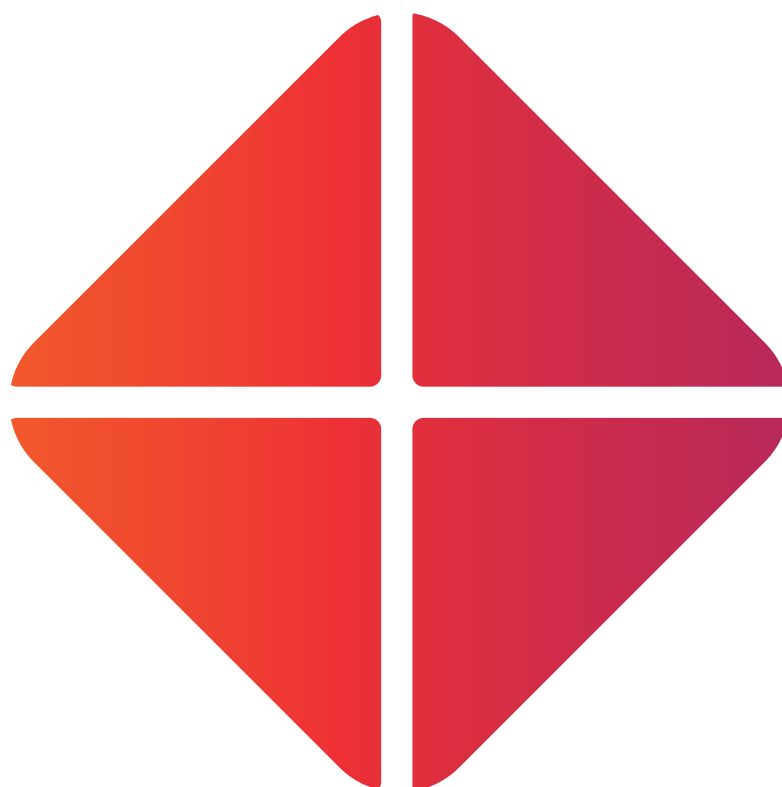
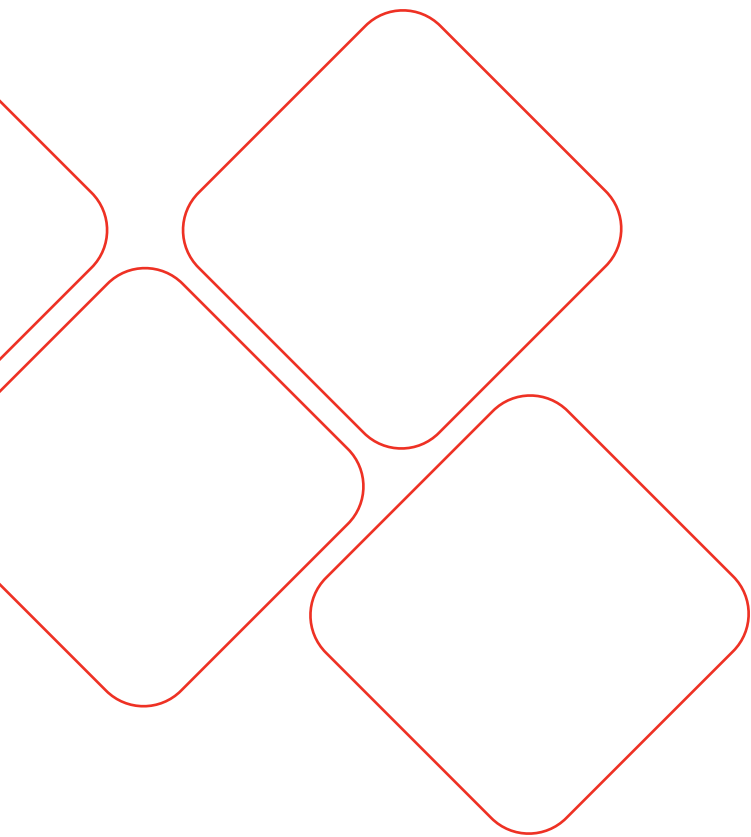


2022

בנק הפועלים

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים





תוכן העניינים

6. ממשל תאגידי

267	6.1. הדירקטוריון וההנהלה
268	6.2. הביקורת הפנימית
270	6.3. גילוי בדבר הליך אישור הדוחות הכספיים
270	6.4. שכר רואי החשבון המבקרים
271	6.5. תגמולים לבעלי עניין ולנושאי משרה בכירה
274	6.6. עניינים אחרים
275	6.7. אמות מידה בנוגע לעסקות בעלי עניין
277	7. פרטים נוספים בנוגע לעסקי התאגיד הבנקאי ואופן ניהולם
277	7.1. השליטה בבנק
277	7.2. רכוש קבוע

7.3. הון אנושי

279	7.3. הון אנושי
284	7.4. הסכמים מהותיים
285	7.5. מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה
301	7.6. מגבלות ופיקוח על פעילות התאגיד הבנקאי
306	7.7. דירוג הבנק
307	7.8. מעורבות חברתית ותרומה לקהילה; בנקאות חברתית
309	8. נספחים
309	8.1. דוח רווח והפסד ומאזן - מידע רב תקופתי
311	8.2. דוח רווח והפסד ומאזן - מידע רב רבעוני
314	8.3. התפתחויות מהותיות בהכנסות ובהוצאות לפי רבעונים
317	8.4. שיעורי הכנסות והוצאות ריבית

רשימת הטבלאות

269	טבלה 6-1: מספר משרות ממוצע בצוות הביקורת הפנימית
270	טבלה 6-2: שכר רואי החשבון המבקרים
271	טבלה 6-3: פירוט השכר, הגמול, שווי ההטבות, תשלומי המעביד וההפרשות לגבי נושאי המשרה הבכירים בקבוצת הבנק (באלפי ש"ח)
277	טבלה 7-1: רכוש קבוע
280	טבלה 7-2: נתונים אודות מצבת כוח אדם בקבוצת הבנק במונחי משרות
280	טבלה 7-3: התפלגות מספר המשרות הממוצעות בקבוצת הבנק על-פי מגזרי הפעילות לפי גישת ההנהלה
282	טבלה 7-4: פירוט עלות למשרת עובד ושכר למשרת עובד בבנק (באלפי ש"ח)
287	טבלה 7-5: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר לקוחות פרטיים
289	טבלה 7-6: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר עסקים קטנים
291	טבלה 7-7: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר הלוואות לדיור
293	טבלה 7-8: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר המסחרי
295	טבלה 7-9: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר העסקי
297	טבלה 7-10: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר הבינלאומי
300	טבלה 7-11: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר ניהול פיננסי
306	טבלה 7-12: דירוג
309	טבלה 8-1: דוח רווח והפסד מאוחד לשנים 2018-2022 - מידע רב תקופתי
310	טבלה 8-2: מאזן מאוחד לשנים 2018-2022 - מידע רב תקופתי
311	טבלה 8-3: דוח רווח והפסד מאוחד לרבעון בשנים 2021-2022 - מידע רב-רבעוני
312	טבלה 8-4: מאזן מאוחד לסוף כל רבעון בשנים 2021-2022 - מידע רב-רבעוני
314	טבלה 8-5: התפתחות רבעונית של סך הרווח המימוני, נטו
315	טבלה 8-6: הוצאה להפסדי אשראי בגין חובות ובגין מכשירי אשראי חוץ-מאזניים לפי רבעונים
316	טבלה 8-7: פירוט עמלות והכנסות אחרות לפי רבעונים
316	טבלה 8-8: פירוט רבעוני של ההוצאות התפעוליות והאחרות
316	טבלה 8-9: נתונים עיקריים לפי רבעונים
317	טבלה 8-10: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית

רשימת התרשימים

279	תרשים 7-1: תרשים ארגוני של הבנק
281	תרשים 7-2: משרות ממוצעות לפי מגזרי פעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2022

6. ממשל תאגידי 6.1. הדירקטוריון וההנהלה חברי דירקטוריון הבנק*

יו"ר הדירקטוריון, דירקטור חיצוני לפי הוראה 301	ראובן קרופיק
דירקטור חיצוני לפי חוק החברות	דוד אבנר
דירקטורית חיצונית לפי חוק החברות	רונית אברמזון רוקח
דירקטור חיצוני לפי הוראה 301	נעם הנגבי
דירקטור	ישראל טראו
דירקטורית חיצונית לפי חוק החברות	דליה לב
דירקטורית	אודליה לבנון
דירקטור חיצוני לפי הוראה 301	יואל מינץ
דירקטור	דוד צביליחובסקי
דירקטורית	רונית שוורץ

עבודת הדירקטוריון

במהלך שנת 2022 התקיימו 45 ישיבות של מליאת דירקטוריון הבנק ו-102 ישיבות של ועדות הדירקטוריון. בדירקטוריון הבנק מכהנים החל מחודש ספטמבר 2022 10 דירקטורים. הבנק פנה לוועדה למינוי דירקטורים בתאגידים בנקאיים בבקשה כי לקראת האסיפה השנתית לשנת 2023, יוצעו לו מועמדים לשלוש משרות כהונה: שני דירקטורים חיצוניים לפי הוראות חוק החברות (בגין משרות הכהונה של רונית אברמזון רוקח ודליה לב שיסיימו תקופת כהונה שנייה בחודשים פברואר 2024 ואפריל 2024, בהתאמה), ודירקטור אחד "אחר" שאינו דירקטור חיצוני (בגין משרת הכהונה של ישראל טראו שיסיים תקופת כהונה ראשונה בחודש נובמבר 2023). לפרטים אודות שינויים בהרכב הדירקטוריון במהלך שנת 2022, ראה [סעיף 6.6](#) (עניינים אחרים) להלן.

דיווח על דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית

בחודש מרץ 2018 ולאחרונה שוב בחודש דצמבר 2022 קבע דירקטוריון הבנק, כי המספר המזערי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית יהיה 3 דירקטורים, וכי המספר המזערי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית שראוי שיהיו חברים בוועדת הביקורת, יהיה 2 דירקטורים. זאת, בהתחשב בחובות המוטלות על דירקטוריון הבנק ובפרט לאחריותו לעריכת הדוחות הכספיים של הבנק ולאישורם, בהתחשב בגודל הבנק ובמורכבות פעילותו וכן בחשיבות הרבה המיוחסת לתפקוד גורמי הבקרה בבנק והפיקוח עליהם. בהסתמך על השכלתם, ניסיונם, כישוריהם וידיעותיהם, וכפי שהעריך הדירקטוריון, מכהנים בדירקטוריון הבנק 8 דירקטורים, שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית: ראובן קרופיק, דוד אבנר, רונית אברמזון-רוקח, דליה לב, ישראל טראו, דוד צביליחובסקי, יואל מינץ ורונית שוורץ. לפרטים אודות השכלתם, עיסוקם וניסיונם של דירקטורים אלה, ראה [תקנה 26](#) בדוח התקופתי. בוועדת הביקורת מכהנים 4 דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית.

* לפרטים נוספים על חברי דירקטוריון הבנק, השכלתם, עיסוקם וניסיונם (לרבות ביחס להיות חלקם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית), ועדות הדירקטוריון בהן הם מכהנים, תאגידים נוספים בהם הם מכהנים ועוד, ראה [תקנה 26](#) בדוח התקופתי וכן באתר מגני"א של רשות ניירות-ערך <http://www.magna.isa.gov.il>.

חברי הנהלת הבנק*

דב קוטלר

עמית אוברקוביץ'

יעל אלמוג

אתי בן-זאב

מירב בן כהן שושן

רם גב

זאב חיו

גיאל כליף

ידין ענתבי

איתמר פורמן

דלית רביב

מנהל כללי

משנה למנהל כללי, ממונה על חטיבת משאבי אנוש

משנה למנהל כללי, היועצת המשפטית הראשית של הבנק

משנה למנהל כללי, ממונה על חטיבת טכנולוגיה ומחשוב

משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה לניהול סיכונים

משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה הפיננסית - CFO

משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה לשירותים בנקאיים

חבר הנהלה, חשבונאי ראשי

משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה לשווקים פיננסיים ובנקאות בינלאומית

משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה העסקית

משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה הקמעונאית

מבקר פנימי ראשי -

אמיר בכר

ממונה על הביקורת הפנימית בארץ ובחו"ל, במעמד חבר הנהלה

6.2. הביקורת הפנימית

פרטי המבקר הפנימי - ד"ר אמיר בכר, עורך-דין, מכהן כמבקר הפנימי הראשי של הבנק מיום 1 ביוני 2022 במשרה מלאה ובמעמד חבר הנהלה.

מור בכר עובד בקבוצת הבנק משנת 2010 וטרם מינויו לתפקיד המבקר, כיהן כממונה על החטיבה לניהול סיכונים. ד"ר בכר הינו בעל רישיון בעריכת דין בישראל, הינו בעל תואר ראשון במשפטים וכלכלה, תואר שני בכלכלה ותואר ד"ר במשפטים - כל התארים מהאוניברסיטה העברית בירושלים, וכן הינו, בעל ניסיון בתחומי הבנקאות, ועומד בתנאים הקבועים בסעיף 3 (א) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992 ("חוק הביקורת הפנימית").

המבקר הפנימי אינו בעל עניין בבנק, או בחברות הבנות שלו, ואינו ממלא תפקיד נוסף על תפקידו כמבקר הפנימי הראשי של הבנק. מינוי עובדים לביקורת הפנימית והפסקת עבודתם, נעשים באישור המבקר הפנימי הראשי; עובדי הביקורת מקבלים הוראות בענייני ביקורת רק מהמבקר הפנימי הראשי, או מהמנהלים בביקורת הפנימית שהוסמכו על-ידי; ככלל, עובדי הביקורת הפנימית אינם עוסקים בתפקיד אחר זולת ביקורת פנימית.

דרך המינוי - מינוי המבקר הפנימי אושר בדירקטוריון הבנק ביום 27 בפברואר 2022 לאחר המלצה ואישור של ועדת הביקורת מיום 27 בפברואר 2022, אשר בנימוקה התייחסה, בין היתר, לכישוריו המקצועיים, לתכונותיו האישיות, להשכלתו ולניסיונו. ד"ר בכר החליף בתפקיד את מר זאב חיו שמונה לתפקיד הממונה על החטיבה לשירותים בנקאיים.

זהות הממונה על המבקר הפנימי - הממונה הארגוני על המבקר הפנימי הראשי הינו יו"ר הדירקטוריון.

תכנית העבודה - הביקורת הפנימית פועלת על-פי תכנית עבודה שנתית ותכנית עבודה רב שנתית לתקופה של שלוש שנים. תכנית העבודה לשנת 2022 נגזרה מתכנית העבודה הרב-שנתית, המתבססת, בין היתר, על: הערכת סיכונים בישויות לביקורת; סקר סיכונים; מבנה ארגוני מעודכן של הבנק; סבב ביקורות ביחידות השונות, וממצאים שהועלו בביקורות קודמות. לצורך התווית תכנית העבודה, קיימה הביקורת שיחות והתייעצויות עם מנהלים בכירים וגורמי ניהול אחרים ועם רואי החשבון המבקרים. באופן דומה נקבעה תכנית עבודת הביקורת בחברות הבנות של הבנק, אשר הביקורת הפנימית של הבנק נותנת שירותי ביקורת למרביתן.

במסגרת תכנית העבודה של הביקורת נבחנו גם תהליכי אישור עסקות מהותיות, והכל מתוך ראייה כוללת של מיקוד בסיכונים.

לאחר שתכנית העבודה של הביקורת גובשה על-ידי הביקורת הפנימית, היא הובאה לדיון ואישור בוועדת הביקורת, ובשים לב להמלצותיה התקיים דיון בדירקטוריון והתכנית אושרה על-ידי.

למבקר הפנימי הראשי שיקול דעת לסטות מתכנית העבודה, כמענה לצרכים משתנים ובלתי צפויים. בין היתר, במסגרת תכנית העבודה הוקצו משאבים גם לביקורת אירועים מיוחדים ולביקורות לא מתוכננות, לרבות ביקורות, לפי דרישה, של גורמים מוסמכים, כגון: הדירקטוריון, ועדת הביקורת, גורמי ניהול בבנק ורגולטורים. שינויים מהותיים מתכנית העבודה מובאים לדיון ואישור בוועדת הביקורת והדירקטוריון.

תכנית העבודה של הביקורת הפנימית מתייחסת גם לפעילות הבנק בחו"ל באמצעות סניפים ונציגויות, ולחברות הבנות של הבנק (בארץ ובחו"ל). לחברות הבנות בחו"ל מבקרים פנימיים מקומיים. בפוזיטוף מכהן מבקר פנימי מקומי במשרה מלאה. בפועלים שוויץ, לאור סטטוס הפעילות הנוכחי של החברה, פונקציית הביקורת היא בחלקיות משרה והחל מיום 30 בינואר 2022 מבוצעת באמצעות משאב מיקור חוץ מקומי ייעודי. בסניף ניו-יורק מבקר פנימי מקומי הכפוף למבקר הפנימי הראשי של הבנק.

הביקורת הפנימית בארץ מפקחת ומוודאת שהביקורת הפנימית נערכת ברמה מקצועית נאותה כנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 307 בנושא פונקציית ביקורת פנימית והוראת ניהול בנקאי תקין מס' 306 בנושא פיקוח על שלוחות חו"ל.

במהלך שנת 2022 המשיכה הביקורת בישראל ויחידת הביקורת המקומית בסניף ניו-יורק, ופעלה בהתאם לתכנית הביקורת המורחבת (EAP) שהוגשה בסוף חודש יולי 2020 לרשויות האמריקאיות, כמתחייב מהסדרי הבנק עם הרשויות האמריקאיות.

תכנית הביקורת המורחבת מתייחסת, בין היתר, לביקורת בתחומים: ציות, איסור הלבנת הון, ופעילות מול לקוחות אמריקאים.

ככלל, החברות הבנות בארץ מקבלות שירותי ביקורת פנימית מהביקורת הפנימית של הבנק.

* לפרטים נוספים על חברי ההנהלה וכן על נושאי משרה נוספים, ראה [תקנה 26](#) לדוח [וכן סעיף 6.6](#) להלן ובאתר מגנא של רשות ניירות-ערך: <http://www.magna.isa.gov.il>

היקף העסקה - תקני כוח האדם בביקורת הפנימית נקבעו על בסיס תכנית עבודה רב שנתית, מבוססת סקר סיכונים. צוות הביקורת הפנימית בבנק, בחברות הבנות ובשלוחות חו"ל מנה בממוצע כ-112 משרות בשנת 2022 וכ-7 משרות במיקור חוץ כלהלן:

טבלה 1-6: מספר משרות ממוצע בצוות הביקורת הפנימית

מספר משרות ממוצע בשנת 2022			
בבנק	בחברות הבנות סך-הכל	סך-הכל	
100	1	101	פעילות בישראל
8	3	11	פעילות בחו"ל
108	4	112	סך-הכל

בנוסף, הושקעו כ-7 משרות במיקור חוץ.

עריכת הביקורת - הביקורת הפנימית בבנק פועלת במסגרת החוקים, התקנות, הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, ובכלל זה הוראת ניהול בנקאי תקין (307) בנושא פונקציית ביקורת פנימית, תקנים מקצועיים, הנחיות מקצועיות של לשכת המבקרים הפנימיים, והנחיות ועדת הביקורת והדירקטוריון. הדירקטוריון וועדת הביקורת, אשר בחנו את תכנית העבודה של הביקורת הפנימית ואת ביצועה בפועל, סבורים, גם על בסיס הודעתו של המבקר הפנימי, כי הביקורת הפנימית של הבנק עומדת בדרישות שנקבעו בתקנים המקצועיים ובהוראות המפקח על הבנקים.

גישה למידע - לביקורת הפנימית נתונה גישה חופשית לכל המידע בבנק, ובכלל זה גישה מתמדת ובלתי אמצעית למערכות המידע של הבנק, לרבות לנתונים כספיים, ככל שהדבר נדרש לביצוע עבודתה. סמכות זו מעוגנת בצ'ארטר הביקורת ובהלים.

מדיניות זו מיושמת בפעילות הבנק בארץ, בחו"ל ובחברות הבנות, בהתאמה לדרישות הגולטריות מקומיות ככל שרלוונטיות.

דין וחשבון המבקר הפנימי - דוחות הביקורת הפנימית, לרבות דיווחים תקופתיים, מוגשים בכתב.

מדי חודש מוצגת בוועדת הביקורת של הדירקטוריון, לאחר שהוגשה ליו"ר ועדת הביקורת, רשימת כל דוחות הביקורת שפורסמו במהלך החודש הקודם. דוחות הביקורת מוגשים ליו"ר הדירקטוריון, ליו"ר ועדת הביקורת ולמנכ"ל הבנק. כל תקצירי הדוחות מופצים גם לחברי ועדת הביקורת. דוחות ביקורת מהותיים נדונים בישיבות הוועדה.

בשנת 2022 הוגשו לוועדת הביקורת של הדירקטוריון ונדונו בוועדה סיכומים חצי שנתיים ושנתיים, שסקרו את פעילות הביקורת הפנימית במהלך התקופה המדווחת. סיכום פעילות הביקורת לשנת 2021 הוגש לוועדת הביקורת ביום 21 במרץ 2022 ונדון בוועדה ביום 23 במרץ 2022, סיכום פעילות הביקורת במחצית הראשונה של שנת 2022 הוגש לוועדת הביקורת ביום 2 באוקטובר 2022 ונדון בוועדה ביום 19 באוקטובר 2022. סיכום פעילות הביקורת לשנת 2022 מתוכנן להיות נידון בוועדת הביקורת לקראת סוף רבעון ראשון של שנת 2023.

הערכת הדירקטוריון את פעילות המבקר הפנימי - לדעת הדירקטוריון וועדת הביקורת, ההיקף, האופי, רציפות הפעילות ותכנית העבודה של הביקורת הפנימית הינם סבירים בנסיבות העניין, ויש בהם כדי להגשים את מטרת הביקורת הפנימית בבנק.

תגמול - לפרטים אודות התגמול של ד"ר אמיר בכר (המכהן כאמור מחודש יוני 2022 כמבקר הפנימי הראשי), ראה [סעיף 6.5](#) לחלק זה להלן.

להלן פרטים על השכר, התגמול, שווי הטבות, תשלומי המעביד וההפרשות ששולמו או שנרשמה בגינם הפרשה למר זאב חיו שכהן כמבקר פנימי עד סוף חודש מאי 2022 (לרבות התגמול בגין כהונתו של מר חיו כממונה על החטיבה לשירותים בנקאיים החל מחודש יוני 2022):

משכורות בסך של 1,667 אלפי ש"ח, מענקים בסך של 761 אלפי ש"ח, הטבה בשל תשלום מבוסס מניות בסך של 362 אלפי ש"ח, שווי הטבות נוספות בסך של 103 אלפי ש"ח. תשלומי הפרשות המעביד בסך של (568) אלפי ש"ח, סך התגמול לפי תקנה 21 הסתכם בסך של 2,325 אלפי ש"ח. סך-הכל שכר והוצאות נלוות לפי חוק הגבלת התגמול הסתכם בסך של 2,948 אלפי ש"ח.

למר חיו החזקות בשיעור זניח (כ-0.01%) במניות הבנק (145,381 מניות) ובזכויות לקבלת מניות הבנק (כ-0.01%) שהתקבלו במסגרת תכנית תגמול הוני לבכירי הבנק ואשר אין בהן כדי להשפיע על טיב עבודתו.

שכרו ותנאי העסקתו של המבקר הפנימי מאושרים על-ידי ועדת התגמול והדירקטוריון בהמלצת ועדת הביקורת. תגמול המבקר הולם את משרתו, ומושתת על עקרונות מקובלים גם לתגמול חברי ההנהלה (המוגדרים כפונקציות בקרה). להערכת הדירקטוריון, תגמול המבקר הפנימי אין בו כדי לגרום להשפעה על הפעלת שיקול דעתו המקצועי.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

6.3. גילוי בדבר הליך אישור הדוחות הכספיים

דירקטוריון הבנק הינו האורגן המופקד על בקרת העל בבנק וכן על אישור הדוחות הכספיים שלו. ועדת הביקורת של הדירקטוריון הינה הוועדה אשר דנה ובחנת את טיטוט הדוחות הכספיים המוצגים בפניה וממליצה לדירקטוריון על אישור הדוחות הכספיים. ועדת הביקורת קיבלה דיווח וקיימה דיון על ליקויים וחולשות מהותיות בבקרה הפנימית על הדוחות הכספיים, אם וככל שממצאו, וכן קיבלה דיווח על כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, אם וככל שהיתה, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד בבקרה הפנימית של הבנק על דיווח כספי. ועדת הביקורת בחנה את הסוגיות המהותיות והאומדנים הקריטיים שיושמו בדוחות הכספיים; את סבירות הנתונים; את המדיניות החשבונאית שיושמה, את השינויים שחלו בה, אם חלו ואת הטיפול החשבונאי שיושם בעניינים מהותיים; כן בחנה הוועדה את יישום עיקרון הגילוי הנאות בדוחות הכספיים ובמידע הנלווה, באמצעות הצגה מפורטת של הנושאים על-ידי נושאי משרה ואחרים בבנק, לרבות: המנכ"ל והחשבונאי הראשי של הבנק ובחנה את אפקטיביות הבקרה הפנימית על דיווח כספי.

במסגרת הדיון בדוחות הכספיים ועדת הביקורת דנה, בין היתר, בחובות הבעייתיים של הבנק, בחנה את שווי החזקות הבנק בניירות-ערך, דנה בהפרשות לירידת-ערך של ניירות-ערך ובהוצאות בגין הפסדי אשראי של הבנק. כן דנה ועדת הביקורת ובחנה את חשיפות הבנק לסיכונים ואת דרך השתקפותם והשפעתם על הדוחות הכספיים.

לישיבות ועדת הביקורת בהן נדונו הדוחות הכספיים (אליהן הוזמנו גם יתר חברי הדירקטוריון), כמו גם לישיבות הדירקטוריון, בהן נדונים ומאושרים הדוחות הכספיים, מוזמנים רואי החשבון המבקרים של הבנק זיו האפט, רואי חשבון וסומך חייקין, רואי חשבון והם נוכחים בכל הישיבות האלה. המבקר הפנימי של הבנק מוזמן לדיוני ועדת הביקורת והדירקטוריון בנושא אישור הדוחות הכספיים.

לפרטים נוספים אודות הליך אישור הדוחות הכספיים, ראה [שאלון ממשל תאגידי, סעיפים 25, 26, 27](#).

6.4. שכר רואי החשבון המבקרים⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾

טבלה 2-6: שכר רואי החשבון המבקרים

הבנק		המאוחד		
2021	2022	2021	2022	
באלפי ש"ח				
עבור פעולות הביקורת⁽⁴⁾				
12,677	13,147	18,350	18,152	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותים הקשורים לביקורת⁽⁵⁾				
6,068	6,301	7,177	7,328	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותי מס⁽⁶⁾				
2,699	3,112	2,832	3,276	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותים אחרים⁽⁷⁾				
1,487	1,633	7,005	2,461	רואי החשבון המבקרים המשותפים
22,931	24,193	35,364	31,217	סך-הכל שכר של רואי חשבון מבקרים

- (1) דיווח של הדירקטוריון לאסיפה הכללית השנתית על שכר רואי החשבון המבקרים בעבור פעולות הביקורת.
- (2) שכר רואי החשבון המבקרים כולל תשלומים לשותפויות ולתאגידים בשליטתם, וכן כולל תשלומים על-פי חוק מע"מ.
- (3) כולל שכר ששולם ושכר שנצבר.
- (4) ביקורת דוחות כספיים שנתיים, סקירת דוחות ביניים, לרבות ביקורת בקרה פנימית על דיווח כספי (SOX 404) וסקירה של סניפי הבנק בחו"ל.
- (5) Audit Related Fees כולל בעיקר: ייעוץ בקשר ליישום רגולציה חדשה, בדיקות מיוחדות, תשקיפים ואישורים מיוחדים.
- (6) כולל בעיקר: דוחות התאמה למס, דיוני שומות ויעוץ מס בישראל ובחו"ל.
- (7) כולל בעיקר: סיוע בהכנת דוח אחריות חברתית ויעוץ בנושא איסור הלבנת הון.

ועדת הביקורת אימצה בשנת 2022 מדיניות בנוגע לקבלת שירותים שאינם שירותי ביקורת מרואי החשבון המבקרים במטרה לשמור על האובייקטיביות ואי התלות של רואי החשבון המבקרים. בין היתר כוללת המדיניות מעקב ופיקוח תקופתי של ועדת הביקורת על השרותים הנוספים המתקבלים.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

6.5. תגמולים לבעלי עניין ולנושאי משרה בכירה

בעקבות אישור חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי-התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016 ("חוק הגבלת התגמול"), גיבש הבנק מדיניות תגמול ותכנית תגמול לנושאי משרה ומנהלים בכירים, התואמות את הוראות חוק הגבלת התגמול. מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק לשנים 2021-2023 אושרה באסיפה הכללית בחודש אוקטובר 2020. לפרטים נוספים ראה [ביאורים 22 ו-23](#) לדוחות הכספיים. להלן פירוט השכר, הגמול, שווי ההטבות, תשלומי המעביד וההפרשות לגבי נושאי המשרה הבכירים בקבוצת הבנק (באלפי ש"ח).

טבלה 3-6: פירוט השכר, הגמול, שווי ההטבות, תשלומי המעביד וההפרשות לגבי נושאי המשרה הבכירים בקבוצת הבנק (באלפי ש"ח)

שנת 2022										
שם	תפקיד	שיעור החזקה בהון הבנק באחוזים	שכר ⁽¹⁾	מענקים	הטבה בשל תשלום מבוסס מניות	שווי הטבות נוספות ⁽²⁾	תשלומי והפרשות המעביד ⁽³⁾	סך-הכל תגמול לפי תקנה 21 ⁽⁴⁾	סך-הכל שווי והוצאות נלוות לפי חוק הגבלת התגמול ⁽⁵⁾⁽⁶⁾	הלוואות שניתנו בתנאים רגילים ⁽⁷⁾
ראובן קרופיק	יו"ר הדירקטוריון	-	2,955	-	-	-	-	2,955	2,955	229
דב קוטלר	המנהל הכללי	*0.0	2,531	244	109	13	394	3,291	2,955	65
בארי אלרם	מנכ"ל הפועלים שוויץ	-	2,097 ⁽⁸⁾	351	-	464 ⁽⁸⁾	282	3,194	- ⁽⁹⁾	264
יעל אלמוג	חבר הנהלה	*0.0	1,667	723	362	82	327	3,161	2,889	46
אמיר בכר	חבר הנהלה	*0.0	1,575	718	341	90	257	2,981	2,778	273
רם גב	חבר הנהלה	*0.0	1,471	686	325	68	317	2,867	2,633	19
דלית רביב	חבר הנהלה	*0.0	1,471	682	325	91	281	2,850	2,675	649

* שיעור החזקה נמוך 0.01 אחוז.

- (1) כולל גם תשלומים המסווגים כתגמול קבוע שאינו מזכה בהפרשות סוציאליות, כמפורט בביאור 22 בדוחות הכספיים.
- (2) כולל תשלום בגין הוצאות רכב, אש"ל וגילומים.
- (3) כולל הפרשות לפיצויי פיטורין, תגמולים, פנסיה, קרן השתלמות, חופשה, ביטוח לאומי ולמחלה, וכן הוצאות (הכנסות) לא חזויות בשל התאמות אקטואריות שנזקפו לקרן הון. מובהר כי, תשלומי והפרשות המעביד (ובהתאם סך עלות התגמול) אינם כוללים את עלות הריבית בגין התחייבויות אקטואריות (רכיב הריבית אשר מוצג על-פי תקני החשבונאות במסגרת סעיף הוצאות אחרות).
- (4) לא כולל מס שכר.
- (5) לא כולל הוצאה לא חזויה בשל התאמות אקטואריות שנזקפו לקרן הון, כמפורט להלן: דב קוטלר - התאמה שלילית בסך 57 אלפי ש"ח; יעל אלמוג - התאמה בסך 10 אלפי ש"ח; אמיר בכר - התאמה שלילית בסך 45 אלפי ש"ח; רם גב - התאמה בסך 14 אלפי ש"ח ודלית רביב - התאמה שלילית בסך 60 אלפי ש"ח. מובהר כי התאמות אלה נכללות בעמודות הפרשות המעביד ובסך התגמול לפי תקנה 21.
- (6) לא כולל הפקדות והפרשות לפיצויי פיטורין ותגמולים (לרבות אובדן כושר עבודה) על-פי דין, אשר לא נכללות בהגדרת "תגמול" לצורך חוק הגבלת התגמול ולא כולל הפרשות בגין זכויות עבר שנצברו לפני הכניסה לתוקף של חוק הגבלת התגמול.
- (7) כולל הלוואות, הלוואות לדירור וכן חיובים בגין כרטיסי אשראי.
- (8) כולל תשלום מס בישראל דרך גילום מס, ושמירת זכויות עובד (תשלום ביטוח לאומי חלק מעביד). גילום המס בישראל מהווה הטבה ברת מיסוי בשוויץ בגינה נדרש מר אלרם לשלם מס נוסף וביטוח לאומי בשוויץ. הבנק יישא בתשלום הנוסף לביטוח לאומי בשוויץ וכן בתשלום המס הנוסף בשוויץ, אם לא יוחזר למר אלרם על-ידי רשות המסים בישראל.
- (9) חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים לא חל על נושא משרה זה.

