



לאומי | ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

2020

בנק לאומי לישראל בע"מ וחברות מוחזקות שלו ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים תוכן העניינים

עמוד	
א. ממשל תאגידי	
294	חברי דירקטוריון הבנק
296	שינויים בדירקטוריון
298	חברי הנהלת הבנק ותפקידיהם
299	מבקרת פנימית
302	שכר רואי חשבון המבקרים
303	מדיניות תגמול נושאי משרה
304	שכר נושאי משרה בכירה
ב. פרטים נוספים	
307	תרשים חברות מוחזקות עיקריות והשקעות של הבנק
308	השליטה בבנק
308	רכוש קבוע ומתקנים
309	נכסים לא מוחשיים
310	משאבי אנוש
314	מבנה ארגוני
317	הליכים משפטיים
317	הסכמים מהותיים
318	חקיקה ורגולציה הנוגעת למערכת הבנקאית
329	דירוג האשראי
330	מגזרי פעילות עיקריים לפי גישת הנהלה - פרטים נוספים
ג. נספחים	
336	שיעורי הכנסות והוצאות וניתוח השינויים בהכנסות והוצאות ריבית
340	דוח רווח והפסד מאוחד לרבעון - מידע רב רבעוני
343	מאזן מאוחד לסוף רבעון - מידע רב רבעוני
344	דוח רווח והפסד מאוחד - מידע רב שנתי
345	מאזן מאוחד - מידע רב שנתי

חברי דירקטוריון הבנק^(*)(**)

ד"ר סאמר חאג' יחיא, יושב ראש^(א)

מר יצחק אידלמן^(בג)

מר אבי בזורה^(ד)

ד"ר שמואל (מולי) בן צבי^(ה)

מר יורם גבאי^(ב)

גב' תמר גוטליב^(ב)

גב' אסתר דומיניסיני^(ו)

מר אוהד מראני^(ה)

פרופ' ידידיה שטרן^(הז)

גב' אירית שלומי

(א) ד"ר סאמר חאג' יחיא, יו"ר דירקטוריון הבנק, נבחר מחדש לכהן כדירקטור במעמד "דירקטור אחר" (דירקטור שאינו דירקטור חיצוני כאמור בסעיף 111ד(א)(2) לפקודת הבנקאות (1941) (להלן: "דירקטור במעמד דירקטור אחר") באסיפה הכללית השנתית של הבנק שהתקיימה ביום 10 בספטמבר 2020, והחל תקופת כהונה שלישית ואחרונה ביום 28 באוקטובר 2020, לאחר קבלת הודעה בדבר אי התנגדותו של הפיקוח על הבנקים למינויו כדירקטור במעמד דירקטור אחר וכיו"ר דירקטוריון הבנק.

(ב) דח"צ לפי חוק החברות, התשנ"ט-1999 (להלן "דח"צ").

(ג) מר יצחק אידלמן נבחר מחדש לכהן כדח"צ באסיפה כללית מיוחדת של הבנק שהתקיימה ביום 23 בדצמבר 2019 והחל תקופת כהונה שניה ביום 2 בפברואר 2020 (מועד תום תקופת כהונתו הראשונה) לאחר קבלת הודעה בדבר אי התנגדותו של הפיקוח על הבנקים למינויו כאמור.

(ד) מר אבי בזורה נבחר לכהן כדירקטור במעמד דירקטור אחר על ידי אסיפה כללית שנתית של הבנק שהתקיימה ביום 10 בספטמבר 2020 והחל את תקופת כהונתו הראשונה בבנק ביום 9 בנובמבר 2020, לאחר קבלת הודעה בדבר אי התנגדותו של הפיקוח על הבנקים למינויו כאמור.

(ה) דירקטור חיצוני לפי הוראת ניהול בנקאי תקין 301 (להלן: "דירקטור חיצוני").

(ו) הגב' אסתר דומיניסיני נבחרה מחדש לכהן כדירקטורית במעמד דירקטור אחר באסיפה כללית מיוחדת של הבנק שהתקיימה ביום 23 בדצמבר 2019 והחלה תקופת כהונה שניה כדירקטורית בבנק החל מיום 17 בינואר 2020 (מועד תום תקופת כהונתה הראשונה) לאחר קבלת הודעה בדבר אי התנגדותו של הפיקוח על הבנקים למינויה כאמור.

(ז) פרופ' ידידיה שטרן נבחר לכהן כדירקטור חיצוני על ידי אסיפה כללית שנתית של הבנק שהתקיימה ביום 10 בספטמבר 2020 והחל את תקופת כהונתו ביום 22 בנובמבר 2020, לאחר קבלת הודעה בדבר אי התנגדותו של הפיקוח על הבנקים למינויו כאמור. יצוין, כי פרופ' שטרן כיהן כדירקטור חיצוני בבנק במשך 2 תקופות כהונה, החל מיום 30 באוקטובר 2012 ועד ליום 29 באוקטובר 2018. לפרטים ראה דיווח מידי אודות זימון אסיפה כללית שנתית מיום 5 באוגוסט 2020 (מס' אסמכתא: 2020-01-084459) ודוח משלים לזימון האסיפה שפורסם ביום 13 באוגוסט 2020 (מס' אסמכתא: 2020-01-078268).

* ביום 21 בנובמבר 2020, הגב' ציפורה סמט סיימה את כהונתה השלישית והאחרונה כדירקטורית חיצונית אשר עומדת גם בתנאי כשירות דח"צ, בהתאם להסדר פרטני (למידע נוסף ראה סעיף 1.4.2 בדוח זימון האסיפה הכללית אשר פורסם על ידי הבנק ביום 28 בספטמבר 2017 (מס' אסמכתא: 2017-01-086014)).

** לפרטים נוספים על חברי דירקטוריון הבנק, ראה פרק [שינויים כדירקטוריון](#) וכן תקנה 26 בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2020 ובאתר המגנ"א של רשות ניירות-ערך: <http://www.magna.isa.gov.il>.

נכון למועד הדוח וליום פרסומו, הדירקטוריון מונה 10 דירקטורים.

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301 ("הוראה 301"), לפחות שליש מחברי הדירקטוריון יהיו דירקטורים העומדים בדרישות הכשירות של דירקטור חיצוני כהגדרתו בהוראה 301 ("דירקטורים חיצוניים"). בהתאם לכך, נכון למועד הדוח וליום פרסומו, מכהנים בדירקטוריון הבנק 6 דירקטורים המסווגים כדירקטורים חיצוניים ובהם נכללים 3 דח"צים בהתאם לחוק החברות, התשנ"ט-1999 ("חוק החברות").

כמו כן, לאור הגדרת "דירקטור בלתי תלוי" בחוק החברות, ועדת הביקורת של הדירקטוריון אישרה כי הדירקטורים החיצוניים בבנק הינם דירקטורים בלתי תלויים.

בהתאם לקבוע בהוראות הפיקוח על הבנקים וכן בחוק החברות והתקנות לפיו, החליט דירקטוריון הבנק כי המספר המזערי הנדרש של דירקטורים בעלי "מומחיות חשבונאית ופיננסית" שיכהנו בדירקטוריון הבנק בכל עת וישתתפו בדיוני מליאת הדירקטוריון בטיוטת הדוחות הכספיים ואישורם, יהיה שלושה. זאת, על מנת לאפשר לדירקטוריון לעמוד בחובות המוטלות עליו בהתאם לדין ולמסמכי ההתאגדות של הבנק, ובייחוד לאחריותו לבדיקת מצבו הכספי של הבנק ולעריכת הדוחות הכספיים.

בקביעת המספר המזערי הנ"ל, הדירקטוריון התחשב בגודל הבנק, במורכבות פעילותו ובמגוון הסיכונים הכרוכים בה, ובמערכות והנהלים הקיימים בבנק, כגון: בקרה, ניהול סיכונים, ציות, ביקורת פנימית וביקורת רואי חשבון המבקרים. כמו כן, נלקחה בחשבון עמידת כל חברי הדירקטוריון בדרישות הכשירות לכהונה כדירקטור בבנק על פי הדין.

נכון למועד פרסום הדוח, וכפי שאישר הדירקטוריון בהסתמך על השכלתם, ניסיונם, כישוריהם וידיעותיהם, כל הדירקטורים המכהנים בדירקטוריון עומדים בהגדרת דירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית וכשירות מקצועית בהתאם לקבוע בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ולדירקטור בעל כשירות מקצועית), תשס"ו-2005. לפרטים אודות השכלתם וניסיונם של חברי דירקטוריון הבנק, ראה תקנה 26 בדוח התקופתי.

החל מיום 1 בינואר 2013 ובהתאם להוראה 301, הדיונים בנוגע לדוחות הכספיים מתקיימים בוועדת הביקורת של הדירקטוריון. בהתאם להוראה 301, לפחות 2 מחברי ועדת הביקורת יהיו בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית. דירקטוריון הבנק קבע כי בוועדת הביקורת של הדירקטוריון יכהנו בכל עת לפחות 3 דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית. בפועל, כל הדירקטורים המכהנים בוועדת הביקורת הינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית. המניין החוקי לדיון ולקבלת החלטות בוועדת הביקורת הינו רוב חברי הוועדה, ובלבד שרוב הנוכחים הם דירקטורים חיצוניים שהינם דירקטורים בלתי תלויים, ואחד מהם לפחות הינו דח"צ. נכון למועד פרסום הדוח, בוועדת הביקורת מכהנים 4 דירקטורים אשר מסווגים כדירקטורים חיצוניים ובהם נכללים 3 דח"צים. יצוין, כי ביום 22 ביולי 2020, אישר דירקטוריון הבנק את הפרדת ועדת תגמול מועדת ביקורת.

בהתאם לנוסח המעודכן של הוראה 301 אשר פורסם ביום 5 ביולי 2017, חלו שינויים בדרישות כשירות חברי הדירקטוריון אשר נכנסו לתוקף ב-1 ביולי 2020, כמפורט להלן: (1) השיעור הנדרש של דירקטורים "בעלי ניסיון בנקאי" גדל מחמישית לשליש; (2) לפחות מחצית מהדירקטורים נדרשים להיות בעלי "כשירות מקצועית" כמוגדר בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית), תשס"ו-2005; (3) לפחות דירקטור אחד נדרש להיות בעל ידע וניסיון מוכח בתחום טכנולוגיית המידע.

נכון למועד הדוח וליום פרסומו: (1) מכהנים בדירקטוריון הבנק 4 דירקטורים המוגדרים כבעלי "ניסיון בנקאי", אשר הינם ה"ד"ר סאמר חאג' יחיא, תמר גוטליב, אבי בזורה ואירית שלומי; (2) כל חברי הדירקטוריון מוגדרים בעלי "כשירות מקצועית"; (3) מכהן בדירקטוריון הבנק דירקטור אחד שסווג על ידי דירקטוריון הבנק כבעל ידע וניסיון מוכח בתחום טכנולוגיית המידע אשר הינו ד"ר סאמר חאג' יחיא.

שינויים בדירקטוריון

במהלך שנת 2020 חלו שינויים בהרכב הדירקטוריון, כמפורט להלן.

במסגרת תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301, שפורסם ביום 5 ביולי 2017 (להלן: "הוראה 301"), נקבע כי עד ליום 1 ביולי 2020, יקטן המספר המקסימלי של חברי הדירקטוריון בתאגידים הבנקאיים ל-10. בהתאם לכך, נכון למועד הדוח וליום פרסומו, הדירקטוריון מונה 10 דירקטורים.

אסיפה כללית שנתית ובחירת דירקטורים

ביום 26 באפריל 2020 פרסם הבנק הודעה מקדימה אודות הכוונה לזמן אסיפה כללית שנתית של בעלי מניות הבנק שעל סדר יומה ידונו מספר נושאים וביניהם, מינוי דירקטור חיצוני אחד בהתאם לקבוע בהוראה 301 (להלן "דירקטור חיצוני"), וכן שני דירקטורים במעמד "דירקטור אחר" (דירקטור שאינו דירקטור חיצוני כאמור בסעיף 11ד(א)(2) לפקודת הבנקאות 1941 (להלן: "פקודת הבנקאות", "דירקטור במעמד דירקטור אחר"). לפירוט ראה דיווח מידי שפרסם הבנק ביום 26 באפריל 2020 (מס' אסמכתא: 2020-01-041766) (להלן: "הודעה המקדימה").

בהמשך להודעה המקדימה שפרסם הבנק כאמור לעיל ובהתאם לקבוע בסעיפים 11ד(א)(1), (2) ו-3 לפקודת הבנקאות, 1941, קיבל הבנק ביום 18 במאי 2020 הודעה מהוועדה למינוי דירקטורים בתאגידים בנקאיים שמונתה לפי סעיף 36 לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 (להלן: "הוועדה למינוי דירקטורים"), במסגרתה מפורטת רשימת מועמדים לכהונת דירקטורים בבנק לבחירה באסיפה הכללית השנתית של הבנק לשנת 2020 (לפירוט ראה דיווח מידי שפרסם הבנק ביום 19 במאי 2020 (מס' אסמכתא: 2020-01-049725) (להלן: "הודעת הוועדה למינוי דירקטורים").

ביום 5 באוגוסט 2020, פרסם הבנק זימון לאסיפה כללית שנתית שתתכנס ביום 10 בספטמבר 2020, שעל סדר יומה הנושאים הבאים: (1) דיון בדוחות הכספיים השנתיים; (2) מינוי רואי חשבון מבקרים והסמכה בנוגע לקביעת שכרם; (3) מינוי שני דירקטורים במעמד "דירקטור אחר"; (4) מינוי דירקטור חיצוני אחד (מס' אסמכתא: 2020-01-084459) (להלן: "זימון האסיפה"). ביום 13 באוגוסט 2020, פרסם הבנק דוח משלים לזימון האסיפה (מס' אסמכתא: 2020-01-078268).

באסיפה הכללית השנתית של הבנק לשנת 2020 שהתקיימה ביום 10 בספטמבר 2020 אושרו ההחלטות הבאות: (1) למנות מחדש את משרדי רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) וברייטמן אלמגור זהר ושות' (Deloitte) כרו"ח מבקרים משותפים של הבנק, לתקופה שתחל ממועד אישור האסיפה הכללית השנתית הנוכחית ועד לתום האסיפה הכללית השנתית הבאה של הבנק ולהסמיך את דירקטוריון הבנק לקבוע את שכרם; (2) למנות את מר אבי בזורה כדירקטור במעמד "דירקטור אחר", לתקופה של 3 שנים, החל ובכפוף לקבלת הסכמת המפקח על הבנקים, או אי התנגדותו; (3) למנות את ד"ר סאמר חאג' יחיא כדירקטור במעמד "דירקטור אחר", לתקופה של 3 שנים, החל ובכפוף לקבלת הסכמת המפקח על הבנקים, או אי התנגדותו, ולא לפני יום 30 באוקטובר 2020 (לאחר תום תקופת כהונתו השנייה); ו-4) למנות את פרופ' ידידיה (צבי) שטרן כדירקטור חיצוני, לתקופה של 3 שנים, החל ובכפוף לקבלת הסכמת המפקח על הבנקים, או אי התנגדותו, אך לא לפני ה-22 בנובמבר 2020, לאחר תום תקופת כהונתו השלישית והאחרונה של הגב' ציפורה סמט.

לפירוט נוסף, ראה דיווח מידי שפרסם הבנק אודות תוצאות האסיפה הכללית השנתית של הבנק מיום 10 בספטמבר 2020 (מס' אסמכתא: 2020-01-090973).

ביום 29 באוקטובר 2020, ד"ר סאמר חאג' יחיא, יו"ר דירקטוריון הבנק, סיים את תקופת כהונתו השנייה כדירקטור במעמד "דירקטור אחר". ד"ר סאמר חאג' יחיא נבחר לתקופת כהונה נוספת כדירקטור במעמד "דירקטור אחר" בבנק באסיפה הכללית השנתית של הבנק לשנת 2020, כמפורט להלן. ביום 28 באוקטובר 2020, התקבלה הודעה בדבר אי התנגדותו של המפקח על הבנקים למינויו לתקופת כהונה נוספת של ד"ר סאמר חאג' יחיא כדירקטור במעמד "דירקטור אחר" וכיו"ר דירקטוריון הבנק. בהתאם, ביום 30 באוקטובר 2020 ד"ר סאמר חאג' יחיא החל את כהונתו השלישית והאחרונה כדירקטור במעמד "דירקטור אחר" בבנק.

ביום 4 בנובמבר 2020 התקבלה הודעה בדבר אי התנגדותו של המפקח על הבנקים למינויו של מר אבי בזורה כדירקטור במעמד "דירקטור אחר" בבנק, וזאת בכפוף לתנאים כפי שפורטו באישור. בהתאם, ביום 9 בנובמבר 2020 החל מר אבי בזורה את כהונתו הראשונה כדירקטור במעמד "דירקטור אחר" בבנק. לפירוט נוסף, ראה דיווח מידי מיום 9 בנובמבר 2020 (אסמכתא: 2020-01-111469).

ביום 21 בנובמבר 2020, סיימה הגב' ציפי סמט את תקופת כהונתה השלישית והאחרונה כדירקטורית חיצונית בהתאם לקבוע בהוראה 301 אשר עומדת גם בתנאי כשירות של דירקטורית חיצונית בהתאם להוראות חוק החברות, תשנ"ט-1999 (להלן: "חוק החברות", "דח"צ", בהתאמה).

ביום 22 בנובמבר 2020 התקבלה הודעה בדבר אי התנגדות של המפקח על הבנקים למינויו של פרופ' שטרן כדירקטור חיצוני בבנק וזאת בכפוף לתנאים כפי שפורטו באישור. בהתאם, ביום 22 בנובמבר 2020, החלה כהונתו של פרופ' שטרן כדירקטור חיצוני בבנק. לפירוט נוסף, ראה דיווח מיידי מיום 22 בנובמבר 2020 (אסמכתא: 116770-01-2020).

ביום 24 בפברואר 2021 פרסם הבנק הודעה מקדימה אודות הכוונה לזמן אסיפה כללית שנתית של בעלי מניות הבנק שעל סדר יומה ידונו מספר נושאים וכיניהם, מינוי שני דירקטורים חיצוניים בהתאם לדרישות חוק החברות ומינוי שני דירקטורים חיצוניים בהתאם לקבוע בהוראה 301. לפירוט ראה דיווח מיידי שפרסם הבנק ביום 24 בפברואר 2021 (מס' אסמכתא: 022431-01-2021).

למידע בנוגע לעדכונים להוראה 301 שעניינה הדירקטוריון, ראה פרק [חברי הדירקטוריון](#).

¹ הגב' צ. סמט, שכיהנה עד ליום 17 באוגוסט 2017 כדח"צית בבנק, נבחרה מחדש על ידי האסיפה הכללית שהתכנסה ביום 3 באוקטובר 2017, לכהן כדירקטורית חיצונית אשר עומדת גם בתנאי כשירות דח"צ. בהתאם להסדר פרטני (למידע נוסף ראה סעיף 1.4.2 בדוח זימון האסיפה הכללית אשר פורסם על ידי הבנק ביום 28 בספטמבר 2017 (מספר אסמכתא: 086014-01-2017)) והחלה כהונתה השלישית בבנק ביום 22 בנובמבר 2017.

חברי הנהלת הבנק ותפקידיהם

מר חנן פרידמן, עו"ד
מנהל כללי

מר רונן אגסי, רו"ח⁽¹⁾
משנה למנכ"ל, ראש חטיבה עסקית

מר שמוליק ארבל⁽¹⁾
משנה למנכ"ל, ראש החטיבה הבנקאית

מר אייל בן-חיים
סגן מנהל כללי בכיר, ראש חטיבת תפעול

גב' בשמת בן-צבי, רו"ח⁽¹⁾
סגן מנהל כללי בכיר, ראש חטיבת שוקי הון

מר שלמה גולדפרב, רו"ח⁽¹⁾
סגן מנהל כללי בכיר, חשבונאי ראשי וראש חטיבת החשבונאות

מר עומר זיו, רו"ח⁽¹⁾
סגן מנהל כללי בכיר, ראש החטיבה הפיננסית

מר יוניסי אורי, רו"ח⁽¹⁾
סגן מנהל כללי בכיר, ראש חטיבת קשרי לקוחות

גב' הילה ערן זיק⁽¹⁾
סגן מנהל כללי בכיר, ראש חטיבת משאבי אנוש

גב' מור פינגר, עו"ד⁽¹⁾
סגן מנהל כללי בכיר, יועצת משפטית ראשית, ראש חטיבת הייעוץ המשפטי ומנהלת סיכונים משפטיים

גב' ליאת שוב, רו"ח⁽¹⁾
סגן מנהל כללי בכיר, מנהלת סיכונים ראשית, ראש החטיבה לניהול סיכונים

מר חיים שקולניק⁽¹⁾
סגן מנהל כללי בכיר, ראש חטיבת לאומי טכנולוגיות

גב' שרון גור
סגן מנהל כללי בכיר, מבקרת פנימית ראשית וראש חטיבת הביקורת הפנימית

גב' ליבנת טין-שי וילדר, עו"ד⁽¹⁾
מזכיר הבנק והקבוצה

סומך חייקין
ברייטמן אלמגור זהר ושות'
רואי החשבון המבקרים המשותפים של הבנק

(1) למידע על שינויים שחלו בנוגע להנהלת הבנק ונושאי משרה בכירים במהלך שנת 2020, ראה פרק **מינויים ופרישות**. פרטים נוספים על חברי הנהלת הבנק, מוצגים בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2020 ובאתר המגנ"א של רשות ניירות-ערך: <http://www.magna.isa.gov.il>

מבקרת פנימית

ביום 1 במאי 2017 מונתה גב' שרון גור כמבקרת הפנימית הראשית של הקבוצה בהתאם להמלצת וועדת הביקורת של הבנק ולהחלטת דירקטוריון הבנק מיום 27 בדצמבר 2016. המינוי של גב' גור אושר על ידי בנק ישראל ביום 22 בפברואר 2017.

המבקרת הפנימית הראשית עומדת בהוראת סעיף 146(ב) לחוק החברות התשנ"ט-1999 ובהוראת סעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992 (להלן: "חוק הביקורת הפנימית") ועובדי הביקורת הפנימית עומדים בהוראות סעיפים 11 ו-12 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא פונקציית ביקורת פנימית.

המבקרת הפנימית הראשית הינה עובדת הבנק, מועסקת במשרה מלאה במעמד חברת הנהלה, וזהו עיסוקה הבלעדי. הממונה הארגוני על המבקרת הפנימית הינו יו"ר הדירקטוריון של הבנק.

לביקורת הפנימית תכנית עבודה שנתית ותכנית עבודה רב שנתית לתקופה של עד שלוש שנים. תכנית העבודה השנתית ותכנית העבודה הרב שנתית נגזרות ממיפוי נושאי ביקורת המבוססים, בין השאר, על המסמכים המפורטים בהוראה 307. תכניות העבודה נגזרות ממתודולוגיה שיטתית של הערכת סיכונים ובקורות אשר על פיה נקבעים תדירות והיקף הביקורת בכל נושא ונושא. כך, בנושאים בעלי סיכון גבוה יותר, תדירות הביקורת תהיה אחת לשנה ובנושאים בעלי סיכון נמוך יותר, תדירות הביקורת תהיה אחת לשנתיים עד שלוש שנים. הצעה לתכנית עבודה שנתית ותכנית עבודה רב שנתית, מוגשת על ידי הביקורת הפנימית ומקבלת את אישור יו"ר הדירקטוריון, ועדת הביקורת ומליאת הדירקטוריון.

תכנית העבודה השנתית ותכנית העבודה הרב שנתית מותירות בידי המבקרת הפנימית הראשית שיקול דעת לסטות מהן, בהתאם לצורך.

כמו כן, ימי הביקורת המוקצים מידי שנה לביצוע ביקורות לא מתוכננות ולבדיקת מקרים מיוחדים מאפשרים למבקרת הפנימית לבדוק נושאים העולים אד הוק, בין אם לבקשת הנהלת הבנק או וועדת הביקורת ובין אם כתוצאה מפעילויות או נושאים חדשים בקבוצה.

במסגרת עבודת הביקורת, נבחן מדגם של עסקאות מהותיות שבוצעו על ידי הבנק לרבות הליכי אישור. לעניין זה, עסקאות מהותיות לרבות רכישה או מכירה מהותית של פעילות, "עסקאות" - כאמור בסעיף 270 לחוק החברות ו"עסקה חריגה" - כהגדרתה בחוק החברות.

תכנית העבודה השנתית ותכנית העבודה הרב שנתית של הביקורת הפנימית כוללות את כל נושאי הביקורת בבנק, בחברות הבנות המאוחדות המהותיות בישראל ובחברות הבנות המהותיות בחו"ל (כמפורט [בכיאור 115](#)).

בחברות הבנות המאוחדות בישראל מכהנים כמבקרים פנימיים עובדי חטיבת הביקורת הפנימית של הבנק.

בחברות הבנות המהותיות בחו"ל, ממונים מבקרים פנימיים מקומיים (לעיתים שלוחים של הבנק).

המבקרים הפנימיים בכל אחת מחברות הבנות המהותיות בארץ ובחו"ל, כפופים לדירקטוריון או לוועדת הביקורת שלהם וחטיבת הביקורת הפנימית בלאומי מפקחת על פעילותם המקצועית בהתאם לדרישות הוראות בנק ישראל ובכפוף לדין המקומי.

העסקת המבקרת הפנימית הראשית וצוות העובדים הכפוף לה בקבוצת לאומי בארץ הינה בהיקף של 82.3 משרות בממוצע שנתי לשנת 2020 לפי הפירוט כדלקמן

ממוצע משרות של המבקרים בקבוצת לאומי בארץ	
הבנק	76.9
חברות בנות בישראל	2.4
פיקוח ובקרה על חברות בנות בחו"ל	3.0
סך הכל	82.3*

* מתוכן כ-1.3 משרות בממוצע נמצאות בחל"ד/חל"ת.

בנוסף, 4.8 משרות במיקור חוץ.

כמו כן, בחברות בנות בחו"ל מועסקים מבקרים מקומיים בהיקף של 11.5 משרות (כולל מיקור חוץ).

היקף המשרות אושר על ידי ועדת הביקורת בישראל בהתבסס על תכנית העבודה השנתית והרב שנתית.

המבקרת הפנימית ראשית, במסגרת התקציב, להיעזר במיקור חוץ לביצוע עבודות הדורשות ידע מיוחד או במקרים של תקן חסר.

להלן פרוט ההטבות והסכומים ששולמו או נרשמו בגינם הפרשות לשנת 2020 באלפי ש"ח למבקרת הפנימית הראשית

שנת 2020				
שיעור בהון הבנק		תגמולים בעבור שירותים		תגמולים אחרים
משכורת		מענקים**		הפרשות סוציאליות
				שווי הטבה
				סך הכל*
(באלפי ש"ח)				
-	1,227	-	599	106
-				1,932

* לא כולל מס שכר.

** ראה [ביאור 23](#), לדוחות הכספיים.

היקף התשלומים למבקרת הפנימית הראשית ורכיביהם מובאים בפני ועדת הביקורת ומאושרים על ידה.

