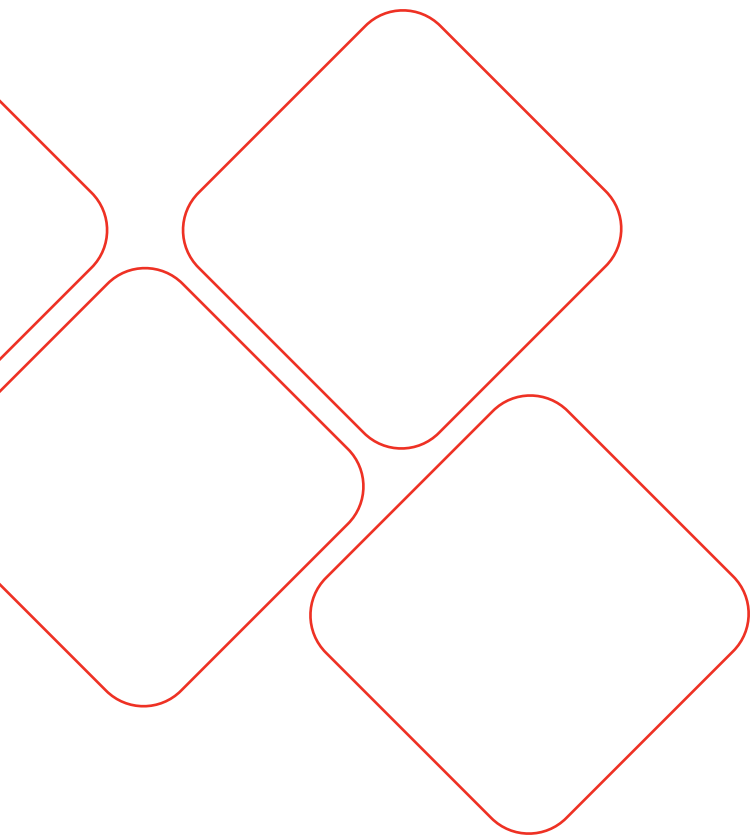


בנק הפועלים

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים





תוכן העניינים

6. ממשל תאגידי

| | |
|------------|---|
| 269 | 6.1. הדירקטוריון וההנהלה |
| 270 | 6.2. הביקורת הפנימית |
| 271 | 6.3. גילוי בדבר הליך אישור הדוחות הכספיים |
| 272 | 6.4. שכר רואי החשבון המבקרים |
| 273 | 6.5. תגמולים לבעלי עניין ולנושאי משרה בכירה |
| 276 | 6.6. עניינים אחרים |
| 277 | 6.7. אמות מידה בנוגע לעסקות בעלי עניין |
| 278 | 7. פרטים נוספים בנוגע לעסקי התאגיד הבנקאי ואופן ניהולם |
| 278 | 7.1. השליטה בבנק |
| 278 | 7.2. רכוש קבוע |
| 281 | 7.3. הון אנושי |

| | |
|------------|--|
| 286 | 7.4. הסכמים מהותיים |
| 287 | 7.5. מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה |
| 304 | 7.6. מגבלות ופיקוח על פעילות התאגיד הבנקאי |
| 312 | 7.7. דירוג הבנק |
| 313 | 7.8. מעורבות חברתית ותרומה לקהילה; בנקאות חברתית |
| 315 | 8. נספחים |
| 315 | 8.1. דוח רווח והפסד ומאזן - מידע רב תקופתי |
| 317 | 8.2. דוח רווח והפסד ומאזן - מידע רב רבעוני |
| 320 | 8.3. שיעורי הכנסות והוצאות ריבית |

רשימת הטבלאות

| | |
|-----|---|
| 270 | טבלה 6-1: מספר משרות ממוצע בצוות הביקורת הפנימית |
| 272 | טבלה 6-2: שכר רואי החשבון המבקרים |
| 273 | טבלה 6-3: פירוט השכר, הגמול, שווי ההטבות, תשלומי המעביד וההפרשות לגבי נושאי המשרה הבכירים בקבוצת הבנק (באלפי ש"ח) |
| 278 | טבלה 7-1: רכוש קבוע |
| 278 | טבלה 7-2: התפלגות כלל השטחים העומדים לרשות הבנק |
| 282 | טבלה 7-3: נתונים אודות מצבת כוח אדם בקבוצת הבנק במונחי משרות |
| 282 | טבלה 7-4: התפלגות מספר המשרות הממוצעות בקבוצת הבנק על-פי מגזרי הפעילות לפי גישת ההנהלה |
| 283 | טבלה 7-5: פירוט עלות למשרת עובד ושכר למשרת עובד בבנק (באלפי ש"ח) |
| 290 | טבלה 7-6: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר לקוחות פרטיים |
| 292 | טבלה 7-7: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר עסקים קטנים |
| 294 | טבלה 7-8: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר הלוואות לדיור |
| 296 | טבלה 7-9: מגזרי פעילות גישת ההנהלה - תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר המסחרי |
| 298 | טבלה 7-10: מגזרי פעילות גישת ההנהלה - תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר העסקי |
| 300 | טבלה 7-11: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר הבינלאומי |
| 303 | טבלה 7-12: מגזרי פעילות גישת ההנהלה - תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר ניהול פיננסי |
| 312 | טבלה 7-13: דירוג |
| 315 | טבלה 8-1: דוח רווח והפסד מאוחד לשנים 2019-2023 - מידע רב תקופתי |
| 316 | טבלה 8-2: מאזן מאוחד לשנים 2019-2023 - מידע רב תקופתי |
| 317 | טבלה 8-3: דוח רווח והפסד מאוחד לרבעון בשנים 2022-2023 - מידע רב-רבעוני |
| 318 | טבלה 8-4: מאזן מאוחד לסוף כל רבעון בשנים 2022-2023 - מידע רב-רבעוני |
| 320 | טבלה 8-5: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית |

רשימת התרשימים

| | |
|-----|---|
| 281 | תרשים 7-1: תרשים ארגוני של הבנק |
| 283 | תרשים 7-2: משרות ממוצעות לפי מגזרי פעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2023 |

6. ממשל תאגידי
6.1. הדירקטוריון והנהלה
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 שורץ |

עבודת הדירקטוריון

במהלך שנת 2023 התקיימו 36 ישיבות של מליאת דירקטוריון הבנק, 86 ישיבות של ועדות הדירקטוריון וכן 3 ימי סיור של חברי הדירקטוריון. בדירקטוריון הבנק מכהנים 10 דירקטורים. לפרטים אודות שינויים צפויים בהרכב הדירקטוריון, ראה [פרק עניינים אחרים](#) להלן.

דיווח על דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית

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 שורץ. לפרטים אודות השכלתם, עיסוקם וניסיונם של דירקטורים אלה, ראה [תקנה 26](#) בדוח התקופתי. בוועדת הביקורת מכהנים 4 דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית.

חברי הנהלת הבנק**

| | |
|---|-------------------------|
| מנהל כללי | דב קוטלר |
| משנה למנהל כללי, ממונה על חטיבת משאבי אנוש | עמית אוברקוביץ' |
| משנה למנהל כללי, היועצת המשפטית הראשית של הבנק | יעל אלמוג |
| משנה למנהל כללי, ממונה על חטיבת טכנולוגיה ומחשוב | אתי בן-זאב |
| משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה לניהול סיכונים | מירב בן שושן כהן |
| משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה הפיננסית - CFO | רם גב |
| משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה לשירותים בנקאיים | זאב חיו |
| חבר הנהלה, חשבונאי ראשי | גיאל כליף |
| משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה לשווקים פיננסיים ובנקאות בינלאומית | ידין ענתבי |
| משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה העסקית | איתמר פורמן |
| משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה הקמעונאית | דלית רביב |

מבקר פנימי ראשי - אמיר בכר

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

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

** לפרטים נוספים על חברי הנהלה וכן על נושאי משרה נוספים, ראה [תקנה 26א](#) בדוח התקופתי וכן פרק עניינים אחרים להלן ובאתר מגנ"א של רשות ניירות-ערך: <http://www.magna.isa.gov.il>

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. מר 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-ידו; 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.

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 2023 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-ידו.

למבקר הפנימי הראשי שיקול דעת לסטות מתכנית העבודה, כמענה לצרכים משתנים ובלתי צפויים. בין היתר, במסגרת תכנית העבודה הוקצו משאבים גם לביקורות 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. כתוצאה מהחזרת הרישיון הבנקאי של הפועלים שוויץ ומכירת החחזקה בבנק פזיטיף בתורכיה, הסתיימה במהלך הרבעון השלישי 2023 פעילות פונקצית הביקורת הפנימית בשלוחות אלה. למועד הדוח קיימת פונקצית ביקורת פנימית מחוץ לישראל רק בסניף ניו-יורק וזאת באמצעות מבקר פנימי מקומי הכפוף למבקר הפנימי הראשי של הבנק.

הביקורת הפנימית בארץ מפקחת ומוודאת שהביקורת הפנימית נערכת ברמה מקצועית גבוהה 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 2023 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.

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-108 משרות בשנת 2023 וכ-8 משרות במיקור חוץ כלהלן:

טבלה 6-1: מספר משרות ממוצע בצוות הביקורת הפנימית

| מספר משרות ממוצע בשנת 2023 | | |
|----------------------------|---------------------|-----|
| בבנק | בחברות הבנות סך-הכל | |
| 98 | 1 | 99 |
| 7 | 2 | 9 |
| 105 | 3 | 108 |

בנוסף, הושקעו כ-8 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 ובנהלים. מדיניות זו מיושמת בפעילות הבנק בארץ, בחו"ל ובחברות הבנות, בהתאמה לדרישות רגולטוריות 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 2023 הוגשו ונדונו בוועדת הביקורת של הדירקטוריון סיכומים חצי שנתיים ושנתיים, שסקרו את פעילות הביקורת הפנימית במהלך התקופה המדווחת. סיכום פעילות הביקורת לשנת 2022 הופץ לוועדת הביקורת ביום 8 במרץ 2023 ונדון בוועדה ביום 12 במרץ 2023, סיכום פעילות הביקורת במחצית הראשונה של שנת 2023 הופץ לוועדת הביקורת ביום 10 בספטמבר 2023 ונדון בוועדה ביום 13 בספטמבר 2023. סיכום פעילות הביקורת לשנת 2023 מתוכנן להיות נידון בוועדת הביקורת עד סוף רבעון ראשון של שנת 2024.

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.

שכרו ותנאי 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.

6.3. גילוי בדבר הליך אישור הדוחות הכספיים

דירקטוריון הבנק הינו האורגן המפקד על בקרת העל בבנק וכן על אישור הדוחות הכספיים שלו. ועדת הביקורת של הדירקטוריון הינה הוועדה אשר דנה ובוחנת את טיטוטות 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 שנמצאו, 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](#).

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

6.4 שכר רואי החשבון המבקרים⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾

טבלה 2-6: שכר רואי החשבון המבקרים

| הבנק | | המאוחד | | |
|---|---------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | |
| באלפי ש"ח | | | | |
| עבור פעולות הביקורת⁽⁴⁾ | | | | |
| 13,147 | 14,651 | 18,152 | 17,534 | רואי החשבון המבקרים המשותפים |
| עבור שירותים הקשורים לביקורת⁽⁵⁾ | | | | |
| *4,615 | 5,642 | *5,642 | 5,720 | רואי החשבון המבקרים המשותפים |
| עבור שירותי מס⁽⁶⁾ | | | | |
| 3,112 | 3,286 | 3,276 | 3,319 | רואי החשבון המבקרים המשותפים |
| עבור שירותים אחרים⁽⁷⁾ | | | | |
| *3,319 | 4,532 | *4,147 | 5,772 | רואי החשבון המבקרים המשותפים |
| 24,193 | 28,111 | 31,217 | 32,345 | סך-הכל שכר של רואי חשבון מבקרים |

* סווג מחדש.

- (1) דיווח של הדירקטוריון לאסיפה הכללית השנתית על שכר רואי החשבון המבקרים בעבור פעולות הביקורת.
- (2) שכר רואי החשבון המבקרים כולל תשלומים לשותפויות ולתאגידיים בשליטתם, וכן כולל תשלומים על-פי חוק מע"מ.
- (3) כולל שכר ששולם ושכר שנצבר.
- (4) ביקורת דוחות כספיים שנתיים, סקירת דוחות ביניים, 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, דינוי שומות ויעוץ מס בישראל ובחו"ל.
- (7) כולל בעיקר: סיוע בהכנת דוח אחריות חברתית וייעוץ 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.

6.5. תגמולים לבעלי עניין ולנושאי משרה בכירה

מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק לשנים 2021-2023, המותאמת להוראות חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצרכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016 ("חוק הגבלת התגמול"), אושרה באסיפה הכללית בחודש אוקטובר 2020. לפרטים נוספים אודות מדיניות התגמול ותנאי הכהונה של נושאי המשרה, ראה [ביאורים 22 ו-23](#) לדוחות הכספיים. להלן פירוט השכר, הגמול, שווי הטבות, תשלומי המעביד והפרשות לגבי נושאי המשרה הבכירים בקבוצת הבנק (באלפי ש"ח).

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

| שנת 2023 | | | | | | | | | |
|--------------|---------------------|-------------------------------|----------------------|--------|----------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---|---|
| 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⁾ (5) | הלוואות שניתנו בתנאים רגילים ⁽⁶⁾ |
| קרופיק ראובן | יו"ר הדירקטוריון | - | 3,099 | - | - | - | - | 3,099 | 197 |
| דב קוטלר | המנהל הכללי | *0.0 | 2,650 | 588 | 112 | 12 | 443 | 3,805 | 16 |
| בארי אלרם | מנכ"ל הפועלים שוויץ | - | 2,149 ⁽⁷⁾ | 808 | - | 410 ⁽⁷⁾ | 248 | 3,615 | 90 |
| ידן ענתבי | חבר הנהלה | 0.02 | 1,826 | 725 | 374 | 12 | 707 | 3,644 | 42 |
| אמיר בכר | חבר הנהלה | *0.0 | 1,746 | 676 | 374 | 91 | 472 | 3,359 | 242 |
| אתי בן-זאב | חבר הנהלה | 0.01 | 1,826 | 686 | 374 | 22 | 366 | 3,274 | 22 |
| יעל אלמוג | חבר הנהלה | *0.0 | 1,746 | 655 | 374 | 86 | 286 | 3,147 | 37 |

* 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). להלן פירוט הוצאה הלא חזויה בשל התאמות אקטואריות שנזקפו לקרן הון: דב קוטלר - התאמה שלילית בסך 7 אלפי ש"ח; ידן ענתבי - התאמה בסך 357 אלפי ש"ח; אמיר בכר - התאמה בסך 102 אלפי ש"ח; אתי בן זאב - התאמה בסך 1 אלפי ש"ח; יעל אלמוג - התאמה שלילית בסך 13 אלפי ש"ח;
- (4) לא כולל מס שכר.
- (5) סך-הכל שכר והוצאות נלוות לפי חוק הגבלת התגמול**, כמפורט להלן: דב קוטלר - 3,414 אלפי ש"ח; בארי אלרם - חוק הגבלת התגמול לא חל עליו; ידן ענתבי - 3,014 אלפי ש"ח; אמיר בכר - 2,988 אלפי ש"ח; אתי בן זאב - 3,004 אלפי ש"ח; יעל אלמוג - 2,891 אלפי ש"ח;
- ** לא כולל מס שכר, הוצאה לא חזויה בשל התאמות אקטואריות שנזקפו לקרן הון, הפרשות בגין זכויות עבר שנצברו לפני הכניסה לתוקף של חוק הגבלת התגמול וכן לא כולל הפקדות והפרשות לפיצויי פיטורין ותגמולים (לרבות אובדן כושר עבודה) - על-פי דין, אשר לא נכללות בהגדרת "תגמול" לצורך חוק הגבלת התגמול.
- (6) כולל הלוואות, הלוואות לדיר 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.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

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

| שנת 2022 | | | | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---|---|--|
| שם | תפקיד | שיעור החזקה שכר ⁽¹⁾ | מענקים | הטבה בשל תשלום מבוסס מניות | שווי הטבות נוספות ⁽²⁾ | תשלומי והפרשות המעביד ⁽³⁾ | סך-הכל תגמול לפי תקנה 21 ⁽⁴⁾ (5) | הלוואות שניתנו בתנאים רגילים ⁽⁶⁾ | |
| ראובן קרופיק | יו"ר הדירקטוריון | - | 2,955 | - | - | - | 2,955 | 229 | |
| דב קוטלר | המנהל הכללי | *0.0 | 2,531 | 109 | 13 | 394 | 3,291 | 65 | |
| בארי אלרם | מנכ"ל הפועלים שוויץ | - | 2,097 ⁽⁷⁾ | - | 464 ⁽⁷⁾ | 282 | 3,194 | 264 | |
| יעל אלמוג | חבר הנהלה | *0.0 | 1,667 | 362 | 82 | 327 | 3,161 | 46 | |
| אמיר בכר | חבר הנהלה | *0.0 | 1,575 | 341 | 90 | 257 | 2,981 | 273 | |
| רם גב | חבר הנהלה | *0.0 | 1,471 | 325 | 68 | 317 | 2,867 | 19 | |
| דלית רביב | חבר הנהלה | *0.0 | 1,471 | 325 | 91 | 281 | 2,850 | 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). להלן פירוט הוצאה הלא חזויה בשל התאמות אקטואריות שנזקפו לקרן הון: 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.
- (4) לא כולל מס שכר.
- (5) סך-הכל שכר והוצאות נלוות לפי חוק הגבלת התגמול**, כמפורט להלן: דב קוטלר - 2,955 אלפי ש"ח; בארי אלרם - חוק הגבלת התגמול לא חל עליו; יעל אלמוג - 2,889 אלפי ש"ח; אמיר בכר - 2,778 אלפי ש"ח; רם גב - 2,633 אלפי ש"ח; דלית רביב - 2,675 אלפי ש"ח;
- ** לא כולל מס שכר, הוצאה לא חזויה בשל התאמות אקטואריות שנזקפו לקרן הון, הפרשות בגין זכויות עבר שנצברו לפני הכניסה לתוקף של חוק הגבלת התגמול וכן לא כולל הפקדות והפרשות לפיצויי פיטורין ותגמולים (לרבות אובדן כושר עבודה) על-פי דין, אשר לא נכללות בהגדרת "תגמול" לצורך חוק הגבלת התגמול.
- (6) כולל הלוואות, הלוואות לדיוור 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.

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, הוראות 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 הטבות 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 תכנית 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 ובמגא. המענקים בגין שנת 2023 שאושרו על-ידי ועדת התגמול והדירקטוריון של הבנק נקבעו בהתאם למדיניות ותכנית התגמול. רכיב ביצועי הבנק נקבע לפי התשואה להון שהושגה ביחס למנעד תשואות יעד שעודכן בתחילת השנה על-ידי הדירקטוריון באופן מחמיר ביחס לקבוע במדיניות התגמול. 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 להוראות מדיניות התגמול ועמידה בהוראות חוק הגבלת התגמול.

תנאי הכהונה וההעסקה של נושאי המשרה המכהנים בבנק, הם בהתאם להסכמי ההעסקה עימם שאושרו על-ידי האורגנים בבנק כדון, בהתאם למדיניות התגמול ולתכנית התגמול של הבנק שהיו בתוקף בשנים 2022 ו-2023 ובהתאם להוראות חוק הגבלת התגמול, חוק החברות ולהוראה 301A של המפקח על הבנקים בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי. לפרטים נוספים, ראה [ביאורים 22 ו-23 בדוחות הכספיים](#).

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

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 2.1.22](#) בדוחות 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. ביום 8 באוקטובר 2023 אישרה האסיפה הכללית עדכון לתנאי התגמול של המנכ"ל החל מינואר 2024 ועד ליום 31 בדצמבר 2026. לפרטים נוספים, ראה [ביאור 3.1.22](#) בדוחות הכספיים.

מר בארי אלרם

מר בארי אלרם כיהן כמנכ"ל הפועלים שוויץ החל מיום 1 באוקטובר 2018 ועד אוגוסט 2023, מאז הוא מכהן כדירקטור בפועלים שוויץ.

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 החל ממרץ 2022 כמבקר הפנימי הראשי של הבנק במעמד חבר הנהלה. 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 החטיבה 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 2027.

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.

6.6 עניינים אחרים

בחודש יוני 2023 התקשר הבנק בהסכם למיזוג עם ולתוך הבנק של מספר חברות בנות בשליטה ובעלות מלאה (או כמעט מלאה, למעט החזקה של מניות בודדות בשיעור זניח) ללא תמורה (למעט סכומים זניחים שיישמרו בנאמנות עבור המניות הבודדות שאינן מוחזקות על-ידי הבנק בחלק מהחברות). המיזוג הושלם ביום 19 בנובמבר 2023 והוא בתוקף מיום 30 ביוני 2023. בחודש יוני 2023 התקשר הבנק גם בהסכם למיזוג עם ולתוך הבנק ללא תמורה של הפועלים הנפקות, חברה בת בעלות מלאה ששימשה זרוע גיוסים למכשירי חוב. מיזוג זה הושלם ביום 26 בספטמבר 2023. בנוסף, הבנק השלים מיזוג של 3 חברות, עם ולתוך חברה נוספת בקבוצה. מיזוג זה בתוקף מיום 30 בספטמבר 2023. בחודש יוני 2023 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 וחביונות 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 2023, לתקופה של שנים עשר חודשים. סך הפרמיה בגין הכיסוי הביטוחי כאמור עומדת על כ-6.1 מיליון דולר. באסיפה הכללית השנתית שכונסה ביום 8 בנובמבר 2023 נדונו והתקבלו ההחלטות הבאות: (1) דיון בדוחות הכספיים ובדוח הדירקטוריון של הבנק לשנת 2022; (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; (3) אושר מינויה של הגב' רות אברמזון רוקח כדירקטורית חיצונית לפי חוק החברות, לתקופת כהונה נוספת של שלוש שנים; (4) אושר מינויה של הגב' מיכל הלפרין כדירקטורית חיצונית לפי חוק החברות לתקופת כהונה של שלוש שנים; (5) אושר מינוי של מר ישראל טראו כדירקטור במעמד "אחר", היינו שאינו דירקטור חיצוני לפי חוק החברות או לפי הוראה 301 לתקופת כהונה נוספת של שלוש שנים; (6) אושרה מדיניות התגמול המעודכנת לנושאי המשרה בבנק; (7) אושר תנאי הכהונה וההעסקה למנכ"ל הבנק מר דב קוטלר לשנים 2024-2026; (8) אושרו התיקונים שהוצעו לתקנון הבנק; (9) אושרה הענקת כתיב שפיו מעודכנים לנושאי משרה. אישור בנק ישראל למינויים של כל הדירקטורים שנבחרו כאמור התקבל. כהונתה של גב' מיכל הלפרין צפויה להיכנס לתוקף ביום 12 באפריל 2024. במועד אישור הדוחות הכספיים אישר דירקטוריון הבנק גם את דוח הסביבה, חברה וממשל (ESG) של הבנק לשנת 2023. הדוח מתפרסם זו השנה ה-17 ברציפות ונכתב על-פי תקן GRI ועל-פי תקן SASB. במסגרת הדוח נכלל גם דוח אקלים (Task Force on Climate Related Financial Disclosure - TCFD) לשנת 2023, המפרט את היערכות הבנק אל מול שינויי האקלים לאור הסיכונים וההזדמנויות הנגזרים מהם. דוח הסביבה, חברה וממשל (ESG) לשנת 2022 אושר ופורסם בחודש אפריל 2023 ודוח האקלים לשנת 2022 פורסם בחודש אוקטובר 2023.

עיצומים כספיים והליכים מול רשויות

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 בדיקות וביקורות בבנק בקשר עם תחומי הפעילות השונים ודורשים מהבנק מידע ונתונים במסגרת סמכויותיהם לפי חוק. בבנק התקבלו שתי דרישות נתונים (האחרונה בחודש ספטמבר 2023) מרשות התחרות בנוגע להשקעת מיעוט שביצע 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 ההוצאה לפועל. הואיל והבנק נקט בפעולות לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם הופחת סכום העיצום בשיעור של 15% לסך האמור.

בחודש מרץ 2023 הטיל המפקח על הבנקים על הבנק קנס אזרחי בסך 427,704 ש"ח בהתאם לסמכותו לפי סעיף 50ב(א) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות רישוי"). הקנס האזרחי הינו בשל הפרה של סעיף 24א(א) לחוק הבנקאות רישוי עקב החזקת מיעוט (20%) עקיפה, זניחה והיסטורית של הבנק בחברה שהפכה לתאגיד יריאלי משמעותי עקב התווספות בעלת השליטה בה לרשימת התאגידים היראליים המשמעותיים. הואיל והבנק הפסיק את ההפרה (ובכלל זה נמכרה אותה החזקת מיעוט) ונקט בפעולות לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם, ולנוכח קולת העובדות המהוות את ההפרה ונסיבות עובדתיות אחרות (בכלל זה היקף ההפרה והרווח שהיה עשוי להיות מופק ממנה), הופחת סכום הקנס בשיעור של 75% לסך האמור.

בחודש פברואר 2024 הטיל המפקח על הבנקים על הבנק עיצום כספי בסך של 1,000,000 ש"ח בהתאם לסמכותו לפי סעיף 14ח(א) (1) לפקודת הבנקאות, 1941 בשל הפרת סעיף 9 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 401, הקובע שתאגיד בנקאי לא ימנע מלקוחות להיכנס לסניף ולקבל בו שירות בשעות הפעילות גם אם לא תיאמו תור מראש. במסגרת בקרה שביצע הפיקוח על הבנקים הוא מצא כי במקרים מסוימים מבקרים שלא קבעו תור מראש לא הוכנסו לסניפי הבנק, זאת בניגוד להוראה האמורה.