טבלה 3-6: פירוט השכר, הגמול, שווי ההטבות, תשלומי המעביד וההפרשות לגבי נושאי המשרה הבכירים בקבוצת הבנק (באלפי ש"ח) (המשך)

שנת 2021										
שם	תפקיד	שיעור החזקה בהון הבנק באחוזים	שכר ⁽¹⁾	מענקים	הטבה בשל תשלום מבוסס מניות	שווי הטבות נוספות ⁽²⁾	תשלומי והפרשות המעביד ⁽³⁾	סך-הכל תגמול לפי תקנה 21 ⁽⁴⁾	סך-הכל והוצאות נלוות לפי חוק הגבלת התגמול ⁽⁵⁾	הלוואות שניתנו בתנאים רגילים ⁽⁶⁾
ראובן קרופיק	יו"ר הדירקטוריון	-	2,436	-	-	3	-	2,439	2,439	49
דב קוטלר	המנהל הכללי	*0.0	2,432	340	104	12	430	3,318	2,944	52
אתי בן-זאב	חברת הנהלה	0.01	1,684	607	346	28	854	3,519	2,944	27
ידין ענתבי	חבר הנהלה	0.01	1,684	593	346	18	763	3,404	2,944	37
בארי אלרם	מנכ"ל הפועלים שוויץ	-	2,059 ⁽⁷⁾	313	-	409 ⁽⁷⁾	366	3,147	- ⁽⁸⁾	162
דלית רביב	חברת הנהלה	*0.0	1,249	607	262	89	862	3,069	2,322	807
צחי כהן	חבר הנהלה	0.02	1,609	597	346	87	317	2,956	2,702	258

* שיעור החזקה נמוך 0.01 אחוז.

- (1) כולל גם תשלומים המסווגים כתגמול קבוע שאינו מזכה בהפרשות סוציאליות, כמפורט בביאור 22 בדוחות הכספיים.
- (2) כולל תשלום בגין הוצאות רכב, אש"ל וגילומים.
- (3) כולל הפרשות לפיצוי פיטורין, לתגמולים, לפנסיה, לקרן השתלמות, לחופשה, לביטוח לאומי ולמחלה, וכן הוצאות (הכנסות) לא חזויות בשל חישובים אקטואריים מעודכנים, בגין התחייבות הבנק לזכויות שנצברו בעבר, לפני כניסתו לתוקף של חוק הגבלת התגמול.
- (4) לא כולל מס שכר.
- (5) לא כולל הפקדות והפרשות לפיצוי פיטורין ותגמולים (לרבות אובדן כושר עבודה) על-פי דין, אשר לא נכללות בהגדרת "תגמול" לצורך חוק הגבלת התגמול ולא כולל הפרשות בגין זכויות עבר שנצברו לפני הכניסה לתוקף של חוק הגבלת התגמול.
- (6) כולל הלוואות, הלוואות לדירור וכן חיובים בגין כרטיסי אשראי.
- (7) כולל תשלום מס בישראל דרך גילום מס, ושמירת זכויות עובד (תשלום ביטוח לאומי חלק מעביד). גילום המס בישראל מהווה הטבה ברת מיסוי בשוויץ בגינה נדרש מר אלרם לשלם מס נוסף וביטוח לאומי בשוויץ. הבנק יישא בתשלום הנוסף לביטוח לאומי בשוויץ וכן בתשלום המס הנוסף בשוויץ, אם לא יוחזר למר אלרם על-ידי רשות המסים בישראל.
- (8) חוק הגבלת התגמול לא חל על נושא משרה זה.

הערות כלליות

היקף המשרה של מקבלי התגמול הינו 100%.

כל עובדי הבנק, ובכלל זה נושאי משרה בבנק (למעט הדירקטורים והיו"ר), נהנים מהטבות שונות בניהול חשבונות הבנק שלהם. הטבות אלה מתייחסות בעיקרן לפטור מדמי ניהול קבועים, דמי רישום פעולות בחשבון, תדפיסי מידע, פנקסי שיקים, אחזקת ניירות-ערך, משיכת מזומנים, העברת כספים לחשבונות אחרים ודמי חבר של כרטיסי אשראי. כמו-כן קיימות הטבות בשיעור העמלות בגין קניה ומכירה של ניירות-ערך ומטבע-חוץ, הוצאות קבע לביצוע תשלומים בחשבון ושכירת כספות. בנוסף, ככל יתר עובדי הבנק, גם נושאי המשרה (למעט הדירקטורים והיו"ר) נהנים מהטבה בריבית על יתרות זכות וחובה בחשבונות עו"ש. מכלול ההטבות שניתנו לנושאי המשרה מסתכם בסכומים זניחים, אשר אינם עולים על סך של 50 אלפי ש"ח בשנה לכל נושא משרה.

לפרטים נוספים בדבר רכיבי התגמול הרוחביים (ובכלל זה תגמול מבוסס מניות) להם זכאים כלל חברי הנהלה של הבנק לרבות תנאי הפרישה, מענקים וכיו"ב ולעניין תוכנית התגמול והשפעות חוק הגבלת התגמול, ראה [ביאורים 22 ו-23](#) בדוחות הכספיים.

למידע נוסף בהתאם לדרישות הגילוי המפורטות בנדבך 3 של באזל ראה גילוי המפורסם באתר האינטרנט של הבנק ובמגזר. המענקים בגין שנת 2022 שאושרו על-ידי ועדת התגמול והדירקטוריון של הבנק נקבעו בהתאם לתוכנית התגמול 2021. רכיב ביצועי הבנק נקבע לפי התשואה להון שהושגה והיתה מעל לתשואה להון המקסימאלית שנקבעה על-ידי הדירקטוריון לפי מדיניות התגמול בתחילת השנה (10.5%). לדיוני הדירקטוריון בנושא המענקים לנושאי המשרה קדמו דיונים מקדימים בנושא על-ידי ועדת התגמול. בדיונים שנערכו כאמור נבחנו לגבי כל נושא משרה בנפרד (ובפרט לגבי בעלי תפקידי פיקוח ובקרה) הקריטריונים הספציפיים שנקבעו מראש בהתאם לתפקידו, עמידתו בקריטריונים כאמור והתאמת התגמול לנושא המשרה להוצאות מדיניות התגמול ועמידה בהוצאות חוק הגבלת שכר בכירים.

תנאי הכהונה וההעסקה של נושאי המשרה המכהנים בבנק, הם בהתאם להסכמי ההעסקה עימם שאושרו על-ידי האורגנים בבנק, כדון, בהתאם למדיניות התגמול ולתוכנית התגמול של הבנק שהיו בתוקף בשנים 2021 ו-2022 ובהתאם להוצאות חוק הגבלת התגמול, לתיקון 20 ולהוראה בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי. לפרטים נוספים, ראה [ביאורים 22 ו-23](#) בדוחות הכספיים.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

מר ראובן קרופיק

מר ראובן קרופיק נבחר לכהן כיו"ר דירקטוריון הבנק ("היו"ר") ביום 28 ביוני 2020 והמינוי אושר על-ידי המפקח על הבנקים ביום 28 ליולי. בחודש אפריל 2022 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון להוראות ניהול בנקאי תקין 301 ו-301A בנוגע לתפקידי יו"ר הדירקטוריון ותנאי הכהונה של יושבי ראש הדירקטוריון בבנקים ללא גרעין שליטה. תנאי כהונה מעודכנים ליו"ר הדירקטוריון התואמים את הוראות הפיקוח המעודכנות אושרו על-ידי האסיפה הכללית ביום 11 באוגוסט 2022. תנאי הכהונה העדכניים הינם בתוקף החל מתחילת שנת 2022 וכל עוד מר קרופיק מכהן בתפקידו כיו"ר (תקופת כהונתו כדירקטור תסתיים בחודש פברואר 2025).

לפרטים נוספים בדבר תנאי הכהונה של היו"ר, ראה [ביאור 2.ג.22](#) לדוחות הכספיים וכן [סעיף "עניינים אחרים"](#) בחלק זה.

מר דב קוטלר

ביום 1 באוקטובר 2019 החל מר דב קוטלר לכהן בתפקיד מנכ"ל הבנק. לעניין תנאי התגמול והעסקתו של מר קוטלר מתחילת כהונתו ועד לתום שנת 2020, ראה דוח זימון אסיפה כללית מיום 20 בנובמבר 2019, אסמכתא: 01-112810-2019. ביום 22 באוקטובר 2020 אישרה האסיפה הכללית עדכון לתנאי התגמול של המנכ"ל החל מינואר 2021 ועד ליום 31 בדצמבר 2023. לפרטים נוספים, ראה [ביאור 3.ג.22](#) לדוחות הכספיים.

מר בארי אלרם

מר בארי אלרם מכהן כמנכ"ל הפועלים שוויץ החל מיום 1 באוקטובר 2018.

גב' יעל אלמוג

גב' יעל אלמוג מכהנת כמשנה למנכ"ל בתפקיד יועצת משפטית הראשית של הבנק החל מיום 1 במרץ 2018. הסכם ההעסקה הנוכחי מסתיים ביום 30 ליולי 2025.

מר אמיר בכר

מר אמיר בכר מכהן כמשנה למנכ"ל בבנק החל מיוני 2018, החל ממרץ 2022 הינו המבקר הפנימי הראשי של הבנק. הסכם העסקתו הנוכחי מסתיים ביום 31 במרץ 2025.

מר רם גב

מר רם גב מכהן כמשנה למנכ"ל הבנק החל מינואר 2020 בתפקיד ממונה על חטיבה הפיננסית, הסכם העסקתו הנוכחי מסתיים ביום 31 לדצמבר 2025.

גב' דלית רביב

גב' דלית רביב מכהנת כמשנה למנכ"ל הממונה על חטיבה קמעונאית החל מיום 1 בדצמבר 2019. הסכם ההעסקה הנוכחי מסתיים ביום 31 לדצמבר 2025.

גב' אתי בן זאב

גב' אתי בן זאב מכהנת כמשנה למנכ"ל הממונה על חטיבת טכנולוגיה ומחשוב החל מפברואר 2016. הסכם העסקתה הנוכחי מסתיים ביום 31 למרץ 2024.

מר ידין ענתבי

מר ידין ענתבי מכהן כמשנה למנכ"ל בבנק החל מאוגוסט 2013, החל מיוני 2018 הינו הממונה על חטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בינלאומית. הסכם העסקתו הנוכחי מסתיים ביום 30 ביוני 2024.

מר צחי כהן

מר צחי כהן כיהן כמשנה למנכ"ל ממונה על חטיבה עסקית החל מיום 1 במרץ 2018 ועד יום 19 ביולי 2022. העסקתו הסתיימה בחודש ינואר 2023.

6.6. עניינים אחרים

בחודשים מרץ ואפריל 2022 אימץ דירקטוריון הבנק לפי הוראות תקנות החברות (כללים בדבר גמול והוצאות לדירקטור חיצוני) (הוראת שעה), תשפ"ב-2022 אמות מידה לענין גמול השתתפות בישיבות הדירקטוריון וועדותיו לפיהן תסוג השתתפות של דירקטור תוך שימוש באמצעי תקשורת בשל הגבלות הנובעות מנגיף הקורונה כהשתתפות בישיבה רגילה, ובהמשך סיווג הדירקטוריון את השתתפויות הדירקטורים באמצעי תקשורת ביחס לישיבות החל מחודש מרץ 2020 ועד תחילת חודש יוני 2022 (עת פגה הוראת השעה) בהתאם לאמות המידה שנקבעו. בהמשך לכך שילם הבנק במהלך המחצית הראשונה של שנת 2022 השלמת גמול לדירקטורים (לרבות לדירקטורים שכינה בעבר בתקופה האמורה) בסך כולל של כ-1.9 מיליון ש"ח (בתוספת מע"מ).

בחודש מאי 2022 אישר דירקטוריון הבנק מדיניות לגיוון הרכב הדירקטוריון לפיה, במסגרת מכלול השיקולים לגבי הרכב הדירקטוריון וכשירותו הקולקטיבית, הדירקטוריון ישאף לכך שהרכבו יכלול שיעור של 40% או יותר מאוכלוסיות המיוצגות בחסר בתפקידים עסקיים בכירים (כגון: נשים, מיעוטים אתניים, חרדים, וכד') ובכל מקרה יפעל, כפוף להוראות הדין החלות על תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, במטרה לשמור על שיעור גיוון מגדרי של לפחות 30%. בעת גיבוש בקשת צרכים לוועדה למינוי דירקטורים לפני אסיפה כללית שעל סדר יומה מינוי דירקטורים, יבחן הדירקטוריון את שיעור הגיוון הקיים בו ויכלול בבקשת הצרכים בקשה מהוועדה למינוי דירקטורים להציע במידת האפשר מועמדים באופן שיאפשר מימוש המדיניות האמורה. מובהר כי גם אם מכל סיבה שהיא שיעור הגיוון המגדרי בדירקטוריון הבנק לא יעמוד ברף הנזכר לעיל, לא יהיה בכך כדי לגרוע בכשירותו או תוקף החלטותיו של הדירקטוריון. החל מחודש ספטמבר 2022 ולמועד הדוח מכהנות בדירקטוריון הבנק 4 נשים (מתוך 10 דירקטורים) ומשכך הושג היעד שנקבע במדיניות הגיוון האמורה.

ביום 13 באפריל 2022 אישר דירקטוריון בהמלצת מנכ"ל הבנק שגב' מירב בן שושן כהן, שכינה בשש השנים האחרונות כמנהלת אגף ניהול נכסים והתייבויים בחטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בינלאומית, תצטרף להנהלת הבנק ותמונה למנהלת הסיכונים הראשית וממונה על חטיבת ניהול הסיכונים. גב' בן שושן כהן החליפה בתפקיד את ד"ר אמיר בכר. ביום 12 במאי 2022 הודיע המפקח על הבנקים לבנק, כי אינו מתנגד למינויה של הגב' בן שושן כהן לתפקיד. המינוי האמור, כמו גם מינויו של ד"ר אמיר בכר לתפקיד המבקר הפנימי הראשי ומינויו של מר זאב חיו לממונה על החטיבה לשירותים בנקאיים נכנסו לתוקף ביום 1 ביוני 2022.

מר אסף אזולאי שכינה כסמנכ"ל השיווק של הבנק סיים את תפקידו ביום 15 במאי 2022 ופרש מהבנק. את מר אזולאי החליף בתפקיד מר יגאל ברקת שהצטרף לבנק.

ביום 26 ביוני 2022 אישר דירקטוריון בהמלצת מנכ"ל הבנק את השינויים הארגוניים והמינויים המפורטים להלן: היחידות השונות של חטיבת החדשנות ואסטרטגיה פוצלו בין חטיבות הבנק. חטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בינלאומית, שבראשה עומד המשנה למנכ"ל ידיו ענתבי, מרכזת את זרוע ההשקעות והפיתוח העסקי האסטרטגי של הבנק ובנוסף לפועלים אקוויטי (זרוע ההשקעות הריאליות של הבנק) קיבלה לאחריותה גם את יחידות הפיתוח העסקי התאגידי ו-bit. יחידות האסטרטגיה, דאטה ואנליטיקה הועברו מחטיבה החדשנות והאסטרטגיה לאחריות החטיבה הפיננסית בראשה עומד המשנה למנכ"ל רם גב.

חשבות הבנק הופרדה מהחטיבה הפיננסית והחשבוני הראשי, גיא כליף הוכפף ישירות למנכ"ל הבנק.

גולן שרמן, שכינה כממונה על חטיבת החדשנות ואסטרטגיה, יצא בחודש יולי 2022 לתקופת חל"ת.

בנוסף, מר צחי כהן, שכינה כממונה על החטיבה העסקית, הודיע על כוונתו לפרוש מהבנק לאחר כ-28 שנות עבודה, מהן עשר שנים כחבר הנהלת הבנק והוא סיים את תפקידו ביום 19 ביולי 2022. בהמלצת המנכ"ל אישר דירקטוריון את מינויו של איתמר פורמן לתפקיד הממונה על החטיבה העסקית, והמינוי נכנס לתוקף ביום 20 ביולי 2022 לאחר שהתקבלה הודעת המפקח על הבנקים כי אינו מתנגד למינוי.

ביום 4 בספטמבר 2022 מונתה גב' רבקה הדסה גוגיג כמובילת מנהלת השינוי (CTRO - Chief Transformation Officer) בכפיפות למנכ"ל הבנק. בחודש יוני 2022 אישרו ועדת התגמול (בהתאם לתקנה 1ב1 לתקנות החברות (הקלות בעסקות עם בעלי עניין), תש"ס-2000 ("תקנות ההקלות")) והדירקטוריון חידוש רכישת פוליסת כיסוי ביטוחי לאחריות הדירקטורים ונושאי משרה בקבוצת הבנק וחבויים כספיות שתוטלנה עליהם בשל תפקודם כנושאי משרה וכן כולל גם כיסוי לחברה בגין סכומים בהם שיפתה את נושאי המשרה ובגין תביעות ניירות-ערך. הכיסוי הביטוחי הינו בגבולות אחריות של 183 מיליון דולר וכן כיסוי נוסף לדירקטורים ונושאי המשרה (side A) בגבולות אחריות של 72 מיליון דולר (סך-הכל כיסוי של 255 מיליון דולר), וזאת החל מיום 1 ביולי 2022, לתקופה של שנים עשר חודשים. סך הפרמיה בגין הכיסוי הביטוחי כאמור עומדת על כ-7.4 מיליון דולר.

באסיפה הכללית השנתית שכונסה ביום 11 באוגוסט 2022 נדונו והתקבלו ההחלטות הבאות: (1) נערך דיון בדוחות הכספיים ובדוח הדירקטוריון וההנהלה של הבנק לשנת 2021; (2) אושר מינויים מחדש של סומך-חייקין (KPMG), רואי חשבון, וזיו האפט (BDO), רואי חשבון לרואי החשבון המבקרים של הבנק במשותף, עד לתום האסיפה הכללית השנתית הבאה של הבנק. המינוי מחדש אושר בהמלצת ועדת הביקורת של דירקטוריון הבנק ודירקטוריון הבנק. לצורך גיבוש המלצתה קיימה ועדת הביקורת תהליך לבחינת אפשרות ההחלפה של רואי החשבון המבקר של הבנק שכלל בין היתר בחינת מועמדותן של ארבע פירמות רואי חשבון מבין המשרדים הגדולים בישראל. לפרטים נוספים בדבר תהליך הבחינה והמלצות ועדת הביקורת ודירקטוריון הבנק, ראה דוח לזימון האסיפה שפרסם הבנק ביום 3 ביולי 2022 (מס' אסמכתא: 083005-01-2022); (3) אושרו תנאי כהונה מעודכנים ליו"ר הדירקטוריון, מר ראובן קרופיקי. זאת, בין היתר בעקבות עדכון להוראות ניהול בנקאי תקין 301 ו-301A שפורסם בחודש אפריל 2022 בנוגע לתפקידי יו"ר הדירקטוריון ותנאי הכהונה של יושבי ראש הדירקטוריון בבנקים ללא גרעין שליטה; (4) אושר מינויו של דוד אבנר כדירקטור חיצוני לפי חוק החברות (העומד גם בתנאי הכשירות לדירקטור חיצוני לפי הוראה 301 של המפקח על הבנקים ("הוראה 301")), לתקופת כהונה נוספת של שלוש שנים; (5) אושר מינויו של נעם הנגבי כדירקטור חיצוני לפי הוראה 301, לתקופת כהונה נוספת של שלוש שנים; (6) אושר מינויים של ד"ר דוד צביליחובסקי (לתקופת כהונה נוספת) ושל אודליה לבנון - כדירקטורים במעמד "אחר", היינו שאינם דירקטורים חיצוניים לפי חוק החברות או לפי הוראה 301, לתקופה של שלוש שנים. כל המועמדים לכהונת דירקטורים הוצעו לאסיפה הכללית על-ידי הוועדה למינוי דירקטורים בתאגידים בנקאיים. במהלך חודש ספטמבר 2022 התקבלו הודעות המפקח על הבנקים כי אינו מתנגד למינויים האמורים לכהונת דירקטורים והמינויים נכנסו לתוקף.

בחודש מאי 2022 אישר דירקטוריון הבנק את דוח הסביבה, חברה וממשל (ESG) של הבנק לשנת 2021. הדוח מתפרסם זו השנה ה-15 ברציפות ונכתב על-פי תקן GRI ברמת השקיפות המקיפה (Comprehensive Option) והשנה לראשונה גם על-פי תקן SASB. בהמשך להנפקה הפרטית למשקיעים בינלאומיים מוסדיים מחודש אוקטובר 2021, פרסם הבנק בחודש ספטמבר 2022 את דוח "אגרות-החוב הירוק" בנוגע למימון או מימון מחדש של פרויקטים ירוקים זכאים ("Eligible Green Projects") כפי שהוגדרו במסמכי ההנפקה וכן את האימפקט הסביבתי של פרויקטים אלו. הדוחות האמורים זמינים באתר האינטרנט של הבנק. בחודש פברואר 2023 הטיל המפקח על הבנקים על הבנק עיצום כספי בסך 850,000 ש"ח בהתאם לסמכותו לפי סעיף 14 ח(א) (1) לפקודת הבנקאות, 1941. העיצום הינו בגין הפרה של סעיף 25 להוראת ניהול בנקאי תקין 450 בנושא "הליכי גביית חובות", לפיו על תאגיד בנקאי קיימת חובת דיווח להוצאה לפועל בתוך שבעה ימים על תקבולים ששולמו על חשבון חובות שלא באמצעות הוצאה לפועל. הואיל והבנק נקט בפעולות לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם הופחת סכום העיצום בשיעור של 15% לסך האמור.

ביזור גרעין השליטה בבנק והפיכה לבנק ללא גרעין שליטה

עד חודש נובמבר 2018 החזיקה גב' שרי אריסון בהיתר שליטה בבנק, באמצעות אריסון החזקות (1998) בע"מ ("אריסון החזקות"). ביום 22 בנובמבר 2018 הוחלף היתר השליטה של גב' אריסון בהיתר להחזקת אמצעי שליטה שקיבלה מבנק ישראל ("היתר ההחזקה"), אשר מאפשר את ביזור השליטה בבנק והבנק הפך תאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה. לפי תנאי היתר ההחזקה נדרשת גב' אריסון, המחזיקה למועד פרסום הדוח כ-5.62% ממניות הבנק, למכור בתוך מספר שנים את החזקותיה בבנק העולות על 5% (לפי היתר המקורי - עד חודש נובמבר 2022, עם אפשרות הארכה של שנתיים נוספות באישור המפקח על הבנקים; ביום 10 ביוני 2021 הודיעה אריסון החזקות, שהמפקח על הבנקים האריך בשנה (עד ליום 20 בנובמבר 2023) את התקופה שבמסגרתה עליה למכור את אמצעי השליטה בבנק העולים על 5% כאמור). לפרטים נוספים אודות היתר ההחזקה, השינוי שחל בשנת 2018 במבנה השליטה בבנק והשלכותיו, ראה [הדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2018 סעיף 6.6 בפרק ממשל תאגידי](#).

6.7. אמות מידה בנוגע לעסקות בעלי עניין

להלן פירוט עיקרן של אמות המידה השונות שנקבעו על-ידי ועדת הביקורת בעבר ולאחרונה בחודש פברואר 2023 בקשר לאישור ודיווח עסקות בעלי עניין של הבנק בהתאם להוראות חוק החברות וחוק ניירות-ערך. למועד פרסום הדוח הבנק הינו תאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה, ואין בו בעל שליטה. בהתאם, אמות המידה משמשות את הבנק בעיקר לעניין סיווגן של עסקות עם נושאי משרה/שלושאי משרה יש בהן עניין אישי וכן לצרכי דיווח ביחס לעסקות בעלי עניין.

עסקות חריגות/שאינן חריגות

בהתאם להוראות חוק החברות, עסקה תיחשב כעסקה שאינה חריגה אם היא מקיימת את התנאים הבאים במצטבר: העסקה הינה במהלך העסקים הרגיל של החברה, היא נעשית בתנאי שוק והיא אינה מהותית לחברה. באמות המידה שנקבעו כאמור על-ידי ועדת הביקורת כלולות לעניין זה ההוראות העיקריות הבאות:

מהלך העסקים הרגיל של הבנק. עסקה תיחשב ככזו שנעשית במהלך העסקים הרגיל של הבנק אם ההתקשרות בה נעשית במסגרת שגרת עסקותיו של הבנק בפועל, והיא איננה עסקה חד פעמית או עסקה יוצאת דופן לפעילותו של הבנק. עסקות מהסוגים הבאים ייחשבו כעסקות במהלך העסקים הרגיל של הבנק, למעט אם קיימים שיקולים מיוחדים: עסקה בנקאית מכל סוג שהוא, לרבות מתן אשראי על סוגיו, ערבויות והתקשרויות הכרוכות בכך, הפקדה וקבלת פיקדונות, עסקות בניירות-ערך, יחידות השתתפות בקרנות נאמנות או בקרנות אחרות, ביצוע השקעות מכל סוג שהוא (ריאליות, בניירות-ערך סחירים ולא סחירים) וכד', ובלבד שהעסקה הינה מסוג העסקות שהבנק התקשר בהן בעבר במהלך עסקיו ושהינה דומה להן מבחינת מאפייניה (היינו לדוגמה ביחס למתן אשראי - מדובר באשראי בהיקף שהבנק נוהג לתיתו ללווים בעלי מאפיינים דומים); עסקה שהיא חלק מליבת עסקיו של הבנק, או שהיא קשורה בפעילות העסקית של הבנק או משרתת אותה, אף אם אינה בליבת העסקים (לדוגמה: עסקה לשכירת נכס שישמש כסניף של הבנק, עסקת ביטוח הקשורה לפעילות הבנק, התקשרות עם ספקי שירות חיצוניים לקידום הפעילות העסקית, פעילות להטמעת חזון הבנק וכד'), שהינה מסוג העסקות שהבנק נוהג להתקשר בהן או שביצע בעבר במסגרת פעילותו; עסקות לרכישת/מכירת נכס (לרבות נכס מניב או רכוש קבוע אחר), מוצר או שירות, שהינן מסוג העסקות שהבנק נוהג להתקשר בהן או שביצע בעבר במסגרת פעילותו; התקשרויות הנוגעות לכהונתו/או העסקת נושאי משרה ועובדים בחברה (לרבות ביטוח, פטור ושיפוי) שהינן מסוג ההתקשרויות הנהוגות והמקובלות בבנק או שהינן דומות מבחינת מאפייניהן להתקשרויות קודמות של הבנק;

תנאי שוק. עסקה תיחשב ככזו שנעשית בתנאי שוק אם המחיר ויתר תנאי העסקה העיקריים והמהותיים משקפים את המחיר והתנאים העיקריים של עסקה דומה לו הייתה מבוצעת בין החברה לבין צד שלישי לא קשור או בין צדדים לא קשורים אחרים. ניתן לבסס קיומם של תנאי שוק בעסקת בעל עניין אם קיים שוק לעסקות מסוגה של העסקה הנבחנת או אם קיימות ראיות חיצוניות לעסקה, מהם ניתן ללמוד על המחיר ועל שאר התנאים העיקריים המקובלים לעסקה מסוג זה, ובין היתר, ניתן לבסס קיומם של תנאי שוק באחת או יותר מהדרכים הבאות: תנאי העסקה דומים לתנאים של לפחות שתי עסקות דומות מבחינת מאפייניהן (כמו למשל: סוג הלקוח או הצד השני לעסקה ומאפייניו; היקף העסקה; ומאפיינים רלוונטיים אחרים לתנאי שוק כגון ביטחונות או היקף פעילות לקוח עם הבנק), שערך הבנק בתקופה קרובה למועד ההתקשרות בעסקה הנבחנת (לרבות ציטוטים/הצעות מחייבות שהוצעו על-ידי הבנק ללקוחותיו וכן הצעות מחייבות שהוצעו לבנק), ובלבד שנערכו (או צוטטו, לפי העניין) עם צד לא קשור לבנק ולא התקיים בהן עניין אישי לבעל שליטה/נושא משרה בבנק; תנאי העסקה דומים לתנאים של לפחות שתי עסקות בשוק הרלוונטי, הידועות לבנק, והדומות מבחינת מאפייניהן (כמו למשל: סוג הלקוח או הצד השני לעסקה ומאפייניו; היקף העסקה; ומאפיינים רלוונטיים אחרים לתנאי שוק כגון ביטחונות), שנערכו בתקופה קרובה למועד ההתקשרות בעסקה הנבחנת, ובלבד שנערכו בין צדדים לא קשורים; מחיר שנקבע בשוק מוסדר של מוכרים וקונים כגון מחירי ניירות-ערך סחירים או מחירי סחורות, ובלבד שמתקיימת באותו שוק לגבי הנכס או המוצר או השירות הרלוונטי סחירות מספקת; על בסיס תנאיהן של עסקות הדומות במהותן לעסקה הנבחנת, בהן התקשר או קיבל הצעה להתקשר (והיה מוכן להתקשר אף אם לא התקשר בפועל) הצד השני לעסקה עם צדדים בלתי קשורים, ובלבד שהצד השני אישר לחברה בכתב את האמור; אם תנאי העסקה בין החברה ובין הצד הקשור נקבעו עוד לפני שהיה צד קשור ובנסיבות העניין אין חשש להטיה בתנאי העסקה ולא ידוע על שינוי משמעותי בתנאי השוק, כפי שתקבע ועדת הביקורת;

מהותיות העסקה. בחינת מהותיותה של עסקת בעל עניין תיערך על-פי בחינה כמותית ובחינה איכותית. בהעדר שיקולים איכותיים מיוחדים העולים מכלל נסיבות העניין, עסקות בעלי עניין הבאות ייחשבו כעסקות שאינן מהותיות: כל עסקה שיש עמה מתן אשראי על-ידי הבנק, אם הגידול בחבות ("חבות" - כהגדרת מונח זה בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 312 של המפקח על הבנקים) של הלווה לאחר העסקה אינו עולה על 2% מההון הפיקוחי ("ההון הפיקוחי" - הון רובד 1 לאחר התאמות פיקוחיות וניכויים כמשמעותן בהוראת ניהול בנקאי תקין 202) בדוחות הכספיים האחרונים של הבנק ואשר לאחר ביצועה סך החבות של הלווה לא יעלה על 5% מההון הפיקוחי (ועדת הביקורת תדון בסיווגה של כל עסקה בסכום העולה על 0.5% מההון הפיקוחי). מספר עסקות המתבצעות ברצף עם אותו לווה והינן קשורות האחת בשניה תיחשבנה לעסקה אחת, באופן שלצורך סיווגן של העסקות האמורות ייבחן הסכום המצטבר של העסקות כאמור; עסקה של הפקדת כספים בפקדון מכל סוג שהוא אם בעקבותיה סך הפיקודנות של המפקיד לא יעלה על 2% מסך פיקודנות הציבור, כמדווח במאזן המאוחד של הבנק האחרון שפורסם לציבור קודם ההפקדה; עסקה של הפקדה ו/או רכישה ו/או מכירה של ניירות-ערך, יחידות השתתפות בקרנות נאמנות ו/או קרנות אחרות, וכל השקעה אחרת אשר מוחזקת על-ידי הבנק כנכס של הלקוח (ולא כהתחייבות מאזנית), כאשר סכומה של עסקה כאמור אינו עולה על 0.5% מסך-כל יתרת הנכסים הכספיים החוץ-מאזניים של הלקוחות בקבוצת הבנק, כמדווח במאזן המאוחד של הבנק האחרון שפורסם לציבור במועד ביצוע העסקה; כל עסקה אחרת של הבנק, שאינה נזכרת לעיל, אם סכום העסקה אינו עולה על 300 מיליון ש"ח. מהותיותן של עסקות המבוצעות באופן תדיר, קבוע וחוזר לאורך תקופה תיבחן על-פי היקף העסקות השנתיות. בעסקות רב שנתיות יחושב היקף העסקה לצרכי בחינת המהותיות על בסיס שנתי. בחינה של שיקולים איכותיים עשויה להשפיע על סיווגה של עסקה כמהותית/לא מהותית. כך למשל, עסקה שמאפייניה הכמותיים עולים במעט על אלה שצויינו לעיל, עשויה להיחשב כלא מהותית, אם מהבחינה האיכותית ובמכלול נסיבות העניין סביר לקבוע כי היא לא עשויה להשפיע באופן מהותי על הבנק.

עסקות זניחות

עסקת בעל עניין תיחשב כעסקה זניחה, לעניין הליכי אישור ודיווח, אם מתקיימים לגביה התנאים הבאים במצטבר: העסקה אינה חריגה (בין אם סווגה ככזו על-פי אמות המידה ובין על-ידי ועדת הביקורת); העסקה הינה מסוג העסקות שהבנק מתקשר בהן במהלך עסקיו הרגיל, ובכלל זה גם עסקות בנקאיות מכל סוג שהוא ועסקות בקשר עם מוצרים ושירותים פיננסיים, רכישת מוצרים ושירותים, השכרת ושכירת שטחים; העסקה תואמת את המגבלות על חביונות אנשים קשורים בהוראת ניהול בנקאי תקין 312; מתקיים בעסקה אחד התנאים הבאים: (א) היא עסקה בנקאית מסוג העסקות שהבנק מבצע עם הציבור בדרך כלל במהלך עסקיו הרגיל והיקפה אינו עולה על 0.1% מההון הפיקוחי בדוחות הכספיים האחרונים של הבנק; או - (ב) היא עסקה אחרת שהיקפה אינו עולה על 10 מיליון ש"ח, ובלבד שסך העסקות מסוגה לשנה הקלנדרית עם בעל העניין אינו עולה על 0.1% מההון הפיקוחי.

