

דבר יושב ראש הדירקטוריון

הנתונים המקרו-כלכליים שאפיינו את הכלכלה העולמית והישראלית בשנת 2015, יצרו למערכת הבנקאית המקומית סביבת פעילות מורכבת ורבת אתגרים.

התפתחויות בכלכלה העולמית והמקומית

במהלך שלושת הרבעונים הראשונים של שנת 2015 ניכרה התמתנות בקצב הצמיחה של הכלכלה המקומית בארצות הברית. זאת, בעיקר בעקבות האטה שנרשמה בפעילות הכלכלית העולמית, בעקבות התחזקותו של הדולר אל מול המטבעות העיקריים בעולם ובעקבות ירידה מתמשכת במחירי האנרגיה. התוצר האמריקאי צמח ברבעון השלישי של שנת 2015 בשיעור שנתי של 2.0%, לעומת שיעור צמיחה של 3.9% ברבעון שלפניו, ושל 0.6% ברבעון הראשון של השנה.

בכלכלת גוש האירו ניכרה מגמת שיפור מתונה במהלך שנת 2015, אם כי ברבעון השלישי של השנה נרשמה האטה בקצב ההתאוששות של הפעילות הכלכלית.

הכלכלה הסינית צמחה ברבעון הרביעי של שנת 2015 בשיעור שנתי של 6.8%, לעומת שיעור צמיחה של 6.9% ברבעון הקודם ו-7.2% ברבעון הרביעי אשתקד. בשנת 2015 כולה צמחה הכלכלה הסינית בשיעור של 6.9%, לעומת שיעור צמיחה של 7.3% אשתקד - קצב הצמיחה הנמוך ביותר שנרשם בסין במהלך 25 השנים האחרונות. זאת, בעיקר על רקע האטה ביצוא והמשך היחלשות צמיחת הייצור התעשייתי.

על-פי האומדן הראשון למחצית השנייה לשנת 2015, אשר פורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, התוצר המקומי הגולמי בישראל צמח בשנת 2015 בשיעור שנתי של 2.6%, בדומה לאשתקד ולעומת 3.3% בשנת 2013. הצמיחה הושפעה לשלילה מקיטון ביצוא הסחורות והשירותים ובהשקעה בענפי משק. לעומת זאת, הצריכה הפרטית צמחה בשיעור חיובי גבוה.

מדד המחירים לצרכן ירד ב-2015 ב-1.0%, בהמשך לירידה של 0.2% אשתקד. ירידת המדד הושפעה בעיקר מהוזלה במחירי התחבורה והתקשורת, ובמחירי אחזקת הדירה. הירידה קוזזה במעט על ידי התייקרות במחירי הדיור ובמחירי הירקות והפירות.

במהלך שנת 2015 הופחתה ריבית בנק ישראל פעם אחת מרמה של 0.25% בסוף שנת 2014 לרמה של 0.10% בחודש מרץ 2015, על רקע התחזקות השקל אל מול סל המטבעות, התמתנות בציפיות האינפלציה והמשך מדיניות מוניטארית מרחיבה במשקים מרכזיים בעולם.

בנייה למגורים ושוק המשכנתאות

על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בניכוי עונתיות, הסתכמה הכמות המבוקשת לדירות חדשות (דירות שנמכרו ודירות שנבנו שלא למטרת מכירה) באחד עשר החודשים הראשונים של שנת 2015 ב-46,920 דירות, עלייה של 28.1% לעומת התקופה המקבילה אשתקד, ושל 12.7% לעומת התקופה המקבילה בשנת 2013. זאת, בין היתר, בעקבות ההחלטה על העלאת מס הרכישה ובעקבות ביטולה של תכנית 'מע"מ 0%'. מחירי הדיור, במונחי שנים עשר החודשים האחרונים, עלו בחודש נובמבר 2015 בשיעור של 7.6%, לעומת שיעור של 5.9% בחודש נובמבר אשתקד ושיעור של 4.6% בשנת 2014 כולה.