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 איפשר את ביזור השליטה בבנק והבנק הפך תאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה. לפי תנאי היתר ההחזקה נדרשה גב' אריסון למכור בתוך מספר שנים את החזקותיה בבנק העולות על 5% (לפי היתר המקורי - עד לחודש נובמבר 2022, אשר הוארך על-ידי המפקח על הבנקים עד לחודש מאי 2024). ביום 19 ביולי 2023 הודיעה אריסון החזקות כי בעקבות מכירה של כ-0.75% ממניות הבנק וירידה לשיעור החזקה של כ-4.88% (לאותו מועד), היא חדלה להיות בעלת עניין בבנק והשלימה את מחויבותה לירידה בשיעור החזקתה בבנק כנדרש בהיתר ההחזקה. לפרטים נוספים אודות היתר ההחזקה והשינוי שחל בשנת 2018 במבנה השליטה בבנק, 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 2024 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/של נושאי משרה יש בהן עניין אישי וכן לצרכי דיווח ביחס לעסקות בעלי עניין.

עסקות חריגות/שאין 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 לכהונת ו/או העסקת נושאי משרה ועובדים בחברה (לרבות ביטוח, פטור ושיפו) 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 כמשמעותו 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 בפיקדון מכל סוג שהוא אם בעקבותיה סך הפיקדונות של המפקיד לא יעלה על 2% מסך פיקדונות הציבור, כמדוח 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, כמדוח 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 השנתי. 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 שצוינו לעיל, עשויה להיחשב כלא מהותית, אם מהבחינה האיכותית ובמכלול נסיבות העניין סביר לקבוע כי היא לא עשויה להשפיע באופן מהותי על הבנק.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

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, וביזור גרעין השליטה של גב' אריסון בבנק, ראה [סעיף 6.6 לעיל וכן סעיף 6.6 בדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2018 בפרק ממשל תאגידי](#).

7.2 רכוש קבוע

טבלה 7-1: רכוש קבוע

| ליום 31 בדצמבר | | | |
|----------------|-------|-----------|--------|
| 2022 | 2023 | | |
| יתרה | יתרה | פחת שנצבר | עלות |
| במיליוני ש"ח | | | |
| 1,568 | 1,762 | 2,667 | 4,429 |
| 474 | 451 | 2,427 | 2,878 |
| 1,480 | 1,459 | 5,019 | 6,478 |
| 3,522 | 3,672 | 10,113 | 13,785 |

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. השטחים העומדים לרשות סניפי הבנק (בבעלות ובשכירות) הסתכמו נכון ליום 31 בדצמבר 2023 ב-85,645 מ"ר בהשוואה ל-87,057 מ"ר ביום 31 דצמבר 2022.

טבלה 7-2: התפלגות כלל השטחים העומדים לרשות הבנק

| 2022 | 2023 |
|-----------|------|
| באלפי מ"ר | |
| 177 | 171 |
| 84 | 85 |
| 261 | 256 |

בחודש יוני 2021 התקשר הבנק בהסכם לרכישת מבנה המטה המרכזי, לפרטים ראה [ביאור 9.ב.25](#). בדוחות הכספיים. בניין המטה המרכזי הנרכש ישמש את הבנק ועובדיו ובכוונת הבנק לרכז בו את יחידות ההנהלה הראשית של הבנק. לראיית הבנק, לריכוז יחידות ההנהלה 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.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

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 ועילות תחבורתיות.

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 ההנהלה הראשית וצפויים כאמור להתפנות במסגרת המעבר למבנה המטה המרכזי שנרכש (בשטח של מעל 50 אלפי מ"ר). במהלך הרבעון השני לשנת 2023 אישרה הוועדה המקומית לתכנון ובניה תל-אביב תב"ע חדשה למתחם בנייני מטה ההנהלה הראשית שעיקרו בשד' רוטשילד בתל-אביב. סך-הכל שטח הנכסים הקיימים לפי התב"ע הנוכחית כ-16 אלפי מ"ר בנוי, בגינם אושרו במסגרת התב"ע החדשה זכויות בנייה לכ-47 אלפי מ"ר.

באשר לנתונים נוספים על בניינים וציוד, ראה [ביאור 16](#) בדוחות הכספיים.

תשתיות מחשוב

כללי

לבנק שני אתרי מחשוב מרכזיים המצויים במיקומים גיאוגרפיים שונים ומרוחקים זה מזה, אתר ייצור ראשי ואתר משני. מערכת הליבה של הבנק, מותקנת על מחשב Mainframe של IBM.

לצד מערכת הליבה פועלות מערכות נוספות (מערכות מבוססות Windows, Linux ו-Unix ותשתית ענן פרטי להלן: "המערכות הפתוחות") לצרכים ייעודיים המתבססות על פלטפורמה המאפשרת חלוקה דינאמית וניצולת מיטבית של משאבים.

מערכות אלה פעילות בתצורת High Availability בין האתר הראשי למשני.

סניפי קבוצת הבנק, מנהלות אזור, מרכזי עסקים ויחידות ההנהלה הראשית ממוחשבים ומחוברים באופן מקוון למרכזי המחשבים בחטיבת טכנולוגיה ומחשוב.

הבנק עושה שימוש במתודולוגיות ובמערכות מתקדמות לייעול 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).

כמו-כן, לבנק מאגרי נתונים בהם נשמרים עותקים של מסמכי ניה, מסמכי משכנתאות וכו', לשימוש יומי באחזור נתונים ולשמירת עותק היסטורי גיש של נתונים אלו.

כל פעולה המתבצעת במחשבי הבנק מתעדכנת, בו זמנית, 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 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 באמצעותה שירותי נתונים, דיבור ווידאו (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 מיחשוביים (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 ושירותי התמיכה.

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 הינם 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 מערכתיו, 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 על מנת להתמודד עם אתגרי העתיד וזאת בשים לב למגמות הצרכניות, רגולטוריות וטכנולוגיות. בהקשר זה, הבנק מיישם תכנית רחבה לשידרוג מערכות הליבה הבנקאיות המרכזיות. הפרויקט מתאפיין בהשקעה מאסיבית בטווח הקצר במערכות תשתיות שתשרתנה את הבנק לתקופות ארוכות ותועלת 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 לפיתוח 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 בניית תשתית לעמידה בדרישות הרגולטוריות ושימושים עסקיים.

מערכת CRM בחטיבה הקמעונאית - הטמעת פלטפורמה של חברת Salesforce לטובת שיפור השירות וחוויית הלקוח. הבנק החליט לשידרג את מערכת ה-CRM שלו ולבצע קפיצת מדרגה ביכולות שלו לנהל תהליכים חוצי ערוצים בתחומי השירות והמכירות, לשפר את היכולות הדיגיטליות כולל שיקוף ושיתוף הלקוח בתהליך, מימוש תהליכי אוטומציה בטיפול בבקשות הלקוח ושיפור יכולת הניהול והמעקב של כל הגורמים המעורבים בתהליך. **תשתיות DATA** - בניית תשתית שתספק מענה לפרויקטים מבוססים נתוני לקוחות והצעות ערך, כולל מתודולוגיות לניהול וניתוח המידע ובנייה של מודלים חדשניים.

משכנתאות - הבנק מבצע שדרוג באופן מדורג של מערכות משכנתאות 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 ומשולבות ממשק וחוויית 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.

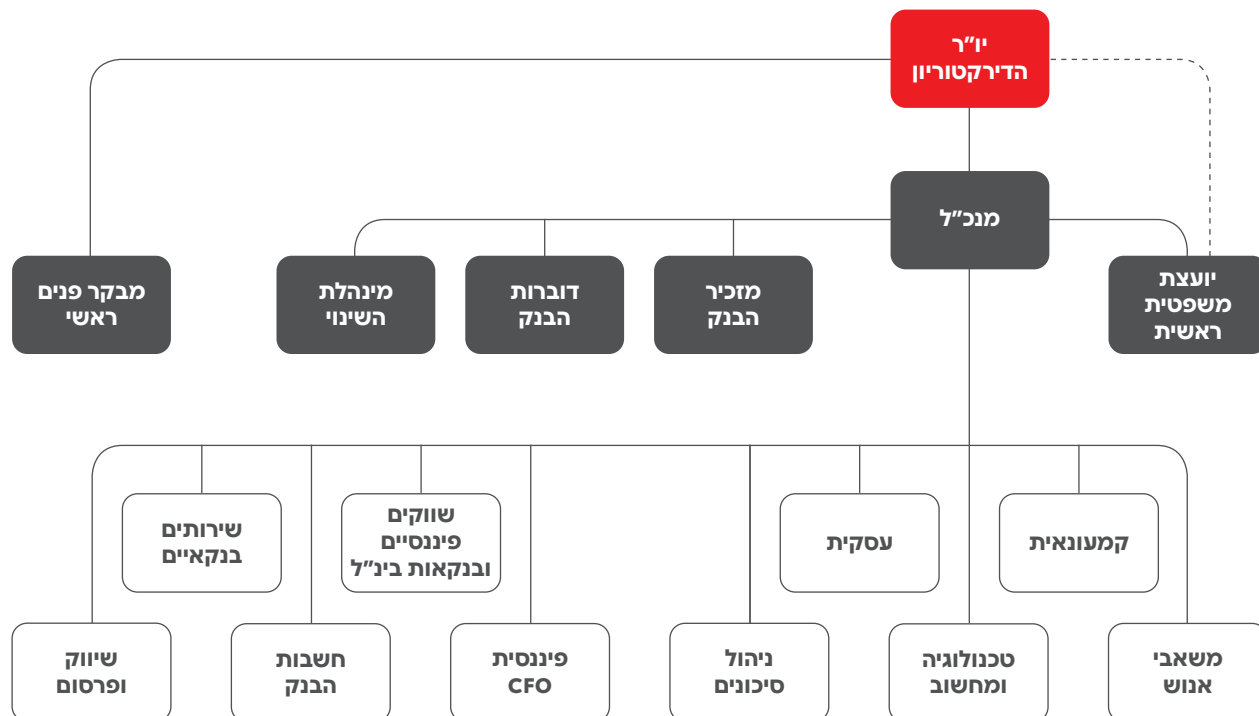
היקף השקעה

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 הפריון. כל זאת בכדי להתאים את הבנק להתמודדות עם אתגרי התחרות בעולם הפיננסי, יעדי הצמיחה העסקיים הנגזרים מהתכנית האסטרטגית של הבנק "פועלים 2026" ולעולם העבודה העתידי.

חטיבת משאבי אנוש גיבשה תפיסה של שותפות עסקית הכורכת את החיבור בין מחוברות העובדים, התרבות הארגונית והתוצאות העסקיות של הבנק. בשנה האחרונה, בהתאם לתפיסה זו הרחיב הבנק בצורה משמעותית את ההטמעה של תפיסת האג'יל (Agile), הטמיע מערכת טכנולוגית חדשה ללמידה מרחוק התומכת בפיתוח יכולות וכישורים של עובדות ועובדי הבנק, המשיך לפתח תהליכי גיוס ומיון חדשניים, הנגיש את עובדי ועובדות הבנק לתפיסה הוליסטית לפיתוח וצמיחה של קריירה, העמיק את ההתייחסות ל"חויית העובד", המשיך לתמוך ולבנות יכולות לעבודה מרחוק גם כהכנה לעת חרום 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 שנותי ומתבצע, תחת הכותרת Change The bank - תכנית הכוללת מהלכי רוחב מערכתיים המתמקדים בשיפור כושר התחרות, בשיפור המחבורות, בהעצמה ובבניית תפיסה של בנק אחד. במהלך שנת 2023 נחתם הסכם שכר לשנים הקרובות התומך בהמשך פיתוח והעצמת העובדים ומסייע למימוש מדיניות משאבי אנוש.

פעילות משאבי האנוש בבנק פועלת היום במבנה של מרכזי מומחיות ומנהלות משאבי אנוש לכל אחת מהחטיבות, מבנה זה מאפשר לנהל באופן אינטגרטיבי הן את מהלכי הרוחב המערכתיים והן את יוזמות העומק התומכות ביעדים האסטרטגיים של החטיבות, וזאת כחלק מתכנית עסקית אינטגרטיבית המגובה ביעדים ומדדי הצלחה ברורים.

עם פרוץ אירועי ה-7 באוקטובר הותאמה פעילות החטיבה למצב במטרה לתמוך באופן מחבק, מכיל, רותם ושיטתי את עובדי ועובדות הבנק תוך רגישות מוגברת בצרכי לקוחות הבנק והתגייסות כוללת לתמיכה בקהילה.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

להלן פרטים בדבר השינויים העיקריים במצבת כוח האדם בקבוצת הבנק בסוף שנת 2023 בהשוואה לסוף שנת 2022:

טבלה 3-7: נתונים אודות מצבת כוח אדם בקבוצת הבנק במונחי משרות⁽¹⁾

| 2022 | | 2023 | | |
|-------------------|------------|--------------|--------------|---------------------|
| ממוצע שנתי | ממוצע שנתי | ממוצע שנתי | ממוצע שנתי | |
| לסוף שנה | לסוף שנה | לסוף שנה | לסוף שנה | יתרה |
| 7,938 | 8,119 | 7,850 | 8,176 | הבנק |
| 232 | 230 | 254 | 253 | בארץ ⁽²⁾ |
| 8,170 | 8,349 | 8,104 | 8,429 | בחו"ל |
| | | | | סך-הכל בבנק |
| חברות בנות | | | | |
| 141 | 140 | 127 | 131 | בארץ |
| 72 | 73 | 12 | 42 | בחו"ל |
| 213 | 213 | 139 | 173 | סך-הכל חברות בנות |
| 8,383 | 8,562 | 8,243 | 8,602 | 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 703 משרות עובדים ששכרם הוון לרכוש קבוע בשנת 2023 (בשנת 2022 - 777 משרות).
- (2) משרות לסוף שנת 2023 ומשרות ממוצעות לאותה שנה הושפעו מהיעדרויות בגין ימי מילואים בשל מלחמת חרבות ברזל של עובדי הבנק וכוח אדם חיצוני שאינם עובדי הבנק.

מספר המשרות ליום 31 בדצמבר 2023 בקבוצת הבנק ירד ב-140 משרות בהשוואה למספר המשרות בסוף שנת 2022. הקיטון נבע הן מירידה בכוח האדם בחברות בנות, בעיקר עקב מכירת החזקות הבנק בבנק פזיטיף, והן מירידה בהיקף כוח אדם בבנק שהושפע מהיעדרויות של כ"א חיצוני ופנימי בבנק בשל המלחמה.

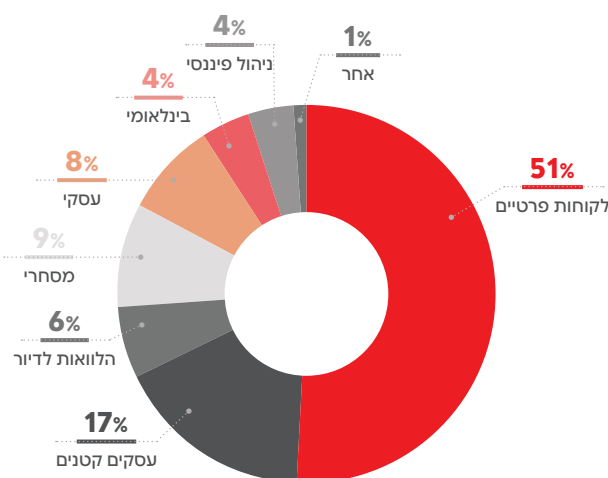
טבלה 4-7: התפלגות מספר המשרות הממוצעות בקבוצת הבנק על-פי מגזרי הפעילות לפי גישת ההנהלה⁽¹⁾

| השינוי | לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | |
|--------|------------------------------|--------------|------------------|
| | 2022 | 2023 | |
| 2.7% | *4,274 | 4,388 | לקוחות פרטיים |
| 0.4% | *1,445 | 1,451 | עסקים קטנים |
| (4.0%) | 572 | 549 | הלואאות לדיור |
| (1.5%) | 757 | 746 | מסחרי |
| (2.4%) | 746 | 728 | עסקי |
| (4.6%) | 366 | 349 | פעילות בינלאומית |
| (1.0%) | 308 | 305 | ניהול פיננסי |
| (8.5%) | 94 | 86 | התאמות |
| 0.5% | 8,562 | 8,602 | סך-הכל |

* סווג מחדש.

(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 2023



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 2023 הוותק הממוצע של עובדי הבנק עמד על 17.1 שנים, לעומת 17.2 בשנת 2022. הגיל הממוצע של עובדי הבנק ירד ל-45 שנים לעומת 45.2 שנים בשנת 2022. בשנת 2023 כ-65.2% מכלל עובדי הבנק הן נשים, לעומת 64.7% בשנת 2022. בקרב אוכלוסיית הניהול בבנק (מדרג מנהלי מדור בהנהלה ראשית ומנהלי מחלקה בסניפים ומעלה) שיעור הנשים בשנת 2023 הוא 56.8% לעומת 56.0% בשנת 2022. מרבית עובדי הבנק (70.4% בשנת 2023) הינם אקדמאיים וקיימת מגמה של גידול מתמיד בשיעורם.

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 שמוענק) מבוסס, בין היתר, על תשואה להון של הבנק, ועשוי להיקבע גם על-פי עמידה ביעדי ביצוע אישיים, 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 5-7: פירוט עלות למשרת עובד ושכר* למשרת עובד בבנק (באלפי ש"ח)

| 2022 | 2023 | |
|------|--------------------|-------------------------------|
| 447 | 453 | עלות למשרת עובד - ללא מענקים |
| 515 | ⁽¹⁾ 523 | עלות למשרת עובד - כולל מענקים |
| 277 | 283 | שכר* למשרת עובד - ללא מענקים |
| 332 | ⁽¹⁾ 340 | שכר* למשרת עובד - כולל מענקים |

* שכר - מחושב על-פי משכורות ברוטו, כפי שמשולמות לעובד.
(1) לרבות מענק בגין חתימה על הסכם שכר.

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 וחתימה לשיפור מתמיד.

הקוד האתי-התנהגותי של הבנק, 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 - מתוך הבנה כי התרבות הארגונית בבנק נוצרת ומושפעת בעיקר מהתרבות הניהולית, גובש מודל המנהיגות בתהליך משותף של עובדים ומנהלים ומטרתו להגדיר "מהי המנהיגות שאנו זקוקים לה כיום". חמשת מרכיבי המודל 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, בתהליכי גיוס וקידום מנהלים, בתהליך הערכת ביצועים ומשוב, בהרצאות ובסדנאות ייעודיות לנושא.

הכשרה ופיתוח מנהלים - המרכז למנהיגות ופיתוח ארגוני, 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 2023 השתתפו 245 מנהלות ומנהלים מכל הדרגים בתכניות הכשרה לתפקיד ניהולי. 34 מנהלים בתפקיד קיבלו ליווי ממאמן מהבנק, 78 מנהלים פיתחו בעצמם 850 עובדים, 900 מנהלים השתתפו בכנסי מנהיגות, 1,400 מנהלים השתתפו ב-45 סדנאות לחיזוק מנהיגות ומתן כלים ניהוליים להתנהלות בזמן המלחמה.

טיפוח, פיתוח וניהול ההון האנושי

הצלחת העובדים היא הצלחת הבנק ולקוחותיו. עובדות ועובדי הבנק מלווים 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, יצירת מרחב הזדמנויות להתפתחות ומתן כלים המאפשרים לעובדים לצמוח ולהתפתח, כמו גם דאגה לבריאותם ולרווחתם.

הבנק שואף להיות מעסיק מועדף ולספק לעובדיו משמעות והשפעה בעשייתם. כחלק מהטמעה של תרבות ארגונית המעודדת צמיחה אישית, מקצועית ועסקית, מטמיע הבנק תהליכי השתתפות והשפעה של עובדים ומנהלים, על תהליכי שינוי עתידיים ונושאים רחביים, זאת מתוך ההבנה העמוקה שכלל שעובדים שותפים, משפיעים ומשמעותיים בתהליך, כך התהליך טוב יותר ונכון יותר לבנק.

מרכז הגיוס וייעוץ הקריירה בבנק, פועל מתוך תפיסה אשר שמה את הלקוחות והעובדים במרכז העשייה. 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 ובכלי אבחון מתקדמים לטובת קיצור התהליך ויצירת חוויה מקצועית, חדשנית ומיטבית.

לצד מהלכים נרחבים בתהליכי הגיוס, הבנק מבין את החשיבות בליווי עובדות ועובדים בכניסה לתפקיד חדש, המציב בפניהם אתגר מקצועי, חברתי ואישי. על מנת לסייע לעובדים בהשתלבות מהירה, בהתפתחות המקצועית, לספק להם חוויית קליטה חיובית ולחזק את תחושת המחברות שלהם לבנק, הבנק גיבש מסע Onboarding לליווי עובדים ומנהלים בתהליכי הקליטה, התנועה וההתפתחות בבנק, באמצעות שימוש בכלים מתקדמים ובפלטפורמות דיגיטליות. לצד החדשנות והאוטומציה, הבנק בנה תהליך ליווי לעובדים החדשים באמצעות עמית המלווה את העובד החדש בתהליך הסוציאליזציה באופן אישי ורצוף. מודל ה-Onboarding של הבנק, זכה במקום הראשון בתחרות המצוינות במשאבי אנוש בישראל.

הבנק מוביל תרבות ארגונית המעודדת צמיחה והתפתחות אישית כמנוף לצמיחה עסקית. לגישת הבנק תרבות המעודדת תנועת עובדים ועובדות בין תפקידים בבנק, מייצרת עבור העובדים והמנהלים הזדמנויות להתפתחות מקצועית ואישית ומחזקת לאורך זמן את תחושת המשמעות, המחברות וההישגיות. לצד זאת, גישת הבנק היא שעל כל עובד לקבל אחריות להתפתחותו האישית, ולצורך כך נרתם הדרג הניהולי הבכיר לתהליכי ליווי ותמיכה בעובדים, שיבססו מרחב של הזדמנויות ואפשרויות. מתוך השאיפה לספק לעובדים הזדמנויות תעסוקה והתפתחות, תוך הקפדה על שקיפות ושיוויון 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 את הבנק, להיערך לאתגרי העתיד, כחלק מחזון הבנקאות המתחדשת. כחלק מתרבות ארגונית המקדמת התפתחות וצמיחה של ההון האנושי, המשיך הבנק בגיבוש תכנית אסטרטגית מונחית כישורים מתוך תפיסה שגיבוש המודל יהווה תשתית למהלכי HR ותהליכי התפתחות וצמיחה של ההון האנושי. בנוסף, הבנק השיק את מיזם ההתפתחות Speed Date - המספק לעובדות ועובדי הבנק הזדמנות להיחשף למגוון אפיקי התפתחות והצמיחה בבנק, בהם אפשרויות למידה, תפקידים פוטנציאליים, התנדבות, נטוורקינג ועוד. במסגרת המיזם קיבלו עובדי הבנק ליווי אישי של מנטור מהצוות הניהולי. בנוסף, השיק הבנק את מיזם הבית שלנו - שבמסגרתו עובדות ועובדי הבנק מתוודעים לעשייה במגוון יחידות ועיסוקים, באמצעות סיור מודרך והרצאות ביחידות הבנק. לצד חיזוק הממשקים השוטפים בין היחידות השונות, המיזם מאפשר לעובדים להכיר את מגוון ההזדמנויות להתפתחות, לצמיחה ולפיתוח הקריירה בבנק.

תהליך הערכת ביצועים

תהליך הערכת ביצועים ומשוב מתקיים מדיי 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. לקראת התהליך לסיכום 2023, נערכו התאמות בתהליך ההערכה במטרה להתאימו למודל הפעלה אג'ילי ועבודה בשבטים. כמו-כן, החלה הכנה להערכת 360 - תהליך הערכה על-ידי עמיתים והערכת עובד את המנהל. בנוסף, בשנת 2023 ביצע הבנק תהליך נפרד, של Talent Review, שמטרתו זיהוי וסימון של הטאלנטים הבולטים בארגון, ברמת החטיבות. מיפוי זה ישתקף בתהליך הערכת הביצועים והמשוב של הטאלנטים שזוהו, וישמש בסיס לתהליכי פיתוח, טיפוח, שימור וקידום.

תקשורת פנים ארגונית

כמאפיין בולט בתרבות הארגונית וכחלק ממהלך מתמשך להגביר את מחוברות העובדים, מתאפיינת התקשורת הפנים ארגונית בשקיפות ובדיאלוג שוטף, מהיר ובגובה העיניים עם עובדי הארגון. הדגש על זמינות ורציפות התקשורת כחלק מהותי בחוויית העובד, קיבלו משנה חשיבות מאז אירועי ה-7 באוקטובר. הבנק מהווה מיקרוקוסמוס של החברה הישראלית וככזה, נדרש הבנק לתת מענה לעובדיו ברגע אמת לאומי, ארגוני ואישי. מעבר לתקשורת שוטפת המגבירה תחושת ביטחון, חוסן וגאווה ארגונית, ניתנה מעטפת רחבה לעובדים שפונו מבתיים, גויסו למילואים (באופן אישי או בני משפחותיהם), עובדים שקרובי משפחותיהם נהרגו או נרצחו, נחטפו או נפצעו בקרבות.