7. פרטים נוספים בנוגע לעסקי התאגיד הבנקאי ואופן ניהולם

קבוצת הבנק מספקת שירותים בנקאיים ופיננסיים במגוון מגזרי פעילות בישראל ומחוצה לה.

7.1 השליטה בבנק

הבנק הינו תאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה ואין בו בעל שליטה או בעל מניות המחזיק בהיתר שליטה. עד ליום 22 בנובמבר 2018 הייתה גב' שרי אריסון בעלת היתר השליטה בבנק באמצעות החזקותיה בבנק על-ידי אריסון החזקות (1998) בע"מ. לפרטים נוספים אודות החלפת היתר השליטה בהיתר החזקה, והמגבלות החלות על החזקותיה של גב' אריסון בבנק, ראה [סעיף 6.6](#) לעיל וכן [סעיף 6.6 לדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2018 בפרק ממשל תאגידי](#).

7.2 רכוש קבוע

טבלה 7-1: רכוש קבוע

ליום 31 בדצמבר			
2021	2022		
יתרה	יתרה	פחת שנצבר	עלות
במיליוני ש"ח			
1,659	1,568	2,605	4,173
505	474	2,387	2,861
1,391	1,480	4,742	6,222
3,555	3,522	9,734	13,256

בניינים ומקרקעין (לרבות התקנות ושיפורים במושכר) 4,173
 ציוד, לרבות מחשבים, ריהוט וכלי רכב 2,861
 תוכנות 6,222
 סך-הכל 13,256

המבנים בהם מתנהלים עסקי הבנק בישראל, הינם בבעלותו (במישרין או בבעלות חברות נכסים בבעלות מלאה), או בשכירות לתקופות שכירות שונות. מרבית הנכסים בהם מתנהלים עסקי הקבוצה בחו"ל הינם בשכירות. בבעלות קבוצת הבנק 125 נכסים בשטח כולל של 187 אלפי מ"ר, מתוכם 108 מבנים בשטח כולל של 80 אלפי מ"ר המשמשים כסניפים. 17 מבנים בשטח כולל של 107 אלפי מ"ר המשמשים כמשרדי הנהלה ושטחי עזה. בנוסף למבנים שבבעלותה, קבוצת הבנק שוכרת 104 מבנים בשטח של 83 אלפי מ"ר. בחודש יוני 2021 התקשר הבנק בהסכם לרכישת מבנה המטה המרכזי, לפרטים ראה [ביאור 25.ב.12](#) בדוחות הכספיים. לראיית הבנק, לריכוז יחידות הנהלה הראשית בבניין מטה מרכזי ערכים ותועלות במספר מישורים. בהתאם המעבר יאפשר התייעלות בהיקף שטחים בשימוש היחידות לעומת המצב היום וכפועל יוצא התייעלות בהיקף ההוצאות התפעוליות והלוגיסטיות השוטפות בקשר עם אותם השטחים. כמו-כן, ריכוז היחידות בבניין אחד יתרום תרומה משמעותית להגברת ממשקי העבודה והסינרגיה בין היחידות, כמו גם ערכים תרבותיים בהיבט זה. בנוסף, למיקומו של הבניין המטה העתידי בתל-אביב, ובמקביל היותו בסמיכות גבוהה לצירי תחבורה ולמערכות הסעת המונים קיימות ועתידיות במטרופולין תל-אביב, יתרונות עתידיים בראי כח האדם, רווחת העובד ויעילות תחבורתית. כמו-כן עתיד המעבר לאפשר, בכפוף לשיקולים נוספים, פינוי נכסים קיימים בשימוש ומימושם בבוא העת. בהתאם, הבנק בוחן חלופות להשבת נכסים, המשמשים כיום את יחידות הנהלה הראשית וצפויים כאמור להתפנות במסגרת המעבר למבנה המטה המרכזי שנרכש (בשטח של מעל 50 אלפי מ"ר). במסגרת זו, במהלך הרבעון השלישי 2022 אישרה הוועדה המקומית לתכנון ובניה להפקיד תכנית בתנאים לגבי מספר נכסי הנהלה ראשית ולאחר תאריך הדוח אושרה הפקדת התכנית ופרסום להתנגדויות. באשר לנתונים נוספים על בניינים וציוד, ראה [ביאור 16](#) בדוחות הכספיים.

תשתיות מחשוב

כללי

לבנק שני אתרי מחשוב מרכזיים, אתר "רותם" בעמק חפר, שהינו אתר הייצור הראשי של הבנק ואתר משני, GDC בתצורת הוסטינג הממוקם בהרצליה. מערכת הליבה של הבנק, מותקנת על מחשב Mainframe של IBM. באתר רותם פעילים שני מחשבי Mainframe בתצורת Active-Active. באתר המשני קיים מחשב Mainframe נוסף בתצורה מינימלית המשמש כ-DR (גיבוי להתאוששות מאסון). בעת הצורך, מחשב זה יגדל לעוצמה הנדרשת. לצד מערכת הליבה פועלות מערכות נוספות (מערכות מבוססות Windows, Linux ו-Unix ותשתית ענן פרטי להלן: "המערכות הפתוחות") לצרכים ייעודיים הפועלות על פלטפורמה המאפשרת חלוקה דינאמית וניצולת מיטבית של משאבים. מערכות אלה פועלות בתצורת High Availability בין אתר רותם ל-GDC. סניפי קבוצת הבנק, מנהלות אזור, מרכזי עסקים ויחידות הנהלה הראשית ממוחשבים ומחוברים באופן מקוון למרכזי המחשבים בחטיבת טכנולוגיה ומחשוב. לרשות הלקוחות 590 בנקטים חיצוניים, 126 בנקטים פנימיים, 106 מכונות להפקדת שקים חיצוניות, 189 מכונות להפקדת שקים פנימיות, 22 עדכנים ו-306 עמדות לשירות אישי (תורנים), 110 ממסרונים. הבנק עושה שימוש במתודולוגיות ובמערכות מתקדמות ליעול תהליכים בפיתוח ובייצור. הבנק בעיצומו של פרויקט נרחב לשדרוג מערכות הליבה של הבנק, על מנת להתאימן להתמודדות עם אתגרי העתיד.

גיבוי ואחסנת מידע

כאמור לעיל לבנק שני אתרי מחשוב מרכזיים (בשני אתרים גיאוגרפיים - עמק חפר והרצליה). כמו-כן, לבנק מאגרי נתונים בהם נשמרים עותקים של מסמכי נייר, מסמכי משכנתאות וכו', לשימוש יומי באחזור נתונים ולשמירת עותק היסטורי נגיש של נתונים אלו.

כל פעולה המתבצעת במחשבי הבנק מתעדכנת, בזמנית, באתר הראשי ובאתר המשני, כך שבמקרי אסון ותקלות פיזיות קיים גיבוי למערכות הקריטיות של הבנק, ופגיעה בחומרה באחד האתרים לא תגרום לאובדן מידע. מעבר לכך, הבנק מחזיק בעותק של הנתונים באתר נפרד (בפתח תקווה) בהתאם למדיניות בנק ישראל.

לכל אחד משני האתרים הפעילים בבנק (הראשי והמשני) יכולת נדרשת על מנת לאפשר פעילות מלאה של הבנק ללא תלות באתר השני. במקרה של מעבר בשעת חירום לאתר המשני, יש לבנק יכולת להגדיל מיידית את עוצמת מחשב הגיבוי (MF) עד לרמת עוצמת מחשב הייצור על-ידי הפעלת מנועים רדומים; כלומר, האתר המשני מאפשר עוצמת מחשב (MF) הנדרשת לכל הפעילות העסקית הרגילה של הבנק.

תקשורת

לבנק רשת תקשורת נתונים ודיבור מתקדמת, בעלת קצבי העברת נתונים גבוהים. רשת התקשורת הינה בשרידות גבוהה והיא כוללת גיבויים המאפשרים עבודה מול מרכזי המחשבים של הבנק. רשת התקשורת של הבנק מקשרת גם את סניפי הבנק ושלוחותיו בעולם, ומועברים באמצעות שירותי נתונים, דיבור וידאו (Video Conference).

חברות בנות ושלוחות חו"ל

מערך המחשוב והתפעול של חברות הבנות ושלוחות הבנק בישראל ובחו"ל, מתבסס על מערכות עצמאיות, למעט חברות בנות בישראל שמערכותיהן נמצאות על תשתית הבנק ומקבלות שירותי מחשוב מהבנק. בשני המקרים, האחריות הניהולית היא של ההנהלות והדירקטוריונים של אותן החברות והשלוחות או של חבר ההנהלה הממונה על הפעילות, לפי העניין.

ספקים

הבנק מתקשר מעת לעת עם ספקים מהארץ ומהעולם לצורך קבלת שירותים שונים הנדרשים לו בתחום מערכות המידע, לרבות הסכמי רכישת ציוד ותחזוקתו, הטמעת מערכות מידע ורכישת תוכנות. במסגרת זו, בין היתר, רוכש הבנק מ-IBM (מנציגתה בישראל - IBM Israel) רכיבי תשתית מיחשביים (ל-Mainframe) ומקבל ממנה שירותי תחזוקה לרכיבים אלה, עליהם מופעלות מערכות הליבה של הבנק. ביחס אליהם קיימת לבנק תלות. הבנק ביצע התקשרות עם ספקים למתן שירותי מיקור חוץ, בשלב זה בעיקר בתחום הפיתוח, המבדקים, שירותי התמיכה ותחזוקת אתרי מחישוב.

אבטחת מידע

הבנק רואה באבטחת מידע והגנת הסייבר נושאים בעלי חשיבות מרכזית, ומשקיע משאבים רבים, הן טכנולוגיים והן אנושיים, כדי לשמור על פרטיות הלקוח, סודיות המידע הבנקאי ונכסי הלקוחות והבנק, תוך שימוש בשיטות הגנת סייבר ומוצרי אבטחת מידע מהמתקדמים בעולם. אבטחת המידע של מערכות הבנק מתבצעת באמצעות הטמעת טכנולוגיות הגנה ובקורות סייבר בשכבות מרובות. הבקורות הינן במישורי כוח אדם, תשתיות ארגוניות, מדיניות, נהלים, היבטים עסקיים, טכנולוגיות ועוד.

לבנק מרכז אירועי אבטחת מידע (SOC) ייעודי המנהל בזמן אמת את ההתמודדות עם כל אירועי הסייבר וניסיונות ההונאה. המרכז, אשר מאושר על-ידי אנליסטים וחוקרים במתכונת 24/7, עושה שימוש בכלים אוטומטיים ותהליכי עבודה לזיהוי והתמודדות עם אירועי סייבר והונאות.

פרויקטים בתחום מערכות מידע בבנק מלווים מתחילת דרכם ולאורך שלבי הפיתוח והתחזוקה על-ידי צוות של אבטחת מידע המוודא תהליכי פיתוח מאובטח וקיום קפדני של הכללים, לרבות אבטחת פרטיות המידע ומידור הנגישות למידע.

הבנק מבצע באופן שוטף בדיקות אבטחת מידע של מערכותיו, גם באמצעות גורמים חיצוניים כנדרש על-פי הרגולציה. זאת לצד הערכה תקופתית לעמידת הבנק במדיניות הגנת הסייבר.

הגנת הסייבר בבנק מנוהלת כנדרש על-פי הוראות הרגולציה הרלוונטיות. כמו-כן, הבנק מוסמך בתקני אבטחת מידע - ISO27001 ISO27032.

פרויקטים עיקריים

תכנית המודרניזציה של מערכות הליבה - הבנק מבצע השקעות משמעותיות בטרנספורמציה הטכנולוגית ומתכוון להמשיך בכך בשנים הקרובות על מנת להתמודד עם אתגרי העתיד וזאת בשים לב למגמות הצרכניות, גולטוריות וטכנולוגיות. בהקשר זה, הבנק מיישם תכנית רחבה לשדרוג מערכות הליבה הבנקאיות המרכזיות. הפרויקט מתאפיין בהשקעה מאסיבית בטווח הקצר במערכות תשתיות שתשרתנה את הבנק לתקופות ארוכות והתועלת בגיבן תופק בהדרגה ולאורך תקופה ארוכה.

מעבר לענן ציבורי - כחלק מהמהלך שעושה הבנק לשיפור קצב היישום של פיתוח מוצרים חדשים והכנסת שינויים במערכות (Time to Market) הבנק פועל גם להעמדת תשתיות מתקדמות אשר יאפשרו לו עבודה אפקטיבית יותר בסביבת הענן הציבורי, ויפשטו תהליכים רבים, דוגמת שילוב רכיבים ושירותים חיצוניים אל תוך הבנק.

בנקאות פתוחה - השלמת תשתית תומכת והמשך חשיפת APIs של הבנק הן חלק מעמידה בדרישות רגולטוריות בתחום והן לצורך שיתופי פעולה עסקיים.

תשתיות DATA - בניית תשתית שתספק מענה לפרויקטים מבוססים נתוני לקוחות והצעות ערך, כולל מתודולוגיות לניהול וניתוח המידע ובנייה של מודלים חדשניים.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

משכנתאות - שדרוג מערכות המשכנתאות אשר יאפשרו תמיכה בצמיחה המואצת בפעילות, הגברת היעילות ומתן מענה מיטבי ללקוחות הבנק. **ליבת שוק ההון** - שדרוג מערכות תפעול ניירות-ערך על מנת לתמוך בצמיחת פעילות הלקוחות ויצירת מענה מהיר ליוזמות עסקיות וגידול בקסטודי. **בנקאות במכשירים ניידים** - המשך פיתוח והרחבת אפליקציות ייעודיות למכשירים ניידים שברשות לקוחות הבנק וכלל הלקוחות. האפליקציות מספקות יכולות עסקיות במגוון רחב של תחומים ומגזרי לקוחות ומשלבות ממשק וחווית משתמש חדשנית וייחודית, תוך דגש על הובלה עסקית טכנולוגית והתאמה ללקוח.

אתרי אינטרנט ומובייל - פיתוח אתרי אינטרנט ומובייל כדי לשמר ולבסס את המובילות העסקית טכנולוגית של הבנק תוך מימוש תפישות מתקדמות, הן בנראות והשירות ללקוח, הן באינטגרציה רב ערוצית, והן מהיבטי הארכיטקטורה.

היקף השקעה

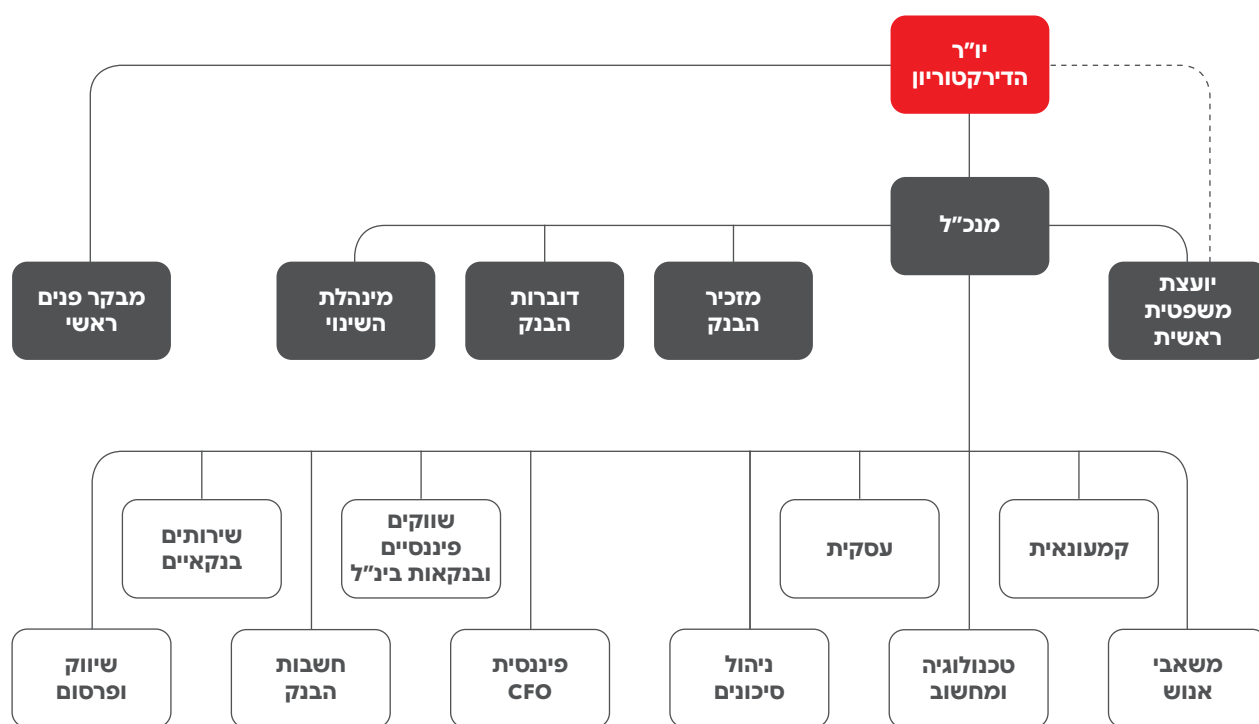
עלויות בגין מערך טכנולוגיית המידע נרשמות כנכסים בדוחות הכספיים רק בשלב הפיתוח של מערכת מחשוב. עלויות שניתנות להיוון כנכסים כוללות עלויות ישירות של חומרה, שירותים ושכר עבודה.

יתר העלויות, כגון עלויות טרום פרויקט, עלויות פיתוח תוכנות שאינן עולות על סף המהותיות, עלויות הטמעה והדרכה, עלויות תחזוקה שוטפת, עלויות מנהלה ועלויות אחרות שלא ניתן לייחס באופן ישיר לפיתוח תוכנה, מוכרות כהוצאה בדוח רווח והפסד עם היווצרותן.

לפרטים בדבר עלויות מערך טכנולוגיית המידע, ראה [סעיף 2.2.3](#) לדוח הדירקטוריון לעיל.

7.3. הון אנושי

תרשים 1-7: תרשים ארגוני של הבנק



אסטרטגיית משאבי אנוש

אסטרטגיית משאבי אנוש הינה רב שנתית ונגזרת מאסטרטגיית הבנק, הצרכים העסקיים ומגמות בענף הבנקאות ושוק העבודה. תכליתה להגדיל באופן שוטף את התשואה על ההון האנושי כך שהיחס בין סך-כל ההוצאה על ההון האנושי ותרומתו הישירה והעקיפה לצמיחה של הבנק ילך ויגדל. הגדלת התשואה על ההון האנושי מבוססת על מהלכים שיטתיים ומתמשכים למיקוד וצמצום ההוצאה לצד מהלכים מערכתיים ברמת הארגון וברמת הפרט להגדלת הפיריון. כל זאת בכדי להתאים את הבנק להתמודדות עם אתגרי התחרות בעולם הפיננסי שלא מפסיק להשתנות, יעדי הצמיחה העסקיים ולעולם העבודה העתידי.

חטיבת משאבי אנוש גיבשה תפיסה של שותפות עסקית הכורכת את החיבור בין מחבורות העובדים, התרבות הארגונית והתוצאות העסקיות של הבנק.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

בשנים האחרונות קידם הבנק, בהתאם לתפיסה זו תהליכי עבודה ולמידה מרחוק, תהליכי גיוס ומיון חדשניים, הרחיב את ההטמעה של תפיסת האג'יל (Agile) יישם מהלכים של למידה והפקת לקחים, וקידם מהלכים מובנים לחיזוק שיתופי פעולה בין חטיבות וכל זאת תוך כדי פיתוח והעצמת המנהיגות בדרגי הביניים ובדרג הבכיר לרבות ההנהלה. תהליך שינוי ארגוני תרבותי זה הינו רב שנתי ומתבצע, תחת הכותרת Change The bank - תכנית הכוללת מהלכי רוחב מערכתיים המתמקדים בשיפור כושר התחרות, בשיפור המחבורות, בהעצמה ובבניית תפיסה של בנק אחד. במקביל מתבצעת תכנית עומק מוסדרת ואינטגרטיבית לניהול השותפות העסקית של חטיבת משאבי אנוש עם כל אחת מחטיבות הבנק תחת הכותרת HR Business Partner שהינה תכנית התומכת ביעדי הצמיחה של הבנק ובשינויים הנדרשים כדי להבטיח את מימושם. הן מהלכי הרוחב המערכתיים והן יוזמות העומק התומכות ביעדי החטיבות הפכו לחלק מתכנית עסקית המגובה ביעדים ומדדי הצלחה ברורים.

טבלה 2-7: נתונים אודות מצבת כוח אדם בקבוצת הבנק במונחי משרות⁽¹⁾

2021		2022		
יתרה לסוף שנה	ממוצע שנתי	יתרה לסוף שנה	ממוצע שנתי	
הבנק				
8,100	8,240	7,938	8,119	בארץ
224	221	232	230	בחו"ל
8,324	8,461	8,170	8,349	סך-הכל בבנק
חברות בנות				
139	143	141	140	בארץ
72	90	72	73	בחו"ל
211	233	213	213	סך-הכל חברות בנות
8,535	8,694	8,383	8,562	סך-הכל בקבוצת הבנק

(1) מספר המשרות כולל גם תרגום למשרות של עלות שעות נוספות, בתוספת משרות כוח אדם חיצוני שאינם עובדי הבנק, אך מספקים שירותי עבודה, שנדרשה לויסות כוח האדם במסגרת הפעילות השוטפת ולהטמעת פרויקטים, בניכוי 777 משרות עובדים ששכרם הוון לרכוש קבוע בשנת 2022 (בשנת 2021 - 642 משרות).

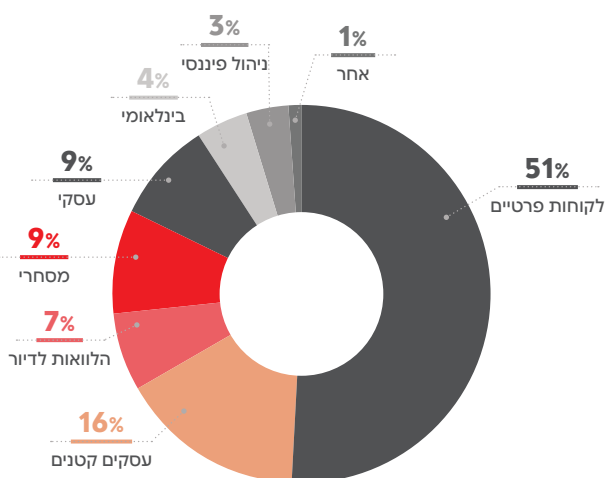
להלן פרטים בדבר השינויים העיקריים במצבת כוח האדם בקבוצת הבנק בסוף שנת 2022 בהשוואה לסוף שנת 2021: מספר המשרות ליום 31 בדצמבר 2022 בקבוצת הבנק ירד ב-152 משרות בהשוואה למספר המשרות בסוף שנת 2021. עיקר הקיטון נובע מיישום תכנית התייעלות של הבנק בישראל. מנגד, בוצע תגבור מערכים בתחומי פעילות מוטי צמיחה וגידול במשרות של עובדים בתחומי המחשוב והטכנולוגיה, לנוכח היקפי ההשקעות הגבוהים בתחום.

טבלה 3-7: התפלגות מספר המשרות הממוצעות בקבוצת הבנק על-פי מגזרי הפעילות לפי גישת ההנהלה⁽¹⁾

השינוי	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2021	2022	
(3.9%)	4,534	4,356	לקוחות פרטיים
(0.2%)	1,366	1,363	עסקים קטנים
6.3%	538	572	הלוואות לדיור
1.5%	746	757	מסחרי
4.0%	717	746	עסקי
(0.3%)	367	366	פעילות בינלאומית
(6.7%)	330	308	ניהול פיננסי
(2.1%)	96	94	התאמות
(1.5%)	8,694	8,562	סך-הכל

(1) כולל משרות של עובדי ההנהלה הראשית שעלות העסקתם הועמסה על המגזר.

תרשים 2-7: משרות ממוצעות לפי מגזרי פעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2022



מאפייני המשאב האנושי

מדיניות הבנק היא להעסיק, לקדם ולקבל החלטות בקשר לעובדים על בסיס שיקולים ענייניים ובהם כישורים והערכת ביצועים, ללא אפליה מחמת דת, גזע, מין, גיל, השקפה, נטייה מינית, מוגבלות, מקום מגורים וכיוצא באלה. הבנק מעודד גיוס של עובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה כחלק ממדיניות הגיוס שלו, מתוך הכרה ביתרונות הטמונים בהעסקה מגוונת בהיבטים של הכרות טובה יותר עם מגזרי לקוחות שונים ועידוד חדשנות ויצירתיות בסביבת עבודה פתוחה ומגוונת.

בשנת 2022 הוותק הממוצע של עובדי הבנק עמד על 17.2 שנים, לעומת 17.6 בשנת 2021. הגיל הממוצע של עובדי הבנק נותר ללא שינוי ועומד על 45.2 שנים בדומה לשנת 2021. בשנת 2022 כ-64.7% מכלל עובדי הבנק הן נשים, לעומת 65.9% בשנת 2021. בקרב אוכלוסיית הניהול בבנק (מדרג מנהלי מדור בהנהלה ראשית ומנהלי מחלקה בסניפים ומעלה) שיעור הנשים בשנת 2022 הוא 56.0% לעומת 55.4% בשנת 2021. מרבית עובדי הבנק (71.6% בשנת 2022) הינם אקדמאיים וקיימת מגמה של גידול מתמיד בשיעורם מתוך כלל עובדי הבנק.

התייעלות בבנק

הבנק מבצע תכניות התייעלות מעת לעת במסגרתן בהתקיים מפגש רצונות, פורשים עובדים לפנסיה מוקדמת בתנאים מועדפים וזאת לעובדים העומדים בתנאים שנקבעו בתכנית. הבנק מביא לידי ביטוי את העלויות הכרוכות בפרישת עובדים בהתאם לציפיות ההנהלה במסגרת ההנחות האקטואריות בקשר לפרישה מוקדמת.

מדיניות תגמול ותכנית תגמול

הבנק שואף להניע את עובדיו לפעול ליצירת ערך כלכלי ארוך טווח. לבנק ולמחזיקי העניין בו, באופן המחזק את הקשר בין התגמול לבין יצירת ערך למחזיקי העניין של הבנק, תוך שמירה על העסקה הוגנת, עידוד מצוינות ותרבות ביצועים.

תשלום השכר למנהלים ולעובדי הבנק נגזר מסולם דרגות המאפשר קידום ומבטא את הסמכות והאחריות ברמות השונות של ההיררכיה הארגונית. מענק שנתי (ככל שיוענק) יהיה מבוסס, בין היתר, על תשואה להון של הבנק, ועשוי להיקבע גם על-פי עמידה ביעדי ביצוע אישיים מדידים (ולא מדידים), כמותיים ואיכותיים וכן על תכניות יעדים ארוכי טווח, המותאמים לתכנית האסטרטגית הכוללת של הבנק ושל יחידות המשנה בו ולתכניות העבודה הנגזרות מהן.

לפרטים נוספים, ראה [ביאורים 22 ו-23](#) בדוחות הכספיים.

עלות ושכר למשרת עובד

טבלה 4-7: פירוט עלות למשרת עובד ושכר* למשרת עובד בבנק (באלפי ש"ח)

2021	2022	
429	447	עלות למשרת עובד - ללא מענקים
500	515	עלות למשרת עובד - כולל מענקים
264	277	שכר* למשרת עובד - ללא מענקים
322	332	שכר* למשרת עובד - כולל מענקים

* שכר - מחושב על-פי משכורות ברוטו, כפי שמשולמות לעובד.

חזון, ערכים ואתיקה

בסוף שנת 2021 הושקו חזון הבנק וחמשת הערכים הנלווים לו - OUR RED CODE. חזון הבנק "מחויבים לצמיחה באמצעות בנקאות משפיעה, מתחדשת והוגנת ללקוחותינו" מהווה את המצפן הארגוני והוא מייצג את שאיפותיו ומחויבותו של הבנק. כדי להבטיח את יכולתנו לממש את חזון הבנק ולשלב בין מרכיביו העסקיים, הארגוניים והתרבותיים, הוגדרו מחדש חמשת ערכי הליבה המתווים את הדרך שבה אנחנו פועלים, עושים עסקים ומיטיבים עם הכלכלה, החברה והסביבה. כל אחד מערכי הליבה מתורגם להתנהגויות עיקריות המאפשרות להוציא אותם אל הפועל, ויחד הם מבטאים תפיסה ארגונית שלמה, המחברת בין הצבת הלקוח במוקד העשייה, לבין היערכות מהירה וגמישה למתן מענה מיטבי תוך שותפות, העזה וחתירה לשיפור מתמיד.

הקוד האתי-התנהגותי של הבנק, "הדרך בה אנו פועלים: קוד ערכים ואתיקה" המהווה הצהרה של הזהות והייחודיות שלנו כעובדי הבנק. הקוד משקף את הבסיס הערכי של הבנק ומגדיר את הציפיות וההתנהגויות שכולנו מאמצים ושואפים לקיים בינינו לבין עצמנו וכלפי הלקוחות ומחזיקי העניין האחרים. הקוד נועד לשמש בידי העובדים והמנהלים, בכל היחידות ובכל הדרגים, כ"מצפן" להתנהגות ראויה בהתמודדותם עם דילמות אתיות במהלך שגרת העבודה. גיבוש מודל מנהיגות - תהליך זה בוצע במשותף עם עובדים ומנהלים ומטרתו להגדיר "מהי המנהיגות שאנו זקוקים לה כיום". חמשת מרכיבי מודל המנהיגות שגובש הם:

1. מנהיגות אותנטית ואמיצה
2. מנהיגות מכוונת ביצועים ומייצרת ערך
3. מנהיגות יוזמת ומובילה שינוי
4. מנהיגות מממשת פוטנציאל
5. מנהיגות מקדמת שותפויות

לכל רכיב במודל, מוגדר סט התנהגויות המצופה מהמנהיגות המובילה. המודל הוטמע במהלך שנת 2022 באמצעים מגוונים כגון: תהליכי הכשרת מנהלים (כלל ההכשרות פותחו מחדש על-פי מרכיבי מודל המנהיגות), בתהליכי גיוס וקידום מנהלים, בתהליך הערכת ביצועים ומשוב (המנהלים נמדדים על-פי מרכיבי מודל המנהיגות), בהרצאות ובסדנאות ייעודיות לנושא - זאת מתוך הבנה כי התרבות הארגונית בבנק נוצרת ומושפעת בעיקר מהתרבות הניהולית.

הכשרה ופיתוח מנהלים - המרכז למנהיגות ופיתוח ארגוני בחטיבת משאבי אנוש, מלווה את המנהלים והיחידות בכניסה לתפקיד ניהולי, בניהול תהליכי שינוי, בהטמעת תרבות ארגונית וערכים, בהתאם לחזון ולאסטרטגיית הבנק. המרכז מפתח יכולות ניהול, מנהיגות, חוסן ויכולת התמודדות עם שינוי, העצמה והתפתחות אישית לעובדים ומנהלים. בשנת 2022 השתתפו 643 מנהלים מכל הדרגים, בתכניות פיתוח ניהול ומנהיגות - המנהלים למדו סך-הכל 14,028 שעות בשנת 2022.

טיפוח, פיתוח וניהול ההון האנושי

הצלחת העובדים היא הצלחת הבנק ולקוחותיו. העובדים הם אלה שמלווים לקוחות ועסקים ומסייעים להם להתנהל נכון, לקבל החלטות פיננסיות טובות יותר, להתקדם ולהתפתח. מתוך כך, מחויב הבנק לטיפוח ולשגשוג ההון האנושי, בדרך של דיאלוג מתמיד, השקעת משאבים בהכשרה ומתן כלים המאפשרים לעובדים להתקדם ולהתפתח, כמו גם דאגה לבריאותם ולרווחתם. הבנק שואף להיות מעסיק מועדף ולספק לעובדיו משמעות והשפעה בעשייתם. הבנק מטמיע ככל שניתן תהליכי השתתפות והשפעה של עובדים ומנהלים, על תהליכי שינוי עתידיים ונושאים רחביים, זאת מתוך ההבנה העמוקה שכל שעובדים שותפים, משפיעים ומשמעותיים בתהליך, כך התהליך מיטבי יותר ונכון יותר לבנק.

כחלק מחזון הבנקאות המתחדשת ולצד היוזמות החדשניות של הבנק, הבנק מגייס לשרותיו בנקאים ויועצים עסקיים שמספקים ללקוחותינו הצעות ערך ושירותי ייעוץ וליווי פיננסי מותאמים אישית, וכן, אנשי טכנולוגיה, דיגיטל, חדשנות ואנליזה אשר לוקחים חלק בהובלת פרויקטים חדשניים ומשמעותיים עבור לקוחותינו. בנוסף, כחלק מהצמיחה בתחום הנדל"ן חוזק מערך יועצי המשכנתאות ביועצים מומחים אשר מתאימים עבור לקוחותינו מגוון רחב של שירותים ופתרונות.

