



2015

## **בנק הפועלים**

דוח הדירקטוריון וההנהלה

לשנת 2015



## תוכן העניינים – דוח הדירקטוריון וההנהלה

<b>14</b>	<b>4. סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה</b>
14	4.1. תיאור תמציתי של הבנק
15	4.2. מידע כספי תמציתי עיקרי
22	4.3. תיאור תמציתי של הסיכונים העיקריים שהבנק חשוף אליהם
22	4.4. יעדים ואסטרטגיה עסקית
<b>25</b>	<b>5. הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי</b>
25	5.1. מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים
30	5.2. התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברוח כולל אחר
41	5.3. המבנה וההתפתחות של הנכסים, ההתחייבויות, ההון והלימות ההון
55	5.4. תיאור עסקי קבוצת הבנק לפי מגזרי פעילות
120	5.5. חברות מוחזקות עיקריות
<b>129</b>	<b>6. סקירת הסיכונים</b>
129	6.1. תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם
133	6.2. סיכון אשראי
157	6.3. סיכון שוק
172	6.4. סיכון נזילות ומימון
174	6.5. סיכון תפעולי
177	6.6. סיכון ציות
179	6.7. סיכון משפטי
179	6.8. סיכון מוניטין
180	6.9. סיכון כלכלי
181	6.10. סיכון רגולציה וחקיקה
182	6.11. סיכון אסטרטגי
182	6.12. סיכון סביבתי
183	6.13. הליכים משפטיים
185	6.14. יוזמות רגולטוריות מהותיות בולטות בעלות השפעה על פעילות הבנק בתקופת הדיווח
187	6.15. טבלת גורמי סיכון
<b>188</b>	<b>7. מדיניות ואומדנים חשובנאיים קריטיים, בקרות ונהלים</b>
188	7.1. מדיניות ואומדנים חשובנאיים קריטיים
194	7.2. בקרות ונהלים

## רשימת הטבלאות

16	טבלה 1-4: נתונים עיקריים בקבוצת בנק הפועלים
20	טבלה 2-4: דוח רווח והפסד מאוחד לשנים 2011-2015 - מידע רב תקופתי
21	טבלה 3-4: מאזן מאוחד לשנים 2011-2015 - מידע רב תקופתי
27	טבלה 1-5: מדד ושערי חליפין
30	טבלה 2-5: תמצית דוח רווח והפסד
31	טבלה 3-5: הרכב הרווח המימוני, נטו
31	טבלה 4-5: הרכב הרווח המימוני, נטו, בחלוקה לרבעונים
32	טבלה 5-5: התפתחות של סך הרווח המימוני, נטו
32	טבלה 6-5: התפתחות רבעונית של סך הרווח המימוני, נטו
33	טבלה 7-5: נתונים עיקריים בדבר שיעורי הכנסות והוצאות ריבית
34	טבלה 8-5: הוצאה המצטברת להפסדי אשראי בגין חובות ובגין מכשירי אשראי חוץ-מאזניים**
35	טבלה 9-5: הוצאה המצטברת להפסדי אשראי בגין חובות ובגין מכשירי אשראי חוץ-מאזניים לפי רבעונים**
36	טבלה 10-5: פירוט עמלות והכנסות אחרות
36	טבלה 11-5: פירוט עמלות והכנסות אחרות לפי רבעונים
37	טבלה 12-5: פירוט של הוצאות התפעוליות והאחרות
37	טבלה 13-5: פירוט רבעוני של הוצאות התפעוליות והאחרות
38	טבלה 14-5: רווח כולל אחר
39	טבלה 15-5: מערך טכנולוגיית המידע
41	טבלה 16-5: ההתפתחות בסעיפי המאזן העיקריים
41	טבלה 17-5: אשראי לציבור, נטו, לפי מגזרי פעילות
42	טבלה 18-5: פילוח חבויות בעייתיות
42	טבלה 19-5: ההתפתחות בסעיפים החוץ-מאזניים העיקריים
43	טבלה 20-5: פירוט יתרות ניירות-ערך
44	טבלה 21-5: פירוט אגרות-חוב קונצרני לפי ענפי משק
44	טבלה 22-5: ההתפתחות ביתרות החזקת הנכסים הכספיים החוץ-מאזניים של לקוחות קבוצת הבנק, לגביהם מספקת קבוצת הבנק שירותי משמורת, ניהול, תפעול, ויעוץ
44	טבלה 23-5: התפתחות ביתרות הפיקדונות שהבנק קיבל
45	טבלה 24-5: פיקדונות הציבור לפי גודל
45	טבלה 25-5: פיקדונות הציבור לפי מגזרי פעילות
45	טבלה 26-5: פירוט אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים
46	טבלה 27-5: מכשירים נגזרים
47	טבלה 28-5: חישוב יחס ההון
49	טבלה 29-5: הרכב ההון לצורך חישוב יחס הון לרכיבי סיכון
50	טבלה 30-5: רכיבי הסיכון ודרישות ההון הרגולטוריות בגין סיכון אשראי, סיכון שוק וסיכון תפעולי
51	טבלה 31-5: יחס מינוף
53	טבלה 32-5: פרטים בדבר דיבידנד ששולם
57	טבלה 33-5: רווח נקי המיוחס לבעלי המניות בבנק, לפי מגזרי פעילות
57	טבלה 34-5: אשראי לציבור, נטו, לפי מגזרי פעילות
58	טבלה 35-5: פיקדונות הציבור לפי מגזרי פעילות
58	טבלה 36-5: פירוט בדבר היתרות הממוצעות של אשראי לציבור, נטו ופיקדונות הציבור לפי מגזרי פעילות
58	טבלה 37-5: פירוט בדבר ההון המיוחס לכל אחד ממגזרי הפעילות לעניין חישוב התשואה להון
59	טבלה 38-5: ההתפתחות ביתרות החזקת הנכסים הכספיים החוץ-מאזניים של לקוחות קבוצת הבנק, לפי מגזרי פעילות
72	טבלה 40-5: תמצית תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר משקי הבית
80	טבלה 41-5: תמצית תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר הבנקאות הפרטית
87	טבלה 42-5: תמצית תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר עסקים קטנים
93	טבלה 43-5: תמצית תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר המסחרי
101	טבלה 44-5: תמצית תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר העסקי
108	טבלה 45-5: תמצית תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר הניהול הפיננסי
113	טבלה 46-5: התפלגות תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים בכרטיסי אשראי לפי מגזרי פעילות
117	טבלה 47-5: התפלגות תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים בשוק ההון לפי מגזרי פעילות
119	טבלה 48-5: תמצית נתונים עיקריים של מגזרי פעילות פיקוחיים
123	טבלה 49-5: מאזן שלוחות הבנק בחו"ל

124	טבלה 50-5: נכסי לקוחות בשלוחות הבנק בחו"ל
124	טבלה 51-5: רווח והפסד ותרומת שלוחות הבנק בחו"ל
125	טבלה 52-5: נתונים על ההשקעה בשלוחות העיקריות ותרומתן לרווח הנקי של הבנק
126	טבלה 53-5: פירוט הרווח הנקי (הפסד) בשלוחות העיקריות לאחר התאמתו לכללי החשבונאות המיושמים בבנק (במטבע מקומי)
135	טבלה 1-6: פילוח חבויית בעייתיות
136	טבלה 2-6: נכסים שאינם מבצעים
136	טבלה 3-6: מידע נוסף על תנועה בחובות בעייתיים בגין אשראי לציבור ובהפרשה הפרטנית בשנת 2015
137	טבלה 4-6: מדדי סיכון אשראי
138	טבלה 5-6: הרכב יתרת ההפרשה להפסדי אשראי
140	טבלה 6-6: סיכון אשראי לפי ענפי משק
144	טבלה 7-6: פילוח סיכון האשראי של קבוצת הבנק בענפי הבינו והנדל"ן, בהתאם לתחומי הפעילות העיקריים
144	טבלה 8-6: פירוט יתרות אשראי מאזני וסיכון אשראי חוץ-מאזני לווים שיתרת חבותם מעל 1,200 מיליון ש"ח לפי ענפי משק
144	טבלה 9-6: יתרות אשראי מאזני וסיכון אשראי חוץ-מאזני ל-6 הלווים הגדולים לפי ענפי משק
145	טבלה 10-6: קבוצת לווים אשר חבותה עולה על 15% מהון הבנק
147	טבלה 11-6: חשיפות עיקריות למדינות זרות
149	טבלה 12-6: תנועה בסכום החשיפה המאזנית למדינות זרות עם בעיות נזילות
151	טבלה 13-6: חשיפת קבוצת הבנק למוסדות פיננסיים זרים
153	טבלה 14-6: סיכונים בתיק הלוואות לדיור
153	טבלה 15-6: התפתחות יתרת תיק האשראי לדיור על-פי בסיסי הצמדה וכשיעור מיתרת תיק האשראי של הבנק
154	טבלה 16-6: התפתחות סכומי הפיגור בהלוואות לדיור והפרשה להפסדי אשראי
154	טבלה 17-6: התפתחות יתרות האשראי לדיור ל-5 השנים האחרונות
155	טבלה 18-6: פירוט מאפיינים שונים של אשראי לדיור שהעמיד הבנק
156	טבלה 19-6: טבלה המפרטת את חשיפות הבנק למימון ממונף לפי ענף המשק של הלווה
158	טבלה 20-6: פירוט השווי ההוגן של הבנק וחברות מאוחדות שלו לפי מגזרי הצמדה
159	טבלה 21-6: השפעת שינויים היפותטיים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו של המכשירים הפיננסיים של הבנק וחברות מאוחדות שלו, למעט פריטים לא-כספיים
160	טבלה 22-6: חשיפה של הבנק וחברות מאוחדות שלו לשינויים בשיעורי הריבית לא-צמוד
163	טבלה 23-6: חשיפה של הבנק וחברות מאוחדות שלו לשינויים בשיעורי הריבית צמוד למדד
164	טבלה 24-6: חשיפה של הבנק וחברות מאוחדות שלו לשינויים בשיעורי הריבית מטבע-חוץ
166	טבלה 25-6: חשיפה של הבנק וחברות מאוחדות שלו לשינויים בשיעורי הריבית כוללת לשינויים בשיעורי הריבית
168	טבלה 26-6: נתונים אודות רגישות הון הבנק כולל חברות בנות בעלות חשיפה משמעותית לקבוצה לשינויים במקביל בעקומי הריבית (השינוי התיאורטי בשווי הכלכלי כתוצאה מהתרחיש, כולל מודלים פנימיים)
169	טבלה 27-6: נתונים אודות רגישות הון הבנק לשינויים במדד (השינוי התיאורטי בשווי הכלכלי כתוצאה מהתרחיש)
169	טבלה 28-6: נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה
171	טבלה 29-6: פרטים על השקעת קבוצת הבנק במניות בתיק הבנקאי בהתאם לסיוגם המאזני
173	טבלה 30-6: יחס כיסוי הנזילות
174	טבלה 31-6: יתרת סך הפיקדונות של שלוש קבוצות המפקידים הגדולות
188	טבלה 32-6: חומרת גורמי הסיכון
191	טבלה 1-7: נתונים בדבר ההתאמה של הנכסים וההתחייבויות בגין מכשירים נגזרים
429	טבלה 1-8: מספר משרות ממוצע בצוות הביקורת הפנימית
431	טבלה 2-8: שכר רואי החשבון המבקרים
432	טבלה 3-8: פירוט השכר, הגמול, שווי ההטבות, תשלומי המעביד וההפרשות לנבי נושאי המשרה הבכירים בקבוצת הבנק (באלפי ש"ח)
445	טבלה 4-8: פרטים על היתרות של בעלת השליטה בבנק ושל אחרים שלבעלת השליטה עניין אישי בעיסוקיהם עם הבנק (באלפי ש"ח)
448	טבלה 1-9: רכוש קבוע
451	טבלה 2-9: נתונים אודות מצבת כוח אדם בקבוצת הבנק במונחי משרות
452	טבלה 3-9: התפלגות מספר המשרות הממוצעות בקבוצת הבנק על-פי מגזרי הפעילות
453	טבלה 4-9: פירוט עלות למשרת עובד ושכר למשרת עובד בבנק (באלפי ש"ח)
457	טבלה 5-9: דירוג הבנק
461	טבלה 1-10: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית
467	טבלה 2-10: דוח רווח והפסד מאוחד לרבעון בשנים 2015-2014 מידע רב-רבעוני
468	טבלה 3-10: מאזן מאוחד לסוף כל רבעון בשנים 2015-2014 מידע רב-רבעוני

## 4. סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

### 4.1. תיאור תמציתי של הבנק

#### כללי

- הבנק נוסד בשנת 1921 על-ידי המוסדות המרכזיים של היישוב באותה עת - ההסתדרות הציונית וההסתדרות הכללית של העובדים העבריים בארץ ישראל, והתאגד כחברה בע"מ לפי פקודת החברות. הבנק הוא "תאגיד בנקאי" בעל רישיון "בנק", לפי הוראות חוק הבנקאות. בשנת 1983, במסגרת הסדר שגובש בין ממשלת ישראל לבין הבנקים, הועברו מניות הבנק לשליטת המדינה. בשנת 1997 הופרט הבנק, והשליטה בו עברה לידי בעלי השליטה הנוכחיים ואחרים.
- קבוצת הבנק פועלת בישראל במכלול תחומי הבנקאות השונים, באמצעות שתי חטיבות מרכזיות: החטיבה העסקית משרתת את מרבית הלקוחות העסקיים, כאשר בתחום החברות הגדולות (Corporate) פועלת החטיבה באמצעות סקטורים בעלי התמחות ענפית, הממוקמים בהנהלה הראשית, בתחום החברות הבינוניות (Middle Market) פועלת החטיבה באמצעות שבעה מרכזי עסקים, הפרוסים ברחבי המדינה. שירותי הבנקאות השונים ניתנים ללקוחות החטיבה באמצעות מערך הסניפים העסקיים המונה 22 סניפים המספקים את מכלול השירותים העסקיים הנדרשים. בנוסף שאר סניפי הבנק מעניקים ללקוחות החטיבה שירותים תפעוליים. החטיבה הקמעונאית (Retail) משרתת, באמצעות מערך הסניף, בין השאר, לקוחות משקי בית, בנקאות פרטית, תושבי חוץ ועסקים קטנים, אחראית על הפעלת שירותים בערוצים הישירים: אינטרנט, פועלים בטלפון וסולולר, וכן מרכזת את תחומי האשראי הצרכני והמשכנתאות. החטיבה הקמעונאית פועלת באמצעות 245 סניפים ביניהם סניפים מסורתיים וסניפים דיגיטלים מתקדמים המספקים את מכלול השירותים הבנקאיים.
- בנוסף לפעילות הבנקאית, עוסקת קבוצת הבנק בפעילויות משיקות, בעיקר בתחום כרטיסי האשראי ובשוק ההון. בתחום כרטיסי האשראי, עוסקת קבוצת הבנק, באמצעות חברות בת ("קבוצת ישראלרטי"), בהנפקה, בתפעול ובשיווק של כרטיסי האשראי בבנק ומחוצה לו, לשימוש בארץ ובח"ל, וכן בסליקת עסקות הנעשות בכרטיסי האשראי שהונפקו על-ידה ועל-ידי אחרים. פעילות קבוצת הבנק בשוק ההון הינה, בין היתר, במתן שירותי ביצוע פעולות מסחר בניירות-ערך (ברוקראז), שמירת ניירות-ערך, שירותי מסחר במטבעות ובנגזרים, מחקר וייעוץ, שירותים למנהלי נכסים פיננסיים, ניהול תיקי השקעות, בנקאות להשקעות, עסקי חיתום וניהול הנפקות.
- בנוסף לפעילות בישראל, פועלת קבוצת הבנק בחו"ל, במגזר הבנקאות הפרטית ובמגזר העסקי ופרוסה בישראל, אירופה, ארצות-הברית, קנדה ואמריקה הלטינית, וזאת בין היתר, באמצעות סניפים, נציגויות, חברות בנות בנקאיות וחברות בנות לניהול נכסים. בנוסף, לקבוצת הבנק פעילות במגזר משקי בית ובמגזר המסחרי בתורכיה. במסגרת פעילות הבנקאות הפרטית מספקת קבוצת הבנק ללקוחותיה בעלי עושר פיננסי בחו"ל שירותים ומוצרים מתקדמים ומקצועיים, הכוללים מוצרי השקעה וניהול נכסים גלובלי. פעילות המגזר העסקי בחו"ל כוללת מתן אשראי ללווים מקומיים וזרים בין היתר, על-ידי העמדת אשראי לפעילות עסקית של לקוחות הבנק, רכישת השתתפויות באשראים המאורגנים על-ידי בנקים מובילים בחו"ל, מתן אשראי ללווים בעלי זיקה לישראל והשקעות באגרות-חוב. במסגרת פעילותו הבינלאומית מקיים הבנק קשרים עם בנקים זרים ברחבי העולם (להלן: "בנקים כתבים"). הדגש המרכזי באסטרטגית הבנק מכוון לפיתוח והרחבת פעילות הבנקאות הפרטית הבינלאומית (Global Private Banking) ופעילות הבנקאות המסחרית (Middle Market) בארצות-הברית, תוך הרחבת מעטפת השירות ושיפור היכולות בתחום המוצרים, השיווק והשירות ללקוחות.

חלק מהמידע המפורט בדוחות אלו, שאינו מתייחס לעובדות היסטוריות (אף אם הוא מבוסס על עיבוד של נתונים היסטוריים), מהווה מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בחוק ניירות-ערך התשכ"ח-1968. תוצאות הבנק בפועל, עשויות להיות שונות מהותית מאלו שנכללו במסגרת המידע צופה פני עתיד, לרבות, בין היתר, כתוצאה משינויים בשוקי ההון בארץ ובעולם, שינויים מאקרו כלכליים, שינויים במצב הגיאופוליטי, שינויים גולטוריים, שינויים חשבונאיים ושינויים בכללי המיסוי, וכן שינויים אחרים שאינם בשליטת הבנק, ואשר עשויים להביא לאי התממשות הערכות ו/או לשינויים בתוכניות העסקיות של הבנק. מידע צופה פני עתיד מאופיין במילים או בביטויים כגון: "תחזית", "תוכנית", "יעד", "אומדן סיכון", "תרחיש", "תרחיש קיצוני", "הערכת סיכון", "קורלציה", "התפלגות", "אנו מאמינים", "צפוי", "חזוי", "מעריכים", "מתכוונים", "מתכננים", "מתעתד", "עשוי להשתנות", "צריך", "יכול", "יהיה" וביטויים דומים להם. ביטויים צופי פני עתיד אלו, כרוכים בסיכונים ובחוסר ודאות, משום שהם מבוססים על הערכות ההנהלה לגבי אירועים עתידיים, אשר כוללים, בין היתר, שינויים בפרמטרים הבאים: מצב המשק, טעמי הציבור, שיעורי ריבית בארץ ובח"ל, שיעורי אינפלציה, הוראות חקיקה ורגולציה חדשות בתחום הבנקאות ושוק ההון, החשיפה לסיכונים פיננסיים, איתנות פיננסית של לווים, התנהגות המתחרים, היבטים הקשורים בתדמית הבנק, התפתחויות טכנולוגיות ונושאי כח אדם, ובתחומים אחרים אשר יש להם השפעה על פעילות הבנק ועל הסביבה בה הוא פועל, ואשר מטבע הדברים התממשותם אינה ודאית. המידע המוצג להלן נסמך, בין היתר, על מידע המצוי בידיעת הבנק והמבוסס, בין היתר, על פרסומים של גורמים שונים, כגון: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, משרד האוצר, נתוני בנק ישראל, משרד השיכון וגורמים אחרים המפרסמים נתונים והערכות לגבי שוקי ההון בארץ ובעולם.

מידע זה משקף את נקודת המבט הנוכחית של הבנק בנוגע לאירועים עתידיים. נקודת מבט זו מבוססת על הערכות, ולכן נתונה לסיכונים, לחוסר ודאות, ואף לאפשרות שאירועים או התפתחויות, שנחזו כצפויים, לא יתממשו בכלל, או יתממשו במקצת בלבד, ואף שהתפתחויות בפועל תהיינה הפוכות מאלו שנצפו.

## 4.2 מידע כספי תמציתי עיקרי

להלן פרטים על ההתפתחויות והשינויים העיקריים שחלו בשנת 2015:

הרווח הנקי של קבוצת הבנק המיוחס לבעלי מניות הבנק הסתכם בשנת 2015 בכ-3,082 מיליון ש"ח, בהשוואה לרווח בסך של כ-2,713 מיליון ש"ח בשנת 2014.

תשואת הרווח הנקי להון המיוחס לבעלי מניות הבנק בשנת 2015 הסתכמה ב-9.6%, בהשוואה ל-9.1% בשנת 2014.

הרווח הנקי הבסיסי למניה בת 1 ש"ח ערך נקוב הסתכם בשנת 2015 ב-2.32 ש"ח, בהשוואה ל-2.05 ש"ח בשנת 2014.

סך נכסי קבוצת הבנק ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמו בכ-431.6 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-408.0 מיליארד ש"ח בסוף שנת 2014, גידול בשיעור של 5.8%.

סך האשראי לציבור, נטו, ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם ב-278.5 מיליארד ש"ח, בהשוואה ל-264.0 מיליארד ש"ח בסוף שנת 2014, גידול בשיעור של 5.5%.

סך פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם ב-321.7 מיליארד ש"ח, בהשוואה ל-297.2 מיליארד ש"ח בסוף שנת 2014, גידול בשיעור של 8.2%.

סך ההון המיוחס לבעלי מניות הבנק ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם ב-33.0 מיליארד ש"ח, בהשוואה ל-31.0 מיליארד ש"ח בסוף שנת 2014, גידול בשיעור של 6.67%.

יחס ההון הכולל ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם לשיעור של 14.36%, בהשוואה לשיעור של 14.60% ביום 31 בדצמבר 2014.

יחס הון עצמי רוברד 1 ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם לשיעור של 9.63%, בהשוואה לשיעור של 9.29% ביום 31 בדצמבר 2014.

טבלה 1-4: נתונים עיקריים בקבוצת בנק הפועלים

שינוי לעומת		לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2013	2014	2013	2014	2015	
במיליוני ש"ח					
<b>רווח ורווחיות</b>					
6.0%	2.8%	8,423	8,684	<b>8,929</b>	רווח מימוני, נטו**
3.7%	1.8%	5,241	5,338	<b>5,433</b>	עמלות והכנסות אחרות
5.1%	2.4%	13,664	14,022	<b>14,362</b>	סך ההכנסות
(45.7%)	11.8%	874	425	<b>475</b>	הוצאות בגין הפסדי אשראי
2.8%	(4.3%)	*9,041	*9,183	<b>8,790</b>	הוצאות תפעוליות ואחרות
21.5%	13.6%	*2,537	*2,713	<b>3,082</b>	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק

שינוי לעומת		ליום 31 בדצמבר			
2013	2014	2013	2014	2015	
במיליוני ש"ח					
<b>מאזן - נתונים עיקריים</b>					
13.5%	5.8%	*380,201	*408,033	<b>431,638</b>	סך-כל המאזן
10.7%	5.5%	251,600	263,980	<b>278,497</b>	אשראי לציבור, נטו
3.2%	7.0%	60,912	58,778	<b>62,884</b>	ניירות-ערך
16.3%	8.2%	276,525	297,230	<b>321,727</b>	פיקדונות הציבור
1.5%	2.4%	33,980	33,671	<b>34,475</b>	אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים
15.8%	6.7%	*28,534	*30,966	<b>33,032</b>	הון המיוחס לבעלי המניות של הבנק
(42.8%)	(26.8%)	16,279	12,721	<b>9,311</b>	סך סיכון אשראי בעייתי, נטו
(37.4%)	(20.9%)	6,817	5,389	<b>4,265</b>	מזה - חובות פגומים מאזניים, נטו

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, [ראה ב"אור 1.10\(1\) בדוחות הכספיים](#).  
 \*\* רווח מימוני, נטו כולל הכנסות ריבית, נטו והכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית.



טבלה 1-4: נתונים עיקריים בקבוצת בנק הפועלים (המשך)

2013	2014	2015	
<b>יחסים פיננסיים עיקריים</b>			
91.0%	88.8%	<b>86.6%</b>	אשראי לציבור, נטו לפיקדונות הציבור
81.0%	79.8%	<b>78.2%</b>	אשראי לציבור, נטו לפיקדונות הציבור כולל אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים
*7.50%	*7.59%	<b>7.65%</b>	יחס הון המיוחס לבעלי מניות הבנק לסך המאזן
-	9.29%	<b>9.63%</b>	יחס הון עצמי רוברד 1 לרכיבי סיכון לפי באזל 3 <sup>(6)</sup>
-	14.60%	<b>14.36%</b>	יחס הון כולל לרכיבי סיכון לפי באזל 3 <sup>(6)</sup>
-	-	<b>99.0%</b>	יחס כיסוי נזילות** <sup>(1)(7)</sup>
-	-	<b>7.1%</b>	יחס מינוף** <sup>(6)</sup>
2.12%	2.27%	<b>2.09%</b>	מרווח מימוני מפעילות שוטפת <sup>(2)</sup>
*62.6%	*61.6%	<b>61.2%</b>	הוצאות תפעוליות לסך ההכנסות <sup>(3)</sup>
3.7%	3.7%	<b>3.4%</b>	סך הכנסות לנכסים <sup>(4)</sup>
2.4%	2.4%	<b>2.1%</b>	סך הוצאות לנכסים <sup>(5)</sup>
0.3%	0.2%	<b>0.2%</b>	שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור
*9.3%	*9.1%	<b>9.6%</b>	תשואת הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק להון
*1.92	*2.05	<b>2.32</b>	רווח נקי למניה בש"ח המיוחס לבעלי מניות הבנק - בסיסי

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, [ראה בראור ד1.1 \(1\) בדוחות הכספיים](#).  
 \*\* יישום לראשונה החל מיום 1 באפריל 2015.  
 (1) מחושב על בסיס רבעוני.  
 (2) רווח מימוני מפעילות שוטפת ([ראה דוח דירקטוריון פרק התפתחויות מהותיות בהכנסות בהוצאות וברוח כולל אחר](#)) מחולק בסך-הכל נכסים פיננסיים לאחר הפרשה להפסדי אשראי ובניכוי יתרות בגין כרטיסי אשראי שאינן נושאות ריבית.  
 (3) אינו כולל הוצאות לתוכניות התייעלות והפרשה בגין עסקי הבנק עם לקוחות אמריקאים.  
 (4) סך ההכנסות חלקי יתרות ממוצעות של סך הנכסים.  
 (5) סך ההוצאות התפעוליות והאחרות חלקי יתרות ממוצעות של סך הנכסים.  
 (6) למידע נוסף, [ראה פרק "הלימות הון ומינוף"](#) להלן.  
 (7) למידע נוסף, [ראה פרק "סיכון נזילות ומימון"](#) להלן.

טבלה 1-4: נתונים עיקריים בקבוצת בנק הפועלים (המשך)

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום					
31.12.2014	31.03.2015	30.06.2015	30.09.2015	31.12.2015	
במיליוני ש"ח					
<b>רווח וריווחיות</b>					
2,146	2,172	2,472	2,179	<b>2,106</b>	רווח מימוני, נטו**
1,438	1,383	1,344	1,354	<b>1,352</b>	עמלות והכנסות אחרות
3,584	3,555	3,816	3,533	<b>3,458</b>	סך ההכנסות
363	60	213	55	<b>147</b>	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
*2,485	2,188	2,108	2,183	<b>2,311</b>	הוצאות תפעוליות ואחרות
*487	808	886	802	<b>586</b>	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
31.12.2014	31.03.2015	30.06.2015	30.09.2015	31.12.2015	
במיליוני ש"ח					
<b>מאזן - נתונים עיקריים</b>					
*408,033	426,426	416,614	422,919	<b>431,638</b>	סך-כל המאזן
263,980	268,921	270,817	275,192	<b>278,497</b>	אשראי לציבור, נטו
58,778	54,328	56,232	61,064	<b>62,884</b>	ניירות-ערך
297,230	307,895	304,382	310,692	<b>321,727</b>	פיקדונות הציבור
33,671	34,808	34,829	35,061	<b>34,475</b>	אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים
*30,966	31,845	32,260	32,741	<b>33,032</b>	הון המיוחס לבעלי המניות של הבנק
12,721	12,349	10,750	9,898	<b>9,311</b>	סך סיכון אשראי בעייתי, נטו
5,389	5,702	5,268	4,780	<b>4,265</b>	מזה - חובות פגומים מאזניים, נטו

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, [ראה ב"אור 1.1\(1\) בדוחות הכספיים](#).  
 \*\* רווח מימוני, נטו כולל הכנסות ריבית, נטו והכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית.

טבלה 1-4: נתונים עיקריים בקבוצת בנק הפועלים (המשך)

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום					
31.12.2014	31.03.2015	30.06.2015	30.09.2015	31.12.2015	
<b>יחסים פיננסיים עיקריים</b>					
88.8%	87.3%	89.0%	88.6%	<b>86.6%</b>	אשראי לציבור, נטו לפיקדונות הציבור
79.8%	78.5%	79.8%	79.6%	<b>78.2%</b>	אשראי לציבור, נטו לפיקדונות הציבור כולל אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים
*7.59%	7.47%	7.74%	7.74%	<b>7.65%</b>	יחס הון המיוחס לבעלי מניות הבנק לסך המאזן
9.29%	9.43%	9.42%	9.50%	<b>9.63%</b>	יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון לפי באזל 3 <sup>(6)</sup>
14.60%	14.19%	14.16%	14.22%	<b>14.36%</b>	יחס הון כולל לרכיבי סיכון לפי באזל 3 <sup>(6)</sup>
-	-	88.0%	92.0%	<b>99.0%</b>	יחס כיסוי נזילות** <sup>(7)</sup>
-	-	7.2%	7.2%	<b>7.1%</b>	יחס מינוף** <sup>(6)</sup>
2.21%	1.96%	2.23%	2.19%	<b>2.03%</b>	מירווח מימוני מפעילות שוטפת <sup>(1)(2)</sup>
*57.0%	61.5%	55.2%	61.8%	<b>66.8%</b>	הוצאות תפעוליות לסך ההכנסות <sup>(3)</sup>
3.7%	3.5%	3.7%	3.4%	<b>3.3%</b>	סך הכנסות לנכסים <sup>(4)</sup>
2.5%	2.2%	2.0%	2.1%	<b>2.2%</b>	סך הוצאות לנכסים <sup>(5)</sup>
0.5%	0.1%	0.3%	0.1%	<b>0.2%</b>	שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור <sup>(1)</sup>
*6.4%	10.7%	11.6%	10.4%	<b>7.3%</b>	תשואת הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק להון <sup>(1)</sup>
*0.37	0.61	0.67	0.60	<b>0.44</b>	רווח נקי למניה בשי"ח המיוחס לבעלי מניות הבנק - בסיסי

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה ב"אור 1.ד.1) בדוחות הכספיים.  
 \*\* יישום לראשונה החל מיום 1 באפריל 2015.

- (1) מחושב על בסיס שנתי.
- (2) רווח מימוני מפעילות שוטפת (ראה דוח דירקטוריון פרק התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר) מחולק בסך-הכל נכסים פיננסיים לאחר הפרשה להפסדי אשראי ובניכוי יתרות בגין כרטיסי אשראי שאינן נושאות ריבית.
- (3) אינו כולל הוצאות לתוכניות התייעלות והפרשה בגין עסקי הבנק עם לקוחות אמריקאים.
- (4) סך ההכנסות חלקי יתרות ממוצעות של סך הנכסים.
- (5) סך ההוצאות התפעוליות והאחרות חלקי יתרות ממוצעות של סך הנכסים.
- (6) למידע נוסף, ראה פרק "הלימות הון ומינוף" להלן.
- (7) למידע נוסף, ראה פרק "סיכון נזילות ומימון" להלן.

טבלה 2-4: דוח רווח והפסד מאוחד לשנים 2011-2015 - מידע רב תקופתי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר					
2011	2012	2013	2014	2015	
במיליוני ש"ח					
14,793	14,346	12,961	10,673	<b>9,837</b>	הכנסות ריבית
(6,696)	(6,186)	(5,018)	(2,905)	<b>(1,952)</b>	הוצאות ריבית
8,097	8,160	7,943	7,768	<b>7,885</b>	הכנסות ריבית, נטו
1,202	987	874	425	<b>475</b>	הוצאות בגין הפסדי אשראי
6,895	7,173	7,069	7,343	<b>7,410</b>	הכנסות ריבית, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי
<b>הכנסות שאינן מריבית</b>					
(213)	255	480	916	<b>1,044</b>	הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית
5,098	5,105	5,115	5,207	<b>5,287</b>	עמלות
106	117	126	131	<b>146</b>	הכנסות אחרות
4,991	5,477	5,721	6,254	<b>6,477</b>	סך-כל ההכנסות שאינן מריבית
<b>הוצאות תפעוליות ואחרות</b>					
4,847	5,130	*5,451	*5,343	<b>4,934</b>	משכורות והוצאות נלוות
1,492	1,616	1,544	1,539	<b>1,555</b>	אחזקה ופחת בניינים וציוד
					הפחתות וירידת-ערך של נכסים
21	11	12	12	<b>7</b>	בלתי מוחשיים ומוניטין
2,050	2,129	2,034	2,289	<b>2,294</b>	הוצאות אחרות
8,410	8,886	*9,041	*9,183	<b>8,790</b>	סך-כל ההוצאות התפעוליות והאחרות
3,476	3,764	*3,749	*4,414	<b>5,097</b>	רווח לפני מסים
792	1,230	*1,265	*1,713	<b>2,097</b>	הפרשה למסים על הרווח
2,684	2,534	*2,484	*2,701	<b>3,000</b>	רווח לאחר מסים
					חלקו של הבנק ברווחים (הפסדים)
(5)	6	9	9	<b>19</b>	של חברות כלולות לאחר מסים
רווח נקי:					
2,679	2,540	*2,493	*2,710	<b>3,019</b>	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
					הפסד (רווח) המיוחס לבעלי זכויות
39	(34)	44	3	<b>63</b>	שאינן מקנות שליטה
2,718	2,506	*2,537	*2,713	<b>3,082</b>	המיוחס לבעלי מניות הבנק
<b>רווח למניה רגילה בשקלים חדשים:</b>					
<b>רווח בסיסי</b>					
2.05	1.90	*1.92	*2.05	<b>2.32</b>	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
<b>רווח מדולל</b>					
2.04	1.88	*1.90	*2.04	<b>2.31</b>	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה ביאור 1.1(1).

טבלה 3-4: מאזן מאוחד לשנים 2011-2015 - מידע רב תקופתי

ליום 31 בדצמבר					
2011	2012	2013	2014	2015	
במיליוני ש"ח					
<b>נכסים</b>					
55,790	55,301	45,709	54,974	<b>64,976</b>	מזומנים ופיקדונות בבנקים
34,411	52,070	60,912	58,778	<b>62,884</b>	ניירות-ערך
-	47	65	476	<b>119</b>	ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר
250,592	253,268	255,543	268,160	<b>282,911</b>	אשראי לציבור
(4,097)	(4,086)	(3,943)	(4,180)	<b>(4,414)</b>	הפרשה להפסדי אשראי
246,495	249,182	251,600	263,980	<b>278,497</b>	אשראי לציבור, נטו
616	798	1,169	1,861	<b>2,564</b>	אשראי לממשלות
125	127	137	135	<b>143</b>	השקעות בחברות כלולות
3,481	3,426	3,432	3,475	<b>3,409</b>	בניינים וציוד
44	33	19	7	-	נכסים בלתי מוחשיים ומוניטין
10,799	9,624	10,672	16,244	<b>12,789</b>	נכסים בגין מכשירים נגזרים
4,744	5,586	*6,486	*8,103	<b>6,257</b>	נכסים אחרים
356,505	376,194	*380,201	*408,033	<b>431,638</b>	סך-כל הנכסים
<b>התחייבויות והון</b>					
256,417	271,411	276,525	297,230	<b>321,727</b>	פיקדונות הציבור
7,001	6,015	5,303	4,322	<b>4,773</b>	פיקדונות מבנקים
1,085	629	613	455	<b>354</b>	פיקדונות הממשלה
1,305	1,116	242	42	<b>83</b>	ניירות-ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר
32,933	35,677	33,980	33,671	<b>34,475</b>	אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים
13,421	12,718	12,129	16,777	<b>13,806</b>	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
20,399	21,765	*22,625	*24,320	<b>23,201</b>	התחייבויות אחרות
332,561	349,331	*351,417	*376,817	<b>398,419</b>	סך-כל ההתחייבויות
23,662	26,561	*28,534	*30,966	<b>33,032</b>	הון המיוחס לבעלי המניות של הבנק
282	302	250	250	<b>187</b>	זכויות שאינן מקנות שליטה
23,944	26,863	*28,784	*31,216	<b>33,219</b>	סך-כל ההון
356,505	376,194	*380,201	*408,033	<b>431,638</b>	סך-כל ההתחייבויות וההון

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה ביאור תד.1).

### 4.3. תיאור תמציתי של הסיכונים העיקריים שהבנק חשוף אליהם

פעילותו של הבנק כרוכה בסיכונים הפיננסיים הבאים: סיכוני אשראי, המבטאים את הסיכון שלוהו או חייב לא יעמוד בהחזרים ובתשלומים לבנק אשר מוגדרים בהסכם האשראי; סיכוני שוק, הנובעים מחשיפה לשינויים בשערים בשווקים הפיננסיים, כגון: שערי חליפין, מניות וריבית; סיכון הנזילות, שהוא הסיכון לרווחי התאגיד הבנקאי, לציבותו וליכולתו להמשיך בהתנהלותו השוטפת, מחמת אי ודאות לגבי יכולתו לעמוד בתזרים המזומנים הנדרש לצורכיו, ובכלל זה סיכון המימון שהינו הסיכון לאי יכולת לגייס מקורות חדשים במקום אלו שהגיעו לפירעון או שהגיוס מחדש יבוצע בתקופות ובתנאים אשר יפגעו בהכנסות הבנק נטו מריבית. סיכונים אחרים שאינם פיננסיים הם בעיקר סיכון הציות, הסיכון המשפטי והסיכונים התפעוליים. סיכון הציות הוא הסיכון הכרוך באי-ציות של הבנק או מי מעובדיו, בכל מקום רלוונטי לפעילות הבנק, להוראות החוק והרגולציה. סיכון תפעולי מוגדר כסיכון להפסד העלול להיגרם מתהליכים פנימיים כושלים או לקויים, מפעולות אנוש, מכשלים במערכות וכן מאירועים חיצוניים. סיכונים נוספים אליהם חשוף הבנק מטופלים באופן ישיר כחלק מהניהול העסקי והינם: סיכון מוניטין, סיכון תחרות, סיכון רגולציה וחקיקה, סיכון אסטרטגי, סיכון כלכלי וסיכון סביבתי. [ראה הרחבה בפרק סקירת הסיכונים](#) ודוח על הסיכונים להלן.

### 4.4. יעדים ואסטרטגיה עסקית

הבנק פועל בהתאם לתוכנית אסטרטגית תלת שנתית (2016-2018) אשר אושרה בסוף שנת 2015. תהליך בניית התוכנית האסטרטגית נעשה תוך התייחסות למכלול השינויים בסביבה העסקית והתחרותית בשוקי הפעילות של הבנק. התוכנית האסטרטגית התלת-שנתית אשר גובשה ואושרה מהווה המשך לתוכנית האסטרטגית הקודמת, אשר הושקה בראשית שנת 2013 ובהתאם לה התווה הבנק את המפה האסטרטגית ותוכניות העבודה לשנים 2013-2015.

מכלול גורמים משפיעים על המערכת הבנקאית בעולם בכלל ובישראל בפרט ובראשם שינויים בהרגלי הלקוחות, התהדקות של הרגולציה, והשפעה הולכת וגוברת של אמצעים טכנולוגיים. תמורות אלו מובילות להתגברות התחרות מצד שחקנים מסורתיים ושחקנים חדשים רבים ומגוונים ומחייבים את הבנק להיערך לעתיד במטרה להעניק ללקוחותיו חוויית שירות איכותית ומתקדמת וליצר ערך ללקוחותיו וליתר בעלי העניין.

בנוסף, הבנק נערך ליישום הוראות בנק ישראל להגדלת יעדי הלימות ההון, והן נלקחו בחשבון במסגרת גיבוש התוכנית האסטרטגית. התוכנית האסטרטגית הרב שנתית של הבנק לוקחת בחשבון את הזהירות המתחייבת מהסיכונים בכלכלה הגלובלית ובמשק הישראלי ומאזנת בין שיקולי תשואה לסיכון. תוכנית זו צפויה לאפשר לבנק, גם לנוכח האתגרים וחוסר היציבות בכלכלה ובמערכת הפיננסית בעולם, להמשיך להתקדם בתואי של צמיחה יציבה והמשך ביסוס מובילות הבנק במערכת הבנקאות בישראל, תוך השאת ערך למחזיקי המניות וכלל בעלי העניין.

תוכנית אסטרטגית זו נבחנת ומותאמת מדי שנה לשינויים בסביבה העסקית בישראל ובעולם וכן לשינויים בסביבה התחרותית בה פועל הבנק.

הבנק ממשיך לפעול תוך מיקוד בחמש תימות מרכזיות:

- 1. שימור וחיזוק מובילות הבנק בישראל**, בתחומים הבנקאיים השונים, על-ידי העמקת הקשר והפעילות עם לקוחות הבנק, בהתבסס על חדשנות בשירותים ואופטימיזציה בערוצי הפעילות, העמקת הערך המוסף, ויצירת פתרונות מותאמים לצורכי הלקוח.
  - 2. צמיחה בינלאומית ממוקדת** מבוססת קשרי לקוח, תוך מינוף החוזקות של הבנק בפעילות מסחרית ועסקית ושירות בנקאות פרטית גלובלית.
  - 3. מצוינות בניהול פיננסי וניהול הון מתקדם**, באמצעות ניהול הון יעיל והרחבת מקורות הכנסה ממוצרים שאינם אשראי.
  - 4. התייעלות ומצוינות תפעולית** בביצוע פעילויות קיימות ובמימוש תוכניות הצמיחה של הבנק, תוך בחינת ויעול הקצאת המשאבים, פישוט ומיכון תהליכים וריסון רמת ההוצאות.
  - 5. מובילות עסקית טכנולוגית** באמצעות פיתוח היכולות הטכנולוגיות של הבנק, תוך התייחסות רחבה לצרכים עתידיים של לקוחות הבנק וניתוח המגמות בתחום השירותים הפיננסיים.
- הפעילות בכלל הצירים תבצע תוך ניהול סיכונים מתקדם, ההולם את מתווה פעילות הבנק.

הבנק יפעל להתקדם בצירי הפעולה תוך דגש לטיפול ההון האנושי והמצוינות בארגון, בהתבסס על ערכי היסוד של הבנק ובהלימה לעקרונות הקיימות, כפי שהוגדרו בחזון הבנק. בהקשר זה הבנק יפעל להמשיך ולהוביל, כפי שעשה בשנים האחרונות, את המערכת הפיננסית בנושא אחריות חברתית ותרומה לקהילה.

בפעילות הקמעונאית ממשיכה להתגבר התחרות מצד הבנקים, השחקנים המוסדיים, מיזמי פינטק ושחקנים חוץ בנקאים נוספים. כמו-כן, ישנן יוזמות לרפורמות משמעותיות מצד הרגולטורים, בדגש על תחום האשראי הקמעונאי. על מנת לענות באופן מיטבי לשינויים בצורכי הלקוחות ובהרגליהם בכוונת הבנק ליישם תוכנית אסטרטגית ארוכת טווח בתחום הבנקאות הקמעונאית, במטרה לפעול בצורה ממוקדת ונחושה לביסוס וחיזוק מובילותו במגזר פעילות זה. הבנק גיבש תוכנית אסטרטגית מקיפה אשר בבסיסה שינוי מודל ההפעלה ללקוחות הפרטיים והעסקיים לצורך שיפור והתאמת השירות המוצע ללקוחות על-פי צורכיהם הפיננסיים ובהתאם לערוצים בהם מעדיפים הלקוחות לצרוך את השירותים השונים - לרבות, בין היתר, בעזרת בנקאים מקצועיים בסניפים ברחבי הארץ, בנקאים מקצועיים במוקדי שירות טלפונים יעודיים, בעזרת שימוש בכלים דיגיטליים (כולל אתר הבנק והאפליקציות השונות) ובעזרת מכונות לשירות עצמי. הלקוחות יזכו לשירות איכותי יותר המותאם באופן טוב יותר לצורכיהם תוך שילוב בין שירות אנושי מקצועי ואיכותי וגישה נוחה לאמצעים טכנולוגיים זמינים ופשוטים. כחלק מיישום התוכנית ימשיך הבנק לפתח הצעות ערך ייעודיות ומותאמות לצורכיהם הייחודיים של פלחי לקוחות בעלי פוטנציאל.

בנוסף, הבנק ימשיך למקד ולפתח פעילותו במגזר העסקים הקטנים, תוך המשך פיתוח מוצרים מותאמים ונגישים לצד חיזוק צוותי הבנקאים המתמחים המספקים ליווי אישי לעסקים הקטנים, במטרה לספק ללקוחותיו מעטפת שירות מקצועית ואיכותית המתאמת לצורכיהם.

הבנק מייחס חשיבות רבה לתחום השירות ללקוחותיו ומפנה תשומת משמעותית לפיתוח חוויית לקוח נגישה ונוחה. גם בזירת הלקוחות העסקיים והמסחריים התחרות גוברת, בעיקר מצד שחקנים מוסדיים. בנוסף, מגבלות רגולטוריות, דרישות הון ושינויים בצורכי הלקוחות מובילים לשינויים בכללי המשחק. הבנק ימשיך לפעול לשימור מעמדו המוביל והיותו הבחירה הראשונה של הלקוחות העסקיים הגדולים והבינוניים. הבנק שואף ופועל להעמקת ופיתוח פעילותו עם לקוחות המגזר העסקי, החברות והעסקים הגדולים במשק, תוך שימת דגש על הרחבת היצע השירותים והמוצרים, ויצירת מעטפת כוללת של שירותים המותאמת במיוחד ועונה בצורה המיטבית לצורכי לקוחות המגזר בפעילותם בארץ ובח"ל. הבנק צופה כי פעילות זו תאפשר לו גם להגדיל את הכנסותיו שלא מאשראי במגזר זה. במקביל, הבנק יפעל כדי להשיג קפיצת מדרגה נוספת בפעילותו במגזר העסקים הבינוניים, המהווה חלק חשוב מעמוד השדרה של הכלכלה הישראלית, בין השאר על בסיס תשתית הסניפים העסקיים, תוך שיפור והרחבת הצעת הערך ללקוחות מגזר זה. בנוסף, החטיבה העסקית תרחיב את פעילותה בתחום מוצרי האשראי המורכבים, באמצעות מערך ייעודי המורכב מאנשי מקצוע מובילים בתחומם, במטרה לתת מענה מיטבי לצורכי המימון הייחודיים של לקוחות החטיבה. ביסוס וחיזוק המובילות ייעשו תוך אופטימיזציה וניהול דינאמי של משאבי ההון וככסי הסיכון ושימור היכולות הגבוהות בניהול סיכונים.

בפעילות הבינלאומית יפעל הבנק להמשך פיתוח וצמיחה של המגזר המסחרי בארצות-הברית, תוך הרחבת הפעילות הקיימת וכניסה סלקטיבית לתחומי פעילות חדשים ולגיאוגרפיות חדשות בגבולות ארצות-הברית. בתחום הבנקאות הפרטית הבינלאומית יתאים הבנק את פעילותו לשינויים הרגולטורים ולמגמות העסקיות בתחום זה.

פעילות הבנק בשוקי ההון בארץ ובח"ל וניהול ה-Treasury מרוכזים בחטיבת שווקים פיננסיים. בפעילויות אלו יושם דגש אסטרטגי על התאמת היערכות הבנק לצרכים של לקוחותיו בארץ ובח"ל, לתמורות בשוקי ההון והמטבע ולסביבת התחרות תוך היערכות ויישום הרגולציה המקומית והבינלאומית. הבנק ימשיך לפעול למיצוי הסינרגיות בריכוז כלל הפעילויות הללו בכפיפה אחת. הבנק יפעל לפיתוח מובילותו בשוק ההון ובתחום המוצרים הפיננסיים באמצעות חיזוק תשתיות טכנולוגיות, תוך התאמת המוצרים לקהל לקוחותיו, בדגש על שימוש בכלים דיגיטליים להנגשת זירות המסחר, פעילויות עשירת השוק ומוצרים פיננסיים לסוגיהם. בנוסף, הבנק ימשיך לנהל באופן דינמי את התיק הבנקאי ותיקי ההשקעות בכפוף לתאבון הסיכון, לשינויים בשווקים הפיננסיים ובהתאמה לדרישות הרגולטוריות. השאיפה למצוינות תפעולית ושיפור ניהול ההוצאות ימשיכו להיות דגל מרכזי של הבנק. הבנק יפעל לשיפור יחס היעילות התפעולית לאורך תקופת התוכנית האסטרטגית. החתירה למצוינות תפעולית תאפשר לבנק לנצל בצורה אופטימלית את המשאבים הקיימים לטובת מימוש יוזמות חדשות. הבנק יפעל להמשיך לייצל ולשפר את תהליכי העבודה בהנהלה הראשית ובמטה, בדגש על פישוט תהליכים ומיכונם ובכך לשפר את רמת השירות ללקוחות במקביל לחיזוק המצוינות התפעולית.

היערכות הבנק לעתיד מחייבת קפיצת מדרגה בחדשנות ודיגיטל. הבנק ישקיע בפיתוח יכולות ניתוח ומינוף מידע ליצירת ערך ללקוח ולבנק, בבניית ממשקי לקוח אינטואיטיביים, מותאמים וגמישים, ובקידום בנקאות פתוחה ושיתופי פעולה, לרבות מתחום הפינטק, לשיפור הצעות הערך ללקוחותיו.

ההיערכות לבנקאות העתיד כוללת גם בניית תשתית אופטימלית. בכוונת הבנק לפעול בשנים הקרובות ליצירת מבנה, תהליכים ותרבות ארגונית גמישה ומעודדת חדשנות, להשקיע בבניית יכולות ההון האנושי לעתיד, ביצירת תשתית טכנולוגית פשוטה וגמישה, וביצירת יכולות לניהול דינמי ומתקדם של ההון.

## **התאמת המבנה הארגוני**

על מנת לממש את האסטרטגיה הרב שנתית ולהכין את הבנק לאתגרי המחר, ביצע הבנק מספר שינויים משמעותיים במבנה הארגוני. מקור השינויים בהבנה שכדי להמשיך ולהיות ארגון מוביל ותחרותי בעולם המשתנה, על הבנק להיות ממוקד בלקוח, חדשני, גמיש ועיל יותר, וכל זאת לצד שמירה על יכולת הביצוע, הקשר האישי והמקצוענות הגבוהה של העובדים והמנהלים בארגון. השינויים כוללים:

- מינוי COO - Chief Operating Officer במעמד ממלא מקום מנכ"ל, שירכז תחתיו את ניהול המשאבים, התפעול, השיוק והאסטרטגיה של הארגון, במטרה לרכז ולתאם את המהלכים הרחביים בארגון כך שישפר את יכולותיו התחרותיות וימשיך לשפר את יעילותו גם בעתיד. כחלק ממהלך זה תמוזג חטיבת האסטרטגיה לתוך פעילות ה-COO.
- הקמת חטיבת החדשנות שתפקידה להאיץ ולהטמיע את תחומי החדשנות בבנק ולתמוך בבניית יכולות העתיד. באחריות החטיבה לקדם את אסטרטגיית הדיגיטל של הבנק, לשפר את חוויית הלקוח, לבנות כלי ביג-דאטה חדשים, להטמיע במהירות חידושים טכנולוגיים ולהגביר את שיתופי הפעולה עם גופים חיצוניים.
- הקמת חטיבה חדשה שתהיה אמונה על הקשר עם הלקוחות ומחזיקי העניין, מתוך מטרה לשים את הלקוח במרכז, תוך התחשבות בסביבה בה הבנק פועל. נדברך של פעילות זו הוא ההכשרה וההעצמה של העובדים והמנהלים בארגון, לתת להם את הכישורים והכלים להתמודד בהצלחה עם אתגרי היום ואתגרי המחר.
- מיזוג החטיבה הבינלאומית וחטיבת שווקים פיננסיים לחטיבה אחת שתחתיה ימשיכו להתנהל כל התהליכים האסטרטגיים הקשורים לתחומי פעילות אלה.

יצוין, כי התוכנית האסטרטגית שנקבעה מציבה יעדים שאפתניים לפעילויות השונות. עקב כך, יש להביא בחשבון כי בכל תכנון ובמיוחד בתכנון לטווח של מספר שנים, וביתר שאת בתקופה של שינויים וטלטלות בכלכלה הגלובלית ומערכת הפיננסית בעולם, קיימת מידה לא מבוטלת של אי ודאות. גורמים שונים ומגוונים עלולים להביא לידי כך שההנחות השונות העומדות בבסיס וברקע של התוכנית האסטרטגית לא יתקיימו, או לא יתקיימו במלואן, ושהתוכניות לעתיד לא יתממשו, או לא יתממשו במלואן. בין גורמים אלו יש לציין, כי סיכויי ההצלחה של תוכנית מעין זו תלויים במידת ההצלחה של הבנק להגשים את תוכניותיו פנימה, וזאת בנוסף להיותם תלויים בסביבה העסקית בישראל ובעולם ולתנאי המאקרו. חשיבות מיוחדת יש לייחס למצב הכלכלה העולמית, למצב הכלכלי, המדיני והביטחוני של ישראל ושל האזור ולשינויים הרגולטוריים. יש להביא בחשבון שישנה עדיין אי ודאות גבוהה לגבי שיעורי הצמיחה של הכלכלה הריאלית בישראל ובעולם בשנים הקרובות.

יודגש, כי תוכניות העבודה של הבנק כפי שאושרו והנחות העבודה עליהן התבססו, מתייחסות לפעילות עתידית של הבנק. לפיכך, המידע שפורט לעיל בפרק זה בכל הקשור בתוכניות פעולה וכוונות הבנק הינו "מידע צופה פני עתיד".



## 5. הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

### 5.1 מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים

#### סקירה כלכלית ופיננסית

#### התפתחויות בכלכלה העולמית

הצמיחה העולמית הואטה מעט בשנת 2015 לשיעור של 3.1%, לעומת 3.4% בשנה הקודמת (אומדנים של קרן המטבע הבינלאומית). האטה הצמיחה התמקדה במשקים המתעוררים ובמדינות המתפתחות, שהן התורמות העיקריות לצמיחה העולמית בשנים האחרונות. במדינות המפותחות הצמיחה הייתה דומה לזו של שנה קודמת ועמדה על כ-1.9%. שיפור בצמיחה בלט בייחוד במדינות אירופה כמו אירלנד, ספרד ואיטליה. ארצות-הברית צמחה בשיעור של 2.4%. לאחר תקופה של כשמונה שנים מתחילת המשבר, ניתן לומר ששיעורי הצמיחה במדינות המפותחות לא שבו לאלו שטרם המשבר וגוברים ההערכות שמצב זה ימשך גם בשנים הקרובות. הסברים אפשריים לכך יכולים להיות תהליכים דמוגרפיים של התבגרות האוכלוסייה, ירידה בהשקעות הריאליות בין השאר כתוצאה ממשברי החובות ומיצוי ההשפעה של שיפורים טכנולוגיים. גורמים אלו צפויים על-פי רוב הערכות להשפיע גם על הצמיחה בשנים הקרובות. כלכלת אירופה רשמה כאמור שיפור ניכר בצמיחה בשנה החולפת, אך בהיבטים רבים סימני המשבר עדיין ניכרים בה: שיעורי האבטלה נותרו גבוהים וכך גם החובות הממשלתיים. הרפיון בשוק העבודה וירידה במחירי האנרגיה והסחורות הגבירו את הלחצים הדפלציוניים בגוש האירו, והבנק המרכזי האירופאי הרחיב עוד יותר את המדיניות המוניטרית - ריבית הפיקדונות (של הבנקים המסחריים בבנק המרכזי) הופחתה ל-0.3% והבנק התחייב למדיניות של הרחבה כמותית (רכישת אגרות-חוב) לפחות עד חודש מרץ 2017. מבחינה זו המצב בארצות-הברית שונה מאוד, שיעור האבטלה ירד לרמה של כ-5%, השכר במגמת עלייה והפעילות בענף הנדל"ן המשיכה להתאושש. גורמים אלו הביאו את הבנק המרכזי בארצות-הברית להחליט על העלאת ריבית בחודש דצמבר 2015 לרמה של 0.25%-0.5%. הפערים בנתונים הבסיסיים בין ארצות-הברית לאירופה ופתיחת פערי הריביות בין הבנקים המרכזיים הביאו להתחזקות של הדולר האמריקני מול מרבית המטבעות בעולם.

מחיר הנפט רשם ירידה חדה מרמה של כ-60 דולר לחבית בתחילת 2015 ל-30 דולר בסופה. הירידה החדה במחירים היא כנראה בעיקר תוצאה של עלייה בהיצע בעקבות חילוקי דעות בין חברות קרטל אופ"ק והפקת נפט מפצ'לי שמן, וכן בשל ביקושים ממותנים. מחירי סחורות אחרות כמו מתכות וסחורות חקלאיות ירדו אף הם, אם כי בשיעורים מתונים בהרבה. לשינויי המחירים השפעה גדולה על מדינות שכלכלתן מבוססת על יצוא סחורות וחלקן נקלעו למשברים. בין המדינות הגדולות ניתן לציין את רוסיה שנקלעה למיתון ומצוקה תקציבית בשל נפילות מחירי הנפט, וברזיל שכלכלתה גם במיתון, עם משבר פסקאלי שבין הגורמים לו זה הירידה במחירי הסחורות החקלאיות. הצרכנים במדינות המפותחות נהנו בדרך כלל מירידת מחירי האנרגיה, אם כי גם במדינות אלו היו נפגעים ובעיקר חברות האנרגיה שספגו הפסדים כבדים.

כלכלת סין רשמה על-פי האומדנים הרשמיים האטה בצמיחה משיעור של 7.3% ל-6.9%. קיימים אומדנים לא רשמיים שמעריכים שהצמיחה בסין נמוכה כעת באופן ניכר מאומדנים אלו. עליית הסיכונים הביאה ליציאת הון מסין וירידות שיעורים חדות בשוקי המניות. צעדי הממשל לבלום את בריחת ההון לא זכו לאמון המשקיעים. שער החליפין של היואן הוגמש וחל בו פיחות מתון. במבט קדימה ההתפתחויות במספר משקים מתעוררים ובעיקר בסין מהוות גורם סיכון משמעותי בשנה הקרובה.

#### התפתחויות בחודשיים הראשונים של שנת 2016

שנת 2016 נפתחה באופן שלילי בשוקי ההון בעולם, מחירי הנכסים המאופיינים בסיכון כמו מניות ואגרות-חוב חברות רשמו ירידות שיעורים חדות. מנגד, נרשמו ביקושים לאגרות-חוב ממשלתיות, תוך ירידה ניכרת בתשואות לפדיון לטווחים הארוכים. המשך ההאטה בצמיחת התמ"ג בסין, העמקת המשבר בשווקים מתעוררים אחרים כגון ברזיל ורוסיה, אכזבה בנתוני המאקרו בחלק ממדינות המערב, המשך הירידה במחיר הנפט בעולם, ואי-הוודאות בקשר למדיניות הריבית של הפד בארצות-הברית העיבו על השווקים הפיננסיים. המגמה השלילית בלטה בענפי הפיננסים, והבנקאות בפרט, על רקע ביצועים שהפתיעו לשלילה בחלק מהבנקים המסחריים הגדולים והידועים ביותר באירופה. הדבר בא לידי ביטוי בירידה חדה במחיר מניות בנקים ובעלייה בפרמיות הסיכון המגולמות בתשואות לפדיון על אגרות-החוב שלהם. רווחיות הבנקים באירופה נפגעה כתוצאה משינוי מספר גורמים: רגולציה הדוקה שצמצמה פעילות בחלק ממגזרי הפעילות, קנסות גדולים שהוטלו על הבנקים והריבית השלילית של הבנקים המרכזיים באירופה. קובעי המדיניות באירופה ובמדינות המערב האחרות ערים לחשיבות של שמירה על אמינות גבוהה של מערכת הבנקים בעיני הציבור, ובחלק מהמקרים אף יצאו בהצהרות תמיכה בהם, וזאת על מנת להבטיח את המשך ההתאוששות בצד הריאלי ללא זעזועים במערכת הפיננסית.

## הפעילות הכלכלית במשק הישראלי

הצמיחה בשנת 2015 הואטה לשיעור של 2.6%, שהם 0.6% נכפש בלבד. הצמיחה הנמוכה נבעה מירידה של 2.5% ביצוא הסחורות והשירותים וירידה של 1.4% בהשקעות בנכסים קבועים. מנגד הצריכה הפרטית גדלה בשיעור גבוה של 4.7%. הירידה ביצוא הושפעה מהרפיון בסחר העולמי, מהמשך הייסוף בשער החליפין של השקל וכן מהתאוששות איטית של ענף התיירות ממצב צוק איתן שאירע בקיץ 2014. הירידה בהשקעות מדאגיה, שכן היא בעלת השפעה על פוטנציאל הצמיחה של המשק בשנים הבאות. ההשקעה בבניה למגורים המשיכה לגדול השנה וקצב התחלות הבנייה השנתי צפוי להתקרב ל-50 אלף יחידות דיור. חלה ירידה בבניית בניינים שלא למגורים, שמשקפת אולי מצב של רוויה בשטחי מסחר ומשרדים. הצריכה הפרטית גדלה מזה שלוש שנים בשיעורים הגבוהים באופן ניכר מהתוצר, וניתן להעריך כי לריבית האפסית הייתה השפעה ניכרת לכך. בחלוקה ענפית, ענף התעשייה צמח בשיעור נמוך של 1.2% ואילו ענפי המסחר ושירותי אירוח ואוכל בשיעור גבוה של 4.9%. השנה החולפת היטיבה גם עם תעשיית חברות הזנק – חברות ישראליות גייסו סכום שיא של 4.4 מיליארד דולר רובו ממשקיעים זרים.

פעילות ערה נרשמה כאמור גם בשוק הדיור – שהתבטאה בעלייה בקצב התחלות הבנייה ובשיא של היקפי הרכישות של דירות (חדשות ויד-שנייה). מחירי הדירות המשיכו לעלות בקצב מהיר של 7.6% בחודש נובמבר 2015 לעומת החודש המקביל אשתקד. הממשלה החדשה שהוקמה בתחילת השנה העמידה במרכז המדיניות הכלכלית את נושא הדיור. מס הרכישה על רוכשי דירה שנייה הועלה בחודש יולי 2015 לשיעור של 8% עד 10%, ומשרד השיכון הכריז על מדיניות לפיה קרקעות המדינה ישווקו מעתה על-פי תוכנית "מחיר למשתכן". לעת עתה, היקף העסקות בדירות ברבעון האחרון של השנה נותר גבוה, אף שחלקם של המשקיעים ברכישות ירד באופן משמעותי.

שוק העבודה המשיך להפגין עוצמה, שיעור האבטלה ירד לרמה ממוצעת של 5.3%, תוך עלייה של 2.6% במספר המועסקים. השכר הממוצע במשק עלה בשיעור של כ-2.3%, בין השאר כתוצאה מהעלאת שכר המינימום בחודש אפריל 2015 מ-4,300 ש"ח לחודש ל-4,650 ש"ח.

בחודש פברואר 2016 אישרה חברת דירוג האשראי S&P את דירוג החוב החיצוני של מדינת ישראל ברמה של A+.

## המדיניות הפיסקאלית והמוניטרית

הגירעון התקציבי בשנת 2015 הסתכם ב-24.5 מיליארד ש"ח שהם 2.15% מהתמ"ג, נמוך מיעד הגירעון המקורי לשנה זו שהיה 2.75%. הממשלה פעלה מרבית השנה ללא תקציב מאושר, אלא בהתאם לתקציב שנה קודמת. ייתכן שהייתה לכך השפעה מסוימת על צד ההוצאות, אך ההפתעה לחיוב באה מצד ההכנסות ממסים שעלו בשיעור של 7.1% לעומת אשתקד (בנטרול השפעת שינוי חקיקה). הגידול החד בגביית המס, שהוא גבוה משמעותית מצמיחת המשק, משקף בין השאר את הגאות בענף הנדל"ן וכן מאמצים מוגברים של רשות המסים שהביאו להעמקת הגבייה. הגירעון הנמוך יחסית והאינפלציה השלילית הביאו לירידה בשיעור החוב הציבורי מהתמ"ג לרמה של 64.9% מהתמ"ג לעומת 66.7% בסוף שנת 2014.

ריבית בנק ישראל הונמכה בחודש מרץ 2015 מרמה של 0.25% לרמה של 0.1% ומאז נותרה ללא שינוי עד סוף השנה, וכן בחודשיים הראשונים של 2016. המדיניות המוניטרית הייתה מרחיבה על רקע האינפלציה השלילית, וכן בשל הצורך להתאים את המדיניות לזו שהונהגה במדינות המפותחות.

## אינפלציה ושער חליפין

מדד המחירים לצרכן ירד בשנת 2015 בשיעור של 1.0% (מדד בגין). ירידת המדד הושפעה משני גורמים עיקריים: ירידת מחירי האנרגיה וצעדים שנקטה הממשלה להפחתת יוקר המחייב. בנק ישראל אומד את השפעת שני גורמים אלו כתרומה שלילית של 1.7% לאינפלציה, כלומר ללא השפעות אלו הייתה האינפלציה עומדת על 0.7%. האינפלציה הנמוכה הושפעה גם מהייסוף בשער החליפין של השקל מול סל המטבעות ומהמשך הירידה במחירי הסחורות בעולם. סעיף הדיור (נמדד על-ידי שכר-דירה) היה בעל התרומה החיובית הגדולה ביותר למדד והוא עלה ב-2.2%. נכון לסוף חודש ינואר 2016 שוק ההון מגלם ההערכה כי האינפלציה בשנת 2016 תהיה גם כן שלילית. יש לציין שברקע להערכה זו ירידה חדה במחירי הנפט בעולם אל מתחת ל-30 דולר לחבית בתחילת שנה וכן הוזלות מחירים אדמיניסטרטיביות של הממשלה.

השקל פוחת בשנת 2015 בשיעור של 0.3% מול הדולר ומל האירו רשם ייסוף של 10.1%. הדולר האמריקני התחזק בשנה זו מול מרבית המטבעות בעולם. שער החליפין של השקל מול סל המטבעות האפקטיבי יוסף בשיעור של 7.3%. הלחצים לייסוף השקל גברו השנה נוכח עלייה נוספת בעודף בחשבון השוטף של מאזן התשלומים, בין השאר על רקע ירידת מחירי האנרגיה בעולם. בנק ישראל רכש מטבע-חוץ בהיקף מוערך של 8.8 מיליארד דולר, זאת על מנת למתן את הייסוף בשער החליפין של השקל.

## שוקי הכספים והון

ההתפתחויות בשווקים הושפעו במהלך השנה הנסקרת מהמדיניות המוניטרית המרחיבה, מירידת האינפלציה ומעליית הסיכונים הגלובליים שהחלה להשפיע בעיקר במחצית השנייה של השנה. מדד ת"א 100 עלה עד סוף חודש יולי בשיעור של 14.7% וביתרת השנה ירד ב-11.1%. בסיכום שנתי רשם מדד ת"א 100 עלייה של 2.0%. מגמות דומות נצפו גם במדדי המניות של ארצות-הברית ואירופה במהלך השנה, ובסיכום שנתי מדד ה-S&P 500 ירד בשיעור של 1.2% ומדד ה-STOXXEUROPE 600 עלה ב-7.3%. במשקים המתעוררים החלו מדדי המניות לרדת כבר ברבעון השני של השנה והם סיימו את השנה בירידות שערים. מחזורי המסחר היומיים במניות המשיכו לעלות השנה לממוצע יומי של 1,449 מיליון ש"ח לעומת 1,213 מיליון ש"ח ב-2014.

שוק אגרות-החוב הושפע מהפחתת הריבית לרמת שפל של 0.1%, מהירידה במדד המחירים לצרכן וכן מהירידה בציפיות לאינפלציה. מדד אגרות-החוב הצמודות הממשלתיות ירד בשיעור של כ-0.2% ומדד אגרות-החוב השקליות בריבית קבועה עלה בכ-3.3%. מדד אגרות-החוב הקונצרניות עלה בכ-0.4%. עקום התשואות של אגרות-החוב של ממשלת ישראל היה ברוב השנה נמוך ברובו מזה של ממשלת ארצות-הברית. התפתחות זו שיקפה את ההערכה שהמדיניות המוניטרית בישראל תהיה מרחיבה לאורך זמן, וכי עליית הריבית בארצות-הברית לא תלווה בצעד דומה בישראל.

החוב של הסקטור העסקי הלא פיננסי גדל בשנת 2015 (עד נובמבר) ב-1.5%, כשעיקר הגידול היה באשראי הבנקאי המקומי ואילו בחוב שגויס מחו"ל נרשמה ירידה. עלייה חדה של כ-30% נרשמה בגיוסי הון באמצעות אגרות-חוב לסכום של 55 מיליארד ש"ח, אם כי כמעט 40% מההנפקות היו השנה של הסקטור הפיננסי. חוב משקי הבית גדל (עד נובמבר) ב-6.0%, כאשר ההלוואות לדיור התרחבו ב-5.8%.

### טבלה 1-5: מדד ושערי חליפין

2014	2015	2013	2014	2015	
השינוי ב-% בשנה		בנקודות			
<b>מדד המחירים לצרכן:</b>					
(0.1)	<b>(0.9)</b>	102.2	102.1	<b>101.2</b>	המדד לחודש נובמבר ("ידוע")
בש"ח					
<b>שער החליפין ליום 31 בדצמבר:</b>					
שער חליפין של הדולר של ארצות-הברית (בש"ח ל-1 דולר)					
12.0	<b>0.3</b>	3.471	3.889	<b>3.902</b>	
שער חליפין של הליש"ט (בש"ח ל-1 ליש"ט)					
5.6	<b>(4.6)</b>	5.742	6.064	<b>5.784</b>	
שער חליפין של האירו (בש"ח ל-1 אירו)					
(1.2)	<b>(10.1)</b>	4.782	4.725	<b>4.247</b>	
שער חליפין של הפרנק השוויצרי (בש"ח ל-1 פרנק שוויצרי)					
0.8	<b>(0.1)</b>	3.897	3.929	<b>3.925</b>	
שער חליפין של הלירה התורכית					
3.7	<b>(19.6)</b>	1.606	1.666	<b>1.339</b>	
2013					
2014					
<b>2015</b>					
<b>ליום 31 בדצמבר:</b>					
שיעור ריבית בנק ישראל					
1.00%		0.25%		<b>0.10%</b>	

## סיכונים מובילים ומתפתחים

בהתבסס על המלצת ה-FSB סיכון מוביל מוגדר כהתפתחות המתרחשת כיום בסביבת העסקים של הבנק, אשר עלולה להשפיע לרעה על תוצאות הבנק במהלך השנה הקרובה. זאת לעומת סיכון מתפתח אשר ישנה אי ודאות גדולה יותר לגבי מועד גיבושו לכלל התרחשות בעלת השפעה מהותית על אסטרטגיית הבנק.

ניהול הסיכונים בקבוצת הבנק מתואר בהרחבה בפרק סקירת הסיכונים להלן ובדוח ניהול סיכונים. במהלך שנת 2015 דנה הנהלת הבנק בהתפתחותם של הסיכונים הנוספים המפורטים להלן כסיכונים מובילים או מתפתחים:

- סביבת המאקרו: פעילות הבנק תלויה בסביבה העסקית בישראל ובעולם. מצב הכלכלה העולמית, והמצב הכלכלי, המדיני והביטחוני של ישראל ושל האזור. יש להביא בחשבון שעדיין קיימת אי ודאות גבוהה לגבי שיעורי הצמיחה שילוו את התאוששות הכלכלה היראלית בישראל ובעולם בשנים הקרובות. התוכנית האסטרטגית הרב שנתית של הבנק מביאה בחשבון את הזירות המתחייבת מהסיכונים שעדיין קיימים בכלכלה הגלובלית ובמשק הישראלי ומאזנת בין שיקולי תשואה לסיכון.
- הסביבה הרגולטורית בארץ: בשנים האחרונות גובשו מספר יוזמות רגולטוריות בישראל שעניינן בעיקר הגברת התחרותיות במערכת הבנקאית בישראל. לצידן קיימות מספר יוזמות רגולטוריות נוספות הנמצאות בשלבי ייזום. היוזמות והמגמות הרגולטוריות עשויות להשפיע על המערכת הבנקאית בכלל ועל הבנק בפרט. בשלב זה מוקדם להעריך ולאמוד השפעתן על הבנק.
- הסביבה הרגולטורית בחו"ל: רפורמות רגולטוריות בינלאומיות להן השלכה על פעילותו העסקית של הבנק בארץ ובעולם, ביניהן: "דוד-פרנק" (DODD FRANK), "חוק וולקר" (VOLCKER) האמריקאיים ו"אמיר" (EMIR) האירופאי.
- סיכון הציות: המשך מגמת הקנסות המוטלים על בנקים ברחבי העולם בהקשר להפרות של הנחיות רגולטוריות, כגון בדבר סיוע בהעלמות מס ומניעת מימון טרור והלבנת הון.
- סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות: המשך הפרסומים על סיכוני סייבר והפניית משאבי התעשייה הבנקאית להתמודדות עם הסיכון.

לפרטים בדבר הליכים משפטיים ראה פרק "סקירת הסיכונים" להלן.

לפרטים בדבר תביעות משפטיות וחקירות ראה ביאור 26,ה.ו. בדוחות הכספיים.

לפרטים בדבר יוזמות רגולטוריות בולטות [ראה ביאור 37 יוזמות רגולטוריות בדוחות הכספיים](#).

## שינויים עיקריים במדיניות חשבונאית קריטית ואומדנים חשבונאיים קריטיים

### הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי

ביום 19 בינואר 2015 פורסם חוזר הפיקוח על הבנקים לעדכון הוראות הדיווח לציבור הכולל הנחיות בדבר חישוב הפרשה קבוצתית. בהתאם לחוזר, בקביעת הפרשה להפסדי אשראי, על הבנק להביא בחשבון, בין היתר, הן את הפסדי העבר, אשר יחושבו בהתאם לממוצע הפסדי העבר בחמש השנים האחרונות, והן את ההתאמות בגין הגורמים הסביבתיים שנקבעו על-ידי הפיקוח על הבנקים. במהלך שנת 2015 פיתח הבנק מודל לחישוב הפרשה הקבוצתית המביא בחשבון מקדמי התאמה איכותיים כנדרש בהוראות. המודל שאומץ כולל אומדנים לגבי גורמים המשפיעים על קביעת מקדם ההתאמה בכל ענף משק מעל לממוצע הפסדי העבר בחמש השנים האחרונות ובהם, מגמות בהיקפי האשראי בכל ענף, תנאים ענפיים, נתונים מקרו כלכליים, הערכת איכות כללית של האשראי בענף, שינויים בנפח ובמגמה של יתרות בפיגור ויתרות פגומות, השפעות השינויים בריכוזיות האשראי ועוד. אימוץ מודל זה לא השפיע באופן מהותי על יתרת הפרשה הקבוצתית בדוחות הכספיים לשנת 2015.

לפירוט נוסף [ראה ביאור 1.1\(6\) לדוחות הכספיים](#).

## התחייבות לזכויות עובדים

חלק מההפרשות בגין התחייבויות הבנק בקשר עם יחסי עובד-מעביד מבוססות, בין היתר, על חישוב אקטוארי. סכום ההתחייבויות, המחושבות על בסיס אומדנים אקטואריים, ליום 31 בדצמבר 2015 הגיע לסך של כ-3.6 מיליארד ש"ח. חישובים אקטואריים מתבססים ברובם על הנחות ואומדנים, המתבססים על הערכות ההנהלה והחלטותיה, ניסיון עבר וסטטיסטיקות שונות כגון שיעור ריבית להיוון, לוחות תמותה, שיעורי עזיבת עובדים, שיעור שינוי ריאלי בשכר על פני זמן וכדומה. אומדנים והנחות אלו נסקרים באופן שוטף.

בשנת 2015 יושמה לראשונה התקינה האמריקאית בנושא בדרך של יישום למפרע. בעקבות זאת, ובהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים, נדרש הבנק לשנות את שיעור ההיוון המשמש לחישוב ההתחייבות בגין הטבות לעובדים ולקבוע אותו על בסיס תשואת אגרות-החוב הממשלתיות בישראל בתוספת מרווח ממוצע הנקבע, לפי ההפרש בין שיעורי התשואה לפדיון, לפי תקופות פירעון, על אגרות-חוב קונצרניות בדירוג AA ומעלה בארצות-הברית, לבין שיעורי התשואה לפדיון, לאותן תקופות פירעון, על אגרות-חוב של ממשלת ארצות-הברית. לפירוט נוסף ראה ביאור 1.ד.1 (1) לדוחות הכספיים.

## גילוי בדבר הפניות תשומת לב רואי החשבון המבקרים

לעיתים, מוצא רואה החשבון המבקר לנכון לכלול שינוי מהנוסח האחיד על-ידי הוספת פסקת הפניית תשומת לב שנועדה להדגיש עניין מסוים המשפיע באופן משמעותי על הדוחות הכספיים וכלול בביאור לדוחות הכספיים. תוספת של פסקת הפניית תשומת לב כאמור אינה משפיעה על חוות דעתו של המבקר. לכן, פסקה זו תבוא בסוף דוח רואה החשבון המבקר ותתייחס לעובדה שחוות דעתו של המבקר אינה מסוייגת בהקשר זה.

רואי החשבון המבקרים הפנו את תשומת הלב לאמור בביאור 26ג.ב) בדבר חשיפה לתובענות ייצוגיות שהוגשו כנגד קבוצת הבנק, ולביאור 26ה. בדבר עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים.

היקף הבקשות לתובענות ייצוגיות שאת תוצאותיהן לא ניתן להעריך בשלב זה, ובגין לא נכללו הפרשות בדוחות הכספיים, מגיע לסכום כולל משמעותי ביותר ולפיכך מצאו לנכון רואי החשבון המבקרים להפנות את תשומת לב קורא הדוחות.

בעניין חקירת עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים, נאמר בביאור 26ה. כי "אין ביכולתו של הבנק להעריך את היקף החשיפה בנושא זה. הבנק אינו יודע אם ומתי יוכל להעריך את החשיפה בקשר עם האמור. הדבר תלוי, בין היתר, בשאלת התפתחות המהלכים מול הרשויות בארצות-הברית, בהתנהלות הרשויות בארצות-הברית ובמידע שיימסר לבנק ולנציגיו במסגרת זו ובמידע שמתבקש ויתבקש הבנק למסור לרשויות האמריקאיות". כמו-כן נאמר כי "אפשר שנוכח אי הוודאות הקיימת, כאמור לעיל, שהתוצאות בסופו של דבר יהיו שונות באופן מהותי מסכום הפרשה עליו הורה המפקח על הבנקים". נוכח אי ודאות זו כללו רואי החשבון המבקרים הפניית תשומת לב בחוות דעתם.

## 5.2. התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברוח כולל אחר

הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק בשנת 2015 הסתכם ב-3,082 מיליון ש"ח, בהשוואה לרווח בסך של 2,713 מיליון ש"ח בשנת 2014.

תשואת הרווח הנקי להון המיוחס לבעלי מניות הבנק בשנת 2015 הסתכמה בכ-9.6% בהשוואה לשיעור של כ-9.1% בשנת 2014. החל מיום 1 בינואר 2015 הבנק מיישם את כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, בדרך של יישום למפרע לתקופות המתחילות מיום 1 בינואר 2013 ואילך.

### טבלה 2-5: תמצית דוח רווח והפסד

השינוי	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2014	2015	
	במיליוני ש"ח		
(7.8%)	10,673	<b>9,837</b>	הכנסות ריבית
(32.8%)	(2,905)	<b>(1,952)</b>	הוצאות ריבית
1.5%	7,768	<b>7,885</b>	הכנסות ריבית, נטו
14.0%	916	<b>1,044</b>	הכנסות מימון שאינן מריבית
2.8%	8,684	<b>8,929</b>	רווח מימוני, נטו**
11.8%	425	<b>475</b>	הוצאות בגין הפסדי אשראי
2.4%	8,259	<b>8,454</b>	רווח מימוני, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי
1.8%	5,338	<b>5,433</b>	עמלות והכנסות אחרות**
(4.3%)	*9,183	<b>8,790</b>	הוצאות תפעוליות ואחרות
15.5%	*4,414	<b>5,097</b>	רווח לפני מסים
22.4%	*1,713	<b>2,097</b>	הפרשה למסים על הרווח
	9	<b>19</b>	חלקו של הבנק ברווחים של חברות כלולות לאחר מסים
			רווח נקי:
11.4%	*2,710	<b>3,019</b>	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
	3	<b>63</b>	הפסד המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
13.6%	*2,713	<b>3,082</b>	המיוחס לבעלי מניות הבנק
	*9.1%	<b>9.6%</b>	תשואת הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק להון

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה ביאור 1.1.1.  
 \*\* סעיפי רווח והפסד לעיל הוצגו במתכונת שונה מתמצית דוח רווח והפסד באופן המאפשר ניתוח טוב יותר של התוצאות הפיננסיות. השינוי בא לידי ביטוי באמצעות מיון של הכנסות מימון מריבית מסעיף הכנסות (הוצאות) שאינן מריבית לרווח המימוני, נטו.

## התפתחות הכנסות והוצאות

הרווח המימוני נטו:

בכדי לנתח את הרווח מפעילות מימון יש לכלול ברווח בנוסף להכנסות והוצאות ריבית גם הכנסות והוצאות מימון שאינן מריבית. הכנסות אלה כוללות את הכנסות המימון בגין מכשירים נגזרים, בין היתר הפרשי שער ורווח ממימוש ניירות-ערך, המהווים חלק אינטגרלי בניהול החשיפות של הבנק. הכנסות מנגזרים כוללות, בין השאר, את השפעות ערך הזמן בשווי ההוגן של נגזרים המקזזות את חשיפות הריבית המאזניות וכן את השפעות שיעור עליית המדד הידוע בגין יתרות נגזרים המקזזות את חשיפות המדד בגין היתרות המאזניות.

### טבלה 3-5: הרכב הרווח המימוני, נטו

השינוי	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2014	2015	
	במיליוני ש"ח		
(7.83%)	10,673	<b>9,837</b>	הכנסות ריבית
(32.81%)	(2,905)	<b>(1,952)</b>	הוצאות ריבית
1.51%	7,768	<b>7,885</b>	הכנסות ריבית, נטו
13.97%	916	<b>1,044</b>	הכנסות מימון שאינן מריבית
2.82%	8,684	<b>8,929</b>	סך הרווח המימוני, נטו

### טבלה 4-5: הרכב הרווח המימוני, נטו, בחלוקה לרבעונים

2014				2015				
רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
במיליוני ש"ח								
2,439	2,983	2,855	2,396	<b>1,722</b>	<b>3,080</b>	<b>2,795</b>	<b>2,240</b>	הכנסות ריבית
(590)	(926)	(882)	(507)	<b>(121)</b>	<b>(872)</b>	<b>(671)</b>	<b>(288)</b>	הוצאות ריבית
1,849	2,057	1,973	1,889	<b>1,601</b>	<b>2,208</b>	<b>2,124</b>	<b>1,952</b>	הכנסות ריבית, נטו
207	265	187	257	<b>571</b>	<b>264</b>	<b>55</b>	<b>154</b>	הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית
2,056	2,322	2,160	2,146	<b>2,172</b>	<b>2,472</b>	<b>2,179</b>	<b>2,106</b>	סך הרווח המימוני, נטו

טבלה 5-5: התפתחות של סך הרווח המימוני, נטו

השינוי	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2014	2015	
במיליוני ש"ח			
1.3%	*8,039	<b>8,144</b>	רווח מפעילות שוטפת <sup>(1)</sup>
51.6%	343	<b>520</b>	הכנסות ממימוש ומהתאמות לשווי הוגן של אגרות-חוב
(30.9%)	136	<b>94</b>	רווח מהשקעות במניות <sup>(2)</sup>
(43.7%)	215	<b>121</b>	התאמות לשווי הוגן של מכשירים נגזרים <sup>(3)</sup>
(202.0%)	(49)	<b>50</b>	הכנסות (הוצאות) מימון הנובעות מחיסוי המס בגין השקעות בחו"ל <sup>(4)</sup>
2.8%	8,684	<b>8,929</b>	רווח מימוני, נטו

טבלה 5-6: התפתחות רבעונית של סך הרווח המימוני, נטו

2014				2015				
רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
במיליוני ש"ח								
*1,899	*2,103	*2,003	*2,034	<b>1,836</b>	<b>2,172</b>	<b>2,131</b>	<b>2,005</b>	רווח מפעילות שוטפת <sup>(1)</sup>
הכנסות ממימוש ומהתאמות לשווי הוגן של אגרות-חוב								
93	102	88	60	<b>205</b>	<b>176</b>	<b>53</b>	<b>86</b>	
71	39	33	(7)	<b>99</b>	<b>73</b>	<b>(65)</b>	<b>(13)</b>	רווח (הפסד) מהשקעות במניות <sup>(2)</sup>
(3)	73	61	84	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>57</b>	<b>29</b>	התאמות לשווי הוגן של מכשירים נגזרים <sup>(3)</sup>
הכנסות (הוצאות) מימון הנובעות מחיסוי המס בגין השקעות בחו"ל <sup>(4)</sup>								
(4)	5	(25)	(25)	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>(1)</b>	
2,056	2,322	2,160	2,146	<b>2,172</b>	<b>2,472</b>	<b>2,179</b>	<b>2,106</b>	רווח מדווח

\* סווג מחדש.

- (1) רווח מימוני בניטרול השפעות חריגות, ובניטרול השפעות הנובעות בעיקרן מעיתוי הרישום החשבונאי.
- (2) ברבעון השלישי של שנת 2015 כלול הפסד בסך 72 מיליון ש"ח, כתוצאה מפסק-דין שהתקבל בחודש אוגוסט 2015 בנוגע לחיוב ריבית פיגורים על אשראי מובטח במניות, שסווג בעבר כנייר ערך.
- (3) השפעת מדידת הרווח והפסד במכשירים נגזרים המהווים חלק מאסטרטגיית ניהול הנכסים וההתחייבויות של הבנק על בסיס שווי הוגן לעומת מדידה על בסיס צבירה.
- (4) השפעת חיסוי האסימטריה בחבות המס בגין הפרשי שער על ההשקעות בחברות בנות בחו"ל אשר אינם מובאים בחשבון בבסיס ההכנסה לצורך חישוב הפרשה למס, שלא כמו הפרשי השער בגין מקורות המימון. הבנק מבצע חיסוי כנגד חשיפת המס בגין ההשקעות בחו"ל באמצעות העמדת מקורות מימון עודפים כנגד השקעות אלו.



הרווח המימוני, נטו הסתכם בשנת 2015 ב-8,929 מיליון ש"ח בהשוואה ל-8,684 מיליון ש"ח בשנת 2014. הגידול נבע כתוצאה מעלייה ברווח המימוני מפעילות שוטפת שנבעה מגידול בהיקפי האשראי וקוזה עקב ירידת הריבית במשק וכן מהשפעות המדד השליכי. כמו-כן, תרמו לעלייה ברווח המימוני רווחים ממימוש אגרות-חוב והשפעות חיסוי השקעות בחו"ל בגין שינויים בשערי חליפין. מנגד חלה ירידה מהתאמות לשווי הוגן של מכשירים נגזרים ומרווח ממניות שנבע כתוצאה מפסק דין שהתקבל בחודש אוגוסט 2015, בנוגע לחיוב ריבית פיגורים על אשראי מובטח במניות, שסווג בעבר כנייר ערך ונכלל בסעיף זה. ברווח מפעילות שוטפת לשנת 2015 חלה תנודתיות בין הרבעונים עקב השינויים החיוביים והשליליים במדד אשר הסתכמו להוצאה בסך של 147 מיליון ש"ח בשנת 2015. ההתפלגות בין הרבעונים בשנת 2015 הייתה כלהלן: רבעון ראשון הוצאה בסך של 235 מיליון ש"ח, רבעון שני ושלישי הכנסה בסך של 145 מיליון ש"ח ו-35 מיליון ש"ח בהתאמה, והוצאה ברבעון הרביעי בסך של 92 מיליון ש"ח.

#### טבלה 5-7: נתונים עיקריים בדבר שיעורי הכנסות והוצאות ריבית

לשנה שהסתיימה ביום			
31.12.2013	31.12.2014	<b>31.12.2015</b>	
3.86%	3.19%	<b>2.68%</b>	שיעור ההכנסה על נכסים נושאי ריבית
1.91%	1.15%	<b>0.78%</b>	שיעור הוצאה על התחייבויות נושאי ריבית
1.95%	2.04%	<b>1.90%</b>	פער הריבית הכולל
2.37%	2.32%	<b>2.15%</b>	יחס בין הכנסות מריבית נטו לבין יתרת הנכסים נושאי הריבית

הירידה בשיעור ההכנסה על הנכסים ובשיעור הוצאה על התחייבויות, בשנת 2015 לעומת שנת 2014, נבעה מירידת הריבית במשק. הירידה בפער הריבית הכולל נבעה מירידה במרווחים הפיננסיים בפקדונות כתוצאה מירידת הריבית במשק. מניתוח השינויים בהכנסות והוצאות ריבית בין שנת 2015 לבין שנת 2014 עולה כי השינויים בשיעורי הריבית גרמו לקטון בסך של כ-579 מיליון ש"ח והשינויים בהיקף היתרות המאזניות הממוצעות גרמו לגידול בסך של כ-696 מיליון ש"ח בהכנסות ריבית נטו.

#### ההוצאות בגין הפסדי אשראי הסתכמו בשנת 2015 ב-475 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-425 מיליון ש"ח בשנת 2014.

ההוצאה בגין הפרשה פרטנית, נטו הסתכמה בסך של 53 מיליון ש"ח, בהשוואה להכנסה בסך של 189 מיליון ש"ח בשנת 2014. הגידול בהפרשה הפרטנית נבע מחד מהוצאה פרטנית שהסתכמה בסך של 1,393 מיליון ש"ח בהשוואה לסך של 1,016 מיליון ש"ח בשנת 2014, ומאידך מקיטון בהפרשות וגביית חובות (Recovery) שהסתכמו בסך של 1,340 מיליון ש"ח בהשוואה לסך של 1,205 מיליון ש"ח בשנת 2014 וקיזז את הגידול בהוצאה הפרטנית כאמור.

ההוצאה בגין הפרשה קבוצתית הסתכמה ל-422 מיליון ש"ח בשנת 2015, בהשוואה להוצאה בסך של 614 מיליון ש"ח בשנת 2014. יצוין כי בשנת 2014 הבנק ביצע התאמה בשיעור ההפרשה הקבוצתית בגין אשראי לאנשים פרטיים כנדרש בהנחיות חוזר המפקח על הבנקים. בגין היישום כאמור נרשמה הוצאה בסך של 179 מיליון ש"ח.

למידע נוסף בדבר התפתחות יתרות האשראי לציבור, [ראה פרק "המבנה וההתפתחויות של הנכסים, ההתחייבויות, ההון והלימות ההון" בדוח הדירקטוריון.](#)

למידע נוסף בדבר התנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי, [ראה ב"אור 13 בדוחות הכספיים.](#)

טבלה 8-5: הוצאה המצטברת להפסדי אשראי בגין חובות ובגין מכשירי אשראי חוץ-מאזניים\*\*

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2014	<b>2015</b>	
במיליוני ש"ח		
1,016	<b>1,393</b>	הוצאה פרטנית בגין הפסדי אשראי
(1,205)	<b>(1,340)</b>	קיטון בהפרשה פרטנית להפסדי אשראי וגביית חובות שנמחקו חשבונאית
(189)	<b>53</b>	הוצאה (הכנסה) פרטנית, נטו, בגין הפסדי אשראי
614	<b>422</b>	הוצאה, נטו, בגין הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי ומחיקות חשבונאיות, נטו
425	<b>475</b>	סך-הכל הוצאה להפסדי אשראי*
* מזה:		
138	<b>291</b>	הוצאה, נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי מסחרי
(37)	<b>5</b>	הוצאה, נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי לדיור
326	<b>180</b>	הוצאה, נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי פרטי אחר
(2)	<b>(1)</b>	הוצאה, נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי לבנקים וממשלות
425	<b>475</b>	סך-הכל הוצאה להפסדי אשראי
שיעור הוצאה מסך האשראי לציבור:		
0.39%	<b>0.51%</b>	שיעור הוצאה הפרטנית בגין הפסדי אשראי
0.62%	<b>0.66%</b>	שיעור הוצאה להפסדי אשראי, ברוטו מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור***
0.16%	<b>0.17%</b>	שיעור הוצאה בגין הפסדי אשראי מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור
0.06%	<b>0.08%</b>	שיעור המחיקות נטו בגין אשראי לציבור מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור
3.73%	<b>5.17%</b>	שיעור המחיקות נטו בגין אשראי לציבור מיתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לציבור

\*\* לרבות בגין אשראי לדיור שנבחן לפי עומק הפיגור.

\*\*\* הוצאה להפסדי אשראי, ברוטו הינה סך הוצאה להפסדי אשראי בניטרול הקיטון בהפרשה פרטנית להפסדי אשראי וגביית חובות שנמחקו חשבונאית.

טבלה 9-5: הוצאה המצטברת להפסדי אשראי בגין חובות ובגין מכשירי אשראי חוץ-מאזניים לפי רבעונים\*\*

2014				2015				
רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
במיליוני ש"ח								
216	279	191	330	<b>309</b>	<b>293</b>	<b>296</b>	<b>495</b>	הוצאה פרטנית בגין הפסדי אשראי
(272)	(385)	(284)	(264)	<b>(280)</b>	<b>(317)</b>	<b>(287)</b>	<b>(456)</b>	קיטון בהפרשה פרטנית להפסדי אשראי וגביית חובות שנמחקו חשבונאית
(56)	(106)	(93)	66	<b>29</b>	<b>(24)</b>	<b>9</b>	<b>39</b>	הוצאה (הכנסה) פרטנית, נטו, בגין הפסדי אשראי
41	103	173	297	<b>31</b>	<b>237</b>	<b>46</b>	<b>108</b>	הוצאה, נטו, בגין הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי ומחיקות חשבונאיות, נטו
(15)	(3)	80	363	<b>60</b>	<b>213</b>	<b>55</b>	<b>147</b>	סך-הכל הוצאה (הכנסה) להפסדי אשראי*
* מזה:								
(26)	(28)	63	129	<b>38</b>	<b>191</b>	<b>(23)</b>	<b>85</b>	הוצאה (הכנסה), נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי מסחרי
(4)	-	(9)	(24)	-	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>(2)</b>	הוצאה (הכנסה), נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי לדיור
15	25	30	256	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>76</b>	<b>66</b>	הוצאה, נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי פרטי אחר
-	-	(4)	2	<b>1</b>	-	-	<b>(2)</b>	הוצאה (הכנסה), נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי לבנקים וממשלות
(15)	(3)	80	363	<b>60</b>	<b>213</b>	<b>55</b>	<b>147</b>	סך-הכל הוצאה להפסדי אשראי
שיעור הוצאה מסך האשראי לציבור***:								
0.34%	0.44%	0.30%	0.50%	<b>0.46%</b>	<b>0.43%</b>	<b>0.43%</b>	<b>0.70%</b>	שיעור הוצאה הפרטנית בגין הפסדי אשראי
0.40%	0.60%	0.57%	0.95%	<b>0.50%</b>	<b>0.78%</b>	<b>0.50%</b>	<b>0.88%</b>	שיעור הוצאה להפסדי אשראי, ברוטו מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור****
(0.02%)	-	0.12%	0.55%	<b>0.09%</b>	<b>0.31%</b>	<b>0.08%</b>	<b>0.21%</b>	שיעור הוצאה בגין הפסדי אשראי מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור
0.18%	(0.18%)	0.01%	0.23%	<b>0.22%</b>	<b>(0.06%)</b>	<b>0.10%</b>	<b>0.08%</b>	שיעור המחיקות נטו בגין אשראי לציבור מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור
12.12%	(12.01%)	0.82%	14.35%	<b>14.66%</b>	<b>(3.79%)</b>	<b>6.15%</b>	<b>4.89%</b>	שיעור המחיקות נטו בגין אשראי לציבור מהיתרה הרשומה להפסדי אשראי בגין אשראי לציבור

\*\* לרבות בגין אשראי לדיור שנבחן לפי עומק הפיגור.

