2018 הסתכמו ב-14 מיליוני שקלים חדשים, לעומת 13 מיליוני שקלים חדשים בשנת 2017.

במהלך שנת 2018 השתתפו כלל עובדי הבנק בהדרכות (פרונטליות ומתוקשבות) בהיקף כולל של 35,824 ימי הדרכה, לעומת 33,750 ימי הדרכה בשנת 2017.

לפרטים נוספים בדבר ניהול המשאב האנושי ראה גם דוח אחריות תאגידית לשנת 2017 באתר האינטרנט של הבנק:

www.mizrahi-tefahot.co.il << אודות הבנק >> קשרי משקיעים

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2018

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 הסינפים והמחלקות בשנת 2005 (להלן: "ארגון המנהלים"). הארגון הוכר על ידי הבנק ועל ידי ארגון עובדי הבנק כ"יחידת מיקוח" לצורך ניהול משא ומתן וחתימת הסכמים.
- ג. **ועד עובדי חטיבת הטכנולוגיה של בנק מזרחי טפחות בע"מ** - הארגון המוסמך לחתום בצירוף הסתדרות המעו"ף בשם עובדי חטיבת הטכנולוגיה של בנק מזרחי טפחות בע"מ, חברה בת בבעלות ושליטה מלאים של הבנק, על ההסכמים הקיבוציים החלים על עובדי החברה (למעט עובדי חטיבת הטכנולוגיה המועסקים בהסכמים אישיים).
- ד. **נציגות עובדי בנק יהב** - המוסמכת לחתום בשם עובדי בנק יהב על הסכמים קיבוציים החלים על עובדי יהב.

לפרטים בדבר פסק דין המתייחס לבוררות כלכלית בין הבנק לארגון העובדים שניתן ביום 28 בינואר 2019, ראה פרק אירועים מהותיים בעסקי קבוצת הבנק בדוח הדירקטוריון והנהלה, וכן ביאור 22 א.6 לדוחות הכספיים.

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 הנהלה לארגון העובדים. לפרטים ראה ביאור 22 לדוחות הכספיים.

אופן עדכון שכר

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

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

כל הרכיבים המנויים לעיל חלים באופן אחיד על כלל העובדים שתנאי העסקתם כפופים לחוקת העבודה ולהסכמי השכר הנחתמים בין הבנק לבין ארגוני העובדים. עדכנו של חלק מהשכר על בסיס קריטריונים שאינם צמודי מדד, וכן מתן תוספת ותק אוטומטית כאמור לעיל, יוצרים מצב בו שיעור עליית השכר הריאלית 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 2016-2021, 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, המאפשרות בדירקטוריון, מדי שנה. החלטות הנוגעות להיקף הקידום האישי והבונוס אינן נגזרות מהוראות הסכמי העבודה, אלא מושפעות מהערכה של ביצועי העובד וממצב הבנק ורווחיותו בתקופה הרלבנטית.

תנאי העבודה לעובדים המיוצגים על ידי ארגון המנהלים ומורשי החתימה

כללי - הסכמי שכר

ביום 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 אישי 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

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

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 15 באוגוסט 2018 נחתם הסכם קיבוצי בין חטיבת הטכנולוגיה לוועד עובדי החטיבה והסתדרות המעו"ף. להסכם זה אין השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

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.

הסכמים מהותיים

- א. הסכמי עבודה שנחתמו עם ארגון העובדים, ארגון המנהלים ומורשי החתימה, וועד עובדי חטיבת הטכנולוגיה. לפרטים, ראה סעיף ההון האנושי לעיל.
- ב. כתבי התחייבויות לשיפוי. לפרטים, ראה ביאור 26 ג. (4-9) לדוחות הכספיים.
- ג. 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 ו/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. הלוואות מוכוונות ללווים זכאי משרד הבינוי והשיכון. לפרטים ראה פרק מגזר משקי הבית להלן.
- ה. מכירת זכויות והתחייבויות בתיק המשכנתאות - לפרטים נוספים ראה פרק התפתחויות משמעותיות בניהול הפעילות העסקית בדוח הדירקטוריון וההנהלה.
- ו. הסכם עם בעלי מניות בבנק אגוד - לפרטים ראה פרק התפתחויות משמעותיות בניהול הפעילות העסקית בדוח הדירקטוריון וההנהלה.
- ז. החלפת מערכת שוק ההון - לפרטים ראה פרק סיכון טכנולוגיית המידע בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

חקיקה והוראות פיקוח על פעילות קבוצת הבנק

חוקים ותקנות

הגולציות **European Union Markets in Financial Instruments Directive (MIFID 2)**

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

חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016

ביום 12 באפריל 2016 פורסם חוק נתוני אשראי והוא צפוי להיכנס לתוקף ביום 12 באפריל 2019, אלא אם כן המועד יידחה (עד ולא יאוחר מיום 12 באפריל 2020).

החוק מבצע רפורמה בתחום שירות נתוני אשראי. במועד כניסתו לתוקף יתבטל חוק שירות נתוני אשראי, התשס"ב-2002.

החוק רלבנטי לבנק, הן בהיותו "מקור מידע" החייב להעביר נתוני אשראי על לקוחותיו למאגר מידע מרכזי בבנק ישראל והן בהיותו "משתמש בנתוני אשראי" הרשאי לקבל נתוני אשראי מלשכות האשראי.

בהתאם לחוק, מוקם מאגר מידע בבנק ישראל. לשכת אשראי תקבל ממאגר זה מידע, ונותן אשראי יכול להזמין מלשכת האשראי דוח אשראי, חיווי אשראי (המלצה חד ערכית אם ליתן אשראי), וכן ניטור (מעקב אחרי שינויים במצב הלווה לאורך תקופת האשראי). לשם קבלת מידע, על נותן האשראי לקבל הסכמה מפורשת מאת הלווה (לשם קבלת חיווי - די ביידוע הלווה). לקוח רשאי לבקש מבנק ישראל שנתוני האשראי לגביו לא ייכללו במאגר או שלא יימסרו לשם עריכת דוח אשראי.

לאורך תקופת ההיערכות ליישום הוראות החוק (מפרסום החוק ועד לכניסתו לתוקף) מעביר הבנק מידע על לקוחותיו למאגר המוקם, בהתאם להוראות בנק ישראל הניתנות מעת לעת.

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

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

פעמיים ראשונה של החוק נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2017 וקבעה חובת רישוי לנותני שירותי אשראי, במטרה להסדיר את שוק האשראי החוץ בנקאי במטרה. מתאריך 1 ביוני 2017 לא ניתן לעסוק בישראל ב"מתן אשראי" (שהוגדר בצורה רחבה מאד) ללא רישיון תקף, שמונתה בהון מינימלי, בחינת יושר, ופיקוח של הממונה על רשות שוק ההון ביטוח וחסכון. הפעימה השנייה של החוק עוסקת בשירותים בנכסים פיננסיים ונכנסה לתוקף ביום 1 באוקטובר 2018, ומתאריך זה לא ניתן לעסוק בישראל גם ב"מתן שירות בנכס פיננסי" ללא רישיון לפי חוק זה. (בעיקר מתייחס לשירותי פריטה/ המרה, מכירה/ העברה, ניהול ושמירה של נכסים פיננסיים. "נכס פיננסי" לעניין זה כולל גם מטבעות וירטואליים). האיטורים הקבועים בחוק לא יחולו על גופים פיננסיים אשר מחויבים ברישוי לפי חקיקה אחרת.

תקנות שפורסמו בתאריך 3 באוקטובר 2018 פוטרות מחובת רישוי סוגים של נותני שירותים, בנסיבות שאין צורך ציבורי להגנה על מקבל האשראי. הפטור מחובת רישוי ניתן לבנקים זרים שמפוקחים במדינות OECD, תאגידיים מסוימים שנותנים אשראי שאינו צרכני, או מגייסים אשראי למיזם מסוים בלבד או לעסקים בינוניים, אגודות אשראי שיתופיות, אשראי שניתן אגב עסקאות בנגזרים או בעסקאות מכר חוזר בני"ע, ונותני שירותים נוספים שאין הצדקה לחייב ברישוי. הבנק מסרב לנהל חשבון למי שחלה עליו חובת רישוי לפי החוק, ואינו מציג רישיון.

ביום 1 בפברואר 2018 נכנס לתוקף תיקון מספר 4 לחוק, אשר קבע כי הפעלת "מערכת לתיווך באשראי" הינה בגדר "שירות פיננסי". מתאריך זה לא ניתן לעסוק בישראל בהפעלת מערכת לתיווך באשראי ללא רישיון כחוק. בתיקון נקבע, בין היתר, כי על בעל הרישיון לנהל את כספי המלווים והלווים המועברים אליו בחשבון נאמנות נפרד לטובת המלווים אצל אחד מהגופים המנויים בחוק, ביניהם, תאגיד בנקאי.

הבנק מיישם את החוק.

ליישום החוק אין השפעה על הדוחות הכספיים של הבנק.