הדירקטוריון סבור שאין בהחזקת ניירות ערך על ידי המבקרת הפנימית הראשית ובתגמול הניתן לה השפעה על הפעלת שיקול דעתה המקצועי של המבקרת הפנימית הראשית.

המבקרת הפנימית הראשית פועלת על פי התקנים המקצועיים של לשכת המבקרים הפנימיים בישראל ושל הלשכה העולמית למבקרים פנימיים, IIA – The Institute of Internal Auditors.

בנוסף, המבקרת הפנימית הראשית פועלת בהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, לרבות הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא פונקצית ביקורת פנימית.

ועדת הביקורת והדירקטוריון רשמו בפניהם את הצהרתה בכתב של המבקרת הפנימית הראשית על פיה היא עומדת בכל הדרישות שנקבעו בתקנים המקצועיים המקובלים כאמור וכי היא פועלת גם בהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו. על בסיס הצהרה זו, ועל בסיס תפקודה, כפי שבא לידי ביטוי בישיבות ועדת הביקורת של הדירקטוריון, נחה דעתם של ועדת הביקורת והדירקטוריון כי המבקרת הפנימית הראשית עומדת בדרישות האמורות.

דוחות ותרשומות ביקורת מוגשים למבוקרים בכתב, לאחר קיום דיונים עימם על ממצאי הביקורת. בנוסף, בסמוך למועד הפצת הדוחות ותרשומות מתקיימים דיונים על ממצאים מהותיים עם ראשי החטיבות והמנכ"ל הראשי.

דוחות ותרשומות ביקורת מהותיים נדונים בוועדת הביקורת מספר פעמים בחודש. בוועדות הביקורת משתתפים בנוסף למבקרת הפנימית הראשית ונציגי חטיבת הביקורת, גם ראשי החטיבות המבוקרות ונציגיהן.

לקראת מועד הדיון בוועדת הביקורת, קובעת יו"ר ועדת הביקורת, בהתייעצות עם המבקרת הפנימית הראשית, אלו דוחות ותרשומות ביקורת יוצגו בשלמותם לדיון בוועדת הביקורת. כמו כן, מוגשים, באופן שוטף, לעיונם של כל חברי ועדת הביקורת, תקצירי כל דוחות הביקורת ותרשומות שהופצו על ידי הביקורת הפנימית בתקופה הרלוונטית. חברי ועדת הביקורת רשאים לעיין בכל דוח ותרשומת ביקורת שהם מוצאים לנכון ולבקש מהיו"ר להציגם לדיון בשלמותם בוועדת הביקורת.

בתום המחצית הראשונה והמחצית השנייה של השנה מגישה המבקרת הפנימית הראשית ליו"ר הדירקטוריון, למנכ"ל הראשי, ליו"ר ועדת הביקורת, לוועדת הביקורת ולדירקטוריון, דוחות סיכום פעילות הביקורת, אשר כוללים תמצית הממצאים המהותיים, המלצות המבקרת ותשובות המבוקרים.

כמו כן, מגישה המבקרת הפנימית הראשית ליו"ר הדירקטוריון, למנכ"ל הראשי, ליו"ר ועדת הביקורת, לוועדת הביקורת ולדירקטוריון דוח שנתי מסכם של פעילות הביקורת במהלך כל השנה, הכולל גם מעקב אחר ביצוע תכנית העבודה השנתית, והערכת אפקטיביות מסגרת הבקרה הפנימית בקבוצה.

תכנית העבודה של הביקורת הפנימית לשנת 2020 הוגשה לוועדת הביקורת ביום 6 בפברואר 2020, אושרה בוועדה ביום 10 בפברואר 2020, הוגשה לדירקטוריון ביום 16 בפברואר 2020 ואושרה בדירקטוריון ביום 19 בפברואר 2020.

עם פרוץ משבר הקורונה התאימה הביקורת הפנימית את פעילותה ואת תהליכי העבודה. מיד לאחר הגל הראשון עודכנה תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית בהתאמה לסיכונים התקופה והביקורת הפנימית חזרה לפעילות בהיקף מלא. התכנית המעודכנת אושרה בוועדת הביקורת ביום 20 במאי 2020 ואושרה בדירקטוריון ביום 3 ביוני 2020.

דוח הביקורת הפנימית למחצית הראשונה של שנת 2020 הוגש לוועדת הביקורת ביום 3 באוגוסט 2020, נדון בוועדה ביום 6 באוגוסט 2020 ודווח בדירקטוריון ביום 27 באוגוסט 2020.

דוח הביקורת הפנימית למחצית השנייה של שנת 2020 הוגש לוועדת הביקורת ביום 25 בינואר 2021 ונדון בוועדה ביום 1 בפברואר 2021 ודווח בדירקטוריון ביום 24 בפברואר 2021.

הדוח השנתי של הביקורת הפנימית לשנת 2020 יוגש לוועדת הביקורת ביום 8 במרס 2021, ידון בוועדת הביקורת ביום 15 במרס 2021 וידון בדירקטוריון ביום 22 במרס 2021.

תכנית העבודה של חטיבת הביקורת הפנימית לשנת 2021 הוגשה לוועדת הביקורת ביום 17 בדצמבר 2020, אושרה בוועדה ביום 23 בדצמבר 2020, הוגשה לדירקטוריון ביום 31 בדצמבר 2020 ואושרה בדירקטוריון ביום 13 בינואר 2021.

למבקרת הפנימית הראשית הומצאו מסמכים ומידע כאמור בסעיף 9 לחוק הביקורת הפנימית וניתנה לה גישה למידע כאמור באותו סעיף ובכלל זה, קיימת גישה מתמדת ובלתי אמצעית למערכות המידע של הבנק, לרבות לנתונים הכספיים.

למבקרים המבצעים ביקורת בחברות בנות בארץ ובחו"ל הומצאו מסמכים ומידע כאמור בסעיף 9 לחוק הביקורת הפנימית וניתנה להם גישה למידע כאמור באותו סעיף ובכלל זה, קיימת גישה מתמדת ובלתי אמצעית למערכות המידע של חברות הבנות בארץ ובחו"ל לרבות לנתונים כספיים.

לדעת הדירקטוריון וועדת הביקורת היקף, אופי ורציפות פעילות המבקרת הפנימית הראשית ותכנית עבודתה הינם סבירים בנסיבות העניין, ויש בהם כדי להגשים את מטרות הביקורת הפנימית בקבוצה.

שכר רואי החשבון המבקרים (א)(ב)(ג)

המאחד		הבנק	
2020	2019	2020	2019
באלפי ש"ח			
עבור פעולות הביקורת: ^(ד)			
20,461	19,596	12,162	10,219
רואי החשבון המבקרים המשותפים			
206	196	-	-
רואי חשבון מבקרים אחרים			
20,667	19,792	12,162	10,219
סך הכל			
עבור שירותים הקשורים לביקורת: ^(ה)			
599	2,665	322	2,378
רואי החשבון המבקרים המשותפים			
2,223	2,345	315	463
רואי החשבון המבקרים המשותפים			
51	55	-	-
רואי חשבון מבקרים אחרים			
עבור שירותים אחרים:			
5,901	5,985	5,237	5,120
רואי החשבון המבקרים המשותפים			
491	409	-	-
רואי חשבון מבקרים אחרים			
9,265	11,459	5,874	7,961
סך הכל			
29,932	31,251	18,036	18,180
סך הכל שכר של רואי חשבון מבקרים			

- א. דיווח של הדירקטוריון לאסיפה הכללית השנתית על שכר רואה החשבון המבקר בעבור פעולות הביקורת ועבור שירותים נוספים לביקורת, לפי סעיפים 165 ו-167 לחוק החברות, התשנ"ט-1999.
- ב. שכר רואה החשבון המבקר כולל תשלומים לשותפויות ולתאגידים בשליטתם וכן כולל תשלומים על פי חוק מע"מ.
- ג. כולל שכר ששולם ושכר שנצבר.
- ד. ביקורת דוחות כספיים שנתיים וסקירת דוחות ביניים.
- ה. כולל ביקורת דוחות התאמה למס, דיוני שומות וייעוץ מס.
- ו. Audit related fees, כולל בעיקר: תשקיפים, אישורים מיוחדים, מכתבי נוחות וטפסים או דוחות לרשויות הדורשים את חתימתו של רואה החשבון.
- ז. משרד רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) משמשים כרואי החשבון המבקרים המשותפים של הבנק החל משנת 1950 ומשרד רואי חשבון בריטמן אלמגור זהר ושות' (Deloitte) משמשים כרואי החשבון המבקרים המשותפים משנת 2020. משנת 2003 ועד שנת 2019 שימש משרד קוסט פורר גבאי את קסירר (EY) כרואה החשבון המשותף של הבנק.

מדיניות תגמול נושאי משרה

מדיניות תגמול נושאי משרה בבנק בגין השנים 2020-2022

ביום 23 בדצמבר 2019 אישרה האסיפה הכללית של הבנק את מדיניות התגמול המעודכנת לנושאי המשרה בבנק (להלן: "מדיניות התגמול"). מדיניות התגמול נכנסה לתוקף בתחילת שנת 2020 ותחול עד לתום שנת 2022. מדיניות התגמול מושתתת על הוראות תיקון 20 לחוק החברות לעניין תנאי כהונה והעסקה של נושאי משרה בבנק, על הקבוע בהוראה 301A להוראות ניהול בנקאי תקין בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי ועל הוראות חוק תגמול נושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי-התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016 (להלן: "חוק מגבלת התגמול").

מדיניות התגמול קובעת את המסגרת לתגמול נושאי המשרה בבנק והיא כוללת, בין היתר, התייחסות לרכיבי התגמול הקבוע שהינו התגמול העיקרי לנושאי המשרה, הכולל משכורת קבועה, זכויות סוציאליות, תנאים נלווים למשכורת ותנאי פרישה וסיום העסקה, וכן, לרכיבי תגמול משתנה הכוללים כל תגמול שאינו קבוע ובכלל זה: מענק שנתי מדיד מותנה ביצועים, המורכב מרכיב מענק המבוסס על תשואה משוקללת להון של הבנק, רכיב מענק המבוסס על תשואת המנייה המשוקללת של הבנק בהשוואה לתשואת מדד ת"א-בנקים ורכיב מענק המבוסס על יחס היעילות המשוקלל של הבנק; מענק אישי איכותי, המתבסס על השגת יעדים אישיים וקריטריונים איכותיים בהתאם לתחומי אחריותו של נושא המשרה הרלוונטי; ומענק מיוחד בגין אירועים מיוחדים. יצוין כי חברי הדירקטוריון לרבות יו"ר הדירקטוריון, אינם זכאים למענק שנתי משתנה. מנכ"ל הבנק אינו זכאי למענק שנתי משתנה, אלא אם יקבע אחרת על ידי האורגנים המוסמכים של הבנק.

סך המענקים המשתנים לנושא משרה מוגבל בתקרה של 8 משכורות חודשיות בשנה, כאשר בגין אירועים מיוחדים יהיו רשאים ועדת התגמול והדירקטוריון לאשר מענק מיוחד נוסף למי מנושאי המשרה, שלא יעלה על משכורת חודשית אחת.

בנוסף, לדירקטוריון הבנק, לאחר קבלת אישור ועדת התגמול, הסמכות להפחית את המענק השנתי המדיד, בהתאם לשיקול דעתו. כמו כן, מדיניות התגמול קובעת, בהתאם להוראה 301A, מנגנון השבת מענקים משתנים, לרבות קריטריונים להשבה, נסיבות הפעלת מנגנון ההשבה ותקופת ההשבה.

עוד קבועים במסגרת מדיניות התגמול הסדרי דחיית תשלומי המענק המשתנה לנושאי המשרה, אשר תשלומם כפוף לעמידת הבנק ביחסי הלימות ההון הנדרשים על פי הוראות המפקח על הבנקים בסמך לפני כל אחד ממועדי ההבשלה.

מדיניות התגמול קובעת מנגנונים והסדרים שונים שנועדו לאפשר לוועדת התגמול ודירקטוריון הבנק לאשר עדכונים במדיניות התגמול או ברכיבי התגמול בתנאי הכהונה וההעסקה של נושאי המשרה שמדיניות התגמול חלה עליהם במהלך תקופת מדיניות התגמול, מבלי להידרש לקבלת אישור מחודש של האסיפה הכללית של הבנק במועד העדכון כאמור. עדכונים כאמור במדיניות ייעשו ככל שהנסיבות הקיימות במועד העדכון, יצדיקו לדעת ועדת התגמול ודירקטוריון הבנק את ביצוע העדכונים כאמור.

כך למשל, מדיניות התגמול קובעת כי ועדת התגמול והדירקטוריון יהיו רשאים להצמיד את התגמול הנמוך ביותר בבנק לצורך סעיף 2(ב) לחוק מגבלת התגמול לתקרת התגמול של נושאי המשרה בבנק, באופן שסך רכיבי התגמול לנושאי המשרה (למעט תגמול שהוצאה בגינו אינה חזויה בהתאם לכללי החשבונאות המקובלים) יעלה בשיעור זהה לשיעור עליית התגמול הנמוך ביותר בבנק באותה עת. מדיניות התגמול קובעת עוד כי התגמול של מי מנושאי המשרה בבנק יכול שיעלה בהתאם להחלטת ועדת התגמול והדירקטוריון על הרף הקבוע בסעיף 2(א) לחוק מגבלת התגמול, ובמקרה כזה חלק מהשכר של אותם נושאי משרה לא יוכר כהוצאה לצורכי מס, בהתאם לקבוע בסעיף 17(32) לפקודת מס הכנסה.

למידע נוסף לגבי מדיניות התגמול, ותנאי ההעסקה של יו"ר הדירקטוריון ושל המנכ"ל ראה דוח זימון האסיפה הכללית של הבנק אשר פורסם ביום 10 בנובמבר 2019 (אסמכתא: 096531-01-2019) וכן [ביאור 2.223-1.3.223](#).

שכר נושאי משרה בכירה

לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020

להלן פירוט ההטבות והסכומים ששולמו או שנרשמו בגינם הפרשות לשנים 2020 ו-2019, ליושב ראש הדירקטוריון ולמקבלי השכר הגבוה ביותר מבין נושאי המשרה הבכירים בקבוצה. ההטבות המפורטות להלן אינן כוללות הטבות בגין שירותים בנקאיים, הניתנות לעובדים בבנק כגון: הטבות בריבית בגין פיקדונות כספיים בבנק, הטבות בריבית בגין משכנתאות, הנחות או פטורים מעמלות בגין שירותים בנקאיים הניתנים על ידי הבנק וכיוצא"ב. סכומי ההטבות בגין שירותים בנקאיים כאמור לגבי כל אחד ממקבלי התגמול, אינם מהותיים. ללקוחות פרטיים מסויימים של הבנק, לרבות ללקוחות הכלולים בהסדרים בין הבנק לבין קבוצות עובדים, ניתנות מעת לעת הטבות דומות לאלה הניתנות לעובדי הבנק ואף כאלו העולות עליהן.

שנת 2020

שם	תפקיד	תגמולים בעבור שירותים		תגמולים אחרים		פרטי מקבל התגמול ⁽¹⁾
		שיעור החזקה בהון הבנק	משכורת	הפרשות סוציאליות ⁽³⁾	שווי הטבה ⁽⁴⁾ סך הכל ⁽²⁾	
		%	(באלפי ש"ח)			
ד"ר סאמר חאג' יחיא ⁽⁶⁾	יו"ר הדירקטוריון	-	2,717	479	116	3,312
מר חנן פרידמן ⁽⁷⁾	מנכ"ל ראשי	-	2,766	487	67	3,320
מר אבנר מנדלסון	מנכ"ל בנק לאומי ארה"ב	-	2,572	2,443	192	5,757
מר דייב פולסון	מנהל בנקאות מסחרית בבנק לאומי ארה"ב	-	1,447	1,945	161	3,652
מר ראג'ה דאקורי	סמנכ"ל כספים ותפעול בבנק לאומי ארה"ב	-	1,447	1,784	-	3,475
ד"ר אבי אורטל	מנכ"ל לאומי פרטנרס	-	1,341	1,266	125	3,166
מר אליאב בן דוד	מנכ"ל פרטנרס חתמים	-	768	1,972	51	3,016
מר עומר זיו ⁽⁹⁾	סמנכ"ל בכיר וראש החטיבה הפיננסית	-	1,588	134	98	2,371
גב' שרון גור ⁽¹⁰⁾⁽⁸⁾	סמנכ"ל בכיר, מבקרת פנימית ראשית וראש חטיבת הביקורת	-	1,227	599	106	1,932
מר אייל בן-חיים ⁽¹¹⁾⁽⁸⁾	סמנכ"ל בכיר וראש חטיבת תפעול	-	1,119	85	78	1,726

1. היקף המשרה של מקבלי התגמול הינו 100%.

2. לא כולל מס שכר. כולל הפרשות לתגמולים ולפיצויי פיטורים על פי דין לד"ר סאמר חאג' יחיא בסך 401 אלפי ש"ח, למר חנן פרידמן בסך 409 אלפי ש"ח, למר עומר זיו בסך 238 אלפי ש"ח, לגב' שרון גור בסך 179 אלפי ש"ח ולמר אייל בן-חיים בסך 150 אלפי ש"ח.

3. הפרשות סוציאליות כוללות הפרשות לפיצויים, תגמולים, פנסיה (לרבות הסדר "פנסיה תקציבית" שחל על עובדים ותיקים ונושאי משרה ותיקים בבנק - לפרטים ראה [ביאור 1.23.א.1](#)). קרן השתלמות וביטוח לאומי וכן השלמת העתודות בגין הנ"ל עקב שינויים בשכר בתקופת הדוח. לעובדים הבכירים של הבנק, חוזי עבודה אישיים ומיוחדים עם הבנק. לפרטים לעניין תנאי הפרישה של הבכירים וזכאות להודעה מוקדמת בעת סיום יחסי עבודה - ראה [ביאור 1.23.ב.1](#).

מובהר כי, עלות העסקת נושאי המשרה, אינה כוללת את עלות הריבית (רכיב הריבית אשר מוצג על פי תקני החשבונאות בהוצאות תפעוליות).

4. שווי הטבה הכולל, בין היתר, רכב והוצאות טלפון.

5. כולל מענק חתימה, מענק שימור, מענק Long Term Incentive Plan, מענק מיוחד ומענק תשואה. לפרטים לעניין זכאות הבכירים בבנק למענקים בהתאם למדיניות התגמול לנושאי המשרה בבנק ראה [ביאור 2.3 ה.](#)
6. ד"ר סאמר חאג' יחיא מכהן כיו"ר דירקטוריון הבנק החל מיום 22 ביולי 2019, וכיהן קודם לכן כדירקטור בבנק החל מיום 30 בספטמבר 2014. ביום 23 בדצמבר 2019 אישרה האסיפה הכללית של הבנק את תנאי הכהונה והעסקה של יו"ר הדירקטוריון של הבנק, בהתאם למדיניות התגמול של הבנק. תנאי הכהונה והעסקה של יו"ר הדירקטוריון מותאמים לקבוע בחוק מגבלת התגמול והם כוללים רכיב תגמול קבוע המשלים לתגמול המקסימלי האפשרי בבנק על פי חוק מגבלת התגמול.
בהתאם לתנאי הכהונה של יו"ר הדירקטוריון הוא זכאי לתגמול קבוע בלבד ולתנאים סוציאליים והוצאות נלוות.
לפירוט בדבר תנאי העסקה של יו"ר הדירקטוריון ראה [ביאור 3.2.23](#), ודיווח מידי של הבנק על כינוס אסיפה כללית מיום 10 בנובמבר 2019 (מס' אסמכתא: 2019-01-096531).
7. מר חנון פרידמן מכהן כמנכ"ל הבנק החל מיום 1 בנובמבר 2019 ("יום התחילה"). מר פרידמן כיהן קודם לכן כנושא משרה בבנק החל מיום 1 בספטמבר 2014. ביום 23 בדצמבר 2019 אישרה האסיפה הכללית של הבנק את תנאי הכהונה והעסקה של מנכ"ל הבנק, בהתאם למדיניות התגמול של הבנק. תנאי הכהונה והעסקה של המנכ"ל מותאמים לקבוע בחוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי-התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג), תשע"ז-2016 (להלן: "חוק מגבלת התגמול"), והם כוללים רכיב תגמול קבוע המשלים לתגמול המקסימלי האפשרי בבנק על פי חוק מגבלת התגמול.
בהתאם לתנאי הכהונה והעסקה של המנכ"ל, הוא אינו זכאי למענק שנתי משתנה.
בתקופת הדוח נרשמה הוצאה שאינה כלולה בטבלה לעיל, בגין זכויות עבר, להן היה זכאי מר פרידמן (בקשר עם הבשלת יחידות PSU שהוקצו לו בעבר בהתאם למדיניות התגמול של הבנק).
לפירוט בדבר תנאי העסקה של המנכ"ל ראה [ביאור 2.2.23](#), ודיווח מידי של הבנק על כינוס אסיפה כללית מיום 10 בנובמבר 2019 (מס' אסמכתא: 2019-01-096531).
8. בתקופת הדוח נרשמה הוצאה לא חזויה, שאינה כלולה בטבלה לעיל, בשל חיובים אקטואריים מעודכנים ו/או שינויים בריבית היוון, בגין התחייבויות הבנק לזכויות שנרכשו בעבר לפני כניסתו לתוקף של חוק מגבלת התגמול, על ידי עובדים שהיו בתנאי דור א' ודור ב' בבנק. עובדים אלו רכשו במהלך עבודתם בבנק עד חודש אוקטובר 2016 ובהתאם לתנאי העסקתם הקודמים בבנק, זכויות ל"פנסיה תקציבית" (פנסיית זקנה ופנסיית ביניים במקרה של פרישה בתנאים מסוימים לפני הגיעם לגיל פרישה) ו/או זכויות אחרות.
9. מר עומר זיו מכהן כחבר הנהלה בבנק החל מיום 16 באוגוסט 2016, בתפקיד ראש החטיבה הפיננסית בבנק. תנאי הכהונה והעסקה של מר זיו הינם בהתאם למדיניות התגמול של הבנק ולקבוע בחוק מגבלת התגמול. בתקופת הדוח נרשמה הוצאה בסכום מאד זניח, שאינה כלולה בטבלה לעיל, בגין זכויות עבר להן היה זכאי מר זיו בקשר עם הבשלת יחידות PSU שהוקצו לו בעבר בהתאם למדיניות התגמול של הבנק.
10. גב' שרון גור מכהנת, החל מיום 1 במאי 2017, בתפקיד המבקרת הפנימית הראשית וראש חטיבת הביקורת הפנימית בבנק, במעמד חברת הנהלה. תנאי הכהונה והעסקה של גב' גור הינם בהתאם למדיניות התגמול של הבנק ולקבוע בחוק מגבלת התגמול. בתקופת הדוח נרשמה הוצאה, שאינה כלולה בטבלה לעיל, בגין התחייבויות הבנק כמפורט בהערה 8 לעיל, בסך של 631 אלפי ש"ח.
11. מר אייל בן-חיים מכהן כחבר הנהלה החל מיום 1 באפריל 2019, בתפקיד ראש חטיבת תפעול בבנק. תנאי הכהונה והעסקה של מר בן-חיים הינם בהתאם למדיניות התגמול של הבנק ולקבוע בחוק מגבלת התגמול. בתקופת הדוח נרשמה הוצאה, שאינה כלולה בטבלה לעיל, בגין התחייבויות הבנק כמפורט בהערה 8 לעיל, בסך של 445 אלפי ש"ח.
12. הלוואות שניתנו בתנאי הטבה, ככל שניתנו, ניתנו בתנאים המקובלים לכלל העובדים בבנק וסכומיהן נקבעו על פי קריטריונים אחידים. הלוואות הנ"ל הסתכמו בסכומים מאד זניחים (אלפי ש"ח בודדים) ולכן לא הוצגו בטבלה.
13. דירקטורים ונושאי משרה אחרים בוטחו על ידי הבנק במסגרת פוליסות ביטוח אחריות דירקטורים ונושאי משרה אחרים בבנק ובחברות מוחזקות. פרמיית הביטוח היחסית אינה כלולה בטבלאות דלעיל בהיותה זניחה. סך כל הפרמיה הסתכמה ב-7,398 אלפי ש"ח, והיא מתייחסת לכלל נושאי המשרה בקבוצה המבוטחת.

14. הדירקטוריון סבור, לאחר שקיים דיונים, קיבל הסברים וחומר רקע מתאים ורלבנטי, ובחן את התגמולים, בשים לב לפעילות הבנק והקבוצה ותוצאותיהם בשנת 2020 ובשים לב למדיניות תגמול הבנק הקבוצתית ומדיניות התגמול בחברות הקבוצה, וכן לפועלו ולתפקודו של כל בכיר בבנק או בקבוצה, כי התגמול לבכירים הנ"ל כמפורט בטבלה ובהסברים לעיל, מהווה תגמול שלבטח אינו עולה על התגמול הסביר וההוגן בנסיבות העניין, בשים לב לתרומה של כל אחד מנושאי המשרה כאמור לתוצאות הפעילות של הבנק והתגמול כאמור הינו לטובת הבנק.