- מגוון ערוצי התקשורת הפנימית הפעילים בבנק הופעלו לאורך השנה בכלל ומאז אירועי ה-7 באוקטובר בפרט:
- 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 לכותלי הבנק ומעבר לשעות העבודה.
- מנגנון של הודעות מיידיות לעובדים (SMS) במטרה לעדכן בזמן אמת הודעות מצוות המשכיות עסקית.
- לאורך השנה בוצעו מספר שולחנות עגולים שמטרתם לעודד תהליכי הקשבה לעובדים בשיתוף מנכ"ל הבנק, בדגש על שיפור תהליכים עסקיים.
- לאחר פרוץ המלחמה התקיים שידור חי כלל ארגוני לטובת הגברת תחושת החוסן והמחברות והתקיימה תקשורת במיילים חוצי ארגון להעברת מסרי מנכ"ל ומשאבי אנוש.
- בתחום חוויית העובד בוצעו עשרות שולחנות עגולים לדיוק חוויית העבודה בבנק, פרויקט החממה לחוויית עובד לעידוד שותפות ויצירתיות לשיפור תהליכים פנימיים וקמפיין מילה טובה להטמעת תרבות הוקרה ארגונית.
- בתחום ניהול הידע הארגוני בוצעה קפיצת מדרגה משמעותית באמצעות הכנסת מערכת ניהול ידע מתקדמת שתשפר את חוויית המשתמשים ואת השירות ללקוחות. מערכת זו עתידה להיפרס לבנקאים לאורך שנת 2024.

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.

ב-2023 הבנק המשיך להעמיק את המהלכים להטמעת תרבות הלמידה, בהתאם לשינויים ולהתפתחויות בעולם העבודה בעידן הדיגיטלי. תוך כדי מיקוד בהרחבת תשתיות טכנולוגיות תומכות למידה, בהעשרת תכניות הלמידה בתחומים מקצועיים ובנקאיים ובהמשך הטמעת תפיסת למידה דיגיטלית והיברידית, המקדמת צרכים עסקיים ונערכת לאתגרי העתיד. פלטפורמות הלמידה הדיגיטליות והתשתיות שפותחה מספקות הזדמנויות למידה חדשות עבור כלל העובדות והעובדים, זמינות עבורם במשרד, בנייד או בעבודה מרחוק ומאפשרות להם לפתח את הכישורים הנדרשים במגוון תחומי ידע ואת המיומנויות התומכות בהתפתחותם האישית ובמימושם העצמי.

קמפוס Poalim Learning Hub - מקפוס מלמד לארגון לומד ומלמד

תכניות ההכשרה ופיתוח התכנים תומכות בעמידה ביעדים העסקיים ומתבססות על צרכי הלמידה הנדרשים למענה לאתגרים, כולל מיפוי הכישורים הנדרשים במגוון תפקידים וזיהוי פערי ידע בקרב עובדים ומנהלים בכלל החטיבות.

הבנק מקדם תרבות של 'למידה מכל מקום ובכל זמן' בנושאים מקצועיים ואישיים, ביוזמת הארגון והעובד ובמגוון דרכים: למידה היברידית, המשלבת למידה פרונטלית ולמידה עצמית, מפגשי למידה בשטח, מפגשי למידה מרחוק, קורסים מתוקשבים ועוד. מודל הפעלה הגמיש בקמפוס והחיבור לחטיבות ולשטח מאפשרים לעצב ולעדכן את תכנית העבודה בכל חודש או רבעון בהתאם לשינויים במשק, ליעדים העסקיים ולצרכי הלקוחות.

ההכשרות מתמקדות באפקטיביות הלמידה, בהקניית ערך עסקי מרבי לעובד ובהשאת ערך מקצועי ללקוחות. בשנת 2023 פחתו שעות הלמידה בהשוואה לשנת 2022, כתוצאה מייעול מתודולוגיית הלמידה - לומדים יותר בפחות זמן. תוכני הלמידה בקורסים מוקדו, התכנים וקצב ההתקדמות הותאמו לחניכים ובשילוב עם המעבר ללמידה היברידית ודיגיטלית, התקצר הזמן הנדרש ללמידה. בשנת 2023 הועמק השימוש בדאטה, במדידה ובניתוח נתונים ככלים לפיתוח ולקידום הלמידה.

פלטפורמות מקדמות למידה ומקצוענות

כדי להתקדם בעולם העבודה הדינמי והמשתנה יש לרכוש ידע, מיומנויות וכישורים רלוונטיים חדשים. לפיכך פיתח הבנק כלים, תכנים ופורומים מקצועיים המסייעים לעובדים ולעובדות להתפתח מקצועית ולקבל אחריות על קידום הקריירה וההתפתחות האישית והמקצועית שלהם:

- **מערכת הלמידה החדשה Boost** - כדי ליישם תפיסת למידה המאפשרת לכלל העובדות והעובדים להתפתח מקצועית ואישית, ללמוד תוך כדי עבודה ולשמור על כשירות מקצועית, הבנק השיק בשנת 2022 מערכת למידה הזמינה מכל מקום ובכל זמן. המערכת כוללת קטלוג עשיר, של יותר מ-24,000 פריטי למידה בנושאים מקצועיים וניהוליים. המערכת מנהלת את כלל תהליכי ההכשרה בכניסה לתפקיד ולאורך העבודה ומאפשרת לעובדות ולעובדים להתפתח בתחומי ידע שיתרמו למסלול הקריירה שלהם במסגרת עבודתם בבנק. העובדים יכולים לצפות בתכנים הרלוונטיים לתפקידם ולעקוב אחר התקדמותם. תשתית זו מקנה גמישות ונגישות ללמידה ומעצימה את אחריות המנהלות והמנהלים, וכן את אחריות העובדות והעובדים עצמם, לצמיחה ולפיתוח אישי ומקצועי. המערכת משמשת גם ככלי ניהול, שכן המנהלות והמנהלים יכולים לעקוב דרכה אחר הלמידה של עובדיהם באמצעות אזור ייעודי ודוחות ניהוליים, ולהקצות להם תכניות למידה בהתאם לצרכים ולפערי הידע שזוהו.
- בשנת 2023 המשיך הבנק בהטמעת המערכת ובהרחבת התכנים המוצעים בה, ונעשה שילוב לראשונה בינה ובין מערכת הלמידה הגלובלית LinkedIn Learning. שילוב זה מרחיב את ההזדמנויות המוצעות לעובדות ולעובדים ללמוד ולהתפתח ומעצים את חוויית הלמידה ואת היקפה.
- **שיתוף והפצת ידע באמצעות קהילות מומחים ופורומים מקצועיים** - הקמפוס מוביל, זו השנה השלישית, את פורום 'נבחרת מובילי הלמידה' לקידום תרבות למידה מתמדת בארגון. הפורום מורכב מנציגות ונציגי חטיבות הבנק, ובמסגרתו מוקנים כלים מעשיים לניהול תהליכי למידה אפקטיבית ומתקיימת למידת עמיתים, שם נחשפים המשתתפים להצלחות ולאתגרים של מבחר יחידות הבנק ושל גופי למידה מובילים בארץ.
- **מפגשים ייעודיים לפיתוח יכולות אישיות** - בהתבסס על מיפוי צרכים שנערך בקרב עובדות ועובדי הבנק, הבנק השיק בשנת 2022 את סדרת ההרצאות 'מועשרים', שהחלה כסדרה ייעודית למנהלים והורחבה בשנת 2023 לכלל העובדים. ההרצאות מתקיימות בזום ומתמקדות בנושאים התומכים בכישורים הדרושים בעולם העבודה המשתנה ומותאמים לתפיסת המנהיגות החדשה ולתרבות הארגונית בבנק.

7.4. הסכמים מהותיים

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

- הסכם שכר קיבוצי לשנים 2023 עד 2027 - בחודש אוגוסט 2023 חתמו הבנק, ההסתדרות וועד העובדים על הסכם שכר לשנים 2023-2027. 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.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 10.25](#). 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 10.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 9.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 160 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 מתפיסת 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

פעילות ייעודית בתקופת מלחמת חרבות ברזל

לנוכח המלחמה ומתוך רצון הבנק לסייע ללקוחותיו, מיד עם פרוץ מלחמת חרבות ברזל הנחה הבנק את מערך הגבייה (כולל פועלים להבראה) שלא לנקוט במהלכים יזומים מול לקוחות חייבים. יחד עם זאת, הבנק פעל ברגישות מול לקוחות שפנו או פעלו להסדרת חובם לרבות דחיית תשלומים ומתן פתרונות והקלות באופן פרטני. מהלכי הגבייה הותאמו לשגרת החירום בכל שלב ובהתאם לנסיבות המקרה תוך החרגת אוכלוסיית הלקוחות שנפגעו בצורה ישירה ועקיפה בתקופת המלחמה.

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 והטבת פועלים פלוס).

לבנק 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. לעניין הסכם שנחתם עם אלקטרה מוצרי צריכה (1970) בע"מ (אמ"צ) וכרטיסי אשראי לישראל בע"מ (כאל), ראה [ביאור 11.ב.25](#) בדוחות הכספיים.

הטבות ייעודיות ללקוחות פרטיים

עם פרוץ מלחמת חרבות ברזל בחודש אוקטובר 2023, על מנת לסייע ללקוחות בתקופה מאתגרת זו, הבנק הודיע על סדרת הטבות משמעותית ללקוחותיו תושבי הדרום, תושבי הצפון שפנו מבתיהם, מגויסי מילואים, בעלי קירבה ראשונה של חטופים או נעדרים:

- הבנק הקים קרן בסך 750 מיליון ש"ח לטובת מתן הלוואות גישור ללא ריבית ללקוחות והלוואות בריבית מופחתת.
- הבנק מאפשר דחיית תשלומי הלוואות עד 3 חודשים ללא תוספת עלות.
- הבנק נותן פטור ממגוון עמלות עד סוף שנת 2023.
- הבנק מאפשר הקפאת 3 תשלומי משכנתא ובנוסף, העניק פטור מתשלום משכנתא לשלושה חודשים ללקוחות בעלי נכסים בעוטף עזה (המתגוררים בטווח של עד 8 ק"מ מהגבול).
- הבנק לא יגבה ריבית חובה בחשבון העו"ש של משקי בית עד סכום של 10 אלפי ש"ח (ללקוחות בעלי מסגרת ולא כולל לקוחות שגויסו לשירות מילואים).

בנוסף, הבנק מציע הטבות והקלות לכלל לקוחות (שמנהלים עו"ש פעיל בבנק):

- הלוואה בריבית פריים בלבד
 - פריסה מחדש או דחיית תשלומים בהלוואות קיימות
 - הקלה באפשרות לשבירת פיקדונות קיימים
 - דחייה או פריסת חיובים בכרטיס האשראי הבנקאי ללא עלות של חיובי חודש נובמבר
- כמו-כן, הבנק הפעיל קו חירום ללקוחות עוטף עזה ולכל לקוח שזקוק לעזרה מיידית בעקבות המצב. לפרטים בדבר הטבות שהבנק העניק בתחום המשכנתאות, ראה [פרק הלוואות לדיור](#) להלן.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

- בנוסף, במהלך חודש דצמבר 2023 הבנק יצא במהלך למתן הטבות משמעותיות לאנשי המילואים מעבר להטבות שהוזכרו לעיל ועל מנת לסייע לאוכלוסייה זו להתמודד עם הירידה בהכנסות החודשיות. הבנק מבצע החזר על תשלום הריבית בהלוואות קיימות (שאינן הלוואות לדיור) במשך שלושה חודשים (ינואר-מרץ 2024) ללקוחות עצמאיים עוסקים מורשים שגויסו למילואים במלחמה וקיבלו מענק או תגמול מילואים לחשבונם בבנק. במהלך חודש ינואר 2024, הבנק האריך את ההטבות שניתנו במסגרת המלחמה בהתאם להנחיות מתווה המשך של בנק ישראל ללקוחות הזכאים. כל זאת בהמשך לסדרת הטבות משמעותיות שהבנק העניק ללקוחותיו במהלך חודש יולי 2023 במטרה להקל עליהם בהתמודדות עם סביבת הריבית:
 - שדרוג מהותי של מנגנון העו"ש המקזז בין יתרות הזכות לחובה - העלאת יתרת הקיזוז החודשית, כך שסכימת היתרות היומיות בחובה על פני החודש, הניתנות לקיזוז כנגד יתרות הזכות, יעמדו על 300 אלפי ש"ח במצטבר בחודש.
 - הפחתת הריביות על יתרות החובה - הבנק מפחית את הריביות על יתרות החובה במדרגה השנייה והשלישית במסגרות העו"ש ש"ח והחח"ד הפרטי ושווה את הריביות במדרגות אלו לזו הנגבית במדרגה הראשונה. מדובר בהפחתת ריבית בשיעור של 2.7%-2.9% במסגרת עו"ש משכורת ובשיעור של 0.5% בחח"ד פרטי (ביחס לריבית הטבלה, וללא כפל הטבות). ההטבה תהיה למשך שנה.
 - עידוד פרואקטיבי של משקי הבית להסיט סכומים משמעותיים מעו"ש זכות לאפיקים משתלמים יותר עבורם תוך מיקוד בלקוחות עם יתרות עו"ש זכות של עד 50 אלף ש"ח.
 - שיפור הריביות על הפיקדונות ללקוחות קמעונאיים - הבנק מעניק ללקוחות קמעונאיים בעלי פיקדונות "קטנים" ריבית זהה לבעלי פיקדונות "גדולים" (מעל 500,000 ש"ח) ובכך למעשה משפר את ריביות הטבלה ברוב הפיקדונות השקליים. המהלך יחול ביחס לפיקדונות שהופקדו או חודשו החל מיום 10 ביולי 2023.
 - ספיגת העלאות ריבית נוספות בהחזרי המשכנתאות והארכת ספיגה קיימת בחצי שנה - לפרטים ראה [מגזר הלוואות לדיור](#) להלן.
 - ביולי 2023 הושק שירות חדש באתר הפרטי המאפשר פריסה של הלוואה קיימת לתקופה ארוכה יותר (ועד 96 חודשים) תוך הקטנת החזר החודשי ו/או דחייה של עד חודשיים בתשלום החזר החודשי. השירות מאפשר הקלה בתזרים השוטף תוך שמירה על תנאי הלוואה המקורית. השרות זמין ללקוחות פרטיים בלבד עם ניהול חשבון תקין והלוואות המשולמות באופן סדיר, עם יתרה של עד 250 אלף ש"ח.

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, מרכזי הפלטנום 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, קרנות השתלמות וקרנות פנסיה, והוא זכאי, כיועץ אובייקטיבי, לגבות עמלת הפצה אחידה בקשר עם הפצתן בהתאם לקבוע בתקנות. רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון פועלת לקידום תיקון חקיקה במטרה לאפשר לתאגידים הבנקאיים לבצע ייעוץ בטלפון ובאמצעים דיגיטליים. ביום 5 בפברואר 2023 פרסמה רשות שוק ההון ביטוח וחסכון 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 הדיגיטלית, באינטרנט ובסלולר, המאפשרים פנייה ממוקדת ללקוחות על-פי תחומי העניין ומאפייני הפעילות שלהם ברחבי הרשת. במסגרת המהלכים בהם נקט הבנק במטרה להקל על לקוחותיו עם פרוץ המלחמה, שימשו המדיות שצוינו מעלה בנוסף למדיות הפנימיות של הבנק (כמו: אתר, אפליקציה, מיילים, מסרונים, הודעות בדחיפה וכו') ככלי להפצת הקלות והטבות שהוצעו ללקוחות.

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 הפעלה 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

ברבעון זה נמשכת מגמת העדפה מוגברת של הדיגיטל בקרב הלקוחות, לצד המשך הרחבת הצעות הערך הדיגיטליות והנגשת מוצרים ויכולות באתר ובאפליקציה.

הפקדה לתכנית חיסכון באפליקציה

ברבעון השני 2023 הוגשו תכניות החיסכון ולראשונה הושקה האפשרות להפקדה לתכנית חיסכון באפליקציית הבנק. מדובר באבן הדרך המשמעותית הראשונה ביכולת ביצוע פעולות בתכניות חיסכון באפליקציה, מהלך משמעותי בסביבת הריבית הנוכחית.

אפליקציית bit

אפליקציית bit היא אפליקציית תשלומים מובילה בה פעילים כיום כ-3 מיליון משתמשים (אשר ככלל, כשני שלישים מתוכם מנהלים את פעילותם העיקרית בבנקים אחרים) 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 ו/או שירותים מבתי עסק, שירות המאפשר תשלום חשבונות ארנונה ומים ישירות באמצעות האפליקציה וכן שירותים המאפשרים קבלת זיכויים מגופים שונים (כגון חברות ביטוח). הבנק פועל לפתח את bit לבניית מוצרים בנקאיים חדשים.

לצד זאת, בחודש אוקטובר 2023, הפסיק הבנק את שירות הארנק הדיגיטלי למכשירי טלפון חכם מבוססי מערכת הפעלה מסוג אנדרואיד, אשר נוהל באפליקציית bit כשירות נוסף ("ארנק bit") ואפשר ביצוע עסקות בכרטיסי חיוב בבתי עסק באמצעות הצמדת הטלפון החכם לנקודת המכירה (tap).

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.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

טבלה 6-7: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר לקוחות פרטיים

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | |
|------------------------------|---------|---|
| 2022 | 2023 | |
| במיליוני ש"ח | | |
| 3,578 | 6,685 | סך הכנסות ריבית, נטו |
| 7 | 8 | הכנסות מימון שאינן מריבית |
| 3,585 | 6,693 | סך-הכל רווח מימוני, נטו |
| 1,594 | 1,571 | עמלות והכנסות אחרות |
| 5,179 | 8,264 | סך ההכנסות |
| <hr/> | | |
| 23 | 397 | הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי |
| 3,827 | 3,954 | סך הוצאות תפעוליות ואחרות |
| 1,329 | 3,913 | רווח (הפסד) לפני מסים |
| 464 | 1,357 | הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד) |
| 865 | 2,556 | רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק |
| <hr/> | | |
| *38,880 | 37,663 | אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח |
| 238,333 | 250,792 | פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח |

* סווג מחדש.

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס למגזר לקוחות פרטיים בשנת 2023 הסתכם ב-2,556 מיליון ש"ח, בהשוואה לרווח נקי בסך של כ-865 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה ברווח המימוני, נטו. הגידול קוזז בחלקו על-ידי גידול בהוצאות בגין הפסדי אשראי וכן על-ידי גידול בהוצאות התפעוליות והאחרות.

הרווח המימוני נטו בשנת 2023 הסתכם ב-6,693 מיליון ש"ח בהשוואה ל-3,585 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעליית המרווח על הפיקדונות לאור עליית הריביות השקלית והדולרית.

ההכנסות מעמלות והכנסות אחרות בשנת 2023 הסתכמו ב-1,571 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,594 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקרו מירידה בעמלות משוק ההון וכן הושפע מהטבות בתחום העמלות שניתנו ללקוחות במטרה להקל על ההתמודדות עם השלכות המלחמה, ברבעון הרביעי של השנה. קיטון זה קוזז בחלקו מעלייה בעמלות מכרטיסי אשראי עקב עדכון הסכם התפעול עם ישראלכרט וכן מעלייה בעמלות בגין הפרשי המרה. בשנת 2023 נרשמו הוצאות בגין הפסדי אשראי בסך של 397 מיליון ש"ח, בהשוואה להוצאות בסך של 23 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהפרשה הקבוצתית ובמחיקות האוטומטיות בתקופה השוטפת בשל התאמות בגין השפעות מאקרו כלכליות, לנוכח עלייה בהסתברות להאטה כלכלית וסביבת ריבית גבוהה לאורך זמן והשפעה צפויה מהשלכות המלחמה, כפי שנאמדות למועד עריכת הדוחות.

ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2023 הסתכמו ב-3,954 מיליון ש"ח בהשוואה ל-3,827 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהוצאות שכן עקב מענק חד פעמי בגין הסכם השכר וכן מעלייה בהוצאות מחשב ובהוצאות פחת וירידת-ערך תוכנות.

האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2023 הסתכם בכ-37.7 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-38.9 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2022.

פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2023 הסתכמו בכ-250.8 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-238.3 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2022.

למידע נוסף אודות סיכון אשראי לאנשים פרטיים, ראה [פרק סיכון אשראי](#), 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.

במהלך השנה כחלק ממיקוד הבנק בעסקים הקטנים והבינוניים נפתחו שני סניפים עסקיים מתמחים בעסקים בפתח תקווה וחיפה. 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.

על רקע מלחמת חרבות ברזל נקט הבנק במספר פעולות ללקוחותיו העסקיים, בין השאר העמדת הלוואה בסכום של עד 250,000 ש"ח עם פטור מריבית ל-3 חודשים ופריסה ל-36 חודשים נוספים בריבית מופחתת. בנוסף, במסגרת מסלול חרבות ברזל בקרן בערבות מדינה מציע הבנק לעסקים שנפגעו עקב המלחמה הלוואה בריבית פריים בלבד עם גרייס עד שנה על הקרן והריבית.

לפרטים בדבר יתר הפעולות שנקט הבנק עקב המלחמה והטבות ללקוחותיו העסקיים הפועלים בדרום ובצפון הארץ וללקוחותיו שגויסו למילואים ראה [פירוט בפרק מגזר לקוחות פרטיים](#) לעיל.

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 מקבלים 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. מאז פרוץ מלחמת חרבות ברזל, תוקשרו ההקלות, ההטבות והשירותים ללקוחות העסקיים במגוון מדיות, פנימיות וחיצוניות.

לקוחות

מגזר העסקים הקטנים כולל לקוחות 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

פתיחת חשבון ללקוחות עסקיים בדיגיטל

בשנת 2023 הבנק השיק ממשק דיגיטלי ללקוחות עסקיים, דרכו יכולים הלקוחות למלא ולחתום על המסמכים הנדרשים לפתיחת חשבון תאגידי. התהליך הידידותי מאפשר ללקוח להשלים את התהליך מבלי להגיע לסניף ובכך חוסך לו זמן וטרחה.

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 [פרק מגזר לקוחות פרטיים](#) לעיל.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

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

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | |
|------------------------------|--------|---|
| 2022 | 2023 | |
| במיליוני ש"ח | | |
| 1,909 | 2,805 | סך הכנסות ריבית, נטו |
| 6 | 5 | הכנסות מימון שאינן מריבית |
| 1,915 | 2,810 | סך-הכל רווח מימוני, נטו |
| 635 | 661 | עמלות והכנסות אחרות |
| 2,550 | 3,471 | סך ההכנסות |
| <hr/> | | |
| 104 | 393 | הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי |
| 1,345 | 1,370 | סך הוצאות תפעוליות ואחרות |
| 1,101 | 1,708 | רווח (הפסד) לפני מסים |
| 382 | 592 | הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד) |
| 719 | 1,116 | רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק |
| <hr/> | | |
| 34,998 | 32,729 | אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח |
| 70,243 | 70,395 | פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח |

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס למגזר העסקים הקטנים בשנת 2023, הסתכם ב-1,116 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-719 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה ברווח המימוני, נטו, ומגידול בעמלות וההכנסות האחרות. עלייה זו קוזזה בחלקה מגידול בהוצאות להפסדי אשראי. הרווח המימוני, נטו, בשנת 2023 הסתכם ב-2,810 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,915 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעליית המרווח על הפיקדונות לאור עליית הריביות השקלית והדולרית. ההכנסות מעמלות והכנסות האחרות בשנת 2023 הסתכמו ב-661 מיליון ש"ח בהשוואה ל-635 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקרו מעלייה בעמלות מכרטיסי אשראי עקב עדכון הסכם התפעול עם ישראל כרטיס. בשנת 2023 נרשמו הוצאות בגין הפסדי אשראי בסך של כ-393 מיליון ש"ח בהשוואה להוצאות בסך של כ-104 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהפרשה הקבוצתית ובמחיקות האוטומטיות בתקופה השוטפת בשל התאמות בגין השפעות מאקרו כלכליות, לנוכח עלייה בהסתברות להאטה כלכלית וסביבת ריבית גבוהה לאורך זמן והשפעה צפויה מהשלכות המלחמה, כפי שנאמדות למועד עריכת הדוחות. ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2023 הסתכמו ב-1,370 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,345 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר בשל עלייה בהוצאות השכר עקב מענק חד פעמי בגין הסכם השכר. האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2023 הסתכם בכ-32.7 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-35.0 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2022. הירידה נבעה בעיקר מגידול בפירעונות לצד ירידה בביקוש לאשראי, עקב עליית הריבית. פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2023 הסתכמו בכ-70.4 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-70.2 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2022.

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 הפזורים בנציגויות 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 פרטיים המבקשים הלוואה למימון אחת מהמטרות שלהלן:

- הלוואה המיועדת לרכישה של דירת מגורים, בנייתה, הרחבתה או שיפוץ.
- הלוואה המיועדת לרכישה 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.