שינוי מבנה הבורסה

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

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

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

ביום 28 לדצמבר 2017 פנתה הבורסה לניירות ערך בתל-אביב בע"מ ("חברת הבורסה") אל הבנק המחזיק ב-6,640,416 מניות המהוות 6.640417% ממניות הבורסה, כבעל מניות בבורסה, בפניה לקבל הצעות לרכישת מניות המוחזקות על ידו. הפניה נעשתה אל בעלי המניות בבורסה ועל פיה, בעל מניות המעוניין למכור את מניותיו בחברת הבורסה ("בעל המניות המציע") מתבקש להגיש הצעה לחברת הבורסה למכירה ולהעברה של מניות

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

המוחזקות על ידו בחברת הבורסה בתנאים המפורטים בפניה. על פי הפניה המחיר בגין המניות המוצעות למכירה נקבע לחמש מאות (500) מיליון שקלים חדשים חלקי סך כל המניות המוקצות בחברת הבורסה, כפול מספר המניות המוצעות למכירה על ידי בעל המניות המציע. ביום 18 בינואר 2018 נענה הבנק להצעת הבורסה למכור חלק (כ-1.7%) ממניות הבורסה המוחזקות על ידו, כך שלאחר המכירה יחזיק 4,900,000 המהוות 4.9% מהון מניות הבורסה. תמורת המניות הצפויה הינה כ-8.7 מיליון שקלים חדשים. ביום 16 באפריל 2018 קיבל הבנק הודעה מחברת הבורסה לפיה הצעת הבנק למכירת המניות לעיל התקבלה. על פי ההודעה המניות יימכרו ויועברו לקונה אחד או מספר קונים ("הקונה"). התמורה שתשולם לבנק תהייה גבוהה מן הנקוב בהצעה אולם, בהתאם להוראות חוק ניירות ערך בעניין זה, ההפרש בין התמורה המשולמת לבין המחיר הנקוב בהצעה יועבר לחברת הבורסה. השלמת העסקה מותנית בקבלת אישורים רגולטוריים וביצוע "קלוזינג" עד ליום 19 ביוני 2018 ("המועד הקובע"). במקרה בו לא יתקבלו האישורים או לא יבוצע ה"קלוזינג", והכל עד למועד הקובע, תבטל העסקה, אלא אם יוסכם אחרת על ידי הקונה, הבורסה והבנק.

ביום 12 ביוני 2018 פנתה הבורסה לבנק בבקשה לדחיית המועד הקובע עד ליום 31 לאוגוסט 2018 כאשר כל יתר תנאי העסקה נשארים ללא שינוי, הבנק נעתר לבקשת הבורסה כאמור.

ביום 27 באוגוסט 2018 קיבל הבנק את הודעת הבורסה לפיה ה"קלוזינג" של עסקת מכירת מניות הבורסה הסתיים וכי תמורת המניות בסך של כ-8.7 מיליון שקלים חדשים הופקדה בחשבון הבנק.

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

ביום 6 באוגוסט 2017 פורסם החוק המכונה "חוק אשראי הוגן". הוראות החוק יחולו רק על הלוואות חדשות. תחולת החוק הינה מיום 9 בנובמבר 2019, או שישה חודשים מיום פרסום התקנות הראשונות לפי חוק זה, לפי המוקדם (טרם פורסמו התקנות).

החוק חל על האשראי הניתן ליחידים מתאגידי בנקאיים, סולקים, מבטחים וחברה מנהלת.

החוק קובע תקרת ריבית אחידה לכל הגופים המלווים כדלקמן:

- הלוואות בשקלים: שיעור ריבית בנק ישראל בתוספת 15%.

- הלוואות מטבע חוץ: שיעור ריבית הליבור לשנה בתוספת 15%.

- כמו כן נקבע, כי שיעור ריבית פיגורים יהיה מכפלה של ריבית בשיעור המירבי ב-1.2.

החורגו מתחולה של תקרת ריבית אחידה:

- הלוואות קצרות מועד (עד 3 חודשים) - הוגבלו בתקרה גבוהה ב-5% מהריבית המירבית.

- עסקאות ניכיון שטר עבור עוסק לשימוש עסקי (לא אישי).

- הלוואה שהסכום שקיבל הלוואה בפועל עולה על כ-1.2 מיליון שקלים חדשים.

- הלוואה שחל עליה צו לעניין שיעור הריבית לפי חוק הריבית (כדוגמת ריבית פיגורים בהלוואות לדיו, וכן בהלוואות צמודות מדד).

בשנה השלישית לאחר יישום החוק, יבחן שר האוצר את ממוצע שיעורי הריבית של האשראים שמעמידים הבנקים והוא יהיה מוסמך להפחית את שיעור עלות האשראי המרבי.

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

חוק לצמצום השימוש במזומן, התשע"ח-2018

ביום 18 במרץ 2018 פורסם החוק לצמצום השימוש במזומן, התשע"ח-2018.

מטרת החוק לצמצם את השימוש במזומנים בביצוע עסקאות - הן על ידי מקבל התשלום והן על ידי נותן התשלום.

כמו כן, מטרת החוק להסדיר את דרך התשלום בשיקים. החוק קובע מגבלות מסוימות על דרכי השימוש במזומן ובשיקים.

החוק יכנס לתוקף ביום 1 בינואר 2019 למעט מספר סעיפים שתחולתם מיום 1 ביולי 2019.

על פי החוק למפקח על הבנקים נתונה סמכות להטיל עיצומים כספיים על תאגידי בנקאי שפרע שיק תוך הפרת אחת ההגבלות החלות על השיק לפי התוספת השנייה.

תחילת הטלת העיצומים על ידי הפיקוח על הבנקים מיום 1 ביולי 2019.

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

חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח-2018

חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח-2018 (להלן: "החוק"), פורסם ביום 15 במרץ 2018. החוק יכנס לתוקף ביום 15 בספטמבר 2019.

החוק מייצר קודיפיקציה של דיני חדלות הפירעון ושיקום כלכלי, מסדיר באופן מקיף את כלל דיני חדלות הפירעון של יחידים ושל תאגידי ושיקום כלכלי, ומביא לביטול הפקודות הישנות וההסדרים הקיימים בחוק החברות.

לחוק שלוש מטרות עיקריות:

- להביא לשיקומו הכלכלי של החייב. החוק מבקש לראות את הכישלון ביכולת פירעון האשראי וחדלות פירעון כתאונה כלכלית ולא כפגם מוסרי.

- הגדלת שיעור החוב שיפרע לנושים הבלתי מובטחים.

- הגברת הוודאות והיציבות של הדיון, קיצור הליכים והפחתת הנטל הברוקרטי.

החוק מציג שינויים בנושאים שונים כגון: סף הכניסה להליכי חדלות פירעון, משך הליכי חדלות פירעון, הצמדה וריבית, שעבוד צף, קיזוז חובות הדדיים, מעמדו של מממן הליכי פעולות חברה בהקפאת הליכים, אחריות דירקטורים ומנהלים, וניהול משא ומתן על הסדר חוב.

להערכת הבנק, צפויה לחוק השפעה בהיבט מתן האשראי ושיעור הפירעון שלו בעת כשל. הבנק נערך ליישום הוראות החוק.

חוק למניעת הפצה ומימון של נשק להשמדה המונית, התשע"ח-2018

החוק פורסם ביום 11 במרץ 2018 ונכנס לתוקף באותו מועד. מטרת החוק למנוע הפצה ומימון של נשק להשמדה המונית, כולל בדרך של יישום סנקציות של מועצת הביטחון על גורמים המפיצים, מממנים או מסייעים בהפצה ומימון של נשק להשמדה המונית. נקבעו עבירות חדשות המהוות גם עבירות על חוק איסור הלבנת הון.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

החוק מטיל חובות ואיסורים גם על בנקים ומטיל סנקציות פליליות על הפרתן. בין החובות - איסור קיום פעילות כלכלית עם גורם מוכרז או גורם קשור (המונחים הוגדרו בחוק) וחובת דיווח אם מתגלה פעילות כזו. החוק מטיל אחריות אישית על נושאי משרה בתאגיד וביניהם האחראי על יישום חובות איסור הלבנת הון, עליו מטיל ליישם גם חוק זה. הבנק מיישם את החוק.

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, והוא צפוי להיכנס לתוקף ביום 22 במרץ 2021, אלא אם כן המועד יידחה (שתי דחיות אפשריות של עד חצי שנה כל אחת).

על פי התיקון לחוק במקרה ומבקש לקוח (יחיד או לקוח שהוא תאגיד מסוג שקבע הנגד 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.

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

כללי ההגבלים העסקיים (פטור סוג להסדרי הלוואות משותפות) (הוראת שעה), התשע"ח-2018

ביום 9 במאי 2018 פורסמו על ידי הממונה על ההגבלים העסקיים הכללים להלן, אשר פוטרים הסדר הלוואה משותפת לו שותפים תאגידי בנקאי או גוף מוסדי או סולק כהגדרתו בכללים או גופים דומים שהתאגדו מחוץ לישראל, מהחובה לקבלת אישור בית הדין להגבלים עסקיים להסדר, אם התקיימו תנאים שונים ביניהם: פנית מארגן הלוואה למלווים נוספים נעשתה בהסכמת הלווה מראש ובכתב; הלווה רשאי לתת ולשאת עם המלווים הנוספים על תנאי האשראי בהלוואה המשותפת שלא באמצעות מארגן האשראי; מתקיים אחד מהתנאים הבאים: קיים לפחות מארגן הלוואה פוטנציאלי להלוואה שאינו צד להסדר, כל מארגני הלוואה הפוטנציאליים הם צדדים להסדר אולם ללא השתתפות כולם לא יכול הלווה לקבל תנאי אשראי דומים לאלו המוצעים לו בהסדר, כל מארגני הלוואה הפוטנציאליים הם צדדים להסדר, אך החלק המצרפי של מלווים שהם מארגני הלוואה פוטנציאליים נמוך מ-20%; מתקיים אחד התנאים הבאים: ההסדר אינו כולל יותר ממלווה גדול אחד (מוגדר כמי שחלקו באשראי למגזר העסקי בישראל עולה על 20%), ההסדר כולל יותר ממלווה גדול אחד אך לא יותר ממלווה גדול אחד שמשמש כמארגן הלוואה, וללא השתתפות כולם לא יוכל הלווה לקבל תנאי אשראי דומים לאלו המוצעים לו בהסדר, ההסדר כולל יותר ממלווה גדול אחד אך המארגן אינו מלווה גדול וחלקם המצרפי של המלווים הגדולים נמוך מ-20%; עיקרו של הסדר הלוואה המשותפת אינו בהפחתת התחרות או במניעתה; אין בהסדר הלוואה המשותפת כבילות שאינן נחוצות למימוש עיקרו.