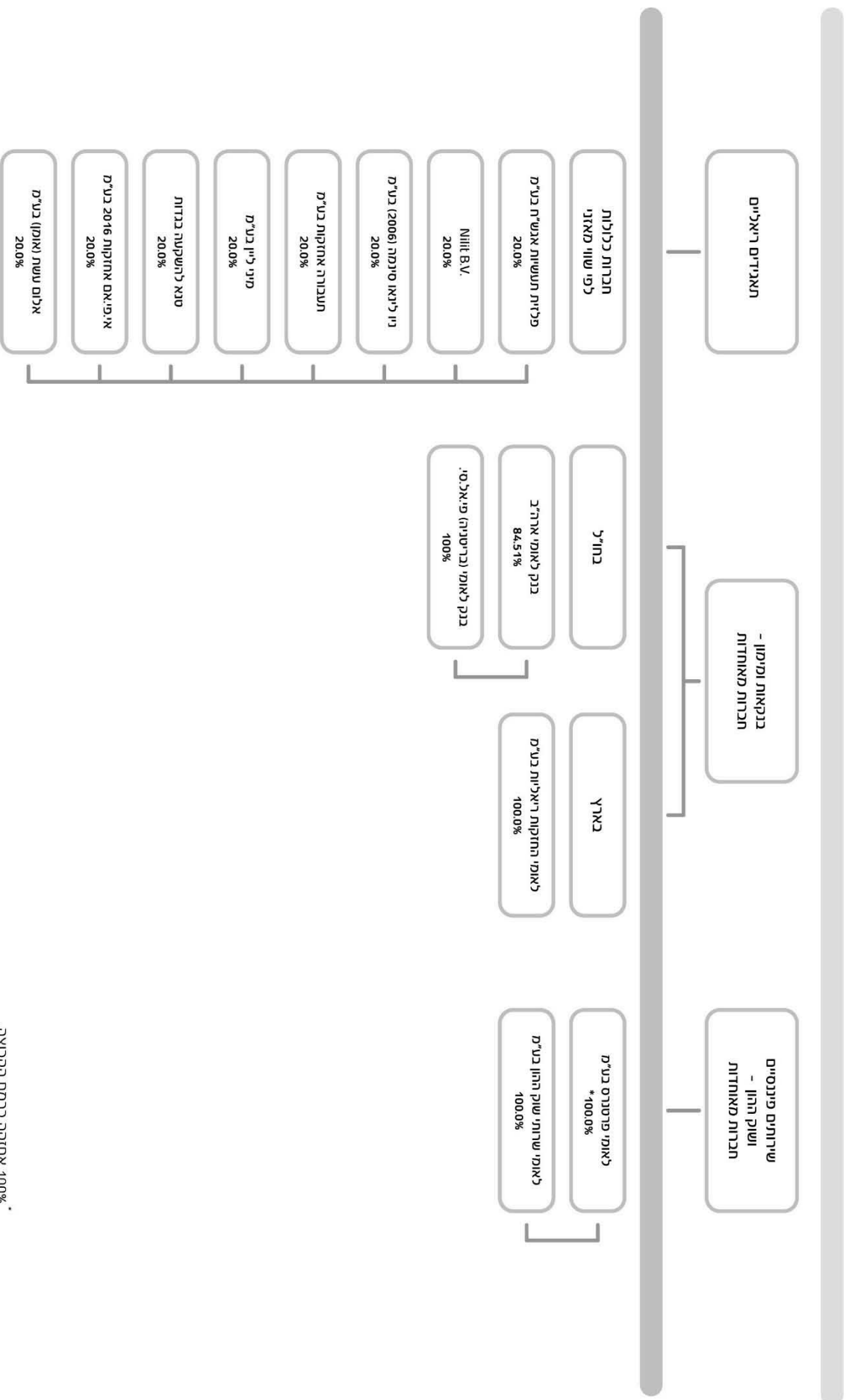
שנת 2019

שם	תפקיד	תגמולים בעבור שירותים				שיעור החזקה בהון הבנק	פרטי מקבל התגמול
		משכורת	מענקים	הפרשות סוציאליות	שוי הטבה		
		(באלפי ש"ח)				%	סך הכל
מר דוד ברודט	יו"ר הדירקטוריון לשעבר	2,800	-	427	87	0.017	3,314
ד"ר סאמר חאג' יחיא	יו"ר הדירקטוריון	1,260	-	208	10	-	1,478
גב' רקפת רוסק עמינח	מנכ"ל ראשי לשעבר	2,784	-	486	52	0.001	3,322
מר חנן פרידמן	מנכ"ל ראשי וסמנכ"ל בכיר, ראש חטיבת אסטרטגיה ורגולציה לשעבר	1,869	678	597	74	0.005	3,218
מר אבנר מנדלסון	מנכ"ל בנק לאומי ארה"ב	1,728	2,827	644	1,926	-	7,125
מר שמוליק ארביל	סמנכ"ל בכיר, ראש החטיבה העסקית	1,316	535	688	118	0.007	2,657
גב' שרון גור	סמנכ"ל בכיר, מבקרת פנימית ראשית וראש חטיבת הביקורת	1,229	478	605	107	0.002	2,419
מר אייל בן-חיים	סמנכ"ל בכיר, ראש חטיבת תפעול	1,103	352	497	76	-	2,028

לפרטים והסברים אודות שכר ותנאי הכהונה של נושאי המשרה המפורטים בטבלה לעיל בגין שנת 2019, ראה פרק [שכר נושא משרה בכירה בדוח הכספי של הבנק לשנת 2019 \(החל מעמוד 296\)](#).

להלן תרשימים חברות מוחזקות עיקריות והשקעות של הבנק

הבנק



* 100% אחזקה ברמת הקבוצה.

השליטה בבנק

החל מיום 24 במרס 2012 מוגדר הבנק, על פי הקבוע בדין, כתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה ואין בעל מניות המוגדר כבעל שליטה בבנק.

למידע מעודכן לגבי החזקות בעלי עניין בבנק נכון ליום 31 בדצמבר 2020, ראה דוח מידי על מצבת החזקות בעלי עניין ונושאי משרה בכירה מיום 7 בינואר 2021 (אסמכתא: 003345-01-2021). ודיווח מידי מיום 6 בינואר 2021 אודות כך שאלטשולר-שחם בע"מ חדל להיות בעל עניין בבנק (אסמכתא: 01-01-2021-002298), נ, ראה דיווח מידי משלים בעניין רשימת בעלי אמצעי שליטה מהותי בבנק ליום 31 במרס 2020 מיום 19 באפריל 2020 (אסמכתא: 01-01-2020-034717) ודיווח מידי מיום 31 במאי 2020 אודות בעל מניות שהחל להיות בעל אמצעי שליטה מהותי בבנק (אסמכתא: 01-01-2020-054723).

כוש קבוע ומתקנים

בניינים וציוד - העלות המופחתת של בניינים וציוד הסתכמה ב-31 בדצמבר 2020 בסך 2.9 מיליארד ש"ח, בדומה לאשתקד.

השקעות בבניינים וציוד ליום 31 בדצמבר 2020 הינן כדלהלן

עלות	פחת שנצבר	יתרה להפחתה	
			31 בדצמבר
			2020
			2019
במיליוני ש"ח			
בניינים ומקרקעין	2,969	1,630	1,349
ציוד, ריהוט וכלי רכב	3,521	2,722	814
עלויות תוכנה	4,177	3,383	880
סך הכל	10,667	7,735	3,043

בניינים וציוד אלה משמשים בעיקר לפעילות הקבוצה. בניינים שאינם בשימוש הקבוצה והמושכרים לגורמים מחוץ לקבוצה הכלולים במאזן המאוחד ליום 31 בדצמבר 2020 מסתכמים בסך 32 מיליון ש"ח.

נדל"ן

מרבית שטחי המכנים בהם מתנהלים עסקי הקבוצה בישראל הינם בבעלות הבנק או בבעלות חברות-בנות. מרבית הנכסים בהם מתנהלים עסקי הקבוצה בחו"ל הינם בשכירות.

להלן נתונים בדבר התפלגות שטחי הבנק, בנייני בנק בע"מ ולין סיטי סנטר בע"מ

ליום 31 בדצמבר		
2020	2019	
		באלפי מ"ר
בעלות	249	249
שכירות	87	97
סך הכל	336	346

מערכות מידע

לבנק לאומי יש שני מרכזי מחשוב עיקריים: הראשון בקרית התקשוב בלוד והשני בתל-אביב. כמו כן קיים עותק שלישי של המידע הנשמר במתקן מרכז בנקאות בהר חוצבים ירושלים.

מרכז המחשבים של הבנק בלוד הינו מתקן תת קרקעי המוגן ברמה מקובלת מפני פגיעת רקטות, לוחמה ביולוגית, כימית ורעידות אדמה. המתקן נבנה בטכנולוגיות מתקדמות המאפשרות תפעול שוטף ברמה גבוהה ותפקוד עצמאי בשעת חירום. התשתיות במרכז המחשבים הינן ברמת שרידות ויתירות המקבילות, להבנת הבנק, לרמת TIER3 ובהתאם לתקנים שונים.

לבנק לאומי שני מחשבי Mainframe לשימוש מערכות הייצור, הפיתוח והתאוששות בחירום. מרכז המחשבים הראשי של מערך המשכנתאות ממוקם אף הוא בלוד ואתר הגיבוי שלו נמצא בתל-אביב.

אבטחת מידע בלאומי וההגנה בסייבר מתבססים על עקרון הסודיות הבנקאית, חוקים והוראות שונים, כגון הוראות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, הוראות חוק המחשבים, הוראות בנק ישראל ותקנים בינלאומיים מקובלים של אבטחת מידע וסייבר.

מתוקף הוראות אלה ולאור אסטרטגיה ומדיניות לאומי בתחום ניהול סיכונים סייבר, נגזרת פעילות ענפה בתחום. הדגש הניתן בתחום זה הינו ליישום בקרות ומנגנוני אבטחת מידע צופות פני עתיד.

בעידן בו מתגברים האיומים מגורמי חוץ ופנים ארגוניים, נערך לאומי למתקפות מחשוב ופועל לגידור הסיכונים הנובעים ממתקפות סייבר למיניהן. בנוסף, לאומי פועל בתיאום עם הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל ובשיתוף המגזר הבנקאי, מערך הסייבר וה-CERT לאומי, לצורך חיזוק ההתמודדות מול איומי הסייבר.

התפעול והמחשוב של חברות הבת בארץ ובחו"ל מתבסס על מערכות נפרדות, כאשר האחריות הניהולית והמקצועית היא של הנהלות חברות הבת והדירקטוריונים שלהן ובהלימה לאסטרטגית ה-IT של לאומי.

למידע בנוגע להסכם למתן שירותי מחשוב לבנק אגוד ראה פרק [הסכמים מהתיים](#).

בשנת 2020 השקיעה הקבוצה בציוד הכולל תוכנות כ-530 מיליון ש"ח לעומת 661 מיליון ש"ח בשנת 2019. התקציב הותאם לתמיכה ביעדים האסטרטגיים כפי שהוגדרו על ידי הנהלת הבנק.

לפירוט נוסף ראה [ביאור 16](#).

בשנת 2020 התווספו המוצרים/השירותים הבאים:

- **פתיחת חשבון בדיגיטל** - פתיחת חשבון בנק בתהליך דיגיטלי מלא, כולל: חשבון פרטי יחיד, חשבון משותף וחשבון השקעות מנוהל.
- **הלוואות ללקוחות כל הבנקים** - הושק תהליך דיגיטלי מקצה לקצה - מבדיקת הזכאות להלוואה בזמן אמת, דרך פתיחת החשבון ועד להעמדה בפועל של ההלוואה.
- **שירות "תשלום בנייד" (ארנק לאומי)** - שירות המאפשר לבעלי אפליקציית לאומי (אנדרואיד) לשלם בבתי עסק על ידי הצמדת הטלפון הנייד למסוף התשלום, תוך הפעלת מערכת זיהוי מתקדמת למניעת הונאות.
- **משכנתאות**
 - **משכנתא דיגיטלית** - הורחב השירות כך שמתאפשר ללקוח לברר את מידת זכאותו לסיוע ברכישת דירה ממשרד השיכון. כמו כן הושקה האפשרות לקבל את מסמכי המשכנתא במייל ולחתום עליהם מבלי להגיע לסניף (total digital).
 - ללקוחות בעלי משכנתא קיימת ניתנה האפשרות לצפות בנתוני המשכנתא בדיגיטל גם אם אינם מנהלים חשבון בלאומי.
- **צ'ט בוט** - בתקופת הקורונה הושק Bot חירום אינטראקטיבי ללקוחות באתר ובאפליקציית לאומי. היישום נועד לסייע במענה מהיר לפנייות לקוחות בתקופת הקורונה.
- **תשלומים מידיים** - הושק שירות דיגיטלי חדש המאפשר לכלל לקוחות לאומי לבצע העברה מיידית לחשבונות בבנקים אחרים (עד לסף של 2,000 ש"ח).
- **דחיית הלוואות ומשכנתאות** - הושקו שירותים דיגיטליים חדשים המאפשרים ללקוחות שלקחו הלוואה/משכנתא בלאומי להגיש בקשה לדחיה של עד 6 חודשי החזר תשלום.
- **הצגת עסקאות בכרטיסי אשראי בזמן אמת** - מתן אפשרות צפייה בעסקה שבוצעה, תוך מספר דקות ממועד הביצוע.
- **חיבור מערכות ERP לחשבון הבנק** - הושק שירות חדש מבוסס בנקאות פתוחה המאפשר ללקוחות עסקיים לבצע תשלומים והעברות ישירות ממערכת ה-ERP שלהם.

נכסים לא מוחשיים

1. הבנק הוא בעל הזכויות היחיד בסימן "לאומי" ובלוגו העיצובי הנלווה אליו, בישראל, בתחום הבנקאות ושירותי המימון.
2. בנוסף, הקבוצה משתמשת לצורך פעילותה בשמות החברות ובלוגו שלהן, וכן בשמות שירותים ומוצרים, שחלקם נרשמו כסימן מסחר או כסימן שירות.
3. לקבוצה מאגרי מידע רשומים בהם נשמר, בין היתר, מידע על לקוחות, ספקים ועובדי לאומי, כאשר מיושמים אמצעים טכנולוגיים מתקדמים המיועדים לאבטח את פעילות הלקוחות ואת פעילותו העסקית של הבנק תוך צימצום הסיכונים הנובעים משימוש במערכות מידע.
4. לקבוצה זכויות קנין שונות וזכויות שימוש בתוכנות מחשב ובמערכות מידע שונות לצורך ניהול עסקיה, לרבות לצורך מתן שירותים ללקוחותיה.
5. לקבוצה מוניטין מרכישת חברות. למידע נוסף ראה [ביאור 17](#).

משאבי אנוש

מצבה

בשנת 2020 ירדה מצבת משרות הקבוצה ב-423 משרות, ירידה של כ-4.6% ביחס למצבת 2019. בממוצע שנתי, ירדה מצבת משרות הקבוצה ב-541 משרות, ירידה של כ-5.6% ביחס לממוצע שנתי 2019.

ממוצע משרות ^(א) שנתי		משרות ^(א) בסוף שנה		
2019	2020	2019	2020	
8,743	8,211	8,372	7,946	הבנק בארץ
237	231	235	231	חברות מאוחדות בארץ
8,980	8,442	8,607	8,177	סך כל הקבוצה בארץ
^(ג) 641	638	632	639	חברות מאוחדות בחו"ל ^(ב)
9,621	9,080	9,239	8,816	סך כל הקבוצה בארץ ובחו"ל

(א) משרה - משרה מלאה לרבות שעות נוספות ספציפיות, שעות עבודה של עובדי לשכות שרות והעסקת עובדים חיצוניים.
 (ב) כולל נציגויות בחו"ל.
 (ג) לא כולל את מצבת שלוחת לאומי רומניה.

מצבת משרות לפי מגזרי פעילות - גישת הנהלה

ממוצע משרות		
2019	2020	
		בנקאית:
4,061	3,835	קמעונאות, פרימיום ובנקאות פרטית
455	433	משכנתאות
1,751	1,581	עסקים קטנים
6,267	5,849	סך הכל בנקאית
1,171	1,135	מסחרית
439	409	עסקית
221	223	נדל"ן
564	553	שוקי הון
81	42	אחר והתאמות
8,743	8,211	סך הכל בנק
237	231	חברות בנות בארץ
641	638	חברות בנות בחו"ל
9,621	9,080	סך הכל

חישוב מספר המשרות על פי מגזרי הפעילות, מתבסס על ניהול מצבת המשרות על פי קווי העסקים העיקריים בבנק, בהתאמות שונות ועל סמך אומדנים. בחישוב מספר המשרות על פי מגזרי פעילות נלקחו בחשבון גם עובדי יחידות מטה המשרתים את כלל או חלק ממגזרי הפעילות בבנק.

השכלה

שיעור בעלי השכלה האקדמאית בבנק נמצא במגמת עלייה הנובעת בעיקר מעזיבת עובדים שאינם אקדמאים, במסגרת מבצעי הפרישה שהתקיימו בשנים האחרונות.

שיעור האקדמאים בבנק עמד בסוף שנת 2020 על 78.7% מכלל העובדים, בהשוואה ל-77.7% בשנת 2019, ו-77.1% בשנת 2018. שיעור האקדמאים בקרב אנשי הסגל הגיע בשנת 2020 ל-97.4%, בהשוואה ל-97.2% בשנת 2019 ו-97.1% בשנת 2018.

גיל וותק

הגיל הממוצע בבנק בסוף שנת 2020 עמד על 43.8 שנים, בהשוואה ל-42.9 בשנת 2019 ו-43.6 בשנת 2018. הוותק הממוצע בבנק בסוף שנת 2020 עמד על 15.8 שנים, בהשוואה ל-15.0 בשנת 2019 ו-16.0 בשנת 2018.

מערך התגמולים ומבנה השכר

מבנה השכר ורמת התגמול לעובדי הבנק מושפעים בעיקר מהסכמי העבודה הקיבוציים שקיימים בבנק. ככלל, התגמול השנתי הינו דיפרנציאלי ומבוסס בין היתר על מורכבות תפקידו של העובד, תרומתו לבנק, הערכת מנהליו, דרגתו ורמת שכרו.

זכויות עובדים

יחסי העבודה בין הבנק לעובדיו בישראל, למעט עובדים בעלי חוזה עבודה אישי, מושתתים בעיקרם על הסכם עבודה קיבוצי בסיסי הקרוי "חוקת עבודה" והסכמים קיבוציים והסדרים משלימים. תנאי העבודה של חברי הנהלת הבנק, עובדים בכירים ועובדים מסוימים אחרים, מוסדרים בחוזה עבודה אישיים, לפרטים נוספים ראה [ביאור 23](#).

עלות עבודה ושכר (בבנק)*

2018	2019	2020	
			באלפי ש"ח
370.8	381.6	395.0	עלות למשרת עובד - (ללא בונוס)
410.0	431.9	397.4	עלות למשרת עובד - (כולל בונוס)
242.2	244.2	253.8	שכר למשרת עובד - (ללא בונוס)
272.1	285.1	255.7	שכר למשרת עובד - (כולל בונוס)

* עלות למשרת עובד כוללת את עלות השרות ועלות הריבית (בניכוי תשואה צפויה) בגין עובדים פעילים.

פיתוח ארגוני ולמידה

למידה ופיתוח ארגוני הינם כלים מרכזיים לארגון בתכנון ובניהול אסטרטגי של המשאב האנושי ובהתאמת כישורי העובדים לצרכים העסקיים המשתנים. למידה ופיתוח מהווים חלק בלתי נפרד מהצעת הערך לעובד ומרכיב משמעותי במחויבות עובדים. תקופת הקורונה הביאה איתה אתגר חדש לעולם הפיתוח הארגוני והלמידה, וחייבה ביצוע מהפכה באופן בו מכשירים עובדים לתפקידי ליבה, משפרים ביצועים ומפתחים ידע חדש ומיומנויות רלוונטיות.

בעולמות ההכשרה והלמידה, רוב תהליכי הפיתוח הארגוני והלמידה עברו הסבה מתהליכי למידה פרונטאלית, לתהליכי למידה מקוונים, המבוצעים מרחוק - במקרים רבים גם מבתיים של העובדים. במסגרת זו, הוסבו קורסי ליבה שלמים, פותחו שיטות למידה חדשות, עודכנו תכנים ונוצרו תשתיות רלוונטיות, שיאפשרו למידה היברידית, למידה מרחוק והעברת הידע הנדרש בצורה אפקטיבית ומדויקת.

בעולמות הפיתוח הארגוני, ליווינו מנהלים בשינויים המשמעותיים שהם חוו במהלך השנה: ניהול הצוות, השגרות והעמידה ביעדים ב-new normal. קוימו מעגלי שיח עם מאות מנהלים לצורך חיזוק החוסן, שיתוף, הצפת קשיים ואתגרים ומציאת פתרונות משותפים. וקידמה תשתית לעבודה היברידית בכלל הבנק.

בסך הכול נרשמו בשנת 2020 כ-141,897 שעות למידה בארגון (בשל העובדה שהלמידה הינה ברובה המכריע דיגיטלית ומבוזרת, הנתון נמסר בשעות, ולא בימי למידה, כפי שהיה נהוג בעבר)

למידה והכשרה בראייה עתידית - Up-skilling ו- Re-skilling

במקביל להיערכות למגמות המשתנות בעולם הפיננסי ולצרכים המשתנים בצל הקורונה, אנו ממשיכים להיערך לשינויים וההזדמנויות בעידן העבודה החדש. לצורך כך אנו פועלים להכשרת העובדים לצרכי ולמיומנויות עולם העבודה העתידי. במסגרת זו המשכנו להפעיל את "Shift" - בית הספר למקצועות העתיד והקמנו את Shift Light - בית ספר למיומנויות העתיד. במסגרת בית הספר למיומנויות העתיד, בנינו מודל שמזמין את העובדים לבצע אבחון מיומנויות אישי המצביע על רמתם בכל אחת ממיומנויות הליבה שהוגדרו כחיוניות להצלחה בעולם העבודה העתידי, ובהתאם לתוצאות האבחון, להירשם לאחד משישה מסלולי למידה: טיפול בנתונים, חוסן וגמישות, למידה, תקשורת דיגיטלית, חוש עסקי וחישיבה אסטרטגית. בנוסף, הלמידה בארגון תמכה ואפשרה ביצוע שינויים ארגוניים ותהליכי התייעלות מהירים, המחויבים במציאות החדשה. במסגרת זו בוצעו קורסים להסבות מקצועיות ולמעבר של עובדים בין תפקידים, תוך למידת מקצוע חדש.

ניהול ידע

במהלך השנה הושם דגש על ניהול ידע תומך ביצוע (מתן הידע הנדרש לעובד במהלך ביצוע תהליך העבודה), ייעול אפשרויות החיפוש, תמיכה בפרויקטים ורגולציות חדשות ואתרים המיועדים לתקשורת פנים ארגונית חוצת בנק. בנוסף, יושמו יכולות רספונסיביות לטובת גלישה באתרי ניהול הידע באמצעות הסלולר.

תכנית מצוינות ניהולית ב-New Normal

מיד עם החזרה מהסגר הראשון, נבנתה תכנית לפיתוח מצוינות ניהולית ב-"New Normal", המיועדת לחברי פורום המאה ופורום המנהיגות – שכבות הניהול הבכירות בבנק. מטרת התוכנית היא להקנות תפיסה וכלים ניהוליים להתמודדות מיטבית עם האתגרים הניהוליים והאישיים שהתגברו במשבר הקורונה. התכנית מותאמת לכל אחת מהחטיבות בארגון ומתבססת על שילוב של למידה עצמית דיגיטלית, מפגשי שיח ניהולי מקוונים וסדנאות וירטואליות בנושאים שבמיקוד: כלים לניהול היברידי, ניהול מעצים, ניהול לתוצאות וניהול בהשתנות (חוסן וניהול יחסים במציאות מורכבת).

אחריות תאגידי, תרומות ומעורבות עובדים בקהילה

קבוצה פיננסית בעלת השפעה מרכזית על התרבות העסקית והציבורית בישראל, אנו רואים במחויבותנו לקהילה עוגן חברתי וערכי שנמשך לטפח (מתוך חזון לאומי). הפעילות של הבנק בתחום האחריות התאגידי על רקע משבר הקורונה מביאה לידי ביטוי את המחויבות שלנו להעצמת החברה והכלכלה בישראל ומהווה המשך ישיר לפעילות הרציפה וארוכת השנים של לאומי, כארגון הפועל בתוך הקהילה ולמען הקהילה. בשנת 2020 התאמנו במהירות את פעילותנו למציאות שהשתנתה ללא הכר בעקבות השלכות הקורונה על החיים במדינת ישראל בכלל ועל עולם העמותות והנזקקים בפרט. לאומי תרם מאות אלפי שקלים לבתי החולים במדינה בכדי לסייע ברכישת ציוד להתמודדות עם מחלת הקורונה וסייע לחברת 'אל על' במימון השבת מטיילים ארצה.

גם בשנת 2020 המשיך לאומי להשקיע בשותפות האסטרטגית ארוכת השנים עם ארגון "אחריי!" הפועל לשילוב בני נוער וצעירים בסיכון בחברה הישראלית. בתקופת הסגרים תמכה העמותה באלפי אנשים מתוכם למעלה מ-10,000 קשישים. בנוסף חילקו מתנדבי וחניכי העמותה אלפי ערכות למיגון מוסדות גריאטריים. כמו כן סייע הבנק לעמותה, בשיתוף מפעל הפיס, לצאת במבצע ארצי רחב בשם "בונים קריירה" למען צעירים בני 20-30 לצורך עזרה במציאת מקום עבודה מתאים תוך מתן הכשרות והתאמה אישית לצרכי המשק. המיזם זכה לכיסוי תקשורתי נרחב.

לאומי ממשיך בתמיכה ארוכת שנים בעמותות "זמים צעירים", "עתידים", "אתגרים", "שיעור אחר", "כוכבי המדבר" המצמיח מנהיגות בחברה הבדואית, פרויקט "אמץ לוחם" שבמסגרתו לאומי מאמץ חמש יחידות בצה"ל, עמותת "חברים לרפואה" ועוד.

בכלל שנה תרם הבנק כ-4,000 חבילות מזון לנזקקים בחברה היהודית ומעל 1,000 חבילות מזון וסיוע לקורונה בחברה הערבית בשיתוף עם עמותת "לתת" ועמותת "אמאנינא".

בהתאם להחלטת הדירקטוריון על הרחבת המדיניות החברתית והגברת הפעילות של לאומי למען אוכלוסיית הגיל השלישי פעל הבנק במסגרת מספר מיזמים שכללו תרומה כספית והתנדבות עובדים, ובכלל זה: מיזם לשיחות טלפונית שבועיות עם כ-300 ניצולי שואה בשיתוף עמותת 'זיכרון בסלון'; מיזם לחלוקת חבילות לראש השנה לבתיהם של כ-600 קשישים בודדים בשיתוף פעולה עם עמותת 'רוח טובה'; מיזם לחלוקת 900 אריזות שי מחממות לחורף לנתמכי עמותת 'לתת' והעמותות השותפות שלה ברחבי הארץ; מיזם לחלוקת ערכת חנוכיות ונרות לכ-600 קשישים בודדים, בשיתוף עם חניכי עמותת 'אחריי!'; מיזם להמשך מתן קורסים וסדנאות לימוד דיגיטל חינוכיות לבני הגיל השלישי והפעלת 2 סניפים ניידיים לסיוע לקשישים המרותקים לביתם.

בשנת 2020 סך ההשקעה בקהילה עמד על 37 מיליון ש"ח, למעלה מ-2,300 עובדי לאומי מהיחידות השונות התנדבו בפעילויות התנדבות רבות בהם השקיעו כ-16,070 שעות התנדבות.

נושאי אחריות תאגידי מפורטים בהרחבה בדוח השנתי לאחריות תאגידי באתר לאומי. הדוח מציג את פעילות הקבוצה בהיבטי חברה סביבה וממשל תאגידי ומתאר כיצד הבנק פועל להצמחת החברה והכלכלה בישראל, לקידום חדשנות ודיגיטל, לפיתוח ההון האנושי ושמירה על הסביבה בהיבטי התנהלות עסקית הוגנת וממשל תאגידי.

מינויים ופרישות

מינויים

מר **אורי יוניסי**, מונה לתפקיד ראש חטיבת קשרי לקוחות, כחבר הנהלת הבנק בדרג סמנכ"ל בכיר ובכפיפות לראש החטיבה הבנקאית, בתוקף מיום 26 ביוני 2020.

עו"ד **מור פינגרר**, מונתה לתפקיד יועצת משפטית ראשית וראש חטיבת הייעוץ המשפטי, כחברת הנהלת הבנק בדרג סמנכ"ל בכיר, בתוקף מיום 1 בספטמבר 2020.

רו"ח **רון אגסי**, ראש חטיבת שוקי הון וחבר הנהלת הבנק, מונה לתפקיד ראש החטיבה העסקית, בדרג משנה למנכ"ל בתוקף מיום 1 בינואר 2021.