\*\*\* על בסיס שנתי.

\*\*\*\* הוצאה להפסדי אשראי, ברוטו הינה סך הוצאה להפסדי אשראי בניטרול הקיטון בהפרשה פרטנית להפסדי אשראי וגביית חובות שנמחקו חשבונאית.

**עמלות והכנסות אחרות** הסתכמו בשנת 2015 ב-5,433 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-5,338 מיליון ש"ח בשנת 2014.

**טבלה 10-5: פירוט עמלות והכנסות אחרות**

השינוי	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2014	2015	
במיליוני ש"ח			
<b>עמלות</b>			
0.7%	980	<b>987</b>	דמי ניהול חשבונות
(1.4%)	1,047	<b>1,032</b>	פעילות בניירות-ערך
0.5%	218	<b>219</b>	עמלות הפצת מוצרים פיננסיים <sup>(1)</sup>
0.0%	45	<b>45</b>	ניהול תפעול ואמנות לגופים מוסדיים <sup>(2)</sup>
3.0%	1,674	<b>1,725</b>	כרטיסי אשראי, נטו
18.5%	173	<b>205</b>	טיפול באשראי
0.6%	545	<b>548</b>	עמלות מעסקי מימון
5.8%	277	<b>293</b>	הפרשי המרה
(8.1%)	124	<b>114</b>	פעילות סחר חוץ
2.5%	40	<b>41</b>	הכנסות נטו משירותי תיקי אשראי
(4.3%)	46	<b>44</b>	עמלות ביטוח חיים וביטוח דירות
(10.5%)	38	<b>34</b>	עמלות אחרות
1.5%	5,207	<b>5,287</b>	סך-הכל עמלות
11.5%	131	<b>146</b>	<b>הכנסות אחרות</b>
1.8%	5,338	<b>5,433</b>	סך-הכל הכנסות עמלות והכנסות ואחרות

**טבלה 11-5: פירוט עמלות והכנסות אחרות לפי רבעונים**

	לשנת 2014				לשנת 2015			
	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי
במיליוני ש"ח								
<b>עמלות</b>								
247	233	249	251	<b>244</b>	<b>251</b>	<b>244</b>	<b>248</b>	דמי ניהול חשבונות
262	253	245	287	<b>289</b>	<b>261</b>	<b>244</b>	<b>238</b>	פעילות בניירות-ערך
50	54	55	59	<b>57</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>52</b>	עמלות הפצת מוצרים פיננסיים <sup>(1)</sup>
12	11	11	11	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	ניהול תפעול ואמנות לגופים מוסדיים <sup>(2)</sup>
404	418	426	426	<b>409</b>	<b>420</b>	<b>455</b>	<b>441</b>	כרטיסי אשראי, נטו
27	39	43	64	<b>49</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>48</b>	טיפול באשראי
135	132	135	143	<b>140</b>	<b>133</b>	<b>137</b>	<b>138</b>	עמלות מעסקי מימון
72	71	59	75	<b>78</b>	<b>69</b>	<b>76</b>	<b>70</b>	הפרשי המרה
29	34	30	31	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	פעילות סחר חוץ
9	10	10	11	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	הכנסות נטו משירותי תיקי אשראי
12	11	12	11	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	עמלות ביטוח חיים וביטוח דירות
11	11	8	8	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	עמלות אחרות אחרות
1,270	1,277	1,283	1,377	<b>1,339</b>	<b>1,313</b>	<b>1,329</b>	<b>1,306</b>	סך-הכל עמלות תפעוליות
29	20	21	61	<b>44</b>	<b>31</b>	<b>25</b>	<b>46</b>	<b>סך-הכל אחרות</b>
1,299	1,297	1,304	1,438	<b>1,383</b>	<b>1,344</b>	<b>1,354</b>	<b>1,352</b>	סך-הכל הכנסות תפעוליות ואחרות

(1) בעיקר קרנות נאמנות.  
 (2) בעיקר בגין שירותי ניהול ותפעול הניתנים לקופות-גמל.

**העמלות** הסתכמו בשנת 2015 ב-5,287 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-5,207 מיליון ש"ח בשנת 2014. מחד נרשם גידול בעמלות מכרטיסי אשראי ובעמלות טיפול באשראי. מנגד חלה ירידה בהכנסות משוק ההון.

**ההכנסות האחרות** הסתכמו בשנת 2015 ב-146 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-131 מיליון ש"ח בשנת 2014. עיקר הגידול נבע מרווח ממכירת בניינים וציוד.

**ההוצאות התפעוליות והאחרות** הסתכמו בשנת 2015 ב-8,790 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-9,183 מיליון ש"ח בשנת 2014, ירידה בשיעור של כ-4.3%.

**טבלה 12-5: פירוט של ההוצאות התפעוליות והאחרות**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	
2014	2015
במיליוני ש"ח	
<b>הוצאות שכר</b>	
4,862*	<b>4,406</b>
481	<b>528</b>
5,343*	<b>4,934</b>
<b>אחזקה ופחת בניינים וציוד</b>	
1,539*	<b>1,555</b>
12	<b>7</b>
<b>הפחתות וירידת-ערך של נכסים בלתי מוחשיים ומוניטין</b>	
2,289	<b>2,294</b>
<b>הוצאות אחרות*</b>	
9,183*	<b>8,790</b>
סך-הכל הוצאות תפעוליות ואחרות	

**טבלה 13-5: פירוט רבעוני של ההוצאות התפעוליות והאחרות**

לשנת 2014				לשנת 2015			
רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי
במיליוני ש"ח							
<b>הוצאות שכר</b>							
1,188*	1,134*	1,116*	1,424	<b>1,114</b>	<b>1,123</b>	<b>1,053</b>	<b>1,116</b>
123	155	154	49	<b>146</b>	<b>126</b>	<b>136</b>	<b>120</b>
1,311*	1,289*	1,270*	1,473	<b>1,260</b>	<b>1,249</b>	<b>1,189</b>	<b>1,236</b>
367*	382*	393*	397	<b>373</b>	<b>360</b>	<b>393</b>	<b>429</b>
<b>הפחתות וירידת-ערך של נכסים בלתי מוחשיים ומוניטין</b>							
3	3	3	3	<b>4</b>	<b>3</b>	-	-
<b>הוצאות אחרות*</b>							
518	580	579	612	<b>551</b>	<b>496</b>	<b>601</b>	<b>646</b>
2,199*	2,254*	2,245*	2,485	<b>2,188</b>	<b>2,108</b>	<b>2,183</b>	<b>2,311</b>
סך-הכל הוצאות תפעוליות ואחרות							

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, [ראה ביאור 1.01 \(1\) בדוחות הכספיים](#).

**הוצאות השכר** הסתכמו בשנת 2015 ב-4,934 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-5,343 מיליון ש"ח בשנת 2014, ירידה בשיעור של 7.7%. בשנת 2014 נכללה הוצאה בסך של 355 מיליון ש"ח בגין תוכנית התייעלות.

הוצאות השכר בנטרול תוכנית התייעלות הראו על ירידה בשיעור של כ-1.1% שנבעה בעיקר מחיסכון בעלויות השוטפות כתוצאה מתהליכי התייעלות ומהשפעת הפרשות הנמדדות על בסיס אקטוארי. מנגד חל גידול במענקים ותגמול מבוסס מניית עקב הגידול ברווח.

**הוצאות אחזקה ופחת בניינים וציוד** הסתכמו בשנת 2015 ב-1,555 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,539 מיליון ש"ח בשנת 2014, גידול בשיעור של 1.0%, הגידול נרשם בעיקר בהוצאות פחת על תוכנות ומחשב.

**ההוצאות התפעוליות האחרות** הסתכמו בשנת 2015 ב-2,294 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-2,289 מיליון ש"ח בשנת 2014, גידול בשיעור של 0.2%. עיקר הגידול נרשם בהוצאות שירותים מקצועיים בגין הוצאות משפטיות, בשיווק ופירסום ובהוצאות מחשב. הגידול קוזז על-ידי קיטון בהוצאות נזקי לקוחות שכן בשנת 2014 נרשמה הפרשה בסך 196 מיליון ש"ח לפי הוראות המפקח על הבנקים (לפרטים נוספים ראה ביאור 26. בדוחות הכספיים).

**ההפרשה למסים על הרווח** הסתכמה בשנת 2015 בסך של 2,097 מיליון ש"ח, בהשוואה לסך של 1,713 מיליון ש"ח בשנת 2014. שיעור המס האפקטיבי של הבנק בשנת 2015 הגיע ל-41.1% בהשוואה לשיעור מס סטטוטורי של 37.6% זאת, בעיקר בגין הירדה בשיעורי מס רווח שגרם להקטנת נכס המס לקבל, הוצאות לא מוכרות, הפרשי תרגום חברות בנות בחו"ל שאינם מוכרים לצורכי מס, ומסים בגין שנים קודמות בעיקר עקב גביית חובות שנמחקו בעבר. לפרטים נוספים, [ראה ביאור 8](#) בדוחות הכספיים.

**חלקו של הבנק ברווחים של חברות כלולות לאחר מסים** הסתכם בשנת 2015 ברווח בסך של 19 מיליון ש"ח, בהשוואה לרווח בסך של 9 מיליון ש"ח בשנת 2014.

**חלקם של בעלי זכויות שאינן מקנות שליטה בתוצאות, נטו, של חברות מאוחדות** הסתכם בשנת 2015 בחלקם בהפסד בסך של 63 מיליון ש"ח, בהשוואה לחלקם בהפסד בסך של 3 מיליון ש"ח בשנת 2014. הגידול בהפסד נובע כתוצאה מגידול בהפסד של בנק פוזיטיף בתורכייה וזאת כתוצאה מהפסד ממכירת חברת הבת בקזחסטן והשפעה לרעה של שינוי בשער החליפין על הריווחיות.

**הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק של קבוצת הבנק** הסתכם בשנת 2015 בסך של 3,082 מיליון ש"ח, בהשוואה לסך של 2,713 מיליון ש"ח בשנת 2014.

**הרווח הנקי הבסיסי למניה בת 1 ש"ח ערך נקוב** הסתכם בשנת 2015 ב-2.32 ש"ח, בהשוואה ל-2.05 ש"ח בשנת 2014.

## התפתחות ברווח כולל אחר

טבלה 5-14: רווח כולל אחר

2014	2015	
במיליוני ש"ח		
*2,710	<b>3,019</b>	רווח נקי לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
3	<b>63</b>	הפסד נקי המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
*2,713	<b>3,082</b>	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
רווח (הפסד) כולל אחר, לפני מסים:		
383	<b>(750)</b>	התאמות בגין הצגת ניירות-ערך זמינים למכירה לפי שווי הוגן נטו
2	<b>4</b>	התאמות מתרגום דוחות כספיים** נטו, לאחר השפעת גידורים***
*(109)	<b>49</b>	התאמות של התחייבויות בגין הטבות לעובדים****
5	<b>4</b>	רווחים נטו בגין גידורי תזרים מזומנים
*281	<b>(693)</b>	רווח (הפסד) כולל אחר, לפני מסים
*(78)	<b>210</b>	השפעת המס המתייחס
*203	<b>(483)</b>	רווח (הפסד) כולל אחר לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה, לאחר מסים
(1)	<b>2</b>	בניכוי הפסד (רווח) כולל אחר המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
*202	<b>(481)</b>	רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות הבנק, לאחר מסים
*2,913	<b>2,536</b>	הרווח הכולל לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
2	<b>65</b>	ההפסד הכולל המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
*2,915	<b>2,601</b>	הרווח הכולל המיוחס לבעלי מניות הבנק

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה ביאור 11.1.

\*\* התאמות מתרגום דוחות כספיים של פעילות חוץ שמטבע הפעילות שלה שונה ממטבע הפעילות של הבנק.

\*\*\* גידורים - רווחים (הפסדים) נטו בגין גידור השקעות נטו במטבע-חוץ.

\*\*\*\* בעיקר משקף התאמות בגין אומדנים אקטואריים לסוף התקופה והפחתה של סכומים שנרשמו בעבר ברווח כולל אחר.

**הרווח כולל אחר** הסתכם בשנת 2015 בסך של 2,601 מיליון ש"ח, בהשוואה לסך של 2,915 מיליון ש"ח בשנת 2014. השינוי העיקרי נבע מירידת שערים בתיק ניירות-ערך הזמינים למכירה בשנת 2015 בהשוואה לעליית מחירים באותו תיק בשנת 2014. ירידה זו קוזזה על-ידי שינוי ברווחים האקטואריים הנזקפים לרווח הכולל האחר שנבעו בעיקרם מירידת ריבית ההיוון על ההתחייבויות האקטואריות.

### מערך טכנולוגיית המידע

טבלה 5-15: מערך טכנולוגיית המידע

תוספות לנכסים<sup>(1)</sup> בגין מערך טכנולוגיית המידע שלא נזקפו כהוצאה בשנת 2015

תוכנה	חומרה <sup>(3)</sup>	אחר	סך-הכל
במיליוני ש"ח			
120	-	-	120
עלויות בגין שכר עבודה ונלוות			
106	-	-	106
עלויות בגין מיקור חוץ, לרבות שכר יועצים			
81	128	-	209
עלויות רכישה או רישיונות שימוש <sup>(4)(5)</sup>			
-	-	10	10
עלויות ציוד בניינים ומקרקעין			
307	128	10	445
סך-הכל			

יתרות נכסים<sup>(2)</sup> בגין מערך טכנולוגיית המידע ליום 31 בדצמבר 2015

תוכנה	חומרה <sup>(3)</sup>	אחר	סך-הכל
במיליוני ש"ח			
1,018	305	42	1,365
סך-הכל עלות מופחתת			
334	-	-	334
מזה: בגין שכר עבודה ונלוות			

הוצאות בגין מערך טכנולוגיות המידע כפי שנכללו בדוח רווח והפסד בשנת 2015

תוכנה	חומרה <sup>(3)</sup>	אחר	סך-הכל
במיליוני ש"ח			
370	122	5	497
הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות			
190	65	11	266
הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים			
94	11	-	105
הוצאות בגין מיקור חוץ, לרבות שכר יועצים			
346	116	19	481
הוצאות בגין פחת			
81	36	80 <sup>(6)</sup>	197
הוצאות אחרות			
1,081	350	115	1,546
סך-הכל הוצאות			

- (1) לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיית המידע בסך 21 מיליוני ש"ח (31.12.14: 45 מיליוני ש"ח).
- (2) לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיית המידע בסך 162 מיליוני ש"ח (31.12.14: 172 מיליוני ש"ח).
- (3) לרבות תשתיות תקשורת.
- (4) עלויות רכישה או רישיונות שימוש בגין מערך טכנולוגיית המידע אשר לא אוסוגו בדוחות הכספיים כרכוש קבוע (עלויות ציוד, בניינים ומקרקעין), אלא כהוצאה מראש.
- (5) לרבות רכישות ורישיונות שימוש של תוכנה וחומרה לכלל החטיבות בתאגיד הבנקאי.
- (6) כוללות הוצאות שהוצאו על-ידי מערך טכנולוגיית המידע לרבות הוצאות שוטפות על שימוש בתקשורת וטלפוניה, דואר, שכר-דירה, מסים, חשמל וכדומה.

טבלה 15-5: מערך טכנולוגיית המידע (המשך)

תוספות לנכסים<sup>(1)</sup> בגין מערך טכנולוגיית המידע שלא נזקפו כהוצאה בשנת 2014

סך-הכל	אחר	חומרה <sup>(3)</sup>	תוכנה*	
במיליוני ש"ח				
106	-	-	106	עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
121	-	-	121	עלויות בגין מיקור חוץ, לרבות שכר יועצים
256	1	133	122	עלויות רכישה או רישיונות שימוש <sup>(4)(5)</sup>
9	9	-	-	עלויות ציוד בניינים ומקרקעין
492	10	133	349	סך-הכל

\* סווג מחדש.

יתרות נכסים<sup>(2)</sup> בגין מערך טכנולוגיית המידע ליום 31 בדצמבר 2014

סך-הכל	אחר	חומרה <sup>(3)</sup>	תוכנה	
במיליוני ש"ח				
1,436	58	295	1,083	סך-הכל עלות מופחתת
384	-	-	384	מזה: בגין שכר עבודה ונלוות

הוצאות בגין מערך טכנולוגיות המידע כפי שנכללו בדוח רווח והפסד בשנת 2014

סך-הכל	אחר	חומרה <sup>(3)</sup>	תוכנה	
במיליוני ש"ח				
536	4	129	403	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות
255	10	57	188	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הוננו לנכסים
49	1	6	42	הוצאות בגין מיקור חוץ, לרבות שכר יועצים
447	20	91	336	הוצאות בגין פחת
209	87 <sup>(6)</sup>	34	88	הוצאות אחרות
1,496	122	317	1,057	סך-הכל הוצאות

- (1) לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיית המידע בסך 21 מיליוני ש"ח (31.12.14: 45 מיליוני ש"ח).
- (2) לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיית המידע בסך 162 מיליוני ש"ח (31.12.14: 172 מיליוני ש"ח).
- (3) לרבות תשתיות תקשורת.
- (4) עלויות רכישה או רישיונות שימוש בגין מערך טכנולוגיית המידע אשר לא סווגו בדוחות הכספיים כרכוש קבוע (עלויות ציוד, בניינים ומקרקעין), אלא כהוצאה מראש.
- (5) לרבות רכישות ורישיונות שימוש של תוכנה וחומרה לכלל החטיבות בתאגיד הבנקאי.
- (6) כוללות הוצאות שהוצאו על-ידי מערך טכנולוגיית המידע לרבות הוצאות שוטפות על שימוש בתקשורת וטלפוניה, דואר, שכר-דירה, מסים, חשמל וכדומה.



### 5.3 המבנה וההתפתחות של הנכסים, ההתחייבויות, ההון והלימות ההון

המאזן המאוחד ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם ב-431.6 מיליארד ש"ח, בהשוואה ל-408.0 מיליארד ש"ח בסוף שנת 2014.

#### טבלה 5-16: ההתפתחות בסעיפי המאזן העיקריים

שינוי	יתרה ליום 31 בדצמבר		
	2014	2015	
במיליוני ש"ח			
5.8%	*408,033	<b>431,638</b>	סך-כל הנכסים
5.5%	263,980	<b>278,497</b>	אשראי לציבור, נטו
18.2%	54,974	<b>64,976</b>	מזומנים ופיקדונות בבנקים
7.0%	58,778	<b>62,884</b>	ניירות-ערך <sup>(1)(2)</sup>
8.2%	297,230	<b>321,727</b>	פיקדונות הציבור
2.4%	33,671	<b>34,475</b>	אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים
6.7%	*30,966	<b>33,032</b>	הון המיוחס לבעלי המניות של הבנק

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה ביאור 1.1(1). בדוחות הכספיים.

- (1) לגבי סכומים הנמדדים בשווי הוגן, ראה ביאור 3.33. בדוחות הכספיים.  
 (2) לפרטים בדבר ניירות-ערך ששועבדו למלווים [ראה ביאור 27 בדוחות הכספיים](#).

#### טבלה 5-17: אשראי לציבור, נטו, לפי מגזרי פעילות

השינוי	ליום 31 בדצמבר		
	2014	2015	
במיליוני ש"ח			
7.7%	70,779	<b>76,226</b>	מגזר משקי הבית
6.1%	38,141	<b>40,483</b>	מגזר הבנקאות הפרטית
10.7%	29,339	<b>32,465</b>	מגזר עסקים קטנים
11.0%	35,301	<b>39,188</b>	המגזר המסחרי
(0.4%)	84,028	<b>83,709</b>	המגזר העסקי
(27.3%)	1,746	<b>1,269</b>	מגזר ניהול פיננסי
11.0%	4,646	<b>5,157</b>	אחרים והתאמות
5.5%	263,980	<b>278,497</b>	סך-הכל
מזה אשראי צרכני בישראל ללא הלוואות לדיור וכרטיסי אשראי:			
10.7%	25,521	<b>28,249</b>	מגזר משקי הבית
6.8%	9,921	<b>10,599</b>	מגזר הבנקאות הפרטית
10.7%	23,052	<b>25,520</b>	מגזר העסקים הקטנים
10.0%	58,494	<b>64,368</b>	סך-הכל
הלוואות לדיור בישראל:			
6.1%	38,708	<b>41,084</b>	מגזר משקי הבית
12.2%	17,922	<b>20,114</b>	מגזר הבנקאות הפרטית
11.1%	5,038	<b>5,596</b>	מגזר העסקים הקטנים
8.3%	61,668	<b>66,794</b>	סך-הכל

31.12.14		31.12.15				
סך-הכל	חוץ-מאזני	מאזני	סך-הכל	חוץ-מאזני	מאזני	
במיליוני ש"ח						
6,998	676	6,322	<b>6,016</b>	<b>655</b>	<b>5,361</b>	סיכון אשראי פגום
2,954	351	2,603	<b>2,622</b>	<b>133</b>	<b>2,489</b>	סיכון אשראי נחות
4,810	1,636	3,174	<b>2,695</b>	<b>802</b>	<b>1,893</b>	סיכון אשראי בהשגחה מיוחדת
14,762	2,663	12,099	<b>11,333</b>	<b>1,590</b>	<b>9,743</b>	סך סיכון אשראי בעייתי*
12,721	2,508	10,213	<b>9,311</b>	<b>1,477</b>	<b>7,834</b>	סיכון אשראי בעייתי נטו
**951	-	**951	<b>857</b>	-	<b>857</b>	* מזה חובות שאינם פגומים בפיגור של 90 ימים או יותר

\*\* הוצג מחדש.

בשנת 2015 נמשכה מגמת השיפור באיכות תיק האשראי שבאה לידי ביטוי בקיטון בשיעור של 23% בסך החבויות הבעייתיות. למידע נוסף על ניתוח תיק האשראי וסיכון אשראי בעייתי ראה פרק "סיכון אשראי" בסקירת הסיכונים, בדוח הדירקטוריון.

טבלה 19-5: ההתפתחות בסעיפים החוץ-מאזניים העיקריים

שינוי	יתרה ליום 31 בדצמבר		במיליוני ש"ח	
	2014	2015		
				<b>מכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים למעט נגזרים:</b>
(32.3%)	1,586	<b>1,074</b>		אשראי תעודות
3.7%	46,717	<b>48,430</b>		ערביות והתחייבויות אחרות**
5.3%	31,070	<b>32,721</b>		מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו באחריות הבנק
8.8%	10,753	<b>11,700</b>		מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו באחריות בנקים אחרים
2.9%	40,445	<b>41,613</b>		מסגרות חו"ד ומסגרות אשראי אחרות בחשבונות לפי דרישה, שלא נוצלו
(3.4%)	57,269	<b>55,336</b>		התחייבויות בלתי חוזרות לתת אשראי שאושר ושעדיין לא ניתן והתחייבויות להוצאת ערבויות

\*\* כולל התחייבויות הבנק בגין חלקו בקרן סיכונים של מסלקת המעו"ף בסך 505 מיליוני ש"ח (בשנת 2014: 711 מיליוני ש"ח).

## ניירות-ערך

לבנק השקעות באגרות-חוב ממשלתיות וקונצרניות וכן השקעה במניות סחירות ושיאין סחירות ובקרנות נאמנות, בפיזור נרחב. ניירות הערך הסתכמו ביום 31 בדצמבר 2015 ב-62.9 מיליארד ש"ח, בהשוואה ל-58.8 מיליארד ש"ח בסוף שנת 2014, עלייה בשיעור של כ-7.0% שנבעה בעיקר מרכישת אגרות-חוב של ממשלת ישראל בתיק למסחר ומרכישת אגרות-חוב של ממשלת ארצות-הברית בתיק הזמין למכירה. להלן פירוט אודות הפעילות בניירות הערך של קבוצת הבנק:

### טבלה 5-20: פירוט יתרות ניירות-ערך

סך-הכל		מוחזק לפדיון		זמין למכירה		תיק למסחר		
% מסך ניירות-ערך	שווי הוגן	% מסך ניירות-ערך	שווי הוגן	% מסך ניירות-ערך	שווי הוגן	% מסך ניירות-ערך	שווי הוגן	
<b>ליום 31 בדצמבר 2015:</b>								
69.4%	43,642	0.0%	-	59.4%	37,351	10.0%	6,291	אגרות-חוב ממשלת ישראל
6.1%	3,849	0.0%	-	6.1%	3,849	0.0%	-	אגרות-חוב ממשלת ארצות-הברית - אגרות-חוב ממשלות - מדינות זרות אחרות
2.8%	1,773	0.0%	-	2.8%	1,766	0.0%	7	סך-הכל אגרות-חוב ממשלות
78.3%	49,264	0.0%	-	68.3%	42,966	10.0%	6,298	אגרות-חוב קונצרני - בישראל
4.3%	2,686	0.7%	409	3.6%	2,274	0.0%	3	אגרות-חוב קונצרני - מדינות זרות
13.4%	8,406	0.0%	11	13.1%	8,269	0.2%	126	סך-הכל אגרות-חוב קונצרני
17.6%	11,092	0.7%	420	16.8%	10,543	0.2%	129	מניות
4.0%	2,534	0.0%	-	4.0%	2,486	0.1%	48	סך-הכל ניירות-ערך
<b>100.0%</b>	<b>62,890</b>	<b>0.7%</b>	<b>420</b>	<b>89.0%</b>	<b>55,995</b>	<b>10.3%</b>	<b>6,475</b>	
<b>ליום 31 בדצמבר 2014:</b>								
67.9%	39,920	0.0%	-	63.0%	37,049	4.9%	2,871	אגרות-חוב ממשלת ישראל
2.4%	1,388	0.0%	-	2.4%	1,384	0.0%	4	אגרות-חוב ממשלת ארצות-הברית - אגרות-חוב ממשלות - מדינות זרות אחרות
3.7%	2,153	0.0%	-	3.6%	2,114	0.1%	39	סך-הכל אגרות-חוב ממשלות
73.9%	43,461	0.0%	-	69.0%	40,547	5.0%	2,914	אגרות-חוב קונצרני - בישראל
6.2%	3,658	0.9%	535	5.3%	3,103	0.0%	20	אגרות-חוב קונצרני - מדינות זרות
15.4%	9,072	0.0%	-	14.5%	8,537	0.9%	535	סך-הכל אגרות-חוב קונצרני
21.6%	12,730	0.9%	535	19.8%	11,640	0.9%	555	מניות
4.4%	2,613	0.0%	-	4.4%	2,563	0.1%	50	סך-הכל ניירות-ערך
100.0%	58,804	0.9%	535	93.1%	54,750	6.0%	3,519	

טבלה 5-21: פירוט אגרות-חוב קונצרני לפי ענפי משק

	2014		2015		
	שוי הוגן	אחוז מסך אגרות-חוב קונצרני	שוי הוגן	אחוז מסך אגרות-חוב קונצרני	
כרייה וחציבה	564	4.4%	991	8.9%	
תעשייה	1,593	12.5%	1,734	15.6%	
מידע ותקשורת	979	7.7%	749	6.8%	
שירותים פיננסיים	435	3.4%	233	2.1%	
בנקים ומוסדות פיננסיים	6,791	53.3%	5,375	48.5%	
אחרים	2,368	18.7%	2,010	18.1%	
סך-הכל אגרות-חוב קונצרני	12,730	100.0%	11,092	100.0%	

לפרטים בדבר ההפסד שטרם מומש מהתאמות לשווי הוגן בגין ניירות-ערך בתיק הזמין למכירה, [ראה ב"אור 12\(א\)5](#) בדוחות הכספיים.

**פיקדונות הציבור ופעילות חוץ-מאזנית בניירות-ערך המוחזקים על-ידי הציבור**

טבלה 5-22: ההתפתחות ביתרות החזקת הנכסים הכספיים החוץ-מאזניים של לקוחות קבוצת הבנק, לגביהם מספקת קבוצת הבנק שירותי משמורת, ניהול, תפעול, וייעוץ

שינוי	יתרה ליום 31 בדצמבר		
	2014	2015	
	במיליוני ש"ח		
(1.0%)	880,532	<b>872,139</b>	ניירות-ערך <sup>(1)</sup>
28.0%	90,930	<b>116,393</b>	נכסי קופות-גמל המקבלות שירותי תפעול <sup>(2)</sup>
(29.3%)	99,018	<b>70,029</b>	נכסי קרנות נאמנות <sup>(3)</sup>
19.0%	23,488	<b>27,951</b>	יתרות פנסיוניות נועצות <sup>(4)</sup>

- (1) לרבות יתרות ניירות-ערך של קופות-גמל וקרנות נאמנות לגביהן מעניקה קבוצת הבנק שירותי משמורת.
- (2) הגידול ביתרות הנכסים נובע בעיקר מגיוס שני לקוחות מוסדיים חדשים בפעילות תפעול קופות-גמל.
- (3) שווי הנכסים של קרנות הנאמנות המקבלות שירותים נלווים לניהול חשבונות בהיקפים שונים. עיקר הקיטון ביתרות נכסי קרנות הנאמנות נובע מעזיבת לקוח מוסדי.
- (4) יתרות קרנות השתלמות ומוצרים פנסיוניים שניתן לגביהן ייעוץ פנסיוני.

טבלה 5-23: התפתחות ביתרות הפיקדונות שהבנק קיבל

השינוי	יתרה ליום 31 בדצמבר		
	2014	2015	
	במיליוני ש"ח		
8.2%	297,230	<b>321,727</b>	פיקדונות הציבור
10.4%	4,322	<b>4,773</b>	פיקדונות מבנקים
(22.2%)	455	<b>354</b>	פיקדונות הממשלה
8.2%	302,007	<b>326,854</b>	סך-הכל

**פיקדונות הציבור** ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמו ב-321.7 מיליארד ש"ח, בהשוואה ל-297.2 מיליארד ש"ח בסוף שנת 2014, גידול בשיעור של כ-8.2%. הגידול נבע מעלייה של 18.6 מיליארד ש"ח בפיקדונות הקמעונאיים ומעלייה של 9.8 מיליארד ש"ח בפיקדונות העסקיים. מנגד, ירידה של 3.9 מיליארד ש"ח בפיקדונות מגזר ניהול פיננסי שנבע בעיקר מקיטון בפיקדונות מלקוחות מוסדיים ועסקיים גדולים קיזז גידול זה.

#### טבלה 5-24: פיקדונות הציבור לפי גודל

31 בדצמבר		
2014	2015	
במיליוני ש"ח		
		<b>תקרת הפיקדון</b>
100,968	<b>108,213</b>	עד 1
73,445	<b>81,091</b>	מעל 1 עד 10
48,097	<b>53,447</b>	מעל 10 עד 100
30,682	<b>33,994</b>	מעל 100 עד 500
44,038	<b>44,982</b>	מעל 500
297,230	<b>321,727</b>	סך-הכל

#### טבלה 5-25: פיקדונות הציבור לפי מגזרי פעילות

השינוי	ליום 31 בדצמבר		
	2014	2015	
במיליוני ש"ח			
7.3%	38,501	<b>41,299</b>	מגזר משקי הבית
10.3%	127,224	<b>140,286</b>	מגזר הבנקאות הפרטית
9.1%	29,838	<b>32,547</b>	מגזר עסקים קטנים
11.1%	24,659	<b>27,390</b>	המגזר המסחרי
25.7%	27,581	<b>34,663</b>	המגזר העסקי
(7.9%)	49,427	<b>45,542</b>	מגזר ניהול פיננסי
8.2%	297,230	<b>321,727</b>	סך-הכל

**אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים** ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמו ב-34.5 מיליארד ש"ח, בהשוואה ל-33.7 מיליארד ש"ח בסוף שנת 2014, גידול בשיעור של כ-2.4%. בשנת 2015 גויסו על-ידי קבוצת הבנק אגרות-חוב בסך של כ-5.8 מיליארד ש"ח ונפרעו אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים בסך של כ-4.5 מיליארד ש"ח.

#### טבלה 5-26: פירוט אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים

ליום 31 בדצמבר 2014		ליום 31 בדצמבר 2015		
הערך במאזן	מזה: סחיר	הערך במאזן	מזה: סחיר	
במיליוני ש"ח				
17,469	21,877	<b>15,750</b>	<b>19,885</b>	כתבי התחייבות נדחים
10,910	11,794	<b>13,773</b>	<b>14,590</b>	אגרות-חוב
28,379	33,671	<b>29,523</b>	<b>34,475</b>	סך-הכל אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים

2014			2015			
ערך נקוב	שווי הוגן שלילי	שווי הוגן חיובי	ערך נקוב	שווי הוגן שלילי	שווי הוגן חיובי	
במיליוני ש"ח						
584,217	9,463	8,766	<b>617,003</b>	<b>8,975</b>	<b>8,244</b>	חוזי ריבית
297,866	6,163	6,296	<b>268,467</b>	<b>3,873</b>	<b>3,573</b>	חוזי מטבע
49,184	1,024	1,021	<b>37,789</b>	<b>877</b>	<b>882</b>	חוזים בגין מניות
1,112	168	172	<b>1,432</b>	<b>95</b>	<b>98</b>	חוזי סחורות ושירותים (כולל נגזרי אשראי)
932,379	16,818	16,255	<b>924,691</b>	<b>13,820</b>	<b>12,797</b>	סך-הכל

## הלימות הון ומינוף

### (1) הלימות הון

#### גישת הבנק להערכת הלימות ההון

הבנק מיישם את הוראות מדידה והלימות הון המבוססות על הוראות באזל 2 ו-3 כפי שפורסמו על-ידי הפיקוח על הבנקים וכפי ששולבו בהוראות ניהול בנקאי תקין 211-201 וכן במסגרת קובץ שאלות ותשובות.

הוראות באזל 2 מתבססות על שלושה נדבכים:

נדבך 1 - כולל את אופן חישוב דרישות ההון המזערי הפיקוחי בגין סיכוני האשראי, הסיכון התפעולי וסיכון השוק.

נדבך 2 - מתווה את התהליכים הפנימיים בבנק (ICAAP - Internal Capital Adequacy Assessment Process) המשמשים להערכת ההון הנדרש בגין מכלול הסיכונים לרבות אלו שאינם נכללים בנדבך 1 (כגון ריכוזיות אשראי, סיכון ריבית בתיק הבנקאי, סיכוני מזילות, סיכוני סליקה וסיכונים אסטרטגיים) ובמקביל תהליך סקירה שיבוצע על-ידי הפיקוח על הבנקים.

נדבך 3 - משמעת שוק. נדבך זה קובע את האופן וההיקף של המידע שיוצג במסגרת הדיווח לציבור בדבר הסיכונים שהבנק חשוף אליהם. במסגרת נדבך זה נדרש מתן מידע כמותי ומידע איכותי כדי לאפשר לגורמי השוק להעריך את מידת החשיפה של הבנק לגורמי סיכון.

### הוראות באזל 3

הוראות באזל 3 נכנסו לתוקף החל מיום 1 בינואר 2014, כאשר היישום הינו באופן מדורג בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בהוראות ניהול בנקאי תקין 299 בנושא "מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי - הוראות מעבר", וזאת, כדי לאפשר עמידה בדרישות החדשות של ההון הפיקוחי במסגרת יישום באזל 3 ולקבוע תקופת מעבר עד ליישומן המלא. הוראות המעבר מתייחסות, בין היתר, להתאמות הפיקוחיות והניכויים מההון, וכן למכשירי הון שאינם כשירים להכללה בהון הפיקוחי בהתאם לקריטריונים החדשים שנקבעו בהוראות באזל 3. בפרט, בהתאם להוראות המעבר, ההתאמות הפיקוחיות והניכויים מההון, וכן הזכויות שאינן מקנות שליטה שאינן כשירות להיכלל בהון הפיקוחי, מנוכים מההון בהדרגה בשיעור של 20% בכל שנה, החל מיום 1 בינואר 2014 ועד ליום 1 בינואר 2018. מכשירי הון שאינם כשירים עוד כהון פיקוחי הוכרו החל מיום 1 בינואר 2014 עד לתקרה של 80% מיתרתם בהון הפיקוחי ליום 31 בדצמבר 2013, ובכל שנה עוקבת מופחתת תקרה זו ב-10% נוספים עד ליום 1 בינואר 2022. מיום 1 בינואר 2015 ועד ליום 31 בדצמבר 2015 שיעור הניכויים מההון הפיקוחי עומד על 40% ותקרת המכשירים הכשירים כהון פיקוחי עומדת על 70%.

### יעד הלימות ההון

ביום 30 במאי 2013 פרסם הפיקוח על הבנקים לכל התאגידים הבנקאיים חוזר בדבר יחסי הון מינימליים במסגרת היערכות ליישום הוראות באזל 3. בהתאם לחוזר, כל התאגידים הבנקאיים נדרשים לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 9%, וזאת, עד ליום 1 בינואר 2015. בנוסף, תאגיד בנקאי משמעותי במיוחד, שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהווה לפחות 20% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית בישראל, יידרש לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 10%, וזאת, עד ליום 1 בינואר 2017. כמו-כן קבע המפקח, כי החל מיום 1 בינואר 2015 יעמוד יחס ההון הכולל המינימלי של כל התאגידים הבנקאיים על 12.5%, וכי בנוסף, החל מיום 1 בינואר 2017 יעמוד יחס ההון הכולל המינימלי של התאגידים הבנקאיים המשמעותיים במיוחד על 13.5%. הבנק עונה להגדרת תאגיד בנקאי משמעותי במיוחד.

ביום 28 בספטמבר 2014 פרסם המפקח על הבנקים הוראה נוספת. בהתאם להוראה זו ולהוראות המעבר לשנת 2014, החל מיום 1 בינואר 2015 מתווספת ליחסי ההון המזעריים דרישת הון בשיעור המבטא 1% מיתרת ההלוואות לדיור למועד הדיווח. דרישה זו מיושמת בהדרגה, על פני שמונה רבעונים, עד ליום 1 בינואר 2017. ההשפעה הכוללת של הוראה זו, על בסיס יתרת ההלוואות לדיור לתאריך הדוחות הכספיים, נאמדת בכ-0.2%.

בהתאם לכך, יחס הון עצמי רובד 1 המזערי ויחס ההון הכולל המזערי שיידרש על-ידי המפקח על הבנקים ליום 1 בינואר 2017, על בסיס מאוחד, לפי נתוני מועד הדיווח, הינם 10.2% ו-13.7%, בהתאמה.

ביום 20 באפריל 2015 החליט דירקטוריון הבנק להגדיל את תכנון יחס הון עצמי רובד 1 של הבנק באופן, שמיום 31 בדצמבר 2017 הוא יעמוד על 10.75%.

למידע נוסף ראה דוח על הסיכונים.

## טבלה 28-5: חישוב יחס ההון

31 בדצמבר 2014	31 בדצמבר 2015	
במיליוני ש"ח		
<b>1. הון לצורך חישוב יחס ההון לאחר התאמות פיקוחיות וניכויים</b>		
(1)31,482	<b>33,246</b>	הון עצמי רובד 1
1,954	<b>1,709</b>	הון רובד 1 נוסף
(1)33,436	<b>34,955</b>	סך-הכל הון רובד 1
16,041	<b>14,593</b>	הון רובד 2
(1)49,477	<b>49,548</b>	סך-הכל הון כולל
<b>2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>		
(1)311,329	<b>317,891</b>	סיכון אשראי
5,269	<b>4,562</b>	סיכונים שוק
22,275	<b>22,671</b>	סיכון תפעולי
(1)338,873	<b>345,124</b>	סך-הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון
באחוזים		
<b>3. יחס ההון לרכיבי סיכון</b>		
(1)9.29%	<b>9.63%</b>	יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון
(1)9.87%	<b>10.13%</b>	יחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
(1)14.60%	<b>14.36%</b>	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
(2)9.00%	<b>(2)9.07%</b>	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש על-ידי המפקח על הבנקים
(2)12.50%	<b>(2)12.57%</b>	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי המפקח על הבנקים

(1) כפי שדווח ללא השפעת אימוץ כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, אשר נכנסו לתוקף ביום 1 בינואר 2015. [ראה](#) [ביאור ד.1 \(1\) בדוחות הכספיים](#) לשנת 2015. אם האימוץ היה מתבצע בשנת 2014, ליום 31 בדצמבר 2014 יחס הון עצמי רובד 1 היה 9.25% ויחס ההון הכולל היה 14.56%.

(2) יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש ויחס ההון הכולל המזערי הנדרש מיום 1 בינואר 2015 ועד ליום 31 בדצמבר 2016 הינם 9%-12.5%, בהתאמה, והחל מיום 1 בינואר 2017 הינם 10%-13.5%, בהתאמה. ליחסים אלה, החל מיום 1 בינואר 2015, מתווספת דרישת הון בשיעור המבטא 1% מיתרת ההלוואות לדיור למועד הדיווח. דרישה זו מיושמת בהדרגה, על פני שמונה רבעונים, עד ליום 1 בינואר 2017. בהתאם לכך, יחס הון עצמי רובד 1 המזערי ויחס ההון הכולל המזערי שיידרש על-ידי המפקח על הבנקים ליום 1 בינואר 2017, על בסיס מאוחד, לפי נתוני מועד הדיווח, הינם 10.2% ו-13.7%, בהתאמה. ליתרת ההלוואות לדיור, ראה ביאור 30א.2 (2) בדוחות הכספיים לשנת 2015.

31 בדצמבר 2014	31 בדצמבר 2015	
באחוזים		
<b>4. חברות בת משמעותיות</b>		
<b>ישראל</b>		
*18.85%	<b>19.94%</b>	יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון
*18.85%	<b>19.94%</b>	יחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
*19.79%	<b>20.96%</b>	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
(1)9.00%	<b>(1)9.00%</b>	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש על-ידי המפקח על הבנקים
(1)12.50%	<b>(1)12.50%</b>	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי המפקח על הבנקים
<b>בנק הפועלים שויץ</b>		
21.09%	<b>24.11%</b>	יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון
21.09%	<b>24.11%</b>	יחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
21.17%	<b>24.20%</b>	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.00%	<b>8.00%</b>	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש בהתאם לרגולציה המקומית
11.20%	<b>11.20%</b>	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש בהתאם לרגולציה המקומית
באזל 2 <sup>(2)</sup>		
<b>בנק פוזיטיף</b>		
17.51%	<b>16.34%</b>	יחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
18.15%	<b>17.10%</b>	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
12.00%	<b>12.00%</b>	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש בהתאם לרגולציה המקומית

\* יישום למפרע של הנחיות הפיקוח על הבנקים בנושא היוון עלויות תוכנה.  
 (1) יחס ההון המזערי הנדרש לפי הוראות המפקח על הבנקים מיום 1 בינואר 2015.  
 (2) בנק פוזיטיף אינו מיישם את הוראות באזל 3 ולכן הנתונים מוצגים לפי הוראות באזל 2.



טבלה 29-5: הרכב ההון לצורך חישוב יחס הון לרכיבי סיכון

31 בדצמבר 2014	<b>31 בדצמבר 2015</b>	
במיליוני ש"ח		
<b>הון רובד 1</b>		
8,004	<b>8,094</b>	הון מניות רגילות נפרע ופרמיה
*22,243	<b>24,720</b>	עודפים
224	<b>148</b>	זכויות שאינן מקנות שליטה בהון של חברות בת שאוחדו
961	<b>451</b>	רווחים שטרם מומשו מהתאמות של ניירות-ערך זמינים למכירה לפי שווי הוגן
*153	<b>(34)</b>	מכשירים הוניים אחרים
(103)	<b>(133)</b>	סכומים שהופחתו מהון רובד 1
*31,482	<b>33,246</b>	סך-הכל הון עצמי רובד 1
1,954	<b>1,709</b>	מכשירים מורכבים חדשניים
*33,436	<b>34,955</b>	סך-הכל הון רובד 1
<b>הון רובד 2</b>		
1,331	<b>1,150</b>	מכשירי הון מורכבים וכתבי התחייבות נדחים
3,837	<b>3,915</b>	הפרשות קבוצתיות להפסדי אשראי לפני השפעת המס המתייחס
10,873	<b>9,528</b>	מכשירי הון רובד 2 שהונפקו על-ידי חברות בת של התאגיד הבנקאי למשקיעי צד ג'
-	<b>-</b>	סכומים שהופחתו מהון רובד 2
16,041	<b>14,593</b>	סך-הכל הון רובד 2
*49,477	<b>49,548</b>	הון כולל כשיר

\* כפי שדווח ללא השפעת אימוץ כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, אשר נכנסו לתוקף ביום 1 בינואר 2015. [ראה](#) [ביאור 1\(ו\) בדוחות הכספיים](#) לשנת 2015.

לפרטים נוספים, [ראה ביאור 25](#) בדוחות הכספיים לשנת 2015.

טבלה 30-5: רכיבי הסיכון ודרישות ההון הרגולטוריות בגין סיכון אשראי, סיכון שוק וסיכון תפעולי

31 בדצמבר 2014		31 בדצמבר 2015		
דרישות הון <sup>(2)</sup>	נכסי סיכון	דרישות הון <sup>(1)</sup>	נכסי סיכון	
במיליוני ש"ח				
<b>סיכון אשראי</b>				
				חובות של ריבוניות
	324	2,593	<b>266</b>	<b>2,115</b>
	388	3,105	<b>394</b>	<b>3,138</b>
	918	7,341	<b>696</b>	<b>5,535</b>
	17,132	137,059	<b>16,473</b>	<b>131,054</b>
	7,038	56,300	<b>7,982</b>	<b>63,500</b>
	5,083	40,665	<b>5,710</b>	<b>45,427</b>
	798	6,387	<b>907</b>	<b>7,219</b>
	4,137	33,092	<b>4,506</b>	<b>35,849</b>
	12	97	<b>12</b>	<b>98</b>
	2,464 <sup>(3)</sup>	19,715 <sup>(3)</sup>	<b>2,442</b>	<b>19,431</b>
	622	4,975	<b>569</b>	<b>4,525</b>
	38,916 <sup>(3)</sup>	311,329 <sup>(3)</sup>	<b>39,957</b>	<b>317,891</b>
	659	5,269	<b>573</b>	<b>4,562</b>
	2,784	22,275	<b>2,850</b>	<b>22,671</b>
	42,359 <sup>(3)</sup>	338,873 <sup>(3)</sup>	<b>43,380</b>	<b>345,124</b>
		31,482 <sup>(3)</sup>		<b>33,246</b>
		33,436 <sup>(3)</sup>		<b>34,955</b>
		49,477 <sup>(3)</sup>		<b>49,548</b>
באחוזים				
		9.29% <sup>(3)</sup>		<b>9.63%</b>
		9.87% <sup>(3)</sup>		<b>10.13%</b>
		14.60% <sup>(3)</sup>		<b>14.36%</b>
		9.00% <sup>(4)</sup>		<b>9.07%<sup>(4)</sup></b>
		12.50% <sup>(4)</sup>		<b>12.57%<sup>(4)</sup></b>

- (1) דרישות ההון חושבו בהתאם ליחס ההון הכולל המזערי הנדרש לפי המפקח על הבנקים בשיעור של 12.57%.
- (2) דרישות ההון חושבו בהתאם ליחס ההון הכולל המזערי הנדרש לפי המפקח על הבנקים בשיעור של 12.5%.
- (3) כפי שדווח ללא השפעת אימוץ כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, אשר נכנסו לתוקף ביום 1 בינואר 2015. [ראה](#) [ביאור 10 \(1\) בדוחות הכספיים](#) לשנת 2015.
- (4) יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש יחס ההון הכולל המזערי הנדרש מיום 1 בינואר 2015 ועד ליום 31 בדצמבר 2016 הינם 9%-12.5%, בהתאמה, והחל מיום 1 בינואר 2017 הינם 10%-13.5%, בהתאמה. ליחסים אלה, החל מיום 1 בינואר 2015, מתווספת דרישת הון בשיעור המבטא 1% מיתרת ההלוואות לדיור למועד הדיווח. דרישה זו מיושמת בהדרגה, על פני שמונה רבעונים, עד ליום 1 בינואר 2017. בהתאם לכך, יחס הון עצמי רובד 1 המזערי יחס ההון הכולל המזערי שיידרש על-ידי המפקח על הבנקים ליום 1 בינואר 2017, על בסיס מאוחד, לפי נתוני מועד הדיווח, הינם 10.2%-13.7%, בהתאמה. ליתרת ההלוואות לדיור, ראה ביאור 30א.2 (2) בדוחות הכספיים לשנת 2015.

## (2) יחס מינוף

ביום 28 באפריל 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין 218 בנושא "יחס מינוף" (להלן: "ההוראה"). ההוראה קובעת יחס מינוף פשוט ושקוף שאינו מבוסס סיכון, אשר יפעל כמדידה משלימה ואמינה לדרישות ההון מבוססות הסיכון, ואשר נועד להגביל את צבירת המינוף בתאגיד הבנקאי.

יחס המינוף מבוסס באחוזים ומוגדר כיחס בין מדידת ההון למדידת החשיפה. ההון לצורך מדידת יחס המינוף הוא הון רובד 1 כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין 202, תוך התחשבות בהסדרי המעבר שנקבעו. סך מדידת החשיפה היא סכום החשיפות המאזניות, חשיפות לנגזרים ולעסקות מימון ניירות-ערך ופריטים חוץ-מאזניים. ככלל, המדידה הינה עקבית עם הערכים החשבונאיים ולא מובאים בחשבון משקלי סיכון. כמו-כן, לא ניתן להשתמש בביטחונות פיזיים או פיננסיים, ערבויות או טכניקות אחרות להפחתת סיכון אשראי, כדי להפחית את מדידת החשיפות, אלא אם כן מצוין אחרת בהוראה. נכסים מאזניים שנוכו מהון רובד 1 (בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 202) מנוכים ממדידת החשיפות. בהתאם להוראה, החשיפה בגין נגזרים מחושבת בהתאם לנספח ג' להוראת ניהול בנקאי תקין 203, והחשיפות בגין פריטים חוץ-מאזניים מחושבות על-ידי המרה של הסכום הרעיוני של הפריטים במקדמי המרה לאשראי כפי שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין 203.

בהתאם להוראה, תאגיד בנקאי יעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ-5% על בסיס מאוחד. תאגיד בנקאי, שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהווה 20% או יותר מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית, יעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ-6%. בהתאם לאמור לעיל, יחס המינוף המזערי שיידרש מהבנק הוא 6%.

תאגיד בנקאי נדרש לעמוד ביחס המינוף החל מיום 1 בינואר 2018. תאגיד בנקאי, אשר ביום פרסום ההוראה עומד בדרישה של יחס המינוף המזערי החל עליו, לא ירד מהסף שנקבע בהוראה.

יחס המינוף של הבנק ושל חברות בנות משמעותיות בישראל מחושב בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 218 בדבר "יחס מינוף". יחס המינוף של חברות בנות בנקאיות בחו"ל מוצג בהתאם להוראות הרגולטוריות והיחסים הנדרשים בכל תחום שיפוט, ככל שקיימים.

### טבלה 31-5: יחס מינוף

31 בדצמבר 2015	
במיליוני ש"ח	
<b>א. בנתוני המאוחד</b>	
הון רובד 1	34,955
סך החשיפות	492,192
באחוזים	
יחס מינוף	7.10%
יחס מינוף מזערי הנדרש על-ידי המפקח על הבנקים	6.00%
<b>ב. חברות בת משמעותיות</b>	
<b>ישראל</b>	
יחס מינוף	12.11%
יחס מינוף מזערי הנדרש על-ידי המפקח על הבנקים	5.00%
<b>בנק הפועלים שוויץ*</b>	
יחס מינוף	10.00%
<b>בנק פוזיטיף</b>	
יחס מינוף	12.60%
יחס מינוף מזערי הנדרש בהתאם לרגולציה המקומית	3.00%

\* על-פי הרגולציה המקומית בשוויץ לא קיימת דרישת מינימום ליחס מינוף.

## דיבידנדים

דירקטוריון הבנק החליט ביום 10 ביולי 2013 לעדכן את מדיניות חלוקת הדיבידנד של הבנק. מדיניות חלוקת הדיבידנד שנקבעה על-ידי הדירקטוריון הנה לחלק עד 30% מהרווח הנקי הנובע מפעולות רגילות. מדיניות זו תהיה תקפה עד שהבנק יעמוד ביעדי ההון שנקבעו על-ידי המפקח על הבנקים ואומצו על-ידי הדירקטוריון. הבנק קיבל אישור המפקח על הבנקים לחלוקת דיבידנד בשיעור של 15% מהרווח השנתי בכפוף לעמידה במתווה שקבע להתפתחות ביחס הון הליבה. ביום 20 באפריל 2015 החליט הדירקטוריון לחלק, החל משנת 2015, דיבידנד בשיעור של 20% מהרווח השנתי, לאחר שקיבל לכך את אישור המפקח על הבנקים.

בנוסף למגבלות על-פי חוק החברות, חלוקת דיבידנד על-ידי תאגיד בנקאי כפופה לרגולציה החלה על תאגידים בנקאיים בישראל, לפיה לא יחולק דיבידנד: (א) אם יתרת העודפים המצטברת של הבנק (בניכוי הפרשים בחובה, שנכללו ברווח כולל אחר מצטבר) על-פי הדוחות הכספיים האחרונים שפורסמו אינה חיובית, או במידה שחלוקה כאמור תגרום ליתרה שלילית; (ב) כאשר אחת או יותר משלוש השנים הקלנדריות האחרונות הסתיימה בהפסד או בהפסד כולל; (ג) כאשר התוצאה המצטברת של שלושת הרבעונים המסתיימים בתום תקופת הביניים לגביה פורסם הדוח הכספי האחרון מראה על הפסד או על הפסד כולל; (ד) אם החלוקה תגרום לכך, שיחס הון הבנק לנכסי סיכון ירד מתחת ליחס הנדרש לגביו; (ה) מקרנות הון או מהפרשים בזכות, הנובעים מתרגום דוחות כספיים של פעילויות חוץ; (ו) במידה שלאחר חלוקתו, הנכסים הלא-כספיים של הבנק יעלו על הונו העצמי; או (ז) במידה שהבנק לא יעמוד בדרישות סעיף 23 לחוק הבנקאות אשר קובע הגבלה לגבי השיעור מההון, אשר מותר לתאגיד בנקאי להשקיע בתאגידים ריאליים. על אף האמור לעיל, במקרים מסוימים יוכל הבנק לחלק דיבידנד אף בהתקיים הנסיבות לעיל, במידה שקיבל מראש ובכתב את אישורו של המפקח על הבנקים לחלוקה, ועד לגובה הסכום שאושר כאמור.

ביום 30 במאי 2013 פרסם הפיקוח על הבנקים לכל התאגידים הבנקאיים חוזר בדבר יחסי הון מינימליים במסגרת היערכות ליישום הוראות באזל 3. בהתאם לחוזר, כל התאגידים הבנקאיים ידרשו לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 9%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2015. בנוסף, תאגיד בנקאי משמעותי במיוחד, שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהווה לפחות 20% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית בישראל, ידרש לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 10%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2017. כמו-כן קבע המפקח, כי החל מיום 1 בינואר 2015 יעמוד יחס ההון הכולל המינימלי של כל התאגידים הבנקאיים על 12.5% וכי בנוסף, החל מיום 1 בינואר 2017, יעמוד יחס ההון הכולל המינימלי של התאגידים הבנקאיים המשמעותיים במיוחד על 13.5%.

הבנק עונה להגדרת תאגיד בנקאי משמעותי במיוחד ולכן ידרש לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי של 10% וביחס הון כולל מינימלי של 13.5% החל מיום 1 בינואר 2017.

ביום 28 בספטמבר 2014 פרסם המפקח על הבנקים הוראה נוספת שלפיה על כל תאגיד בנקאי להגדיל את יעד ההון העצמי רובד 1 שלו בשיעור המשקף 1% מיתרת ההלוואות לדיור, וזאת עד ליום 1 בינואר 2017.

התאגידים הבנקאיים נדרשים להגדיל את יעד ההון העצמי רובד 1 שלהם מדי רבעון החל ביום 1 בינואר 2015 בשיעור יחסי מהיעד המלא הנדרש עד ליום 1 בינואר 2017. השפעתה של הוראה נוספת זו על הבנק למועד הדוחות הכספיים נאמדת בכ-0.2%.

התוצאה של מכלול ההוראות האמורות הנה שמיום 1 בינואר 2017 ידרש הבנק לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 של כ-10.2% כאמור לעיל וביחס הון כולל מינימלי של לא פחות מ-13.7%.

על-פי תנאי שטרי הון נדחים (סדרה א') לא יחולק דיבידנד במקרים הבאים: (א) היה והושעו תשלומי הריבית בגין שטרי הון אלו, הבנק לא ישלם דיבידנד לבעלי מניותיו כל עוד לא שולמו במלואם כל תשלומי הריבית שסילוקם הושעה, בין אם דיבידנד כאמור הוכרז טרם ניתנה הודעת הבנק בדבר היווצרות נסיבות משעות, ובין אם הוא הוכרז אחרי מתן הודעה כאמור; ו-(ב) אם חלוקתו תגרום לכך שהיחס בין הון הליבה לנכסי סיכון של הבנק ירד מתחת ליחס של 6.5%.

בנוסף, בהיתר נגיד בנק ישראל לרכישת השליטה בבנק על-ידי קבוצת אריסון נקבע, כי לא יחולק דיבידנד מרווחים שנצברו בבנק עד יום 30 ביוני 1997 (ערב רכישת השליטה), אלא אם כן המפקח על הבנקים הסכים לכך מראש ובכתב.

המפקח על הבנקים אישר רכישה עצמית של מניות הבנק עבור תוכניות התגמול של הבנק, לפרטים נוספים, [ראה פרק השקעות בהון הבנק ועסקות במניות](#).

יתרת העודפים של הבנק ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמה ב-24,724 מיליון ש"ח, מהם סך של כ-2,734 מיליון ש"ח אינם ניתנים לחלוקה כדיבידנד כאמור.

להלן פרטים על חלוקת דיבידנדים בשנת 2015 שטרם שולמו:

בהתאם למדיניות חלוקת דיבידנד של הבנק ולאחר שנתקבל אישור המפקח על הבנקים לחלוקת דיבידנד רבעונית החל משנת 2015 בגובה של 20% מהרווח הנקי, החליט דירקטוריון הבנק ביום 28 בפברואר 2016 על חלוקת דיבידנד בגין רווחי הרבעון הרביעי של שנת 2015 בסך של כ-117 מיליון ש"ח המהווה 8.804 אגורות לכל מניה בת 1 ש"ח ע.נ.

הדירקטוריון קבע את יום 8 במרץ 2016 כיום הקובע לעניין תשלום הדיבידנד ואת יום 16 במרץ 2016 כיום התשלום.

#### טבלה 32-5: פרטים בדבר דיבידנד ששולם

מועד הכרזה	מועד תשלום	דיבידנד למניה באגורות	דיבידנד ששולם במזומן במיליוני ש"ח
<b>15.11.2015</b>	<b>09.12.2015</b>	<b>12.080</b>	<b>160</b>
19.08.2015	08.09.2015	13.350	177
19.05.2015	10.06.2015	12.180	162
09.03.2015	31.03.2015	5.262	70
23.11.2014	15.12.2014	8.830	117
13.08.2014	03.09.2014	9.000	119
21.05.2014	12.06.2014	8.000	106
19.03.2014	10.04.2014	8.000	106

## השליטה בבנק

בעלת היתר השליטה בבנק בסמוך למועד פרסום הדוחות הכספיים היא הגב' שרי אריסון. החזקותיה בבנק מתבצעות באמצעות אריסון החזקות (1998) בע"מ (להלן: "אריסון החזקות") המחזיקה בסמוך למועד פרסום הדוחות הכספיים במניות המהוות כ-20.20% מהון המניות של הבנק, אשר מהוות את "גרעין שליטה" בבנק (כהגדרתו בהיתר השליטה שניתן על-ידי נגיד בנק ישראל).

## השקעות בהון הבנק ועסקות במניותיו

הון המניות המונפק והנפרע של הבנק ליום 31 בדצמבר 2015 הינו 1,329,406,719 ש"ח ע.ג. המורכב ממניות רגילות בנות 1 ש"ח ע.ג. כל אחת. ההון המונפק הינו לאחר הפחתת 7,970,392 מניות רגילות שנרכשו על-ידי הבנק (להלן: "מניות באוצר"), כפי שיפורט להלן. הון המניות המונפק והנפרע של הבנק בסמוך למועד פרסום הדוחות הכספיים הינו 1,330,599,179 ש"ח ע.ג. לאחר הפחתת 6,777,932 יתרת מניות באוצר. להלן פרטים בדבר ההתפתחויות העיקריות הקשורות בהון הבנק, לרבות השקעות בהון הבנק ועסקות במניותיו:

## מכירת מניות על-ידי בעלת עניין בבנק

ביום 1 ביוני 2015 מכרה חברת מלח הארץ בע"מ 8,382,105 מניות של הבנק בתמורה לסך כולל של 168 מיליון ש"ח בעסקה מחוץ לבורסה. הכמות שנמכרה מהווה 0.63% מהון הבנק.

## רכישה עצמית של מניות הבנק

המפקח על הבנקים אישר לבנק לבצע רכישה עצמית של 39,250,000 מניות לצורך יצירת מאגר מניות עבור תוכנית התגמול ההוני לעובדים ולמנהלים בכירים, [ראה ביאור 25 ב](#) להלן. עד ליום 31 בדצמבר 2015 רכש הבנק 25,200,000 מניות בעלות של כ-408 מיליון ש"ח.

## שינויים בהון הבנק החל מיום 1 בינואר 2015 ועד סמוך למועד פרסום הדוחות הכספיים:

עד למועד פרסום הדוחות הכספיים חל גידול של 7,390,487 מניות רגילות בהון המונפק והנפרע של הבנק כתוצאה מהעברת מניות ממאגר המניות כתוצאה ממימוש יחידות RSU ואופציות, שקוזז מרכישת מניות למאגר המניות.

להלן פרטים על יתרת האופציות ויחידות RSU שהונפקו וטרם מומשו סמוך למועד פרסום הדוחות הכספיים:

3,040,122 יחידות אופציות למניות שהונפקו לעובדי הבנק במסגרת התוכנית לשנים 2010-2012.

1,552,346 יחידות RSU שהונפקו לעובדים בכירים במסגרת תוכנית התגמול של שנת 2010.

770,265 יחידות RSU שהונפקו לעובדים בכירים במסגרת תוכנית התגמול של שנת 2014 כתשלום נדחה של 50% מהמענק השנתי בין שנת 2014, היחידות עבור שנת 2015 יוענקו לאחר פרסום הדוחות הכספיים לשנת 2015.

לפרטים נוספים בקשר ליחידות RSU ליויר הדירקטוריון, למנכ"ל, לעובדים בכירים, [ראה ביאור 24 בדוחות הכספיים לשנת 2015](#).

## 5.4 תיאור עסקי קבוצת הבנק לפי מגזרי פעילות

### כללי – המגזרים השונים והקריטריונים לשיוך לקוחות

קבוצת הבנק פועלת בישראל ומחוצה לה באמצעות הבנק, חברות בנות, סניפים ונציגויות, בכל תחומי הבנקאות, ומספקת מגוון שירותים בנקאיים ופיננסיים ללקוחותיה. כמו-כן, יש לבנק השקעות בחברות כלולות. הפעילות של קבוצת הבנק מנוהלת באמצעות שישה מגזרי פעילות עיקריים. החלוקה למגזרי הפעילות מבוססת על סוגי המוצרים והשירותים או על סוגי הלקוחות. חלוקה זו משמשת את הנהלת הבנק לצורך קבלת החלטות ולניתוח התוצאות העסקיות של הקבוצה. מגזרי הפעילות מוצגים בהתאם למאפיינים שנקבעו על-ידי המפקח על הבנקים.

### קריטריונים לשיוך לקוחות למגזרים השונים:

שיוך הלקוח למגזרי הפעילות מבוסס על שיוך הלקוח בפועל ליחידה הארגונית המטפלת, שמבוצע בהתאם לקריטריונים המנויים להלן. עם זאת, יובהר כי שיוך הלקוח לעיתים לוקח בחשבון קריטריונים נוספים לדוגמה, לקוח פרטי או חברה בעלת פרופיל או פוטנציאל לפעילות עתידית אשר תצדיק שיוכם לבנקאות הפרטית או למגזר העסקי, לפי העניין. לצורך שיוך לקוח עסקי ליחידה ארגונית מטפלת, תילקח בחשבון גם השתייכותו לקבוצת חברות.

**מגזר משקי הבית –** מספק מגוון של שירותי בנקאות ומוצרים פיננסיים למשקי בית. לקוחות המשתייכים למגזר זה הינם לקוחות אשר ההכנסה החודשית שלהם היא עד 9,000 ש"ח.

**מגזר הבנקאות הפרטית –** מספק מגוון שירותי בנקאות רב ערוצים מתקדמים ומוצרים פיננסיים, לרבות שירותי ייעוץ בהשקעות, ללקוחות פרטיים בעלי עושר פיננסי בינוני עד גבוה, בישראל ובח"ל. לקוחות המשתייכים למגזר זה הינם לקוחות אשר הכנסתם החודשית גדולה מ-9,000 ש"ח ו/או מחזיקים השקעות בבנק בסכום העולה על 100,000 ש"ח. וכן לקוחות צעירים אשר הכנסתם החודשית גדולה מ-7,000 ש"ח, או מחזיקים השקעות בבנק בסכום העולה על 75,000 ש"ח.

**מגזר העסקים הקטנים –** הלקוחות שנכללים במגזר זה הינם לקוחות שהאובליגו הכולל שלהם (בין מהבנק ובין ממלווים אחרים) נמוך מ-10 מיליון ש"ח או שהאובליגו הכולל שלהם (בין מהבנק ובין ממלווים אחרים) גבוה מ-10 מיליון ש"ח, אך האובליגו שלהם בבנק נמוך מ-6 מיליון ש"ח ומחזור המכירות שלהם נמוך מ-30 מיליון ש"ח.

**המגזר המסחרי –** הלקוחות שנכללים במגזר זה הינם לקוחות בעלי מחזור הכנסות מעל 30 מיליון ש"ח ועד 400 מיליון ש"ח לשנה, או בעלי אובליגו בבנק מעל 6 מיליון ש"ח ועד לסך של 100 מיליון ש"ח, וגם לקוחות אשר האובליגו הכולל שלהם (בין מהבנק ובין ממלווים אחרים) הינו מעל 10 מיליון ש"ח ועד לסך של 250 מיליון ש"ח. לגבי לקוחות בענף בנייה ונדל"ן, סך האובליגו הינו מעל 6 מיליון ש"ח ועד 200 מיליון ש"ח בבנק או לקוחות אשר האובליגו הכולל שלהם (בין מהבנק ובין ממלווים אחרים) הינו מעל 10 מיליון ש"ח ועד לסך של 400 מיליון ש"ח.

**המגזר העסקי –** הלקוחות שנכללים במגזר זה הינם לקוחות בעלי מחזור הכנסות (מכירות) מעל 400 מיליון ש"ח ובעלי אובליגו בבנק העולה על 100 מיליון ש"ח, או לקוחות אשר האובליגו הכולל שלהם (בין מהבנק ובין ממלווים אחרים) הינו מעל 250 מיליון ש"ח. לגבי לקוחות בענף בנייה ונדל"ן, סך האובליגו הינו מעל 200 מיליון ש"ח בבנק, או לקוחות אשר האובליגו הכולל שלהם (בין מהבנק ובין ממלווים אחרים) עולה על 400 מיליון ש"ח.

**מגזר ניהול פיננסי –** אחראי על ניהול המקורות והשימושים בבנק, על פעילות הנוסטרו של הבנק, על פעילות חדרי העסקות (מטבע-חוץ וניירות-ערך), על הטיפול הכולל בחברות הניהול של קופות הגמל (למעט חברות הניהול של קופות הגמל שמנוהלות בחברות ביטוח) ובקרנות הנאמנות, על הקשר והסדרת הפעילות עם גופים פיננסיים (בארץ ובח"ל) וכן על מתן שירותי תפעול למנהלי נכסים פיננסיים ושירותי תפעול בניירות-ערך לכלל לקוחות הבנק.

ניהול סיכוני השוק והנזילות, הנמצאים תחת אחריות המגזר, נעשה באמצעות ניהול פרואקטיבי של תיק הנוסטרו וכן באמצעות שימוש במכשירים פיננסיים כגון הנפקות ניירות-ערך שונים, פיקדונות, נגדי ריבית ומטבע-חוץ ועוד.

**אחרים והתאמות –** כולל את כל הפעילויות האחרות של קבוצת הבנק, אשר כל אחת מהן אינה מגיעה עד כדי מגזר בר דיווח. בנוסף, כולל המגזר פעילות בכרטיסי אשראי באחריות בנקים אחרים, שאינם שייכים לקבוצת הבנק.

תוצאות הפעילות של חברות הבת העיקריות ושל שלוחות הבנק העיקריות בחו"ל שויכו למגזרי הפעילות באופן הבא: תוצאות הפעילות של פועלים סהר בע"מ, פועלים שוקי הון – בית השקעות בע"מ פעילים ניהול תיקי השקעות בע"מ Hapoalim Securities U.S.A Inc.- שויכו למגזר ניהול פיננסי.

לקוחות Bank Hapoalim (Switzerland) Ltd - בנקאות פרטית; לקוחות סניפי ארצות-הברית - בנקאות פרטית; מגזר מסחרי ומגזר עסקי; בנק פוזיטיב והחברה הבת שלו, JSC Bank Pozitiv עד למועד מכירתה - משקי בית ובנקאות מסחרית; Banque Hapoalim (Luxembourg) S.A. - מגזר עסקי.

## כללים לחלוקת תוצאות הפעילות בין המגזרים השונים

להלן הכללים העיקריים שישמשו בחלוקת תוצאות הפעילות בין המגזרים השונים:

**הכנסות ריבית, נטו -** כוללות בין היתר: (1) את המרווח שבין הריבית המתקבלת מלקוחות המגזר לבין הריבית הסיטונאית בה מחויב המגזר בגין המקור אשר שימש למתן ההלוואה ללקוח; (2) את המרווח שבין הריבית הסיטונאית בה מזוכה המגזר בגין המקורות אותם הוא מעמיד לשימוש הבנק לבין הריבית המשולמת ללקוחות המגזר בגין מקורות אלה; (3) ריבית סיטונאית לא-צמודה על ההון המשוקלל המחושב לצורך התשואה על ההון המיוחס למגזר, המחושב על בסיס נכסי הסיכון המשויכים לכלל מגזר; וכן את (4) עלות עודפת בגין גיוס כתבי התחייבות נדחים.

**הוצאות בגין הפסדי אשראי -** ההוצאות בגין הפסדי אשראי נזקפות למגזר אליו משתייך הלווה, שכנגד חבותו נרשמה ההפרשה. **הכנסות מימון שאינן מריבית -** מיוחסות למגזר אליו משתייך הלקוח. ההכנסות שנרשמו במגזר ניהול פיננסי כוללות הכנסות מממוש והתאמות לשווי הוגן של אגרות-חוב, רווחים מהשקעה במניות, תוצאות פעילות בנגזרים, רווח, נטו, מהפרשי שער והוצאות מימון הנובעות מחיסוי השקעות בחו"ל. ההכנסות שנרשמו ביתר המגזרים כוללות רווחים מחדר עסקות.

**עמלות והכנסות אחרות -** מיוחסות למגזר אליו משתייך הלקוח. הכנסות בגין שירותי מחשב אותם מעמיד הבנק לחיצוניים מיוחסות למגזר "אחרים והתאמות".

**הוצאות תפעוליות ואחרות -** ההוצאות מיוחסות על-פי כללים קבועים מראש ומחירי תקן, לכל אחד ממגזרי הפעילות אם כהוצאה המזוהה ישירות עם פעילות המגזר ואם על-פי מפתחות העמסה. מחירי התקן נקבעים באופן הדומה לאופן קביעת מחירי ההעברה כמפורט לעיל. פערים הנוצרים מהפרשים בחישוב בין תחשיב הוצאות בפועל של יחידות אשר אינן יחידות רווח לבין ההכנסה המיוחסת ליחידות אלו בהתאם למחירי התקן, מיוחסים כהכנסה או כהוצאה, לפי העניין, למגזר "אחרים והתאמות". כללי הייחוס מבוססים על היקפי הפעילות הרלוונטיים לסוגי העלויות של כלל המגזר.

**חיוב על שירותים בינמגזריים -** מגזר אליו משויך לקוח אשר מקבל שירותים ממגזר אחר, מחויב בהוצאה בינמגזרית על-פי מחירי תקן עבור שירותים שסיפקו מגזרים אחרים ללקוחותיו או על-פי מחיר העברה בגין השירות אשר הועמד לרשות הלקוח. בהתאם לכך, מוקטנות העלויות של המגזר המספק את השירות, ובמקביל, המגזר אליו משתייך הלקוח מחויב בעלויות אלו. מחירי ההעברה נקבעים על-ידי הבנק בהתבסס, בין היתר, על מחירי השוק בגין שירות, הערכת עלויות פנימית והשתתפות בהכנסות הנובעות במישורין או בעקיפין מהשירות כאמור.

**חסים על ההכנסה -** ההפרשה למס על תוצאות הפעילות של כלל מגזר חושבה על-פי שיעור המס האפקטיבי השנתי המנוטרל מהשפעות הפרשי תרגום בגין חברות מאוחדות בחו"ל (המיוחסות למגזר ניהול פיננסי).

**תשואה להון -** מבטאת את היחס שבין הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק של כל אחד מהמגזרים לבין ההון המוקצה למגזר. **הון מוקצה למגזר -** יתרת רכיבי הסיכון במגזר הרלוונטי, המייצגת את חלקו היחסי של כלל מגזר בסך נכסי הסיכון של הקבוצה שחושבו לצורך יחס הלימות הון לפי הוראות באזל 3, כאשר היא מוכפלת ביחס שבין ההון המשוקלל, כפי שחושב לצורך חישוב התשואה על ההון, לסך יתרת רכיבי הסיכון.

## שינויים רגולטורים

ביום 9 באפריל 2014 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא אימוץ כללי החשבונאות בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים. החוזר מעדכן את דרישות ההכרה, המדידה והגילוי בנושא הטבות לעובדים בהוראות הדיווח לציבור בהתאם לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארצות-הברית. החוזר יושם על-ידי הבנק החל מיום 1 בינואר 2015 כאשר בעת היישום לראשונה, תוקנו למפרע מספרי ההשוואה לתקופות המתחילות מיום 1 בינואר 2013 ואילך כדי לעמוד בדרישות הכללים כאמור. לפרטים נוספים ראה ביאור T1. (1) בדוחות הכספיים.



## מידע כספי תמציתי על מגזרי פעילות

להלן תמצית ההתפתחות בתוצאות הפעילות של קבוצת הבנק, וסעיפי המאזן העיקריים לפי מגזרי פעילות:

### א. טבלה 33-5: רווח נקי המיוחס לבעלי המניות בבנק, לפי מגזרי פעילות

השינוי	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2014**	2015	
	במיליוני ש"ח		
78.3%	175	<b>312</b>	מגזר משקי הבית
(118.0%)	(150)	<b>27</b>	מגזר הבנקאות הפרטית
22.9%	275	<b>338</b>	מגזר עסקים קטנים
17.6%	323	<b>380</b>	המגזר המסחרי
(6.9%)	1,143	<b>1,064</b>	המגזר העסקי
3.3%	866	<b>895</b>	מגזר ניהול פיננסי
(18.5%)	81	<b>66</b>	אחרים והתאמות
13.6%	2,713	<b>3,082</b>	סך-הכל

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, [ראה ב"אור ד.1 \(1\) בדוחות הכספיים](#).  
\*\* סווג מחדש.

### ב. טבלה 34-5: אשראי לציבור, נטו, לפי מגזרי פעילות

השינוי	ליום 31 בדצמבר		
	2014	2015	
	במיליוני ש"ח		
7.7%	70,779	<b>76,226</b>	מגזר משקי הבית
6.1%	38,141	<b>40,483</b>	מגזר הבנקאות הפרטית
10.7%	29,339	<b>32,465</b>	מגזר עסקים קטנים
11.0%	35,301	<b>39,188</b>	המגזר המסחרי
(0.4%)	84,028	<b>83,709</b>	המגזר העסקי
(27.3%)	1,746	<b>1,269</b>	מגזר ניהול פיננסי
11.0%	4,646	<b>5,157</b>	אחרים והתאמות
5.5%	263,980	<b>278,497</b>	סך-הכל
			מזה אשראי צרכני בישראל ללא הלוואות לדיר וקרטיסי אשראי:
10.7%	25,521	<b>28,249</b>	מגזר משקי הבית
6.8%	9,921	<b>10,599</b>	מגזר הבנקאות הפרטית
10.7%	23,052	<b>25,520</b>	מגזר העסקים הקטנים
10.0%	58,494	<b>64,368</b>	סך-הכל
			הלוואות לדיר בישראל:
6.1%	38,708	<b>41,084</b>	מגזר משקי הבית
12.2%	17,922	<b>20,114</b>	מגזר הבנקאות הפרטית
11.1%	5,038	<b>5,596</b>	מגזר העסקים הקטנים
8.3%	61,668	<b>66,794</b>	סך-הכל

ג. טבלה 5-35: פיקדונות הציבור לפי מגזרי פעילות

השינוי	ליום 31 בדצמבר		
	2014	2015	
במיליוני ש"ח			
7.3%	38,501	<b>41,299</b>	מגזר משקי הבית
10.3%	127,224	<b>140,286</b>	מגזר הבנקאות הפרטית
9.1%	29,838	<b>32,547</b>	מגזר עסקים קטנים
11.1%	24,659	<b>27,390</b>	המגזר המסחרי
25.7%	27,581	<b>34,663</b>	המגזר העסקי
(7.9%)	49,427	<b>45,542</b>	מגזר ניהול פיננסי
8.2%	297,230	<b>321,727</b>	סך-הכל

טבלה 5-36: פירוט בדבר היתרות הממוצעות של אשראי לציבור, נטו ופיקדונות הציבור לפי מגזרי פעילות

השינוי	יתרנה ממוצעת של פיקדונות הציבור לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		השינוי	יתרה ממוצעת של אשראי לציבור לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2014	2015		2014	2015	
במיליוני ש"ח				במיליוני ש"ח		
7.2%	37,211	<b>39,890</b>	7.8%	67,564	<b>72,807</b>	מגזר משקי הבית
6.7%	123,233	<b>131,488</b>	8.8%	35,964	<b>39,144</b>	מגזר הבנקאות הפרטית
13.2%	27,792	<b>31,474</b>	11.9%	27,195	<b>30,421</b>	מגזר עסקים קטנים
23.5%	20,046	<b>24,759</b>	19.9%	31,635	<b>37,929</b>	המגזר המסחרי
31.7%	22,953	<b>30,228</b>	(0.5%)	84,182	<b>83,774</b>	המגזר העסקי
9.7%	44,376	<b>48,667</b>	(10.9%)	1,551	<b>1,382</b>	מגזר ניהול פיננסי
-	-	-	5.3%	4,585	<b>4,828</b>	אחרים והתאמות
11.2%	275,611	<b>306,506</b>	7.0%	252,676	<b>270,285</b>	סך-הכל

טבלה 5-37: פירוט בדבר ההון המיוחס לכל אחד ממגזרי הפעילות לעניין חישוב התשואה להון<sup>(1)</sup>

השינוי	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	*2014	2015	
במיליוני ש"ח			
7.7%	5,226	<b>5,629</b>	מגזר משקי הבית
4.3%	3,268	<b>3,408</b>	מגזר הבנקאות הפרטית
13.6%	2,384	<b>2,709</b>	מגזר עסקים קטנים
21.3%	4,293	<b>5,208</b>	המגזר המסחרי
1.1%	12,116	<b>12,246</b>	המגזר העסקי
8.2%	2,378	<b>2,574</b>	מגזר ניהול פיננסי
22.0%	245	<b>299</b>	אחרים והתאמות
7.2%	29,910	<b>32,073</b>	סך-הכל

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה [ביאור ד.1 \(1\) בדוחות הכספיים](#).

(1) הקצאת ההון מבוססת על רכיבי סיכון בכל מגזר ומחושבת על-פי רכיבי סיכון לפי באזל 3.

**פעילות חוץ-מאזנית**

טבלה 38-5: ההתפתחות ביתרות החזקת הנכסים הכספיים החוץ-מאזניים של לקוחות קבוצת הבנק<sup>(1)</sup>, לפי מגזרי פעילות

השינוי	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		במיליוני ש"ח	
	2014	<b>2015</b>		
(7.8%)	(377)	4,850	<b>4,473</b>	מגזר משקי הבית
(0.8%)	(1,529)	182,011	<b>180,482</b>	מגזר הבנקאות הפרטית
(5.5%)	(677)	12,212	<b>11,535</b>	מגזר עסקים קטנים
(0.6%)	(95)	16,240	<b>16,145</b>	המגזר המסחרי
5.4%	8,181	152,854	<b>161,035</b>	המגזר העסקי
1.9%	11,567	603,295	<b>614,862</b>	מגזר ניהול פיננסי
1.8%	17,070	971,462	<b>988,532</b>	סך-הכל

(1) כולל החזקות לקוחות בתיקי ניירות-ערך, בקרנות נאמנות וכן בנכסי קופות-גמל המקבלות שירותי תפעול.

## מגזר משקי הבית

### כללי ומבנה המגזר

המגזר מספק מגוון של שירותים ללקוחות פרטיים הפועלים לרוב בהיקפים כספיים נמוכים יחסית. השירותים ללקוחות המגזר מוענקים באמצעות 245 סניפים הפרושים ברחבי הארץ מקרית שמונה ועד אילת, והמאורגנים בחלוקה גיאוגרפית לשמונה מנהלות אזריות. בנוסף, מוענקים השירותים כאמור באמצעות ערוצים ישירים: מכשירים אוטומטיים הצמודים לסניף וב"חצרות לקוח", "פועלים באינטרנט", "פועלים בסלולר", מוקד "פועלים בטלפון" ובאפליקציות בסמרטפונים. השירותים ניתנים גם ללקוחות הבנק המשת"כים למגזרים אחרים, וכן ללקוחות מזדמנים.

פעילות הבנק במגזר משקי הבית בחו"ל כוללת גם את פעילות משקי הבית של בנק פוזיטיף בתורכיה ובנק פוזיטיב בקזחסטן בהיקפים לא מהותיים.

בשנת 2015 נפתחו 6 סניפים חדשים 3 מתוכם במגזר הערבי (ובכך עומד מנין סניפי הבנק במגזר הערבי על 26 סניפים) סניף אחד במגזר הכללי ו-2 סניפים דיגיטליים המהווים פריצת דרך משמעותית במובילות הבנק בזירת הבנקאות העתידית. הסניפים משלבים אמצעים טכנולוגיים חדישים לצד ליווי אישי של בנקאי ויועץ ומעניקים את שירותי הבנקאות ללקוחות פרטיים.

כמו-כן, נפתח BE Online שירות המהווה "סניף אינטרנטי" המאפשר פתיחת חשבון מקוונת וניהול חשבון באמצעות האינטרנט והאפליקציה ללא עמלות. במקביל, מוזגו 16 סניפים.

### פעילויות

הפעילויות העיקריות במגזר זה הינן בנקאות ופיננסים, כרטיסי אשראי, שוק ההון והלוואות לדירור. השירותים הניתנים ללקוחות המגזר במסגרת פעילות "בנקאות ופיננסים" כוללים שירותי ניהול חשבון שוטף, מתן אשראי למטרות שונות, פיקדונות ותוכניות חיסכון.

לפרטים בדבר השירותים המוענקים על-ידי הבנק במסגרת פעילויות "כרטיסי האשראי" ו"שוק ההון", [ראה פרק "פרטים נוספים אודות פעילות במוצרים מסוימים" להלן](#).

### מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על המגזר

הבנק פועל במסגרת חוקים, תקנות והנחיות רגולטוריות, החלות על מערכת הבנקאות בישראל מצד גורמים, כגון: הפיקוח על הבנקים, הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר, הממונה על הגבלים עסקיים, רשות ניירות-ערך ועוד.

### שינויים רגולטוריים

ביום 15 בדצמבר 2014 פורסם חוזר סופי לתיקון נב"ת 432 - העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח - שמטרתו להסדיר, לייעל ולפשט את תהליך העברת פעילות או סגירת חשבון של לקוח. בין ההוראות: ביצוע כל הפעולות עבור הלקוח על-ידי הבנק החדש; מסירת מידע מפורט ללקוח לצורך בחינת כדאיות המעבר וסגירת החשבון (בצורת דו"ח שנתי כחלק מ"תעודת זהות בנקאית" ופירוט הפעולות הכרוכות בהעברת הפעילות ו/או סגירת החשבון); סגירת חשבון ללא צורך להגיע לסניף הבנק (באתר האינטרנט של הבנק); לוח זמנים לתהליך סגירת החשבון (העברת פעילות תוך חמישה ימי עסקים ממועד הגשת הבקשה, הליך סגירת חשבון תוך חמישה ימי עסקים ממועד סיום הפעולות על-ידי הלקוח והעברת תיק ניירות ערך ישראליים תוך חמישה ימי עסקים ממועד מתן ההוראה על-ידי הלקוח); שמירת הטבות והנחות שהוענקו ללקוח.

ההוראה נכנסה לתוקף ביום 1 ביולי 2015 למעט החלקים המתייחסים לתעודת זהות בנקאית, אשר ייכנסו לתוקף ביום 28 בפברואר 2016. ביום 21 בינואר 2015 אושרו על-ידי בנק ישראל, כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון), התשע"ה-2015, במסגרתם בוטלה העמלה "דמי ניהול הלוואה לדירור" החל מיום 1 בפברואר 2015.

ביום 25 בינואר 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329:

בחישוב שיעור החזר מההכנסה נקבע כי בנוסף להכנסת הלווה ניתן להכיר במחצית מהכנסתו החודשית הפנויה של קרוב משפחה, אף אם הקרוב, אינו רוכש זכויות במקרקעין, בתנאי שהוא קרוב משפחה מדרגה ראשונה (בן/בת זוג, אב, אם, אח, אחות, בן ובת) ובתנאי שתיער לו בדיקת יכולת החזר, יצורף קרוב המשפחה כערב וישלם 20% מההחזר החודשי בהוראת קבע מחשבונו.

בנוסף, ניתן להכיר במלוא הכנסתו החודשית הפנויה של בן/בת זוג של הלווה, העומד בכל התנאים לעיל, ומתגורר עם הלווה בדירה. ביום 23 בפברואר 2015 נכנס לתוקף תיקון לצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם - תיקון), התשע"ד-2014. על-פי הצו החדש כל הלוואה משלימה (הלוואה מכספי בנק שניתנה בנוסף להלוואות זכאות) תזכה בהנחה בעמלה גם אם ההלוואות לא בוצעו באותו מועד, לא תגבה עמלה בעת פטירה, וכמו-כן שונתה הנוסחה לחישוב עמלת הפרשי היוון כך שעמלת הפירעון המוקדם תפחת בכל אותם המקרים בהם ריבית הלקוח במועד ביצוע הלוואה הייתה גבוהה מהריבית הממוצעת לאותו יום. קידום אפשרות פתיחת חשבון באינטרנט והיערכות למתן שירותי בנקאות אינטרנטיים - בנק ישראל פרסם ביום 4 בינואר 2015 חוזר בנושא סוגי חשבונות ותנאים בהתקיימם לא תידרש חתימתו של לקוח על הסכם (חשבון מקוון). כמו-כן, פורסמה רשימת הסכמים בין התאגיד הבנקאי ללקוח, כדוגמת הסכם פתיחת חשבון עו"ש, הסכם להפקה לפיקדון לתקופה של למעלה משנה והסכם בנושא הוראות טלפונית, לגביהם לא תידרש חתימתו של הלקוח ובתנאי שהלקוח אישר כי עיין במסמך באתר האינטרנט. שינוי זה מתבסס על סמכותו של המפקח לקבוע סוגי חשבונות ותנאים בהתקיימם לא תידרש חתימת לקוח. בהתאם להוראת נוהל בנקאי תקין בנושא טיפול בתלונות הציבור 9/14 (A308) מונה בבנק נציב לטיפול בתלונות הציבור. הנציב כפוף ישירות לממונה על החטיבה הקמעונאית ועוסק אך ורק בטיפול בתלונות הציבור. כמו-כן, פועל הנציב על-פי הוראת הנוהל המגדיר שגרות עבודה, אופן דיווח, מבנה דוחות ואופן פרסומם. על-פי הוראת הנוהל להוציא מקרים חריגים, בהם בחר הפיקוח על הבנקים לטפל ישירות בתלונה, כל תלונה תתברר באמצעות הנציב ותהווה תנאי מוקדם להגשתה לפיקוח על הבנקים בבנק ישראל. ראה גם " יוזמות רגולטוריות" להלן.

## הצעות חוק

ביום 3 בספטמבר 2015 הוגשה הצעת חוק ממשלתית לתיקון חוק הבנקאות ( שרות ללקוח). בהקשר של הלוואות לדיור הוצע לתקן את סעיף 9א בעניין ביטול שעבודים - מוצע להדגיש את חובתו של הבנק לוודא ככל שניתן את מחיקת הבטוחה ולא להסתפק רק במשלוח מסמכים.

בעקבות תביעה ייצוגית המתנהלת בנושא, טרם התקבלו הנחיות כלשהן בנושא מבנק ישראל. ביום 14 בדצמבר 2015 הונחה הצעת חוק על-ידי חבר הכנסת אלי כהן. החוק נועד לסייע למחוסרי הדיור להקטין את ההון העצמי הנדרש לרכישת דירתם הראשונה, כך שיקבלו ערבות מדינה בסכום של עד 150,000 ש"ח ולא יותר מ-20% מערך הדירה הנרכשת ובתנאי שמחיר הדירה הנרכשת אינו עולה על 1.3 מיליון ש"ח.

## התפתחות בשוקים של המגזר או שינויים במאפייני הלקוחות שלו

בשנת 2015 ועד סמוך למועד פרסום הדוחות הכספיים לא חלו שינויים במאפייני לקוחות המגזר. עם זאת, קיימת מגמה מתמשכת של גידול בהיקפי הפעילות הבנקאית באמצעות ערוצים לא מאוישים (במכשירי בנק אוטומטיים לשירות עצמי, באתר האינטרנט, באפליקציות, בסלולר ובמענה הקולי האוטומטי במוקד פועלים בטלפון).

## שינויים טכנולוגיים שיש בהם כדי להשפיע מהותית על המגזר

בשנת 2015 נמשכה מגמת הגידול בהיקף הלקוחות העושים שימוש בערוצים הישירים, תוך המשך ביסוס מובילות הבנק בתחום הבנקאות הדיגיטלית במגוון תחומים:

### שימור המובילות ב-Mobile

### שדרוג האפליקציה לניהול החשבון

השנה בוצעה קפיצת מדרגה משמעותית במובייל והושקה גרסה מתקדמת לאפליקציה לניהול החשבון, המרכזת במקום אחד מגוון שירותים לפעילות פיננסית יום יומית של הלקוח.

האפליקציה מהווה שער חדש לפעילות הבנקאית באמצעות המובייל - כל השירותים והפעולות נגישים במקום אחד, בתצוגה המעניקה חווית שימוש עשירה ואישית ובפריסת מידע המותאמת לסמארטפון.

עוד לפני הכניסה לחשבון יכולים הלקוחות לצפות ביתרה העדכנית בחשבונם, בסכום החיוב הצפוי בכרטיסי האשראי ובסכום הזכאות ל"אשראי ברגע". כמו-כן, הלקוחות יכולים להתעדכן בנתוני תיק השקעות שלהם בשוק ההון ואפילו לחסוך "על הדרך" בקופת חיסכון דיגיטלית, וכל זה ממסך האפליקציה, מבלי שידרשו להקיש סיסמאות ולעבור בין מסכים. זאת בנוסף להנגשת מידע רלוונטי בהתאם למיקומם הגיאוגרפי של הלקוחות - כדוגמת מיקום סניפים ומכשירי בנקט קרובים, ועוד.

## פעילות מטבע-חוץ באפליקציה לניהול החשבון

בסיום השנה הושק שירות המאפשר ללקוחותיו לקבל מידע מפורט על חשבונות מטבע-חוץ שלהם ולבצע פעולות המרת מטבעות באמצעות האפליקציה.

כך יכולים הלקוחות לעקוב בכל רגע אחר התנועות והיתרות בחשבונם, לרכוש מטבע-חוץ בקלות כשהם נמצאים בחו"ל, ולהמיר מטבע-חוץ בחזרה לשקלים כשחוזרים מהחופשה. בנוסף, ביצוע פעילות מטבע-חוץ באפליקציה מזכה בהטבה - הלקוחות מקבלים 50% הנחה בעמלת החליפין בעת ביצוע הפעולה באמצעות האפליקציה.

## מהפכת ההזדהות בכניסה לחשבון

במחצית השנייה של שנת 2015 הושק שירות המאפשר ללקוחות הבנק המשתמשים באפליקציית ניהול החשבון להיכנס לחשבונם במהירות ובקלות עם סיסמא אחת בלבד, ללא צורך בהקלדת פרטי זיהוי נוספים.

ההזדהות באמצעות סיסמא אחת בלבד מהווה סנונית ראשונה בסדרת שירותים מתקדמים לזיהוי מהיר שהשיק הבנק באמצעות טביעת אצבע ובקרוב גם באמצעות זיהוי קולי.

הלקוחות יכולים לבחור את דרך ההזדהות המועדפת עליהם וזו תופיע כברירת מחדל בכל כניסה לחשבון. במידה שירצו להזדהות בדרך שונה יוכלו לעשות זאת בלחיצה פשוטה.

## שירותים ייחודיים ללא סיסמה

כחלק ממאמץ מתמשך להרחבת הצעת הערך בעולם הבנקאות הנגישה "on the go" באמצעות המובייל, הושקו שירותים ייחודיים ללא צורך בסיסמה:

1. שירות Save & Go באפליקציית ניהול החשבון

קופת חיסכון דיגיטלית המאפשרת ללקוחות לחסוך "על הדרך" סכומים קטנים בתוכנית חיסכון ייחודית בסלולר, בתהליך פשוט ומהיר בלי הקלדת פרטי הזדהות. השירות הופך את החיסכון לנגיש יותר: ניתן להפקיד לחיסכון החל משקל אחד ועד 500 ש"ח, בדומה לקופת החיסכון המוכרת. חיסכון Save & Go הושק כחלק משאיפת הבנק להנגיש ללקוחותיו פעולות בנקאיות הנתפסות לעתים כמורכבות, ולמעשה הופך את פעולת החיסכון ליומיומית ופשוטה.