תוקף הכללים לשלוש שנים החל ממועד פרסומם.

יצוין כי הכללים מבטלים את מכתב הממונה על ההגבלים העסקיים מיום 28 בדצמבר 2017 המופנה למנהלי התאגידים הבנקאיים והגופים המוסדיים על הסדרי קונסורציום בנושא זה.

ליישום הכללים אין השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

פרסום רשות ההגבלים העסקיים - מעבר לסליקה יומית בכרטיסי אשראי

בחודש אפריל 2018, פרסמה רשות ההגבלים העסקיים כי תידרש מעבר של חברות כרטיסי אשראי לסליקה יומית של בתי עסק החל מחודש מיוני 2021. זאת במסגרת התנאים לאישור ההסדר הכובל לסליקה צולבת בין חברות כרטיסי האשראי. ליישום הדרישה לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

חוק הדיור המוגן (תיקון), התשע"ח-2018

ביום 25 ביולי 2018 פורסם תיקון לחוק הדיור המוגן אשר עוסק, בין היתר בהבטחת כספי הפיקדון שמשולם על ידי הדייר בבית הדיור המוגן למפעיל בעל הרישיון וקובע, כי לא ניתן להתנות על סעיף הבטוחות או לוותר עליו. כמו כן נקבע, כי בשלב ההקמה מותרות בטוחות של ערבות בנקאית או פוליסת ביטוח בלבד. וכן נקבעה כבטוחה - אפשרות רישום הערת אזהרה לתקופה של שנתיים.

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

תיקון 28 לחוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד-1994

ביום 3 באוגוסט 2017 פורסם ברשומות תיקון 28 לחוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד-1994 (להלן - חוק השקעות משותפות בנאמנות) אשר נכנס לתוקף יחד עם התקנות לפיו, בתחילת חודש אוקטובר 2018.

התיקון נכנס לתוקף באופן מדורג במספר פעימות עד 20 בדצמבר 2018. מטרת תיקון 28 הינה הסדרת תחום קרנות הסל תחת חוק השקעות משותפות בנאמנות, במסגרתו הפכו תעודות הסל לקרנות נאמנות מסוג קרן נאמנות מחקה סגורה - קרן סל. במסגרת התיקון הוגדרה קרן סל כקרן מחקה (קרן אשר לפי מדיניות ההשקעות שלה ייעודה הוא השגת תוצאות הנגזרות משיעור השינוי במחיר מדד או סחורה) שהיא קרן סגורה, וכן נקבע לגביה בהסכם הקרן כי היא קרן סל.

מהלך החקיקה כלל פרסום תקנות חדשות, ביצוע תיקונים בתקנות קיימות וכן ביצוע התאמות בתקנון הבורסה.

במסגרת תיקון 28 הוחלו על קרנות הסל מגבלות שונות בקשר לשיעור ההשקעה וההחזקה בנכסים שונים כך שהתיקון האמור השפיע מהותית על תמהיל ההפקדות בבנקים של גופים אלו.

הבנק טיפל בהשפעות אלה מבעוד מועד ופעל על פי תוכנית עבודה סדורה לחיזוק ושמירה על יחסי הנזילות.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

חוק ההגבלים העסקיים (תיקון מספר 21), התשע"ט-2019

בחודש ינואר 2019 פורסם תיקון לחוק ההגבלים העסקיים, אשר קבע את שינוי שם החוק לחוק התחרות הכלכלית. עוד במסגרת התיקון הורחבה האחריות של נושאי משרה בתאגיד, הוגדלה תקרת העיצומים הכספיים, הורחבה ההגדרה של בעל מונופולין, הוחמרה הענישה הפלילית בגין קרטלים, שונה פרק הזמן לבחינת עסקאות מיזוגים ופטורים, וכן נקבע כי החרגת הסדר כובל מסוים מתחולתו של פטור סוג תהא כפופה לביקורת שיפוטית של בג"צ.

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

תקנות מס הכנסה (יישום תקן אחיד לדיווח ולבדיקת נאותות של מידע על חשבונות פיננסיים), התשע"ט-2019

ביום 6 בפברואר 2019, פורסמו תקנות מס הכנסה (יישום תקן אחיד לדיווח ולבדיקת נאותות של מידע על חשבונות פיננסיים), התשע"ט-2019. התקנות הותקנו בהמשך לחוק לתיקון פקודת מס הכנסה (מספר 227), התשע"ו-2016.

התקן האחד, CRS (Common Reporting Standard), הינו תקן שפותח על ידי ארגון ה-OECD, לאיסוף מידע אודות חשבונות פיננסיים של תושבים זרים לצורך קיום חילופי מידע בין מדינות למטרות אכיפת מס ("התקן האחד"). מדינת ישראל הודיעה, בחודש אוקטובר 2014, כי תאמץ את התקן האחד. לשם כך נדרש לבצע תיקוני חקיקה בדין הישראלי ובהתאם הותקנו התקנות:

- הוראות המחייבות מוסד פיננסי ישראלי מדווח לבצע בדיקות נאותות לחשבונות פיננסיים, של יחידים ושל ישויות, המנוהלים אצלו וסיווג החשבונות כחשבונות של תושבי מדינה זרה.
- הוראות המחייבות מוסד פיננסי ישראלי מדווח לדווח לרשות המיסים בישראל על חשבונות בני דיווח או על היעדרם.
- הוראות המחייבות מוסד פיננסי ישראלי מדווח לתת הודעה ללקוח בדבר העברת מידע אודות הלקוח וחשבון שבבעלותו למנהל ברשות המיסים בישראל וממנו לרשות למדינה זרה.
- הוראות מעבר לעניין אופן ביצוע ההוראות לעיל בנוגע לשנים 2017 ו-2018.
- התקנות קובעות לוחות זמנים לביצוע הליכי הזיהוי והדיווח על ידי המוסדות הפיננסיים, כאשר המועד הראשון להעברת דיווח לרשות המיסים בגין שנת 2017 הוא 23 ביוני 2019 ובגין שנת 2018 הוא 8 בספטמבר 2019.

הבנק מיישם זה מכבר את הוראות החוק לתיקון פקודת מס הכנסה (מס' 227), התשע"ו-2016, ונערך, מבעוד מועד, ליישום הוראות התקנות בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים בהן.

חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019

ביום 9 בינואר 2019 פורסם חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 (להלן: "חוק שירותי תשלום") שרובו עתיד להיכנס לתוקף ביום 9 בינואר 2020, מיעוטו של החוק (סעי' 77 (ב) ו-(ג)) עתיד להיכנס לתוקף ביום 9 ביולי 2021.

הוראות החוק מבוססות בעיקר על האסדרה המקבילה באירופה (דירקטיבת PSD-2 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 ושאינו 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.

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.

תקנות מס הכנסה (יישום תקן אחיד לדיווח ולבדיקת נאותות של מידע על חשבונות פיננסיים), התשע"ט-2019

ביום 6 בפברואר 2019, פורסמו תקנות מס הכנסה (יישום תקן אחיד לדיווח ולבדיקת נאותות של מידע על חשבונות פיננסיים), התשע"ט-2019. התקנות הותקנו בהמשך לחוק לתיקון פקודת מס הכנסה (מספר 227), התשע"ו-2016.

התקן האחד, CRS (Common Reporting Standard), הינו תקן שפותח על ידי ארגון ה-OECD, לאיסוף מידע אודות חשבונות פיננסיים של תושבים זרים לצורך קיום חילופי מידע בין מדינות למטרות אכיפת מס ("התקן האחד"). מדינת ישראל הודיעה, בחודש אוקטובר 2014, כי תאמץ את התקן האחד. לשם כך נדרש לבצע תיקוני חקיקה בדין הישראלי ובהתאם הותקנו התקנות:

התקנות קובעות, בין היתר, את ההוראות הבאות:

- הוראות המחייבות מוסד פיננסי ישראלי מדווח לבצע בדיקות נאותות לחשבונות פיננסיים, של יחידים ושל ישויות, המנוהלים אצלו וסיווג החשבונות כחשבונות של תושבי מדינה זרה.
- הוראות המחייבות מוסד פיננסי ישראלי מדווח לדווח לרשות המיסים בישראל על חשבונות בני דיווח או על היעדרם.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

- הוראות המחייבות מוסד פיננסי ישראלי מדווח לתת הודעה ללקוח בדבר העברת מידע אודות הלקוח וחשבון שבבעלותו למנהל ברשות המיסים בישראל וממנו לרשות למדינה זרה.
 - הוראות מעבר לעניין אופן ביצוע ההוראות לעיל בנוגע לשנים 2017 ו-2018.
 - התקנות קובעות לוחות זמנים לביצוע הליכי הזיהוי והדיווח על ידי המוסדות הפיננסיים, כאשר המועד הראשון להעברת דיווח לרשות המיסים בגין שנת 2017 הוא 23 ביוני 2019 ובגין שנת 2018 הוא 8 בספטמבר 2019.
- הבנק מיישם זה מכבר את הוראות החוק לתיקון פקודת מס הכנסה (מס' 227), התשע"ו-2016, ונערך, מבעוד מועד, ליישום הוראות התקנות בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים בהן.