מר **שמוליק ארבל**, ראש החטיבה העסקית וחבר הנהלת הבנק, מונה לתפקיד ראש החטיבה הבנקאית, בדרג משנה למנכ"ל, בתוקף מיום 1 בינואר 2021.

רו"ח **בשמת בן צבי**, ראש חטיבת ניהול סיכונים וחברת הנהלת הבנק, מונתה לתפקיד ראש חטיבת שוקי הון, בתוקף מיום 1 בינואר 2021.

רו"ח **ליאת שוב**, מונתה לתפקיד ראש חטיבת ניהול סיכונים, כחברת הנהלת הבנק בדרג סמנכ"ל בכיר, בתוקף מיום 1 בינואר 2021.

מר **חיים שקולניק**, מונה לתפקיד ראש חטיבת לאומי טכנולוגיות, כחבר הנהלת הבנק בדרג סמנכ"ל בכיר, בתוקף מיום 3 בינואר 2021.

גב' **אביבית קליין**, צפויה להתמנות לתפקיד ראש חטיבת משאבי אנוש, כחברת הנהלת הבנק בדרג סמנכ"ל בכיר, בתוקף מיום 1 באפריל 2021.

רו"ח **עומר זין**, המכהן היום כחבר הנהלה וראש החטיבה הפיננסית, ימונה לתפקיד החשבונאי הראשי ולראש החטיבה הפיננסית והחשבונאית, בתוקף מיום 1 באפריל 2021.

ביום 5 באוגוסט 2020, אישר דירקטוריון הבנק את מינויו של **מיכאל שילר** לתפקיד מנכ"ל בנק לאומי אנגליה. המינוי בתוקף מיום 12 באוקטובר 2020, בכפוף לקבלת האישורים הנדרשים בהתאם לרגולציה המקומית.

גב' **שרון דניאל**, מונתה לתפקיד קצינת ציות ראשית וראש מערך ציות ואכיפה בבנק, בתוקף מיום 11 בינואר 2021.

פרישות

מר **אילן בוגנים**, ראש חטיבת דאטה וחבר הנהלת הבנק, סיים את תפקידו ב-31 במאי 2020, לאחר כ-7 שנות עבודה בלאומי.

גב' **עירית רוט**, יועצת משפטית ראשית, ראש חטיבת הייעוץ המשפטי וחברת הנהלת הבנק, סיימה את תפקידה ב-31 באוגוסט 2020, לאחר כ-3 שנות עבודה בלאומי.

מר **אילון דחבש**, ראש החטיבה הבנקאית וחבר הנהלת הבנק, סיים את תפקידו ב-31 בדצמבר 2020, לאחר כ-17 שנות עבודה בלאומי.

מר **שי בסון**, ראש חטיבת לאומי טכנולוגיות וחבר הנהלת הבנק, סיים את תפקידו ב-31 בדצמבר 2020, לאחר כ-4 שנות עבודה בלאומי.

גב' **הילה ערן-זיק**, ראש חטיבת משאבי אנוש וחברת הנהלת הבנק, צפויה לסיים את תפקידה ב-31 במרס 2021, לאחר כ-29 שנות עבודה בלאומי.

רו"ח **שלמה גולדפרב**, חשבונאי ראשי, ראש חטיבת חשבונאות וחבר הנהלת הבנק, יסיים את תפקידו במהלך שנת 2021, לאחר כ-40 שנות עבודה בלאומי.

עו"ד **עין-שי וילדר ליבנת**, מזכיר הבנק והקבוצה, סיימה את תפקידה ב-28 בפברואר 2021, לאחר כ-5 שנות עבודה בלאומי.

מר **גיל קרני**, מנכ"ל בנק לאומי אנגליה, סיים את תפקידו ב-9 בנובמבר 2020.

מבנה ארגוני

המבנה הארגוני בקבוצת לאומי מחולק לפי קווי עסקים וחיבות מטה.

להלן תיאור תחומי האחריות של קווי העסקים, הממוקדים בפלחי השוק השונים:

החטיבה הבנקאית מנהלת את פעילות הלקוחות הפרטיים והלקוחות המסחריים הקטנים, המקבלים את מכלול השירותים באמצעות מערך הסניפים, ומגוון ערוצי הפצה טכנולוגיים/ישירים. השירות והמוצרים מותאמים לכל מגזרי הלקוחות באופן דיפרנציאלי, על פי אופי פעילותם הבנקאית, מאפייניהם וצרכיהם הבנקאיים והשירותים.

החטיבה פועלת במבנה של קווי עסקים:

- **מערך לקוחות פרטיים** - אחראי על פעילות ושירותים ללקוחות משקי בית ויחידים.
- **מערך עסקים קטנים** - אחראי על כלל פעילות לקוחות העסקים הקטנים (עסקים בינוניים וגדולים מטופלים בחטיבה העסקית - ראה להלן).
- **מערך בנקאות פרטית** - אחראי על פעילות הבנקאות הפרטית בארץ. הבנקאות הפרטית נועדה לתת שירות שמותאם ללקוחות עם עושר פיננסי גבוה ביותר.

במסגרת החטיבה הבנקאית פועלת חטיבת קשרי לקוחות האחראית בין היתר על תחום המשכנתאות - האמון על מוצר המשכנתאות לכלל לקוחות הבנק ולקוחות בנקים אחרים הנוטלים משכנתאות מבנק לאומי; על מרכזי הבנקאות - הנותנים מענה טלפוני לפניית לקוחות המתקשרים למוקד לקבלת מידע וביצוע פעולות.

החטיבה הבנקאית אחראית גם על מערך השיווק והמכירות של הבנק ועל פעילות PEPPER.

החטיבה העסקית מרכזת את כלל פעילות הלקוחות העסקיים (מלבד עסקים קטנים המנוהלים בחטיבה הבנקאית - ראה לעיל) ומספקת להם מגוון שירותים הכולל, בין היתר, מימון להון חוזר ומלאי, מימון פרויקטאלי ותכניות השקעה, פקטורינג, סחר ומימון בינ"ל, פעילות השקעות, עסקאות גידורים וכיו"ב. לקוחות החטיבה משויכים לקווי עסקים:

- **מערך עסקי** - מנהל את פעילות החברות העסקיות הגדולות במשק על בסיס התמחות ענפית וסינרגיה בין תחומים.
- **מערך מסחרי** - מנהל את פעילות החברות העסקיות הבינוניות (Middle Market) באמצעות מרכזי עסקים בפריסה גיאוגרפית.
- **מערך בניה ונדל"ן** - מנהל את פעילות חברות הבניה, היזמים והקבלנים הגדולים במשק, תוך התמחות ומימנות ספציפית בכל תחומי הנדל"ן במשק.
- **מערך לאומיטק** - מנהל את פעילות חברות ההייטק וקרנות הון-סיכון בקבוצה, תוך התמחות ומימנות ספציפית בתעשיית הטכנולוגיה על כל מגזריה.
- **אגף אשראים מיוחדים** - מטפל בלקוחות עסקיים שנקלעו לקשיים באמצעות ניסיון לסייע להבראת לקוחות פעילים על ידי ליווי ותמיכה עסקית, לפעול לגביית חובותיהם של לקוחות עסקיים ששיקומם אינו אפשרי ולמכור חובות קשים בתמחור מתאים.
- **יחידת סינדיקציה איגוח וניהול חוב** - מנהלת את עסקאות הסינדיקציה ומכירת החובות תוך אופטימיזציה של תיק האשראי.

חטיבת שוקי הון אחראית על ניהול הנכסים הכספיים של הקבוצה במטבע מקומי ובמט"ח, ניהול הנוסטרו, פעילות חדר העסקות, פיתוח מוצרים פיננסיים חדשניים ומוצרי השקעה, ניהול הנכסים וההתחייבויות של הבנק, ניהול הנזילות, גיבוש מדיניות מחירים ומרווחים פיננסיים של הבנק, וריכוז שירותים תפעוליים לשוק ההון.

להלן תחומי האחריות של חטיבות המטה המעניקות שירות לקווי העסקים:

חטיבה פיננסית אחראית על ריכוז והכנת תכנית העבודה של הבנק, ניהול מרכזי הרווח והמדידה הפיננסית והניהולית, תכנון וניהול ההון של הקבוצה, הכנת תקציב הוצאות של הבנק והמעקב לביצועו.

חטיבת החשבונאות אחראית על ניהול, פיתוח וקביעת הנהלים החשבונאיים בבנק, ניהול החשבונות בבנק, הכנת הדוחות הכספיים של הבנק ושל הקבוצה, הקשר עם בנק ישראל בכל הנושאים החשבונאיים והדיווחים בגינם. החל מהרבעון השני של שנת 2021 תאחדנה החטיבה הפיננסית והחטיבה החשבונאית.

חטיבת משאבי אנוש אחראית על גיבוש אסטרטגיית משאבי אנוש בבנק ויישומה, יחסי עבודה, מבנה שכר ותגמול, יעוץ ופיתוח ארגוני לרבות למידה והכשרה ניהולית, בנקאית וכללית, רווחה וטיפול בפרט ואחריות תאגידית.

חטיבת לאומי טכנולוגיות אחראית על המחשוב של הבנק והעשייה בנושאי פיתוח טכנולוגי, טכנולוגית המידע, תקשורת, סייבר ואבטחת מידע ומרכזת את אסטרטגיית ה IT והמדיניות ברמת הקבוצה.

חטיבת תפעול אחראית על ביצוע מרבית נושאי התפעול בבנק, מהווה תשתית לידע מקצועי ושיפור השירות ללקוח.

חטיבת הייעוץ המשפטי אחראית על הייעוץ המשפטי הכולל של הבנק ושל חברות הבנות בארץ ועל ניהול הסיכונים המשפטיים של הבנק והקבוצה. כמו כן, אחראית החטיבה על הלשכה לפניות הציבור, ועל מזכירות הבנק.

חטיבה לניהול סיכונים אחראית על ניהול הסיכונים בבנק ובקבוצה, על מערך סיכוני אשראי ועל מערך ציות ואכיפה.

חטיבת הביקורת הפנימית אחראית באופן עצמאי ובלתי תלוי, על הביקורת בקבוצת לאומי.

הליכים משפטיים

1. הבנק צד להליכים משפטיים, לרבות בקשות לאישור תביעות נגזרות ובקשות לאישור תובענות ייצוגיות, שנגקטו נגדו על ידי לקוחותיו (לרבות לקוחות בעבר) וכן צדדים שלישיים שונים, שראו את עצמם נפגעים או ניזוקים מפעילות הבנק במהלך עסקיו הרגיל. לדעת הנהלת הבנק, בהסתמך על חוות דעת משפטיות, נכללו בדוחות הכספיים הפרשות נאותות לכיסוי נזקים אפשריים לכל התביעות.

עילות התביעות נגד הבנק שונות ומגוונות ועימן נמנות טענות בדבר אי ביצוע הוראות או אי ביצוע במועד, בקשות לאישור עיקול, שהטילו צדדים שלישיים על נכסי חייבים, המוחזקים, לטענתם, בידי הבנק, טענות על חיובי ריבית שלא בהתאם לשיעורי הריבית שסוכמו בין הבנק לבין הלקוח, שיעורי ריבית החורגים מהמותר על פי החוק, טענות בקשר עם חיובי עמלות, טענות בנושאים הקשורים לניירות ערך, יחסי עבודה, משיכת שיקים ללא כיסוי ואי כיבוד שיקים.

למידע בנוגע לתביעות נגד הבנק, בסכומים מהותיים, ראה [ביאור 26](#).

2. במסגרת נקיטת אמצעים לגביית חובות במהלך עסקיו הרגיל נוקט הבנק, בין השאר, בהליכים משפטיים שונים נגד חייבים וערבים ובהליכים למימוש בטוחות. בדוחות הכספיים נכללו הפרשות להפסדי אשראי שבוצעו על ידי הבנק על יסוד הערכת מכלול הסיכונים הכרוכים באשראי למגזרי המשק השונים ובהתחשב בהיקף המידע על החייב/הערב הנוגע בדבר, איתנותו הפיננסית והבטוחות שניתנו לבנק להבטחת פירעון החוב.

הסכמים מהותיים

1. הסכם מעלות-סטנדרד

בהתאם להסכם מיום 29 במרס 2020 המחתה סטנדרד לוריס סוכנות לביטוח בע"מ מקבוצת הראל, החל מיום 1 באפריל 2020, את מלוא הזכויות והחובות של סטנדרד על פי הסכם מעלות-סטנדרד, וזאת בכפוף להשלמת המיזוג של סטנדרד לתוך הראל. המיזוג הושלם ביום 2 ביולי 2020.

למידע נוסף בנוגע להסכם מעלות-סטנדרד ראה פרק [הסכמים מהותיים בדוח הכספי לשנת 2019](#)

2. הסכם שירותי מחשוב ותפעול לבנק אגוד לישראל בע"מ

הבנק הגיע להסכמות עם בנק אגוד לישראל בע"מ בדבר הארכת תקופת ההתקשרות למתן שירותי מחשוב ותפעול ("ההסכם"), תוך שינוי חלק מתנאי ההתקשרות.

במסגרת זו סוכם, בין היתר, כי בכפוף ובהתאם לתנאים המפורטים בכתב התוספת להסכם ("התוספת"), יוארך תוקפו של ההסכם עד ליום 31 בדצמבר 2022.

היקף השירותים השוטפים ורמת השירות שיינתנו על ידי לאומי לפי התוספת יהיו כפי השירותים השוטפים ורמת השירות שניתנו לאגוד ביום 31 בדצמבר 2016, ולאומי יספק לאגוד את השירותים השוטפים בתקופת התוספת על פי עקרון ה-follow me. בנוסף בוצעה התאמה לתמורה המשולמת במסגרת ההסכם.

לפרטים נוספים ראה דיווח מידי שפרסם הבנק ביום 12 במאי 2020 (אסמכתא 01-047130-2020) וביום 26 במאי 2020 (אסמכתא 01-01-2020-052887).

3. הסכם בינת

נחתם הסכם מול חברת בינת תקשורת לאירוה ה-Data Center של לאומי באתר בינת בהר חוצבים. חוזה ההתקשרות הוא ל-10 שנים עם האופציה לחדש לשתי תקופות נוספות של 5 שנים.

4. הבנק העניק לנושאי משרה ולאחרים כתבי שיפוי. למידע ראה [ביאור 26](#).

5. למידע בנוגע להסכמים הנוגעים לחברות הבנות ראה פרק [חברות מוחזקות עיקריות](#).

6. למידע בנוגע להסכמים עם רשות המיסים ראה [ביאור 8](#).

חקיקה ורגולציה הנוגעת למערכת הבנקאית

חלק מהמידע בפרק זה הינו "מידע צופה פני עתיד". למשמעות מושג זה והתוצאות הנובעות ממשמעות זו - ראה פרק [מידע צופה פני עתיד](#).

בתקופת הדוח פורסמו הצעות לשינויים רגולטורים ושינויים בהוראות דין שונות, אשר עשויה להיות להם השפעה על מאפייני הפעילות של הקבוצה, על היקף הפעילות בחלק מתחומי הפעילות של הקבוצה, על שיעור הרווחיות בחלק מפעילויות הקבוצה ועל סיכוני האשראי והסיכונים התפעוליים והמשפטיים להם חשופה הקבוצה. מרבית ההוראות מצויות בשלבים שונים של דיונים ולפיכך לא ניתן להעריך האם יפורסמו כהוראות מחייבות ואם יפורסמו מה יהיו ההוראות הסופיות שייקבעו. לפיכך, לא ניתן להעריך בשלב זה את ההשפעה שעשויה להיות לאותן הוראות על הפעילות הכוללת של הקבוצה, אם בכלל. בפרק זה מפורטות הוראות אשר נכנסו לתוקף במהלך תקופת הדוח והוראות הצפויות להיכנס לתוקף, אשר השפעתן על הבנק צפויה להיות משמעותית.

חקיקה

חוק שירותי תשלום

ביום 9 בינואר 2019 פורסם חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019.

החוק מחליף את חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, בחוק עדכני המשקף את ההתפתחויות הטכנולוגיות בתחום, והוא מבוסס גם על האסדרה האירופאית בהתאם לעקרונות ה-PSD (Payment Service Directive). בין היתר, דן החוק ביחסים החוזיים וההגנות הצרכניות שיחולו במסגרת מתן שירותי תשלום בכלל הנוגע לשתי מערכות חוזים עיקריות: (1) מערכת אחת - בין נותן שירות תשלום (מנפיק אמצעי תשלום או מנהל חשבון תשלום) לבין המשלם; (2) מערכת שנייה - בין נותן שירות תשלום (סולק או מנהל חשבון תשלום) לבין המוטב (מקבל התשלום). בנוסף, החוק קובע הנחיות שונות לעניין הוראות תשלום וביצוע פעולות תשלום והסדרי אחריות הנוגעים להם.

החוק יחול על נותני שירותי תשלום שונים ובכללם, הבנקים, חברות כרטיסי האשראי, סולקים, אפליקציות תשלום ועוד, וכן על מגוון אמצעי התשלום המתקדמים.

החוק נכנס לתוקפו ביום 14 באוקטובר 2020.

הבנק נערך ליישום החוק על היבטיו השונים.

חוק שיקים ללא כיסוי (תיקון מספר 14), התש"ף-2020

ביום 18 באוגוסט 2020 פורסם תיקון לחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981. התיקון קובע כי במקרה בו הוצג שיק לפירעון ולא הייתה יתרה מספקת בחשבון הלקוח שתאפשר את פירעונו, ישלח הבנק הודעה לבעל החשבון שעליו משוך השיק, כדי ליידע אותו בדבר הצורך להפקיד כספים בחשבונו עד שעתים וחצי לפני תום יום העסקים, על מנת למנוע את סירוב השיק.

ביום 25 בפברואר 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 420 בנושא משלוח הודעות בתקשורת, הקובע הנחיות אופרטיביות לעניין משלוח הודעות ללקוחות בהתאם לתיקון האמור לחוק, ובכלל זה הנחיות בעניינים הבאים: פרטי ההודעה, הגורמים אליהם תשלח ההודעה, מועד משלוח ההודעה, ודרכי מסירת ההודעה ללקוח.

התיקון ייכנס לתוקפו שנה מיום פרסומו.

תיקון זה לחוק מחייב התאמות באופן העבודה מול הלקוחות בהקשר זה.

הוראות הפיקוח על הבנקים

עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315 - מגבלת חבות ענפית

ביום 12 בינואר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315 שעניינה מגבלת חבות ענפית. התיקון מאפשר לתאגיד הבנקאי לבחור במסלול בו הוא מעמיד אשראי לענף בינוי ונדל"ן עד לשיעור של 24% מסך כל חבויות הציבור לתאגיד הבנקאי, ובלבד שהתוספת מעבר ל-20% מסך החבות כאמור תשמש למימון פרויקטים תשתיתיים לאומיים בשותפות המגזר הציבורי עם המגזר הפרטי. ביום 10 בינואר 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון נוסף להוראה הנ"ל, לפיו מגבלת האשראי האמורה לענף בינוי ונדל"ן (לרבות חבויות לתשתיות לאומיות) תעלה משיעור של 24% לשיעור של 26% מסך כל חבויות הציבור לתאגיד הבנקאי (סך כל החבויות לענף בינוי ונדל"ן, בניכוי חבויות לתשתיות לאומיות), לא יעלה על שיעור של 22% מסך חבויות הציבור לתאגיד הבנקאי כאמור. הקלה זו נועדה לאפשר את הגמישות העסקית הנדרשת על רקע אירוע משבר הקורונה, והיא תוגבל לתקופה של עד תום 24 חודשים מיום 31 בדצמבר 2025, ובלבד שלאחר יום 31 בדצמבר 2025, שיעור החבות לא יעלה על השיעור ביום האמור או השיעור הקבוע בהוראה טרם ההקלה, הגבוה מביניהם.

ביום 10 בינואר 2021 פורסם תיקון נוסף להוראה, במסגרתו עודכנה הגדרת "חבות" בהוראה, באופן שבו חבות של ענף אשר בגינה רכש התאגיד הבנקאי הגנת אשראי, הכשירה למטרות הפחתת סיכון האשראי (כאמור בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 203), תסווג בהתאם לענף הפעילות העיקרי של ספק ההגנה. כלל זה יחול גם ביחס לערבויות למשתכן שניתנו על פי חוק המכר (דירות) והבטחת השקעות של רוכשי דירות), התשל"ה-1974, ללא מגבלה.

התיקונים האמורים יאפשרו לבנק להגדיל את היקף האשראי לענף בינוי ונדל"ן.

טיטת הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 222 בעניין "יחס מימון יציב"

ביום 5 במרס 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים טיטת הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה מספר 222, שעניינה יחס מימון יציב. הטיטת מאמצת את המלצות באזל III לעניין חישוב יחס מימון יציב נטו (Net Stable Funding Ratio – NSFR) במערכת הבנקאית בישראל.

בהתאם לטיטת נדרש תאגיד בנקאי להחזיק יחס מימון יציב נטו - המוגדר כסכום המימון היציב הזמין חלקי סכום המימון היציב הנדרש (כמוגדר בהוראה) - שיחושב על פי סך המטבעות ושלא יפחת מ-100% בכל זמן נתון.

יחס מימון יציב נטו יקוים וידווח בסך כל המטבעות יחדיו, אולם תאגידים בנקאיים מצופים לנטר ולבקר באופן פעיל את צרכי הנזילות הנדרשים ליחס מימון יציב נטו בכל אחד מהמטבעות העיקריים.

יחס המימון היציב נטו יהיה בשימוש שוטף של התאגיד הבנקאי וידווח להנהלה הבכירה ולדירקטוריון לפחות אחת לרבעון (כמצבי קיצון תדירות הדיווח תוגבר).

תאגיד בנקאי העומד בראש קבוצה בנקאית יישם את ההוראה על בסיס מאוחד.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 443 בנושא פיקדונות ללא תנועה וחשבונות שבעליהם נפטרו

ביום 15 בנובמבר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה שמטרתה לשפר את אופן הטיפול בפיקדונות ללא תנועה ובחשבונות שבעליהם נפטרו, וזאת בין היתר, באמצעות הרחבת חובות האיתור של בעלי פיקדונות וחשבונות אלו, והדרישה שתתקיים פונקציה ארגונית, שמתפקידה לוודא טיפול בפיקדונות אלה.

ההוראה תיכנס לתוקפה שנה מיום פרסומה.

יישום ההוראה מחייב שינויים בתהליכי העבודה והמשאבים המוקצים לעניין זה.

הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה - ניהול אשראי צרכני

ביום 4 בפברואר 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה בנושא ניהול אשראי צרכני.

ההוראה מרכזת את דרישות הפיקוח על הבנקים מהמערכת הבנקאית בפעילותה מול הלקוחות הצרכניים, בין היתר בנושאים הבאים: קיומם של תרבות ארגונית נאותה, מדיניות ותהליכים להבטחת תהליכי שיווק אשראי נאותים והוגנים, ובפרט תהליכים לשיווק יזום של אשראי; וכן קיומם של תהליכי אישור אשראי הכוללים, בין היתר, את החובה להעמיד אשראי בהתאם ליכולתו הפיננסית של הלווה לפרוע את הלוואה.

במקביל, רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון פרסמה הנחיה מטעמה החלה על גופים מסוימים המצויים תחת פיקוחה, מתוך מטרה ליצור עקרונות וסטנדרטים עקביים אל מול נותני האשראי השונים.

תחילת ההוראה 9 חודשים ממועד פרסומה, למעט סעיפים המתייחסים לשיווק אשראי צרכני שייכנסו לתוקפם שלושה חודשים ממועד הפרסום.

יישום ההוראה עשוי לחייב שינויים בתהליכי העבודה והמשאבים המוקצים לעניין זה.

תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329 - מגבלות למתן הלוואות לדיור

ביום 27 בדצמבר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראה. לפני התיקון קבעה ההוראה שתי מגבלות לגבי חלק הלוואה בריבית משתנה: המגבלה הראשונה קבעה, שחלקה של הלוואה בריבית פריים לא יעלה על שליש מסך הלוואה; והמגבלה השנייה קבעה שחלקה הכולל של הלוואה בריבית משתנה לא יעלה על שני שלישים מסך הלוואה.

במסגרת התיקון בוטלה המגבלה הראשונה (מגבלת ריבית הפריים), כך שלאחר התיקון לפחות שליש מסך המשכנתא יינתן בריבית קבועה, ושני השלישים הנותרים ייבחרו על ידי הלווים ללא הגבלה.

הבנק נערך לביצוע ההתאמות הנדרשות בנהלים, במערכות ובהיבטים תפעוליים נוספים הנדרשים לצורך יישום ההוראה.

תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא בנקאות בתקשורת

ביום 29 בדצמבר 2020 פרסם תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא בנקאות בתקשורת. התיקון מאפשר פתיחת חשבון מקוון לתאגידים, ללא צורך בהגעה לסניף, וכן הקלות בחיבור מרחוק של לקוחות לבנקאות בתקשורת (בנק"ש).

יישום ההוראה יאפשר לבנק גמישות בפתיחת חשבונות מרחוק עבור תאגידים.

יזמות שונות בתחום הגברת התחרותיות

בתקופה האחרונה הושם דגש מיוחד על הסדרה המעודדת את התחרות במקטעים שונים הנוגעים לתחומי הפעילות של המערכת הבנקאית. מגמה זו משתקפת בהוראות ויזמות חקיקה שונות, שנועדו להקל על כניסתם לשוק של שחקנים חדשים; זאת, בין היתר, באמצעות הגדלת המקורות שיעמדו לרשותם, קביעת מדרגות רגולטוריות מקלות, מתן הקלה בהתחברות למערכות התשלומים והסליקה וכן העברה ושיתוף של המידע המצוי בבנקים.