בשנת 2015 ניתנו לציבור הלוואות לדיור בסך של 64.5 מיליארדי שקלים חדשים, לעומת 51.6 מיליארדי שקלים חדשים אשתקד - גידול בשיעור של 25.4%.

מגמות עיקריות בבנקאות

מערכת הבנקאות מתמודדת בשנים האחרונות עם מספר אתגרים עיקריים:

פעילות כלכלית ממותנת המתאפיינת בסביבת ריבית ואינפלציה נמוכה לאורך זמן, אשר פוגעת ברווחיותם של הבנקים; התמתנות בקצב הצמיחה העולמי, המושפעת בין היתר מהיחלשות במשקים המתעוררים - דבר שמוביל למגמה של מעבר מבנקאות רב-לאומית גלובלית

לבנקאות מקומית; פיתוח מואץ של בנקאות דיגיטלית המבוססת על פלטפורמת האינטרנט ועל שימוש מוגבר במובייל, המאפשרת את כניסתן של חברות טכנולוגיה לזירת התיווך הפיננסי; תחרות הולכת ומחריפה במגזר משקי הבית ובמגזרי העסקים הקטנים והבינוניים, על רקע התמקדות של המערכת הבנקאית במגזרים אלה, לצד כניסה גוברת של גופים מוסדיים וחברות כרטיסי האשראי. להשפעות אלה מצטרפת התפתחות הרגולציה במגוון נושאים דוגמת: פיקוח על מחירי השירותים הבנקאיים; הסרת חסמים בפני ניווד חשבונות בין בנקים; קידום חוק נתוני אשראי והפקת תעודת זהות בנקאית לצורך הגברת השקיפות לצרכן וצמצום פערי המידע; הגברת התחרות בענף הבנקאות באמצעות עידוד כניסתם של מתחרים חדשים - אגודות אשראי ובנקים קואופרטיביים; החמרת הדרישות בנושא של שמירה על יחס יסוסי נזילות ויחס מינוף לצורך שיפור מנגנוני על יציבות המערכת הבנקאית; הידוק הרגולציה הבינלאומית המתאפיינת באכיפה מוגברת וחוצה גבולות, כמו גם בנושאי מיסוי מקומיים.

הקמתה של "ועדת שטרם"

בהמשך למגמת התגברות ההוראות הרגולטוריות, בתאריך 3 ביוני 2015 הכריז שר האוצר על הקמתה של "הוועדה להגברת התחרותיות בשירותים הבנקאיים הפיננסיים הנפוצים בישראל" - "ועדת שטרם". מטרת הוועדה הינה הגברת התחרות בשירותי הבנקאות הקמעונאיים תוך התייחסות לצד ההיצע - הוספת שחקנים חדשים ולצד הביקוש - הגברת יכולת הצרכן. ביום 14 בדצמבר 2015 פורסם דוח הביניים של הוועדה ובו מספר המלצות: הוספת שחקנים חדשים - גופים חוץ בנקאיים מפוקחים - ויצירת תנאים שיאפשרו להם להתחרות בבנקים, בדגש על המידע ויכולת גיוס ההון הנדרשים לפעילותם. הוועדה המליצה על הפרדת השליטה והבעלות של הבנקים הגדולים מחברות כרטיסי האשראי. זאת, מכיוון שהוועדה רואה בחברות כרטיסי האשראי את הפוטנציאל המשמעותי ביותר להגברת התחרות במגזר הקמעונאי בזכות היותן בעלות מידע והיכרות עם הלקוח. מתן אפשרות לצרכנים בישראל לבחור ולקבל שירותים פיננסיים מכל המוסדות הפיננסיים, ללא צורך בהעברת חשבון העו"ש שלהם. זאת, על ידי הקמת תשתית טכנולוגית אשר תאפשר ביצוע פעולות פיננסיות "בלחיצת כפתור" גם באמצעות מוסדות פיננסיים מתחרים ללא קשר למקום בו מנוהל חשבון העובר-ושב.