הפיקוח על הבנקים

חוזרים והוראות דיווח לציבור

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

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

- תמצית השינויים שחלו מהדוחות הכספיים לשנת 2017:
 - הסדרת הגילויים בדבר סיכון שער חליפין והכנסות הריבית נטו.
 - מידע רב שנתי ומידע רב רבעוני הועברו לנספחים לדוחות הכספיים.
 - הרחבת הגילויים בנושאים: עסקאות מכירה, רכישה וסינדיקציה של אשראי; תכנון ההון ויעד ההון של הבנק.
 - צמצום מידע בדוח בנושאים שונים.
 - תמצית השינויים שחלו מהדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2018:
 - הוספת מדדי ביצוע רגולטוריים בדוח הסיכונים.
 - מתן גילוי בדבר עסקאות מימון ממונף.
 - תמצית השינויים שחלו מהדוחות הכספיים לשנת 2018:
 - הסדרת הגילוי בדבר חשיפה למדינות זרות, סיכון אשראי לענפי משק, סיכון ריבית ותגמול.
 - דוח סיכונים: העברת מידע מפורט יותר על סיכונים לדוח הסיכונים, הדגשת מידע חשוב ובר השוואה, ביטול מידע חוזר בדוח הכספי וצמצום תדירות הגילוי.
- הבנק מיישם את השינויים האמורים.

הליכי גביית חובות

ביום 1 בפברואר 2017 פרסם בנק ישראל את הוראת ניהול בנקאי תקין 450, בנושא הליכי גביית חובות, אשר נועדה להסדיר את הפעולות שיש לנקוט לצורך הגברת ההוגנות והשקיפות בעת גביית חובות מלקוחות אשר אינם עומדים בתנאי הלוואתם ואינם פורעים אותה כסדרה ובעת הטיפול בגביית החובות, טרם ואגב נקיטת הליכים משפטיים. תחילתה של ההוראה שנה ממועד פרסומה. הבנק מיישם את ההוראה החל מיום 1 בפברואר 2018.

איסור הלבנת הון

ביום 1 בינואר 2018 נכנס לתוקפה הוראת ניהול בנקאי תקין 411, בנושא ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור, אשר משלבת חוזרים ומכתבים פיקוחיים בנושא אשר פורסמו ממועד התיקון המקיף האחרון להוראה. ההוראה הורחבה ונערכה כהוראת ניהול סיכונים כולל זיהוי והערכה וצעדים אופרטיביים להפחתת התיקונים העיקריים להוראה כוללים: הסבר לגישה מבוססת סיכון, חידוד הגדרות, הרחבת פירוט תפקידים של פונקציות הממשל התאגידי, פירוט הגורמים שעליהם נדרש הבנק להתבסס בביצוע הערכת הסיכונים ופירוט בסיס המידע שעל הבנק לאסוף מגורמים פנימיים וחיצוניים בכדי לגבש את הערכת הסיכונים. הבנק מיישם את ההוראה.

הפחתת העמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה ומידי בכרטיסי אשראי

ביום 25 בפברואר 2018, פרסם בנק ישראל מתווה להפחתת העמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה בכרטיסי חיוב בכ-30% משיעור של 0.7% מהיקף העסקה כיום לשיעור של 0.5% בינואר 2023. המהלך כולל 5 פעימות: הראשונה בינואר 2019 (0.6%), השנייה בינואר 2020 (0.575%), השלישית בינואר 2021 (0.55%), הרביעית בינואר 2022 (0.525%) והאחרונה כאמור בינואר 2023.

בנוסף, החליט בנק ישראל להפחית את העמלה הצולבת בעסקאות חיוב מידי בכרטיסי אשראי משיעור של 0.3% ל-0.25% בינואר 2023. המתווה כולל 2 פעימות: הראשונה בינואר 2021 (0.275%) והשנייה כאמור בינואר 2023. ליישום הפחתת העמלה לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

מדידה והלימות הון

ביום 15 במרץ 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר לעדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 203 (מדידה והלימות הון - סיכון אשראי) בנושא משקל הסיכון להלוואת בשיעור מימון של מעל 60%.

בחוזר נקבע כי הלוואות בשיעור מימון של מעל 60% יקבלו משקל סיכון של 60% לעומת משקל סיכון של 75% לפני העדכון. מטרת העדכון היא להקל על הזוגות הצעירים ומשפרי דיור הרוכשים דירות בשיעור מימון גבוה.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

מועד תחילת העדכון הינו מיום פרסום החוזר. הבנק מיישם את החוזר. יישום החוזר מקטין את נכסי הסיכון הנובעים מביצועים חדשים של הלוואות לדיוור, בשיעור מימון של מעל 60%, שניתנו מיום פרסום החוזר.

פעילות התאגידים הבנקאיים מול לקוחות מסוג נותני שירותים פיננסיים מוסדרים ורכזי הצעה

ביום 15 באפריל 2018 פרסם בנק ישראל חוזר אשר מטרתו לקבוע הנחיות שיאפשרו לתאגידים בנקאיים לתת שירות ולנהל את סיכונים בפעילותם עם הגופים הפיננסיים המוסדרים (גופים שמפוקחים על ידי רשות שוק ההון בהתאם לחוק הפיקוח). זאת, בהמשך לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים, התשע"ו-2016), אשר מטרתו ליצור אסדרה כוללת, מקיפה וקוהרנטית ככל האפשר, של כל שוק מתן השירותים הפיננסיים והגופים הפועלים בו.

בהתאם לחוזר הבנק נדרש לקבוע מדיניות ונהלים לפתיחה וניהול חשבונות לגופים פיננסיים מוסדרים אשר ישקפו, בין היתר, גישה מבוססת סיכון. הבנק מיישם את החוזר. ליישום החוזר אין השפעה על הדוחות הכספיים של הבנק.

ניהול סיכונים סייבר בשרשרת אספקה

בחודש אפריל 2018 פרסם בנק ישראל את הוראת ניהול בנקאי תקין 363, בנושא ניהול סיכונים סייבר בשרשרת אספקה, אשר נועדה להבהיר את האחריות של הבנק בנוגע לקיום תצורות עבודה מאובטחת מול הספקים החיצוניים המהותיים, ואת חובותיו לניהול סיכונים סייבר הולמים בפעילות ספקים אלו בחצרותיהם, בחצרי הבנק ובממשקי הבנק עם הספקים. עיקרי הסעיפים בהוראה יכנסו לתוקף 6 חודשים ממועד פרסום החוזר. הבנק מיישם את החוזר.

ליישום החוזר אין השפעה על הדוחות הכספיים של הבנק.

עסקאות רכישת חובות של חייבים מלקוחות מסחריים

ביום 28 במאי 2018 פרסם בנק ישראל מכתב בנושא עסקאות רכישת חובות של חייבים מלקוחות מסחריים בו מפורטים דגשים ומחויבות הבנק למפות ולנהל את הסיכונים הנגזרים מכל עסקה לרכישת חובות ולטפל בהיבטי ניהול אשראי, היבטי דיווח כספי והיבטי ציות הנגזרים מתנאי העסקה. הבנק נדרש לבצע ביקורת פנימית מקיפה בהתייחס לנאותות הטיפול ולהעביר את דוח הביקורת לפיקוח עד סוף חודש יוני 2019. ליישום ההנחיה אין השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

כרטיסי חיוב

ביום 2 ביולי 2018 פרסם בנק ישראל חוזר עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 470 (כרטיסי חיוב). על פי החוזר, החל מיום 1 בפברואר 2019, בנקים יעבירו למתפעל ההנפקה של כרטיסי חיוב את הכספים בגין עסקות בכרטיסים שהונפקו על ידם במועד בו נדרש המתפעל להעביר כספים אלו לסולק, ללא תלות במועד החיוב של הלקוח או זהות הסולק. עוד נקבע כי הסכמי תפעול חדשים בין מנפיק למתפעל או הסכמים קיימים בהם בוצע שינוי מהותי שיחתמו עד ינואר 2022 יועברו לפיקוח.

הבנק מיישם את החוזר. ליישום החוזר אין השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנק.

מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים

ביום 1 באוגוסט 2018 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313. על פי העדכון חשיפת תאגיד בנקאי ל"קבוצת לווים חברת כרטיסי אשראי", בניכוי הסכומים המותרים על פי החוזר, לא תעלה על 15% מהון התאגיד הבנקאי, בדומה למגבלה החלה על חשיפה ל"קבוצת לווים בנקאית".