במסגרת זו ניתן למנות את הנושאים הבאים:

- ביום 15 בדצמבר 2019 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 448, אשר תחל בחודש ספטמבר 2021 ושעניינה העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון. ההוראה קובעת הנחיות ליישום סעיף 15 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, הקובע כי הבנקים נדרשים לאפשר ללקוחות, המבקשים להעביר את הפעילות הפיננסית שלהם מבנק לבנק, לעשות כן באופן מקוון, נוח, אמין, מאובטח וללא עלות ללקוח. בין היתר כוללת ההוראה הנחיות לגבי הנושאים הבאים: הגילוי הנאות שניתן ללקוח לאורך תהליך הניוד וההסכמות שהלקוח נדרש לספק לצורך השלמת התהליך, השלבים השונים שעל הבנק המקורי והבנק הקולט לבצע במסגרת תהליך הניוד, השירותים הבנקאיים והמוצרים הפיננסיים שינידו וינתבו כחלק מהעברת הפעילות הפיננסית של הלקוח בין הבנקים והכללים לשמירת רציפות הפעילות הפיננסית של הלקוח בעת מעבר בין בנקים.
- במקביל להוראה האמורה, פרסם ביום 10 בפברואר 2021 חוק סליקת שיקים ושיקים ללא כיסוי (תיקוני חקיקה), התשפ"א-2021, אשר נועד להבטיח כי בעת מעבר לקוח מבנק לבנק, סליקת השיקים תיערך באופן המתאים.
- רשות ניירות ערך פרסמה מסמך בעניין שירות ניהול תיקים 2.0, אשר נועד, בין היתר, לצורך קידום תחרות בתחום ניהול התיקים ופתיחת האפשרות בפני הלקוח לביצוע השוואה בין ביצועי חברות ניהול תיקים שונות.
- ביום 12 בינואר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקונים להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470 "כרטיסי חיוב" ולהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב", במסגרתם חייב הפיקוח על הבנקים את הסולקים להפסיק בהדרגה סליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב באמצעות הטכנולוגיה הישנה (פס מגנטי) עד ליישום מלא של תקן EMV בכל המשק. תיקון זה מתווסף לתיקון קודם, אשר חייב מנפיקים ליישם פתרון תפעולי המאפשר קביעת קוד סודי אישי לביצוע עסקאות בכרטיסים שהונפקו בתקן EMV כאמור. יישום תקן ה-EMV בישראל צפוי לאפשר כניסה של טכנולוגיות תשלום מתקדמות ושחקנים נוספים, מקומיים וגלובליים לשוק התשלומים, ולהאיץ הטמעה של ארנקים אלקטרוניים ואפליקציות תשלום מתקדמות.
- ביום 25 בפברואר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 368 שעניינה יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל. הבנקאות הפתוחה מחייבת את הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לשתף מידע בנקאי של הלקוח, על פי בקשתו, עם ספקי צד ג' מורשים ולאפשר ביצוע תשלומים בחשבונו באמצעות צד ג' (המפוקח לעניין זה). המטרה היא כי בהתבסס על המידע הבנקאי האמור, יוכלו ספקי צד ג' להציע ללקוחות מוצרים חדשים, מותאמים אישית ללקוח. על פי ההוראה, ביסוס הבנקאות הפתוחה יעודד כניסת שחקנים חדשים לעולמות התשלומים, המידע, השינוק והתיווך, ויאפשר תמחור וחדשנות טובים יותר ללקוח.
- ההוראה חלה בשלב זה על בנקים וחברות כרטיסי אשראי בלבד. תשתית הבנקאות הפתוחה תיפתח לצדדים שלישיים נוספים, כשתושלם חקיקה בנושא בנקאות פתוחה ותוחל עליהם רגולציה מתאימה.
- ביום 1 במרס 2020 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 201 בנושא מדידה והלימות הון. התיקון להוראה כולל שינוי בחישוב הדרישות להון מזערי שמטרתו להקל על בנקים שסך נכסיהם המאזניים על בסיס מאוחד שווה או אינו עולה על 24% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית. מטרת התיקון, בהתאם לדברי ההסבר הנלווים לו, היא לאפשר שינוי במבנה המערכת הבנקאית תוך צמצום הדומיננטיות של שתי הקבוצות הבנקאיות הגדולות.
- ביום 12 במרס 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראות חדשות, העוסקות בהתאמות להוראות המפקח על הבנקים, שיחולו על בנקים חדשים ועל בנקים בשלב של הקמה. במסגרת זו פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 480 בעניין התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין החלות על בנק חדש ועל בנק בהקמה, וכן הוראת דיווח לציבור שתחול על תאגיד בנקאי חדש ותאגיד בנקאי בהקמה.
- ההוראות האמורות קובעות רגולציה מדרגת לבנקים חדשים, ויוצרות מדרגה פיקוחית מוגדרת וידועה למקימי בנק חדש, באשר לדרישות הפיקוחיות החלות על תאגיד מסוג זה. בנוסף, הן מגדירות את הדרישות שיחולו על בנק בהקמה.
- ההתאמות המרכזיות בהוראות האמורות עוסקות בנושאים הבאים: ההון העצמי הנדרש, יחס המינוף, יחס נזילות, הרכב הדיריקטוריון וועדותיו, שימוש בשירותי מחשוב ענן, ממשל תאגידי ופרסום דוחות כספיים לציבור.

- ביום 12 במרס 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 בנושא ניהול סיכוני הלבנת הון ואיסור מימון טרוור. התיקון קובע, בין היתר, הקלות בנוגע לחובה החלה על הבנקים ברישום נהנים ובעלי שליטה בחשבונות המנוהלים עבור נותני אשראי ופלטפורמות P2P (ובלבד שמדובר בגופים המפוקחים על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, שקיבלו רישיון למתן אשראי או רישיון להפעלת מערכת לתיווך אשראי, ובתנאי שהפעילות היחידה בחשבונות אלו נעשית מכוח הרישיונות). מטרת התיקון, בהתאם לדברי ההסבר הנלווים לו, היא להסיר חסם אשר הקשה על גופים אלה לפעול במערכת הפיננסית הישראלית ולהתחרות במערכת הבנקאית.
- ביום 7 במאי 2020 הודיע בנק ישראל, כי מערך התשלומים השלים את תהליך פינוי קודי הזיהוי (קודי הבנק) אשר משמשים לזיהוי נותני שירותי תשלום ולקוחותיהם במערכות התשלומים. מהלך זה יאפשר לגופים העוסקים במתן שירותי תשלום (אשר הנים בעלי רישיון, או פטור מרישיון, המאפשר מתן שירותי תשלום), להתחבר ולפעול במערכות התשלומים ובכך צפוי להגביר את התחרות בתחום זה.
- מס"ב - פטור בתנאים מאישור הסדר כובל - ביום 18 ביוני 2020 נתנה רשות התחרות הארכה לפטור בתנאים מאישור הסדר כובל בין חמשת הבנקים הגדולים, שעניינו שיתוף הפעולה ביניהם במסגרת מרכז סליקה בנקאי בע"מ ("מס"ב") שבבעלותם המשותפת. מס"ב היא תאגיד שבאמצעותו נסלקות כל העסקאות של העברת תשלומים בין הבנקים. בהחלטת הפטור נקבעו תנאים חדשים, שתפקידם להבטיח את יכולתם של גופים חוץ-בנקאיים להשתתף במערכת מס"ב וליהנות מהשירותים שהיא מציעה בתנאים שווים לבנקים. בכלל זה, מאפשרת ההחלטה לגופים אלה לקבל גישה למערכת התשלומים המידיים שמקדמת מס"ב. מערכת זו נועדה לאפשר העברות כספים בין חשבונות בנק באופן מידי.

במסגרת הפטור האמור נקבעו תנאים המחייבים את מס"ב לקבל כמשתתף כל נותן שירותי תשלום שרשאי לכך על פי דין ומיוצג על ידי בנק, ולאפשר לכל משתתף ליטול חלק בוועדות הפנימיות של מס"ב הנוגעות לענייניו. כמו כן, נאסר על חמשת הבנקים הגדולים לסרב סירוב בלתי סביר לתת לגוף חוץ-בנקאי את שירותי הייצוג הנדרשים על מנת לאפשר את חיבורו למס"ב כמשתתף. בנוסף לכך, נאסר על בנק לעשות שימוש במערכת התשלומים המידיים לצורך אפליקציית התשלומים שלו עד שהוא מייצג גוף חוץ בנקאי כך שהמיוצג מעביר עסקאות באמצעות אותה מערכת. בפטור נקבע כי תוקפו של תנאי זה, לעניין מערכת התשלומים המידיים, הוא עד יום 30 ביוני 2022 או עד חלוף שנה מהיום שבו התחיל גוף חוץ בנקאי ראשון להעביר עסקאות כאמור באופן שוטף וסדיר, לפי המוקדם.

תנאים אלה, בשילוב עם יתר התנאים החלים על פעילותה של מס"ב, נועדו לאפשר לגופים חוץ-בנקאיים להתחרות בבנקים על מתן שירותים פיננסיים שונים ולהציע לציבור שירותים פיננסיים שונים. במקביל לפטור הנ"ל מאישור הסדר כובל בעניין פעילות מס"ב, פרסם בנק ישראל הוראות למס"ב ולמשתתפים במס"ב לעניין חובת הייצוג בסליקה או בכללי מערכת מס"ב. במסגרת זו, קבע בנק ישראל את התנאים שנועדו לאפשר לנותני שירותי תשלום גישה למערכות התשלומים השונות המנוהלות על ידי מס"ב באמצעות ייצוגם על ידי המשתתפים בסליקה, וכן לעניין הגדרתו של "סירוב סביר" ותנאים שהמשתתפים כאמור רשאים להתנות כתנאי לייצוג האמור.
- ביום 24 ביוני 2020 פרסם משרד האוצר את תזכיר חוק מתן שירות מידע פיננסי, התש"ף-2020. תזכיר זה מבקש להחליף את החלקים בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016, המתייחסים לשירות להשוואת עלויות פיננסיות, בחוק חדש, שבו תוסדר כלל הפעילות הכלולה במתן שירותי מידע פיננסי, הן מצד הגופים שיינתנו את השירות והן מצד הגופים הפיננסיים בהם מרכז מידע פיננסי של לקוחות. האסדרה המוצעת תאפשר לנותני שירותי מידע פיננסי לקבל, בהסכמת לקוח, גישה מקוונת למידע פיננסי על לקוח ממקורות מידע פיננסי (בשלב זה: בנק, סולק שהוא מנפיק ואגודת פיקדון ואשראי), לצורך מתן שירותים שונים. במקביל תוטל על מקורות מידע כאמור החובה לאפשר לנותני שירותי מידע פיננסי גישה מקוונת למידע פיננסי של לקוח, בכפוף להסכמתו. שירותי המידע הפיננסי בהם דן התזכיר כוללים: שירותי ריכוז מידע פיננסי ממקורות מידע פיננסי שונים; השוואת מחירים, עלויות או תשואות; העברת מידע לספקים פיננסיים לשם קבלת הצעות להתקשרות עבור הלקוח לשירותים פיננסיים שאותם הלקוח צורך או מבקש לצרוך (כולומר, הצעות מחיר מתחרות) או לשם סיוע בהתקשרות עמם; וכן ייעוץ בדבר התנהלות פיננסית. הגישה למידע הפיננסי של לקוח המצוי בידי מקורות מידע פיננסיים צפויה, בהתאם לדברי ההסבר, להסיר חסמים למעבר בין ספקים פיננסיים שונים ולעודד את התחרות, הן מצד הביקוש והן מצד ההיצע. החוק המוצע יחול גם על התאגידים הבנקאיים, הן כנותני שירותי מידע פיננסי והן כמקורות מידע.
- ביום 2 ביולי 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 432 בנושא העברת פעילות וסגירת חשבון לקוח. בהתאם לתיקון, על תאגיד בנקאי לאפשר ללקוח להגיש, באופן מקוון, בקשה להעברת תיק ניירות ערך לגוף פיננסי אחר, מבלי לחייבו להגיע אל סניף הבנק. תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר לבקשת לקוח להעברת תיק ניירות הערך כאמור. ההנחיה נועדה להקל על לקוח המעוניין להעביר את תיק ניירות הערך שלו בין גופים שונים במערכת הבנקאית ומחוצה לה, וכן לעודד את התחרות בשוק הברוקראז', בהתאם להמלצה שעלתה במסגרת דוח הברוקראז', שפרסמו הרשות לניירות ערך ורשות התחרות.

- ביום 5 בנובמבר 2020 פרסם משרד האוצר את תזכיר חוק ניירות ערך (הסדרת פעילות ברוקר דילר), התשפ"א-2020. בתזכיר מוצע להסדיר את תחום ה"ברוקר-דילר" בישראל ולהכפיף את הגופים העוסקים בפעילות זו לפיקוח רשות ניירות ערך (למעט סוגי הגופים הנכללים בתזכיר ושנקבעה החרגתם לעניין זה, ובהם התאגידים הבנקאיים). מטרת התזכיר להגן על ציבור המשקיעים אשר עושים שימוש בשירותי ברוקר-דילר, ולהגביר את אמון הציבור בפעילות זו באופן שיאפשר את התפתחות התחום ועידוד התחרות בין ספקי השירות השונים לטובת ציבור המשקיעים.
- ביום 13 בדצמבר 2020 הודיע בנק ישראל כי יחל לבצע עסקאות ריפו עם נותני אשראי חוץ בנקאיים מפקחים. צעד זה בא, בין היתר, במטרה לחזק את יכולתם של גופים אלה להעמיד אשראי אטרקטיבי ללקוחות על ידי הוזלת מקורות המימון שלהם.
- ביום 3 בינואר 2021 פרסמו הרשות להגנת הפרטיות, רשות התחרות והרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן נייר מדיניות להערות הציבור, במסגרתו הן ממליצות לאמץ בדין הישראלי זכות כללית לניוד מידע אישי. בהתאם לפירוט המובא בנייר האמור, הזכות לניוד מידע צפויה, בין היתר, להגביר את רמת התחרות ואת מרחב האפשרויות לצרכנים בשווקים הדיגיטליים, שכן היא יוצרת תשתית להתפתחותם של מתחרים חדשים מבוססי ידע ומידע ומעברים קלים בין מתחרים.
- ביום 11 בינואר 2021 פורסמה הצעת חוק הבנקאות (רישוי) (תיקון מספר) (הרחבת מקורות המימון לתאגידי אשראי חוץ בנקאי), התשפ"א-2021. ההצעה מאפשרת להגדיל את מקורות המימון של תאגידי האשראי החוץ בנקאי, בין היתר, על ידי הגדלת סך הערך הנקוב המקסימלי של תעודות ההתחייבות שתוכל חברת אשראי חוץ בנקאית להנפיק לציבור (במקביל למתן אשראי ובכפוף ליתר התנאים הקבועים בחוק), מסך של חמישה מיליארד שקלים חדשים לסך של חמישה עשר מיליארד שקלים חדשים.
- הצעת חוק לעידוד פיתוח טכנולוגיה בתחום הפיננסי בישראל, התשפ"א-2021 - מטרתו של החוק ליצור מסגרת אסדרה שתאפשר לחברות בתחום הפינטק לפעול בישראל. פעילות תחום הפינטק בישראל תומנת בחובה יתרונות שונים, ובין היתר, נועדה לאפשר שימוש בטכנולוגיה חדשנית במערכת הפיננסית לשם הגברת הנגישות למוצרים ושירותים שונים, העלאת רמת השירות והתחרות בתחום וכן הפחתה בעלויות השירותים הפיננסיים בישראל.
- עמדת בנק ישראל מיום 14 בפברואר 2021 בנושא ההתפתחויות בתחום התשלומים והארנקים הדיגיטליים - לפיה, מדיניות בנק ישראל באשר להתפתחות שוק התשלומים מכוונת ליצירת תשתית שתאפשר לשחקנים בשוק לייצר חדשנות בתחום התשלומים ולהרחיב על ידי כך את מגוון האפשרויות העומדות בפני הצרכנים ובתי העסק בישראל לכיצוע תשלומים. בהתאם, גיבש בנק ישראל עמדה שעל פיה יש במיזמים החדשים בתחום כדי לעודד את התחרות, לפתח את עולם התשלומים ולהביא ערך לצרכן הישראלי וכי אין מקום לעכבם, ובלבד שבשלב זה של ההתפתחויות בשוק התשלומים: (1) לא ייעשה שימוש במידע שנאסף במסגרת ארנק דיגיטלי לשם מתן שירותים פיננסיים או מכירה של מוצרים פיננסיים אחרים ללקוחות בעלי כרטיסי חיוב שהנפיקו עבורם מנפיקים שאינם בעלי הארנק; וזאת, עד אשר תיבחן סוגיה זו על כלל היבטיה; (2) בארנק פתוח תהא בתוך תקופה קצרה אפשרות לריבוי כרטיסים של מנפיקים שונים, כך שלקוחות יוכלו לעשות שימוש לפי בחירתם במספר כרטיסים בקלות ובנוחות; (3) המגבלה שהוטלה על שני הבנקים הגדולים בחוק להגברת התחרות וצמצום הריכוזיות במערכת הבנקאות לעניין מסגרות בכרטיסי אשראי חלה על כרטיסי אשראי שמונפקים או שיונפקו במסגרת מיזמים של שיתוף פעולה שבהם מעורבים שני הבנקים הגדולים, בין כרטיסים ייעודיים לשימוש בארנק דיגיטלי ובין כרטיסים אחרים, אלא אם כן יודיע בנק ישראל, בתום בחינה שהוא עורך, ששיתופי פעולה כאמור אינם בגדר הנפקה משותפת שעליהם חלה המגבלה האמורה.
- השינויים הנ"ל, לצד יוזמות שמוביל בנק ישראל, כגון: השקת מאגר נתוני אשראי שפועל החל מאפריל 2019 ואשר מאפשר לגורמים שונים לקבל דוחות וחיוויי אשראי בנוגע ללקוחות ולקוחות פוטנציאליים, עידוד התייעלות המערכת הבנקאית, רפורמת מעבר בין בנקים וקידום רגולציה התומכת במעבר לבנקאות דיגיטלית בערוצים ישירים, צפויים להשפיע בשנים הקרובות על המערכת הבנקאית בישראל.

התפתחויות רגולטוריות עקב אירוע נגיף הקורונה

על רקע התפתחות אירוע נגיף הקורונה והשלכותיו על הכלכלה בישראל ובעולם, ובתוך כך על משקי הבית והעסקים, קבעו הפיקוח על הבנקים ורגולטורים נוספים, שורה של צעדים רגולטוריים, במטרה לסייע למשקי הבית והעסקים לצלוח תקופה זו, תוך מתן גמישות עסקית נדרשת לתאגידים הבנקאיים.

הצעדים האמורים מתמקדים, בין היתר, בהמשכיות מתן השירותים הבנקאיים לציבור הרחב בדגש על מעבר לערוצי דיגיטל השונים, מתן שירותים ללא צורך בהגעה לסניפי הבנק וביצוע התאמות לעבודה מרחוק; במתן הקלות שונות לבנקים שייאפשרו את תפקודם התקין בכוח אדם חסר; ובדרישה כי הבנקים יירתמו לסיוע למשק בצליחת המשבר על ידי פריסת חובות, הגדלת האשראי ותמחור הוגן של הלוואות.

להלן עיקרי הנושאים בהם עוסקות ההתאמות האמורות:

התאמות שנועדו לקדם קבלת שירותים בנקאיים מרחוק

- הנחיות הפיקוח על הבנקים:

- הצטרפות לשירותי דיגיטל - מתן אפשרות לשלוח ללקוחות הודעות בערוצים דיגיטליים, המציעות להם להצטרף לשירותי הבנקאות הדיגיטליים ומנחות אותם כיצד לבצע זאת (בהתאם לטייטה שפורסמה לאחרונה הקלה זו עתידה להפוך לקבועה כך שתחול גם בעתות שגרה). בנוסף, מתן אפשרות לבנק לשלוח בערוצי בנקאות בתקשורת ללקוחות שאין ברשותם כרטיס חיוב שהונפק על ידי הבנק, הודעות אשר מציעות להם להנפיק כרטיס חיוב. פתיחת סניפים - במהלך תקופת הקורונה נקבעו שיעורים מינימליים של סניפים שיהיו פתוחים לקהל, וזאת בהתאם להתפתחויות שחלו במהלך התקופה. השיעורים האמורים נקבעו בהתחשב, בין היתר, בפיזור גיאוגרפי נאות וביכולת לספק שירותים בנקאיים לציבור רחב של לקוחות, תוך התייחסות לסוגי השירותים שיינתנו בסניפים אלה, והצורך בתיאום תור מראש. בנוסף, התאגידים הבנקאיים נדרשו להקצאת משאבים נאותים למענה טלפוני, תוך זמן סביר, ללקוחות המשתייכים לסניפים שאינם סניפי קהל.
- מתווה להנפקת כרטיסי דביט ללקוחות מקבלי קצבאות הביטוח הלאומי - זאת על מנת לסייע ללקוחות למשוך את סכום הקצבאות מכל מכשיר בנק אוטומטי ללא הגעה לסניף.
- לקוחות פושטי רגל - הנחיה להנפיק כרטיסי דביט ללקוחות פושטי רגל ולצרפם לשירות המאפשר ביצוע פעולות בחשבון דרך אתר האינטרנט או האפליקציה של הבנק, ללא צורך באישור הנאמן בפשיטת רגל בכל בקשה פרטנית. זאת על בסיס עמדת הכונס הרשמי שנתן לכך הרשאה גורפת.
- ניהול חשבונות אפוטרופוסות - הנחיות ביחס להנפקת כרטיסי חיוב לאפוטרופוס ולאדם שמונה לו אפוטרופוס במקרים המתאימים, וכן הנחיות לגבי צירוף אפוטרופוס לקבלת מידע מרחוק, והסדרת הפעילות בחשבון אפוטרופוסות לאו דווקא בסניף שבו מתנהל חשבון הלקוח.
- הקלות לעניין קבלת שירותים בנקאיים באמצעות הטלפון - לרבות כריתת הסכם בנקאות בתקשורת, כריתת הסכם הוראת טלפונית, ביצוע שיחות טלפוניות לשיווק אשראי ללקוחות קמעונאיים, וכריתת הסכמים למתן אשראי (למעט הלוואה לדיר) בשיחת טלפון לא מוקלטת.
- הפקדת שיקים - הגדלת מגבלת סכום הפקדת שיק בודד בסלולר מ-20,000 ש"ח ל-50,000 ש"ח.
- הנגשת שירותים בנקאיים לאזרחים הוותיקים - הורדת הגיל המינימלי ממנו יקבל הלקוח קדימות בתור במענה הטלפוני מ-75 ל-70 (לאחרונה הוחלט להחיל תיקון זה גם בימי שגרה). בנוסף, נקבעה אמנה וולונטרית להנגשת שירותי בנקאות לאזרח הוותיק במטרה לסייע לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים להתמודד עם האתגרים שנוצרו בקבלת השירותים הבנקאיים השונים בתקופת משבר הקורונה. אמנה זו גובשה על ידי המשרד לשוויון חברתי ולגמלאים, הפיקוח על הבנקים והמערכת הבנקאית. האמנה מתייחסת לשירותים מותאמים שיינתנו לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, לרבות בתחומים אלה: הנגשת השירותים הבנקאיים (בין היתר באמצעות סניף נייד במיקומים המאופיינים בריכוז אוכלוסייה מבוגרת), שירות משלוחים במקרים מיוחדים ובהתאם לשיקול דעת הבנק, שיפור המענה הטלפוני (הקלות נוספות לעניין הקדימות בתור), קדימות בתור בסניף, הסברה מתאימה ועוד.
- חובות זיהוי - הקלה בחובות הזיהוי בחשבון נאמנות כללי המנוהל על ידי עו"ד, רו"ח, או טוען רבני בעבור לקוחותיו. במקרה שהנאמן בחשבון נאמנות כללי (הפטור מהצהרת נהנים כל עוד אינו חורג מסכומים שנקבעו) מבקש לחרוג ממגבלות הסכומים שנקבעו לניהול חשבון מסוג זה, באפשרותו להסב את החשבון לחשבון שאינו מוגבל, על ידי משלוח הצהרת נהנים מעודכנת. הואיל ואין מדובר בפתיחת חשבון, ניתן לקבל את הצהרת הנהנים באמצעות הפקס (חלף קבלתה במקור).
- קבלת הוראת לקוח לביטול הרשאה לחיוב חשבון (או חיוב מסוים בהרשאה), באמצעות הטלפון, ובלבד שהשיחה תתועד (חלף הוראה בכתב).

- צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי דמי כרטיס חיוב מיידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני) (הוראת שעה), התש"ף-2020 - בהתאם לצו שפורסם ביום 13 בספטמבר 2020, הוכרזו השירותים הבאים כשירותים בני פיקוח וסכומי העמלה המרביים שניתן לגבות עבורם הוגבלו, כמפורט להלן: פעולה על ידי פקיד במוקד הטלפוני - שניים וחצי ש"ח לפעולה; מכתב התראה של עורך דין - חמישים ש"ח למכתב; דמי כרטיס חיוב מיידי - חל איסור על גביית עמלה. הצו חל לגבי לקוחות שהם יחידים ועסקים קטנים, ותוקפו לתקופה קצובה, כקבוע בצו. מטרת הצו להקל על הלקוחות בהתמודדות עם משבר הקורונה, לעודדם להימנע מלהגיע לסניפים ולהעדיף ביצוע פעילויות בנקאיות מרחוק. לצו האמור, צפויה להיות השפעה על הכנסות הבנק מגביית עמלות אלה.
 - רשם החברות ורשם המשכונות - גיבוש מתכונות עבודה מרחוק לצורך רישום וביטול משכונות ושעבודים.
 - תיקון תקנות המקרקעין (ניהול ורישום) - התיקון מאפשר רישום משכנתא באופן דיגיטלי וללא נוכחות פיזית בשני אופנים: רישום ישירות מול הרשם או רישום באמצעות הבנק.
 - הממונה על חוק המכר - הוראות חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), התשל"ה-1974 קובעות, כי במקרים מסוימים רוכש דירה חדשה נדרש לשלם עבורה באמצעות "פנקס שוברים". הממונה על חוק המכר פרסם תהליך המאפשר תשלום השובר כאמור, ללא הגעה פיזית לסניף הבנק.
 - ייעוץ השקעות - רשות ניירות ערך - קביעת אפשרות לעריכה מרחוק של הליך בירור הצרכים הראשוני של לקוח חדש וכן הקלות לעניין דרישת עדכון צרכי הלקוח ואופן ביצוע העדכון, והקלות לעניין תיעוד שיחת ייעוץ. הקלה זו ניתנה לתקופה קצובה. בנוסף נקבעה הקלה קבועה לעניין ביצוע בקרה על ידי "בקר שיחה".
 - תיקון חוק הוצאה לפועל - עד התיקון קבע החוק, כי הגבלה על שימוש בכרטיסי חיוב שהטיל רשם הוצאה לפועל על חייב, לא תחול על שימוש בכרטיס חיוב מיידי, בתנאי שניתן יהיה לבצע בו עסקאות כנגד יתרת זכות בלבד. התיקון מאפשר הנפקה של כרטיס דביט כאמור גם ללקוחות שיש בחשבונם מסגרת אשראי, וכן ביצוע עסקאות בכרטיס כנגד המסגרת הלא מנוצלת.
 - תיקון חוק כרטיסי חיוב - ויתור על דרישת "חתימה כחולה" על גבי חוזה הכרטיס והחלפתה בדרישה לקבל את הסכמתו של הלקוח ותיעודה בידי המנפיק.
- התאמות שנועדו להקל על הלקוחות בתחום האשראי**
- הרתמות המערכת הבנקאית לסיוע למשק בצליחת המשבר על ידי הגדלת האשראי ותמחור הוגן של הלוואות - מכתב הפיקוח הבנקים, בו מודגשת הציפיה הפיקוחית לפיה על הבנקים להמשיך ולספק אשראי בעת הזו ולהימנע מהקשחת תנאי החיתום, בדגש על לווים במגזר העסקים הקטנים והבינוניים ומשקי הבית; זאת, בראיה כלכלית הוליסטית וארוכת טווח, שלוקחת בחשבון את צרכי המשק והלקוחות.
 - הפחתת דרישות יחסי ההון המזעריים - הקלה של בנק ישראל בדרישות ההון, שמטרתה שימוש של הבנקים במקורות ההוניים שישתחררו כתוצאה מיישום ההקלה, לצורך הגדלת האשראי למשקי הבית ולמגזר העסקי; זאת, מבלי לגרוע מהצורך בחיתום מוקדם ואשראי, בדגש על מתן אשראי ללקוחות שלפני פרוץ משבר הקורונה עמדו בפירעון האשראי כסדרו. בנוסף הובהר, כי אין לעשות שימוש במקורות שישתחררו, לצורך חלוקת דיבידנדים או ביצוע רכישה עצמית של מניות.
 - הפחתת הדרישה בעניין יחס המינוף המזערי על מנת למנוע מצב שיחס המינוף יהווה חסם להעמדת אשראי.
 - ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עו"ש - אפשרות לאישור חריגה מן המסגרת לבקשת לקוח לפרק זמן של שלושה ימים (חלף יום אחד לפני ההקלה), וכן אפשרות שלא ליישם את ההוראה על חריגות בסכומים שלא יעלו על 5,000 ש"ח לאנשים פרטיים ו-100,000 ש"ח לאשראי מסחרי, כאשר קיימת מסגרת אשראי בחשבון הלקוח. שיעור הריבית בחריגה לא יעלה על הריבית שנקבעה במסגרת האשראי האחרונה שהוסכמה עם הלקוח.
 - דיווחים למערכת נתוני אשראי - בהתאם להנחיות בנק ישראל, נמחקו מהמאגר דיווחים שליליים בגין התראות על 5 שיקים חוזרים החל מיום 4 במרס 2020 עד 10 באוגוסט 2020. כמו כן, עסקאות שנכנסו לקשיים בתקופת משבר הקורונה, יסומנו עם הערה ייעודית. הקלות שניתנו ללקוחות בעקבות משבר הקורונה בקשר עם דחיית תשלומי הלוואות ומשכנתאות באות לידי ביטוי בשדות הדיווח למאגר.
 - שיקים ללא כיסוי - הנחיית הפיקוח על הבנקים לפיה יש להשהות הגבלה של חשבון ובעליו בתקופה שנקבעה. המידע לגבי שיק שלא כובד יועבר למערכת לשיתוף נתוני אשראי.
 - שיעור המימון במשכנתאות -
 - הבנק רשאי להעניק הלוואה לכל מטרה במשכון דירה בשיעור מימון 70% (לעומת 50% לפני ההקלה). מתן ההלוואה מותנה בהצהרת הלווה, כי ההלוואה אינה למטרת רכישת דירה נוספת.