הטבות ייעודיות בתחום המשכנתאות

במהלך השנים 2022-2023, לנוכח עליית הריבית במשק והאינפלציה ובמענה לצרכי הלקוחות יזם הבנק פתרונות להתמודדות עם עליית ריבית הפריים:

- אפשרות לפריסת מסלול הפריים במשכנתא לתקופה ארוכה יותר (ללא שינוי בתנאי הלוואה וללא עלויות).
- בינואר 2023 ובמאי 2023 יצא הבנק בשני מהלכים לספיגת עליית ריבית בנק ישראל במסלול הפריים במשכנתא למשך שנה בשיעורים של 0.5% ו-0.25% בהתאמה, ללקוחות העשויים לגלות קושי בתשלומי המשכנתא שלהם ועל פי קריטריונים שנקבעו מראש. הבנק החליט כי ללקוחות עבורם ספג את העלייה האחרונה (מאי 2023) יספוג גם את העלויות הבאות עד סוף השנה ועד שיעור של 0.5%, וזאת למשך שנה מכל העלאת ריבית ככל שתהיה. עבור הלקוחות שהבנק ספג עבורם את העלייה בינואר 2023, תוארך תקופת ההטבה בחצי שנה נוספת (עד יוני 2024).
- הקמת קו קשוב של יועצי משכנתאות עבור לקוחות בעלי משכנתא קיימת בבנק וכן לקוחות מבנקים אחרים המעוניינים לבחון את נתוני המשכנתא האישית והפתרונות האפשריים הנכונים להם באופן אישי.

עם פרוץ מלחמת חרבות ברזל, הבנק הודיע על סדרת הטבות משמעותיות ללקוחותיו בתחום המשכנתאות. הבנק מעניק פטור מלא מתשלום משכנתא לשלושה חודשים ללקוחות בעלי נכסים המשועבדים לבנק (לטובת המשכנתא) הנמצאים בעוטף עזה ושדרות (מיקום הנכסים בטווח של 0-7 ק"מ מרצועת עזה). ההטבה מתייחסת לשלושת החודשים החודשיים: נובמבר-דצמבר 2023 וינואר 2024 והיא תחול באופן אוטומטי.

בנוסף, בשל מלחמת חרבות ברזל, בנק ישראל פרסם ביום 15 באוקטובר 2023 מתווה לסיוע ללקוחות בהתמודדות עם השלכות מלחמת חרבות ברזל ("המתווה"), ובו התייחסות גם לדחיית תשלומי המשכנתא בהתאם לאוכלוסייה אליה משתייך הלקוח (אוכלוסיית מעגל ראשון או אוכלוסיית מעגל שני). המתווה הורחב והוארך ביום 17 לדצמבר 2023 והינו בתוקף עד ליום 31 למרץ 2024. על-פי המתווה, כל בנק רשאי לבחור את דרך ביצוע דחיית תשלומי המשכנתא ללקוחות המעגל הראשון והבנק בחר בדרך של העמדת הלוואה בגין התשלומים שנדחו, הכל כמפורט במתווה.

שיווק

הבנק מפרסם ומשווק את האפשרות ליטול משכנתא בבנק במדיות פרסומיות שונות. מתן הלוואה לדיור הינה ללקוחות הבנק וללקוחות בנק זר בכפוף לפתיחת חשבון בבנק.

לקוחות

הבנק מעניק הלוואות לדיור (למטרות שאנן עסקיות) ללקוחות.

תחרות

תחום הלוואות לדיור מאופיין ברמת תחרותיות גבוהה. מדובר בעסקה כלכלית משמעותית בקרב משקי הבית ולכן לקוחות נוטים לבצע סקר שוק ולהשוות מחירים, בעצמם או על-ידי יועצי משכנתאות חיצוניים.

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.

- **הוראת ניהול בנקאי תקין 451 - נהלים למתן הלוואות לדיור** - ביום 19 ביולי 2023 תוקן הנהל הבנקאי התקין במטרה לשפר את תהליך ביצוע פירעון מוקדם של הלוואה לדיור, לרבות באמצעות תאגיד בנקאי אחר או מלווה מוסדי שאינו תאגיד בנקאי (במחזור). כך לווה יוכל להודיע על כוונתו לבצע פירעון מוקדם של הלוואה באופן מקוון ובטלפון. אגב תהליך מחזור הלוואה באמצעות בנק אחר הלווה יוכל לבחור אם להודיע על כוונתו לבצע פירעון מוקדם ישירות לבנק המקורי או באמצעות הבנק החדש (מבלי לגרוע מכל זכות שקיימת לווה על-פי כל דין). כמו-כן, התאגיד הבנקאי יאפשר ללווה לבקש מכתב כוונות גם באופן מקוון ובטלפון לקבל את המכתב בהתאם לבחירתו באופן המאפשר שמירה והדפסה. במקרה של מחזור מבנק אחר, המכתב יועבר ישירות בין הבנקים בממשק דיגיטלי כאשר המסמך חתום בחתימה אלקטרונית, והבנק יעשה כן גם מול מוסדי (אם אין סיבה לסירוב סביר). מועד התחולה שנה מיום פרסומו של הנהל הבנקאי התקין. (מועד זה צפוי להידחות ליום 20 באוקטובר 2024 כאמור בטיטוט הוראת ניהול בנקאי תקין 251 שפורסמה ביום 24 באוקטובר 2023).

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

- **חוק חוזה הביטוח (תיקון מס' 12), התשפ"ג 2013** - לפי תיקון חוק חוזה הביטוח מיום 13 ביולי 2023, במקרה בו מלווה מוסדי נקבע כמוטב בלתי חוזר בפוליסה אגב הלוואה לדיור, המבוטח רשאי לחזור בו מקביעתו ללא הסכמת המוטב הראשון, ובלבד שקבע מלווה מוסדי אחר כמוטב באותה פוליסה אגב הלוואה לדיור חדשה שנטל מהמלווה המוסדי האחר. החלפת המוטב הבלתי חוזר תכנס לתוקפה מיום פירעון הלוואה לדיור שנתן המוטב הראשון.
- **חוק התכנית הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום המדיניות הכלכלית לשנות תקציב 2023, 2024) התשפ"ג-2023** - ראה [פרק יוזמות רגולטוריות](#) להלן.
- **הוראת ניהול בנקאי תקין 251 התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מלחמת "חרבות ברזל" (הוראת שעה)** ביום 31 באוקטובר 2023 פרסם בנק ישראל את הוראת ניהול בנקאי תקין 251 - הכוללת התאמות שונות לתקופה מוגבלת להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם המלחמה והשלכותיה על הכלכלה בישראל, ועל מנת לסייע למערכת הבנקאית וללקוחותיה להתמודד עם אתגרי המצב. במסגרת ההתאמות תוקנו, בין היתר, הוראות ניהול בנקאי תקין הבאות:
 - הוארכו המועדים הקבועים בהוראת ניהול בנקאי תקין 451 להנפקת המסמכים הבאים על-ידי הבנק: מכתבי כוונות, אישור סילוק, הודעות על כך שהבנק ביטח את הלווה בביטוח מטעמו במקרים בהם הפוליסה שהלקוח המציא אינה עונה על דרישות הבנק ואישור לשעבוד נכס בדרגה שנייה לטובת גורם אחר.
 - נקבע כי הוראת ניהול בנקאי תקין 449 בנושא פישוט הסכמים ללקוח לא תחול במועד בקשת לקוח לדחיית תשלומים במסגרת הסכם למתן אשראי, וזאת ככל שמדובר בדחייה לפי מתווה בנק ישראל (כהגדרתו לעיל).
 - יקבע כי על אף הקבוע בסעיף 3(א) (1) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992, לעניין הסכם למתן אשראי, לא תידרש חתימת לקוח לצורך ביצוע בקשת לקוח לדחיית תשלומים, וזאת ככל שמדובר בדחייה לפי מתווה בנק ישראל, ובלבד שתתקבל הסכמת הלקוח ותתועד.
 - מועד התחולה של תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין 451 מיום 19 ביולי 2023, שנקבע לשנה מיום פרסום הנוהל, ידחה ליום 20 באוקטובר 2024. ביום 28 בדצמבר 2023 פרסם בנק ישראל נוסח מתוקן להוראת ניהול בנקאי תקין (251), בו נקבעו, בין היתר, גם ההוראות הבאות, כאשר תוקף הוראה זו והתיקונים בה הוארכו עד ליום 31 במרץ 2024:
 - הלוואה לכל מטרה - הבנק רשאי לאשר הלוואה לדיור שלא לצורך רכישת זכות במקרקעין עד לשיעור מימון של 70% ובלבד שסכום הלוואה מעל שיעור מימון של 50% לא יעלה על 200,000 ש"ח. ההקלה תחול על אישורים שיתנו כל עוד ההוראה בתוקף.
 - ממ"ד - נקבע פטור מהמגבלות האמורות בסעיפים 5 עד 8 להוראה 329 ביחס להלוואה למטרת בניית ממ"ד הפטורה מהיתר על-פי תקנות התכנון והבנייה (עבודות ומבנים הפטורים מהיתר), (הוראת שעה-חרבות ברזל), התשפ"ד-2023 שפורסמו על-ידי מפקדת פיקוד העורף, ושסכומה אינו עולה על 200,000 ש"ח. תוקף ההקלה בהתאם לתוקפן של תקנות התכנון והבנייה הנ"ל.

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

טבלה 7-8: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר הלוואות לדיור

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | |
|------------------------------|---------|---|
| 2022 | 2023 | |
| במיליוני ש"ח | | |
| 1,366 | 1,411 | סך הכנסות ריבית, נטו |
| (3) | (56) | הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית |
| 1,363 | 1,355 | סך-הכל רווח מימוני, נטו |
| 47 | 46 | עמלות והכנסות אחרות |
| 1,410 | 1,401 | סך ההכנסות |
| 71 | 121 | הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי |
| 454 | 486 | סך הוצאות תפעוליות ואחרות |
| 885 | 794 | רווח (הפסד) לפני מסים |
| 307 | 273 | הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד) |
| 578 | 521 | רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק |
| 127,688 | 131,057 | אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח |

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס למגזר הלוואות לדיור בשנת 2023 הסתכם ב-521 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-578 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקרו מגידול בהוצאות להפסדי אשראי וכן מעלייה בהוצאות התפעוליות והאחרות. הרווח המימוני, נטו בשנת 2023 הסתכם ב-1,355 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,363 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע מעלייה בהוצאות מימון שאינן מריבית אשר קוזזו מעלייה בהכנסות הריבית, בעיקר כתוצאה מגידול בהיקפי האשראי. בשנת 2023 נרשמו הוצאות בגין הפסדי אשראי בסך של כ-121 מיליון ש"ח בהשוואה להוצאות בסך של כ-71 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהפרשה הקבוצתית בתקופה השוטפת בשל התאמות בגין השפעות מאקרו כלכליות, לנוכח עלייה בהסתברות להאטה כלכלית בשל השלכות המלחמה, כפי שנאמדות בשלב זה, וסביבת ריבית גבוהה לאורך זמן. ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2023 הסתכמו ב-486 מיליון ש"ח בהשוואה ל-454 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהוצאות מחשב. האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2023 הסתכם בכ-131.1 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-127.7 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2022. 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 צוותי לקוח הפרוסים בארץ וכן על-ידי מרכז שירות.

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 היי-טק באמצעות המותג Poalim tech, 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.
- **ממשק דיגיטלי** למילוי מסמכי פתיחת חשבון.
- **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 במטה החטיבתי. לרשות הלקוחות עומדים ערוצי התקשורת המקובלים בבנקאות המקומית, כגון: צוותי לקוח, מרכזי שירות, "פועלים בטלפון", אינטרנט וכו'.

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 2023

טבלה 7-9: מגזרי פעילות גישת הנהלה - תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר המסחרי

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | |
|------------------------------|--------|---|
| 2022 | 2023 | |
| במיליוני ש"ח | | |
| 1,605 | 1,939 | סך הכנסות ריבית, נטו |
| (23) | (34) | הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית |
| 1,582 | 1,905 | סך-הכל רווח מימוני, נטו |
| 486 | 544 | עמלות והכנסות אחרות |
| 2,068 | 2,449 | סך ההכנסות |
| 76 | 881 | הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי |
| 588 | 625 | סך הוצאות תפעוליות ואחרות |
| 1,404 | 943 | רווח (הפסד) לפני מסים |
| 505 | 334 | הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד) |
| 899 | 609 | רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק |
| 57,945 | 59,300 | אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח |
| 51,425 | 46,369 | פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח |

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס למגזר המסחרי בשנת 2023 הסתכם ב-609 מיליון ש"ח בהשוואה ל-899 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מגידול בהוצאות בגין הפסדי אשראי ומגידול בהוצאות התפעוליות והאחרות. קיטון זה קוזז בחלקו מעלייה ברווח המימוני, נטו ומגידול בהכנסות מעמלות והכנסות אחרות.

הרווח המימוני, נטו, בשנת 2023 הסתכם ב-1,905 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,582 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעליית המרווח על הפיקדונות לאור עליית הריביות השקלית והדולרית וכן מגידול בהיקפי האשראי.

ההכנסות מעמלות והכנסות אחרות בשנת 2023 הסתכמו ב-544 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-486 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. העלייה נבעה בעיקרה מעלייה בעמלות מעסקי מימון בעיקר עקב החזר חלקי של פרמיות ששולמו בעבר בגין ביטוח ערבויות חוק מכר.

בשנת 2023 נרשמו הוצאות בגין הפסדי אשראי בסך של 881 מיליון ש"ח בהשוואה להוצאות בסך של 76 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהפרשה הקבוצתית בתקופה השוטפת בשל התאמות בגין השפעות מאקרו כלכליות, לנוכח עלייה בהסתברות להאטה כלכלית בשל השלכות המלחמה, כפי שנאמדות בשלב זה, וסביבת ריבית גבוהה לאורך זמן וכן מגידול בהוצאה הפרטנית.

ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2023 הסתכמו ב-625 מיליון ש"ח בהשוואה ל-588 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהוצאות מחשב ובהוצאות פחת וירידת-ערך תוכנות וכן מעלייה בהוצאות שחר.

האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2023 הסתכם בכ-59.3 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-57.9 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2022.

פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2023 הסתכמו בכ-46.4 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-51.4 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2022.

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 והעברת 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 ניתן 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: צוותי לקוח, 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)

ביום 14 ביוני 2018 נכנסו לתוקף כללי ההגבלים העסקיים (פטור סוג להסדרי הלוואות משותפות) (הוראת שעה), תשע"ח-2018 ("פטור הסוג"). פטור הסוג על תיקונו מגדיר את התנאים, אשר בהתקיימם, יהיה הבנק פטור מפניה לרשות התחרות לקבלת אישור להסדר הלוואה המשותפת (דהיינו, מתן אשראי לתאגיד, במשותף עם מלווה אחד או מלווים נוספים הנכללים/ים בהגדרת "מלווה" בהוראת פטור הסוג). תוקף הוראות פטור הסוג הינו עד מאי 2026.

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.

הוראות פטור הסוג אינן חלות על הסדר הלוואה משותפת שנחתם לפני מועד כניסתו לתוקף של פטור הסוג וחלות על אותן הלוואות הוראות מכתבי רשות התחרות בעניין הלוואות משותפות שהיו בתוקף במועד חתימת כל הסדר הלוואה. עם זאת, ככל שיחול שינוי מהותי בהסדר הלוואה משותפת שנחתם על בסיס מכתבי הרשות הנ"ל, יש לבחון את ההסדר הרלוונטי בכללותו מחדש, בהתאם לפטור הסוג.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

טבלה 7-10: מגזרי פעילות גישת ההנהלה - תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר העסקי

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | |
|------------------------------|---------|---|
| 2022 | 2023 | |
| במיליוני ש"ח | | |
| 2,007 | 2,443 | סך הכנסות ריבית, נטו |
| 52 | 71 | הכנסות מימון שאינן מריבית |
| 2,059 | 2,514 | סך-הכל רווח מימוני, נטו |
| 686 | 842 | עמלות והכנסות אחרות |
| 2,745 | 3,356 | סך ההכנסות |
| (421) | 3 | הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי |
| 791 | 800 | סך הוצאות תפעוליות ואחרות |
| 2,375 | 2,553 | רווח (הפסד) לפני מסים |
| 853 | 910 | הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד) |
| 1,522 | 1,643 | רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק |
| 108,316 | 123,994 | אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח ⁽¹⁾ |
| 75,585 | 94,775 | פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח |

(1) כולל יתרת אשראי בגין פעילות שאילות והשאלות ובגין תיחום חשיפה בנגזרים בסך של כ-15,114 מיליוני ש"ח ליום 31 בדצמבר 2023 ובסך של כ-10,882 מיליוני ש"ח ליום 31 בדצמבר 2022.

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס למגזר העסקי בשנת 2023 הסתכם ב-1,643 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,522 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מגידול ברווח המימוני נטו וכן מגידול בעמלות וההכנסות האחרות אשר קוזז בחלקו מגידול בהוצאות בגין הפסדי אשראי. הרווח המימוני, נטו, בשנת 2023 הסתכם ב-2,514 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,059 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מגידול בהיקפי האשראי וכן מעליית המרווח על הפיקדונות לאור עליית הריביות השקלית והדולרית. ההכנסות מעמלות והכנסות אחרות בשנת 2023 הסתכמו ב-842 מיליון ש"ח בהשוואה ל-686 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקרו מעלייה בעמלות מעסקי מימון בחלקו עקב החזר חלקי של פרמיות ששולמו בעבר בגין ביטוח ערבויות חוק מכר וכן מעלייה בעמלות סינדיקציה. בשנת 2023 נרשמו הוצאות בגין הפסדי אשראי בסך של 3 מיליון ש"ח, בהשוואה להכנסות בסך של 421 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. השינוי נבע בעיקרו מירידה בהכנסה הפרטנית.

ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2023 הסתכמו ב-800 מיליון ש"ח, בדומה לשנה קודמת. האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2023 הסתכם בכ-124.0 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-108.3 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2022. פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2023 הסתכמו בכ-94.8 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-75.6 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2022.

7.5.6 פעילות בינלאומית

כללי

הפעילות הבינלאומית של קבוצת הבנק כוללת את סניף ניו-יורק ונציגויות בארצות-הברית, 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, הכלולים: 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](#) בדוח הדירקטוריון וההנהלה). 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 (למועד זה בעיקר בארצות-הברית) 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 25.ה.](#) בדוחות הכספיים.

הפעילות בבנקאות הבינלאומית

סניף ניו-יורק

עיקר הפעילות העסקית הבינלאומית של קבוצת הבנק מבוצעת באמצעות סניף ניו-יורק ונציגויות בארצות-הברית 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.

שינויים בפעילות במהלך השנה

- Hapoalim (Switzerland) Ltd (הפועלים-שוויץ) שעסקה בעבר בעיקר במתן שירותי בנקאות פרטית באמצעות סניפים בציריך ובלוקסמבורג (למועד זה לא נותרו חשבונות לקוחות בחברה) החזירה בחודש יולי 2023 את הרישיון הבנקאי באישור רשות הפיקוח בשוויץ (FINMA) והסתיים הפיקוח הרגולטורי השוויצרי עליה בתוקף מיום 30 ביוני 2023.
- קבוצת הבנק החזיקה 100% מהון המניות של בנק פוזיטיף בתורכיה שעוסק בתחום הבנקאות העסקית. ביום 30 במרץ 2023 התקשר הבנק בהסכם למכירת החזקתו בבנק פוזיטיף בתמורה שעיקרה פירעון אשראי שהועמד לבנק פוזיטיף במועד ההשלמה של העסקה.
- ביום 13 בספטמבר 2023 הושלמה העסקה והחזקות הבנק בבנק פוזיטיף הועברו לרוכש. הבנק לא הכיר ברווח או הפסד כתוצאה מהשלמת העסקה ואין לה השפעה מהותית אחרת על הדוחות הכספיים של הבנק.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

טבלה 7-11: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר הבינלאומי

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | |
|---------------------------------|--------|---|
| 2022 | 2023 | |
| במיליוני ש"ח | | |
| 680 | 815 | סך הכנסות ריבית, נטו |
| (2) | (1) | הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית |
| 678 | 814 | סך-הכל רווח מימוני, נטו |
| 32 | 40 | עמלות והכנסות אחרות |
| 710 | 854 | סך ההכנסות |
| <hr/> | | |
| 107 | 88 | הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי |
| 428 | 447 | סך הוצאות תפעוליות ואחרות |
| 175 | 319 | רווח (הפסד) לפני מסים |
| 84 | 141 | הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד) |
| | | רווח (הפסד) נקי: |
| 91 | 178 | לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה |
| (1) | - | המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה |
| 90 | 178 | רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק |
| <hr/> | | |
| 17,210 | 18,072 | אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח |
| 24,767 | 29,129 | פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח |

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

- הרווח הנקי המיוחס למגזר הפעילות הבינלאומית בשנת 2023 הסתכם ב-178 מיליון ש"ח, בהשוואה לרווח נקי בסך של 90 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. להלן השינויים העיקריים בתוצאות הפעילות הבינלאומית:
- הרווח הנקי של סניף ניו-יורק הסתכם בכ-241 מיליון ש"ח בשנת 2023 בהשוואה לרווח נקי של כ-178 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה ברווח המימוני, נטו שקוזזה מגידול בהוצאות התפעוליות. העלייה ברווח המימוני, נטו נבעה בעיקר מגידול בהיקפי האשראי וכן מעליית מרווחי הפיקדונות בגין עלייה בריבית הדולרית.
- ההפסד של הפועלים שוויון הסתכם בכ-63 מיליון ש"ח בשנת 2023 בדומה להפסד שנרשם בשנת 2022.

סך האשראי לציבור, נטו של הפעילות הבינלאומית ליום 31 בדצמבר 2023 הסתכם בכ-18.1 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-17.2 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2022, אשר מקורם בעיקר בסניף ניו-יורק. מרבית האשראי הינם בפעילות ה-Middle-Market. סך פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2023 של הפעילות הבינלאומית הסתכמו בכ-29.1 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-24.8 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2022, 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 האגף לניהול נכסים והתחייבויות ("ננ"ה") בארץ ובחו"ל ובאמצעות היחידה לניהול השקעות נוסטרו האחראיות על ניהול תיק אגרות-חוב הקונצרני.
- פעילות בתיקי המסחר - פעילות עשיית שוק ומסחר בחדר עסקות בתחום מטבע-החוץ, ריביות ואגרות-חוב ממשלתיות ונגזרי OTC. פעילות מסחר מול לקוחות בשני תחומים:
- ביצוע עסקות בניירות-ערך ובנגזרים סחירים באמצעות שני חדרי מסחר: חדר מסחר ניירות-ערך ישראלים וחדר מסחר ניירות-ערך זרים וכן שרותי משמרת ניירות-ערך.
- ביצוע עסקות OTC במכשירים פיננסיים נגזרים בש"ח, מטבע-חוץ, ריביות, מדדים וסחורות באמצעות חדר העסקות. השירות ניתן למגוון לקוחות, בהם גופים מוסדיים, חברות עסקיות, לקוחות פרטיים נבחרים ולקוחות זרים, באמצעות דסקים ייעודיים המעניקים שירות אישי ללקוחות.
- פעילות המגזר מול הלקוחות כוללת גם מתן 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 ננ"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. הריבית הסיטונאית מהווה אמצעי לניהול סיכונים השוק והנזילות. הבנק מייחס חשיבות רבה לגיוס מקורות יציבים בעלי פיזור גבוה. לבנק מקורות מימון מגוונים, שעיקרם מגיעים 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) שמנפיק הבנק. המקורות במטבע-חוץ כוללים פיקדונות לקוחות פרטיים ולקוחות עסקיים בארץ, תושבי חוץ, לקוחות 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 לרבות אגרות-חוב של מוסדות פיננסיים. התיק מנוהל באמצעות יחידת הננ"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 בגינה הבנק מציע מגוון רחב יותר של מוצרים וברמות תחום גבוהות יותר וביניהם: נגזרים, לרבות אופציות ריבית בשקלים, אופציות אקזוטיות, ומוצרי ריבית מתוחכמים. 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.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

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 2023 שווי הנכסים של קרנות הנאמנות להן מספק הבנק שירותים נלווים לניהול חשבונות בהיקפים שונים הסתכם בסך של כ-101 מיליארד ש"ח.

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 סיכונים אשראי שמועדים להגביל את סיכון האשראי בנגזרים (Credit Support Annex) או פעילות באמצעות מסלוקת בינלאומיות, לשם מזעור סיכונים צד נגדי וסיכונים סליקה בעסקות במטבע-חוץ ובריביות.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

טבלה 7-12: מגזרי פעילות גישת ההנהלה - תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר ניהול פיננסי⁽¹⁾

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | |
|------------------------------|--------|--|
| 2022 | 2023 | |
| 2,322 | (13) | סך הכנסות ריבית, נטו |
| 544 | 1,274 | הכנסות מימון שאינן מריבית |
| 2,866 | 1,261 | סך-הכל רווח מימוני, נטו |
| 163 | 139 | עמלות והכנסות אחרות |
| 3,029 | 1,400 | סך ההכנסות |
| 6 | (4) | הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי |
| 474 | 496 | סך הוצאות תפעוליות ואחרות |
| 2,549 | 908 | רווח (הפסד) לפני מסים |
| 875 | 276 | הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד) |
| 1,674 | 632 | רווח (הפסד) לאחר מסים |
| 99 | 18 | חלקו של הבנק ברווחים של חברות כלולות לאחר מסים |
| | | רווח (הפסד) נקי: |
| 1,773 | 650 | רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק |
| *3,690 | 4,566 | אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח |
| 72,235 | 63,135 | פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח |

* סווג מחדש.

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

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס למגזר הניהול הפיננסי בשנת 2023 הסתכם ב-650 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,773 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מירידה ברווח המימוני, נטו.