בנוסף, חבות של "קבוצת לווים חברת כרטיסי אשראי" תיכלל במגבלה המצרפית של לווים גדולים (לווים שחבותם מהווה מעל 10% מהון התאגיד הבנקאי). כמו כן, בוטלה ההחרגה של חבות של "קבוצת לווים בנקאית" לחברת כרטיסי אשראי לעניין המגבלה המצרפית של לווים גדולים.

במהלך חמש שנים מיום פרסום העדכון להוראה, חבות של "קבוצת לווים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי", לא תהיה כפופה למגבלת "קבוצת לווים בנקאית" ולא תיכלל במגבלה המצרפית של לווים גדולים. תחולת יתר העדכונים להוראה - יום פרסום החוזר. ליישום העדכון אין השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

התייעלות תפעולית של המערכת הבנקאית בישראל - הארכת תוקף מכתבי המפקחת

ביום 16 בספטמבר 2018 התקבל מכתב המפקחת על הבנקים בנושא התייעלות תפעולית של המערכת הבנקאית בישראל - הארכת תוקף מכתבי המפקחת. על פי המכתב על מנת לאפשר לתאגידים בנקאיים ליישם תוכניות התייעלות נוספות, יוארך תוקף שני המכתבים מיום 12 בינואר 2016 ומיום 13 ביוני 2017 עד ליום 31 בדצמבר 2019.

לפרטים בדבר תוכניות התייעלות שאישר דירקטוריון הבנק ביום 27 בדצמבר 2016 וביום 19 ביוני 2017 ראה ביאורים 22 ו-25 לדוחות הכספיים לשנת 2017.

דירקטוריון

ביום 13 בנובמבר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 בנושא דירקטוריון.

בהתאם לחוזר, בהמשך ליעדי שיפור אפקטיביות עבודת הדירקטוריון והגברת כשירותו המקצועית, נוספה דרישה לקביעת מדיניות לגבי המשך כהונה מקסימאלית של יושבי ראש ועדות הדירקטוריון.

בנוסף, נקבע כי יש להגביר את מעורבותו של הדירקטוריון בתחומי החדשנות העסקית מבוססת טכנולוגיה, תשתיות, ניהול ושימוש במידע, וזאת באמצעות הקמה של ועדה דירקטוריונית ייעודית לענייני טכנולוגיה וחדשנות טכנולוגית.

תחולת ההוראה מיום פרסומה למעט הדרישה כי לפחות אחד מחברי הוועדה לענייני טכנולוגיה וחדשנות טכנולוגית יהיה בעל ידע בתחום אשר תחולתה מיום 1 ביולי 2020.

הבנק מיישם את החוזר.

לפרטים בדבר הקמת ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית ובדבר מינוי מר גלעד רבינוביץ כדירקטור חיצוני בבנק ראה פרק הדירקטוריון וההנהלה לעיל.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

מדיניות תגמול

ביום 13 בנובמבר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301A בנושא מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי. בהתאם לעדכון האיסור על תגמולים משתנים במהותם שאינם מותני ביצועים, כדוגמת מענקי שימור, לא יחול על עובד מפתח שאינו נושא משרה. הבנק מיישם את ההוראה.

מדידה והלימות הון

ביום 13 בנובמבר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר להוראת ניהול בנקאי תקין 203 בנושא הלימות הון. החוזר כולל עדכון של מקדם ההמרה לאשראי (CCF) המוחל על ערבויות להבטחת השקעות של רוכשי דירות על פי חוק המכר. לפי העדכון, מקדם ההמרה לאשראי לערבויות חוק מכר בגין דירה שטרם נמסרה למשתכן, יעמוד על שיעור של 30% (במקום 50%). הבנק מיישם את החוזר. יישום החוזר מקטין את נכסי הסיכון בסכום של כ-1 מיליארדי שקלים חדשים (גידול של כ-0.07% ביחס הון עצמי רובד 1).

החלפת עוגן ריבית

ביום 12 בפברואר 2019 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטה בנושא החלפת עוגני ריבית בחוץ לארץ. על פי הטיוטה, לאור הפסקת פרסום עוגני הריבית הקיימים בעולם, החל משנת 2021, והחלפתם בעוגנים אחרים, תאגידים בנקאיים נדרשים להיערך מבעוד מועד לשינויים הצפויים.

- לצורך היערכות להפסקת פרסומי ריביות הלייבור, בוצעו בבנק הפעולות הבאות:
- מונה גורם ניהולי האחראי לריכוז בחינת ההשפעות של הביטול על הבנק.
- בוצע מיפוי של המכשירים והחוזים המושפעים באופן פוטנציאלי מהחלפה זו.
- המשך היערכות יהיה בהלימה לקצב החלפת עוגני הריבית והרגולציה בנושא.

דירוג האשראי של הבנק

ביום 14 בינואר 2019 אישררה S&P GLOBAL RATINGS MAALOT LTD (להלן: "מעלות") את דירוג המנפיק של הבנק העומד על iAAA, תחזית דירוג "יציבה". דירוגם של כתבי ההתחייבות הנדחים שהונפקו על ידי טפחות הנפקות, משקף רמה אחת נמוכה יותר מדירוג המנפיק, קרי בדירוג של iAA+. כתבי התחייבות נדחים אלו כשירים להכרה כהון רובד 2 בהתאם להוראות המעבר של באזל III.

דירוג שטרי ההון הנדחים של הבנק, אשר מוכרים כהון רובד 2 בהתאם להוראת המעבר של באזל III הוא iA+.

דירוג כתבי ההתחייבות הנדחים עם מנגנון חוזי לספיגת הפסדים (CoCo) אשר כשירים להכרה כהון רובד 2 בהתאם להוראות באזל III הוא iAA-, תחזית דרוג יציבה. ביום 6 בספטמבר 2018 אישררה חברת מדרוג בע"מ (אשר הוקמה בשיתוף עם חברת מודיס העולמית המחזיקה ב-51% מהבעלות) (להלן: "מדרוג") את דירוגי הבנק. דירוג פיקדונות לזמן ארוך והחוב הבכיר של הבנק הינו Aaa.il באופק יציב. כתבי ההתחייבות הנדחים (הון משני תחתון) מדרגים באופק יציב Aa1.il, ושטרי ההון הנדחים (הון משני עליון) מדרגים Aa2.il באופק יציב.

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

ביום 30 ביוני 2015 אישררה חברת הדירוג Moody's את דירוג פיקדונות הבנק לטווח ארוך ברמת A2 והעלתה את אופק הדירוג ל"יציב" מ"שלילי", ומאז נותר הדירוג ללא שינוי.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

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 לרוב על פי מחזור הפעילות של הלקוח (מחזור מכירות שנתי או היקף הכנסות שנתי).

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

מגזרי הפעילות הפיקוחיים

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

אנשים פרטיים מוגדרים כיחידים שאין להם חבות לבנק או שהחבות שלהם מסווגת ל"אנשים פרטיים - הלוואות לדיוור 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 שמהן הוא עשוי להניב הכנסות והוצאות אשר עומדות בקריטריונים להלן:

- תוצאות פעילותו נבחנות באופן סדיר לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכות ביצועים.

- קיים לגביו מידע פיננסי נפרד.

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

להלן תמצית ההבדלים:

- מגזרי הפעילות של הבנק ב"גישת ההנהלה" מבוססים על שייך הלקוח ליחידה הארגונית האחראית בתקופה שחלפה. לעומת זאת פילוח הלקוחות למגזרי פעילות פיקוחיים מבוסס על הגדרות אחידות שנקבעו על-ידי הפיקוח על הבנקים, כמפורט לעיל.

- קיים מתאם גבוה בין המאפיינים שקבעה ההנהלה לצורך שייך לקוחות לחטיבה האחראית לבין ההגדרות הפיקוחיות.

- יחד עם זאת, ייתכנו מצבים בהתאם ל"גישת ההנהלה" בהם השייך הסופי של הלקוח יתבסס על פרמטרים נוספים, לדוגמה: התמחות של יחידה מסוימת בסוגי פעילות של לקוחות או ניסיון שנצבר בעבודה עם הלקוח, המעניק יתרונות עסקיים ושירותיים לשייך הלקוח לחטיבה ספציפית או השתייכות לאותה קבוצת לווים.

- הבדלים נוספים באים לידי ביטוי בהגדרת הבנק לבנקאות הפרטית, אופן טיפולו בגופים מוסדיים, פעילות עסקית המשויכת למגזר הניהול הפיננסי והבדלים נוספים הנובעים מההגדרות המפורטות לעיל.

- השוני בהגדרות בא לידי ביטוי בעיקר במגזרים הבאים:

- לקוחות פרטיים עם תיק נכסים פיננסיים בבנק הנמוך מ-3 מיליוני שקלים שסווגו למגזר בנקאות פרטית בגילוי על מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה, סווגו למגזר משקי בית בגילוי על מגזרי פעילות פיקוחיים.

- עסקים זעירים וקטנים, שסווגו למגזר בנקאות פרטית בגילוי על מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה, בהתבסס על שיוכם ליחידה הארגונית האחראית, סווגו למגזרים העסקיים הפיקוחיים בהתאם להגדרות לעיל בגילוי על מגזרי פעילות פיקוחיים.

- לקוחות עסקיים שסווגו למגזר העסקי או למגזר המסחרי בגילוי על מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה, בהתבסס על שיוכם ליחידה הארגונית האחראית, סווגו למגזר עסקים זעירים וקטנים בהתאם לקריטריונים שפורטו לעיל בגילוי על מגזרי פעילות פיקוחיים.