2. ווידג'ט "מבט לתיק שלי"

יישומון (ווידג'ט) המאפשר לבעלי השקעות בניירות-ערך להתעדכן בשינויים בתיק האישי שלהם ללא הקלדת פרטי זיהוי ומבלי להיכנס לאפליקציית הבנק.

היישומון החדש מאפשר ללקוח להגיע ישירות אל המידע החשוב לו ביותר בשוק ההון: השינוי היומי באחוזים של תיק האחזקות, שווי השוק של תיק ניירות הערך שלו - ולהתעדכן בנתונים במהירות ובקלות. בכך מאפשר השירות ללקוח להתעדכן במהירות בביצועי התיק שלו ולקבל החלטות מסחר לגבי כל נייר בתיק. במידת הצורך יכול הלקוח לעבור ישירות למסחר (לאחר השלמת הליך הזדהות) ולתת הוראות קנייה ומכירה בסמארטפון.

3. מבט מהיר

לשירות "מבט מהיר", המאפשר לצפות במידע על החשבון מבלי להיכנס אליו, התווסף מידע על סכום החיוב הצפוי בכרטיסי אשראי וסכום הזכאות לאשראי במסגרת "אשראי ברגע".

**טעינת כרטיס UPCARD**

במהלך שנת 2015 פותחה האפשרות לטעון כרטיס UP כארד ישירות מהאפליקציה. השירות החדש נותן מענה לצרכים יומיומיים ומאפשר להעביר בקלות כסף בדיוק כשמתעורר הצורך.

**Hopon באפליקציית ארנק פועלים**

כחלק משאיפת הבנק לספק ללקוחותיו כלים המסייעים להתנהלות פיננסית פשוטה וחכמה, הושק ברבעון הראשון של שנת 2015 שיתוף פעולה המאפשר ללקוחות כל הבנקים לשלם עבור נסיעה באוטובוס ישירות מהסמארטפון וללא מזומן באפליקציית 'ארנק פועלים' של הבנק. האפליקציה מעניקה פיתרון פשוט ונוח בתחום הכרטיס והתשלום בתחבורה הציבורית.

**מגוון אפליקציות ייעודיות**

1. אפליקציית "הוותיקים החדשים" - כחלק ממגוון הפתרונות ללקוחות בגילאי +55, הושקה אפליקציה ייעודית לאוכלוסיה זו.
2. אפליקציית "פועלים young" - במסגרת מהלך הבנק לליווי דור העתיד בכניסה לעולם הבנקאות, הושקה אפליקציה ייעודית לצעירים.

**"עוזר דיגיטלי אישי" - תקשורת דיגיטלית דו כיוונית**

ברבעון הרביעי של שנת 2015 הושקו יכולות תקשורת דיגיטלית דו-כיוונית ב-Telegram, sms ובקרב יורחב השירות גם ל-WhatsApp. השירות החדש מבוסס על קו סלולארי ייעודי, אליו ניתן לשלוח שאלות בהודעות ולהתעדכן במידע שימושי בעזרת מערכת מענה דיגיטלית חכמה. השירות ניתן ללא תשלום וזמין לציבור הרחב, כולל לקוחות של בנקים אחרים. בשלב ראשון ניתן לקבל מידע על סניפים (שעות פעילות, שירותים מוצעים וכו'), על מיקומי מכשירי בנקט וסניפים קרובים, ומידע על שערי מטבע-חוץ יציגים. בעתיד תיבחן הרחבה של השירות במגוון תחומים. היכולת של הלקוח לקיים שיחה בשפה חופשית עם הבנק, באמצעות פלטפורמה דיגיטלית חכמה מספקת פתרון של "עוזר אישי דיגיטלי" הנותן מענה מידי ללקוח.

**טכנולוגיית המחשוב הלביש**

בהמשך לאימוץ טכנולוגיית המחשוב הלביש, ומתוך מטרה להעניק חוויית ניהול חשבון חדשנית, הושקה אפליקציית Poalim SmartWatch לשעוני Apple Watch של חברת "Apple", זאת בנוסף לאפליקציה לשעוני Samsung Gear שהושקה לאחרונה. האפליקציה החדשה מאפשרת ללקוחות הבנק בעלי סמארטפונים תומכים של חברת "Apple", לצפות ביתרת חשבונם העדכנית ובהוצאות הצפויות עד סוף החודש, על גבי מסך השעון שעל פרק כף ידם, ומבלי להקליד את פרטי הזיהוי לחשבונם.

**חידושים באתר האינטרנט****אתר חדש**

במהלך שנת 2015 הושק אתר אינטרנט חדש ללקוחות הפרטיים המביא בשורה משמעותית בחוויית הלקוח, בעומק ובזמינות המידע המוצע ללקוחות ובמגוון הכלים המסייעים ללקוחות בהתנהלות פיננסית נכונה. האתר החדש מעצים את חוויית הלקוח ומספק בנקאות נגישה ומיידית, המסייעת ללקוחות לנהל את כספם במהירות ובנוחות, בממשק ידידותי ומתקדם, בשפה פשוטה וברורה, ובעיצוב חדש ונקי. האתר החדש משמש "כשותף הפיננסי החכם" של לקוחות הבנק: הוא מלווה את לקוחות הבנק באופן אישי ומספק כלים אינטראקטיביים, תובנות ופתרונות מותאמים המאפשרים ללקוחות להפיק את המרב מניהול כספם, במטרה לסייע ולשפר את מצבם הכלכלי ולממש את חירותם הפיננסית.

**מידע פנסיוני אישי באתר הבנק**

ברבעון הראשון של שנת 2015 הושק שירות המאפשר ללקוחות לקבל באתר הבנק תמונת מצב כוללת של כל המידע הפנסיוני - יתרות בקרנות פנסיה, קופות-גמל, קרנות השתלמות וביטוחי מנהלים, לצד תחזית צבירה לגיל הפרישה, הוני, קצבה וקצבת. בנוסף, השירות מאפשר לזמן באתר פגישה עם יועץ פנסיוני מוסמך בכדי לתכנן את החיסכון הפנסיוני בצורה מושכלת בהתאם לצורכי הלקוח.

## UP Control

כחלק ממאמץ מתמשך לפיתוח והנגשת כלים ללקוחות המסייעים בהתנהלות פיננסית נכונה, הורחבה הצעת הערך בעולם פועלים UP והושק שירות UP Control. השירות מאפשר ללקוחות לקבל הודעות sms על חריגות בהוצאות ע"ב ניטור שינויים בסכומי החשבונות והתשלומים הקבועים בחשבון, לדוגמה: לקוח יכול לקבל הודעה על חיוב כפול על סעיף הוצאה מסוים בכרטיס האשראי, חיוב גבוה עבור חשבון הכבלים, האינטרנט ועוד.

## הצעות ערך ייחודיות

### BE Online

במהלך שנת 2015 הושק BE Online - הצעת ערך המאפשרת ללקוחות לנהל את חשבון הבנק שלהם באינטרנט ובסלולר בלבד וללא עמלות עו"ש.

הצעת ערך זו מותאמת ללקוחות המעוניינים בשירותי בנקאות בסיסיים (פעולות עו"ש ללא שוק ההון ומשכן) ובעלות מופחתת. לקוחות BE online מבצעים את הפעולות הבנקאיות - כולל פתיחת החשבון עצמה - בערוצים הדיגיטליים, לרבות המכונות לשירות עצמי. כמו-כן, באפשרותם להפקיד שיקים, להזמין כרטיסי אשראי, לפתוח פיקדונות ותוכניות חיסכון, ולקבל הלוואות בערוצים הישירים הדיגיטליים - כל זאת ללא צורך להגיע לסניף. לקוחות BE online יכולים לקבל שירות בנקאי באמצעות מייל וכן לקבל שירות תמיכה טכנית באמצעות מענה אנושי במוקד ייעודי.

## גורמי ההצלחה הקריטיים במגזר

- כוח אדם מיומן ומקצועי.
- ניהול ופיתוח מערך הפצה קמעונאי מתקדם, זמין, נגיש ומותאם לצורכי קהלי לקוחות שונים, בהיבטי סינוף, ערוצים ישירים ושירותים חוצי ערוצים.
- פיתוח רציף של הצעות ערך מותאמות לצורכי ולטעמי הלקוחות בעולמות התוכן השונים.
- פיתוח מדף פתרונות אשראי וביניהם הלוואות ומוצרי משכנתא חדשים המותאמים לתנאי השוק ולצורכי הלקוחות, הלוואות לכל מטרה, הלוואה כנגד שיעבוד נכסים והלוואה רב ערוצית.
- הגדרת מדיניות ותיאבון הסיכון לצד ניהול סיכונים מושכל והדוק ופיתוח מודלים וכלים תומכי החלטה.
- פיתוח מוצרי חיסכון לטווח ארוך ומוצרי השקעה לטווח הקצר העונים על צורכי הלקוחות דוגמת מוצרי דן חסכן, מוצר החודש ומוצרים נוספים בהתאם לתנאי השוק המשתנים.
- גמישות ורגישות לשינויים בשוק, לרבות מגמות בסביבה התחרותית והצרכנית וכן לשינויים הנדרשים לפי הוראות רגולטוריות.
- שירות וניהול קשר המשכי ויזום עם הלקוחות, תוך הקפדה על מתן פתרון פיננסי כולל ומותאם דיפרנציאלית לצורכי הלקוח לצד שביעות רצון גבוהה לאורך זמן של הלקוחות.
- שמירה על יעילות וגמישות תפעולית, תוך המשך מתן שירות אופטימאלי ללקוחות.

## מחסומי הכניסה והיציאה העיקריים של המגזר

- הקמת מערך סניפים רחב בפריסה ארצית, ותחזוקתו, או חבירה לגוף קמעונאי בעל פריסה קיימת.
- הכשרת כוח אדם מיומן במגוון המוצרים והפעילויות הבנקאיות, לרבות בנושא הלוואות לדיור.
- ניהול מערכת יחסים אישית והמשכית עם הלקוחות.
- הקצאת הון רגולטורי גבוה לצורך העמדת אשראי לסוגיו.
- ניהול מידע המשכי המאפשר את קביעת רמת הסיכון של הלקוח.
- השקעה בהקמת אמצעים טכנולוגיים מתקדמים, תחזוקתם ושדרוגם.
- בניית מותג קמעונאי חזק, מוביל ואמין.

## תחליפים למוצרים ולשירותים של המגזר והשינויים שחלו בהם

חשבון עו"ש ניתן לניהול אך ורק בבנקים. מוצרים ושירותים אחרים ניתן לרכוש גם במוסדות בנקאיים בינלאומיים, במוסדות פיננסיים אחרים וברשתות קמעונאות.



מרבית לקוחות המגזר הינם בעלי חשבון אחד, המנוהל בבנק אחד בלבד. לקוחות אלה הינם צרכני אשראי ומשקיעים בעיקר במוצרי השקעה בסיסיים (פיקדונות שקליים ותוכניות חיסכון). יחד עם זאת, מספרם של הלקוחות המחזיקים חשבונות בבנק נוסף מצוי במגמת גידול, לאור התחרותיות הגוברת על לקוחות המגזר, תוך התמקדות של חלק מן הבנקים בסגמנטים ספציפיים במגזר (הלוואות לדיור, עובדים במגזר הציבורי, קבוצות עובדים ומועדוני צרכנות).

בהמשך למגמה בשנים האחרונות, גם במהלך שנת 2015 התחרות המשיכה להתמקד בלקוחות בעלי משכורת, על-ידי הצעות ערך ייעודיות לגיוס קהל זה.

התחרות המשיכה לצבור תאוצה כתוצאה מהשינויים שחלו בשוק בשנים הקודמות, דוגמת הורדת חסמי המעבר בין בנקים, פעילות של חברות אשראי וגופים פיננסיים חוץ-בנקאיים בעולם האשראי, כניסת חברות ביטוח וברוקרים פרטיים לשוק קרנות הנאמנות וקופות הגמל (בדבר הרפורמה בשוק ההון, ראה פרק "פרטים נוספים אודות פעילות במוצרים מסוימים" להלן), העמקת הפעילות בתחום משקי הבית על-ידי בנקים אחרים וכניסת הקרנות הכספיות לתחרות בתחילת שנת 2008. בשנת 2014 אושר הקפ"מ (קרן פיקדון ומלוות), שעתידיה לחזק את התחרות בעיקר על פיקדונות. שיווק המוצר על-ידי בתי השקעות טרם החל.

בתחום האשראי עוצמת התחרות הולכת וגדלה, כאשר לצד המתחרים המסורתיים, גדל חלקו של שוק האשראי החוץ-בנקאי. התחרות מתבטאת בפיתוח מוצרים ושירותים חדשים וייחודיים, ומתן הצעות ערך תוך ניסיון לגייס לקוחות חדשים ולהגדיל או לשמר את נתח הפעילות של לקוחות קיימים. בתקופה האחרונה החלו לפעול בתחום גם שחקנים מוסדיים בתחום האשראי הצרכני, כאשר גופים ממשלתיים מעוניינים לעודד העמקת פעילותם של שחקנים אלו בעתיד.

התפתחויות טכנולוגיות ובשלות עולה מצד קהלי לקוחות מהוות פוטנציאל להגברת התחרות בשוק, כולל הורדת חסמי כניסה לשחקנים חדשים וחיזוק שחקנים קטנים.

בתחום הלוואות לדיור המתחרים העיקריים הינם תאגידיים בנקאיים - בנק מזרחי טפחות בע"מ (להלן: "בנק מזרחי טפחות"), בנק לאומי לישראל בע"מ (להלן: "בנק לאומי") ובנק דיסקונט לישראל בע"מ (להלן: "בנק דיסקונט"). מדיניות האשראי בתחום הלוואות לדיור מותאמת ומתעדכנת בהתאם להתפתחויות ולמגמות בשווקים בעולם ובארץ, והשפעתן על תחום הנדל"ן ומשקי הבית בישראל ועל צורכי הלקוחות. המשכנתא הינה "מוצר חיפוש" בראיית הלקוח, המתאפיין בהעדר נאמנות הלווה "לבנק הבית", ואילו בראיית בנקים המשכנתא מהווה "מוצר עוגן", באמצעותו מנסים לשמר/לגייס לקוחות. לפיכך הבנק נוקט במדיניות ליצירת ערך ייחודי ללקוחות הבנק תוך נקיטת אסטרטגיה של "משכנתא לוקחים בבית". חלקו של הבנק בהיקף האשראי לדיור (ביצועים שוטפים) ללקוחות השונים בשנים 2013, 2014 ו-2015 עמד על כ-21.2%, כ-22.2% וכ-22.9% (אומדן) בהתאמה. (בהתאם לדוחות בנק ישראל כולל קבוצות רכישה).

בתחום כרטיסי האשראי קיימת תחרותיות גבוהה על הלקוחות לסוגיהם השונים: לקוחות מחזיקי כרטיסים (לרבות תחרות על התקשרות עם מועדוני לקוחות); בנקים המפיצים כרטיסי אשראי; ובתי העסק המכבדים כרטיסי אשראי. התחרות מתבטאת בפיתוח מוצרים ושירותים חדשים וייחודיים, ובמתן הצעות ערך שיווקיות תוך ניסיון לגייס לקוחות חדשים ולהגדיל או לשמר את נתח הפעילות של לקוחות קיימים. בשוק כרטיסי האשראי מתבטאת התחרות בהקמת מיזמים עם רשתות שיווק מובילות להפצת כרטיסי אשראי משותפים ובכללם מתן אשראי צרכני.

לפירוט הוראות רגולטוריות הקשורות בתחום כרטיסי אשראי ראה פרק "פרטים נוספים אודות פעילות במוצרים מסוימים" להלן.

### **השיטות העיקריות להתמודדות עם התחרות:**

1. פיתוח מושכל של הפריסה הסניפית בהתאם לצורכי פלחי האוכלוסייה השונים באזורי הפוטנציאל ותוך בחירת הקונספט המתאים לאוכלוסיית היעד של הסניף, קהל היעד והפוטנציאל העסקי שלו.
2. פיתוח המשכי של מדף המוצרים בכל עולמות התוכן הבנקאיים בהתאם למגמות השוק והצרכנים לצד שירותי ערך מוסף המקנים יתרון תחרותי ללקוחות הבנק, דוגמת שירות מטבע-חוץ בטרמינל, המאפשר ללקוחות להזמין מטבע-חוץ מראש באינטרנט או בטלפון ולקבלו בדרך לעלייה למטוס בדלפק הבנק.
3. ראיית לקוח כוללת: ניהול סיכונים וניתוח יכולת החזר, שילוב משכנתא עם מוצרים בנקאיים אחרים, יצירת סלי מוצרים תוך דגש על הצעה המתאימה לצורכי הלקוח, כגון "זכאות פועלים" ועוד.
4. חיזוק הקשר האישי ומערכת היחסים עם הלקוח על-ידי שימת דגש על שירות והשקת שירותים ייחודיים להעצמת והצמחת הלקוחות ומתן כלים להתנהלות פיננסית נכונה.

5. שימוש והטמעה של כלי DWH, מערכות CRM ומערכות ניהול ואופטימיזציה המאפשרות פיתוח תהליכי עבודה מתקדמים לשימור לקוחות, הטמעתם והעמקת הפעילות עימם.
6. שיפור תהליכי עבודה, לרבות בראיה רב ערוצית, וניהול והשקעה במערכות מתקדמות.
7. חיזוק ופיתוח הערוצים הישירים - "פועלים בטלפון", "פועלים באינטרנט" ו"פועלים בסלולר" לשיפור שירותי הערך המוסף הניתנים ללקוח, בכלל זה השקה ושדרוג הכלי לניהול תקציב באינטרנט המתאים מאוד לצורכי מגזר זה וכן אתר לשוק ההון, אפליקציות יעודיות לניהול החשבון ופעילות בשוק ההון למגוון פלטפורמות (אייפד, אייפון ומחשב), השקת אפליקציית ארנק סלולרי וסימולטור מעו"ף המיועד ללקוחות בעלי עניין ורמת פעילות גבוהה בשוק ההון.
8. מינוף העוצמות הטכנולוגיות של הבנק להענקת מעטפת שירותים רב ערוצית ללקוח, דוגמת שירותי "הלוואה רב ערוצית" המאפשר ללקוחות להגיש בקשה להלוואה באמצעות "פועלים באינטרנט" ולקבל אישור באמצעות הודעה קולית למספר הטלפון שהלקוח בחר ו"אשראי ברגע" המאפשר הגשת בקשה להלוואה באמצעות הטלפון החכם (אייפון ואנדרואיד), שירות משיכת מזומנים ב-SMS, המאפשר משיכה או העברת מזומנים באמצעות קוד שנשלח למכשיר הסלולר ושירות "איתר ברגע", המאפשר ללקוחות הגולשים באתר, לקבל שיחה מבנקאי בהזמנה אישית מהאתר, און ליין. השירות מצוין ללקוח את זמן ההמתנה המשוער (בד"כ שניות ספורות).
9. היערכות לתרחישי שוק שונים דרך בניית תשתיות גמישות המאפשרות מענה הולם ומהירות תגובה לשינויים בסביבת התחרות.

### **יזמות רגולטורית**

בדצמבר 2011 מונה "הצוות לבחינת הגברת התחרותיות במערכת הבנקאית", בראשות המפקח על הבנקים, כנגזרת של הוועדה לשינוי כלכלי-חברתי בראשות הפרופ' מנואל טרכטנברג.

מטרת הצוות, כפי שהוגדרה בכתב המינוי: לבחון ולהמליץ "על אמצעים ומהלכים שונים להגברת התחרותיות בשוק הבנקאות הישראלי". המלצות הצוות פורסמו ביום 19 במרץ 2013 בדוח הסופי.

עיקרי המלצות הדוח בתחום העמלות, יושמו בתיקון האחרון לכללי הבנקאות שפורסם ביום 28 בנובמבר 2012 והוחל בשתי פעימות ביום 1 בינואר וביום 1 במרץ 2013.

ביום 9 בספטמבר 2013 פורסם תיקון לכללי הבנקאות המתייחס לשמירת התוספת או הפחתה לריבית הבסיסית שנקבעה במועד ההפקדה לפיקדון, לאורך כל תקופת הפיקדון. כמו-כן, נקבע כי המנגנון לקביעת הריבית יהיה אובייקטיבי וחיצוני ללא יכולת השפעה של התאגיד הבנקאי על קביעתו.

תחילתן של הוראות אלו ביום 1 ביולי 2014.

החל מיום 1 באפריל 2014 יושמו הוראות כללי הבנקאות בנושא דמי ניהול מינימליים, עמלת פעולה אחת על-ידי פקיד וכן נכנסו לתוקף מסלולי "עובר ושב". כמו-כן הוטל פיקוח על מחיר המסלול הבסיסי ומחירו המרבי נקבע על 10 ש"ח.

ביום 2 באפריל 2014 פורסם חוזר המתייחס לגילוי עלות שירותים בניירות-ערך אשר נכנס לתוקף ביום 1 בינואר 2015.

ביום 15 באפריל 2014 פורסמה הוראת בנק ישראל בנושא פתיחת חשבון באמצעות האינטרנט.

בינואר 2015 הפעיל הבנק את האפשרות לפתיחת חשבונות באמצעות האינטרנט.

בחודש מרץ 2014 פורסם ברשומות תיקון לחוק הבנקאות שירות ללקוח, לפיו יש לתת הודעה ללקוחות טרם העמדת הלוואה שהעמיד להם התאגיד בנקאי לפירעון מיידי או טרם פתיחת הליך משפטי, כמפורט בחוק. החוק נכנס לתוקף ביום 10 בספטמבר 2014.

במהלך שנת 2015, נכנסו לתוקף שינויים רבים בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) התשס"ח-2008, ובהם:

1. ביטול חיוב בעמלת ערוץ ישיר בעסקות המתבצעות בכרטיס לחיוב מיידי (דביט).
2. ביטול עמלות דמי ניהול הלוואה לדיר והלוואות שאינן לדיר שניתנו עד יולי 2008.
3. ביטול עמלת תשלום נדחה בעסקות שיבוצעו החל מפברואר 2015 בכרטיסי אשראי.
4. שינוי בהגדרת "עסק קטן" באופן שהגדרה תהיה ללא תוקף בזמן.
5. שינויים בעמלות בגין עסקות במטבע-חוץ ומשיכות בחו"ל באמצעות כרטיסי חיוב. ראה פרק "פרטים נוספים אודות פעילות במוצרים מסוימים" להלן.
6. שינוי בעמלה בגין הודעות על התראות מושל"כ ופיגור בתשלומים ובוטלה עמלת חיוב מפקיד בהחזרת שיק.

ביום 19 בנובמבר 2014, כחלק מיישום המלצות הצוות לבחינת הגברת התחרותיות בענף הבנקאות ("ועדת זקן"), פרסם המפקח על הבנקים הוראה בעניין "דוחות שנתיים ללקוחות התאגידים הבנקאיים". מטרת ההוראה להסדיר את חובת הדיווח של התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם אודות כלל הנכסים וההתחייבויות של הלקוח בתאגיד הבנקאי, לרבות סך הכנסות וההוצאות במהלך שנה, בגין נכסים, התחייבויות ופעילות שוטפת בחשבון. הדוח השנתי "תעודת זהות בנקאית" נועד לשפר את יכולת המעקב של הלקוחות אחר פעילותם בחשבון, ולהגביר את יכולת ההשוואה בין מוצרים ושירותים בנקאיים שונים. ההוראה תכנס לתוקף ביום 28 בפברואר 2016 עבור נתוני שנת 2015.

בחודש פברואר 2014 פורסמה טיוטה להערות לציבור של הדוח בנושא הגברת היעילות והתחרות בתחום כרטיסי חיוב מטעם רשות ההגבלים העסקיים. דוח סופי פורסם בספטמבר 2014. הדוח עוסק במספר נושאים מרכזיים ובהם הכנסת השימוש בכרטיס חיוב מידי (דביט) לשוק הישראלי, הפחתת חסמים על מנת לאפשר כניסת שחקנים חדשים לתחום הסליקה והורדת עלויות לבתי העסק על-ידי הקדמת מועד הזיכוי מחברות האשראי.

משמעויות מרכזיות שעלו מהדוח – הפחתת העמלה הצולבת, זיכוי מידי לבתי העסק בגין עסקות דביט, ובגין עסקות חיוב נדחה תוך חיוב הבנקים לשאת בעלות ימי האשראי הנובעת מכך. החלת חובה על חברות האשראי להנפקת כרטיס משולב שיאפשר ביצוע עסקות דביט וגם עסקות חיוב נדחה.

הדוח עבר אישור ממשלה ביום 22 באוקטובר 2014 אך טרם נקבע סופית מועד החלתו.

על פי ההסכם הקואליציוני שנחתם בחודש אפריל 2015, הממשלה תפעל להגברת התחרות במערכת הפיננסית, להפחתת עלויות החיסכון לטווח ארוך ותקדם הפרדת חברות כרטיסי האשראי מהבנקים בשיתוף עם בנק ישראל. בנוסף, משרד האוצר יגבש תזכיר חוק להרחבת התחרות בשוק האשראי לצרכנים ולבעלי עסקים קטנים ובינוניים, וזאת, בין היתר, באמצעות קידום היישום של חוק שירות נתוני אשראי התשס"ב-2002 וחוק הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות 1993, יישום "תעודת זהות בנקאית", הרחבת תפוצת השימוש בכרטיס חיוב מידי ומתן ערבות מדינה לדרישות ההון ולאשראי הניתן למשקי בית ולעסקים קטנים על-ידי בנקים חדשים (ובכללם אינטרנטיים וקואופרטיביים). עוד סוכם כי הממשלה תפעל ותסייע להקמת מערכות תשתית מחשוב הנחוצות לבנקים חדשים ויוקם צוות לבחינת יישום ביטוח פיקדונות.

בהתאם לכך, בחודש יוני 2015 מינו שר האוצר ונגידת בנק ישראל ועדה להגברת התחרותיות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים הניתנים למשקי בית ולעסקים שאינם גדולים (ועדת שטרום). על הוועדה להמליץ בנושא הכנסת שחקנים חדשים לתחום זה, לרבות באמצעות הפרדת חברות כרטיסי האשראי מבעלות הבנקים. כן הוטל על הוועדה להמליץ על צעדים משלימים נדרשים ועל הסרת החסמים לכניסת שחקנים והגברת תחרות כאמור.

הוועדה פנתה לציבור שיציג בפניה את עמדותיו בנושאים לעיל. בחודש דצמבר 2015 פורסמו המלצות הוועדה בדוח ביניים שפורסם להערות הציבור וביניהן:

1. הפרדת השליטה בחברות כרטיסי האשראי של הבנקים הגדולים.
  2. הגברת התחרות בתחום הסליקה.
  3. הגבלת הבנקים הגדולים בהנפקת כרטיסי אשראי.
  4. בתי ההשקעות, גופים מוסדיים, וחברות קשורות למוסדיים יתומצו להציע לציבור הצרכנים אשראי קמעונאי ולרשות הציבור יועמדו כלים לקבל אשראי מהם לרבות באמצעות השלמת הסדרת הפיקוח על חברות מימון חוץ בנקאיות.
  5. בנקים שאינם גדולים יורשו לשתף פעולה, בינם לבין עצמם וכן עם גופים חוץ בנקאיים אחרים, באיגום משותף של משאבי IT (לרבות ענן).
  6. כל הבנקים יחוייבו לבטח את הפיקדונות המופקדים בהם ברשות מבטחת.
  7. הסדרת מכלול שירותי התשלום שתתבסס על הסדרה בינלאומית תוך דגש על ההסדרה האירופאית.
  8. העצמת יכולת הצרכן לבצע תיחור בין בנקים והקלת מעבר לקוחות בין בנקים.
- בנוסף למפורט לעיל, קיימות מגוון הצעות חוק פרטיות שהונחו על שולחן הכנסת ה-20 ובינן, הצעות לביטול/הפחתת עמלות יישום עדכונים לחוק הוצאה לפועל בעלי השלכה ישירה על פעילות התאגידים הבנקאיים לרבות מתן הפטרים ופטורים מריביות פיגורים לחייבים שונים ועוד.
- יזמות רגולטוריות אלה משפיעות לרעה על הכנסות הבנק ועלולות להשפיע לרעה על עסקי קבוצת הבנק בעתיד. בשלב זה, הבנק בוחן את המשמעויות הכוללות של האמור לעיל על הכנסות הבנק ומשמעויות עסקיות ותפעוליות ארוכות טווח נוספות. השפעות אלו אינן ניתנות לכימות בשלב זה ותלויות, בין היתר בהתנהגות הלקוחות, שינויים רגולטוריים נוספים ופעילות המתחרים.

**דן חסכן**

בשנת 2015 המשיך הבנק להוביל ולקדם את חשיבות הקניית הרגלים פיננסיים נכונים מגיל צעיר בעזרת הדמות האהובה והמוכרת דן חסכן. נעשו שיתופי פעולה עם מועדון פועלים CashBack במסגרתם הוקמו תוכניות חיסכון ייעודיות בתנאים אטרקטיביים במועדים שונים. לצד פעילות זו המשיך הבנק להתאים את פעילות דן חסכן גם למגזר הערבי והחרדי.

**פועלים CashBack**

מועדון פועלים CashBack שהושק בשנת 2012, המשיך לבסס את מעמדו כמועדון הלקוחות של הבנק גם במהלך שנת 2015. המועדון מעניק החזר כספי ישירות לחשבון הלקוח, ברכישה בכרטיס אשראי בכל אחד מבתי העסק המשתתפים במועדון. מיום השקת המועדון הוחזרו סך-הכל 86 מיליון ש"ח לכ-940,000 לקוחות. המועדון כולל כ-50 רשתות גדולות בפריסה ארצית ועוד אלפי עסקים קטנים ברחבי הארץ, בהם נהנים לקוחות הבנק ממגוון מבצעים והנחות משמעותיות, נוסף להחזרי ה-CashBack השוטפים.

**פועלים GOLD**

מועדון פועלים GOLD הושק ביולי האחרון, ומהווה נדבך נוסף באסטרטגיה ארוכת טווח שהשיק הבנק בשם "הוותיקים החדשים". המועדון פונה לאוכלוסיית הגיל השלישי, בעלי תעודת אזרח ותיק והמחזיקים כרטיס אשראי בנקאי. המועדון מעניק לחברים בו חוויות, מבצעים והטבות מיוחדות בתחומי פנאי ונופש, בישול, לימודים ומשפחה. בנוסף מדי יום שני מוצעת ללקוחות הטבת GOLD MONDAY מתחלפת, במחיר מיוחד. מדי חודש נערכים אירועים חוויתיים וייחודיים במיוחד עבור הלקוחות הוותיקים.

**UP Control**

בחודש מרץ 2015 השיק הבנק את שירות UP Control. במסגרת השירות יכולים לקוחות הבנק לקבל התרעה במידה וחשבון הטלפון, החשמל או הכבלים זינק. השירות, הבלעדי לבנק, מאפשר ללקוחות לקבל התרעות שונות לטלפון הנייד על חיובים יוצאי דופן בכרטיסי האשראי ובחשבון העו"ש. ההצטרפות לשירות אפשרית בכל ערוצי הבנק; בסניפים, באתר הבנק ובאפליקציית ניהול חשבון.

**"מבט מהיר"**

ישום חדש באפליקציית "ניהול החשבון" המאפשר ללקוח להגיע בנגיעה ישירות אל המידע החשוב לו ביותר: יתרת החשבון, החיוב הקרוב בכרטיס האשראי, יתרת "אשראי ברגע" והוצאות צפויות עד לסוף החודש, וזאת מבלי להיכנס לחשבון ומבלי להקיש סיסמא.

**מהלך "פועלים Young"**

בחודשים יולי-אוגוסט 2015 התקיימה פעילות שיווקית ממוקדת לגיוס לקוחות צעירים באמצעות פנייה לצעירים ולהורים. במסגרת הפעילות לצעירים מותג מחדש מועדון הצעירים ונקרא פועלים YOUNG, הושקה אפליקציית ייעודית לצעירים, הוענק שי בפתחת חשבון והתקיים קמפיין דיגיטלי ייעודי לצעירים. במסגרת הפנייה להורים נבנה אתר אינטרנט ייעודי "הורים מלמדים ילדים על כסף".

**מהלך הוותיקים החדשים**

הבנק השיק מהלך ייעודי לאוכלוסיית הוותיקים (בני 55 ומעלה) המספק להם מוצרים, כלים ופעילויות המתאימים לצרכיהם הפיננסיים במטרה לסייע ולשפר את התנהלותם השוטפת. במסגרת המהלך התבצעו פניות יזומות ללקוחות שזוהו כבעלי פוטנציאל בהן הוצע ללקוחות לקיים שיחות יעוץ פנסיוני או פיננסי על-ידי יועצים מקצועיים. בנוסף, השיק הבנק אפליקציית ייעודית ללקוחות הוותיקים. בלב המהלך שיחות יעוץ פיננסיות ופנסיוניות באמצעות מערכת יעוץ חדשה ומתקדמת - פועלים Advisor. עד כה בוצעו למעלה מ-30 אלף שיחות יעוץ פיננסיות ופנסיוניות.

המהלך זכה לחשיפה בקמפיין תדמיתי רחב היקף הכולל שת"פים תוכניים באמצעי המדיה השונים.

## אפליקציית הוותיקים החדשים

האפליקציה מיועדת ללקוחות מבוגרים לקראת ואחרי גיל הפרישה ומציעה חוויה בנקאית ייחודית המאפשרת ללקוחות לקבל מידע מקיף על חשבונם, לבצע פעולות בקלות ובמהירות ולצפות במגוון הטבות ייעודיות של מועדוני פועלים GOLD ופועלים CashBack. מעל 3,000 לקוחות ותיקים הורידו את האפליקציה ומשתמשים בה לצרכיהם.

## אפליקציית פועלים YOUNG

אפליקציה ייחודית ומתקדמת לבני נוער המעוצבת בשפה וסגנון המתאימים לדור הצעיר וכוללת מגוון שירותים המסייעים ללקוחות צעירים בהתנהלות הפיננסית היומיומית כגון: תשלום לאוטובוס ישירות מהאפליקציה, משיכת מזומן ללא כרטיס, קבלת מידע על החשבון "במבט מהיר" ללא סיסמא ועוד.

## BE Online

מודל שירות המיועד לפלח לקוחות המסתפק בשירותי בנקאות בסיסיים ומעוניין לפעול באופן מקוון בלבד, על מנת לחסוך בעמלות. ביום 3 בספטמבר 2015 השיק הבנק את BE Online המאפשר ללקוחות מעל גיל 18 לנהל את חשבון הבנק שלהם באמצעות האינטרנט או האפליקציה הסלולארית, מבלי לשלם עמלות עו"ש על: העברות כספיות, הפקדת ומשיכת מזומן במכונות לשירות עצמי, הרשאות לחיוב חשבון והוראות קבע. הלקוחות מבצעים את הפעולות הבנקאיות - כולל פתיחת החשבון - בערוצים הדיגיטליים, לרבות המכונות לשירות עצמי. כמו-כן, לקוחות BE online יכולים להפקיד שיקים, לפתוח פיקדונות ותוכניות חיסכון, ולקבל הלוואות בערוצים הדיגיטליים - כל זאת ללא צורך להגיע לסניף. לקוחות הזקוקים לשירות בנקאי יכולים לקבלו באמצעות מייל באתר האינטרנט, ולקבל תמיכה טכנית באמצעות מענה אנושי במוקד תמיכה ייעודי. במידה ולקוחות BE online בוחרים להגיע לסניפי הבנק, על ביצוע פעולה בסניף ישלמו הלקוחות לפי התעריפון.

## Poalim Digital

בנובמבר 2015 השיק הבנק את מערך הסניפים הדיגיטליים Poalim Digital. לראשונה בישראל, מציע הבנק את חווית הבנקאות המתקדמת ביותר בענף, בכדי להתאים את עולם הבנקאות בכלל, ואת החוויה הסניפית בפרט לצורכי לקוחותינו בעידן החדש. סניפי Poalim Digital משלבים בין אמצעים טכנולוגיים חדשניים לבין ליווי אישי ומקצועי של בנקאי ויועץ. סניפי Poalim Digital מיועדים ללקוחות הדיגיטליים המבצעים פעילות בנקאית באתר האינטרנט ובאפליקציות ומותאמים לאורח וקצב החיים של לקוחות אלו. בין החידושים:

1. שעות פתיחה מורחבות
2. Poalim Store - קיר מוצרים דיגיטלי לביצוע פעולות ישירות מהסמארטפון
3. Poalim Explore - קיר למידה המאפשר להכיר וללמוד על מוצרי ושירותי הבנק השונים
4. Touch Table - שולחן מגע המאפשר להתנסות במוצרים לפי הרכישה באמצעות סימולציות אינטראקטיביות
5. Poalim Kids - שולחן מגע עם משחקים אינטראקטיביים להקניית הרגלים פיננסיים נכונים לילדי לקוחותינו ועוד.

## משלים משכנתא

מוצר אשראי חדש ייעודי ללקוחות הלוקחים משכנתא בבנק. "משלים משכנתא" הינה הלוואה לכל מטרה המוצעת כמימון נוסף וניתנת בכפוף לשעבוד הנכס, ההלוואה מאפשרת ללקוחות אשראי גמיש ומהיר במהלך העסקים הרגיל. בכך מעניק המוצר מענה לצורכי הלקוח הנוצרים בתהליך רכישת הדירה, תהליך בו נדרשים לקוחות רבים למימון הוצאות נוספות ולעיתים לא מתוכננות. האפשרות לקבל הלוואה נוספת להוצאות הנלוות מגבירה את ביטחונם של רוכשי הדירות ומסייעת להם בהתנהלות פיננסית נכונה.

## לקוחות

לקוחות המגזר כוללים בעיקר משקי בית בעלי עושר פיננסי בינוני עד נמוך וכן לקוחות עסקיים קטנים. הלקוחות מפולחים לפלחי לקוחות על-פי פרמטרים של גיל, עושר פיננסי ו/או רמת הכנסה, יתרונות אקטיבה ופוטנציאל צמיחה. בנוסף, כוללים לקוחות המגזר גם נוטלי הלוואה במשכון דירת מגורים, שזו פעילותם היחידה בבנק.

## שיווק והפצה

השיווק וההפצה של המגזר מתבצעים באמצעות מהלכי שיווק המקבלים ביטוי גם בפרסום בעיתונות, בטלוויזיה, באינטרנט, ברדיו ובשלטי חוצות.

הבנק מזהה עצמו ציבורית כגוף מקצועי בתחום הפיננסי המקדם את לקוחותיו לחירות פיננסית באמצעות ליווי ופיתוח מתמיד של כלים חדשניים להתנהלות פיננסית נכונה ועידוד החיסכון.

בנוסף, הלקוח מקבל את המסרים השיווקיים בערוצים השונים בהם הוא משתמש בבנק באופן מגיב וכן באופן יזום - בסניף (פנים אל פנים ובטלפון), ב"פועלים בטלפון", באתר "פועלים באינטרנט" וב"פועלים בסלולר".

מסרים שיווקיים מועברים גם בדיוור ישיר ללקוח (דוח מצב חשבון, דיוור ישיר ייעודי), בשירותים עצמיים (בנקט ועדכן), ובמיילים שיווקיים. בשנה האחרונה הרחיב הבנק בצורה משמעותית את השימוש באמצעי שיווק במדיה הדיגיטלית, באינטרנט ובסלולר, המאפשר פנייה ממוקדת ללקוחות על-פי תחומי העניין ומאפייני הפעילות שלהם ברחבי הרשת באמצעות מילות חיפוש, באגרים מטורגטים לפלחי לקוחות מאופיינים, פרסום מקדים לסרטוני YOUTUBE, פרסום דיגיטלי בפייסבוק, במעברונים שונים ועוד.

## הון אנושי

מספר המשרות הממוצע של עובדי המגזר בשנת 2015 הינו 4,678 בהשוואה ל-4,977 משרות בשנת 2014. הירידה במספר המשרות נובעת בעיקר מיישום מהלך התקינה ביחידות ההנהלה הראשית על-פי מתודולוגית "פועלים בדרך הנכונה" ואופטימיזציה של פריסת רשת הסניפים.

בסניפים מועסקים עובדים קבועים שהוכשרו לתפקידים שונים, בהתאם לצרכים הבנקאיים של הלקוחות. בנוסף, מועסקים עובדים חיצוניים בתפקידים בסיסיים (בנכולים), לאחר שעברו הכשרה מתאימה.

מדיניות הבנק היא לקלוט, ככל שניתן, עובדים אקדמאים, וקיימת מגמה של גידול מתמיד בשיעור האקדמאים. הבנק גם מעודד עובדים ללמוד לתואר ראשון ושני, וזאת הן באמצעות עזרה במימון הלימודים והן באמצעות הוספת ימי חופשה למבחנים.

במוקדי "פועלים בטלפון" מועסקים עובדי בנק ועובדים חיצוניים, אשר עברו הכשרה ייעודית, כולל עמידה במבחני קבלה כמוקדן למתן שירות.

## הסכמי שיתוף פעולה

הסכמי שיתוף פעולה עם חברות ביטוח: לצורך מכירת ביטוח מבנה וביטוח חיים אגב הלוואה לדיוור, כמפורט לעיל, התקשרה קבוצת הבנק עם מספר חברות ביטוח מובילות בשוק והיא מציעה ללקוחותיה לרכוש פוליסות מחברות הביטוח האמורות על-ידי הצגת הצעות הביטוח של כל חברה. הלקוח חופשי לבחור בהצעה המתאימה לו, או לרכוש ביטוח במקום אחר.

## הליכים משפטיים

[ראה ב'אור 26 בדוחות הכספיים](#).

## הוראת ניהול בנקאי תקין 311

ראה פרק "סקירת הסיכונים" להלן.

## יעדים ואסטרטגיה עסקית

- הבנק שואף לשיפור הרווחיות על-ידי העמקת הפעילות מול לקוחות המגזר, גיוס לקוחות חדשים, ייעול ושיפור התהליכים התומכים. הצעדים הבאים מתוכננים לשם מימוש אסטרטגיה זו:
- ניהול מושכל של הרשת הקמעונאית בתפיסה רב ערוצית ועל בסיס פוטנציאל, תוך בניית מענה מתקדם, המבוסס הן על מערך הסינוף והן על זמינות ונגישות לביצוע פעולות ולמידע ממגוון ערוצים ישירים.
  - המשך פיתוח תשתיות מתקדמות להיכרות עם צורכי הלקוחות כבסיס לפיתוח הצעות ערך מותאמות ומובחנות לסגמנטים השונים.
  - שימור המובילות והיתרון התחרותי על-ידי המשך פיתוח תפיסת שירות מתקדמת והעלאת שביעות הרצון מצד הלקוחות.
  - פיתוח פעילות ההלוואות לדיור בתפיסה של מוצר עוגן, תוך מיקוד בלקוחות הבנק במקביל לשיפור בתהליכי המכירה והשיווק.
  - "פועלים בדרך הנכונה" - יישום שיטות ניהול משאבים ותהליכי עבודה חדשים בסניפי הבנק, ואשר מטרתם יצירת תנאים המביאים למצוינות תפעולית תוך התמקצעות של עובדי הסניפים בתהליכי המכירה והשירות. במסגרת זו (כמו גם במסגרת עצמאיות) מועבר ביצועם של תהליכי ליבה תפעוליים, שאינם מחייבים קשר ישיר עם הלקוח, מתוך הסניפים אל מרכזי תפעול בנקאיים (Back Office), המאופיינים בהתמחות והתמקצעות בתהליכים התפעוליים והפרדתם מהשירות הפרונטלי ללקוח ומהליכי המכירה בפעילות הסניפית. המרכז הראשון נפתח בחודש יולי 2008, ונכון למועד הדוחות הכספיים שישה מרכזים (בית דגן, נשר, גבעת אולגה, חצור, באר שבע וירושלים) המרכזים קשת רחבה של תהליכי ליבה לרבות העברות במטבע-חוץ ושקל, טיפול בערבויות בכלל וחוק מכר בפרט, טיפול בחריגות בחשבונות לקוח וגבייה, ניכיון שיקים, גריעת שיקים למשמרת וביטול שיקים, הפקדת שיקים במכונה, עיצור שיקים, הרשאות לחיוב, עיקולים, שירותים שונים הניתנים לקופות-גמל ועוד. בנוסף מעניקים המרכזים תמיכה תפעולית לסניפי האקספרס ולסניפים העסקיים. הבנק מעריך, כי טיפוח המומחיות והמיומנות התפעולית במסגרת המרכזים, בד בבד עם יישום תהליכי בקרה מתקדמים, בחלקם ממוכנים, תאפשר הפחתה ברמת הסיכון התפעולי הנלווה לתהליכים אלה (לרבות יכולת השרידות וההתאוששות מאסון) להם חשוף הבנק במבנה העבודה כפי שהיה קיים ערב העברת הפעילות למרכזים. לאור הצלחת התהליך הורחבה המסגרת גל ל"פועלים בטלפון" ולמרכזי התפעול הבנקאיים, בהם נבחנו תהליכים בעלי פוטנציאל להשגת שיפור ברמת השירות במקביל להתייעלות.
  - הבנק הרחיב את היעוץ הפנסיוני בסניפים. במהלך השנה החולפת, כלל היועצים בעלי רישיון פנסיוני עברו הכשרות מקצועיות שכללו הרחבת המוצרים המיועצים בתיק הפנסיוני והתאמות לשינויים הרגולטוריים, תוך התמחות בראיה כוללת של צורכי הלקוח ובמתן ייעוץ אובייקטיבי מקיף. בנוסף בוצעה הטמעת מערכת ייעוץ מתקדמת וייחודית המאפשרת עיבוד והצגה נוחה של המידע הפנסיוני בכל הערוצים. כמו-כן, מפתח הבנק מרכזי ידע ומקצועיות בתחום הפנסיה להנגשת שירות מקצועי לקהלים רחבים לרבות פתיחת מרכז ייעוץ פנסיוני ותכנון פרישה.

## צפי להתפתחות בשנה הקרובה

- פריסת הרשת הקמעונאית** – הבנק ימשיך בפריסה מושכלת של סניפים תוך מיקוד בכיסי פוטנציאל אזוריים ובקהלים בעלי פוטנציאל, תוך התאמת פורמט הסניפים לצורכי קהלי היעד.
- ייעוץ פנסיוני** – כחלק מרפורמת בכר הותר לבנק לעסוק בייעוץ פנסיוני בהתאם לקבוע בהסדר החוקי ובהיתרים ובהוראות מכוחו. הבנק מחובר למסלוקה הפנסיונית, ומקבל באמצעותה מידע לצורך מתן ייעוץ פנסיוני ללקוחות הבנק. הייעוץ ניתן הן במרבית הסניפים ברחבי הארץ והן במרכזי ייעוץ פנסיוני ייעודיים הפוזרים ב-12 ערים מרכזיות.
- מבט פנסיוני ללקוחות "הוותיקים החדשים"** – במסגרת מהלך ייעודי רחב לאוכלוסיית הוותיקים הושק באתר האינטרנט של הבנק שירות חדש המאפשר ללקוחות לצפות בכל המידע הפנסיוני שהועבר מהמסלוקה הפנסיונית. השירות ניתן רק ללקוחות המעוניינים בכך וללא תשלום בשלב זה. לשירות שלושה יתרונות עיקריים ללקוח: 1. ריכוז כל המידע הפנסיוני במקום אחד – אתר הבנק. 2. תשתית מידע עדכנית לקבלת ייעוץ פנסיוני. 3. אפשרות לשילוב המידע הפנסיוני/פנינסי של הלקוח. לפורטים נוספים בדבר היערכות הבנק למתן שירותי ייעוץ פנסיוני, ראה פרק "פרטים נוספים אודות פעילות במוצרים מסוימים".

טבלה 40-5: תמצית תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר משקי הבית

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015							
סך-הכל	פעילות בחו"ל		פעילות בישראל				
	הלוואות לדיור	בנקאות ופיננסים	הלוואות לדיור	שוק ההון <sup>(1)</sup>	כרטיסי אשראי	בנקאות ופיננסים	
במיליוני ש"ח							
הכנסות ריבית, נטו:							
2,815	2	29	803	-	125	1,856	מחיצוניים
(613)	-	(16)	(575)	-	-	(22)	בינמגזרי
2	-	-	-	-	-	2	הכנסות מימון שאינן מריבית
2,204	2	13	228	-	125	1,836	סך-הכל רווח מימוני, נטו
1,162	-	-	59	36	629	438	עמלות והכנסות אחרות
3,366	2	13	287	36	754	2,274	סך ההכנסות
הוצאות בגין הפסדי אשראי							
213	-	3	1	-	21	188	הוצאות תפעוליות ואחרות:
מחיצוניים							
2,848	2	38	171	62	505	2,070	מחיצוניים
(181)	-	-	-	8	-	(189)	בינמגזרי
486	-	(28)	115	(34)	228	205	רווח (הפסד) לפני מסים
177	-	(12)	48	(14)	70	85	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד) רווח (הפסד) נקי:
309	-	(16)	67	(20)	158	120	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
3	-	6	-	-	(3)	-	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
312	-	(10)	67	(20)	155	120	המיוחס לבעלי מניות הבנק
תשואה להון							
5.5%	-	(20.8%)	3.2%	-	18.2%	4.6%	
יתרה ממוצעת של נכסים							
74,918	22	238	39,838	-	6,836	27,984	יתרה ממוצעת של התחייבויות
39,892	-	34	-	-	-	39,858	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון
60,172	26	512	22,406	128	9,107	27,993	יתרה ממוצעת של קרנות נאמנות <sup>(2)</sup>
2,842	-	-	-	2,842	-	-	יתרה ממוצעת של ניירות-ערך
2,002	-	-	-	2,002	-	-	מספר משרות ממוצע
4,678	20	38	403	112	696	3,409	יתרת אשראי לציבור, נטו
76,226	-	151	41,084	-	6,742	28,249	יתרת פיקדונות הציבור
41,299	-	23	-	-	-	41,276	מרווח מפעילות מתן אשראי
2,105	2	13	231	-	125	1,734	מרווח מפעילות קבלת פיקדונות
85	-	-	-	-	-	85	אחר
12	-	-	(3)	-	-	15	סך-הכל הכנסות ריבית, נטו
2,202	2	13	228	-	125	1,834	

(1) עמלות הפצת מוצרים פיננסיים ופעילות בניירות-ערך.  
 (2) קרנות נאמנות לגביהן מעניקה קבוצת הבנק שירותי משמורת.



טבלה 40-5: תמצית תוצאות הפעילות ותזונים עיקריים של מגזר משקי הבית (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2014*							
סך-הכל	פעילות בחו"ל		פעילות בישראל			בנקאות ופיננסים	
	הלוואות לדיור	בנקאות ופיננסים	הלוואות לדיור	שוק ההון <sup>(1)</sup>	כרטיסי אשראי		
במיליוני ש"ח							
הכנסות ריבית, נטו:							
2,885	3	45	1,044	-	92	1,701	מחיצוניים
(785)	(2)	(25)	(833)	-	-	75	בינמגזרי
2	-	-	-	-	-	2	הכנסות מימון שאינן מריבית
2,102	1	20	211	-	92	1,778	סך-הכל רווח מימוני, נטו
1,163	-	-	70	33	610	450	עמלות והכנסות אחרות
3,265	1	20	281	33	702	2,228	סך ההכנסות
הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי							
241	-	11	(25)	-	11	244	הוצאות תפעוליות ואחרות:
מחיצוניים							
2,857	1	43	187	59	472	2,095	מחיצוניים
(82)	-	-	(28)	9	-	(63)	בינמגזרי
249	-	(34)	147	(35)	219	(48)	רווח (הפסד) לפני מסים
77	-	(13)	58	(14)	65	(19)	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)
רווח (הפסד) נקי:							
172	-	(21)	89	(21)	154	(29)	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
3	-	7	-	-	(4)	-	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
175	-	(14)	89	(21)	150	(29)	המיוחס לבעלי מניות הבנק
תשואה להון							
3.3%	-	(29.2%)	4.5%	-	19.0%	(1.2%)	
יתרה ממוצעת של נכסים							
69,322	32	310	37,770	-	6,368	24,842	יתרה ממוצעת של התחייבויות
37,214	-	33	-	-	-	37,181	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון
57,093	39	523	21,447	132	8,612	26,340	יתרה ממוצעת של קרנות נאמנות <sup>(2)</sup>
2,866	-	-	-	2,866	-	-	יתרה ממוצעת של ניירות-ערך
1,987	-	-	-	1,987	-	-	מספר משרות ממוצע
4,977	29	53	389	121	728	3,657	יתרת אשראי לציבור, נטו
70,779	-	306	38,708	-	6,244	25,521	יתרת פיקדונות הציבור
38,501	-	34	-	-	-	38,467	מרווח מפעילות מתן אשראי
1,871	1	20	207	-	92	1,551	מרווח מפעילות קבלת פיקדונות
197	-	-	-	-	-	197	אחר
32	-	-	4	-	-	28	סך-הכל הכנסות ריבית, נטו
2,100	1	20	211	-	92	1,776	

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה ביאור ד.1 (1) בדוחות הכספיים.

- (1) עמלות הפצת מוצרים פיננסיים ופעילות בניירות-ערך.  
 (2) קרנות נאמנות לגביהן מעניקה קבוצת הבנק שירותי משמורת.

## שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק של מגזר משקי הבית בשנת 2015 הסתכם ב-312 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-175 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה ברווח המימוני, נטו ומירידה בהוצאות התפעוליות.

הרווח המימוני, נטו, בשנת 2015 הסתכם ב-2,204 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-2,102 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהיקפי האשראי, שקוזז בעקבות ירידת הריבית במשק והשפעתה על המרווחים על הפיקדונות.

העמלות וההכנסות האחרות בשנת 2015 הסתכמו ב-1,162 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,163 מיליון ש"ח בשנה הקודמת.

ההוצאות בגין הפסדי אשראי בשנת 2015 הסתכמו ב-213 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-241 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מרישום הפרשה קבוצתית בשנת 2014 בעקבות עדכון הוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים בנושא "הפרשה קבוצתית בגין אשראי לאנשים פרטיים" להלוואות לצריכה בסך של 115 מיליון ש"ח. מנגד, עלייה בהפרשות הקבוצתיות והפרטניות בעקבות עלייה בהיקף הפעילות קיזזה ירידה זו.

ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר הסתכמו בשנת 2015 הסתכמו ב-2,667 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,775 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע כתוצאה מרישום הוצאה בשנת 2014 בסך של 110 מיליון ש"ח בגין תוכנית התייעלות וכן, מחיסכון בעלויות השוטפות כתוצאה מתהליכי התייעלות אלה ומהשפעת ההפרשות הנמדדות על בסיס אקטוארי. מנגד חל גידול במענקים ותגמול מבוסס מניות עקב הגידול ברווח.

האשראי לציבור, נטו, ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם בכ-76.2 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-70.8 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014. הגידול נבע בעיקר מעלייה של כ-2.7 מיליארד ש"ח באשראי צרכני בישראל ללא הלוואות לדיור וכרטיסי אשראי שהסתכם לכ-28.2 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-25.5 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014 ומעלייה של כ-2.4 מיליארד ש"ח בהלוואות לדיור שהסתכם לכ-41.1 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-38.7 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014.

פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמו בכ-41.3 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-38.5 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014.

## מגזר הבנקאות הפרטית

### כללי ומבנה המגזר

מגזר הבנקאות הפרטית משרת לקוחות בעלי עושר פיננסי בינוני- גבוה בארץ ובח"ל. הבנק מציע ללקוחות המגזר אשר הינם בעלי צרכים פיננסיים מורכבים, שירותים ופתרונות פיננסיים וזאת באמצעות מוצרים מתקדמים, ניהול נכסים גלובלי וכן באמצעות מעטפת שירות מקצועית מיוחדת הכוללת פגישות יזומות וטלפונים יזומים ומערך ייעוץ מתקדם הנעזר בכלים תומכי החלטה.

במתן שירות ללקוחות המגזר ניתן דגש מיוחד ליצירת מערכת יחסים הדוקה וארוכת טווח עם הלקוחות. פעילות המגזר בישראל, ללקוחות המנהלים את חשבונותיהם בסניפי הבנק בישראל (למעט סניף אחד המשויך לפעילות הבינלאומית כמפורט להלן), מבוצעת באמצעות מערך הסינוף הארצי של הבנק, ביחידות בנקאות פרטית מבודלות בסניפי הבנק וב"סניפי הבוטק" (סניפים ייעודיים ללקוחות המגזר בארץ), וכן באמצעות הערוצים הישירים (ראה פרק "מגזר משקי הבית" לעיל). שירותי הבנקאות הפרטית הבינלאומית (GPB - "Global Private Banking") ניתנים, הן בישראל במרכז לבנקאות פרטית בינלאומית בתל-אביב, והן בפריסה רחבה בחו"ל, לרבות אירופה, ארצות-הברית, אמריקה הלטינית, קנדה ואסיה, זאת, בין היתר, באמצעות מוקדי פעילות הכוללים חברות בנות בנקאיות, סניפים, וחברות בנות לניהול נכסים (לפרטים נוספים בדבר פעילות קבוצת הבנק בחו"ל, ראה פרק "פעילות קבוצת הבנק בחו"ל" להלן), ונציגויות המשמשות ליחסי ציבור בלבד.

### פעילויות

הפעילויות העיקריות במגזר זה הינם בנקאות ופיננסיים, כרטיסי אשראי, שוק ההון והלוואות לדיוור. השירותים שניתנים ללקוחות המגזר הן בישראל והן לקוחות ה-GPB במסגרת פעילות "בנקאות ופיננסיים" כוללים שירותי ניהול חשבון שוטף, מתן אשראי למטרות שונות (בהקשר זה יצוין, כי לחטיבה הקמעונאית ולחטיבה הבינלאומית סמכויות מתן אשראי בסכומים מוגדלים ללקוחות מגזר הבנקאות הפרטית, בשים לב לצורכי הלקוחות ועושרם הפיננסי), פיקדונות ותוכניות חיסכון. לפרטים בדבר השירותים המוענקים על-ידי הבנק במסגרת פעילויות "כרטיסי האשראי" ו"שוק ההון" - ראה פרק "פרטים נוספים אודות פעילות במוצרים מסוימים" להלן.

### התפתחות בשווקים של המגזר או שינויים במאפייני הלקוחות שלו

#### בישראל:

שנת 2015 הסתיימה במגמה מעורבת בשווקים. מדד המניות ת"א 25 רשם עליות המסתכמות בכ-4.3%. לעומתו מדד ת"א 75 ירד ב-5.4%. מדדי אגרות-החוב הממשלתיים השקליים רשמו עליות - בשיעור של כ-2.7% ואילו במדדיות רשמו ירידות בשיעור של כ-0.2%, המדדיות הארוכות רשמו עליות בשיעור של כ-0.8%. גם במדדי התל בונד השונים המגמה הייתה מעורבת, מדד תל בונד 20 ירד בשיעור של כ-1.1% כאשר לעומתו התל בונד שקלי רשם עלייה של כ-4.7% ותל בונד תשואות עלה בשיעור של כ-1.6%. מה שאפיין השנה את כל השווקים הייתה התנדודות החדה הן במדדי המניות השונים והן באפיקים הסולידיים. היועצים והלקוחות פעלו במהלך השנה בטיוב רכיבי הסיכון בתיקים והדבר אופיין בהמשך ההסטה למניות בחו"ל, וכן טיוב תיק אגרות-החוב הקונצרניות תוך שילוב אגרות-חוב קונצרניות בחו"ל, טיוב של התיק באפיק הקונצרני בוצע על-ידי היועצים בעיקר בעזרת ניתוח החוב שבוצע על-ידי חברת GSE, ניתוח חוב אגרות-חוב של חברת S&P וכן על-ידי שימוש בקרנות נאמנות מנהלות, מכשיר אשר השימוש בו המשיך לגדול במהלך 2015.

### שינויים טכנולוגיים שיש בהם כדי להשפיע מהותית על המגזר

#### בישראל:

#### שינויים במערכות הייעוץ פועלים Advisor

- תפישת ייעוץ פיננסי חדשה - ברבעון הראשון של שנת 2015 הסתיים תהליך השקת הייעוץ הפיננסי החדש, בבסיסו עומדת תפישת ייעוץ חדשה ומודל אופטימיזציה גלובלי, חדשני וייחודי ומהותה ניהול ותכנון פיננסי נכון יותר.

## גורמי ההצלחה הקריטיים במגזר

### בישראל:

- רמה מקצועית גבוהה של העובדים.
- ייעוץ השקעות ברמה מקצועית גבוהה, הנעזר במערכות תומכות החלטה מתקדמות. במסגרת פיתוח הכלים המתקדמים הושק ממשק למסחר בניירות-ערך זרים לטובת לקוחות הסוחרים בשוק ההון.
- שירות אישי ממוקד לצורכי הלקוח, תוך דגש רב על יחס אישי, זמינות ורמת שירות גבוהים והתאמה לצורכי הלקוחות.
- מעטפת שירות יוזמת, ומותאמת ללקוח, פגישות עם בנקאי ו/או יועץ, בהתאם לצרכיו.
- שירות בעל גמישות רבה, בהתאם לתנאי שוק משתנים בארץ ובעולם.
- מערך סינוף מתקדם, זמין ונגיש ומותאם לצורכי הלקוחות.
- מגוון ערוצי תקשורת ישירים מתקדמים (אינטרנט, "פועלים בטלפון", "פועלים בסלולר" ומכשירים אוטומטיים לשירות עצמי). בתחום הסלולר, הבנק מציע ללקוחותיו מגוון שירותים ביניהם אפליקציה ייחודית לניהול חשבון מהאיפד "פועלים HD", אפליקציה ייעודית למסחר בשוק ההון מהאיפד, אפליקציה לניהול חשבון במגוון מכשירי סמארטפון, שירות "on time" הנותן מידע והתראות במכשיר הסלולרי, אפליקציה ייעודית לשוק ההון והמשך פיתוח והרחבת הצעת הערך בארנק הסלולרי, "ארנק פועלים", השקת אפליקציה לשעון חכם.
- פיתוח הצעות ערך בעולם הבנקאות הרב ערוצית לדוגמה הלוואה רב ערוצית המאפשרת הגשת בקשה להלוואה וקבלתה במגוון ערוצים ושירות מייל דו כיווני, המאפשר ללקוחות גישה ישירה ואישית לבנקאי באמצעות האתר המאוטוט.

### בחו"ל:

- רמה מקצועית גבוהה של העובדים.
- מתן שירות אישי, ממוקד בצורכי הלקוח.
- מגוון מוצרים רחב, הנבחר בקפדנות ממיטב היצרנים בעולם, בהתאם למדיניות ה"ארכיטקטורה הפתוחה" (דהיינו: הצעתם של מוצרי בנקאות המיוצרים על-ידי אחרים), המיושמת באמצעות חברות PAM (ראה פרק "פעילות קבוצת הבנק בחו"ל" להלן), תוך התאמת היצע המוצרים לטעמי הלקוחות ולסטנדרטים הנהוגים בתעשייה זו בעולם.

## מחסומי הכניסה והיציאה העיקריים של המגזר

### בישראל:

- הקמת מערך סניפים רחב בפריסה ארצית תוך בידול השירות ללקוחות אלה.
- פיתוח שירותים ישירים מתקדמים המאפשרים שירות נגיש וביצוע פעילות פיננסית.
- הכשרת כוח אדם מיומן למתן ייעוץ פיננסי ללקוחות, על-פי הוראות חוק הייעוץ.
- פיתוח המשכי של סל מוצרים ושירותים מגוון בעל ערך מוסף, מבודל ומותאם לצורכי ולטעמי הלקוחות.
- ניהול מערכת יחסים אישית והמשכית עם הלקוחות.
- השקעה בהקמה, תחזוקה ושדרוג של אמצעים טכנולוגיים מתקדמים וכלים ניהוליים.
- השקעה גבוהה בבניית מותג חזק, מוביל ואמין.
- דרישות הון מינימלי ויחס הלימות הון על-פי הנחיות בנק ישראל.

### בחו"ל:

- פעילות מגזר הבנקאות הפרטית כרוכה במערכת קשרים ארוכת טווח עם הלקוחות. על מנת להוות מתחרה משמעותי במגזר, על הגוף הפיננסי לעמוד במספר קריטריונים:
- פריסה גיאוגרפית רחבה, הכוללת משרדים וסניפים ברחבי העולם.
- העסקת כוח אדם מקצועי ומיומן.
- השקעה בהקמה, תחזוקה ושדרוג תשתיות.
- קיום מערך הפצה ויזום מוצרים.
- ציות למגבלות רגולטוריות.

## תחליפים למוצרים ולשירותים של המגזר והשינויים שחלו בהם

למרבית המוצרים והשירותים של המגזר לא קיימים תחליפים, אם כי קיימת תחרות בין מוסדות בנקאיים ופיננסיים, בארץ ובעולם. הבנק וקבוצתו פועלים בעיקר לשיפור תהליכים ולהכנסת שיפורים טכנולוגיים, במטרה לשפר את השירות ולהרחיב את סל המוצרים הבנקאיים.

## לקוחות

לקוחות הבנקאות הפרטית בארץ הם בעלי עושר פיננסי גבוה ו/או בעלי פוטנציאל צמיחה עתידי. הלקוחות (כולל תושבי חוץ) משוייכים על-פי פרמטרים של גיל, עושר פיננסי ו/או הכנסה. לקוחות הבנקאות הפרטית הגלובלית הם לקוחות פרטיים, אמידים, תושבי חוץ, מרביתם בעלי זיקה יהודית/ישראלית.

## שיווק והפצה

השיווק וההפצה בארץ מתבצעים על-ידי יחידות הבנקאות הפרטית בסניפים, פנים אל פנים ובאמצעות הטלפון ובי"פועלים בטלפון, הן בפנייה יזומה והן בתגובה לפניית הלקוחות. כמו-כן, מתבצעות פעולות השיווק וההפצה ב-"פועלים באינטרנט" באמצעות באנרים שיווקיים או הודעות בכניסה לחשבון.

השיווק וההפצה ללקוחות הבנקאות הפרטית בארץ מתבצעים גם באמצעות מבצעי פרסום בעיתונות, בטלוויזיה, ברדיו ובשילטי חוצות. בנוסף, העברת מסרים שיווקיים נעשית בדיוור ישיר ללקוח (דוח מצב חשבון, צרופות, דיוור ישיר ייעודי), במכשירים אוטומטיים לשירות עצמי (בנקט ועדכן), באתר "פועלים באינטרנט", במיילים, בשילוט, סרטוני טלוויזיה ועלוני מידע וגלויות בתוך הסניף. כמו-כן, מעת לעת, נעשה שימוש בערוצי שיווק המוניים, בהם טלוויזיה, עיתונות, רדיו ואינטרנט לשיווק הצעות ערך של הבנק ללקוח. בשנה האחרונה הרחבנו משמעותית את השימוש בשיווק דיגיטלי, באינטרנט ובסלולר, המאפשר פנייה ממוקדת ללקוחות על-פי תחומי העניין ומאפייני הפעילות שלהם ברחבי הרשת באמצעות מילות חיפוש, באנרים מטורגטים לפלחי לקוחות מאופיינים, פרסום מקדים לסרטוני YOUTUBE, פרסום דיגיטלי בפייסבוק, במעברונים שונים ועוד.

## ייחודי לחברי "מועדון פלטינום" בלבד

- הפגישות עם הלקוחות נערכות במיקום המועדף על הלקוח באמצעות בנקאות ניידת מאובטחת, המאפשרת ביצוע פעילות גם מחוץ למשרדי הבנק.
- ללקוחות פלטינום מוצע כרטיס הסנטוריון, כרטיס האשראי היוקרתי בעולם, באמצעותו ניתן ליהנות משירותי קונסיירז' בינלאומיים ומהטבות ושדרוגים במגוון תחומי הנסיעות והתיירות.
- במסגרת מועדון פלטינום ניתנת תמיכה לגופים מובילים בתחומי התרבות והאומנות והלקוחות נהנים מאירועי תרבות וחוויה ייחודיים.

## תחרות

למעלה מ-40% מלקוחות הבנקאות הפרטית בארץ הם לקוחות המנהלים חשבון ביותר מבנק אחד. כמו-כן, כניסת חברות ביטוח ובורקרים פרטיים לשוק קרנות הנאמנות וקופות הגמל בפרט ולמכירת מוצרים פיננסיים בכלל, כמו גם הורדת חסמי המעבר בין בנקים, מגבירה את התחרות על לקוחות המגזר. כתוצאה מכך, התחרות על לקוחות אלה בתוך המערכת הבנקאית הינה אגרסיבית ביותר ובאה לידי ביטוי בהטבות בתנאי ניהול החשבונות, ברמות המחירים, במבצעי פרסום, בדגש על שירות אישי - מעטפת שירות מותאמת ללקוחות, יעוץ השקעות ברמה גבוהה במיוחד, חדשנות במוצרים, בהצעות ערך ובטכנולוגיה למתן שירותים מובילים. המתחרים במגזר זה הם ארבע הקבוצות הבנקאיות הגדולות הנוספות וכן בנקים אחרים הפועלים בישראל, בנקים זרים ובתי השקעות. יחד עם זאת, עם פרוץ המשבר הפיננסי ניכרה האטה בקצב התחרות כאשר חלק מהגופים הפיננסיים שאינם בנקאיים, כמו גם בנקים זרים מחוץ לישראל, נתפסים כפחות יציבים. בדבר התחרות בתחום ההלוואות לדיוור, ראה פרק "מגזר משקי הבית" לעיל. לאור תיקונים צפויים בהוראות בנק ישראל יתאפשר מסחר עצמאי בקרנות נאמנות בעמלות הפצה מופחתות, זאת על-ידי מערכת ייעודית וללא תלות בתנאי החשבון בבנק בו מתנהל. בנקים קטנים וגופי השקעה צפויים לאמץ פלטפורמה זו ולהעמידה לרשות לקוחות הבנקים הגדולים, מהלך העשוי להשפיע במידת מה על רמת התחרות במגזר זה.

בח"ל, הבנקאות הפרטית הגלובלית מתאפיינת ברמת תחרות גבוהה, הגוברת עם הזמן. פלח הלקוחות האמידיים הינו פלח אטרקטיבי בעיני מוסדות פיננסיים רבים. המתחרים העיקריים בתחום זה הינם בנקים שוויצריים המתמחים בבנקאות פרטית ובנקים ישראליים הפועלים בחו"ל. ההתמודדות הינה בעיקר באמצעות שירות אישי ומקצועי ברמה גבוהה, היצע שירותים ומוצרים אשר אינו נופל מאלו המוצעים על-ידי המתחרים ויכולת להגיב במהירות לשינויים בשוק ובטעמי הלקוחות.

## **הון אנושי**

מספר המשרות הממוצע של עובדי המגזר בשנת 2015 הינו 3,020 בהשוואה ל-3,144 משרות בשנת 2014. הירידה במספר המשרות נובעת בעיקר מיישום מהלך התקינה ביחידות ההנהלה הראשית על-פי מתודולוגית "פועלים בדרך הנכונה" ואופטימיזציה של פריסת רשת הסניפים.

ביחידות הפרטיות בישראל מועסקים עובדים שהוכשרו בתפקידים שונים בהתאם לצרכים הבנקאיים של הלקוחות. בנוסף, מועסקים עובדים שהוכשרו כיועצי השקעות אשר נותנים שירותי ייעוץ ושירותים בנקאיים המותאמים לצורכי הלקוחות. עובדי הבנק בחו"ל הינם בעלי התמחות בתחום הבנקאות הפרטית או בתחום מוצרי האשראי הבינלאומיים, ורבים מהם אקדמאים. על מנת לעמוד בסטנדרטים המוכתבים על-ידי השוק הגלובלי, העובדים עוברים הכשרות והעשרות שונות בתחום עיסוקם וכן בדרישות הרגולציה המקומית. כמו-כן, העובדים מכירים את צורכי הלקוחות והעדפותיהם ודוברים את שפתם.

## **הליכים משפטיים**

[ראה ביאור 26 בדוחות הכספיים.](#)

## **יזמות רגולטוריות**

ראה בפרק "מגזר משקי הבית" לעיל.

## **הוראת ניהול בנקאי תקין 311**

ראה פרק "סקירת הסיכונים" להלן.

## **הסכמי שיתוף פעולה**

לבנק הסכמי שיתוף פעולה עם גופים פיננסיים בינלאומיים מהמובילים בתחום ההשקעות הגלובליות. במסגרת ההסכמים מציעה קבוצת הבנק ללקוחות הבנקאות הפרטית הגלובלית מגוון קרנות המנוהלות על-פי מודל אנליטי לבחירת מנהלי תיקים, במטרה לאתר את הגורמים המיטביים בשווקים ובתחומים השונים.

## יעדים ואסטרטגיה עסקית

הבנק שואף לשיפור הרווחיות על-ידי העמקת הפעילות מול לקוחות המגזר, גיוס לקוחות חדשים יעול ושיפור התהליכים התומכים.

### בישראל:

- חיזוק ההיכרות והקשר האישי עם הלקוח כמנוף לשימור ולהעמקת פעילות מול לקוחות קיימים ולגיוס לקוחות פוטנציאליים.
- המשך פריסת מערך קמעונאי באזורי פוטנציאל בפורמט מותאם לצורכי פלח הלקוחות.
- המשך פיתוח של כלים מתקדמים בערוצים הישירים.
- בניית הצעת ערך ייחודית מותאמת לצרכים המובחנים של הלקוחות.
- שיפור ברמת השירות ללקוח והעלאת שביעות הרצון לחיזוק נאמנות הלקוחות.
- השקת מהלך "הוותיקים החדשים" - במהלך השנה יזם הבנק מהלך אסטרטגי רחב, ראשון מסוגו בישראל, לאוכלוסייה לקראת ואחרי גיל הפרישה. המהלך שהוא ממוקדי הפעילות המרכזיים של הבנק בשנת 2015 ובשנים הבאות יכלול הטבות, שירותים ומוצרים ייחודיים לאוכלוסיית הוותיקים החדשים. בלב המהלך שיחות ייעוץ פיננסיות ופנסיוניות באמצעות מערכת ייעוץ חדשה ומתקדמת - פועלים Advisor - המאפשרת הגדרת מטרות פיננסיות ייעודיות ומתן מגוון פתרונות להשגתן, מיפוי הנכסים וניתוח הכנסות והוצאות בהווה ובעתיד. עד כה בוצעו למעלה מ-30 אלף שיחות ייעוץ פיננסיות ופנסיוניות.

### בחו"ל:

צמיחה, תוך מיקוד בלקוחות והתאמת האסטרטגיה העסקית לסביבת התחרות, פיתוח יכולות מנהלי הלקוחות והגדלת הפעילות והיקף הנכסים של לקוחות תושבי חוץ ולקוחות ישראלים הפועלים בחו"ל בין השאר באמצעות הרחבת מעטפת השירות, היצע המוצרים ללקוח, והרחבת בסיס הלקוחות.

## צפי להתפתחות בשנה הקרובה

בשנים האחרונות גובשה וישמה תפיסה חדשה במגזר הבנקאות הפרטית מתוך ראייה של הסביבה התחרותית המשתנה בה פועל הבנק, סביבה המעצימה את התחרות על לקוחות הבנקאות הפרטית. מטרת התפיסה היא ליצור עבור הלקוחות חוויה חדשנית אשר תבסס יתרון תחרותי ותשמר את מעמד הבנק כמוביל בשוק זה. התפיסה מבוססת על מחוללי שינוי מרכזיים כגון מעטפות שירות דיפרנציאליות המותאמות לצרכים השונים של הלקוח, עיצוב תורת שירות, הגדרת מבנה ארגוני המותאם לצורכי הלקוח, מעבר לשירות יזום ומתוכנן, שדרוג המראה הסניפי, שיפור המענה בערוצים הישירים, לרבות במוקד הטלפוני, והעצמת הבנקאים והיועצים ביחידה. לתשומת לב, קיימת אפשרות, שהבנק לא יצליח להגשים את המפורט לעיל, וזאת גם מחמת הוראות חוקיות ו/או רגולטוריות, לרבות במיוחד בכל הקשור בהכשרת מספר מספיק של יועצים פיננסיים ו/או עקב התחרות הקשה על לקוחות מגזר זה.

טבלה 41-5: תמצית תוצאות הפעילות ותכונים עיקריים של מגזר הבנקאות הפרטית

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015							
סך-הכל	פעילות בחו"ל		פעילות בישראל				
	שוק ההון <sup>(1)</sup>	בנקאות ופיננסים	הלוואות לדיוור	שוק ההון <sup>(1)</sup>	כרטיסי אשראי	בנקאות ופיננסים	
במיליוני ש"ח							
הכנסות ריבית, נטו:							
380	-	96	283	-	20	(19)	מחיצוניים
364	-	32	(220)	-	-	552	בינמגזרי
42	-	2	-	-	-	40	הכנסות מימון שאינן מריבית
786	-	130	63	-	20	573	סך-הכל רווח מימוני, נטו
1,627	184	151	6	665	356	265	עמלות והכנסות אחרות
2,413	184	281	69	665	376	838	סך ההכנסות
הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי							
21	-	(1)	-	-	13	9	הוצאות תפעוליות ואחרות:
מחיצוניים							
2,096	221	268	24	274	254	1,055	בינמגזרי
267	14	-	-	153	-	100	רווח (הפסד) לפני מסים
29	(51)	14	45	238	109	(326)	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)
1	(21)	6	19	98	34	(135)	רווח (הפסד) נקי:
28	(30)	8	26	140	75	(191)	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(1)	-	-	-	-	(1)	-	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
27	(30)	8	26	140	74	(191)	המיוחס לבעלי מניות הבנק
תשואה להון							
0.8%	-	1.3%	2.8%	-	14.3%	(15.9%)	
יתרה ממוצעת של נכסים							
40,045	-	6,302	18,990	-	3,833	10,920	יתרה ממוצעת של התחייבויות
131,521	-	19,678	-	-	-	111,843	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון
36,411	458	6,368	10,024	1,210	5,534	12,817	יתרה ממוצעת של קרנות נאמנות <sup>(2)</sup>
56,913	863	-	-	56,050	-	-	יתרה ממוצעת של נכסים אחרים בניהול
1,093	1,093	-	-	-	-	-	יתרה ממוצעת של ניירות-ערך
129,524	38,291	-	-	91,233	-	-	
מספר משרות ממוצע							
3,020	175	241	58	455	335	1,756	
יתרת אשראי לציבור, נטו							
40,483	-	5,969	20,114	-	3,801	10,599	יתרת פיקדונות הציבור
140,286	-	20,574	-	-	-	119,712	מרווח מפעילות מתן אשראי
466	-	80	65	-	20	301	מרווח מפעילות קבלת פיקדונות
277	-	49	-	-	-	228	אחר
1	-	(1)	(2)	-	-	4	סך-הכל הכנסות ריבית, נטו
744	-	128	63	-	20	533	

(1) עמלות הפצת מוצרים פיננסיים ופעילות בניירות-ערך.  
 (2) קרנות נאמנות לגביהן מעניקה קבוצת הבנק שירותי משמורת.



טבלה 4-5: תמצית תוצאות הפעילות ותנאים עיקריים של מגזר הבנקאות הפרטית (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2014***							
סך-הכל	פעילות בחו"ל		פעילות בישראל				
	שוק ההון <sup>(1)</sup>	בנקאות ופיננסים	הלוואות לדיור	שוק ההון <sup>(1)</sup>	כרטיסי אשראי	בנקאות ופיננסים	
במיליוני ש"ח							
הכנסות ריבית, נטו:							
219	-	94	341	-	18	(234)	מחיצוניים
648	-	34	(296)	-	-	910	בינמגזרי
35	-	2	-	-	-	33	הכנסות מימון שאינן מריבית
902	-	130	45	-	18	709	סך-הכל רווח מימוני, נטו
1,618	206	149	5	648	345	265	עמלות והכנסות אחרות
2,520	206	279	50	648	363	974	סך ההכנסות
הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי							
76	-	4	(6)	-	7	71	הוצאות תפעוליות ואחרות:
מחיצוניים							
2,345	332	346	27	292	234	1,114	בינמגזרי
225	15	-	(4)	167	-	47	רווח (הפסד) לפני מסים
(126)	(141)	(71)	33	189	122	(258)	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)
23	(13)	14	13	74	36	(101)	רווח (הפסד) נקי:
(149)	(128)	(85)	20	115	86	(157)	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(1)	-	-	-	-	(1)	-	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(150)	(128)	(85)	20	115	85	(157)	המיוחס לבעלי מניות הבנק
תשואה להון							
(4.6%)	-	(12.2%)	2.5%	-	17.6%	(13.9%)	
יתרה ממוצעת של נכסים							
36,647	-	6,556	16,931	-	3,575	9,585	יתרה ממוצעת של התחייבויות
123,259	-	19,509	-	-	-	103,750	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון
35,702	427	7,598	8,901	1,166	5,271	12,339	יתרה ממוצעת של קרנות נאמנות <sup>(2)</sup>
57,607	985	-	-	56,622	-	-	יתרה ממוצעת של נכסים אחרים בניהול
882	882	-	-	-	-	-	יתרה ממוצעת של ניירות-ערך
118,065	31,341	-	-	86,724	-	-	מספר משרות ממוצע
3,144	187	242	54	476	345	1,840	יתרת אשראי לציבור, נטו
38,141	-	6,779	17,922	-	3,519	9,921	יתרת פיקדונות הציבור
127,224	-	19,401	-	-	-	107,823	מרווח מפעילות מתן אשראי
423	-	80	44	-	18	281	מרווח מפעילות קבלת פיקדונות
421	-	47	-	-	-	374	אחר
23	-	1	1	-	-	21	סך-הכל הכנסות ריבית, נטו
867	-	128	45	-	18	676	

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה [ביאור 1.1\(1\) בדוחות הכספיים](#).

\*\* סווג מחדש.

(1) עמלות הפצת מוצרים פיננסיים ופעילות בניירות-ערך.

(2) קרנות נאמנות לגביהן מעניקה קבוצת הבנק שירותי משמורת.

## שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

תוצאות מגזר הבנקאות הפרטית בשנת 2015 הסתכמו ברווח של 27 מיליון ש"ח, בהשוואה להפסד של 150 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר כתוצאה מרישום, בשנת 2014, של הפרשה לחקירת עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאיים בתוצאות המגזר בחו"ל.

הרווח המימוני, נטו, בשנת 2015 הסתכם ב-786 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-902 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר בשל ירידת הריבית במשק והשפעתה על המרווחים הפיננסיים על הפיקדונות. הירידה קוזה בשל עלייה ביתרות האשראי והפיקדונות בישראל. העמלות וההכנסות האחרות של המגזר הסתכמו בשנת 2015 ב-1,627 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,618 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהכנסות מכרטיסי אשראי.

ההוצאות בגין הפסדי אשראי הסתכמו בשנת 2015 ב-21 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-76 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מרישום הפרשה קבוצתית בשנת 2014 בעקבות עדכון הוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים בנושא "הפרשה קבוצתית בגין אשראי לאנשים פרטיים" להלוואות לצריכה בסך של 39 מיליון ש"ח.

ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר הסתכמו בשנת 2015 ב-2,363 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-2,570 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע מרישום, בשנת 2014, של הפרשה לחקירת עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים בתוצאות המגזר בחו"ל. כמו-כן, חלה ירידה בישראל כתוצאה מרישום הוצאה בשנת 2014 בסך של 84 מיליון ש"ח בגין תוכנית התייעלות, מחיסכון בעלויות השוטפות כתוצאה מתהליכי התייעלות אלה ומהשפעת הפרשות הנמדדות על בסיס אקטוארי. מנגד חל גידול במענקים ותגמול מבוסס מניות עקב הגידול ברווח.

האשראי לציבור, נטו, ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם בכ-40.5 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-38.1 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014. הגידול נבע מעלייה של כ-0.7 מיליארד ש"ח באשראי צרכני בישראל ללא הלוואות לדיוור וכרטיסי אשראי שהסתכמו לכ-10.6 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-9.9 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014 ומעלייה של כ-2.2 מיליארד ש"ח בהלוואות לדיוור שהסתכמו לכ-20.1 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-17.9 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014.

פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמו בכ-140.3 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-127.2 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014. הגידול נבע בעיקר מעלייה ביתרות עו"ש זכות כתוצאה מירידה ביתרות קרנות הנאמנות וניירות הערך.

יתרת הנכסים הכספיים החוץ-מאזניים של לקוחות קבוצת הבנק המיוחסת למגזר נכון ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמה בכ-180.5 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-182.0 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014. היתרה כוללת החזקות לקוחות בתיקי ניירות-ערך ובקרנות נאמנות.

## מגזר עסקים קטנים

### כללי

הבנק מספק מגוון שירותי בנקאות ומוצרים פיננסיים לעסקים קטנים. פעילות המגזר מבוצעת באמצעות מערך הסינוף הארצי של הבנק וכן באמצעות הערוצים הישירים (ראה בפרק "מגזר משקי הבית" לעיל). המגזר מספק שירותים נדרשים גם ללקוחות עסקיים של המגזר העסקי והמגזר המסחרי.

### פעילויות

השנה הוגדרה כשנת העסקים הקטנים הרביעית בבנק; גם בשנת 2015 המשיך הבנק את המיקוד במגזר העסקים הקטנים ובהתאם השיק מהלכים רחבי היקף לתמיכה והצמחה של מגזר זה וביניהם העמדת אשראי יעודי במסגרת מגוון קרנות - החל מקרן ייעודית של הבנק "פועלים לצמיחה", דרך הקרן לעסקים קטנים ובינוניים בערבות מדינה, ועד לקרנות סקטוריות שמקים הבנק בשיתוף עם גופים מובילים במשק. הפעילויות העיקריות במגזר זה הינם בנקאות ופיננסיים, כרטיסי אשראי, שוק ההון והלוואות לדירור ומתן תמיכה לעסקים קטנים גם באמצעות שירותים חוץ בנקאיים במסגרת שיתופי פעולה ייעודיים. השירותים הניתנים ללקוחות המגזר במסגרת פעילות "בנקאות ופיננסיים" כוללים שירותי ניהול חשבון שוטף, מתן אשראי למטרות שונות (סמכות האשראי המרבית לעובדי המגזר, בשים לב לצורכי הלקוחות, מצבם הכלכלי ועושרם הפיננסי הוגדלה לסך של 7 מיליון ש"ח, סמכות צוות האשראי החטיבתי הוגדלה ל-12 מיליון ש"ח) פיקדונות ותוכניות חיסכון. השירותים הניתנים ללקוחות המגזר כוללים פעולות בסיסיות בדומה לאלו הניתנים ללקוחות פרטיים במגזר משקי הבית וכן פעולות מורכבות יותר כגון: ניכיון שיקים, מטבע-חוץ, סחר-חוץ ועסקות מימוניות אחרות. לפרטים בדבר השירותים המוענקים במסגרת הפעילויות "כרטיסי האשראי" ו"שוק ההון", ראה פרק "פרטים נוספים אודות פעילות במוצרים מסוימים" להלן.

### שינויים רגולטוריים

ראה בפרק "מגזר משקי הבית" שלעיל.

### התפתחות בשווקים של המגזר או שינויים במאפייני הלקוחות שלו

בשנת 2015 לא חלו שינויים מהותיים במאפייני לקוחות המגזר. עם זאת, התחרות על מגזר זה עולה ומתבטאת בפיתוח הצעות ערך ייעודיות לגיוס ולהעמקת פעילות עם הלקוחות. יש אינדיקציות שבעתיד גופים מוסדיים יכנסו לתחום האשראי לעסקים קטנים ויגדילו את התחרות בתחום. במקביל, נמשכת מגמת מעבר לערוצי בנקאות ישירים, כגון אינטרנט לעסקים ומכונות להפקדת שיקים ומזומנים.

### שינויים טכנולוגיים שיש בהם כדי להשפיע מהותית על המגזר

#### בקשת הלוואה מתוך מסגרת אשראי באינטרנט לעסקים

מתוך הבנת צורכי הלקוחות העסקיים, נוספה עבורם האפשרות להזרים באופן עצמאי בקשה להלוואה על חשבון מסגרת האשראי המאושרת, באמצעות "פועלים באינטרנט לעסקים", מבלי להגיע לסניף לחתום על מסמכים. הלקוחות יכולים להשלים את תהליך הגשת הבקשה גם באמצעות אפליקציית "פועלים לעסקים" בסלולר. שירות זה מהווה קפיצת מדרגה במתן פתרונות אשראי זמינים ללקוחות העסקיים באתר, והרחבת הצעת הערך ללקוחות אלה.

### מחסומי הכניסה והיציאה העיקריים של המגזר

- הקמת מערך סניפים רחב ומותאם בפריסה ארצית.
- השקעה בהקמה, תחזוקה ושדרוג של ערוצים ישירים ואמצעים טכנולוגיים מתקדמים.
- ניהול מערכת יחסים אישית והמשכית עם הלקוחות.
- סל מוצרים מגוון ומותאם לצורכי הלקוחות.
- הכשרת כוח אדם מיומן במגוון המוצרים והפעולות הבנקאיות.
- השקעה גבוהה בבניית מותג חזק, מוביל ואמין.

## תחליפים למוצרים ולשירותים של המגזר

למרבית המוצרים הבנקאיים לא קיימים תחליפים, אם כי קיימת תחרות בין מוסדות פיננסיים אחרים בחלק מן המוצרים והשירותים ומצד בנקים אחרים סביב כלל השירותים ללקוח. הבנק פועל בעיקר לשיפור תהליכים ושיפורים טכנולוגיים, במטרה לשפר את השירות ולהרחיב את סל המוצרים הבנקאיים.

## פעילות המגזר בשנת 2015

- במהלך שנת 2015 המשיך הבנק להעניק מענה לעסקים קטנים ביחידות עסקיות בסניפים קמעונאיים ובנקאים לעסקים קטנים במחלקות האישיות בפריסה הרחבה בישראל בכ-235 סניפים.
- הבנק המשיך לעסוק בפיתוח כלים המאפשרים להגביר את יכולתם של העסקים הקטנים לצמוח ולהצליח, לרבות פיתוח כלים שונים להנגשת השירותים הבנקאיים בערוצים הישירים השונים כך שיענו בצורה המיטבית לצרכיו הפיננסיים של העסק.
- חידוש והמשך קידום חבילת "התחלה קלה" לעסקים בהקמה המעניקה פטור מעמלות עו"ש לעסקים בשנתיים הראשונות להקמתם, כחלק ממאמצי הבנק לסייע בהקמת עסקים חדשים בישראל.
- הקמה וקידום של מגוון קרנות ייעודיות להלוואות למגזר זה, דוגמת קרן "פועלים לצמיחה" - שמטרתה לתמוך ולקדם עסקים קטנים כבסיס לצמיחת המשק הישראלי כולו, "קרן פועלים לצמיחת עסקים חדשים" המתמקדת בעסקים בתהליך הקמה עם ותק של עד שנתיים, ובנוסף, המשך קידום ומתן הלוואות במסגרת ה"קרן בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים" במטרה לעודד פעילות עסקים קטנים ובינוניים בעלי פוטנציאל להתפתח וליצור מקומות עבודה חדשים בישראל, "קרן בערבות התאחדות התעשיינים" והלוואות micro-finance בערבות קרן קורת.
- מתן הטבות וקידום שיתוף פעולה במסגרת מועדון הלקוחות "פועלים Cash Back" בו חברים כלל לקוחות הבנק המחזיקים בכרטיס אשראי בנקאי מקבוצת ישראלכרט. המועדון מעניק ללקוחות הטבת החזר כספי לחשבון הבנק ברכישה בכל אחד מבתי העסק המשתתפים בתוכנית. המועדון הושק תוך מיקוד בעסקים הקטנים, במהלך שנות פעילותו הצטרפו כשותפים בו לא רק רשתות גדולות אלא גם אלפי בתי עסק קטנים, בכל רחבי הארץ ובכל מגזרי הפעילות B2C. העסקים הקטנים המשתתפים במועדון נהנים מפלטפורמות שיווקיות מגוונות שהבנק מעמיד לרשותם לצורך קידום עסקיהם.
- במהלך 2014 השלים הבנק את עיבוי והתאמת המענה ברשת הסניפים לצורכי הלקוחות, תוך הנגשת שירות מותאם ופיתוח כלים לחיזוק הידע והמקצועיות.
- הובלת יום העסקים הקטנים - במטרה להעלות למודעות הציבור הרחב את חשיבות העסקים הקטנים לכלכלה בישראל, ולעודד את הפעילות העסקית במגזר העסקים הקטנים, יזם הבנק בפעם הרביעית פעילות במיקוד של עסקים קטנים ושיאה ב"יום העסקים הקטנים", בימים 28-29 בינואר 2016 במסגרתו הציבור נקרא להעדיף ולרכוש דווקא בעסקים הקטנים. ליוזמת הבנק חברו ראשי השלטון המקומי והרשויות המקומיות, כמו בשנים הקודמות, גם השנה יקחו חלק במהלך אלפי עסקים קטנים ברחבי הארץ וייהנו מאפשרויות פרסום וקידום לעסקיהם במסגרת הפעילות, שתכלול גם את העסקים הקטנים של מועדון ה-Cash Back ותהווה מינוף שיווקי למועדון.

## לקוחות

במגזר העסקים הקטנים מטופלים לקוחות ממגוון רחב של ענפי משק בעלי נפח פעילות עסקי נמוך, בעלי מורכבות עסקית נמוכה עד בינונית.

החל משנת 2014 קיים מועדון פועלים Cash Back לראשונה פעילות שיווקית רציפה הקוראת ללקוחות הבנק לרכוש בעסקים הקטנים הסמוכים למקום מגוריהם, כאשר בכל חודשיים נבחר ענף אחר של עסקים קטנים בו מוצע מבצע משתלם במיוחד ללקוחות בנק הפועלים בלבד (לדוגמה חנויות פרחים, קוסמטיקה ועוד).

## מוצרים חדשים

**אשראי ברגע לעסקים** – בספטמבר 2014 הושק "אשראי ברגע לעסקים" מוצר אשראי במסגרתו יכולים עסקים קטנים להגיש בקשה להלוואה בסכום של עד 400 אלף ש"ח, בלחיצת כפתור באתר "פועלים באינטרנט", ללא צורך להגיע לסניף ותוך קבלת אישור להלוואה בזמן אמת. המוצר מאפשר לעסקים קטנים להגיש בקשה לאשראי משמעותי הנחוץ בכדי להתמודד בהצלחה עם רגעי האמת בחייו של העסק הקטן ולקבל מענה מידי המותאם לצרכיו.

בפברואר 2015 הורחב השירות החדש גם לסלולר, בערוץ זה ניתן להגיש בקשה להלוואה ולקבל אישור בזמן אמת. החל מספטמבר 2015 יכולים חברות ותאגידים בעלי הרכבי חתימה מורכבים וריבוי חותמים להגיש בקשה ל"אשראי ברגע לעסקים" באתר הבנק בלחיצת כפתור.

**קידום נשים בעסקים** – במסגרת מיקוד הבנק בפלח נשים בעסקים, הושק באוגוסט 2015 שת"פ ייחודי עם ערוץ 10 במסגרתו העניק הבנק חסות מרכזית בסדרת תוכניות פריים חדשה בערוץ 10 לקידום נשים בעסקים בשם "נשים" וכן הוקם מתחם ייעודי בחסות הבנק באתר נענע 10.