הרווח המימוני, נטו של המגזר בשנת 2023 הסתכם ב-1,261 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-2,866 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מעליית ריבית המקורות המועברת לחטיבות הבנק. בנוסף, חל גידול בהפסדים ממימושי אגרות-חוב וחלה ירידה בהכנסות מהפרשי הצמדה בשל השינויים בשיעור המדד הידוע בין התקופות. מנגד, נרשמו רווחים מהשקעה במניות ומשינוי בפערים בין השווי ההוגן של נגזרים שהינם חלק מניהול הנכסים וההתחייבויות של הבנק לבין מדידת אותם נכסים על בסיס צבירה, וזאת בהשוואה להפסדים בתקופה המקבילה אשתקד.

העמלות וההכנסות האחרות בשנת 2023 הסתכמו ב-139 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-163 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר במהלך בשנת 2023 הסתכמו ב-496 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-474 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהוצאות מחשב.

האשראי לציבור, נטו, ליום 31 בדצמבר 2023 הסתכם בכ-4.6 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-3.7 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2022. פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2023 הסתכמו בכ-63.1 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-72.2 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2022. הקיטון נובע בעיקר מקיטון ביתרות 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 2023 הסתכם ב-87 מיליון ש"ח בהשוואה לרווח נקי בסך של 86 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. העמלות וההכנסות האחרות בשנת 2023 הסתכמו ב-187 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-229 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע מירידה בעמלות משוק ההון וכן מירידה בהכנסות האחרות אשר מקורה במכירת זכויות בנדל"ן בתקופה המקבילה. ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2023 הסתכמו בכ-53 מיליון ש"ח בהשוואה ל-65 מיליון ש"ח בשנה הקודמת.

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

הנחיות רגולטוריות וחקיקה בעקבות מלחמת חרבות ברזל

ביום 7 באוקטובר 2023 פרצה בישראל מלחמת חרבות ברזל.

- ביום 12 באוקטובר 2023 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב למערכת הבנקאית בנושא "מלחמת חרבות ברזל - דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור".** המכתב כולל דגשים ביחס להמשכיות התפקודית, לחשיפה לסיכונים וכן לסיוע והתמיכה הדרושה בלקוחות המערכת הבנקאית. בין היתר התייחס המכתב להיתר להעתקת סניפים בשעת חירום, במסגרתו הכריז על מצב חירום בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 355, לפיו רשאי בנק בעקבות מצב החירום להעתיק סניפים; לספק שירות בסניפים ניידים, וסניפי דואר.
 - ביום 15 באוקטובר 2023 פרסם בנק ישראל מתווה מקיף** שמטרתו לסייע ללקוחות המערכת הבנקאית בהתמודדות עם השלכות המלחמה. המתווה כולל, בין היתר, הקלה בנטל האשראי והעמלות למשקי הבית והעסקים אשר מתגוררים ופועלים בטווח של 30 ק"מ מרצועת עזה, לאזרחים שפונו מבתם על-ידי גורם רשמי, שגויסו למילואים בצו 8, או שהם בעלי קרבה ראשונה להרוגי המלחמה או לחטופים או לנעדרים. המתווה מתייחס לדחיית תשלומי הלוואות בשלושה מגזרי פעילות (משכנתאות, אשראי צרכני ואשראי עסקי), יתרת חובה בחשבון עו"ש ועמלות. לקבוצה זו הלוואות יידחו ללא חיוב בריבית וללא חיוב בעמלות, בנוסף מפרט המתווה שורה של הקלות בתחום האשראי לכלל לקוחות הבנקים. המתווה אומץ על-ידי הבנק, ביום 17 בדצמבר 2023 הודיע בנק ישראל על הארכת המתווה עד ליום 31 במרץ 2024. ביום 4 במרץ 2024 הודיע בנק ישראל כי המתווה הוארך עד ליום 30 ביוני 2024 (למידע נוסף ראה [פרק השלכות מלחמת חרבות ברזל](#) בדוח הדירקטוריון וההנהלה).
 - ביום 18 באוקטובר 2023 עבר בקריאה שנייה ושלישית חוק דחיית מועדים (הוראת שעה - חרבות ברזל) (חזרה, פסק דין או תשלום לרשות), התשפ"ד-2023,** לדחיית מועדי תשלום לאוכלוסיות ספציפיות שנפגעו מהמלחמה. הדחיה תתבצע לגבי תשלומים לרשויות, פרטיים, עסקים ובנקים בין ה-7 באוקטובר ל-7 בנובמבר, עם אפשרות הארכה עד ליום 31 בדצמבר 2023 בהסכמת שר הביטחון, שר האוצר, ובאישור ועדת החוץ והביטחון של הכנסת.
 - אוכלוסיית הזכאים - חיילי צה"ל, שוטרים, סוהרים, כבאים, כוחות הצלה, נעדרים ושביים, פצועים המאושפזים מעל שבוע, תושבים שפונו מעוטף עזה, אשקלון וגבול הצפון (בחוק מופיעה רשימת ישובים מפורטת כאשר ביום 20 באוקטובר 2023 הורחבה תחולת החוק גם על תושבי הצפון המפונים), וכן בני זוגם, וחברות בבעלות של כל המנויים לעיל (שיעור החזקה של מעל 50%, בחברה שיש לה לכל היותר 5 בעלי מניות).
 - התשלומים הנדחים - הלוואות, משכנתא, שיקים, חיובי כרטיסי אשראי (הדחיה לא תחול על עסקת תשלומים).
 - דחיית תשלום מכוח חזרה - טעונה פניה אקטיבית של הלקוח או מי מטעמו. ניתן לקבל דחייה גם בכפוף להצהרת לקוח.
- ביום 7 בנובמבר 2023 פורסם ברשומות צו דחיית מועדים (הוראת שעה - חרבות ברזל) (חזרה, פסק דין או תשלום לרשות) (הארכת התקופה הקובעת ותקופת הדחייה). הצו האריך את התקופה הקובעת בחודש ימים עד ליום 7 בדצמבר 2023 ובהלימה את תקופת הדחייה כך שתוארך מ-30 ימים ל-60 ימים או עד ליום 31 בדצמבר 2023 לפי המוקדם מביניהם.
- ביום 31 בדצמבר 2023 פורסם חוק דחיית מועדים (הוראת שעה - חרבות ברזל) (חזרה, פסק דין או תשלום לרשות) (תיקון) (דחיית מועדים בתקופה הקובעת השנייה), התשפ"ד 2023, המגדיר "התקופה הקובעת השנייה" - 1.1.24-29.2.24. כל חיוב שיחול בתוך התקופה הקובעת השנייה ידחה ב-31 יום ואינו תחום בתאריך, זאת בניגוד לתקופת הדחייה של התקופה הראשונה (הקבועה בסעיף 2) אשר הינה 145 יום או עד ליום 29 בפברואר 2024, לפי המוקדם).
- ביום 19 באוקטובר 2023 פרסם בנק ישראל מכתב הבהרות בנוגע לדיווחים למערכת נתוני אשראי - המכתב מבחיר את אופן הדיווח למאגר לאור הקלות עסקיות הניתנות ללקוחות על-ידי הגופים המדווחים, לרבות הקלות על-פי דין. כמו-כן, פורסם חוזר הכולל דרישה לסמן הערה בדיווח למאגר לאור אירועי מלחמת "חרבות ברזל".
 - ביום 9 בנובמבר 2023 פרסם הממונה על השיתוף בנתוני אשראי עדכון להוראה מס' 201 בנושא "דיווח על נתוני אשראי". עדכון ההוראה נקבע כהוראת שעה זמנית, לפיה פיגור בתשלום חוב למקור מידע פיננסי, דיווח למאגר רק לאחר שעברו 60 ימים מהמועד שבו נוצר הסכום שלא שולם, זאת לעומת 30 ימים הקבועים כיום בהוראה מס' 201 ביחס למקורות מידע אלה.
 - ביום 22 באוקטובר 2023 פרסם בנק ישראל את הוראת ניהול בנקאי תקין 251 בנושא "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מלחמת "חרבות ברזל"" (הוראת שעה) ובה שורת הקלות לצורך המשך תקין של פעילות המערכת הבנקאית וסיוע ללקוחותיה. ההוראה הייתה בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2023 ולא הוארכה.
 - הוראת ניהול בנקאי תקין 308A בנושא "טיפול בתלונות ציבור" -** ניתנה גמישות לבנקים בעניין אופן מתן תשובה והודעות לפניות, של לקוחות, ולעניין אופן הפרסום בדבר הארכת המועד למתן תשובה. ההקלה פגה ביום 31 בדצמבר 2023.
 - הוראת ניהול בנקאי תקין 325 בנושא "ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב" -** חריגות ממסגרת אשראי על מנת לכבד חיובים.
 - הוראת ניהול בנקאי תקין 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" -** ניתנה לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי אפשרות, בנוסף למשלוח ההודעות בדרך בה הוסכם עם הלקוח, כדוגמת משלוח הודעות באמצעות דואר ישראל, לשלוח ללקוחותיהם בערוצי בנקאות בתקשורת, הודעות בעלות השפעה מהותית ובלבד שיש דחיפות בקבלת המסר עבור הלקוחות, גם אם אינם צד להסכם בנקאות בתקשורת. יובהר כי הודעות אלו כוללות גם הודעות ביחס להתנהלות הבנק במצב החירום. וכן הודעות אודות הטבות שהבנק מעניק ללקוחותיו במוצרים ובשירותים קיימים, במטרה לסייע להם בעקבות המלחמה. ההקלה פגה ביום 22 בנובמבר 2023.
 - הוראת ניהול בנקאי תקין 411 בנושא "ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ומימון טרור" -** במטרה לסייע לתאגידי הבנקאיים לתת מענה לצורך העולה בגיוס כספי סיוע על רקע המלחמה עודכן נספח ב' במסגרתו העלו את הסף להעברת כספים וזיכוי כספים באפליקציית bit ל-200,000 ש"ח בשנה.

ביום 1 בנובמבר 2023 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 251 בנושא "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מלחמת חרבות ברזל" (הוראת שעה), ובו הקלות לנב"תים נוספים:

- **הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 203 בנושא "מדידה והלימות הון - הגישה הסטנדרטית - סיכון אשראי"** - ההוראה מחייבת הקצאת משקל סיכון בגובה 150% להלוואות המיועדות לרכישת קרקע למטרות פיתוח או בנייה, שניתנו בשיעור מימון העולה על 80%. ריבית ללקוח כתוצאה מ"תקופת גרייס" המצטרפת לסכום האשראי צפויה להגדיל את שיעור המימון, ועשויה לגרום לעליית שיעור המימון מעל 80% וכתוצאה מכך לגרום משקל סיכון של 150%. במטרה למנוע חסם רגולטורי בפני מתן "תקופת גרייס" ללקוח בתקופה זו, הובהר כי ריבית שתיצבר כאמור לא תובא בחישוב שיעור המימון.
- **הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 311 בנושא "ניהול סיכון אשראי"**
 - הארכה התקופה בה ייחשב דוח כמעודכן, בשלושה חודשים, היינו סה"כ שנים עשר חודשים ממועד הדוח הכספי.
 - הארכה בשלושה חודשים התקופה בה ניתן להמציא נתונים כספיים חצי שנתיים, סך-הכל 6 (שישה) חודשים.
- **הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 360 בנושא "רוטציה וחופשה רציפה"** - נקבע כי אם משך הזמן המרבי שהגדיר התאגיד הבנקאי למילוי תפקיד רגיש על-ידי מנהל או עובד יפוג עד ליום 31 בדצמבר 2023, התאגיד הבנקאי רשאי להאריך את משך הזמן המרבי עד ליום 31 במרץ 2024 ובלבד שיונהגו בקרות. בנוסף נקבע כי עובדים בעלי תפקידים רגישים ושאר בעלי התפקידים שעדיין חייבים לנצל חופשה רציפה עד ליום 31 בדצמבר 2023, יהיו רשאים לנצל עד ליום 31 במרץ 2024, ככל שניתן לעשות זאת לפי כל דין.
- **הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 451 בנושא "נהלים למתן הלוואות לדיור"** - לאור מחסור בעובדים במערכת הבנקאית כתוצאה מהמלחמה, ועל מנת לאפשר הסטת משאבים לטיפול במקרים דחופים ובפרט של לקוחות שנפגעו מהמצב, הוארכו המועדים הקבועים בהוראה אשר במסגרתם על התאגיד הבנקאי הבנק להנפיק ללקוחות מסמכים שונים כמו מכתב כוונות ואישור סילוק.
- **הוראת ניהול בנקאי תקין 449 בנושא "פישוט הסכמים ללקוח"** - על מנת שלא לעכב את יישום המתווים הייחודיים שגובשו בתקופה זו ואשר נועדו לסייע ללקוחות המערכת הבנקאית על-ידי דחיית תשלומי הלוואות, ניתנת הקלה לעניין קיום חובת הגילוי הנאות שנקבעה בהוראה 449.
- **הוראת המפקח על הבנקים בעניין גילוי נאות** - על מנת שלא לעכב את יישום המתווים הייחודיים שגובשו בתקופה זו ואשר נועדו לסייע ללקוחות המערכת הבנקאית על-ידי דחיית תשלומי הלוואות, נקבע כי הסכמת הלקוח יכולה להתקבל בדרכים שונות בהתאם לשיקול דעת הבנק, ובכלל זה בשיחה טלפונית, ובלבד שתתועד.

ביום 21 בנובמבר 2023 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 251 בנושא "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מלחמת חרבות ברזל" (הוראת שעה), ובו הקלות לנב"תים נוספים:

- **הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 310 בנושא "ניהול סיכונים"** - לנוכח המצב המיוחד והמחסור בכוח אדם, הוחלט לאפשר לתאגיד הבנקאי שטרם סקר ואישר השנה את מסמכי מדיניות ניהול סיכונים, להשלים את הדרישה עד ליום 31 במרץ 2024 בכפוף לקיום דיונים בדירקטוריון ובהנהלה אודות השלכות המצב הביטחוני והכלכלי על מדיניות ניהול הסיכונים ועל פרופיל הסיכונים של התאגיד הבנקאי.
- **הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 360 בנושא "רוטציה וחופשה רציפה"** - הארכה תקופת ניצול החופשה השנתית הרציפה לעובדים בעלי תפקידים רגישים ולשאר בעלי התפקידים ל-30.4.2024 במקום 31.3.2024, על מנת להקל על העובדים את ניצול החופשה הרציפה. זאת כמובר רק ככל שניתן לעשות זאת לפי כל דין וכן נקבעו מנגנוני בקרה.
- **הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 בנושא "ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ומימון טרור"** - במענה לצורך של עמותות לסייע למשפחות שנפגעו על רקע המלחמה, ניתנה למנפיקים של כרטיסי חיוב אפשרות להגדיל את מסגרת הטעינה בכרטיסים אנונימיים (חד פעמיים או רב פעמיים) שמונפקים לשימוש בקבוצה סגורה של בתי עסק (Closed loop), כך שסכום הטעינה בשנה קלנדרית לא יעלה על 10,000 ש"ח, והסכום הניתן לטעינה בזמן נתון לא יעלה על 5,000 ש"ח, וזאת, בין היתר, בתנאי שהנפקת הכרטיס היא עבור עמותות הפועלות לסייע על רקע המלחמה.
- **הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 451 בנושא "נהלים למתן הלוואות לדיור"** - לאור מחסור בעובדים במערכת הבנקאית כתוצאה מהמלחמה, ועל מנת לאפשר הסטת משאבים לטיפול במקרים דחופים ובפרט של לקוחות שנפגעו מהמצב, ובמתן מענה ללקוחות הפונים בנושא מתווה הסיוע ללקוחות בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות ברזל" הוארכו המועדים הקבועים בהוראה אשר במסגרתם על הבנק להנפיק אישור עקרוני, אשר ניתן ללקוח שהבנק נענה לבקשתו לקבלת הלוואה לדיור.
- **הוראת המפקח על הבנקים לפי סעיף 3(א) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992 (סעיף 16 להוראה)** - על מנת להקל על לווים שנמצאים בשלבים מתקדמים של תהליך קבלת הלוואה לדיור, ונדרשים בתקופה זו לחתום על מסמכי ההלוואה, אולם נתקלים בקושי לבצע זאת כיוון שקיים קושי לאחד מהם להגיע לסניף הבנק בשל מלחמת "חרבות ברזל", נקבע כי הסכמת לווה אשר אינו יכול לחתום על מסמכי ההלוואה בשל מצב המלחמה, יכולה להתקבל בדרכים שונות בהתאם לשיקול דעת הבנק, לאחר זיהוי הלווה ותייעוד הסכמתו ובלבד שיתר הלווים ידרשו לחתום על מסמכי ההלוואה כנדרש בכללים.

ביום 31 בדצמבר 2023 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 251 בנושא "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מלחמת חרבות ברזל" (הוראת שעה), ובו נוספו מס' הקלות והוארך תוקפן של חלק מההקלות הקיימות:

- **סעיף 21 להוראה מס' 311A** קבע כי יש להימנע מפנייה יזומה ללקוח, אשר השיב בשלילה להצעת אשראי דומה בעבר, למשך שלושה חודשים לפחות. מכיוון שבעקבות מלחמת חרבות ברזל נקלעו לקוחות לקשיים תזרימיים או כלכליים, כאשר ייתכן כי לגבי חלק מהלקוחות טרם חלפו 3 חודשים מהמועד האחרון שבו בוצעה אליהם פניה יזומה להצעת אשראי צרכני, הוסרה מגבלת הזמן האמורה. זאת כדי לאפשר לבנקים לפנות לאותם לקוחות שמצבם הכלכלי הורע במהלך המלחמה, וליידע אותם על האפשרות לקחת אשראי במטרה לסייע להם.

- **הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 329 בנושא "מגבלות למתן הלוואות לדיור"** - על מנת לתמוך בפעולות מנהל התכנון ופיקוד העורף לצמצום פערי מיגון הוחלט להסיר המגבלות כאמור בהוראה על הלוואה לבניית מ"ד בתחולת הפטור מהיתר, עד לסכום של 200,000 ש"ח. בנוסף, במטרה לסייע לציבור ולתת מענה לצורכי האשראי של משקי הבית, הבנק יהיה רשאי לאשר הלוואה לכל מטרה במשכון דירה (הלוואה לדיור שלא למטרת רכישת זכות במקרקעין), בשיעור מימון עד 70% במקום 50%, ובלבד שסכום הלוואה שמעל שיעור מימון של 50% לא יעלה על 200,000 ש"ח. יובהר כי ההקלה תחול על אישורים שיתנו כל עוד ההוראה בתוקף.
- הבנק יהיה רשאי לאשר הלוואה לכל מטרה במשכון דירה (הלוואה לדיור שלא למטרת רכישת זכות במקרקעין), בשיעור מימון עד 70% במקום 50%, ובלבד שסכום הלוואה שמעל שיעור מימון של 50% לא יעלה על 200,000 ש"ח. יובהר כי ההקלה תחול על אישורים שיתנו כל עוד ההוראה בתוקף.
- **הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 357 בנושא "ניהול טכנולוגיית המידע"** - בשל המלחמה, נתקלים חלק מהתאגידים הבנקאיים בקשיים ביישום ההנחיה לביצוע סקר בטיחות עבור מערכות שבסיכון גבוה ומערכות בנקאות בתקשורת לפחות אחת ל-18 חודשים. מטרת התיקון היא להקל על אותם תאגידים בנקאיים ולאפשר דחייה של המועד האחרון לעריכת סקר כאמור לא יאוחר מיום 30 ביוני 2024, באופן שיאפשר את התארגנותם לביצוע הסקר, ואין בו לגרוע משאר החובות החלות על עליהם בהקשר זה.

ביום 4 בפברואר 2024 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 251 בנושא "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מלחמת חרבות ברזל" (הוראת שעה), ובו נוספה הקלה והוארך תוקפה של הקלה קיימת:

- **הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 311 בנושא "ניהול סיכון אשראי"**
 - הוארכה התקופה בה ייחשב דוח כמעודכן, בשלושה חודשים, היינו שה"כ חמישה עשר חודשים ממועד הדוח הכספי.
 - הוארכה בשלושה חודשים התקופה בה ניתן להמציא נתונים כספיים חצי שנתיים, סך-הכל תשעה חודשים.
- **הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 329 בנושא "מגבלות למתן הלוואות לדיור"** - על מנת לתמוך בצמצום פערי מיגון הוחלט להסיר המגבלות כאמור גם בנוגע להלוואה לשיפור מיגון בדירת מגורים על-ידי חברות מורשות על-ידי פיקוד העורף לחיזוק חדר בבית כפי שמפורסם באתר פיקוד העורף, עד לסכום של 200,000 ש"ח.
- **ביום 26 באוקטובר 2023 פרסם משרד המשפטים, תיקון לתקנות שיקים ללא כיסוי (סייגים לתחולת החוק), התשפ"ד-2023.** בתקנות נקבעו סייגים לתחולת החוק כך ששיקים שסורבו מסיבת אין כיסוי מספיק בתקופה שהוגדרה יגרעו ממניין השיקים הנספרים לצורך הטלת הגבלה על חשבון הלקוח. התקופה שהוגדרה בתקנות התחלקה לשתי תקופות: בתקופה הראשונה - החל מיום 7 באוקטובר 2023 ועד ליום 31 באוקטובר 2023 - הסייגים לחוק יחולו על כלל הלקוחות (יחיד או תאגיד). בתקופה השנייה - החל מיום 1 בנובמבר 2023 ועד ליום 30 בנובמבר 2023 - הסייגים לחוק יחולו על אוכלוסיית לקוחות מסוימת, לרבות, בין היתר, מענו של יחיד או תאגיד באחד הישובים הכלולים בתוספת של חוק דחיית מועדים, נעדר, חטוף או שבו, מי ששירת בשירות מילואים בנסיבות חירום ועוד. במקביל פרסם בנק ישראל ביום 20 באוקטובר 2023 מסמך ובו הבהרות לגבי התיקון שבוצע ואופן יישום התקנות. ביום 28 בדצמבר 2023 התפרסם תיקון לתקנות שיקים ללא כיסוי (סייגים לתחולת החוק), אשר מאריך את תחולת הסייגים לחוק עד ליום 21 בינואר 2024.
- **ביום 2 בנובמבר 2023 פרסם ברשות חוק הגנה על מענקים מיוחדים (חרבות ברזל), התשפ"ד-2023.** החוק קבע הגנה על מענקים מסוימים עליהם הוחלט מתחילת הלחימה, ומעניק לשר האוצר ולשר המשפטים סמכות לקבוע שגם מענקים מנהליים נוספים יהיו מוגנים. ביום 3 בדצמבר 2023 פרסם צו הגנה על מענקים מיוחדים (חרבות ברזל) (תיקון התוספת) הקובע כי מענקים המשולמים לחיילי מילואים יהיו מוגנים מעיקול. ביום 3 בינואר 2024 פרסמה הרחבה נוספת לצו זאת לאחר החלטת ממשלה שעניינה הענקת מענק נוסף לתושבי הצפון והדרום שפזנו מבתים לאור מלחמת "חרבות ברזל". הוחלט כי מענקים אלו יהיו מוגנים מעיקול אף הם.

הבנק העניק הטבות רבות ללקוחותיו לאור מלחמת חרבות ברזל. הרחבה לגבי הטבות ראה [פרק מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה לעיל](#).

רפורמות רגולטוריות להגברת התחרות במערכת הבנקאית

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

החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל

בחודש ינואר 2017 פרסם 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 וגידת 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 נוקבע 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.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

במסגרת חוק התכנית הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום המדיניות הכלכלית לשנות התקציב 2023 ו-2024), פרק ז - בנקאות ואשראי, בוטל סעיף הגבלת המסגרות סעיף 9(ג) בחוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה). הביטול נכנס לתוקפו החל מיום 31 בינואר 2024.

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 נירות-ערך של הלקוח עלה לאוויר ביום 19 בספטמבר 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); מועד העלאת המידע אודות יתר התאגידים יחול ביום 14 באפריל 2024.

פיקדון ברירת מחדל

ביום 6 ביולי 2023 פרסם משרד האוצר קול קורא שנועד לשמוע את עמדות הציבור לקראת מכרז שבכוונת האוצר לפרסם בין הבנקים על פיקדון ברירת מחדל. מטרת המהלך לייצר תחרות ברבית על הפיקדונות. מדובר במכרז לגבי פיקדונות לפרקי זמן שונים כאשר הבנק שיציע את הרבית הגבוהה ביותר יזכה. הבנקים האחרים יהיו מחויבים להציג את הפיקדון של הבנק הזוכה ולאפשר ללקוחותיהם להפקיד כספים בפיקדון זה. לקוח שיבחר להעביר כספים לפיקדון ברירת מחדל יוכל לבצע זאת באמצעות מערכת סגורה ובתום התקופה הכסף יחזור לבנק המקור. הבנק העביר התייחסותו לזמן הקורא.

הכרזה על הבנקים כקבוצת ריכוז

ביום 29 ביוני 2023 נפגש נגיד בנק ישראל עם הממונה על התחרות לאור העובדה כי הממונה הודיעה כי היא שוקלת להכריז על הבנקים כקבוצת ריכוז ולתת להם הוראות בתחום קבלת פיקדונות.