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

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

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

חריגים לסיווג לקוחות עסקיים בהתאם למחזור פעילות

- בהתאם לקובץ שאלות ותשובות של בנק ישראל מסווג הבנק לקוחות עסקיים למגזרי פעילות שלא על פי מחזור פעילותם במקרים הבאים:
- כאשר לבנק אין מידע לגבי מחזור ההכנסות של לקוח עסקי, 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 יוכלו ב-10 לצורך סיווגים כאמור.
 - כאשר לדעת הבנק, מחזור ההכנסות של לקוח עסקי אינו מייצג את היקף פעילותו וסך המאזן של הלקוח גדול מ-100 מיליוני שקלים חדשים, מסווג הבנק את הלקוח למגזר עסקים גדולים. סיווג באופן זה מבוצע למשל בענף הנדל"ן. כאשר סך המאזן נמוך מ-100 מיליוני שקלים חדשים ומחזור ההכנסות אינו מייצג כאמור, יסווג הלקוח, בדרך כלל, כדלקמן:
- עסקים זעירים וקטנים - סך הנכסים במאזן הלקוח נמוך מ-50 מיליוני שקלים חדשים.
עסקים בינוניים - עסקים שסך הנכסים במאזן הלקוח גדול או שווה ל-50 מיליוני שקלים וקטן מ-215 מיליוני שקלים חדשים.
עסקים גדולים - עסקים שסך הנכסים במאזן הלקוח גדול או שווה ל-215 מיליוני שקלים חדשים.

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

- הכנסות ריבית מאשראי והוצאות ריבית על פיקדונות מיוחסות ישירות ללקוח. בגין אשראי מיוחסת ללקוחות הוצאה בגובה עלות המקורות (מחיר המעבר), כנגד זיכוי בין-מגזרי למגזר הניהול הפיננסי. כל אחד מהמגזרים מחויב גם בפרמיה העודפת הגלומה בעלות גיוס מכשירי הון כשירים להלימות הון. זאת על פי ההון המיוחס לפעילותו. בגין פיקדונות מיוחסת ללקוחות הכנסה בגובה עלות המקורות, כנגד חיוב בין-מגזרי למגזר הניהול הפיננסי. מחירי המעבר לאשראי ופיקדונות דומים. כל אחד מהמגזרים מזוכה בגין ההון המיוחס לפעילותו, כנגד חיוב מגזר הניהול הפיננסי. צריכת ההון נמדדת על פי היקף הממוצע של נכסי הסיכון המנוהלים במגזר.
- בחישוב נכסי הסיכון המיוחסים לכל מגזר, "מומרים" חשיפות אשראי חוץ מאזני לשווה ערך אשראי, לפי מקדמים שנקבעו בהוראות המדידה של הלימות הון.
- בפעילות במכשירים נגזרים מיוחסת ללקוח רווחיות בגובה המרווח המגולם במחיר המכשיר הנגזר המצוטט ללקוח. רווחים הנובעים משינויים בשווי 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 היא בוצעה.
- הכנסות מעמלות והכנסות אחרות משויכות ספציפית ללקוחות.
- הוצאות שכר, אחזקת מבנים והוצאות אחרות המשויכות 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 שיעור המס האפקטיבי, ובהתחשב בהשפעות מס המתייחסות למגזרים מסוימים ולא לכלל פעילות הבנק.
- התשואה להון מחושבת כיחס שבין הרווח הנקי לבין ההון העצמי המיוחס. ההון העצמי מיוחס על בסיס נכסי הסיכון הממוצעים של הלקוחות.
- יתרות מאזניות ויתרות נכסים בניהול שיוכו ספציפית ללקוחות.
- הרכוש הקבוע מיוחס בהתאם למפתחות העמסה מתאימים.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

מגזר משקי הבית

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

מוצרים ושירותים

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

בנקאות ופיננסים

עיקר השירותים הניתנים במסגרת זו:

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

משכנתאות

שירותים עיקריים בתחום המשכנתאות:

הלוואות מכספי הבנק - הלוואות מכספי הבנק ובאחריותו, ניתנות לרכישה/בנייה/הרחבה/שיפוץ של נכס מקרקעין, וכן הלוואות לכל מטרה במשכון דירת מגורים. ההלוואות ניתנות לתקופות ארוכות של עד 30 שנה, בהתאם לסוג ההלוואה וליכולת החזר של הלווה. הבנק נותן אשראי במגזרי הצמדה שונים ומציע "משכנתא משולבת" - הלוואה המשולבת 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 2018 ב-33 מיליוני שקלים חדשים בהשוואה ל-36 מיליוני שקלים בשנת 2017 ו-41 מיליוני שקלים חדשים בשנת 2016. לפרטים בדבר ההסכם בין משרד האוצר לבין הבנקים למתן הלוואות לזכאים ברמת ניקוד נמוכה מכספי הבנק ועל אחריותו, ראה ביאור 26 ג.18.

שיווק ביטוחים (ביטוח אגב משכנתא)

הרוב המכריע של הלויים מבטוחים בפוליסות ביטוח חיים בקשר להלוואה, והנכסים המשמשים כבטוחה מבטוחים בביטוח נכס. בהתאם להוראות המפקח על הביטוח והמפקח על הבנקים, ביטוחי חיים וביטוחי מבנה אגב הלוואה לדיור משווקים על ידי סוכנות ביטוח בבעלות מלאה של הבנק (טפחות סוכנות לביטוח 1989) בע"מ, שפעילותה נפרדת מפעילות הבנק והיא מוגבלת רק לתיווך בביטוח מבנה, לרבות נזקי מים, ובביטוח חיים אגב הלוואה הניתנת על ידי הבנק.

הלויים בוחרים בחלקם לערוך ביטוחיהם באמצעות סוכנות הביטוח של הבנק וחלקם באמצעות הסדרי ביטוח אחרים. כדי לשמור על הפרדה 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):

2016	2017	2018
96	95	103
15	15	16
111	110	119

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.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

כרטיסי אשראי

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

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

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

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

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

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

שירותים ייחודיים הניתנים בבנק ללקוחות המגזר

השירות הייחודי המרכזי שמציע הבנק הינו הפעילות במסגרת "הבנקאות ההיברידית", המאפשרת ללקוח מעטפת רב ערוצית שבמרכזה ישנה גישה ישירה ונוחה לבנקאי האישי באמצעות מגוון אמצעים טכנולוגיים זמינים. כחלק מההלך הבנקאות ההיברידית, המוקד הטלפוני הפך למרכז בנקאות המורכב מ-11 אשכולות וצוות לטיפול בלקוחות עסקיים. בהמשך לכך, גובשו צוותים ("צוותי סניף"), אשר כל אחד מהם משויך ל-9-8 סניפים במרחבים השונים. צוותים אלו מהווים חלק בלתי נפרד מהסניפים אליהם הם משויכים. בהתאם לכך, יכולים לקוחות הבנק להגיע ישירות אל הבנקאי שלהם בסניף, או לאחד מחברי צוות הסניף, באמצעות ערוצי התקשורת השונים, ועל פני 12 שעות פעילות, החל מהשעה 8:00 בבוקר ועד השעה 20:00 בערב ולאחר מכן לקבל שירותים בטלפון 24 שעות ביממה. כמו כן, במסגרת מגזר משקי הבית מציע הבנק ללקוחותיו שירותים, המביאים לידי ביטוי את היתרונות משילוב המוצרים השונים המוצעים על ידו ללקוחותיו ומתוארים לעיל. הבנק מציע הטבות שונות בתחום העובר ושב והאשראי ללקוחות נוסלי משכנתאות, במטרה לעודד לקוחות אלה לנהל חשבון עובר ושב בבנק. בנוסף, מציע הבנק הטבות בתחום המשכנתאות ללקוחות בעלי חשבונות עובר ושב בבנק, במטרה לעודד לקוחות אלו ליטול משכנתאות באמצעות הבנק. ההטבות הרלבנטיות הוחלו גם על לקוחות בנק יב, בהתאם לפעילותם ולמאפייניהם.

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

"חשבון פריוריטי": 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 הסניפים של הבנק ובאמצעות הערוצים הישירים והדיגיטליים.

בבנק פועלים משווקי משכנתאות בפרסה 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 פרואקטיבי מול לקוחות משכנתא ועובר-ושב פוטנציאליים.
- פעילות סינרגיה מול לקוחות פרטיים - מימוש פוטנציאל הסינרגיה של לקוחות המשכנתא.
- פעילות סינרגיה מול לקוחות עסקיים ולקוחות MM - עסקים, מפעלים, וועדי עובדים וכדומה.