**פועלים Business** – המועדון לעסקים קטנים ובינוניים, הושק בחודש פברואר 2015. המועדון מציע הזדהות משמעותית בעלויות הכרוכות בנייה של העסק עם פוטנציאל לחיסכון של עד אלפי ש"ח בשנה, ומעניק הטבות ייחודיות הנוגעות בליבת הפעילות של העסק. המועדון מאפשר לבעלי העסקים ולעובדיהם, לרכוש מוצרים ושירותים מגוונים במחירים דומים לאלו הניתנים לעסקים גדולים במשק. ההטבות המרכזיות שמוצעות לחברי המועדון כוללות הנחות בתחום ההסעדה, תחבורה, ציוד משרדי וביטוח. כמו-כן, הוקם פורטל רווחה ייעודי שיעניק מגוון רחב של הטבות בענפי הפנאי, הבידור והנופש.

**כל עסק קטן-בינוני** המנהל חשבון בבנק הפועלים ומחזיק בכרטיס אשראי בנקאי הינו חבר במועדון "פועלים Business" וזכאי למגוון הנחות ללא רישום מוקדם.

## שיווק והפצה

כחלק מתמיכת הבנק בשנת העסקים הקטנים התקיים בינואר 2015 יום העסקים הקטנים 3, במסגרתו נקראו כל תושבי מדינת ישראל לרכוש בעסקים הקטנים ולסייע לצמיחת המשק. המהלך נעשה בשיתוף עם גופים ציבוריים שונים כגון השלטון המקומי, ראשי ערים ועוד.

בכוונת הבנק למסד את יום העסקים הקטנים כמסורת שנתית.

השיווק וההפצה בארץ נעשים בסניפי הבנק, פנים אל פנים ובאמצעות הטלפון וב"פועלים בטלפון", הן בפנייה יזומה והן בתגובה לפניית הלקוחות. כמו-כן, מתבצעות פעולות השיווק וההפצה ב"פועלים באינטרנט".

בשנה האחרונה הרחבנו משמעותית את השימוש בשיווק דיגיטלי, באינטרנט ובסלולר, המאפשר פנייה ממוקדת ללקוחות על-פי תחומי העניין ומאפייני הפעילות שלהם ברחבי הרשת באמצעות מילות חיפוש, באנרים מטורגטים לפלחי לקוחות מאופיינים, פרסום מקדים לטוטוני YOUTUBE, פרסום דיגיטלי בפייסבוק, במעברונים שונים ועוד.

## תחרות

עיקר התחרות במגזר זה היא הן עם ארבע הקבוצות הבנקאיות הגדולות הנוספות והן עם הבנקים האחרים במערכת. הפעילות במגזר זה דורשת התמחות והיכרות מעמיקה עם הלקוח, לצורך ניהול סיכוני האשראי, ולכן התחרות במגזר זה הנה בעיקרה בין בנקים בלבד, על מכלול הפעילות של הלקוח. עם זאת, עוצמת התחרות הולכת וגדלה, הן מצד המתחרים המרכזיים (הבנקים המרכזיים המקומיים), לצד שחקנים מוסדיים ודיגיטליים שהחלו לפעול בתקופה האחרונה בתחום האשראי לעסקים קטנים, כאשר גופים ממשלתיים מעוניינים לעודד את העמקת פעילותם של שחקנים אלו בעתיד.

## הון אנושי

מספר המשרות הממוצע של עובדי המגזר בשנת 2015 הינו 1,620 בהשוואה ל-1,656 משרות בשנת 2014. הירידה במספר המשרות נובעת בעיקר מיישום מהלך התקינה ביחידות ההנהלה הראשית על-פי מתודולוגית "פועלים בדרך הנכונה" ואופטימיזציה של פריסת רשת הסניפים.

ביחידות העסקיות מועסקים רפרנטים לאשראי עסקי שהוכשרו במיוחד, בהתאם לצרכים הבנקאיים של הלקוחות העסקיים. מדיניות הבנק היא לקלוט בעיקר עובדים אקדמאיים ולכן קיימת מגמה של גידול מתמיד בשיעור האקדמאיים. הבנק גם מעודד את עובדיו לרכוש השכלה והוא מסייע להם בלימודי תואר ראשון ושני.

## הליכים משפטיים

[ראה ביאור 26 בדוחות הכספיים.](#)

## הוראת ניהול בנקאי תקין 311

ראה פרק "סקירת הסיכונים" להלן.

## יוזמות רגולטוריות

ראה בפרק "מגזר משקי הבית" לעיל.

## יעדים ואסטרטגיה עסקית

- הגדלת בסיס הלקוחות והעמקת פעילות עם לקוחות קיימים.
- מתן פתרונות פיננסיים מותאמים אישית ללקוח.
- התאמת רשת ההפצה לצורכי הלקוחות.
- חיזוק ההיכרות והקשר האישי עם הלקוח.
- תמהיל מיטבי של שירות אישי ואמצעים טכנולוגיים.

טבלה 42-5: תמצית תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר עסקים קטנים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015						
פעילות בישראל						
סך-הכל	בנייה ונדל"ן	הלוואות לדיר	שוק ההון <sup>(1)</sup>	כרטיסי אשראי	בנקאות ופיננסים	
במיליוני ש"ח						
הכנסות ריבית, נטו:						
1,350	201	84	-	48	1,017	מחיצוניים
(88)	(19)	(50)	-	-	(19)	בינמגזרי
1	-	-	-	-	1	הכנסות מימון שאינן מריבית
1,263	182	34	-	48	999	סך-הכל רווח מימוני, נטו
617	45	3	44	124	401	עמלות והכנסות אחרות
1,880	227	37	44	172	1,400	סך ההכנסות
הוצאות בגין הפסדי אשראי						
263	25	-	-	4	234	הוצאות תפעוליות ואחרות:
מחיצוניים						
969	40	13	35	86	795	בינמגזרי
86	6	-	11	-	69	רווח (הפסד) לפני מסים
562	156	24	(2)	82	302	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)
224	65	10	(1)	25	125	רווח (הפסד) נקי:
338	91	14	(1)	57	177	המיוחס לבעלי מניות הבנק
תשואה להון						
12.5%	24.2%	4.6%	-	23.5%	9.9%	
יתרה ממוצעת של נכסים						
31,271	4,171	5,312	-	1,374	20,414	יתרה ממוצעת של התחייבויות
33,806	3,056	-	-	2,314	28,436	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון
28,954	4,017	3,228	96	2,594	19,019	יתרה ממוצעת של קרנות נאמנות <sup>(2)</sup>
3,730	-	-	3,730	-	-	יתרה ממוצעת של ניירות-ערך
8,437	-	-	8,437	-	-	
מספר משרות ממוצע						
1,620	27	63	15	220	1,295	
יתרת אשראי לציבור, נטו						
32,465	4,635	5,596	-	1,349	20,885	יתרת פיקדונות הציבור
32,547	3,428	-	-	-	29,119	מרווח מפעילות מתן אשראי
1,215	179	33	-	48	955	מרווח מפעילות קבלת פיקדונות
49	5	-	-	-	44	אחר
(2)	(2)	1	-	-	(1)	
1,262	182	34	-	48	998	סך-הכל הכנסות ריבית, נטו

(1) עמלות הפצת מוצרים פיננסיים ופעילות בניירות-ערך.  
 (2) קרנות נאמנות לגביהן מעניקה קבוצת הבנק שירותי משמורת.

טבלה 42-5: תמצית תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר עסקים קטנים (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2014*						
פעילות בישראל						
סך-הכל	בנייה ונדל"ן	הלוואות לדיור	שוק ההון <sup>(1)</sup>	כרטיסי אשראי	בנקאות ופיננסים	
במיליוני ש"ח						
הכנסות ריבית, נטו:						
1,260	173	106	-	50	931	מחיצוניים
(80)	(20)	(75)	-	-	15	בינמגזרי
1,180	153	31	-	50	946	סך-הכל רווח מימוני, נטו
602	43	3	45	120	391	עמלות והכנסות אחרות
1,782	196	34	45	170	1,337	סך ההכנסות
הוצאות בגין הפסדי אשראי						
190	8	9	-	2	171	הוצאות תפעוליות ואחרות:
1,058	53	15	39	80	871	מחיצוניים
97	32	(2)	12	-	55	בינמגזרי
437	103	12	(6)	88	240	רווח (הפסד) לפני מסים
162	40	5	(2)	25	94	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)
רווח (הפסד) נקי:						
275	63	7	(4)	63	146	המיוחס לבעלי מניות הבנק
תשואה להון						
11.5%	21.6%	2.6%	-	28.3%	9.2%	
27,822	3,479	4,823	-	1,267	18,253	יתרה ממוצעת של נכסים
30,091	2,537	-	-	2,281	25,273	יתרה ממוצעת של התחייבויות
26,044	3,192	2,991	97	2,432	17,332	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון
4,217	-	-	4,217	-	-	יתרה ממוצעת של קרנות נאמנות <sup>(2)</sup>
7,830	-	-	7,830	-	-	יתרה ממוצעת של ניירות-ערך
מספר משרות ממוצע						
1,656	128	31	62	112	1,323	
יתרת אשראי לציבור, נטו						
29,339	3,692	5,038	-	1,249	19,360	
יתרת פיקדונות הציבור						
29,838	2,680	-	-	-	27,158	
מרווח מפעילות מתן אשראי						
1,074	144	28	-	50	852	
מרווח מפעילות קבלת פיקדונות						
99	11	-	-	-	88	
אחר						
7	(2)	3	-	-	6	
1,180	153	31	-	50	946	סך-הכל הכנסות ריבית, נטו

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה ביאור 1.1 בדוחות הכספיים.

- (1) עמלות הפצת מוצרים פיננסיים ופעילות בניירות-ערך.  
 (2) קרנות נאמנות לגביהן מעניקה קבוצת הבנק שירותי משמורת.



## שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק של מגזר העסקים הקטנים בשנת 2015, הסתכם ב-338 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-275 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהכנסות ריבית, נטו ומירידה בהוצאות התפעוליות וקוזז על-ידי עלייה בהוצאות בגין הפסדי אשראי.

הרווח המימוני, נטו, בשנת 2015 הסתכם ב-1,263 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,180 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהיקפי האשראי, שקוזז בעקבות ירידת הריבית במשק והשפעתה על המרווחים והפיקדונות.

העמלות וההכנסות האחרות של המגזר בשנת 2015 הסתכמו ב-617 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-602 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר בשל עלייה בהכנסות מכרטיסי אשראי ובהכנסות מעמלות דמי ניהול חשבון ועמלות הפרשי המרה, כתוצאה מעלייה בהיקף הפעילות.

ההוצאות בגין הפסדי אשראי בשנת 2015 הסתכמו ב-263 מיליון ש"ח בהשוואה ל-190 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע הן מעלייה בהפרשות שנרשמו על בסיס קבוצתי והן מעלייה בהפרשות על בסיס פרטני.

ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר הסתכמו בשנת 2015 ב-1,055 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,155 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע כתוצאה מרישום הוצאה בשנת 2014 בסך של 68 מיליון ש"ח בגין תוכנית התייעלות, מחיסכון בעלויות השוטפות כתוצאה מתהליכי התייעלות אלה ומהשפעת ההפרשות הנמדדות על בסיס אקטוארי. מנגד חל גידול במענקים ותגמול מבוסס מניות עקב הגידול ברווח.

האשראי לציבור, נטו, ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם בכ-32.5 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-29.3 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהיקף הפעילות.

פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמו בכ-32.5 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-29.8 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014.

המגזר המסחרי מספק מגוון שירותי בנקאות ללקוחות עסקיים מדרג הביניים (Middle Market). ענפי המשק העיקריים בהם פועל המגזר הינם: תעשייה, מסחר ובנייה ונדל"ן. פעילותם של מרבית לקוחות המגזר מתבצעת בשוק המקומי, כשבנוסף מטפל המגזר גם בלקוחות המנהלים פעילות יבוא ויצוא. המגזר פועל באמצעות שבעה מרכזי עסקים, הפרושים ברחבי הארץ. בכל מרכז עסקים פועלים מספר צוותי עבודה, האמונים על ניהול הקשר העסקי השוטף עם הלקוחות. בראש כל צוות עומד מנהל קשרי לקוחות, שעיקר התמחותו הבנקאית הינה בתחום האשראי העסקי. בנוסף לכך, פועל בכל מרכז עסקים יועץ משפטי המלווה את פעילות מרכז העסקים. חשבונותיהם של לקוחות המגזר מנוהלים במערך הסניפים העסקיים המונה 22 סניפים המספקים את מכלול השירותים העסקיים הנדרשים. חלק מלקוחות המגזר המסחרי מאושכלים למנהלי הסניפים העסקיים בהתאם לקריטריונים שהוגדרו. בנוסף שאר סניפי הבנק מעניקים ללקוחות המגזר שירותים תפעוליים.

במטה החטיבה העסקית קיימת מחלקה העוסקת בניתוח בקשות אשראי של לקוחות המגזר. פעילות המחלקה מתבצעת בחלקה על-ידי מנתחי אשראי הנמצאים במטה החטיבה העסקית ובחלקה באמצעות מנתחי אשראי הנמצאים במרכזי העסקים אך כפופים ניהולית למטה החטיבה העסקית. תפקיד המחלקה לנתח את בקשות האשראי ולתת המלצה בלתי תלויה לבעל הסמכות. יחידות אלה פועלות מחוץ לאגף המסחרי.

פעילות הבנק במגזר המסחרי בחו"ל כוללת גם את הפעילות של סניף ניו-יורק בארצות-הברית ושל בנק פוזיטיב בתורכיה.

### **פעילויות**

הפעילויות העיקריות במגזר זה הינן בנקאות ופיננסים ובנייה ונדל"ן.

השירותים אותם מעמיד הבנק ללקוחות המגזר במסגרת פעילות "בנקאות ופיננסים" כוללים מתן אשראי לפעילות שוטפת ולמימון השקעות, ערבויות, מכתבי אשראי, פעילות סחר חוץ ועסקות במכשירים פיננסיים ונגזרים, בהתאם למדיניות האשראי המתוקפת אחת לשנה. כמו-כן, ניתנים שירותי השקעות באפיקים השונים: מטבע-חוץ, שקלים, ניירות-ערך וכו'.

בדצמבר 2012 נחתם הסכם חדש מול משרד האוצר לתקופה של ארבע שנים. במסגרת זו מעמיד הבנק הלוואות ללקוחות המגזר העומדים בתנאים שנקבעו. כמו-כן, התקשר הבנק עם התאחדות התעשיינים, בהסכם לארבע שנים אשר במסגרתו מעמידה הקרן ההדדית של המעסיקים של התאחדות התעשיינים פיקדון, המשמש כבטוחה לעסקים בינוניים החברים בהתאחדות התעשיינים כתחליף לבטוחות שאמור להמציא הלקוח.

המגזר המסחרי מספק שירותים בנקאיים גם ללקוחות הפועלים בענף הבנייה והנדל"ן. השירותים הבנקאיים כוללים בין השאר, מתן אשראי ללקוחות וכן הנפקת ערבויות מסוגים שונים ובכלל זה ערבויות לרוכשי דירות בהתאם לחוק המכר.

### **התפתחות בשווקים של המגזר או שינויים במאפייני הלקוחות שלו**

שנת 2015 התאפיינה בצמיחה מתונה בפעילות העסקית במשק. לקוחות המגזר הושפעו, מקצב הצמיחה במשק, שיעורי הריבית הנמוכים, חולשה בביקוש העולמי לצד שינויים בענף הנדל"ן בשל תוכניות ממשלתיות בתחום הדיור. לאור המצב בשווקים הפיננסיים בסביבה העולמית ומגמות מעורבות ביחס לשיעורי הצמיחה בשווקים אלה, השיפור בכלכלה האמריקאית והתפתחות במצב הגיאופוליטי באזור לצד צפי לשיעור צמיחה מתון יחסית בשוק המקומי, עדיין קיימים סיכונים להמשך צמיחת המגזר.

### **שינויים טכנולוגיים שיש בהם כדי להשפיע מהותית על המגזר**

המגזר נעזר במערכות טכנולוגיות לצורך ניהול תהליכי ניתוח מצב הלקוחות, בקרה ושייך. בבנק מבוצע תהליך מתמשך של שיפור מערכות אלו. תהליך זה כולל גם מרכיבים הנוגעים לטיפול בלקוחות המגזר. טיוב המערכות בבנק ושכלולן מהווים גורם חשוב בהעלאת רמת השירות ללקוחות המגזר וליצירת אפשרויות נוספות להרחבת הפעילות איתם.

## גורמי ההצלחה הקריטיים במגזר

- זיהוי צורכי הלקוחות והתאמת השירות הבנקאי לצרכים אלה - איתור נכון של מכלול צרכיו הבנקאיים של הלקוח, התאמה נכונה של מוצרי הבנקאות לצרכים העסקיים של הלקוחות והעמדתם ב"זמן אמת".
- היכולת להעניק שירות כולל ומתאים לכל לקוח - צמצום הפער בין רמת הציפיות של הלקוח מהשירות הניתן לו, לבין רמת השירות בפועל (זמן תגובה, מקצועיות וכו'), תוך הישענות, בין היתר, על היכולות הטכנולוגיות לאספקת השירות.
- היכולת לנהל ולקיים בקרת סיכונים (בעיקר סיכוני אשראי) ב"זמן אמת" - סיכון האשראי הינו גורם הסיכון המשמעותי ביותר בפעילות המגזר. ניהול סיכונים אלה וקיום מערכת בקרה נאותה חיוניים לצמצום הסיכונים ככל האפשר ולהשגת רווחיות נאותה בפעילות המגזר.
- קביעת מדיניות אשראי התואמת את תפיסת הסיכון של הבנק ודרכי המימון של הלקוחות תוך ביצוע בקרה על הביצועים.

## מחסומי הכניסה והיציאה העיקריים של המגזר

- הקמת מערכת סינוף רחבה בפריסה ארצית.
- הכשרת כוח אדם מיומן במגוון המוצרים והפעילויות הבנקאיות.
- השקעה בהקמת אמצעים טכנולוגיים מתקדמים, תחזוקתם ושדרוגם.
- פעילות המגזר שנכסי הסיכון בו מהווים חלק משמעותי בתמהיל הפעילות מחייבת ריתוק הון בהיקף משמעותי.

## תחליפים למוצרים ולשירותים של המגזר והשינויים שחלו בהם

התחליפים הקיימים לחלק מלקוחות המגזר לאשראי הבנקאי הינם הנפקות ציבוריות ופרטיות ואשראי שניתן על-ידי גופים פיננסיים חוץ בנקאיים. שנת 2015 התאפיינה בממוצע הנפקות דומה לשנת 2014 וגידול בהלוואות הפרטיות הניתנות על-ידי הגופים המוסדיים.

## לקוחות

לפרטים בדבר אופן שיוך הלקוחות למגזר, ראה פרק "כללי" - המגזרים השונים וקריטריונים לשיוך לקוחות" לעיל.

## שיווק והפצה

שיווק מוצרי הבנקאות ושירותי הבנקאות והפצתם ללקוחות מתבצעים באמצעות מחלקת ניהול מכירות שבמטה האגף המסחרי, מנהלי המכירות במרכזי העסקים ובאמצעות מערך הסניפים העסקיים ובשיתוף עם המטה החטיבתי. לרשות הלקוחות עומדים ערוצי התקשורת המקובלים בבנקאות המקומית, כגון: סניפים, "פועלים בטלפון", אינטרנט וכד'. פעילות השיווק מתבצעת תוך קשר בלתי אמצעי בין עובדי הבנק והלקוח וללא תלות מהותית בגורם חיצוני לבנק.

## תחרות

התחרות במגזר זה גבוהה וכוללת את ארבע הקבוצות הבנקאיות הגדולות, וכן את הבנקים הבינוניים. בתחום האשראי - התחרות באה לידי ביטוי הן בשיעורי הריבית והעמלות המוצעים ללקוחות על-ידי הבנקים המתחרים והן בתנאים הנלווים כגון שיעורי המימון אותם מוכנים לאשר הבנקים המתחרים. בהתאם לאסטרטגיית שנקבעה, הבנק הגדיל את נתח השוק שלו בלקוחות המגזר בשנת 2015.

## הון אנושי

מספר המשרות הממוצע של עובדי המגזר בשנת 2015 הינו 1,074 בהשוואה ל-1,109 משרות בשנת 2014. הקיטון במספר המשרות נבע בעיקר מיישום מהלך התקינה ביחידות ההנהלה הראשית על-פי מתודולוגית "פועלים בדרך הנכונה" ואופטימיזציה של פריסת רשת הסניפים.

ממרבית העובדים באגף המסחרי נדרשת מיומנות מקצועית גבוהה בתחום העסקי ובעיקר בתחומי האשראי וההשקעות. בסניפים העסקיים מועסקים עובדי בנק שהוכשרו לתפקידים שונים, בהתאם לצרכים הבנקאיים. בנוסף מועסקים מעט לעת עובדים חיצוניים בתפקידים בסיסיים (בנכולים) לאחר שעברו הכשרה מתאימה.

## יעדים ואסטרטגיה

יעדיו האסטרטגיים של הבנק במגזר זה מתמקדים במספר נושאים:

- מתן שירות ומענה כולל לצורכי הלקוחות, תוך התאמת מוצרים חדשים המתאימים לפעילותם.
- ניהול מושכל של תיק האשראי ומעקב אחר פרופיל הסיכון.
- הגדלת נתח השוק של הבנק בקרב לקוחות המגזר.
- עמידה ביעדי הרווחיות והתשואה להון מתואם סיכון מהפעילות הבנקאית של המגזר.
- המשך שיפור התשתית הטכנולוגית המסייעת בתהליכי ניתוח, בקרה ושיווק, פיתוח מוצרים תחליפיים ומשלימים לאשראי המסורתי. בהתאם לאסטרטגיה אשר אושרה לסניף ניו-יורק, ימשיך הסניף לפתח פעילות בתחום ה-Middle Market בארצות-הברית, באמצעות פיתוח מערכת יחסים ומתן אשראי ישיר ללקוחות מסחריים מקומיים, תוך מיקוד עסקי ברור באזורים גאוגרפיים ותחומי פעילות מוגדרים.

## הליכים משפטיים

[ראה ביאור 26 בדוחות הכספיים.](#)

## הוראת ניהול בנקאי תקין 311

ראה פרק "סקירת הסיכונים" להלן.

טבלה 43-5: תמצית תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר המסחרי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015					
סך-הכל	פעילות בחו"ל		פעילות בישראל		
	בנייה ונדל"ן	בנקאות ופיננסים <sup>(1)</sup>	בנייה ונדל"ן	בנקאות ופיננסים <sup>(1)</sup>	
במיליוני ש"ח					
הכנסות ריבית, נטו:					
1,294	76	296	391	531	מחיצוניים
(293)	(17)	(132)	(70)	(74)	בינמגזרי
18	2	4	-	12	הכנסות מימון שאינן מריבית
1,019	61	168	321	469	סך-הכל רווח מימוני, נטו
362	2	18	166	176	עמלות והכנסות אחרות
1,381	63	186	487	645	סך ההכנסות
הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי					
124	(2)	(13)	51	88	הוצאות תפעוליות ואחרות:
593	53	73	73	394	מחיצוניים
6	-	-	11	(5)	בינמגזרי
658	12	126	352	168	רווח לפני מסים
270	5	52	146	67	הפרשה למסים על הרווח
רווח (הפסד) נקי:					
388	7	74	206	101	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(8)	-	(8)	-	-	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
380	7	66	206	101	המיוחס לבעלי מניות הבנק
תשואה להון					
7.3%	2.1%	9.3%	10.0%	4.8%	
39,164	2,331	5,416	13,376	18,041	יתרה ממוצעת של נכסים
27,875	7	5,544	3,487	18,837	יתרה ממוצעת של התחייבויות
55,671	3,513	7,546	22,099	22,513	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון
2,193	-	-	-	2,193	יתרה ממוצעת של קרנות נאמנות <sup>(2)</sup>
14,016	-	-	-	14,016	יתרה ממוצעת של ניירות-ערך
מספר משרות ממוצע					
1,074	52	194	131	697	
יתרת אשראי לציבור, נטו					
39,188	2,514	5,670	13,958	17,046	
יתרת פיקדונות הציבור					
27,390	13	5,558	3,736	18,083	
מרווח מפעילות מתן אשראי					
974	57	161	321	435	
מרווח מפעילות קבלת פיקדונות					
31	2	4	4	21	
אחר					
(4)	-	(1)	(4)	1	
1,001	59	164	321	457	סך-הכל הכנסות ריבית, נטו

(1) כולל פעילות בתחום כרטיסי אשראי ושוק ההון.  
 (2) קרנות נאמנות לגביהן מעניקה קבוצת הבנק שירותי משמורת.

טבלה 43-5: תמצית תוצאות הפעילות ותונוים עיקריים של המגזר המסחרי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2014*					
סך-הכל	פעילות בחו"ל		פעילות בישראל		
	בנייה ונדל"ן	בנקאות ופיננסים <sup>(1)</sup>	בנייה ונדל"ן	בנקאות ופיננסים <sup>(1)</sup>	
במיליוני ש"ח					
הכנסות ריבית, נטו:					
1,217	92	218	364	543	מחיצוניים
(330)	(42)	(107)	(86)	(95)	בינמגזרי
9	-	-	-	9	הכנסות מימון שאינן מריבית
896	50	111	278	457	סך-הכל רווח מימוני, נטו
329	12	22	119	176	עמלות והכנסות אחרות
1,225	62	133	397	633	סך ההכנסות
הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי					
91	6	57	(5)	33	הוצאות תפעוליות ואחרות:
605	66	67	71	401	מחיצוניים
9	-	-	9	-	בינמגזרי
520	(10)	9	322	199	רווח (הפסד) לפני מסים
201	(4)	4	126	75	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)
רווח (הפסד) נקי:					
319	(6)	5	196	124	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
4	-	4	-	-	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
323	(6)	9	196	124	המיוחס לבעלי מניות הבנק
תשואה להון					
7.5%	(2.6%)	1.6%	12.1%	6.6%	
32,477	1,865	4,024	10,188	16,400	יתרה ממוצעת של נכסים
22,583	12	4,101	2,572	15,898	יתרה ממוצעת של התחייבויות
46,912	2,511	5,978	17,747	20,676	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון
2,559	-	-	-	2,559	יתרה ממוצעת של קרנות נאמנות <sup>(2)</sup>
13,263	-	-	-	13,263	יתרה ממוצעת של ניירות-ערך
מספר משרות ממוצע					
1,109	51	199	136	723	
יתרת אשראי לציבור, נטו					
35,301	2,137	4,782	11,655	16,727	
יתרת פיקדונות הציבור					
24,659	13	6,105	3,054	15,487	
מרווח מפעילות מתן אשראי					
840	49	109	266	416	
מרווח מפעילות קבלת פיקדונות					
36	1	1	8	26	
אחר					
11	-	1	4	6	
887	50	111	278	448	סך-הכל הכנסות ריבית, נטו

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה ביאור ד.1 (1) בדוחות הכספיים.

- (1) כולל פעילות בתחום כרטיסי אשראי ושוק ההון.  
 (2) קרנות נאמנות לגביהן מעניקה קבוצת הבנק שירותי משמורת.

## שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק של המגזר המסחרי בשנת 2015 הסתכם ב-380 מיליון ש"ח בהשוואה ל-323 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע כתוצאה מעלייה ברווח מפעילות המגזר בחו"ל, כתוצאה מגידול בתחום מתן השירותים לחברות בינוניות בסניף ניו-יורק (להלן: "Middle-Market").

הרווח המימוני, נטו, של המגזר בשנת 2015 הסתכם ב-1,019 מיליון ש"ח בהשוואה ל-896 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעליית הרווח האשראי בישראל וכן, מגידול בהיקף הפעילות בתחום ה-Middle-Market בסניף ניו-יורק. העמלות וההכנסות האחרות של המגזר בשנת 2015 הסתכמו ב-362 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-329 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהכנסות מעמלות טיפול באשראי כתוצאה מעלייה בהיקפי הפעילות ומעלייה בעמלות מעסקי מימון בעיקר מבינו ונדל"ן.

ההוצאות בגין הפסדי אשראי בשנת 2015 הסתכמו ב-124 מיליון ש"ח בהשוואה ל-91 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע מעלייה בהפרשות שנרשמו על בסיס פרטני בישראל וקוזז על-ידי ירידה בהפרשות שנרשמו על בסיס פרטני בבנק פוזיטיף בתורכיה. ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר הסתכמו בשנת 2015 ב-599 מיליון ש"ח בהשוואה ל-614 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע כתוצאה מרישום הוצאה בשנת 2014 בסך של 24 מיליון ש"ח בגין תוכנית התייעלות, מחיסכון בעלויות השוטפות כתוצאה מתהליכי התייעלות אלה ומהשפעת ההפרשות הנמדדות על בסיס אקטוארי. מנגד חל גידול במענקים ותגמול מבוסס מניות עקב הגידול ברווח.

האשראי לציבור, נטו, ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם בכ-39.2 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-35.3 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014. הגידול נבע מעלייה בפעילות בישראל שהתבטא בעיקר בגידול ביתרות האשראי בענף בנייה ונדל"ן, וכן, מגידול בפעילות בתחום ה-Middle Market בסניף ניו-יורק.

פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמו בכ-27.4 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-24.7 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014. הגידול נבע בעיקר מעלייה בענפי התעשייה והמסחר, וכן, מעלייה בענף בנייה ונדל"ן בישראל.

המגזר העסקי מתמחה במתן שירותים פיננסיים לתאגידים גדולים בישראל ובח"ל כאשר מתן אשראי מהווה את עיקר פעילותו. המגזר העסקי של הבנק פועל בעיקר באמצעות האגף העסקי שבחטיבה העסקית ובאמצעות חברות בנות בנקאיות והסניפים בארצות-הברית הכפופים לחטיבה הבינלאומית. כמו-כן נכללת במגזר פעילות מול בנקים ומוסדות פיננסיים זרים. האגף העסקי מחולק לשלושה סקטורים, שבכל אחד מהם פועלים מנהלי קשרי לקוחות (מק"לים), בעלי התמחות בתחום ספציפי. באגף העסקי קיימת גם יחידה העוסקת במוצרי אשראי מורכבים, הכוללת מחלקות המתמחות, בין היתר, בעסקות מורכבות בסחר חוץ והתאמת סוגי מימון לעסקות ספציפיות, הנותנת שירותים לכלל לקוחות החטיבה העוסקים בפעילות זו וכן יחידה העוסקת בארגון חוב, סינדיקציה, מכירת סיכונים ושוק ההון.

בחטיבה העסקית פועל המטה העסקי הכולל שתי מחלקות העוסקות בניית ובהערכת סיכוני האשראי, האחת ללקוחות המגזר והשנייה ללקוחות המגזר המסחרי. בנוסף, כולל המטה העסקי מחלקה העוסקת בתכנון ובקרה עסקית ובהתוויית מדיניות האשראי ללקוחות המגזר בארץ ובח"ל וללקוחות המגזר המסחרי, בשיתוף החטיבה לניהול סיכונים. בנוסף, מטה שיווק ואסטרטגיה הכולל יחידת אסטרטגיה, שעוסקת בהתוויית האסטרטגיה של החטיבה העסקית ומחלקת שיווק ומכירות המנהלת את תחום השיווק, המכירות וה-Business Intelligence בחטיבה.

החטיבה העסקית כוללת גם את האגף לאשראים מיוחדים, אשר מרכז את הטיפול בלקוחות המגזר העסקי והמגזר המסחרי שנקלעו לקשיים, מתוך ניסיון לסייע לשיקומם תוך מתן תמיכה עסקית. בנוסף, עוסק האגף בגביית חובות מלקוחות בקשיים בהיעדר יכולת שיקום.

**פעילויות**

הפעילויות העיקריות במגזר זה הינן בנקאות ופיננסים ובנייה ונדל"ן.

השירותים הניתנים ללקוחות המגזר במסגרת פעילות "בנקאות ופיננסים" כוללים מימון פעילות שוטפת, כמו גם מימון השקעות, מימון פרויקטים בתחום התשתית (בשיטת ה-BOT/PFI), שירותים פיננסיים, וכן פעולות סחר-חוץ ועסקות במכשירים פיננסיים נגזרים. כמו-כן, מספק המגזר, באמצעות מערך הסניפים, שירותים בנקאיים שונים כגון סחר חוץ, השקעות ושירותי חדר עסקות. פעילות המגזר בחו"ל הינה באמצעות חברות בנות בנקאיות והסניפים בארצות-הברית.

המגזר העסקי מספק שירותים בנקאיים גם ללקוחות הפועלים בענף הבנייה והנדל"ן. השירותים הבנקאיים כוללים בין השאר ליווי פרויקטי בנייה, מתן אשראי ללקוחות וכן הנפקת ערבויות מסוגים שונים ובכלל זה ערבויות לרוכשי דירות בהתאם לחוק המכר. שירותי הבנקאות השונים ניתנים לכלל לקוחות המגזר במערך הסניפים העסקיים המונה 22 סניפים, ובנוסף ניתנים שירותים תפעוליים ללקוחות המגזר במערך הסינוף הכולל של הבנק. לפרטים נוספים אודות פעילות "בנייה ונדל"ן", ראה פרק "סקירת הסיכונים" להלן.

**הוראת ניהול בנקאי תקין 311**

ראה פרק "סקירת הסיכונים" להלן.

**מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על המגזר**

הבנק פועל במסגרת חוקים, תקנות והנחיות רגולטוריות החלות על מערכת הבנקאות בישראל מצד גורמים כגון: הפיקוח על הבנקים, הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר, הממונה על הגבלים עסקיים, רשות ניירות-ערך ועוד. להלן פירוט של מספר הוראות כאמור אשר הינן, או שהיו עם פרסומן, בעלות השלכות מהותיות על המגזר:



## מגבלת מתן אשראי ללקוחות חסוימים

במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין חלות המגבלות הבאות בקשר עם היקפי אשראי:

**עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים -** ביום 1 בינואר 2015 נכנס לתוקף תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 312 שעניינה "עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים". על-פי התיקון הצפוי להוראה 312, הורחבה, בין היתר, הגדרת "איש קשור" כך שתחול, בין היתר על:

- א. מי שמחזיק יותר מ-5% מסוג כלשהו של אמצעי שליטה בבנק, קרובו ותאגידים בשליטת מי מהם;
- ב. מי שמחזיק יותר מ-5% מסוג כלשהו של אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי השולט בבנק, קרובו, ותאגידים בשליטת מי מהם;
- ג. נושא משרה באיזה מארבעת סוגי התאגידים המפורטים להלן, קרובו של נושא משרה כאמור ותאגידים הנשלטים על-ידי מי מהם: הבנק; תאגיד באמצעותו מוחזקים אמצעי השליטה של קבוצת השליטה (קרי, קבוצת האנשים בעלת ההיתר לשליטה ולהחזקת אמצעי שליטה בתאגיד הבנקאי) (להלן: "קבוצת השליטה"); תאגיד המחזיק יותר מ-5% מסוג כלשהו של אמצעי שליטה בבנק; תאגיד המחזיק יותר מ-5% מסוג כלשהו של אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי השולט בבנק.
- ד. מי שמחזיק 10% או יותר מסוג כלשהו של אמצעי שליטה בתאגיד שהבנק שולט בו וקרוב של מי שמחזיק 10% או יותר מסוג כלשהו של אמצעי שליטה בתאגיד שהבנק שולט בו;

בנוסף, על-פי התיקון האמור להוראה 312, נקבע כי המגבלות הכמותיות על עסקי הבנק עם אנשים קשורים המתייחסות להון הבנק, תתייחסנה אך ורק להון "רובד 1" של הבנק (לאחר התאמות פיקוחיות וניכויים כשמטעונו בהוראת נוהל בנקאי תקין 202). כמו-כן נוספו המגבלות הכמותיות הבאות:

- על מי שאינו מהווה מרכיב בקבוצת השליטה, המחזיק 5% או יותר מסוג כלשהו של אמצעי השליטה בבנק או בתאגיד בנקאי השולט בבנק, כך שחבותו של כל גורם כאמור לא תעלה בכל עת על 5% מהון רובד 1 של הבנק.
- על מי שמחזיק 10% או יותר מסוג כלשהו של אמצעי שליטה בתאגיד שהבנק שולט בו, כך שחבותו של כל גורם כאמור לא תעלה בכל עת על 5% מהון רובד 1 של הבנק.

השינויים המפורטים לעיל מצמצמים במידה ניכרת את היקף החבות המותרת למכלול האנשים הקשורים ולכל אחד מהאנשים הקשורים. **מגבלות על חבות לווה וקבוצת לווים -** הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 עוסקת בנושא "מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים". בחודש יוני 2015 פורסם עדכון להוראה, הכולל בין היתר, צמצום הגדרת ההון להון רובד 1 (לאחר התאמות פיקוחיות וניכויים), כשמטעונו בהוראת ניהול בנקאי תקין 202 ועדכון מגבלת החבות של קבוצת לווים בנקאית לתאגיד בנקאי שעמדה על 25% מההון כך שתעמוד על 15% מההון. מועד תחילת התיקונים להוראה, 1 בינואר 2016.

לעניין הגדרת ההון יחול כדלקמן - הון רובד 1 כאמור בהגדרת ההון, בתוספת הון רובד 2 כפי שפורסם בדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2015. תוספת זו תופחת בשיעורים שווים, על פני 12 רבעונים, עד לאיפוסה ביום 31 בדצמבר 2018. על פי ההוראה שיעור ה"חבות" של "לווה" ושל "קבוצת לווים", כהגדרתם בהוראה, אחרי שנוכו מן החבות סכומים שניתן להפחיתם לצורך כך כמפורט בהוראה, לא יעלה על 15% ועל 25% בהתאמה מהון הבנק כהגדרתו לעיל. כמו-כן, קובעת ההוראה, כי סך-כל החבויות (לאחר ניכוי סכומים מותרים) של הלווים, קבוצות הלווים, וקבוצות הלווים הבנקאיות שחבותם נטו לתאגיד הבנקאי עולה על שיעור של 10% מהון הבנק, לא יעלה על 120% מההון הבנק כהגדרתו לעיל. נכון למועד הדוח הבנק עומד במגבלות אלה. להערכת הבנק אין לתיקון ההוראה השפעה על יכולתו של הבנק לעמוד במגבלות הפיקוחיות הנדרשות בהוראה והשפעת אימוץ ההוראה, על הדוחות הכספיים, אינה צפויה להיות מהותית.

**מימון רכישת אמצעי שליטה -** הוראת ניהול בנקאי מספר 323 בנושא "מימון אמצעי שליטה בתאגידים" מגבילה את יתרת האשראי שניתן לרכישת אמצעי שליטה בתאגידים, במקרים בהם שיעור המימון לרכישת אמצעי שליטה בתאגיד עלה על 50% העלות רכישתו, ל-70% מהונו של הבנק. כמו-כן, קובעת ההוראה מגבלה בדבר שיעור המימון לרכישת אמצעי שליטה בתאגידים בנקאיים אחרים. נכון למועד הדוח הבנק עומד במגבלות אלה.

באפריל 2015 פורסם עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 323 כך שתחול על כל "אשראי למטרת עסקה הונית" במקום על "אשראי לרכישת אמצעי שליטה". עסקה הונית היא עסקה שמטרתה רכישת זכות הונית בתאגיד אחר, רכישת עצמית או חלוקת הון. הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 323 מגבילה את סך יתרת האשראי שניתן למטרת עסקות הוניות, במקרים בהם שיעור המימון עולה על 50%, כך שלא יעלה על 70% מהונו של הבנק. כמו-כן, קובעת ההוראה מגבלה בדבר שיעור המימון לרכישת זכויות הוניות בתאגיד בנקאי אחר. הגדרת ההון לעניין הוראה זו הינו הון רובד 1 לאחר התאמות פיקוחיות וניכויים כשמטעונו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 202 בנושא ההון הפיקוחי. מועד תחילת התיקונים להוראה, 1 בינואר 2016. השלכות ההוראה - הרחבת אוכלוסיית העסקות מעבר למימון אמצעי שליטה.

**ניהול הלוואות ממונפות –** בחודש אפריל 2015 פורסמה הוראה חדשה לניהול בנקאי תקין מספר 327 בנושא "ניהול הלוואות ממונפות". ההוראה מגדירה את מסגרת ניהול הסיכונים הכוללת להלוואות ממונפות ומסדירה נושאים שונים, בין היתר: הגדרת הלוואה ממונפת, הנחיות כלליות בנוגע למדיניות, נוהלי חיתום, דיווח וניתוח כמותי, סיווג הלוואות ממונפות, ניתוח אשראי ועוד. האמור יחול על אשראי שינתן החל מיום 1 בינואר 2016.

**מגבלה ענפית –** הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315 (בנושא "הפרשה נוספת לחובות מסופקים") קובעת, בין היתר, כי כאשר סך-כל החבויות ("חבות" – כהגדרתה בהוראה, ואחר שנכחו ממנה הניכויים המותרים על-פי ההוראה) של ענף מסוים לתאגיד בנקאי עולה על 20% מסך-כל חבויות הציבור לתאגיד הבנקאי, ייחשב עודף זה כחבות חריגה, אשר בגינה נדרש הבנק לבצע הפרשה במסגרת ההפרשה הנוספת לחובות מסופקים, אשר מהווה רף תחתון להפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי. יצוין כי, המגבלה נבחנת על בסיס לא מאוחד. הגידול בחבות האשראי לענף הבנייה והנדל"ן הביא לכך שמשקל הענף מתקרב ל-20% מסך חבות הציבור לתאגיד הבנקאי.

בנוסף על המגבלות שפורטו לעיל, על-פי הוראות ניהול בנקאי תקין, קובע דירקטוריון הבנק מעת לעת מגבלות נוספות לריכוזיות האשראי. נכון למועד הדוח הבנק עומד במגבלות שנקבעו.

בנוסף על כך, הבנק מיישם מדיניות של הפחתת החשיפה למוקדי ריכוזיות בתיק האשראי, שהביאה להמשך הפחתת הריכוזיות גם בשנת 2015.

### **פטור סוג – קונסורציום לזוים**

ביום 28 בפברואר 2011 הוצא על-ידי הממונה על הגבלים עסקיים (להלן: "הממונה") מכתב שעניינו שינוי התנאים שנקבעו על-ידי הממונה בעבר, בכל הקשור בהסדרי קונסורציום בהם חוברים בנקים ו/או חברות ביטוח אשר תוקפו הוארך מעת לעת עד ליום 31 בדצמבר 2014 (להלן: "מכתב הממונה הראשון").

ביום 30 בדצמבר 2014 הוצא על-ידי הממונה מכתב, שעניינו שינוי התנאים שנקבעו במכתב הממונה הראשון (להלן: "מכתב הממונה השני").

ביום 31 בדצמבר 2015 הוצא על-ידי הממונה מכתב, שעניינו שינוי התנאים שנקבעו במכתב הממונה השני (להלן: "מכתב הממונה המעודכן").

במסגרת מכתב הממונה המעודכן נקבעו מספר שינויים בתנאי החבירה בהסדר קונסורציום וכן הרחבה של המושג "צדדים" גם על מממנים מחוץ לישראל. להלן עיקרי התנאים המעודכנים לחבירה של תאגידים בנקאיים ו/או גופים מוסדיים (כהגדרתם במכתב הממונה המעודכן) בקונסורציום אשראי:

1. החבירה בקונסורציום אשראי, ובכלל זה מגעים לחבירה כאמור, ייעשה לאחר קבלת הסכמה בכתב של הלקוח, על גבי טופס נפרד;
2. ללקוח תינתן האפשרות לשאת ולתת על תנאי מתן האשראי עם מי מהצדדים (כהגדרתם במכתב הממונה המעודכן) החברים בקונסורציום, לרבות באמצעות אדם אחר מטעמו;
3. לא תתאפשר חבירה של בנק הפועלים בע"מ (להלן: "הבנק") ובנק לאומי לישראל בע"מ (להלן: "בנק לאומי") לאותו קונסורציום אשראי. מגבלה זו לא תחול על הסדר קונסורציום, שעניינו החזר חוב הנובע מאשראים שניתנו על-ידי הבנק ועל ידי בנק לאומי, לפני יום 18 באוגוסט 2002, לאותו אדם. כמו-כן, מגבלה זו לא תחול על הסדר קונסורציום, שעניינו החזר חוב הנובע מאשראים שניתנו על-ידי הבנק ועל ידי בנק לאומי, לפני יום 31 בדצמבר 2014, לאותו אדם וככל שהסדר זה עמד בתנאים המנויים במכתב הממונה.
4. הצדדים יערכו תיעוד של עיקרי המגעים שהתקיימו או מידע שהועבר בין הצדדים בעניינים הנוגעים לחבירה בקונסורציום אשראי, הן ביחס לקונסורציום אשראי אשר התקיים בפועל והן ביחס למגעים שהתקיימו ולא הבשילו לידי חבירה בפועל בקונסורציום אשראי, הכל לפי הפרוט הנדרש במכתב הממונה המעודכן, ובכלל זה כמפורט בטבלה אשר צורפה למכתב התיעוד כאמור יישמר אצל כל אחד מהצדדים ויועבר לרשות ההגבלים העסקיים כקבוע במכתב הממונה המעודכן.
5. תוקף התנאים, כקבוע במכתב הממונה המעודכן, הינו עד ליום 31 בדצמבר 2016.

## התפתחות בשווקים של המגזר או שינויים במאפייני הלקוחות שלו

שנת 2015 התאפיינה בצמיחה מתונה בפעילות העסקית במשק. לקוחות המגזר הושפעו, מקצב הצמיחה, שיעורי הריבית הנמוכים, ומחולשה בביקוש העולמי לצד שינויים בענף הנדל"ן בשל תוכניות ממשלתיות בתחום הדיור. לקוחות המגזר ישפעו מהמצב בשווקים הפיננסיים בסביבה העולמית ומגמות מעורבות ביחס לשיעורי הצמיחה בשווקים אלה, השיפור בכלכלה האמריקאית והתפתחות במצב הגיאופוליטי באזור לצד צפי לשיעור צמיחה מתון יחסית בשוק המקומי ודרישות רגולטוריות אחרות.

## שינויים טכנולוגיים שיש בהם כדי להשפיע מהותית על המגזר

מערכות המידע המשמשות את המגזר העסקי מיועדות לסייע בתהליכי ניתוח, בקרה ושיווק. המגזר העסקי עוסק באופן שוטף בשיפור ועדכון המערכות הטכנולוגיות המשמשות אותו. כמו-כן, הורחב השימוש במערכת "מטבע" לשיפור תהליכי עבודה, ניהול המידע והבקרה על פעילות לקוחות המגזר.

## גורמי ההצלחה הקריטיים במגזר

איתור נכון של מכלול צרכיו הבנקאיים של הלקוח והתאמה הולמת של מוצרי הבנקאות לצרכים העסקיים שלו. היכולת להעניק שירות כולל ומתאים ללקוחות - התאמת השירות הבנקאי ושיפור רמת השירות (זמן תגובה, מקצועיות וכו'), תוך הישענות, בין היתר, על היכולות הטכנולוגיות לאספקת השירות. היכולת לנהל ולקיים בקרת סיכונים (בעיקר סיכוני אשראי) ב"זמן אמת" - סיכון האשראי הינו גורם הסיכון המשמעותי ביותר בפעילות המגזר. ניהול סיכונים וקיום מערכת בקרה נאותה חיוניים לצמצום, ככל האפשר, של הסיכונים הכרוכים בפעילות המגזר ולהשגת רווחיות נאותה בפעילותו. קביעת מדיניות אשראי התואמת את תפיסת הסיכון של הבנק ודרכי המימון של הלקוחות תוך בקרה על הביצועים.

## מחסומי הכניסה והיציאה העיקריים של המגזר

פעילות המגזר העסקי כרוכה במערכת קשרים ארוכת טווח עם הלקוחות ובכלל זה הנתונים הפיננסיים והביטחונות שהעמידו לרשות הבנק, ניהול מעקב ובקרה על החשיפות והסיכונים השונים, כמו גם הקצאת הון מתאימה ועמידה במגבלות הרגולטוריות החלות על המגזר. פעילות המגזר שנכסי הסיכון בו מהווים חלק משמעותי בתמהיל הפעילות, מחייבת ריתוק הון בהיקף משמעותי. לשם כך יש צורך בהכשרת כוח אדם איכותי ומיומן ובניית יכולת טכנולוגית גבוהה להתמודדות עם רמת המורכבות של המגזר.

## תחליפים למוצרים ולשירותים של המגזר והשינויים שחלו בהם

הנפקות אגרות-החוב בשנת 2015 היו בעיקר בתאגידים גדולים ומובילים בתחומם ואף התרחבו גם לתאגידים בעלי סיכון אשראי ממוצע. חלק מלקוחות המגזר העסקי משתמש בהנפקות אגרות-חוב או באשראי מגופים חוץ-בנקאיים כתחליף חלקי או מלא לאשראי הבנקאי.

## לקוחות

לפרטים בדבר הקריטריונים לשיוך הלקוחות למגזר, ראה פרק "כללי" - המגזרים השונים והקריטריונים לשיוך לקוחות" לעיל.

## שיווק והפצה

שיווק מוצרי הבנקאות והפצתם ללקוחות המגזר מתבצעים באמצעות מנהלי קשרי הלקוחות שבאגף העסקי בשיתוף עם המטה החטיבתי. כחלק מרכזי מפלטפורמת המכירות, עומדים לרשות לקוחות המגזר מומחי מוצר בתחומי חדר עסקות, יעוץ השקעות, סחר-חוץ, עובר ושב ועוד אשר עובדים בצמוד למנהל קשרי הלקוחות. מנהל קשרי הלקוחות נמצא בקשר רצוף עם הלקוחות שהוא מטפל בהם, לצורך מענה לצרכים הבנקאיים שלהם, שיווק מוצרי הבנק והתאמת פתרונות מימון לעסקות שונות.

## תחרות

התחרות בתחום זה גבוהה מצד גופים בנקאיים (ולגבי אפשרויות מימון חוץ-בנקאי, ראה לעיל). התחרות מתבטאת בשירות, במחירים, בתנאים להעמדת המימון ובמהירות התגובה. קבוצת הבנק מתמודדת בתחום זה בעיקר מול ארבע הקבוצות הבנקאיות הגדולות הנוספות בישראל ומול בנקים זרים שיש להם נציגויות בישראל. פעילות הבנק באמצעות חברות בנות בנקאיות ובאמצעות סניפיו בארצות-הברית הינה בסביבה תחרותית ביותר הנשלטת בידי גופים פיננסיים גלובליים.

## הון אנושי

מספר המשרות הממוצע של עובדי המגזר בשנת 2015 הינו 670 בהשוואה ל-696 משרות בשנת 2014. הירידה במספר המשרות נובעת בעיקר מיישום מהלך התקינה ביחידות ההנהלה הראשית על-פי מתודולוגית "פועלים בדרך הנכונה" ואופטימיזציה של פריסת רשת הסניפים. באגף העסקי מועסקים עובדים המוכשרים לתחום האשראי ברמות שונות. ממרבית העובדים נדרשת מיומנות מקצועית גבוהה בתחום העסקי והאשראי וכן, לימודים אקדמאיים רלוונטיים.

## יעדים ואסטרטגיה

יעדיו האסטרטגיים של המגזר העסקי מתמקדים במספר נושאים:

### בישראל:

מתן שירות ומענה לצורכי הלקוחות, תוך התאמת מוצרים חדשים המתאימים לפעילותם. ניהול מושכל של תיק האשראי ומעקב אחר פרופיל הסיכון לרבות באמצעות מכירת נכסי אשראי. חיזוק מעמד המובילות בקרב לקוחות המגזר. ארגון והובלת מימונים מורכבים ובכלל זה, מימון פרויקטי תשתית ושיתוף מממנים אחרים בדרך של סינדיקציה. עמידה ביעדי הרווחיות והתשואה להון מתואם סיכון מהפעילות הבנקאית של המגזר. המשך שיפור התשתית הטכנולוגית המסייעת בתהליכי ניתוח, בקרה ושיווק. פיתוח מוצרים תחליפיים ומשלימים לאשראי המסורתי.

### בחו"ל:

מתן שירותי בנקאות מלאים לחברות ישראליות ומשקיעים מוסדיים ישראלים הפועלים בחו"ל. ליווי חברות ישראליות או בזיקה ישראלית, הפועלות בחו"ל.

## הליכים משפטיים

[ראה ב"אור 26 בדוחות הכספיים.](#)

טבלה 44-5: תמצית תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר העסקי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015					
סך-הכל	פעילות בחו"ל		פעילות בישראל		
	בנייה ונדל"ן	בנקאות ופיננסים <sup>(1)</sup>	בנייה ונדל"ן	בנקאות ופיננסים <sup>(1)</sup>	
במיליוני ש"ח					
הכנסות ריבית, נטו:					
2,549	-	133	727	1,689	מחיצוניים
(852)	-	(3)	(219)	(630)	בינמגזרי
57	-	45	2	10	הכנסות מימון שאינן מריבית
1,754	-	175	510	1,069	סך-הכל רווח מימוני, נטו
581	-	7	225	349	עמלות והכנסות אחרות
2,335	-	182	735	1,418	סך ההכנסות
הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי					
(143)	-	(4)	(341)	202	הוצאות תפעוליות ואחרות:
592	4	48	109	431	מחיצוניים
72	-	-	15	57	בינמגזרי
1,814	(4)	138	952	728	רווח (הפסד) לפני מסים
750	(2)	57	394	301	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)
רווח (הפסד) נקי:					
1,064	(2)	81	558	427	המיוחס לבעלי מניות הבנק
תשואה להון					
8.7%	(1.8%)	10.0%	15.1%	5.6%	
יתרה ממוצעת של נכסים					
87,676	1,383	6,346	24,664	55,283	
יתרה ממוצעת של התחייבויות					
40,853	-	214	5,467	35,172	
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון					
130,910	1,218	8,613	39,417	81,662	
יתרה ממוצעת של קרנות נאמנות <sup>(2)</sup>					
1,329	-	-	-	1,329	
יתרה ממוצעת של ניירות-ערך					
161,797	-	-	-	161,797	
מספר משרות ממוצע					
670	8	14	128	520	
יתרת אשראי לציבור, נטו					
83,709	1,325	7,537	22,606	52,241	
יתרת פיקדונות הציבור					
34,663	-	156	5,567	28,940	
מרווח מפעילות מתן אשראי					
1,644	-	132	504	1,008	
מרווח מפעילות קבלת פיקדונות					
35	-	-	10	25	
אחר					
18	-	(2)	(6)	26	
סך-הכל הכנסות ריבית, נטו					
1,697	-	130	508	1,059	

(1) כולל פעילות בתחום כרטיסי אשראי ושוק ההון.  
 (2) קרנות נאמנות לגביהן מעניקה קבוצת הבנק שירותי משמורת.

טבלה 44-5: תמצית תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר העסקי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2014*					
סך-הכל	פעילות בחו"ל		פעילות בישראל		
	בנייה ונדל"ן	בנקאות ופיננסים <sup>(1)</sup>	בנייה ונדל"ן	בנקאות ופיננסים <sup>(1)</sup>	
במיליוני ש"ח					
הכנסות ריבית, נטו:					
2,914	-	101	831	1,982	מחיצוניים
(1,140)	-	2	(302)	(840)	בינמגזרי
78	-	1	-	77	הכנסות מימון שאינן מריבית
1,852	-	104	529	1,219	סך-הכל רווח מימוני, נטו
586	-	22	213	351	עמלות והכנסות אחרות
2,438	-	126	742	1,570	סך ההכנסות
הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי					
(177)	-	(1)	(314)	138	הוצאות תפעוליות ואחרות:
665	7	57	124	477	מחיצוניים
71	-	-	6	65	בינמגזרי
1,879	(7)	70	926	890	רווח (הפסד) לפני מסים
736	(3)	27	363	349	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)
רווח (הפסד) נקי:					
1,143	(4)	43	563	541	המיוחס לבעלי מניות הבנק
תשואה להון					
9.4%	(3.4%)	6.6%	15.0%	7.1%	
יתרה ממוצעת של נכסים					
87,417	1,312	4,877	23,629	57,599	יתרה ממוצעת של התחייבויות
33,878	-	143	5,449	28,286	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון
132,373	1,271	7,118	41,130	82,854	יתרה ממוצעת של קרנות נאמנות <sup>(2)</sup>
3,137	-	-	-	3,137	יתרה ממוצעת של ניירות-ערך
161,695	-	-	-	161,695	
מספר משרות ממוצע					
696	8	17	132	539	
יתרת אשראי לציבור, נטו					
84,028	1,284	5,600	23,801	53,343	יתרת פיקדונות הציבור
27,581	-	137	5,202	22,242	מרווח מפעילות מתן אשראי
1,677	-	102	506	1,069	מרווח מפעילות קבלת פיקדונות
37	-	-	14	23	אחר
60	-	1	9	50	
1,774	-	103	529	1,142	סך-הכל הכנסות ריבית, נטו

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, [ראה ביאור 1.1 בדוחות הכספיים](#).

- (1) כולל פעילות בתחום כרטיסי אשראי ושוק ההון.  
 (2) קרנות נאמנות לגביהן מעניקה קבוצת הבנק שירותי משמורת.

## שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק של המגזר העסקי בשנת 2015 הסתכם ב-1,064 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,143 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע מירידה ברווח המימוני, נטו בישראל וקוזז על-ידי ירידה בהוצאות התפעוליות.

הרווח המימוני, נטו, של המגזר בשנת 2015 הסתכם ב-1,754 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,852 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מרישום הפסד בסך של 72 מיליון ש"ח ברבעון השלישי של שנת 2015, כתוצאה מפסק-דין שהתקבל בחודש אוגוסט 2015 בנוגע לחיוב ריבית פיגורים על אשראי מובטח במניות, שסווג בעבר כנייר ערך ומירידה בהיקפי האשראי בפעילות המגזר בישראל. הירידה קוזזה על-ידי גידול בהכנסות מפעילות הבנק בסניפי ארצות-הברית, כתוצאה מגידול בהיקפי האשראי וכמו-כן, ממכירת ניירות-ערך שהופחתו במלואם בעבר.

העמלות וההכנסות האחרות הסתכמו בשנת 2015 ב-581 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-586 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. ההכנסות בגין הפסדי אשראי הסתכמו בשנת 2015 ב-143 מיליון ש"ח, בהשוואה להכנסות בסך של 177 מיליון ש"ח שנרשמו בשנה הקודמת. הירידה בהכנסות נבעה מעלייה בהפרשות שנרשמו על בסיס קבוצתי וקוזזו על-ידי קיטון בהפרשות שנרשמו על בסיס פרטני. ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר הסתכמו בשנת 2015 ב-664 מיליון ש"ח בהשוואה ל-736 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע כתוצאה מרישום הוצאה בשנת 2014 בסך של 42 מיליון ש"ח בגין תוכנית התייעלות, מחיסכון בעלויות השוטפות כתוצאה מתהליכי התייעלות אלה ומהשפעת ההפרשות הנמדדות על בסיס אקטוארי. מנגד חל גידול במענקים ותגמול מבוסס מניות עקב הגידול ברווח.

האשראי לציבור, נטו, ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם בכ-83.7 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-84.0 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014. פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמו בכ-34.7 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-27.6 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014. יתרת הנכסים הכספיים החוץ-מאזניים של לקוחות קבוצת הבנק המיוחסת למגזר נכון ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמה בכ-161.0 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-152.9 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014. היתרה כוללת החזקות של לקוחות בתיקי ניירות-ערך ובקרנות נאמנות.

פעילות הבנק בשוקי ההון וניהול ה-Treasury מרוכזים בחטיבת שווקים פיננסיים. פעילות מגזר זה, כוללת פעילות בתיק הבנקאי ופעילות בתחום המסחר. הפעילות בתיק הבנקאי כוללת בעיקר את ניהול המקורות והשימושים תוך ניהול סיכונים השוק והנזילות (לפרטים בדבר סיכונים אלה, ראה פרק "סקירת הסיכונים" להלן). וזאת, באמצעות קביעת מחירי העברה פנימיים (ראה להלן), ניהול תיק השקעות, הנפקות אגרות-חוב וביצוע עסקות במכשירים פיננסיים נגזרים. פעילות המגזר בתיק הבנקאי מתבצעת בעיקרה באמצעות היחידות לניהול נכסים והתחייבויות ("נני"ה") בארץ ובח"ל ובאמצעות היחידות לניהול תיק השקעות הנוסטרו האחראיות על ניהול תיק אגרות-החוב (ממשלתי וקונצרני) והשקעה במניות ברמת הקבוצה. הפעילות בתחום המסחר מתבצעת בעיקר באמצעות חדרי העסקות המעניקים ללקוחות הבנק שירות לביצוע עסקות בניירות-ערך (ישראלים וזרים), במכשירים פיננסיים בשי"ח, במטבע-חוץ ובריביות, כמו גם תמיכה בפיתוח ובתמחור של מוצרים פיננסיים מתוחכמים. ההכנסות העיקריות של המגזר נובעות מניהול חשיפות בתיק הבנקאי ובתיק למסחר וכן ממרווחים ועמלות בפעילות חדרי העסקות ושירותי התפעול מול הלקוחות. בנוסף, כולל המגזר בחישוב הכנסותיו, תוצאות מהשקעה במניות ומהשקעות בחברות כלולות. הפעילות העסקית של המגזר למעט ההשקעה בחברות כלולות (בהקשר זה יצוין כי על-פי סעיף 23 לחוק הבנקאות חלות על הבנק מגבלות המתייחסות לשיעור החזקתו בתאגידים ריאליים, והיקף ההון אותו הוא רשאי להשקיע בתאגידים כאמור) מרוכזת בכפיפות לחבר ההנהלה הממונה על חטיבת שווקים פיננסיים. במסגרת פעילות ה-Treasury נמצאים אגף ניהול נכסים והתחייבויות בישראל וכן יחידות האחראיות על ניהול הנכסים וההתחייבויות בסניפי הבנק בחו"ל. פעילות ה-Treasury כוללת גם את תיאום ניהול הנכסים וההתחייבויות הפיננסיים של קבוצת הבנק (לרבות חברות בנות זרות) במטבע-חוץ ברמה גלובלית ותיאום פעילות המסחר במטבע-חוץ ונגזרים בסניפי חו"ל. פעילות מגזר זה כוללת את תוצאות חברות הבת פועלים סהר בע"מ, המתמחה במתן שירותי ברוקראגי בארץ ובח"ל, שירותי מחקר, שירותי משמרת ושירותים נלווים נוספים, פועלים שוקי הון - בית השקעות בע"מ, הפועלת בעיקר בתחום ההשקעות בארץ ובח"ל וההשקעה בתחום קרנות הון והשקעות ישירות, כולל קרנות המשקיעות במגזר הטכנולוגי, וכן, פעילים ניהול תיקי השקעות בע"מ, העוסקת בניהול תיקי השקעות עבור לקוחות פרטיים, גופים עסקיים, מלכ"רים ואחרים. כמו-כן החטיבה מנהלת את הקשרים עם בנקים ומוסדות פיננסיים ברחבי העולם ואחראית על מתן שירותים ללקוחות הפעילים בישראל במגוון תחומים לרבות בשוקי ההון והכסף.

### **התיק הבנקאי - ניהול מקורות ושימושים**

מגזר הניהול הפיננסי, באמצעות אגף נני"ה בבנק, אחראי לניהול המקורות והשימושים של הבנק על מיוגן פעילויות המגזרים השונים. המגזר מקבל ומקצה מקורות לשימושי המגזרים השונים תוך קביעת מחירי העברה הפנימיים שלהם (להלן: "ריבית סיטונאית" - לפרטים נוספים, ראה הרחבה בהמשך). הריבית הסיטונאית מהווה את ריבית הבסיס לפעילות המגזרים השונים מול לקוחות הבנק וכן אמצעי לניהול סיכונים השוק והנזילות. לבנק מקורות מימון מגוונים, שעיקרם פיקדונות לזמן קצוב מהציבור. הפיקדונות מגויסים ממספר רב מאוד של מפקדים וללא תלות במפקיד בודד או בקבוצת מפקדים. עיקר גיוס המקורות של הבנק מתבצע מהציבור בארץ כשחלקו הארי מלקוחות פרטיים. המקורות בשקלים לא-צמודים מגיעים ברובם מלקוחות אלה, ובמידה מסוימת גם מלקוחות מוסדיים ועסקיים גדולים (שחלקם פועלים ישירות מול מגזר ניהול פיננסי). מקורות בשקלים צמודים מגויסים הן מהציבור הרחב והן מלקוחות מוסדיים המשקיעים בפיקדונות בבנק, באגרות-חוב והון משני שמנפיקה קבוצת הבנק. הבנק מייחס חשיבות רבה לגיוס מקורות יציבים בעלי פיזור גבוה. נציין כי בשנתיים האחרונות קטנה היתרה בקרנות הכספיות, ירידה שמשמעותה ירידה בריכוזיות המקורות של הבנקים. המקורות במטבע-חוץ כוללים פיקדונות לקוחות פרטיים ולקוחות עסקיים בארץ, תושבי חוץ, לקוחות הבנקאות הפרטית הבינלאומית, חברות ישראליות בחו"ל, הנפקת CDs ומכשירים אחרים המבטחים על-ידי ה-FDIC בארצות-הברית והנפקות של אגרות-חוב בחו"ל (באמצעות החברה הבת פועלים אינטרנשיונל). בנוסף, כחלק מניהול סיכונים השוק והנזילות מנהלת חטיבת שווקים פיננסיים תיק אגרות-חוב, המורכב מאגרות-חוב ממשלתיות ואגרות-חוב קונצרניות. התיק מנוהל על-ידי צוות מקצועי הנעזר בצוותי תפעול, בקרה ומחקר.



מקורות המגוייסים על-ידי מגזרי הפעילות השונים, "מועברים" מהמגזר אליו משוייך הלקוח למגזר הניהול הפיננסי ובתמורה, מזכה מגזר הניהול הפיננסי את המגזר הרלוונטי, בריבית הסיטונאית אותה קובע אגף נני"ה בגין אותו מקור על-פי מאפייני המקור (קרי על-פי התקופה ומגזר ההצמדה - לפרטים נוספים בדבר אופן קביעת הריבית הסיטונאית, ראה להלן הרחבה בהמשך). מקורות אלו, וכן מקורות אשר מגייס המגזר כמפורט לעיל, מקצה מגזר ניהול פיננסי לשימושי מגזרי הפעילות השונים. בתמורה, מחוייב אותו מגזר בריבית הסיטונאית (לפי מגזר ההצמדה ותקופת השימוש), הנקבעת על-ידי אגף נני"ה.

קביעת הריבית הסיטונאית נעשית על-ידי אגף נני"ה מדווחת ונדונה באופן שוטף אחת לשבוע על-ידי צוות נני"ה. בנוסף לדיון ולניתוח השוטף בצוותי נני"ה, נמסר דיווח אחת לחודש בצוות הנהלה ואחת לרבעון נמסר דיווח בנדון להנהלת הבנק ולדירקטוריון. הריבית הסיטונאית נקבעת, בין היתר, בהתחשב בגורמים הבאים: מחירי השוק בגין מקורות בני השוואה (קרי לפי מגזר ההצמדה והתקופה); עלות גיוס אגרות-החוב ועלות גיוס כתבי ההתייבות של הבנק ותאגידים בנקאיים דומים; תשואות אגרות-חוב ממשלתיות; ריבית בנק ישראל; ונתונים מאקרו כלכליים. בנוסף, בוחנים צוותי נני"ה מידע בדבר: תזרימי הקרן והריבית (Gap Report) של הבנק לפי מועדי שינוי הריבית ולפי מועדי פירעון; חשיפות הריבית של הבנק (רגישות ערך ורגישות הכנסה); VaR של כלל הבנק; עסקות צפויים; יתרות וביצועים יומיים ועוד. הצוותים מקיימים דיון גם בהתייחס למגבלות והפוזיציה הרצויה בהתאם למדיניות הבנק.

### **פעילות בתחום המסחר - חדר עסקות מטבע-חוץ (OTC)**

הבנק נותן ללקוחותיו שירות מקיף בחדרי העסקות, להגנה מפני סיכונים הכרוכים בתנודות בשערי החליפין ובריביות מחד גיסא, ולהשקעה ולניצול התנודות כאמור לעשיית רווחים מאידך גיסא. חדר העסקות בתל-אביב מספק ללקוחותיו שירות במכשירים הפיננסיים השונים (עסקות מסוג ספוט, פורוורד, אופציות, אופציות אקזוטיות, עסקות החלף ומוצרים מובנים) ועל נכסי בסיס שונים (שערי חליפין במטבע-חוץ/מטבע-חוץ, מטבע-חוץ/ש"ח, ריביות שקליות וריביות מטבע-חוץ, מדד מחירים לצרכן, מדדי מניות, סחורות וכו'). ביצוע העסקות עם לקוחות הבנק נעשה בהתאם למסגרות האשראי שהוקצו להם על-ידי בעלי סמכויות האשראי בבנק ועל בסיס מודלים פנימיים של הבנק. המודלים מגדירים את חשיפות האשראי בעסקות המבוצעות בחדר העסקות. בשנים האחרונות קיימת עלייה מתמדת במודעות לפעילויות שמציע חדר העסקות, אשר גררה בעקבותיה גם דרישה למגוון רחב יותר של מוצרים וברמות תחכום גבוהות יותר. כמענה לצרכים אלה, וכדי לשמר את מעמדו כבנק מוביל וחדשני, נוספו לסל המוצרים בארץ מוצרים מורכבים, הכוללים: נגזרים, לרבות אופציות ריבית בשקלים ואופציות אקזוטיות, נגזרי אשראי ומוצרי ריבית מתוחכמים. בנוסף, בשנים האחרונות גבר השימוש במוצרים מובנים, הכוללים פקדון או אגרת-חוב, שתנאי הריבית שלהם נקבעים על-פי תנאי נגזרת כלשהי המשובצת במכשיר החוב.

הבנק פועל כאחד מעושי השוק הראשיים באגרות-חוב ממשלתיות. חדר העסקות מהווה עושה שוק במרבית המוצרים בהם הוא פעיל; הבנק פועל לצד לעסקה מול הלקוח, ולא כמתווך בין הלקוח לצד ג.

### **שירותי ברוקראגי**

בחטיבת שווקים פיננסיים פועלים בנוסף לחדר עסקות מטבע-חוץ, גם שני חדרי מסחר בניירות-ערך: חדר מסחר בניירות-ערך ישראלים וחדר מסחר בניירות-ערך זרים.

בחדר המסחר הישראלי, ניתן שירות ללקוחות מוסדיים וכן ללקוחות פרטיים בעלי פעילות גבוהה. בחדר מסחר ניירות-ערך זרים, ניתן שירות ללקוחות מוסדיים, ללקוחות פרטיים נבחרים וכן גיבוי לפעילות המסחר ליתר לקוחות הבנק.

שלושת חדרי המסחר פועלים בתיאום ומעמידים לרשות לקוחות הבנק מעטפת שירות מקצועית, מתקדמת ויעילה תחת קורת גג אחת.

### **שירותים למנהלי נכסים פיננסיים**

מערך שירות למנהלי נכסים פיננסיים, מאגד בתוכו פעילויות של מתן שירותים שונים למנהלי נכסים פיננסיים: מנהלי קופות-גמל, קרנות השתלמות ופנסיה, מנהלי קרנות נאמנות ומנהלי תיקי השקעות.

פעילות המערך כוללת תפעול הנכסים הפיננסיים האמורים לעיל ומתן שירותים בנקאיים לגופים המנהלים אותם. השירותים כוללים בין השאר שערך נכסים, הפקת דוחות בקרה, הפקת דיווחים לרשויות, ניהול ספרים, ניהול חשבונות וזכויות עמיתים בקופות-גמל, חישוב תשואות.



## מחסומי הכניסה והיציאה העיקריים של המגזר

מחסומי הכניסה העיקריים למגזר הניהול הפיננסי נובעים מהצורך בהשקעות גבוהות במערכות מידע וביכולת לגייס כוח אדם מקצועי בעל רמה גבוהה. בנוסף, היכולת לספק שירותים ללקוחות גדולים נגזרת גם מגודלו היחסי של הבנק ומיכולתו לספק נזילות לתחומי הפעילות השונים. בהתאם לכך, בתחומי פעילות מסוימים ובסוגים מסוימים של עסקות יש יתרונות לגודל.

## תחליפים למוצרים ולשירותים של המגזר והשינויים שחלו בהם

בשנים האחרונות עולה באופן מתמיד רמת התחכום בשווקים הפיננסיים בישראל. מגמה זו בולטת במיוחד בהרחבת סל המוצרים העומדים לרשות המשקיעים והפעילים בשוק, מכשירים סחירים מסוגים שונים ומכשירים נגזרים הופכים להיות נגישים יותר. דוגמאות למכשירים אלה הינן תעודות סל, פיקדונות מובנים, אופציות אקזוטיות, אופציות מעו"ף ועוד.

## תחרות

בכל הקשור לפעילות חדרי העסקות קיימת תחרות ענפה ואינטנסיבית. המתחרים העיקריים הינם ארבע הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל, ובשנים האחרונות גם בנקים זרים, וכן חברות פיננסיות אחרות, המתמחות בתחום.

## לקוחות

המגזר מספק שירותים מגוונים לכלל לקוחות המגזרים האחרים בבנק, בין אם באמצעות סניפי הבנק ומנהלי קשרי הלקוחות ובין אם בקשר ישיר עם לקוחות גדולים. חדר העסקות מקיים פעילות שיווקית מול מוסדות פיננסיים זרים, דבר שהביא להגדלה משמעותית של מחזורי הפעילות מול לקוחות אלה (במיגון המוצרים בהם הבנק משמש "עושה שוק").

## הון אנושי

מספר המשרות הממוצע של עובדי המגזר בשנת 2015 הינו 784 בהשוואה ל-823 משרות בשנת 2014. הירידה במספר המשרות נובעת בעיקר מיישום מהלך התקינה ביחידות ההנהלה הראשית על-פי מתודולוגית "פועלים בדרך הנכונה". מגזר הניהול הפיננסי מוטה כוח אדם מקצועי. בהתאם לכך, קיימת תחרות משמעותית על שירותיהם של עובדים איכותיים; תחרות שבאה הן מהבנקים המקומיים, הן מבנקים זרים, הן מגופים פיננסיים אחרים והן מחברות עסקיות. הדבר בולט במיוחד בתחום חדרי העסקות.

## הסכמי שיתוף פעולה

במהלך העסקים השוטף מקיים הבנק, ובמסגרתו המגזר לניהול פיננסי, קשרים ענפים עם המוסדות הפיננסיים המובילים בעולם. הקשרים העסקיים בין הבנק לגופים אלה בשוקי ההון השונים מושתתים, בין היתר, על הסדרים בינלאומיים סטנדרטיים, כגון: הסכמי מסגרת התומכים בפעילות חדרי העסקות, הסכמים מיוחדים למזעור סיכונים אשראי שמיועדים להגביל את סיכון האשראי בנגזרים (Credit Support Annex) או פעילות באמצעות מסלוקה בינלאומית (CLS), לשם מזעור סיכונים סליקה בעסקות החלף במטבע-חוץ.

## יעדים ואסטרטגיה עסקית

היעדים המרכזיים של המגזר הינם פיתוח הפעילות הפיננסית בשווקים המקומיים והבינלאומיים, וכן המשך הצמיחה בפעילות המקומית. התוכנית האסטרטגית לשנת 2016, כוללת תוכניות עבודה בהן התייחסות לתשתיות, תהליכי עבודה ויעדים כמותיים. התוכנית מושתתת על הרחבת מיגון המוצרים, גידול בבסיס הלקוחות, העמקת פעילות עם לקוחות קיימים ופיתוח פעילות גלובלית הן בתחומי המסחר והן בתחומי הברוקראג'.

התוכנית האסטרטגית מבוססת על הערכות ומשקפת את נקודת המבט הנוכחית של הבנק, ולכן הינה בבחינת מידע צופה פני עתיד. קיימת אפשרות שהתוכנית לא תתממש, או לא תתממש במלואה.

טבלה 45-5: תמצית תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר הניהול הפיננסי

2015	2014**	
		במיליוני ש"ח
		הכנסות ריבית, נטו:
(727)	(503)	מחיצוניים
1,687	1,482	בינמגזרי
792	924	הכנסות מימון שאינן מריבית
1,752	1,903	סך-הכל רווח מימוני, נטו
384	404	עמלות והכנסות אחרות
2,136	2,307	סך ההכנסות
		הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
4	(3)	הוצאות תפעוליות ואחרות:
		מחיצוניים
1,030	1,080	בינמגזרי
(240)	(218)	רווח לפני מסים
1,342	1,448	הפרשה למסים על הרווח
482	641	רווח לאחר מסים
860	807	חלקו של הבנק ברווחים של חברות כלולות לאחר מסים
9	19	רווח (הפסד) נקי:
		לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
869	826	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(3)	69	המיוחס לבעלי מניות הבנק
866	895	
		תשואה להון
36.4%	34.8%	
		יתרה ממוצעת של נכסים
120,639	138,455	מזה: השקעות בחברות כלולות
136	139	יתרה ממוצעת של התחייבויות
104,384	113,583	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון
25,978	27,514	יתרה ממוצעת של נכסי קופות-גמל וקרנות נאמנות <sup>(1)</sup>
90,601	102,347	יתרה ממוצעת של ניירות-ערך
504,054	517,951	מספר משרות ממוצע
823	784	
		יתרת אשראי לציבור, נטו
1,746	1,269	יתרת פיקדונות הציבור
49,427	45,542	

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה ביאור 1.1 (1) בדוחות הכספיים.  
 \*\* סווג מחדש.  
 (1) קופות-גמל המקבלות שירותי תפעול.

## שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק של מגזר הניהול הפיננסי בשנת 2015 הסתכם ב-895 מיליון ש"ח, בהשוואה לרווח של 866 מיליון ש"ח בשנה הקודמת.

הרווח המימוני, נטו, המיוחס למגזר בשנת 2015 הסתכם ב-1,903 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,752 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בשל עלייה ברווחים ממימוש אגרות-חוב ומהשפעת חיסי השקעות בחו"ל בגין שינויים בשערי חליפין. מנגד, חלה ירידה מהתאמות לשווי הוגן של מכשירים נגזרים ובהכנסות מהצמדה למדד עקב ירידה במדד המחירים לצרכן.

העמלות וההכנסות האחרות של המגזר בשנת 2015 הסתכמו ב-404 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-384 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2015 הסתכמו ב-862 מיליון ש"ח בהשוואה ל-790 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע מעלייה בהוצאות מיחשוב.

האשראי לציבור, נטו, ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם בכ-1.3 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-1.7 מיליארד ש"ח בשנה קודמת. פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמו בכ-45.5 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-49.4 מיליארד ש"ח בשנה קודמת. הירידה נבעה בעיקר מקיטון בפיקדונות מלקוחות מוסדיים ועסקיים גדולים.

יתרת הנכסים הכספיים החוץ-מאזניים של לקוחות קבוצת הבנק המיוחסת למגזר נכון ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמה בכ-614.9 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-603.3 מיליארד ש"ח בשנה קודמת. היתרה כוללת החזקות של לקוחות בתיקי ניירות-ערך ובקרנות נאמנות וכוללת יתרת נכסי קופות-גמל המקבלות שירותי תפעול מהבנק.

## אחרים והתאמות

מסגרת זו כוללת את כל הפעילויות האחרות של קבוצת הבנק, אשר אף אחת מהן אינה מגיעה עד כדי מגזר בר-דיווח על-פי הוראות המפקח על הבנקים. פעילות זו כוללת בעיקר: פעילות בכרטיסי אשראי בגין פעילות לקוחות בנקים מחוץ לקבוצה ותיירות נכנסת והכנסות משירותי מחשב לחברות שאוחדו בעבר. בנוסף, התאמות של פעולות בין-מגזריות נזקפות למסגרת זו. הרווח המיוחס לבעלי מניות הבנק של מסגרת זו בשנת 2015 הסתכם ב-66 מיליון ש"ח בהשוואה לסך של 81 מיליון ש"ח בשנה הקודמת.

הרווח מכרטיסי אשראי בגין פעילות לקוחות בנקים מחוץ לקבוצה ומתיירות נכנסת הסתכם בשנת 2015 ב-43 מיליון ש"ח, בהשוואה לסך של 44 מיליון ש"ח בשנה הקודמת.

האשראי ללקוחות של בנקים אחרים, אשר אינם חלק מקבוצת הבנק ואיתם התקשרה קבוצת ישראל כרטיס בהסדר נכון ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם בכ-5.2 מיליארד ש"ח, בהשוואה ל-4.6 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2014.

## פרטים נוספים אודות פעילות במוצרים מסוימים

### כרטיסי אשראי

#### כללי

הפעילויות העיקריות של קבוצת הבנק בתחום כרטיסי האשראי מתבצעות באמצעות חברות הפועלות בתחום אמצעי התשלום תחת קורת גג ניהולית ותפעולית אחת שתכונה להלן בשם "קבוצת ישראל כרטיס". פעילות הליבה של קבוצת ישראל כרטיס הינה הנפקה וסליקה של כרטיסי אשראי מסוג "ישראל כרטיס", מותג פרטי בבעלותה, וכן של כרטיסי אשראי מסוג "מסטרקארד", "ויזה" ו"אמריקן אקספרס" וזאת מכוח הסכמי רישיון.

בחודש יוני 2015 מינו שר האוצר ונגידת בנק ישראל ועדה להגברת התחרותיות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים הניתנים למשקי בית ולעסקים שאינם גדולים (ועדת שטרומ).

ביום 14 בדצמבר 2015 פורסם דוח הביניים של הוועדה, שבמסגרתו הומלץ, בין היתר, להפריד את חברות כרטיסי האשראי מהבנקים הגדולים בתוך 3 שנים ממועד אימוץ מסקנות הוועדה בחקיקה. לפרטים נוספים ראה "שינויים רגולטוריים" להלן.

## הנפקת כרטיסי אשראי

קבוצת ישראלכרט מנפיקה כרטיסים ללקוחות של בנקים איתם התקשרה קבוצת ישראלכרט בהסדר, לרבות הבנק, בנק מזרחי טפחות, הבנק הבינלאומי הראשון, בנק יהב, בנק אוצר החייל, בנק מסד, בנק ירושלים בע"מ, בנק איגוד בע"מ, בנוסף, מנפיקה קבוצת ישראלכרט כרטיסים באופן ישיר ללקוחות ("כרטיסים חוץ-בנקאיים"), שהינם בעיקר חברי מועדוני צרכנים וגופים שונים איתם התקשרה קבוצת ישראלכרט.

לקוחות קבוצת ישראלכרט בתחום ההנפקה הינם לקוחות פרטיים, עובדי תאגידים ותאגידים (ורכש תאגידי הכולל - B2B Business to Business) - העברת תשלומים בין עסקים).

במסגרת פעילות ההנפקה מנפיקה ומתפעלת קבוצת ישראלכרט מגוון מוצרים ושירותים נוספים כגון כרטיסי "אשראי מתגלגל", כרטיסי תדלוק והתקני תדלוק, כרטיסי מתנה, כרטיסי רכש ייעודיים וכרטיסים נטענים. בנוסף, קבוצת ישראלכרט מעניקה אשראי והלוואות לכל מטרה על בסיס מסגרת אשראי בכרטיס, הלוואות לרכישת רכב, אפשרויות מגוונות לפריסת תשלומים ושירותי מידע ואישורים. בנוסף לקבוצת ישראלכרט, בתחום ההנפקה פועלות בישראל כיום שתי חברות כרטיסי אשראי, בשליטה של בנקים: כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן: "כאל") שבשליטת בנק דיסקונט ולאומי קארד בע"מ (להלן: "לאומי קארד") בשליטת בנק לאומי. מספר הכרטיסים ליום 31 בדצמבר 2015 שהונפקו על-ידי קבוצת ישראלכרט הינו 4.7 מיליון כרטיסים בהשוואה ל-4.2 מיליון כרטיסים ליום 31 בדצמבר 2014.

בשנת 2015 הגיע מחזור הפעילות בכרטיסי קבוצת ישראלכרט ל-126.3 מיליארד ש"ח, בהשוואה ל-116.9 מיליארד ש"ח בשנת 2014.

## סליקת כרטיסי אשראי

במסגרת הסכם הנערך לצורך שירותי הסליקה מתחייבת חברת כרטיסי אשראי הסולקת כלפי בתי עסק, בכפוף לקיום תנאי ההסכם ביניהם, לפרוע לבית העסק את החיובים בהם התחייבו כלפיו מחזיקי הכרטיסים הנסלקים על ידה בעת שרכשו טובין או שירות בבית העסק. בנוסף, מציעה קבוצת ישראלכרט לבתי עסק מגוון שירותים פיננסיים נוספים כגון: מתן הלוואות, מקדמות (הקדמת תשלומים בגין עסקות שבוצעו), ניכיון שוברים ושירותים שיווקיים ותפעוליים, ביניהם אפשרות לפריסת תשלומים, תאריכי זיכוי גמישים, מידע ייעודי ומבצעי קידום מכירות.

לקוחות קבוצת ישראלכרט בתחום סליקת כרטיסי האשראי הינם בתי עסק רבים ומגוונים הקשורים עימה בהסכמים, ביניהם גם משרדי ממשלה שונים וכן חברות המספקות לבתי עסק שירותי ניכיון.

תחום הסליקה של כרטיסי האשראי מאופיין בתחרותיות גבוהה מאוד, בין היתר, בעקבות הפעלתו של הממשק המקומי לסליקה צולבת של עסקות בכרטיסי אשראי מסוג מסטרקארד וויזה (בעקבותיו כאל ולאומי קארד החלו לסלוק כרטיסי מסטרקארד וקבוצת ישראלכרט החלה לסלוק כרטיסי ויזה). מיום 15 במאי 2012 פתוח השוק לסליקה צולבת של המותג "ישראלכרט", ובתי עסק יכולים להחליף סולקים במותג זה. התחרות בתחום הסליקה מתמקדת בגיוס בתי עסק חדשים להסכמי סליקה ובשימור בתי עסק הקיימים כלקוחות תחום הסליקה. היבט נוסף של התחרות מתבטא בפיתוח מוצרים ושירותים פיננסיים ותפעוליים לבתי עסק. בנוסף לקבוצת הבנק, בתחום הסליקה פועלות בישראל כיום שתי חברות כרטיסי האשראי, בשליטה של בנקים אשר פורטו לעיל.

## שינויים רגולטוריים

על פי הסדר שבין החברה וחברות כרטיסי האשראי לאומי קארד וכאל שאושר על-ידי בית הדין להגבלים עסקיים ביום 7 במרץ 2012 (להלן: "ההסדר") החל מיום 1 ביולי 2014 ועד לסוף תקופת ההסדר (31 בדצמבר 2018) תעמוד עמלת המנפיק הממוצעת על 0.7%. ההסכם שנחתם בין הצדדים המפרט את תנאי הפעלת הממשק הטכני המשותף, הוגש לממונה לקבלת פטור מאישור הסדר כובל. בחודש אוגוסט 2011 פורסם ברשומות תיקון מספר 18 לחוק הבנקאות רישוי, הקובע, בין היתר, שעל גוף העוסק בסליקת עסקות בכרטיסי חויב לקבל רישיון סליקה. בהמשך, בחודש דצמבר 2013, פרסם הפיקוח על הבנקים את תהליך קבלת רישיון סולק ואת הקריטריונים והתנאים הכלליים לשולט ומחזיק אמצעי שליטה במבקש רישיון סליקה. בחודש נובמבר 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטה מתוקנת של תהליך קבלת רישיון סולק. בטיטה, בין היתר, פורטו דרישות ההון מסולק, וכן נקבעו הוראות שונות בנוגע לאופן החזקת כספים שטרם הועברו לבתי העסק, אבטחת מידע, עבודה בתקן EMV, עמידה בהוראות דין ועוד.

בצד הטייטה הוציא הפיקוח על הבנקים הודעה לעיתונות לפיה, בין היתר: תינתן אפשרות לסולק חדש שקיבל רישיון מבנק ישראל, להתחבר למערכת כרטיסי החיוב באמצעות אירוח על תשתיות סולק קיים, על בסיס הסכם שייחתם ביניהם; גרעין השליטה המינימלי לבעלות בסולק הופחת כמפורט בטייטה המתוקנת; החוסן הפיננסי של בעל השליטה בסולק אף הוא הופחת בהתאם לאמור בטייטה המתוקנת והורחבה רשימת הגופים שיוכלו להרכיב גרעין שליטה בסולק.

בחודש פברואר 2015 פרסם בנק ישראל המלצות וצעדים להרחבת התפוצה והשימוש בכרטיסי חיוב מידי (דביט) בישראל ולהגברת התחרות בתחום כרטיסי החיוב. במסגרת המלצות, בין היתר, יקבע הפיקוח על הבנקים הוראות להפצת כרטיסי חיוב מידי ללקוחות הבנקים וכללים להתחשבות כספית מיידית בעסקות המבוצעות בכרטיסי חיוב מידי ולאופן הצגת פירוט העסקות המבוצעות בכרטיסי. בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים מספר הוראות שמטרתן להביא ליישום ההמלצות האמורות, ובכלל זה לוחות הזמנים ליישום ובחודש אוגוסט 2015 פורסמה ברשומות הוראת שעה, בה הכריזה נגידת בנק ישראל על העמלה הצולבת לעסקות חיוב מידי כעמלה בפיקוח ומחירה נקבע בשיעור של 0.3% מסכום העסקה לתקופה של שנה, החל מיום 1 באפריל 2016.

במקביל לאמור לעיל בנושא כרטיסי חיוב מידי (דביט), בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה להטמעת השימוש בתקן האבטחה EMV, הן בצד ההנפקה והן בצד הסליקה. בהוראה נקבעו, בין היתר, לוחות הזמנים להנפקת כרטיסים תומכי תקן EMV ולחיבור מסופים התומכים בתקן, וכן לכניסתו לתוקף של מנגנון הסטת האחריות מהמנפיק לסולק.

בחודש מאי 2015 הונחה על שולחן הכנסת הצעת חוק פרטית להגברת התחרותיות בתחום האשראי – הפרדת הבעלות בחברות כרטיסי האשראי מהבנקים. בחודש יוני 2015, החליטה ועדת השרים לענייני חקיקה לדחות את הדיון בהצעת החוק עד לאחר פרסום מסקנות ועדת שטרם והגעה להסכמות בין המציעים למשרדי האוצר והמשפטים. בחודש נובמבר 2015 החליטה ועדת השרים לענייני חקיקה לדחות את הדיון בהצעת החוק בשלושה חודשים. הצעת חוק פרטית נוספת בעניין הפרדה בין חברות כרטיסי האשראי לבנקים הונחה על שולחן הכנסת בחודש יוני 2015.

בחודש יוני 2015 מינו שר האוצר ונגידת בנק ישראל ועדה להגברת התחרותיות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים הניתנים למשקי בית ולעסקים שאינם גדולים (ועדת שטרם). על הוועדה להמליץ בנושא הכנסת שחקנים חדשים לתחום זה, לרבות באמצעות הפרדת חברות כרטיסי האשראי מבעלות הבנקים. כן הוטל על הוועדה להמליץ על צעדים משלימים נדרשים ועל הסרת החסמים לכניסת שחקנים והגברת תחרות כאמור. ביום 14 בדצמבר 2015 פורסם דוח הביניים של הוועדה, שבמסגרתו הומלץ, בין היתר: להפריד את חברות כרטיסי האשראי מהבנקים הגדולים בתוך 3 שנים ממועד אימוץ מסקנות הוועדה בחקיקה. לקבוע מגבלות על הגופים הרשאים לרכוש את חברות כרטיסי האשראי, להגביר את התחרות בשוק הסליקה (באמצעות קביעת תנאים מקלים למתן רישיון סליקה, הפחתת העמלה הצולבת לא יאוחר משנת 2018, מעבר מסליקה חודשית ליומית תוך מספר שנים), לאפשר לחברות כרטיסי האשראי המופרדות להשתמש במידע שבידי הנובע מתפעול פעילות ההנפקה ומהסליקה, לחייב את כל הבנקים להפיץ את כל כרטיסי האשראי בתנאים שווים, לאסור על כל הבנקים הגדולים להנפיק כרטיסי אשראי למשך ארבע שנים ולאפשר להם להנפיק כרטיסי דביט, לאפשר לחברות כרטיסי האשראי המופרדות להנפיק כרטיסי אשראי במשותף עם בנקים (שאינם הבנקים הגדולים) או גופים פיננסיים עד לשיעור של 25% מסך מסגרות כרטיסי האשראי שלהן, והשארת הפיקוח על חברות כרטיסי האשראי בידי בנק ישראל. לגבי חלק מההמלצות קיימות דעות שונות של חלק מחברי הוועדה. הוועדה פנתה לציבור שיציג בפניה את עמדותיו בנוגע למסקנות הביניים עד ליום 7 בפברואר 2016. החברה הגישה את עמדתה לוועדה, הוועדה קיימה שימועים במהלך חודש פברואר 2016. בחודש יולי 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת החוק לצמצום השימוש במזומן שפורסם בחודש ינואר 2015 ואושר על-ידי ועדת השרים לחקיקה בחודש מאי 2015, שמטרתו להביא ליישום האמור בדוח הוועדה לבחינת צמצום השימוש במזומן במשק הישראלי, תוך קביעת מגבלות באופן מדורג על שימוש במזומן ובשיקים סחירים על מנת לצמצם את תופעת הכלכלה השחורה בישראל, להיאבק בפשיעה ובהלבנת הון ולאפשר שימוש באמצעי תשלום מתקדמים ויעילים. בין היתר מוקנית בתזכיר החוק סמכות לממונה על הגבלים עסקיים לקבוע שיעורי עמלה צולבת של עסקות בכרטיסי חיוב. הצעת החוק קובעת כי תנאי לתחולתו הוא כי כרטיסי חיוב מידי הינם מוצר זמין בדומה לכרטיסי חיוב נדחה.

בחודש יולי 2015 נכנס לתוקף תיקון לכללי הבנקאות בנוגע לעמלות, לפיו צומצם מספר העמלות הנגבות מבתי עסק קטנים המקבלים שירותי סליקה, על-ידי קביעת תעריפון אחיד של שירותים שכחים בתחום. כמו-כן, בהתאם לתיקון, תוקנו הכללים בנוגע לעמלות הנגבות ממחזיקי הכרטיס, כגון: האחדת הכללים בנוגע לגביית עמלת המרה. בנוסף, החל מחודש יולי 2015 נכנס לתוקף צו המגביל את סכום העמלה המרבי שניתן לגבות בעד שירותי "הודעות או התרעות" וכן צו המגביל את סכום העמלה המרבי בעד שירות הניתן בידי סולק לנותן שירותי ניכיון בעסקות בכרטיסי חיוב.

בחודש אוגוסט 2015 פרסם בנק ישראל דוח ביניים בנושא "שרשרת ביצוע עסקות בכרטיס חיוב" הכולל המלצות להגברת התחרות, היעילות והיציבות בשוק כרטיסי החיוב ושלדברי בנק ישראל צפויות להסיר את החסמים הקיימים בשוק ולאפשר כניסת שחקנים חדשים. בחודש נובמבר 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שנייה ושלישית, במסגרת חוק ההסדרים, את חוק התוכנית הכלכלית לשנים 2015 ו-2016, שבמסגרתו, בין היתר, יכולים גופים חוץ-בנקאיים לגייס הון באמצעות הנפקת תעודות התחייבות לציבור. הגדלת מקורות המימון צפויה, בין השאר, להגביר את יכולת התחרות של הגופים החוץ-בנקאיים אל מול מערכת הבנקאית במתן אשראי למשקי הבית ולעסקים הקטנים והבינוניים, ובכך להוזיל את עלויות האשראי בסקטור האשראי הקמעונאי.