- לצורך אמידת הכנסת הלווה, התאגידים הבנקאיים רשאים להתחשב בסכום הממוצע של הכנסת הלווה בשלושת החודשים שקדמו ליציאתו לחל"ת או לירידה למשרה חלקית בשל משבר הקורונה, בהתקיים התנאים הבאים: (1) להערכת הבנק, בחלוף משבר הקורונה הלווה צפוי לחזור לעבודתו ברמת ההכנסה שהייתה לו טרם היציאה לחל"ת; (2) שיעור ההחזר מההכנסה של הלווה, לאחר היציאה לחל"ת, לא יעלה על 70%; ו-(3) הבנק יקבע מגבלה כוללת להיקף האשראי הניתן אגב הקלה זו.
- הדרישה לפיה לצורך חישוב דרישת ההון, על התאגיד הבנקאי להגדיל את יעד הון עצמי רובד 1 בשיעור המבטא 1% מיתרת הלוואות לדיור, לא תחול על הלוואות לדיור שאושרו בתקופה שהוגדרה. הקלה זו נועדה להקל בדרישת ההון מהבנק בנין המשכנתא ובהתאמה להפחית את הריבית על הלוואות לדיור.
- הסדרי חוב - החלפת דרישת החתימה על הסדר החוב בדרישה לקבלת הסכמה מתועדת של הלקוח, כך שניתן יהיה לקבל את הסכמת הלקוח גם באמצעות הטלפון.
- הקלות לעניין מועד מסירת דוח כספי עדכני לבנק לצורך קבלת אשראי מהבנק.
- הקלות המאפשרות שלא לסווג הלוואות מסוימות בארגון מחדש של חוב בעייתי; זאת על מנת לסייע לייצב לווים שלא עומדים או עשויים שלא לעמוד במחויבויות התשלום החוזיות שלהם בעקבות השפעת אירוע נגיף הקורונה.
- הקלות בהחזרי משכנתא לזכאים - הנחיית החשב הכללי ומשרד הבינוי והשיכון בדבר הקלות בהחזרי משכנתאות לזכאים, לרבות הצורך בהפעלת שיקול דעת והתחשבות מיוחדת בכל הקשור בהליכי גביה, ואפשרות לדחיית תשלומי משכנתא לתקופה מצטברת של עד שישה חודשים - בבקשות חדשות של לווה זכאי שלא ביצע הקפאה קודמת להלוואה, אשר הוגשו לבנק עד 31 בדצמבר 2020. בבקשות של לווה זכאי, אשר כבר קיבל הקפאה להלוואה, הבנק נדרש לאפשר להאריך את משכן של ההקפאות עד לתאריך 31 בדצמבר 2020, גם מעבר לתקופה של שישה חודשים במצטבר. המתווה המפורט להלן בעניין דחיית תשלומי משכנתאות והלוואות צרכניות, חל גם על הלוואות אלה.
- מתווים לדחיית תשלומי משכנתאות והלוואות - עם פרוץ משבר הקורונה, גיבש הפיקוח על הבנקים מתווה, שאומץ על ידי המערכת הבנקאית, המאפשר ללקוחות לדחות תשלומי הלוואות בנקאיות בשלושה מגזרי פעילות: משכנתאות, אשראי צרכני ואשראי לעסקים. המתווה אשר גובש לראשונה בתאריך 7 במאי 2020 הוארך והורחב מספר פעמים.
- ביום 30 בנובמבר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים מתווה נוסף המתייחס לדחיית תשלומי משכנתאות והלוואות צרכניות, העומדות בתנאים המפורטים במתווה. במתווה זה ניתן דגש על חזרת הלווים לתשלום הלוואותיהם, באמצעות לוח תשלומים מקל. התקופה להגשת הבקשה לדחיית תשלומי הלוואות בהתאם למתווה הנוסף תהיה בין התאריכים 1 בינואר 2021 ו- 31 במרס 2021. הדחיה תבוצע ללא עמלות, ובהתאם לשיעור הריבית המקורי של ההלוואה.
- ביום 10 בדצמבר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים מתווה נוסף לסייע לעסקים קטנים וזעירים בפירעון הלוואות, בכפוף לתנאים המפורטים במתווה. מתווה זה מאפשר לעסקים קטנים וזעירים שנפגעו באופן משמעותי מהמשבר, ושעומדים בתנאים המפורטים במתווה, לדחות, ללא שיקול דעת הבנק, את רכיב הקרן בהלוואה, לתקופות המפורטות במתווה. כמו כן, ניתן דגש על חזרת לווים לתשלום בלוח תשלומים מקל. המתווה יחול לגבי בקשות שיוגשו בין התאריכים 1 בינואר 2021 עד 31 במרס 2021. הדחיה תבוצע ללא עמלות, ובהתאם לשיעור הריבית המקורי של ההלוואה. דחיית התשלומים כמוה כאשראי חדש.
- תיקונים לתקנות שיקים ללא כיסוי, אשר משלימים את הנחיית הפיקוח על הבנקים בנושא ולפיה יש להשהות הגבלה של חשבון ובעליו בתקופה שנקבעה), ולפיהם שיקים שחזרו החל מיום 4 במרס 2020 ועד ליום 10 באוגוסט 2020, נגרעו ממניין השיקים המסורבים באופן קבוע (והגבלת החשבונות בטלה בהתאם). ביום 7 בפברואר 2021 פורסמה טיוטת תקנות נוספת בנושא במסגרתה מוצע כי גם שיקים שחזרו בתקופה שתחילתה ביום 8 בינואר 2021 וסופה ביום 7 בפברואר 2021, ייגרעו ממניין השיקים המסורבים.
- מתן מענה ללקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים על רקע משבר נגיף הקורונה - מכתב המפקח על הבנקים המבהיר, כי למרות החזרה לפעילות שגרה לצד קורונה, השלכות המשבר טרם הגיעו לסיימן, ונראה כי משקי בית ועסקים רבים מושפעים וימשיכו להיות מושפעים מהשלכות המשבר שנכפה עליהם, גם בטווח הקצר והבינוני. על רקע מציאות זו, נדרשים הבנקים לנסות ולמצות, ככל הניתן, דרכים שונות לגביית החוב על כלל מרכיביו מן הלקוח, טרם פניה לערכאות משפטיות, וזאת בעצמות גבוהה יותר בהשוואה לימי שגרה, במטרה לזהות קשיים ולסייע ללקוחותיהם לצלוח את התקופה המאתגרת בה הם נמצאים, בשלב מוקדם ככל האפשר, ובכך לסייע במניעת תפיחת חובות והידרדרות עתידית שלהם. במסגרת זו ניתן לפעול במגוון כלים, ובהם: הארכת לוחות הזמנים לטיפול בחובות ביחס לימים שבשגרה; פניה יזומה ללקוחות שנקלעו לפיגור תוך זמן קצר על מנת לבחון אפשרויות סיוע; הצעת הסדרי תשלום נוחים; מתן הקלות בעמלות ובריביות פיגורים; פריסת חובות לתקופות החזר ארוכות יותר, ועוד.

- אירוע נגיף הקורונה - דגשים פיקוחיים לשינויים נוספים בתנאי הלוואה - מכתב שפרסם הפיקוח על הבנקים ביום 12 באוקטובר 2020, על רקע ההשפעה השלילית המשמעותית של אירוע נגיף הקורונה. המכתב מפרט פרקטיקות לייצוב לווים באופן זהיר ונאות, בעת ביצוע שינויים זהירים (prudent) בתנאי הלוואות. זאת, במטרה להקל על לחצים בתזרימי המזומנים של לווים שנפגעו, לשפר את היכולת שלהם לשרת את החוב, ולסייע ליכולת של התאגיד הבנקאי לגבות את החובות שלו. עקרונות המכתב מבוססים על הנחיות רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב מיום 3 באוגוסט 2020 תוך התאמה לנסיבות הקיימות בישראל.
- הצעת חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי (תיקון מספר 4 - הוראת שעה) (נגיף הקורונה החדש) (עיכוב הליכים לשם גיבוש ואישור הסדר חוב), התשפ"א-2021 - במסגרת הצעת החוק מוצע ליצור מסלול ייעודי לטיפול בחובות של חייבים (תאגידים ויחידים) שנפגעו ממשבר הקורונה, אשר יעמוד בתוקף לתקופה של שנה, ויאפשר לחייב להגיע להסדר חוב מוסכם כחלופה להליכי חדלות פירעון מלאים. ההסדר הזמני המוצע מאפשר לעכב הליכים משפטיים והליכי גבייה נגד החייב. בתקופת עיכוב ההליכים מוצע כי החייב ישמור את השליטה בנכסיו. לכן, במקביל כולל ההסדר המוצע הגנות חלופיות מתאימות לנושים.

הקלות בשל התנהלות הבנק בכוח אדם חסר ומרחוק

- הנחיות הפיקוח על הבנקים:
- שינויים בעבודת הדירקטוריון - הנחיה של הפיקוח על הבנקים המאפשרת לקיים ישיבות דירקטוריון באמצעות שימוש באמצעי תקשורת חלף נוכחות פיזית. בנוסף, ניתנה אפשרות ליו"ר הדירקטוריון לקבוע את המועד ואת תדירות הדיון בנושאים השונים (בכפוף לדרישות חוק החברות), וזאת בהתחשב בסיכונים המתפתחים ובשינויים המהירים בסביבת הפעילות, והצורך לנטר את פעולות התאגיד הבנקאי. כמו כן ניתנה הקלה לעניין מועדי אישור פרוטוקול הישיבות והפצתן.
- דיווח על פעולות בלתי רגילות - הבהרה של הפיקוח על הבנקים, לפיה הבנקים נדרשים לדווח על פעולות אלה בזמן הקצר ביותר בנסיבות העניין. עם זאת, לעניין זה ניתן להתחשב בשינוי מתכונת עבודת התאגידים הבנקאיים בתקופה זו. במקרה של עיכוב בדיווח, יש לתעד את העיכוב. הבהרה זו עולה בקנה אחד עם הבהרה של רשות איסור הלבנת הון, לפיה הרשות תקבל בהבנה עיכובים שיחולו בהעברת הדיווחים אליה. לצד זאת, מדגישה הרשות שמצופה מהמוסדות הפיננסיים להעביר לרשות את המידע במקרים המתאימים, סמוך ככל שניתן למועד הפעילות, והכל בהתאם למדיניות ניהול הסיכונים ובהתאם לצורך.
- טיפול בתלונות הציבור - הקלות לעניין טיפול בתלונות הציבור, לרבות אופן מתן התשובה ללקוח, ופרקי הזמן למתן התשובה. בשלב זה קבע הפיקוח, כי ניתן לעשות שימוש בהקלות אלה בנסיבות חריגות מאוד, למשל, סגר כללי או הפחתה משמעותית בכוח האדם.
- רוטציה וחופשה רציפה - הקלות שונות ביישום הדרישה לקיום חופשה רציפה בשנת 2020, תוך הבחנה בין עובדים שאינם ממלאים תפקידים שזוהו כרגישים לבין עובדים הממלאים תפקידים שזוהו כרגישים. לצד הקלה זו נדרשים הבנקים להגביר את הפיקוח והבקרה בנוגע לסיכוני מעילות והונאות.
- כללי:
- היתר כללי להעסקת העובדים במשק בשעות נוספות, בהתחשב בצרכים הייחודיים של מקום העבודה ובהתחשב בטובת העובדים, בטיחותם ובצרכיהם, שעמד בתוקפו למשך חודשיים החל מיום 17 במרס 2020. ביום 4 באוקטובר 2020 פורסם היתר נוסף, שעמד בתוקפו עד ליום 31 באוקטובר 2020.

דחיית מועדי תחילה, הקלות בדיווחים לפיקוח והוראות נוספות

- דחיית מועד התחילה של הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 368 "בנקאות פתוחה" כשלושה חודשים, כך שהיישום ההדרגתי של ההוראה יחל ביום 31 במרס 2021.
- דחיית היערכות הבנקים בנושאים שונים, ובכלל זה: דחיית היערכות לדיווח על תוצאות סקר ההשפעה הכמותית (QIS) בנושא מגבלות על שיעבוד נכסי תאגיד בנקאי; דחיית המועד להשלמת סקר ההשפעה הכמותית בנוגע לטיטת הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא מימון יציב נטו (NSFR) עד ליום 31 בדצמבר 2020 ודחיה בביצוע סקר הפערים אל מול הקוד הגלובלי למסחר במטבע חוץ (FX GLOBAL CODE).
- דחיית המועד האחרון לביצוע סקר בטיחות עבור מערכות בסיכון גבוה.
- הקלות בדיווחים לפיקוח בהתאם להוראות דיווח שונות, בין על ידי הקפאה זמנית של הדיווח ובין על ידי מתן דחיה במועד הדיווח הנדרש.
- דחיית ביצוע סקר בלתי תלוי על פונקציית הביקורת הפנימית (אוותו נדרש התאגיד הבנקאי לבצע אחת לחמש שנים לפחות), כך שאם תקופת חמש השנים מסתיימת במהלך שנת 2020, רשאי הבנק להאריך את השלמת הסקר בשישה חודשים.

- דחיית ביצוע סקר סיכונים תפעוליים (אותו נדרש התאגיד הבנקאי לבצע אחת לשלוש שנים לפחות), כך שאם תקופת שלוש השנים מסתיימת במהלך שנת 2020, רשאי הבנק להאריך את השלמת הסקר בשישה חודשים.
 - דחיית רפורמת "חובת ניידות בין בנקים" בשישה חודשים עד ליום 22 בספטמבר 2021.
 - צו להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה) (שינוי השיעור והסכומים לעניין צמצום מסגרות אשראי לפי סעיף 9ג) לחוק(הוראת שעה), התשפ"א-2020 אשר פורסם ביום 17 בנובמבר 2020, בהמשך להוראות החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשע"ז-2017 ("החוק"). בהתאם לחוק, מיום 31 בינואר 2021 ועד יום 31 בינואר 2024, סך מסגרות האשראי בכרטיסי אשראי של לקוחות בנק בעל היקף פעילות רחב, בכל שנה, לא יעלה על 50% מסך מסגרות האשראי בכרטיסי אשראי של לקוחות הבנק כפי שהיה בשנת 2015. בחישוב סך מסגרות האשראי כאמור, יובאו בחשבון מסגרות אשראי הגבוהות מ-5,000 ש"ח ולא תופחת מסגרת האשראי בכרטיס אשראי של לקוח לסכום הנמוך מהסכום האמור. לעניין זה, "בנק בעל היקף פעילות רחב" הינו בנק ששווי נכסיו עולה על 20% משווי הנכסים של כלל הבנקים בישראל.
- בהתאם לצו האמור, ועל רקע ההרעה במצבם הכלכלי של משקי בית רבים בעקבות אירוע נגיף הקורונה, נקבע כי סך מסגרות האשראי בכרטיסי אשראי של לקוחות בנק כאמור לא יעלה על 55% מסך המסגרות כאמור כפי שהיה בשנת 2015. בנוסף, נקבע כי בחישוב סך מסגרות האשראי כאמור, יובאו בחשבון מסגרות אשראי הגבוהות מ-7,500 ש"ח וכי לא תופחת מסגרת האשראי בכרטיס אשראי של לקוח לסכום הנמוך מהסכום האמור. תוקף הצו הינו לתקופה מוגבלת של שנה אחת, עד יום 31 בינואר 2022, ובתום תקופה זו יחול ההסדר הקבוע בחוק כמפורט לעיל.

בהתאם להוראות החוק וכאמור בהסדר הקבוע בצו, הבנק החל לפעול לצמצום סך מסגרות האשראי כאמור.

ההתאמות השונות על רקע אירוע נגיף הקורונה, נקצבו לתקופות זמן שונות, בהתאם להערכות לגבי משך התמשכות אירוע נגיף הקורונה, והן מתעדכנות באופן דינאמי בהתאם לצרכי הלקוחות והמערכת הבנקאית, והמצב במשק. השפעת הוראות הרגולציה האמורות הינה חלק מההשפעה הכוללת של האירוע על הבנק והקבוצה כאמור בדוח זה.

נושאים נוספים

ניהול סיכונים סביבתיים

בתקופה האחרונה גברה ההבנה כי התממשות של סיכונים סביבתיים תפגע בכלכלה ועלולה לערער את יציבות הבנקים והמערכת הפיננסית. בהתאם, רגולטורים בארץ ובעולם דורשים מן הבנקים להיערך לניהול הסיכונים הקשורים בנושא. הבנק לומד את הנושא ואת השפעותיו האפשריות.

הגנת הפרטיות

לאחרונה ניכרת מגמה של גידול ברגולציה בתחום הגנת הפרטיות בארץ ובעולם. בעולם מושם דגש מיוחד בנושא הגנת הפרטיות בתחום שירותי התשלום במסגרת הדיקטיבה האירופית, ה-PSD2. מגמה זו באה לידי ביטוי לאחרונה גם בארץ במסגרת מסמך להערות הציבור, שפרסמה הרשות להגנת הפרטיות בנושא הגנת פרטיות המשתמשים ביישומונים להעברת כספים ולתשלום בבתי עסק, עמדת הרשות להגנת הפרטיות היא, כי יש לשים דגש מיוחד על הליך קבלת ההסכמה לרישום ולשימוש ביישומונים, על כל היבטיו, וזאת כדי לאפשר למשתמשים לשלוט על המידע הנוגע אליהם באופן מיטבי, ועל מנת להבטיח כי השימוש במידע ייעשה בידיעתם ובהתאם להסכמתם המלאה, תוך שמירה על פרטיותם. בנוסף, במסגרת המסמך האמור מתייחסת הרשות לסוגיות כגון איסוף מידע במסגרת מתן הרשאות גישה לרכיבים שונים במכשירים הניידים (כגון מצלמה ורשימת אנשי קשר); איסוף ועיבוד מידע במסגרת קבצי "עוגיות"; הסכמה לשימוש בטכנולוגיות אחרות וחדשות; וכן פירוט זכויות המשתמשים והיבטי פרטיות בסיום ההתקשרות. בנוסף, פרסמה הרשות להגנת הפרטיות לאחרונה להערות הציבור, מסמך בנושא מינוי ממונה הגנה על הפרטיות בארגון ותפקידי. המסמך נועד להבהיר את עמדת הרשות להגנת הפרטיות, לפיה על מנת להבטיח עמידה בהוראות דיני ההגנה על מידע אישי בישראל, מומלץ למנות ממונה הגנה על הפרטיות, שיופקד על יישום דיני ההגנה על מידע אישי בארגון.

יישום ההוראות, אם יתקבלו, עשוי לחייב שינויים בתהליכי העבודה.

ניהול סיכונים תפעוליים

בתקופה האחרונה הושם דגש מיוחד על הוראות מתחום ניהול הסיכונים התפעוליים, בין היתר, לאור הגידול בסיכונים הפוטנציאליים השונים על רקע משבר הקורונה, ונוכח חוסר הוודאות המתמשך והשינויים הקיצוניים והמהירים בתנאים הכלכליים, בשווקים הפיננסיים, בפעילות העסקית, ובאופן העבודה מול הלקוחות.

במסגרת זו ניתן למנות את ההוראות הבאות:

- מכתב הפיקוח על הבנקים מיום 13 באוקטובר 2020 בנושא דגשים לניהול ומעקב אחר סיכוני מודל על רקע משבר הקורונה, אשר נועד להבטיח, ככל הניתן, ביסוס איתן לאופן השימוש במודלים בעת הזו, וכן לצמצם את סיכוני המודל המתגברים על רקע המשבר.
 - מכתב הפיקוח על הבנקים מיום 6 בדצמבר 2020 בנושא עבודה מרחוק במגזר הבנקאי, אשר נועד להבטיח כי שילוב עבודה מרחוק במערכת הבנקאית ייעשה תוך נקיטת הצעדים הדרושים לזיהוי וניהול הסיכונים הנובעים מכך.
 - מכתב הפיקוח על הבנקים מיום 30 בדצמבר 2020 בנושא מודלים וכלים טכנולוגיים בתחום איסור הלכנת הון ומימון טרוור - דגשים לניהול סיכוני מודל, שימוש וחדשנות, אשר נועד לחזק את יכולת ניהול סיכוני הציות, וזאת בין היתר על ידי בחינת האפשרות לשימוש ב"טכנולוגיות חכמות", כגון בינה מלאכותית, למידת מכונה, רובוטיקה או עיבוד שפה טבעית.
- הבנק מיישם סטנדרטים גבוהים של ניהול סיכונים במסגרת התנהלותו, ובוחן התאמות נדרשות בפעילותו בהתאם להוראות הנ"ל.

FX Global Code

הקוד פורסם במאי 2017 על ידי קבוצת עבודה בינלאומית, שכללה בנקים מרכזיים ומשתתפים בשוק המט"ח מ-16 תחומי שיפוט ברחבי העולם.

הקוד קובע עקרונות וכללים להתנהגות תקינה ואתית של סוחרים (דילרים) בחדרי עסקאות כלפי לקוחות וגורמים אחרים.

למרות שהקוד הוגדר כוולנטרי, הוא הפך לסטנדרט עולמי מקובל בתחום זה.

ביום 13 בינואר 2020 הודיע הפיקוח על הבנקים, כי דרש מן המערכת הבנקאית ללמוד את כללי הקוד ולערוך סקר מפורט בדבר הפערים בין כללים אלה לבין המצב בפועל. בהתאם לתוצאות הסקר האמור, דרש הפיקוח על הבנקים מן התאגידים הבנקאיים ללמוד את עקרונות הקוד הבינלאומי ולפעול לצמצום מושכל של הפערים שזוהו.

הבנק נערך בהתאם.

מיסוי

ביום 29 בדצמבר 2016 פורסם חוק ההתייעלות הכלכלית (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב לשנות התקציב 2017 ו-2018), התשע"ז-2016, אשר קבע, בין היתר, הפחתה של שיעור מס חברות משיעור של 25% ל-23% בשתי פעימות. בפעימה הראשונה שיעור המס ירד ל-24%, החל מיום 1 בינואר 2017 ובפעימה השנייה שיעור המס ירד ל-23% החל מיום 1 בינואר 2018 ואילך.

שיעורי המס

המיסים החלים על הרווח של התאגידים הבנקאיים כוללים מס חברות המוטל על פי פקודת מס הכנסה ומס רווח המוטל על פי חוק מס ערך מוסף. להלן שיעורי המס הסטטוטוריים החלים על תאגידים בנקאיים משנת 2018 ואילך:

- שיעור מס רווח 17.00%.
- שיעור מס חברות 23.00%.
- שיעור מס כולל 34.19%.

יתרות המיסים הנדחים חושבו בהתאם לשיעורי המס הצפויים לחול במועד ההיפוך.

דירוג האשראי

להלן דירוג האשראי והתחזית של המדינה והבנק ליום 8 במרס 2021:

קצר טווח	תחזית	ארוך טווח	דירוג חברת	
P-1	stable	A1	Moody's	מדינת ישראל
A-1+	stable	AA-	S&P	
F1+	stable	A+	Fitch	
P-1	stable	A2	Moody's	בנק לאומי: מט"ח
A-1	stable	A	S&P	
F1+	stable	A	Fitch	
	stable	AAA	S&P מעלות	דירוג מקומי (בישראל)
P-1	stable	Aaa	מידרוג	

להלן התפתחות דירוג האשראי ותחזית הדירוג של הבנק מה-1 בינואר 2020 ועד ליום 8 במרס 2021:

- ב-18 בפברואר 2020 סוכנות הדירוג Fitch אישרה את דירוג הבנק ואת תחזית הדירוג.
- ב-30 באפריל 2020 סוכנות הדירוג Fitch אישרה את דירוג הבנק ואת תחזית הדירוג.
- ב-17 ביוני 2020 סוכנות הדירוג Moody's אישרה את דירוג הבנק ואת תחזית הדירוג.
- ב-19 ביוני 2020 סוכנות הדירוג Fitch אישרה את דירוג הבנק ואת תחזית הדירוג.
- ב-20 ביולי 2020 סוכנות הדירוג S&P אישרה את דירוג הבנק ואת תחזית הדירוג.
- ב-20 ביולי 2020 סוכנות הדירוג S&P מעלות אישרה את דירוג הבנק ואת תחזית הדירוג.
- ב-30 בספטמבר 2020 סוכנות הדירוג מידרוג אישרה את דירוג הבנק ואת תחזית הדירוג.
- ב-9 בדצמבר 2020 סוכנות הדירוג Fitch אישרה את דירוג הבנק ואת תחזית הדירוג.
- ב-9 בדצמבר 2020 סוכנות הדירוג Moody's אישרה את דירוג הבנק ואת תחזית הדירוג.
- ב-22 בדצמבר 2020 סוכנות הדירוג S&P אישרה את דירוג הבנק ואת תחזית הדירוג.
- ב-29 בדצמבר 2020 סוכנות הדירוג S&P מעלות אישרה את דירוג הבנק ואת תחזית הדירוג.
- ב-20 בינואר 2021 סוכנות הדירוג Fitch אישרה את דירוג הבנק ואת תחזית הדירוג.
- ב-16 בפברואר 2021 סוכנות הדירוג Fitch אישרה את דירוג הבנק ואת תחזית הדירוג.