סניפי הבנק במסגרת הקבוצה פועלים 193 מרכזי עסקים, סניפים, שלוחות ונציגויות בפרסה ארצית, ובתוכם 49 סניפי יב (מתוכם 3 סניפים בשירות חלקי). בהתאם לאסטרטגיית הצמיחה של הבנק, נמשכת הרחבת הפרסה הסניפית בדגש על סביבות עתירות עסקים, וכן לערים וליישובים של שני מגזרי אוכלוסייה מובחנים שבהם הבנק שואף לצמוח - המגזר הערבי והמגזר החרדי.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2018

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

- מרכז הבנקאות: צוות הסניף במרכז הבנקאות מגבה את הבנקאים בסניפים, מבצע פעולות ומוסר מידע ללקוחות הבנק כחלק מהשירות ההיברידי המשולב הניתן ללקוחות. השירות ניתן מסביב לשעון - 24 שעות ביממה (למעט שבתות וחגים).
- במרכז הבנקאות מבצעים מכירה מתוך שירות של "הלוואות ברגע", הוראות קבע, וכרטיסי אשראי, כמו כן מבצעים מהלך שימור לקוחות בתחום כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים.
- מרכז המשכנתאות: נמצא בלב העשייה בתחום המשכנתאות ומבצע ללקוחות מגוון פעולות הקשורות לתחום, בין היתר, הגשת בקשה ומתן ייעוץ לגבי הלוואה לדיר, קבלת מידע על הלוואה קיימת וביצוע הסדרים ותשלומים בהלוואות בפיגור.
- שירות הבנקאות ההיברידית בתחום המשכנתאות ניתנים בכל סניפי הבנק.
- מרכז המכירות: נועד לתמוך ביכולת המכירה של סניפי הבנק במסגרת 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 בסניפים. בנוסף, עוסק המרכז בגיוס לקוחות חדשים בתחום הפאסיבה, והעמקת פעילות פאסיבה ללקוחות קיימים תוך תמיכה במימון 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.
- הצגת נתוני תחום משכנתאות נעשית בממשק משתמש מתקדם ונוח ללקוחות. לקוחות המצטרפים לשירות יכולים לקבל מידע רב ערך לרבות: מידע מפורט על הלוואת המשכנתא (כולל תצוגה גרפית), פרטי הנכסים המשועבדים לטובת הלוואות המשכנתא, היסטוריית התשלומים של הלוואות המשכנתא, פרטי ביטוח חיים ונכס כפי שרשומים במערכת הבנק, מידע סביבתי מקיף, מחירוני דירות ניתוחי שוק מאתר "מדלן". בנוסף, הלקוחות יכולים להפיק באופן עצמאי מסמכים וטפסים שימושיים ישירות מהאתר.
- האתר החדש מאפשר "שירות התכתבות מאובטחת ללקוחות הנמצאים בתהליך קבלת משכנתא. שירות זה משדרג את חווית השירות ומחזק את הקשר האישי בין נטולי המשכנתאות והבנקאי האישי שמטפל בבקשתם. השירות מאפשר ליווי צמוד של הלקוח לכל אורך שלבי התהליך עד לביצוע המשכנתא, הרחבת ערוצי התקשורת, לרבות אמצעי להעברת מסמכים קלה ונוחה ביו הלקוח והבנקאי בסניף.
- אפליקציה בסלולר מאפשרת קבלת מידע בנקאי וביצוע פעולות באמצעות גלישה סלולארית במכשירי טלפון חכמים.
- אפליקציית "טפחות עד הבית": לבנק אפליקציה מתקדמת מסוגה ללקוחות המתעניינים בקבלת משכנתא. האפליקציה כוללת בין היתר: סיוע בבניית תוכנית לסימון קניית הדירה - מידע מקיף ועדכני על השכונות השונות, כולל עסקאות שבוצעו לאחרונה, מחירי דירות, תשואה משכירות, מדדים חברתיים, רמת החינוך ועוד, אפשרות לצילום ותיעוד דירות על ידי הלקוח מחשבון משכנתאות ייחודי, ושירות התכתבות עם בנקאי משכנתאות.
- שירות תיבת הודעות: קבלת הודעות מהבנק על הפעילות בחשבון באמצעות תיבת הודעות אישית באתר האינטרנט של הבנק.
- השירות הסלולרי: הפצת מידע בנקאי ופיננסי באמצעות טלפון סלולרי.
- השירות הטלפוני הממוחשב: השירות, הפעיל 24 שעות ביממה, ניתן ללקוחות המזדהים באמצעות 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 מזומנים, הזמנה והפקדת שיקים, ביצוע הלוואות וקבלת מידע.

אסטרטגיית עסקית

- אסטרטגיית השירות בבנק נשענת על ההבנה כי קשר אישי ואנושי עם בנקאי בעל רמת מקצועיות ושירותיות גבוהה נמצא בליבת הצרכים של הלקוח. הפריסה הסניפית של הבנק מהווה עוגן מרכזי ליצירת הקשר האישי עם הבנקאי, שחייב להיות מלווה בסביבה טכנולוגית-דיגיטלית עדכנית ויעילה.
- הבנק רואה חשיבות להמשך הפיתוח של מגזר משקי הבית ומתכוון לשמור ולבסס את מעמדו כמוביל בתחום הקמעונאי. להלן עיקרי היעדים בתחום משקי הבית והאסטרטגיית העסקים 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 הבינאי והנדל"ן לבין מגזר המשכנתאות. במסגרת זו מושם דגש על מימון מקסימאלי של שווק משכנתאות לרוכשי דירות בפרויקטים המוקמים על ידי לקוחות הנדל"ן.
- הגדלת נתח השוק של הבנק במגזר הערבי, במגזר החרדי ובלקוחות הגיל השלישי.

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

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

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 2018 נמשכה תופעת סגירת סניפים וצמצום עמדות טלרים 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 במהלך שנת 2018 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 השקעה הפרטיים.

לצד החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל שחוקק בינואר 2017, קיימים מספר מהלכים חקיקה ורגולציה מקבילים שצפויים להביא להגברת התחרות במגזר ובהם הקמת מאגר נתוני אשראי שצפוי להתחיל לפעול באפריל 2019, פרויקט הסדרת ניווד חשבונות בין בנקים ופרויקט להסדרת מערכת לשיתוף מידע בנקאי באמצעות הגדרת סטנדרט API ל"בנקאות פתוחה".

משכנתאות

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

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

מגזר בנקאות פרטית

לפרטים בדבר ההגדרה הפיקוחית, תיאור תמציתי של מאפייני המגזר (ב"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.

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 בכלל 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.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

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 ויבוא: 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.

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 במרכז להעמדת הלוואות לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה, בהעמדת הלוואות במגוון מסלולים במסגרת זו.

הלוואות לפרויקטי התייעלות אנרגטית בערבות המדינה

בחודש נובמבר 2018 נבחרה הצעת הבנק כאחת ההצעות הזוכות במסגרת קרן חדשה בערבות המדינה להענקת הלוואות למטרת פרויקטי התייעלות אנרגטית. הבנק צפוי להתחיל להעמיד הלוואות במסגרת הקרן החדשה במהלך המחצית הראשונה של 2019.

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: הקרן לעסקים קטנים ובינוניים והקרן למימון פרויקטי התייעלות אנרגטית.
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 צרכי הפיננסיים של הלקוח.

מגזר עסקים בינוניים

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

תיאור תמציתי של מאפייני המגזר ("גישת ההנהלה")

מגזר עסקים בינוניים כולל בעיקר חברות פרטיות וציבוריות בגודל בינוני (Middle Market) בעלי מחזור פעילות שבין 30 ל-120 מיליון שקלים חדשים. מגזר זה פועל בכל ענפי המשק כאשר העיקריים שבהם הינם תעשייה, מסחר ושירותים ובנייה ונדל"ן.
הטיפול בלקוחות מגזר זה הינו באחריות החטיבה העסקית של הבנק בעיקר בסקטור עסקים, הפועל באמצעות שלושה מוקדים עסקיים הפרוסים ברחבי הארץ ושירות משלים באמצעות מרכזי העסקים והפריסה הסניפית הרחבה של הבנק.
בכל מוקד מערך מקצועי לטיפול בכל צרכי הלקוח. המוקדים פועלים בתיאום עם מערך הסינוף של הבנק המטפל בהיבטים התפעוליים של פעילות הלקוח. בדרך זו, נהנים הלקוחות משירות מקצועי ואישי העונה על מכלול צרכיהם הבנקאיים ומהפריסה הסניפית הרחבה.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

לקוחות המגזר שעיקר פעילותם בענף הנדל"ן, מקבלים שירות מסקטור בנייה ונדל"ן שבחטיבה העסקית, המתמחה במתן שירותים ייחודיים לענף זה. גם לקוחות אלו נהנים משירות בסניף הנוח להם בכל הקשור להיבטים התפעוליים ומשירות מקצועי מתמחה של סקטור בנייה ונדל"ן. לקוחות מגזר זה מאופיינים הן במגוון השירותים הבנקאיים שהם צורכים והן בשיעור הביטחונות הנדרשים, הגבוה על פי רוב ביחס ללקוחות מגזר הבנקאות העסקית. לקוחות 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.

שווקים עיקריים ודרכי הפצה

גורמי השיווק וההפצה העיקריים במגזר הם שלושה מוקדים עסקיים הפועלים בחטיבה העסקית, וכן מרכזי העסקים וסניפי הבנק הפזורים ברחבי הארץ. ניהול קשרי הלקוח וגיוס לקוחות חדשים מבוצעים באמצעות פונקציות מקצועיות ייעודיות במוקדים העסקיים, אשר אמונים על הנושא ומצויים עם הלקוחות בקשר שוטף. גיוס הלקוחות מבוצע בשיתוף פעולה הדוק עם סניפי הבנק הפועלים בחטיבה הקמעונאית. הפעילות במגזר זה כוללת פיתוח פעילות שיווקית ועסקית המושתתת על הבנת צרכי הלקוחות והתאמת פתרונות בנקאיים כוללניים לצרכים אלו, תוך מתן שירות מקצועי, מהיר ויעיל, הצעת מגוון מוצרים ופתרונות מותאמים לצרכי הלקוחות תוך ניהול מבוקר של הסיכונים הנובעים מפעילות המגזר, המבוצע בין היתר גם בעזרת קביעת התניות פיננסיות המנטרות את חוסנם הפיננסי של הלקוחות. לרשות הלקוחות עומדים גם ערוצי הבנקאות הישירה וערוצי התקשורת המקובלים בבנקאות.