בחודש דצמבר 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטת הוראה בנושא סולקים וסליקת עסקות בכרטיסי חיוב, שבמסגרתה הוסדרו חלק מההוראות הנזכרות לעיל וכן הוסדרו בה נושאים נוספים, בכלל זה: דרישות הון מסולק; הגנה על כספים בסליקה; חובת עמידה בהוראות דין בהתאם לאופי הסולק; העברת כספים בעסקות חיוב מידי (דביט), מנגנון הסטת אחריות, יחסי סולק – בית עסק והשכרת מסופים.

ריבוי הליכי הרגולציה, ככל שיישמו, עלולים להיות בעלי השפעה מהותית לרעה על פעילות החברה, אך בשלב זה לא ניתן להעריך את היקפה.

לפרטים נוספים בנושא שינויים רגולטוריים המתייחסים גם לחברות כרטיסי אשראי, ראה פרק "יוזמות רגולטוריות" בפרק מגזר משקי הבית.

### **פעילויות נוספות**

בנוסף לפעילויות הקשורות בהנפקה ובסליקה של כרטיסי אשראי, כמפורט לעיל, לקבוצת ישראלכרט פעילויות נוספות כדלקמן: פעילות בתחום הבטחת פירעון המחאות וניכיון; הענקת אשראי צרכני שלא באמצעות כרטיס אשראי; ניכיון שוברים באופן ישיר ופעילות בתחום הפקטורינג (ניכיון חייבים).

### **מיזוג חברת ויזה אירופה עם חברת ויזה אינק**

הבנק מחזיק במניות של ויזה אירופה.

ביום 21 בדצמבר 2015 הכריזה Visa inc. על כוונתה לרכוש את ויזה אירופה. עם סגירת העסקה לקראת תום הרבעון השני של שנת 2016 יעביר הבנק את החזקותיו בויזה אירופה. בתמורה לסך של כ-25-20 מיליון אירו, שיתקבל במזומן ובמניות חסומות של Visa inc. בנוסף, בתום 4 שנים ממועד סגירת העסקה בכפוף בין היתר לעמידה במבחני הכנסות עתידיים ובתנאים נוספים, הבנק עשוי לקבל תקבול מותנה בסך של כ-7-6 מיליון אירו במזומן, שיוענק במידה ובתום 4 שנים הבנק ימשיך להיות PRINCIPAL MEMBER. עם השלמת עסקת החלפת המניות מבחינה משפטית (Closing) לקראת תום הרבעון השני של שנת 2016 צפוי הבנק להכיר ברווח לפני מס בסך של כ-25-20 מיליון אירו. הרווח כפוף לשינויים שעשויים לנבוע מערעורים של שאר החברים בויזה אירופה ביחס לחלקם בתמורה. ההכרה ברווח ביחס לתקבול המותנה תידחה עד למועד בו סכום המזומן יהיה קבוע או ניתן לקביעה.

### **תרומת ההכנסות מכרטיסי אשראי**

תרומת ההכנסות מכרטיסי אשראי להכנסות מעמלות, שנכללו במסגרת ההכנסות התפעוליות (לפני ניכוי הוצאות המת"חסות), הסתכמה בשנת 2015 ב-1,725 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,674 מיליון ש"ח בשנת 2014, גידול בשיעור של כ-3.0%.



טבלה 46-5: התפלגות תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים בכרטיסי אשראי לפי מגזרי פעילות

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015								
סך-הכל	תיירות נכנסת ואחרים	מגזר ניהול פיננסי	המגזר העסקי	המגזר המסחרי	מגזר עסקים קטנים	מגזר הבנקאות הפרטית	מגזר משקי הבית	
במיליוני ש"ח								
הכנסות ריבית, נטו:								
214	-	6	-	15	48	20	125	מחיצוניים
10	-	10	-	-	-	-	-	הכנסות מימון שאינן מריבית
224	-	16	-	15	48	20	125	רווח מימוני, נטו
1,725	594	-	9	13	124	356	629	הכנסות מעמלות
1,949	594	16	9	28	172	376	754	סך-הכל הכנסות
38	-	-	-	-	4	13	21	הוצאות בגין הפסדי אשראי
1,392	533	-	5	9	86	254	505	הוצאות תפעוליות ואחרות
519	61	16	4	19	82	109	228	רווח לפני מסים
159	18	5	1	6	25	34	70	הפרשה למסים על הרווח
רווח נקי:								
360	43	11	3	13	57	75	158	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(4)	-	-	-	-	-	(1)	(3)	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
356	43	11	3	13	57	74	155	המיוחס לבעלי המניות בבנק
<b>יתרות ממוצעות</b>								
17,239	4,831	-	122	243	1,374	3,833	6,836	יתרה ממוצעת של נכסים
14,462	-	-	9,979	2,169	2,314	-	-	יתרה ממוצעת של התחייבויות
17,482	-	-	90	157	2,594	5,534	9,107	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון
1,815	544	-	8	12	220	335	696	מספר משרות ממוצע

טבלה 46-5: התפלגות תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים בכרטיסי אשראי לפי מגזרי פעילות (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2014*								
סך-הכל	תירות נכנסת ואחרים	מגזר ניהול פיננסי	המגזר העסקי	המגזר המסחרי	מגזר עסקים קטנים	מגזר הבנקאות הפרטית	מגזר משקי הבית	
במיליוני ש"ח								
הכנסות ריבית, נטו:								
190	-	14	-	16	50	18	92	מחיצוניים
37	-	37	-	-	-	-	-	הכנסות מימון שאינן מריבית
227	-	51	-	16	50	18	92	רווח מימוני, נטו
1,674	576	-	9	14	120	345	610	הכנסות מעמלות
1,901	576	51	9	30	170	363	702	סך-הכל הכנסות
הוצאות בגין הפסדי אשראי								
20	-	-	-	-	2	7	11	הוצאות תפעוליות ואחרות
1,313	514	-	4	9	80	234	472	רווח לפני מסים
568	62	51	5	21	88	122	219	הפרשה למסים על הרווח
165	18	14	1	6	25	36	65	רווח נקי:
403	44	37	4	15	63	86	154	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(5)	-	-	-	-	-	(1)	(4)	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
398	44	37	4	15	63	85	150	המיוחס לבעלי המניות בבנק
<b>יתרות ממוצעות</b>								
16,172	4,620	-	114	228	1,267	3,575	6,368	יתרה ממוצעת של נכסים
14,259	-	-	9,839	2,139	2,281	-	-	יתרה ממוצעת של התחייבויות
16,561	-	-	94	152	2,432	5,271	8,612	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון
1,759	554	-	8	12	112	345	728	מספר משרות ממוצע

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, [ראה ב"אור ד.1 \(1\) בדוחות הכספיים](#).

פעילות קבוצת הבנק בשוק ההון כוללת מגוון פעילויות ושירותים פיננסיים בתחומים שונים: ביצוע פעילות מסחר תפעול וקסטודי בניירות-ערך ישראלים, כולל בתחום המעו"ף (הבנק וכן חברה בת בבעלותו המלאה הינם חברים בבורסה ובמסלוקת הבורסה. לפרטים בדבר שיעבוד אשר נרשם על נכסי הבנק כתנאי לחברותו במסלוקות שונות, [ראה ב"אור 27 בדוחות הכספיים](#)). הבנק פעיל גם בתחום מסחר בניירות-ערך זרים (חבר במסלוקת ה-Euroclear), בתחום מחקר וייעוץ ללקוחות בתחום שוק ההון, מתן שירותים למנהלי נכסים פיננסיים, ניהול הנפקות, ניהול תיקי השקעות בניירות-ערך ובנכסים פיננסיים עבור לקוחות פרטיים, תאגידים, מלכ"רים ומוסדות וכן במתן שירותי נאמנות (כמו-כן לחברה כלולה של הבנק פעילות בתחום החיתום). הפעילויות והשירותים הפיננסיים המפורטים לעיל, מתבצעים בחלקם ישירות על-ידי הבנק ובחלקם על-ידי חברות בנות, אשר כל אחת מהן מתמחה ועוסקת בתחום מוגדר.

### ייעוץ פנסיוני

לבנק רישיון ייעוץ פנסיוני והוא מעסיק יועצים בעלי רישיון ייעוץ פנסיוני. עד כה נחתמו על-ידי הבנק הסכמי הפצה עם כ-16 חברות המנהלות קופות-גמל וקרנות פנסיה.

החל משנת 2013 החל הבנק בפריסת מרכזי ייעוץ פנסיוני ברחבי הארץ. עד כה הוקמו 12 מרכזי ייעוץ. על הבנק, כמו על יתר המפיצים הפנסיונים, חלה חובת שימוש במסלוקת הפנסיונית שהוקמה לשם העברת מידע מקדים על אחזקות הלקוח במוצרים פנסיונים מהגופים המוסדיים ליועצים ולמשווקים הפנסיוניים. הבנק מקושר למסלוקת הפנסיונית וקולט את אחזקות הלקוח במוצרים פנסיונים באמצעות ממשק האחזקות האחד. קיימים קשיים בהענקת הייעוץ הפנסיוני ללקוחות, הנובעים בין היתר, בקושי בקבלת מידע מלא שוטף יעיל מהגופים המוסדיים ומהמעסיקים והעברתו למסלוקה. כמו-כן, בשלב זה, המסלוקה אינה מבצעת העברות כספיות בקשר עם המוצרים הפנסיוניים וקיים קושי בסליקת פעולות כספיות. קושי נוסף נוגע להפצת מוצרי ביטוח. טרם הותקנו תקנות המסדירות את שיעור עמלת הפצה של מוצרי ביטוח ולא נחתמו הסכמים להפצתם. קיים קושי בבחינת מוצרי ביטוח בשל המגוון הרחב של תוכניות הביטוח בשנים השונות והקושי לבצע השוואה ביניהם.

במסגרת התוכנית להגברת התחרות בשוק החיסכון הפנסיוני של משרד האוצר יכנסו, בשנת 2016, לתוקפם תיקוני חקיקה שעדיין לא ברורה השפעתם על הייעוץ הפנסיוני בבנק:

1. העובד רשאי לבחור בכל עת את בעל הרישיון הפנסיוני לצורך מתן ייעוץ/שיווק פנסיוני וביצוע פעולות.
2. נקבעו הנחיות בעניין מסלולי השקעה בקופות-גמל ובכלל זה מסלולים תלויי גיל ומסלולים מתמחים.

להלן תיאור השירותים העיקריים הניתנים על-ידי קבוצת הבנק במסגרת פעילות שוק ההון וכן בדבר חלק מחברות קבוצת הבנק הפעילות בתחום:

### הפצת קרנות השתלמות, קופות-גמל וקרנות פנסיה

הבנק התקשר בהסכמים בדבר הפצה של קרנות השתלמות, קופות-גמל וקרנות פנסיה בין לקוחותיו, והוא זכאי לגבות עמלות הפצה בקשר עם הפצתן בהתאם לקבוע בתקנות.

### הפצת קרנות נאמנות

הבנק התקשר בהסכמים בדבר הפצה של יחידות של קרנות נאמנות בין לקוחותיו, וזאת עם הרוב המכריע של מנהלי קרנות הנאמנות בישראל, והוא זכאי לגבות ממנהלי הקרנות עמלות הפצה בקשר עם פעילות זו, בהתאם לקבוע בתקנות.

### פועלים סהר בע"מ

פועלים סהר בע"מ (להלן: "פועלים סהר"), שהינה חברה בת בבעלות מלאה של הבנק, הינה חברה בבורסה ובמסלוקת הבורסה. החברה מתמחה במתן שירותים לגופים מוסדיים: קרנות פנסיה ותיקות וחדשות, קופות-גמל בנקאיות, קופות-גמל ענפיות, קרנות השתלמות, חברות ביטוח וחברות גופים ציבוריים. החברה נותנת ללקוחות שירותי ברוקראגי בארץ ובח"ל, שירותי מחקר, שירותי משמרת ושירותים נלווים נוספים לרבות שירותים תפעוליים.

## פעילים ניהול תיקי השקעות בע"מ

פעילים ניהול תיקי השקעות בע"מ, שהינה חברת בת בבעלות מלאה של הבנק, עוסקת בניהול תיקי השקעות עבור לקוחות פרטיים, גופים עסקיים, מלכ"רים ואחרים. ניהול ההשקעות עבור לקוחות החברה, הן הישראליים והן הזרים, מתבצע בשוק ההון הישראלי וכן בשוקי ההון בעולם. נכון ליום 31 בדצמבר 2015 ניהלה החברה תיקים בערך כספי של 16.6 מיליארד ש"ח, בהשוואה ל-15.1 מיליארד ש"ח בסוף שנת 2014.

## שירותים למנהלי נכסים פיננסיים

מערך שירות למנהלי נכסים פיננסיים, מאגד בתוכו פעילויות של מתן שירותים שונים למנהלי נכסים פיננסיים: מנהלי קופות-גמל, קרנות השתלמות ופנסיה, מנהלי קרנות נאמנות ומנהלי תיקי השקעות. פעילות המערך כוללת תפעול הנכסים הפיננסיים האמורים לעיל ומתן שירותים בנקאיים לגופים המנהלים אותם. השירותים כוללים בין השאר שיעור נכסים, הפקת דוחות בקרה, הפקת דיווחים לרשויות, ניהול ספרים, ניהול חשבונות וזכויות עמיתים בקופות-גמל, חישוב תשואות. 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 שירות לחברות הניהול של קופות הגמל (למעט חברות הניהול של קופות הגמל שמנוהלות בחברות ביטוח) ולקרנות הנאמנות. סכומי היתרות וכן תוצאות פעילות זו מוצגים במגזר ניהול פיננסי. בסוף שנת 2015 הסתכם היקף הנכסים של קופות הגמל, קרנות ההשתלמות והפנסיה להן מספק הבנק שירותי תפעול בסך של כ-116.4 מיליארד ש"ח, שווי הנכסים של קרנות הנאמנות להן מספק המערך שירותים נלווים לניהול חשבונות בהיקפים שונים הסתכם בסך של כ-70 מיליארד ש"ח.

## שירותים למוסדות פיננסיים

במסגרת ניהול פעילות מול בנקים ומוסדות פיננסיים זרים, הבנק מספק שירותי סאב-קסטודי לבנקים קסטודיאנים מובילים מחו"ל הפעילים בישראל בתחום ניירות-ערך.

## שירותי ברוקראזי

בחטיבת שווקים פיננסיים פועלים בנוסף לחדר עסקות מטבע-חוץ, גם שני חדרי מסחר בניירות-ערך: חדר מסחר בניירות-ערך ישראלים וחדר מסחר בניירות-ערך זרים. בחדר המסחר הישראלי, ניתן שירות ללקוחות מוסדיים וכן ללקוחות פרטיים בעלי פעילות גבוהה. בחדר מסחר ניירות-ערך זרים, ניתן שירות ללקוחות מוסדיים, ללקוחות פרטיים נבחרים וכן גיבוי לפעילות המסחר ליתר לקוחות הבנק. שלושת חדרי המסחר פועלים בתיאום ומעמידים לרשות לקוחות הבנק מעטפת שירות מקצועית, מתקדמת ועילה תחת קורת גג אחת.

טבלה 47-5: התפלגות תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים בשוק ההון לפי מגזרי פעילות

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015						
מגזר משקי הבית	מגזר הבנקאות הפרטית	מגזר עסקים קטנים	המגזר המסחרי	המגזר העסקי	מגזר ניהול פיננסי	סך-הכל
במיליוני ש"ח						
36	849	44	20	55	292	1,296
עמלות והכנסות אחרות						
הוצאות תפעוליות ואחרות:						
62	495	35	-	-	540	1,132
מחיצוניים						
8	167	11	7	32	(225)	-
בינמגזרי						
(34)	187	(2)	13	23	(23)	164
רווח (הפסד) לפני מסים						
(14)	77	(1)	5	10	(10)	67
הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)						
רווח (הפסד) נקי:						
(20)	110	(1)	8	13	(13)	97
המיוחס לבעלי המניות בבנק						
<b>יתרה ממוצעת</b>						
2,842	56,913	3,730	2,193	1,329	102,347	169,354
יתרה ממוצעת של נכסי קופות-גמל וקרנות נאמנות <sup>(1)</sup>						
-	1,093	-	-	-	-	1,093
יתרה ממוצעת של נכסים אחרים בניהול						
2,002	129,524	8,437	14,016	161,797	517,951	833,727
יתרה ממוצעת של ניירות-ערך						
128	1,668	96	57	938	1,463	4,350
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון						

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2014*						
מגזר משקי הבית	מגזר הבנקאות הפרטית	מגזר עסקים קטנים	המגזר המסחרי	המגזר העסקי	מגזר ניהול פיננסי	סך-הכל
במיליוני ש"ח						
33	854	45	20	56	302	1,310
עמלות והכנסות אחרות						
הוצאות תפעוליות ואחרות:						
59	624	39	-	-	520	1,242
מחיצוניים						
9	182	12	6	24	(233)	-
בינמגזרי						
(35)	48	(6)	14	32	15	68
רווח (הפסד) לפני מסים						
(14)	61	(2)	5	13	6	69
הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)						
רווח (הפסד) נקי:						
(21)	(13)	(4)	9	19	9	(1)
המיוחס לבעלי המניות בבנק						
<b>יתרות ממוצעות</b>						
2,866	57,607	4,217	2,559	3,137	90,601	160,987
יתרה ממוצעת של נכסי קופות-גמל וקרנות נאמנות <sup>(1)</sup>						
-	882	-	-	-	-	882
יתרה ממוצעת של נכסים אחרים בניהול						
1,987	118,065	7,830	13,263	161,695	504,054	806,894
יתרה ממוצעת של ניירות-ערך						
132	1,593	97	45	1,068	1,520	4,455
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון						

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה ביאור 1.1 (1) בדוחות הכספיים.  
 (1) קופות-גמל המקבלות שירותי תפעול וקרנות נאמנות לגביהן מעניקה קבוצת הבנק שירותי משמורת.

## כללי – המגזרים הפיקוחיים השונים והקריטריונים לשייך לקוחות לפי מגזרי פעילות פיקוחיים

ביום 3 בנובמבר 2014 פורסם חוזר לתיקון הוראות הדיווח לציבור בנושא מגזרי פעילות פיקוחיים. להלן השינויים העיקריים בהוראות הדיווח לציבור:

- נוספה דרישה לגילוי על "מגזרי פעילות פיקוחיים", בהתאם להגדרות של הפיקוח על הבנקים, המבוססות בעיקרן על סיווג הלקוחות על-פי מחזור הפעילות של הלקוח. מתכונת הגילוי על מגזרי הפעילות הפיקוחיים כוללת את המגזרים הבאים: בנקאות פרטית, משקי בית, עסקים זעירים וקטנים, עסקים בינוניים, עסקים גדולים, גופים מוסדיים וניהול פיננסי.
  - נוספה דרישה לגילוי נפרד על מגזר "ניהול פיננסי".
  - פעילות הבנק בחו"ל תוצג בנפרד תוך הפרדה בין פעילות אנשים פרטיים לבין פעילות עסקית.
- ההוראות שנקבעו בחוזר חלות מהדוחות הכספיים לשנת 2015 בקשר לנתונים מאזניים. יתר הדרישות בקשר לגילויים יחולו החל מהדוחות הכספיים לרבעון הראשון של שנת 2016, למעט הגילוי הנפרד על מגזר ניהול פיננסי שלא יחול בשנים 2015 ו-2016. כמו-כן, נקבעו הקלות לסיווג למגזרים לצורך הצגת מספרי השוואה. ליישום ההוראות לראשונה תהיה השפעה הצגתית על הדוחות הכספיים של הבנק. ביאור 29 הותאם בכדי לכלול את הגילוי החדש בכפוף להוראות המעבר כמפורט לעיל.

## להלן הגדרות ומאפייני מגזרי פעילות הפיקוחיים:

**אנשים פרטיים –** מסווגים למגזרי פעילות לפי תיק נכסים פיננסיים בבנק, כמפורט להלן:

- מגזר הבנקאות הפרטית – אנשים פרטיים אשר היתרה של תיק הנכסים הפיננסיים שיש להם בבנק על בסיס מאוחד (לרבות פיקדונות כספיים, תיקי ניירות-ערך ונכסים כספיים אחרים) עולה על 3 מיליוני ש"ח.
- מגזר משקי בית – כולל אנשים פרטיים, למעט לקוחות הנכללים במגזר בנקאות פרטית.

**לקוחות עסקיים –** מסווגים למגזרי פעילות לפי מחזור הפעילות, כמפורט להלן:

- עסק זעיר – עסק שמחזור פעילותו קטן מ-10 מיליוני ש"ח.
  - עסק קטן – עסק שמחזור פעילותו גדול או שווה ל-10 מיליוני ש"ח וקטן מ-50 מיליוני ש"ח.
  - עסק בינוני – עסק שמחזור פעילותו גדול או שווה ל-50 מיליוני ש"ח וקטן מ-250 מיליוני ש"ח.
  - עסק גדול – עסק שמחזור פעילותו גדול או שווה ל-250 מיליוני ש"ח.
- כאשר מחזור ההכנסות של לקוח עסקי אינו מייצג את היקף הפעילות שלו, פעילות הלקוח העסקי סווגה לפי האמור להלן: כאשר סך החבות של הלקוח העסקי שווה או גדולה מ-100 מיליון ש"ח סווג הלקוח למגזר עסקים גדולים. כאשר סך החבות שלו מתחת ל-100 מיליון ש"ח, התבסס סיווג הלקוח למגזר הפעילות הפיקוחי הרלוונטי על סך הנכסים במאזן של העסק.
- בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בקובץ שאלות ותשובות של בנק ישראל, נקבע כי לקוח עסקי, אשר החבות שלו לבנק עד סך של 300 אלפי ש"ח (לרבות מסגרת אשראי וכו'), ולבנק אין מידע על מחזור הפעילות שלו, יסווג למגזר הפעילות הפיקוחי הרלוונטי לפי סך הנכסים הפיננסיים של הלקוח בבנק (לרבות פיקדונות כספיים, תיקי ניירות-ערך ונכסים כספיים אחרים), כאשר במקום סך הנכסים במאזן הסיווג יעשה לפי סך הנכסים הפיננסיים לאחר הכפלתם במקדם של 10.

**גופים מוסדיים –** כולל קופות-גמל, קרנות נאמנות, קרנות פנסיה, קרנות השתלמות, חברות ביטוח, בהתאם להגדרות המפקח על הבנקים.

**מגזר ניהול פיננסי –** כולל פעילות למסחר, פעילות ניהול נכסים והתחייבויות, פעילות השקעה ריאלית ופעילויות נוספות, כהגדרתן בהוראות המפקח על הבנקים. בהתאם להוראות המעבר לשנת 2015, לא נכללו בביאור גילוי נפרד אודות מגזר הניהול הפיננסי וגילויים אודות אזורים גאוגרפיים ומגזרי פעילות בהתאם לגישת ההנהלה.

**אחר –** לרבות פעילויות שהופסקו, רווחים מיעודות ותוצאות אחרות הקשורות לזכויות עובדים שלא שויכו למגזרי הפעילות האחרים, פעילויות שלא שויכו למגזרים האחרים, והתאמות בין סך-כל הפריטים המיוחסים למגזרים לבין סך-כל הפריטים בדוח הכספי המאוחד.

הגילוי על מגזרי פעילות בבנק מתבסס על שייך הלקוח בפועל ליחידה הארגונית המטפלת, ומבוצע בהתאם לקריטריונים שנקבעו על-ידי הנהלת הבנק (ראה פרק "תיאור עסקי קבוצת הבנק לפי מגזרי פעילות", לעיל). פילוח הלקוחות למגזרי פעילות פיקוחיים מבוסס על הגדרות אחידות שנקבעו על-ידי הפיקוח על הבנקים, כמפורט לעיל. השוני בהגדרות בא לידי ביטוי בעיקר המגזרים הבאים:

- לקוחות פרטיים, עם תיק נכסים פיננסיים בבנק הנמוך מ-3 מיליוני ש"ח, שסווגו למגזר בנקאות בפרטית בגילוי על מגזרי פעילות, סווגו למגזר משקי בית בגילוי על מגזרי פעילות פיקוחיים.
- עסקים זעירים וקטנים, שסווגו למגזרים משקי בית ובנקאות בפרטית בגילוי על מגזרי פעילות, בהתבסס על שיוכם ליחידה הארגונית המטפלת, סווגו למגזרים העסקיים האמורים בהתאם לקריטריונים שפורטו לעיל, בגילוי על מגזרי פעילות פיקוחיים.
- לקוחות עסקיים שסווגו למגזר העסקי או למגזר המסחרי בגילוי על מגזרי פעילות, בהתבסס על שיוכם ליחידה הארגונית המטפלת ועל בסיס השתייכותם לקבוצת חברות, סווגו למגזר עסקים זעירים וקטנים בהתאם לקריטריונים שפורטו לעיל, בגילוי על מגזרי פעילות פיקוחיים.
- גופים מוסדיים שסווגו למגזר עסקי ולמגזר ניהול פיננסי בהתאם לגילוי על מגזרי פעילות, סווגו למגזר גופים מוסדיים בגילוי על במגזרי פעילות פיקוחיים.

#### טבלה 48-5: תמצית נתונים עיקריים של מגזרי פעילות פיקוחיים

ליום 31 בדצמבר 2015													
סך-הכל	פעילות בחו"ל				פעילות בישראל								
	סך פעילות חו"ל	פעילות עסקית	אנשים פרטיים	סך פעילות ישראל	מגזר אחר	מגזר ניהול פיננסי	גופים מוסדיים	עסקים גדולים	עסקים בינוניים	עסקים זעירים וקטנים	מגזר בנקאות פרטית	מגזר משקי הבית	
במיליוני ש"ח													
													יתרת אשראי לציבור ברוטו
<b>282,911</b>	<b>23,293</b>	<b>17,135</b>	<b>6,158</b>	<b>259,618</b>	<b>5,159</b>	-	<b>1,752</b>	<b>61,935</b>	<b>28,578</b>	<b>50,392</b>	<b>3,043</b>	<b>108,759</b>	
<b>5,336</b>	<b>131</b>	<b>101</b>	<b>30</b>	<b>5,205</b>	-	-	-	<b>2,961</b>	<b>492</b>	<b>1,086</b>	<b>5</b>	<b>661</b>	יתרת חובות פגומים
<b>857</b>	-	-	-	<b>857</b>	-	-	-	-	<b>1</b>	<b>132</b>	-	<b>724</b>	יתרת חובות בפיגור מעל 90 יום
<b>321,727</b>	<b>36,277</b>	<b>15,680</b>	<b>20,597</b>	<b>285,450</b>	-	-	<b>43,580</b>	<b>28,797</b>	<b>19,128</b>	<b>41,481</b>	<b>33,938</b>	<b>118,526</b>	יתרת פיקדונות הציבור
<b>345,124</b>	<b>28,254</b>	<b>20,890</b>	<b>7,364</b>	<b>316,870</b>	<b>3,795</b>	<b>25,065</b>	<b>6,548</b>	<b>87,976</b>	<b>44,185</b>	<b>55,543</b>	<b>5,445</b>	<b>88,313</b>	יתרת נכסי סיכון

## 5.5 חברות מוחזקות עיקריות

### כללי

קבוצת הבנק פועלת באמצעות חברות בנות בנקאיות ושאין בנקאיות בישראל ובח"ל. תחומי פעילותן של אותן חברות בנות שאין בנקאיות הינם בתחום הפיננסי, שיווק ותפעול מערך כרטיסי האשראי, פעילות בעסקי נאמנות, הנפקה ומימון ומתן שירותי בנקאות להשקעות.

תרומת החברות המוחזקות לתוצאות הפעילות של הבנק בנטרוך הפרשי שער של החברות הבנות בחו"ל בשנת 2015 הסתכמה ב-508 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-542 מיליון ש"ח בשנת 2014.

השקעת הבנק בחברות המוחזקות ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמה ב-16.6 מיליארד ש"ח, בהשוואה ל-16.4 מיליארד ש"ח בסוף שנת 2014.

### חברות בת בישראל

להלן סקירה על חברות עיקריות:

#### קבוצת ישראל

הקבוצה כוללת את החברות: ישראל בטע"מ, פועלים אקספרס בע"מ, יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ, ישראל בטע"מ, ישראל בטע"מ, ישראל בטע"מ (נכסים) 1994 בע"מ, צמרת מימונים בע"מ וגלובל פקטורינג בע"מ. חברות אלו מהוות את פעילות הבנק בתחום כרטיסי האשראי. פעילות הליבה של קבוצת ישראל הינה הנפקה, סליקה ומימון של כרטיסי אשראי מסוג "ישראלט", מותג פרטי בבעלותה, וכן של כרטיסי אשראי מסוג "מסטרקרד", "ויזה" ו"אמריקן אקספרס" וזאת מכוח הסכמי רישיון. בנוסף, לקבוצה פעילויות בתחומים: הענקת אשראי צרכני שלא באמצעות כרטיס אשראי, הבטחת פירעון המחאות וניכיון המחאות, ניכיון שוברים באופן ישיר ופעילות בתחום הפקטורינג (ניכיון חייבים).

הרווח הנקי של קבוצת ישראל, הסתכם בשנת 2015 ב-291 מיליון ש"ח בהשוואה ל-337 מיליון ש"ח בשנת 2014, קיטון בשיעור של כ-13.6%. הרווח הנקי בשנת 2014, כלל רווח בסך 9 מיליון ש"ח ממכירת מניות Mastercard Inc אשר בוצעה במהלך הרבעון הראשון של שנת 2014.

תרומת קבוצת ישראל לתוצאות הפעילות של הבנק, לאחר מסים, בשנת 2015 הסתכמה ב-282 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-327 מיליון ש"ח בשנת 2014.

סך השקעת הבנק בקבוצת ישראל הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2015 ב-2,743 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-2,461 מיליון ש"ח בסוף שנת 2014.

תשואת הרווח הנקי להשקעה של קבוצת ישראל הסתכמה ב-10.75% בחישוב שנתי, בהשוואה ל-14.21% בשנת 2014. לפרטים נוספים בנושא שינויים רגולטוריים ראה פרק "פרטים נוספים אודות פעילות במוצרים מסוימים" לעיל. לפרטים בנוגע לסוגיות רגולטוריות שונות, ראה ביאור 26 ג' בדוחות הכספיים.

#### קבוצת פועלים שוקי הון והשקעות - החזקות בע"מ

קבוצת פועלים שוקי הון בע"מ (להלן: "פועלים שוקי הון") פעלה בשנת החשבון בשלושה תחומים עיקריים: השקעה בתחום קרנות הון והשקעות ישירות, פעילות בנקאות להשקעות בארץ ובח"ל, ופעילות ברוקר-דילר בארצות-הברית.

במסגרת פעילות ההשקעה בקרנות הון (Private Equity) משקיעה פועלים שוקי הון בקרנות הון הפעילות במגוון סקטורים כולל: תשתיות, buyout אנרגיה אלטרנטיבית וכו'. בנוסף, פועלים שוקי הון ממשיכה לעסוק בניהול של קרנות הון סיכון על-פי היתר שניתן לה מבנק ישראל. פועלים שוקי הון משקיעה גם בחברות במגוון סקטורים כולל: תעשייה, פינטק וכו'.

במסגרת פעילותה בתחום הבנקאות להשקעות מעמידה פועלים שוקי הון מגוון שירותים הכוללים: ייעוץ פיננסי ואסטרטגי למיזוגים ורכישות וליווי חברות בהשקעות שונות בארץ ובח"ל וייעוץ לגיוס הון ציבוריים ופרטיים בחו"ל. בנוסף, פועלים שוקי הון מחזיקה בפועלים אי.בי.אי (שיעור החזקות 18.93%), העוסקת במתן שירותי ייעוץ, חיתום וניהול הנפקות ציבוריות בישראל ובגיוסי הון בדרך של הנפקות פרטיות.

פעילות הברוקר-דילר בארצות-הברית בוצעה בשנים האחרונות באמצעות חברה בת בבעלות מלאה HSU (Hapoalim Securities USA Inc). בחודש דצמבר 2015 הוחלט על צמצום ניכר בפעילותה של HSU.



תרומת פועלים שוקי הון לתוצאות הפעילות של הבנק בשנת 2015 הסתכמה בהפסד בסך של 10 מיליון ש"ח, הכולל תרומה שלילית בסך של 52 מיליון ש"ח כתוצאה מצמצום פעילותה בחברת HSU בתחום השווקים המתעוררים וה-Fixed income. בשנת 2014 תרומת פועלים שוקי הון לתוצאות הפעילות של הבנק הסתכמה ברווח בסך של 43 מיליון ש"ח. השקעת הבנק בפועלים שוקי הון הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2015 ב-853 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-863 מיליון ש"ח בסוף שנת 2014.

## פעילות קבוצת הבנק בחו"ל

### כללי

הפעילות הבינלאומית של קבוצת הבנק מתבצעת באמצעות חברות בנות בנקאיות, חברות פיננסיות, סניפי הבנק בחו"ל ונציגויות. פעילות הבנק בחו"ל מתמקדת במגזר הבנקאות הפרטית ובמגזר העסקי. בנוסף, לבנק פעילות במגזר משקי הבית ובמגזר המסחרי, בתורכיה ובקזחסטן. במסגרת פעילותו הבינלאומית מקיים הבנק קשרים עם בנקים כתבים ברחבי העולם. הפעילות מול בנקים כתבים אלה כוללת מסחר באמצעות חדרי עסקות, שיתוף פעולה בסחר חוץ ובמימון סחר בינלאומי, מימון פרויקטים, סליקת תשלומים ושירותים בתחום שוק ההון (ראה פרק "חשיפת אשראי למוסדות פיננסיים זרים"). במסגרת פעילות הבנקאות הפרטית מספק הבנק ללקוחותיו בעלי עושר פיננסי בחו"ל שירותים ומוצרים מתקדמים ומקצועיים, הכוללים מוצרי השקעה וניהול נכסים גלובלי. פעילות המגזר העסקי בחו"ל כוללת מתן אשראי ללווים מקומיים וזרים, וכן השקעות באגרות-חוב. הפעילות במגזר משקי הבית ובמגזר המסחרי בשווקים מתעוררים ממוקדת בפעילות בנק פוזיטיב בתורכיה ובבנק פוזיטיב בקזחסטן. בנושא הסכם מכירת החזקות הבנק בבנק פוזיטיב בקזחסטן ראה להלן. הדגש המרכזי באסטרטגיית הבנק מכוון לפעילות הבנקאות המסחרית בניו-יורק ולפעילות הבנקאות הפרטית הבינלאומית (Global Private Banking). הבנק שואף להמשיך להרחיב את מעטפת השירות ולשפר את יכולותיו בתחום המוצרים, השיווק והשירות ללקוחות.

### מגבלת חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על הפעילות הבינלאומית

להלן יתוארו בקצרה מגבלות עיקריות שחלות על הפעילות הבינלאומית:

#### פיקוח רגולטורי בחו"ל

בנוסף לכללים ולמגבלות המוטלים על-ידי בנק ישראל על הפעילות הבינלאומית של קבוצת הבנק, הן מכוח חקיקה ונהלים והן מכוח הוראות בהיתרים הניתנים על-ידי בנק ישראל בעת רכישת חברות בנות ו/או פתיחת סניפים בחו"ל, פעילות המגזר הבינלאומי במדינות השונות כפופה לתקנות רלוונטיות לאופי הפעילות של הקבוצה במדינות בהן מתקיימת פעילות עסקית (cross border regulations) ולפיקוח רגולטורי מצד רשויות שלטוניות שונות במדינות בהן פועלות שלוחות הבנק בחו"ל, הכוללות דרישות של הון, החזקת נכסים נזילים, ציות ואיסור הלבנת הון וכיוצא בזה.

#### עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים

במהלך שנת 2011 מסרו רשויות שוויץ לבנק הפועלים (שוויץ) בע"מ (להלן: "הפועלים שוויץ"), כי כמה בנקים שוויצריים ובהם הפועלים שוויץ נחקרים על-ידי רשויות של ארצות-הברית, ככל הידוע בקשר עם חשד או חשש לסיוע ללקוחות אמריקאים בהעלמת מס מרשויות ארצות-הברית. לא נמסרו פרטים או נסיבות המתייחסים לפועלים שוויץ עצמו בקשר עם החקירה.

לפי בקשת רשויות שוויץ, מסרו אותם בנקים מידע סטטיסטי אודות עסקיהם עם לקוחות אמריקאים לרשויות שוויץ, על מנת שיעבירו אותו לרשויות ארצות-הברית. במסגרת זו, מסר בנק הפועלים שוויץ במחצית השנייה של שנת 2011 מידע סטטיסטי לרשויות שוויץ, מבלי למסור פרטים מזיהם על הלקוחות, כגון שמות הלקוחות. הפועלים שוויץ שיתף וממשיך לשתף פעולה עם רשויות שוויץ ופועל על-פי הוראות הדין החלות עליו.

ביום 29 באוגוסט 2013 פורסם כי שלטונות ארצות-הברית ושווייץ הגיעו להסדר ("ההסדר השווייצרי"), לפיו בנקים שווייצריים אשר יבחרו להצטרף להסדר השווייצרי יעמדו בתנאיו (ביניהם, תשלום קנס, מסירת מידע נרחב אודות החשבונות של לקוחותיהם האמריקאים, אודות כספים שהתקבלו מבנקים אחרים ועוד), לא יעמדו לדן בארצות-הברית בקשר עם עניינים המהווים חלק מהסדר זה. ההסדר השווייצרי מגדיר "קטגוריה 2" כקטגוריה שמתייחסת לבנקים שאינם נתונים לחקירה ושיכולים להצטרף להסדר ולחתום על הסכם אי העמדה לדן (Non-Prosecution Agreement). משרד המשפטים האמריקאי פרסם, כי ההסדר השווייצרי לא יחול על 14 בנקים שווייצריים, אשר לגבי פעילותם הינו מנהל חקירה. לפיכך, גם הפועלים שווייץ אינו נכלל בהסדר השווייצרי וביום 29 באוגוסט 2013 הודיע משרד המשפטים האמריקאי במכתב לבא כוחו של הפועלים שווייץ, כי הוא לא ייכלל בו בהיותו נתון לחקירה. במכתב האמור לא פורטו טענות או דרישות כלשהן.

מאז שנת 2011 ועד לתום שנת 2014, למעט מספר שיחות טלפון בין נציגי רשויות בארצות-הברית לבין נציגי הבנק ובאי כוחו בארצות-הברית, לא התקיימו פגישות או שיחות בין נציגי הרשויות בארצות-הברית ובין הבנק והפועלים שווייץ או באי כוחם, בהקשרים הנוגעים לחקירה כנגד הפועלים שווייץ ו/או לפעילות הבנקאית של גורמים אחרים בקבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים.

בתחילת שנת 2015 קיימו נציגי הבנק מספר פגישות עם נציגים של מחלקת השירותים הפיננסיים של מדינת ניו-יורק (New York Department of Financial Services) (ה-NYDFS) ועם נציגים בווישינגטון של משרד המשפטים של ארצות-הברית (Department of Justice) (ה-DOJ) וכן נפגשו עם נציגי ה-Federal Reserve בניו-יורק. במסגרת זו, הודיעו הרשויות האמריקאיות לנציגי הבנק על חקירה המתנהלת נגד קבוצת הבנק ונמסרו צווי גילוי מסמכים ובקשות שונות למידע וחומרים. פניות נוספות לאיסוף ומסירת מידע וחומרים נוספים נתקבלו במרוצת שנת 2015 ובחודשים ינואר ופברואר 2016. הבנק, באמצעות נציגו, מסר ומסר ל-DOJ ול-NYDFS מידע וחומרים שונים בדבר פעילות קבוצת הבנק מול לקוחות אמריקאים. הבנק, באמצעות נציגו, ממשיך לעמוד בקשר ולשתף עמם פעולה ונציגי הבנק צפויים להמשיך ולהיפגש עם נציגי הרשויות. במהלך התקופה שחלפה משנת 2011 נעזרת קבוצת הבנק ביועצים משפטיים חיצוניים מארצות-הברית, שווייץ וישראל ובוצעו בדיקות פנימיות בקשר לפעילות בנקאית מול לקוחות אמריקאים. הבנק ממשיך וצפוי להמשיך לערוך בדיקות פנימיות, בין השאר, על מנת להשלים את איסוף המידע והחומרים אשר נדרשו ונדרשים, מעת לעת, על-ידי הרשויות בארצות-הברית, ככל שהדבר ניתן ובגבולות הדין. הבנק מעריך שרוב החומר שהתבקש הבנק להעביר עד כה הועבר לרשויות האמריקאיות וניתן להניח שבמרוצת השנה יתקיימו איתן דיונים ביחס לחומרים. ביום 27 בינואר 2016 הודיע משרד המשפטים האמריקאי כי נחתם ההסכם האחרון עם הבנקים הנמנים על קטגוריה 2 שבהסדר השווייצרי. בהודעתו ציין עוד משרד המשפטים האמריקאי כי בסך-הכל נחתמו כ-80 הסכמים עם בנקים שווייצרים בהתאם לקטגוריה 2 שבהסדר השווייצרי. מנעד השונות בין הבנקים השווייצרים, ההסכמים השונים שנחתמו ביניהם לבין משרד המשפטים האמריקאי והחייבים והקנסות שהושטו במסגרתם הוא רחב מאוד, כפי שניתן ללמוד מהפרסומים הפומביים של משרד המשפטים האמריקאי בהקשר זה. במרוצת הזמן חתם משרד המשפטים האמריקאי גם על הסדרים עם בנקים שאינם נמנים על קטגוריה 2. גם הסדרים אלה שונים זה מזה וגם ביחס אליהם ניתן פרסום פומבי על-ידי משרד המשפטים האמריקאי. חלק מבנקים אלה שילמו קנסות גם לרשויות אמריקאיות אחרות.

בשלב זה, בשים לב לכך שנכון למועד הדיווח הרשויות האמריקאיות לא הפנו כנגד הבנק טענות קונקרטיות, בשים לב לכך שקבוצת הבנק אינה מנהלת משא ומתן עם הרשויות האמריקאיות ובשים לב לכך שלא ניתן ללמוד גזירה שווה בין ההסדרים שנחתמו בין בנקים שונים לבין משרד המשפטים האמריקאי כאמור לעיל (ובכלל זה אירועי ותוצאות בנק לאומי לישראל בע"מ בהקשר זה, השונים משל הבנק) וגם לאור חוות דעת משפטיות ואי הוודאות הנובעת מכל אלה, אין ביכולתו של הבנק להעריך את היקף החשיפה בנושא זה. על אף האמור לעיל המפקח על הבנקים, לאחר שבחן את הנסיבות ומטעמי שמרנות חשבונאית, הורה לבנק במהלך 2014 לכלול בדוחות הכספיים הפרשה בגין האמור (שאלמלא הוראת המפקח על הבנקים לא הייתה נכללת בדוחות מהטעמים האמורים לעיל) ובהמשך הורה לתת לה גילוי בדוח השנתי לשנת 2014. לפיכך, הדוחות הכספיים כוללים הפרשה בסכום בשקלים חדשים השווה לכ-50 מיליון דולר ארצות-הברית. על-פי הוראת המפקח על הבנקים חושב סכום ההפרשה הנ"ל על בסיס אומדן של הסכום שהיה כנראה על הפועלים שווייץ לשלם לשלטונות ארצות-הברית לפי הנוסחה הקבועה בהסדר השווייצרי, אילו היה נכלל הפועלים שווייץ בקטגוריה 2 שלפי ההסדר השווייצרי, זאת הגם שההפרשה האמורה מתייחסת לקבוצת הבנק בכללותה ואפשר שנכוח אי הוודאות הקיימת, כאמור לעיל, שהתוצאות בסופו של דבר יהיו שונות באופן מהותי מסכום ההפרשה עליו הורה המפקח על הבנקים.

## חקירת הבנק בקשר עם בכירים בארגון הכדורגל הבינלאומי (FIFA)

ביום 27 במאי 2015 פרסם משרד המשפטים האמריקאי את דבר קיומו של כתב אישום, שהוגש לבית המשפט הפדרלי בניו-יורק, נגד 14 בכירים בארגון הכדורגל הבינלאומי (FIFA), בקשר לחשדות לביצוע עבירות שוחד, תרמית ועבירות קשורות. על-פי האמור בכתב האישום, חלק מהנאשמים ניהלו חשבונות בקבוצת הבנק. בנסיבות אלה, מקיימת קבוצת הבנק בדיקות פנימיות בקשר עם חשבונות הנוגעים לחקירה.

בחודש ספטמבר 2015 נודע לבנק, כי רשויות אמריקאיות חוקרות גם את מעורבותם של בנקים שונים, ובהם קבוצת הבנק, בנושא זה. הבנק מקיים מגעים עם רשויות אלה, משתף אתן פעולה בחקירה תוך המצאת מידע ומסמכים, בהתאם לדינים הרלוונטיים. בשלב מקדמי זה, אין ביכולתו של הבנק להעריך את היקף החשיפה בנושא זה.

## תמצית הדוחות הכספיים המצרפיים של הפעילות הבינלאומית

תמצית הדוחות הכספיים של הפעילות הבינלאומית המוצגת להלן כוללת את שלוחות הבנק בחו"ל אשר פעילות באחד או יותר מהתחומים הבאים: מתן אשראי, גיוס פיקדונות, הנפקת אגרות-חוב או כתבי התחייבות וניהול נכסי לקוחות. בנוסף, נכללת פעילות המרכז לבנקאות פרטית בינלאומית בישראל.

### א. טבלה 49-5: מאזן שלוחות הבנק בחו"ל\*\*

יתרה ליום 31 בדצמבר		
2014	2015	
		במיליוני דולר
<b>נכסים</b>		
8,851	<b>7,387</b>	מזומנים ופיקדונות בבנקים
2,102	<b>1,971</b>	ניירות-ערך
1	-	ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר
5,371	<b>5,937</b>	אשראי לציבור, נטו
-	<b>50</b>	אשראי לממשלות
30	<b>24</b>	בניינים וציוד
96	<b>50</b>	נכסים בגין מכשירים נגזרים
131	<b>70</b>	נכסים אחרים
16,582	<b>15,489</b>	סך-כל הנכסים
<b>התחייבויות והון</b>		
8,421	<b>9,297</b>	פיקדונות הציבור
6,132	<b>4,418</b>	פיקדונות מבנקים
20	<b>20</b>	פיקדונות הממשלה
11	<b>21</b>	ניירות-ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר
625	<b>497</b>	אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים
143	<b>111</b>	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
*231	<b>149</b>	התחייבויות אחרות
*15,583	<b>14,513</b>	סך-כל ההתחייבויות
53	<b>34</b>	זכויות שאינן מקנות שליטה
*946	<b>942</b>	אמצעים הוניים***
16,582	<b>15,489</b>	סך-כל ההתחייבויות וההון

\* יישום למפרע - לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, [ראה ב"אור ד"1 \(1\) בדוחות הכספיים](#).

\*\* מאזן הפעילות הבינלאומית מבוסס על נתוני השלוחות ומתורגם לדולר ארצות-הברית, לאחר ביצוע התאמות לכללי החשבונאות המיושמים על-ידי הבנק תוך ביצוע התאמות בגין יתרת עודף עלות הרכישה על ההון של השלוחות וייחוס חלקם של בעלי הזכויות שאינן מקנות שליטה.

\*\*\* כולל הון מחושב בסך של 288 מיליון דולר (31 בדצמבר 2014: בסך של 262 מיליון דולר) עבור סניפי הבנק שאינם חברות. ההון המחושב, כולל את סכומי הפיקדונות המקוריים שהופקדו בסניפי הבנק בתוספת רווחים או בניכוי הפסדים שנרשמו עד לתאריך המאזן, לרבות התאמות מהצגת ניירות-ערך זמינים למכירה לפי שוים ההון וקרן הון התאמות של התחייבויות בגין הטבות לעובדים.

**ג. טבלה 50-5: נכסי לקוחות בשלוחות הבנק בחו"ל**

יתרה ליום 31 בדצמבר		
2014	2015	
במיליוני דולר		
9,046	<b>9,794</b>	פיקדונות הציבור, אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים
9,448	<b>10,661</b>	נכסי לקוחות (חוץ-מאזני)
18,494	<b>20,455</b>	סך-הכל

**ג. טבלה 51-5: רווח והפסד ותרומת שלוחות הבנק בחו"ל\***

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
**2014	2015	
במיליוני דולר		
169	<b>147</b>	רווח מימוני, נטו
21	<b>(3)</b>	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
148	<b>150</b>	רווח מימוני, נטו, לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי
163	<b>135</b>	עמלות והכנסות אחרות
264	<b>258</b>	הוצאות תפעוליות ואחרות
47	<b>27</b>	רווח לפני מסים
23	<b>28</b>	הפרשה למסים על הרווח
רווח (הפסד) נקי:		
24	<b>(1)</b>	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
4	<b>6</b>	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
28	<b>5</b>	המיוחס לבעלי המניות בבנק

\* מבוסס על תוצאות השלוחות בחו"ל ומתורגם לדולר ארצות-הברית, לאחר ביצוע התאמות לכללי החשבונאות המיושמים על-ידי הבנק; הפחתת עודף עלות הרכישה על ההון של השלוחות, ייחוס חלקם של בעלי מניות חיצוניים בתוצאות החברות המאוחדות והשלמה למס הנוסף החל על הבנק בישראל.

\*\* הוצג מחדש ויישום למפרע. לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, [ראה ביאור ד.1 \(1\) בדוחות הכספיים](#).

מטבע הפעילות של החברות המאוחדות בחו"ל, מוגדר בהתאם להוראות המפקח על הבנקים (לפרטים נוספים [ראה ביאור ג.1 \(2\)](#)) בדוחות הכספיים (לשנת 2015). בהתאם לכך, הפרשי השער בגין ההשקעה בבנק הפועלים שווים נזקפים ישירות להון, במסגרת "התאמות מתרגום דוחות כספיים", נטו מהשפעת הגידור. ביחס ליתר החברות, הבנק מגדר מבחינה כלכלית את חשיפות המטבע האמורות והפרשי השער נזקפים לדוח רווח והפסד.

השקעות הבנק בשלוחות העיקריות בחו"ל הסתכמו ביום 31 בדצמבר 2015 בסך של 3,682 מיליון ש"ח לעומת 3,626 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2014.

תוצאות הפעילות של השלוחות העיקריות בחו"ל בשנת 2015, הסתכמו לרווח של כ-11 מיליון ש"ח (95 מיליון ש"ח כולל הפרשי שער) לעומת רווח של כ-129 מיליון ש"ח (208 מיליון ש"ח כולל הפרשי שער) בשנת 2014.

טבלה 5-52: נתונים על ההשקעה בשלוחות העיקריות ותרומתן לרווח הנקי של הבנק

31 בדצמבר 2015			
תשואה בשנת 2015 <sup>(3)</sup>	תרומה בשנת 2015 בנטרוול הפרשי שער <sup>(2)</sup>	יתרה ליום 31 בדצמבר 2015 <sup>(1)</sup>	
במיליוני ש"ח			
9.6%	95	1,108	סניפי ארצות-הברית <sup>(4)</sup>
2.1%	34	1,676	Bank Hapoalim (Switzerland) Ltd.
(16.5%)	(68)	328	בנק פוזיטיף**
(6.2%)	(12)	237	Banque Hapoalim (Luxembourg) S.A.
(9.6%)	(38)	333	אחרים
0.3%	11	3,682	סך-הכל

31 בדצמבר 2014			
תשואה בשנת 2014 <sup>(3)</sup>	תרומה בשנת 2014 בנטרוול הפרשי שער <sup>(2)</sup>	יתרה ליום 31 בדצמבר 2014 <sup>(1)</sup>	
במיליוני ש"ח			
*9.4%	*71	*878	סניפי ארצות-הברית <sup>(2)(4)</sup>
3.5%	56	1,645	Bank Hapoalim (Switzerland) Ltd.
(7.3%)	(37)	495	בנק פוזיטיף
(12.2%)	(12)	153	Banque Hapoalim (Luxembourg) S.A.
5.2%	21	456	אחרים
3.6%	129	3,626	סך-הכל

- \* הוצג מחדש ויישום למפרע. לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה [ביאור 11](#) בתמצית הדוחות הכספיים.
- \*\* כולל הפסד ממכירת קזחסטן בסך של 22 מיליון ש"ח (כ-17 מיליון לירות תורכיות). לפרטים נוספים ראה [פרטים על בנק פוזיטיף בהמשך הפרק](#).
- (1) יתרת ההשקעה בחברות הבנות מוצגת לאחר התאמתה לכללי החשבונאות המיושמים בבנק.
- (2) תרומת השלוחות בחו"ל מורכבת מהרווח הנקי, מתורגם לש"ח, תוך ביצוע התאמות בגין הפחתת עודפי העלות על ההשקעה בגין השלוחות האמורות וייחוס חלקם של בעלי מניות חיצוניים ברווח של חברות מאוחדות בחו"ל, בניכוי השלמה לשיעור המס הסטטוטורי החל בישראל בסך 29 מיליון ש"ח (תקופה מקבילה אשתקד: 67 מיליון ש"ח).
- (3) תשואת החברות מחושבת על-ידי חלוקת תרומת החברות הבנות, בניכוי הפרשי שער, בהשקעה הממוצעת.
- (4) יתרת ההשקעה בסניפי הבנק בחו"ל מבוססת על ההון המחושב של הסניפים, הכולל את סכומי הפיקדונות המקוריים שהופקדו בסניפי הבנק בתוספת רווחים או בניכוי הפסדים שנרשמו עד לתאריך המאזן, לרבות התאמות מהצגת ניירות-ערך זמינים למכירה לפי שוויים ההוגן.

טבלה 53-5: פירוט הרווח הנקי (הפסד) בשלוחות העיקריות לאחר התאמתו לכללי החשבונאות המיושמים בבנק (במטבע מקומי)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2014	2015
השינוי		
במיליונים		
סניפי ארצות-הברית - דולר*	**29.5	<b>38.8</b>
Bank Hapoalim (Switzerland) Ltd - פרי"ש	20.8	<b>11.2</b>
בנק פוזיטיף - לירה תורכית***	(27.8)	<b>(77.8)</b>
Banque Hapoalim (Luxembourg) S.A - דולר	(3.4)	<b>(3.2)</b>
שלוחות אחרות - דולר	5.0	<b>(10.6)</b>
	(9.6)	
	(50.0)	
	0.2	
	(15.6)	

\* בסניפי ארצות-הברית - הנתונים הינם לפני מס מקומי.  
 \*\* הוצג מחדש ויישום למפרע. לפרטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, [ראה ביאור 1ב](#) בתמצית הדוחות הכספיים.  
 \*\*\* כולל הפסד ממכירת קזחסטן בסך של 22 מיליון ש"ח (כ-17 מיליון לירות תורכיות). לפרטים נוספים [ראה פרטים על בנק פוזיטיף בהמשך הפרק](#).

**פעילות הבנקאות הפרטית הגלובלית של קבוצת הבנק**

במסגרת זו מספקת קבוצת הבנק ללקוחותיה הפרטיים המנהלים את חשבונותיהם בסניפי קבוצת הבנק בחו"ל וכן במרכז לבנקאות פרטית בתל-אביב, שירותים מקצועיים ומוצרים מתקדמים, הכוללים מוצרי השקעה וניהול נכסים גלובלי. הפעילות פרוסה כיום בישראל, אירופה, ארצות-הברית, אמריקה הלטינית, קנדה ואסיה, וזאת, בין היתר, באמצעות מוקדי פעילות הכוללים חברות בנות בנקאיות, סניפים, חברות בנות לניהול נכסים ונציגויות.

להלן פרטים על סניפי הבנק וחברות הבנות העיקריות בחו"ל הפועלים בתחום הבנקאות הפרטית:

**Bank Hapoalim (Switzerland) Ltd** (הפועלים שוויץ)

חברה בת בנקאית (בבעלות מלאה של הבנק) העוסקת בעיקר במתן שירותי בנקאות פרטית באמצעות שלושה סניפים: שניים בשוויץ, בציריך ובגינבה ואחד בלוקסמבורג. כמו-כן, פועל הבנק באמצעות חברות ליעוץ השקעות בהונג קונג, בישראל ונציגויות בישראל וברוסיה.

הרווח הנקי של הפועלים שוויץ הסתכם בשנת 2015 בכ-11 מיליון פרנק שוויצרי בהשוואה לכ-21 מיליון פרנק שוויצרי בשנת 2014. הקיטון ברווח נובע מקיטון בהכנסות מעמלות, גידול בהוצאות התפעוליות והוצאות המס אשר קוזזו על-ידי גידול בהכנסות מימון שאינן מריבית ובעיקר התאמות חיוביות לשווי הוגן של מכשירים פיננסיים נגזרים.

תרומת הפועלים שוויץ בנטרול הפרשי שער ולאחר השלמת מס בישראל לתוצאות הפעילות של הבנק בשנת 2015 הסתכמה ב-34 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-56 מיליון ש"ח בשנת 2014.

סך-כל ההון של הפועלים שוויץ ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם בכ-427 מיליון פרנק שוויצרי בהשוואה לכ-419 מיליון פרנק שוויצרי בסוף שנת 2014.

סך-כל המאזן של הפועלים שוויץ ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם לכ-4,051 מיליון פרנק שוויצרי וזאת לעומת כ-3,812 מיליון פרנק שוויצרי בסוף שנת 2014.

סך האשראי של הפועלים שוויץ ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם בכ-1,308 מיליון פרנק שוויצרי בהשוואה לכ-1,487 מיליון פרנק שוויצרי בסוף שנת 2014.

סך פיקדונות הציבור של הפועלים שוויץ ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמו בכ-3,444 מיליון פרנק שוויצרי בהשוואה לכ-3,212 מיליון פרנק שוויצרי בסוף שנת 2014.

לפרטים בדבר עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים ראה ביאור 26. בדוחות הכספיים.

לפרטים בדבר חקירה בנושא ארגון הכדורגל הבינלאומי (FIFA) ראה ביאור 26. בדוחות הכספיים.

### **Banque Hapoalim (Luxembourg) S.A.** (להלן: "הפועלים לוקסמבורג")

חברה בת בנקאית (בבעלות מלאה של הבנק) אשר עיקר פעילותה מתן שירותי תפעול לאשראי שניתן לחברות בזיקה ישראלית הפועלות באירופה.

האשראי לציבור ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם ב-492 מיליון דולר בהשוואה 570 מיליון דולר בסוף שנת 2014. יתרת ההון המיוחס לבעלי המניות של הפועלים לוקסמבורג לסוף שנת 2015 מסתכם בכ-61 מיליון דולר בהשוואה ל-39 מיליון דולר בסוף שנת 2014 הנובע מהנפקת הון בסך 25 מיליון דולר בשנת 2015.

### **המרכז לבנקאות פרטית בינלאומית בתל-אביב**

מרכז המספק לתושבי חוץ מכל רחבי העולם שירותים ומוצרי בנקאות פרטית ומהווה חלק אינטגרלי ממערך ה-GPB.

### **Poolim Asset Management (Ireland) Ltd.–I Poolim Asset Management (UK) Ltd.**

**Pam Holdings Ltd.** (להלן: "חברות PAM")

חברות PAM (חברות בנות בבעלות מלאה של הבנק) אחראיות לבחירה, מתן תמיכה מקצועית בכל הקשור למוצרי השקעה המוצעים ללקוחות הבנקאות הפרטית הגלובלית ברחבי העולם, תוך שיתוף פעולה עם גופים פיננסיים בינלאומיים מובילים בתחומים אלה. הקבוצה מהווה נדבך מרכזי ביישום אסטרטגיית הצמיחה של הבנק בחו"ל.

נכון ליום 31 בדצמבר 2015 מחזיקים לקוחות קבוצת הבנק קרנות של גופים פיננסיים בינלאומיים אשר ל-PAM יש עימם שיתוף פעולה בסך של כ-2.4 מיליארד דולר בהשוואה ל-2.9 מיליארד דולר ביום 31 בדצמבר 2014. כמו-כן, חברות PAM עוסקות בפיתוח, תכנון ומתן תמיכה מקצועית במוצרי השקעה נוספים, בהם מוצרים מובנים (Structured Products), בסטנדרטים בינלאומיים, לרבות באמצעות שיתופי פעולה עם גופים פיננסיים מובילים בעולם. בנוסף, מציעות חברות PAM שירותי ייעוץ ומחקר לחברות הבנות וסניפי הבנק בחו"ל.

### **Hapoalim (Latin America) S.A.** (להלן: "הפועלים לטין אמריקה")

עוסק במתן שירותי בנקאות פרטית ואשראי. הפועלים לטין אמריקה פועל באורוגוואי באמצעות שני סניפים במונטווידאו ופונטה דל אסטה.

## **סניפי ארצות-הברית**

### **סניף ניו-יורק – פעילות במגזר העסקי**

עיקר הפעילות העסקית הבינלאומית של קבוצת הבנק מבוצעת באמצעות סניף ניו-יורק, המתמקד בשלושה תחומי פעילות: מתן שירותים בנקאיים מקיפים הן לחברות ישראליות גדולות הפועלות בארצות-הברית והן לחברות ולקוחות מקומיים, הכוללים: אשראי, סחר-חוץ, השקעות ושירותי חדר עסקות. סניף ניו-יורק מאפשר ללקוחותיו גם ביטוח פיקדונות על-ידי ה-FDIC. מתן אשראי עסקי לחברות גדולות במשק האמריקאי בדרך של רכישת השתתפויות בקווי אשראי, המאורגנים על-ידי בנקים מובילים (כ-95% מהיקף האשראי ניתן לחברות בעלות דירוג השקעה, או מובטח על-ידי גופים בעלי דירוג השקעה, Investment Grade על-ידי חברות הדירוג הבינלאומיות Moody's ו Standard & Poor's).

מתן שירותי חדר עסקות, לרבות בשעות בהם סגורים חדרי העסקות בישראל, כחלק מהפעילות הגלובלית של חדרי העסקות של הבנק. בהתאם לאסטרטגיה אשר אושרה לסניף, מפתח סניף ניו-יורק פעילות בתחום ה-Middle Market (להלן: "פעילות מקומית") בארצות-הברית, באמצעות פיתוח מערכת יחסים ומתן אשראי ישיר ללקוחות מסחריים מקומיים, תוך מיקוד עסקי ברור באזורים גאוגרפיים ותחומי פעילות מוגדרים.

כמו-כן, ימשיך הבנק בפעילותו בשוק הסינדיקציות כפעילות משלימה וכן ימשיך בפעילותו עם לקוחות ישראלים, להם פעילות עסקית בארצות-הברית.

לבנק נציגויות בלוס אנג'לס. המתמקדות בעיקר בחברות בגודל בינוני ומעניקות מגוון פתרונות פיננסיים.

## בנקאות פרטית בארצות-הברית

סניף מיאמי ומחלקת הבנקאות הפרטית בסניף ניו-יורק, מציעים שירותי בנקאות פרטית ללקוחות ה-GPB. הבנקאות הפרטית בארצות-הברית מתמקדת בעיקר בלקוחות מאמריקה הלטינית.

### להלן נתונים מאזניים ותוצאתיים של סניפי ארצות-הברית

הרווח של סניפי ארצות-הברית לפני מס מקומי בשנת 2015 הסתכם לכ-39 מיליון דולר בהשוואה לכ-30 מיליון דולר בשנת 2014. הגידול ברווח נובע בעיקר מגידול בהכנסות ריבית נטו כתוצאה מגידול בפעילות השוטפת ומירידה בהוצאה להפסדי אשראי בהשוואה לשנת 2014, קיטון בתקבולים בגין מכירת אגרות-חוב שהופחתו בעבר קיזז את הגידול לעיל.

סך האמצעים ההוניים של סניפי ארצות-הברית ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם בכ-283 מיליון דולר לעומת כ-209 מיליון דולר ביום 31 בדצמבר 2014.

סך-כל המאזן של סניפי ארצות-הברית ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם בכ-9.0 מיליארד דולר בהשוואה לכ-9.7 מיליארד דולר ביום 31 בדצמבר 2014. הקיטון בסך המאזן נובע ממשירת פיקדונות אשר הופקדו ב-FED בסך 1.8 מיליארד דולר אשר קוזז על-ידי גידול באשראי בסך כ-1.0 מיליארד דולר.

סך האשראי של סניפי ארצות-הברית ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם בכ-3.6 מיליארד דולר בהשוואה לכ-2.6 מיליארד דולר בסוף שנת 2014.

סך פיקדונות הציבור של סניפי ארצות-הברית ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמו בכ-4.8 מיליארד דולר בהשוואה לכ-3.9 מיליארד דולר בסוף שנת 2014.

### Hapoalim Securities U.S.A. Inc. (להלן: "הפועלים סקויריטיס")

חברת Broker-Dealer הרשומה ופועלת בארצות-הברית, נתונה לפיקוחן של רשות ניירות הערך הפדרלית בארצות-הברית (ה-SEC), כמו גם של בורסת ניירות הערך של ניו-יורק (New-York Stock Exchange), ה-NASD (National Association of Securities Dealers), ובורסות נוספות בהן היא חברה ופועלת לפי כללים שנקבעים על-ידן. כמו-כן, כפופה פעילות החברה לפיקוחו של הפיקוח על הבנקים בישראל.

החברה תומכת בהרחבת עיסוקו של הבנק בתחום המסחר בניירות-ערך עבור לקוחותיו. בחודש דצמבר 2015 הוחלט על צמצום ניכר בפעילותה של HSU. בתחום ההשקעות בניירות-ערך בשווקים מתעוררים וה-Fixed Income. ההפסד של הפועלים סקויריטיס לשנת 2015 הסתכם ב-13.2 מיליון דולר לעומת רווח של 0.7 מיליון דולר בשנת 2014. ההפסד נובע מצמצום הפעילות כאמור לעיל ורישום הפרשות לפיצויי פיטורין והוצאות תפעוליות נוספות הכרוכות בצמצום פעילות זו.

### הפעילות בשווקים מתעוררים

קבוצת הבנק פועלת כיום בתורכיה באמצעות Bank Pozitif Kredi Ve Kalkinma Bankasi Anonim Sirketi (להלן בנק פוזיטיף). כמו-כן פעלה קבוצת הבנק בקזחסטן באמצעות חברה בת JSC Pozitiv Bank בקזחסטן עד למכירתה בסוף שנת 2015.

### Bank Pozitif Kredi Ve Kalkinma Bankasi Anonim Sirketi (להלן: "בנק פוזיטיף")

בנק שנתאגד ופועל בתורכיה ומתמחה בתחום הבנקאות העסקית, הבנקאות להשקעות ובתחום משקי הבית. חלקו של הבנק בבנק פוזיטיף עומד על 69.8%. לבנק פוזיטיף אין היתר פיקדונות מהרגולטור התורכי.

### JSC Bank Pozitiv

בנק המאוגד ופועל בקזחסטן העוסק במתן שירותי בנקאות ללקוחות עסקיים ופרטיים. עד למועד מכירתו החזיק בנק פוזיטיף בבעלות מלאה בבנק. ביום 30 בדצמבר 2015 מכר בנק פוזיטיף 100% מהון המניות של BankPozitiv Kazakhstan JSC ל-Eurasian Bank JSC. הבנק רשם בגין חלקו הפסד של 22 מיליון ש"ח (כ-17 מיליון לירות תורכיות) כתוצאה מהמכירה בדוחות הכספיים לשנת 2015.



## להלן פרטים מאזניים ותוצאתיים של בנק פוזיטיף

ההפסד של קבוצת בנק פוזיטיף בשנת 2015 הסתכם בכ-78 מיליון לירות תורכיות (כ-33.3 מיליון דולר) לעומת הפסד בשנת 2014 של כ-28 מיליון לירות תורכיות (כ-12.9 מיליון דולר), ההפסד נבע מקיטון בהכנסות מימון שאינן מריבית עקב התאמות שליליות לשווי הוגן של נגזרים ALM וגידול בהוצאות הפרשי שער, הן בגלל החלשות הלירה התורכית מול הדולר והאירו והן עקב פייחות הטנגה הקזחית מול הדולר. כמו-כן רשם בנק פוזיטיף הפסד של כ-23 מיליון לירות תורכיות ממכירת החברה הבת בקזחסטן. בנוסף, חל קיטון בהכנסות ריבית נטו ובהכנסות מעמלות. קיטון בהוצאות להפסדי אשראי ובהוצאות התפעוליות קיזז במקצת את ההפסד לעיל. תרומת קבוצת בנק פוזיטיף בנטרול הפרשי שער ולאחר השלמת מס בישראל לתוצאות הפעילות של הבנק בשנת 2015 הסתכמה בתרומה שלילית של כ-68 מיליון ש"ח בהשוואה לתרומה שלילית של כ-37 מיליון ש"ח בסוף שנת 2014.

סך-כל ההון של קבוצת בנק פוזיטיף ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם ב-328 מיליון לירות תורכיות (כ-140 מיליון דולר) בהשוואה לכ-409 מיליון לירות תורכיות (כ-189 מיליון דולר) בסוף שנת 2014.

סך-כל הנכסים של קבוצת בנק פוזיטיף ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם בכ-1,773 מיליון לירות תורכיות (כ-0.8 מיליארד דולר) בהשוואה לכ-1,905 מיליון לירות תורכיות (כ-0.9 מיליארד דולר) בסוף שנת 2014.

סך האשראי לציבור נטו של קבוצת בנק פוזיטיף ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם בכ-1,273 מיליון לירות תורכיות (כ-545 מיליון דולר) בהשוואה לכ-1,366 מיליון לירות תורכיות (כ-632 מיליון דולר) בסוף שנת 2014. הקיטון באשראי נובע בעיקר מפירעונות מוקדמים עקב המצב הכלכלי בתורכיה וממכירת הבנק בקזחסטן בשנת 2015.

מימון האשראי נעשה בעיקר על-ידי גיוס אגרות-חוב נקובות בלירה תורכית וכן באמצעות פיקדונות מבנקים.

סך פיקדונות הציבור בקבוצת בנק פוזיטיף ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמו בכ-51 מיליון לירות תורכיות (כ-22 מיליון דולר) בהשוואה לכ-129 מיליון לירות תורכיות (כ-60 מיליון דולר) בסוף שנת 2014.

השקעת הבנק בקבוצת בנק פוזיטיף ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמה ב-328 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-495 מיליון ש"ח בסוף שנת 2014. הירידה נובעת בעיקר מהפסדי קבוצת פוזיטיף ומהפרשי שער שליליים עקב החלשות הלירה התורכית מול השקל.

## 6. סקירת הסיכונים

חלק מהמידע המפורט בפרק זה, אף אם הוא מבוסס על עיבוד של נתונים היסטוריים, מהווה מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בחוק ניירות-ערך, וכמפורט לעיל.

מידע נוסף על הסיכונים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הבנק "דוח על הסיכונים: גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים", להלן "הדוח על הסיכונים".

### 6.1 תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם

פעילותו של הבנק כרוכה בסיכונים הפיננסיים הבאים: סיכוני אשראי (לרבות סיכון ריכוזיות וסיכון צד נגדי), סיכוני שוק (לרבות סיכון שער-חליפין וסיכון ריבית בתיק הבנקאי), סיכון השקעה (סיכון מניות ומרווחי אשראי) וסיכון הנזילות (לרבות סיכון המימון). סיכונים אחרים שאינם פיננסיים הם בעיקר סיכון הציות, הסיכון המשפטי והסיכונים התפעוליים. סיכונים נוספים אליהם חשוף הבנק מטופלים באופן ישיר כחלק מהניהול העסקי והינם: סיכון מוניטין, סיכון תחרות, סיכון רגולציה וחקיקה, סיכון כלכלי, סיכון אסטרטגי וסיכון סביבתי. אסטרטגיית ניהול הסיכונים בקבוצת הבנק נועדה לתמוך בהשגת היעדים האסטרטגיים של הקבוצה כולה, תוך זיהוי וכימות הסיכונים, הגדרת אחריות על הסיכונים (Risk Ownership) ומקסום התועלת העסקית, בהתייחס לעלות במונחי סיכון על-ידי כל גורם אחראי בכל הרמות של הארגון. ניהול הסיכונים בבנק מתבצע במתודולוגיה אחידה ובראיה כוללת תוך התאמה לדרישות הרגולטוריות, במטרה לתמוך בנטילת סיכונים באופן מושכל על מנת להשיא את רוחיות הקבוצה ברמת סיכון התואמת את תיאבון הסיכון.

הבנק הגדיר את הסיכונים הבאים כסיכונים מהותיים: סיכון אשראי, סיכון שוק, סיכון השקעה, סיכון ציות, סיכון תפעולי, סיכון ריכוזיות, סיכון צד נגדי, סיכון ריבית בתיק הבנקאי, סיכון נזילות, סיכון מוניטין, סיכון אסטרטגי וסיכון רגולטורי. פירוט והרחבה לגבי כל סוג סיכון ראה פרק זה וכן בדוח על הסיכונים.

## מחשל הסיכונים ואופן ניהול הסיכונים

המפקח על הבנקים קבע בהוראות ניהול בנקאי תקין הנחיות הקשורות בנושא ניהול הסיכונים. ההוראות מפרטות את הסיכונים השונים אליהם חשוף התאגיד הבנקאי, וקובעות עקרונות יסוד לניהול הסיכונים ולבקרתם, ובכללם: מעורבות נאותה והבנה מעמיקה של דירקטוריון התאגיד הבנקאי בניהול הסיכונים, ניהול הסיכונים באמצעות מנהל סיכונים שהוא חבר הנהלה, העמדת כלים לזיהוי הסיכונים ולמדידתם והסדרת אמצעי פיקוח ובקרה, כולל קיום פונקציה עצמאית לבקרת הסיכונים. הבנק פועל בהתאם להנחיות אלו. ניהול הסיכונים מתבצע בראיה גלובלית של פעילות הבנק בארץ ובסניפי הבנק בחו"ל, ובשים לב לפעילות החברות הבנות. ניהול הסיכונים מתבצע בכל חברה בת בקבוצת הבנק בנפרד, על-פי המדיניות המוטוית על-ידי הדירקטוריון של כל חברה ואשר מוצגת בפני דירקטוריון הבנק. הבנק מנהל את הסיכונים השונים תוך גידור חלק מהם, כמפורט להלן בפרקים הרלוונטיים. בקרה של הסיכונים ואמידת הסיכונים הפיננסיים והסיכונים התפעוליים מתבצעות על בסיס מתודולוגיה אחידה ברמת הקבוצה, בהנחיית החטיבה לניהול סיכונים, ובשים לב לאופי המיוחד של הפעילות בכל חברה בת.

סיכונים, ככל שישנם, במוצרים או בתהליכים חדשים, מזוהים באמצעות הליך סדור על-פי המדיניות להשקת מוצרים ותהליכים חדשים. מודלים המשמשים לאמידת הסיכונים נבחנים טרם יישומם וכן מדי תקופה על-פי מדיניות תיקוף המודלים בבנק. תפיסת הבקרה ביחס לכל הסיכונים הפיננסיים והסיכונים התפעוליים בבנק היא של זיהוי ואמידה של הסיכונים ובקרת עמידה במגבלות תיאבון הסיכון ובמגבלות נוספות שנקבעו בנהלים השונים. בשלושה מעגלי בקרה:

1. מעגל ראשון הכולל את היחידות העסקיות בחטיבות, לרבות חטיבות תמיכה ותפעול, שהם יוצרי/נוטלי הסיכונים, ואת יחידות הבקרה הפנימיות בחטיבות המספקות בקרה פנימית על יוצרי/נוטלי הסיכונים. הנהלת הקווים העסקיים נושאת באחריות הראשונית לניהול הסיכונים על בסיס שוטף ומטרתה לנהל את הסיכונים תוך חתירה להשגת המטרות האסטרטגיות והיעדים העסקיים, במסגרת תיאבון הסיכון שנקבע ובהתאם לנוהלי הסיכון ולהוראות הרגולטוריות. הבקרות במעגל הראשון מעוגנות בנוהלי העבודה;
2. מעגל בקרה שני הכולל את יחידות הבקרה בחטיבה לניהול סיכונים שהינה בלתי תלויה בחטיבות העסקיות, מעגל זה אחראי גם על הצגת תמונה כוללת של הסיכונים, גיבוש המתודולוגיות לאמידת הסיכונים ולהקצאת ההון הכלכלית, אמידת סיכון בלתי תלויה, ניתוח מידת ההלימה של המוצרים והפעילויות לרמת תיאבון הסיכון שהוגדרה על-ידי הדירקטוריון ותיקוף מודלים. במעגל השני פונקציות בקרה עצמאיות נוספות, כגון: חשבות, יעוץ משפטי, מזכירות הבנק ומשאבי אנוש;
3. מעגל בקרה שלישי הכולל את מערך הביקורת הפנימית. הביקורת הפנימית פועלת באופן בלתי תלוי ואובייקטיבי. מטרתה, בין היתר, לסייע לארגון להשיג את מטרותיו באמצעות פיקוח ווידוא יישום של הנחיות הנהלה ודירקטוריון, והמלצות להפחתת סיכונים על-ידי שיפור בקרות.

דירקטוריון הבנק אחראי להתוויית אסטרטגיית הסיכון הכוללת ולפיקוח על מסגרת ניהול הסיכונים בקבוצה, ישירות או באמצעות הוועדה לניהול ובקרת סיכונים. עיקר תפקידי הדירקטוריון בנושא ניהול הסיכונים:

1. קביעת מסגרת תיאבון הסיכון וקיבולת הסיכון של הקבוצה;
  2. אישור מדיניות ניהול סיכונים עקבית עם מסגרת תיאבון הסיכון, לרבות קביעת מסגרות הסיכון בתחומי הפעילות השונים ובמוקדי הסיכון העיקריים;
  3. אישור מסגרת תפיסת הבקרה בקבוצה ווידוא כי היא עונה על צרכי ניהול הסיכונים;
  4. הנחיית הנהלה הבכירה בדבר ניהול הסיכונים באופן ברור, על בסיס המלצות צוות הנהלה לניהול סיכונים בראשות המנכ"ל, ווידוא כי הנהלה הבכירה נוקטת את הפעילויות הדרושות לזיהוי, מדידה, ניטור ובקרת הסיכונים;
  5. אישור המתודולוגיות לאמידת הסיכונים, לבקרתם ולהקצאת ההון הכלכלית ביניהם;
  6. פיקוח ובקרה אחר יישום מדיניות ניהול הסיכונים כפי שנקבעה, בחינת פרופיל הסיכונים בפועל ובחינת התהליכים והפעולות שעל הבנק לקיים, על-מנת שימלא אחר כל ההוראות הרגולטוריות הנוגעות לניהול הסיכונים.
- הנהלה אחראית לגיבוש, הטמעה ויישום של מסגרת ניהול הסיכונים בקבוצה, ישירות או באמצעות הצוותים הפועלים מטעמה. עיקר תפקידי הנהלה בנושא ניהול הסיכונים:

1. עיצוב מדיניות ניהול סיכונים עקבית עם מסגרת תיאבון הסיכון שקבע הדירקטוריון, לרבות מסגרות סיכון בתחומי הפעילות השונים ובמוקדי הסיכון העיקריים, והגשתה לאישור הדירקטוריון;
2. מיסוד של נהלים ומסגרות סיכון התואמים למדיניות, שיטות עבודה נאותות לאמידת הסיכון ותהליכי קבלת החלטות מבוססי ניתוח תשואה/תועלת עסקית וסיכון וקבלת דיווחים מתאימים תוך וידוא ציות ליעדי המדיניות לניהול הסיכונים;

3. וידוא קיומו של תהליך פנימי להערכת ההון ולקביעת יעדי הון העולים בקנה אחד עם פרופיל הסיכונים של התאגיד ועם סביבת הבקרה שלו;

4. וידוא קיומם של משאבים נאותים לניהול הסיכונים בתאגיד לרבות מסגרת בקורות פנימיות וקיום מערכות בקרה ודיווח עצמאיות יעילות ומקיפות בדבר הסיכונים.

מנהל הסיכונים הראשי וחבר ההנהלה האחראי על החטיבה לניהול סיכונים הוא מר צ. כהן. הסיכונים הפיננסיים מנוהלים על-ידי חברי הנהלה ממונים, ובאחריותם. חברי ההנהלה האחראים לניהול סיכונים האשראי הם מר י. אורבך מנהל החטיבה העסקית ומר א. פינטו מנהל החטיבה הקמעונאית עד לתאריך 14 בפברואר 2016. החל מתאריך זה מנהלת החטיבה הקמעונאית על-ידי מר ר. שטיין. חבר ההנהלה האחראי לניהול סיכונים השוק, ההשקעה והניזילות הוא מר ד. קולר. הסיכון המשפטי מנוהל על-ידי היועץ המשפטי הראשי, עורך-דין א. מזור. הסיכון הטכנולוגי נהל על-ידי מר א. כוכבא כמנהל חטיבת הטכנולוגיה עד לתאריך 14 בפברואר 2016. החל מתאריך זה מנהלת החטיבה על-ידי הגב' א. בן זאב. הסיכון התפעולי, למעט הסיכון המשפטי והטכנולוגי, מנוהל על-ידי כל חבר הנהלה בתחום הפעילות הנתון לאחריותו. לפרטים נוספים בדבר שינויים במבנה הנהלת הבנק, [ראה פרק "עניינים אחרים" בדוח ממשל תאגידי](#).

**ועדת הדירקטוריון לניהול ובקרת סיכונים** – בבנק פועלת ועדה של הדירקטוריון לנושא ניהול סיכונים. ייעוד הוועדה הינו התוויית מדיניות ניהול הסיכונים של הבנק, לרבות קביעת מסגרות הסיכון בתחומי הפעילות השונים, בחינת פרופיל הסיכונים של הבנק, קיום בקרה אחר יישום מדיניות ניהול הסיכונים כפי שנקבעה ובחינת התהליכים והפעולות שעל הבנק לקיים, על-מנת שימלא באופן אפקטיבי אחר כל ההוראות הרגולטוריות הנוגעות לניהול הסיכונים. הוועדה לניהול ובקרת סיכונים של הדירקטוריון ומליאת הדירקטוריון מקבלות דוח על הסיכונים וביצוע המדיניות שאושרה, לפחות אחת לרבעון.

**ועדת אשראי** – בין יתר תפקידיה, הוועדה ממליצה לדירקטוריון על מדיניות האשראי של הבנק, מסייעת לדירקטוריון בביקור ובמעקב אחר נושאים שונים בתחום האשראי, ובוחנת ומאשרת את סיווגי האשראי וההפרשה להפסדי אשראי בהתאם למדרג סמכויות.

ועדות דירקטוריון נוספות עוסקות בנושאים בדיקה לניהול הסיכונים. יצוינו בעיקר: ועדת הדירקטוריון לתגמול, ועדת הביקורת וועדת הדירקטוריון למוצרים חדשים. להרחבה על פעילות הדירקטוריון וועדותיו [ראה דוח ממשל תאגידי](#).

**צוות ההנהלה לניהול סיכונים בראשות המנכ"ל** – אחראי על עיצוב מדיניות ניהול הסיכונים בבנק, מסגרות הסיכון ונוהלי הדיווח והבקרה וכן על בחינת פרופיל הסיכון הכולל של הבנק וההשפעה ההדדית בין סוגי וגורמי הסיכון השונים. הצוות מעביר את דיווחיו או את המלצותיו לאישור ועדות הדירקטוריון ו/או מליאת הדירקטוריון, לפי העניין.

**צוות ההנהלה לציות בראשות המנכ"ל** – הצוות נועד להעצמת נושא הציות בקבוצת בנק הפועלים ומיקומו בסדר עדיפות גבוה. הצוות דן במדיניות הציות שנקבעה על-ידי הדירקטוריון, יישומה בפועל וסגירת פערים. צוותי הנהלה נוספים פועלים בתחומי הסיכון הייעודיים במסגרת המדיניות ובמגבלות הסיכון שנקבעו על-ידי הדירקטוריון וועדותיו.

כמו-כן מפעילה החטיבה לניהול סיכונים מספר צוותים בראשות מנהל הסיכונים הראשי:

**צוות תרחישי קיצון וריכוזי סיכון** – הצוות עוסק באישור מתודולוגיות בנושא תרחישי קיצון וסיכון ריכוזיות ובניהול תהליך בחינת תרחישי קיצון וסיכון ריכוזיות בבנק.

**צוות חשנה לניהול הסיכונים התפעוליים** – הצוות עוסק בתאום הפעילויות הנדרשות לעמידת הקבוצה בהוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל והמלצות ועדת באזל בתחום הסיכון התפעולי וכן סוקר את פרופיל הסיכון התפעולי בקבוצה בשים לב לממצאים, לסקרים ולדיווחים ולפעילויות בדיקה.

**צוות בקרת אשראי** – הצוות דן בדוחות בקרת אשראי שנערכו ללווים הגדולים בבנק בהתאם להיקף הנדרש בהוראת בנק ישראל ובוחן את מהימנות דירוג האשראי, נאותות הסיווג וההפרשה בקבוצה.

**צוות תיקוף –** באחריות הצוות: מעקב אחר סטאטוס התקדמות תוכנית תיקוף המודלים הנמצאים בשימוש ושיפורם, עבודות תיקוף שבוצעו בזיקה וכן מעקב ואישור מלאי המודלים המהותיים בשימוש.

**צוות הנהלה לטיפול בסיווג חובות וקביעת הפרשה להפסדי אשראי –** ייעוד הצוות: גיבוש מתודולוגית הפרשה קבוצתית, גיבוש מדיניות ביצוע סיווגים והפרשות פרטניות, סיווג אשראי וקביעת הפרשות פרטניות להפסדי אשראי בכפוף למדרג הסמכויות.

**צוות היגוי מדיניות –** הצוות מגבש את מדיניות האשראי של הבנק.

**צוות יעודי של הנהלה לטיפול במשברים פיננסיים –** בכל עת בה נדרש טיפול ממוקד במשבר פיננסי מהותי שהשלכותיו חוצות ארגון, ועל-פי החלטת הנהלה הצוות יתכנס לטיפול ומעקב במשבר והשלכותיו.

**החטיבה לניהול סיכונים –** פעילויות החטיבה ותחומי אחריותה תואמים את האמור בנב"ת 310. היעד העיקרי של החטיבה לניהול סיכונים הוא להטמיע בקבוצת הבנק תרבות ניהול וניטר סיכונים מתקדמת, תוך התוויית מדיניות ומתודולוגיה לניהול סיכונים, התואמת את מטרות הקבוצה ואת הנחיות באזל והרגולציה המקומית הרלוונטית. החטיבה מוודאת את קיומם ואיכותם של התהליכים המרכזיים לניהול הסיכונים בקבוצה: זיהוי, אמידה, קביעת מגבלות לקיבולת הסיכון ולתיאבון הסיכון, קביעת מנגנוני בקרה, ניטר הפוזיציות ודיווח. החטיבה מובילה ומרכזת את תהליך ה-ICAAP (תהליך פנימי שנתי להערכת כמות ההון הנדרשת בשים לב לסיכונים) ושותפה פעילה בניהול ההון.

החטיבה מורכבת מארבע יחידות: (1) יחידת ניהול סיכוני אשראי (2) יחידת ניהול סיכונים תפעוליים וסיכוני שוק; (3) יחידת קצין ציות ראשי ואכיפה בניירות-ערך ו-(4) יחידת אינטגרציית סיכונים.

## תאבון סיכון

תאבון הסיכון הינו כלי מרכזי המאפשר לקשר בין אסטרטגיית הארגון, הקצאת ההון וניהול הסיכונים. הדירקטוריון קובע את מסגרת תאבון סיכון בשים לב להמלצת המנכ"ל, מנהל סיכונים ראשי (CRO) והממונה על החטיבה הפיננסית (CFO) אשר מתרגמים ציפיות אלה למטרות ומגבלות לקווי העסקים.

מסגרת תאבון סיכון כוללת מדיניות, תהליכים, בקרות, ומערכות שבעזרתן התאבון לסיכון מיושם, מתוקשר ומפוקח.

מסגרת תאבון הסיכון כוללת הצהרת תאבון וקיבולת לסיכון, מגבלות סיכון וקווי מתאר של התפקידים ותחומי האחריות של אלה האחראים על היישום והבקרה של מסגרת תאבון הסיכון. מסגרת תאבון הסיכון מתייחסת לסיכונים המהותיים לבנק וקובעת את פרופיל הסיכון ביחס לאסטרטגיית העסקית של הבנק ולקיבולת הסיכון של הבנק. מסגרת תאבון סיכון יעילה מספקת מסגרת משותפת ואמצעים להנהלה הבכירה ולדירקטוריון כדי לתקשר, להבין ולהעריך את רמת הסיכון שהם מוכנים לקבל. המסגרת מגדירה במפורש את הגבולות שבתחומם מצופה מהנהלה לפעול על מנת ליישם את האסטרטגיית העסקית של הבנק, המסגרת כוללת את המרכיבים העיקריים הבאים:

הצהרת תאבון הסיכון: ניסוח בכתב של היקף וסוגי הסיכון המצרפי שהבנק מעוניין לשאת על מנת להשיג את היעדים העסקיים שלו ובכללם: קיום דוחות איכותיים, כמו גם מדדים כמותיים ביחס לרווחים, הון, מדדי סיכון, נזילות ואמצעים רלוונטיים אחרים על-פי הצורך. קיבולת הסיכון: רמת הסיכון המקסימאלית שהבנק יכול לשאת, ללא הפרת מגבלות הון הרלוונטיות לתרחיש קיצון, לרבות מנקודת מבטם של בעלי מניות והלקוחות. עמידה בקיבולת הסיכון תיבחן בין היתר באמצעות ביצוע תרחישי קיצון שמטרתם לאמוד פגיעה ברווח הבנק ורמת הלימות ההון של הבנק, וזאת כתוצאה מקרות תרחיש קיצון.

תאבון סיכון: הסיכון המרבי המצרפי הכולל שהתאגיד הבנקאי יהיה מוכן לשאת, בתוך קיבולת הסיכון שהוגדרה, על מנת להשיג את היעדים העסקיים על-פי התוכנית האסטרטגית תחת אילוצים שונים (כגון מקורות הון ונזילות, דרישות רגולטוריות, מאפייני סיכון/תשואה וכדומה).

מגבלות סיכון: מדדים כמותיים המבוססים על הנחות צופות פני עתיד אשר נותנים ביטוי מעשי להצהרת תיאבון הסיכון המצרפי של הבנק.

## תרחישי קיצון

על מנת להבין השלכות אפשריות של זעזועים שונים על האיתנות הפיננסית של הבנק, הן בהינתן מאזן קיים והן בהתממשות תוכניות העבודה וכוונות עסקיות אחרות, מתקיים תהליך של בחינת תרחישי קיצון. בבנק נבחנים תרחישים משלושה סוגים: תרחישים מערכתיים כוללים, תרחישי גורם בודד (Single Factor) ותרחישים הפוכים. הבנק מתאים את מגוון התרחישים והמאפיינים שלהם להתפתחויות פיננסיות, פוליטיות וסביבתיות בארץ ובעולם. מעבר לכך הבנק מיישם את ההנחיות של בנק ישראל ומפעיל מבחן קיצון אחיד של הפיקוח על הבנקים.

## מטרות ניתוח תרחישי הקיצון

1. זיהוי ריכוזי סיכון וחולשות אפשריות בתיק הבנק.
  2. בחינת השפעת החלטות אסטרטגיות של הבנק.
  3. שילוב בתהליך התכנון ובחינת השלכות התוכנית העסקית על החשיפות הפוטנציאליות.
  4. בחינת האיתנות הפיננסית של הבנק והערכת הנזק הפוטנציאלי העלול להיגרם באירועי קיצון מסוגים שונים.
  5. ניתוח של רגישות הבנק לזעזועים/אירועים חריגים אך אפשריים.
  6. הערכת המהותיות של הסיכונים השונים.
  7. בחינת עמידות הבנק בתיאבון וקיבולת הסיכון ופריטת תיאבון הסיכון לרמת החסיבות.
  8. תמיכה בחסיבות העסקיות בהבנת מפת הסיכונים של תחומי הפעילות והסקטורים השונים.
  9. תמיכה בתהליך ה-ICAAP ובגיבוש תוכניות מנע להפעלה למזעור הפגיעה של אירועי קיצון. חלק מהתרחישים נבחנים בתדירות חודשית או רבעונית וחלק אחר – בתדירות שנתיית.
- ההנחות, המתודולוגיה והתוצאות נידונות ומאושרות בצוות תרחישי הקיצון וריכוזי הסיכון וכן בישיבות ההנהלה וועדות הדירקטוריון. ניהול ההון לוקח בחשבון את תוצאותיהם של תרחישי קיצון שונים, וזאת מכמה היבטים: ראשית, יעד ההון של הבנק נקבע בהתחשב בקיבולת הסיכון, אשר מגדירה את הלימות ההון המינימלית שהבנק מוכן להגיע אליה בהתרחש מצב קיצון. שנית, תכנון ההון כולל תוכניות מגירה אשר הבנק יכול להוציא לפועל בקרות תרחישי קיצון על מנת להביא לשיפור בהלימות ההון שלו. כמו-כן, תרחישי הקיצון נבחנים עבור כל אחת משנות התכנון, בהינתן יעדי ההון ויחס ההון הצפוי, על מנת לוודא שתכנון ההון מבטיח עמידה בקיבולת הסיכון לאורך כל שנות התכנון.
- מבנה וארגון מערך הסיכונים וכן תרבות הסיכון המופיעים בפרק זה הינם רלוונטים לכל סוגי הסיכונים ולכל היחידות בבנק, בהמשך של פרק זה יופיעו התייחסויות נוספות, לפי העניין, לכל סוג סיכון בנפרד. מידע נוסף ניתן למצוא ב"דוח על הסיכונים".

## 6.2 סיכון אשראי

- סיכון האשראי הינו סיכון הנובע מכך שהלווה או החייב לא יעמוד בהתחייבויותיו לבנק על-פי הסכם האשראי. תיק האשראי הינו מרכיב עיקרי בתיק הנכסים של קבוצת הבנק, ולכן הרעה ביציבותם של הלווים השונים עלולה להשפיע לרעה על שווי הנכסים ועל רווחיות הקבוצה. פעילויות היוצרות סיכון אשראי כוללות:
1. אשראי מאזני:
- התחייבויות נוכחיות כלפי הבנק כגון אשראי ומשכנתאות לציבור, אשראי לבנקים ופיקדונות בבנקים, אשראי לממשלות, השקעה באגרות-חוב (קונצרניות ואחרות) וכן החלק המאזני (שווי נוכחי) של נגזרים ומכשירים פיננסיים.
2. אשראי חוץ-מאזני:
- התחייבויות פוטנציאליות (שטרם מומשו) כלפי הבנק כגון ערבויות, התחייבויות לא מנוצלות למתן אשראי, מסגרות לא מנוצלות וכן התחייבויות פוטנציאליות כתוצאה משינוי בשווי עסקות בנגזרים ומכשירים פיננסיים.

## ניהול סיכוני האשראי

מטרת ניהול סיכוני אשראי לאפשר ולוודא שהקבוצה פועלת על-פי המדיניות והיעדים האסטרטגיים שנקבעו, ובמסגרת תיאבון הסיכון שהוגדר בתחום האשראי מרמת העסקה הבודדת ועד הסתכלות כוללת על תיק האשראי. מדיניות הבנק בניהול סיכוני האשראי מתבססת על פיזור תיק האשראי וניהול סיכונים מבוקר. פיזור הסיכונים מתבטא בפיזור תיק האשראי בבנק בין ענפי המשק השונים, מספר רב של לווים, בין מגזרי הצמדה שונים ובאזורים גיאוגרפיים שונים בחו"ל. מדיניות פיזור הסיכונים בין ענפי המשק מושתתת על הערכת ההתפתחויות הצפויות במגזרי המשק השונים. לשם כך נערכים סקרים ענפיים וסקרי היתכנות כלכליים, אשר מטרתם להעריך את הסיכון ואת הפוטנציאל העסקי בפעילות במגזרי המשק השונים, ועל-פיהם נקבעים היעדים העסקיים של הבנק. מערכת ניהול האשראי מנטרת את חשיפת האשראי של הלקוחות, ומערכות בקרת האשראי מזהות, מנטרות ומדווחות לגורם המטפל ולמנהלים על תסמינים שליליים אצל לווים.