מרכז הגיוס וייעוץ הקריירה בבנק, פועל מתוך תפיסה אשר שמה את הלקוחות והעובדים במרכז העשייה. בתקופה זאת, הושק קמפיין פנים ארגוני "חבר מביא חבר", בו עובדי הבנק המליצו על חבריהם לעבודה בבנק. בנוסף, נחנך אתר הקריירה החדשני של הבנק, המאפשר לציבור הרחב לבחון את ההזדמנויות שהבנק מציע בהיבטי תעסוקה ופיתוח קריירה. כמו-כן הבנק השתתף בירידי תעסוקה וירטואליים להצעת משרות לדורשי עבודה במגוון תחומים.

ההכרה בחשיבות חוויית העובד, כערך מוביל כבר בשלב הגיוס והמיון לבנק, מובילה את הבנק לפעול כל העת לשיפור והתאמת התהליכים והכלים בהלימה לשינויים בשוק העבודה. תהליכי הגיוס ומיון העובדים הותאמו לתקופה ונערכו בפלטפורמה דיגיטלית מרחוק.

הבנק מוביל תרבות ארגונית המעודדת צמיחה והתפתחות אישית כמנוף לצמיחה עסקית. לגישת הבנק תרבות המעודדת תנועת עובדים ועבודות בין תפקידים בבנק, מייצרת עבור העובדים והמנהלים הזדמנויות להתפתחות מקצועית ואישית ומחזקת לאורך זמן את תחושת המשמעות, המחברות וההישגיות.

מתוך השאיפה לספק לעובדים הזדמנויות תעסוקה והתפתחות תוך הקפדה על שקיפות ושוויון הזדמנויות, מוזמנים עובדי הבנק ומנהליו לצפות באמצעות מערכת 'מעברים' במשרות פנויות שקיימות בבנק, ולהגיש אליהן את מועמדותם.

התפתחויות טכנולוגיות ותהליכי אוטומציה מאיצים שינויים המחייבים גם אותנו, בבנק, להיערך לאתגרי העתיד, כחלק מחזון הבנקאות המתחדשת. כחלק מתרבות ארגונית המקדמת התפתחות וצמיחה של הוון האנושי, השיק הבנק את מיזם RESTART מנתחי מערכות המאפשר לעובדי הבנק הזדמנות להשתלב בקריירה חדשה מבלי להחליף מקום עבודה ובכך להתפתח ולשמור על רלוונטיות תעסוקתית. באופן זה, השינוי בקריירה, מאפשר לעובדים להמשיך ולעשות שימוש בידע ובניסיון שצברו, ולהביא עמם יתרונות רבים לתפקיד החדש. עובדי הבנק אשר עברו את תהליך המיון בהצלחה ונבחרו לקחת חלק במיזם - ישתתפו בהכשרה מטעם בית ספר מוביל בתחום בליווי מומחי התוכן המקצועיים בבנק. עם סיום ההכשרה בהצלחה, צפויים חלק מהעובדים להשתתף בתפקיד החדש בחטיבה הטכנולוגית. יתר העובדים ישמשו כעתודה להשתלבות מקצועית.

תהליך הערכת ביצועים

תהליך הערכת ביצועים ומשוב מתקיים מדי שנה ובמרכזו דיאלוג משותף בין מנהלים ועובדים אודות סיכום הישגי השנה החולפת ותכנון היעדים וההתפתחות קדימה, כנגזרת של תכניות העבודה. התהליך מבוסס על שיח פתוח ושקיפות, ותומך בהעצמת העובד ובהתפתחותו המקצועית והאישית. התהליך הוא חלק מרצף שנתי של מהלכים ניהוליים לעידוד מצוינות, הערכה, הוקרה ותגמול.

בשנת 2021 בוצע שינוי נוסף בתהליך הערכת העובדים והמשוב בטופסי המנהלים, כך שהם מוערכים על-פי 5 מרכיבי מודל המנהיגות. בשנת 2023 מתוכננים שינויים נוספים בתהליך הייעודי של הערכת הביצועים והמשוב ב"שבטים" שעובדים בתצורת אג'יל.

תקשורת פנים ארגונית

הבנק רואה בעובדיו שותפים מלאים לתהליכים העסקיים והארגוניים.

השינויים בשוק העבודה ובעולם כולו מחדדים כל פעם מחדש את הצורך בתקשורת ובדיאלוג שוטף, מהיר ובגובה העיניים עם עובדי הארגון והגברת המחברות הארגונית. במיוחד בתקופה זו עלינו לייצר שיח פנים ארגוני פתוח ומשתף בין ההנהלה לעובדים, מנהלים ועובדים, בין היחידות השונות. שיח התומך גם בהטמעת תרבות ארגונית חדשה בבנק בדגש על ערך השותפות.

בבנק מתקיימים מגוון ערוצי תקשורת פנימית חוצת ארגון:

- הפורטל הארגוני אשר מהווה ערוץ תקשורת מרכזי, מתקדם ותומך בשיתוף העובדים במידע והטמעה של תהליכי שינוי פנים ארגוניים.
- אפליקציית "פורטל לדרך" - אפליקציה סלולרית המיועדת לעובדי הבנק ומאפשרת להם להתעדכן ולקבל מידע בנושאים ארגוניים שונים, גם מחוץ לכתלי הבנק ומעבר לשעות העבודה.
- בשנה החולפת בוצעה קפיצת מדרגה נוספת בפורטל הבנק ובאפליקציית "פורטל לדרך", שאפשרה חווית משתמש מתקדמת ונוחה יותר לצד הכנסת יישומים נוספים כגון הרחבת השירות עצמי הדיגיטלי בתחומי משאבי אנוש, במה נוספת לכתביה אודות הישגי עובדים והרחבת היכולת להגיב לכתוב.
- לאורך השנה הופעל מנגנון של הודעות מיידיות לעובדים (SMS) במטרה לעדכן בזמן אמת הודעות מצוות המשכיות עסקית.
- מקום נרחב ניתן לעידוד תהליכי הקשבה בין הנהלת הבנק לעובדיו במסגרת מפגשי שולחן עגול שהתקיימו במתכונת חדשה.
- מקום נרחב בתקשורת ניתן גם להעצמת עובדים ויחידות בולטים באמצעות סדרת סרטונים וכתבות אודות עשייה המקדמת תרבות ארגונית חדשה, חיבורם לקמפיינים שמקדם הבנק ולאירועים בלוח השנה הארגוני והלאומי.
- השנה התווסף גם תחום חוויית העובד לתקשורת הפנים באופן המקדם התבוננות במסע העובד לאורך חייו בארגון ומשפר את החוויה לאורך רגעים נבחרים (אישיים ומקצועיים).

תרבות של למידה מתמדת

הבנק מוביל תרבות של למידה מתמדת וחוצת ארגון (LLL - Life Long Learning), פועל לשימור וחיזוק הכשירות המקצועית בקרב העובדים והעובדות ומטפח את יכולתם להתמודד עם אתגרי ההווה והעתיד. כל זאת כתשתית ליצירת ערך עסקי, להעצמת תחושת גאווה ומחברות לבנק ולהבטחת היתרון התחרותי בעידן הדיגיטלי ובעולם משתנה.

גם בשנת 2022 הוטמעו שינויים בתרבות הלמידה בבנק וננקטו צעדים להתאמתה לעולם הדינמי והמשתנה. הורחבו מגוון פתרונות הלמידה כולל רכישת מערכת LMS חדשה (learning management system) שתהווה פלטפורמה בענן ללמידה ארגונית כולה, בכל זמן ובכל מקום, המאפשרת הנגשת תוכן עדכני ויצירת הזדמנויות למידה לפיתוח הכישורים הנדרשים לעבודות ולעובדים ואשר תומכים בהתפתחותם האישית והמקצועית. מערכת LMS תושק במהלך שנת 2023.

קמפוס Poalim Learning Hub - מקמפוס מלמד לארגון לומד ומלמד - מרבית תהליכי ההכשרה המקצועית בבנק מתנהלים בהובלת 'קמפוס Poalim Learning Hub', המהווה זירה מרכזית ללמידה מחוללת שינוי שמעודדת צמיחה אישית, ארגונית ומקצועית, ומובילה לשיפור בביצועים. תכניות ההכשרה ופיתוח התכנים נגזרים מהיעדים העסקיים, ממיפוי הכישורים הנדרשים בתפקידים השונים, וכן ממיפוי פערי הידע בקרב עובדים ומנהלים בכלל החטיבות.

הבנק עבר מתפיסת הדרכה של "קמפוס עם כיתות ללמידה פונטלית", לארגון שרואה בלמידה דרך חיים ומקדם למידה במגוון דרכים, כמו למידה מרחוק, למידה היברידית שמשלבת למידה פונטלית עם למידה עצמית, מפגשי למידה מרחוק (סינכרוניים וא-סינכרוניים), קורסים מתוקשבים, פודקאסטים, סרטונים, ימי אימון ותכנים בנקאים ואחרים הנדרשים לצורך שמירה על כשירות מקצועית. בנוסף נלמדו בבנק גם מיומנויות וכישורים הנדרשים להווה ולעתיד של הארגון והעובדים.

בקורסי הבנקאות, ביצע הקמפוס בשנת 2022 קפיצת מדרגה משמעותית, עם המעבר מתכניות הכשרה פונטליות, לתכניות היברידיות המשלבות למידה עצמית בליווי חונך, התנסות בסניף תוך כדי הלמידה וחיזוקי למידה על-ידי מדריכים. באופן זה, הכניסה לתפקיד אפקטיבית הרבה יותר, זמן ההכשרה מתקצר, זמן ההגעה לביצועים מתקצר והשוואת הטמפרטורה בין "הכיתה" לבין "השטח" טובה הרבה יותר. סך הלמידה בבנק שנת 2022 כללה מעל 212,000 שעות למידה.

חיזוק המיומנויות - בשנת 2022 עולם המיומנויות ככלל ומיומנויות השירות בפרט, קיבלו חיזוק משמעותי על-ידי אימון המיומנויות במרכז הסימולציות הקיים בקמפוס, הכולל התנסויות במצבי יום יום וקבלת כלים להתמודדות ולשיפור השירות.

היכולות הטכנולוגיות במרכז הסימולציות מאפשרות צפייה בסימולציה וניתוחה וכך מתקיימת למידה מתוך התנסות של ממש, באופן שמשפר את אפקטיביות הלמידה והביצועים.

פורומים מקצועיים וקהילות לומדות - בבנק מתקיימים פורומים מקצועיים מגוונים כגון פורום אנליסטים, נדל"ן, קציני ציוד, יועצי השקעות, דיגיטל וכדומה. בנוסף "קמפוס Poalim Learning Hub", השיק ומוביל את "נבחרת מובילי הלמידה" שכולל כ-30 נציגי חטיבות שמטרתם - קידום תרבות למידה מתמדת בארגון, לשמירה על יתרון תחרותי בעידן של שינויים והשפעה דרמטית על מחבורות וצמיחה עסקית. חברי הפורום נפגשים אחת לחודש - לומדים, מתפתחים ומחזקים מיומנויות בתחום הלמידה, והם מהווים זרוע של הקמפוס בחטיבות.

7.4. הסכמים מהותיים

להלן בתמצית עיקריהם של הסכמים שהבנק צד להם, העשויים להיחשב מהותיים:

- הסכם שכר קיבוצי לשנים 2018 עד 2022 - בחודש ינואר 2020 חתמו הבנק ונציגות ארגון העובדים על הסכם שכר לשנים 2018-2022. לפרטים נוספים, ראה [ביאור 4.א.22](#). בדוחות הכספיים.
- לפרטים אודות כתבי שיפוי שקיבלו נושאי המשרה המכהנים בבנק, נושאי משרה שכיהנו בעבר וכן עובדים מסוימים שאינם נושאי משרה בנסיבות מיוחדות, ראה [ביאור 4.ב.25](#). בדוחות הכספיים.
- לפרטים אודות כתבי שיפוי שניתנו בקשר עם תשקיפים והנפקות של קבוצת הבנק, ראה [ביאור 6-8.ב.25](#). בדוחות הכספיים.
- לפרטים אודות התקשרויות של הבנק בהסכמי הנפקה ותפעול עם חברות כרטיסי אשראי, ראה [ביאור 1.25](#). בדוחות הכספיים.
- לפרטים אודות תשתיות המחשוב של הבנק והתקשרויות עם IBM ראה [סעיף 7.2](#) לעיל.
- לפרטים אודות כתבי חסיונות ושיפוי שקיבל הבנק מהיועץ המשפטי לממשלה ומשרד האוצר בקשר עם מתן שירותים קורספונדנטים לבנקים פלשתינאיים, ראה [סעיף 3.6](#) (סיכון הציות) בדוח הדירקטוריון וההנהלה.
- לפרטים אודות הסדרים עם הרשויות האמריקאיות בקשר עם חקירת המס ו-FIFA, ראה [ביאור 1.25](#). בדוחות הכספיים.
- לפרטים בדבר רכישה ושימוש בפוליסות ביטוח מקרקעין המבטיחות את הבנק מהפסדי אשראי בגין תיק הלוואות המובטחות בשעבוד קרקע, בפוליסות ביטוח ערבויות חוק מכר ובפוליסות ביטוח הלוואות לדיור (המובטחות במשכנתאות), ראה [ביאור 13.ב.25](#). בדוחות הכספיים [פרק](#) [סיכון אשראי - בינוי ונדל"ן](#) בדוח הדירקטוריון.
- לפרטים אודות הסכמים עם רשויות המס, ראה [ביאור 8](#) בדוחות הכספיים.
- לפרטים בדבר התקשרות הבנק לרכישת בניין לשימוש המטה המרכזי, ראה [ביאור 12.ב.25](#). בדוחות הכספיים.

7.5. מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה

7.5.1. מגזר לקוחות פרטיים

כללי ומבנה המגזר

הבנק מספק מגוון שירותים ללקוחות פרטיים לרבות שירותי ניהול חשבון שוטף, מתן אשראי למטרות שונות, פיקדונות ותכניות חיסכון ופעילות בשוק ההון. בנוסף מציע הבנק ללקוחות בעלי צרכים פיננסיים מורכבים, שירותים ופתרונות באמצעות מוצרים מתקדמים, ניהול נכסים גלובלי ומעטפת שירות מקצועית מיוחדת הכוללת: פגישות, שיחות טלפון יזומות ומערך ייעוץ מתקדם הנעזר בכלים תומכי החלטה.

נכון לתאריך הדוח, השירותים ללקוחות מוענקים באמצעות מערך של 166 סניפים, בנוסף לשלוחות "פועלים מקרוב", מרכזי ייעוץ, מרכזי פלטינום ללקוחות נבחרים, ושני סניפים ניידים המעניקים שירות ללקוחות בנקודות שירות ברחבי הארץ.

בנוסף לרשת הסניפים הרחבה, הבנק מעמיד לרשות לקוחותיו מגוון רחב של שירותים עצמיים ודיגיטליים המאפשרים ללקוח לבצע פעילות בנקאית באופן עצמאי, יעיל וזמין, הכוללים: מכשירים לשירות עצמי בסניפים וב- "חצרות לקוח", "פועלים באינטרנט", "פועלים בסלולר", מוקד "פועלים בטלפון", מוקד "פרו" - ללקוחות בעלי אוריינטציה דיגיטלית, "מערכת קולית לקבלת מידע וביצוע פעולות (IVR)", פניות כתובות מהאתר והאפליקציה ופניות ברשתות החברתיות.

כחלק מתפישת השירות בבנק והאחריות החברתית, רואה הבנק בנגישות לאנשים עם מוגבלות נושא מהותי וחובה עסקית - במסגרתה הונגשו כלל שירותי הבנק לאנשים עם מוגבלות.

בשנים האחרונות 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). יצוין כי כלמעלה מ-85% מהפעולות הבנקאיות הנפוצות של לקוחות הבנק מבוצעות בשירותי הדיגיטל והשרות העצמי.

בנוסף למגמה זו, הגביר הבנק את השימוש בשירות תיאום פגישות מראש עם בנקאים, והוסיף ערוצים נוספים לתיאום פגישה, זאת על מנת לאפשר ללקוח מפגש אישי, איכותי ומקצועי.

גבייה

בעקבות משבר הקורונה, בוצעו התאמות בתהליכי העבודה, במטרה לסייע ללקוחות בהתמודדות עם הקשיים הכלכליים בתקופה זו, מרבית ההתאמות נותרו בתוקף גם בעת הנוכחית:

- הורחבו זמני הטיפול בלקוח - בפועלים להבראה, במרכזי הגבייה ואצל עו"ד החיצוניים, במטרה למצות את אפשרות הסדרת החוב ללא העברה לטיפול משפטי, ככל שניתן.
- לא בוצעו פינויים מדירות מגורים (למעט מימוש בהסכמת לקוח).
- גם לאחר היציאה ממשבר הקורונה, הונחו מרכזי הגבייה ויחידת פועלים להבראה להמשיך ולפעול ברגישות ובגמישות כלפי הלקוחות, תוך מתן זמן התארגנות להסדרת החוב, בהתאם לנסיבותיו של כל לקוח.

מוצרים ושירותים

כחלק מאסטרטגיית הבנק להעצמת הערך ללקוח וליווי הלקוחות בצמתי החלטה החשובים בחיים, מציע הבנק מגוון מוצרים ושירותים ללקוחותיו, הכוללים בין היתר, שירותים לקבוצות לקוחות בעלי מאפיינים משותפים (מועדון היי-טק זון, פועלים YOUNG ומועדון הסטודנטים, ו-Poalim Wonder), שירותים בערוצים הישירים ופיתוח אפליקציות ייעודיות (אפליקציה לפתיחת חשבון 'OPEN', אפליקציית bit, אפליקציית מסחר שוק ההון).

בחודש אוקטובר 2021 השיק הבנק תכנית נאמנות (הטבות) ייעודית ללקוחותיו בעלי כרטיס אשראי בנקאי ("פועלים וונדר"), וזאת ללא קשר לזהות חברת כרטיסי האשראי המתפעלת את הכרטיס. התכנית החליפה חלק מהתכניות המנוהלות על-ידי חברות כרטיסי האשראי המתפעלות את הכרטיסים הבנקאיים.

בחודש נובמבר 2021 נחתם הסכם בין הבנק לבלנדר טכנולוגיות פיננסיות בע"מ ("בלנדר") להקמת חברה בה יחזיק הבנק בשיעור 20% ובלנדר ב-80%, אשר תעסוק בהעמדת אשראי צרכני לאנשים פרטיים בנקודות מכירה פיזיות ווירטואליות בישראל. ההסכם כולל, בין היתר, הוראות בנוגע למימון החברה, בנוגע לאופציות לבנק של רכש (לשיעור של 51%) ושל מכר, וכן אופציית רכש לבלנדר, והכל בנסיבות מסוימות.

בחודש מאי 2022, לאחר קבלת אישור רשות התחרות, נוסדה החברה המשותפת, בלנדר פיי בי. אג. פי.אל בע"מ ("בלנדר פיי"). בחודש ינואר 2023, קיבלה בלנדר פיי רישיון למתן אשראי בהיקף פעילות מורחב בהתאם לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016, שניתן על-ידי המפקח על נותני שירותים פיננסיים, אשר העניק לבנק היתר החזקה בחברה. בלנדר פיי נערכת לתחילת הפעילות העסקית שלה. לעניין הסכם שנחתם עם אלקטרה מוצרי צריכה (1970) בע"מ (אמ"צ) וכרטיסי אשראי לישראל בע"מ (כאל), ראה [ביאור 25\(ב\)14](#) בדוחות הכספיים.

פעילות שוק ההון

השירותים ללקוחות המגזר בשוק ההון כוללים מגוון פעילויות ושירותים פיננסיים בתחומים שונים: ביצוע פעילות מסחר תפעול וקסטודי בניירות-ערך ישראלים (כולל בתחום המעו"ף), מסחר בניירות-ערך זרים, מחקר וייעוץ ללקוחות בתחום שוק ההון. הפעילויות מתבצעות בחלקן ישירות על-ידי הבנק ובחלקן על-ידי חברות בנות, אשר כל אחת מהן מתמחה ועוסקת בתחום מוגדר.

הבנק מעניק שירותי ייעוץ פיננסי ב-14 מרכזי ייעוץ פועלים INVEST, יחידת הפלטינום, בחטיבה העסקית ופועלים PRO. יועצי ההשקעות בבנק מעניקים ללקוחותיהם ייעוץ מקצועי וחדשני באמצעות כלים ומערכות מתקדמים, תוך הבנת צרכים, השאת ערך וחיזוק הקשר על-ידי מעטפת שירות אישית ומותאמת לכל לקוח.

ייעוץ פנסיוני

הבנק מעניק שירותי ייעוץ פנסיוני ותכנון פרישה באמצעות מערך יועצים הפרוסים ברחבי הארץ. הבנק מחובר למסלוקה הפנסיונית, ומקבל באמצעותה מידע לצורך מתן הייעוץ. לבנק רישיון ייעוץ פנסיוני והוא מעסיק יועצים בעלי רישיון ב-14 מרכזי ייעוץ פועלים INVEST ומרכז ארצי לתכנון פרישה. הבנק חתום על הסכמי הפצה עם מרבית החברות המנהלות קופות-גמל וקרנות פנסיה, והוא זכאי, כיועץ אובייקטיבי, לגבות עמלת הפצה אחידה בקשר עם הפצתן בהתאם לקבוע בתקנות.

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון פועלת לקידום תיקון חקיקה במטרה לאפשר לתאגידים הבנקאיים לבצע ייעוץ בטלפון ובאמצעים דיגיטליים. טיוטת חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים (תיקון מס' 11), התשפ"ב 2022 שאושרה ברבעון הראשון לשנת 2022 בוועדת השרים, טרם קיבלה את אישור הממשלה.

ביום 20 בדצמבר 2021 פרסמה רשות שוק ההון ביטוח וחיסכון עדכון לחוזר מבנה אחיד להעברת מידע בשוק החיסכון הפנסיוני. החוזר קובע את מבנה הממשקים האחידים המשמשים את הגופים המוסדיים, בעלי הרישיון, המעסיקים וצרכני מידע נוספים בתחום החיסכון הפנסיוני, במסגרת העברת מידע וביצוע פעולות עסקיות שונות המתבצעות ביניהם. העברת מידע במבנה אחיד מאפשרת שכלול של תהליכי זרימת המידע בשוק ומהווה בסיס לפעילותה של מערכת סליקה פנסיונית מרכזית.

שיווק והפצה

השיווק וההפצה בארץ נעשים באמצעות סניפי הבנק, "פועלים בטלפון", ובאמצעות הערוצים הדיגיטליים והישירים (מכשירים לשירות עצמי, אתר ואפליקציה). כמו-כן, לבנק ישנה פעילות במדינות החברתיות: פייסבוק, טוויטר, אינסטגרם ולינקדין. בעמוד הפייסבוק ניתן אף מענה אנושי לפניות לקוחות. מהלכי השיווק של הבנק מקבלים ביטוי גם בפרסום בעיתונות, בטלוויזיה, באינטרנט, ברדיו, בשלטי חוצות ובסניפים. בשנים האחרונות הרחיב הבנק את השימוש באמצעים דיגיטליים, באינטרנט ובמובייל, המאפשרים ללקוחות לקבל את השירות מבלי להגיע פיזית לסניף. כמו-כן, הורחב השימוש באמצעי שיווק במדיה דיגיטלית, באינטרנט ובסלולר, המאפשרים פנייה ממוקדת ללקוחות על-פי תחומי העניין ומאפייני הפעילות שלהם ברחבי הרשת.

לקוחות

המגזר כולל לקוחות פרטיים המקבלים שירותים בסניפים, בפועלים בטלפון ובדיגיטל. השירות הניתן מותאם למאפייני הלקוחות השונים.

תחרות

בשנים האחרונות נמשכת העלייה ברמת התחרות. בין היתר בשל, התפתחויות טכנולוגיות ונכונות גוברת מצד לקוחות לקבלת שירותים מרחוק, במקביל להורדת חסמי כניסה למתחרים חדשים וחיזוק מתחרים קטנים ובינוניים. התחרות ממשיכה להתרחב לגופים פיננסיים וחוץ בנקאיים, דוגמת חברות כרטיסי האשראי, חברות הביטוח, פינטקים וגופים קמעונאים נוספים. גם רפורמת הבנקאות הפתוחה, יישום החוק להגברת התחרות במערכת הבנקאות ('חוק שטרומ') וחוק נתוני אשראי תורמים לעלייה בעוצמת התחרות בענף. הבנק ממשיך להתאים את מודל ההפעלה לצורך מתן מענה מלא ללקוחותיו בהתאם לשינויים החלים בצרכים ובמאפיינים שלהם, תוך מתן שירותים מלאים במגוון רחב של תחומים ומוצרים והנגשתם במגוון רחב של ערוצי שירות.

שינויים טכנולוגיים שיש בהם כדי להשפיע מהותית על המגזר

בשנת 2022 נמשכה מגמת העדפה מוגברת של הדיגיטל בקרב הלקוחות והמשך צמיחה של תחום זה. בהתאם לכך ולאור ביקוש הלקוחות, הבנק ממשיך להרחיב את היכולות והצעות הערך הדיגיטליות.

פועלים MyTrade - מערכת המסחר החדשה

מערכת מסחר מתקדמת בזמן אמת, נפרסה ללקוחות. מערכת המסחר מאפשרת לכלל הלקוחות לסחור וליהנות מכלים מקצועיים בשוק ההון ללא עלות נוספת. פועלים MyTrade, מותאמת לכלל הלקוחות, החל מסוחרים מתחילים שיהנו מכלים בסיסיים למעקב ומסחר ועד לסוחרים המקצועיים שיבצעו פקודות מתקדמות, ניתוחים טכניים ועוד. בין החידושים המוצעים: מסחר בזמן אמת ללא צורך בלחיצה על ריענון, התאמה אישית של המערכת בהתאם לצרכים וצורת העבודה של כל לקוח. זאת לצד כלי מסחר, מידע וכלים תומכי החלטה - החל מביצוע מעקב אחר השוק באופן נוח וידידותי ועד להעברת הוראות מתקדמות.

אפליקציית bit מתרחבת

אפליקציית bit היא אפליקציית תשלומים מובילה המאפשרת למשתמשים לבצע תשלומים מבוססי כרטיסי חיוב, הכוללים בין היתר שירותי העברת כספים בין משתמשים (P2P) שהינו השירות הפופולארי בקרב משתמשי bit, שירותי העברה באמצעות האפליקציה של פרטי כרטיס החיוב של המשתמש לצורך רכישת מוצרים ושירותים בבתי עסק וכן שירותים המאפשרים קבלת זיכויים מגופים שונים (כגון חברות ביטוח). הבנק פועל לפתח את bit לבניית מוצרים בנקאיים חדשים. בשנת 2022 אפליקציית bit השיקה שירות חדש המאפשר תשלום חשבונות ארנונה ומים ישירות באמצעות האפליקציה. למועד זה הבנק נושא בעלויות (עמלת סליקה או עמלה תחליפית לה) הכרוכות בהעברת הכספים באמצעות כרטיסי חיוב בשירות ה-P2P ב-bit. הבנק בוחן אפשרויות לצמצום העלויות ב-bit. הבנק הגיע להסכמה עם ישראל כרטיס להעברת כספים בין אנשים (P2P) בכרטיסים מהמותגים Visa-i Mastercard, יסלקו באמצעות פתרונות התשלום MoneySend ו-Visa Direct (בהתאמה), אשר מוצעים על-ידי הארגונים הבינלאומיים Visa-i Mastercard. פתרון התשלום MoneySend יושם במהלך המחצית השנייה של שנת 2021 ופתרון התשלום Visa Direct יושם לקראת סוף שנת 2022. פתרונות תשלום אלה מקטינים את העלויות לבנק הכרוכות בעסקות כאמור.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

ארנקים דיגיטליים

כחלק מתהליך השקת ארנק bit, התקשר הבנק בסדרת הסכמים, ובכלל זה, עם נותני שירותים שונים ועם מנפיקת כרטיסי חיוב, ועם מתפעלות אחרות של שירותי ארנק.

שינויים רגולטוריים - מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על המגזר

בשנים האחרונות ניכרת התגברות הרגולציה כחלק מהתכנית להגברת התחרות בשוק הבנקאות, שמשפיעה על המגזר. לפרטים נוספים ראה [פרק 7](#) [יוזמות רגולטוריות](#) להלן.

טבלה 5-7: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר לקוחות פרטיים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2021	2022	
במיליוני ש"ח		
1,966	3,578	סך הכנסות ריבית, נטו
6	7	הכנסות מימון שאינן מריבית
1,972	3,585	סך-הכל רווח מימוני, נטו
1,476	1,594	עמלות והכנסות אחרות
3,448	5,179	סך ההכנסות
(403)	23	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
3,726	3,827	סך הוצאות תפעוליות ואחרות
125	1,329	רווח (הפסד) לפני מסים
46	464	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)
79	865	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
39,139	38,244	אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח
225,824	238,333	פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח

הרווח הנקי המיוחס למגזר לקוחות פרטיים בשנת 2022 הסתכם ב-865 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-79 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. השינוי נבע בעיקר מעלייה ברווח המימוני, נטו ועלייה בעמלות וההכנסות האחרות, עלייה זו קוזזה בחלקה מקיטון בהכנסות מהפסדי אשראי וכן מגידול בהוצאות התפעוליות והאחרות בהשוואה לשנה הקודמת.

הרווח המימוני נטו בשנת 2022 הסתכם ב-3,585 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,972 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע מהשפעת עליית הריביות השקלית והדולרית.

ההכנסות מעמלות והכנסות אחרות בשנת 2022 הסתכמו ב-1,594 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,476 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקרו מעלייה בעמלות מכרטיסי אשראי ומדמי ניהול חשבונות שקוזזו בחלקן על-ידי ירידה בעמלות משוק ההון.

בשנת 2022 נרשמו הוצאות מהפסדי אשראי בסך של 23 מיליון ש"ח, בהשוואה להכנסות בסך של 403 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. השינוי נבע ברובו מהכנסות שנרשמו בתקופה המקבילה עקב קיטון בהפרשה הקבוצתית לאור השיפור שחל בפרמטרים המאקרו כלכליים בין היתר, בהשפעת הסרת מרבית מגבלות הקורונה וכן מהירידה הניכרת בהיקף החובות הנמצאים בדחיית תשלומים.

ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2022 הסתכמו ב-3,827 מיליון ש"ח בהשוואה ל-3,726 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בשל עלייה בהוצאות מחשב.

האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2022 הסתכם בכ-38.2 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-39.1 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021.

פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2022 הסתכמו בכ-238.3 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-225.8 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021.

למידע נוסף אודות סיכון אשראי לאנשים פרטיים, ראה "[סיכון אשראי](#)" בפרק סקירת הסיכונים, בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

7.5.2. מגזר עסקים קטנים

כללי ומבנה המגזר

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 לקוחות פרטיים"](#) לעיל). מערך הסינוף מספק שירותים נדרשים גם ללקוחות עסקיים של המגזר העסקי והמגזר המסחרי.

השירותים הניתנים ללקוחות המגזר כוללים שירותי ניהול חשבון שוטף, לצד מהלכים רחבי היקף לתמיכה וצמיחה של מגזר זה וביניהם העמדת אשראי ייעודי המותאם לצרכי הלקוח במסגרת מגוון מוצרים.

מוצרים ושירותים

כחלק מאסטרטגיית הבנק להתמקד בהרחבת הפעילות במגזר העסקים הקטנים, מציע הבנק מגוון מוצרים ושירותים ללקוחותיו החל ממימון לפעילות העסקית, חבילת מוצרים ושירותים להתרחבות העסק, שירותי דיגיטל מתקדמים ומוקד שירות מתמחה בעסקים. כמו-כן, הבנק המשיך בפעילות המרכז לצמיחה פיננסית המעניקה לעסקים קטנים בכל רחבי הארץ ידע וכלים לניהול העסק והצמחתו.

במסגרת "קרן פועלים לעסקים", החל מיום 5 בינואר 2023 מוצעות הלוואות מסובסדות לכל מטרה לעסקים קטנים עד לסך 100 אלפי ש"ח בריבית פריים+1.5%.

שיווק והפצה

השיווק וההפצה בארץ נעשים בסניפי הבנק, פנים אל פנים ובאמצעות הטלפון וב"פועלים בטלפון" והן בנכסים הדיגיטליים השונים, הן בפנייה יזומה והן בתגובה לפניית הלקוחות. מהלכי השיווק המקבילים ביטוי גם בפרסום בעיתונות, בטלוויזיה, באינטרנט, ברדיו, בשלטי חוצות ובסניפים. בשנים האחרונות 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.

לקוחות

מגזר העסקים הקטנים מספק שירותים ומוצרים פיננסיים ללקוחות עסקיים קטנים ובינוניים ממגוון רחב של ענפי משק. בנוסף, מטופלים במגזר החשבונות הפרטיים של הלקוחות העסקיים.