המשך ההתרחבות בפעילות הבנק למרות סביבת המקור

על רקע מציאות מורכבת זו, בולטים לחיוב הישגי מזרחי-טפחות בשנה החולפת. בשנת 2015 הצליח הבנק להמשיך ולהציג צמיחה משמעותית במגוון הפרמטרים: האשראי צמח ב-7.9%, פיקדונות הציבור גדלו ב-6.6%, הכנסות המימון עלו ב-9.8% והון העצמי טיפס ב-9.7%. הרווח הנקי של הבנק הגיע לשיא של 1,134 מיליון שקלים חדשים, תוך הצגת תשואה להון של 10.0%. נאמנים לאסטרטגיית הצמיחה שלנו, ובניגוד למגמה במערכת, פתחנו גם ב-2015 סניפים חדשים - שניים מתוכם במגזר הערבי: בכפר יאסיף ובאום אל פאחם, וזאת בהתאם להחלטת הדירקטוריון על הרחבת פעילות הבנק במגזר זה. בד בבד הגדלנו את מצבת כוח האדם מוטה השירות, פיתחנו כלים לשיפור חוויית השירות של הלקוח ושמרנו על ריסון בהוצאות השכר, שעלו בשיעור מתון של 4.1%. בדרך זו הצלחנו, גם ב-2015, להציג יחס יעילות איכותי של פחות מ-60%. יצוין, כי הבנק צפוי להמשיך ולהרחיב את הפריסה הסניפית גם ב-2016 ולהעמיק את הפעילות מול הציבור הערבי והחרדי וכן מול אוכלוסיית הגיל השלישי. הטמענו בבנק כולו, ובמיוחד בנקודות הממשק עם הלקוחות את מהלך "הבנקאות השמחה", שעליו הכרזנו בשלהי 2014, והצלחנו באמצעותו לשפר משמעותית את חוויית השירות ללקוחות קיימים, תוך גיוסם של עשרות אלפי לקוחות חדשים. סקרי שביעות רצון שאנחנו עורכים באופן שוטף בקרב לקוחותינו מעלים, כי הבנק נהנה לאורך זמן מיתרון תדמיתי הודות לאיכות השירות הבנקאי שהוא מעניק, ונחשב בעיני הציבור הרחב לבנק שלקוחותיו הם המטופלים ביותר.

בנק אנושי ומתקדם

במהלך 2015 הלכו והתחדדו במערכת הבנקאית שתי תפיסות שירות שונות ומבודלות: האחת, הרואה בטכנולוגיה תחליף לשירות הבנקאי האישי וחותרת להמיר עוד ועוד שירותים, שעד היום הוענקו ללקוחות באמצעות הבנקאי שלהם בסניף, באפליקציות ואמצעים טכנולוגיים אחרים - דבר שיביא לביצוע מרבית הפעולות הבנקאיות על-ידי הלקוח בעצמו והשניה, זו שאותה מוביל מזרחי-טפחות, המשלבת באופן מיטבי בין האדם-הבנקאי והמכונה, ומייעדת לטכנולוגיה ולערוצים הדיגיטליים, שבהחלט מתפתחים בקצב מואץ, תפקיד בשיפור חווית השירות ללקוח, לצד הבנקאות האנושית.

הבנק פעל להדק ולשפר את "הבנקאות ההיברידית" - זו שבמרכזה עומד הבנקאי האישי בסניף, תוך הרחבתה לתחומי פעילות נוספים, מתוך מחשבה כי אין תחליף לערך המוסף הייחודי שמביא עימו בנקאי אנושי, מקצועי ומנוסה, למערכת היחסים עם הלקוח.

בתחום המשכנתאות המשיך מזרחי-טפחות להיות הבנק הגדול והמוביל בישראל, תוך שמירה על מאפייני סיכון נמוכים בשיעור המימון בהלוואה ובשיעור ההחזר ביחס להכנסת הלווה.