ניהול סיכוני האשראי מתבסס על עקרונות ובהם:

1. אי תלות - עיקרון ה"אי תלות" מהווה נדבך מהותי בממשל תאגידי נכון למניעת ניגודי עניינים ויצירת מערך של בלמים ואיזונים. מטרתו להבטיח כי המידע הקשור לסיכונים המדווח לגורמים מנהלים, ובפרט להנהלה הבכירה ולדירקטוריון, אכן אובייקטיבי באופיו ואינו מושפע משיקולים אחרים ובפרט של הצלחה עסקית ותגמול בגינה.
2. מדרג סמכויות - בבנק קיים מדרג של סמכויות המתווה היררכיה של אישורי אשראי על-פי רמת האובליגו ללווה/קבוצה, דירוג סיכון וסיווג בעייתי ומאפשר בקרה על תהליך אישור עסקות אשראי חדשות. מדרג הסמכויות מגדיר את ספי אישור האשראי האישיים וכן את ספי המעבר לאישורי צוותים ואת הרכב הצוותים.
3. ראייה כוללת של הלקוח/קבוצה - ניהול קבוצות סיכון המאגדות מספר לווים הקשורים מבחינת הסיכון כדוגמת חברה וחברות הבת שלה, זוג נשוי וכדומה. פעילות לקוחות וקבוצות מנוהלת על-ידי מנהל לקוחות אשר אחראי לכלל הפעילות של הלווה/קבוצה. מערכות המידע מספקות באופן שוטף למנהל הלקוחות וצוותו ראייה כוללת של פעילות הלקוח/קבוצה כולל רמת סיכון האשראי ובהתאם להוראת נוהל בנקאי תקין 313.
4. מדיניות ונוהלי אשראי - דירקטוריון הבנק קובע מדיניות אשראי אשר נבדקת ומעודכנת באופן שוטף על-פי השינויים בשווקים הפיננסיים ובמשק. המדיניות כוללת מגבלות שונות על תיק האשראי בהתאם לתאבון הסיכון של הבנק, ובכלל זה, מגבלות חשיפה לפי ענפי משק, מדינות/מוסדות פיננסיים, כפונקציה של רמת הסיכון שהבנק מעריך. כמו-כן, נקבעות מגבלות חשיפה מירבית ללווה בודד, על-פי דירוג האשראי שניתן ללקוח, המשקף את רמת הסיכון שלו ומגבלה מירבית לקבוצת לווים. מדיניות האשראי כוללת את מדיניות ניהול סיכון האשראי של התאגיד והיא מסדירה ומגדירה את הכללים החלים על כל הגורמים בבנק העוסקים בסיכון אשראי ומכוונת לשרת את המטרות העסקיות של בנק הפועלים בהתאם למדיניות הסיכון, תאבון הסיכון של הבנק ובהתאם להוראות הרגולטוריות. מסמכי מדיניות האשראי מתווים את המימדים הרלוונטיים לכלל חטיבה (סוג לקוח, ענף משק, מטרת הלוואה וכדומה) תוך התייחסות לרמת הסיכון. ביצוע הפעילות העסקית על-פי ההנחיות במדיניות האשראי, מאפשר ניהול מושכל של האשראי וחשיפות האשראי ומשמש ככלי לניהול סיכוני האשראי. המדיניות ונוהלי האשראי מחייבים את כל העוסקים באשראי בבנק: המדיניות מפרטת את העקרונות והשיקולים בעת מתן אשראי, הסמכויות למתן אשראי, איסורים ומגבלות למתן אשראי והנהלים מגדירים את דרכי הפעולה ועקרונות הבנק בנושא אשראי וביטחונות. החטיבה לניהול סיכונים אחראית על המדיניות הכלל בנקאית וכן אחראית על גיבוש וריכוז המדיניות של החטיבות העסקיות. בקרות וזיהוי הסיכון - תהליך הבקרה והזיהוי של סיכוני האשראי מבוצע על-ידי שלושת מעגלי הבקרה. בקרות מתבצעות מרמת האשראי הבודד ועד רמת התיק במעגל הבקרה הראשון ובמעגל הבקרה השני לפי ספי מהותיות. היחידה לניהול סיכוני אשראי מובילה ומרכזת דיווח להנהלת הבנק ולדירקטוריון על מגמות ושינויים בתיק האשראי לרבות רמת סיכון האשראי בתיק, עמידה במגבלות, אירועים מיוחדים, ניתוח ריכוזיות ותרחישי קיצון והצגת מדדי סיכון כלליים בארץ ובעולם.
5. זיהוי סיכון האשראי במוצרים קיימים מתבסס על תהליכי ניהול הסיכון, המדידה והבקרה ברמות שונות. במעגל השלישי אחראית הביקורת הפנימית, בין היתר, על סקירת היישום והאפקטיביות של נהלים לניהול סיכונים ומתודולוגיה להערכת סיכונים, כולל יישום מדיניות ניהול ובקרת סיכונים בבנק.

עבור מוצרים חדשים זיהוי הסיכון נסמך על מדיניות מוצר חדש המפרטת את התהליכים אותם יש לבצע לגבי כל מוצר חדש בבנק כדי לזהות את מכלול הסיכונים הכרוכים במוצר, להעריך את גודל ומהותיות הסיכון ולתת מענה למדידה, בקרה וגידור הסיכון. כדי לזהות ריכוזי סיכון ולבחון השלכות אפשריות של זעזועים שונים (פיננסיים, פוליטיים ועוד) על האיתנות הפיננסית של הבנק, מוגדר תהליך רבעוני ושנתי הכולל הגדרה, בחינה ודיווח תוצאות תרחישי קיצון, ומיפוי ההשלכות על הרווח ועל הלימות ההון.

**7.** כימות ומדידת סיכון האשראי מבוצעים במספר רמות: רמת הלווה הבודד, קבוצות לווים בהתאם לתחומי פעילות, ענפי משק, מגזרי לווים, מוצרים וברמת התיק הכולל של הבנק והקבוצה. עבור כל תחום פעילות וסוג אשראי פותחו וישמו תהליכי כימות ומדידת סיכון וקביעת דירוג הלווה והאשראי. התהליכים משלבים הערכות מומחים בתחום האשראי, תהליכי קבלת החלטות ומודלים סטטיסטיים מתקדמים.

**8.** זיהוי וטיפול בלווים בקשיים - בבנק קיימים תהליכים לזיהוי ולטיפול בלווים, אשר להערכת הבנק קיים חשש שלא יעמדו בהתחייבויותיהם מול הבנק. מחלקות ניתוח אשראי ובקרת אשראי בחטיבה לניהול סיכונים בוחנות במסגרת חוות הדעת שהן מכינות האם נדרש להכליל את הלקוח הספציפי ברשימות הלקוחות בפיקוח של הבנק, האם דרוג הלקוח מחייב סיווג והאם נדרשת הפרשה להפסדי אשראי. לקוחות שהוצפו לפיקוח נידונים במסגרת תהליך נאותות הסיווג הרבעוני. לגבי לווים אלו מתקיימים מעקב ובקרה הדוקים יותר והבנק פועל לצמצום החשיפה מולם, וזאת, בדרך של פירעון האשראי ממקורותיהם של הלווים ו/או קבלת ביטחונות נוספים. במקרים מסוימים מועבר הטיפול בלקוחות לאגף המתמחה בליווי ושיקום לווים, או ליחידות גבייה. בנוסף על כך, הבנק בוחן באופן שוטף את רמת סיכון האשראי בתיקי הלווים, על בסיס הנחות שמרניות, מסווג את האשראי הבעייתי בהתאם להוראות בנק ישראל (פגום, נחות והשגחה מיוחדת) ורושם הפרשה נאותה להפסדי אשראי בגין ככל סיכון האשראי בבנק.

**9.** אחידות הדרכה והכשרה - העוסקים בתחום האשראי עוברים הכשרות והדרכות בתחום האשראי, סחר חוץ ומשכנתאות. הדרכות אלו מקנות הכשרה אחידה לעוסקים בתחום תוך מתן כלים מקצועיים ולימוד מדיניות ועקרונות הבנק בתחום האשראי. הפקות לקחים מאירועים שונים באשראי מבוצעות ביחידות השונות ומתוקשרות לגורמים הרלוונטיים, בהתאם לנוהלי הבנק.

**10.** גידור והפחתת סיכון - הבנק מנהל את הביטחונות לאשראי באמצעות מערכת ביטחונות הכוללת מקדמי ביטחון (מ.ב.) שמרניים יחסית למקדמי הביטחון בבאזל, המפחיתים את שווי הביטחון בהתאם לסיכון לירידת-ערך ומימוש מהיר. יש לציין כי השימוש בביטחונות לצורך הפחתת דרישת ההון הרגולטורית בנדבך 1 הינו מועט ושמרני ביחס למותר על-פי הרגולטור. במובן זה, דרישת ההון לפי נדבך 1 כבר מגלמת הפחתה לאפס של חלק ניכר מן הביטחונות שכנגד חשיפות. במקביל, ניתוח הרכב תיק הביטחונות של הבנק מראה, כי קיים פיזור רב בין הביטחונות גם בתוך קבוצות כגון ביטחונות מסוג נדל"ן ומסוג ניירות-ערך. פיזור זה מפחית את הסבירות לירידת-ערך גורפת בשווי הביטחונות. בנוסף לפיזור הרב בביטחונות אלו מיישם הבנק מקדמי ביטחונות אשר מפחיתים את שווי הביטחונות באופן שמרני.

## 6.2.1 חבויות בעייתיות

### טבלה 6-1: פילוח חבויות בעייתיות

31.12.14			31.12.15			
סך-הכל	חוץ-מאזני	מאזני	סך-הכל	חוץ-מאזני	מאזני	
במיליוני ש"ח						
6,998	676	6,322	<b>6,016</b>	<b>655</b>	<b>5,361</b>	סיכון אשראי פגום
2,954	351	2,603	<b>2,622</b>	<b>133</b>	<b>2,489</b>	סיכון אשראי נחות
4,810	1,636	3,174	<b>2,695</b>	<b>802</b>	<b>1,893</b>	סיכון אשראי בהשגחה מיוחדת
14,762	2,663	12,099	<b>11,333</b>	<b>1,590</b>	<b>9,743</b>	סך סיכון אשראי בעייתי*
12,721	2,508	10,213	<b>9,311</b>	<b>1,477</b>	<b>7,834</b>	סיכון אשראי בעייתי נטו
**951	-	**951	<b>857</b>	-	<b>857</b>	* מזה חובות שאינם פגומים בפיגור של 90 ימים או יותר

\*\* הוצג מחדש.

טבלה 2-6: נכסים שאינם מבצעים

יתרה ליום		
31.12.14	31.12.15	
במיליוני ש"ח		
5,859	4,942	אשראי לציבור פגום שאינו צובר הכנסות ריבית (NPL)
129	125	נכסים שהתקבלו בגין אשראים שסולקו
5,988	5,067	סך-הכל נכסים שאינם מבצעים

טבלה 3-6: מידע נוסף על תנועה בחובות בעייתיים בגין אשראי לציבור ובהפרשה הפרטנית בשנת 2015  
תנועה ביתרת החובות הפגומים בגין אשראי לציבור

סך-הכל	פרטי	מסחרי	
6,281	690	5,591	יתרת חובות פגומים לתחילת השנה
1,530	321	1,209	חובות שסווגו כפגומים במהלך התקופה
(906)	(137)	(769)	חובות פגומים שנמחקו
(1,569)	(178)	(1,391)	חובות פגומים שנפרעו או שיצאו מסיווג פגום כולל הפרשי שער ואחר
5,336	696	4,640	יתרת חובות פגומים לסוף התקופה

תנועה ביתרת החובות הבעייתיים בארגון מחדש

סך-הכל	פרטי	מסחרי	
2,615	568	2,047	יתרת חובות בעייתיים בארגון מחדש לתחילת השנה
999	402	597	ארגונים מחדש שבוצעו במהלך התקופה
(582)	(45)	(537)	חובות בארגון מחדש שנמחקו
(595)	(340)	(255)	חובות בארגון מחדש שנפרעו כולל הפרשי שער ואחר
2,437	585	1,852	יתרת חובות בעייתיים בארגון מחדש לסוף התקופה

תנועה ביתרת הפרשה המאזנית להפסדי אשראי בגין החובות הפגומים

סך-הכל	פרטי	מסחרי	
933	139	794	יתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות פגומים לתחילת השנה
1,393	164	1,229	הוצאות בגין הפסדי אשראי - הגדלת הפרשה
(309)	(57)	(252)	הוצאות בגין הפסדי אשראי - הקטנת הפרשה
(1,020)	(108)	(912)	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
64	(1)	65	נזקף לרוויה - הפרשה להפסדי אשראי
(918)	(132)	(786)	מחיקת חשבונאית שבוצעה בתקופה
1,020	108	912	גביית חובות שנמחקו חשבונאית
(3)	(3)	-	אחר
1,096	111	985	יתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות פגומים לסוף התקופה



ליום		
31.12.14	<b>31.12.15</b>	
2.34%	<b>1.89%</b>	שיעור יתרת אשראי לציבור פגום מיתרת אשראי לציבור*
**0.35%	<b>0.30%</b>	שיעור יתרת אשראי לציבור שאינו פגום בפיגור של 90 יום או יותר מיתרת אשראי לציבור*
1.56%	<b>1.56%</b>	שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לציבור מיתרת אשראי לציבור*
1.35%	<b>1.22%</b>	שיעור יתרת ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי מיתרת אשראי לציבור*
66.55%	<b>82.72%</b>	שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לציבור מיתרת אשראי לציבור פגום*
57.80%	<b>71.27%</b>	שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לציבור, מיתרת אשראי לציבור פגום בתוספת יתרת אשראי לציבור אשר נמצא בפיגור של 90 ימים או יותר*
3.32%	<b>2.47%</b>	שיעור סיכון אשראי בעייתי בגין הציבור מסיכון אשראי כולל בגין הציבור*
שיעור ההוצאה מסך האשראי לציבור:		
0.16%	<b>0.17%</b>	שיעור ההוצאה בגין הפסדי אשראי מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור
0.06%	<b>0.08%</b>	שיעור המחיקות נטו בגין אשראי לציבור מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור
3.73%	<b>5.17%</b>	שיעור המחיקות נטו בגין אשראי לציבור מיתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לציבור

\* לפני ניכוי הפרשות להפסדי אשראי.

\*\* הוצג מחדש.

### ניתוח איכות התיק

רוב מדדי הסיכון מעידים על שיפור באיכות תיק האשראי של הבנק ב-2015:

- ישנה ירידה מהותית בשיעור סיכון האשראי הבעייתי בגין הציבור מסיכון האשראי הכולל בגין הציבור מ-3.32% ב דצמבר 2014 ל-2.47% בדצמבר 2015.
- ישנה ירידה בשיעור האשראי הפגום מיתרת אשראי לציבור מ-2.34% בדצמבר 2014 ל-1.89% בדצמבר 2015.
- ישנה עלייה בשיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לציבור מיתרת אשראי לציבור פגום מ-66.55% ב-31 דצמבר 2014 ל-82.72% ב-31 בדצמבר 2015. עלייה זו מעידה על כך ששיעור גבוה יותר מתוך האשראי שנבחן הופרש להפסדי אשראי ואי לכך הסבירות כי ירשמו הפסדי אשראי נוספים בגין האשראי הפגום נמוכים יותר.
- מדדים אלו מצביעים על ירידה בהיקף החובות הבעייתיים ועל הגדלת שיעור ההפרשה בגין האשראי הבעייתי הקיים.
- שיעור ההוצאה בגין הפסדי אשראי מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור עלה מ-0.16% ב-31 בדצמבר 2014 ל-0.17% ב-31 בדצמבר 2015. יצוין כי נרשמה עלייה בשיעורי המחיקות נטו.

טבלה 5-6: הרכב יתרת ההפרשה להפסדי אשראי

הפרשה להפסדי אשראי			
סך-הכל	על בסיס קבוצתי		על בסיס פרטני
	אחר**	לפי עומק פיגור	
במיליוני ש"ח			
הרכב יתרת ההפרשה ליום 31 בדצמבר 2015:			
<b>4,414</b>	<b>2,865</b>	<b>453</b>	<b>1,096</b>
<b>3</b>	<b>3</b>	-	-
<b>669</b>	<b>594</b>	-	<b>75</b>
<b>5,086</b>	<b>3,462</b>	<b>453</b>	<b>1,171</b>
הרכב יתרת ההפרשה ליום 31 בדצמבר 2014:			
4,180	*2,802	*445	933
4	4	-	-
672	586	-	86
4,856	*3,392	*445	1,019

\* סוג מחדש.

\*\* לרבות הפרשה על בסיס קבוצתי בגין חובות שנבדקו פרטנית ונמצא שאינם פגומים.

מדי רבעון מבוצעת הצפה של לקוחות בעלי פוטנציאל לבעייתיות ונסקרים כל הלווים הכלולים ברשימת הפיקוח ו/או עם סיווג בעייתי. לגבי לקוחות אלו נבחנים נאותות הסיווג וההפרשה בגינם. במקרים בהם חל שינוי במצב הלקוח, חלו שינויים בביטחונות ו/או בוצעה גביה, מעודכן הסיווג והלקוחות פגומים מעודכנת יתרת הסכום הניתן לגביה וההפרשה.

יתרת ההפרשה להפסדי אשראי עלתה בשנת 2015 ב-230 מיליון ש"ח, מרביתה בגין אשראי הנבחן פרטנית. שיעורי יתרת ההפרשה בגין אשראי לציבור מתוך יתרות האשראי לציבור נותרה ללא שינוי (1.56%).

עדכון בהערכות שווי של חברות פרטיות ועדכוני שווי שוק של חברות ציבוריות המהווים בסיס לתחשיב הסכום הניתן לגביה של מספר לקוחות עיקריים, הביאו לעלייה בהפרשה הפרטנית ברוטו במקביל לעלייה קלה בחובות שנמחקו חשבונאית. מניתוח מגמות רב שנתיות עולה כי בתיק האשראי המסחרי עלה שיעור סך יתרת ההפרשה במידה נמוכה מאוד, לרוב בגין ההפרשה הקבוצתית. בתיק האשראי הקמעונאי, לאחר הירידה ב-2013, שיעור יתרת ההפרשה נותר יציב, כאשר הירידה ביתרת ההפרשה הפרטנית מקוזזת על-ידי העלייה בהפרשה הקבוצתית. באשראי לדיור נצפית מגמת ירידה בשיעור יתרת ההפרשה הקבוצתית לפי עומק פיגור.

העלייה של כ-2% ביתרת ההפרשה הקבוצתית בין שנת 2014 לבין שנת 2015 הושפעה בעיקר מהגורמים הבאים:

- עלייה כללית בירתות החשיפה מחד וירידה בירתות החוב הבעייתיות מאידך;
- שינוי בתמהיל החובות לפי ענפי המשק במהלך 2015: עלייה בנתח החובות בעלי שיעור הפרשה גבוה יותר, כגון אשראי לפרטיים (בעקבות הנחית בנק ישראל) וירידה בנתח החובות בעלי שיעור הפרשה נמוך יחסית;
- יישום מודל מקדמי ההתאמה, בהתאם להנחיות בנק ישראל.

## שינויים בשיטת קביעת שיעורי הפרשה קבוצתית

לגבי אשראי תקין או בעייתי שאינו פגום (נחות או השגחה מיוחדת), מחושבת "הפרשה קבוצתית" בהתאם לענף המשק אליו משויך הלקוח. לצורך חישוב ההפרשה הקבוצתית, הבנק קובע אחת לרבעון, לכל ענף משק שני שיעורי הפרשה (לסיכון אשראי בעייתי ולסיכון אשראי תקין), על-פי ניתוח של היסטוריית הפסדי האשראי, מחיקות חשבונאיות נטו, איכות תיק האשראי בענף וניתוח מגמות השוק, בהתאם להנחיות בנק ישראל.

תהליך קביעת שיעורי ההפרשה הינו תלת שלבי, בהתאם להנחיות בנק ישראל, ומורכב מחישוב ממוצע רב שנתי של שיעורי המחיקות, ביצוע התאמה במידה והיו שינויים משמעותיים במהלך השנה האחרונה ומקביעת מקדמי ההתאמה. תפקידם של מקדמי ההתאמה - לתת ביטוי (בשיעורי ההפרשה הקבוצתית) לשינויים באיכות תיק האשראי בענף, למגמות מאקרו כלכליות, לשינויים בנוהלי הבנק ומדיניות מתן אשראי. הבנק פיתח מודל מתקדם לקביעת מקדמי ההתאמה, בהתאם להנחיות בנק ישראל. המודל מאפשר לתת ביטוי למגוון רחב של גורמי הסיכון הסביבתיים להם עשויה להיות השפעה על שיעור הפסדי האשראי של הבנק, בצורה ממוכנת, עקבית ומבוקרת. המודל החדש לקביעת מקדמי התאמה נכנס לשימוש ברבעון רביעי 2015, השיטה שקדמה למודל זה התבססה על הערכות מומחה לשינויים באיכות תיק האשראי ולשינויים במצב המשק מדי רבעון.

במסגרת המודל ניתנת התייחסות מיוחדת לאשראי לפרטיים, בהתאם לחוזר בנק ישראל מינואר 2015. בהתאם להנחיות בנק ישראל, מקדם ההתאמה של החוב התקין המאזני בענף אשראי לפרטיים לא יפחת מ-0.75% ושיעור ההפרשה הקבוצתית בגין הלוואות לדיוור לא יפחת מ-0.35% מיתרת הלוואות.

## מיון וניתוח סיכון האשראי לפי ענפי משק

טבלה 6-6: סיכון אשראי לפי ענפי משק

ליום 31 בדצמבר 2015										
חובות <sup>(2)</sup> וסיכון אשראי חוץ-מאזני (למעט נגזרים) <sup>(3)</sup>					סיכון אשראי כולל <sup>(1)</sup>					
הפסדי אשראי לשנה שהסתיימה ביום 31.12.15 <sup>(4)</sup>		פגום	בעייתית <sup>(6)</sup>	* מזה: חובות <sup>(2)</sup>	סך-הככל	דירוג ביצוע בעייתית <sup>(6)</sup>	סך-הכל			
הוצאות (הכנסות)	מחיקות חשבונאיות									
בגין הפסדי נטו	ייתרת ההפרשה להפסדי אשראי									
במיליוני ש"ח										
<b>בגין פעילות לזרים בישראל</b>										
ציבור - מסחרי										
25	(7)	1	25	39	2,062	2,747	39	2,467	2,754	חקלאות
7	-	(4)	-	6	2,226	2,829	6	3,219	3,256	כרייה וחציבה
469	(150)	(149)	879	2,249	17,805	38,146	2,291	36,962	39,357	תעשייה
636	(148)	(106)	637	1,305	20,576	56,887	1,328	54,988	57,262	בינוי ונדל"ן - בינוי <sup>(7)</sup>
515	(148)	(169)	583	1,056	19,891	23,801	1,056	22,958	24,147	בינוי ונדל"ן - פעילויות בנדל"ן
61	(1)	2	1	2	6,091	9,696	2	10,986	11,054	אספקת חשמל ומים
1,170	298	626	1,293	2,301	26,609	37,092	2,310	33,353	37,452	מסחר
70	5	(4)	234	266	9,432	10,608	266	9,558	10,640	בתי מלון, שירותי הארחה ואוכל
42	(2)	4	96	141	6,538	8,717	141	7,967	8,914	תחבורה ואחסנה
234	20	91	715	912	4,029	6,246	913	5,682	6,735	מידע ותקשורת
218	82	(16)	453	465	13,887	26,691	465	30,756	31,362	שירותים פיננסיים
108	24	34	81	171	8,311	12,555	171	11,593	12,583	שירותים עסקיים אחרים
51	(11)	(22)	42	55	5,997	8,001	55	7,705	8,008	שירותים ציבוריים וקהילתיים
3,606	(38)	288	5,039	8,968	143,454	244,016	9,043	238,194	253,524	סך-הכל מסחרי <sup>(8)</sup>
389	-	5	-	634	60,569	63,161	634	61,919	63,161	אנשים פרטיים - הלוואות לדירור
809	252	174	672	999	51,825	90,171	999	85,242	90,193	אנשים פרטיים - אחר
4,804	214	467	5,711	10,601	255,848	397,348	10,676	385,355	406,878	סך-הכל ציבור - פעילות בישראל
-	-	-	-	-	51	1,374	-	4,439	4,439	בנקים בישראל <sup>(9)</sup>
-	-	-	-	-	813	1,065	-	44,907	44,907	ממשלת ישראל
4,804	214	467	5,711	10,601	256,712	399,787	10,676	434,701	456,224	סך-הכל פעילות בישראל

- סיכון אשראי מאזני וסיכון אשראי חוץ-מאזני, לרבות בגין מכשירים נגזרים. כולל: חובות<sup>(2)</sup>, אגרות-חוב, ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר, נכסים בגין מכשירים נגזרים וסיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות חבות של לווה בסך של 5,656,119,45,943,256,712 ו-147,794 מיליוני ש"ח בהתאמה.
- אשראי לציבור, אשראי לממשלות ופיקדונות בבנקים (למעט פיקדונות בבנק ישראל), למעט אגרות-חוב, ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר ונכסים בגין פעילות בשוק המעורף (המוצגים בסעיף "נכסים אחרים").
- סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות חבות של לווה (לא כולל מסגרות לא מנוצלות של כרטיסי אשראי באחריות בבנקים אחרים בסך של כ-11,700 מיליוני ש"ח), למעט בגין מכשירים נגזרים.
- כולל בגין מכשירי אשראי חוץ-מאזניים (מוצגים במאזן בסעיף "התחייבויות אחרות").
- סיכון אשראי אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות הבנק.
- סיכון אשראי מאזני וחוץ-מאזני פגום, נחות או בהשגחה מיוחדת, לרבות בגין הלוואות לדירור שבגינן קיימת הפרשה לפי עומק הפיגור, והלוואות לדירור שבגינן לא קיימת הפרשה לפי עומק הפיגור, הנמצאות בפיגור של 90 ימים או יותר.
- כולל סיכון אשראי מאזני בסך של כ-829 מיליוני ש"ח וסיכון אשראי חוץ-מאזני בסך של כ-1,029 מיליוני ש"ח שהועמדו לקבוצות רכישה מסוימות הנמצאות בהליכי בנייה.
- יתרת החובות המסחריים כוללת יתרת הלוואות לדירור, בסך של כ-6,067 מיליוני ש"ח, של לזרים מסחריים או שהועמדו לקבוצות רכישה הנמצאות בהליכי בנייה.
- לא כולל יתרות מזומנים בקופות הבנק ופיקדונות בבנק ישראל ולפני ניכוי הפרשה להפסדי אשראי.

ליום 31 בדצמבר 2015										
חובות <sup>(2)</sup> וסיכון אשראי חוץ-מאזני (למעט נגזרים) <sup>(3)</sup>					סיכון אשראי כולל <sup>(1)</sup>					
הפסדי אשראי לשנה שהסתיימה ביום 31.12.15 <sup>(4)</sup>			פגום	בעיית <sup>(6)</sup>	* מזה: חובות <sup>(2)</sup>	סך-הכנ*	דירוג ביצוע בעיית <sup>(6)</sup>	דירוג ביצוע <sup>(5)</sup>	סך-הכל	
הוצאות (הכנסות)	מחיקות חשבונאיות	יתרת הפדיון	נטו	אשראי	אשראי	אשראי	אשראי	אשראי	אשראי	
במיליוני ש"ח										
<b>בגין פעילות לזנים בחו"ל</b>										
ציבור - מסחר										
-	-	-	-	-	17	20	-	20	20	חקלאות
-	-	-	-	-	153	349	-	1,003	1,003	כרייה וחציבה
10	6	(1)	1	14	3,225	5,385	14	6,907	6,923	תעשייה
88	(22)	9	123	163	6,338	9,062	163	9,397	9,566	בינוי ונדל"ן
6	-	(2)	-	-	592	1,905	-	2,078	2,078	אספקת חשמל ומים
9	31	(1)	10	33	2,037	2,840	33	2,882	3,004	מסחר
16	-	8	55	64	1,731	2,002	64	1,967	2,030	בתי מלון, שירותי הארחה ואוכל
6	-	1	10	10	548	614	10	782	794	תחבורה ואחסנה
37	(4)	15	-	202	650	1,186	202	1,651	1,721	מידע ותקשורת
45	(5)	(2)	30	101	8,153	13,816	101	18,064	18,171	שירותים פיננסיים
6	(3)	2	1	1	669	940	1	1,092	1,105	שירותים עסקיים אחרים
18	(5)	(26)	17	17	430	691	17	881	898	שירותים ציבוריים וקהילתיים
241	(2)	3	247	605	24,543	38,810	605	46,724	47,313	סך-הכל מסחרי <sup>(7)</sup>
3	-	-	-	6	551	569	6	555	569	אנשים פרטיים - הלוואות לדיר
35	16	6	32	46	1,969	3,183	46	3,147	3,220	אנשים פרטיים - אחר
279	14	9	279	657	27,063	42,562	657	50,426	51,102	סך-הכל ציבור - פעילות בחו"ל
3	-	(1)	-	-	24,186	25,514	-	37,524	37,524	בנקים בחו"ל <sup>(8)</sup>
-	-	-	-	-	1,751	1,985	-	7,607	7,607	ממשלות חו"ל
282	14	8	279	657	53,000	70,061	657	95,557	96,233 <sup>(1)</sup>	סך-הכל פעילות בחו"ל
5,086	228	475	5,990	11,258	309,712	469,848	11,333	530,258	552,457	סך-הכל בישראל ובחו"ל

- (1) סיכון אשראי מאזני וסיכון אשראי חוץ-מאזני, לרבות בגין מכשירים נגזרים. כולל: חובות<sup>(2)</sup>, אגרות-חוב, ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מחר, חוזר, נכסים בגין מכשירים נגזרים וסיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות חבות של לווה בסך של 14,407, 53,000, 7,132 ו-21,694 מיליוני ש"ח בהתאמה.
- (2) אשראי לציבור, אשראי לממשלות ופיקדונות בבנקים, למעט אגרות-חוב, ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מחר חוזר ונכסים בגין פעילות בשוק המעו"ף (המוצגים בסעיף "נכסים אחרים").
- (3) סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות חבות של לווה, למעט בגין מכשירים נגזרים.
- (4) כולל בגין מכשירי אשראי חוץ-מאזניים (מוצגים במאזן בסעיף "התחייבויות אחרות").
- (5) סיכון אשראי אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות הבנק.
- (6) סיכון אשראי מאזני וחוץ-מאזני פגום, נחות או בהשגחה מיוחדת, לרבות בגין הלוואות לדיר שבגין קיימת הפרשה לפי עומק הפיגור, והלוואות לדיר שבגין לא קיימת הפרשה לפי עומק הפיגור, הנמצאות בפיגור של 90 ימים או יותר.
- (7) יתרת החובות המסחריים כוללת יתרת הלוואות לדיר, בסך של כ-59 מיליוני ש"ח, של לזנים מסחריים או שהועמדו לקבוצות רכישה הנמצאות בהליכי בנייה.
- (8) לא כולל יתרות מזומנים בקופות הבנק ולפני ניכוי הפרשה להפסדי אשראי.

ליום 31 בדצמבר 2014***										
חובות <sup>(2)</sup> וסיכון אשראי חוץ-מאזני <sup>(3)</sup> (למעט נגזרים) <sup>(3)</sup>					סיכון אשראי כולל <sup>(1)</sup>					
הפסדי אשראי לשנה שהסתיימה ביום 31.12.14 <sup>(4)</sup>			פגום	בעייתי <sup>(6)</sup>	* מזה: חובות <sup>(2)</sup>	סך-הכנ*	דירוג ביצוע בעייתי <sup>(6)</sup>	הכנ	סך-הכנ	
הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי	מחיקות חשבונאיות נטו**	יתרת הפרשה להפסדי אשראי					אשראי <sup>(5)</sup>			
במיליוני ש"ח										
<b>בגין פעילות לזרים בישראל (המשך)</b>										
ציבור - מסחר										
17	(4)	(7)	28	43	2,084	2,748	43	2,521	2,764	חקלאות
11	-	8	-	8	2,189	2,736	8	3,135	3,175	כרייה וחציבה
479	(19)	(71)	1,051	3,814	18,635	41,262	4,011	38,696	42,972	תעשייה
599	(252)	(329)	734	1,501	19,632	51,989	1,536	49,768	52,498	בינוי ונדל"ן - בינוי <sup>(7)</sup>
540	76	152	723	1,255	19,033	22,862	1,255	21,802	23,244	בינוי ונדל"ן - פעילויות בנדל"ן
58	(1)	46	-	-	4,935	10,140	1	11,554	11,600	אספקת חשמל ומים
819	65	386	1,099	2,504	25,324	36,146	2,505	33,225	36,796	מסחר
76	3	(14)	364	395	8,762	10,383	395	9,371	10,496	בתי מלון, שירותי הארחה ואוכל
36	17	(30)	110	149	6,230	8,078	149	7,746	8,383	תחבורה ואחסנה
162	144	29	980	1,280	5,161	7,450	1,282	6,892	8,183	מידע ותקשורת
316	22	(46)	588	875	12,769	25,425	880	29,688	31,471	שירותים פיננסיים
102	36	12	99	181	8,472	12,275	181	11,263	12,352	שירותים עסקיים אחרים
63	(75)	(94)	58	131	5,753	7,717	131	7,393	7,745	שירותים ציבוריים וקהילתיים
3,278	12	42	5,834	12,136	138,979	239,211	12,377	233,054	251,679	סך-הכל מסחרי <sup>(8)</sup>
385	(2)	(34)	1	718	55,971	58,431	718	57,103	58,431	אנשים פרטיים - הלוואות לדיר
884	109	309	644	917	48,196	85,079	917	81,922	85,120	אנשים פרטיים - אחר
4,547	119	317	6,479	13,771	243,146	382,721	14,012	372,079	395,230	סך-הכל ציבור - פעילות בישראל
-	-	-	-	-	404	1,753	-	5,960	5,960	בנקים בישראל <sup>(9)</sup>
-	-	-	-	-	560	1,521	-	41,796	41,796	ממשלת ישראל
4,547	119	317	6,479	13,771	244,110	385,995	14,012	419,835	442,986 <sup>(1)</sup>	סך-הכל פעילות בישראל

\*\* סווג מחדש.  
 \*\*\* מספרי ההשוואה סווגו מחדש בעקבות חוזר בנק ישראל מאפריל 2014, בנוגע לאימוץ הוראות הלמ"ס לגבי סיווג אחיד של ענפי הכלכלה-2011, אשר מחליף את הסיווג שנקבע בשנת 1993.

(1) סיכון אשראי מאזני וסיכון אשראי חוץ-מאזני, לרבות בגין מכשירים נגזרים. כולל: חובות<sup>(2)</sup>, אגרות-חוב, ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר, נכסים בגין מכשירים נגזרים וסיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות חבות של לווה בסך של 280, 43,390, 244,110, 8,088 ו-147,118 מיליוני ש"ח בהתאמה.

(2) אשראי לציבור, אשראי לממשלות ופיקדונות בבנקים (למעט פיקדונות בבנק ישראל), למעט אגרות-חוב, ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר ונכסים בגין פעילות בשוק המעו"ף (המוצגים בסעיף "נכסים אחרים").

(3) סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות חבות של לווה (לא כולל מסגרות לא מנוצלות של כרטיסי אשראי באחריות בבנקים אחרים בסך של כ-10,753 מיליוני ש"ח), למעט בגין מכשירים נגזרים.

(4) כולל בגין מכשירי אשראי חוץ-מאזניים (מוצגים במאזן בסעיף "התחייבויות אחרות").

(5) סיכון אשראי אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות הבנק.

(6) סיכון אשראי מאזני וחוץ-מאזני פגום, נחות או בהשגחה מיוחדת, לרבות בגין הלוואות לדיר שבגין קיימת הפרשה לפי עומק הפיגור, והלוואות לדיר שבגין לא קיימת הפרשה לפי עומק הפיגור, הנמצאות בפיגור של 90 ימים או יותר.

(7) כולל סיכון אשראי מאזני בסך של כ-892 מיליוני ש"ח וסיכון אשראי חוץ-מאזני בסך של כ-1,402 מיליוני ש"ח שהועמדו לקבוצות רכישה מסוימות הנמצאות בהליכי בנייה.

(8) יתרת החובות המסחריים כוללת יתרת הלוואות לדיר, בסך של כ-5,496 מיליוני ש"ח, של לזרים מסחריים או שהועמדו לקבוצות רכישה הנמצאות בהליכי בנייה.

(9) לא כולל יתרת מזומנים בקופות הבנק ופיקדונות בבנק ישראל ולפני ניכוי הפרשה להפסדי אשראי.

טבלה 6-6: סיכון אשראי לפי ענפי משק (המשך)

ליום 31 בדצמבר 2014***										
חובות <sup>(2)</sup> וסיכון אשראי חוץ-מאזני (למעט נגזרים) <sup>(3)</sup>					סיכון אשראי כולל <sup>(1)</sup>					
הפסדי אשראי לשנה שהסתיימה ביום 31.12.14 <sup>(4)</sup>			פגום	בעייתיות <sup>(6)</sup>	* מזה: חובות <sup>(2)</sup>	סך-הכנ*	דירוג ביצוע בעייתיות <sup>(6)</sup>	כך-הכל	כך-הכל	
הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי	מחיקות חשבונאיות **נטו	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי					אשראי <sup>(5)</sup>			
במיליוני ש"ח										
<b>בגין פעילות לזיום בחו"ל (המשך)</b>										
ציבור - מסחר										
17	-	13	27	27	45	66	27	29	66	חקלאות
-	-	-	-	-	154	339	-	569	586	כרייה וחציבה
18	9	1	10	24	2,853	5,125	23	5,275	6,560	תעשייה
75	3	15	210	210	5,466	8,180	210	7,036	8,627	בניין ונדל"ן
6	-	(1)	-	-	337	1,452	-	1,803	1,803	אספקת חשמל ומים
40	3	41	37	86	1,669	2,711	86	2,283	2,823	מסחר
9	-	(5)	50	66	2,211	3,039	66	2,901	3,078	בתי מלון, שירותי הארחה ואוכל
4	-	3	16	16	297	391	16	378	529	תחבורה ואחסנה
16	-	(3)	-	168	278	458	168	980	1,015	מידע ותקשורת
38	1	(17)	49	49	7,511	12,973	49	17,339	17,479	שירותים פיננסיים
6	8	21	-	2	580	885	3	975	1,033	שירותים עסקיים אחרים
23	2	28	25	25	785	1,143	25	1,095	1,320	שירותים ציבוריים וקהילתיים
252	26	96	424	673	22,186	36,762	673	40,663	44,919	סך-הכל מסחר <sup>(7)</sup>
2	-	(3)	-	7	544	560	7	539	560	אנשים פרטיים - הלוואות לדיור
51	11	17	52	70	2,284	3,391	70	3,389	3,483	אנשים פרטיים - אחר
305	37	110	476	750	25,014	40,713	750	44,591	48,962	סך-הכל ציבור - פעילות בחו"ל
4	-	(2)	-	-	31,781	32,981	-	46,499	46,499	בנקים בחו"ל <sup>(8)</sup>
-	-	-	-	-	1,301	2,337	-	5,878	5,878	ממשלות חו"ל
309	37	108	476	750	58,096	76,031	750	96,968	101,339 <sup>(1)</sup>	סך-הכל פעילות בחו"ל
4,856	156	425	6,955	14,521	302,206	462,026	14,762	516,803	544,325	סך-הכל בישראל ובחו"ל

\*\* סווג מחדש.  
 \*\*\* מספרי ההשוואה סווגו מחדש בעקבות חוזר בנק ישראל מאפריל 2014, בנוגע לאימוץ הוראות הלמ"ס לגבי סיווג אחיד של ענפי הכלכלה-2011, אשר מחליף את הסיווג שנקבע בשנת 1993.

(1) סיכון אשראי מאזני וסיכון אשראי חוץ-מאזני, לרבות בגין מכשירים נגזרים. כולל: חובות<sup>(2)</sup>, אגרות-חוב, ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר, נכסים בגין מכשירים נגזרים וסיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות חבות של לווה בסך של 58,096, 12,775, 196, 8,156 ו-22,116 מיליוני ש"ח בהתאמה.

(2) אשראי לציבור, אשראי לממשלות ופיקדונות בבנקים, למעט אגרות-חוב, ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר ונכסים בגין פעילות בשוק המעו"ף (המוצגים בסעיף "נכסים אחרים").

(3) סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות חבות של לווה, למעט בגין מכשירים נגזרים.

(4) כולל בגין מכשירי אשראי חוץ-מאזניים (מוצגים במאזן בסעיף "התחייבויות אחרות").

(5) סיכון אשראי אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות הבנק.

(6) סיכון אשראי מאזני וחוץ-מאזני פגום, נחות או בהשגחה מיוחדת, לרבות בגין הלוואות לדיור שבגין קיימת הפרשה לפי עומק הפיגור, והלוואות לדיור שבגין לא קיימת הפרשה לפי עומק הפיגור, הנמצאות בפיגור של 90 ימים או יותר.

(7) יתרת החובות המסחריים כוללת יתרת הלוואות לדיור, בסך של כ-103 מיליוני ש"ח, של לזיום מסחריים או שהועמדו לקבוצות רכישה הנמצאות בהליכי בנייה.

(8) לא כולל יתרת זמומנים בקופות הבנק ולפני ניכוי הפרשה להפסדי אשראי.

ליום 31 בדצמבר 2015 סיכון האשראי הכולל בענפי הבינוי והנדל"ן הסתכם בכ-91 מיליארד ש"ח.

טבלה 6-7: פילוח סיכון האשראי של קבוצת הבנק בענפי הבינוי והנדל"ן, בהתאם לתחומי הפעילות העיקריים

<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2015</b>			
סיכון מאזני	סיכון אשראי חוץ-מאזני	סיכון אשראי כולל	
במיליוני ש"ח			
1,822	884	2,706	בנייה למסחר ושירותים
453	196	649	בנייה לתעשייה
11,119	26,516	37,635	בנייה לדירור
22,799	5,814	28,613	נכסים מניבים
11,462	9,910	21,372	אחר
47,655	43,320	90,975	סך-הכל ענפי הבינוי והנדל"ן

**סיכון אשראי בגין חשיפות ללווים גדולים**

טבלה 6-8: פירוט יתרות אשראי מאזני וסיכון אשראי חוץ-מאזני ללווים שיתרת חבותם מעל 1,200 מיליון ש"ח לפי ענפי משק

<b>31 בדצמבר 2015</b>			
מספר לוויים	אשראי מאזני	סיכון אשראי חוץ-מאזני	סך-הכל
במיליוני ש"ח			
3	886	7,088	7,974
2	2,065	831	2,896
1	239	1,360	1,599
1	1,808	2,290	4,098
4	5,039	2,617	7,656
11	10,037	14,186	24,223

**ענף משק**

טבלה 6-9: יתרות אשראי מאזני וסיכון אשראי חוץ-מאזני ל-6 הלווים הגדולים לפי ענפי משק

<b>31 בדצמבר 2015</b>			
מספר לוויים	אשראי מאזני	סיכון אשראי חוץ-מאזני	סך-הכל
במיליוני ש"ח			
3	171	4,683	4,854
2	1,808	2,290	4,098
1	1,848	421	2,269
1	294	1,579	1,873
1	1,801	1	1,802
1	1,096	616	1,712
1	7,018	9,590	16,608

**ענף משק**



## סיכון אשראי בגין חשיפות לקבוצות לווים

טבלה 10-6: קבוצת לווים אשר חבותה עולה על 15% מהון הבנק

פירוט יתרות סיכון האשראי לכל קבוצת לווים אשר חבותה נטו על בסיס מאוחד, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 בדבר "מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים" (להלן: הוראה 313), עולה על 15% מהון התאגיד הבנקאי (כהגדרתו בהוראה 313)

31 בדצמבר 2015						
סיכון אשראי מאזני <sup>(1)</sup>	סיכון אשראי חוץ-מאזני <sup>(1)</sup>	מזה: סיכון אשראי חוץ-מאזני בגין מכשירים נגזרים <sup>(2)</sup>	חבות ברוטו <sup>(3)</sup>	ניכויים <sup>(4)</sup>	חבות נטו <sup>(5)</sup>	שיעור מההון הרגולטורי
במיליוני ש"ח						
4,827	4,134	287	8,969	509	8,460	17.07%

- (1) לאחר ניכוי יתרת מחיקות חשבונאיות ויתרות הפרשה להפסדי אשראי שחושבה על בסיס פרטני.
- (2) סיכון האשראי החוץ-מאזני בגין מכשירים נגזרים כפי שחושב לצורך מגבלות חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
- (3) הסכום כולל ערבויות צד ג' מחוץ לקבוצה.
- (4) ניכויים המותרים בהתאם להוראה 313, הכוללים בעיקר פיקדונות המופקדים בבנק, אגרות-חוב שהונפקו על-ידי מדינת ישראל, כתבי שיפוי של מדינת ישראל או גופים פיננסיים המותרים בניכוי.
- (5) הנתונים המוצגים לעיל מייצגים חשיפה לקבוצות לווים והינם לאחר הפחתת הניכויים המותרים בהוראה 313 ולאחר ניכוי הפרשה להפסדי אשראי שחושבה על בסיס פרטני. לפיכך, נתונים אלה אינם ברי השוואה לנתונים בדבר חבות לווים המפורטים בגילויים אחרים בדוח.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 בנושא "מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים" מטילה על הבנק, בין היתר, מגבלה לפיה שיעור ה"חבות" של "לווה" ושל "קבוצת לווים", כהגדרתם בהוראה, אחר שנוכו מן החבות סכומים שניתן להפחיתם לצורך כך כמפורט בהוראה, לא יעלה על 15% ועל 25% בהתאמה מההון של הבנק המחושב בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 202 בנושא "רכיבי ההון". כמו-כן, קובעת ההוראה, כי סך-כל החבויות (לאחר ניכוי סכומים מותרים) של הלווים, קבוצות הלווים וקבוצות הלווים הבנקאיות שחבות כל אחד מהם עולה על שיעור של 10% מהון הבנק, לא יעלה על 120% מהון הבנק.

בחודש יוני 2015 פורסם עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 313 בנושא "מגבלות על חבות של לווה וקבוצת לווים", הכולל בין היתר, צמצום הגדרת ההון להון רוברד 1 (לאחר התאמות פיקוחיות וניכויים), כמשמעותו בהוראת ניהול בנקאי תקין 202 ועדכון מגבלת החבות של קבוצת לווים בנקאית לתאגיד בנקאי שעמדה על 25% מההון כך שתעמוד על 15% מההון. מועד תחילת התיקונים להוראה, 1 בינואר 2016.

לעניין הגדרת ההון יחול כדלקמן - הון רוברד 1 כאמור בהגדרת ההון, בתוספת הון רוברד 2 כפי שפורסם בדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2015. תוספת זו תופחת בשיעורים שווים, על פני 12 רבעונים, עד לאיפוסה ביום 31 בדצמבר 2018, [ראה פירוט בפרק "תיאור עסקי קבוצת הבנק לפי מגזרי פעילות המגזר העסקי"](#). הבנק מקיים תהליכי מעקב ובקרה כדי לבדוק עמידה במגבלות הוראה 313 לעניין חשיפה לחבות קבוצות לווים.

בנוסף, הבנק מבצע סקירות תקופתיות על סיכון האשראי בקבוצות לווים אלה, תוך בחינה פרטנית של הלווים השייכים לקבוצות הלווים, אופי פעילות לווים אלה והמתאם ביניהם היכולים להשפיע על הסיכון הקבוצתי.

## חשיפת אשראי למדינות זרות

סיכון חשיפת האשראי למדינות זרות מבטא את האפשרות שאירוע כלכלי, פוליטי או אירוע אחר במדינה זרה יפגע בשווי נכסי קבוצת הבנק, או ישפיע באופן שלילי על יכולת החייבים במדינה לעמוד בהתחייבויותיהם כלפי קבוצת הבנק. סיכון החשיפה למדינות זרות כולל חשיפה מאזנית מעבר לגבול (סך החשיפה המאזנית של הבנק בישראל לתושבי מדינה זרה, בתוספת סך החשיפות המאזניות של שלוחות הבנק בחו"ל לתושבים שאינם תושבי המדינה שבה ממוקמת השלוחה), וכן חשיפה מאזנית של שלוחות הבנק בחו"ל לתושבים מקומיים באותן מדינות בניכוי התחייבויות השלוחות. סיכון חשיפה מאזנית מעבר לגבול הינו הסיכון שפעולות שיינקטו על-ידי ממשלות זרות ימנעו את היכולת להמיר מטבע ו/או להעביר כספים מחוץ למדינה (Transfer Risk), ובכך ישפיעו על יכולת החברות והלקוחות לבצע עסקות מעבר לגבול.

ניהול סיכון החשיפה למדינות זרות בבנק מתבצע על-ידי בחינה פרטנית של הסיכונים הנובעים מהמדינות השונות, תוך הסתייעות בדירוגי המדינות של המדרגים הבינ"ל - S&P ו-Fitch, Moody's. סך החשיפה למדינות זרות כולל את החשיפות המאזניות בגין יתרות חוב מאזניות בניכוי התחייבויות מקומיות, ניירות-ערך והשקעות אחרות המיוחסות למדינות שאינן ישראל. החשיפה המאזנית הותאמה על בסיס הסיכון הסופי, תוך התחשבות בחיזוקי אשראי הכוללים ערבבויות, ביטחונות מוחשיים ונזילים, חוזי ביטוח, השתתפויות בסיכון ונגזרי אשראי.

הבנק מבצע בקרה ומעקב שוטפים אחרי המצב המקרו כלכלי של המדינות מולן קיימת פעילות.

מידע בדבר סך-כל החשיפות למדינות זרות ובדבר חשיפות למדינות סך סכום החשיפה לכל אחת מהן הוא מעל 1% מסך נכסי המאזן המאוחד או מעל 20% מההון, לפי הנמוך:

טבלה 11-6: חשיפות עיקריות למדינות זרות<sup>(1)</sup>

ליום 31 בדצמבר 2015														
חשיפה מאזנית מעבר לגבול	חשיפה חוץ-מאזנית <sup>(2)(4)</sup>		חובות פגומים <sup>(4)</sup>	סיכון אשראי מאזני בעייתי <sup>(4)</sup>	סך-כל החשיפה המאזנית	חשיפה מאזנית <sup>(4)</sup> של שלוחות של התאגיד הבנקאי במדינה זרה לתושבים מקומיים				חשיפה מאזנית מעבר לגבול		למשלוחות <sup>(3)</sup> לבנקים	לאחרים	
	מזה: סיכון חוץ-מאזני בעייתי <sup>(4)</sup>	סך חשיפה חוץ-מאזנית אשראי				חשיפה מאזנית	ניכוי בגין התחייבויות מקומיות	חשיפה מאזנית	ניכוי לפני התחייבויות מקומיות	ניכוי נטו לאחר ניכוי התחייבויות מקומיות	חשיפה מאזנית			ניכוי לפני התחייבויות מקומיות
לפירעון מעל שנה	לפירעון עד שנה													
במיליוני ש"ח														
<b>המדינה</b>														
א.	7,368	2,096	55	9,194	41	129	23,846	14,382	12,808	27,190	3,826	2,055	3,583	ארצות-הברית
ב.	373	163	-	229	-	1	7,586	7,050	-	7,050	32	504	-	שוויץ
ג.	6,500	1,988	-	2,637	-	1	8,563	75	-	75	3,509	4,850	129	אנגליה
ד.	3	16	-	976	84	80	1,139	1,120	935	2,055	13	6	-	תורכיה
ה.	755	844	-	155	-	-	1,599	-	-	-	297	1,022	280	גרמניה
ו.	1,907	825	-	1,262	26	29	2,732	-	-	-	612	2,005	115	צרפת
ז.	26	129	-	206	-	-	155	-	-	-	152	3	-	אירלנד
ח.	195	28	-	33	-	-	223	-	-	-	65	158	-	ספרד
ט.	1	12	-	-	-	-	13	-	-	-	13	-	-	פורטוגל
י.	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	יוון
יא.	12	41	-	154	-	-	53	-	-	-	48	5	-	איטליה
יב.	7,397	4,668	14	2,660	45	125	12,130	65	1	66	7,940	2,603	1,522	אחרות
סך-כל החשיפות למדינות זרות														
	24,537	10,810	69	17,507	196	365	58,039	22,692	13,744	36,436	16,507	13,211	5,629	
מזה: סך החשיפות למדינות LDC														
	892	456	-	1,627	94	92	2,468	1,120	935	2,055	1,012	269	67	

שורת "סך-הכל מדינות LDC" כוללת את סך החשיפה למדינות המוגדרות כמדינות פחות מפותחות (LDC) בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315 בדבר "הפרשה נוספת לחובות מסופקים". הסכום כולל את נתוני תורכיה, כמפורט בטבלה לעיל.

חשיפה מאזנית למדינה זרה כוללת חשיפה מאזנית מעבר לגבול וחשיפה מאזנית של שלוחות של התאגיד הבנקאי במדינה זרה לתושבים מקומיים. חשיפה מאזנית מעבר לגבול כוללת חשיפה מאזנית של משרדי התאגיד הבנקאי בישראל לתושבי המדינה הזרה וחשיפה מאזנית של שלוחות בחו"ל של התאגיד הבנקאי לתושבים שאינם תושבי המדינה שבה ממוקמת השלוחה. חשיפה מאזנית של שלוחות של התאגיד הבנקאי במדינה זרה לתושבים מקומיים כוללת חשיפה מאזנית של שלוחות של התאגיד הבנקאי באותה מדינה זרה לתושביה, בניכוי התחייבויות אותן שלוחות (הניכוי מבוצע עד לגובה החשיפה).

(1) על בסיס סיכון סופי, לאחר השפעת ערבויות, ביטחונות נזילים ונגזרי אשראי.

(2) סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות חבות של לווה, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 313.

(3) ממשלות, מוסדות רשמיים ובנקים מרכזיים.

(4) סיכון אשראי מאזני וחוץ-מאזני, סיכון אשראי בעייתי וחובות פגומים מוצגים לפני השפעת הפרשה להפסדי אשראי, ולפני השפעת ביטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לווים.

ליום 31 בדצמבר 2014													
חשיפה מאזנית מעבר לגבול		חשיפה חוץ-מאזנית <sup>(2)(4)</sup>		חשיפה מאזנית <sup>(4)</sup>							חשיפה מאזנית מעבר לגבול		
		מזה: סיכון חוץ-מאזני <sup>(4)</sup> בעייתי <sup>(4)</sup>	סך חשיפה חוץ-מאזנית	חובות פגומים <sup>(4)</sup>	סיכון מאזני <sup>(4)</sup> בעייתי <sup>(4)</sup>	סך-כל החשיפה המאזנית	חשיפה מאזנית של שלוחות זרה לתושבים מקומיים	חשיפה מאזנית של שלוחות זרה לתושבים מקומיים	ניכוי בגין התחייבויות מאזניות	חשיפה מאזנית לפני ניכוי התחייבויות מקומיות	חשיפה מאזנית מעבר לגבול	לממשלות <sup>(3)</sup> לבנקים	לאחרים
לפירעון מעל שנה	לפירעון עד שנה												
במיליוני ש"ח													
<b>המדינה</b>													
5,272	3,091	2	9,412	60	124	28,689	20,326	10,405	30,731	4,683	2,532	1,148	א. ארצות-הברית
289	309	-	281	-	-	5,772	5,174	-	5,174	51	547	-	ב. שוויץ
6,574	2,738	-	2,404	-	2	9,405	93	-	93	4,075	5,120	117	ג. אנגליה
8	21	-	1,263	110	109	1,215	1,186	1,323	2,509	17	11	1	ד. תורכיה
1,011	1,209	-	58	-	-	2,220	-	-	-	784	1,151	285	ה. גרמניה
2,210	929	-	893	26	31	3,139	-	-	-	587	2,490	62	ו. צרפת
33	166	-	239	-	-	199	-	-	-	192	7	-	ז. אירלנד
115	46	-	24	-	-	161	-	-	-	11	150	-	ח. ספרד
1	-	-	2	-	-	1	-	-	-	1	-	-	ט. פורטוגל
-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	י. יוון
28	22	-	95	-	-	50	-	-	-	45	4	1	יא. איטליה
7,674	6,831	13	2,365	71	141	14,829	324	-	324	7,830	5,245	1,430	יב. אחרות
סך-כל החשיפות למדינות זרות													
23,215	15,362	15	17,037	267	407	65,680	27,103	11,728	38,831	18,276	17,257	3,044	
מזה: סך החשיפות למדינות LDC													
921	708	-	1,736	120	137	3,094	1,465	1,323	2,788	898	558	173	

שורת "סך-הכל מדינות LDC" כוללת את סך החשיפה למדינות המוגדרות כמדינות פחות מפותחות (LDC) בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315 בדבר "הפרשה נוספת לחובות מסופקים". הסכום כולל את נתוני תורכיה, כמפורט בטבלה לעיל.

חשיפה מאזנית למדינה זרה כוללת חשיפה מאזנית מעבר לגבול וחשיפה מאזנית של שלוחות של התאגיד הבנקאי במדינה זרה לתושבים מקומיים. חשיפה מאזנית מעבר לגבול כוללת חשיפה מאזנית של משרדי התאגיד הבנקאי בישראל לתושבי המדינה הזרה וחשיפה מאזנית של שלוחות בחו"ל של התאגיד הבנקאי לתושבים שאינם תושבי המדינה שבה ממוקמת השלוחה. חשיפה מאזנית של שלוחות של התאגיד הבנקאי במדינה זרה לתושבים מקומיים כוללת חשיפה מאזנית של שלוחות של התאגיד הבנקאי באותה מדינה זרה לתושביה, בניכוי התחייבויות אותן שלוחות (הניכוי מבוצע עד לגובה החשיפה).

(1) על בסיס סיכון סופי, לאחר השפעת ערבויות, ביטחונות נזילים ונגדרי אשראי.

(2) סיכון אשראי במכשירים פיננסים חוץ-מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות חבות של לווה, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 313.

(3) ממשלות, מוסדות רשמיים ובנקים מרכזיים.

(4) סיכון אשראי מאזני וחץ-מאזני, סיכון אשראי בעייתי וחובות פגומים מוצגים לפני השפעת ההפרשה להפסדי אשראי, ולפני השפעת ביטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לווים.

טבלה 12-6: תנועה בסכום החשיפה המאזנית למדינות זרות עם בעיות נזילות<sup>(1)</sup>

לשנת 2015					
סך-הכל	ספרד	איטליה	פורטוגל	אירלנד	יוון
במיליוני ש"ח					
411	161	50	1	199	-
(24)	(18)	19	12	(37)	-
שינויים ביתר החשיפות:					
88	81	6	-	1	-
4	4	-	-	-	-
(35)	(5)	(22)	-	(8)	-
444	223	53	13	155	-

לשנת 2014					
סך-הכל	ספרד	איטליה	פורטוגל	אירלנד	יוון
במיליוני ש"ח					
370	142	70	2	156	-
39	29	(1)	-	11	-
שינויים ביתר החשיפות:					
76	31	13	-	32	-
6	4	2	-	-	-
(80)	(45)	(34)	(1)	-	-
411	161	50	1	199	-

(1) על בסיס סיכון סופי, לאחר השפעת ערבויות, ביטחונות נזילים ונגזרי אשראי.

#### 6.2.4. חשיפת אשראי למוסדות פיננסיים זרים

במסגרת פעילותה העסקית השוטפת, חשופה קבוצת הבנק לסיכון הנובע מחשיפות אשראי למוסדות פיננסיים זרים. סיכון זה בא לידי ביטוי בפעילויות מגוונות מול מוסדות פיננסיים, כגון: עסקות המתבצעות בחדרי העסקות של הבנק – הפקדות יתרות מטבע-חוץ ונגזרים, רכישת אגרות-חוב אשר הונפקו על-ידי אותם מוסדות, מימון סחר חוץ לסוגיו, פעילות בשוק ההון וניהול חשבונות. מוסדות פיננסיים זרים כוללים בנקים, בנקים להשקעות, חברות ביטוח, חברות ברוקר/דיילר וגופים מוסדיים.

החשיפה למוסדות פיננסיים זרים מושפעת, הן מחוסנו הספציפי של כל מוסד ומוסד והן מסיכון המדינות בהן הוא פועל, ויכולה להיות מושפעת מאירועים שיתרחשו במדינה הזרה העלולים לגרום להפחתת השווי של נכסי הבנק, או לפגוע ביכולתם של המוסדות הזרים לכבד את התחייבויותיהם, לרבות כלפי קבוצת הבנק, וביניהם: משבר פיננסי או כלכלי, השלכות של שינויים במצב הפוליטי בארצות השונות, אי יציבות חברתית ועוד. יודגש, כי רוב חשיפות האשראי של קבוצת הבנק כלפי מוסדות פיננסיים זרים הינן כלפי בנקים, כאשר מרבית החשיפות הן כלפי מערכת הבנקאות במערב אירופה ובצפון אמריקה, בעוד שהחשיפה למוסדות פיננסיים אחרים נמוכה יחסית.

הבנק נוקט בצעדים למזעור הסיכונים על-ידי ניתוב הפעילות במכשירים פיננסיים נגזרים אל מוסדות עמם נחתמו הסכמי CSA (Credit Support Annex) שהם הסכמי קיזוז שגורמים לתיחום ולמזעור סיכוני האשראי בפעילות זאת, על-ידי התחשבות יומית, לרוב המתבצעת בין הבנק והצד הנגדי בהתאם להסכם. כמו-כן הבנק נוקט בצעדים לניטרול סיכוני סליקה על-ידי ביצוע פעילות הסליקה במטבעות באמצעות המסלוקה הבינלאומית הידועה בשם (Continuous Linked Settlement) CLS).

בחינת מדיניות האשראי נמשכת כל העת תוך התאמתה להתפתחויות בשווקים העולמיים.

בנוסף הבנק מקיים מעקב ובקרה שוטפים אחרי החוסן הפיננסי והחשיפות כלפי כל המוסדות הפיננסיים עמם יש פעילות. המעקב מתבסס, בין היתר, על בחינה שוטפת של מספר אינדיקטורים: התייחסות חברות הדירוג הבינלאומיות, תנודות מחירים בשוקי ההון, לרבות מחירי הביטוח לנכסים פיננסיים (CDS), הדוחות הכספיים, תחזיות והערכות מקרו כלכליות ובחינת יכולת המדינות לתמוך בסקטור הפיננסי במידת הצורך. לפרטים בדבר שינויים בסביבת הסיכון [ראה סיכון כלכלי להלן](#).

טבלה 13-6: חשיפת קבוצת הבנק למוסדות פיננסיים זרים<sup>(1)</sup>

31 בדצמבר 2015			
סיכון אשראי נוכחי כולל	סיכון אשראי חוץ-מאזני נוכחי <sup>(3)</sup>	סיכון אשראי מאזני <sup>(2)</sup>	
במיליוני ש"ח			
			<b>דירוג אשראי חיצוני<sup>(5)</sup></b>
<b>5,849</b>	<b>2,080</b>	<b>3,769</b>	AAA עד AA-
<b>12,271</b>	<b>999</b>	<b>11,272</b>	A+ עד A-
<b>2,654</b>	<b>231</b>	<b>2,423</b>	BBB+ עד BBB-
<b>113</b>	<b>20</b>	<b>93</b>	BB+ עד B-
-	-	-	פחות מ-B
<b>249</b>	<b>23</b>	<b>226</b>	ללא דירוג**
<b>21,136</b>	<b>3,353</b>	<b>17,783</b>	סך-הכל חשיפות האשראי הנוכחיות למוסדות פיננסיים זרים*
-	-	-	מזה: סיכון אשראי בעייתי <sup>(4)</sup>
-	-	-	מזה: יתרת חובות פגומים
-	-	-	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי על בסיס פרטני
			סך-הכל חשיפת אשראי למוסדות פיננסיים זרים לאחר ניכוי
<b>21,136</b>	<b>3,353</b>	<b>17,783</b>	יתרת הפרשה להפסדי אשראי על בסיס פרטני
<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי על בסיס קבוצתי

- \* היתרות כוללות חשיפה של קבוצת הבנק למוסדות הפיננסיים במדינות הבאות:
- ספרד - סך חשיפה של כ-161 מיליון ש"ח, מזה סך של 46 מיליון ש"ח בדירוג BBB+, סך של 112 מיליון ש"ח בדירוג BBB, והיתרה בסך של 3 מיליון ש"ח בדירוג BB+ (סך חשיפה בסוף שנת 2014 הייתה כ-155 מיליון ש"ח, מזה סך של כ-44 מיליון ש"ח בדירוג BBB+, סך של 107 מיליון ש"ח בדירוג BBB, והיתרה בסך של 4 מיליון ש"ח בדירוג BB).
- אירלנד - סך חשיפה של כ-12 מיליון ש"ח, מזה סך של כ-3 מיליון ש"ח בדירוג AA-, והיתרה בסך של 9 מיליון ש"ח ללא דירוג. (סך החשיפה בסוף שנת 2014 הייתה כ-23 מיליון ש"ח, מזה סך של כ-4 מיליון ש"ח בדירוג AA-, והיתרה בסך של 19 מיליון ש"ח ללא דירוג).
- איטליה - סך חשיפה של כ-145 מיליון ש"ח, מזה כ-144 מיליון ש"ח בדירוג BBB והיתרה בסך כ-1 מיליון ש"ח בדירוג B (סך החשיפה בסוף שנת 2014 הייתה כ-96 מיליון ש"ח, מזה כ-95 מיליון ש"ח בדירוג BBB-, ויתרה בסך כ-1 מיליון ש"ח בדירוג BB).
- ביוון ובפורטוגל החשיפה למוסדות פיננסיים הינה מזערית ומסתכמת בפחות ממיליון ש"ח.
- \*\* מזה מסלוקות בחו"ל המהוות 74% מהיתרה. הסכום הנותר מפוזר בשורה ארוכה של בנקים ומוסדות פיננסיים. (31.12.14: 12% מהיתרה).
- (1) מוסדות פיננסיים זרים כוללים: בנקים, בנקים להשקעות, ברוקרים/דילרים, חברות ביטוח, גופים מוסדיים וגופים שבשליטת הגופים הללו.
- (2) פיקדונות בבנקים, אשראי לציבור, השקעות באגרות-חוב, ניירות-ערך שנשאלו או שנרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר, ונכסים אחרים בגין מכשירים נגזרים.
- (3) בעיקר ערבייות והתחייבויות למתן אשראי. אינו כולל סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות חוב של לווה.
- (4) סיכון אשראי שהינו פגום, נחות או בהשגחה מיוחדת.
- (5) לפי הדירוג הנמוך מבין דירוגי האשראי במטבע-חוץ לטווח ארוך שניתן על-ידי אחת מחברות הדירוג העיקריות Moody's, S&P-Fitch, והדירוג מעודכן ליום 27 בינואר 2016 (31.12.14: הדירוג מעודכן ליום 5 בפברואר 2015).

טבלה 13-6: חשיפת קבוצת הבנק למוסדות פיננסיים זרים<sup>(1)</sup> (המשך)

31 בדצמבר 2014		
סיכון אש"ח נוכחי כולל	סיכון אש"ח חוץ-מאזני נוכחי <sup>(3)</sup>	סיכון אש"ח מאזני <sup>(2)</sup>
במיליוני ש"ח		
<b>דירוג אש"ח חיצוני<sup>(5)</sup></b>		
5,267	1,514	3,753
AAA עד AA-		
16,690	1,015	15,675
A+ עד A-		
3,135	216	2,919
BBB+ עד BBB-		
203	58	145
BB+ עד B-		
1	-	1
פחות מ-B		
197	42	155
ללא דירוג**		
25,493	2,845	22,648
סך-הכל חשיפות האש"ח הנוכחיות למוסדות פיננסיים זרים*		
-	-	-
מזה: סיכון אש"ח בעייתי <sup>(4)</sup>		
-	-	-
מזה: יתרת חובות פגומים		
-	-	-
יתרת ההפרשה להפסדי אש"ח על בסיס פרטני		
סך-הכל חשיפת אש"ח למוסדות פיננסיים זרים לאחר ניכוי		
25,493	2,845	22,648
יתרת הפרשה להפסדי אש"ח על בסיס פרטני		
5	1	4
יתרת ההפרשה להפסדי אש"ח על בסיס קבוצתי		

\* היתרות כוללות חשיפה של קבוצת הבנק למוסדות פיננסיים במדינות הבאות:  
 ספרד - סך חשיפה של כ-161 מיליון ש"ח, מזה סך של 46 מיליון ש"ח בדירוג BBB, סך של 112 מיליון ש"ח בדירוג BBB, והיתרה בסך של 3 מיליון ש"ח בדירוג BB+ (סך חשיפה בסוף שנת 2014 הייתה כ-155 מיליון ש"ח, מזה סך של כ-44 מיליון ש"ח בדירוג BBB+, סך של 107 מיליון ש"ח בדירוג BBB, והיתרה בסך של 4 מיליון ש"ח בדירוג BB-).  
 אירלנד - סך חשיפה של כ-12 מיליון ש"ח, מזה סך של כ-3 מיליון ש"ח בדירוג AA-, והיתרה בסך של 9 מיליון ש"ח ללא דירוג. (סך החשיפה בסוף שנת 2014 הייתה כ-23 מיליון ש"ח, מזה סך של כ-4 מיליון ש"ח בדירוג AA-, והיתרה בסך של 19 מיליון ש"ח ללא דירוג).  
 איטליה - סך חשיפה של כ-145 מיליון ש"ח, מזה כ-144 מיליון ש"ח בדירוג BBB והיתרה בסך כ-1 מיליון ש"ח בדירוג B (סך החשיפה בסוף שנת 2014 הייתה כ-96 מיליון ש"ח, מזה כ-95 מיליון ש"ח בדירוג BBB-, ויתרה בסך כ-1 מיליון ש"ח בדירוג BB-).  
 ביון ובפורטוגל החשיפה למוסדות פיננסיים הינה מזערית ומסתכמת בפחות ממיליון ש"ח.  
 \*\* מזה מסלקות בחו"ל המהוות 74% מהיתרה. הסכום הנותר מפוזר בשורה ארוכה של בנקים ומוסדות פיננסיים. (31.12.14: 12% מהיתרה).  
 (1) מוסדות פיננסיים זרים כוללים: בנקים, בנקים להשקעות, ברוקרים/דילרים, חברות ביטוח, גופים מוסדיים וגופים שבשליטת הגופים הללו.  
 (2) פיקדונות בבנקים, אש"ח לציבור, השקעות באגרות-חוב, ניירות-ערך שנשאלו או שנרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר, ונכסים אחרים בגין מכשירים נגזרים.  
 (3) בעיקר ערבייות והתחייבויות למתן אש"ח. אינו כולל סיכון אש"ח במכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות חוב של לווה.  
 (4) סיכון אש"ח שהינו פגום, נחות או בהשגחה מיוחדת.  
 (5) לפי הדירוג הנמוך מבין דירוגי האש"ח במטבע-חוץ לטווח ארוך שניתן על-ידי אחת מחברות הדירוג העיקריות Moody's, S&P ו-Fitch. הדירוג מעודכן ליום 27 בינואר 2016 (31.12.14: הדירוג מעודכן ליום 5 בפברואר 2015).

החשיפה של קבוצת הבנק למוסדות פיננסיים זרים הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2015 בכ-21.1 מיליארד ש"ח, ירידה של כ-4.4 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-25.5 מיליארד ש"ח בסוף שנת 2014. ירידה זו נבעה מירידה בחשיפה המאזנית בסך כ-4.9 מיליארד ש"ח בגין ירידה בפיקדונות, ניירות-ערך, ובמכשירים פיננסיים נגזרים, שקוזזה חלקית על-ידי עלייה של 0.5 מיליארד ש"ח בחשיפה החוץ-מאזנית. כ-86% מהחשיפה למוסדות פיננסיים זרים היא מול מוסדות פיננסיים בעלי דירוג A- ומעלה. החשיפה למוסדות פיננסיים זרים של קבוצת הבנק נחלקת ל-84% בבנקים וחברות אחזקה בנקאיות, 12% במוסדות פיננסיים אחרים, ו-4% בחברות ביטוח. עיקר החשיפה של קבוצת הבנק הינה למוסדות פיננסיים זרים הפועלים בארצות-הברית (24%), ובמדינות מערב אירופה (68%). ענף "בנקים בחו"ל" בגילוי על סיכון אש"ח לפי ענפי משק בפרק סקירת הסיכונים כולל רק את החשיפות בגין בנקים חו"ל, כולל בנקים מרכזיים. מוסדות פיננסיים מוצגים בעיקר בענף שירותים פיננסיים. כמו-כן כולל "סיכון האש"ח הכולל" יתרות מאזניות וחוץ-מאזניות בגין נגזרים. הטבלה לעיל אינה כוללת חשיפה בגין בנקים מרכזיים כמו גם יתרות חוץ-מאזניות בגין נגזרים. סך "חובות וסיכון אש"ח חוץ-מאזני" בגילוי על סיכון אש"ח לפי ענפי משק בפרק סקירת הסיכונים כולל אש"ח לציבור ופיקדונות בבנקים אך אינו כולל אגרות-חוב וניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר הכלולים בטבלה לעיל. אש"ח מאזני וחוץ-מאזני בגין נגזרים אינו נכלל בסך "חובות וסיכון אש"ח חוץ-מאזני". לעומת זאת, הטבלה לעיל כוללת יתרות מאזניות בגין נגזרים.



## 6.2.5. סיכונים בתיק הלוואות לדיור

טבלה 14-6: סיכונים בתיק הלוואות לדיור

ליום 31 בדצמבר		
2014	2015	
במיליוני ש"ח		
<b>יתרות אשראי</b>		
62,114	<b>67,246</b>	הלוואות מכספי הבנק
2,963	<b>2,135</b>	הלוואות מכספי האוצר*
183	<b>132</b>	מענקים מכספי האוצר*
65,260	<b>69,513</b>	סך-הכל
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2014	2015	
<b>ביצוע</b>		
<b>הלוואות מכספי האוצר:</b>		
18	<b>4</b>	הלוואות
10	<b>7</b>	מענקים
28	<b>11</b>	סך-הכל מכספי האוצר
12,157	<b>15,180</b>	סך-הכל הלוואות מכספי הבנק
12,185	<b>15,191</b>	סך-הכל הלוואות חדשות
2,445	<b>3,054</b>	הלוואות ישנות שמוחזרו, מכספי הבנק
14,630	<b>18,245</b>	סך-הכל הלוואות שניתנו

\* סכום זה אינו נכלל במסגרת היתרות המאזניות לציבור.

הבנק הצטרף למהלך שיזם משרד הבינוי בשיתוף הפיקוח על הבנקים למחזור הלוואות שניתנו מכספי מדינה, באמצעות הלוואות מכספי בנק. במסגרת המהלך הבנק פונה ביוזמתו ללווים אשר קיבלו הלוואות זכאות צמודת מדד בריבית 4% או יותר, ומציע להם למחזר את ההלוואה להלוואה מכספי הבנק, בריבית שתקבע, במועד ביצוע המחזור, לפי הריבית הממוצעת שמפרסם בנק ישראל להלוואות לדיור מסוג זה. המחזור נעשה באמצעות כתב תיקון שנשלח ללקוח ללא הגעה לסניף, וכרוך בתשלום עמלת שינוי תנאים על סך 120 ש"ח בלבד. התהליך הסתיים בחודש דצמבר 2015.

## התפתחות יתרות אשראי לדיור

טבלה 15-6: התפתחות יתרת תיק האשראי לדיור על-פי בסיסי הצמדה וכשיעור מיתרת תיק האשראי של הבנק

שיעור שינוי בתקופה	סך-הכל	מגזר מטבע-חוץ		מגזר צמוד מדד				מגזר לא-צמוד				
		ריבית משתנה		ריבית משתנה		ריבית קבועה		ריבית משתנה		ריבית קבועה		
		יתרת חוב רשומה במיליוני ש"ח	שיעור ב-% במיליוני ש"ח	יתרה במיליוני ש"ח	שיעור ב-% במיליוני ש"ח	יתרה במיליוני ש"ח	שיעור ב-% במיליוני ש"ח	יתרה במיליוני ש"ח	שיעור ב-% במיליוני ש"ח	יתרה במיליוני ש"ח	שיעור ב-% במיליוני ש"ח	
<b>8.3%</b>	<b>67,246</b>	<b>1.0%</b>	<b>678</b>	<b>30.8%</b>	<b>20,724</b>	<b>19.6%</b>	<b>13,179</b>	<b>35.5%</b>	<b>23,880</b>	<b>13.1%</b>	<b>8,785</b>	<b>31.12.15</b>
6.6%	62,114	1.4%	870	35.8%	22,241	21.5%	13,379	34.4%	21,374	6.8%	4,250	31.12.14
7.8%	58,294	1.6%	943	39.4%	22,964	22.2%	12,918	32.9%	19,171	3.9%	2,298	31.12.13

## היקף החוב הבעייתי

בשנים האחרונות ניכרת ירידה מתמשכת בשיעור הסכומים בפיגור מתוך יתרות האשראי ובהיקפי הפרשה להפסדי אשראי.

### טבלה 16-6: התפתחות סכומי הפיגור בהלוואות לדירור והפרשה להפסדי אשראי

יתרת חוב רשומה במיליוני ש"ח	סכום בפיגור מעל 90 יום במיליוני ש"ח	שיעור הפיגור אשראי לפי עומק הפרשה (כולל הפרשה קבוצתית) במיליוני ש"ח	הפרשה להפסדי אשראי לפי עומק הפיגור	שיעור ההפרשה להפסדי אשראי לפי עומק הפיגור	חוב בעייתי במיליוני ש"ח	שיעור חוב בעייתי
31.12.15	67,246	0.2%	453	0.7%	949	1.4%
31.12.14	62,114	0.2%	445	0.7%	1,029	1.7%
31.12.13	58,294	0.2%	472	0.8%	1,111	1.9%

### כימות ומדידת הסיכון – תיק אשראי לדירור

הבנק מבצע באופן שוטף מעקב אחר התפתחות תיק האשראי לדירור ונוקט באמצעים שונים לניהול הסיכון. סיכוני אשראי לדירור נבחנים באופן פרטני על-פי המדיניות והיעדים שנקבעו במסגרת תיאבון הסיכון שהוגדר באשראי לדירור, מרמת העסקה הבודדת ועד הסתכלות כוללת על תיק האשראי לדירור בבנק.

גידור הסיכון: הבנק מנהל ומגדר את הסיכון בין השאר על-ידי מגבלות בסגמנטים שונים כפי שנקבעו במסגרת דיוני המדיניות בהנהלה ובדירקטוריון בריכוז והובלת החטיבה לניהול סיכונים. במסגרת המגבלות ישנה התייחסות לשיעורי LTV, כושר החזר, התפלגות מוצרי אשראי בתיק, היקף החוב הבעייתי, תקופת הלוואה, פריסה גיאוגרפית, שיעור הפיגורים וכדומה. ניטור המדדים מתבצע גם בהשוואה לנתונים בכלל המערכת הבנקאית.

הבנק עוקב אחר התנאים והשינויים המאקרו-כלכליים בכלל ובסביבה העסקית בענף בפרט. קיימים אירועים בגינם נדרשת בחינה מחודשת של המדיניות כגון עלייה חדה בריבית המשתנה, אינפלציה חדה, עליה ברמת האבטלה במשק ושינוי מהותי במחירי הדירור.

דיווח הנתונים נעשה ברמה חודשית במסגרת פורום סיכון חטיבתי בראשות מנהל החטיבה הקמעונאית ובהשתתפות מנהל החטיבה לניהול סיכונים וברמה רבעונית במסגרת הדיווח על התפתחות תיק האשראי וסיכון האשראי בהנהלה ובדירקטוריון. הבנק עושה שימוש במודל סטטיסטי המודד את ההסתברות לכשל ואת ההפרשה הכלכלית בתיק המשכנתאות. בנוסף מבוצעים תרחישי מאמץ על תיק המשכנתאות ומנותחת ההשפעה על התיק עצמו ועל כלל הבנק. התרחישים כוללים התייחסות לירידה חדה במחירי הדירות, עליה בריבית ועליה ברמת האבטלה במשק. כמו-כן, קיימים הסדרי ביטוח - ביטוח חיים וביטוח מבנה. בנוסף, בהלוואות שאושרו עד ליום 1 בנובמבר 2012 נהג הבנק לדרוש ביטוח אשראי בהלוואות בהן LTV גבוה משיעור של 75%. החל מיום 1 בנובמבר 2012 לא ניתן לאשר הלוואות בשיעור מימון העולה על 75%. לפרטים נוספים, ראה פרק "מגזר משקי הבית" לעיל.

### טבלה 17-6: התפתחות יתרות האשראי לדירור ל-5 השנים האחרונות

2011	2012	2013	2014	2015	
					במיליוני ש"ח
49,250	54,060	58,294	62,114	67,246	יתרות לסוף תקופה
13.7%	9.8%	7.8%	6.6%	8.3%	שינוי שנתי ביתרות
11,303	11,541	11,748	12,157	15,180	ביצוע שנתי של הלוואות חדשות

בארבע השנים האחרונות חלה צמיחה שנתית ממוצעת של כ-8.1%. שיעור זה משקף את שיעורי הצמיחה הגבוהים שחלו בענף. בשנים אלה הבנק לא עלה בנתח השוק בפעילות זו.

## כימות ומדידת הסיכון – ביצוע אשראי לדיור

אישור הלוואות לדיור מתבצע בהתאם למדרג סמכויות המגלם את מהות בקשת האשראי והסיכון הגלום בה. כימות ומדידת סיכון האשראי לדיור מבוצעים במספר רמות: רמת הלקוח הבודד וכן ברמת כלל תיק האשראי של הבנק, לצורך כך, פותחו ויושמו תהליכי כימות ומדידה, המשלבים הערכות מומחים בתחום האשראי לדיור ומודלים סטטיסטיים. במסגרת כימות הסיכון מבוצעת בחינה ממוקדת בנושא בחינת כושר החזר כולל בחינת רגישות לשינויים אפשריים בכושר החזר כתוצאה משינוי אפשרי בשיעור הריבית.

## נתוני הלוואות לדיור – שיעור מסך הביצועים החדשים

טבלה 18-6: פירוט מאפיינים שונים של אשראי לדיור שהעמיד הבנק

לשנה שהסתיימה ביום			
31.12.13	31.12.14	31.12.15	
<b>מאפיינים</b>			
36.7%	36.6%	<b>33.3%</b>	שיעור מימון מעל 60%
11.9%	5.6%	<b>0.7%</b>	שיעור החזר מהכנסה מעל 40% (לרכישה ובהחזר חודשי)
4.2%	1.9%	<b>0.3%</b>	שיעור מימון מעל 60% וגם שיעור החזר מעל 40%
31.0%	31.0%	<b>30.0%</b>	שיעור הביצועים בריבית המשתנה בתדירות קצרה מ-5 שנים (הגבלת בנק ישראל 33.3%)
5.6%	4.5%	<b>2.7%</b>	שיעור הלוואות לכל מטרה
14.7%	16.8%	<b>16.7%</b>	שיעור הלוואות להשקעה מרכישה
627	613	<b>657</b>	הלוואה ממוצעת לרכישה (באלפי ש"ח) – ללא מיחזורי אוצר
20.6	20.9	<b>21.6</b>	תקופת פירעון מקורית ממוצעת לרכישה בשנים (ללא גישור)
17.8%	20.8%	<b>24.7%</b>	שיעור מעל 25 שנה (כולל מיחזורים)
1.74%	1.48%	<b>1.23%</b>	שיעור שולי של יתרות לווים מעל 5 מיליון ש"ח

יצוין כי שיעורי המימון חושבו על-פי הוראת דיווח לפיקוח על הבנקים מספר 876 – דוח על הלוואות לדיור.

בשנים האחרונות חל שיפור במדדי הסיכון כפי שבא לידי ביטוי בירידת שיעור הביצועים של אשראים בשיעור מימון מעל 60%, בשיעור החזר מעל 40% מההכנסה וכן בירידה בשיעור הביצועים של אשראי מעל 5 מיליון ש"ח. כמו-כן חלה ירידה בשיעור הביצועים של הלוואות לכל מטרה ובשיעור הביצועים בריבית משתנה. מנגד חלה עליה בסכום הלוואה הממוצעת ובתקופת הפירעון.

### 6.2.6. מימון ממונף

מימון ממונף כולל בתוכו בין היתר, עסקות מימון אמצעי שליטה בתאגידים בשיעורי מימון גבוהים, חברות אחזקה בשיעורי מימון גבוהים ביחס לשווי אחזקותיהן, מימון חוב נחות (Mezzanine), וכן מימון רכישת פעילות כאשר האשראי מועמד בחברה הנרכשת והינו בשיעור מימון גבוה וחורג מהמדיניות הענפית של החברה הנרכשת. כמו-כן, קיימת מגבלה פנימית למימון ממונף ביחס להון הכולל של הבנק. דיווח על התפתחות המימון הממונף והעמידה במגבלה שנקבעה מדווח אחת לרבעון להנהלת הבנק ולדירקטוריון לצורך מעקב אחר הסיכונים הגלומים במימון מסוג זה.

באפריל 2015 פורסמה הוראה חדשה לניהול בנקאי תקין מספר 327 – "ניהול הלוואות ממונפות". ההוראה מגדירה את מסגרת ניהול הסיכונים הכוללת להלוואות ממונפות ומסדירה נושאים שונים, בין היתר: הגדרת הלוואה ממונפת, הנחיות כלליות בנוגע למדיניות, נוהלי חיתום, דיווח וניתוח כמותי, סיווג הלוואות ממונפות, ניתוח אשראי ועוד. האמור חל על אשראי שניתן החל מיום 1 בינואר 2016. הבנק נערך לעדכון אוכלוסיית המימון הממונף ולהתאמת המגבלות הפנימיות, בהתאם להוראה החדשה.

טבלה 19-6: טבלה המפרטת את חשיפות הבנק למימון ממונף לפי ענף המשק של הלווה

31 בדצמבר 2015			
מספר לווים	יתרת אשראי מאזני	יתרת אשראי חוץ-מאזני	סך-הכל*
במיליוני ש"ח			
<b>11</b>	<b>1,626</b>	<b>302</b>	<b>1,928</b>
בינו ובנדל"ן - בינו			
<b>12</b>	<b>1,011</b>	<b>992</b>	<b>2,003</b>
בינו ובנדל"ן - פעילויות בנדל"ן			
<b>13</b>	<b>882</b>	<b>13</b>	<b>895</b>
שירותים פיננסיים ושירותי ביטוח			
<b>3</b>	<b>70</b>	<b>3</b>	<b>73</b>
שירותים עסקיים אחרים			
<b>11</b>	<b>977</b>	<b>6</b>	<b>983</b>
מסחר			
<b>4</b>	<b>912</b>	<b>125</b>	<b>1,037</b>
תעשייה			
<b>5</b>	<b>507</b>	-	<b>507</b>
מידע ותקשורת			
<b>4</b>	<b>1,442</b>	<b>122</b>	<b>1,564</b>
כרייה וחציבה			
-	-	-	-
חשמל ומים			
-	-	-	-
בתי מלון שירותי הארחה ואוכל			
-	-	-	-
תחבורה ואחסנה			
-	-	-	-
שירותים ציבוריים			
-	-	-	-
חקלאות			
<b>63</b>	<b>7,427</b>	<b>1,563</b>	<b>8,990</b>
סך-הכל			

\* בינוכי הפרשה פרטנית להפסדי אשראי בסך של כ-319 מיליון ש"ח.  
(1) בעקבות חוזר בנק ישראל באפריל 2014, חלו שינויים בהגדרות לענפי משק.

31 בדצמבר 2014			
מספר לווים	יתרת אשראי מאזני	יתרת אשראי חוץ-מאזני	סך-הכל*
במיליוני ש"ח			
<b>7</b>	<b>135</b>	<b>152</b>	<b>287</b>
בינו ובנדל"ן - בינו			
<b>11</b>	<b>1,024</b>	<b>1,431</b>	<b>2,455</b>
בינו ובנדל"ן - פעילויות בנדל"ן			
<b>25</b>	<b>2,920</b>	<b>305</b>	<b>3,225</b>
שירותים פיננסיים ושירותי ביטוח			
<b>1</b>	<b>59</b>	-	<b>59</b>
שירותים עסקיים אחרים			
<b>7</b>	<b>1,273</b>	<b>12</b>	<b>1,285</b>
מסחר			
<b>7</b>	<b>2,483</b>	<b>247</b>	<b>2,730</b>
תעשייה			
<b>2</b>	<b>343</b>	-	<b>343</b>
תקשורת ושירותי מחשוב			
-	-	-	-
חשמל ומים			
-	-	-	-
בתי מלון שירותי הארחה ואוכל			
-	-	-	-
תחבורה ואחסנה			
<b>1</b>	<b>13</b>	-	<b>13</b>
שירותים ציבוריים			
-	-	-	-
חקלאות			
<b>61</b>	<b>8,250</b>	<b>2,147</b>	<b>10,397</b>
סך-הכל			

\* בינוכי הפרשה פרטנית להפסדי אשראי בסך של כ-300 מיליון ש"ח.

מידע נוסף ניתן למצוא ב"דוח על הסיכונים".

### 6.3. סיכון שוק

- סיכון שוק** – סיכון להפסד או ירידת-ערך הנובע משינוי בשווי כלכלי של מכשיר פיננסי או תיק מסוים או קבוצת תיקים, וברמה הכוללת שינוי בשווי הכלכלי של הבנק, עקב שינויים במחירים, שערים, מרווחים ופרמטרים אחרים בשווקים, ובכלל זה:
  - סיכון ריבית** – סיכון להפסד או לירידת-ערך כתוצאה משינויים בשערי ריבית במטבעות השונים.
  - סיכון מטבע** – סיכון להפסד כתוצאה משינויי שער חליפין.
  - סיכון אינפלציה** – סיכון להפסד כתוצאה משינויים בעקום הציפיות למדד המחירים לצרכן.
  - סיכון מחיר מניות** – סיכון להפסד כתוצאה משינויים בשערי המניות או מדדי המניות.
  - סיכון מרווחי אשראי** – סיכון להפסד כתוצאה משינוי במרווח בין התשואה לפדיון אגרות-החוב קונצרניות הנסחרות בשווקים לבין הריבית חסרת הסיכון הרלוונטית.
  - סיכון תנודתיות** – סיכון להפסד כתוצאה משינויים בשערי התנודתיות המצוטטים בשוק.
  - סיכון מרווח (Basis spread)** – סיכון להפסד כתוצאה משינויים במרווחים בין עקומי ריבית שונים, או בסיסי ריבית שונים;

### ניהול סיכונים השוק

ניהול סיכונים השוק מתבצע בראיה גלובלית של הפעילות בבנק בארץ ובסניפי הבנק בחו"ל, ובשים לב לפעילות החברות הבנות בעלות חשיפה משמעותית לקבוצה. תחומי הפעילות ומסגרות הסיכון מאושרים על-ידי הנהלה והדירקטוריון. מדיניות ניהול סיכונים השוק מכוונת להגדלת תוחלת הרווח, תוך שמירה על רמות סיכון מאושרות ומבוקרות.

בניהול סיכונים שוק בבנק, מבחינים בין חשיפות הנוצרות כחלק מניהול שוטף של הנכסים וההתחייבויות של הבנק, להלן התיק הבנקאי (חשיפות שאינן למסחר), בניהול האגף לניהול נכסים והתחייבויות, לבין החשיפות בתיק למסחר (שעיקרו מנוהל בחדרי העסקות). הניהול הגלובלי נעשה תחת אחריות מנהל חטיבת שווקים פיננסיים ובהנחייתו. הניהול השוטף והפיקוח על ניהול הנכסים וההתחייבויות והמסחר הינם באחריות המנהלים באגף לניהול נכסים והתחייבויות ובאגף חדרי עסקות וברוקראז' בחטיבת שווקים פיננסיים בתל-אביב, וביחידה לניהול נכסים והתחייבויות ובחדר העסקות בסניף הבנק בניו-יורק. הסניף כפוף מקצועית בנושאים אלה למנהל חטיבת שווקים פיננסיים.

המדיניות מותווית ומבוקרת על-ידי צוות הנהלה ניהול נכסים והתחייבויות גלובלי, צוות הנהלה נוסטרו וצוות הנהלה השקעות. המדיניות, לרבות המגבלות והיעדים שנקבעו, מובאים לדיון ולאישור, לפי העניין, לצוותי הנהלה, לוועדות הדירקטוריון, או למליאת הדירקטוריון. הפעילות השוטפת מתנהלת על-ידי צוותי משנה בהשתתפות בעלי תפקידים בכירים בבנק.

ניהול סיכונים השוק מתבצע בכל חברה בת בקבוצת הבנק בנפרד, על-פי מדיניות הנקבעת על-ידי הדירקטוריון של כל חברה ובהתאמה למדיניות הקבוצתית. אמידה ובקרה של סיכונים השוק מתבצעות על בסיס מתודולוגיה אחידה ברמת הקבוצה, בהנחיית החטיבה לניהול סיכונים, ובשים לב לגודל ההון ולאופי המיוחד של הפעילות בכל חברה בת. החשיפה לסיכונים שוק של החברות הבנות נבחנת על-ידי המחלקה לניהול סיכונים שוק וניזילות בחטיבה לניהול סיכונים ומדווחת להנהלה ולדירקטוריון הבנק בתדירות התואמת את רמת הסיכון. הבנק קבע מגבלות סיכון קבוצתיות החלות גם על השלוחות בהן רמת הסיכון הוגדרה כמשמעותית לקבוצה. הרחבה לגבי אופן ניהול הסיכונים, אמידתם ובקרתם ראה ב"דוח על הסיכונים".

#### 6.3.1 סיכון ריבית

##### סיכון הריבית כהגדרתו לעיל, כולל גם את גורמי הסיכון הבאים:

- סיכון תמחור מחדש (Repricing Risk)** – סיכון הנובע מהבדלי עיתוי בתקופות לפירעון (בריבית הקבועה) ובמועדי התמחור מחדש (בריבית המשתנה);
- סיכון עקום התשואה (Yield curve risk)** – סיכון הנובע משינויים שונים בשיעורי הריבית לתקופות פירעון שונות ויבואו לידי ביטוי בשינוי שיפוע העקום (תלילות או השטחה) או בצורתו (פיתול);
- סיכון בסיס (סיכון מרווח, Basis spread)** – סיכון להפסד כתוצאה משינויים במרווחים בין עקומי ריבית שונים;
- סיכון אופציונליות** – נובע מזכויות מימוש שונות הגלומות בנכסים והתחייבויות (לדוגמה הזכות למשיכת כספים בכל עת, לעיתים ללא קנסות);
- חשיפת ערך** – אומדן השינוי הצפוי בערך הכלכלי (ההון הפיננסי) כתוצאה משינויי הריבית;
- חשיפת ההכנסה החשבונאית** – השינוי הצפוי בהכנסה החשבונאית בשנה הקרובה כתוצאה משינויי הריבית;

הבנק, בדומה לבנקים בעולם, חשוף לסיכון הריבית הן בתיק הבנקאי והן בתיק למסחר. סיכון ריבית הוא סיכון מובנה בפעילות הבנקאית, עיקר החשיפות לסיכון זה נובעות מניהול התיק הבנקאי. ניהול סיכון הריבית הינו חלק מניהול החשיפות לסיכונים השוק כמתואר לעיל.