מגזרי פעילות עיקריים לפי גישת הנהלה - פרטים נוספים

א. גישת הנהלה - מגזר קמעונאות

כללי

מגזר קמעונאות מאופיין במתן הצעות ערך ושירותים פיננסיים ללקוחות משקי בית ואנשים פרטיים, עסקים קטנים ולקוחות עתירי ממון בארץ ובעולם (private banking). הצעות ושירותים אלו מוענקים ללקוחות בהתאם לצרכיהם המשתנים והעדפותיהם ובהתאם למאפיינים רלבנטיים אחרים.

מבנה המגזר ומאפייניו

סניפים:

לקוחות משקי בית ועסקים קטנים - פריסה רחבה של 186 סניפים ומרכזי שירות הפרוסים בכל רחבי הארץ. השרות ללקוחות בסניף ניתן על ידי צוותי הבנקאים המחולקים על פי מגזרי הלקוחות. צוותים אלו מרכזים את הטיפול בלקוח על כל היבטיו ומתמחים בטיפול על פי מאפייני הלקוח וצרכיו.

לקוחות בנקאות פרטית - המגזר בארץ מנוהל בחמישה מרכזי בנקאות פרטית ייחודיים בפריסה ארצית - תל-אביב, ירושלים, חיפה והרצליה פיתוח. המרכזים משרתים לקוחות פרטיים אמידים, תושבי ישראל ותושבי חוץ ומכירים את צרכיהם, העדפותיהם ותחומי התעניינותם של הלקוחות. בנוסף מנהל המערך ארבעה סניפים ייעודיים לפלח לקוחות בעלי תיקי השקעות של 3.5 מיליון ש"ח ועד 8 מיליון ש"ח הממוקמים בחיפה, רחובות, תל-אביב והרצליה.

ערוצים ישירים ודיגיטליים:

השירותים הבנקאיים ניתנים גם באתר לאומי באינטרנט, אפליקציית לאומי דיגיטל בסלולר, מוקד טלפוני במרכזי הבנקאות הטלפוניים, מרכזי ייעוץ, מכשירי מידע לאומי, ופתרונות אינטרנט וסלולר מתקדמים נוספים.

המגזר פועל, בין השאר, הן להרחבת היקף הלקוחות מקבלי שירות טלפוני במרכזי הבנקאות והן להרחבת הפעילות בערוצים הדיגיטליים (מידי יום מתבצעות אלפי פעולות באמצעות האינטרנט והסלולר).

בנוסף, ללאומי אפליקציית התשלומים Pay המנוהלת כולה דרך המובייל. האפליקציות מאפשרות למשתמשים ליהנות מחוויית תשלום פרסונלית, איכותית ומתקדמת, כזו המושתתת על מענה לצרכיהם, באופן ידידותי, הוגן ומותאם אישית, "בכל זמן ומכל מקום".

כמו כן, אפליקציית הבנקאות PEPPER, המשמשת כחשבון בנק לכל דבר שכולו במובייל, ומאפשרת את כל מה שצריך כדי לאפשר ללקוחותיה לנהל טוב יותר את הכסף שלהם. הכל באמצעות טכנולוגיות מתקדמות וחווית משתמש מותאמת ואישית.

למידע נוסף בנוגע לאפליקציית התשלומים Pay ואפליקציית הבנקאות PEPPER ראה פרק [היעדים והאסטרטגיה העסקית](#).

התפתחויות בשוקים של המגזר ובמאפייני הלקוחות

המגזר מושפע מהשינויים בנתונים הדמוגרפיים והכלכליים באוכלוסיית המדינה, משינויים בצריכה הפרטית וכן ממאפייני החיסכון של הלקוחות.

התחרות במגזר גוברת ונמצאת במגמת התחזקות. בשנים האחרונות התפתחה בבנקאות הקמעונאית תחרות מצד גופים פיננסיים ואחרים ובעיקר חברות כרטיסי האשראי (בתחום האשראי הצרכני), חברות הביטוח, רשתות השיווק הקמעונאיות ומיזמים טכנולוגיים פיננסיים. חלק מהתחרות נעשית על ידי גופים שאינם מבוקרים על ידי בנק ישראל או שאינם מבוקרים כלל ושאינם עובדים תחת המגבלות שחלות על הבנקים.

מוצרים ושירותים

הבנק הגדיר את העסקים הקטנים והבינוניים כאוכלוסייה במיקוד ובהתאם השיק את זירת העסקים של לאומי, שהינה מעטפת של כלים ושירותים בלעדיים וחדשניים.

אשראי פרטי: הבנק מציע ללקוחות מוצרי אשראי שונים המתאימים לצרכיהם ולשלבים השונים בחייהם. עדיין, רמת המינוף של משקי הבית בישראל נמוכה יחסית למדינות מפותחות בעולם, אולם המגמה הנה של עליית היקפי האשראי ועמה הסיכון.

מדיניות הבנק הינה לפעול לפיזור סיכון האשראי על ידי קביעת גובה מסגרות חשיפה בתיק האשראי. ניהול תיק האשראי מבוצע לפי שיקולי סיכון ותשואה מול סיכון.

הבנק מציע הלוואות לדיור ללקוחות פרטיים, הן מכספי הבנק והן במסגרת תכניות הסיוע הממשלתיות, באמצעות נציגויות בסניפים השונים הפרושות ברחבי הארץ המשויות למערך המשכנתאות. למערך המשכנתאות 64 נציגויות הפועלות בסניפי לאומי ונציגות אחת עצמאית. לאחרונה השיק הבנק את המשכנתא בדיגיטל. במסגרת זו, החל מחודש יולי 2018 לקוחות יכולים להגיש בקשה למשכנתא בדיגיטל, מכל מקום ובכל זמן שנוח להם. התשובה לבקשה מתקבלת במייל וב-SMS תוך זמן קצר. כל התהליך מתנהל באמצעים דיגיטליים, כולל העלאת מסמכים ויעוץ אישי בטלפון ובמייל. רק בסוף התהליך מתבקש הלקוח להגיע לפגישת חתימה על מסמכי הלוואה בסניף.

הלוואות בערבות המדינה

על רקע התפרצות נגיף הקורונה, החליטה המדינה על הקמת קרן הלוואות ייעודית שעיקרה סיוע לעסקים שנקלעו לקשיים תזרימיים כתוצאה מהשפעות התפרצות הנגיף.

הקרן הוקמה באפריל 2020. ההלוואות מועמדות כנגד ערבות המדינה. ההלוואות לתקופה של שנה עד 5 שנים עם אפשרות לגרייס עד 12 חודשים. הריבית בשנה הראשונה משולמת על ידי המדינה. זכאים להגשת בקשה לקרן עסקים פטורים, עוסקים מורשים, חברות, עמותות, אגודות שיתופיות או שותפויות בעלי מחזור מכירות בשנה קודמת עד 400 מיליון ש"ח.

בקרן קיימים שני מסלולים:

- המסלול הכללי - המסלול הרגיל
 - המסלול המוגבר. המסלול המוגבר הוקם בתחילת יולי 2020. הנ"ל מאפשר ללקוחות בעלי רמת סיכון גבוהה יותר מזו של עסקים הפונים לקבלת הלוואה במסלול הכללי לקבל הלוואה.
- נכון ליום 25 בינואר 2021 הועמדו בשני המסלולים יחד 17,500 הלוואות בסכום כולל של כ-6 מיליארד ש"ח (נתוני ההעמדות כוללים את החטיבה הבנקאית והחטיבה העסקית).

לקוחות

הבנק ערוך להציע את שירותיו בהתאמה לקבוצות האוכלוסיה השונות במגזר.

ב. גישת הנהלה - מגזר בנקאות מסחרית

כללי

הבנקאות המסחרית - מתמחה במתן מכלול השירותים הפיננסיים לחברות העסקיות הבינוניות (Middle Market) בכל ענפי המשק. בנוסף מטופלים לעיתים במגזר זה בעלי העניין של החברות העסקיות במגזר הכוללים את בעלי המניות ובעלי תפקידים בכירים.

השירות והשיווק לחברות אלה מתבצעים באופן פרטני הכולל, מימון עסקאות באמצעות מכשירי אשראי תפורים לצרכים הייחודיים של הלקוחות, התאמת מוצרי השקעה ומכשירים פיננסיים לגידור סיכונים, מימון עסקאות סחר בינלאומי, וכן מימון חברות הזנק.

הבנקאות המסחרית כוללת גם פעילות מחוץ לישראל באמצעות שלוחות הבנק בחו"ל. חברות המלוות במגזר בנקאות מסחרית יכולות לבחור לעבוד גם עם שלוחות אלו בעת הרחבת פעילותן לחו"ל.

מבנה המגזר ומאפייניו

ניהול המגזר בארץ נעשה על ידי המערך לבנקאות מסחרית ומערך לאומיטק, אשר הינם חלק מהחטיבה העסקית. השירות ללקוחות ניתן על ידי מנהלי קשרי לקוחות, המרכזים את שירותי הקבוצה מול הלקוח, שירותי התפעול ניתנים באמצעות עובדי חטיבת התפעול וכן באמצעות שירותים טכנולוגיים וכו'. המערך לבנקאות מסחרית עובד במודל עסקי של 12 מרכזי עסקים בפריסה גאוגרפית, מתוך מטרה לתת את השירות המיטבי ללקוח המסחרי בזמני תגובה קצרים. מערך לאומי טק פועל באמצעות מרכז עסקים לאומי טק הממוקם בהרצליה.

התפתחות בשווקים של המגזר ובמאפייני לקוחותיו

פעילותם העיקרית של לקוחות המגזר מבוצעת בשוק המקומי בענפי המשק השונים כגון: תעשייה, תשתיות, הייטק, מסחר ושירותים, נדל"ן ועוד, וכן בשווקים בחו"ל.

הציפיות לשנת 2021 הינן ליציאה מדורגת ממשבר הקורונה ולצמיחה כלכלית מתונה בעולם ובארץ הצפויה להשליך על לקוחות המשתייכים למגזר ה-Middle market. לאור זאת, מנהלים את סיכוני האשראי של המגזר במשנה זהירות תוך בחינה שוטפת של אוכלוסיות הלקוחות, ובפרט - הלקוחות הרגישים, ובחינת מגמות ההתפתחות וההשלכות עליהם.

מוצרים ושירותים

למערך לבנקאות מסחרית ולמערך לאומיטק מגוון רחב של מוצרים המיועדים ללקוחותיהם השונים, הכולל בין היתר: מימון צרכי הון חוזר, מימון השקעות לזמן ארוך, מימון סחר חוץ, מימון נדל"ן מניב וליווי CONSTRUCTION LOAN, ניכיון חשבונות ופקטורינג, מימון מיזוגים ורכישות ועוד. בלאומיטק מוצרי אשראי נוספים וייעודיים לחברות טכנולוגיה לרבות מימון ונצ'ר ננדינג ואשראי SAAS.

לקוחות

הלקוחות המשתייכים למגזר בנקאות מסחרית הינם חברות עסקיות בינוניות מענפי המשק השונים: מסחר, תעשייה, נדל"ן, היי טק ועוד. כמו כן, משתייכים למגזר זה גם בעלי העניין בחברות אלו.

ככלל, ישויכו למגזר בנקאות מסחרית, לקוחות עם היקף מסגרות אשראי מאושרות של מעל 10 מיליון ש"ח ועד 150 מיליון ש"ח (כולל), ו/או לקוחות עם מסגרות מאושרות של 250 מיליון ש"ח המיועדות למימון נדל"ן מניב או לקוחות עם מחזור עסקים של מעל 20 מיליון ש"ח ועד 400 מיליון ש"ח. כמו כן, כולל המגזר חברות טכנולוגיה בכל היקף מסגרות אשראי ומחזור עסקים.

ג. גישת הנהלה - מגזר בנקאות עסקית

כללי

מגזר הבנקאות העסקית מתמחה במתן שירותים בנקאיים ופיננסיים לתאגידים גדולים, חלקם בעלי פעילות רב לאומית. השירותים הניתנים מבוססים על מתן פתרון כולל לצרכי הלקוח, תוך ראיית מגוון עסקיו.

מבנה המגזר ומאפייניו

המגזר לבנקאות עסקית מנוהל בישראל על ידי המערך העסקי בחטיבה העסקית. המערך העסקי פועל באמצעות 3 סקטורים עסקיים: סקטור תיירות, אנרגיה, ביטחונות ורשויות, סקטור כימיה, צריכה ופיננסיים וסקטור תעשייה, תחבורה ותשתיות. השירות ללקוחות ניתן על ידי מנהלי קשרי לקוחות, המרכזים את שירותי הקבוצה מול הלקוח ומתמחים בענף המשק בו פועל הלקוח. המגזר מספק מגוון מקיף של שירותי בנקאות לכל סוגי החברות בענפים השונים. חשבונות הלקוחות מנוהלים בחטיבת התפעול, וכן ככל שרלוונטי בשלוחות הבנק בחו"ל. עסקאות מיוחדות/מורכבות כגון מימון רכישת אמצעי שליטה, בדיקת תכניות השקעה ומימון פרויקטים, פעילות סחר בין-לאומי, מימון חייבי חו"ל/חייבים מקומיים, עסקאות מימון המתבצעות בדרך של סינדיקציה, ועוד מלוות על ידי יחידות ייעודיות המתמחות בטיפול בעסקאות מסוג זה, בשל מורכבותן ורמת הסיכון הגלומה בהן.

התפתחויות בשווקים של המגזר ובמאפייני הלקוחות

המגזר העסקי מנהל את סיכוני האשראי במשנה זהירות תוך בחינה שוטפת של אוכלוסיות הלקוחות ובהתמקדות בלקוחות הרגישים ובחינת מגמות ההתפתחויות וההשלכות עליהם.

מוצרים ושירותים

השירותים הניתנים כוללים, בין השאר: מימון שוטף על פי צרכי הלקוחות, מימון השקעות לשימור הפעילות והרחבתה, מתן פתרונות בתחום המימון והסחר הבינלאומי (לרבות מימון בביטוח אשראי או חברות ביטוח פרטיות של פרויקטים בחו"ל), מימון מיזוגים ורכישות, העמדת מימון בעסקאות גדולות באמצעות ארגון סינדיקטים תוך שיתוף הגופים המוסדיים ובנקים ישראלים וזרים, מכשירים פיננסיים להגנה מפני סיכוני מטבע, סיכוני ריבית ושינויים במחירי סחורות. כמו כן, הטיפול כולל יזום שירותים בנקאיים, לחברות, למנהלים ולעובדי החברות.

לקוחות

הלקוחות המשתייכים למגזר זה מאופיינים ברובם במעמד מוביל בשוק ובדומיננטיות בתחום עיסוקם, החברות הן בחלקן ציבוריות ממגוון ענפי משק שונים, בעלות מבנה ארגוני מורכב הכולל מספר רבדים של ניהול ומוטת שליטה רחבה.

ככלל, ישויכו למגזר בנקאות עסקית, לקוחות עם היקף מסגרות מאושרות של מעל 150 מיליון ש"ח או לקוחות עם מחזור עסקים של מעל 400 מיליון ש"ח.

כללי

מעריך הנדל"ן מתמחה במתן שירותים בנקאיים ופיננסיים ללקוחות שעיסקתם בתחום הבניה והנדל"ן. מימון ענף הבניה נעשה תוך שימוש במכשירים ובכלי ניתוח ייחודיים למגזר, תוך נקיטת מדיניות שקולה. מימון הפרויקטים נעשה במתכונת הליווי הסגור (Construction Loan), עם פיקוח ומעקב הדוקים ותוך שימת דגש על בחינה מדוקדקת של כל פרויקט.

מבנה המגזר ומאפייניו

מגזר הנדל"ן מנוהל בישראל ברובו על ידי מערך בניה ונדל"ן בחטיבה העסקית. המערך מספק מגוון מקיף של שרותי בנקאות לחברות הבניה וליזמים והקבלנים הגדולים במשק, תוך התמחות ומיומנות ספציפית בכל תחומי הנדל"ן במשק. חשבונות הלקוחות מנוהלים בחטיבת התפעול וכן ככל שרלוונטי, בשלוחות הבנק בחו"ל. השירות ללקוחות ניתן על ידי מנהלי קשרי לקוחות, המרכזים את שירותי הקבוצה מול הלקוח ומתמחים בענף המשק בו פועל הלקוח.

התפתחויות בשווקים של המגזר ובמאפייני הלקוחות

בעוד ששנת 2020 הייתה בסימן של צמיחה שלילית, פועל יוצא של השלכות נגיף הקורונה על המשק, הציפיה היא לחזרה לקצב של צמיחה חיובית בשנת 2021, כאשר עוצמתה תלויה ביכולת של המשק לחזור לפעילות מלאה.

מגזר הנדל"ן מנהל את סיכוני האשראי במשנה זהירות תוך בחינה שוטפת של אוכלוסיות הלקוחות ובהתמקדות בלקוחות הרגישים ובחינת מגמות ההתפתחויות וההשלכות עליהם.

תחום הבניה למגורים הושפע בשנת 2020 מהמגבלות השונות (מגבלת תנועה, הגבלת כניסה של עובדים זרים וחובת בידוד) ולמרות שהוגדר כענף משק חיוני, ישנה ירידה בפרמטרים של השקעות בבנייה, קצב התחלות הבנייה, קצב מכירה ומסירת דירות והיקף מכרזים לשיווק קרקעות, זאת לצד התארכות משך הבנייה. יחד עם זאת, הפחתת מס הרכישה בסוף חודש יולי 2020 והחזרה המסתמנת של משקיעים לשוק הדיור, עשויים לתרום לעליית הביקוש לדיור בשנת 2021, זאת בנוסף להשפעה הציפיה של הקלת בנק ישראל על מגבלת מסלול הפריים במשכנתאות והקלות נוספות בתחום המשכנתאות.

שוק הנדל"ן המסחרי מושפע במידה רבה מהתפתחויות בצריכה הפרטית והעדפות של משקי הבית. בשנת 2020 ספגו המרכזים הבינוניים והגדולים בתחום המסחר, פגיעה משמעותית, כתוצאה ממגבלות התנועה לאורך השנה וכן לאור האצת המעבר של הציבור למסחר מקוון. במבט קדימה, ההערכה היא כי עם חזרה לפעילות מלאה, מרכזים אלו יתאוששו, אך בקצב איטי וזאת גם לאור עודפי היצע שקיימים בשוק. שוק המשרדים מנגד, הפגין חוסן יחסי וספג פגיעה מתונה (בעיקר לאור הצמיחה שהפגין מגזר שירותי ההייטק) וההערכה היא שבשנת 2021 המחירים ישמרו על יציבות יחסית, לצד ירידה קלה בשיעורי התפוסה, כתוצאה מהתבססות, גם אם חלקית, של העבודה מהבית.

בשנת 2021, בדומה לשנים קודמות, צפיה הפעילות בתחום הנדל"ן להיות מושפעת מהגורמים הבאים: המצב המאקרו כלכלי וחזרת המשק לפעילות מלאה; שינויים רגולטוריים, במיוחד אלו הנוגעים לשוק המגורים; כינון ממשלה חדשה והמשך מימוש התכניות הממשלתיות, השלמת פרויקטי בנייה וכן מהיקפי ההשקעות של המדינה בתחום התשתיות הלאומיות.

מוצרים ושירותים

המימון בתחום הבניה והנדל"ן נעשה על ידי שימוש בכלי ניתוח ומעקב ספציפיים המסייעים בתהליך קבלת ההחלטות והבקרה אחר הליווי הפיננסי הניתן לפרויקטים ולנכסים השונים. המימון נעשה תוך מכוונות לגיוון תיק האשראי והבחנה בין המגזרים השונים - מגורים, נכסים מניבים בייעוד למסחר ומשרדים, בניה לתעשייה ומסחר. מימון פרויקטים במהלך תקופת ההקמה ובמיוחד למגורים יבוצע ככלל בשיטת הליווי הסגור (Construction Loan) המאפשרת פיקוח צמוד בתדירות גבוהה על הפרויקט המלווה.

כמו כן, במסגרת המימון של תחום הבניה והנדל"ן, המגזר מטפל בליווי עסקאות נדל"ן בחו"ל, באמצעות שלוחות הבנק בחו"ל, במתן אשראי, בליווי הייזום והפיתוח של פרויקטים בנדל"ן ומלונאות.

במהלך 2020, בשים לב לדרישות הרגולטוריות השונות, המשיך המגזר ביישום מדיניות אשראי שקולה תוך הבחנה בין רמות הסיכון השונות ובהתאמה קביעת מרווחי האשראי ותנאיו.

מימון הפעילות העסקית במוקדים העיקריים של הבנק בחו"ל, תורם לפיזור סיכונים באמצעות חשיפה לסביבות מאקרו כלכליות שונות ולמאפיינים שונים של לקוחות. על כן, תמהיל מימון הנדל"ן של הבנק, מורכב גם מעסקאות של שלוחות הבנק בחו"ל.

לקוחות

לקוחות המערך הן החברות הגדולות והבינוניות במשק בתחום ייזום הנדל"ן, קבלנות הביצוע והתשתית וחברות עסקיות נבחרות העוסקות בייזום נדל"ן וקבלנות ובתחום הנכסים המניבים.

ה. גישת הנהלה - מגזר שוקי הון

כללי

הניהול הפיננסי של הבנק והקבוצה, כולל את ניהול חדר העסקות וכן מעניק שירותים שונים לבנקים ומשקיעים מוסדיים ומשמש כ"מנהל לקוח" עבורם. להלן תחומי הפעילות העיקריים של המגזר:

- ניהול הנוסטרו על דרך של השקעת האמצעים הכספיים העצמיים של הבנק במכשירי השקעה סחירים ולא סחירים וניהול ההשקעות הישירות במניות של חברות סחירות ושאינן סחירות, כאשר ניהול ההשקעות הריאליות מתבצע על ידי לאומי פרטנרס.
- ניהול חדר עסקות, המספקים שרותי מסחר ללקוחות הבנק, ובכלל זה עשיית שוק, בעיקר במטבעות, בניירות ערך, ובמכשירים נגזרים.
- ניהול המקורות והשימושים והנזילות.
- ניהול החשיפות לסיכונים השוק - לרבות ניהול חשיפות בסיס, ריבית ונזילות.
- ניהול מחירים על ידי קביעת מחירי המעבר (Transfer Prices), ותמחור עסקאות פיננסיות מיוחדות.
- ניהול הפעילות הבנקאית של לקוחות מוסדיים ותאגידיים אחרים בעלי פעילות נרחבת בשוק ההון.
- פיתוח מכשירים פיננסיים.

מבנה המגזר

הניהול הפיננסי מבוצע על ידי חטיבת שוקי הון, שמרכזת ומתאמת את הנושא ברמת הקבוצה. פעילות הניהול הפיננסי כוללת את ניהול התיק הבנקאי ואת התיק למסחר, וכן מתן שירות ללקוחות הפועלים בשוקי ההון והכספים לרבות הלקוחות המוסדיים. הפעילות בתיק הבנקאי מנוהלת במערך ניהול פיננסי וכוללת את ניהול המקורות והשימושים, ואת החשיפות לסיכונים שוק ונזילות ותיקי הנוסטרו. הפעילות למסחר מתבצעת על ידי חדר עסקות ויחידות הנוסטרו בשקלים ובמט"ח.

הכלים המרכזיים לניהול התיק הבנקאי הינם מחירי מעבר, פעילות בתיק הנוסטרו הזמין למכירה, התיק לפדיון ושימוש במכשירים נגזרים.

תחומי האחריות העיקריים של אגף ALM הם ניהול ההון הפיננסי של הבנק והחשיפות לסיכונים שוק, ניהול הנזילות העסקית והסטטוטורית וסיכון הנזילות, וכן הקצאת המקורות לשימושים השונים באמצעות יישום מדיניות מחירי המעבר. מדיניות זו נקבעת בהתאם לצורכי הבנק, לתכנון וניהול תמהיל המקורות והשימושים ולהתפתחויות בסביבה העסקית ובתחזיות. במסגרת זו נקבעת גם המתודולוגיה להתחשבות בין מרכזי הרווח, וכן מתומחרות עסקאות מורכבות ומיוחדות.

הניהול השוטף של הנזילות מיושם בהתאם למדיניות הבנק ועל פי ההוראות המחייבות. הניהול מתבצע על ידי יחידה ייעודית שתפקידה המרכזי הינו תכנון וניהול אופטימלי של יתרות הנזילות, בכפוף לתיאבון הסיכון, תוך הבטחת רמת נזילות המאפשרת פעילות עסקית, עמידה בכל ההתחייבויות הכספיות של הבנק בסביבה עסקית רגילה, וגם בתרחישי קיצון. המדידה, הניתוח, התכנון, והדיווח מתבצע באמצעות מערכת לניהול סיכונים OneSumX, המספקת מידע רחב על כל הפעילות הפיננסית של הבנק ועל סיכונים השוק והנזילות הגלומים בה. המערכת מאפשרת בחינה ומעקב אחר ההשפעה של תרחישים שונים (מחיר וכמות), על הרווחיות הפיננסית והון הבנק.

לתיאור עיקרי מדיניות ההשקעות בניירות ערך (נוסטרו) ראה פרק המבנה וההתפתחות של הנכסים, ההתחייבויות, ההון והלימות ההון סעיף [ניירות ערך](#).

רווח המגזר

רווח המגזר מושפע בעיקר מפעילות הנוסטרו, חדר העסקות וניהול ALM ומניהול לקוחות ותאגידיים אחרים בעלי פעילות נרחבת בשוק ההון וכן התוצאות של החברות הכלולות הריאליות. להלן המרכיבים העיקריים של הרווח הנקי:

- התוצאות של ניהול סיכונים השוק, ובכלל זה השינויים החלים במחירי המעבר. הכנסות והוצאות כתוצאה משינויים במחירי המעבר נזקפים במלואם למגזר הפיננסי, שאליו מועברים גם כל סיכונים השוק ממגזרי הפעילות האחרים.
- רווחים/הפסדים ממימוש ניירות ערך והפרשות לירידת ערך בגין ירידת ערך של ניירות ערך שאינן בעלות אופי זמני ורווחים/הפסדים שטרם מומשו מהתאמות לשווי שוק של ניירות ערך למסחר.
- התאמות לשווי שוק של מכשירים נגזרים.
- השפעות הפרשי שער מט"ח/שקל ומדד המחירים לצרכן, לרבות התאמות מתרגום של ההשקעות בחו"ל כולל השפעת המס המתייחס.

- הכנסה הנובעת מפעילות עשיית שוק.
- הכנסות/הוצאות הנובעות מהשקעת יעודות לפנסיה, לחופשת יובל, וחופשה רגילה.
- עלויות מסוימות הקשורות להתחייבויות פנסיוניות המחושבות על בסיס אקטוארי.
- רווחי חברות כלולות.

ההוצאות התפעוליות של המגזר כוללות בעיקר את ההוצאות התפעוליות הישירות וכן הוצאות עקיפות, הכרוכות בניהול סיכוני השוק, ניהול תיקי ניירות הערך העצמיים (הנוסטרו), וניהול חדר העסקות.