בה-בעת הגדלנו, גם ב-2015, את היקף האשראי לעסקים קטנים, שזינק ב-9.5%, וגייסנו אלפי לקוחות עסקיים חדשים. הגדלת פעילותנו בתחום מושגת הן באופן עצמאי והן במסגרת קרנות ייעודיות, שמתמחות בנושא. לאחרונה זכה מזרחי-טפחות במכרז של המדינה להעמדת אשראי לעסקים קטנים בערבות ממשלתית, מהלך שיאפשר לנו להמשיך ולצמוח בתחום גם בשנים הבאות. הרחבת הפעילות מול סקטור העסקים הקטנים מהווה אחד היעדים הבולטים גם בתוכנית העבודה של 2016.

מזרחי-טפחות היה מגייס ההון הגדול ביותר בשנה החולפת. ב-2015 יצא הבנק למספר הנפקות שבאמצעותן גייס סכום שיא של למעלה מ-7 מיליארד שקלים חדשים במקביל, העמיק הבנק את שיתוף הפעולה עם הגופים המוסדיים הן באמצעות שיתופם בהלוואות סינדיקטיות והן במכירת חלקים מתיקי האשראי של הבנק במגוון תחומים. שיתוף פעולה זה מאפשר לבנק להוביל עסקאות מימון בהיקף גדול יחסית ולהמשיך ולצמוח באשראי תוך שיפור ביחס הון עצמי רובד 1 - שעמד בסוף השנה על 9.50%.

ב-2015 ביצע הבנק שתי עסקאות חדשניות: גיוס הון רובד 2 באמצעות אג"ח מסוג CoCo, בהנפקה פרטית למספר גופים מוסדיים, ומכירת נתח מתיקי המשכנתאות של הבנק לגוף מוסדי. כוונתנו להמשיך גם ב-2016 לבחון שיתופי פעולה מסוג זה, המשרתים באופן מיטבי את צורכי הבנק והגופים המוסדיים גם יחד.

מזרחי-טפחות כאמור הגדיל משמעותית ב-2015 את היקף הפיקדונות שגייס מהציבור, בדגש על משקי בית ועסקים קטנים. יחס כיסוי הנזילות של (LCR) של הבנק הלך ועלה באופן עקבי ב-2015, כאשר בסוף השנה הוא עמד על שיעור של 96%.

בשנה החולפת המשיך מזרחי-טפחות לשפר את ניהול הסיכונים ותרבות הציות. הבנק קיים פעולות הדרכה והטמעה רבות, בכל הסניפים ויחידות המטה, על מנת להגביר את המודעות לנושאים אלה ולשלבם באופן אינטגרלי בשגרת העבודה היומיומית.

טיפוח והעצמת ההון האנושי

במסגרת הטמעת "הבנקאות השמחה" נוקט מזרחי-טפחות שורה של פעולות שתכליתן טיפוח והעצמת ההון האנושי של הבנק. המהלך כולל פעילויות רבות שמשולבות בשגרת העבודה ונועדו לייצר סביבת עבודה נוחה ונעימה יותר, כמו-גם את הרחבת הידע והתפתחותם המקצועית של העובדים. פעילויות נוספות מתקיימות, במימון ובחסות הבנק, בזמנם החופשי של העובדים כמו מועדון הסרט הטוב, צעידה משותפת בשביל ישראל ועוד, שאליהן מוזמנים גם בני המשפחה. מזרחי-טפחות הוא הבנק "הצעיר" במערכת - ממוצע הגיל בבנק הוא 39.5, והוא גם הבנק עם שיעור האקדמאים הגבוה ביותר - כ-70%.

מעורבות חברתית ותרומות

כארגון עסקי הנשען בפעילותו ובהישגיו על הקהילה שבתוכה הוא פועל, רואה עצמו הבנק מחויב לגלות מעורבות בקהילה ולתמוך באוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים.