תחרות

הפעילות במגזר זה דורשת התמחות והיכרות מעמיקה עם הלקוח, לצורך מתן שירות מלא, מקיף ומקצועי ללקוח וכן לצורך ניהול סיכונים האשראי. בשנים האחרונות ניכרת כניסה גם של מתחרים חוץ בנקאיים כגון חברות כרטיסי אשראי, גופי מימון חוץ בנקאיים וכן פינטקים העוסקים בתחום. הבנק פועל באופן מתמיד להתאמת המוצרים והשירותים הניתנים ללקוחותיו וכן הנגשתם ללקוחות במגוון ערוצי שירות.

שינויים טכנולוגיים שיש בהם כדי להשפיע מהותית על המגזר

מגמת הגידול בלקוחות הפועלים בדיגיטל וכמות מבצעי הפעולות בנכסים הדיגיטליים בקרב לקוחות עסקיים קמעונאים נמשכה גם בשנת 2022.

אפליקציה חדשה לעסקים

בשנת 2022 הושקה ללקוחות האפליקציה החדשה לעסקים, המביאה את בשורת הבנקאות הקלה ללקוחות העסקיים. השיפור נועד להקל על הלקוחות העסקיים, לאפשר להם לבצע פעולות לניהול השוטף של העסק ולהתעדכן בכל מה שקורה בחשבון העסקי בצורה יעילה וקלה. באפליקציה החדשה, כל המידע והפעולות לניהול החשבון העסקי נמצאים במרחק קליק, עיצוב חדש המציג את כל המידע החשוב במקום אחד, לצד מעבר קל ומהיר בין התחומים השונים.

אפליקציית bit

יצירת שיתופי פעולה עם מאגדים לקידום הצעת הערך לעסקים קטנים וחיבור לפלטפורמות E-Commerce, כך שעסקים קטנים יכולים לקבל תשלום מלקוחותיהם ללא תקרה שנתית. העסקים יכולים לקבל תשלום מרחוק באתר, באפליקציה, ב-SMS או בנקודות המכירה.

שינויים רגולטוריים - מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על המגזר

למידע בדבר יוזמות רגולטוריות שעשויה להיות להן השפעה על פעילות המגזר ראה [פרק יוזמות רגולטוריות](#) להלן. ראה ["מגזר לקוחות פרטיים"](#) לעיל.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 6-7: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר עסקים קטנים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2021	2022	
במיליוני ש"ח		
1,286	1,909	סך הכנסות ריבית, נטו
4	6	הכנסות מימון שאינן מריבית
1,290	1,915	סך-הכל רווח מימוני, נטו
570	635	עמלות והכנסות אחרות
1,860	2,550	סך ההכנסות
(79)	104	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
1,292	1,345	סך הוצאות תפעוליות ואחרות
647	1,101	רווח (הפסד) לפני מסים
235	382	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)
412	719	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
33,899	34,998	אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח
66,102	70,243	פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס למגזר העסקים הקטנים בשנת 2022, הסתכם ב-719 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-412 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה ברווח המימוני, נטו ומגידול בעמלות והכנסות האחרות. עלייה זו קוזזה בחלקה מהכרה בהוצאות מהפסדי אשראי בהשוואה להכנסות בגין הפסדי אשראי בשנה הקודמת.

הרווח המימוני, נטו, בשנת 2022 הסתכם ב-1,915 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,290 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע ברובו מעלייה בהיקף האשראי ופיקדונות הציבור לצד עלייה בשיעורי הריבית השקלית והדולרית.

ההכנסות מעמלות והכנסות האחרות בשנת 2022 הסתכמו ב-635 מיליון ש"ח בהשוואה ל-570 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקרו מעלייה בעמלות מכרטיסי אשראי ודמי ניהול חשבונות.

בשנת 2022 נרשמו הוצאות מהפסדי אשראי בסך של כ-104 מיליון ש"ח בהשוואה להכנסות בסך של כ-79 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. השינוי נבע ברובו מהכרה בהכנסות שנרשמו בשנה הקודמת כנגד קיטון בהפרשה הקבוצתית לאור השיפור שחל בפרמטרים המאקרו כלכליים. ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2022 הסתכמו ב-1,345 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,292 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2022 הסתכם בכ-35.0 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-33.9 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021. פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2022 הסתכמו בכ-70.2 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-66.1 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021.

7.5.3. מגזר הלוואות לדיור

כללי ומבנה המגזר

הבנק מציע הלוואות לדיור ללקוחות פרטיים, הן מכספי הבנק והן במסגרת תכניות הסיוע הממשלתיות, באמצעות יועצי משכנתאות הפוזרים בניגויות משכן בסניפים השונים ברחבי הארץ. ניתן להגיש בקשה לאישור עקרוני למתן הלוואה לדיור גם בדיגיטל ובפועלים בטלפון.

מוצרים ושירותים

הפעילות העיקרית של מגזר זה הינה מתן הלוואות לדיור ומיועדת לקהל לקוחות המבקשים הלוואה למימון אחת מהמטרות שלהלן:

- הלוואה המיועדת לרכישה של דירת מגורים, בנייתה, הרחבתה או שיפוץ.
- הלוואה המיועדת לרכישת מגרש לבניית דירת מגורים או לרכישת זכות לדירת מגורים.
- הלוואה הניתנת במשכון דירת מגורים ושאינה למטרת עסק.
- הלוואה המיועדת למימון פירעון מוקדם של הלוואה, כאמור לעיל.

פעולת חיתום משכנתאות נערכת ונבחנת בהתייחס לארבעה רכיבים מהותיים: יכולת ההחזר, הבטוחה - הנכס המוצע לשעבוד, שיעור מימון ומרווחים. במהלך שנת 2022, לנוכח עליית הריבית והאינפלציה ובמענה לצרכי הלקוחות יזם הבנק פתרונות להתמודדות עם עליית ריבית הפריים כגון פריסת מרכיב הפריים לתקופה ארוכה יותר (ללא שינוי בתנאי הלוואה וללא עלויות) והקפאת עליית הריבית שנקבעה בינואר 2023 למהלך שנה לאוכלוסיית לקוחות שעומדים בקריטריונים שנקבעו (אשר משקפת בעיני הבנק את אוכלוסיית הלקוחות אשר מושפעת בצורה משמעותית מעליות הריבית).

שיווק והפצה

השיווק וההפצה נעשים באמצעות נציגויות משכן בסניפי הבנק ובאמצעות "פועלים בטלפון" ו"פועלים באינטרנט". כמו-כן, מתבצעות פעולות שיווק והפצה באמצעי המדיה השונים ובאמצעות שלטים באתרי בניה.

לקוחות

הבנק מעניק הלוואות לדיור ללקוחות פרטיים ועסקיים אשר מנהלים את חשבונם בבנק או בבנקים אחרים.

תחרות

תחום הלוואות לדיור מאופיין ברמת תחרות גבוהה. מדובר בעסקה כלכלית משמעותית בקרב משקי הבית ולכן לקוחות נוטים לבצע סקר שוק ולהשוות מחירים, בעצמם או על-ידי יועצי משכנתאות חיצוניים. לעניין זה, בנק ישראל פועל במסגרת תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין 451 לקידום רפורמה צרכנית משמעותית, שנועדה להשפיע על כל נוטלי המשכנתאות, בשלושה היבטים: שקיפות המידע ללקוח; יכולת השוואה בין הצעות; פשטות ויכולת הבנה ויעילות בביצוע תהליך לקיחת המשכנתא, כמפורט להלן.

שינויים רגולטוריים - מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על המגזר

בתחום הלוואות לדיור קיימת רגולציה ייעודית ענפה, בנוסף לרגולציה הכללית, לרבות זו החלה על מתן אשראי על-ידי הבנק.

- **ניהול בנקאי תקין 451 - נהלים למתן הלוואות לדיור** - ביום 31 באוגוסט 2022 נכנסה לתוקף רפורמת השקיפות במשכנתאות של בנק ישראל במסגרת תיקון נרחב להוראה 451. הנושאים העיקריים בעדכון: אישור עקרוני במבנה אחיד, סלי משכנתא אחידים לכל הבנקים, קביעת SLA של 5 ימי עסקים (ובמקרים חריגים 7 ימים) למתן אישור עקרוני, פרסום מחשבון מקוון, התנהלות מקוונת ומידע נוסף מונגש הן לצורך נטילת הלוואת משכנתא והן לצורך בחינת כדאיות מחזור המשכנתא. בהתאם להוראה, החל מיום 30 בספטמבר 2022 מופיע באתר הבנק מחשבון מקוון הכולל את הנתונים הנדרשים לפי ההוראה המתוקנת.
- **ניהול בנקאי תקין 449 - פישוט הסכמים ללקוח** - ביום 31 באוגוסט 2022 נכנס לתוקף תיקון ההוראה שנועד להתאים את אופן חישוב הנתון של "הריבית הכוללת החזויה" (העלות הממשית של האשראי) המוצגת בטבלת פישוט ההסכמים (המהווה את הדף הראשון לחוזה הלוואה), לאופן החישוב שנקבע במסגרת התיקון להוראה 451, בשינויים המחויבים.
- **חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון מס' 34) (הגבלת עמלה בעד הגשת בקשה להלוואה לדיור), התשפ"ב-2022** - ביום 22 ביוני 2022 פורסם ברשומות חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון מס' 34), התשפ"ב-2022, המגביל את גובה העמלה שבנק רשאי לגבות בגין פתיחת תיק הלוואה לדיור, עד לסכום של 360 ש"ח. החוק נכנס לתוקפו ביום 22 באוגוסט 2022.
- **טיוטת תיקוני ניהול בנקאי תקין 329 - מגבלות למתן הלוואה לדיור וניהול בנקאי תקין 203 - סיכון אשראי**: ביום 2 באוקטובר 2022 פורסמו טיוטות להוראות 329 ו-203, בהן מפורטים עקרונות למתן הלוואה מסוג "משכנתא הפוכה" (הלוואה משכון דירת מגורים ללווים מעל גיל 60 שמועד פירעונה אינו ידוע מראש ואין בגינה חוזרים חודשיים של קרן הלוואה) ואת משקל הסיכון שיש ליישם במסגרתה.
- **ניהול בנקאי תקין 329B - מכירת הלוואות לדיור ושיתופי פעולה להעמדת הלוואות לדיור**: ההוראה שפורסמה ביום 6 באוקטובר 2022 קובעת עקרונות לביצוע עסקות מכירה וסינדיקציה של הלוואות לדיור.

למידע נוסף בדבר יוזמות רגולטוריות שעשויה להיות להן השפעה על פעילות המגזר ראה [פרק יוזמות רגולטוריות](#) להלן.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 7-7: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר הלוואות לדיור

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2021	2022	
במיליוני ש"ח		
1,160	1,366	סך הכנסות ריבית, נטו
-	(3)	הכנסות מימון שאינן מריבית
54	47	עמלות והכנסות אחרות
1,214	1,410	סך ההכנסות
(226)	71	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
390	454	סך הוצאות תפעוליות ואחרות
1,050	885	רווח (הפסד) לפני מסים
382	307	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)
668	578	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
114,633	127,688	אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס למגזר הלוואות לדיור בשנת 2022 הסתכם ב-578 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-668 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מהכרה בהוצאות מהפסדי אשראי בהשוואה להכנסות בגין הפסדי אשראי בתקופה המקבילה אשתקד וכן מעלייה בהוצאות התפעוליות שקוזזו בחלקם על-ידי עלייה ברווח המימוני, נטו.

הרווח המימוני, נטו בשנת 2022 הסתכם ב-1,363 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,160 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקרו מעלייה בהכנסות הריבית כתוצאה מגידול בהיקפי האשראי.

בשנת 2022 נרשמו הוצאות מהפסדי אשראי בסך של כ-71 מיליון ש"ח בהשוואה להכנסות בסך של כ-226 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. השינוי נבע ברובו מהכרה בהכנסות שנרשמו בשנה הקודמת כנגד קיטון בהפרשה הקבוצתית לאור השיפור שחל בפרמטרים המאקרו כלכליים בין היתר, בהשפעת הסרת מגבלות הקורונה וכן מהירידה הניכרת בהיקף החובות הנמצאים בדחיית תשלומים.

ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2022 הסתכמו ב-454 מיליון ש"ח בהשוואה ל-390 מיליון ש"ח בשנה הקודמת.

האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2022 הסתכם בכ-127.7 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-114.6 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021. הגידול נובע בעיקר מעליית ביקושים להלוואות לדיור בתקופת הדוח.

למידע נוסף אודות סיכונים בתיק הלוואות לדיור, ראה [פרק הלוואות לדיור](#) בפרק סקירת הסיכונים, בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

7.5.4. מגזר מסחרי

כללי ומבנה המגזר

המגזר המסחרי מספק מגוון רחב של שירותי בנקאות ללקוחות עסקיים מדרג הביניים (Middle Market). המגזר פועל באמצעות מרכזי עסקים ללקוחות ותיקים ומרכזי עסקים ללקוחות בצמיחה. ללקוחות המגזר מוענקים שירותים תפעוליים על-ידי מרכזי השירות. ברבעון הראשון של שנת 2022, מתוך החלטה להרחיב את מיקוד הבנק בתחום ההיי-טק, רוכזה פעילות זאת באגף חדש שמטרתו לפתח הצעות ערך ללקוחות ההיי-טק שבמיקוד ובכך גם לבסס את חלקו של הבנק. יחידה זו מספקת שירותים בנקאיים הכוללים מתן אשראי וערבויות, פיקדונות, פעילות במטבע-חוץ ועו"ש וכו'.

מוצרים ושירותים

השירותים אותם מעמיד הבנק ללקוחות המגזר כוללים מתן אשראי לפעילות שוטפת ולמימון השקעות, ערבויות, מכתבי אשראי, פעילות סחר חוץ ועסקות במכשירים פיננסיים ונגזרים. כמו-כן, ניתנים שירותי השקעות באפיקים השונים: מטבע-חוץ, שקלים, ניירות-ערך וכו'. 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. כמו-כן, המגזר המסחרי מספק שירותים ללקוחות ההיי-טק במסגרת מרכז עסקים היי-טק, המספק שירותים בנקאיים הכוללים מתן אשראי וערבויות, פעילות מטבע-חוץ ועו"ש וכו'.

פעילויות משלימות

- **אשראי ישיר לעסקים** - הלוואות בתוך מסגרת מאושרת הניתנות לניצול באמצעות "אתר האינטרנט לעסקים".
- **TRADER FX** - מערכת מסחר באינטרנט בפלטפורמה זמינה ונוחה ללקוח.
- **העצמה דיגיטלית** - פיתוח פתרונות מותאמים העונים לצרכי לקוחות החטיבה העסקית, הרחבת תשתית הפעילות באתר העסקי ובאפליקציה העסקית.
- **ערבויות דיגיטליות** - פיתוח פלטפורמה של הפקת קובץ ערבות דיגיטלית.
- **ERPAY** - ממשק ישיר לביצוע העברות בש"ח ובמטבע-חוץ ממערכת ה-ERP של הלקוח.

שיווק והפצה

שיווק מוצרי הבנקאות ושירותי הבנקאות והפצתם ללקוחות מתבצעים באמצעות מנהלי קשרי הלקוחות שבאגף המסחרי, מחלקת ניהול מכירות שבמטה האגף המסחרי ובשיתוף עם המטה החטיבתי. לרשות הלקוחות עומדים ערוצי התקשורת המקובלים בבנקאות המקומית, כגון: מרכזי שירות, "פועלים בטלפון", אינטרנט וכד'.

לקוחות

תחומי הפעילות העיקריים של לקוחות המגזר הינם: תעשייה, מסחר ובנייה ונדל"ן ופעילותם מתבצעת בעיקר בשוק המקומי. כמו-כן, מטפל המגזר גם בלקוחות המנהלים פעילות יבוא ויצוא.

תחרות

המגזר מתאפיין בתחרות גבוהה כאשר המתחרים העיקריים הינם התאגידים הבנקאיים. בתחום האשראי, התחרות באה לידי ביטוי הן בשיעורי הריבית והעמלות המוצעים ללקוחות על-ידי הבנקים המתחרים, והן בהיבטים הנלווים כגון מהירות התגובה ושיעורי המימון אותם מוכנים לאשר הבנקים המתחרים. כמו-כן, עבור חלק מלקוחות המגזר קיימים בשוק תחליפים לאשראי הבנקאי כגון הנפקות ציבוריות ופרטיות ואשראי שניתן על-ידי גופים פיננסיים חוץ בנקאיים.

שינויים טכנולוגיים

המגזר נעזר במערכות טכנולוגיות לצורך ניהול תהליכי ניתוח מצב הלקוחות, בקרה ושיווק. בבנק מבוצע תהליך מתמשך של שיפור מערכות אלו. תהליך זה כולל גם מרכיבים הנוגעים לטיפול בלקוחות המגזר. לצורך ניהול תיקי הלקוחות במגזר, נעשה שימוש במערכת CRM שמהווה כלי משמעותי בניהול הקשר, המכירות והפעילות העסקית מול הלקוחות.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 7-8: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר המסחרי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2021	2022	
במיליוני ש"ח		
1,211	1,605	סך הכנסות ריבית, נטו
13	(23)	הכנסות מימון שאינן מריבית
1,224	1,582	סך-הכל רווח מימוני, נטו
446	486	עמלות והכנסות אחרות
1,670	2,068	סך ההכנסות
<hr/>		
30	76	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
558	588	סך הוצאות תפעוליות ואחרות
1,082	1,404	רווח (הפסד) לפני מסים
410	505	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)
672	899	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
<hr/>		
52,758	57,945	אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח
49,442	51,425	פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס למגזר המסחרי בשנת 2022 הסתכם ב-899 מיליון ש"ח בהשוואה ל-672 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה ברווח המימוני, נטו וכן מגידול בהכנסה מעמלות והכנסות אחרות וקוזז בחלקו מעלייה בהוצאות בגין הפסדי אשראי. הרווח המימוני, נטו, בשנת 2022 הסתכם ב-1,582 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,224 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקרו מעלייה בהיקף האשראי וכן מעליית הריביות השקלית והדולרית. ההכנסות מעמלות והכנסות אחרות בשנת 2022 הסתכמו ב-486 מיליון ש"ח בהשוואה ל-446 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקרו מעלייה בעמלות מטיפול באשראי ומעלייה בעמלות מעסקי מימון. בשנת 2022 נרשמו הוצאות בגין הפסדי האשראי בסך של כ-76 מיליון ש"ח בהשוואה להוצאות בסך של כ-30 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. השינוי נבע בעיקר מגידול בהוצאה הפרטנית בגין הפסדי אשראי. ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2022 הסתכמו ב-588 מיליון ש"ח בהשוואה ל-558 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2022 הסתכם בכ-57.9 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-52.8 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021. פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2022 הסתכמו בכ-51.4 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-49.4 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021.

7.5.5. מגזר עסקי

כללי ומבנה המגזר

המגזר העסקי מתמחה במתן שירותים פיננסיים לתאגידים גדולים כאשר מתן אשראי מהווה את עיקר פעילותו. המגזר פועל באמצעות ארבעה סקטורים שבכל אחד מהם פועלים מנהלי קשרי לקוחות (מק"לים) בעלי התמחות ייעודית:

- נדל"ן.
- תעשייה, מסחר ומלונאות.
- תשתיות, אנרגיה ושוק ההון.
- מימון פרויקטים ותשתיות.

בנוסף, עוסק המגזר במוצרי מימון מורכבים, לרבות: מימון סחר חוץ, מימון הון חוזר, מימון נכסים בחו"ל, עסקות מימון מורכבות, סינדיקציה ומכירת סיכונים אשראי.

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.

מוצרים ושירותים

השירותים הניתנים ללקוחות המגזר 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. במסגרת השירותים הניתנים ללקוחות הפועלים בענף הבניה הנדל"ן ניתנים למנות, בין היתר, ליווי פרויקטי בנייה, מתן אשראי ללקוחות וכן הנפקת ערבויות מסוגים שונים ובכלל זה ערבויות לרוכשי דירות בהתאם לחוק המכר. למגזר פעילויות משלימות הזרות במהותן לאלה הניתנות במגזר המסחרי. לפרטים נוספים ראה [פרק "מגזר מסחרי"](#) 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, מטבע-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. לרשות הלקוחות עומדים ערוצי התקשורת המקובלים בבנקאות המקומית, כגון: מרכזי שירות, "פועלים בטלפון", אינטרנט וכד'.

לקוחות

לקוחות המגזר הינם תאגידים גדולים בישראל אשר פועלים בעיקר בתחומי הפעילות: נדל"ן, תעשייה, שוק ההון, תקשורת, מסחר, מלונאות, תשתיות ואנרגיה.

תחרות

התחרות בתחום זה גבוהה ומתבטאת בשירות, במחירים, בתנאים להעמדת המימון ובמהירות התגובה. קבוצת הבנק מתמודדת עם תחרות גוברת מול המערכת הבנקאית הישראלית, לרבות בנקים זרים שיש להם נציגויות בישראל. עבור חלק מלקוחות המגזר קיימים בשוק תחליפים לאשראי הבנקאי כגון הנפקות ציבוריות ופרטיות ואשראי שניתן על-ידי גופים מוסדיים וגופים פיננסיים חוץ בנקאים.

מגבלות ביחס להסדרי הלוואות משותפות (הסדרי קונסורציום)

בשנים האחרונות פרסם הממונה על התחרות מספר מכתבים במסגרתם נקבעו מספר תנאים לחבירה בהסדרי הלוואה אשר הצדדים לו הם תאגידים בנקאיים או גופים מוסדיים או גופים דומים שהתאגדו מחוץ לישראל. תוקף המכתבים הוארך מעת לעת. במסגרת המכתבים הוגדרו התנאים, אשר בהתקיימם, יהיה הבנק פטור מפניה לרשות לקבלת אישור להסדר הלוואה המשותפת (דהיינו, מתן אשראי לתאגיד, במשותף עם מלווה אחד או מלווים נוספים הנכללים/ים בהגדרת "מלווה" בהוראת הפטור).

לאור האמור בפטור הסוג, בכל מקרה בו בכוונת הבנק לתת במשותף עם תאגידים בנקאיים או גופים מוסדיים או גופים דומים שהתאגדו מחוץ לישראל, הלוואה לתאגיד כלשהו - על הבנק לבדוק קיומם של התנאים הקבועים בהוראות הפטור בהתאם לחלופות השונות ולנסיבות כל עסקה.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 9-7: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר העסקי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2021	2022	
במיליוני ש"ח		
1,528	2,007	סך הכנסות ריבית, נטו
86	52	הכנסות מימון שאינן מריבית
1,614	2,059	סך-הכל רווח מימוני, נטו
594	686	עמלות והכנסות אחרות
2,208	2,745	סך ההכנסות
(564)	(421)	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
700	791	סך הוצאות תפעוליות ואחרות
2,072	2,375	רווח (הפסד) לפני מסים
783	853	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)
1,289	1,522	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
96,335	108,316	אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח ⁽¹⁾
85,304	75,585	פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח

(1) כולל יתרת אשראי בגין פעילות שאילות והשאלות ובגין תיחום חשיפה בנגזרים בסך של כ-10,882 מיליוני ש"ח ליום 31 בדצמבר 2022 ובסך של כ-8,532 מיליוני ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021.

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס למגזר העסקי בשנת 2022 הסתכם ב-1,522 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,289 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה ברווח המימוני, נטו ומגידול בהכנסות מהעמלות וההכנסות האחרות. גידול זה קוזז בחלקו על-ידי קיטון בהכנסות מהפסדי אשראי וכן מעלייה בהוצאות התפעוליות והאחרות.

הרווח המימוני, נטו, בשנת 2022 הסתכם ב-2,059 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,614 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מהשפעת גידול בהיקף האשראי והעלייה בריביות השקלית והדולרית.

ההכנסות מעמלות והכנסות אחרות בשנת 2022 הסתכמו ב-686 מיליון ש"ח בהשוואה ל-594 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקרו מעלייה בעמלות משוק ההון ומעלייה בעמלות מעסקי מימון.

בשנת 2022 נרשמו הכנסות מהפסדי אשראי בסך של 421 מיליון ש"ח, בהשוואה להכנסות בסך של 564 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. השינוי נבע מגידול בהוצאה הקבוצתית שקוזז על-ידי גידול בהכנסה הפרטנית.

ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2022 הסתכמו ב-791 מיליון ש"ח בהשוואה ל-700 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע, בין היתר, מעלייה בעמלות מפעילות בניירות-ערך וברוקראז'.

האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2022 הסתכם בכ-108.3 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-96.3 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021. פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2022 הסתכמו בכ-75.6 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-85.3 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021. הירידה בפיקדונות הציבור נבעה בעיקרה מקיטון ביתרות מפקידים גדולים.

7.5.6 פעילות בינלאומית

כללי

הפעילות הבינלאומית של קבוצת הבנק כוללת את סניף ניו-יורק ונציגויות בארצות-הברית, בנק פוזיטיף בתורכיה, וכן קיום קשרים עם בנקים ברחבי העולם.

עיקר הפעילות העסקית הבינלאומית של הבנק מבוצעת באמצעות סניף ניו-יורק, המתמקד בתחומי הפעילות הבאים: מתן שירותים בנקאיים מקיפים הן לחברות ישראליות הפועלות בארצות-הברית והן לחברות ולקוחות מקומיים, הכוללים: אשראי, סחר-חוץ, פיקדונות ושירותי חדר עסקות. סניף ניו-יורק מאפשר ללקוחותיו גם ביטוח פיקדונות על-ידי ה-FDIC.

תחום הפעילות מול בנקים כולל 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"). בתחום הבנקאות הפרטית הבינלאומית, הבנק משלים את הפסקת הפעילויות בחו"ל וסגירת חברות הבנות, כמפורט להלן.

מגבלת חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על הפעילות הבינלאומית

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.

בנוסף, קיימים כללים ומגבלות 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.

לפרטים בדבר סיום חקירת עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים ופרשת FIFA ראה [ביאור 1.25](#). בדוחות הכספיים.

היחידות העיקריות בבנקאות הבינלאומית

סניף ניו-יורק

עיקר הפעילות העסקית הבינלאומית של קבוצת הבנק מבוצעת באמצעות סניף ניו-יורק ונציגויות וכן קיום קשרים עם בנקים ברחבי העולם. לסניף ניו-יורק פעילות בתחום ה-Middle Market בארצות-הברית, באמצעות פיתוח מערכת יחסים ומתן אשראי ישיר ללקוחות מסחריים מקומיים. כמו-כן, פועל הסניף בשוק הסינדיקציות כפעילות משלימה.

Hapoalim (Switzerland) Ltd. (הפועלים-שוויץ)

בחודש ספטמבר 2017 החליט הבנק להביא להפסקת פעילותו של הפועלים שוויץ ומאז נכסי לקוחות הבנקאות הפרטית הבינלאומית שלו נמכרו/הועברו. למועד הנוכחי לא נותרו לקוחות בחברה והבנק פועל להחזרת הרישיון הבנקאי.

פעילות הבנק בתורכיה

קבוצת הבנק מחזיקה בתורכיה את בנק פוזיטיף שעוסק בתחום הבנקאות העסקית.

בהתאם לאסטרטגיית הבנק, פועל הבנק למכירת ההחזקה בבנק פוזיטיף. בהתאם לכך, הבנק פועל להקטנה הדרגתית של תיק האשראי של בנק פוזיטיף. על רקע טענות של בעל מניות המיעוט בפוזיטיף ופתיחת הליכים משפטיים במטרה לבטל החלטות שקיבלה האסיפה הכללית של פוזיטיף, חתם הבנק ביום 31 בינואר 2022 הסכם עם בעל מניות המיעוט לפיו ירכוש הבנק את החזקות בעל מניות המיעוט (30.17%) בתמורה לסך של 5 מיליון דולר, כך שהבנק יחזיק 100% מהון המניות של בנק פוזיטיף והצדדים יוותרו הדדית על טענות הצד האחד כלפי האחר. בעל מניות המיעוט הגיש בקשה לבית המשפט למשיכת תביעה שהגיש (אשר תיבחן במסגרת השימוע שנקבע לכלל התביעות). בתאריך 10 במרץ 2022 הושלמה העסקה ולאחריה מחזיק הבנק במלוא ההחזקה בבנק פוזיטיף.

להערכת הבנק העסקה תסייע לממש את מהלך היציאה מפעילות בתורכיה ותתרום להמשך ניהולו התקין של בנק פוזיטיף. לפרטים בדבר קו האשראי שהבנק העמיד לבנק פוזיטיף ראה [ביאור 1.24](#). בדוחות הכספיים.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 7-10: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר הבינלאומי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2021	2022	
במיליוני ש"ח		
468	680	סך הכנסות ריבית, נטו
(37)	(2)	הכנסות מימון שאינן מריבית
431	678	סך-הכל רווח מימוני, נטו
32	32	עמלות והכנסות אחרות
463	710	סך ההכנסות
<hr/>		
25	107	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
530	428	סך הוצאות תפעוליות ואחרות
(92)	175	רווח (הפסד) לפני מסים
73	84	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)
		רווח (הפסד) נקי:
(165)	91	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
7	(1)	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(158)	90	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
<hr/>		
13,946	17,210	אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח
20,277	24,767	פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

- הרווח הנקי המיוחס למגזר הפעילות הבינלאומית בשנת 2022 הסתכם ב-90 מיליון ש"ח, בהשוואה להפסד בסך של 158 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. להלן השינויים העיקריים בתוצאות הפעילות הבינלאומית:
- הרווח הנקי של סניף ניו-יורק הסתכם בכ-178 מיליון ש"ח בשנת 2022 בהשוואה לרווח נקי של כ-78 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהכנסות הריבית, נטו שקוזזה בחלקה על-ידי גידול בהוצאות בגין הפסדי אשראי. העלייה ברווח המימוני, נטו נובעת בעיקר מעלייה בשיעור הריבית הדולרית ומגידול ביתרות האשראי.
 - ההפסד של הפועלים שוויון הסתכם בכ-66 מיליון ש"ח בשנת 2022 בהשוואה להפסד בסך של כ-207 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נובע בעיקר מירידה בהוצאות בקשר עם צמצום הפעילות ויישום ההסדר בעניין עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים.
- סך האשראי לציבור, נטו של הפעילות הבינלאומית ליום 31 בדצמבר 2022 הסתכם בכ-17.2 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-13.9 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021.
- האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2022 בסניף ניו-יורק הסתכם בכ-17.1 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-13.7 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021. מרבית האשראי והגידול באשראי הינם בפעילות ה-Middle-Market.
 - האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2022 בבנק פוזיטיב בתורכיה הסתכם בכ-0.1 מיליארד ש"ח בהשוואה ל-0.2 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021.
- סך פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2022 של הפעילות הבינלאומית הסתכמו בכ-24.8 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-20.3 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021, אשר מקורם בעיקר בסניף ניו-יורק.

7.5.7. מגזר ניהול פיננסי

כללי ומבנה

פעילות מגזר זה כוללת:

- פעילות בתיק הבנקאי - ניהול המקורות והשימושים לרבות ניהול סיכונים השוק והנזילות (לפרטים בדבר סיכונים אלה, ראה פרק "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון וההנהלה), וזאת באמצעות קביעת מחירי העברה פנימיים (ראה להלן), ניהול תיק השקעות, הנפקות אגרות-חוב ושטרי הון, הפקדות בבנקים בחו"ל וביצוע עסקות במכשירים פיננסיים נגזרים. פעילות המגזר בתיק הבנקאי מתבצעת בעיקרה באמצעות היחידות לניהול נכסים והתחייבויות ("נני"ה") בארץ ובחו"ל ובאמצעות היחידה לניהול השקעות נוסטרו האחראיות על ניהול תיק אגרות-חוב הקונצרני.
- פעילות בתיקי המסחר כוללת בעיקר מתן שירות ללקוחות הבנק לביצוע עסקות בניירות-ערך (ישראלים וזרים), במכשירים פיננסיים בש"ח, במטבע-חוץ ובריביות באמצעות חדרי העסקות, 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 מניהול תיק השקעות במניות ובאגרות-חוב ומהשקעות בחברות כלולות. כמו-כן, מגזר זה אחראי על ניהול הקשרים עם בנקים ומוסדות פיננסיים ברחבי העולם ואחראי על מתן שירותים ללקוחות הפעילים בישראל במגוון תחומים לרבות בשוקי ההון והכסף.

פעילויות, מוצרים ושירותים

התיק הבנקאי - ניהול מקורות ושימושים

אגף ניהול נכסים והתחייבויות ("אגף נני"ה") אחראי לניהול המקורות והשימושים של הבנק על מגוון פעילויות המגזרים השונים. האגף קובע מחירי העברה פנימיים ("ריבית סיטונאית") לגיוס מקורות ולשימושי המגזרים השונים. הריבית הסיטונאית מהווה את ריבית הבסיס לפעילות המגזרים השונים מול לקוחות הבנק ולפיה הם מחויבים ומזוכים. כמו-כן, הריבית הסיטונאית מהווה אמצעי לניהול סיכונים השוק והנזילות. הבנק מייחס חשיבות רבה לגיוס מקורות יציבים בעלי פיזור גבוה. לבנק מקורות מימון מגוונים, שעיקרם מגיוס פיקדונות מהציבור בארץ, כשחלקו הארי מלקוחות קמעונאיים, וללא תלות במפקיד בודד או בקבוצת מפקידים. בנוסף, מגייס הבנק פיקדונות מלקוחות מוסדיים ועסקיים גדולים. כמו-כן, מגייס הבנק באמצעות אגרות-חוב ומכשירי הון (כתבי התחייבות נדחים) שמנפיקה קבוצת הבנק. המקורות במטבע-חוץ כוללים פיקדונות ללקוחות פרטיים וללקוחות עסקיים בארץ, תושבי חוץ, ללקוחות הבנקאות הפרטית הבינלאומית, חברות ישראליות בחו"ל, הנפקת CD's ומכשירים אחרים המבוססים על-ידי ה-FDIC בארצות-הברית, הנפקות של אגרות-חוב בחו"ל, עסקות החלף ש"ח - מטבע-חוץ ועסקות REPO.