אסטרטגיה עסקית

האסטרטגיה העסקית של הבנק שמה דגש על הרחבה משמעותית של בסיס הלקוחות ועל גידול בפעילות מגזר העסקים הבינוניים. 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 מתחרים על אוכלוסייה זו. פעילותם של גורמי מימון חוץ בנקאיים בפלח זה שולית, ובאה לידי ביטוי בעיקר בתחום הפקטורינג, ובחברות כרטיסי האשראי. הבנק רואה בהרחבת פעילותו במגזר זה יעד חשוב ומרכזי, ולפיכך משקיע משאבים שונים בהתמודדות עם החברות, בין היתר באמצעות מתן פתרונות מקצועיים וכוללים לצרכי הלקוח, שמירה על קשר אישי ושירות מהיר ויעיל.

מגזר עסקים גדולים

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

תיאור תמציתי של מאפייני המגזר ("ביגישת ההנהלה")

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

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

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

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

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

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

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

מוצרים ושירותים

ללקוחות המגזר מוצע מגוון מוצרי בנקאות ופיננסים, 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.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2018

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

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

ארגון והובלת סינדיקציות - הבנק רואה כיעד את הרחבת פעילותו בתחום ייזום, הובלה, ארגון וניהול עסקאות סינדיקציה כחלק מהפיכתו לשחקן מרכזי בשוק האשראי העסקי. לפיכך, 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. במטרה לתת מענה מיטבי לצרכי הלקוחות המטופלים על ידי המגזר, מרוכז הטיפול בלקוחות הבנקאות העסקית הגדולים בסקטור תאגידי המצוי בחטיבה העסקית, תוך חלוקה למחלקות ולצוותים בעלי התמחות והתמקצעות ענפית. הצוותים עובדים בשיתוף פעולה עם הגורמים המקצועיים בבנק בתחומי פקטורינג, סחר חוץ, שוק ההון, פעילות בחדר עסקאות וכדומה, במטרה לתת פתרון כולל לצרכי הלקוח. הפעילות במגזר זה כוללת מתן שירות מקצועי, מהיר ויעיל, המציע פתרון כולל ומתאים לצרכי הלקוח בכל תחומי הבנקאות. והכל, תוך הצעת מוצרים ופתרונות פיננסיים מגוונים וחדשניים. פעילות זו מגובה ביכולת גבוהה של ניתוח צרכי הלקוחות ומצבם הפיננסי ובמקביל זיהוי הסיכונים הנובעים מהפעילות מול הלקוח, בין היתר כתוצאה משינויים צפויים במשק ובענף בו הוא עוסק.

אסטרטגיה עסקית

- האסטרטגיה העסקית של הבנק בתחום מגזר העסקים הגדולים מכוונת להגדלת מספר הלקוחות והעמקת הפעילות עם לקוחות קיימים. זאת תוך מיצוי הפוטנציאל הכלכלי של ההון על ידי התמקדות בפעילויות בעלות רווחיות גבוהה ביחס להון הנדרש בגינן. זאת, בין היתר, באמצעות הפעולות הבאות:
- יישום גישה המבוססת על הסתכלות כוללת על הלקוח העסקי, תוך מינוף מוצרי האשראי והצעת מוצרים נוספים לביסוס מערכת יחסים מקיפה עם הלקוח.
 - פילוח הלקוחות העסקיים לפי גודלם, לפי הענף המשקי במסגרתו הם פועלים ולפי מאפיינים נוספים הדורשים התמחות יעודית כדוגמת המורכבות המשפטית בין היתר בפרויקטים מסוג קומבינציה ובתחום ההתחדשות העירונית (תוכנית פינני-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 נמוך באופן יחסי, 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 במישרין או בעקיפין לפעילות פיננסית וכלכלית ענפה בארץ ובעולם וליכולת גיוס הון בשווקים הפיננסיים. אי לכך מפנה הבנק תשומות ניכרות להגברת אמצעי הבדיקה והבקרה של החשיפות, במטרה להדק את הפיקוח על תיק האשראי.

מבנה התחרות במגזר ושינויים החלים בו

התחרות במתן שירותי בנקאות ופיננסיים 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 בליזוי 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.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו

ליום 31 בדצמבר 2018

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. 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, מרוכז 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 בגיבן.

הסיכון במימוש האסטרטגיה המפורטת לעיל הוא בעיקרו הקטנה של היקפי הפעילות עם לקוחות מסוימים, שהרווח לבנק מפעילות עימם נמוך באופן יחסי, או שרמת הסיכון בפעילות עימם גבוהה באופן יחסי. לעומת זאת, עשייה רווחיות 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 (ב"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 אותן ניתן לבצע באמצעות חדר העסקאות: קניה ומכירה של מטבע חוץ, אופציות, ונגזרי ריבית. הבנק הינו בעל רישיון לעשיית שוק בדולר/שקל ובאגרות חוב של ממשלת ישראל.

מסחר בניירות ערך - המסחר בניירות ערך נותן מענה ללקוחות הבנק לפעילות הן בשוק המקומי והן בשווקי העולם הזרים. מחלקת המסחר נחלקת לשני חלקים - מסחר בניירות ערך ישראלים ומסחר בניירות ערך זרים, כששתיהן מעניקות שירותי ביצוע בתחום המניות, אגרות חוב, אופציות וחוזים עתידיים סחירים, קרנות נאמנות.

שווקים עיקריים ודרכי הפצה

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

אסטרטגיה עסקית

בפעילות ניהול הנכסים וההתחייבויות היעד המרכזי הינו ניהול אקטיבי של החשיפות לסיכונים שוק ונזילות ותיק איגרות חוב, במטרה לנהל באופן יעיל את הרווחיות המימונית, תוך שמירה על חשיפה מבוקרת לסיכונים שוק ונזילות נאותה, המשקפים את תיאבון הסיכון של הבנק בכפוף למגבלות שנקבעו בהנחיות הדירקטוריון וההנהלה.

הפעילות העיקרית בתיק איגרות חוב הינה ניהול יעיל של עודפי נזילות הבנק בשקלים ובמטבע חוץ, ביחס להשקעה אלטרנטיבית חסרת סיכון. מדיניות ניהול עודפי הנזילות מבוססת על הדרישות לניהול סיכונים הנזילות לפי הוראת ניהול בנקאי תקין 342 והוראת ניהול בנקאי תקין 221 - יחס כיסוי הנזילות (לפרטים בדבר מודל הנזילות ומגבלות ההנהלה והדירקטוריון, ראה פרק סקירת הסיכונים בדוח הדירקטוריון וההנהלה, וכן דוח הסיכונים המפורט באתר האינטרנט של הבנק). כמו כן, הוגדרו קריטריוני סף לפעילות באיגרות חוב, בהתאם לסיכונים אשראי הגלומים בפעילות התיק, לפיזור ההשקעות ולנזילותן. הפעילות באיגרות חוב כפופה לעמידה במסגרות האשראי שנקבעו בבנק למדיניות, 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.

ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהול

ליום 31 בדצמבר 2018

כמו כן, פועל המגזר לגייס מקורות פיננסיים בהתאם לנדרש לפעילות הבנק, ותוך שמירה על עמידה ביעדי יחסי הנזילות ויעדי יחס ההון על פי החלטות הדירקטוריון. זאת, באמצעות גיוס פיקדונות 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 הנזילות והחשיפות לסיכונים שוק הוא הנפקת תעודות התחייבות, בין היתר באמצעות חברה בת, מזרחי טפחות חברה להנפקות בע"מ, כמפורט בפרק התפתחויות במקורות המימון בדוח הדירקטוריון 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 פעילותו באמצעות הרחבת מעגל הלקוחות והעמקת הפעילות והקשר העסקי עמם, בין היתר על ידי הגברת שיתוף הפעולה בין היחידות השונות של הבנק הפעילות במסגרת חדר העסקאות, פיתוח סוגי עסקאות חדשים והשקעה ברכישה ובהטמעה של ידע מקצועי.

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

ניהול המגזר הפיננסי, על מרכיביו השונים, מחייב רמה מקצועית גבוהה הנתמכת במערכות מחשוב מתאימות ובמודלים מתקדמים לניהול העסקאות והסיכונים. כל אלה מונחים על ידי מדיניות הכוללת מגבלות וכללים ברורים, ומבוקרים באמצעי בקרה מתקדמים. בפרט, בכל הקשור בחשיפות של הבנק למוסדות פיננסיים אחרים בארץ ובחוץ לארץ, בחשיפות למוצרים פיננסיים שונים 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 (ב"גישת 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.

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 FDIC (Federal Deposit Insurance Corporation). על לקוחות הסניף נמנים לקוחות מקומיים, ישראלים 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, ישראלים ובינלאומיים.

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

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

שוקים עיקריים ודרכי הפצה

השוקים 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, פרסום מקומי בקרב הקהילה היהודית, שיווק הבנק על ידי נציגויות הבנק בקרב הקהילה היהודית המקומית והמלצות מלקוחות קיימים.

אסטרטגיית 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.