**סיכון ריבית בתיק הבנקאי – מתייחס להשפעה הפוטנציאלית של שינויים בעקומי הריבית השונים על הערך הכלכלי של ההון, ו/או על ההכנסה החשבונאית. הסיכון נוצר במהלך הפעילות הבנקאית השוטפת והיזומה של הבנק, ונובע ממתן שירות שוטף לקהל הרחב ולמגזר העסקי והפיננסי ומפעילויות אחרות, ובכללן חשיפת הריבית הנובעת מניהול תיקי ההשקעות. הסיכון נובע מהבדלים במבנה הנכסים וההתחייבויות – פערי מגזר, תקופה, בסיסי ריבית, מועדי חידוש ריבית ועוד.**

החשיפה לסיכון נמדדת בשני המישורים: (א) חשיפת ערך – הערכה של שינוי הערך הכלכלי של התיק הבנקאי כתוצאה משינוי בעקום הריבית; (ב) רגישות ההכנסה החשבונאית – השינויים הצפויים להכנסה (החשבונאית) בתיק הבנקאי כתוצאה משינויים בעקום התשואות (בהנחת רמה קבועה של יתרות). חשיפת ההכנסה נמדדת אף היא בשני מישורים: רגישות ההכנסה של כלל התיק הבנקאי בשנה הקרובה (12 החודשים הבאים), ורגישות ההכנסה (המיידית) של המכשירים הנמדדים חשבונאית לפי MitM (למעט ידורים חשבונאיים). הבנק בחר להתמקד בניהול חשיפת הערך, כאשר מוטלות מגבלות גם על רגישויות ההכנסה כאמור לעיל.

### 6.3.1.1 ניתוח רגישות השווי ההון

טבלה 20-6: פירוט השווי ההון של הבנק וחברות מאוחדות שלו לפי מגזרי הצמדה

31 בדצמבר 2015						
סך-הכל	מטבע-חוף**			מטבע ישראלי		
	אחר	אירו	דולר	צמוד למדד	לא-צמוד	
במיליוני ש"ח						
<b>409,180</b>	<b>11,091</b>	<b>9,953</b>	<b>66,154</b>	<b>51,595</b>	<b>270,387</b>	נכסים פיננסיים*
<b>690,387</b>	<b>20,399</b>	<b>31,754</b>	<b>244,086</b>	<b>19,173</b>	<b>374,975</b>	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים וחוף-מאזניים***
<b>382,142</b>	<b>5,729</b>	<b>14,963</b>	<b>82,877</b>	<b>42,693</b>	<b>235,880</b>	התחייבויות פיננסיות*
<b>691,402</b>	<b>22,796</b>	<b>26,436</b>	<b>231,205</b>	<b>21,568</b>	<b>389,397</b>	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים וחוף-מאזניים***
<b>26,023</b>	<b>2,965</b>	<b>308</b>	<b>(3,842)</b>	<b>6,507</b>	<b>20,085</b>	שווי הון נטו של מכשירים פיננסיים

31 בדצמבר 2014						
סך-הכל	מטבע-חוף**			מטבע ישראלי		
	אחר	אירו	דולר	צמוד למדד	לא-צמוד	
במיליוני ש"ח						
382,753	9,992	9,105	73,161	55,972	234,523	נכסים פיננסיים*
745,378	28,210	29,622	228,442	15,902	443,202	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים וחוף-מאזניים***
***359,095	***7,198	***14,798	***80,591	45,592	***210,916	התחייבויות פיננסיות*
745,895	29,292	23,459	224,089	22,183	446,872	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים וחוף-מאזניים***
***23,141	***1,712	***470	***3,077	4,099	***19,937	שווי הון נטו של מכשירים פיננסיים

\* כולל מכשירים פיננסיים מורכבים. לא כולל יתרות מאזניות של מכשירים פיננסיים נגזרים ושווי הון של מכשירים פיננסיים חוף-מאזניים.  
 \*\* לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע-חוף.  
 \*\*\* סכומים לקבל (לשלם) בגין מכשירים פיננסיים נגזרים ובגין מכשירים פיננסיים חוף-מאזניים, כשהם מהווים ריביות אשר שימשו לחישוב השווי ההון.  
 \*\*\*\* סווג מחדש.

טבלה 21-6: השפעת שינויים היפותטיים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו של המכשירים הפיננסיים של הבנק וחברות מאוחדות שלו, למעט פריטים לא-כספיים

31 בדצמבר 2015								
שינוי בשווי הוגן		שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי ריבית**						
סך-הכל	סך-הכל	סך-הכל	מטבע-חוץ*			מטבע ישראלי		
			אחר	אירו	דולר	צמוד למדד	לא-צמוד	צמוד
במיליוני ש"ח								
<b>(4.5%)</b>	<b>(1,178)</b>	<b>24,845</b>	<b>2,974</b>	<b>240</b>	<b>(4,083)</b>	<b>6,439</b>	<b>19,275</b>	גידול מידי מקביל של אחוז אחד
<b>(0.1%)</b>	<b>(28)</b>	<b>25,995</b>	<b>3,065</b>	<b>300</b>	<b>(3,867)</b>	<b>6,485</b>	<b>20,012</b>	גידול מידי מקביל של 0.1 אחוז
<b>5.7%</b>	<b>1,478</b>	<b>27,501</b>	<b>3,175</b>	<b>378</b>	<b>(3,590)</b>	<b>6,558</b>	<b>20,980</b>	קיטון מידי מקביל של אחוז אחד

31 בדצמבר 2014								
שינוי בשווי הוגן		שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי ריבית**						
סך-הכל***	סך-הכל***	סך-הכל***	מטבע-חוץ*			מטבע ישראלי		
			אחר***	אירו***	דולר***	צמוד למדד	לא-צמוד***	צמוד
במיליוני ש"ח								
(4.6%)	(1,060)	22,081	1,622	425	(3,329)	4,112	19,251	גידול מידי מקביל של אחוז אחד
(0.5%)	(118)	23,023	1,709	469	(3,125)	4,117	19,853	גידול מידי מקביל של 0.1 אחוז
4.7%	1,096	24,237	1,815	521	(2,871)	4,119	20,653	קיטון מידי מקביל של אחוז אחד

\* לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע-חוץ.  
 \*\* שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים שמוצג בכל מגזר הצמדה הוא השווי ההוגן נטו במגזר זה בהנחה שחל השינוי שצויין בכל שיעורי הריבית במגזר ההצמדה. סך-הכל שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים הוא השווי ההוגן נטו של כל המכשירים הפיננסיים (למעט פריטים לא-כספיים) בהנחה שחל השינוי שצויין בכל שיעורי הריבית בכל מגזרי ההצמדה.  
 \*\*\* סווג מחדש.

לפרטים נוספים בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים [ראה בראור 33 בדוחות הכספיים](#) להלן.

### 6.3.1.2. חשיפה של הבנק וחברות מאוחדות שלו לשינויים בשיעורי הריבית

טבלה 22-6: חשיפה של הבנק וחברות מאוחדות שלו לשינויים בשיעורי הריבית לא-צמוד

ליום 31 בדצמבר 2015			
עם דרישה עד 3 חודש	מעל 3 חודשים עד 3 שנים	מעל 3 חודשים עד 3 חודשים	מעל 3 שנים עד 3 שנים
במיליוני ש"ח			
<b>מטבע ישראלי לא-צמוד</b>			
<b>נכסים פיננסיים, סכומים לקבל בגין מכשירים נגזרים ובגין מכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים ונכסים פיננסיים מורכבים</b>			
197,356	24,835	16,948	14,265
נכסים פיננסיים <sup>(1)(3)</sup>			
73,234	63,687	118,391	55,860
מכשירים פיננסיים נגזרים (למעט אופציות)			
638	939	954	664
אופציות (במונחי נכס הבסיס)			
271,228	89,461	136,293	70,789
סך-הכל שווי הוגן			
<b>התחייבויות פיננסיות, סכומים לשלם בגין מכשירים נגזרים ובגין מכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים והתחייבויות פיננסיות מורכבות</b>			
205,206	9,053	8,056	7,431
התחייבויות פיננסיות <sup>(1)</sup>			
74,230	66,854	123,532	61,236
מכשירים פיננסיים נגזרים (למעט אופציות)			
1,095	1,749	1,102	87
אופציות (במונחי נכס הבסיס)			
280,531	77,656	132,690	68,754
סך-הכל שווי הוגן			
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>			
(9,303)	11,805	3,603	2,035
החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר			
(9,303)	6,105	(5,700)	8,140
החשיפה המצטברת במגזר			

\* הוצג מחדש.

- (1) למעט יתרות מאזניות של מכשירים פיננסיים נגזרים, שווי הוגן של מכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים ושווי הוגן של מכשירים פיננסיים מורכבים.
- (2) ממוצע משוקלל לפי שווי הוגן של משך החיים הממוצע האפקטיבי.
- (3) הנתונים כוללים הנחות פירעון מוקדם בגין אשראי לדיר. השפעת הנחות אלו על השווי הוגן הינה הגדלת השווי הוגן ב-80 מיליוני ש"ח והקטנת מח"מ הנכסים ופער המח"מ ב-0.02 שנה.

#### הערות כלליות:

- א. פירוט נוסף על החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית בכל מגזר של הנכסים הפיננסיים ושל ההתחייבויות הפיננסיות, לפי סעיפי המאזן השונים, יימסרו לכל מבקש.
- ב. בלוח זה, הנתונים לפי תקופות מייצגים את הערך הנוכחי של זרמי המזומנים העתידיים של כל מכשיר פיננסי, כשהם מהווים לפי שיעורי הריבית שמנכים אותם אל השווי הכולל בגין המכשיר הפיננסי בביאור 33 בדוחות הכספיים, בעקביות להנחות שלפיהן חושב השווי הכולל של המכשיר הפיננסי. לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי הכולל של המכשירים הפיננסיים, ראה ביאור 33 בדוחות הכספיים.
- ג. שיעור תשואה פנימי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרמי המזומנים הצפויים ממכשיר פיננסי אל השווי הכולל בגינו בביאור 33 בדוחות הכספיים.
- ד. משך חיים ממוצע אפקטיבי של קבוצת מכשירים פיננסיים מהווה קירוב לשינוי באחוזים בשווי הוגן של קבוצת המכשירים הפיננסיים שיגרם כתוצאה משינוי קטן (גידול של 0.1%) בשיעור התשואה הפנימי של כל אחד מהמכשירים הפיננסיים.
- ה. רכיבים אופציונליים המשובצים במכשירים פיננסיים, לצרכים חשבונאיים, קיבלו ביטוי בתזרמי המזומנים באמצעות מיון לפי תקופות לפירעון.



2014 בדצמבר 31			ליום 31 בדצמבר 2015							
משך חיים ממוצע אפקטיבי	שיעור תשואה פנימי	סך-הכל שווי הוגן	משך חיים ממוצע אפקטיבי	שיעור תשואה פנימי	סך-הכל שווי הוגן	ללא תקופת פירעון	מעל 20 שנה	מעל 10 עד 20 שנים	מעל 5 עד 10 שנים	מעל 3 עד 5 שנים
בשנים			בשנים		באחוזים		במיליוני ש"ח			
0.54	2.55	234,512	<b>0.51</b>	<b>2.63</b>	<b>270,379</b>	<b>2,242</b>	<b>83</b>	<b>1,853</b>	<b>5,535</b>	<b>7,262</b>
0.91		433,656	<b>1.11</b>		<b>370,007</b>	-	-	<b>363</b>	<b>25,571</b>	<b>32,901</b>
1.69		9,557	<b>2.65</b>		<b>4,976</b>	-	-	-	<b>1,332</b>	<b>449</b>
<sup>(2)</sup> 0.80		677,725	<sup>(2)</sup> <b>0.87</b>		<b>645,362</b>	<b>2,242</b>	<b>83</b>	<b>2,216</b>	<b>32,438</b>	<b>40,612</b>
*0.30	*1.20	*210,916	<b>0.23</b>	<b>1.12</b>	<b>235,880</b>	<b>89</b>	-	<b>262</b>	<b>1,819</b>	<b>3,964</b>
0.92		437,799	<b>1.10</b>		<b>385,364</b>	-	-	<b>298</b>	<b>26,699</b>	<b>32,515</b>
0.36		9,073	<b>0.35</b>		<b>4,033</b>	-	-	-	-	-
<sup>(2)</sup> *0.71		*657,788	<sup>(2)</sup> <b>0.77</b>		<b>625,277</b>	<b>89</b>	-	<b>560</b>	<b>28,518</b>	<b>36,479</b>
		*19,937			<b>20,085</b>	<b>2,153</b>	<b>83</b>	<b>1,656</b>	<b>3,920</b>	<b>4,133</b>
						<b>20,085</b>	<b>17,932</b>	<b>17,849</b>	<b>16,193</b>	<b>12,273</b>

### 6.3.1.2. חשיפה של הבנק וחברות מאוחדות שלו לשינויים בשיעורי הריבית (המשך)

טבלה 23-6: חשיפה של הבנק וחברות מאוחדות שלו לשינויים בשיעורי הריבית צמוד למדד

ליום 31 בדצמבר 2015			
עם דרישה עד חודש	מעל חודש עד 3 חודשים	מעל חודש עד 3 חודשים	מעל שנה עד 3 שנים
במיליוני ש"ח			
<b>מטבע ישראלי צמוד למדד</b>			
<b>נכסים פיננסיים, סכומים לקבל בגין מכשירים נגזרים ובגין מכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים ונכסים פיננסיים מורכבים</b>			
2,314	1,697	8,860	18,272
נכסים פיננסיים <sup>(1)</sup> <sup>(3)</sup>			
268	937	2,739	6,773
מכשירים פיננסיים נגזרים (למעט אופציות)			
2,582	2,634	11,599	25,045
סך-הכל שווי הוגן			
<b>התחייבויות פיננסיות, סכומים לשלם בגין מכשירים נגזרים ובגין מכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים והתחייבויות פיננסיות מורכבות</b>			
1,545	645	4,347	10,864
התחייבויות פיננסיות <sup>(1)</sup>			
97	1,063	2,839	8,933
מכשירים פיננסיים נגזרים (למעט אופציות)			
1,642	1,708	7,186	19,797
סך-הכל שווי הוגן			
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>			
940	926	4,413	5,248
החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר			
940	1,866	6,279	11,527
החשיפה המצטברת במגזר			

- (1) למעט יתרות מאזניות של מכשירים פיננסיים נגזרים, שווי הוגן של מכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים ושווי הוגן של מכשירים פיננסיים מורכבים.  
 (2) ממוצע משוקלל לפי שווי הוגן של משך החיים הממוצע האפקטיבי.  
 (3) הנתונים כוללים הנחות פירעון מוקדם בגין אשראי לדיר. השפעת הנחות אלו על השווי הוגן הינה הגדלת השווי הוגן ב-50 מיליוני ש"ח והקטנת מח"מ הנכסים ופער המח"מ ב-0.16 שנה.

#### הערות כלליות:

- א. פירוט נוסף על החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית בכל מגזר של הנכסים הפיננסיים ושל ההתחייבויות הפיננסיות, לפי סעיפי המאזן השונים, ימסרו לכל מבקש.  
 ב. בלוח זה, הנתונים לפי תקופות מייצגים את הערך הנוכחי של זרמי המזומנים העתידיים של כל מכשיר פיננסי, כשהם מהווים לפי שיעורי הריבית שמנכים אותם אל השווי הכלול בגין המכשיר הפיננסי בביאור 33 בדוחות הכספיים, בעקביות להנחות שלפיהן חושב השווי הוגן של המכשיר הפיננסי. לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי הוגן של המכשירים הפיננסיים, ראה בביאור 33 בדוחות הכספיים.  
 ג. שיעור תשואה פנימי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים הצפויים ממכשיר פיננסי אל השווי הוגן הכלול בגינו בביאור 33 בדוחות הכספיים.  
 ד. משך חיים ממוצע אפקטיבי של קבוצת מכשירים פיננסיים מהווה קירוב לשינוי באחוזים בשווי הוגן של קבוצת המכשירים הפיננסיים שיגרם כתוצאה משינוי קטן (גידול של 0.1% בשיעור התשואה הפנימי של כל אחד מהמכשירים הפיננסיים).  
 ה. רכיבים אופציונליים המשובצים במכשירים פיננסיים, לצרכים חשבונאיים, קיבלו ביטוי בתזרימי המזומנים באמצעות מיון לפי תקופות לפירעון.

2014 בדצמבר 31			ליום 31 בדצמבר 2015							
משך חיים ממוצע אפקטיבי	שיעור תשואה פנימי	סך-הכל שווי הוגן	משך חיים ממוצע אפקטיבי	שיעור תשואה פנימי	סך-הכל שווי הוגן	ללא תקופת פירעון	מעל 20 שנה	מעל 10 עד 20 שנים	מעל 5 עד 10 שנים	מעל 3 עד 5 שנים
בשנים	במיליוני ש"ח באחוזים	בשנים	בשנים	באחוזים			במיליוני ש"ח			
3.24	2.56	55,972	<b>3.34</b>	<b>2.67</b>	<b>51,595</b>	<b>91</b>	<b>185</b>	<b>2,601</b>	<b>7,291</b>	<b>10,284</b>
3.65		15,902	<b>3.13</b>		<b>19,173</b>	-	-	<b>441</b>	<b>3,384</b>	<b>4,631</b>
<sup>(2)</sup> 3.33		71,874	<sup>(2)</sup> <b>3.28</b>		<b>70,768</b>	<b>91</b>	<b>185</b>	<b>3,042</b>	<b>10,675</b>	<b>14,915</b>
3.82	1.01	45,592	<b>3.84</b>	<b>1.14</b>	<b>42,693</b>	-	-	<b>1,024</b>	<b>10,762</b>	<b>13,506</b>
2.99		22,183	<b>3.21</b>		<b>21,568</b>	-	-	<b>885</b>	<b>3,034</b>	<b>4,717</b>
<sup>(2)</sup> 3.55		67,775	<sup>(2)</sup> <b>3.63</b>		<b>64,261</b>	-	-	<b>1,909</b>	<b>13,796</b>	<b>18,223</b>
		4,099			<b>6,507</b>	<b>91</b>	<b>185</b>	<b>1,133</b>	<b>(3,121)</b>	<b>(3,308)</b>
						<b>6,507</b>	<b>6,416</b>	<b>6,231</b>	<b>5,098</b>	<b>8,219</b>

### 6.3.1.2. חשיפה של הבנק וחברות מאוחדות שלו לשינויים בשיעורי הריבית (המשך)

טבלה 24-6: חשיפה של הבנק וחברות מאוחדות שלו לשינויים בשיעורי הריבית מטבע-חוץ

ליום 31 בדצמבר 2015			
עם דרישה עד חודש	מעל חודש עד 3 חודשים	מעל חודש עד 3 חודשים	מעל שנה עד 3 שנים
במיליוני ש"ח			
<b>מטבע-חוץ<sup>(3)</sup></b>			
<b>נכסים פיננסיים, סכומים לקבל בגין מכשירים נגזרים ובגין מכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים ונכסים פיננסיים מורכבים</b>			
נכסים פיננסיים <sup>(1)(4)</sup>	42,527	11,725	7,956
מכשירים פיננסיים נגזרים (למעט אופציות)	75,203	93,640	20,615
אופציות (במונחי נכס הבסיס)	3,930	1,967	195
סך-הכל שווי הוגן	121,660	107,332	28,766
<b>התחייבויות פיננסיות, סכומים לשלם בגין מכשירים נגזרים ובגין מכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים והתחייבויות פיננסיות מורכבות</b>			
התחייבויות פיננסיות <sup>(1)</sup>	68,884	15,101	2,219
מכשירים פיננסיים נגזרים (למעט אופציות)	72,494	78,841	16,123
אופציות (במונחי נכס הבסיס)	3,369	1,833	785
סך-הכל שווי הוגן	144,747	95,775	19,127
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>			
החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר	(23,087)	11,557	9,639
החשיפה המצטברת במגזר	(23,087)	(11,530)	(8,020)

\* הוצג מחדש.

- (1) למעט יתרות מאזניות של מכשירים פיננסיים נגזרים, שווי הוגן של מכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים ושווי הוגן של מכשירים פיננסיים מורכבים.
- (2) ממוצע משוקלל לפי שווי הוגן של משך החיים הממוצע האפקטיבי.
- (3) לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע-חוץ.
- (4) נתונים כוללים הנחות פירעון מוקדם בגין אשראי לדיור. השפעת הנחות אלו הינה זניחה.

#### הערות כלליות:

- א. פירוט נוסף על החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית בכל מגזר של הנכסים הפיננסיים ושל התחייבויות הפיננסיות, לפי סעיפי המאזן השונים, יימסרו לכל מבקש.
- ב. בלוח זה, הנתונים לפי תקופות מייצגים את הערך הנוכחי של זרמי המזומנים העתידיים של כל מכשיר פיננסי, כשהם מהווים לפי שיעורי הריבית שמנכים אותם אל השווי הכולל בגין המכשיר הפיננסי בביאור 33 בדוחות הכספיים, בעקביות להנחות שלפיהן חושב השווי הכולל של המכשיר הפיננסי. לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי הכולל של המכשירים הפיננסיים, ראה ביאור 33 בדוחות הכספיים.
- ג. שיעור תשואה פנימי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרמי המזומנים הצפויים ממכשיר פיננסי אל השווי הכולל בגינו בביאור 33 בדוחות הכספיים.
- ד. משך חיים ממוצע אפקטיבי של קבוצת מכשירים פיננסיים מהווה קירוב לשינוי באחוזים בשווי הכולל של קבוצת המכשירים הפיננסיים שיגרם כתוצאה משינוי קטן (גידול של 0.1%) בשיעור התשואה הפנימי של כל אחד מהמכשירים הפיננסיים.
- ה. רכיבים אופציונליים המשובצים במכשירים פיננסיים, לצרכים חשבונאיים, קיבלו ביטוי בתזרמי המזומנים באמצעות מיון לפי תקופות לפירעון.

2014 בדצמבר 31			ליום 31 בדצמבר 2015							
משך חיים ממוצע אפקטיבי	שיעור תשואה פנימי	סך-הכל שווי הוגן	משך חיים ממוצע אפקטיבי	שיעור תשואה פנימי	סך-הכל שווי הוגן	ללא תקופת פירעון	מעל 20 שנה	מעל 10 עד 20 שנים	מעל 5 עד 10 שנים	מעל 3 עד 5 שנים
בשנים	באחוזים	במיליוני ש"ח	בשנים	באחוזים	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח
1.27	2.84	92,258	<b>1.25</b>	<b>2.78</b>	<b>87,198</b>	<b>1,264</b>	<b>117</b>	<b>333</b>	<b>7,149</b>	<b>7,633</b>
1.15		266,584	<b>1.18</b>		<b>286,886</b>	-	-	<b>1,899</b>	<b>26,444</b>	<b>13,939</b>
0.30		19,690	<b>0.29</b>		<b>9,353</b>	-	-	-	<b>34</b>	<b>7</b>
<sup>(2)</sup> 1.13		378,532	<sup>(2)</sup> <b>1.17</b>		<b>383,437</b>	<b>1,264</b>	<b>117</b>	<b>2,232</b>	<b>33,627</b>	<b>21,579</b>
*0.34	*1.45	*102,546	<b>0.21</b>	<b>1.33</b>	<b>103,555</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>103</b>	<b>130</b>	<b>430</b>
1.30		256,932	<b>1.37</b>		<b>270,229</b>	-	<b>114</b>	<b>2,131</b>	<b>30,905</b>	<b>15,694</b>
1.02		19,949	<b>1.44</b>		<b>10,222</b>	-	-	-	<b>1,379</b>	<b>466</b>
<sup>(2)</sup> *1.03		*379,427	<sup>(2)</sup> <b>1.05</b>		<b>384,006</b>	<b>10</b>	<b>120</b>	<b>2,234</b>	<b>32,414</b>	<b>16,590</b>
		*(895)			<b>(569)</b>	<b>1,254</b>	<b>(3)</b>	<b>(2)</b>	<b>1,213</b>	<b>4,989</b>
						<b>(569)</b>	<b>(1,823)</b>	<b>(1,820)</b>	<b>(1,818)</b>	<b>(3,031)</b>

### 6.3.1.2. חשיפה של הבנק וחברות מאוחדות שלו לשינויים בשיעורי הריבית (המשך)

טבלה 25-6: חשיפה של הבנק וחברות מאוחדות שלו לשינויים בשיעורי הריבית חשיפה כוללת לשינויים בשיעורי הריבית

ליום 31 בדצמבר 2015			
עם דרישה עד חודש	מעל חודש עד 3 חודשים	מעל חודש עד 3 חודשים	מעל שנה עד 3 שנים
במיליוני ש"ח			
<b>חשיפה כוללת לשינויים בשיעורי הריבית</b>			
<b>נכסים פיננסיים, סכומים לקבל בגין מכשירים נגזרים ובגין מכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים ונכסים פיננסיים מורכבים</b>			
נכסים פיננסיים <sup>(1)(3)(4)</sup>	242,197	30,370	40,493
מכשירים פיננסיים נגזרים (למעט אופציות)	148,705	212,968	83,248
אופציות (במונחי נכס הבסיס)	4,568	2,921	859
סך-הכל שווי הוגן	395,470	246,259	124,600
<b>התחייבויות פיננסיות, סכומים לשלם בגין מכשירים נגזרים ובגין מכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים והתחייבויות פיננסיות מורכבות</b>			
התחייבויות פיננסיות <sup>(1)</sup>	275,635	23,802	20,514
מכשירים פיננסיים נגזרים (למעט אופציות)	146,821	203,436	86,292
אופציות (במונחי נכס הבסיס)	4,464	2,935	872
סך-הכל שווי הוגן	426,920	230,173	107,678
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>			
החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר	(31,450)	16,086	16,922
החשיפה המצטברת במגזר	(31,450)	(15,364)	11,647

\* הוצג מחדש.

- (1) למעט יתרות מאזניות של מכשירים פיננסיים נגזרים, שווי הוגן של מכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים ושווי הוגן של מכשירים פיננסיים מורכבים.
- (2) ממוצע משוקלל לפי שווי הוגן של משך החיים הממוצע האפקטיבי.
- (3) כולל מניות המוצגות בטור "ללא תקופת פירעון".
- (4) הנתונים כוללים הנחות פירעון מוקדם בגין אשראי לדיור. במגזר הלא-צמוד והצמוד: השפעת הנחות אלו על השווי הוגן הינה הגדלת השווי הוגן ב-80 ו-50 מיליוני ש"ח והקטנת מח"מ הנכסים ופער המח"מ ב-0.02 ו-0.16 שנה, בהתאמה. במגזר מטבע-החוץ השפעת הנחות אלו הינה זניחה.

#### הערות כלליות:

- א. פירוט נוסף על החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית בכל מגזר של הנכסים הפיננסיים ושל ההתחייבויות הפיננסיות, לפי סעיפי המאזן השונים, יימסרו לכל מבקש.
- ב. בלוח זה, הנתונים לפי תקופות מייצגים את הערך הנוכחי של זרמי המזומנים העתידיים של כל מכשיר פיננסי, כשהם מהווים לפי שיעורי הריבית שמנכים אותם אל השווי הכולל בגין המכשיר הפיננסי בביאור 33 בדוחות הכספיים, בעקביות להנחות שלפיהן חושב השווי הוגן של המכשיר הפיננסי. לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי הוגן של המכשירים הפיננסיים, ראה בביאור 33 בדוחות הכספיים.
- ג. שיעור תשואה פנימי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים הצפויים ממכשיר פיננסי אל השווי הכולל בגינו בביאור 33 בדוחות הכספיים.
- ד. משך חיים ממוצע אפקטיבי של קבוצת מכשירים פיננסיים מהווה קירוב לשינוי באחוזים בשווי הוגן של קבוצת המכשירים הפיננסיים שיגרם כתוצאה משינוי קטן (גידול של 0.1%) בשיעור התשואה הפנימי של כל אחד מהמכשירים הפיננסיים.
- ה. רכיבים אופציונליים המשובצים במכשירים פיננסיים, לצרכים חשבונאיים, קיבלו ביטוי בתזרימי המזומנים באמצעות מיון לפי תקופות לפירעון.

2014 בדצמבר 31			ליום 31 בדצמבר 2015							
משך חיים ממוצע אפקטיבי	שיעור תשואה פנימי	סך-הכל שווי הוגן	משך חיים ממוצע אפקטיבי	שיעור תשואה פנימי	סך-הכל שווי הוגן	ללא תקופת פירעון	מעל 20 שנה	מעל 10 עד 20 שנים	מעל 5 עד 10 שנים	מעל 3 עד 5 שנים
בשנים	באחוזים	במיליוני ש"ח	בשנים	באחוזים			במיליוני ש"ח			
1.11	2.77	385,355	<b>1.01</b>	<b>2.70</b>	<b>411,706</b>	<b>6,131</b>	<b>385</b>	<b>4,787</b>	<b>19,975</b>	<b>25,179</b>
1.06		716,142	<b>1.20</b>		<b>676,066</b>	-	-	<b>2,703</b>	<b>55,399</b>	<b>51,471</b>
0.75		29,247	<b>1.11</b>		<b>14,329</b>	-	-	-	<b>1,366</b>	<b>456</b>
<sup>(2)</sup> 1.07		1,130,744	<sup>(2)</sup> <b>1.13</b>		<b>1,102,101</b>	<b>6,131</b>	<b>385</b>	<b>7,490</b>	<b>76,740</b>	<b>77,106</b>
*0.76	*1.17	*359,054	<b>0.63</b>	<b>1.19</b>	<b>382,128</b>	<b>99</b>	<b>6</b>	<b>1,389</b>	<b>12,711</b>	<b>17,900</b>
1.12		716,914	<b>1.27</b>		<b>677,161</b>	-	<b>114</b>	<b>3,314</b>	<b>60,638</b>	<b>52,926</b>
0.81		29,022	<b>1.13</b>		<b>14,255</b>	-	-	-	<b>1,379</b>	<b>466</b>
<sup>(2)</sup> *0.99		*1,104,990	<sup>(2)</sup> <b>1.04</b>		<b>1,073,544</b>	<b>99</b>	<b>120</b>	<b>4,703</b>	<b>74,728</b>	<b>71,292</b>
		*25,754			<b>28,557</b>	<b>6,032</b>	<b>265</b>	<b>2,787</b>	<b>2,012</b>	<b>5,814</b>
						<b>28,557</b>	<b>22,525</b>	<b>22,260</b>	<b>19,473</b>	<b>17,461</b>

כאמור, הבנק מתמקד בניהול רגישות הערך, אשר מתבססת על שינויי הערך המהוון של כלל הנכסים וההתחייבויות במאזן הבנק עם שינוי הריבית (תוך שימוש במודלים פנימיים לצורכי החישוב), ומנטר את רגישות ההכנסה באמצעות מגבלות. רגישות ההכנסה שונה מרגישות הערך, שכן בניגוד אליה, רגישות ההכנסה אינה מביאה בחשבון שינויי ערך מהוון של נכסים והתחייבויות ארוכים אשר אינם נמדדים בדוח רווח והפסד על בסיס שווי הוגן, אך כן מביאה בחשבון באופן מלא שינויי מרווחי פיקדונות ועו"ש. הבנק מודד את רגישות הערך הכלכלי במגוון תרחישים מדי חודש, תדירות התואמת לאופי התיק הבנקאי, עם מדידות בתדירות גבוהה יותר לצורכי ניהול החשיפה. רגישויות התיק למסחר נמדדות מספר פעמים ביום.

טבלה 26-6: נתונים אודות רגישות הון הבנק כולל חברות בנות בעלות חשיפה משמעותית לקבוצה לשינויים במקביל בעקומי הריבית (השינוי התיאורטי בשווי הכלכלי כתוצאה מהתרחיש, כולל מודלים פנימיים)

31 בדצמבר 2014	מינימום בשנת 2015		מקסימום בשנת 2015		31 בדצמבר 2015		
עלייה 1%	ירידה 1%	עלייה 1%	ירידה 1%	עלייה 1%	עלייה 0.1%	ירידה 1%	עלייה 1%
במיליוני ש"ח							
<b>תרחיש</b>							
תזוזה בריבית צמודה למדד							
(162)	<b>59</b>	<b>(37)</b>	<b>263</b>	<b>(230)</b>	<b>(19)</b>	<b>215</b>	<b>(173)</b>
בבנק							
(161)	<b>54</b>	<b>(32)</b>	<b>262</b>	<b>(229)</b>	<b>(19)</b>	<b>217</b>	<b>(174)</b>
מזה: בתיק הבנקאי							
(1)	-	-	<b>23</b>	<b>(21)</b>	-	<b>(2)</b>	<b>1</b>
בתיק למסחר							
תזוזה בריבית לא-צמודה							
(87)	<b>(7)</b>	<b>(3)</b>	<b>236</b>	<b>(194)</b>	<b>(18)</b>	<b>195</b>	<b>(160)</b>
בבנק							
(92)	-	-	<b>229</b>	<b>(192)</b>	<b>(18)</b>	<b>200</b>	<b>(165)</b>
מזה: בתיק הבנקאי							
5	<b>3</b>	<b>(2)</b>	<b>(27)</b>	<b>21</b>	-	<b>(5)</b>	<b>5</b>
בתיק למסחר							
תזוזה בריביות במטבע-חוץ							
147	<b>(20)</b>	<b>17</b>	<b>(252)</b>	<b>235</b>	<b>4</b>	<b>(42)</b>	<b>37</b>
בבנק							
158	<b>(31)</b>	<b>27</b>	<b>(265)</b>	<b>249</b>	<b>4</b>	<b>(39)</b>	<b>33</b>
מזה: בתיק הבנקאי							
(11)	<b>2</b>	<b>(2)</b>	<b>25</b>	<b>(25)</b>	-	<b>(3)</b>	<b>4</b>
בתיק למסחר							

בטבלה לעיל מוצג ניתוח רגישות השווי הכלכלי של הבנק לשינויים בעקומי הריבית, המבוסס, בין השאר, על היוון תזרימי המזומנים הצפויים בעקום ריבית שאינו מביא בחשבון את מרווח סיכון האשראי של הצד הנגדי ותוך שימוש במודלים פנימיים לגבי חלק מהמוצרים. זאת בשונה מחישוב שווי הוגן המבוסס, בין השאר, על היוון תזרימי המזומנים הצפויים בשיעורי הריבית המשקפים את רמות הסיכון, כמקובל בדוחות הכספיים, וללא מודלים פנימיים בחלק מהמוצרים.

נגזרים שאינם משמשים לגידור חשבונאי משפיעים על הון הבנק ישירות דרך חשבון רווח והפסד הבנק מגדר בנגזרים, תוך שימוש בחשבונאות גידור, חלק מרגישות הריבית של אגרות-החוב הארוכות במטבע-חוץ. כמו-כן משתמש הבנק בנגזרים הן לגידור רגישויות בתיק הבנקאי והן לפעילות בתיק למסחר. רגישויות אלו נכללות בתוך רגישות הערך שהובאה לעיל. בנוסף לבחינת רגישות הערך הכוללת, הבנק בוחן גם את רגישות הנגזרים שאינם משמשים לגידור חשבונאי אל מול מגבלות רגישות ייעודיות ונפרדות מהמגבלות הכוללות.

למידע נוסף ראה "הדוח על הסיכונים".



### 6.3.2. סיכון שער חליפין

סיכוני המטבע (או בשמם האחר - חשיפת בסיסי הצמדה) כוללים את החשיפה לשערי חליפין של המטבעות השונים מול השקל וכן את החשיפה למדד המחירים לצרכן בכלל הבנק. הבנק פעיל בשוקי המטבע הן באמצעות עסקות ספוט ופורוורד והן באמצעות אופציות, הן עבור עצמו והן עבור לקוחותיו. כתוצאה מכך, הבנק פעיל במטבעות סחירים, הן בשווקים המפותחים והן בשווקים המתפתחים. ניהול חשיפות המטבע, לרבות שימוש במכשירי גידור הינו חלק מניהול החשיפות לסיכוני השוק כמתואר לעיל, ומתקיים הן בפעילות התיק הבנקאי והן במסגרת פעילות הדסקים למסחר בחדרי העסקות. הניהול השוטף נעשה במסגרת מגבלות דירקטוריון על חשיפות המטבע וחשיפות כוללות, שעיקרן מופיע בריכוז המגבלות ב"דוח על הסיכונים".

#### טבלה 6-27: נתונים אודות רגישות הון הבנק לשינויים במדד (השינוי התיאורטי בשווי הכלכלי כתוצאה מהתרחיש)

מינימום	מקסימום	ליזום
בשנת 2015	31 בדצמבר 2015	במיליוני ש"ח
(53)	(126)	(55)
<b>תרחיש</b>		
ירידה של 1% במדד		

#### טבלה 6-28: נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה

ליזום 31 בדצמבר 2015							
סך-הכל לא-כספיים*	פריטים	מטבע-חוץ <sup>(1)</sup>			מטבע ישראלי		
		אחר	אירו	דולר	צמוד למדד	לא-צמוד	
431,638	7,055	11,348	10,104	69,837	51,782	281,512	סך-כל הנכסים
398,419	858	6,004	15,148	87,236	41,391	247,782	סך-כל ההתחייבויות
33,219	6,197	5,344	(5,044)	(17,399)	10,391	33,730	עודף נכסים (התחייבויות)
							השפעת מכשירים נגזרים מגדרים:
-	-	(1,657)	-	11	-	1,646	מכשירים נגזרים (למעט אופציות)
							השפעת מכשירים נגזרים שאינם מגדרים:
-	-	(4,255)	4,424	18,278	(2,106)	(16,341)	מכשירים נגזרים (למעט אופציות)
-	-	3	522	(1,696)	-	1,171	אופציות בכסף, נטו (במונחי נכס בסיס)
-	-	138	182	66	-	(386)	אופציות מחוץ לכסף, נטו (במונחי נכס בסיס)
33,219	6,197	(427)	84	(740)	8,285	19,820	סך-הכל כללי

\* לרבות מכשירים נגזרים שהבסיס שלהם מתייחס לפריט לא כספי.  
(1) כולל צמודי מטבע-חוץ.

ליום 31 בדצמבר 2014							
סך-הכל	פריטים לא-כספיים**	מטבע-חוץ <sup>(1)</sup>			מטבע ישראלי		
		אחר	אירו	דולר	צמוד למדד	לא-צמוד	
במיליוני ש"ח							
*408,033	7,244	10,494	9,435	*79,644	55,301	*245,915	סך-כל הנכסים
*376,817	806	7,560	15,048	*87,524	43,111	*222,768	סך-כל ההתחייבויות
*31,216	6,438	2,934	(5,613)	*(7,880)	12,190	*23,147	עודף נכסים (התחייבויות)
							השפעת מכשירים נגזרים מגדרים:
-	-	(1,609)	-	17	-	1,592	מכשירים נגזרים (למעט אופציות)
							השפעת מכשירים נגזרים שאינם מגדרים:
-	-	(1,278)	3,845	8,702	(5,925)	(5,344)	מכשירים נגזרים (למעט אופציות)
-	-	179	1,414	(1,537)	-	(56)	אופציות בכסף, נטו (במונחי נכס בסיס)
-	-	(136)	508	(693)	-	321	אופציות מחוץ לכסף, נטו (במונחי נכס בסיס)
31,216	6,438	90	154	*(1,391)	6,265	*19,660	סך-הכל ככלי

\* יישום למפרע - לפריטים בדבר יישום למפרע של כללי החשבונאות המקובלים בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה ביאור 1.ד1.  
 \*\* רבות מכשירים נגזרים שהבסיס שלהם מתייחס לפריט לא כספי.  
 (1) כולל צמודי מטבע-חוץ.

לפריטים נוספים ראה ביאורים 31 ו-32 נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה ולפי תקופות לפירעון.

### חשיפות מטבע - עשיית שוק ומסחר

בכל אחד משני חדרי העסקות של הבנק פועל דסק ספוט-פורוורד במטבע-חוץ ובשקלים. בחדר העסקות בתל-אביב פועל גם דסק אופציות במטבע-חוץ ובשקלים. פעילות המסחר ועשיית השוק במטבע ובאופציות נעשית בכפוף למגבלות סיכון שונות ובמסגרת הרשאה כוללת לחשיפת ש"ח/מטבע-חוץ המוקצית לפעילות זו מתוך המגבלה הכוללת של חשיפת ההון הפיננסי של הבנק למטבע-חוץ.

### 6.3.3. סיכון מחיר מניות ומרווחי אשראי: סיכון השקעה

הגדרת "סיכון השקעה" בבנק, הינה חשיפה לשוק המניות, למרווחי אשראי ולסיכון האשראי בשווקי אגרות-החוב והמניות בתיק הבנקאי בקבוצה (כתוצאה מאחזקה במוצרים אלו עלול הבנק להיחשף גם לסיכויי ריבית ו/או מטבע ו/או נזילות ואלה מנוהלים בנפרד). מסגרת ההשקעות הכוללת נקבעה בראייה גלובלית וכלל מערכתית באישורו של דירקטוריון הבנק, שקבע מגבלות להיקף ההשקעה ולמדדי הסיכון הכוללים: תיאבון הסיכון, קיבולת הסיכון ומגבלות פרטניות לאפיקי ההשקעה השונים לרבות מגבלות פיזור. הסיכון מנוהל באחריות-על של חטיבת שווקים פיננסיים לגבי המדיניות, הקצאת המסגרות שאושרו בהנהלה ובדירקטוריון, המעקב, ההנחיה והדיווח. פעילות ההשקעות מרוכזת במספר מצומצם של חברות בנות, האחריות הניהולית על פעילות כל חברה הינה של חבר ההנהלה הממונה עליה.

ככלל, תיק ההשקעות מורכב ממוצרים הנסחרים בשווקים הפיננסיים ושיש אפשרות לקבל עבורם ציטוטי מחיר. הפעילות מנוהלת על-ידי יחידות יעודיות שהוקמו למטרה זו והמעקב אחריה הינו באחריות צוות הנהלה השקעות שהוקם למטרה זו, כמתואר ב"דוח על הסיכונים".

בניהול תיק ההשקעות חשוף הבנק גם לסיכויי אשראי ומרווחי אשראי אגב השקעתו באגרות-חוב של חברות ושל ממשלות זרות. על-פי הגדרת הבנק, אגרות-חוב ממשלת ישראל בש"ח ובמטבע-חוץ ואגרות-חוב ממשלה של הריבון בו פועלת השלוחה אינו נושא סיכון השקעה ולכן אינו נכלל במדידת סיכון ההשקעה בבנק.

סיכון השקעה נוצר בקבוצת בנק הפועלים בשלוש מסגרות:

1. השקעה במוצרים סחירים בתיק ההשקעות המנוהל באחריות חטיבת שווקים פיננסיים.
  2. השקעות לא סחירות באמצעות החברה הבת פועלים שוקי הון (פשי"ה) המנוהלות על-פי מדיניות קבוצת פשי"ה. הנושא מנוהל באחריות הדירקטוריון של פשי"ה.
  3. חברות כלולות.
- הקבוצה מחזיקה מניות ואגרות-חוב בעיקר לצורכי השקעה (לא למסחר), וירידה בערכן עשויה לפגוע בהון הבנק. נציין כי אחזקות אסטרטגיות במניות של חברות בנות מופיעות במאזן בדיווחי חברות קשורות. לפרטים בדבר שינויים בסביבת הסיכון [ראה סיכון כלכלי להלן](#).

#### טבלה 29-6: פרטים על השקעת קבוצת הבנק במניות בתיק הבנקאי בהתאם לסיווג המאזני

31 בדצמבר 2015			
מזה: מוחזק באופן פרטי	מזה: נסחר בבורסה	הערך במאזן ושווי הוגן	
במיליוני ש"ח			
-	48	48	השקעות המסווגות בתיק למסחר
643	1,843	2,486	השקעות המסווגות בתיק הזמין למכירה
643	1,891	2,534	סך-הכל השקעות במניות

31 בדצמבר 2014			
מזה: מוחזק באופן פרטי	מזה: נסחר בבורסה	הערך במאזן ושווי הוגן	
במיליוני ש"ח			
-	50	50	השקעות המסווגות בתיק למסחר
612	1,951	2,563	השקעות המסווגות בתיק הזמין למכירה
612	2,001	2,613	סך-הכל השקעות במניות

[למידע נוסף על השקעות ראה ביאור 12.](#)

למידע נוסף ראה "הדוח על הסיכונים".

## 6.4. סיכון נזילות ומימון

**סיכון נזילות** – סיכון הנזילות מוגדר כסיכון קיים, או עתיד, ליציבות הבנק ולרווחיו הנובע מאי יכולתו לעמוד בתזרים המזומנים הנדרש לצורכיו. סיכון הנזילות בבנק מוגדר כיכולתו של הבנק לעמוד בפירעון התחייבויותיו במועד פירעון גם בעתות לחץ, בלי לפגוע בהתנהלות השוטפת במסגרת תוכניות העבודה של הבנק ובלי להיקלע להפסדים חריגים.

**סיכון מימון** – הינו הסיכון לאי יכולת לגייס מקורות חדשים במקום אלו שהגיעו לפירעון, או שהגיוס מחדש יבוצע בתקופות ובתנאים אשר יפגעו בהכנסות הבנק נטו מריבית.

### ניהול הסיכון

ניהול סיכון הנזילות והמימון מתבצע בראיה גלובלית של הפעילות בבנק בארץ, בסניפי הבנק בחו"ל ובחברות בנות להן סיכון נזילות משמעותי לקבוצה. הבנק מנהל את הנזילות השוטפת ואת סיכון הנזילות במספר רבדים. הרובד הראשון: ניהול הנזילות השוטפת נעשה באגף ננייה באמצעות יחידות הנזילות בשקלים ובמטבע-חוץ בהתאם לצרכים השוטפים של הבנק והלקוחות, כאשר פעילות דומה נעשית בסניפי חו"ל ובחברות הבנות הבנקאיות. הרובד השני הוא ניהול סיכון הנזילות של הבנק. סיכון הנזילות בבנק, במטבע-חוץ ובשקלים, מנוהל ומבוקר באופן שוטף, בהתאם למדיניות קבוצתית, במטרה להבטיח את היכולת להתמודד באופן תחרותי גם במצבי ביקוש והיצע חריגים בשווקים הפיננסיים.

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 342 בנושא "ניהול סיכון הנזילות", הבנק מפעיל מודל פנימי לאמידת סיכון הנזילות. המודל מבוסס על היציבות המוכחת של הפיקדונות בבנק לאורך תקופות ארוכות, וכולל תרחישים שונים לגבי שיעורי המחזור והפירעון של הנכסים וההתחייבויות. ככלל, בעוד שבמהלך עסקים רגילי מניח הבנק מחזור גבוה מאד של פיקדונות ואשראי, בתרחישי לחץ מניח הבנק יציאת פיקדונות בהתאם לסוג הלקוח והפיקדון, ניצול מסגרות מעבר לרגיל, ירידות ערך בשווי הנכסים ומקדמים נוספים. מקדמים אלו נבחנים מדי שנה על-ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון. בכל תרחיש נבחן פער הנזילות לתקופה של עד חודש למול הנכסים הנזילים ומחושב יחס נזילות, אשר לא יפחת מרמת מינימום המוגדרת בהוראה. התרחישים המופעלים במודל הפנימי מתייחסים למצבי שוק שונים ובפרט תרחיש בנק, תרחיש מערכת ותרחיש משולב. התרחישים נבדלים בעיקר בהנחות לגבי מחזור פיקדונות ומקדמי הנכסים הנזילים. כן מפעיל הבנק מודלים לתקופות ארוכות וקצרות יותר, מודל מבוסס NSFR לתקופה של שנה, מדדי ריכוזיות מפקידים, מערכת התרעה הכוללת מערכת ניטור של מדדים העשויים להצביע על סיכון למצב של משבר בצירוף תוכנית פעולה ועוד, כאשר חלקם של מדדים אלו כפוף למגבלות פנימיות ו/או רגולטוריות.

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 221 מספטמבר 2014 בנושא "יחס כיסוי הנזילות" אשר מאמצת את המלצות ועדת באזל לעניין יחס כיסוי הנזילות במערכת הבנקאית בישראל, מחשב הבנק את יחס כיסוי הנזילות LCR. יחס זה בוחן אופק של 30 ימים בתרחיש קיצון, כאשר במסגרת ההוראה נקבע אופן החישוב של יחס כיסוי הנזילות לרבות הגדרת המאפיינים ודרישות תפעוליות ל"מלאי נכסים נזילים באיכות גבוהה" (המונה) ומקדמי הביטחון בגינם, וכן הוגדר תזרים המזומנים היוצא נטו הצפוי בתרחיש הקיצון המוגדר בהוראה עבור 30 הימים הקלנדריים הבאים (המכנה). תזרים זה כולל, בין היתר, משיכה מסוימת של פיקדונות מסוגים שונים בהתאם למקדמים בתרחיש, ניצול מסוים של מסגרות אשראי שהבנק העמיד ועוד, בניכוי פירעונות במהלך החודש של אשראי שהבנק העמיד במקדמים מסוימים וכו'. הסיווגים של אגרות-החוב, סוגי הפיקדונות, סוגי המסגרות וכו' ומקדמיהם נקבעו בהוראה. הבנק מחשב את יחס הנזילות "סולו" מדי יום בחלוקה לשקלים ומטבע-חוץ, ועוקב אחר היחס בחברות הבנות (אשר נדרשות לעמוד במגבלות נזילות פנימיות המותאמות לאופי פעילותן) ומחשב את היחס במאוחד מדי חודש (בהתאם להוראות המעבר), כאשר בחישוב היחס במאוחד מובאות בחשבון מגבלות העלולות לחול על העברת נזילות מחלק מחברות הבנות בזמן משבר, ובפרט מחברות בנות בנקאיות בחו"ל. היחס בתאגיד הבנקאי סולו מדווח כממוצע התצפיות היומיות והיחס במאוחד מדווח כממוצע שלוש התצפיות החודשיות. דירקטוריון הבנק אימץ מגבלה פנימית המחמירה מהדרישה הרגולטורית ליחס כיסוי הנזילות, הן לתאגיד הבנקאי "סולו" והן במאוחד. סיכון המימון בבנק מנוהל כחלק מסיכון הנזילות. לבנק מקורות מימון מגוונים, שעיקרם פיקדונות מהציבור. כשחלקם הארי מלקוחות פרטיים. אלו יוצרים, כאמור מטה, סיכונים נזילות ומימון נמוכים ביחס למקורות אחרים.

ל שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 בדצמבר 2015	
באחוזים	
<b>א. בנתוני המאוחד<sup>(1)</sup></b>	
יחס כיסוי נזילות	99%
יחס כיסוי נזילות המזערי הנדרש על-ידי המפקח על הבנקים*	60%
<b>ב. בנתוני הבנק<sup>(2)</sup></b>	
יחס כיסוי נזילות	92%
יחס כיסוי נזילות המזערי הנדרש על-ידי המפקח על הבנקים*	60%
<b>ג. חברות בת משמעותיות**</b>	
<b>בנק הפועלים שוויץ</b>	
יחס כיסוי נזילות בהתאם לרגולציה המקומית	149%
יחס כיסוי נזילות המזערי הנדרש בהתאם לרגולציה המקומית***	60%

\* יחס כיסוי הנזילות המזערי הנדרש על-ידי המפקח על הבנקים יגדל באופן הדרגתי מ-60% ביום 1 באפריל 2015 ל-80% ביום 1 בינואר 2016 ועד לשיעור של 100% ביום 1 בינואר 2017 ואילך.

\*\* בשלב זה, חברות כרטיסי האשראי לא נדרשות למלא אחר החוזר והן תמשכנה לעמוד בדרישות הוראת ניהול בנקאי תקין 342. בהמשך, חברות כרטיסי האשראי ידרשו לעמוד במודל כמותי פיקוח, אשר יותאם למאפייני הפעילות שלהן. כמו-כן, בנק פוזיטיף אינו כפוף בתורכה להוראת יחס כיסוי נזילות.

\*\*\* יחס כיסוי הנזילות המזערי הנדרש בהתאם לרגולציה המקומית גדל ב-10% כל שנה עד לשיעור של 100% בשנת 2019.

(1) היחס במאוחד מחושב, בהתאם להוראות המעבר, מדי חודש ומדווח כממוצע שלוש התצפיות החודשיות.

(2) היחס בתאגיד הבנקאי "סול" מחושב מדי יום ומדווח בדוח כממוצע התצפיות היומיות.

חשיפת המדד של הבנק ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכמה ב-8,285 מיליון ש"ח.

ככלל, חשיפות המטבע של הבנק נמוכות ([ראה פרק סיכוני שוק](#)), כאשר הבנק מנהל את חשיפות ההצמדה באופן שוטף. במגזר צמוד המדד הן המקורות והן השימושים פרוסים לטווח ארוך. במגזר השקלי הלא-צמוד ובמגזר מטבע-החוץ לבנק מקורות קמעונאיים רבים במח"מ חוזי קצר, אשר הבנק צופה כי יישארו לאורך זמן, זאת בנוסף למקורות ארוכים יותר. האשראי כולל הן שימושים קצרים והן ארוכים. שינוי קל במדד לא מביא לשינוי מהותי בחשיפה למדד כתוצאה מאופציונאליות.

הבנק עומד בכל מגבלות סיכון הנזילות, הרגולטוריות והפנימיות, הכוללות, בין השאר, מודלי טווח קצר כדוגמת LCR ומודל פנימי ל-30 יום, מודלי טווח בינוני כדוגמת מודל פנימי דמוי NSFR (מקורות מימון יציבים למעל שנה חלקי צורכי מימון יציבים למעל שנה כהגדרתם בבנק ברוח המלצות ועדת באזל) ומגבלות המתייחסות לטווח הארוך. הבנק מחזיק במאוחד, לזמן משבר, נכסים נזילים (לאחר מקדמי ביטחון) בסך של 92,896 מיליון ש"ח נכון ליום 31 בדצמבר 2015, בנוסף לאגרות-חוב נזיל שלא מוכר לצורכי חישוב הנכסים הנזילים על-פי הוראת נב"ת 221. הנכסים הנזילים מוחזקים בחלקם בבנק ובחלקם בחברות הבנות, כאשר הבנק מתחשב במגבלות אפשריות להעברת נזילות בין חלק מהחברות הבנות לבנק עצמו, בדגש על חברות בנות בנקאיות בחו"ל. בהתאם, חלק מהחברות הבנות מחזיק נכסים נזילים לזמן משבר (או קו אשראי מהחברה האם) בהתאם לצורך, והבנק אינו מסתמך על נכסים אלו. לאור ההנחות לגבי מחזור פיקדונות במהלך עסקים רגיל והנחות אחרות, הבנק אינו צופה בעיות נזילות שיחייבו שימוש בנכסים הנזילים, אך ערוך לכל התרחישים הנדרשים. על מנת לעמוד במגבלה הרגולטורית ל-2017 יצטרך הבנק להגדיל את היקף הנכסים הנזילים או להקטין את התזרים היוצא נטו, כך שיחס הנזילות יהיה גבוה מ-100% ב-1.1.2017. הבנק נערך בהתאם לתוכנית העסקית, לעמידה במגבלה.

לבנק מקורות מימון מגוונים, שעיקרם פיקדונות מהציבור. הפיקדונות מגויסים ממספר רב מאוד של מפקדים וללא תלות במפקיד בודד או בקבוצת מפקדים. עיקר גיוס המקורות של הבנק מתבצע מהציבור בארץ כשחלקו הארי מלקוחות פרטיים. המקורות בשקלים לא-צמודים מגיעים ברובם מלקוחות אלה, ובמידה מסוימת גם מלקוחות מוסדיים ועסקיים גדולים (שחלקם פועלים ישירות מול מגזר ניהול פיננסי). מקורות בשקלים צמודים מגויסים הן מהציבור הרחב והן מלקוחות מוסדיים המשקיעים בפיקדונות בבנק, באגרות-חוב והון משני שמנפיקה קבוצת הבנק. הבנק מייחס חשיבות רבה לגיוס מקורות יציבים בעלי פיזור גבוה. נציין כי בשנתיים האחרונות קטנה היתרה בקרנות הכספיות, ירידה שמשמעותה ירידה בריכוזיות המקורות של הבנקים. המקורות במטבע-חוץ כוללים פיקדונות לקוחות פרטיים ולקוחות עסקיים בארץ, תושבי חוץ, לקוחות הבנקאות הפרטית הבינלאומית, חברות ישראליות בחו"ל, הנפקת CDs ומכשירים אחרים המבוטחים על-ידי ה-FDIC בארצות-הברית והנפקות של אגרות-חוב בחו"ל (באמצעות החברה הבת פועלים אינטרנשיונל).

### טבלה 31-6: יתרת סך הפיקדונות של שלוש קבוצות\* המפקדים הגדולות\*\*

2014	2015	
במיליוני ש"ח		
11,672	<b>13,829</b>	קבוצה א
3,162	<b>4,772</b>	קבוצה ב
2,815	<b>3,171</b>	קבוצה ג

\* "קבוצה" - מפקיד, לרבות צד השולט בו (לרבות אחרים הנשלטים על-ידי) וצד הנשלט על-ידי.  
 \*\* שלוש קבוצות המפקדים הגדולות באתו מועד דיווח.

למידע נוסף ראה "דוח על הסיכונים".

למידע על נכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה ולפי תקופה לפירעון [ראה ב"אור 32 בדוחות הכספיים](#) להלן.

## 6.5 סיכון תפעולי

סיכון תפעולי מוגדר כסיכון להפסד העלול להיגרם מתהליכים פנימיים כושלים או לקויים, מפעולות אנוש, מכשלים במערכות וכן מאירועים חיצוניים. ההגדרה כוללת סיכון משפטי, אך אינה כוללת סיכון אסטרטגי וסיכון מוניטין. כשל הקשור לאחד הגורמים האמורים עלול להביא לפגיעה אפשרית ברווחיות. הבנק מפעיל יחידות בקרה, לרבות יחידות אבטחת מערכות מידע והגנת הסייבר, המשכיות עסקית, ביטחון קצין ציות ואיסור הלבנת הון ומניעת מימון טרור, נהלים ומערכות מקיפים בנושאים הקשורים לפעילות בנקאית, ניהול משאבי אנוש, בקרות תהליכים, פעילות בחירום ועוד.

### ניהול הסיכונים התפעוליים

אסטרטגיית ניהול הסיכונים התפעוליים נועדה לתמוך בהשגת היעדים האסטרטגיים של הקבוצה ומיקסום התועלת העסקית, בהתייחס לעלות במונחי סיכון, על-ידי כל גורם אחראי בכל הרמות של הארגון. התהליך הניהולי מוכוון להתבצע על בסיס הגדרת האחריות על הסיכונים (Risk Ownership). המטרה היא, שהתקשור והטיפול המושכל בסיכונים התפעוליים יתרמו לקבלת החלטות ניהוליות, תוך שיקולי תועלת עסקית מול עלות במונחי סיכון, הן ברמת הנהלת הארגון והן ברמת היחידות השונות. מטרת ניהול הסיכונים התפעוליים הן:

- הבטחת פיקוח וניהול אפקטיביים של הסיכונים התפעוליים בכל יחידות הקבוצה, לרבות הבעלות על הסיכונים וקבלת החלטות בשיקולי עלות-תועלת;
- הבטחת זיהוי ותקשורת אפקטיביים של הסיכונים התפעוליים בכל העסקים העיקריים בקבוצה וביחידות התמיכה, במגמה להגדיר תיאבון סיכון תפעולי בהתאם ליעדים האסטרטגיים המאושרים עבור כל יחידה בקבוצה;
- הגדרת מסגרת בקרה פנימית, שתקדם בקבוצה ערכי תרבות נאותים של מודעות, שקיפות ויעילות בטיפול בסיכונים התפעוליים;
- ניהול והקצאה אופטימלית של ההון הרגולטורי וההון הכלכלי ביחס לסיכונים התפעוליים.

האחריות על הניהול השוטף של הסיכון התפעולי וביצוע הפעילויות למזעור הסיכון חלה על מנהלי החטיבות ועל מנהלי חברות הבת בקבוצת הבנק. עבודת המטה בתחום זה מוטלת על המחלקה לניהול הסיכונים התפעוליים ביחידה לניהול הסיכונים התפעוליים וסיכוי השוק, בחטיבה לניהול הסיכונים. ביחידות הבנק והקבוצה מתנהלת פעילות שוטפת של רשת בקרי סיכונים תפעוליים, לפי העיקרון של ניהול מטריציוני, שמבוסס על כפיפות ארגונית למנהלי החטיבות/מנכ"לי חברות הבת והכוונה מתודולוגית מצד המחלקה לניהול הסיכונים התפעוליים.

הפעילות לניהול הסיכון התפעולי מפוקחת ומכוונת על-ידי שלושה פורומים:

1. ועדת הדירקטוריון לניהול ובקרת סיכונים.
  2. צוות ההנהלה לניהול הסיכונים בראשות המנכ"ל.
  3. צוות המשנה לניהול הסיכונים התפעוליים בראשות מנהל החטיבה לניהול הסיכונים.
- מדיניות ניהול הסיכונים התפעוליים אושרה על-ידי ההנהלה ודירקטוריון הבנק. מסמך המדיניות מהווה מסגרת לניהול הסיכונים התפעוליים בקבוצה, בהתאם לעקרונות וחובות דיווח אחידים שיעדם ניהול תקין על-פי אמות המידה של באזל 2 (Sound Practices). פעילות הבנק בנושא מתבצעת על-פי כללי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 206 בנושא מדידה והלימות הון - סיכון תפעולי, המתייחסת בין היתר להקצאת ההון הרגולטורי בגין הסיכונים התפעוליים, וכן על-פי כללי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 350 בנושא ניהול הסיכון התפעולי, התואמת את ההנחיות במסמך של באזל מיוני 2011 בנושא Sound Practice בניהול הסיכון התפעולי. מאז שנת 2010 הבנק פועל על-פי הגישה הסטנדרטית של באזל 2 והדרישות התואמות לניהול בנקאי תקין. התוכנית האסטרטגית לשנים הבאות כוללת, בין היתר, העמקה והרחבה של חלק מהפעילויות והתאמה לעדכונים במסמכים והנחיות רגולטוריות רלוונטיות. במסגרת הגישה הסטנדרטית מתנהלים בין היתר פרויקטים ופעילויות, כמפורט להלן:

1. דיווחים רבעוניים מהווים חלק ממסמך הסיכונים הכולל על-פי דרישת ניהול בנקאי תקין 310 בנושא ניהול הסיכונים. הדיווחים מוגשים לצוות המשנה לניהול הסיכונים התפעוליים, צוות ההנהלה לניהול הסיכונים, ועדת הדירקטוריון לניהול ובקרת סיכונים ומליאת הדירקטוריון. הדיווחים כוללים עדכונים בדבר יישום הגישה הסטנדרטית בקבוצה, תוכנית העבודה, סטטוס הפרויקטים בביצוע, מידע אודות אירועים תפעוליים, הערכות סיכונים פוטנציאלים, מגמות, שינויים בפרופיל הסיכונים ומידע חיצוני השוואתי.
2. איסוף מידע על אירועים תפעוליים בקבוצת הבנק. בסיס המידע לעניין זה הוקם בסוף שנת 2002 ומשמש בין היתר לניתוח האירועים, המגמות והדפוסים, ותומך במיפוי ובהערכת הסיכונים התפעוליים שהקבוצה חשופה אליהם.
3. כחלק מניתוח תשתית מעקב ובקרה, מאופיינים KRIs, אינדיקטורים עיקריים לסיכונים תפעוליים, ביחס למוצרים, תהליכים או סיכונים מוסדיים. ה-KRI הנו מדד הניתן למדידה כמותית ועשוי לכלול גם מידע איכותי, המצביע על הימצאות גורם מסוים או מגמה. נקבעו סיפים למעקב, אסקלציה וטיפול, לפי העניין.
4. ביצוע הפקת לקחים מאירועים תפעוליים, שיתופי מידע רלוונטי בין יחידות ולמידה ארגונית.

מתבצעים מהלכים שוטפים לזיהוי, מיפוי והערכת סיכונים תפעוליים ובקרות ביחידות הבנק והקבוצה, לרבות מיפוי סיכונים מעילות והונאות. הפעילות מתבצעת על בסיס מתודולוגיה אחידה התואמת את דרישות ועדת באזל והוראות בנק ישראל בנושא, לרבות מעקב אחר יישום ההמלצות. אחת לשלוש שנים מתבצע מהלך של מיפוי מקיף של הסיכונים התפעוליים בכל יחידות הקבוצה. בהמשך, מתבצעים תחזוקה, עדכון והרחבה של הממצאים באמצעות ניתוחים נוספים, ניתוחי עומק וניתוח סיכונים במוצרים/פעילויות חדשים.

- מטרת הפעילות לזהות מוקדי סיכון מהותיים, להגדיר אחריות על הסיכונים (Risk Ownership), להעריך את הסיכונים (הממוצעים והקיצוניים) והבקורות הקיימות ולהבחין בין סיכונים נמוכים לבין סיכונים מהותיים הדורשים בחינה נוספת ונקיטת פעילויות בהתאם לשיקולי עלות-תועלת, על-פי דרכים עיקריות להתמודדות עם סיכונים, כדלקמן:
  - למזער את הסיכון באמצעות יישום בקרות נוספות.
  - להעביר את הסיכון לצד ג' (כגון: ביטוח, מיקור חוץ).
  - לספוג את הסיכון תוך כימות נאות שלו.
  - להפחית את הפעילות יוצרת הסיכון.
- פעולות נוספות בזיקה כוללת:
  - מערכת מיכונית לניהול הסיכון התפעולי, "באזל 2 - פמל"ה", הוטמעה ביחידות הקבוצה. המערכת פועלת בתחומים של איסוף מידע אודות אירועים תפעוליים, מיפוי והערכת הסיכונים והבקורות, איסוף KRI (אינדיקטורים עיקריים לסיכון), נושאים לטיפול, הפקת לקחים ודיווחים.

- גובשה ומיושמת מסגרת כוללת של עקרונות וסטנדרטים בנושא תפישת בקרה אחידה בקבוצת הבנק. במסגרת זו מתבצע תהליך תקופתי להערכת אפקטיביות הבקרות.
- השקת מוצר חדש/פעילות חדשה, על-פי הגדרות מדיניות השקת מוצר חדש בקבוצת הבנק, מלווה בבחינה וניתוח של הסיכונים התפעוליים הרלוונטיים הטמונים במוצר/פעילות.
- הוגדרה תשתית מתודולוגית לניהול סיכונים תפעוליים בתהליכי IT מהותיים.
- דרישה מיוחדת הוגדרה במדיניות לצורך בחינה מקדימה טרם הוצאת פעילות למיקור חוץ. זאת בשם לב לסיכונים הייחודיים למיקור חוץ.

פרופיל הסיכון התפעולי מנוטר תקופתית ביחס לתאבון הסיכון התפעולי אשר מוגדר במדיניות באמצעות פרמטרים שונים. הוגדרו פרמטרים ברמה כללית ובמסגרת מסמך הסיכונים הכולל. בנוסף, מנוטרת סביבת הסיכון התפעולי באמצעות המדד הכמותי הבא, כפי שהוגדר באחד הסקרים ההשוואתיים של ועדת באזל. ההון בגין הסיכון התפעולי נבדק ביחס לתדירות של התממשות נזקים גדולים מעל 100,000 אירו. יחס זה עמד, בעת ביצוע הסקר ב-2009 בהתייחס להון הכלכלי, בבנקים המיישמים מודל מתקדם על 16.9 בממוצע ובבנקים אחרים על 28.9 בממוצע. יחס גבוה יותר מצביע על אחזקת הון ברמה גבוהה יותר יחסית לנזקים. בבנק נתון זה כשהוא מחושב על-פי דרישת ההון לנדבך הראשון בגין הסיכון התפעולי ליום 31 בדצמבר 2015 עמד על 21.

**סיכוני אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות –** בתחום אבטחת מידע מתנהלת פעילות כנדרש בהוראות בנק ישראל, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 וחוקים אחרים בהתאם לעניין, במטרה להגן על מערך טכנולוגי המידע ולמזער את סיכוני אבטחת המידע. מטרתן של מתקפות קיברנטיות, הינה ניצול לרעה של מערכות מחשב ורשתות בארגונים מבוססי טכנולוגיה, לערער או לפגוע במערכות מבוססות מחשב או לעקוב אחר פעולות אלקטרוניות של יחידים ללא רשותם.

המתקפות יכולות להתבצע ללא ידיעת המשתמשים, להפריע לפעילות השוטפת, לפגוע בשירותי המחשוב עד למניעת פעילותם, להשביחם או להאט אותם באופן משמעותי או לחלופין לאסוף מודיעין ומידע. בשנים האחרונות חל גידול בתכיפות ובחומרת התקריות הקיברנטיות להן הבנק חשוף, וישנה אפשרות כי בעקבות התקפות קיברנטיות הבנק יישא בעלויות ויסבול מהשלכות שליליות כגון שיבוש הפעילות של הבנק, גניבת נכסים פיננסיים של הבנק או לקוחותיו או פגיעה במוניטין המשפיעה על אמונם של לקוחות או של משקיעים.

הבנק משקיע אמצעים רבים (אנושיים ומיחשוביים) כדי למזער ואף למנוע את הסיכון, אך לא ניתן להבטיח הגנה מושלמת. בחודש מרץ 2015 פרסמה הוראת ניהול בנקאי תקין 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר. ההוראה כוללת את עקרונות היסוד לניהול הגנת הסייבר. עם פרסום ההוראה נערך הבנק עם תוכנית פעולה, לשילוב הדרישות בהוראה החדשה בנוסף להוראות אחרות החלות בנושא זה. כגון: המשכיות עסקית, ניהול סיכונים. כל זאת בהתאם להבהרות שניתנו על-ידי בנק ישראל בנוגע לאופן ומועדי היישום.

**סיכוני מחשוב ענן –** בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטת מכתב בנושא ניהול סיכונים בסביבת מחשוב ענן, הקובע כללים שמטרתם הפחתת הסיכונים הגלומים בשימוש בטכנולוגיית ענן. המכתב מנחה לגבי השימוש במחשוב ענן תוך גידור הסיכונים הגלומים בו. בנק ישראל דורש קבלת היתר ממנו כאשר מידע מאוחסן אצל הספק.

הבנק בוחן יתרונות אפשריים של מחשוב ענן (Cloud Computing) ואת אופן הטיפול הנאות בסיכונים התפעוליים הנגזרים מכך בהתאמה להנחיות הרגולציה ולתהליכי עבודה מתאימים.

**היערכות לחירום –** בבנק מנוהלת ומיושמת תוכנית רציפה להיערכות לחירום ולהמשכיות העסקית (Business - BCMP Continuity Management Plan) בהתאם להוראות בנק ישראל 355 ("ניהול המשכיות עסקית") 357 ("ניהול טכנולוגיית המידע") והרחבות נוספות. היערכות הבנק מבוססת על תוכניות פעולה מפורטות, נוהלי עבודה, ניסויים ותרגולים תקופתיים המוגדרים במערכת נהלים לשעת חירום. כחלק מהיערכות לחירום ביצע הבנק מהלך רחב של קביעת מדיניות, הגדרת תרחישי יחוס, מיפוי וניתוח תהליכים קריטיים והמשאבים הנדרשים לאישושם בחירום (BIA) ועדכון תוכניות הפעולה על בסיס מתודולוגיות מקובלות בעולם. תוכנית הפעילות מערבת את כל חטיבות הבנק, באמצעות ממוני המשכיות עסקית חטיבתיים וצוותים ייעודיים. תוכנית ה-BCP מובלת על-ידי יחידת ניהול המשכיות עסקית ייעודית (BCM), כפופה למנהל המשכיות העסקית בבנק ולמנהל צוות החירום הבנקאי (מנהל חטיבת הטכנולוגיה).



מדיניות ההמשכיות העסקית אומצה גם בחברות הבנות בארץ ובעולם וכן בסניפי חו"ל של הבנק בהתאמה, למדיניות ממשל תאגידי והנחיות בנק ישראל.

בנוסף, מבצע הבנק תרגילי חירום תקופתיים, הכוללים הן תרחישים תפעוליים והן תרחישים עסקיים מורכבים, בהשתתפות היחידות השונות, מרמת הסניפים, מנהלות, יחידות, חטיבות ועד רמת הנהלת הבנק. הבנק מקים אתר מחשוב מרכזי חדש מרוחק להבטחת זמינות ומיגון למערכות המידע המרכזיות. הקמת האתר והעברת הפעילות מתבצעות בהתאם לתוכנית העבודה שנקבעה תוך ניהול שוטף של הסיכונים הבלתי שגרתיים הנובעים מהגירת המערכות והנתונים.

מערך ניהול ההמשכיות העסקית בבנק אושר על-ידי מכון התקנים הישראלי כתואם את דרישות התקן הבינלאומי ISO22301. במסגרת היערכות להמשכיות העסקית הבנק נערך לטיפול במגוון של תרחישים אפשריים. ביחס לתרחישי חירום, שבגינם עלול להיגרם לו נזק משמעותי, מנוטרות מערכות התרעה של "אורות אדומים" וקיימות תוכניות מגירה מפורטות להמשכיות עסקית. תרחישי הקיצון נבחנים ונידונים תקופתית בצוות טיפול בתרחישי קיצון וריכוזי סיכון. הפעלת תוכניות המגירה היא באחריות ההנהלה או צוות הנהלה ייעודי לטיפול בהיבטים הפיננסיים של מצבי משבר. יצוין כי צ'ארטר להקמתו של צוות כזה כלול אף בין תוכניות המגירה.

**ביטוח –** לבנק פוליסת ביטוח בנקאי המגדרת סיכונים וכוללת: (1) ביטוח בנקאי לכיסוי נזקים העלולים להיגרם כתוצאה ממעילות עובדים, אובדן מסמכים, זיוף מסמכים ועוד; (2) ביטוח אחריות מקצועית להגנה בפני תביעת לקוח שנגרם לו נזק כתוצאה מפעולה בנקאית רשלנית; (3) ביטוח פשעי מחשב לכיסוי נזקים לבנק וללקוחות הבנק כתוצאה מפריצה במזיד למערכות המחשב של הבנק. הפוליסות הבנקאיות כפופות לחריגים המקובלים בפוליסות ביטוח של תאגידים בנקאיים בישראל (לרבות החרגת נזק הנגרם כתוצאה מעבירה על הוראות הקשורות בהלבנת הון ומימון טרור).

בנוסף, המערך הביטוחי של הבנק כולל גם ביטוח רכוש, צד ג', חבות מעבידים, ביטוח דירקטורים ונושאי משרה וביטוחים נוספים. גבולות האחריות בפוליסות נקבעו על-ידי הבנק בהתאם לצורכיו וכחלק ממדיניות ניהול הסיכונים הכוללת. במסגרת מילוי הדרישות לניהול תקין על-פי הנחיות באזל (Sound Practice), קיים שיתוף פעולה תוך חילופי מידע בין המחלקה לניהול הסיכונים התפעוליים ובין היחידה המטפלת בביטוח הבנקאי.

לפרטים נוספים אודות התרבות הארגונית וממשל הסיכונים בקבוצה ראה "דוח על הסיכונים".

## 6.6. סיכון ציות

סיכון הציות הוא הסיכון הכרוך באי-ציות של הבנק או מי מעובדיו, בכל מקום רלבנטי לפעילות הבנק, להוראות החוק והרגולציה. סיכון הציות כולל גם את סיכון המוניטין הנלווה לאי-הציות להוראות האמורות.

הגם שסיכון הציות עשוי להתממש בכל מקרה של אי ציות כאמור והבנק נוקט מדיניות של ציות לכלל הוראות החוק והרגולציה, הרי שלצורכי ניהול הסיכון ניתן להגדיר את סיכוי הציות המרכזיים שמפניהם מבקש הבנק להתגונן כמפורט להלן:

- הסיכון לנזק מהותי בגין צו רגולטורי מצד רשות כלשהי בשל אי-ציות של הבנק או מי מעובדיו להוראות העוסקות באיסור הלבנת הון ומימון טרור וכן בגין ליקויים בתהליכים שנועדו להבטיח ציות כאמור או בגין חסרונם של תהליכים כאמור (לרבות הסיכון הקשור לפעילות הקורספונדנטית של הבנק);
- הסיכון לנזק מהותי בגין צו רגולטורי מצד רשות כלשהי בשל פעילות לא נאותה של הבנק או מי מעובדיו ביחס ללקוחות הבנק, ביחס לנושאי מס או בשל אי-ציות להוראות דין ספציפי בעניין זה;
- הסיכון לנזק מהותי בגין צו רגולטורי מצד רשות כלשהי בשל אי-ציות של הבנק או מי מעובדיו לדיני נירות-ערך;
- הסיכון לנזק מהותי בגין תביעה ייצוגית הנובעת מאי-ציות להוראות המסדירות את יחסי הבנק והלקוח;
- הסיכון לתביעה פלילית נגד הבנק או עובדים בכירים בו בשל אי-ציות לאחד הנושאים המפורטים לעיל.

זיהוי מוקדי סיכון הציות המרכזיים ומעקב אחר התפתחותם נעשה, בין היתר, באמצעות מדדי סיכון. מוקדי הסיכון המרכזיים ועוצמת הסיכון הנובעת מהם עשויים להשתנות בהתאם לדינמיות הרגולציה, האכיפה, פעילות הלקוחות, התפתחות השוק וכיו"ב. לשם מדידת הסיכון, משתמש הבנק במדדים כמותיים ובמדדים איכותיים. המדדים כוללים, בין היתר, התפתחות רגולטוריות ואכיפתיות, שינויים בלקוחות ובמוצרים מסוימים, ממצאי בקרות וביקורות, סקרי פערים ועוד.

קצין הציות הראשי של הבנק משמש כקצין הציות לפי הוראת ניהול בנקאי, 308 כאחראי על מילוי החובות לפי חוק איסור הלבנת הון ומניעת מימון טרור, כממונה על האכיפה בניירות-ערך לפי חוק ל"עול הליכי אכיפה ברשות ניירות-ערך והחל מחודש מרץ 2014 גם כקצין אחראי על-פי ה-FATCA. יחידת קצין ציות ראשי והממונה על האכיפה בניירות-ערך מורכבת ממחלקת איסור הלבנת הון, מחלקת אכיפה בניירות-ערך וציות להוראות צרכניות, מחלקת הציות הבינלאומי וחברות בנות, מחלקת FATCA ויחידת מטה. יחידת קצין ציות ראשי נועדה לתמוך בהשגת היעדים האסטרטגיים והעסקיים של הקבוצה תוך מזעור החשיפה לסיכונים ציות ומניטין. יעדי יחידת קצין ציות ראשי הינם:

- להגיע ליישום מלא של הוראות החוק בכל יחידות הבנק בארץ ובעולם, תוך הבנת הצרכים של היחידות העסקיות ותמיכה בפעילותן.
  - הפנמה של התנהלות עסקית מקצועית, ערכית והוגנת בקרב עובדי הבנק ומנהליו.
  - שמירה מירבית על הבנק, מנהליו, עובדיו ושמו הטוב, תוך מיצוי היכולות המקצועיות של עובדי הבנק והעצמתן.
- האחריות על הניהול השוטף של הסיכון של הבנק בהיבטי הציות וביצוע הפעילויות למזעור הסיכון חלה על מנהלי החטיבות ועל מנהלי חברות הבנות בקבוצת הבנק. האחריות המקצועית בתחום זה מוטלת על יחידת קצין ציות ראשי בחטיבה לניהול סיכונים. ביחידות הבנק והקבוצה מתנהלת פעילות שוטפת של מערך קציני ציות, על בסיס ניהול מטריציני, שמבוסס על כפיפות ארגונית למנהלי החטיבות/מנכ"לי חברות הבת והכוונה ובקרה על-ידי יחידת קצין ציות ראשי.
- הפעילות של יחידת קצין ציות ראשי ואכיפה בניירות-ערך מפוקחת על-פי ממשל תאגידי באמצעות:
- ועדת הדירקטוריון לניהול ובקרת סיכונים וליישום הוראות באזל 2.
  - צוות הנהלה לציות בראשות המנכ"ל.
  - דיווחים רבעוניים ושנתיים לדירקטוריון הבנק, למנכ"ל ולמנהלי החטיבות.

מדיניות הציות הקבוצתית קובעת כללים לגבי מכלול הנושאים המרכיבים את נושאי הציות כאמור לעיל. המדיניות כוללת כללי ממשל תאגידי ואינטראקציה עם חברות בנות וסניפים מחוץ לישראל ומתבססת על החקיקה והרגולציה בישראל. קבוצת הבנק הקימה תשתית לטיפול בחובות הגילוי הנדרשות מול יחידים ותאגידים בעניין ה-FATCA וממשיכה בהיערכותה לעמוד במכלול הדרישות המתחייבות מחקיקה זו ומהרגולציה הישראלית בנושא. במסגרת זו הבנק והחברות הבנות הרלוונטיות נרשמו בהתאם לדרישות ה-FATCA באתר ה-IRS, קיבלו מספר GIIN ומינו קצין אחראי FATCA כנדרש גם במסגרת הסכם בין מדינתו. כמו-כן, בוצעו התאמות בתהליכי העבודה ובמערכות התפעוליות ובוצעו הדרכות לכל דרגי המנהלים והעובדים ביחידות המנהלות כספי לקוחות. הבנק נערך למועד הדיווח הנדרש כפי שנקבע בין מדינת ישראל לבין ארצות-הברית ובכפוף לחקיקה ולתקנות, כפי שייקבעו בתחום. כמו-כן, הבנק קבע מדיניות כוללת של כסף מוצהר גם לעניין כלל הלקוחות תושבי החוץ, שנועדה להבטיח את הימצאותם של כספים מדווחים בלבד בחשבונות תושבי החוץ בכל קבוצת הבנק.

ביום 1 בינואר 2016 נכנס לתוקף תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308, המרחיב את אחריות קצין הציות לטיפול במספר נושאים נוספים, כגון: מיסוי מוצרים ולקוחות, הגנת הפרטיות, יעוץ ללקוחות וניגודי עניינים, ומחייב את הבנק לקבוע גורם אחראי בקו השני להוראות החוק והרגולציה החלות עליו. הבנק נערך לנושא וכחלק מכך קבע מדיניות ציות חדשה, אישר צירטר לקצין הציות ובנה תוכנית ליישום בפועל של ההוראה.

פעילות הבנק מול בנקים שמקום מושבם ברשות הפלסטינאית טעונה עמידה בדרישות רגולטוריות שונות, בפרט בקשר עם הלבנת הון ומניעת מימון טרור, וכרוכה במעקב אחר העברות כספים אל ומאת תושבי הרשות הפלסטינאית. בחודש יוני 2006 החליט הבנק להפסיק לתת שירותים לבנקים הפועלים בשטחי הרשות הפלסטינאית. בעקבות החלטה זו, פנו נגיד בנק ישראל ונציגי משרד האוצר בבקשה שלא לממשה ולהמשיך במתן שירותים מסוימים בכפוף למגבלות מסוימות שנקבעו על-ידי הבנק. בהמשך למגעים שהתקיימו בנושא זה בין הבנק לבין בנק ישראל ומשרד האוצר, העניק שר האוצר לבנק בחודש נובמבר 2006 היתר לפי סעיף 9(ד) לחוק איסור מימון טרור, שמשמעו כי הוראות חוק איסור מימון טרור בדבר "איסור פעולה ברכוש טרור" לא יחולו על הפעולות שצוינו בהיתר. בתחילת שנת 2009 הפסיק הבנק את פעילותו עם בנקים וסניפים שמקום מושבם ברצועת עזה, לאחר שהממשלה הכריזה על עזה כעל ישות עוינת.

במרוצת השנים חזר הבנק ופנה לבנק ישראל ולמשרד האוצר והודיע כי נוכח הבעייתיות הכרוכה במתן שירותים בבנקאים לבנקים הפלסטינאים ברצונו להפסיק מתן שירותים אלה. הבנק מקיים דיונים עם בנק ישראל ומשרד האוצר בנושא זה.

## 6.7 סיכון משפטי

סיכון להכנסות ולהון הקבוצה כתוצאה מאירועים בלתי צפויים, כגון תביעות משפטיות, לרבות תביעות ייצוגיות, חוסר יכולת לאכוף חוזים, או פסיקות לרעת הקבוצה, שעלולים לגרום לפגיעה ברווחיות הקבוצה. הקבוצה נעזרת במערך ייעוץ משפטי פנימי וחיצוני. על-פי הגדרת בנק ישראל, סיכון משפטי הינו "סיכון להפסד כתוצאה מהעדר אפשרות לאכוף באופן משפטי קיומו של הסכם". סיכונים מעין אלה בעבודת הבנק יכולים לנבוע כתוצאה ממכלול רחב של נסיבות שונות. כך, למשל, סיכונים יכולים לנבוע כתוצאה מהעדר מסמכים כתובים בקשר להתקשרויות שנעשו בין הבנק ללקוחותיו, בין הבנק לספקיו או לאחרים, מליקויים בחתימה ו/או העדר פרטים בהסכמים כתובים; מהיותם של הסכמים מנוסחים שלא כהלכה ו/או נתונים לפרשנות שאינה משקפת את כוונת הבנק; מהיותם של הסכמים ברי ביטול (במלואם או בחלקם) ו/או כוללים הוראות שאינן ניתנות לאכיפה וליקויים משפטיים נוספים. הבנק נוקט התייחסות מרחיבה באשר לסיכונים המשפטיים וכולל בהם סיכונים הנובעים מהוראות חקיקה ראשית ומשנית, הוראות רגולטוריות, פסיקה של בתי משפט, בתי דין וגופים אחרים שיש להם סמכות מעין-שיפוטית, סיכונים הנובעים מפעילות שאינה מגובה ביעוץ משפטי, או ביעוץ משפטי לקוי וסיכונים הנובעים מהליכים משפטיים.

הסיכונים המשפטיים שלובים מטבעם בסיכונים תפעוליים. כך, למשל, אפשרות העדרו של הסכם כתוב, מלא וחתום כדין לעסקה פלוגית, למרות שהסכם מסוג זה מצוי ברשות הבנק ומשמש אותו במהלך העסקים הרגיל שלו.

בבנק אושר מסמך מדיניות לניהול הסיכון המשפטי אשר במסגרתו מושם דגש על:

- איתור מוקדי הסיכונים המשפטיים המהותיים והטיפול בהם, תוך קביעת גורם אחראי ליישום ההנחיות.
- הכנת הסכמים, הנחיות ונהלים מתאימים, כדי לוודא נקיטת צעדים למניעת הסיכונים.
- בדיקת השלכות הוראות החקיקה (לרבות פסיקה) והוראות הרשויות, ובחינת השלכותיהן על עבודת הבנק.
- הפקת לקחים משינויים בחקיקה (לרבות פסיקה) ויישום לקחים אלה במסמכים המשפטיים הנהוגים בבנק והעברת חוות-דעת בנושא ליחידות הרלוונטיות בבנק.

לגבי חברות בנות בארץ ובח"ל, מתווה התוכנית מדיניות כללית של ניהול סיכונים שעל כל חברה להתאימה לנסיבותיה ולפעולותיה. כן נדרשו מנגנונים של דיווח מחברות אלו למנהל הסיכונים המשפטיים.

אחת לרבעון נמסר דיווח על-ידי הייעוץ המשפטי לצוות ניהול סיכונים של ההנהלה ולוועדת ניהול סיכונים של הדירקטוריון בדבר סיכונים משפטיים שהתממשו בהשוואה להערכות המוקדמות בעניין זה וכן מידע סטטיסטי בדבר הליכים משפטיים לסוגיהם שנפתחו או נסתיימו בתקופה הרלוונטית.

## 6.8 סיכון מוניטין

סיכון המוניטין מוגדר כסיכון קיים או עתיד לפגיעה בהכנסות או בהון כתוצאה מתדמית שלילית על-ידי בעלי העניין הרלוונטיים כגון: לקוחות, צדדים לעסקות, בעלי מניות, משקיעים, או גופים רגולטוריים. מדיניות ניהול סיכון המוניטין בקבוצת הבנק אושרה על-ידי ההנהלה והדירקטוריון ומיושמת ביחידות הקבוצה.

אסטרטגיית ניהול סיכון המוניטין בקבוצת בנק הפועלים קובעת כי יש למנוע, למזער ולבקר את סיכויי המוניטין. בהתאם לכך, נקבעו יעדים כלל קבוצתיים ביחס לסיכון המוניטין, כדלקמן:

- הבטחת פיקוח וניהול אפקטיבי של סיכון המוניטין.
- הבטחת תקשורת אפקטיבית וזיהוי סיכון המוניטין, במטרה להגדיר תיאבון לסיכון המוניטין בהתאם למטרות האסטרטגיות שאושרו עבור כל יחידה.

• הגדרת מסגרת לבקרה פנימית במטרה לקדם תרבות וערכים של מודעות, שקיפות ויעילות בטיפול בסיכויי מוניטין. דירקטוריון הבנק וההנהלה אחראים לקידום סטנדרטים גבוהים של אתיקה ויושרה ולביסוס תרבות המדגישה את חשיבות הבקרה הפנימית.

## 6.9 סיכון כלכלי

זיהוי גורמי הסיכון בסביבה הכלכלית נעשה על-ידי המחלקה הכלכלית תוך מעקב אחר נתונים כלכליים ופיננסיים שוטפים בארץ ובעולם, והערכה מקצועית של המשמעותיות הנגזרות מנתונים אלו. המחלקה ממפה ומדווחת על הסיכונים הפוטנציאליים במשק ובשווקים הפיננסיים לצוותים ולוועדות הרלוונטיים.

במקביל עורכת המחלקה סט תרחישי קיצון בעלי הסתברות להתממשות עתידית, אף אם נמוכה, שלהערכתה עשויים להם השלכות כלכליות ופיננסיות משמעותיות על המשק ועל הבנק. תרחישי הקיצון מתעדכנים מדי שנה בהתאם למפת הסיכונים, התרחישים מאושרים על-פי הנהלים על-ידי הגורמים המוסמכים לכך. בד בבד, המחלקה הכלכלית בוחנת שורה של "נורות אזהרה" שעשויות לאותת על עלייה בהסתברות לאירוע של תרחיש קיצון. דיווח על נורות האזהרה מבוצע באופן שוטף לצוות הנהלה לניהול סיכונים. הבנק מתרגם את תנאי השוק בתרחיש להשפעה על פעילותו העסקית בהתאם לתחומי הסיכון השונים, ובוחן את ההשפעה על הרווחיות, ההון והלימות ההון.

### סיכון כלכלי - מצב המשק בישראל

סיכון להכנסות ולהון הקבוצה כתוצאה מהאטה כלכלית בפעילות המשק או ממצבים גיאופוליטיים, שעלולים להשפיע לרעה על מצבם של חלק מהעסקים השונים במשק, על רמת ההכנסות ועל רמת האבטלה במשק. תהליך מעין זה עלול לגרום להרעה במצבם של חלק מהלווים של הקבוצה, קרי - עלול להשפיע לרעה על סיכויי גביית האשראי. כמו-כן, האטה כלכלית במשק עלולה לגרום לירידה בהכנסות שאינן מאשראי, כגון: הכנסות מפעילות בשוק ההון ומפעילות בסחר חוץ, ולגרום לשינוי לרעה בהרכב המקורות הפיננסיים, כדוגמת עלייה בעלות המקורות וירידה בזמינותם.

צמיחת המשק הואטה בשנת 2015 לשיעור של 2.3%. ירידה נרשמה ביצוא ובהשקעות בענפי המשק, שוק העבודה נותר יציב עם שיעור אבטלה של 5.3%. מדד המחירים לצרכן ירד בשיעור של 1.0%, בעקבות ירידת מחירי האנרגיה וצעדי הממשלה להפחתת יוקר המחיה. אנו מעריכים כי האינפלציה השלילית, זו השנה השנייה ברציפות, אינה מהווה גורם סיכון בשלב זה. מחירי הדירות המשיכו לעלות ב-12 החודשים האחרונים שהסתיימו בנובמבר ב-7.6%. הממשלה החדשה אימצה מדיניות לבלימת עליית מחירי הדיור ובמסגרתה עלה מס הרכישה על רוכשי דירה שנייה ל-8% עד 10%. כמו-כן הכריזה שרקעות המדינה ישוקו מעתה במסגרת פרויקט "מחיר למשתכן" ובהנחה משמעותית לעומת המחירים הנוכחיים. העלייה המתמשכת במחירי הדירות מעלה להערכת הבנק את הסיכון בענף.

### סיכון כלכלי - מצב המשק בעולם

סיכון להכנסות ולהון הקבוצה, כתוצאה מהאטה משמעותית בפעילות הכלכלית בשוק העולמי, שעלולה להשפיע לרעה על מצבם של חלק מהעסקים בישראל ועל היקפי הפעילות העסקית. השפעה זו יכולה להשפיע לרעה על סיכויי גביית האשראי ו/או להקטין את ההכנסות מעמלות ו/או מפעילות בשוק ההון ו/או מפעילות הקבוצה בחו"ל ו/או ממתן שירותים הקשורים לפעילות סחר חוץ ו/או מפעילות של משקיעים זרים ו/או ממתן שירותים ללקוחות ישראלים שפעילים בחו"ל.

הצמיחה העולמית האטה בשנה החולפת בעיקר בשל האטה בצמיחת המשקים המתעוררים. בארצות-הברית הצמיחה התייצבה ובאירופה חל שיפור ניכר בתמונת המצב של המדינות בעלות החוב הגבוה, אם כי שיעורי האבטלה נותרו גבוהים. הצמיחה בסין האטה על-פי הנתונים הרשמיים משיעור של 7.3% ל-6.9%. קיימות הערכות שהצמיחה כעת נמוכה באופן ניכר מנתונים אלו. מדדי המניות בסין רשמו ירידות שערים חדות בשל בריחת הון מהמדינה, והממשל פיחת את המטבע באופן מתון, תוך כדי שהוא רוכש מטבע מקומי מיתרות מטבע-החוץ שלו. בין המדינות המתעוררות נפגעו אלו שכלכלתן תלויה ביצוא סחורות ובפרט נפט. המיתון ברוסיה העמיק בעקבות ירידת מחיר הנפט אל מתחת ל-30 דולר לחבית. ברזיל נקלעה אף היא למיתון שבין הגורמים לו הירידה במחירי הסחורות. בריחת ההון משווקים המתעוררים, והתערערות פיננסית במספר מדינות, מציבות סיכון ליציבות הכלכלית והפיננסית בשנה הקרובה.