כחלק מניהול סיכונים השוק והנזילות מנהלת חטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בינלאומית תיק אגרות-חוב, המורכב מאגרות-חוב ממשלתיות ואגרות-חוב קונצרניות. התיק מנוהל באמצעות יחידת הנני"ה ויחידת ניהול השקעות נוסטרו של הבנק. פעילות השקעות לנוסטרו - מטרתה להגדיל את הגמישות בניהול התיק הבנקאי תוך ניצול האפשרויות לשיפור התשואה על עודפי הנזילות וגיוון אפיקי הפעילות. תיק ההשקעות הינו חלק מהתיק הבנקאי, וכולל השקעה באגרות-חוב ובמניות בארץ ובחו"ל.

פעילות בתחום המסחר - חדר עסקות (OTC ונגזרים)

הבנק מעניק ללקוחותיו שירות מקיף בחדר עסקות (OTC ונגזרים) המאפשר להם לפעול במכשירים הפיננסיים השונים ועל נכסי בסיס שונים, לצורכי מסחר, הגנה וגידור סיכונים. 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 עסקות, אשר גררה בעקבותיה גם דרישה למגוון רחב יותר של מוצרים וברמות תחכום גבוהות יותר. כמענה לצרכים אלה, וכדי לשמר את מעמדו כבנק מוביל וחדשני, סל המוצרים בארץ כולל מוצרים מורכבים, וביניהם: נגזרים, לרבות אופציות ריבית בשקלים, אופציות אקזוטיות, ומוצרי ריבית מתוחכמים.

כחלק מפעילות הבנק בתחום המסחר, חדר העסקות הינו אחד מעושי השוק הראשיים באגרות-חוב ממשלתיות וכן מהווה עושה שוק במרבית המוצרים בהם הוא פעיל.

שירותי ברוקראג' ומשמרת

הבנק מעמיד ללקוחותיו שירות לביצוע עסקות בניירות-ערך ובנגזרים סחירים באמצעות שני חדרי מסחר: חדר מסחר ניירות-ערך ישראלים וחדר מסחר ניירות-ערך זרים וכן שרותי משמרת ניירות-ערך.

שירותים למנהלי נכסים פיננסיים

הבנק מעניק שירותים למנהלי נכסים פיננסיים: מנהלי קרנות נאמנות, מנהלי תיקי השקעות, מנהלי קופות-גמל, קרנות השתלמות ופנסיה. בנוסף, לקרנות נאמנות הבנק מעמיד שירותים נלווים לניהול חשבון, הכוללים בין השאר שירות נכסים, הפקת דוחות בקרה והכנת דיווחים לרשויות. ביום 31 בדצמבר 2022 שווי הנכסים של קרנות הנאמנות להן מספק הבנק שירותים נלווים לניהול חשבונות בהיקפים שונים הסתכם בסך של כ-94 מיליארד ש"ח.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

שירותים למוסדות פיננסיים

מחלקת בנקים ומוסדות פיננסיים אמונה על ניהול היחסים והקשר העסקי עם בנקים ומוסדות פיננסיים בעולם. קשרים אלה תומכים במגוון הפעילויות העסקיות של הבנק, לרבות פעילות סחר חוץ, מסחר במטבע-חוץ, פיקדונות, נגזרים ובניירות-ערך. במסגרת ניהול פעילותו מול בנקים ומוסדות פיננסיים זרים הבנק מספק מגוון רחב של שירותים לרבות שירותי סאב-קסטודי לבנקים קסטודיאנים מובילים מחו"ל הפעילים בישראל בתחום ניירות-ערך.

תחרות

בשנים האחרונות עולה באופן מתמיד רמת התחכום בשוקים הפיננסיים בישראל. מגמה זו בולטת במיוחד בהרחבת סל המוצרים העומדים לרשות המשקיעים והפעילים בשוק. מכשירים סחירים מסוגים שונים ומכשירים נגזרים הופכים להיות נגישים יותר. בכל הקשור לפעילות חדר עסקות וחדרי מסחר ניירות-ערך קיימת תחרות ענפה ואינטנסיבית. המתחרים העיקריים הינם ארבע הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל, 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 (במגוון המוצרים בהם הבנק משמש עושה שוק).

הסדרת פעילות

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 סיכוני אשראי שמיועדים להגביל את סיכון האשראי בנגזרים (Credit Support Annex) או פעילות באמצעות מסלוקות בינלאומיות, לשם מזעור סיכוני צד נגדי וסיכוני סליקה בעסקות במטבע-חוץ ובריביות.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 7-11: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר ניהול פיננסי⁽¹⁾

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2021	2022	
במיליוני ש"ח		
2,148	2,322	סך הכנסות ריבית, נטו
1,009	544	הכנסות מימון שאינן מריבית
3,157	2,866	סך-הכל רווח מימוני, נטו
140	163	עמלות והכנסות אחרות
3,297	3,029	סך ההכנסות
(3)	6	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
480	474	סך הוצאות תפעוליות ואחרות
2,820	2,549	רווח (הפסד) לפני מסים
981	875	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד)
1,839	1,674	רווח (הפסד) לאחר מסים
49	99	חלקו של הבנק ברווחים של חברות כלולות לאחר מסים
		רווח (הפסד) נקי:
1,888	1,773	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
7	-	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
1,895	1,773	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
1,913	4,326	אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח
78,123	72,235	פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח

(1) מגזר ניהול פיננסי כולל, בין היתר, פעילות מול גופים מוסדיים, אשר מרביתם מוצגים במסגרת המידע על מגזרי פעילות פיקוחיים כמגזר נפרד.

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס למגזר הניהול הפיננסי בשנת 2022 הסתכם ב-1,773 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,895 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הרווח המימוני, נטו של המגזר בשנת 2022 הסתכם ב-2,866 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-3,157 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מרישום הפסדים מהשקעה במניות ואגרות-חוב, וזאת בהשוואה לרווחים בשנה הקודמת. בנוסף, חל גידול בהפסדים משינוי בפרטים בין השווי ההוגן של נגזרים שהינם חלק מניהול הנכסים וההתחייבויות של הבנק לבין מדידת אותם נכסים על בסיס צבירה. מנגד, חלה עלייה בהכנסות מהפרשי הצמדה בשל השינויים בשיעור המדד הידוע בין התקופות.

העמלות וההכנסות האחרות בשנת 2022 הסתכמו ב-163 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-140 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. האשראי לציבור, נטו, ליום 31 בדצמבר 2022 הסתכם בכ-4.3 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-1.9 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021. עיקר הגידול נובע מעלייה בהפקדות לתיחום החשיפה ממכשירים נגזרים. פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2022 הסתכמו בכ-72.2 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-78.1 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021. הקיטון נובע בעיקר מהקטנת יתרות מפקידים גדולים.

7.5.8. התאמות

במסגרת זו נכללות פעילויות בהיקפים לא מהותיים של קבוצת הבנק, אשר אף אחת מהן אינה מגיעה עד כדי מגזר בר-דיווח. מסגרת זו כוללת, בין היתר: (1) תוצאות חברות הבנות דיוור ב.פ. בע"מ ופעילים ניהול תיקי השקעות בע"מ; (2) רווח הון ממכירת בניינים וציוד; (3) הפרשות והוצאות משפטיות ואחרות בקשר עם החקירה של עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים שאינם מיוחסות לפעילות הבינלאומית; (4) התאמות של פעולות בין-מגזריות.

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס למגזר בשנת 2022 הסתכם ב-86 מיליון ש"ח בהשוואה לרווח נקי בסך של 57 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מקיטון בהוצאות התפעוליות.

העמלות וההכנסות האחרות בשנת 2022 הסתכמו ב-229 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-232 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2022 הסתכמו בכ-65 מיליון ש"ח בהשוואה ל-127 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מירידה בהוצאות המשפטיות הקשורות ליישום ההסדרים בקשר עם חקירת עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים.

7.6. מגבלות ופיקוח על פעילות התאגיד הבנקאי

כללי

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 ייעוץ ההשקעות וניהול תיקי לקוחות, ייעוץ פנסיוני, דיני ניירות-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 טרור, חוק נתוני אשראי, חקיקה הקשורה בהלוואות לדיוור, 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 ההוצאה לפועל, דיני פירוקים וכינוסים, חוקים המתייחסים 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 ניירות-ערך, הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר והממונה על התחרות. גורמים אלה עורכים מעת לעת ביקורות בבנק בקשר עם תחומי הפעילות השונים.

הבנק וחברות הבת פועלים על מנת לעמוד בחובות החלות עליהם מכוח הוראות הדין האמורות.

במסגרת החקיקה, 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.

יזמות רגולטוריות

רפורמות רגולטוריות להגברת התחרות במערכת הבנקאית

בשנים האחרונות גובשו יזמות רגולטוריות רבות שעיקרן, הגברת התחרות ועידוד החדשנות במערכת הבנקאית בישראל, חלקן ישמו, וחלקן עדיין נמצאות בשלבי גיבוש ויישום שונים, ובכלל זה:

החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל

בחודש ינואר 2017 פורסם חוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה) התשע"ז-2017 ("חוק שטרומ") על בסיס דוח ועדה ציבורית שמונתה על-ידי שר האוצר ונגידת בנק ישראל (ועדת שטרומ). בעקבות דיון בוועדת הכלכלה מיום 27 בדצמבר 2021, בנושא צמצום מסגרות האשראי, הוסכם על-ידי משרד האוצר ויו"ר ועדת הכלכלה בתיאום עם בנק ישראל, על הפחתת הצמצום במסגרות כרטיסי האשראי שנקבע בחוק שטרומ. בהתאם לזאת, ביום 30 בינואר 2022 אושר צו שר האוצר המתקן את סעיף 9 (ג) בחוק "הגברת התחרות וצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות" במסגרתו הוארכו ההקלות שניתנו בשנה נוספת עד ליום 31 ינואר 2023, כך שהצמצום במסגרות יהיה 45% מסך המסגרות שהועמדו לציבור בשנת 2015, במקום 50% והרף התחתון לקיצוץ מסגרת קיימת יהיה 7,500 ש"ח במקום 5,000 ש"ח. בשנת 2023 השתנה שיעור הצמצום ל-49% כאשר מסגרת מתחת ל-8,500 ש"ח לא תילקח בחשבון בחישוב צמצום המסגרות. לאחרונה, החליט שר האוצר להעביר צו אשר מצמצם את הפגיעה בלקוחות הבנקים וביום 31 בינואר 2023, אושר צו שר האוצר המתקן את סעיף 9(ג) בחוק שטרומ במסגרתו נקבע כי הצמצום במסגרות בשנת 2023 יהיה 25% מסך המסגרות שהועמדו לציבור בשנת 2015, במקום 50% והרף התחתון לקיצוץ מסגרת קיימת יהיה 10,000 ש"ח במקום 5,000 ש"ח בחוק המקורי.

בנקאות פתוחה - OPEN API

ביום 4 בנובמבר 2021 אישרה הכנסת חקיקה העוסקת בקידום הבנקאות הפתוחה - חוק שירותי מידע פיננסי, התשפ"א-2021. החוק נותן דגש, בין היתר, לנושאים: מערכת ההסכמות בין הלקוח (וכלל שותפיו לחשבון), נותן שירותי המידע וצרכן המידע, איסור גביית עמלה בגין השירות, אפשרות ביטול השירות, סדרי אבטחת מידע וכו', ונכנסה לתוקף ביום 14 ביוני 2022. בחוק נקבע כי סלי המידע יעלו לאוויר במועדים הבאים: שלב ג' - הכולל גישה למידע נוסף של הלקוח (אשראי, פיקדונות, חסכונות) עלה ביום 31 באוקטובר 2022. שלב ד' - הכולל מידע על תיק ניירות-ערך של הלקוח - צפוי להסתיים עד ליום 14 ביוני 2023. הרחבת המידע לתאגידים מתבצעת בשתי פעימות: בחודש ינואר 2023 עלה מידע על תאגידים עם מחזור עד 5 מיליוני ש"ח ומורשה חתימה יחיד (עסק קטן); בדצמבר 2023 יתר התאגידים. ביום 23 לפברואר 2022 פרסם בנק ישראל, עדכון לניהול בנקאי תקין מספר 368, במסגרתו בוצעו התאמות שונות לנוסח שנקבע בחוק, הוסרו הוראות שיצרו כפילות ביחס אליו, וכן הותאמו לוחות הזמנים לשלבי היישום כפי שנקבעו בו. הפיקוח פרסם טיוטה נוספת ודן בה בוועדה מייעצת ביום 19 בדצמבר 2022. טרם פורסם ניהול בנקאי תקין מעודכן.

הרחבת חוק נתוני אשראי למגזר העסקי

ביום 20 ביולי 2022 הודיע נגיד בנק ישראל כי יעשה שימוש בסמכות שניתנה לו וירחיב את חוק נתוני אשראי לגבי תאגידים וזאת על מנת לשפר את הנגישות לאשראי לעסקים קטנים ובינוניים ולהגביר את התחרות בתחום זה. עם גיבוש הכללים הנדרשים לשם הרחבת המאגר הקיים לנתוני אשראי של תאגידים הנגיד יקיים התייעצות עם שר המשפטים ויביאם לאישור ועדת הכלכלה של הכנסת כקבוע בחוק, במקביל לקידום תיקוני חקיקה שיתכן ויידרשו לשם התאמת הוראות החוק.

יזמות רגולטוריות בתחום התשלומים

תזכיר חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום, התשפ"ב-2022

תזכיר החוק פורסם ביום 10 בינואר 2022 ומטרתו להסדיר את העיסוק בשירותי התשלום הניתנים על-ידי גופים חוץ בנקאיים ומערכת היחסים בינם לבין הבנקים, על מנת לאפשר לגופים אלה להשתלב כשחקן משמעותי בשוק התשלומים. בהתאם לתזכיר חוק זה, השירותים אשר עיסוק בהם יחייב רישיון ופיקוח מאת הרשות לניירות-ערך, כוללים, בין היתר; הנפקת אמצעי תשלום; מתן הוראת תשלום; פעילות סליקה; העברת כספים למוטב ללא ניהול חשבון, ניהול חשבון תשלום המאפשר העברת תשלומים בעד מוצרים ושירותים וכד'.

טיטת תזכיר חוק שירותי תשלום (תיקון מספר 2) (ייזום תשלומים), התשפ"ג-2022

טיטת תזכיר החוק פורסמה ביום 12 אוקטובר 2022 ומטרתה להסדיר שני שירותי תשלום נוספים - שירותי ייזום בסיסיים הכוללים ייזום הוראת תשלום, וייזום הרשאה לחיוב וכן שירותי ייזום מתוך הרשאה. תזכיר זה מתרכז בהגנות הצרכניות הכרוכות בשירותים אלו.

הגנת הפרטיות

ביום 5 בינואר 2022 עברה הצעת חוק הגנת הפרטיות (תיקון מס' 14), התשפ"ב-2022 קריאה ראשונה בכנסת. התיקון הצפוי להתאים את הרגולציה הקיימת בישראל בתחום להתפתחויות הטכנולוגיות והחברתיות, ולחקיקה האירופאית (GDPR), לצמצם את חובת הרישום על מאגרי מידע, ולהרחיב את סמכויות האכיפה המנהלית של הרשות להגנת הפרטיות.

ביום 31 ביולי 2022 פרסמה הרשות להגנת הפרטיות גילוי דעת בו מבקשת הרשות להבהיר את פרשנותה לעניין **"חובת יידוע במסגרת איסוף ושימוש במידע אישי"** הקבועה בסעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות. סעיף 11 לחוק קובע כי פניה לאדם לקבלת מידע לשם החזקתו או שימוש בו במאגר מידע, תלויה בהודעה בה יצוין: למי יימסר המידע ומטרות המסירה; המטרה אשר לשמה מבוקש המידע; והאם חלה על אדם חובה חוקית למסור את המידע או שמסירת המידע תלויה ברצונו ובהסכמתו. לעניין זה הבהירה הרשות כי חובת היידוע חלה בכל מקרה של פניה לאדם במסגרתה נאסף מידע אישי אודותיו, הן כאשר המידע נמסר מכוח הסמכה שבדין, והן כאשר המידע נמסר מרצונו החופשי, ומחייבת את הפונה לציין אם חלה חובה חוקית למסור לו את המידע.

ביום 4 בספטמבר 2022 פרסמה רשות התחרות **טיטות גילוי דעת בנושא קבלת מידע ברשות התחרות ועיון בו על-ידי גורמים שאינם מוסרי המידע**. מטרת הטייטה הינן: לשקף מדיניות אחידה ופומבית, המגדירה את הגבולות באשר לדרכי התנהלות רשות התחרות אל מול מוסרי המידע ובאשר לחובות המוטלות על מוסרי מידע במענה לדרישות נתונים.

הוראות בנק ישראל בנושאים נוספים שפורסמו/נכנסו לתוקף בתקופת הדוח

- טיטות ניהול בנקאי תקין בנושא "ניהול מערך שירות התמיכה ללקוחות"** - ביום 10 בינואר 2023, פרסם בנק ישראל טיטות הוראה המעגנת עקרונות ותהליכי עבודה בתחום השירות והתמיכה בלקוחות. ההוראה קובעת, בין היתר, כי בסביבה עסקית ותרבות ארגונית המקיימת ומקדמת התנהלות הוגנת כלפי הלקוחות בכל הממשקים, קיומם של מערכי שירות ותמיכה אפקטיביים, זמינים, ברורים והוגנים, המאפשרים ללקוחות לקבל את המידע והשירות הדרוש להם בעיתוי הנכון, באופן המאפשר להם להבין את המוצרים והשירותים ואת האפשרויות העומדות בפניהם, לאורך כל שלבי ההתקשרות, כל אלו תורמים לתקשורת יעילה ואחראית בין התאגיד הבנקאי ללקוחותיו ומסייעים ללקוחות לקבל החלטות מושכלות אודות נכסיהם והתחייבויותיהם הפיננסיות. פרסום טיטות ניהול בנקאי תקין הינו בהמשך למכתב המפקח על הבנקים מיום 6 לאוקטובר 2022, בנושא "חיזוק העשייה לטובת הלקוח במסגרת תכנית העבודה".
- עדכון ניהול בנקאי תקין 422 בנושא "פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהול חשבון"** - ביום 26 בדצמבר 2022, בנק ישראל פרסם להערת הציבור טיטות עדכון לניהול בנקאי תקין 422. טיטות ההוראה קובעת, כי אין לקבוע כללים גורפים, ולמנוע אמצעי תשלום בסיסיים או ביצוע פעולות בחשבון בערוצי בנקאות בתקשורת, רק בשל השתייכותו של החשבון או של הלקוח לסוג מסוים של חשבונות או של לקוחות, וכי יש לבחון כל בקשה לגופה, תוך הפעלת שיקול דעת.
- טיטות ניהול בנקאי תקין בנושא "עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים"** - ביום 25 בדצמבר 2022, פרסם בנק ישראל טיטות ניהול בנקאי תקין חדשה הקובעת עקרונות על פיהם נדרשים התאגידים הבנקאיים לפעול כדי לנהל בצורה מיטבית את חשיפתם לסיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים, ומתבסס על מסמך שפרסמה ועדת באזל בחודש יוני 2022.
- טיטות עדכון הוראת דיווח לפיקוח מס' 822 - ביום 16 לנובמבר 2022, פרסם בנק ישראל טיטות עדכון להוראת דיווח לפיקוח מס' 822 "נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מס' לא-צמוד (חודשי)"**, על מנת לפרסם לציבור ולאפשר לו לעשות השוואה בין שיעורי הריבית המשולמים בפועל על-ידי כל אחד מהבנקים בגין פיקדונות שיקליים, הריבית הנגבית בפועל בגין מתן אשראי ובגין חריגה ממסגרת העו"ש.
- טיטות עדכון כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) וכן טיטה חדשה לצו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי מסלול בסיסי, מסלול מורחב, מסלול מורחב פלוס, פעולה בערוץ ישיר ופעולה על-ידי פקיד) - ביום 6 בנובמבר 2022, פרסם בנק ישראל שתי טיטות אשר עדכנו את שיטת החיוב בעמלות העו"ש. על-פי שיטת החיוב החדשה, הלקוח לא יידרש להצטרף למסלול באופן אקטיבי, אלא שמדי חודש, הבנק יחשב עבור הלקוח מהי שיטת התשלום הזולה ביותר עבורו בהתאם לפעולות בחשבון העו"ש שבוצעו על ידו בפועל באותו חודש, והתשלום שיגבה ממנו יהיה בהתאם. בנוסף, הורחבה הגדרת "עסק קטן", מעסק שמחזור העסקים שלו הוא עד 5 מיליון ש"ח, לעסק שמחזור העסקים שלו הוא עד 10 מיליון ש"ח, וזאת במטרה להרחיב את קבוצת העסקים המשתייכים לתעריפון יחידים ועסקים קטנים.**
- עדכון ניהול בנקאי תקין 221 בנושא "יחס כיסוי הנזילות", בדבר ההכרה בפיקדונות תפעוליים לצרכי נזילות** - ביום 2 בנובמבר 2022, פרסם בנק ישראל נוסח סופי להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 221 בנושא "יחס כיסוי נזילות", הכולל עדכון מדיניות ההכרה בפיקדונות תפעוליים ביחס כיסוי הנזילות. בהתאם לעדכון זה, הפיקוח מחמיר את דרישותיו ומדיניותו בעניין ההכרה בפיקדונות תפעוליים לצרכי ניהול הנזילות. הוחלט כי יקבעו הגבלות על היקף ההכרה בפיקדונות תפעוליים, וסוג הגופים שבגינם יוכרו פיקדונות תפעוליים (בין התנאים, קיום הסכם מחייב משפטית, קיום יכולת לזהות את הפיקדונות וביצוע ניטור ובקרה אחריהם וכו').
- ניהול בנקאי תקין 3298 - "מכירת הלוואות לדיור ושיתופי פעולה להעמדת הלוואות לדיור"** - ביום 6 באוקטובר 2022 פרסם בנק ישראל נוסח סופי להוראה המסדירה את המסגרת הרגולטורית לעסקות מכירה וסינדיקציה של הלוואות לדיור. בהוראה נקבעו מגבלות על המכירה: תיקי הלוואות לדיור יבחרו באופן אקראי ובתנאי שאיכות הלוואה הנמכרת לא תהווה קריטריון להכללתה או להוצאתה מתוך התיק שיימכר. הבנק יחייב לשמור לפחות 10% מכל הלוואה בעסקת המכירה; תיק הלוואות יכלול הלוואות הקיימות 12 חודשים לפחות, טרם המכירה. סכום הלוואות לדיור שיימכר לא יעלה על 10% מיתרת תיק הלוואות לדיור.
- עדכון הוראת דיווח לפיקוח מס' 823 - ביום 2 באוקטובר 2022 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת דיווח לפיקוח מס' 823 - "דוח חודשי על אשראי לציבור ופיקדונות לציבור לפי בסיסי הצמדה ומגזרי פעילות"** וזאת בהמשך למכתבו של המפקח על הבנקים מיום 7 בספטמבר 2022 בנושא "הוגנות צרכנית בסביבה פיננסית משתנה". בעדכון הוראת הדיווח בוצעו התאמות אשר יאפשרו הרחבה משמעותית של פרסום שיעורי הריבית המשולמים בפועל על-ידי כל אחד מהבנקים בעד פיקדונות שיקליים והנגבים בפועל במתן אשראי, זאת כדי לאפשר ללקוחות להשוות בקלות, בין התנאים המוצעים בבנקים השונים ולבחור את המוצר המתאים להם ביותר. עדכון הוראה זה צפוי להיכנס לתוקף החל מיום 31 בדצמבר 2022.
- צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי פעולה על-ידי פקיד, פעולה בערוץ ישיר, מסלול מורחב ומסלול מורחב פלוס), התשפ"ב-2022, עודכן ביום 1 בספטמבר 2022. הצו מרחיב את הפיקוח על עמלות העו"ש עבור השירותים הבאים: שירות "פעולה על-ידי פקיד", שירות "פעולה בערוץ ישיר", שירותים המורכבים מהשירותים "פעולה באמצעות פקיד" ו"פעולה בערוץ ישיר".**

- ניהול בנקאי תקין 427 בנושא "שירותי תשלום מתקדמים"** - ביום 19 ביוני 2022 הפיקוח על הבנקים פרסם הוראה חדשה, הקובעת חובות גילוי החלות על תאגידים בנקאיים לעניין פעולות תשלום המתבצעות באפליקציות תשלום, כך שיוצגו ללקוח פרטי המידע הבאים: שמה של אפליקציית התשלום בה בוצעה פעולת התשלום, שם הגורם המשלם או המוטב מולו ביצע הלקוח את פעולת התשלום, תאריך ביצוע הפעולה וסכומה, מטרת ביצוע פעולת התשלום, ככל שפירט אותה הלקוח אגב הפעולה, תוצג בחשבונות העו"ש של הלקוחות. מועד תחילת יישום ההוראה נקבע ליום 1 בפברואר 2023.
- עדכון ניהול בנקאי תקין 362 בנושא "מחשוב ענן"** - הפיקוח על הבנקים פרסם ביום 13 ביוני 2022 נוסח סופי לעדכון ניהול בנקאי תקין 362 בנושא "מחשוב ענן", ולהוראת הדיווח לפיקוח מס' 881 בנושא "דיווח על מחשוב ענן". במסגרת העדכון, בוטל האיסור שחל עד כה, והותר למערכת הבנקאית לעשות שימוש במחשוב ענן במערכת ליבה, בכפוף לדרישות ממשל תאגידי מחמירות, והידוק הליכי ניהול סיכונים. כמו-כן, נקבע, כי השימוש בשירותי מחשוב ענן הינו מקרה פרטי של מיקור חוץ, ועל כן יחולו על בנק העושה שימוש בשירותי מחשוב ענן, גם דרישות ניהול בנקאי תקין A359 לעניין מיקור חוץ. מועד תחילה של הוראה זו הינו ביום 1 בינואר 2023. לעניין חוזים שנכרתו לפני מועד פרסום הוראה זו - במועד החידוש הקרוב של החוזה ולא יאוחר מ-4 שנים ממועד התחילה, יתאים הבנק את החוזים להוראה זו ככל שהדבר נדרש. לעניין חוזים שנכרתו לאחר מועד פרסום הוראה זו ועד למועד התחילה - לא יאוחר משנה ממועד התחילה, יתאים הבנק את החוזים להוראה זו ככל שהדבר נדרש.
- ניהול בנקאי תקין 460 בנושא "הצגת נתוני פעילות בפיקודן ניירות-ערך"** - ביום 13 ביוני 2022 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון להוראה במסגרתו, בין היתר: הוחרגו סוגי לקוחות העונים על הגדרות "עושה שוק" ו"זירת סוחר" כמו-כן, לקוחות המקבלים מהבנק שירות משמורת ניירות-ערך, שיעור התשואה יחושב ללא שיובאו בחשבון הוצאות מסים כמפורט בהנחיות הכלולות בדיווח התקופתי ללקוח בנספח להוראה, חישוב התשואה ביחס ללקוח המקבל שירותי ייעוץ השקעות יכלול גם פיקודנות מובנים, גם עבור לקוח שחלל לקבל שירותי ייעוץ השקעות אולם בחשבוננו מתנהל עדיין פיקודן מובנה. ההוראה נכנסה לתוקף ביום 1 בינואר 2023.
- עדכון ניהול בנקאי תקין 203 בנושא "מדידה והלימות הון"** - הפיקוח על הבנקים פרסם ביום 25 במאי 2022 עדכון לניהול בנקאי תקין 203 בנושא מדידה והלימות הון, במסגרתו התווספה לרשימת החובות המשוקללים בסיכון מוגבר, שמשקל הסיכון שלהם הינו 150% ומעלה, גם הלוואות למימון קרקעות, ששיעור המימון שלהן עולה על 80%. העדכון נכנס לתוקף ביום 30 ביוני 2022, אך ניתן לפרוס את השפעתו על הלימות ההון בשיעורים רבעוניים עד ליום 30 ביוני 2023.
- עדכון ניהול בנקאי תקין 250 (קורונה)** לנוכח השפעת משבר הקורונה על נכסי הבנקים, והמשך מגמת השחיקה ביחס המינוף של המערכת הבנקאית, פרסם הפיקוח על הבנקים ביום 15 במאי 2022 עדכון (מספר 20) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 250, במסגרתה האריך בנק ישראל את תוקף ההקלה שנקבעה בהוראה, בה נקבעה הפחתה של חצי נקודת אחוז ביחס המינוף, עד ליום 31 בדצמבר 2023. לאחר מועד זה נדרשת המערכת הבנקאית לשוב בתוך שני רבעונים ליחסי המינוף שנדרשו טרם ההקלה שניתנה.
- עדכונים לניהול בנקאי תקין 411 בנושא "ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ומימון טרור"** - הפיקוח על הבנקים פרסם ביום 9 במאי 2022 נוסח סופי לעדכון סעיף 87א בהוראת ניהול בנקאי תקין 411 המעגן את העקרונות והדרישות מהמערכת הבנקאית בניהול סיכון איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור הכרוך במתן שירותי תשלום אגב פעילות במטבעות וירטואליים, על רקע פוטנציאל הסיכון הגבוה הטמון בפעילות זו. בין הדרישות המפורטות בהוראה, נכללו הדרישות: לקבוע מדיניות ונהלים למתן שירותי תשלום אגב פעילות במטבע וירטואלי; לבצע הערכת סיכונים תקופתית; לדווח בתדירות חצי שנתית להנהלה ולדירקטוריון.
- ביום 24 באוקטובר 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לנוהל 411 הכולל, בין היתר, הוספת נספח ב'2 העוסק בהסדרת היבטי איסור הלבנת הון בשירותי תשלום מתקדמים, דוגמת אפליקציית תשלומים. הערכת הסיכונים, כפי שנערכה על-ידי הפיקוח על הבנקים במסגרת גיבוש האסדרה, העלתה כי סיכונים איסור הלבנת הון ומימון טרור, הכרוכים בפעילות בשירותי תשלום אינם גבוהים, נכון למועד זה, וזאת בהינתן מגבלות מהודקות, ובכלל זה הגבלת היקפי הפעילות ומסגרות האשראי. בהתאם לעדכון הנוהל, בנק ראשי לקבוע דרכי זיהוי ואימות חלופיים ביחס לחלק מדרישות צו איסור הלבנת הון, התשס"א-2001 (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור). מועד התחילה לעניין נספח ב'2 - ההוראה נכנסה לתוקף ביום 15 ינואר 2023.
- ניהול בנקאי תקין 451 בנושא "נהלים להלוואות לדיור"** - ביום 31 בינואר 2022 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לניהול בנקאי תקין 451 בנושא נהלים להלוואות לדיור, לפיו, הבנק נדרש, בין היתר:

 - להציג שלושה מסלולים שהרכבם נקבע על-ידי הפיקוח במטרה להגביר את יכולת ההשוואה הנעשית על-ידי הלקוח;
 - למתן אישור עקרוני ללקוח תוך 5 ימי עסקים מיום בו הוגשה הבקשה לקבלת הלוואה;
 - להעמיד לרשות הציבור מחשבון מקוון המאפשר ביצוע סימולציות של תמהילים שונים של הלוואות לדיור בטווחי זמן שונים;
 - להציג ללקוחותיו בחשבונם באתר האינטרנט של הבנק מידע בהתאם למידע המפורט, בפורמט קבוע, ובתדירות דו שנתית.

ההוראה נכנסה לתוקף ביום 31 באוגוסט 2022.
- בהמשך לזאת, פרסם הפיקוח על הבנקים ביום 7 ביולי 2022 עדכון נוסף במסגרתו בין היתר, נדרשים הבנקים להציג במחשבון המקוון את סכום ההחזר החודשי הראשון, את סכום ההחזר החודשי הגבוה ביותר הצפוי על-פי התחזית ואת סך הסכום הצפוי החזוי שישולם עד לסוף תקופת הלוואה. כמו-כן, התווספה הדרישה להציג את "הריבית הכוללת החזויה" בתמהילים השונים.
- בנוסף, נציין בהקשר זה, את עמדת רשות התחרות (מיוני 2022) המברכת על עדכון הניהול בנקאי תקין, אך סבורה כי נדרשים צעדים נוספים על מנת להבטיח את תרומת ההוראה לקידום התחרות בתחום המשכנתאות. בפרט, יש לאפשר ללווה להתנהל רק מול הגוף הקולט (הגוף שבאמצעותו מבקשים למחזר את המשכנתא) בכל שלבי מחזור המשכנתא.
- עדכון ניהול בנקאי תקין 449 בנושא "פישוט הסכמים ללקוח"** - הפיקוח על הבנקים פרסם ביום 14 ביוני 2022 עדכון לניהול בנקאי תקין 449, במסגרתו בוצעו התאמות להוראה נוכח העדכון שבוצע בניהול בנקאי תקין 451 בנושא "נהלים להלוואות לדיור".