עיקר ההוראות הנשקלות: (כפי שפורט בהודעת הממונה על התחרות)

1. איסורים על קשירה בין פיקדון לבין קבלת שירותים בנקאיים אחרים
 2. הטלת חובה על הבנקים לקבל פיקדון מחברות תשלומים חוץ בנקאיות שביקשו לפעול כ"מאגדי פיקדונות
 3. הפחתת חסמים בהעברת פיקדונות בנפרד מיתר הסל הבנקאי
 4. הוראות המחייבות את הבנקים להציג מידע השוואתי רלוונטי ללקוחות ב"דחיפה"
- בדיקות הממונה טרם הושלמו ורשות התחרות עדיין בשלבי גיבוש נוסח ההוראות הנשקלות, תוך שיח עם גולטורים נוספים הנוגעים לדבר ובראשם בנק ישראל. בהמשך הדרך וככל שהממונה אכן תחליט להכריז על קבוצת ריכוז ולתת הוראות, יתקיים שימוע.

יזמות ממשלתיות בתחום התשלומים

התכנית הכלכלית של ישראל לשנים 2023-2024 וכן "חוק המדיניות הכלכלית" המכונה גם "חוק ההסדרים" אושרו ביום 8 ביוני 2023.

במסגרת חוק ההסדרים חוקק פרק ב' העוסק ב:

- הסדרת העיסוק בשירותי התשלום הניתנים על-ידי גופים חוץ-בנקאיים וזאת על מנת לאפשר לגופים אלה להשתלב כשחקן משמעותי בשוק התשלומים. בהתאם לחוק 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'.
- ייזום תשלומים בסיסי ומתקדם בין גופים שיקבלו אישור או רישיון לכך; החוק קובע כי החל מדצמבר 2024 תחול חובה לבצע ייזום תשלום בסיסי וכן והחל מיוני 2026 תחול חובה על הבנק לאפשר לייזום תשלומים מתקדם לפנות לבנק בבקשת ביצוע תשלומים באמצעותו וכן הוגדרו ההגנות הצרכניות הכרוכות בשירותים אלו.
- קידום קישוריות בין אפליקציות תשלומים ובין חשבון תשלום - אפליקציית התשלומים bit שבבעלות הבנק, תחויב לאפשר קישוריות עם אפליקציות תשלום אחרות כך שיתאפשר מעבר כספים בין אפליקציות באופן ישיר מועד היישום יהיה החל מיום 6 ביוני 2024. מס"ב בהנחיית מחלקת תשלומים בבנק ישראל תהיה הגוף שיבנה את מערכת הקישוריות.

יזמות בנק ישראל בתחום התשלומים

- **תשלומים מידיים** - אמצעי להעברת תשלומים מחשבון לחשבון באופן מידי, אותו יזם ומוביל בנק ישראל באמצעות מס"ב. הבנק נערך ליישם ההוראה במועד.
- **R2P (בקשת תשלום בסיסית)** - שירות נלווה על גבי שירות התשלום המידי המאפשר למוטב לבקש באופן דיגיטלי תשלום ממשלם.
- **העברה באמצעות פרט מזהה** - מתן שירות להעברת כסף מידיית בין חשבונות באמצעות פרט מזהה כגון מספר טלפון נייד או כתובת דוא"ל, באמצעות מפעילת המערכת מס"ב. וזאת החל מיום 8 ביוני 2024.
- **ביום 3 בנובמבר 2023 פרסם בנק ישראל מכתב בנושא "גישה למערכות התשלומים - חובת ייצוג בסליקה"**, במסגרתו נקבע כי משתתף מייצג לא יסרב סירוב בלתי סביר לייצג בסליקה נותן שירותי תשלום ובלבד שנותן שירותי תשלום עומד בתנאי הגישה למערכת התשלומים.

הגנת הפרטיות

ביום 15 בפברואר 2024 פרסמה הרשות להגנת הפרטיות מסמך מדיניות בנושא איסוף ושימוש במידע ביומטרי לברקת נוכחות במקום העבודה. ביום 10 בספטמבר 2023 פרסמה רשות הגנת הפרטיות טיוטת הנחיות להערות הציבור בנושא תפקיד הדירקטוריון בקיום חובות החברה לפי תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע).

ביום 7 במאי 2023 פורסמו תקנות הגנת הפרטיות (הוראות לעניין מידע שהועבר לישראל מהאזור הכלכלי האירופי) התשפ"ג-2023. התקנות יחולו על מידע המצוי במאגר מידע בישראל אשר הועבר מהאזור הכלכלי האירופאי למעט מידע שהעביר במישרין אדם על אודות עצמו וכל על כל מידע נוסף המצוי במאגר מידע הנמצא בישראל ובו מידע אשר הועבר לישראל מהאזור הכלכלי האירופאי.

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 26 במרץ 2023 הוחלט להחיל דין רציפות על הצעת החוק. הצעת החוק עדין נידונה בוועדת החוקה של הכנסת.

הוראות בנק ישראל בנושאים נוספים שפורסמו/נכנסו לתוקף בתקופת הדוח

- הוראת ניהול בנקאי תקין 424 בנושא "פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות לגופים פיננסיים"** - ביום 24 בדצמבר 2023 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין אשר עוגן לאור תיקון חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (במסגרת חוק ההסדרים). ההוראה קובעת, כי בכל מקרה של סירוב לפתיחת חשבון, נדרש הבנק למסור את החלטתו בדבר הסירוב לפתיחת החשבון, בכתב ובסמוך למועד החלטה אל הגוף הפיננסי, כאשר החלטה זו תכלול את פירוט הנימוקים לסירוב, בכפוף לכל דין. בנוסף, במסגרת מסירת החלטה זו, הבנק ישקף לגוף הפיננסי כי הוא רשאי לפנות לפיקוח על הבנקים בעניין הסירוב. בנוסף, במקרה בו חלפו שלושה חודשים מיום בקשת הגוף הפיננסי לפתוח חשבון בבנק, ולא נמסרה לגוף הפיננסי הודעה בדבר אישור הבקשה או סירובה, ימסור הבנק לגוף הפיננסי הודעה בכתב שתכלול את פירוט הנימוקים לעיכוב, לרבות אפשרות לפנות לפיקוח על הבנקים בעניין העיכוב. כמו-כן, הבנק נדרש לדווח לפיקוח על הבנקים על כל סירוב לפתיחת חשבון לגוף פיננסי, או עיכוב בפתיחת החשבון העולה על שלושה חודשים ממועד הגשת הבקשה הראשונה של הגוף הפיננסי לפתיחת חשבון בבנק.
- הוראת ניהול בנקאי תקין 333 בנושא "סיכון ריבית בתיק בנקאי"** - ביום 20 בדצמבר 2023 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 333. ההוראה קובעת עקרונות על פיהם נדרש הבנק לנהל את סיכון הריבית בתיק הבנקאי ובפרט דרישות לנקיטת פעולות אקטיביות לזיהוי, מדידה, ניטור, בקרה וגילוי אודות הסיכון.
- הוראת ניהול בנקאי תקין 218 בנושא "יחס מינוף"** - ביום 20 בדצמבר 2023 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין במסגרתו נקבע, כי שיעורי יחס המינוף המזעריים יעמדו על 4.5%- ו-5.5% במקום 5%- ו-6% בהתאמה. זאת, עד ליום 30 ביוני 2026; ואולם, יובהר בזאת כי שיעור יחס המינוף לא יפחת מהשיעור ביום 31 בדצמבר 2025 או משיעור יחס המינוף הנדרש מהתאגיד הבנקאי כאמור בסעיף 7, הנמוך מביניהם.
- טיטוט הוראת ניהול בנקאי תקין 311 בנושא "ניהול סיכונים אשראי"** - ביום 7 בנובמבר 2023 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 311. הגדרת "חשיפת אשראי משמעותית" בסעיף 44 להוראה תוקנה כך שקריטריון הסף למעורבות מנהל הסיכונים בחשיפת אשראי הוא 50 מיליון ש"ח או 1% מהון הבנק (לפי הנמוך) במקום 25 מיליון ש"ח. הבנק יהיה רשאי לקבוע את הסף על 25 מיליון ש"ח הקיים בנוסח הנוכחי, גם אם הוא עולה על 1% מהון רובד 1.
- הוראת ניהול בנקאי תקין 451 בנושא "נהלים למתן הלוואות לדויר"** - ביום 19 ליולי 2023 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין, אשר קובעת בין היתר, כי לווה יוכל להודיע על כוונתו לבצע פירעון מוקדם של הלוואה באופן מקוון ובטלפון, וכן לקבל את המידע והמסמכים הנדרשים בדרכים המקובלות, לרבות באופן מקוון, בהתאם לבחירת הלווה, בפורמט המאפשר שמירה והדפסה. בנוסף, אגב תהליך מחזור הלוואה באמצעות הלוואה מבנק אחר, הלווה יוכל לבחור אם להודיע על כוונתו לבצע פירעון מוקדם ישירות לבנק המקורי, או באמצעות הבנק החדש. בנוסף, הלווה לא יידרש להגיע לסניף הבנק המקורי לשם קבלת המסמכים הנדרשים בתהליך מחזור הלוואה. מסמכים אלו יועברו על-ידי הבנק המקורי ישירות אל הבנק החדש. ההוראה תיכנס לתוקף באוקטובר 2024.
- הוראת ניהול בנקאי תקין 461 בנושא "פעילות תאגיד בנקאי כברוקר דילר"** - ביום 19 ליולי 2023 פרסם בנק ישראל הוראת ניהול בנקאי תקין חדש העוסק בהסדרת כלל הפעילות הבנקאית בתחומי ניירות-ערך ונגזרי מטבע-חוץ, כולל קבלה והעברה של הוראות לשם ביצוע פעולות בניירות-ערך עבור לקוחות הן בפעילותם כמתווכים והן בדרך של מסחר לחשבונם העצמי ההוראה מבוססת על סטנדרטים מקובלים בעולם וביניהם דרישות המפורטות בדירקטיבה האירופאית לפעילות בניירות-ערך (MiFID II) ההוראה תיכנס לתוקף בינואר 2025.
- טיטוט הוראת ניהול בנקאי תקין 420 בנושא "משלוח הודעות בתקשורת"** - ביום 6 ביולי 2023 פרסם בנק ישראל טיטוט עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין המחייבת את הבנקים, לשלוח ללקוח, בתחילת כל חודש, הודעה שבה יוצג הסכום הכולל של העמלות והריביות שגבה הבנק מהלקוח בחודש שקודם למועד שליחת ההודעה, לרבות עמלות וריביות שנגבו בהלוואות לדויר. הטיטוט מיישמת את תיקון חוק הבנקאות (שירות ללקוח) שנחקק במסגרת חוק ההסדרים 2023 (ראה [להלן בפרק חקיקה חדשה](#)), טרם פורסם נוסח סופי.
- טיטוט הוראת ניהול בנקאי תקין 367 בנושא "בנקאות בתקשורת"** - ביום 5 ביולי 2023 פרסם בנק ישראל טיטוט עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 367. תוקן סעיף 29 להוראה כך שניתן יהיה לפנות לכלל הלקוחות באמצעות מסרונים לרבות מסרון קולי, וזאת ללא צורך בכריתת הסכם בנקאות בתקשורת, לשם משלוח הודעות בנושאים הבאים: עידוד לקוחות להם יתרת עובר ושב חיובית מעל רף מסוים, שייקבע על-ידי הבנק, להססת כספים המוחזקים בחשבון העובר ושב לאפיקים נושאי ריבית כדאיים יותר או לאפיקים שיקטינו את סך תשלומי הריבית אותם הוא משלם לבנק וסיוע של הבנק לנוטלי משכנתא המאובחנים ככאלה הנמצאים או הצפויים להיקלע לקשיים.

- **הוראת ניהול בנקאי תקין 473 בנושא "הפצת כרטיסי אשראי"** - ביום 29 ביוני 2022 פרסם בנק ישראל הוראת ניהול בנקאי תקין חדש בנושא הפצת כרטיסי אשראי. נקבע כי כל הסכם הפצה שיחתם בין הבנק ומנפיקים, יחייב את הבנק לאפשר למנפיקים להשתמש באמצעי הפצה של הבנק, לרבות הפצה בסניפים וזאת תמורת עמלת הפצה. על הבנקים נאסר לסרב סירוב בלתי סביר להתקשר עם מנפיק בהסכם הפצה ובנק ישראל יוכל לקבוע מהם התנאים שיראו בלתי סבירים.
- **הוראת ניהול בנקאי תקין 345 בנושא "עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים"** - ביום 12 ביוני 2023 פרסם בנק ישראל הוראת ניהול בנקאי תקין 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. ההוראה תיכנס לתוקף ביוני 2025.
- **הוראת ניהול בנקאי תקין 411 בנושא "ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור"** - ביום 12 ליוני 2023 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 411 במסגרתו בוצעה התאמה לסטנדרטים הבינלאומיים בכל הקשור להעברות בינלאומיות זאת בהמשך לדוח המעקב של ה-FATF על מדינת ישראל, הורחבה הדרישה בנספח ב' המסדיר את הליכי הזיהוי באפליקציות התשלומים, כך שיתאפשר לעשות שימוש באמצעי תשלום שהונפק על-ידי גוף פיננסי שאינו תאגידי בנקאי והתווסף נספח ב' אשר מאריך את פרק הזמן בו ניתן לפתוח חשבון בהסתמך על תעודת עולה עד 90 יום מיום הנפקתה (במקום 30 יום). עדכון נוסף להוראה פורסם ביום 31 לדצמבר 2023, המאריך את ההקלה שניתנה שנספח ב', עד ליום 30 ביוני 2024.
- **הוראת ניהול בנקאי תקין 434 בנושא "חשבונות משותפים - תנאי היוותרות בחיים" וטיפול בהתחייבויות קיימות בפטירה** - ביום 11 ליוני 2023 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 434. ההוראה קובעת, בין היתר, כי על הבנק להציע ללקוחותיו את תנאי "היוותרות בחיים" בהסכמים לפתיחת חשבון משותף, ולהציגו באופן בולט וברור, תוך מתן הסבר על משמעויותיו. כמו-כן, נקבעו הנחיות בנוגע להתחייבויות קיימות באמצעי תשלום (כגון כרטיסי אשראי) שהונפקו לשימוש השותף הנפטר, במטרה לסייע לשותפים שנותרו בחיים לפעול להסדרת חיובים קיימים באמצעי התשלום שהונפקו לשימוש השותף שנפטר ומקושרים לחשבון, ובכללם הרשאות לחיוב אמצעי התשלום ועסקאות תשלומים. בנוסף, על הבנק לפנות באופן חד פעמי אל כל בעלי החשבונות המשותפים הקיימים, שלא בחרו שהתנאי יחול לגביהם, על מנת להסב את תשומת ליבם לנושא ולוודא את צרכיהם, וככל שנדרש, לסייע להם בעריכת שינוי בקבוע בהסכמים בעניין זה. ההוראה תיכנס לתוקף בספטמבר 2024.
- **הוראת ניהול בנקאי תקין 501 בנושא "ניהול מערך שירות התמיכה ללקוחות"** - ביום 29 במרץ 2023 פרסם בנק ישראל הוראה המעגנת עקרונות ותהליכי עבודה בתחום השירות והתמיכה בלקוחות. ההוראה קובעת, בין היתר, עקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות הבנקים בערוצי השירות השונים. על הבנק לקבוע ולפרסם אמנת שירות, בה יבטא את תפיסת השירות והמדיניות שהוא מבקש לקדם מול לקוחותיו והסכם תנאי שירות (SLA), בו יפורטו השירותים המוצעים, ערוצי השירות והתמיכה, התנאים לקבלת השירותים השונים בערוצי השירות השונים ורמות השירות להן מתחייב הבנק בכל ערוץ שירות. מרבית סעיפי ההוראה יכנסו לתוקף בחודש יוני 2024.
- **הוראת ניהול בנקאי תקין 422 בנושא "פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהול חשבון"** - ביום 29 למרץ 2023 פרסם בנק ישראל נוסח סופי להוראת ניהול בנקאי תקין 422, במסגרתו נקבע, בין היתר, מקרים בהם לא תתקבל טענת "סירוב סביר" לפתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות ולניהול חשבון באמצעות שירותי תשלום בסיסיים. עוד נקבע, כי אין לקבוע כללים גורפים למניעת אמצעי תשלום בסיסיים או חסימת פעילות של לקוח בחשבון רק בשל השתייכותו של הלקוח לקבוצת אוכלוסייה מסוימת, וכי יש לבחון כל בקשה לגופה, תוך הפעלת שיקול דעת. בנוסף, הורחבו שירותי התשלום הבסיסיים שנקבעו בהוראה. על כן, ובפרט על רקע התופעה של צמצום הסניפים, ככלל, יש לאפשר לכלל הלקוחות לבצע תשלומים ולקבל שירותים ומידע בחשבונם, לרבות באמצעות ערוצי בנקאות בתקשורת. ההוראה תיכנס לתוקף בחודש יוני 2024.
- **הוראת ניהול בנקאי תקין 310 בנושא "ניהול סיכונים"** - ביום 26 בפברואר 2023 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין במסגרתו נקבע, כי הערכת הסיכונים שתבוצע כחלק מתהליך אישור מוצר חדש תכלול התייחסות לשמירה על ענייני הלקוחות. כמו-כן נוספה הגדרה למונח "נכס קריפטוגרפי" ונקבעה חובת דיווח בכתב למפקח על הבנקים, בין היתר, לפני תחילת פעילות הקשורה לנכסים הקריפטוגרפים.

חקיקה חדשה

- ביום 14 בפברואר 2024 פרסם בנק ישראל קול קורא לקידום מתווה מדורג למתן רישיונות תאגידי בנקאי לגופים חוץ בנקאיים להערת הציבור. המתווה מציע שלוש מדרגות של רישיון בנקאי לגופים שיעמדו בדרישות הרגולטוריות. מטרתו של המתווה הוא לקדם תחרות במערכת הבנקאית על-ידי הרחבת סך השחקנים בעלי רישיון בנקאי אשר מעניקים אשראי ופיקדונות. הבנק מגבש את עמדתו לקול הקורא.
- ביום 24 בינואר 2024 אושר במליאת הכנסת בקריאה שנייה ושלישית תיקון לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון מס' 37) הקובע כי על הבנק להודיע 21 יום לפני סיום הטבה בנקאית. הבנק ימסור ללקוח הודעה בכתב, בדרך שמאפשרת תקשורת מיידית ונגישה ככל האפשר, אלא אם כן הלקוח ביקש שלא לקבל הודעות בדרך זו ובנוסף גם בהודעה בדרך שהוסכמה בין הבנק והלקוח. החוק יכנס לתוקף באוגוסט 2024.
- ביום 14 בינואר 2024 אושרה בממשלה החלטת ממשלה 1269 הקוראת להגבלת מתן הלוואות במזומן על-ידי גופים פיננסיים. על מנת ליישם את החלטת הממשלה, אושרה בקריאה ראשונה במליאה ביום 12 בפברואר 2023 הצעת חוק המקדמת שינוי חקיקה בחוק צמצום השימוש במזומן, כך שהאיסור על מתן הלוואות במזומן יחול גם על גוף פיננסי מפקוח, כהגדרתו בחוק צמצום השימוש במזומן, בסכום המגבלה הקבועה בחוק על מתן הלוואות במזומן העומד על 6,000 ש"ח.
- ביום 7 בפברואר 2024 עברה בקריאה ראשונה במליאה הצעת חוק תקציב המדינה לשנת 2024 המכונה הצעת חוק התכנית המאזנת (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב לשנת התקציב 2024) (להלן: "תכנית מאזנת"). בהצעה ישנו פרק הגדלת הכנסות המדינה הכולל בין היתר: חוק תשלום מיוחד לשם השגת יעדי התקציב (הוראת שעה - חרבות ברזל) - ביום 4 במרץ 2024 אושרה הצעת החוק בוועדת הכספים לקריאה שנייה ושלישית במסגרת התכנית המאזנת, שתאושר במליאה בהמשך חודש מרץ. הצעת החוק קובעת כי בנק שאינו בנק בעל היקף פעילות קטן ("בנק ששווי נכסיו נמוך מ-5% משווי הנכסים של כלל הבנקים בישראל"), ישלם לאוצר המדינה בשנים 2024 ו-2025 תשלום שנתי בסכום השווה ל-6% מהרווח שהפיק על פעילותו בישראל.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

- **תזכיר חוק פסיקת ריבית והצמדה התשפ"ב-2022** - ביום 19 נובמבר 2023 פורסם ברשומות לאחר שעבר קריאה שנייה ושלישית חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשפ"ב-2022, חוק זה ערך 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. החוק יכנס לתוקף ביום 1 באוקטובר 2024.
- **תזכיר חוק קרנות כספיות (תיקוני חקיקה), התשפ"ג-2023** - ביום 31 באוגוסט 2023 פרסם משרד האוצר בשיתוף עם רשות ניירות-ערך את תזכיר חוק קרנות כספיות. התזכיר מאפשר יצירת קרנות כספיות עם מאפיינים הדומים לפיקדונות (קרן בסיכון נמוך, תשואה צפויה מוערכת מראש ומועדים משיכה קבועים); הקרנות יוחרגו מחוק הייעוץ ומכירתן תתבצע בבנקים על-ידי בנקאים ולא רק על-ידי יועצי השקעות. בנוסף מוצע להרחיב את ערוצי ההפצה כך שגם גורמים שאינם בנקאיים והנמצאים בפיקוח רשות ניירות-ערך יוכלו לשווק את הקרנות. זאת על מנת להנגיש מוצרים אלו לציבור.
- **תזכיר חוק הסדרת עסקות איגוח (תיקוני חקיקה), התשפ"ג-2023** - ביום 30 ביולי 2023 פרסם משרד האוצר את תזכיר חוק האיגוח. התזכיר מיישם את מסקנות הצוות הבין-משרדי לקידום האיגוח בישראל שפורסמו בשנת 2015 וכולל שלושה עיקרים - הסדרת עסקת איגוח ותוצאותיה המשפטיות; הסדרת ההצעה לציבור של תעודות ההתחייבות שהנפיק התאגיד הייעודי, הסדרת היבטי המס של עסקות האיגוח. עמדה מערכתית הועברה על-ידי איגוד הבנקים. כמו-כן, ב-14 בינואר אושרה בממשלה הצעת מחליטים לקראת קידום התכנית הכלכלית לשנת 2024, אשר כללה בין היתר פרק "קידום אסדרת האיגוח בישראל" ובו צוין כי "טיטוט החוק לתיקון פקודת מס הכנסה תותאם כך שתקבע עקרונות מיסוי ניטרליים לעסקות, וזאת על מנת לאפשר את קיומו של שוק האיגוח בישראל".
- **חוק חוזה הביטוח (תיקון מס' 12) (העברת מוטב בביטוח חיים בין תאגידים בנקאיים)** - נכנס לתוקף ביום 13 ביולי 2023. החוק קובע כי לקוח שמחזר את המשכנתא, יוכל למשוך איתו את אותה פוליסת ביטוח חיים שכבר קיימת אל מול המלווה הראשון, (הבנק הראשון) ולהחליף בה את המוטבים, כלומר, לרשום את המלווה השני כמוטב במקום הראשון, וזאת בלי לקבל את ההסכמה של המלווה הראשון למחיקתו כמוטב בלתי חוזר מהפוליסה.
- **במסגרת חוק התכנית הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום המדיניות הכלכלית לשנות התקציב 2023 ו-2024) נחקק גם פרק ז - בנקאות ואשראי.** הפרק בא להסדיר את הנושאים הבאים:
 - בנק אשר יסרב או יתעכב מעל 3 חודשים במתן שירות מהשירותים המנויים בסעיף 2(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) לגוף פיננסי ולחברת תשלומים מפוקחת על-ידי רשות ניירות-ערך, ימסור הודעה על כך למפקח על הבנקים וינמק את סירובו למתן השירות או הסיבה לעיכוב במתן השירות.
 - החל מיום 1 בינואר 2024 הבנק מחויב לשלוח לכל לקוח, בתחילת כל חודש ובכל אחת מהדרכים בהן הוא מתקשר עם הלקוח, הודעה שבה יפורט הסכום הכולל של העמלות והחל מיום 2 ביוני 2024 גם הריביות שגבה הבנק מהלקוח בחודש שקודם למועד שליחת ההודעה. עמלות וריביות הקשורות להלוואות דיור ישלחו ללקוח החל מיום 2 ביוני 2024.
 - תיקון סעיף 7ד(ב) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) קובע כי החל מיום 1 בספטמבר 2023, בנק יאפשר ולא ימנע מגוף מתפעל, במסגרת הסכם ההתקשרות בין הבנק והלקוח, לקבל את הסכמת הלקוח לעשות שימוש במידע שהגיע לידי אגב ביצוע ההנפקה או תפעול ההנפקה, לצורך מתן שירותים ללקוח.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

7.7. דירוג הבנק

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

טבלה 7-13: דירוג

בנק הפועלים

| שם המדרג | מושא הדירוג | הדירוג | אופק הדירוג | תאריך הדירוג/אישור הדירוג |
|---|--|-------------|----------------------------------|---------------------------|
| מעלות | דירוג מנפיק טווח ארוך | ilAAA | יציב | 12 בפברואר 2024 |
| | אגרות-חוב (סדרות 100, 200, 101, 202, 203) ⁽¹⁾ | ilAAA | | 12 בפברואר 2024 |
| | כתבי התחייבות נדחים עם מנגנון לספיגת הפסדים (סדרות ה', ו', ז', ט', י', י"א) ⁽¹⁾ | ilAA | | 12 בפברואר 2024 |
| מידרוג | פיקדונות לזמן ארוך | Aaa.il | יציב | 26 בדצמבר 2023 |
| | פיקדונות לזמן קצר | P-1.il | | 26 בדצמבר 2023 |
| | אגרות-חוב (סדרות 100, 200, 101, 202, 203) ⁽¹⁾ | Aaa.il | יציב | 26 בדצמבר 2023 |
| | כתבי התחייבות נדחים עם מנגנון לספיגת הפסדים (סדרות ה', ו', ז', ט', י', י"א) ⁽¹⁾ | Aa2.il(hyb) | יציב | 26 בדצמבר 2023 |
| | דירוג מנפיק טווח ארוך ⁽²⁾ | A | שלילי ⁽⁴⁾ | 8 בפברואר 2024 |
| סוכנות הדירוג הבינלאומית S&P | דירוג מנפיק טווח קצר ⁽²⁾ | A-1 | | 8 בפברואר 2024 |
| | כתבי התחייבות נדחים עם מנגנון לספיגת הפסדים (פועלים \$1 coco רמ) ⁽³⁾ | BBB | | 8 בפברואר 2024 |
| | דירוג פיקדונות טווח ארוך | A3 | שלילי ⁽⁵⁾ | 15 בפברואר 2024 |
| סוכנות הדירוג הבינלאומית Moody's | דירוג פיקדונות טווח קצר | P-2 | | 15 בפברואר 2024 |
| | דירוג מנפיק טווח ארוך ⁽⁷⁾ | A | רשימת מעקב שלילית ⁽⁶⁾ | 3 בינואר 2024 |
| סוכנות הדירוג הבינלאומית Fitch | דירוג מנפיק טווח קצר ⁽⁷⁾ | F1+ | | 3 בינואר 2024 |
| | כתבי התחייבות נדחים עם מנגנון לספיגת הפסדים (פועלים \$1 coco רמ) ⁽³⁾ | BBB | | 3 בינואר 2024 |

- (1) סדרות אגרות-חוב 202, 203 וכתבי התחייבות נדחים ט', י', י"א, הן סדרות שהחליפו סדרות אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים (סדרות 35,36 וכתבי התחייבות כ, כ"א בהתאמה) של פועלים הנפקות שמוזגה לתוך הבנק ביום 26 בספטמבר 2023 ללא שינוי בדירוג הסדרות. ראה דיווחים מיידיים של הבנק מיום 10 באוקטובר 2023 אסמכתא 2023-01-114378 החל מאוגוסט 2021 חברת S&P מדרגת את סניף פועלים ניו-יורק, שאינו יישות משפטית נפרדת, בדירוג זהה לבנק.
- (2) נסחר ברצף מוסדי.
- (3) בהמשך למצב המלחמתי והצבת דירוג מדינת ישראל באופק שלילי ע"י חברת הדירוג S&P הציבה חברת הדירוג אופק שלילי גם לדירוג הבנק (ודירוגי בנקים נוספים), ראה דיווח מיידי של הבנק ביחס להודעת S&P מיום 1 בנובמבר אסמכתא 2023-01-120597.
- (4) בהמשך למצב המלחמתי והורדת דירוג מדינת ישראל והצבתו באופק שלילי ע"י חברת הדירוג Moody's הורידה חברת הדירוג גם את דירוג הבנק (ודירוגי בנקים נוספים) לטווח ארוך (A3) ולטווח קצר (P-2) באופק שלילי. ראה דיווח מיידי של הבנק ביחס להודעת Moody's מיום 14 בפברואר אסמכתא 2024-01-016047.
- (5) בהמשך למצב המלחמתי והצבת דירוג מדינת ישראל ברשימת מעקב שלילית על-ידי חברת הדירוג Fitch, הציבה חברת הדירוג גם את דירוג הבנק (ודירוגי בנקים נוספים) ברשימת מעקב שלילית. ראה דיווח מיידי של הבנק ביחס להודעת Fitch מיום 20 באוקטובר 2023 אסמכתא 2023-01-096559.
- (6) החל מחודש מאי 2023 חברת Fitch הוסיפה לדירוגים של מוסדות פיננסיים דירוג נוסף, שאינו מביא בחשבון תמיכה ממשלתית (xgs), וקבעה לבנק דירוג טווח ארוך: A- (xgs) ודירוג טווח קצר: F1.