במסגרת זו, 125 מסניפי הבנק ויחידות המטה שלו מקיימים, במימון הבנק, פעילויות התנדבותיות בגופים חברתיים ומוסדות שונים, הפועלים למען ילדים ובני נוער הנמצאים בחסך ובמצוקה. בנוסף, מקיים הבנק מגוון מיזמים לטובת אוכלוסיות נזקקות. פעילויות אלו נעשות תוך מעורבות של עובדי הבנק, בני משפחותיהם ולעיתים אף לקוחות הבנק. פרויקט "נפגשים במזרחי-טפחות" הורחב והשתתפו בו אלפים רבים, חלקם כאלה שאינם לקוחות הבנק.

בשנת 2015 הקדישה קבוצת הבנק למעורבות חברתית ולתרומות סכום של 8.5 מיליון שקלים חדשים. בנוסף, השקיעו עובדי הבנק ומנהליו שעות עבודה בערך כספי של כ-4.3 מיליון שקלים חדשים.

תוכנית העבודה ל-2016: המשך הצמיחה

אפשר להעריך, כי גם שנת 2016 תתאפיין בסביבה מקרו-כלכלית מאתגרת. לחוסר היציבות הפוקד את שוקי הכספים בעולם בחודשים האחרונים, כמו-גם לתנודתיות החריפה במחירי הנפט, מתוספים סימני שאלה רבים מן התחום הביטחוני-פוליטי, שבהחלט משליכים על מצב הכלכלה ועל יכולתו של המשק לחזור ולצמוח בקצבים גבוהים כבעבר.

בתחום הפיננסי-בנקאי צפויה להימשך, וביתר שאת, התחרות בתוך המערכת הבנקאית כשאליה סביר שיצטרפו עוד ועוד גופים מוסדיים ושחקנים חדשים, שיבקשו לקחת לעצמם נתחים הולכים וגדלים מהפעילות הבנקאית. הוראות רגולציה, יוזמות חקיקה ומהלכים דוגמת "ועדת שטרום", מייצרים לבנקים סיכויים וסיכונים רבים, ויחייבו אותם בהתאמת פעילותם למציאות החדשה.

תוכנית העבודה של מזרחי-טפחות לשנת 2016 מציבה לבנק יעדים שאפתניים להמשך צמיחה והתרחבות עסקית. בתחום השירות, הבנק ימשיך לפתח את תפיסת השירות האנושי והמתקדם שלו, שמשלבת באופן מיטבי בין הטכנולוגיה לבנקאי האישי בסניף. בד בבד, הבנק יפעל לשמור על מעמדו המוביל בשוק המשכנתאות, יעמיק את פעילותו בקרב הציבור הערבי והחרדי ואל מול הסקטור העסקי, וישקיע מאמצים להגדלה נוספת בנתחי השוק, במספר הלקוחות ובהיקפי הפעילות שלו. כל זאת, תוך עמידה ביעדי ההון וביחסים הרגולטוריים השונים ושמירה על יחס יעילות נמוך ואיכותי במיוחד.

בשם חברי הדירקטוריון אני מבקש להביע הערכה רבה להנהלה ולאלפי העובדים והמנהלים המסורים והמקצועיים של הבנק, על תרומתם להצלחתו בשנת 2015. אין לי ספק, שבעזרתם נעמוד גם ביעדי תוכנית העבודה ל-2016.



משה וידמן

יושב ראש הדירקטוריון

תאריך אישור הדוחות הכספיים:

רמת גן, 24 בפברואר 2016

ט"ו באדר א' התשע"ו

קישורים לפרקי הדוח

דוח הדירקטוריון והנהלה

הצהרות בקרה פנימית על דיווח כספי

חות דעת רואה חשבון מבקר

דו"ח כספי מבוקר

פרק ממשל תאגידי, ביקורת פרטים נוספים ונספחים

נתונים נוספים על בסיס הבנק

דו"ח סיכונים

תיאור המאפיינים של מכשירי ההון הנכללים בהון הפיקוחי