חקיקה חדשה

- **חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון מס' 34), התשפ"ב-2022** - ביום 22 ביוני 2022 פורסם ברשומות חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון מס' 34), התשפ"ב-2022, המגביל את גובה העמלה שבנק רשאי לגבות בגין פתיחת תיק הלוואה לדיור, לסכום של עד 360 ש"ח. החוק נכנס לתוקפו ביום 22 באוגוסט 2022.
- ביום 21 ביולי 2022, פירסם המפקח על הבנקים מכתב המבהיר מספר סוגיות בעניין יישום החוק: החוק חל על כל סוגי הלקוחות של הבנקים ובכללם - יחידים, עסקים קטנים ועסקים גדולים. בהתאם, גם ההוראה שנקבעה חלה ביחס לכל סוגי הלקוחות, ככל ונוגע ב"עמלה בעד טיפול בבקשה להלוואה לדיור"; הגבלת המחיר שנקבעה בתיקון החוק לגבי הלוואות לדיור, כהגדרתן בסעיף 9 לחוק, חלה בעקיפין על כל סוגי ההלוואות לדיור, כהגדרתן בכללי העמלות.
- **חוק המידע הפילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019** - פורסם בחודש ינואר 2019 ונכנס לתוקף ביום 12 ביולי 2022. החוק מחליף את חוק המרשם הפילי ותקנות השבים, התשמ"א 1981 ותכליתו, להגדיר מחדש את נקודת האיזון הראויה בין הצורך לקיים מאגר מידע פילי ולשקול מידע כאמור לבין תקנת השבים. סעיף 38 לחוק קובע את האיסור הנורמטיבי לשקול מידע פילי על-ידי מי שאינו זכאי לקבלו וכן איסור שקילת מידע נוסף הנוגע למידע הפילי, שנודע בדרכים אחרות כגון מפסקי דין ומהתקשורת.
- **תזכיר חוק פסיקת ריבית והצמדה התשפ"ב-2022** - ביום 1 במרץ 2022 פורסם תזכיר חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשפ"ב-2022, תזכיר חוק זה מבקש לערוך מספר תיקונים בחוק פסיקת ריבית והצמדה המבוססים על המלצות הוועדה הבין משרדית לבחינת הריביות לפי חוק פסיקת ריבית אשר מונתה בשנת 2018. העדכונים כוללים, בין היתר: שתי חלופות לחישוב ריבית הבסיס בלבד (שקלית וצמודה), ושינוי מנגנון ריבית הפיגורים והפחתתו. תזכיר החוק עבר קריאה ראשונה במליאה בחודש יוני 2022.

במהלך הרבעון הראשון של שנת 2023 תפורסם התכנית הכלכלית של ישראל לשנים 2023-2024 וכן "חוק המדיניות הכלכלית" המכונה גם "חוק ההסדרים". בחקיקה זו צפויות להיכלל גם הצעות חוק בעלות השפעה על המערכת הבנקאית. יוזמות רגולטוריות אלו בעלות השפעה על עסקי הבנק בעתיד. הבנק בוחן את המשמעויות העסקיות והתפעוליות הן בטווח המידי לצרכי יישום, וכן את השפעות ארוכות הטווח הנובעות מהן. השפעות אלו אינן ניתנות בכל המקרים לכימות בראשית התהוותן ותלויות, בין היתר בדפוסי התנהגות צרכניים, שינויים רגולטוריים נוספים משיקים והתנהגות של שחקנים נוספים בשוק.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

7.7. דירוג הבנק

הבנק מדורג על-ידי חברות דירוג בישראל ובחול"ל כלהלן:

טבלה 7-12: דירוג

בנק הפועלים

שם המדרג	מושא הדירוג	הדירוג	אופק הדירוג	תאריך הדירוג/ אישור הדירוג
מעלות	דירוג מנפיק טווח ארוך	ilAAA	יציב	2 בפברואר 2023
	אגרות-חוב (סדרות 100, 200, 101, 201) ⁽¹⁾	ilAAA		2 בפברואר 2023
	כתבי התחייבות נדחים ⁽²⁾	ilAA+		2 בפברואר 2023
	כתבי התחייבות נדחים עם מנגנון לספיגת הפסדים (סדרות ה', ו', ז') ⁽³⁾	ilAA		2 בפברואר 2023
מידרוג	פיקדונות לזמן ארוך	Aaa.il	יציב	20 בדצמבר 2022
	פיקדונות לזמן קצר	P-1.il		20 בדצמבר 2022
	אגרות-חוב (סדרות 100, 200, 101, 201) ⁽¹⁾	Aaa.il	יציב	20 בדצמבר 2022
	כתבי התחייבות נדחים ⁽²⁾	Aa1.il	יציב	20 בדצמבר 2022
	כתבי התחייבות נדחים עם מנגנון לספיגת הפסדים (סדרות ה', ו', ז') ⁽³⁾	Aa2.il(hyb)	יציב	20 בדצמבר 2022
	דירוג מנפיק טווח ארוך ⁽⁴⁾	A	יציב	30 בינואר 2023
סוכנות הדירוג הבינלאומית S&P	דירוג מנפיק טווח קצר ⁽⁴⁾	A-1		30 בינואר 2023
	כתבי התחייבות נדחים עם מנגנון לספיגת הפסדים (פועלים \$1 coco רמ) ⁽⁵⁾	BBB		30 בינואר 2023
	דירוג פיקדונות טווח ארוך	A2	יציב	6 בפברואר 2023
סוכנות הדירוג הבינלאומית Moody's	דירוג פיקדונות טווח קצר	P-1		6 בפברואר 2023
	דירוג מנפיק טווח ארוך	A	יציב	26 בינואר 2023
סוכנות הדירוג הבינלאומית Fitch	דירוג מנפיק טווח קצר	F1+		26 בינואר 2023
	כתבי התחייבות נדחים עם מנגנון לספיגת הפסדים (פועלים \$1 coco רמ) ⁽⁵⁾	BBB		26 בינואר 2023

(1) דירוג זה ניתן גם לאגרות-חוב שהונפקו על-ידי פועלים הנפקות (סדרות 32, 34, 35, 36).

(2) הדירוג מתייחס לכתבי התחייבויות נדחים (סדרות טו', טז') שהונפקו על-ידי פועלים הנפקות.

(3) דירוג זה ניתן גם לכתבי התחייבויות נדחים עם מנגנון לספיגת הפסדים שהונפקו על-ידי פועלים הנפקות (סדרות יח', יט', כ', כא').

(4) החל מאוגוסט 2021 חברת S&P מדרגת את סניף פועלים ניו-יורק, שאינו יישות משפטית נפרדת, בדירוג זה לבנק.

(5) נסחר ברצף מוסדי.

מדינת ישראל

שם המדרג	דירוג טווח ארוך	טווח קצר	אופק הדירוג
סוכנות הדירוג הבינלאומית S&P	AA-	A-1+	יציב
סוכנות הדירוג הבינלאומית Moody's	A1		חיובי ⁽¹⁾
סוכנות הדירוג הבינלאומית Fitch	A+	F1+	יציב

(1) בחודש אפריל 2022 חברת סוכנות הדירוג הבינלאומית Moody's העלתה את אופק הדירוג למדינת ישראל מיציב לחיובי.

7.8 מעורבות חברתית ותרומה לקהילה; בנקאות חברתית

האסטרטגיה והחזון

בנק הפועלים לצד פעילותו העסקית מחויב מזה שנים לקידום החברה והקהילה בישראל, ופועל לצמצום פערים ולשוויון הזדמנויות. מתוך תפיסה זו, קרן "פועלים בקהילה" במרכז לבנקאות חברתית, מקדמת מאות מיזמים שמחזקים את התעסוקה, ההשכלה והחוסן הכלכלי ומצמצמים פערים בקרב מאות אלפי אנשים, ילדים ונוער מכל חלקי הארץ. עשייה ענפה זו מתקיימת תוך יצירת שותפויות עם עמותות וארגונים חברתיים ובאה לידי ביטוי במעורבות חברתית, בתרומות כספיות ובתרומות "שוות כסף", במימון וביצוע סדנאות של המרכז לצמיחה פיננסית ובפעילות התנדבותית ענפה של עובדי הבנק ומנהליו.

פעילות שוטפת

המעורבות החברתית של פועלים בקהילה בשנת 2022 באה לידי ביטוי בהוצאה כספית מצטברת של כ-31 מיליון ש"ח. תקציב פעילות זו נקבע על-פי נוסחה קבועה מראש ביחס לרווח הנקי בשלוש השנים האחרונות. ההחלטה מתקבלת פרטנית לשנה הנתונה ומאושרת במסגרת התקציב הכולל של הבנק. מסך ההוצאה, כ-685 אלף ש"ח נתרמו לעמותות בעלות קשר לצד קשור של הבנק, לאחר שהתרומות אושרו על-ידי ועדת הביקורת של הדירקטוריון.

הבנק החליט להתמקד גם השנה בקידום תעסוקה איכותית להגברת המוביליות החברתית, העצמאות, תחושת המסוגלות ורווחתו של הפרט. וזאת באמצעות הכשרה והשמה איכותית של אנשים מהפריפריה החברתית והגאוגרפית, מתן כלים וליווי, תמיכה ביזמות, עסקים קטנים ובהיי-טק, עידוד השכלה גבוהה והעצמת דור העתיד.

להלן פירוט האפיקים והפרויקטים המרכזיים:

- קידום יוזמות והיי-טק - הבנק תמך בעמותות מובילות כגון "8200 אימפקט", "קמאטק", JBH, ויוזמה לאומית, שסייעו לכ-1,300 מוטבים.
- 350 סטודנטיות וסטודנטים קיבלו מלגה מקרן המלגות של הבנק "פועלים להצלחה" והשתתפו ב-"Boot Camp" הכנה לקריירה במסגרתו זכו להרצאות של מנכ"ל גוגל, סדנאות נטוורקינג ומיתוג ועוד. מתוך חתירה להגדלת האימפקט כתנאי לקבלת המלגות הסטודנטים תורמים לקהילה כ-160 שעות בשנה כל אחד בסיוע לילדים במרכזי חינוך לפסגות, באוריינות דיגיטלית לגיל השלישי, בחברה הערבית ובהענקת חינוך פיננסי לבני נוער לבני העדה הדרוזית.
- 18,000 איש קבלו כלים לתעסוקה במסגרת 45 פרויקטי תעסוקה שקידם הבנק, מתוכם 1,800 מועסקים כיום בשוק העבודה.
- תמיכה בתכניות לשילוב צעירים ואקדמאים מאוכלוסיות בתת ייצוג בתעסוקה איכותית, בתחומי ההיי-טק ומשרדים ממשלתיים כגון: קו משווה, ITWORKS, מונא וכו'.
- הוקמה 'קהילת נשים חרדיות - אולטרא קוד לנשים עובדות בעולמות הפיתוח' בשיתוף עם עמותת 'קמא-טק' ופורום הבוגרות, במסגרתה מוצעות הרצאות מקצועיות במגוון נושאים בעולמות הפיננסים, צמיחה אישית ופיתוח קריירה. כמו-כן, הוענקה חסות ל"ועידת אחת ועוד אחת" - ועידה לאומית לתעסוקת נשים חרדיות שהתכנסה במטרה להביא לשילוב מוצלח של נשים חרדיות במעגל העבודה.
- ליווי עסקים - 2,650 עסקים קטנים קיבלו ליווי של עמותות יסמין, יוזמות עתיד, 8200 ועוד בחסות הבנק.
- קהילת העסקים הקטנים של "קרן שמש" בחסות הבנק - קהילה זו שכוללת 1,700 עסקים מקבלת מעטפת תמיכה של מנטורינג שמסייעים לבעלי עסקים קטנים מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית לפרנס עצמם ואחרים. בין המנטורים - עובדות ועובדי הבנק מתנדבים.
- כחלק מתפיסת השירות בבנק והאחריות החברתית, רואה הבנק בנגישות לאנשים עם מוגבלות נושא מהותי וחובה עסקית - במסגרתה הונגשו כלל שירותי הבנק לאנשים עם מוגבלות ונושא הנגישות נלקח בחשבון בעת פיתוח מוצרים ותהליכים חדשים ובהתאמת פתרונות ייחודיים ללקוחות הבנק. כבנק מגוון ללקוחות מגוונים, הבנק גאה להעסיק כ-1,000 עובדים הנמנים על קבוצות גיוון.

פועלים בקהילה במהלכים ארציים

- "מיס פיקס דה יוניברס" - מיזם משותף עם 'שדולת הנשים', אשר נועד לעודד נשים לקידום יזמות חברתית למען נשים. באמצעות קול קורא נעשתה פניה לנשים יזמיות להגיש מועמדות לתחרות מענקים שיוקצו לקידום יוזמות חברתיות. לתחרות ניגשו 200 יזמיות מתוכן נבחרו 14 מיזמים שקיבלו מענקים בסכום כולל של 335,000 ש"ח מפועלים בקהילה.
- מיזם 'ערך לדרך' להכשרת נציגי המגזר השלישי בשיתוף עם עמותת 'אלומות', שמסגרתו הוענקו לעמותות וארגונים חברתיים כלים עסקיים וניהוליים לקידום איתנות ארוכת טווח המושתת על יכולות לגיוס משאבים ממגוון מקורות. בשנה זו הושקו עוד 4 מחזורים וביניהם 2 מחזורים ייעודיים: מחזור ייעודי שבו משתתפים כ-40 מתנסים, ומחזור ייעודי לעמותות מהחברה הערבית.
- פועלים פסח - זו השנה ה-17 שבה הזמין הבנק את הציבור בחול המועד פסח ליהנות ולטייל ללא עלות בעשרות אתרי מורשת, מוזיאונים, פארקים לאומיים וספורים מודרכים. מעל 200 אלף איש ביקרו במוזיאונים וטיילו בחג הפסח בכל רחבי הארץ זאת בנוסף ל-17,000 איש שביקרו ב"פופ אפ חברתי למשפחות" שהקים הבנק בחול המועד פסח ביער בן שמן.
- "אתגר הקניון הגדול" - פעילות ערכית חווייתית ללא עלות לכל המשפחה בחג החנוכה בסימן חינוך פיננסי. ב-6 קניונים מרכזיים ברחבי הארץ הוקמו מתחמים המזמינים את הקהל הרחב לעבור מסלול חווייתי ולהשלים קנייה חסכונית ונבונה. מעל 32 אלף איש השתתפו ב-5.5 ימי חנוכה.
- התקיימה זו השנה ה-22 תערוכת האמנות הישראלית השנתית - מעל 3,000 איש, ביקרו ורכשו יצירות בתערוכת האמנות השנתית של הבנק. התערוכה מצדיעה לאמנים ישראליים צעירים והוקדשה השנה לנוער בסיכון. 1 מיליון ש"ח נתרמו במסגרת התערוכה לעמותות: עלם, "אותות" ופרויקט "מבשלים עתיד מפעלות הרב גרוסמן".

bit חברתי

השנה תמך הבנק ב-12 מהלכי התרמות ארציים דרך bit, אשר זכו לחשיפה אדירה בפריים טיים ובדיגיטל ובהם גויסו כ-50 מיליון ש"ח מתוכם 15.5 מיליון ש"ח ב-bit. בין העמותות המוטבות: "פתחון לב", "שלוחה", "וראייטי", "נט"ל", "לתת", "כנפיים של קרמבו" ועוד.

התנדבות עובדים

במהלך השנה תרמו עובדי הבנק ובני משפחותיהם בסך-הכל כ-58,500 שעות התנדבות למען הקהילה (מהן כ-48,000 שעות במסגרת "נוער קיץ", בו השתתפו כ-1,200 בני ובנות נוער שהועסקו על-ידי הבנק). פעילות עובדי הבנק התחלקה לתחומים רבים בהם חלוקת 4,650 ארגזי מזון בחג הפסח, בראש השנה, ובמהלך צום הרמדאן, חינוך פיננסי לילדים ונוער ועוד. גם השנה יצא הבנק ל'יום מעשים טובים' והפך אותו לשבוע שלם של פעילויות התנדבותיות. במסגרת השבוע התנדבו כ-3,200 עובדים ב-178 מוסדות וארגונים.

צמיחה פיננסית

המרכז לצמיחה פיננסית מבית בנק הפועלים הוקם בשנת 2018 ומהווה בית ללמידה ולרכישת ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה עבור משקי בית ועסקים קטנים, שירותי המרכז מוצעים לציבור הרחב בחינם ובפריסה ארצית, בעברית ובערבית ובפיקוח אקדמי של פרופסור צביקה אקשטיין מאוניברסיטת רייכמן. המרכז פועל באמצעות כלי למידה דיגיטליים מתקדמים באתר אינטרנט ייעודי ומציע הרצאות של מיטב המרצים, למידה אינטראקטיבית באמצעות קורסים דיגיטליים, משחקים לכל המשפחה, מערכי שיעור לתלמידי כיתות יסודי וחיטבת ביניים ועוד. תכני הלימוד של המרכז פותחו בהתאם לצמתים פיננסיים משמעותיים כדוגמת הרחבת המשפחה, נטילת משכנתא, שינוי קריירה, תכנון הפנסיה ועוד. פעילות המרכז מושתתת על שיתופי פעולה עם גורמים מקצועיים מגוונים מתוך הבנק ומחוצה לו.

השנה, מעל 12,000 איש השתתפו בהרצאות במגוון נושאים כגון: נשים ופנסיה - העלאת גיל פרישה לנשים, נשים משקיעות, משא ומתן ברכישת נדל"ן, לקיחת משכנתא, צוואות וירושות, שיווק בדיגיטל לעסקים ועוד. ומעל 600 אלף איש עשו שימוש בתכנים להתנהלות פיננסית שבאתר המרכז לצמיחה פיננסית.

- על מנת לקדם שקיפות והוגנות שולבו תכנים בעברית ובערבית במסך פתיחת חשבון וברשתות החברתיות, בנושאים שונים שהניבו כ-100 אלף צפיות: ת"ז בנקאית, כיצד לחסוך בעמלות, צמצום מסגרות אשראי, הטבות לאנשים עם מוגבלות.
- מעל ל-300 לקוחות ותיקים התקדמו לעולם הדיגיטלי.
- 3,600 פרטיים (משקי בית, משפחות, סטודנטים, ותיקים, בחורי ישיבה וכיו"ב) קיבלו ליווי פרטני להתנהלות פיננסית נכונה.
- הושק ערוץ פודקאסט חדש בהנחיית יעקב איילון - "עם היד על השקל" - המסייע להתנהל בסיטואציות כלכליות מחיי היום יום. לשלושת הפרקים הראשונים האזינו מעל לכ-21,000 איש.
- צמיחה פיננסית בחברה הערבית: התקיימה פעילות ארצית לחינוך פיננסי עם בנק ישראל ואיגוד הבנקים ביותר מ-65 רשויות. במסגרתה הודרכו כ-10,000 איש. בנוסף, בוצעה פעילויות לוקאליות של סניפים בחברה, עם הרצאות לבעלי עסקים ולקוחות פרטיים. סך-הכל כ-2,300 איש השתתפו בהרצאות המרכז לצמיחה פיננסית בשפה הערבית.

גיוון והכלה

הבנק זכה בהוקרה בארץ ובחול:

- אות נגישות ישראל לשנת 2022 על הובלה יוצאת דופן של נושא הנגישות בארגון גדול.
- אות "יקיר עלם" בטקס בהשתתפות 1,000 אורחים במעמד יו"ר הבנק.
- הבנק זכה במקום הראשון בקטגוריית הגיוון, בתחרות Asia Sustainability Reporting Award.

בנוסף כחלק ממחויבות הבנק להגברת השוויון וההכלה בקרב לקוחות ועובדי הבנק, וכחלק מפעילותו להעצמת החברה הערבית, הבנק פרסם בנובמבר 2022, לראשונה בישראל, את דוח ה-ESG של הבנק מתורגם לשפה הערבית.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

8. נספחים

8.1. דוח רווח והפסד ומאזן - מידע רב תקופתי

טבלה 8-1: דוח רווח והפסד מאוחד לשנים 2018-2022 - מידע רב תקופתי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר					
2018	2019	2020	2021	2022	
במיליוני ש"ח					
11,672	11,920	10,260	11,684	19,220	הכנסות ריבית
(2,766)	(2,601)	(1,463)	(1,917)	(5,753)	הוצאות ריבית
8,906	9,319	8,797	9,767	13,467	הכנסות ריבית, נטו
613	1,276	1,943	(1,220)	(34)	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
8,293	8,043	6,854	10,987	13,501	הכנסות ריבית, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי
הכנסות שאינן מריבית					
1,445	559	1,088	1,081	581	הכנסות מימון שאינן מריבית
3,318	3,240	3,155	3,355	3,705	עמלות
105	90	136	189	167	הכנסות אחרות
4,868	3,889	4,379	4,625	4,453	סך-כל ההכנסות שאינן מריבית
הוצאות תפעוליות ואחרות					
4,188	4,108	3,836	4,333	4,387	משכורות והוצאות נלוות
1,376	1,334	1,377	1,333	1,441	אחזקה ופחת בניינים וציוד
3,396	3,334	2,288	2,137	2,144	הוצאות אחרות
8,960	8,776	7,501	7,803	7,972	סך-כל ההוצאות התפעוליות והאחרות
4,201	3,156	3,732	7,809	9,982	רווח מפעילות נמשכת לפני מסים
2,009	1,681	1,590	2,958	3,548	הפרשה למסים על הרווח מפעילות נמשכת
2,192	1,475	2,142	4,851	6,434	רווח מפעילות נמשכת לאחר מסים
4	11	10	49	99	חלקו של הבנק ברווחים של חברות כלולות לאחר מסים
2,196	1,486	2,152	4,900	6,533	רווח נקי מפעילות נמשכת
364	296	(109)	-	-	רווח (הפסד) נקי מפעילות מופסקת
רווח נקי					
2,560	1,782	2,043	4,900	6,533	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
35	17	13	14	(1)	הפסד (רווח) המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
2,595	1,799	2,056	4,914	6,532	המיוחס לבעלי מניות הבנק
רווח למניה רגילה בשקלים חדשים					
רווח בסיסי					
1.93	1.35	1.54	3.68	4.89	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
1.67	1.13	1.62	3.68	4.89	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות נמשכת
0.27	0.22	(0.08)	-	-	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות מופסקת
רווח מדולל					
1.94	1.35	1.54	3.68	4.89	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
1.67	1.13	1.62	3.68	4.89	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות נמשכת
0.27	0.22	(0.08)	-	-	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות מופסקת

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 2-8: מאזן מאוחד לשנים 2018-2022 - מידע רב תקופתי

ליום 31 בדצמבר					
2018	2019	2020	2021	2022	
במיליוני ש"ח					
נכסים					
84,459	88,122	138,711	189,283	133,424	מזומנים ופיקדונות בבנקים
56,116	59,486	71,885	71,105	107,400	ניירות-ערך
708	471	368	1,253	898	ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר
286,265	297,647	307,973	357,729	394,262	אשראי לציבור
(3,758)	(4,707)	(6,145)	(5,106)	(5,535)	הפרשה להפסדי אשראי
282,507	292,940	301,828	352,623	388,727	אשראי לציבור, נטו
2,428	1,971	2,193	1,969	2,157	אשראי לממשלות
103	192	556	853	1,198	השקעות בחברות כלולות
3,111	3,233	3,319	3,555	3,522	בניינים וציוד
10,534	11,143	14,890	12,984	21,832	נכסים בגין מכשירים נגזרים
5,850	5,281	5,852	5,156	6,195	נכסים אחרים
15,110	849	-	-	-	השקעה המהווה פעילות מופסקת
460,926	463,688	539,602	638,781	665,353	סך-כל הנכסים
התחייבויות והון					
352,260	361,645	435,217	525,072	532,588	פיקדונות הציבור
4,528	3,520	6,591	11,601	8,696	פיקדונות מבנקים
208	685	761	752	3,262	פיקדונות הממשלה
-	3	6	3,426	13,877	ניירות-ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר
30,024	26,853	23,490	25,582	26,866	אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים
9,676	12,050	16,804	14,350	19,043	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
11,841	20,711	16,834	15,251	14,518	התחייבויות אחרות
14,733	-	-	-	-	התחייבויות המיוחסות לפעילות מופסקת
423,270	425,467	499,703	596,034	618,850	סך-כל ההתחייבויות
37,544	38,181	39,873	42,735	46,502	הון המיוחס לבעלי המניות של הבנק
112	40	26	12	1	זכויות שאינן מקנות שליטה
37,656	38,221	39,899	42,747	46,503	סך-כל ההון
460,926	463,688	539,602	638,781	665,353	סך-כל ההתחייבויות וההון

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

8.2. דוח רווח והפסד ומאזן - מידע רב רבעוני

טבלה 3-8: דוח רווח והפסד מאוחד לרבעון בשנים 2021-2022 - מידע רב-רבעוני

בשנת 2021				בשנת 2022				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
במיליוני ש"ח								
2,591	3,209	3,071	2,813	3,403	4,304	5,139	6,374	הכנסות ריבית
(358)	(701)	(506)	(352)	(687)	(1,117)	(1,503)	(2,446)	הוצאות ריבית
2,233	2,508	2,565	2,461	2,716	3,187	3,636	3,928	הכנסות ריבית, נטו
(508)	(647)	(252)	187	(600)	91	45	430	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
2,741	3,155	2,817	2,274	3,316	3,096	3,591	3,498	הכנסות ריבית, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי
								הכנסות שאינן מריבית
449	201	212	219	148	(19)	115	337	הכנסות מימון שאינן מריבית
817	802	838	898	889	903	984	929	עמלות
82	22	29	56	95	17	18	37	הכנסות אחרות
1,348	1,025	1,079	1,173	1,132	901	1,117	1,303	סך-כל ההכנסות שאינן מריבית
								הוצאות תפעוליות ואחרות
1,096	1,165	1,153	919	1,161	1,068	1,076	1,082	משכורות והוצאות נלוות
337	316	332	348	326	369	382	364	אחזקה ופחת בניינים וציוד
486	499	514	638	471	559	514	600	הוצאות אחרות
1,919	1,980	1,999	1,905	1,958	1,996	1,972	2,046	סך-כל ההוצאות התפעוליות והאחרות
2,170	2,200	1,897	1,542	2,490	2,001	2,736	2,755	רווח מפעילות נמשכת לפני מסים
826	803	705	624	862	704	967	1,015	הפרשה למסים על הרווח מפעילות נמשכת
1,344	1,397	1,192	918	1,628	1,297	1,769	1,740	רווח (הפסד) מפעילות נמשכת לאחר מסים
7	20	12	10	27	46	16	10	חלקו של הבנק ברווחים (הפסדים) של חברות כלולות לאחר מסים
								רווח (הפסד) נקי
1,351	1,417	1,204	928	1,655	1,343	1,785	1,750	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
3	2	3	6	(1)	-	-	-	הפסד (רווח) המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
1,354	1,419	1,207	934	1,654	1,343	1,785	1,750	המיוחס לבעלי מניות הבנק
								רווח למניה רגילה בשקלים חדשים
								רווח (הפסד) בסיסי
1.01	1.06	0.90	0.70	1.24	1.00	1.34	1.31	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
1.01	1.06	0.90	0.70	1.24	1.00	1.34	1.31	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות נמשכת
-	-	-	-	-	-	-	-	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות מופסקת
								רווח (הפסד) מדולל
1.01	1.06	0.90	0.70	1.24	1.00	1.34	1.31	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
1.01	1.06	0.90	0.70	1.24	1.00	1.34	1.31	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות נמשכת
-	-	-	-	-	-	-	-	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות מופסקת

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 4-8: מאזן מאוחד לסוף כל רבעון בשנים 2021-2022 - מידע רב-רבעוני

בשנת 2022				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
במיליוני ש"ח				
				נכסים
178,317	162,579	145,423	133,424	מזומנים ופיקדונות בבנקים
68,604	81,506	90,078	107,400	ניירות-ערך
658	1,181	1,028	898	ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר
369,293	377,085	386,775	394,262	אשראי לציבור
(5,036)	(5,109)	(5,193)	(5,535)	הפרשה להפסדי אשראי
364,257	371,976	381,582	388,727	אשראי לציבור, נטו
1,911	2,057	1,910	2,157	אשראי לממשלות
966	1,155	1,188	1,198	השקעות בחברות כלולות
3,492	3,457	3,439	3,522	בניינים וציוד
13,874	22,356	28,481	21,832	נכסים בגין מכשירים נגזרים
5,546	5,331	5,207	6,195	נכסים אחרים
637,625	651,598	658,336	665,353	סך-כל הנכסים
				התחייבויות והון
519,776	529,508	527,699	532,588	פיקדונות הציבור
11,370	9,045	9,779	8,696	פיקדונות מבנקים
605	1,116	486	3,262	פיקדונות הממשלה
6,432	6,018	9,081	13,877	ניירות-ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר
27,411	27,334	26,263	26,866	אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים
14,385	19,711	26,026	19,043	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
14,415	14,648	13,933	14,518	התחייבויות אחרות
594,394	607,380	613,267	618,850	סך-כל ההתחייבויות
43,230	44,217	45,068	46,502	הון המיוחס לבעלי המניות של הבנק
1	1	1	1	זכויות שאינן מקנות שליטה
43,231	44,218	45,069	46,503	סך-כל ההון
637,625	651,598	658,336	665,353	סך-כל ההתחייבויות וההון

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 4-8: מאזן מאוחד לסוף כל רבעון בשנים 2021-2022 מידע רב-רבעוני (המשך)

בשנת 2021				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
במיליוני ש"ח				
				נכסים
159,943	170,439	175,765	189,283	מזומנים ופיקדונות בבנקים
64,798	69,910	70,383	71,105	ניירות-ערך
892	892	1,219	1,253	ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר
311,780	328,909	340,347	357,729	אשראי לציבור
(5,663)	(5,152)	(5,050)	(5,106)	הפרשה להפסדי אשראי
306,117	323,757	335,297	352,623	אשראי לציבור, נטו
2,106	2,077	2,017	1,969	אשראי לממשלות
566	571	781	853	השקעות בחברות כלולות
3,245	3,254	3,425	3,555	בניינים וציוד
11,366	10,092	10,084	12,984	נכסים בגין מכשירים נגזרים
5,365	5,352	5,353	5,156	נכסים אחרים
554,398	586,344	604,324	638,781	סך-כל הנכסים
				התחייבויות והון
455,394	483,090	505,483	525,072	פיקדונות הציבור
6,942	10,110	10,448	11,601	פיקדונות מבנקים
556	533	543	752	פיקדונות הממשלה
3	672	922	3,426	ניירות-ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר
21,415	20,944	18,761	25,582	אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים
11,363	10,570	10,851	14,350	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
17,867	18,090	14,581	15,251	התחייבויות אחרות
513,540	544,009	561,589	596,034	סך-כל ההתחייבויות
40,835	42,314	42,717	42,735	הון המיוחס לבעלי המניות של הבנק
23	21	18	12	זכויות שאינן מקנות שליטה
40,858	42,335	42,735	42,747	סך-כל ההון
554,398	586,344	604,324	638,781	סך-כל ההתחייבויות וההון

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

8.3. התפתחויות מהותיות בהכנסות ובהוצאות לפי רבעונים

טבלה 5-8: התפתחות רבעונית של סך הרווח המימוני, נטו

2021				2022				
רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
במיליוני ש"ח								
2,591	3,209	3,071	2,813	3,403	4,304	5,139	6,374	הכנסות ריבית
(358)	(701)	(506)	(352)	(687)	(1,117)	(1,503)	(2,446)	הוצאות ריבית
2,233	2,508	2,565	2,461	2,716	3,187	3,636	3,928	הכנסות ריבית, נטו
449	201	212	219	148	(19)	115	337	הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית
2,682	2,709	2,777	2,680	2,864	3,168	3,751	4,265	סך הרווח המימוני המדווח
בניטרול השפעות שאינן מפעילות שוטפת:								
								הכנסות ממימוש ומהתאמות לשווי הוגן של אגרות-חוב
59	49	57	37	46	(14)	4	(173)	
293	92	120	94	30	(190)	(59)	96	רווח (הפסד) מהשקעות במניות
29	(7)	(21)	(6)	(73)	(77)	(199)	171	התאמות לשווי הוגן של מכשירים נגזרים ⁽¹⁾
(37)	35	23	22	(49)	17	(17)	(13)	הכנסות (הוצאות) מגידורים ואחרים ⁽²⁾
344	169	179	147	(46)	(264)	(271)	81	סך-הכל השפעות שאינן מפעילות שוטפת
2,338	2,540	2,598	2,533	2,910	3,432	4,022	4,184	סך-הכל הכנסות מימון מפעילות שוטפת ⁽³⁾

(1) השפעת מדידת הרווח והפסד במכשירים נגזרים מהווים חלק מאסטרטגיית ניהול הנכסים וההתחייבויות של הבנק על בסיס שווי הוגן לעומת מדידה על בסיס צבירה.

(2) 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.

(3) רווח מימוני בניטרול השפעות חריגות, ובניטרול השפעות הנובעות בעיקרן מעיתוי הרישום החשבונאי.