שנת 2016 נפתחה באופן שלילי בשוקי ההון בעולם, מחירי הנכסים המאופיינים בסיכון כמו מניות ואגרות-חוב חברות רשמו ירידות שערים חדות. מנגד, נרשמו ביקושים לאגרות-חוב ממשלתיות, תוך ירידה ניכרת בתשואות לפדיון לטווחים הארוכים. המשך ההאטה בצמיחת התמ"ג בסין, העמקת המשבר בשווקים מתעוררים אחרים כגון ברזיל ורוסיה, אכזבה בנתוני המאקרו בחלק ממדינות המערב, המשך הירידה במחיר הנפט בעולם, ואי-הוודאות בקשר למדיניות הריבית של הפד בארצות-הברית העיבו על השווקים הפיננסיים. המגמה השלילית בלטה בענפי הפיננסים, והבנקאות בפרט, על רקע ביצועים שהפתיעו לשלילה בחלק מהבנקים המסחריים הגדולים והידועים ביותר באירופה. הדבר בא לידי ביטוי בירידה חדה במחיר מניות בנקים ובעלייה בפרמיות הסיכון המגולמות בתשואות לפדיון על אגרות-החוב שלהם. רווחיות הבנקים באירופה נפגעה כתוצאה משילוב מספר גורמים: רגולציה הדוקה שצמצמה פעילות בחלק ממגזרי הפעילות, קנסות גדולים שהוטלו על הבנקים והריבית השלילית של הבנקים המרכזיים באירופה. קובעי המדיניות באירופה ובמדינות המערב האחרות ערים לחשיבות של שמירה על אמינות גבוהה של מערכת הבנקים בעיני הציבור, ובחלק מהמקרים אף יצאו בהצהרות תמיכה בהם, וזאת על מנת להבטיח את המשך ההתאוששות בצד הריאלי ללא זעזועים במערכת הפיננסית. בהתאם לכך ולמצב המשק בישראל, הבנק ממשיך לנטר את הסיכונים והמגזרים אשר עשויים להיות מושפעים משינויים אלה, ומתאים את מדיניותו ופעילותו הבקרה לפי הצורך. בין היתר, הבנק בוחן את נירות-הערך בתיק ההשקעות בישראל ובח"ל, את החשיפה למוסדות פיננסיים זרים, וכן מוקדי סיכון בתיק האשראי העלולים להיות מושפעים מן ההתפתחויות. הבנק עומד באופן שוטף בדרישות הנזילות כנדרש מהוראות הפיקוח.

## 6.10 סיכון רגולציה וחקיקה

### מגבלות ופיקוח על פעילות התאגיד הבנקאי

הבנק פועל במסגרת חוקים, תקנות והוראות שחלקם ייחודיים למערכת הבנקאית, וחלקם, גם אם אינם ייחודיים כאמור, משפיעים על מקטעים מהותיים מפעילותו. פקודת הבנקאות, חוקי הבנקאות השונים והוראות ניהול בנקאי תקין אשר מפרסם המפקח על הבנקים מעת לעת, מהווים את הבסיס החוקי והמרכזי לפעילותה של קבוצת הבנק. אלו מגדירים, בין היתר, את גבולות הפעילות המותרת לבנק, את הפעילות המותרת לחברות בנות וחברות קשורות לקבוצת הבנק ואת תנאי השליטה והבעלות בהן, את מערכות היחסים בין הבנק ללקוחותיו, את השימוש בנכסי הבנק ואת אופן הדיווח על הפעילות האמורה למפקח על הבנקים ולציבור. בצידם כפוף הבנק לחקיקה ענפה המסדירה את פעילותו בשוק ההון הן עבור לקוחותיו והן עבור עצמו (למשל בתחום יעוץ ההשקעות וניהול תיקי לקוחות, יעוץ פנסיוני, דיני נירות-ערך ומגבלות על פעילות בתחום הביטוח).

חוקים נוספים, בנושאים ייחודיים, מטילים על בנקים, והבנק בכללם, חובות וכללים ספציפיים. כך למשל החקיקה הקשורה באיסור הלבנת הון ואיסור מימון טרוח, חוק נתוני אשראי, חקיקה הקשורה בהלוואות לדיור, דיני הערבות וכו'. בנוסף לאלה קיימת חקיקה נוספת שבשל הקשר שלה לפעילות הבנק יש לה השפעה רבה על התנהלותו. לעניין זה ראוי להזכיר, בין היתר, את דיני הוצאה לפועל, דיני פירוקים וכינוסים, חוקים המתחייבים למגזרים ספציפיים (רשויות מקומיות, נוטלי משכנתאות, רוכשי דירות, המגזר החקלאי) וחוקי מס שונים.

פעילותו של הבנק נתונה לפיקוח וביקורת של הפיקוח על הבנקים וכן של גורמים מפקחים נוספים בתחומי פעילות ספציפיים, דוגמת רשות נירות-ערך, הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר והממונה על הגבלים עסקיים. גורמים אלה עורכים מעת לעת ביקורת בבנק בקשר עם תחומי הפעילות השונים.

הבנק וחברות הבת פועלים על מנת לעמוד בחובות החלות עליהם מכוח הוראות הדין האמורות. במסגרת החקיקה, שהתקבלה בעקבות המלצותיה של ועדה בינמשרדית בראשות מנכ"ל משרד האוצר (ועדת בכר), נקבעה במרבית החוקים החלים על פעילות הבנק האפשרות להטיל עליו עיצומים כספיים בגין הפרות של הוראות החוקים והוראות חקיקת המשנה (לרבות חוזרים והנחיות) שהוצאו או יוצאו מכוחם.

### דרכי ניהול הסיכון הרגולטורי

סיכון רגולציה הינו סיכון להכנסות ו/או להון הקבוצה, שנובע מתהליכי חקיקה ו/או מטיטוטות הוראות של גופים רגולטורים שונים, שגורמים לשינויים בסביבה העסקית של הקבוצה. שינויים אלה יכולים להשפיע, לעיתים, על יכולת הקבוצה להציע שירותים מסוימים ו/או לחייבה לבצע השקעות טכנולוגיות ואחרות בעלות ניכרת ותוך פגיעה בלוח הזמנים לפיתוח שירותים מתוכננים אחרים.

יחידת הרגולציה מעריכה ומנהלת את הסיכונים הרגולטוריים, על-ידי ניטור, זיהוי, איסוף המידע, הערכה, דיווח ומעקב ובקרה אחר ההתפתחויות הרגולטוריות בעת התהוותם. בנוסף המחלקה מספקת חוות דעת לפי העניין בדבר השפעת הרגולציה בהתווות על ההתנהלות העסקית הצפויה של יחידות הבנק השונות. היחידה פועלת בשיתוף פעולה מלא עם היחידות המקצועיות הרלוונטיות בבנק ובחברות הבנות והשלוחות, בארץ ובח"ל, לזיהוי יישום הרגולציה באופן מלא וביעילות מבחינה עסקית. לעניין הציות להוראות רגולטוריות [ראה סיכון ציות לעיל](#).  
לפרטים בדבר יוזמות רגולטוריות בולטות ראה עדכוני רגולציה להלן (סעיף 6.14).

## 6.11 סיכון אסטרטגי

סיכון אסטרטגי הנו סיכון מהותי עכשווי או עתידי לרווחים, הון, מוניטין או מעמד שעשוי להיגרם בעקבות שינויים בסביבה העסקית, החלטות עסקיות שגויות, יישום בלתי נאות של אסטרטגיה או החלטות עסקיות או מהעדר תגובה לשינויים ענפיים (לדוגמה מהלכי מתחרים), כלכליים או טכנולוגיים.

בנוסף, הסיכון האסטרטגי הנו פונקציה של התאמת היעדים האסטרטגיים של הארגון לסביבת פעילותו, התאמת התוכניות העסקיות שפותחו על מנת להשיג יעדים אלו, הקצאת המשאבים, ואיכות היישום.

התוכנית האסטרטגית של הבנק הינה תוכנית תלת-שנתית - המאושרת על-ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון - והנבחנת ומותאמת מדי שנה לשינויים בסביבה העסקית בישראל ובעולם, לשינויים בסביבה התחרותית בה פועל הבנק ולשינויים ביעדי הבנק.

במסגרת תהליך התוויית התוכנית האסטרטגית מתבצעת בחינה כללית של עסקי התאגיד והסיכונים האסטרטגיים הרלוונטיים ונערך תהליך תכנון מקיף. הבחינה השנתית של אסטרטגיית הבנק והחטיבות נעשית על מנת לתמוך ביעדים החטיבתיים והכלל בנקאיים. תחת תהליך התכנון השנתי מבצעות החטיבות וחברות הבת בבנק פרויקטים אסטרטגיים ממוקדים כחלק מהתוכנית האסטרטגית שלהן. התהליך השנתי לניהול והערכת הסיכון האסטרטגי מהווה חלק חשוב מתהליך התכנון האסטרטגי השנתי. תהליך התכנון האסטרטגי השנתי מחולק לשלושה שלבים עיקריים; כל אחד מהשלבים מספק התמודדות עם היבט אחר של ניהול והערכת הסיכון האסטרטגי:

**שלב 1 -** זיהוי הסיכונים האסטרטגיים של הבנק בסביבת התחרות - בחינת הגורמים המשפיעים על היכולת התחרותית של הבנק ועל פוטנציאל הצמיחה העתידית לרבות בחינת מגמות בעולם ובישראל ותמונת מצב הבנק.

**שלב 2 -** התוויית היעדים ותוכניות העבודה High Level תוך התאמתם לסביבה העסקית ולמתווה האסטרטגי.

**שלב 3 -** בניית התכנון המפורט של כלל החטיבות, בחינת תרחישים וקביעת אינדיקטורים מצביעי סיכון. בשלב זה מוגדרים התימות, המיקודים האסטרטגיים של הבנק, ומפות אסטרטגיות למימוש כל תימה. כמו-כן, נבנות מפות אסטרטגיות לחטיבות, בהלימה לתימות ונקבעים אינדיקטורים מצביעי סיכון אסטרטגי - הגדרת מטרות ומדדים בכל מפה (הן ברמה התהליכית והן ברמת התוצאות העסקיות) הנגזרים מהאסטרטגיה. בדרך זו האסטרטגיה מתורגמת למהלכים מדידים ליחידות השונות אשר מאפשרים לזהות את היקף חשיפת הבנק לסיכון אסטרטגי.

לצד ניטור שוטף של התפתחויות בסביבה העסקית של הבנק, הבנק מנטר, מודד ומבקר את הסיכון האסטרטגי באמצעות תהליך הבקרה האסטרטגית (BSC - Balance Score Card) הבנק מנהל מעקב שוטף אחר עמידתו במטרות ויעדי המפות האסטרטגיות שהוגדרו, לפי מתודולוגיית BSC, לצד מידת עמידת הבנק ביעדיו הפיננסיים. בדרך זו הבנק מוודא כי התוכנית אמנם מובילה לתוצאות הרצויות מבחינה עסקית. תהליך הבקרה האסטרטגית (BSC) מבוצע במרכז לניהול אסטרטגי.

## 6.12 סיכון סביבתי

סיכון סביבתי לבנק הוא הסיכון להפסד כתוצאה מהוראות הנוגעות לאיכות הסביבה ואכיפתן, היכול להתממש באם יישא הבנק באחריות ישירה למפגע סביבתי, לרבות האפשרות שהבנק ידרש להסיר מפגע סביבתי או שמא יהיה אחראי בגין מפגע סביבתי כלפי צד שלישי, או כתוצאה מירידת-ערך של ביטחונות שמומשו. הסיכון אף עשוי להתממש בעקיפין, כתוצאה מהרעה במצבו הפיננסי של אחר בשל עלויות סביבתיות שמקורן בהוראות הנוגעות לאיכות הסביבה. כמו-כן, ייתכן ויתממש סיכון מוניטין כתוצאה מייחוס לבנק קשר לגורם למפגע סביבתי.

מתוך הכרה באחריותו החברתית של הבנק ומתוך הבנת החשיבות של ניהול מדיניות בת קיימא כלפי הסביבה, גיבש הבנק מדיניות סביבתית כוללת וסודרה. מדיניות זו מיושמת באמצעות מבנה ארגוני והגדרת תפקידים, נוהלים, תהליכים ומערכות בקרה. כחלק מתהליך מיסוד ובקרה על התנהלותו הסביבתית קיבל הבנק הסמכה לתקן ISO 14001, אשר מתוקף מחדש כל שנה, בבדיקה מקיפה באמצעות חברה בינלאומית המוסמכת לנושא. תיאור נרחב של הפעילות בתחום הסביבה מוצג בדוח אחריות חברתית וקיימות של בנק הפועלים, המפורסם בכל שנה, על-פי התקן המתקדם ביותר של "GRI".

לצורך טיפול בהשפעת הסיכון הסביבתי על סיכון האשראי של הלווים הגדולים קבע הבנק מדיניות, נוהלי עבודה ומתודולוגיה לזיהוי, אפיון וניהול סיכונים סביבה. בגיבוש תהליכי כתיבת המדיניות ונוהלי העבודה, נבחנו מתודולוגיות מקובלות בבנקים בחו"ל ונעשה שימוש ביועצים המתמחים בתחום. המתודולוגיה לזיהוי הסיכונים הסביבתיים, כוללת בין היתר התייחסות לפוטנציאל הסיכון הסביבתי של ענף המשק, וכן התייחסות פרטנית לסיכונים סביבתיים אשר עלולים להשפיע בצורה מהותית על התאגיד בהתאם לפעילותו העסקית. ניהול הסיכונים הסביבתיים הינו חלק ממכלול סיכונים האשראי המנוהלים על-ידי הבנק, והערכת הסיכון הסביבתי כלולה בהערכה של איכות האשראי שהועמד ללקוחות על-ידי הבנק.

הבנק או נושא משרה בכירה בו לא היו בתקופת הדיווח צד להליך משפטי או מנהלי מהותי בקשר עם איכות הסביבה, כאמור בסעיף 28 בתוספת הראשונה לתקנות ניירות-ערך.

הסיכונים הסביבתיים בזיקה לתיקי אשראי גדולים מנוטרים בחטיבה העסקית, ניטור הסיכון הסביבתי בזיקה לפעילות הבנק עצמו הינו באחריות אגף אחריות חברתית תאגידית.

### 6.13 הליכים משפטיים

**(א) קבוצת הבנק (הבנק וחברות מאוחדות שלו) הינה צד להליכים משפטיים, לרבות בקשות לאישור תובענות ייצוגיות, שנקטו נגדה לקוחותיה, לקוחותיה בעבר וכן צדדים שלישיים שונים, שראו את עצמם נפגעים או ניזוקים מפעילותה במהלך עסקיה הרגיל. עילות התביעה נגד קבוצת הבנק שונות ומגוונות.**

לדעת הנהלת הבנק, בהסתמך על חוות דעת משפטיות, באשר לסיכויי תביעות אלו, נכללו בדוחות הכספיים הפרשות נאותות, במקום בו נדרשה הפרשה, בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים, לכיסוי נזקים אפשריים עקב תביעות אלו.

לפירוט בדבר התביעות והבקשות לאישור תובענות כתובענות ייצוגיות בסכומים מהותיים אשר קבוצת הבנק צד להם - ראה ביאור 26. בדוחות הכספיים.

### (ב) הליכים אחרים

1. ביום 9 במרץ 2010 וביום 11 ביולי 2010 הוגשו שתי בקשות לאישור תובענה כנגזרת כנגד הבנק, במסגרתן התבקש בית המשפט לאשר למבקשים להגיש תביעה בשם הבנק כנגד מר דן דנקנר, כנגד מי שניהנו כחברי הדירקטוריון של הבנק בתקופות הרלוונטיות, כנגד תרשיש החזקות והשקעות הפועלים בע"מ (להלן: "תרשיש"), שהינה חברה בת של הבנק וכנגד Explorer Master Fund RP (להלן: "RP") (להלן ביחד "הנתבעים").

העילה בגינה מבוקש האישור לתביעה כנגזרת, נוגעת להתקשרותה של תרשיש בשנת 2005 בהסכם לרכישת מניותיו של הבנק הטורקי הידוע בשם Bank Pozitif Kredi Ve Kalkinma Bankasi Anonim Sirketi (להלן: "בנק פוזיטיף") על-ידי תרשיש (להלן: "הסכם הרכישה") וכן בפיצוי ששולם ל-RP בשנת 2008 בקשר עם אותו הסכם (להלן: "הפיצוי"). ביום 19 באוקטובר 2010 החליטה נשיאת בית המשפט העליון לאחד את הדיון בשתי הבקשות והמבקשים הגישו במאוחד לבית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו בקשה ותובענה מתוקנת לאישור תביעתם כנגזרת (להלן, ביחד - "התובענה המאוחדת"). בתובענה המאוחדת לא צורפה RP כמשיבה.

לטענת המבקשים, הנתבעים, ביחד ולחוד, הסבו לבנק נזק בסכום שבין כ-72 מיליון ש"ח לבין 88 מיליון ש"ח (סכום הפיצוי) ועליהם לפצות את הבנק בסכום זה. כנגד מר דן דנקנר נטען, כי הסכם הרכישה ותשלום הפיצוי האמור ל-RP היו נגועים בעניינו האישי ולא אושרו כדון וכנגד הדירקטורים האחרים נטען, כי לא קיימו את חובת הזהירות שלהם לבנק.

בחודש אוקטובר 2012 הוגש כתב אישום נגד מר דן דנקנר, בגין עניינים ועובדות המצויים במרכזת של התובענה המאוחדת (להלן: "ההליך הפלילי").

בעקבות הגשת כתב האישום הגישו המבקשים בקשה בהסכמה לדחיית מועד הדין בבקשה המתוקנת עד להכרעה בהליך הפלילי. לאחר ההכרעה בהליך הפלילי באוקטובר 2013 התחדשו ההליכים בתובענה המאוחדת.

ביום 15 בינואר 2015 הוגשה לבית המשפט בקשה לתת תוקף של פסק דין להסכם פשרה שנחתם בין הצדדים על פיו, מבטח אחריות נושאי המשרה של הבנק הסכים, לצורכי פשרה בלבד ומטעמים של חיסכון בעלויות, לשלם פיצוי לבנק ושכר טרחה וגמול מיוחד למבקשים ובאי כוחם בסך כולל של 6 מיליון ש"ח. הסכמתו של המבטח לשלם את סכום הפשרה לבנק ניתנה לפני משורת הדין ואינה מהווה הסכמה או הודאה מכל מין או סוג מצידו של המבטח או מצידם של מי מהצדדים האחרים בתובענה המאוחדת ובטענה מהטענות המפורטות בה. הבנק והדירקטורים עומדים בתוקף על טענתם כי הדירקטורים נהגו באופן ראוי, בתום לב, וללא כל דופי, כי דירקטוריון הבנק פעל באופן ראוי בהתבסס על המידע שהיה מצוי בידיו, וכי פעל אך ורק לטובת הבנק.

על פי הוראת בית המשפט פורסמה ביום 25 בינואר 2015 מודעה בעיתונים בדבר מתווה הסכם הפשרה וניתנה אפשרות להתנגד לו בתוך 21 ימים ממועד הפרסום. כמו-כן, בהתאם להוראת בית המשפט, הועבר הסכם הפשרה לעיון המפקח על הבנקים, אשר העביר את ההסדר המוצע גם לעיונם של משרד המשפטים ורשות ניירות-ערך.

ביום 16 באפריל 2015 הגיש המפקח על הבנקים את עמדתו בנוגע למתווה הסכם הפשרה. בעמדתו מפנה המפקח על הבנקים את בית המשפט למספר נושאים בהסכם הפשרה המוצע ובהם, הפער הגדול בין סכום הפיצוי עליו הוסכם לנזק שנטען שנגרם לבנק בבקשת האישור, שיעור שכר הטרחה לעורכי הדין מתוך סכום הפיצוי, שלעמדת המפקח הינו חריג בגובהו וכן, לניסיון ליצור מעשה בית דין גם כלפי בעלי דין שאינם חלק מההליך הנדון.

ביום 18 ביוני 2015 הוגשה לבית המשפט עמדת היועץ המשפטי לממשלה שלפיה אין לתת למר דן דנקנר פטור גורף כלשאר נושאי המשרה, וזאת לאור הודאתו והרשעתו בהליך הפלילי, וכי ראוי לסייג את הפטור רק למעשים שנעשו ברשלנות, במובחן ממעשים שנעשו במודעות. באשר ליתר תנאי הסכם הפשרה, היועץ המשפטי לממשלה לא מצא לנכון להוסיף על עמדת המפקח על הבנקים. המבקשים, הבנק ויתר המשיבים (כל אחד בנפרד) הגישו לבית המשפט התייחסות לעמדת המפקח על הבנקים לפיה סכום הפשרה שהושג הינו סביר והולם בהתחשב בנסיבות ולאור הקושי בהוכחת קיומו של נזק וכי שיעור שכר הטרחה לעורכי הדין הינו סביר; לאור הטענה שההפטר שניתן רחב מדי, הוסכם בין הצדדים על נוסח מצומצם יותר.

בתגובה לעמדת היועץ המשפטי לממשלה בשאלת ההפטר למר דן דנקנר, הגיש מר דן דנקנר את תגובתו ובה טען כי במסגרת ההליך הפלילי נגדו נקבע, כי לבנק לא נגרם נזק כתוצאה מהפרשה נשוא ההליך וכן, כי הקביעה שהיה בניגוד עניינים אינה מלמדת בהכרח שהיה מודע לנזק הנתבע בתובענה הנגזרת.

הבנק מצידו הודיע בתגובה לעמדת היועץ המשפטי לממשלה, שאין לו התנגדות להגביל את ההפטר שינתן למר דן דנקנר לאור עמדת היועץ המשפטי לממשלה.

בהחלטה מיום 22 ביולי 2015, דחה בית המשפט את הסכם הפשרה המוצע.

בין הצדדים מתנהלים מגעים לגיבוש הסדר פשרה מתוקן.

2. ביום 29 ביוני 2014, הוגשה על-ידי התנועה לאיכות השלטון בישראל לבית המשפט העליון בשבתו כבית משפט גבוה לצדק, עתירה למתן צווים על תנאי כנגד המפקח על הבנקים ונגידת בנק ישראל, בה התבקש בית המשפט להורות למפקח על הבנקים לבצע חקירה מקיפה ומערכתית בעניין האשראי שהועמד על-ידי המערכת הבנקאית לקבוצת אי.די.בי וכן, לפרסם את תוצאות הבדיקה. הבנק ויתר הבנקים המעורבים צורפו כמשיבים פורמליים. לבקשת העותרת ניתנה ביום 7 באוקטובר 2015 החלטת בית המשפט לפיה יידחה הדיון בעתירה עד לאחר מתן הכרעה בעתירה מנהלית אשר הגישה העותרת ביום 12 במאי 2015 לבית המשפט המחוזי בירושלים, בשבתו כבית משפט לעניינים מנהליים, במסגרתה התבקש בית המשפט להורות לבנק ישראל, בין היתר, למסור לידי העותרת דוחות ביקורת שערך המפקח על הבנקים במספר תאגידיים בנקאיים ובניהם בבנק, בקשר עם מתן האשראי לחברות בקבוצת נוחי דנקנר. הבנק הגיש בקשה להצטרף כמשיב בעתירה המנהלית וטרם התקבלה החלטה בבקשתו.

3. ביום 1 במרץ 2015 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו, בקשה לאישור תביעה נגזרת, נגד הבנק ונגד שורה של נושאי משרה, אשר כיהנו או מכהנים בין השנים 2000-2015, או בחלק מתקופה זו, וכן נגד רואי החשבון של הבנק (להלן ביחד: "המשיבים הפורמליים").



המבקשת מבקשת מבית המשפט לקבוע, כי על המשיבים הפורמליים לפצות, לשפות ולהיטיב את הבנק בגין נזק שגרמו לכאורה לבנק במעשיהם ובמחדליהם בסך של 228 מיליוני דולר ארצות-הברית, אותו להערכת המבקשת יידרש הבנק לשלם לרשויות האכיפה האמריקאיות, בקשר לחשבונות של לקוחות אמריקאים בבנק הפועלים שוויץ. עוד טוענת המבקשת, כי הבנק לא פעל ולא הפריש כמתחייב על-פי כללי חשבונאות מקובלים ועל פי הוראות הדיון, הפרשה חשבונית ראויה בדוחותיו הכספיים בגין התשלום הצפוי. במסגרת התביעה הנגזרת הגישה המבקשת בקשה לגילוי ועיון במסמכים הקשורים לחקירה וביניהם, חומרי חקירה ותכתובות שנערכו בין הבנק לבין רשויות החוק בארצות-הברית. בית המשפט קיבל את ההסכמה הדיונית אליה הגיעו הצדדים ולפיה, הדיון בבקשה ידחה עד שהליכי החקירה המתנהלת נגד הבנק על-ידי שלטונות ארצות-הברית יושלמו ויוודעו תוצאותיהם.

4. ביום 1 במרץ 2015 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו, בקשה לגילוי מסמכים לפני הגשת תביעה נגזרת, בקשר לחקירת הרשויות בארצות-הברית לגבי פעילות בנק הפועלים שוויץ ביחס ללקוחות אמריקאים. הבנק הגיש בקשה למחיקת בקשת הגילוי על הסף, בין היתר, מחמת שהוגשה כבר בקשה קודמת לבית המשפט באותו עניין (המפורטת בסעיף 3 לעיל).

5. ביום 10 במאי 2015 הוגשה לבית המשפט המחוזי תל-אביב-יפו בקשה לאישור תביעה נגזרת נגד הבנק ונגד 18 נושאי משרה (בהווה ובעבר) בבנק. עניינה של הבקשה בטענת המבקש על פיה אשראים אשר ניתנו לקבוצת מפעלים פטרוכימיים בע"מ בהיקף של 390 מיליוני ש"ח, אושרו, תוך הפרת חובת הזהירות של נושאי המשרה. לאחר שהבנק הודיע כי לא צפוי להיגרם לו נזק בשל אי פירעון האשראי, הוגשה על-ידי הצדדים בקשת הסתלקות מוסכמת. טרם ניתנה החלטה בבקשה.

6. ביום 13 במאי 2015 הוגשה לבית המשפט המחוזי תל-אביב-יפו, בקשה לאישור תביעה נגזרת נגד הבנק ונגד 20 נושאי משרה (בהווה ובעבר) בבנק על-ידי מי שנטען כי הוא מחזיק במניות הבנק. עניינה של הבקשה באשראים שניתנו לחברת טומהוק השקעות בע"מ ("טומהוק") אשר בשליטתו של מר נוחי דנקנר, בהיקף נטען של 150 מיליון ש"ח. המבקש מצוין כי הוא מעריך שטומהוק תפרע מחצית מהחוב ולפיכך הועמד סכום התביעה הנגזרת על 75 מיליון ש"ח. בבקשה נטען כי עילת התביעה הנגזרת האפשרית מטעם הבנק הינה הפרת חובת הזהירות של נושאי המשרה בבנק באשרם את האשראי האמור ללא ביטחונות.

7. ביום 8 בנובמבר 2015 הוגשה למחלקה הכלכלית בבית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו בקשה לאישור תביעה נגזרת, כנגד הבנק וכנגד 17 נושאי משרה של הבנק. עניינה של הבקשה בטענת המבקש כאילו הלוואות ואשראים אשר ניתנו לחברת מעריב הוצאת מודיעין בע"מ ולחברת הכשרת היישוב בע"מ בעת ששתיהן היו בשליטת משפחת נמרודי, בסך כולל של עשרות מיליוני ש"ח, נעשו תוך הפרת חובת הזהירות של נושאי המשרה של הבנק.

## **6.14 יוזמות רגולטוריות מהותיות בולטות בעלות השפעה על פעילות הבנק בתקופת הדיווח**

### **רפורמות רגולטוריות להגברת התחרותיות במערכת הבנקאית**

בשנים האחרונות גובשו מספר יוזמות רגולטוריות שעיקר עניינן, הגברת התחרותיות במערכת הבנקאית בישראל, ולצידן קיימות מספר יוזמות רגולטוריות נוספות הנמצאות בשלבי ייזום. במהלך השנים 2014-2015, כחלק מהרצון להקל על מעבר לקוחות בין בנקים, פורסמו מספר הוראות ובהן: הוראת בנק ישראל בנושא פתיחת וסגירת חשבון באמצעות האינטרנט (אפשרות שהבנק מיישם החל מינואר 2015), הוראה בקשר עם העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח, הוראה על מסירת מידע מפורט ללקוח לצורך בחינת כדאיות המעבר וסגירת החשבון. כן פורסמו הוראות נוספות למתן גילוי ללקוחות על עלות שירותים בתחום נירות-ערך וגילויים לצורך הגברת מודעות הלקוחות למסלולים לניהול חשבון, ובנוסף הוראות של המפקח על הבנקים והממונה על ההגבלים העסקיים שמטרתן, הרחבת התפוצה והשימוש בכרטיס לחיוב מידי ("דיביט") ולהגברת התחרות בתחום כרטיסי החיוב. בתחום ניהול החשבון לעסקים קטנים, החל מפברואר 2015 בוצע שינוי בהגדרת "עסק קטן" שהביא להפחתה בעמלות הבנקאיות שמשלמים אותם עסקים המוגדרים כעסקים קטנים.

## בין ההוראות שיושמו בשנת 2015:

תיקון לצו איסור הלבנת הון לחברי הבורסה שאינם בנקים (חש"בים) אשר מאפשר הקמת 'מערכת סגורה' כך שניתן יהיה לרכוש, למכור ולהחזיק ניירות-ערך ונכסים פיננסיים וכן לנהל פיקדונות כספיים בחשבון מקביל אצל החש"בים, כאשר חשבון המקור נמצא בתאגיד בנקאי אחר ועל בסיס הזיהוי שבוצע בתאגיד הבנקאי.

הסרת מגבלת גיוס אגרות-חוב בידי ספקי אשראי חוץ בנקאיים (חוק נאוי) - הצעת החוק לתיקון חוק הבנקאות אושרה בנובמבר 2015. על-פי החוק, שר האוצר רשאי לאשר לתאגיד שאינו בנקאי, להנפיק לציבור תעודות התחייבות בהיקף של עד 2.5 מיליארד ש"ח על מנת לתת אשראי קמעונאי.

## הוועדה להגברת התחרותיות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים (ועדת שטרומ)

בחודש יוני 2015 מינו שר האוצר ונגידת בנק ישראל ועדה להגברת התחרותיות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים הניתנים למשקי בית ולעסקים שאינם גדולים (ועדת שטרומ). הוועדה פרסמה דוח ביניים ביום 14 לדצמבר 2015.

על פי הדוח מוצע כי חברות כרטיסי האשראי יופרדו מן הבנקים הגדולים בלבד, על בנקים אלו ייאסר להנפיק כרטיסי אשראי למעט דביט ותותר רק הפצת כרטיסי אשראי לתקופה של מספר שנים. עוד מוצע לנקוט צעדים לעודד כניסת גופים מוסדיים למכירת אשראי קמעונאי, מתן אפשרות לפיתוח יישומים לשיתוף מידע על-ידי הלקוחות באמצעות Open API, הקמת ביטוח פיקדונות ועוד.

## רפורמות מרכזיות נוספות:

- משרד האוצר ומשרד המשפטים מקדמים את תיקון חוק שירות נתוני אשראי התשס"ב-2002 אשר נידון בוועדת הכלכלה לקראת קריאה שנייה ושלישית בכנסת, במסגרתו מוצע כי בנק ישראל יקים וינהל מאגר אשראי ארצי וזאת על-פי המלצות הוועדה לשיפור המערכת לשיתוף נתוני אשראי (ועדת דורפמן). מטרתו של החוק לקדם שיתוף נתוני אשראי ממגוון מקורות המידע הקבועים בחוק, שמירתם במאגר מידע מרכזי ומסירת מידע זה ללשכות אשראי לצורך עיבודם והעברתם, בין השאר, לנותני אשראי. כתוצאה מהחוק לכל אזרח יהיה דירוג אשראי כאשר דירוג זה ייסר לנותן אשראי בעת בקשת אשראי ולאחר הסכמת האזרח.
  - משרד המשפטים פרסם ברבעון השלישי של שנת 2015 הצעת חוק המיישם רפורמה מקיפה בידיני חדלות הפירעון - "חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ה-2015" הכולל הגבלת נושים מובטחים (בעיקר בנקים) במימוש שעבודים תוך הסטת כספי החייב להשאת החזר לנושים קטנים, הרחבת סמכויות הכ"ר למתן הפטרים לחייבים, אישור מסלולים מהירים ועוד.
  - ברבעון השלישי של שנת 2015 פורסמו טיוטת תקנות ניירות-ערך על-ידי המפקח על שוק ההון, ביטוח וחיסכון המבקש, בין היתר, לאסור על גופים מוסדיים להקשר לשירות מסחר לרכישת, מכירת ושמירת ניירות-ערך עם תאגיד בנקאי המספק לו במקביל שירותי תפעול.
  - חוק אשראי הוגן, תיקון 3 לחוק הסדרת הלואאות חוץ בנקאיות, מבקש להשוות בין הנורמות החלות על מלווים שאינם מוסדיים לבין נורמות החלות על מלווים מוסדיים, לרבות המערכת הבנקאית. בנוסף, התיקון מבקש לעדכן את תקרת הריבית באשראי כך שתחול גם על הבנקים ותעמוד על ריבית בנק ישראל + 20%. ההצעה נידונה בוועדת חוקה, חוק ומשפט של הכנסת לקראת קידום הכנתה לקריאה שנייה ושלישית.
  - במהלך שנת 2015 נערך הבנק ליישום הוראת נוהל בנקאי תקין 425 - דוח שנתי ללקוחות התאגידים הבנקאיים - המהווה יישום של המלצות 'ועדת זקן'. בעקבות יישום ההוראה, החל מיום 28 בפברואר 2016 ומדי שנה, יקבלו לקוחות התאגידים הבנקאיים לראשונה את 'תעודת הזהות הבנקאית' אשר תציג בפניהם מידע מפורט אודות כלל הנכסים וההתחייבויות שלהם בבנקים. זאת, לצורך שיפור יכולת המעקב של הלקוחות אחר פעילותם בחשבון וכן, יכולת השוואה בין מוצרים ושירותים בנקאיים שונים.
  - בנוסף למפורט לעיל, קיימות מגוון הצעות חוק פרטיות שהונחו על שולחן הכנסת ה-20 - וביניהן, הצעות לביטול/הפחתת עמלות, יישום עדכונים לחוק הוצאה לפועל בעלי השלכה ישירה על פעילות התאגידים הבנקאיים לרבות מתן הפטרים ופטורים מריביות פיגורים לחייבים שונים ופטורים מריביות פיגורים ועוד.
- יזמות רגולטוריות אלו משפיעות לרעה על הכנסות הבנק ועלולות להשפיע לרעה על עסקי קבוצת הבנק בעתיד. בשלב זה, הבנק בוחן את המשמעויות הכוללות של האמור לעיל על הכנסות הבנק ומשמעויות עסקיות ותפעוליות ארוכות טווח נוספות. השפעות אלו אינן ניתנות לכימות בשלב זה ותלויות, בין היתר בהתנהגות הלקוחות, שינויים רגולטוריים נוספים ופעילות המתחרים.

## 6.15 טבלת גורמי סיכון

בהתאם להוראת בנק ישראל, בוצע מיפוי של גורמי הסיכון העיקריים אליהם חשופה הקבוצה בשים לב בעיקר להשפעות האפשריות. בטבלה להלן מפורטים גורמי הסיכון והערכות ההנהלה לגבי גובה הסיכון של כל אחד מגורמי הסיכון. סולם דרגות החומרה של גורמי הסיכון נקבע תוך התייחסות להגדרות תיאבון הסיכון של הבנק והוא כולל חמש דרגות חומרה לכל גורם סיכון. עבור שלוש דרגות (נמוכה, בינונית וגבוהה) נקבעו מדדים כמותיים:

דרגת חומרה נמוכה: הפגיעה ברווח השנתי בגין אירוע קיצון קטנה יותר מהרווח השנתי הממוצע לפני מס במהלך עסקים רגיל, כלומר אירוע קיצון לא יגרום לבנק לעבור להפסדים.

דרגת חומרה בינונית: הפגיעה ברווח השנתי בגין אירוע קיצון גדולה מהרווח השנתי הממוצע לפני מס במהלך עסקים רגיל ולכן גורמת לבנק לעבור להפסד לפחות באחת משנות התרחשות האירוע, ולירידה ביחס הון רובד ראשון, אך יחס ההון לא ירד אל מתחת לרמת קיבולת הסיכון של הבנק (6.5%).

דרגת חומרה גבוהה: הפגיעה ברווח בגין אירוע קיצון, תגרום לירידה ביחס הון רובד 1 אל מתחת לרמת קיבולת הסיכון. כדי לכמת השפעת גורמי הסיכון על הרווח ויחס ההון של הבנק, נבחנו, עבור מרבית הסיכונים, תרחישי קיצון מערכתיים ותרחישי גורם בודד וההשפעה החמורה ביותר מבין התרחישים משמשת לצורך טבלת גורמי סיכון.

יצוין כי כימות זה מתייחס להשפעה על הון הבנק ויתכנו תרחישים הכוללים ירידה ברווח או הפסדים שהשפעתם על רווחיות הבנק אינה זניחה אולם השפעתם על הלימות ההון הינה נמוכה ולפיכך יסווגו בדרגת חומרה נמוכה.

בנוסף, ניתן ביטוי לחוות דעת של צוות מומחים במידה ולהערכת הצוות, המדדים הכמותיים אינם נותנים ביטוי מספיק לחומרת גורם הסיכון או כאשר אין אפשרות לקבוע בשיטות כמותיות מהימנות את רמת הסיכון של גורם סיכון מסוים.

כל גורם סיכון המופיע בטבלה שלהלן נבדק, כאשר הוא עומד בפני עצמו, ומתוך הנחה של אי-תלות בין גורם סיכון אחד לגורמי סיכון נוספים המופיעים בטבלה. יחד עם זאת, בגורמי סיכון "מצב המשק בעולם" ו"מצב המשק בישראל" המופיעים בטבלה, נבחנו תרחישים מערכתיים האומדים את ההשפעה על הרווח ויחס ההון כתוצאה משילוב של מספר גורמי סיכון.

יצוין כי תרחישי הסיכון מדמים מצב של התממשות נזקים בלתי צפויים מעבר לרמה הצפויה של אירועי נזק במהלך העסקים הרגיל של הקבוצה.

הבנק מעריך את רמת הסיכונים גם בשיטה נוספת המבוססת על הערכות מומחה של רמת הסיכון המובנה, איכות ניהול הסיכונים ואפקטיביות הבקורות.

הסיכון המובנה הינו הסיכון המצרפי הקיים בפעילות בה עוסק הבנק ומוגדר כהפסד פוטנציאלי מפעילות זו. הערכת סיכון מובנה מתבצעת בראיה צופה פני עתיד וגם בראיית העבר אך מבלי להתחשב בתהליכי הניהול והבקורות. הסיכון המובנה מושפע בין היתר מן הגורמים הבאים:

- הפסדי עבר ואומדן הפסדים צפויים בעתיד
- תוכניות אסטרטגיות ועסקיות לרבות מוצרים חדשים
- תמהיל והרכב תיק האשראי
- מורכבות הפעילות
- השפעת גורמים חיצוניים, לרבות כלכלה, תעשייה, חקיקה, טכנולוגיה

כדי לאמוד את הסיכון השיורי המביא בחשבון את תהליכי הניהול והבקורה נוספו למודל הערכות מומחי תוכן במעגל הבקרה השני בדבר איכות ניהול הסיכונים ואפקטיביות הבקורות.

שילוב האמידה בשתי השיטות לכלל הערכת הסיכון השיורי הניתנת בטבלה להלן בסולם בן חמש דרגות חומרה נעשה כהערכת מומחה המשקפת את הטיפול של מומחי התוכן בתחומים השונים והוא כפוף לכל ההסתיוגויות האמורות לגבי מידע צופה פני עתיד.

מספר	גורם הסיכון	השפעת הסיכון
<b>סיכונים פיננסיים</b>		
1.	סיכון אשראי	בינונית
1.1	סיכון בגין איכות הלווים ו/או ביטחונות	בינונית
1.2	סיכון בגין ריכוזיות ענפית	בינונית
1.3	סיכון בגין ריכוזיות לווים/ קבוצת לווים	בינונית
2.	סיכון שוק	נמוכה - בינונית
2.1	סיכון ריבית	נמוכה - בינונית
2.2	סיכון אינפלציה/סיכון שער חליפין	נמוכה
2.3	סיכון מחירי מניות ומרווחי אשראי	נמוכה - בינונית
3.	סיכון נזילות	נמוכה - בינונית
<b>סיכונים תפעוליים ומשפטיים</b>		
4.	סיכון תפעולי	נמוכה - בינונית
5.	סיכון משפטי	נמוכה
<b>סיכונים אחרים</b>		
6.	סיכון מוניטין	נמוכה - בינונית
7.	סיכון אסטרטגיה ותחרות	בינונית
8.	סיכון רגולציה וחקיקה	בינונית
9.	סיכון כלכלי - מצב המשק בישראל	בינונית
10.	סיכון כלכלי - מצב המשק בעולם	בינונית
11.	סיכון ציות	בינונית

תחת סיכון הציות כלולים גם הסיכונים הנובעים מהחקירה על-ידי רשויות בארצות-הברית כאמור בביאור 26 לדוחות הכספיים. בשלב זה הרשויות האמריקאיות לא הפנו כנגד הבנק טענות קונקרטיות, ולכן אין באפשרותו לאמוד באופן מהימן את היקף החשיפה בנושא זה.

## 7. מדיניות ואומדנים חשבונאיים קריטיים, בקרות ונהלים

### 7.1 מדיניות ואומדנים חשבונאיים קריטיים

הדוחות הכספיים של הבנק ערוכים על-פי עקרונות וכללי חשבונאות שעיקרם מפורט בביאור 1 בדוחות הכספיים. ביישום כללי החשבונאות, משתמשת הנהלת הבנק בהנחות, בהערכות ובאומדנים שונים, המשפיעים על הסכומים המדווחים של נכסים והתחייבויות (לרבות התחייבויות תלויות) ועל התוצאות המדווחות של הבנק. ייתכן, שאופן התממשותם בעתיד של ההערכות והאומדנים כאמור, יהיה שונה מכפי שהוערך בעת עריכת הדוחות הכספיים.

חלק מההערכות והאומדנים כאמור, כרוכים במידה רבה של אי ודאות, והם עלולים להיות מושפעים משינויים אפשריים בעתיד. אומדנים והערכות מסוג זה, שהשינויים בהם עשויים להשפיע באופן מהותי על התוצאות הכספיות המוצגות בדוחות הכספיים, נחשבים על-ידי הבנק, כאומדנים והערכות בנושאים "קריטיים". הנהלת הבנק בדעה, כי האומדנים וההערכות שישומו בעת עריכת הדוחות הכספיים הינם נאותים, ונעשו על-פי מיטב ידיעתה ושיקול דעתה המקצועי.

### הפרשה להפסדי אשראי

על פי הוראות המפקח על הבנקים בנושא מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי מיישם הבנק, את תקני החשבונאות האמריקאיים בנושא (ASC 310) ועמדות של רשויות הפיקוח על הבנקים בארצות-הברית ושל הרשות לניירות-ערך בארצות-הברית, כפי שאומצו בהוראות הדיווח לציבור.

ההפרשה לכיסוי הפסדי האשראי הצפויים בהתייחס לתיק האשראי מוערכת באחד משני מסלולים: "הפרשה פרטנית" ו"הפרשה קבוצתית". כמו-כן, הבנק בוחן את הנאותות הכוללת של ההפרשה להפסדי אשראי. לפרטים נוספים בדבר הכללים לבחינת חובות במסגרת הפרשה פרטנית או קבוצתית וכן פרטים בדבר חישוב ההפרשה להפסדי אשראי בגין הלוואות לדירור [ראה ביאור זה \(4\)](#) בדבר הפרשה להפסדי אשראי בדוחות הכספיים.

ההפרשה הפרטנית להפסדי אשראי נעשית בהתבסס על הערכת ההנהלה לגבי ההפסדים הגלומים בתיק האשראי, לרבות חבויות בסעיפים חוץ-מאזניים. בתהליך ההערכה נסמכת ההנהלה על מספר רב של שיקולים ואומדנים.

לגבי כל לווה שנבחן פרטנית, אשר קיימים לגביו סימנים המעידים על בעיה אפשרית ביכולת פירעון האשראי שניתן לו, מבצע הבנק הערכה של הסכום הניתן לגביה מאותו לווה בהתאם למקורות הפירעון הרלוונטיים, ובהם מקורות הפירעון מפעילותו העסקית של הלווה, מקורות פירעון פרטיים של הלווה, ערך המימוש הצפוי של בטוחות שהעמיד וערך מימוש צפוי של ערבויות חיצוניות שהועמדו לטובת פירעון האשראי, כל זאת, תוך התחשבות במועדי הפירעון והמימוש הרלוונטיים. אישור נאותות הסיווג של החוב והסכום הניתן לגביה מבוצע על-ידי גורם אשר הינו בסמכות אחת מעל לסמכות הענקת האשראי ללקוח, בהתאמות המחויבות. לאחר קביעת הסכום הניתן לגביה, נרשמת הפרשה פרטנית להפסדי אשראי, אשר מהווה את ההפרש בין סכום האשראי שניתן ללווה לבין הסכום הניתן לגביה ממנו, מהווה רביית החוב המקורית, או השווי ההוגן נטו של הביטחונות העומדים כנגד החוב, בכל מועד דיווח. בנוסף, הבנק נדרש להעריך את היקף החוב אותו לא ניתן לגבות במאמצי גביה ארוכי טווח (המוגדרים ברוב המקרים כתקופה העולה על שנתיים) ולבצע מחיקה חשבונאית בגינו.

הסכום הניתן לגביה מתבסס על פרמטרים שונים ובהם: תזרימי מזומנים צפויים מפעילותו העסקית של הלווה, ערך מימוש, נטו, של נכסי נדל"ן, ציוד יצרני, ניירות-ערך ונכסים אחרים של הלווה, ערך מימוש של ערבויות מצדדים שלישיים, ומועד המימוש של סכומים כאמור. מטבע הדברים, נתונים מעין אלה, המבוססים על אומדנים ועל הערכות, נסמכים על משתנים כלכליים אשר אינם בשליטת הבנק כגון, מצב כלכלי בשוק הישראלי ובשוקי העולם, שוקי פעילות של חברות ומוצריהן, שערי ריבית ומצב שוק ההון, מחירי נדל"ן ונכסים אחרים וביקושים בענף בארץ ובעולם ועוד.

בקביעת הסכום הניתן לגביה נלקחים מרווחי ביטחון שתכליתם לתת מענה למצבי אי ודאות באשר ליכולת פירעון האשראי ושווי הביטחונות. עם זאת, מכיוון שמדובר במשתנים כלכליים ואחרים, אין ודאות כי הסכומים שיתקבלו בפועל יהיו זהים לאומדן שנקבע. ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי מחושבת כדי לשקף הפרשות לירידת-ערך בגין הפסדי אשראי בלתי מזוהים פרטנית הגלומים בקבוצות גדולות של חובות קטנים בעלי מאפייני סיכון דומים, וכן בגין חובות שנבחנו פרטנית ונמצא שהם אינם פגומים. ההפרשה להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי מאזני וחוץ-מאזני המוערך על בסיס קבוצתי, מחושבת בהתבסס על שיעורי הפסד היסטוריים בחלוקה לענפי משק שונים ובחלוקה בין אשראי בעייתי לאשראי לא בעייתי, בטווח של 5 שנים שהסתיימו במועד הדיווח. הבנק משתמש בשיעור הפסדים אשר מהווה ממוצע שיעורי הפסדי העבר בטווח השנים האמור. בנוסף לחישוב טווח שיעורי הפסד היסטוריים בענפי משק שונים, לצורך קביעת שיעור ההפרשה הבנק מתחשב בגורמים סביבתיים רלוונטיים, לרבות מגמות בהיקפי האשראי בכל ענף ותנאים ענפיים, נתונים מקרו כלכליים, הערכת איכות כלכליים, הערכת איכות כללית של האשראי לענף משק, שינויים בנפח ובמגמה של יתרות בפיגור ויתרות פגומות והשפעות השינויים בריכוזיות האשראי.

לעניין זה, בהתאם להוראות המפקח הנוגעות להפרשה קבוצתית בגין אשראי לענף משק אנשים פרטיים, נדרש הבנק להביא בחשבון שיעור התאמה איכותי שלא יפחת מ-0.75% מיתרת האשראי הצרכני הלא פגום. מהאמור הוחרג סיכון אשראי הנובע מחייבים בגין כרטיסי אשראי בנקאיים ללא חיוב ריבית.

הבנק פיתח במהלך שנת 2015 מודל לחישוב ההפרשה הקבוצתית המביא בחשבון מקדמי התאמה איכותיים כנדרש בהוראות. המודל שאומץ כולל גם אומדנים רבים הקשורים לגורמים המשפיעים על קביעת מקדם ההתאמה בכל ענף משק מעל לממוצע הפסדי העבר בחמש השנים האחרונות ובהם, מגמות בהיקפי האשראי בכל ענף, תנאים ענפיים, נתונים מקרו כלכליים, הערכת איכות כללית של האשראי בענף, שינויים בנפח ובמגמה של יתרות בפיגור ויתרות פגומות, השפעות השינויים בריכוזיות האשראי ועוד. אימוץ מודל זה לא השפיע באופן מהותי על יתרת ההפרשה הקבוצתית בדוחות הכספיים לשנת 2015.

כמו-כן, בהתאם להנחיות המפקח על הבנקים, סכום ההפרשה הקבוצתית בתום כל תקופת דיווח לא יפחת מסכום ההפרשה הכללית והנוספת שהיו מחושבות לאותו מועד, בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 315, מגולם בשיעור המס.

מכיוון שהיקף ושיעור ההפרשה הקבוצתית נסמכים, בין היתר, על עצם סיווג חוב כבעייתי ועיתוי הסיווג, הרי שגם בקביעת גובה ההפרשה הקבוצתית מסתמך הבנק על אותם אומדנים הקשורים ליציבותו הפיננסית של הלווה ולאומדן יכולת הפירעון שלו, שהם הבסיס לצורך סיווג חוב כחוב בעייתי ולעיתוי הסיווג.

הבנק קבע נהלים לסיווג אשראי ולמידת ההפרשה להפסדי אשראי כדי לקיים הפרשה ברמה מתאימה לכיסוי הפסדי אשראי צפויים בהתייחס לתיק האשראי שלו. בנוסף, הבנק קבע נהלים הנדרשים לקיום, כחשבון התחייבותי נפרד, הפרשה ברמה מתאימה כדי לכסות הפסדי אשראי צפויים הקשורים למכשירי אשראי חוץ-מאזניים (כגון: התקשרויות למתן אשראי, מסגרות אשראי שלא נוצלו וערביות).

## מדידות שווי הוגן

חלק מהמכשירים הפיננסיים בהם פועל הבנק, ובהם מרבית ניירות הערך בתיק הזמין למכירה, ניירות הערך בתיק למסחר ומכשירים פיננסיים נגזרים, נמדדים בדוחות הכספיים על-פי שווי הוגן. שווי הוגן של מכשיר פיננסי מוגדר כמחיר שהיה מתקבל במכירת נכס או המחיר שהיה משולם בהעברת התחייבות בעסקה רגילה בין משתתפים בשוק בהתאם לרצונם; כלומר, בעסקה שאינה מכירה כפויה או מכירה במהלך פירוק. לצורך הערכת השווי ההוגן נעשה שימוש מרבי בנתונים נצפים. נתונים נצפים מייצגים מידע הזמין בשוק ומתקבל ממקורות בלתי תלויים. במקרים בהם אין נתונים נצפים לצורך מדידת השווי ההוגן, נעשה שימוש בנתונים לא נצפים, נתונים אלה משקפים את הנחות של הבנק והם כוללים מודלים אשר לוקחים בחשבון את הסיכונים הגלומים במכשיר הפיננסי (סיכון שוק, סיכון אשראי וכיוצא בזה).

סוגים אלו של נתונים יוצרים מדרג שווי הוגן כמפורט להלן:

- נתוני רמה 1: מחירים מצוטטים (לא מותאמים) בשווקים פעילים לנכסים או להתחייבויות זהים.
- נתוני רמה 2: מחירים מצוטטים לנכסים או להתחייבויות דומים בשווקים פעילים; מחירים מצוטטים לנכסים זהים או התחייבויות זהות בשווקים שאינם פעילים; מחירים הנגזרים ממודלים להערכה אשר כל הנתונים המשמעותיים בהם הינם נצפים בשוק או נתמכים על-ידי נתוני שוק נצפים.
- נתוני רמה 3: נתונים לא נצפים עבור הנכס או ההתחייבות הנובעים ממודלים להערכה אשר אחד או יותר מהנתונים המשמעותיים בהם הינם לא נצפים.

יש לציין כי הבנק משתמש במודלים מקובלים ובנתונים נצפים גם למדידת מכשירים פיננסיים המסווגים לרמה 3. עם זאת, אותם מכשירים סווגו לרמה זו מהסיבה שלצורך אמידת סיכון האשראי בגין אותם מכשירים הבנק עושה שימוש בנתונים פנימיים. היררכיה זו דורשת שימוש בנתוני שוק נצפים, כאשר מידע זה קיים. כאשר הדבר הינו אפשרי, הבנק שוקל מידע שוק נצפה ורלוונטי במסגרת הערכתו. היקף ותדירות העסקות, גודל מרווח ה-Bid-Ask וכן גודל ההתאמה הנדרשת כאשר משווים עסקות דומות הינם כולם גורמים אשר נלקחים בחשבון כאשר קובעים את הנזילות של שווקים ואת הרלוונטיות של מחירים נצפים באותם שווקים. בקביעת ערכי השווי ההוגן הבנק מפעיל שיקול דעת מקצועי נאות. לצורך כך, הבנק גיבש תוכנית לפיה יוגדר תהליך מובנה ומוסדר לקביעת שווי הוגן, במסגרתו פועלים ארבעה גורמים בלתי תלויים:

- (1) הגורם העסקי - הגורם אשר אחראי לניהול המכשיר הפיננסי.
- (2) הגורם המתקף - הגורם שאחראי על תיקוף המודלים לחישוב השווי ההוגן ועל תיקוף הנתונים והנחות שמשמשות לצורך החישוב.
- (3) הגורם המבקר - הגורם שאחראי על ביצוע בקורות שוטפות על תהליך קביעת השווי ההוגן.
- (4) הגורם המפקח - הגורם שאחראי על פיקוח אחר יישום תהליך קביעת השווי ההוגן ברמה נאותה.

כמו-כן, הבנק מקיים על בסיס שוטף הערכה ובדיקה של הסיכונים הקיימים בהליך קביעת השווי ההוגן. במסגרת אותה תוכנית הבנק הגדיר מגבלה על-פיה הוא לא יתקשר בסוג חדש של מכשיר פיננסי בסכום מהותי, וכן לא יגדיל סוג קיים, אם לא קיים לגביו הליך מובנה לקביעת השווי ההוגן ברמה סבירה של ביטחון (להלן: "המכשירים החורגים"). בנוסף, נקבע כי במקרים בהם היקף המכשירים החורגים הגיע ל-75% מהמגבלה שנקבעה, הדבר יובא לידיעת הדירקטוריון וצוות ההנהלה לניהול סיכונים אשר יגבש תוכנית לצמצום היקף המכשירים החורגים.

השווי ההוגן של חלק מאגרות-חוב הנסחרות בחו"ל, מבוסס על ציטוטי מחירים של ספקי מחירים בינלאומיים, אשר הינם בלתי תלויים בגופים המנפיקים ובלתי תלויים בגופים וממשלות המשווקים. ספקים אלה הינם חברות בינלאומיות מובילות, אשר מספקות שירותי ציטוט ושיערוך למוסדות פיננסיים מובילים בעולם.

כמו-כן, חישוב השווי ההוגן של חלק מניירות הערך הלא סחירים במטבע ישראלי מבוצע בשיטת ערך נוכחי של תזרימי מזומן עתידיים על בסיס הריבית להיוון המתקבלת מחברה מצטטת (שנבחרה על-ידי שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר).

עם יישום ASC 820-10 (FAS 157) בדבר מדידות שווי הוגן, נדרש הבנק לשקף את סיכון האשראי ואת הסיכון לאי ביצוע (nonperformance risk) בהערכת השווי הוגן של חוב, לרבות מכשירים נגזרים, אשר נמדדים בשווי הוגן. סיכון אי ביצוע כולל את סיכון האשראי של הבנק, אך לא מוגבל לסיכון זה בלבד. הבנק מעריך את סיכון האשראי במכשירים נגזרים באופן המפורט להלן:

- כאשר בגין החשיפה קיימים ביטחונות נזילים מספקים המבטיחים ספציפית ברמת ודאות משפטית גבוהה את המכשיר הנגזר, הבנק מניח כי סיכון האשראי הגלום הינו אפס ולא מבצע התאמות לשווי הוגן בגין איכות האשראי של הצד הנגדי.
- כאשר החשיפה בגין הצד הנגדי על בסיס מאוחד הינה מהותית הבנק מבצע הערכת שווי הוגן בהתבסס על אינדיקציות מעסקות בשוק פעיל לאיכות האשראי של הצד הנגדי, ככל שהאינדיקציות כאמור זמינות במאמצים סבירים. הבנק גוזר את האינדיקציות, בין היתר, ממחירים של מכשירי חוב של הצד הנגדי הנסחרים בשוק פעיל וממחירים של נגזרי אשראי שהבסיס שלהם הוא איכות האשראי של הצד הנגדי. במידה ולא קיימות אינדיקציות כאמור, הבנק מחשב את ההתאמות בהתבסס על דירוגים פנימיים (כגון: אומדנים לשיעורי כשל צפויים ושיעורי הפסדי אשראי בעת כשל).

בנוסף, הבנק מבצע בדיקת סבירות לתוצאות המתקבלות בהערכה הפנימית ביחס לשינויים במרווחים בשוק, ומבצע את ההתאמות המתחייבות, לפי העניין.

יצוין כי הבנק מבצע מעקב אחר היקפי הפעילות של המכשירים הנמדדים בשווי הוגן. בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015 לא נצפתה ירידה משמעותית בהיקפי הפעילות אשר יכולה הייתה להצביע על חוסר נזילות בשוק המחייב התאמה לשווי הוגן של מכשירים אלו.

#### טבלה 1-7: נתונים בדבר ההתאמה של הנכסים וההתחייבויות בגין מכשירים נגזרים

31 בדצמבר 2015	
במיליוני ש"ח	
12,946	נכסים בגין מכשירים נגזרים
149	התאמה בגין סיכון האשראי של נכסים בגין מכשירים נגזרים
13,837	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
17	התאמה בגין סיכון האשראי של התחייבויות בגין מכשירים נגזרים

לפרטים נוספים [ראה ב"אור" 33 בדוחות הכספיים](#).

#### התחייבויות לזכויות עובדים

חלק מההפרשות בגין התחייבויות הבנק בקשר עם יחסי עובד-מעביד מבוססות, בין היתר, על חישוב אקטוארי. מדובר בהתחייבות למענק יובל לו זכאי כל עובד בתום 25 שנות עבודה בבנק, התחייבות לפיצוי בגין ימי מחלה שלא נוצלו, הטבות לעובדים לאחר פרישה, התחייבויות פנסיוניות לתשלומים לעובדים שפרשו לפני גיל הפרישה החוקי, וכן התחייבויות פנסיוניות לתשלומים לעובדים פעילים שצפוי שיפרשו בתנאי פרישה מועדפים לפני גיל הפרישה הקבוע בחוק והתחייבות בגין פיצויי פיטורין.

סכום ההתחייבויות, המחושבות על בסיס אומדנים אקטואריים, ליום 31 בדצמבר 2015 הגיע לסך של כ-3,599 מיליון ש"ח. ההתחייבויות מהוונות בשיעור היוון ריאלי של 1.92% לשנה, שנקבע על-ידי המפקח על הבנקים, על בסיס תשואת אגרות-חוב הממשלתיות בישראל בתוספת מרווח השווה להפרש בין שיעורי התשואה לפדיון, לפי תקופות פירעון, על אגרות-חוב קונצרניות בדירוג AA ומעלה בארצות-הברית, לבין שיעורי התשואה לפדיון, לאותן תקופות פירעון, על אגרות-חוב של ממשלת ארצות-הברית למועד הדיווח. חישובים אקטואריים מתבססים ברובם על הנחות ואומדנים, המתבססים על הערכות והחלטותיה, ניסיון עבר וסטטיסטיקות שונות כגון לוחות תמותה, שיעורי עזיבת עובדים ושיעור שינוי ריאלי בשכר על פני זמן וכדומה. אומדנים והנחות אלו נסקרים באופן שוטף. שינוי במאפיינים האקטואריים השונים יביא לתוצאות שונות מאלה שמתקבלות כיום. כך לדוגמה, גידול של 1% בשיעור ההיוון יגרום להקטנת ההתחייבויות בסך של כ-282 מיליון ש"ח וקטון של 1% בשיעור ההיוון יגרום להגדלת ההתחייבויות האמורות בסך של כ-334 מיליון ש"ח. כמו-כן, גידול של 1% באומדן לשיעור עליית השכר השנתי יגרום להגדלת ההתחייבויות האמורות בסך של כ-210 מיליון ש"ח. גידול של 1% באומדן השנתי לשיעור העזיבה לפרישה מוקדמת יגרום להקטנת ההתחייבויות האמורות בסך של כ-192 מיליון ש"ח.

הערכת האקטואר עבור התקופה המסתיימת ביום 31 בדצמבר 2015 בגין ההתחייבות לזכויות עובדים מפורסמת באתר המגני"א של הרשות לניירות-ערך שכתובתו: [www.magna.isa.gov.il](http://www.magna.isa.gov.il).

לפרטים בדבר אימוץ כללי החשבונאות בארצות-הברית בנושא זכויות עובדים, ראה ביאור ד1 (1) לדוחות הכספיים. ביום 12 בינואר 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בדבר התייעלות תפעולית במערכת הבנקאית במסגרתו נדרשים הבנקים לבחון ולאשר תוכנית התייעלות רב שנתית לחמש השנים הבאות ועקרונות התייעלות ארוכת טווח. החוזר כולל הקלות לעניין השפעת תוכניות התייעלות שיבוצעו במסגרתו על עמידה ביעדי הלימות ההון. נוכח חוזר המפקחת, הבנק נמצא בשלבי ניתוח והערכות ראשוניים בהתאם לשינויים המבניים שבוצעו לאחרונה. גיבוש מתכונת התייעלות קצרת הטווח וארוכת הטווח נמצא בשלבים מקדמיים ואין ביכולתו של הבנק להעריך בשלב זה, מה יהיה עיתויה, היקפה ותמהיל העובדים שיפרשו. לפיכך, השלכות תוכניות התייעלות עתידיות, ככל שיהיו, לא הובאו בחשבון בעדכון ההנחות האקטואריות לשנת 2015.

## חסים נדחים

חסים נדחים נרשמים בגין הפרשים זמניים ובגין הפסדים מועברים רק במידה שצפוי (more likely than not) שיווצר לגביהם חיסכון מס במועד ההיפוך.

לפיכך, בעת רישום חסים נדחים לקבל נדרש הבנק לבצע הערכות ואומדנים לגבי אפשרויות מימושם בעתיד. ליום 31 בדצמבר 2015, סכום הפרשים הזמניים בגינם נרשמו חסים נדחים לקבל הגיע ל-10,038 מיליון ש"ח, סכום הפסדים המועברים בגינם לא נרשמו חסים נדחים לקבל עמד על 528 מיליון ש"ח וסכום הפסדים המועברים בגינם נרשמו חסים נדחים לקבל עמד על 198 מיליון ש"ח. לפרטים בדבר חוזר המפקח על הבנקים בדבר אימוץ כללי החשבונאות בארצות-הברית בנושא חסים על ההכנסה, [ראה ביאור 5.1.1 \(5\) לדוחות הכספיים](#).

## התחייבויות תלויות

קבוצת הבנק הינה צד להליכים משפטיים שנקטו נגדה לקוחותיה, לקוחותיה בעבר וצדדים שלישיים שונים שראו את עצמם נפגעים או ניזוקים מפעילותה.

הנהלת הבנק כללה בדוחות הכספיים הפרשות נאותות לכיסוי נזקים אפשריים עקב כל התביעות, וזאת בהתבסס על חוות דעת משפטיות. ברוב ההליכים המשפטיים מתקבלות חוות דעת מיועצים משפטיים חיצוניים לקבוצת הבנק, שנבדקות על-ידי היועצים המשפטיים המועסקים בבנק.

הערכות אלה של יועצים משפטיים מתבססות על מיטב שיפוטם, בהתחשב בשלב שבו מצויים ההליכים, וכן על הניסיון המשפטי שנצבר בנושאים השונים בארץ ובעולם.

יש, עם זאת, להביא בחשבון, כי בתחום המשפטי אין אפשרות לקיים הערכה "ודאית" או "קרובה לודאית", וזאת לא רק בשלבים הראשונים של חיי התובענה, אלא עד וסמוך לקבלת פסק-הדין. ולפיכך, תוצאות ההליך עלולות להיות שונות מההערכה שנקבעה לגביו. כך במיוחד כאשר מדובר בתובענות ייצוגיות, וזאת גם נוכח העדר ניסיון משפטי נצבר באשר לאופן התממשותן של תובענות כאלה בישראל.

הבנק יועציו המשפטיים עומדים, אפוא, בפני קשיים גדולים עוד יותר מהרגיל בהערכת תוצאות הדין המשפטי בתובענות ייצוגיות, וביתר שאת בשלב שבו בית המשפט טרם החליט, אם לקבל את הבקשה להכיר בתובענה כתובענה ייצוגית, או לדחותה.

## ירידת-ערך ניירות-ערך זמניים למכירה וניירות-ערך המוחזקים לפדיון

מדי תקופת דיווח הנהלת הבנק בוחנת האם ירידה בשווי ההון של ניירות-ערך המסווגים לתיק הזמין למכירה ולתיק המוחזק לפדיון הינה בעלת אופי אחר מזמני (Other Than Temporary). הבחינה כאמור כוללת מספר שלבים ועקרונות, בהתאם למדיניות שנקבעה בבנק, והעיקריים שבהם הינם:

(1) בחינה האם ירידת-ערך היא בעלת אופי אחר מזמני ומה סכומה:

- ניירות-ערך אשר לתאריך המאזן אין בכוונת הבנק להחזיקם או שנמכרו לאחר תאריך המאזן בסכום נמוך מעלותם, מהווים ניירות-ערך שחלה בהם ירידת-ערך בעלת אופי אחר מזמני.



- ניירות-ערך שחלה בהם ירידת-ערך של למעלה מ-20% ביחס לעלותם לגבי מכשירים הוניים או 15% לגבי מכשירי חוב וירידת-ערך זו נמשכה למעלה מחצי שנה, מהווים ניירות-ערך שחלה בהם ירידת-ערך בעלת אופי אחר מזמני, אלא אם ניתן להוכיח כי נתקיימו נסיבות מיוחדות.
  - ניירות-ערך אשר חלה לגביהן ירידת-ערך בשיעור של 40% ומעלה מעלות נייר הערך לגבי מכשירים הוניים או 30% לגבי מכשירי חוב לתאריך המאזן או לאחריו, מהווים ניירות-ערך שחלה בהם ירידת-ערך בעלת אופי אחר מזמני, אלא אם ניתן להוכיח כי נתקיימו נסיבות מיוחדות.
  - מכשירי חוב שחלה לגביהם ירידת דירוג משמעותית, מהווים ניירות-ערך שחלה בהם ירידת-ערך בעלת אופי אחר מזמני. לצורך כך, הבנק הגדיר ירידת דירוג של שלוש יחידות דירוג (notches) או יותר המלווה בירידה אל מתחת לדירוג השקעה, כירידת דירוג משמעותית.
  - מכשירי חוב שסווגו כבעייתיים (פגום, נחות, השגחה מיוחדת) על-ידי הבנק.
  - (2) הרכבת רשימת מעקב - מבוצעת בדיקה כמותית ואיכותית לצורך זיהוי והערכה של ניירות-ערך שחלה בירידה בערכם ואפשרי כי מדובר בירידת-ערך בעלת אופי אחר מזמני.
  - (3) בחינה ספציפית - בגין כל ניירות הערך ברשימת המעקב מבוצעת בחינה ספציפית. הבחינה מבוססת בין היתר על השיקולים הבאים:
    - הכוונה והיכולת של הבנק להחזיק בניירות הערך לתקופה מספקת, אשר תאפשר את חזרת שווי נייר הערך לעלותו.
    - היקף שווי הביטחונות המגבים את הנייר וכריות הביטחון.
    - דירוג ניירות הערך על-ידי סוכנויות דירוג בינלאומיות ומקומיות לרבות התפתחויות בדירוג לאחר תאריך המאזן.
    - שיעור ירידת הערך מסך עלות נייר הערך.
    - משך תקופה בה שווי הוגן של נייר-ערך נמוך מעלותו.
    - מצבו הפיננסי של המנפיק ושינויים בסביבתו העסקית, לרבות בחינה האם ירידת הערך משקפת נסיבות ייחודיות למנפיק או משקפת תנאי שוק כלליים.
    - אירועים לאחר תאריך המאזן.
  - (4) תיעוד תוצאות הבחינה כנדרש בהתאם לכללים שנקבעו בבנק.
- כאשר חלה ירידת-ערך בעלת אופי אחר מזמני בנייר-ערך, תופחת עלותו לשווי ההוגן ליום המאזן, ותשמש כבסיס עלות חדש. סכום ההפחתה יזקף לדוח רווח והפסד.

### **ירידת-ערך של נכסים שאינם פיננסיים**

- הבנק בוחן האם קיימים סימנים המצביעים על ירידת-ערך של נכסים שאינם פיננסיים, בבעלות הבנק, בהתאם לעקרונות המפורטים בתקן חשבונאות בינלאומי 36 "ירידת-ערך נכסים".
- ירידת-ערך של עלויות פיתוח תוכנה לשימוש עצמי - בנוסף לאמור לעיל, הבנק בוחן סימנים נוספים אשר עשויים להצביע על ירידת-ערך של נכסי תוכנה:
- לא צפוי כי התוכנה המיועדת לשימוש עצמי תספק שירותים פוטנציאליים משמעותיים.
  - חל שינוי מהותי באופן או בהיקף השימוש בתוכנה או בשימוש הצפוי בתוכנה.
  - בוצע או יבוצע בעתיד שינוי מהותי בתוכנה.
  - העלויות לפיתוח או שדרוג התוכנה המיועדת לשימוש עצמי חורגות משמעותית מהעלות שתוכנה.
  - צפוי שפיתוח התוכנה לא יושלם ולא ייעשה בו שימוש.
- ההפרשה בגין ירידת-ערך של נכסים שאינם פיננסיים הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2015 לסך של כ-37 מיליון ש"ח. ההוצאות בגין ירידת-ערך של נכסים שאינם פיננסיים שהוכרו בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015 הינם 14 מיליון ש"ח, מתוכם 13 מיליון ש"ח בגין נכסי תוכנה.

## אגרת-חוב

נייר ערך המהווה תעודת התחייבות לתשלום חוב, ובו הבטחה של המנפיק לשלם למחזיק האגרת את הקרן שהונפקה בתוספת תשלומי ריבית/קופון, במועדים קבועים או בהתקיים תנאי מסוימים. זהו מכשיר פיננסי שבאמצעותו הממשלה ופירמות יכולות ללוות כסף מהציבור.

## אובליגו

חבות כוללת. סך ההתחייבויות של הלקוח לבנק.

## אופציה

חוזה בין שני צדדים (כותב האופציה ורוכש האופציה). כותב האופציה מעניק לרוכש האופציה זכות לרכוש או למכור נכס כלשהו תמורת מחיר קבוע מראש, בדרכי במועד קבוע מראש.

## איגוח

פעולה של הפיכת הלוואות ואשראי בנקאי להלוואה ארוכת טווח, באמצעות אגרות-חוב.

## אינפלציה

תהליך מתמשך של עליית מחירים, הגורם לירידה בערך הכסף. האינפלציה נמדדת על-ידי שיעור השינוי במדד המחירים לצרכן.

## אמצעי שליטה

על פי חוק בנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, כל אחת מאלה:

(1) זכות ההצבעה באסיפה כללית של חברה או בגוף מקביל של תאגיד אחר;

(2) הזכות למנות דירקטור בתאגיד, ולעניין זה:

(א) יראו את מי שמינה דירקטור בתאגיד כבעל הזכות למנות;

(ב) חזקה על תאגיד שנושא משרה בו נתמנה לדירקטור בתאגיד אחר, ועל מי ששולט באותו תאגיד, שהם בעלי הזכות למנות;

(3) הזכות להשתתף ברווחי התאגיד;

(4) הזכות ליתרת נכסי התאגיד בעת חיסולו לאחר סילוק חבויותיו.

## ארוע סייבר

ארוע אשר משתמש בתשתיות האינטרנט ושירותי האינטרנט כמרכיב עיקרי בתקיפת מערכות מחשב ו/או מערכות ותשתיות משובצות מחשב על-ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לתאגיד הבנקאי) אשר עלולה לגרום להתממשות חשיפה, שיבוש או השבתת גישה למידע או למערכות מידע, לרבות ניסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא בוצע נזק בפועל.

## אשראי חוץ-מאזני

התקשרויות למתן אשראי וערבויות (לא כולל מכשירים נגזרים).

## באזל

**באזל 2/באזל 3** - תקנות לניהול הסיכונים של הבנקים שנקבעו על-ידי ועדת באזל, העוסקת בפיקוח ובקביעת סטנדרטים לפיקוח על בנקים בעולם.

## בקרה פנימית על דיווח כספי

תהליך שתוכנן על-ידי, או תחת פיקוחם של, המנכ"ל והחשבונאי הראשי, או אדם המבצע בפועל אותו תפקיד, ומושפע על-ידי דירקטוריון התאגיד הבנקאי, ההנהלה ועובדים אחרים, כדי לספק מידה סבירה של ביטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי והכנת הדוחות הכספיים למטרות חיצוניות בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים, להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו.

## בקרות ונהלים לגבי הגילוי

בקרות ונהלים אחרים של התאגיד הבנקאי אשר תוכננו להבטיח שמידע אשר נדרש התאגיד הבנקאי לגלות בדוחות נרשם, מעובד, מסוכם ומדווח בהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים. "בקרות ונהלים לגבי הגילוי" כוללים, בין השאר, בקרות ונהלים אשר תוכננו להבטיח שמידע אשר נדרש התאגיד הבנקאי לגלות בהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים, נצבר ומועבר לנהלת התאגיד הבנקאי, כולל למנכ"ל ולחשבונאי הראשי, באופן המתאים על-מנת לאפשר קבלת החלטות במועד המתאים, בהתייחס לדרישות הגילוי.

## גידור

עסקה פיננסית שמטרתה להקטין את החשיפה מעסקה פיננסית אחרת או מתיק חשיפות.

## דפלציה

תהליך מתמשך של ירידה במדד המחירים לצרכן.

## הון פיקוחי

ההון הפיקוחי מורכב משני רבדים: הון רובד 1 והון רובד 2, כהגדרתם בהוראת ניהול בנקאי תקין 202.

## הון רובד 1

הון על בסיס מתמשך (going-concern capital) כולל הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 נוסף. כהגדרתם בהוראת ניהול בנקאי תקין 202.

## הון רובד 2

הון בחדלות פירעון (gone-concern capital) כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין 202.

## הלוואה לדיור

הלוואה המקיימת אחד מאלה, ובלבד שלא ניתנה למטרת עסק:

- 1) ההלוואה מיועדת לרכישה או לחכירה של דירת מגורים, בנייתה, הרחבתה, או שיפוץ;
- 2) ההלוואה מיועדת לרכישת מגרש לבניית דירת מגורים או לרכישת זכות בדירת מגורים תמורת דמי מפתח;
- 3) ההלוואה ניתנה במשכון דירת מגורים;
- 4) ההלוואה מיועדת למימון פירעון מוקדם של הלוואה במלוואה או בחלקה כאמור בסעיפים קטנים 1,2.

## הלוואת בולט

הלוואה שבמהלך כל תקופתה משולמים רק תשלומי הריבית, ואילו הקרן נפרעת במלוואה בסוף התקופה. לעיתים גם הריבית משולמת בסוף התקופה.

## הלוואת בלון

הלוואה שבמהלך כל תקופתה משולמים רק תשלומי הריבית, ואילו הקרן נפרעת במלוואה בסוף התקופה. לעיתים גם הריבית משולמת בסוף התקופה.

## הלוואת micro finance

הלוואה הניתנת כחלק מפריקט מימון זעיר לעסקים קטנים מעוטי יכולת שלא היו זכאים לקבלת אשראי בתנאים הסטנדרטים.

## הלמי"ס

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה - ארגון הפועל מתוקף סמכות חוקית לאיסוף נתונים רשמיים על החברה ועל הכלכלה בישראל ולהפצתם.

## הנהלה

אנשים האחראיים על השגת מטרת הישות, שיש להם הסמכות לקבוע מדיניות ולקבל החלטות שבאמצעותן יושגו מטרת אלה. הנהלה כוללת בדרך כלל את חברי הדירקטוריון, המנכ"ל, סמנכ"ל התפעול, הסמנכ"ל הממונה על פעולות העסק העיקריות (כגון מכירות, מנהלה או כספים) ואנשים אחרים המבצעים פעולות דומות של קבלת החלטות.

## הסדר כובל

הסדר הנעשה בין בני אדם המנהלים עסקים, לפיו אחד הצדדים לפחות מגביל עצמו באופן העלול למנוע או להפחית את התחרות בעסקים בינו לבין הצדדים האחרים להסדר, או חלק מהם, או בינו לבין אדם שאינו צד להסדר.

## התאוששות

שיקום פעולות עסקיות מסוימות לאחר שחל שיבוש באותן פעולות, עד לרמה מספקת לצורך מילוי ההתחייבויות העסקיות.

## חבות

כמשמעותה בהוראה 313 להוראות ניהול בנקאי תקין.

## חברה בת

חברה אשר חברה אחרת מחזיקה בחמישים אחוזים או יותר מן הערך הנקוב של הון המניות המוצא שלה או מכוח ההצבעה שבה או רשאית למנות מחזית או יותר מהמנהלים או את המנהל הכללי שלה.

## **חברת כרטיסי אשראי**

תאגיד עזר המנפיק כרטיסי חיוב או הסולק תשלומים שנעשו באמצעותו.

### **חוב**

זכות חוזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה, אשר מוכרת כנכס במאזן של התאגיד הבנקאי (לדוגמא פיקדונות בבנקים, אגרות-חוב, ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר, אשראי לציבור, אשראי לממשלה, וכו'). חובות אינם כוללים פיקדונות בבנק ישראל ואינם כוללים נכסים בגין מכשירים נגזרים.

### **חוב מותנה בביטחון**

חוב שפירעונו צפוי להתבצע באופן בלעדי מתוך הביטחון, ואין מקורות זמינים ומהימנים אחרים לפירעונו.

### **חולשה מהותית**

ליקוי, או שילוב של ליקויים, בבקרה הפנימית על דיווח כספי, כך שישנה אפשרות סבירה שהצגה מוטעית מהותית בדוחות הכספיים השנתיים או הרבעוניים של התאגיד הבנקאי לא תימנע או תתגלה במועד.

### **חח"ד**

חשבון חוזר דביטורי - חשבון עובר ושב עסקי עם מסגרת אשראי.

### **חשבון עו"ש**

חשבון עובר ושב - חשבון בנק שבו מתנהלות פעולות של כניסת ויציאת מזומנים.

### **יחס הון כולל**

ההון הכולל הוא סך-כל הון רובד 1 וסך-כל הון רובד 2. יחס ההון הכולל מחושב על-ידי חלוקת ההון הכולל בנכסי סיכון.

### **ייסוף**

התחזקות ערכו של מטבע ביחס למטבעות אחרים.

### **יישום למפרע**

ישום למפרע הוא יישום של מדיניות חשבונאית חדשה לעסקות, לאירועים ולמצבים אחרים, כאילו יושמה מדיניות זו מאז ומעולם.

### **ישויות בעלות זכויות משתנות (VIE)**

Variable interests Entities - ישויות בעלות זכויות משתנות הינן זכויות חוזיות, זכויות בעלות או זכויות כספיות אחרות שמשותנות בהתאם לשינויים בשווי הון של הנכסים נטו של הישות, שאינם כוללים זכויות משתנות.

### **ישות משפטית**

מבנה משפטי כלשהו המשמש לביצוע פעולות או להחזקה בנכסים. חברות, שותפויות, חברות בערבון הן דוגמאות מסוימות למבנים כאלה.

### **כתבי התחייבות נדחים**

כתבי התחייבות שהזכויות לפיהם נדחות מפני תביעותיהם של כל הנושים האחרים של התאגיד הבנקאי, למעט כתבי התחייבות אחרים ומאותו סוג.

### **מגנ"א**

מערכת גילוי נאות אלקטרונית - מערכת מידע לקליטתם והפצתם דרך רשת האינטרנט, של מכלול הדיווחים הנדרשים מגופים הכפופים לפיקוחה של הרשות: תאגידים, מנהלי קרנות נאמנות, נאמנים, חברות יועצי השקעות, חברות לניהול תיקים וחתמים.

### **מדד המחירים לצרכן**

מדד המתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ומודד את השינויים החודשיים במחירי מוצרים ושירותים, המהווים את "סל הצריכה" של משפחה ממוצעת. ביום ה-15 של כל חודש מפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה את המדד לשינויים שחלו במחירים בחודש הקודם.

### **מודל בלק אנד שולס**

Black-Scholes model - מודל לתמחור אופציות הכולל טכניקת ערך נוכחי ומשקף את ערך הזמן והערך הפנימי של האופציה.

### **מחזור פעילות**

מחזור מכירות שנתי או היקף הכנסות שנתי.

## מח"מ

משך חיים ממוצע - הממוצע המשוקלל של זמן פירעון הקרן ותשלומי הריבית של האיגרת.

## מחשוב ענן

משאבי מחשוב, תשתית מחשוב או מערכת מחשוב שהגישה אליהם מתבצעת באמצעות מחשב מרוחק דרך רשת האינטרנט או קו תקשורת ייעודי.

## מכשירי אשראי חוץ-מאזניים

מכשירים כגון התקשרויות למתן אשראי וערבויות (לא כולל מכשירים נגזרים).

## מכשיר נגזר

מכשיר פיננסי או חוזה עתידי שערכו נגזר מערכו של נכס בסיס כלשהו ושקיים שוק במסגרתו ניתן לקבוע את שווי.

## מכשיר פיננסי

מכשיר פיננסי הוא כל חוזה היוצר נכס פיננסי בישות אחת והתחייבות פיננסית או מכשיר הוני בישות אחרת.

## מלאי נכסים נזילים באיכות גבוהה

נכסים ייחשבו לנכסים נזילים באיכות גבוהה אם ניתן להמירם למזומן בקלות ובמהירות תוך הפסד ערך קטן או ללא הפסד.

## מניות פנטום

מכשיר התחייבותי המעניק תגמול במזומן המבוסס על שווי מניית החברה וזאת ללא הזכאות לקבל מניה בפועל.

## מניות רדומות

מניות המוחזקות במישרין על-ידי החברה עצמה או על-ידי חברה בת בשליטתה. ממניות אלה נשללו הזכויות בהון ובהצבעה בחברה.

## מסגרת אשראי

סכום המשיכה המרבי שתאגיד בנקאי הסכים לכבד משיכות מחשבון עובר ושב של הלקוח ביתרת חובה.

## מרווח Bid-Ask

המרווח בין מחיר הרכישה ומחיר המכירה המוצעים. זהו למעשה ההבדל בין המחיר הגבוה ביותר שקונה מוכן לשלם עבור נכס והמחיר הנמוך ביותר בו מוכר מוכן למכור אותו.

## נגזר OTC

מכשיר נגזר מסוג שמוסדות פיננסיים מתקשרים לגביו במהלך העסקים הרגיל ושקיים שוק במסגרתו ניתן לקבוע את שווי.

## נזק

תוצאה בלתי רצויה, לרבות שיבוש/הפרעה/השבתה/ של פעילות; גניבת נכס; איסוף מודיעין; פגיעה במוניטין/אמון הציבור.

## ניהול המשכיות עסקית

גישה כלל-ארגונית הכוללת קווי מדיניות, תקנים ונהלים שתכליתם לשמור על קיומו של הבנק כישות פיננסית פעילה ואיתנה, ויכולתו להמשיך ולספק שירות מיטבי ללקוחותיו גם בעיתות חירום ושיבושים תפעוליים משמעותיים.

## נכס פיננסי

מזומן, מכשיר הוני של ישות אחרת או זכות חוזית לקבל מישות אחרת מזומן או נכס פיננסי אחר או להחליף נכסים פיננסיים או התחייבויות פיננסיות עם ישות אחרת בתנאים פוטנציאלים עדיפים לישות; וכן חוזה אשר יסולק או עשוי להיות מסולק במכשיריה ההוניים של הישות.

## סינדיקציה

עסקה שבה מספר מלווים חולקים מתן הלוואה ללווה יחיד, אך כל מלווה מעמיד הלוואה בסכום מסוים ללווה ויש לו את הזכות להיפרע ממנו. לעיתים קרובות, קבוצות של מלווים מממנות יחד אותן הלוואות כאשר הסכום שהועמד גדול יותר מההכנסות של מלווה יחיד כלשהו להלוות.

## סליקה

תהליך פיננסי של חיוב וזיכוי לקוחות.

## סניף

כל מקום שבו תאגיד בנקאי מקבל פיקדונות כספיים או מנהל עסקים עם לקוחותיו, לרבות סניף נייד, אך למעט מיתקן שבאמצעותו יכול לקוח לבצע פעולות בחשבונו אצל תאגיד בנקאי; לרבות הלוואות.

## **ערבויות**

התקשרויות פורמליות המחייבות משפטית צד שלישי לשלם חוב אם החייב הישיר לא מצליח לעשות זאת.

## **פיחות**

היחלשות ערכו של מטבע ביחס למטבעות אחרים.

## **פיקדונות לזמן קצוב**

פיקדונות בהם למפקיד אין זכות וגם הוא אינו מורשה למשוך מהם במשך 6 ימים מיום ההפקדה.

## **פיקדונות לפי דרישה**

פיקדון שאינו פיקדון לזמן קצוב.

## **פעילות חתן אשראי**

מתן הלוואות, התחייבויות למתן הלוואות, מימון מחדש או ארגון מחדש של הלוואות, ארגון מכתבי אשראי, יצירת סינדיקציה של הלוואות.

## **ציבור**

למעט הממשלה, ממשלות זרות ובנקים.

## **קונסורציום**

עסקת אשראי במסגרתה מתאגדים מספר גופים פיננסיים ומעניקים יחד הלוואה ללווה.

## **ריבית בנק ישראל**

הריבית בה בנק ישראל מלווה או לווה כספים ל/מאת התאגידים הבנקאים והיא נקבעת על-ידי הוועדה המונוטרית של הבנק.

## **ריבית ליבור**

מייצגת את הריבית הבין בנקאית בה הבנקים סוחרים באשראי ביניהם.

## **שוק המעו"ף**

מכשירים עתידיים ופיננסיים – שוק של מכשירים פיננסיים נגזרים הנסחרים בבורסה לניירות-ערך בתל-אביב.

## **שוק פעיל**

שוק בו עסקות בנכס או בהתחייבות מתקיימות בתדירות ובנפח מספיקים על מנת לספק מידע על התמחור על בסיס שוטף.

## **שליטה**

היכולת לכוון את פעילותו של תאגיד, למעט יכולת הנובעת רק ממילוי תפקיד של דירקטור או משרה אחרת בתאגיד, וחזקה על אדם שהוא שולט בתאגיד אם הוא מחזיק מחצית או יותר מסוג מסוים של אמצעי השליטה בתאגיד.

## **שעבוד**

ביטחונות הניתנים למלווה על-ידי לווה כערובה להבטחת תשלום שהוא חייב לו.

## **שעבוד צף**

שעבוד על כל נכסיה ומפעלה של החברה או על מקצתם אותה שעה, כפי מצבם מזמן לזמן, אך בכפוף לסמכותה של החברה ליצור שעבודים מיוחדים על נכסיה או על מקצתם.

## **שעבוד שוטף**

שעבוד על כל נכסיה ומפעלה של החברה או על מקצתם אותה שעה, כפי מצבם מזמן לזמן, אך בכפוף לסמכותה של החברה ליצור שעבודים מיוחדים על נכסיה או על מקצתם.

## **שער חליפין**

שער המרה בין מטבעות.

## **שעת חירום**

תקופת הפעלת מערך משק לשעת חירום בהתאם להחלטת הממשלה מס' 1716 מיום כ"ט בסיון התשמ"ו (6 ביולי 1986), להחלטת ממשלה מס' 1080 מיום ז' באדר א' התש"ס (13 בפברואר 2000) וכל החלטת ממשלה אחרת בעניין, הכרזה על מצב מיוחד בעורף לפי סעיף 99 לחוק התגוננות אזרחית, תשי"א-1951 או הכרזת המפקח על שעת חירום.

## **תאגיד בנקאי**

בנק, בנק חוץ, בנק למשכנתאות, בנק למימון השקעות, בנק לקידום עסקים, מוסד כספי או חברת שירותים משותפת.

## **תאגיד עזר**

תאגיד שאינו עצמו תאגיד בנקאי שעיסקיו הם רק בתחום הפעולה המותר לתאגיד בנקאי השולט בו, למעט עיסוקים שהתייחדו לתאגידים בנקאיים בהתאם לחוק.

## **תביעה ייצוגית**

תובענה המנוהלת בשם קבוצת בני אדם, שלא ייפו את כוחו של התובע המייצג לכך, ואשר מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה.

## **תביעה נגזרת**

תובענה שהגיש תובע בשם חברה בשל עילת תביעה שלה. בהתקיים התנאים המתאימים רשאי כל בעל מניה ודירקטור בחברה להגיש תביעה נגזרת.

## **תמ"ג**

**תוצר מקומי גולמי** - סך-כל הערך המוסף של כל היצרנים המקומיים (התפוקה פחות צריכת הביניים), בתוספת מסים נטו (מסים פחות התמיכות על מוצרים) שאינם כלולים בערך התפוקה. תוצר מקומי גולמי מתקבל גם מסיכום ההוצאה לצריכה סופית בתוספת השקעה גולמית ויצוא פחות יבוא. כמו-כן, תוצר מקומי גולמי מתקבל מסיכום ההכנסות הראשוניות שחולקו על-ידי היחידות היצרניות המקומיות - התמורה לשכירים בתוספת עודף תפעולי גולמי, הכנסות מעורבות ומסים נטו על ייצור ועל יבוא.

## **תקופת הבשלה**

Vesting - התקופה שבה נדרש לקיים את כל התנאים המוגדרים להבשלה של הסדר תשלום מבוסס מניות.

## **תרחיש יחוס**

מתאר אפשרי של אירועים ביטחוניים, תפעוליים, כלכליים או אחרים שביגנו צפוי להיגרם שיבוש תפעולי משמעותי לתאגיד הבנקאי ואשר מוצב כמתאר רלוונטי לתכנון מענה.

## **תרחיש מקרו כלכלי**

מתאר אפשרי של אירועים ביטחוניים, תפעוליים, כלכליים או אחרים שביגנו צפוי להיגרם שיבוש תפעולי משמעותי לתאגיד הבנקאי ואשר מוצב כמתאר רלוונטי לתכנון מענה.

## **תרחיש קיצון**

מתאר אפשרי של אירועים ביטחוניים, תפעוליים, כלכליים או אחרים שביגנו צפוי להיגרם שיבוש תפעולי משמעותי לתאגיד הבנקאי ואשר מוצב כמתאר רלוונטי לתכנון מענה.

## **B2B**

Business To Business - פעילות עסקית של מכירת מוצר או מתן שירותים של ארגון אחד לארגון שני.

## **B2C**

Business To Consumer - פעילות עסקית אשר בה מוכרים מוצרים או מספקים שירותים לצרכן הסופי.

## **B.O.T**

Build Operate Transfer - הסדר מימון פרויקטיים ציבוריים בו גוף פרטי מקבל זיכיון מגוף ציבורי כדי לממן, לתכנן, לבנות ולהפעיל מתקן ציבורי לתקופה קצובה בסופה עוברת הבעלות על הפרויקט לממשלה.

## **CVA**

Credit Valuation Adjustment - חישוב סיכון האשראי בנגזרים משקף את תוחלת ההפסד הצפוי לבנק במקרה בו הצד הנגדי לעסקה יגיע למצב של כשל אשראי.

## **Dodd-Frank**

Dodd-Frank Act - תקנות פדרליות בארצות-הברית שאושרו בקונגרס ב-2010 במטרה להגביר את היציבות, השקיפות והיעילות במערכת הפיננסית בארצות-הברית ובפרט בשוק נגזרי ה-OTC. מכוח תקנות אלו הוקמו גופים ממשלתיים שתפקידם לפקח, לאכוף ולעקוב אחר הביצועים של גופים פיננסיים גדולים.

## **EMIR**

European Market Infrastructure Regulation - רגולציה של האיחוד האירופי אשר אומצה בשנת 2012 במטרה להגביר את היציבות, השקיפות והיעילות בשווקי הנגזרים באיחוד האירופי, ובפרט בשוק נגזרי ה-OTC.

## **FATCA**

**Foreign Accounts Tax Compliance Act** - חוק אמריקאי הנועד לשיפור אכיפת המס, קובע כי גופים פיננסיים מחוץ לארצות-הברית חייבים בדיווח לרשות המס האמריקאית על חשבונות המנוהלים אצלם ושייכים למי שחייב בדיווח גם אם הוא לא תושב ארצות-הברית.

## **FDIC**

**Federal Deposit Insurance Corporation** - התאגיד האמריקאי הפדרלי לביטוח פיקדונות.

## **GRI**

**Global Reporting Initiative** - תקן בינלאומי לדיווח בתחום הקיימות והאחריות התאגידית.

## **ICAAP**

**Internal Capital Adequacy Assessment Process** - תהליך פנימי להערכת הלימות ההון ולקביעת האסטרטגיה להבטחת הלימות ההון של תאגידים בנקאיים. תהליך זה נועד להבטיח כי יוחזק על-ידי התאגידים הבנקאיים הון הולם שיתמוך בכלל הסיכונים הגלומים בעסקיהם, וכן שיפותחו וינקטו על ידם תהליכים נאותים לניהול הסיכונים. התהליך משלב, בין היתר, קביעה של יעדי הון, תהליכי תכנון הון ובחינת מצב ההון במגוון תרחישי קיצון.

## **LDC**

**Less Developed Country** - ארצות המסווגות על-ידי הבנק העולמי כבעלות הכנסה נמוכה או בינונית.

## **LTV**

**Loan To Value Ratio** - היחס בין סכום ההלוואה (לרבות מסגרת מאושרת שטרם נוצלה), לבין שווי הנכס המשועבד (לפי חלקו של התאגיד הבנקאי בשעבוד).

## **Middle Market**

פעילות מסחרית המבוצעת עם עסקים בינוניים, לרוב בארצות-הברית.

## **MTM**

**Mark to Market** - שערך של מכשיר נגזר בהתבסס על ציטוטים של מחירי שוק בשווקים רלוונטיים, ובהעדרם בהתבסס על שיטות הערכה חלופיות.

## **NPL**

**Non Performing Loan** - אשראי פגום שאינו צובר ריבית.

## **VaR**

**Value at Risk** - מודל סטטיסטי מקובל לכימות סיכוני שוק, המודל מעריך, על בסיס נתונים היסטוריים את ההפסד המירבי הצפוי בגין פוזיציה מסוימת או תיק מסוים, עבור אופק זמן ורמת מובהקות מוגדרים.

## **VOLCKER**

**Volcker Rule** - חוק וולקר הוא דבר חקיקה אמריקאי החל על תאגידים בנקאיים מסוימים וכולל איסורים והגבלות הנוגעים לפעילות מסחר נוסטרו (proprietary trading) ולפעילות השקעה ו/או מתן חסות בקרנות מכוסות (covered funds) כהגדרתן בחוק וולקר.