מדינת ישראל

| שם המדרג | דירוג טווח ארוך | טווח קצר | אופק הדירוג |
|---|-----------------|----------|----------------------------------|
| סוכנות הדירוג הבינלאומית S&P | AA- | A-1+ | שלילי ⁽¹⁾ |
| סוכנות הדירוג הבינלאומית Moody's | A2 | | שלילי ⁽¹⁾ |
| סוכנות הדירוג הבינלאומית Fitch | A+ | F1+ | רשימת מעקב שלילית ⁽¹⁾ |

- (1) בהמשך למצב המלחמתי: Fitch הודיעה בתאריך 17 באוקטובר 2023 על הצבת דירוג מדינת ישראל ברשימת מעקב שלילית; Moody's הודיעה בתאריך 9 בפברואר 2024 על הורדת דירוג מדינת ישראל ל-A2 באופק שלילי; S&P הודיעה בתאריך 24 באוקטובר 2023 על הצבת אופק שלילי לדירוג מדינת ישראל.

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.

מתוך מחויבות רבת שנים לחברה ולקהילה הוסיף הבנק לחזונו את המילה 'משפיעה' (Impact Banking) מילה שמייצגת תפיסת עולם שלמה "מחויבים לצמיחה באמצעות בנקאות משפיעה, מתחדשת והוגנת ללקוחותינו".

פעילות שוטפת

המעורבות החברתית של פועלים בקהילה בשנת 2023 באה לידי ביטוי בהוצאה כספית מצטברת של כ-41 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-850 אלף ש"ח נתרמו לעמותות בעלות קשר לצד קשור של הבנק, לאחר שהתרומות אושרו על-ידי ועדת הביקורת של הדירקטוריון.

מעטפת הבנק למען הקהילה במלחמת חרבות ברזל

- פועלים לתקומה - הבנק הכריז על הקמת קרן סיוע ייעודית בסך 100 מיליון ש"ח שתפעל לחיזוק ופיתוח חוסן אישי, קהילתי וכלכלי של אנשים, קהילות ועסקים בנגב המערבי בטווח המידי והארוך.
- עם פרוץ המלחמה הבנק הקים מערך וקרן סיוע חירום ייעודית בסך כולל של 10 מיליון ש"ח מ"פועלים בקהילה". קרן זו יחד עם מערך התנדבות גדול, העניקה סיוע נרחב לפצועים בנפש ובגוף, למשפחות מפונים בקווי העימות, ללוחמים, לחטופים ולעסקים שנפגעו:
- גוף ונפש - הבנק העניק תמיכה נרחבת לעשרות בתי החולים: סורוקה, ברזילי, לניאדו, בלינסון, איכילוב, תל השומר, בית לוינסטיין, ועוד, לארגוני ההצלה: מד"א, איחוד הצלה, עזרה למרפא, יד שרה, ארגון נכי צה"ל וכן תמיכה בפעילות זק"א.
- החיילות והחיילים, השוטרים, כוחות הביטחון וכיתות הכוננות קיבלו מהבנק ציוד בטיחותי, חסר תקדים שהגיע עד לשטח כולל ציוד רפואי וארוחות בשטחי כינוס. החיילים הפצועים זכו לביקור ושי של מתנדבי הבנק.
- מפונים - הבנק העניק תמיכה כספית, ציוד וסיוע ישיר לאלפי תושבי העוטף שפוננו לירושלים, טבריה, ים המלח, אילת ועוד. כמו גם הבנק סייע בסדרי לינה זמניים וקבועים לאלפי מפונים. בנוסף קיבלו המשפחות במימון הבנק רכבים שכורים לתקופה ממושכת. הבנק סיפק לריכוזי מפונים ולבקשתם ציוד חיוני - מייבשי ומכונות כביסה, מקררים, וכן חילק אלפי מחשבים ניידים, טאבלטים ומטענים ניידים.
- ילדים ובני נוער מפונים - נהנו מאלפי שעות הפוגה ביניהן גלישה יחד עם "הגל שלי" ו"זיו נעורים" צלילה ורכיבת אופניים, פעילות חווייתית עם כנפיים של קרמבו ומתנדבי הבנק.
- "אתגר הקניין הגדול" - הבנק ערך פעילות חינוך פיננסי לכל המשפחה בכל ימי החנוכה ב-9 קניונים מרכזיים ובמלונות המפונים. מעל 60 אלף איש השתתפו.
- הבנק תמך בהקמת מתחם Safe Space בשדרות. המתחם עתיד לשמש כחממה ייעודית לחברות סטארט-אפ ולעסקים קטנים מאזור שדרות והנגב המערבי.
- השנה כאות הזדהות בתושבים ובעסקים של הנגב המערבי הוכפל היקף הסיוע של הבנק לעמותות "תיירות שקמה-הבשור" והרשויות החברות בה, המפעילה כבר 19 שנים את פסטיבל דרום אדום. השנה, בחסות הבנק, יתבצע יריד נודד ב-3 מקומות במספר מוקדים בארץ לפסטיבל בסימן של פריחה מחדש. המכירות בירידים יועברו ישירות לבעלי העסקים ותיירני צפון הנגב שאת מוצריהם העמותה תמכור במתחם.
- Bit חברתי - דרכו נאספו מעל 10 מיליון שקלים למד"א, ער"ן, ארגון נפגעי פעולות האיבה ו"לב אחד סיוע אזרחי במצבי חירום", מטה משפחות החטופים והנעדרים ועוד.
- אנשים עם מוגבלות - מאות אנשים קיבלו הדרכה בנושא פינוי אנשים עם מוגבלות בשת"פ עם נגישות ישראל ובתמיכת הבנק. זאת לצד signow המאפשר תקשורת שוטפת ומענה רגשי נגיש בשפת הסימנים.
- התנדבות - פעילות התנדבותית התבצעה על-ידי אלפי עובדי הבנק בכל רחבי הארץ, במרכז הלוגיסטי של 'אחים לנשק', בתמיכה במשפחות שהתפנו, עם פצועים בבתי חולים בחקלאות ועוד. לשם כך הכריז הבנק על יום התנדבות על חשבון הבנק לכל עובד.
- המרכז לצמיחה פיננסית - נרתם על מנת להוות רשת תמיכה משמעותית וסייע לאלפי משפחות ועסקים בכלים מעשיים ליצירה ולשמירה על חוסן פיננסי ומענה לאתגרים הניצבים בפני הציבור בעת הזו באמצעות מפגשים והרצאות, חמ"ל שאלות ותשובות, ליווי אישי, מידע על זכויות ועוד.

פעילות למען החברה והקהילה בשגרה

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.

- הבנק תמך ב-50 מיזמים לעידוד תעסוקה עבור 25,000 מוטבים.
- הבנק העניק ליותר מ-400 סטודנטים מלגות להנגשת השכלה גבוהה וארגז כלים לתעסוקה איכותית, שנה רביעיים ברציפות.
- יותר מ-1,000 צעירים ואקדמאים מאוכלוסיות בת ייצוג השתלבו בתחום ההיי-טק בתמיכת הבנק (חברה ערבית, חברה חרדית, אתיופיים ונשים).
- הבנק העניק תמיכה וחסות למספר ארגונים חברתיים המעניקים ליווי וכלים לכ-3,000 עסקים קטנים וביניהם 8,200, עוברות ושוות, עוגן חסדי לב פעמונים ועוד.
- בפרייקט פסח ה-18: השנה ביקרו מעל 150 אלפי צעירים, מבוגרים, משפחות וילדים במעל 170 אתרים ופעילויות.
- הבנק ערך תחרות יזמות "קהילקט" ב-36 רשויות מקומיות ו-350 מיזמים. לזוכים הוענק סכום כולל של 400 אלפי ש"ח.
- יחד עם עמותת 'שוות' ובשבוע הנערה העניק הבנק לאלפי נערות כלים פרקטיים למנהיגות וחינוך פיננסי.
- "מיס פיקס דה יוניברס" - מיזם משותף עם 'שדולת הנשים', אשר נועד להקזיר ולתמוך כלכלית במיזמים של נשים הפועלות למען חברה טובה יותר. במסגרת זאת הבנק העניק מענקים בסך 350 אלפי ש"ח למיזמים חברתיים של נשים, הפועלים בישראל במסגרת עמותות או חברות לתועלת הציבור או בשיתוף איתן, למען חיזוק והעצמה של ילדות ונערות - חינוך לשוויון, אוריינות כלכלית, מצוינות בתחומן, ותמיכה בנערות בסיכון.

צמיחה פיננסית

כחלק ממחויבות ארוכת השנים של הבנק לקידום החברה וצמיחת המשק בישראל, ולפעול לצמצום הפערים ואי השוויון, הבנק השיק בשנת 2018 את 'המרכז לצמיחה פיננסית'. המרכז מהווה בית ללמידה ולרכישת כלים להתנהלות פיננסית נכונה, ושירותיו מוצעים לציבור הרחב, ללא עלות. המרכז פועל באמצעות אתר אינטרנט הכולל כלי למידה דיגיטליים מתקדמים, הרצאות של מיטב המרצים, למידה אינטראקטיבית בדרך של משחקים לכל המשפחה. תוכני הלימוד של המרכז מפותחים בליווי אקדמי של פרופ' צבי אקשטיין, המכהן כדיקאן ביה"ס לכלכלה באוניברסיטת רייכמן. התכנים גובשו בהסתמך על מחקרים וסקרי עמדות של הציבור בנושאים כלכליים, ובהתאם לצומתי חיים בעלי משמעות פיננסית, כדוגמת הרחבת המשפחה, נטילת משכנתה, שינוי קריירה, פרישה ועוד. פעילות המרכז מושתתת על שיתופי פעולה עם גורמים מקצועיים מגוונים מתוך הבנק ומחוצה לו. לאחר 5 שנות פעילות רצופות, שנת 2023 היוותה שנת תנופה ופיתוח מואץ בפעילות המרכז, עם השקת בית הספר לעסקים ופיתוח והטמעת כלים לליווי ומנטורינג לעסקים קטנים ועצמאים. כמו-כן, הרחיב המרכז את הפעילות עם קהלים כגון נשים, חיילים, משפחות עם ילדים ועוד. השנה כמיליון איש נהנו והשתתפו בפעילויות המרכז - בהרצאות במגוון נושאים, האזינו לפודקאסט, עשו שימוש באתר וקיבלו ליווי. צמיחה פיננסית בחברה הערבית: המרכז פועל באופן שוטף בחברה הערבית עם כנסים והרצאות לבעלי עסקים ולקוחות פרטיים בשפה הערבית במגוון נושאים פיננסיים לרבות תמיכה וסיוע בתקופת המשבר בהרצאות ייעודיות ומותאמות לשמירה על חוסן כלכלי, התנהלות עסקית בזמן מלחמה ועוד.

התנדבות

מעל 5,000 מתנדבות ומתנדבים לקחו חלק בשנת 2023 בפעילויות למען הקהילה שהסתכמו ב-69,000 שעות. עובדים תרמו בפרייקט "מתן" 526 אלפי ש"ח. על כך הוסיף הבנק תרומה בסך 500 אלפי ש"ח לאותן מטרות ועמותות. מתוך מחויבות רבת שנים לחברה ולקהילה הוסיף הבנק לחזונו את המילה 'משפיעה' (Impact Banking) מילה שמייצגת תפיסת עולם שלמה "מחויבים לצמיחה באמצעות בנקאות משפיעה, מתחדשת והוגנת ללקוחותינו".

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

8. נספחים

8.1. דוח רווח והפסד ומאזן - מידע רב תקופתי

טבלה 8-1: דוח רווח והפסד מאוחד לשנים 2019-2023 - מידע רב תקופתי

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | | | |
|--------------------------------------|---------|---------|---------|-----------------|
| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| במיליוני ש"ח | | | | |
| 11,920 | 10,260 | 11,684 | 19,220 | 32,971 |
| (2,601) | (1,463) | (1,917) | (5,753) | (16,886) |
| 9,319 | 8,797 | 9,767 | 13,467 | 16,085 |
| 1,276 | 1,943 | (1,220) | (34) | 1,879 |
| 8,043 | 6,854 | 10,987 | 13,501 | 14,206 |
| הכנסות שאינן מריבית | | | | |
| 559 | 1,088 | 1,081 | 581 | 1,267 |
| 3,240 | 3,155 | 3,355 | 3,705 | 3,892 |
| 90 | 136 | 189 | 167 | 138 |
| 3,889 | 4,379 | 4,625 | 4,453 | 5,297 |
| הוצאות תפעוליות ואחרות | | | | |
| 4,108 | 3,836 | 4,333 | 4,387 | 4,492 |
| 1,334 | 1,377 | 1,333 | 1,441 | 1,529 |
| 3,334 | 2,288 | 2,137 | 2,144 | 2,210 |
| 8,776 | 7,501 | 7,803 | 7,972 | 8,231 |
| 3,156 | 3,732 | 7,809 | 9,982 | 11,272 |
| 1,681 | 1,590 | 2,958 | 3,548 | 3,930 |
| 1,475 | 2,142 | 4,851 | 6,434 | 7,342 |
| 11 | 10 | 49 | 99 | 18 |
| 1,486 | 2,152 | 4,900 | 6,533 | 7,360 |
| 296 | (109) | - | - | - |
| רווח נקי | | | | |
| 1,782 | 2,043 | 4,900 | 6,533 | 7,360 |
| 17 | 13 | 14 | (1) | - |
| 1,799 | 2,056 | 4,914 | 6,532 | 7,360 |
| רווח למניה רגילה בשקלים חדשים | | | | |
| רווח בסיסי | | | | |
| 1.35 | 1.54 | 3.68 | 4.89 | 5.50 |
| 1.13 | 1.62 | 3.68 | 4.89 | 5.50 |
| 0.22 | (0.08) | - | - | - |
| רווח מדולל | | | | |
| 1.35 | 1.54 | 3.68 | 4.89 | 5.50 |
| 1.13 | 1.62 | 3.68 | 4.89 | 5.50 |
| 0.22 | (0.08) | - | - | - |

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

טבלה 2-8: מאזן מאוחד לשנים 2019-2023 - מידע רב תקופתי

| ליום 31 בדצמבר | | | | | |
|------------------------|---------|---------|---------|----------------|---|
| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | |
| במיליוני ש"ח | | | | | |
| נכסים | | | | | |
| 88,122 | 138,711 | 189,283 | 133,424 | 107,730 | מזומנים ופיקדונות בבנקים |
| 59,486 | 71,885 | 71,105 | 107,400 | 127,122 | ניירות-ערך |
| 471 | 368 | 1,253 | 898 | 4,723 | ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר |
| 297,647 | 307,973 | 357,729 | 394,262 | 414,375 | אשראי לציבור |
| (4,707) | (6,145) | (5,106) | (5,535) | (6,994) | הפרשה להפסדי אשראי |
| 292,940 | 301,828 | 352,623 | 388,727 | 407,381 | אשראי לציבור, נטו |
| 1,971 | 2,193 | 1,969 | 2,157 | 3,175 | אשראי לממשלות |
| 192 | 556 | 853 | 1,198 | 1,527 | השקעות בחברות כלולות |
| 3,233 | 3,319 | 3,555 | 3,522 | 3,672 | בניינים וציוד |
| 11,143 | 14,890 | 12,984 | 21,832 | 25,229 | נכסים בגין מכשירים נגזרים |
| 5,281 | 5,852 | 5,156 | 6,195 | 5,971 | נכסים אחרים |
| 849 | - | - | - | - | השקעה המהווה פעילות מופסקת |
| 463,688 | 539,602 | 638,781 | 665,353 | 686,530 | סך-כל הנכסים |
| התחייבויות והון | | | | | |
| 361,645 | 435,217 | 525,072 | 532,588 | 554,595 | פיקדונות הציבור |
| 3,520 | 6,591 | 11,601 | 8,696 | 9,085 | פיקדונות מבנקים |
| 685 | 761 | 752 | 3,262 | 2,436 | פיקדונות הממשלה |
| 3 | 6 | 3,426 | 13,877 | 6,279 | ניירות-ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר |
| 26,853 | 23,490 | 25,582 | 26,866 | 21,800 | אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים |
| 12,050 | 16,804 | 14,350 | 19,043 | 24,240 | התחייבויות בגין מכשירים נגזרים |
| 20,711 | 16,834 | 15,251 | 14,518 | 15,665 | התחייבויות אחרות |
| - | - | - | - | - | התחייבויות המיוחסות לפעילות מופסקת |
| 425,467 | 499,703 | 596,034 | 618,850 | 634,100 | סך-כל ההתחייבויות |
| 38,181 | 39,873 | 42,735 | 46,502 | 52,430 | הון המיוחס לבעלי המניות של הבנק |
| 40 | 26 | 12 | 1 | - | זכויות שאינן מקנות שליטה |
| 38,221 | 39,899 | 42,747 | 46,503 | 52,430 | סך-כל ההון |
| 463,688 | 539,602 | 638,781 | 665,353 | 686,530 | סך-כל ההתחייבויות וההון |

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

8.2. דוח רווח והפסד ומאזן - מידע רב רבעוני

טבלה 3-8: דוח רווח והפסד מאוחד לרבעון בשנים 2022-2023 - מידע רב-רבעוני

| בשנת 2022 | | | | בשנת 2023 | | | | |
|--------------|---------|---------|---------|----------------|----------------|----------------|----------------|---|
| רבעון 1 | רבעון 2 | רבעון 3 | רבעון 4 | רבעון 1 | רבעון 2 | רבעון 3 | רבעון 4 | |
| במיליוני ש"ח | | | | | | | | |
| 3,403 | 4,304 | 5,139 | 6,374 | 7,522 | 8,622 | 8,502 | 8,325 | הכנסות ריבית |
| (687) | (1,117) | (1,503) | (2,446) | (3,485) | (4,327) | (4,496) | (4,578) | הוצאות ריבית |
| 2,716 | 3,187 | 3,636 | 3,928 | 4,037 | 4,295 | 4,006 | 3,747 | הכנסות ריבית, נטו |
| (600) | 91 | 45 | 430 | 185 | 579 | 662 | 453 | הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי |
| 3,316 | 3,096 | 3,591 | 3,498 | 3,852 | 3,716 | 3,344 | 3,294 | הכנסות ריבית, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי |
| | | | | | | | | הכנסות שאינן מריבית |
| 148 | (19) | 115 | 337 | 340 | 414 | 203 | 310 | הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית |
| 889 | 903 | 984 | 929 | 968 | 961 | 1,038 | 925 | עמלות |
| 95 | 17 | 18 | 37 | 14 | 55 | 51 | 18 | הכנסות אחרות |
| 1,132 | 901 | 1,117 | 1,303 | 1,322 | 1,430 | 1,292 | 1,253 | סך-כל ההכנסות שאינן מריבית |
| | | | | | | | | הוצאות תפעוליות ואחרות |
| 1,161 | 1,068 | 1,076 | 1,082 | 1,248 | 1,171 | 1,136 | 937 | משכורות והוצאות נלוות |
| 326 | 369 | 382 | 364 | 356 | 443 | 353 | 377 | אחזקה ופחת בניינים וציוד |
| 471 | 559 | 514 | 600 | 490 | 567 | 570 | 583 | הוצאות אחרות |
| 1,958 | 1,996 | 1,972 | 2,046 | 2,094 | 2,181 | 2,059 | 1,897 | סך-כל ההוצאות התפעוליות והאחרות |
| 2,490 | 2,001 | 2,736 | 2,755 | 3,080 | 2,965 | 2,577 | 2,650 | רווח לפני מסים |
| 862 | 704 | 967 | 1,015 | 1,089 | 1,056 | 917 | 868 | הפרשה למסים על הרווח |
| 1,628 | 1,297 | 1,769 | 1,740 | 1,991 | 1,909 | 1,660 | 1,782 | רווח לאחר מסים |
| 27 | 46 | 16 | 10 | 17 | 13 | 9 | (21) | חלקו של הבנק ברווחים (הפסדים) של חברות כלולות לאחר מסים |
| | | | | | | | | רווח (הפסד) נקי |
| 1,655 | 1,343 | 1,785 | 1,750 | 2,008 | 1,922 | 1,669 | 1,761 | לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה |
| (1) | - | - | - | - | - | - | - | הפסד (רווח) המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה |
| 1,654 | 1,343 | 1,785 | 1,750 | 2,008 | 1,922 | 1,669 | 1,761 | המיוחס לבעלי מניות הבנק |
| | | | | | | | | רווח למניה רגילה בשקלים חדשים |
| | | | | | | | | רווח (הפסד) בסיסי |
| 1.24 | 1.00 | 1.34 | 1.31 | 1.50 | 1.44 | 1.25 | 1.32 | רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק |
| | | | | | | | | רווח (הפסד) מדולל |
| 1.24 | 1.00 | 1.34 | 1.31 | 1.50 | 1.44 | 1.25 | 1.32 | רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק |

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

טבלה 4-8: מאזן מאוחד לסוף כל רבעון בשנים 2022-2023 - מידע רב-רבעוני

| בשנת 2023 | | | | |
|------------------------|---------|---------|---------|---|
| רבעון 1 | רבעון 2 | רבעון 3 | רבעון 4 | |
| במיליוני ש"ח | | | | |
| נכסים | | | | |
| 95,918 | 97,082 | 92,131 | 107,730 | מזומנים ופיקדונות בבנקים |
| 137,338 | 132,301 | 136,810 | 127,122 | ניירות-ערך |
| 2,017 | 1,071 | 886 | 4,723 | ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר |
| 400,007 | 406,223 | 411,061 | 414,375 | אשראי לציבור |
| (5,608) | (6,087) | (6,690) | (6,994) | הפרשה להפסדי אשראי |
| 394,399 | 400,136 | 404,371 | 407,381 | אשראי לציבור, נטו |
| 2,599 | 3,053 | 3,370 | 3,175 | אשראי לממשלות |
| 1,245 | 1,266 | 1,270 | 1,527 | השקעות בחברות כלולות |
| 3,532 | 3,462 | 3,474 | 3,672 | בניינים וציוד |
| 23,705 | 24,849 | 27,963 | 25,229 | נכסים בגין מכשירים נגזרים |
| 5,912 | 5,564 | 5,713 | 5,971 | נכסים אחרים |
| 666,665 | 668,784 | 675,988 | 686,530 | סך-כל הנכסים |
| התחייבויות והון | | | | |
| 528,897 | 529,703 | 532,756 | 554,595 | פיקדונות הציבור |
| 9,284 | 10,793 | 8,953 | 9,085 | פיקדונות מבנקים |
| 2,734 | 2,861 | 2,932 | 2,436 | פיקדונות הממשלה |
| 15,009 | 13,400 | 16,924 | 6,279 | ניירות-ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר |
| 26,417 | 24,804 | 23,810 | 21,800 | אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים |
| 21,045 | 21,944 | 24,706 | 24,240 | התחייבויות בגין מכשירים נגזרים |
| 15,163 | 15,936 | 15,655 | 15,665 | התחייבויות אחרות |
| 618,549 | 619,441 | 625,736 | 634,100 | סך-כל ההתחייבויות |
| 48,115 | 49,342 | 50,252 | 52,430 | הון המיוחס לבעלי המניות של הבנק |
| 1 | 1 | - | - | זכויות שאינן מקנות שליטה |
| 48,116 | 49,343 | 50,252 | 52,430 | סך-כל ההון |
| 666,665 | 668,784 | 675,988 | 686,530 | סך-כל ההתחייבויות וההון |

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

טבלה 4-8: מאזן מאוחד לסוף כל רבעון בשנים 2022-2023 מידע רב-רבעוני (המשך)

| 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 2023

8.3. שיעורי הכנסות והוצאות ריבית

טבלה 5-8: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית⁽¹⁾

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | | | | | | | |
|---|-----------------------|----------------------------|-------------|-----------------------|----------------------------|--------------|-----------------------------|----------------------------|
| 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
| 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⁾ : | | | | | | | | |
| 3.48% | 10,459 | 300,147 | 4.43% | 15,293 | 345,441 | 6.24% | 23,052 | 369,673 |
| בישראל | | | | | | | | |
| 3.95% | 591 | 14,963 | 5.24% | 909 | 17,358 | 8.13% | 1,657 | 20,393 |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| 3.51% | ⁽⁴⁾ 11,050 | 315,110 | 4.47% | ⁽⁴⁾ 16,202 | 362,799 | 6.33% | ⁽⁴⁾24,709 | 390,066 |
| סך-הכל | | | | | | | | |
| אשראי לממשלות: | | | | | | | | |
| 2.17% | 45 | 2,074 | 4.66% | 91 | 1,952 | 5.49% | 153 | 2,787 |
| בישראל | | | | | | | | |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| 2.17% | 45 | 2,074 | 4.66% | 91 | 1,952 | 5.49% | 153 | 2,787 |
| סך-הכל | | | | | | | | |
| פיקדונות בבנקים: | | | | | | | | |
| 1.13% | 45 | 3,999 | 1.99% | 97 | 4,871 | 4.02% | 286 | 7,116 |
| בישראל | | | | | | | | |
| 0.79% | 1 | 127 | 1.23% | 2 | 163 | 1.35% | 3 | 223 |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| 1.11% | 46 | 4,126 | 1.97% | 99 | 5,034 | 3.94% | 289 | 7,339 |
| סך-הכל | | | | | | | | |
| פיקדונות בבנקים מרכזיים: | | | | | | | | |
| 0.10% | 132 | 131,664 | 1.10% | 1,319 | 119,933 | 4.45% | 2,790 | 62,751 |
| בישראל | | | | | | | | |
| 0.15% | 15 | 10,086 | 1.57% | 146 | 9,299 | 4.91% | 393 | 8,000 |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| 0.10% | 147 | 141,750 | 1.13% | 1,465 | 129,232 | 4.50% | 3,183 | 70,751 |
| סך-הכל | | | | | | | | |
| ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר: | | | | | | | | |
| - | - | 1,011 | 1.22% | 16 | 1,313 | 4.59% | 82 | 1,787 |
| בישראל | | | | | | | | |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| - | - | 1,011 | 1.22% | 16 | 1,313 | 4.59% | 82 | 1,787 |
| 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 421 מיליוני ש"ח נכללו בהכנסות ריבית בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2023 (31 בדצמבר 2022: 595 מיליוני ש"ח).

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

טבלה 5-8: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית⁽¹⁾ (המשך)

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | | | | | | | |
|--|------------------------------------|---------|-------------|------------------------------------|---------|--------------|------------------------------------|----------------|
| 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
| שיעור הכנסה | הכנסות ריבית ממוצעת ⁽²⁾ | יתרה | שיעור הכנסה | הכנסות ריבית ממוצעת ⁽²⁾ | יתרה | שיעור הכנסה | הכנסות ריבית ממוצעת ⁽²⁾ | יתרה |
| % | 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⁾ : | | | | | | | | |
| 0.61% | 347 | 56,996 | 1.56% | 1,072 | 68,901 | 3.24% | 3,520 | 108,526 |
| בישראל | | | | | | | | |
| 0.91% | 28 | 3,085 | 2.12% | 77 | 3,635 | 5.13% | 208 | 4,052 |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| 0.62% | 375 | 60,081 | 1.58% | 1,149 | 72,536 | 3.31% | 3,728 | 112,578 |
| סך-הכל | | | | | | | | |
| אגרות-חוב למסחר ⁽³⁾ : | | | | | | | | |
| 0.52% | 21 | 4,058 | 2.43% | 198 | 8,164 | 4.52% | 826 | 18,271 |
| בישראל | | | | | | | | |
| - | - | 2 | - | - | 1 | - | - | - |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| 0.52% | 21 | 4,060 | 2.42% | 198 | 8,165 | 4.52% | 826 | 18,271 |
| סך-הכל | | | | | | | | |
| נכסים אחרים: | | | | | | | | |
| - | - | 488 | - | - | 571 | 0.12% | 1 | 840 |
| בישראל | | | | | | | | |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| - | - | 488 | - | - | 571 | 0.12% | 1 | 840 |
| סך-הכל | | | | | | | | |
| 2.21% | 11,684 | 528,700 | 3.30% | 19,220 | 581,602 | 5.45% | 32,971 | 604,419 |
| סך-כל הנכסים נושאי ריבית | | | | | | | | |
| - | - | 6,851 | - | - | 7,374 | - | - | 7,649 |
| חייבים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית | | | | | | | | |
| - | - | 44,139 | - | - | 56,166 | - | - | 61,605 |
| נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית ⁽⁴⁾ | | | | | | | | |
| - | - | 579,690 | - | - | 645,142 | - | - | 673,673 |
| סך-כל הנכסים | | | | | | | | |
| סך הנכסים נושאי ריבית המיוחסים | | | | | | | | |
| 2.25% | 635 | 28,263 | 3.72% | 1,134 | 30,456 | 6.92% | 2,261 | 32,668 |
| 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 2023 בסך של (2,337) מיליוני ש"ח (31 בדצמבר 2022: (1,641) מיליוני ש"ח, בשנת 2021: 296 מיליוני ש"ח).

(4) לרבות מכשירים נגזרים, נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית ובניכוי הפרשה להפסדי אשראי.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2023

טבלה 5-8: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית⁽¹⁾ (המשך)

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | | | | | | | |
|--|--------------|----------------------------|-------------|--------------|----------------------------|----------------|---------------|----------------------------|
| 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
| 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: | | | | | | | | |
| 0.36% | 880 | 246,433 | 1.34% | 3,716 | 276,320 | 3.94% | 13,562 | 343,979 |
| בישראל | | | | | | | | |
| 0.03% | 33 | 125,980 | 0.84% | 1,151 | 136,790 | 3.60% | 4,524 | 125,520 |
| לפי דרישה | | | | | | | | |
| 0.70% | 847 | 120,453 | 1.84% | 2,565 | 139,530 | 4.14% | 9,038 | 218,459 |
| לזמן קצוב | | | | | | | | |
| 0.59% | 103 | 17,593 | 1.54% | 309 | 20,003 | 4.71% | 1,186 | 25,188 |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| 0.35% | 27 | 7,650 | 1.34% | 92 | 6,872 | 4.54% | 327 | 7,210 |
| לפי דרישה | | | | | | | | |
| 0.76% | 76 | 9,943 | 1.65% | 217 | 13,131 | 4.78% | 859 | 17,978 |
| לזמן קצוב | | | | | | | | |
| 0.37% | 983 | 264,026 | 1.36% | 4,025 | 296,323 | 3.99% | 14,748 | 369,167 |
| סך-הכל | | | | | | | | |
| פיקדונות הממשלה: | | | | | | | | |
| 0.72% | 4 | 555 | 2.89% | 23 | 796 | 5.72% | 150 | 2,624 |
| בישראל | | | | | | | | |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| 0.72% | 4 | 555 | 2.89% | 23 | 796 | 5.72% | 150 | 2,624 |
| סך-הכל | | | | | | | | |
| פיקדונות מבנקים מרכזיים: | | | | | | | | |
| - | - | 3,503 | - | - | 4,166 | (0.02%) | (1) | 4,146 |
| בישראל | | | | | | | | |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| - | - | 3,503 | - | - | 4,166 | (0.02%) | (1) | 4,146 |
| סך-הכל | | | | | | | | |
| פיקדונות מבנקים: | | | | | | | | |
| 0.15% | 7 | 4,728 | 0.39% | 21 | 5,415 | 4.00% | 219 | 5,478 |
| בישראל | | | | | | | | |
| 2.21% | 3 | 136 | 0.96% | 1 | 104 | 0.00% | - | 23 |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| 0.21% | 10 | 4,864 | 0.40% | 22 | 5,519 | 3.98% | 219 | 5,501 |
| סך-הכל | | | | | | | | |
| ניירות-ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר: | | | | | | | | |
| 0.39% | 4 | 1,026 | 2.50% | 187 | 7,488 | 5.21% | 761 | 14,603 |
| בישראל | | | | | | | | |
| - | - | 5 | - | - | 1 | - | - | - |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| 0.39% | 4 | 1,031 | 2.50% | 187 | 7,489 | 5.21% | 761 | 14,603 |
| 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 2023

טבלה 5-8: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית⁽¹⁾ (המשך)

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | | | | | | | |
|--|--------------|----------------------------|-------------|--------------|----------------------------|--------------|---------------|----------------------------|
| 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
| 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: | | | | | | | | |
| 4.23% | 908 | 21,464 | 5.54% | 1,483 | 26,765 | 3.90% | 980 | 25,098 |
| בישראל | | | | | | | | |
| - | - | 3 | - | - | - | - | - | - |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| 4.23% | 908 | 21,467 | 5.54% | 1,483 | 26,765 | 3.90% | 980 | 25,098 |
| סך-הכל | | | | | | | | |
| התחייבויות אחרות: | | | | | | | | |
| 1.03% | 8 | 775 | 4.36% | 13 | 298 | 3.00% | 29 | 966 |
| בישראל | | | | | | | | |
| - | - | 19 | - | - | - | - | - | - |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| 1.01% | 8 | 794 | 4.36% | 13 | 298 | 3.00% | 29 | 966 |
| סך-הכל | | | | | | | | |
| 0.65% | 1,917 | 296,240 | 1.69% | 5,753 | 341,356 | 4.00% | 16,886 | 422,105 |
| סך-כל ההתחייבויות נושאות ריבית | | | | | | | | |
| - | - | 214,139 | - | - | 225,676 | - | - | 160,303 |
| פיקדונות הציבור שאינם נושאים ריבית | | | | | | | | |
| - | - | 7,512 | - | - | 4,636 | - | - | 4,764 |
| זכאים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית | | | | | | | | |
| - | - | 20,441 | - | - | 27,557 | - | - | 35,167 |
| התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית ⁽³⁾ | | | | | | | | |
| - | - | 538,332 | - | - | 599,225 | - | - | 622,339 |
| סך-כל ההתחייבויות | | | | | | | | |
| - | - | 41,358 | - | - | 45,917 | - | - | 51,334 |
| סך-כל האמצעים ההוניים | | | | | | | | |
| - | - | 579,690 | - | - | 645,142 | - | - | 673,673 |
| סך-כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים | | | | | | | | |
| 1.56% | - | - | 1.61% | - | - | 1.45% | - | - |
| פער הריבית | | | | | | | | |
| 0.00% | - | - | - | - | - | - | - | - |
| תשואה נטו על נכסים נושאי ריבית ⁽⁴⁾ | | | | | | | | |
| 1.85% | 9,238 | 500,437 | 2.29% | 12,643 | 551,146 | 2.63% | 15,010 | 571,751 |
| בישראל | | | | | | | | |
| 1.87% | 529 | 28,263 | 2.71% | 824 | 30,456 | 3.29% | 1,075 | 32,668 |
| מחוץ לישראל | | | | | | | | |
| 1.85% | 9,767 | 528,700 | 2.32% | 13,467 | 581,602 | 2.66% | 16,085 | 604,419 |
| סך-הכל | | | | | | | | |
| סך ההתחייבויות נושאות ריבית | | | | | | | | |
| 0.60% | 106 | 17,756 | 1.54% | 310 | 20,108 | 4.70% | 1,186 | 25,211 |
| 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 2023

טבלה 5-8: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית⁽¹⁾ (המשך)

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | | | | | | | |
|--|-----------------------------|-------------------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
| 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 | | | | | | | | |
| 1.92% | 7,750 | 402,645 | 2.86% | 12,380 | 432,954 | 5.53% | 23,958 | 433,464 |
| | | | | | | | | |
| (0.18%) | (354) | 194,148 | (0.98%) | (2,211) | 226,301 | (3.52%) | (9,501) | 269,860 |
| | | | | | | | | |
| 1.74% | - | - | 1.88% | - | - | 2.01% | - | - |
| | | | | | | | | |
| מטבע ישראלי צמוד-למדד | | | | | | | | |
| 5.02% | 2,658 | 52,923 | 7.35% | 4,340 | 59,014 | 5.59% | 3,413 | 61,102 |
| | | | | | | | | |
| (3.80%) | (1,225) | 32,210 | (6.22%) | (1,957) | 31,469 | (4.35%) | (1,258) | 28,910 |
| | | | | | | | | |
| 1.22% | - | - | 1.13% | - | - | 1.24% | - | - |
| | | | | | | | | |
| מטבע-חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע-חוץ) | | | | | | | | |
| 1.43% | 641 | 44,869 | 2.31% | 1,366 | 59,178 | 4.33% | 3,339 | 77,185 |
| | | | | | | | | |
| (0.45%) | (232) | 52,126 | (2.01%) | (1,275) | 63,478 | (5.04%) | (4,941) | 98,124 |
| | | | | | | | | |
| 0.98% | - | - | 0.30% | - | - | (0.71%) | - | - |
| | | | | | | | | |
| סך פעילות בישראל | | | | | | | | |
| 2.21% | 11,049 | 500,437 | 3.28% | 18,086 | 551,146 | 5.37% | 30,710 | 571,751 |
| | | | | | | | | |
| (0.65%) | (1,811) | 278,484 | (1.69%) | (5,443) | 321,248 | (3.96%) | (15,700) | 396,894 |
| | | | | | | | | |
| 1.56% | - | - | 1.59% | - | - | 1.41% | - | - |
| | | | | | | | | |

(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 2023

טבלה 5-8: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית⁽¹⁾ (המשך)

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2022 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 | | לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2023 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2022 | | | |
|--|---|--|---|---------------|----------------|
| 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: | | | | | |
| | | | | | בישראל |
| 4,834 | 2,829 | 2,005 | 7,759 | 6,248 | 1,511 |
| 318 | 193 | 125 | 748 | 501 | 247 |
| 5,152 | 3,022 | 2,130 | 8,507 | 6,749 | 1,758 |
| נכסים נושאי ריבית אחרים: | | | | | |
| | | | | | בישראל |
| 2,203 | 2,129 | 74 | 4,865 | 5,002 | (137) |
| 181 | 184 | (3) | 379 | 419 | (40) |
| 2,384 | 2,313 | 71 | 5,244 | 5,421 | (177) |
| 7,536 | 5,335 | 2,201 | 13,751 | 12,170 | 1,581 |
| התחייבויות נושאות ריבית | | | | | |
| פיקדונות הציבור: | | | | | |
| | | | | | בישראל |
| 2,836 | 2,434 | 402 | 9,846 | 7,178 | 2,668 |
| 206 | 169 | 37 | 877 | 633 | 244 |
| 3,042 | 2,603 | 439 | 10,723 | 7,811 | 2,912 |
| התחייבויות נושאות ריבית אחרות: | | | | | |
| | | | | | בישראל |
| 796 | 301 | 495 | 411 | 88 | 323 |
| (2) | (1) | (1) | (1) | (1) | - |
| 794 | 300 | 494 | 410 | 87 | 323 |
| 3,836 | 2,903 | 933 | 11,133 | 7,898 | 3,235 |
| 3,700 | 2,432 | 1,268 | 2,618 | 4,272 | (1,654) |

(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

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 בינלאומי לדיווח בתחום הקיימות והאחריות התאגידית.

ICAAP

Internal Capital Adequacy Assessment Process

תהליך פנימי להערכת הלימות ההון ולקביעת האסטרטגיה להבטחת הלימות ההון של תאגידים בנקאיים. תהליך זה נועד להבטיח כי יוחזק על-ידי התאגידים הבנקאיים הון הולם שיתמוך בכל הסיכונים הגלומים בעסקיהם, וכן שיפוחו 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 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.

| | |
|--|--|
| | א |
| | איגוח 373, 311 |
| | אנשים קשורים 278 |
| | אקטואריה 156 |
| | אשראי לציבור 14, 16, 17, 33, 34, 39, 61, 62, 63, 64, 71, 105, 108, 112, |
| | 115, 141, 143, 145, 190, 193, 194, 198, 201, 202, 206, 208, 210, 215, |
| | 216, 217, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, |
| | 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 240, 242, 243, 244, 251, 252, |
| | 253, 254, 258, 260, 290, 292, 294, 296, 298, 300, 303, 316, 318, 319, |
| | 320, 325, 373 |
| | ג |
| | גידור 30, 53, 58, 67, 68, 80, 81, 128, 129, 184, 186, 336, 339 |
| | ד |
| | דיבידנד 10, 17, 41, 45, 46, 76, 113, 114, 115, 127, 129, 147, 165, 166, |
| | 259, 332, 361 |
| | ה |
| | הון אנושי 281, 265 |
| | הון והלימות הון 49 |
| | הון מניות 113, 137, 340 |
| | היוון עלויות תוכנה 124 |
| | הלבנת הון 25, 89, 91, 270, 272, 299, 304, 306, 310 |
| | הלוואות לדירור 10, 17, 29, 39, 40, 46, 48, 60, 63, 64, 72, 74, 119, 120, |
| | 121, 130, 131, 144, 166, 168, 190, 192, 193, 198, 200, 201, 206, 208, |
| | 213, 215, 216, 217, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 230, |
| | 231, 235, 267, 273, 274, 282, 283, 288, 293, 295, 306, 307, 309 |
| | הליכים משפטיים 25, 90, 172, 174, 175, 176, 177, 178 |
| | הסכם שכר 156, 281, 283, 286 |
| | הפרשה לירידת-ערך 149 |
| | הפרשה פרטנית להפסדי אשראי 57 |
| | הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי 33, 34, 139, 146 |
| | ו |
| | ועדת שטרומ 307 |
| | ז |
| | זכויות עובדים 105, 114, 126, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, |
| | 163, 164, 259 |
| ח | |
| חובות בסיווג בעייתי 119 | |
| חובות פגומים 242 | |
| ט | |
| יעד הון 46, 168 | |
| ירידת-ערך 43, 98, 114, 118, 120, 121, 122, 123, 125, 140, 142, 159, | |
| מ | |
| מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה 26, 50, 52, 105, 213, 214, 215, 216, | |
| 217, 218, 265, 287, 307 | |
| מגזרי פעילות פיקוחיים 9, 10, 50, 105, 187, 188, 190, 192, 193, 194, | |
| 195, 196, 198, 200, 201, 202, 203, 204, 206, 208, 209, 210, 211, 212, | |
| 213, 215, 216, 217, 303 | |
| מדינות זרות 42 | |
| מדיניות חשבונאית 105, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, | |
| 126, 127, 128, 236 | |
| מדיניות ניהול סיכונים 54, 55, 306 | |
| מימון ממונף 11, 76, 78 | |
| מינוף 10, 15, 20, 49, 105, 165, 166, 167, 169, 170, 309 | |
| מסגרות אשראי 41, 70, 235, 305 | |
| מפקידים גדולים 304 | |
| נ | |
| נגזרים 10, 30, 31, 41, 45, 52, 56, 63, 64, 71, 80, 82, 97, 105, 112, 114, | |
| 118, 122, 123, 128, 129, 158, 172, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 195, 203, | |
| 212, 231, 232, 233, 234, 236, 237, 238, 240, 242, 243, 244, 245, 246, | |
| 248, 249, 250, 258, 259, 297, 300, 301, 302, 303, 316, 318, 319, 320, 321, | |
| 322, 323, 324, 325, 373 | |
| ניזילות 4, 9, 15, 19, 22, 25, 46, 53, 55, 56, 70, 83, 84, 85, 92, 95, 170, | |
| 180, 186 | |
| ניהול סיכונים 54, 55, 306, 310, 357 | |
| ניירות-ערך 10, 13, 17, 24, 30, 39, 41, 43, 44, 49, 53, 63, 64, 69, 71, | |
| 83, 85, 89, 91, 98, 99, 105, 112, 114, 115, 116, 118, 121, 122, 123, 124, | |
| 128, 141, 142, 143, 144, 147, 151, 159, 169, 171, 172, 179, 180, 187, | |
| 195, 199, 203, 212, 214, 219, 233, 236, 237, 242, 243, 244, 245, 251, | |
| 252, 253, 254, 256, 258, 259, 260, 269, 271, 274, 276, 277, 280, 295, | |
| 301, 302, 304, 308, 309, 311, 316, 318, 319, 320, 322, 333, 335, 336, | |
| 337, 345, 362, 373 | |
| נכסים אחרים 63, 64, 105, 112, 114, 120, 150, 152, 234, 236, 237, 251, | |
| 252, 253, 254, 258, 259, 316, 318, 319, 321 | |
| נכסי סיכון 20, 46, 48, 87, 166, 190, 193, 194, 195, 198, 201, 202, | |
| 203, 210, 212, 208, 206, 212 | |

ס

סייבר 19, 53, 87, 95, 280, 346, 349
 סיכון אשראי 9, 10, 11, 17, 19, 25, 26, 34, 41, 48, 50, 53, 56, 59, 61, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 71, 74, 75, 76, 78, 92, 93, 95, 96, 97, 105, 119, 123, 144, 145, 155, 166, 169, 186, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 242, 243, 244, 251, 252, 253, 254, 286, 291, 306, 307
 סיכונים אחרים 95
 סיכון מוניטין 9, 19, 25, 53, 90, 92, 95
 סיכון מימון 83
 סיכון נזילות 9, 15, 19, 53, 83, 92, 95, 186
 סיכון סביבתי 9, 25, 92
 סיכון רגולטורי 19, 53, 92
 סיכון ריבית 19, 46, 53, 79, 80, 95, 309
 סיכון שוק 9, 19, 25, 26, 53, 79, 92, 95, 97, 123, 186
 סיכון תפעולי 9, 19, 25, 46, 48, 53, 85, 86, 87, 92, 95, 166, 186

ע

עמלות 10, 14, 15, 16, 18, 27, 28, 35, 50, 110, 116, 118, 130, 131, 132, 174, 188, 192, 194, 195, 196, 200, 202, 203, 204, 208, 209, 211, 214, 215, 216, 217, 256, 257, 287, 290, 292, 294, 296, 298, 300, 303, 309, 310, 311, 315, 317, 320
 ענפי משק 10, 11, 21, 22, 40, 43, 50, 57, 62, 64, 68, 75, 78, 92, 93, 291

פ

פחת והפחתות 38, 125, 132
 פיקדונות הציבור 10, 11, 17, 39, 43, 44, 45, 105, 112, 128, 152, 179, 184, 190, 193, 194, 198, 201, 202, 206, 208, 210, 215, 216, 217, 236, 237, 238, 240, 243, 244, 251, 252, 253, 254, 256, 258, 277, 290, 292, 296, 298, 300, 303, 316, 318, 319, 322, 323, 325

צ

צדדים קשורים 252, 254, 255, 256

ר

רגולציה 9, 25, 90, 91, 95, 272, 293
 רווח למניה 105, 110, 127, 138, 315, 317

ש

שווי הוגן 11, 30, 37, 45, 56, 80, 83, 97, 98, 105, 111, 116, 117, 122, 123, 129, 138, 140, 141, 142, 143, 161, 180, 183, 184, 185, 186, 195, 203, 212, 225, 226, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251

ת

תגמול 113, 116, 126, 157, 158, 175, 178, 265, 271, 273, 274, 283, 288, 333, 344, 345, 348, 350, 352, 362, 366, 371
 תיק בנקאי 80, 81
 תיק למסחר 42
 תשואה להון 14, 155, 156, 157, 158, 283
 תשלום מבוסס מניות 105, 113, 114, 132, 165, 255, 256, 259, 273, 274