מזה בגין השפעות שיוניים במדד: הכנסה של 202 מיליון ש"ח ברבעון הרביעי של 2022, הכנסה של 330 מיליון ש"ח ברבעון השלישי של 2022, הכנסה של 516 מיליון ש"ח ברבעון השני של 2022, הכנסה של 301 מיליון ש"ח ברבעון הראשון של 2022, הכנסה של 44 מיליון ש"ח ברבעון הרביעי של 2021, הכנסה של 159 מיליון ש"ח ברבעון השלישי של 2021, הכנסה של 190 מיליון ש"ח ברבעון השני של 2021, הכנסה של 12 מיליון ש"ח ברבעון הראשון של 2021.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 6-8: הוצאה להפסדי אשראי בגין חובות ובגין מכשירי אשראי חוץ-מאזניים לפי רבעונים**

2021				2022				
רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
במיליוני ש"ח								
89	129	112	223	149	121	45	159	הוצאה פרטנית בגין הפסדי אשראי
(144)	(378)	(300)	(203)	(699)	(129)	(196)	(63)	קיטון בהפרשה פרטנית להפסדי אשראי וגביית חובות שנמחקו חשבונאית
(55)	(249)	(188)	20	(550)	(8)	(151)	96	הוצאה (הכנסה) פרטנית, נטו, בגין הפסדי אשראי
(453)	(398)	(64)	167	(50)	99	196	334	הוצאה (הכנסה), נטו, בגין הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי ומחיקות אוטומטיות ⁽¹⁾ , נטו
(508)	(647)	(252)	187	(600)	91	45	430	סך-הכל הוצאה (הכנסה) להפסדי אשראי*
* מזה:								
(203)	(303)	(253)	189	(586)	76	(22)	351	הוצאה (הכנסה), נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי מסחרי
(68)	(172)	9	5	32	6	(4)	37	הוצאה (הכנסה), נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי לדיור
(237)	(172)	(8)	(8)	(46)	(16)	69	33	הוצאה (הכנסה), נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי פרטי אחר
-	-	-	1	-	25	2	9	הוצאה (הכנסה), נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי לבנקים וממשלות
(508)	(647)	(252)	187	(600)	91	45	430	סך-הכל הוצאה (הכנסה) להפסדי אשראי
שיעור הוצאה מסך האשראי לציבור***:								
0.11%	0.16%	0.13%	0.26%	0.16%	0.13%	0.05%	0.16%	שיעור הוצאה (הכנסה) הפרטנית בגין הפסדי אשראי
(0.47%)	(0.34%)	0.06%	0.45%	0.11%	0.24%	0.25%	0.50%	שיעור הוצאה (הכנסה) להפסדי אשראי, ברוטו מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור****
(0.66%)	(0.81%)	(0.30%)	0.21%	(0.66%)	0.10%	0.05%	0.43%	שיעור הוצאה (הכנסה) להפסדי אשראי מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור
0.03%	(0.12%)	(0.21%)	0.06%	(0.06%)	-	(0.03%)	(0.02%)	שיעור המחיקות נטו בגין אשראי לציבור מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור
1.62%	(7.76%)	(13.70%)	4.07%	(4.37%)	0.16%	(1.85%)	(1.30%)	שיעור המחיקות נטו בגין אשראי לציבור ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לציבור

** לרבות בגין אשראי לדיור.

*** על בסיס שנתי.

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

(1) מחיקות בגין חובות בפיגור של 150 יום או יותר שלא נבחנו פרטנית.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 7-8: פירוט עמלות והכנסות אחרות לפי רבעונים

2021				2022				
רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
במיליוני ש"ח								
								עמלות
187	192	197	217	211	218	223	225	דמי ניהול חשבונות
221	194	186	203	210	193	185	160	פעילות בניירות-ערך
41	44	46	47	48	47	43	41	עמלות הפצת מוצרים פיננסיים
55	70	75	75	69	93	177	132	כרטיסי אשראי, נטו
62	46	53	59	56	51	61	70	טיפול באשראי
139	147	161	170	174	161	163	167	עמלות מעסקי מימון
70	65	70	83	77	82	85	80	הפרשי המרה
42	44	50	44	44	58	47	54	עמלות אחרות
817	802	838	898	889	903	984	929	סך-הכל עמלות
82	22	29	56	95	17	18	37	הכנסות אחרות
								סך-הכל הכנסות עמלות והכנסות ואחרות
899	824	867	954	984	920	1,002	966	

טבלה 8-8: פירוט רבעוני של הוצאות התפעוליות והאחרות

2021				2022				
רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
במיליוני ש"ח								
1,096	1,165	1,153	919	1,161	1,068	1,076	1,082	שכר
337	316	332	348	326	369	382	364	אחזקה ופחת בניינים וציוד
486	499	514	638	471	559	514	600	אחרות⁽¹⁾
1,919	1,980	1,999	1,905	1,958	1,996	1,972	2,046	סך-הכל

(1) ברבעון הרביעי של שנת 2021 נכללה הוצאה בגין הסכם פשרה בנוגע לתביעה ייצוגית בגין חקירת עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים בסך 50 מיליון ש"ח.

טבלה 8-9: נתונים עיקריים לפי רבעונים

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום					
31.12.2021	31.03.2022	30.06.2022	30.09.2022	31.12.2022	
מדדי ביצוע עיקריים					
8.8%	15.6%	12.3%	15.9%	15.3%	תשואת הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק להון* ⁽¹⁾
9.2%	15.6%	12.3%	15.9%	15.3%	תשואת הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק להון מנוטרל חריגים* ⁽¹⁾⁽²⁾
977	1,654	1,343	1,785	1,750	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מנוטרל חריגים ⁽²⁾
1.72%	1.91%	2.24%	2.58%	2.64%	מרווח מימוני מפעילות שוטפת ⁽¹⁾⁽³⁾

* בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים שונתה החל משנת 2022 שיטת המרת התשואה הרבעונית למונחים שנתיים מחישוב מעריכי לחישוב ליניארי. מספרי השוואה הוצגו מחדש כדי להתאים לאופן החישוב בשנת 2022.

- (1) מחושב על בסיס שנתי.
- (2) אינו כולל הוצאות בגין הפרשות בקשר עם חקירת עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים.
- (3) רווח מימוני מפעילות שוטפת (ראה פרק "התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר" להלן) מחולק בסך-הכל נכסים פיננסיים לאחר הפרשה להפסדי אשראי ובניכוי יתרות בגין כרטיסי אשראי שאינן נושאות ריבית.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

8.4. שיעורי הכנסות והוצאות ריבית

טבלה 8-10: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית⁽¹⁾

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2020			2021			2022		
שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾
%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח	
א. יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית								
נכסים נושאי ריבית								
אשראי לציבור ⁽³⁾ :								
3.22%	8,827	274,224	3.48%	10,459	300,147	4.43%	15,293	345,441
בישראל								
4.22%	628	14,869	3.95%	591	14,963	5.24%	909	17,358
מחוץ לישראל								
3.27%	⁽⁴⁾ 9,455	289,093	3.51%	⁽⁴⁾ 11,050	315,110	4.47%	⁽⁴⁾ 16,202	362,799
סך-הכל								
אשראי לממשלות:								
2.05%	49	2,389	2.17%	45	2,074	4.66%	91	1,952
בישראל								
-	-	-	-	-	-	-	-	-
מחוץ לישראל								
2.05%	49	2,389	2.17%	45	2,074	4.66%	91	1,952
סך-הכל								
פיקדונות בבנקים:								
1.22%	83	6,782	1.13%	45	3,999	1.99%	97	4,871
בישראל								
(3.17%)	(6)	189	0.79%	1	127	1.23%	2	163
מחוץ לישראל								
1.10%	77	6,971	1.11%	46	4,126	1.97%	99	5,034
סך-הכל								
פיקדונות בבנקים מרכזיים:								
0.13%	100	77,230	0.10%	132	131,664	1.10%	1,319	119,933
בישראל								
0.38%	36	9,565	0.15%	15	10,086	1.57%	146	9,299
מחוץ לישראל								
0.16%	136	86,795	0.10%	147	141,750	1.13%	1,465	129,232
סך-הכל								
ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר:								
-	-	328	-	-	1,011	1.22%	16	1,313
בישראל								
-	-	-	-	-	-	-	-	-
מחוץ לישראל								
-	-	328	-	-	1,011	1.22%	16	1,313
סך-הכל								

(1) הנתונים ניתנים לאחר השפעת מכשירים נגזרים מגדרים.

(2) על בסיס יתרות פתיחה חודשיות (במגזר מטבע-ישראלי לא-צמוד על בסיס יתרות יומיות).

(3) לפני ניכוי היתרה המאזנית הממוצעת של הפרשות להפסדי אשראי, לרבות חובות שאינם צוברים הכנסות ריבית.

(4) עמלות בסך של 595 מיליוני ש"ח נכללו בהכנסות ריבית בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2022 (31 בדצמבר 2021: 629 מיליוני ש"ח, 31 בדצמבר 2020: 529 מיליוני ש"ח).

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 8-10: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית⁽¹⁾ (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2020			2021			2022		
שיעור הכנסה	הכנסות ריבית ממוצעת ⁽²⁾	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה	הכנסות ריבית ממוצעת ⁽²⁾	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה	הכנסות ריבית ממוצעת ⁽²⁾	יתרה ממוצעת ⁽²⁾
%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח	
א. יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית (המשך)								
נכסים נושאי ריבית (המשך)								
אגרות-חוב מוחזקות לפדיון וזמינות למכירה ⁽³⁾ :								
0.85%	447	52,682	0.61%	347	56,996	1.56%	1,072	68,901
בישראל								
2.06%	65	3,163	0.91%	28	3,085	2.12%	77	3,635
מחוץ לישראל								
0.92%	512	55,845	0.62%	375	60,081	1.58%	1,149	72,536
סך-הכל								
אגרות-חוב למסחר ⁽³⁾ :								
0.39%	31	7,895	0.52%	21	4,058	2.43%	198	8,164
בישראל								
-	-	2	-	-	2	-	-	1
מחוץ לישראל								
0.39%	31	7,897	0.52%	21	4,060	2.42%	198	8,165
סך-הכל								
נכסים אחרים:								
-	-	1,520	-	-	488	-	-	571
בישראל								
-	-	-	-	-	-	-	-	-
מחוץ לישראל								
-	-	1,520	-	-	488	-	-	571
סך-הכל								
2.28%	10,260	450,838	2.21%	11,684	528,700	3.30%	19,220	581,602
סך-כל הנכסים נושאי ריבית								
-	-	6,426	-	-	6,851	-	-	7,374
חייבים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית								
-	-	39,759	-	-	44,139	-	-	56,166
נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית ⁽⁴⁾								
-	-	497,023	-	-	579,690	-	-	645,142
סך-כל הנכסים								
סך הנכסים נושאי ריבית המיוחסים								
2.60%	723	27,788	2.25%	635	28,263	3.72%	1,134	30,456
לפעילויות מחוץ לישראל								

- (1) הנתונים ניתנים לאחר השפעת מכשירים נגזרים מגדרים.
- (2) על בסיס יתרות פתיחה חודשיות (במגזר מטבע-ישראלי לא-צמוד על בסיס יתרות יומיות).
- (3) מהיתרה הממוצעת של אגרות-חוב זמינות למכירה ושל אגרות-חוב למסחר נוכחה (נוספה) היתרה הממוצעת של רווחים (הפסדים) שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן של אגרות-חוב למסחר וכן של רווחים (הפסדים) בגין אגרות-חוב זמינות למכירה, הכלולים בהון במסגרת רווח כולל אחר מצטבר לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2022 בסך של (1,641) מיליוני ש"ח (31 בדצמבר 2021: 296 מיליוני ש"ח, 31 בדצמבר 2020: 405 מיליוני ש"ח).
- (4) לרבות מכשירים נגזרים, נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית ובניכוי הפרשה להפסדי אשראי.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 8-10: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית⁽¹⁾ (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2020			2021			2022		
שיעור הוצאה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הוצאה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הוצאה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾
%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח	
א. יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית (המשך)								
התחייבויות נושאות ריבית								
פיקדונות הציבור:								
0.39%	815	206,768	0.36%	880	246,433	1.34%	3,716	276,320
0.03%	30	96,472	0.03%	33	125,980	0.84%	1,151	136,790
0.71%	785	110,296	0.70%	847	120,453	1.84%	2,565	139,530
1.37%	227	16,561	0.59%	103	17,593	1.54%	309	20,003
0.81%	43	5,304	0.35%	27	7,650	1.34%	92	6,872
1.63%	184	11,257	0.76%	76	9,943	1.65%	217	13,131
0.47%	1,042	223,329	0.37%	983	264,026	1.36%	4,025	296,323
סך-הכל								
פיקדונות הממשלה:								
1.18%	5	423	0.72%	4	555	2.89%	23	796
-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.18%	5	423	0.72%	4	555	2.89%	23	796
סך-הכל								
פיקדונות מבנקים מרכזיים:								
-	-	245	-	-	3,503	-	-	4,166
1.56%	1	64	-	-	-	-	-	-
0.32%	1	309	-	-	3,503	-	-	4,166
סך-הכל								
פיקדונות מבנקים:								
0.30%	8	2,637	0.15%	7	4,728	0.39%	21	5,415
3.45%	5	145	2.21%	3	136	0.96%	1	104
0.47%	13	2,782	0.21%	10	4,864	0.40%	22	5,519
סך-הכל								
ניירות-ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר:								
-	-	1	0.39%	4	1,026	2.50%	187	7,488
-	-	4	-	-	5	-	-	1
-	-	5	0.39%	4	1,031	2.50%	187	7,489
סך-הכל								

(1) הנתונים ניתנים לאחר השפעת מכשירים נגזרים מגדרים.

(2) על בסיס יתרות פתיחה חודשיות (במגזר מטבע-ישראלי לא-צמוד על בסיס יתרות יומיות).

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 8-10: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית⁽¹⁾ (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2020			2021			2022		
שיעור הוצאה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הוצאה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הוצאה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾
%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח	
א. יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית (המשך)								
התחייבויות נושאות ריבית (המשך)								
אגרות-חוב:								
1.57%	396	25,203	4.23%	908	21,464	5.54%	1,483	26,765
בישראל								
4.59%	5	109	-	-	3	-	-	-
מחוץ לישראל								
1.58%	401	25,312	4.23%	908	21,467	5.54%	1,483	26,765
סך-הכל								
התחייבויות אחרות:								
-	-	757	1.03%	8	775	4.36%	13	298
בישראל								
100.0%	1	1	-	-	19	-	-	-
מחוץ לישראל								
0.13%	1	758	1.01%	8	794	4.36%	13	298
סך-הכל								
0.58%	1,463	252,918	0.65%	1,917	296,240	1.69%	5,753	341,356
סך-כל ההתחייבויות נושאות ריבית								
-	-	174,170	-	-	214,139	-	-	225,676
פיקדונות הציבור שאינם נושאים ריבית								
-	-	7,256	-	-	7,512	-	-	4,636
זכאים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית								
-	-	24,618	-	-	20,441	-	-	27,557
התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית ⁽³⁾								
-	-	458,962	-	-	538,332	-	-	599,225
סך-כל ההתחייבויות								
-	-	38,061	-	-	41,358	-	-	45,917
סך-כל האמצעים ההוניים								
-	-	497,023	-	-	579,690	-	-	645,142
סך-כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים								
1.70%	-	-	1.56%	-	-	1.61%	-	-
פער הריבית								
תשואה נטו על נכסים נושאי ריבית ⁽⁴⁾								
1.97%	8,313	423,050	1.85%	9,238	500,437	2.29%	12,643	551,146
בישראל								
1.74%	484	27,788	1.87%	529	28,263	2.71%	824	30,456
מחוץ לישראל								
1.95%	8,797	450,838	1.85%	9,767	528,700	2.32%	13,467	581,602
סך-הכל								
סך ההתחייבויות נושאות ריבית								
1.42%	239	16,884	0.60%	106	17,756	1.54%	310	20,108
המיוחסות לפעילויות מחוץ לישראל								

- (1) הנתונים ניתנים לאחר השפעת מכשירים נגזרים מגדרים.
- (2) על בסיס יתרות פתיחה חודשיות (במגזר מטבע-ישראלי לא-צמוד על בסיס יתרות יומיות).
- (3) לרבות מכשירים נגזרים.
- (4) תשואה נטו - הכנסות ריבית נטו לחלק לסך הנכסים נושאי הריבית.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 8-10: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית⁽¹⁾ (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2020			2021			2022		
שיעור הכנסה/ (הוצאה)	הכנסות/ (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה/ (הוצאה)	הכנסות/ (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה/ (הוצאה)	הכנסות/ (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾
%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח	
ב. יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - מידע נוסף על נכסים והתחייבויות נושאי ריבית המיוחסים לפעילות בישראל								
מטבע ישראלי לא-צמוד								
2.30%	7,620	331,590	1.92%	7,750	402,645	2.86%	12,380	432,954
סך נכסים נושאי ריבית								
(0.25%)	(392)	158,081	(0.18%)	(354)	194,148	(0.98%)	(2,211)	226,301
סך התחייבויות נושאות ריבית								
2.05%	-	-	1.74%	-	-	1.88%	-	-
פער הריבית								
מטבע ישראלי צמוד-למדד								
2.22%	1,118	50,342	5.02%	2,658	52,923	7.35%	4,340	59,014
סך נכסים נושאי ריבית								
(1.22%)	(440)	36,178	(3.80%)	(1,225)	32,210	(6.22%)	(1,957)	31,469
סך התחייבויות נושאות ריבית								
1.00%	-	-	1.22%	-	-	1.13%	-	-
פער הריבית								
מטבע-חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע-חוץ)								
1.94%	799	41,118	1.43%	641	44,869	2.31%	1,366	59,178
סך נכסים נושאי ריבית								
(0.94%)	(392)	41,775	(0.45%)	(232)	52,126	(2.01%)	(1,275)	63,478
סך התחייבויות נושאות ריבית								
1.00%	-	-	0.98%	-	-	0.30%	-	-
פער הריבית								
סך פעילות בישראל								
2.25%	9,537	423,050	2.21%	11,049	500,437	3.28%	18,086	551,146
סך נכסים נושאי ריבית								
(0.52%)	(1,224)	236,034	(0.65%)	(1,811)	278,484	(1.69%)	(5,443)	321,248
סך התחייבויות נושאות ריבית								
1.73%	-	-	1.56%	-	-	1.59%	-	-
פער הריבית								

(1) הנתונים ניתנים לאחר השפעת מכשירים נגזרים מגדרים.

(2) על בסיס יתרות פתיחה חודשיות (במגזר מטבע-ישראלי לא-צמוד על בסיס יתרות יומיות).

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2022

טבלה 8-10: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית⁽¹⁾ (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020		לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2022 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021			
שינוי נטו	גידול (קטיון) בגלל שינוי ⁽²⁾	שינוי נטו	גידול (קטיון) בגלל שינוי ⁽²⁾		כמות
	מחיר		מחיר	כמות	
במיליוני ש"ח					
ג. ניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית					
נכסים נושאי ריבית					
אשראי לציבור:					
1,632	729	903	4,834	2,829	2,005
					בישראל
(37)	(41)	4	318	193	125
					מחוץ לישראל
1,595	688	907	5,152	3,022	2,130
					סך-הכל
נכסים נושאי ריבית אחרים:					
(120)	(271)	151	2,203	2,129	74
					בישראל
(51)	(52)	1	181	184	(3)
					מחוץ לישראל
(171)	(323)	152	2,384	2,313	71
					סך-הכל
1,424	365	1,059	7,536	5,335	2,201
					סך-כל הכנסות הריבית
התחייבויות נושאות ריבית					
פיקדונות הציבור:					
65	(77)	142	2,836	2,434	402
					בישראל
(124)	(130)	6	206	169	37
					מחוץ לישראל
(59)	(207)	148	3,042	2,603	439
					סך-הכל
התחייבויות נושאות ריבית אחרות:					
522	441	81	796	301	495
					בישראל
(9)	(6)	(3)	(2)	(1)	(1)
					מחוץ לישראל
513	435	78	794	300	494
					סך-הכל
454	228	226	3,836	2,903	933
					סך-כל הוצאות הריבית
970	137	833	3,700	2,432	1,268
					סך-הכל הכנסות הריבית פחות הוצאות ריבית

(1) הנתונים ניתנים לאחר השפעת מכשירים נגזרים מגדרים.

(2) השינוי המיוחס לשינוי בכמות חושב על-ידי הכפלת המחיר החדש בשינוי בכמות. השינוי המיוחס לשינוי במחיר מחושב על-ידי הכפלת הכמות הישנה בשינוי במחיר.

אובליגו

חבות כוללת. סך ההתחייבויות של הלקוח לבנק.

איגוח

גיוס הון חוץ-בנקאי על-ידי גוף פיננסי באמצעות אגרות-חוב מיוחדות המשקפות את התזרימים הצפויים בגין הלוואות שקובצו יחדיו.

אגרת-חוב

נייר ערך המהווה תעודת התחייבות לתשלום חוב, ובו הבטחה של המנפיק לשלם למחזיק האיגרת את הקרן שהונפקה בתוספת תשלומי ריבית/קופון, במועדים קבועים או בהתקיים תנאי מסוים. זהו מכשיר פיננסי שבאמצעותו הממשלה ופירמות יכולות ללוות כסף מהציבור.

אשראי חוץ-מאזני

התקשרויות למתן אשראי וערבויות (לא כולל מכשירים נגזרים).

באזל 2/באזל 3

תקנות לניהול הסיכונים של הבנקים שנקבעו על-ידי ועדת באזל, העוסקת בפיקוח ובקביעת סטנדרטים לפיקוח על בנקים בעולם.

הון פיקוחי

ההון הפיקוחי מורכב משני רבדים: הון רובד 1 והון רובד 2, כהגדרתם בהוראת ניהול בנקאי תקין 202.

הון רובד 1

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 כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין 202.

הסכמי רכש/מכר חוזר

הסכמים לרכישה או מכירה של ניירות-ערך בתמורה למזומן או ניירות-ערך, כאשר בעת העסקה מסכימים המוכר והקונה לבצע עסקה חוזרת, הפוכה מזו שבוצעה לראשונה, במועד ובמחיר מוסכמים מראש.

חבות

כמשמעותה בהוראה 313 להוראות ניהול בנקאי תקין.

חוב

זכות חוזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה, אשר מוכרת ככס במאזן של התאגיד הבנקאי (לדוגמה 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.

כתבי התחייבות נדחים

כתבי התחייבות שהזכויות לפיהם נדחות מפני תביעותיהם של כל הנושים האחרים של התאגיד הבנקאי, למעט כתבי התחייבות אחרים ומאותו סוג.

מדד המחירים לצרכן

מדד המתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ומודד את השינויים החודשיים במחירי מוצרים ושירותים, המהווים את "סל הצריכה" של משפחה ממוצעת.

מח"מ

משך חיים ממוצע

הממוצע המשוקלל של זמן פירעון הקרן ותשלומי הריבית של האיגרת.

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.

מניות רדומות

מניות המוחזקות במישרין על-ידי החברה עצמה. ממניות אלה נשללו הזכויות בהון ובהצבעה בחברה.

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

Over the counter

מכשיר נגזר מסוג שמוסדות פיננסיים מתקשרים לגביו במהלך העסקים הרגיל ושקיים שוק במסגרתו ניתן לקבוע את שווי.

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 מהנכונות של מלווה יחיד כלשהו להלוות.

פיקדונות לזמן קצוב

פיקדונות בהם למפקיד אין זכות וגם הוא אינו מורשה למשוך מהם במשך 6 ימים, לכל הפחות מיום ההפקדה.

פיקדונות לפי דרישה

פיקדון שאינו פיקדון לזמן קצוב.

שוק פעיל

שוק בו עסקות בנכס או בהתחייבות מתקיימות בתדירות ובנפח מספיקים על מנת לספק מידע על התמחור על בסיס שוטף.

B2B

Business To Business

פעילות עסקית של מכירת מוצר או מתן שירותים של ארגון אחד לארגון שני.

CVA

Credit Valuation Adjustment

חישוב סיכון האשראי בנגזרים משקף את תוחלת ההפסד הצפוי לבנק במקרה בו הצד הנגדי לעסקה יגיע למצב של כשל אשראי.

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.

FINMA

Swiss Financial Market Supervisory Authority

הרשות המפקחת על המוסדות הפיננסיים בשוויץ.

GRI

Global Reporting Initiative

תקן בינ"ל 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 בכל 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).

MTM

Mark to Market

שערוך של מכשיר נגזר בהתבסס על ציטוטים של מחירי שוק בשווקים רלוונטיים, ובהעדרם בהתבסס על שיטות הערכה חלופיות.

NPL

Nonperforming 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.

<p>ח</p> <p>חובות בסיווג בעייתי 119</p> <p>חובות פגומים 230, 229, 226, 214, 212, 210, 206, 205, 202, 147, 55</p> <p>246</p> <p>י</p> <p>יעד הון 170, 41</p> <p>ירידת-ערך 263, 144, 142, 125, 123, 122, 121, 118, 113, 95, 38</p> <p>מ</p> <p>מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה 219, 218, 217, 185, 103, 48, 47, 45</p> <p>289, 267, 222, 221, 220</p> <p>מגזרי פעילות פיקוחיים 198, 197, 196, 194, 192, 191, 103, 61, 45, 13</p> <p>216, 215, 214, 213, 212, 210, 208, 207, 206, 205, 204, 202, 200, 199</p> <p>304, 221, 220, 219, 217</p> <p>מדינות זרות 38</p> <p>מדיניות חשבונאית 124, 123, 122, 121, 120, 119, 118, 117, 116, 115, 103</p> <p>129, 128, 127, 126, 125</p> <p>מדיניות ניהול סיכונים 50, 49</p> <p>מימון ממונף 74, 72, 15</p> <p>מינוף 173, 172, 171, 170, 169, 168, 167, 116, 103, 44, 23, 19, 14, 8</p> <p>מסגרות אשראי 312, 238, 37</p> <p>מפקידים גדולים 305, 300</p>	<p>א</p> <p>איגוח 375</p> <p>אנשים קשורים 280</p> <p>אשראי לציבור 106, 103, 67, 60, 59, 58, 57, 56, 55, 35, 31, 21, 20, 18</p> <p>206, 205, 202, 198, 197, 194, 150, 148, 147, 146, 145, 143, 114, 110</p> <p>230, 229, 228, 227, 226, 225, 224, 223, 221, 220, 219, 214, 212, 210</p> <p>246, 244, 242, 241, 240, 239, 238, 237, 236, 235, 234, 233, 232, 231</p> <p>301, 299, 297, 295, 293, 291, 264, 262, 258, 257, 256, 255, 248, 247</p> <p>375, 326, 321, 319, 317, 316, 314, 307, 304</p> <p>ג</p> <p>גידור 334, 190, 188, 171, 130, 129, 128, 122, 77, 76, 64, 63, 53, 49, 29</p> <p>341, 340</p> <p>ד</p> <p>דיבידנד 167, 150, 130, 128, 127, 114, 113, 112, 111, 72, 41, 40, 21, 14</p> <p>363, 332, 264, 263, 168</p> <p>ה</p> <p>הון אנושי 283, 267</p> <p>הון והלימות הון 43</p> <p>הון מניות 342, 139, 112, 111</p> <p>היוון עלויות תוכנה 124</p> <p>הלבנת הון 308, 305, 300, 274, 273, 182, 87, 85, 84, 27</p> <p>הלוואות לדיור 116, 70, 68, 60, 59, 56, 55, 54, 43, 41, 36, 35, 21, 14</p> <p>204, 202, 197, 196, 194, 170, 168, 147, 146, 133, 132, 121, 120, 119</p> <p>232, 231, 229, 228, 226, 225, 224, 221, 220, 219, 217, 212, 210, 205</p> <p>308, 307, 295, 294, 285, 284, 276, 269, 238, 235, 234</p> <p>300, 181, 180, 179, 178, 177, 176, 150, 86, 48, 27</p> <p>הליכים משפטיים</p> <p>הסכם שכר 288, 159</p> <p>הפרשה לירידת-ערך 152</p> <p>הפרשה פרטנית להפסדי אשראי 230</p> <p>הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי 319, 149, 141, 31</p> <p>ו</p> <p>ועדת שטרומ 306</p> <p>ז</p> <p>זכויות עובדים 166, 165, 164, 163, 162, 161, 160, 159, 126, 113, 103, 77</p> <p>263</p>
--	--

נ

נגזרים 110, 103, 94, 78, 76, 67, 60, 59, 52, 47, 40, 37, 30, 29, 14, 8
 , 188, 187, 186, 185, 175, 171, 161, 131, 130, 129, 128, 123, 122, 119, 113
 , 247, 246, 244, 242, 241, 240, 237, 236, 235, 216, 207, 199, 190, 189
 , 314, 304, 303, 302, 298, 288, 263, 262, 254, 253, 252, 250, 249, 248
 375, 326, 325, 324, 323, 322, 321, 318, 317, 316
נזילות 190, 184, 173, 92, 88, 81, 80, 79, 66, 52, 51, 49, 41, 23, 19, 13
 307

ניהול סיכונים 359, 308, 50, 49

ניירות-עקר 67, 66, 60, 59, 49, 44, 40, 39, 37, 35, 29, 21, 18, 17, 14
 , 143, 129, 124, 123, 122, 119, 115, 114, 113, 110, 103, 96, 95, 87, 85, 81
 , 207, 199, 191, 188, 184, 183, 178, 174, 172, 162, 154, 147, 146, 145, 144
 , 257, 256, 255, 250, 249, 248, 247, 246, 241, 240, 224, 223, 218, 216
 , 296, 283, 280, 279, 278, 276, 274, 272, 271, 264, 263, 262, 260, 258
 , 338, 336, 335, 333, 323, 321, 317, 316, 314, 308, 306, 305, 303, 302
 375, 364, 347, 340, 339

נכסים אחרים 224, 223, 155, 153, 147, 146, 120, 113, 110, 103, 60, 59
 322, 317, 316, 314, 263, 262, 258, 257, 256, 255, 241, 240, 237, 236
נכסי סיכון 207, 206, 205, 202, 199, 198, 197, 194, 168, 82, 43, 23
 216, 214, 212, 210

ס

סייבר 351, 348, 282, 92, 83, 49, 23, 8

סיכון אשראי 56, 54, 52, 49, 45, 43, 37, 36, 31, 27, 23, 21, 15, 14, 13
 , 123, 119, 103, 94, 92, 90, 88, 74, 72, 71, 70, 67, 66, 64, 63, 62, 61, 60
 , 228, 227, 226, 225, 224, 223, 190, 172, 171, 168, 158, 148, 147, 146
 , 248, 247, 246, 239, 238, 237, 236, 235, 234, 233, 232, 231, 230, 229
 319, 294, 291, 288, 258, 257, 256, 255

סיכונים אחרים 92

סיכון מוניטין 92, 88, 86, 49, 27, 23, 13

סיכון מימון 79

סיכון נזילות 190, 92, 88, 79, 49, 23, 19, 13

סיכון סביבתי 88, 27, 13

סיכון רגולטורי 88, 87, 49, 23

סיכון ריבית 92, 76, 75, 49, 41, 23

סיכון שוק 190, 123, 94, 92, 88, 75, 49, 27, 23, 13

סיכון תפעולי 190, 168, 92, 88, 82, 81, 49, 43, 27, 23, 13

ע

עמלות 134, 133, 132, 119, 118, 108, 103, 45, 32, 31, 28, 20, 19, 14
 , 215, 213, 212, 208, 207, 206, 204, 200, 199, 198, 196, 192, 182, 178
 , 304, 301, 299, 297, 295, 293, 291, 269, 261, 260, 221, 220, 219, 218
 322, 321, 315, 313, 307

ענפי משק 292, 89, 88, 74, 64, 63, 60, 53, 52, 45, 39, 36, 15, 14

פ

פחת והפחתות 134, 125, 34

פיקדונות הציבור 197, 194, 183, 155, 129, 110, 103, 40, 39, 35, 21, 14
 , 244, 242, 241, 240, 221, 220, 219, 214, 212, 210, 206, 205, 202, 198
 , 301, 299, 297, 293, 291, 280, 262, 260, 258, 257, 256, 255, 248, 247
 326, 324, 323, 317, 316, 314, 304

צ

צדדים קשורים 260, 259, 258, 256

ר

רגולציה 294, 183, 92, 89, 87, 86, 27, 13

רווח למניה 315, 313, 141, 128, 108, 103

ש

שווי הוגן 123, 122, 117, 115, 109, 103, 95, 94, 79, 76, 52, 40, 33, 29, 15
 , 199, 190, 189, 188, 187, 184, 163, 145, 144, 143, 142, 141, 140, 130
 318, 255, 254, 253, 252, 251, 250, 249, 248, 247, 246, 229, 216, 207

ת

תגמול 285, 276, 275, 273, 267, 183, 181, 162, 161, 160, 126, 112, 111

373, 368, 364, 354, 350, 348, 347, 346, 333

תיק בנקאי 77, 76

תיק למסחר 38

תשואה להון 285, 161, 160, 18

תשלום מבוסס מניות 263, 260, 259, 167, 134, 126, 113, 112, 111, 103
 276, 275, 273