התפתחויות בשווקים

בשנת 2020 חוו שווקי המניות והחוב תנודתיות עצומה, בתחילת משבר הקורונה במהלך הרבעון הראשון חוו השווקים ירידות שערים חדות ועלייה במרווחי החוב והחל מרבעון שני התהפכה המגמה וחלה התאוששות משמעותית. במהלך הרבעון הראשון של 2020 ריבית הפד ירדה בחדות מטווח של 1.75%-1.5% לטווח של 0.25%-0% וריבית בנק ישראל ירדה בחודש אפריל מ-0.25% ל-0.1%, בהמשך השנה הריביות הנ"ל נותרו יציבות.

מוצרים ושירותים

עיקר הפעילות במגזר זה היא שירותי קסטודי, ברוקראז' ונגזרים סחירים ולא סחירים. כמו כן, הבנק נותן שירותים תפעוליים לחברות ניהול קופות גמל, קרנות נאמנות וקרנות השקעה.

לקוחות

הלקוחות המשתייכים למגזר זה הינם חברות ביטוח, קופות גמל, קרנות השתלמות, קרנות פנסיה, קרנות נאמנות, קרנות סל, בנקים מסחריים ובנקים להשקעות, וכן לקוחות אחרים הפעילים באופן אינטנסיבי בשוקי ההון.

שיעורי הכנסות והוצאות^(א) וניתוח השינויים בהכנסות והוצאות ריבית
חלק א' - יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - נכסים

2018			2019			2020			
שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ^(ב) ריבית	שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ^(ב) ריבית	שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ^(ב) ריבית	
באחוזים		במיליוני ש"ח	באחוזים		במיליוני ש"ח	באחוזים		במיליוני ש"ח	
נכסים נושאי ריבית									
אשראי לציבור ^(ג)									
3.65	8,887	243,675	3.46	8,648	249,881	3.07	8,029	261,743	בישראל
4.88	1,198	24,530	4.84	1,178	24,333	3.97	940	23,656	מחוץ לישראל
3.76	10,085	268,205	3.58	9,826	274,214	3.14	8,969	285,399	סך הכל ^(ט)
אשראי לממשלה									
4.59	33	719	4.46	32	717	3.26	24	737	בישראל
-	-	-	-	-	-	-	-	-	מחוץ לישראל
4.59	33	719	4.46	32	717	3.26	24	737	סך הכל
פיקדונות בבנקים									
1.44	130	9,032	1.70	172	10,115	0.77	85	11,096	בישראל
0.76	3	395	1.39	5	359	-	-	197	מחוץ לישראל
1.41	133	9,427	1.69	177	10,474	0.75	85	11,293	סך הכל
פיקדונות בבנקים מרכזיים									
0.12	57	49,146	0.25	122	48,514	0.13	90	68,836	בישראל
1.07	21	1,958	1.33	14	1,053	0.24	3	1,240	מחוץ לישראל
0.15	78	51,104	0.27	136	49,567	0.13	93	70,076	סך הכל
ני"ע שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר									
0.19	2	1,042	0.45	4	886	0.31	6	1,915	בישראל
-	-	-	-	-	-	-	-	-	מחוץ לישראל
0.19	2	1,042	0.45	4	886	0.31	6	1,915	סך הכל
אג"ח זמינות למכירה ^(ד)									
1.26	819	64,904	1.62	1,087	66,968	1.13	859	76,264	בישראל
2.96	156	5,269	2.66	143	5,375	2.44	114	4,675	מחוץ לישראל
1.39	975	70,173	1.70	1,230	72,343	1.20	973	80,939	סך הכל
אג"ח למסחר ^(ד)									
0.64	38	5,929	0.60	32	5,347	0.32	25	7,735	בישראל
3.57	2	56	-	-	-	-	-	-	מחוץ לישראל
0.67	40	5,985	0.60	32	5,347	0.32	25	7,735	סך הכל
2.79	11,346	406,655	2.77	11,437	413,548	2.22	10,175	458,094	סך כל הנכסים נושאי ריבית
		6,695			5,901			5,284	חייבים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		38,348			41,050			49,990	נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית ^(ה)
	11,346	451,698		11,437	460,499		10,175	513,368	סך כל הנכסים
4.28	1,380	32,208	4.31	1,340	31,120	3.55	1,057	29,768	סך הנכסים נושאי ריבית המיוחסים לפעילות מחוץ לישראל

הערות ראה [עמוד 339](#)

חלק ב' - יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - התחייבויות והון

		2018			2019			2020		
		הוצאות	יתרה	הוצאות	יתרה	הוצאות	יתרה	הוצאות	יתרה	
		ריבית	ממוצעת ⁽²⁾	ריבית	ממוצעת ⁽²⁾	ריבית	ממוצעת ⁽²⁾	ריבית	ממוצעת ⁽²⁾	
		באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	במיליוני ש"ח	
התחייבויות נושאות ריבית										
פיקדונות הציבור										
	בישראל	(0.64)	(1,585)	247,570	(0.67)	(1,736)	258,793	(0.33)	(940)	285,623
	לפי דרישה	(0.08)	(90)	114,355	(0.12)	(152)	126,291	(0.02)	(33)	150,125
	לזמן קצוב	(1.12)	(1,495)	133,215	(1.20)	(1,584)	132,502	(0.67)	(907)	135,498
	מחוץ לישראל	(1.66)	(262)	15,756	(1.87)	(290)	15,549	(0.79)	(113)	14,361
	לפי דרישה	(1.32)	(72)	5,453	(1.33)	(77)	5,781	(0.37)	(25)	6,788
	לזמן קצוב	(1.84)	(190)	10,303	(2.18)	(213)	9,768	(1.16)	(88)	7,573
	סך הכל	(0.70)	(1,847)	263,326	(0.74)	(2,026)	274,342	(0.35)	(1,053)	299,984
פיקדונות הממשלה										
	בישראל	(1.67)	(4)	240	(1.52)	(3)	198	(1.55)	(3)	193
	מחוץ לישראל	-	-	329	-	-	307	-	-	80
	סך הכל	(0.70)	(4)	569	(0.59)	(3)	505	(1.10)	(3)	273
פיקדונות מבנקים מרכזיים										
	בישראל	-	-	35	(2.38)	(1)	42	(0.11)	(3)	2,847
	מחוץ לישראל	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	סך הכל	-	-	35	(2.38)	(1)	42	(0.11)	(3)	2,847
פיקדונות מבנקים										
	בישראל	(0.57)	(28)	4,905	(0.52)	(26)	4,993	(0.19)	(11)	5,687
	מחוץ לישראל	(1.79)	(1)	56	-	-	50	-	-	155
	סך הכל	(0.58)	(29)	4,961	(0.52)	(26)	5,043	(0.19)	(11)	5,842
ני"ע שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי מכר חוזר										
	בישראל	(0.42)	(2)	477	(0.78)	(3)	384	(0.74)	(8)	1,080
	מחוץ לישראל	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	סך הכל	(0.42)	(2)	477	(0.78)	(3)	384	(0.74)	(8)	1,080
אגרות חוב										
	בישראל	(3.41)	(574)	16,812	(2.70)	(537)	19,896	(1.88)	(374)	19,935
	מחוץ לישראל	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	סך הכל	(3.41)	(574)	16,812	(2.70)	(537)	19,896	(1.88)	(374)	19,935
סך כל ההתחייבויות נושאות ריבית										
		(0.86)	(2,456)	286,180	(0.86)	(2,596)	300,212	(0.44)	(1,452)	329,961
פיקדונות הציבור שאינם נושאים ריבית										
				95,821			91,061			112,246
זכאים בנין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית										
				6,297			3,945			1,725
התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית ⁽¹⁾										
				29,104			29,304			32,241
	סך כל ההתחייבויות	(2,456)	417,402	(2,596)	424,522	(1,452)	476,173			
	סך כל האמצעים ההוניים		34,296		35,977		37,195			
	סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים	(2,456)	451,698	(2,596)	460,499	(1,452)	513,368			
	פער הריבית	1.93	8,890	1.91	8,841	1.78	8,723			
תשואה נטו⁽¹⁾ על נכסים נושאי ריבית⁽²⁾										
	בישראל	2.08	7,773	374,447	2.04	7,791	382,428	1.82	7,779	428,326
	מחוץ לישראל	3.47	1,117	32,208	3.37	1,050	31,120	3.17	944	29,768
	סך הכל	2.19	8,890	406,655	2.14	8,841	413,548	1.90	8,723	458,094
	סך ההתחייבויות נושאות ריבית המיוחסות לפעילות מחוץ לישראל	(1.63)	(263)	16,141	(1.82)	(290)	15,906	(0.77)	(113)	14,596

הערות ראה [טקסט 339](#).

חלק ג' - יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - מידע נוסף על נכסים והתחייבויות נושאי ריבית המיוחסים לפעילות בישראל

2018			2019			2020		
שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת ^(ב)	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת ^(ב)	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת ^(ב)
באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים
מטבע ישראלי לא צמוד								
2.42	6,593	272,333	2.51	6,854	272,720	2.20	6,649	302,496
(0.22)	(437)	195,011	(0.29)	(580)	200,685	(0.20)	(451)	226,950
2.20			2.22			2.00		
מטבע ישראלי צמוד מדד								
4.28	1,959	45,767	3.36	1,563	46,504	2.44	1,160	47,620
(3.23)	(1,000)	30,994	(2.42)	(720)	29,722	(1.32)	(316)	23,962
1.05			0.94			1.12		
מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)								
2.51	1,414	56,347	2.66	1,680	63,204	1.67	1,309	78,210
(1.72)	(756)	44,034	(1.87)	(1,006)	53,899	(0.89)	(572)	64,453
0.79			0.79			0.78		
סך פעילות בישראל								
2.66	9,966	374,447	2.64	10,097	382,428	2.13	9,118	428,326
(0.81)	(2,193)	270,039	(0.81)	(2,306)	284,306	(0.42)	(1,339)	315,365
1.85			1.83			1.71		

הערות ראה [עמוד 339](#).

חלק ד' - ניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית

2020 לעומת 2019		2019 לעומת 2018		שינוי נטו	
גידול (קטיון) בגלל שינוי ^(ח)	מחיר	גידול (קטיון) בגלל שינוי ^(ח)	מחיר	שינוי נטו	מחיר
במיליוני ש"ח					
נכסים נושאי ריבית					
אשראי לציבור					
364	(983)	215	(619)	(454)	(239)
בישראל					
(27)	(211)	(10)	(238)	(10)	(20)
מחוץ לישראל					
337	(1,194)	205	(857)	(464)	(259)
סך הכל					
נכסים נושאי ריבית אחרים					
223	(583)	19	(360)	351	370
בישראל					
(13)	(32)	(21)	(45)	1	(20)
מחוץ לישראל					
210	(615)	(2)	(405)	352	350
סך הכל					
547	(1,809)	203	(1,262)	(112)	91
סך הכל הכנסות הריבית					
התחייבויות נושאות ריבית					
פיקדונות הציבור					
88	(884)	75	(796)	76	151
בישראל					
(9)	(168)	(4)	(177)	32	28
מחוץ לישראל					
79	(1,052)	71	(973)	108	179
סך הכל					
התחייבויות נושאות ריבית אחרות					
57	(228)	68	(171)	(106)	(38)
בישראל					
-	-	-	-	(1)	(1)
מחוץ לישראל					
57	(228)	68	(171)	(107)	(39)
סך הכל					
136	(1,280)	139	(1,144)	1	140
סך הכל הוצאות הריבית					
411	(529)	64	(118)	(113)	(49)
סך הכל ריבית, נטו					

הערות:

- (א) הנתונים בלוחות אלה ניתנים לאחר השפעת מכשירים נגזרים מגדרים.
- (ב) על בסיס יתרות פתיחה חודשיות, פרט למגזר מטבע ישראלי לא צמוד בו מחושבת היתרה הממוצעת על בסיס נתונים יומיים, ולפני ניכוי היתרה המאזנית הממוצעת של הפרשות להפסדי אשראי, חברות בנות בחו"ל על בסיס יתרות לתחילת הרבעונים.
- (ג) לפני ניכוי היתרה הממוצעת של הפרשות להפסדי אשראי, לרבות חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית.
- (ד) מהיתרה הממוצעת של אג"ח למסחר ושל אג"ח זמינות למכירה נוכחה/נוספה היתרה הממוצעת של רווחים/הפסדים שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן של אג"ח למסחר וכן של רווחים/הפסדים בגין אג"ח זמינות למכירה הכלולים בהון העצמי במסגרת רווח כולל אחר מצטבר בסעיף "התאמות בגין הצגת ני"ע זמינים למכירה לפי שווי הוגן" בסך של 1,675 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2019 - 418 מיליון ש"ח, 31 בדצמבר 2018 - 274 מיליון ש"ח).
- (ה) לרבות יתרות מאזניות של מכשירים נגזרים, נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית, נכסים לא כספיים ובניכוי הפרשה להפסדי אשראי.
- (ו) לרבות יתרות מאזניות של מכשירים נגזרים, והתחייבויות לא כספיות.
- (ז) תשואה נטו - הכנסות ריבית נטו, לחלק לסך הנכסים נושאי הריבית.
- (ח) השינוי המיוחס לשינוי בחשב על ידי הכפלת הכמות הישנה בשינוי במחיר.
- (ט) עמלות בסך של 400 מיליון ש"ח נכללו בהכנסות ריבית מאשראי לציבור (31 בדצמבר 2019 - 399 מיליון ש"ח, 31 בדצמבר 2018 - 365 מיליון ש"ח).
- (י) התשואה נטו על נכסים נושאי ריבית (NIM) לרבעון הרביעי לשנת 2020 ולשנת 2019 הינה כ-1.88% וכ-2.13%, בהתאמה.

רווח והפסד מאוחד לרבעון - מידע רב רבעוני

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2019				2020				
1	2	3	4	1	2	3	4	
במיליוני ש"ח								
2,679	3,556	2,526	2,676	2,593	2,498	2,582	2,502	הכנסות ריבית
559	1,090	434	513	424	377	366	285	הוצאות ריבית
2,120	2,466	2,092	2,163	2,169	2,121	2,216	2,217	הכנסות ריבית, נטו
(18)	288	181	158	860	875	547	270	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
2,138	2,178	1,911	2,005	1,309	1,246	1,669	1,947	הכנסות ריבית, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי
הכנסות שאינן מריבית								
665	333	305	383	(660)	690	457	539	הכנסות מימון שאינן מריבית
809	817	800	799	893	776	788	824	עמלות
81	44	27	18	13	15	8	23	הכנסות אחרות
1,555	1,194	1,132	1,200	246	1,481	1,253	1,386	סך כל ההכנסות שאינן מריבית
הוצאות תפעוליות ואחרות								
1,136	1,125	1,043	1,021	935	911	942	954	משכורות והוצאות נלוות
375	370	379	397	408	367	371	385	אחזקה ופחת בניינים וציוד
435	455	514	658	460	391	436	486	הוצאות אחרות
1,946	1,950	1,936	2,076	1,803	1,669	1,749	1,825	סך כל ההוצאות התפעוליות והאחרות
1,747	1,422	1,107	1,129	(248)	1,058	1,173	1,508	רווח לפני מיסים
621	499	324	386	(39)	359	432	604	הפרשה למיסים על הרווח
1,126	923	783	743	(209)	699	741	904	רווח לאחר מיסים
(24)	10	(8)	7	(14)	1	8	(8)	חלקו של הבנק ברווחים (הפסדים) נטו, של חברות כלולות לאחר השפעת המס
רווח נקי:								
1,102	933	775	750	(223)	700	749	896	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(10)	(10)	(10)	(8)	(9)	(6)	1	(6)	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
1,092	923	765	742	(232)	694	750	890	המיוחס לבעלי מניות הבנק
רווח בסיסי ומדולל למניה (בשקלים חדשים):								
0.73	0.62	0.52	0.51	(0.16)	0.48	0.52	0.61	רווח נקי בסיסי ומדולל המיוחס לבעלי מניות הבנק

הוצאות בגין הפסדי אשראי

שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2019				2020				
1	2	3	4	1	2	3	4	
במיליוני ש"ח								
(124)	73	68	42	104	175	(5)	395	הוצאה (הכנסה) פרטנית בגין הפסדי אשראי
106	215	113	116	756	700	552	(125)	הוצאה קבוצתית בגין הפסדי אשראי
(18)	288	181	158	860	875	547	270	סך כל ההוצאה (ההכנסה) בגין הפסדי אשראי
מזה:								
(22)	203	146	127	739	615	498	253	הוצאות (הכנסות) להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי מסחרי
(9)	24	(1)	8	31	107	52	(15)	הוצאות (הכנסות) להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי לדיור
14	60	38	22	87	155	(5)	34	הוצאות להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי פרטי אחר
(1)	1	(2)	1	3	(2)	2	(2)	הוצאות (הכנסות) להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי לבנקים וממשלות
(18)	288	181	158	860	875	547	270	סך כל ההוצאה (ההכנסה) בגין הפסדי אשראי
יחסים באחוזים:								
(0.18)	0.10	0.10	0.06	0.14	0.24	(0.01)	0.55	שיעור ההוצאה (הכנסה) הפרטנית בגין הפסדי אשראי מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור ^(א)
(0.03)	0.41	0.26	0.22	1.20	1.19	0.76	0.37	שיעור ההוצאה (הכנסה) בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של האשראי לציבור ^(א)
^(ב) (0.02)	^(ב) (0.07)	^(ב) (0.08)	^(ב) (0.06)	(0.07)	(0.06)	(0.03)	(0.02)	שיעור המחיקות נטו בגין אשראי לציבור מהיתרה הממוצעת של האשראי לציבור
^(ב) (1.87)	^(ב) (6.05)	^(ב) (7.30)	^(ב) (4.90)	(4.96)	(4.06)	(1.44)	(1.34)	שיעור המחיקות נטו בגין אשראי לציבור מיתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לציבור

(א) על בסיס שנתי.
(ב) סווג מחדש.

ברבעון הרביעי לשנת 2020 השינוי בהרכב ההוצאות להפסדי אשראי נובע, בין היתר, ממעבר של הוצאות קבוצתיות שנרשמו בתקופות קודמות להוצאות פרטניות המשקפות התממשות חלקית של הסיכון בגין לקוחות ספציפיים.

הכנסות שאינן מריבית

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2019				2020				
1	2	3	4	1	2	3	4	
במיליוני ש"ח								
665	333	305	383	(660)	690	457	539	הכנסות מימון שאינן מריבית
809	817	800	799	893	776	788	824	עמלות
81	44	27	18	13	15	8	23	הכנסות אחרות
1,555	1,194	1,132	1,200	246	1,481	1,253	1,386	סך הכל

עמלות

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2019				2020				
1	2	3	4	1	2	3	4	
במיליוני ש"ח								
175	172	172	171	172	155	161	154	ניהול חשבון
71	85	74	80	85	78	82	82	כרטיסי אשראי
160	158	163	156	198	177	165	187	פעילות בניירות ערך ובמכשירים נגזרים מסוימים
57	59	60	62	58	51	53	54	עמלות הפצת מוצרים פיננסיים
19	19	17	17	21	21	21	17	ניהול, תפעול ונאמנות לגופים מוסדיים
55	45	44	53	43	39	42	49	טיפול באשראי
91	91	91	88	137	85	84	86	הפרשי המרה
31	29	31	28	28	26	28	32	פעילות סחר חוץ
3	3	3	2	2	2	3	2	הכנסות נטו משירות תיקי אשראי
13	17	16	12	14	13	11	14	דמי ניהול ועמלות מביטוח חיים וביטוח דירות
109	114	103	105	108	103	111	120	עמלות מעסקי מימון
25	25	26	25	27	26	27	27	עמלות אחרות
809	817	800	799	893	776	788	824	סך כל העמלות

הוצאות שכר

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2019				2020				
1	2	3	4	1	2	3	4	
במיליוני ש"ח								
1,055	1,035	953	926	855	823	851	845	שכר ונלוות
81	90	90	95	80	88	91	109	הוצאות פנסיה, פיצויים ופרישה
1,136	1,125	1,043	1,021	935	911	942	954	סך הכל הוצאות שכר

מאזן מאוחד לסוף רבעון - מידע רב רבעוני

31 בדצמבר								
2019				2020				
1	2	3	4	1	2	3	4	
במיליוני ש"ח								
נכסים								
76,380	83,605	63,066	76,213	103,171	100,982	117,555	136,194	מזומנים ופיקדונות בבנקים
79,553	80,763	85,781	84,949	94,012	98,672	95,164	92,297	ניירות ערך
682	2,646	662	1,117	1,664	1,892	2,333	3,019	ניירות ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר ^(א)
280,854	280,988	283,646	285,806	298,455	290,977	291,461	300,631	אשראי לציבור
(3,308)	(3,354)	(3,272)	(3,328)	(3,969)	(4,633)	(5,087)	(5,290)	הפרשה להפסדי אשראי
277,546	277,634	280,374	282,478	294,486	286,344	286,374	295,341	אשראי לציבור, נטו
723	734	672	744	728	739	726	632	אשראי לממשלות
601	690	668	765	741	748	801	795	השקעות בחברות כלולות
2,863	2,940	2,973	3,043	2,956	2,910	2,886	2,932	בניינים וציוד
17	16	16	16	16	16	16	15	מוניטין
9,408	11,099	12,321	10,970	24,901	14,796	12,551	15,252	נכסים בגין מכשירים נגזרים
8,450	8,092	8,584	8,486	8,860	9,749	9,644	9,558	נכסים אחרים
456,223	468,219	455,117	468,781	531,535	516,848	528,050	556,035	סך כל הנכסים
התחייבויות והון								
364,019	374,007	359,896	373,644	418,627	416,956	427,115	447,031	פיקדונות הציבור
4,488	4,939	4,295	6,176	6,172	6,659	10,685	15,143	פיקדונות מבנקים
424	437	439	315	313	230	232	208	פיקדונות מממשלות
400	637	365	123	3,714	483	695	605	ניירות ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי מכר חוזר ^(א)
20,951	19,981	20,002	19,958	22,530	19,519	17,368	16,303	אגרות חוב, שטרי התחייבות וכתבי התחייבות נדחים
9,519	11,626	13,251	11,528	24,946	15,810	13,559	17,315	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
20,001	20,339	21,266	21,163	18,524	20,598	20,813	21,335	התחייבויות אחרות
419,802	431,966	419,514	432,907	494,826	480,255	490,467	517,940	סך כל ההתחייבויות
35,940	35,795	35,144	35,406	36,245	36,132	37,128	37,664	הון המיוחס לבעלי מניות הבנק
481	458	459	468	464	461	455	431	זכויות שאינן מקנות שליטה
36,421	36,253	35,603	35,874	36,709	36,593	37,583	38,095	סך כל ההון
456,223	468,219	455,117	468,781	531,535	516,848	528,050	556,035	סך כל ההתחייבויות וההון

(א) סווג מחדש.

רווח והפסד מאוחד לשנים 2016-2020 - מידע רב שנתי

2016	2017	2018	2019	2020	
במיליוני ש"ח					
9,552	10,069	11,346	11,437	10,175	הכנסות ריבית
2,026	2,023	2,456	2,596	1,452	הוצאות ריבית
7,526	8,046	8,890	8,841	8,723	הכנסות ריבית, נטו
(125)	172	519	609	2,552	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
7,651	7,874	8,371	8,232	6,171	הכנסות ריבית, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי
					הכנסות שאינן מריבית
1,282	919	682	1,686	1,026	הכנסות מימון שאינן מריבית
3,887	4,052	4,121	3,225	3,281	עמלות
159	371	68	170	59	הכנסות אחרות
5,328	5,342	4,871	5,081	4,366	סך כל ההכנסות שאינן מריבית
					הוצאות תפעוליות ואחרות
4,778	4,591	4,544	4,325	3,742	משכורות והוצאות נלוות
1,697	1,661	1,569	1,521	1,531	אחזקה ופחת בניינים וציוד
2,025	2,163	2,224	2,062	1,773	הוצאות אחרות
8,500	8,415	8,337	7,908	7,046	סך כל ההוצאות התפעוליות והאחרות
4,479	4,801	4,905	5,405	3,491	רווח לפני מיסים
1,717	1,692	1,619	1,830	1,356	הפרשה למיסים על הרווח
2,762	3,109	3,286	3,575	2,135	רווח לאחר מיסים
66	92	36	(15)	(13)	חלקו של התאגיד הבנקאי ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס
					רווח נקי
2,828	3,201	3,322	3,560	2,122	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(37)	(29)	(65)	(38)	(20)	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
2,791	3,172	3,257	3,522	2,102	המיוחס לבעלי מניות הבנק
					רווח בסיסי ומדולל למניה (בשקלים חדשים):
1.85	2.08	2.15	2.37	1.44	רווח נקי בסיסי המיוחס לבעלי מניות הבנק
1.84	2.08	2.15	2.37	1.44	רווח נקי מדולל המיוחס לבעלי מניות הבנק

מאזן מאוחד ליום 31 בדצמבר - מידע רב שנתי

2016	2017	2018	2019	2020	
					במיליוני ש"ח
					נכסים
74,757	81,333	80,113	76,213	136,194	מזומנים ופיקדונות בבנקים
77,201	77,299	74,571	84,949	92,297	ניירות ערך
1,284	1,161	1,037	1,117	3,019	ניירות ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר
265,428	271,977	275,954	285,806	300,631	אשראי לציבור
(3,471)	(3,213)	(3,352)	(3,328)	(5,290)	הפרשה להפסדי אשראי
261,957	268,764	272,602	282,478	295,341	אשראי לציבור, נטו
642	715	782	744	632	אשראי לממשלות
901	807	623	765	795	השקעות בחברות כלולות
3,147	2,986	2,853	3,043	2,932	בניינים וציוד
17	16	17	16	15	מוניטין
10,654	9,573	12,750	10,970	15,252	נכסים בגין מכשירים נגזרים
8,043	8,262	6,642	8,486	9,558	נכסים אחרים
-	-	8,570	-	-	נכסים המוחזקים למכירה ^(א)
438,603	450,916	460,560	468,781	556,035	סך כל הנכסים
					התחייבויות והון
346,854	362,854	364,714	373,644	447,031	פיקדונות הציבור
3,394	4,858	5,210	6,176	15,143	פיקדונות מבנקים
900	452	709	315	208	פיקדונות מממשלות
539	558	321	123	605	ניירות ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר
22,640	15,577	17,798	19,958	16,303	אגרות חוב, שטרי התחייבות וכתבי התחייבות נדחים
10,677	9,740	12,089	11,528	17,315	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
21,885	23,324	14,780	21,163	21,335	התחייבויות אחרות
-	-	8,778	-	-	התחייבויות המוחזקות למכירה ^(א)
406,889	417,363	424,399	432,907	517,940	סך כל ההתחייבויות
367	386	856	468	431	זכויות שאינן מקנות שליטה
31,347	33,167	35,305	35,406	37,664	הון המיוחס לבעלי מניות הבנק
31,714	33,553	36,161	35,874	38,095	סך כל ההון
438,603	450,916	460,560	468,781	556,035	סך כל ההתחייבויות וההון

(א) למידע נוסף ראה [ביאור 36](#). בדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2018.