

בנק ישראל  
המפקח על הבנקים  
היחידה הכלכלית



# מערכת הבנקאות בישראל

סקירה שנתית 2010

סקירה זו נכתבה בידי כלכלני היחידה הכלכלית בפקוח על הבנקים :

מרב שמש - מנהלת היחידה

זינט אסולין

מיכל זילברברג

הילה זקן

דוד מרזוק

שאול פרל

דניאל רוזנמן

גילעד ריינר

סייע בהכנת הסקירה, לרבות האיורים והלוחות : גיא לילינטל



זכויות היוצרים בפרסום זה שמורות לבנק ישראל.  
הרוצה לצטט רשאי לעשות כן, בתנאי שיציין את המקור.

סדר ועיצוב : יחידת ההוצאה לאור, בנק ישראל

נדפס בישראל

בדפוס איילון, ירושלים

מס' קטלוגי 601561

[www.bankisrael.org.il](http://www.bankisrael.org.il)

# המוסדות הנכללים בסקירה<sup>1</sup>

## 1. בנקים ובנקים למשכנתאות

- בנק אגוד לישראל בע"מ
- בנק אוצר החייל בע"מ<sup>2</sup>
- בנק יובנק בע"מ<sup>3</sup>
- בנק דיסקונט לישראל בע"מ
- בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ
- בנק דקסיה ישראל בע"מ
- בנק מזרחי-טפחות בע"מ
- בנק הפועלים בע"מ
- בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ<sup>4</sup>
- בנק ירושלים בע"מ<sup>5</sup>
- בנק לאומי לישראל בע"מ
- בנק לאומי למשכנתאות בע"מ
- בנק מסד בע"מ<sup>6</sup>
- בנק מרכנתיל-דיסקונט בע"מ
- בנק ערבי ישראלי בע"מ
- בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ
- הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ

## 2. בנקי חוץ

- <sup>7</sup>Citibank N.A.
- <sup>8</sup>HSBC BANK PLC
- <sup>9</sup>BNP Paribas SA
- <sup>10</sup>State Bank of India

<sup>1</sup> בעניין ההגדרות, הפירוטים והשינויים שחלו ראו: אתר בנק ישראל <http://www.bankisrael.org.il>, מערכת הבנקאות, מידע על התאגידים הבנקאיים, 2010-2006.

<sup>2</sup> באוגוסט 2006 נרכש הבנק מידי קבוצת "הפועלים" על ידי קבוצת "הבינלאומי הראשון".

<sup>3</sup> במארס 2005 שונה שמו של "בנק אינווסטק" (לישראל) ל"יובנק".

<sup>4</sup> במארס 2007 רכש "בנק המזרחי-טפחות" מ"בנק הפועלים" את מלוא החזקותיו ב"בנק יהב", וביוני 2008 הושלמה העסקה.

<sup>5</sup> באוגוסט 1998 קיבל הבנק רישיון לפעול כבנק מסחרי.

<sup>6</sup> במאי 2008 רכש ה"בנק הבינלאומי" מ"בנק הפועלים" את מלוא החזקותיו ב"בנק מסד".

<sup>7</sup> באוקטובר 1999 קיבל הבנק רישיון לפעול כבנק חוץ.

<sup>8</sup> בדצמבר 2000 קיבל הבנק רישיון לפעול כבנק חוץ.

<sup>9</sup> בסוף 2006 נפתח סניף של הבנק בישראל.

<sup>10</sup> במארס 2007 נפתח סניף של הבנק בישראל.

### **3. חברות כרטיסי אשראי**

כרטיסי אשראי לישראל בע"מ  
לאומי קארד בע"מ  
קבוצת ישראלכארט

### **4. חברות שירותים משותפות**

מרכז סליקה בנקאי בע"מ  
שירותי בנק אוטומטיים בע"מ

---

## הקדמה

מרכזיותה של מערכת הבנקאות בפעילות הפיננסית בישראל מקנה משנה חשיבות לציבותה ולהתנהלותה התקינה לשם תמיכה בפעילות הכלכלית - הריאלית והפיננסית כאחת. כדי להבטיח את איתנותה של המערכת ואת יכולתה לספק שירותים בנקאיים ברמה גבוהה בסביבת סיכונים משתנה, התמקד הפיקוח בשנת 2010 בפעולות לחיזוק הלימות ההון, הממשל התאגידי וניהול הסיכונים בה. צעדים אלה ננקטו, בין היתר, כחלק מיישום מסגרת באזל II, שנכנסה השנה לתוקף, וכן בתגובה על ההתפתחויות בשוק הדיור. כן המשיך הפיקוח בפעולותיו לשמירה על ההוגנות ביחסים שבין הבנקים ללקוחותיהם ולעידוד התחרות במערכת הבנקאית. פעולות אלה כללו, בין השאר, טיפול בפניות ותלונות של הציבור, הגברת ההסברה והמידע הצרכני הניתן לציבור ופעולות הסדרה להקלת מעבר של לקוחות מבנק לבנק.

שנת 2010 הייתה, בעיקרה, שנה טובה למערכת הבנקאות הישראלית, וזו המשיכה להציג שיפור בתוצאותיה העסקיות ובהלימות הונה. כארבע שנים לאחר תחילת המשבר הפיננסי העולמי חזרו השנה ביצועי הקבוצות הבנקאיות, ברוב הפרמטרים, לרמות שאפיינו אותם בשנות הגאות שקדמו למשבר. בבסיס השיפור עמדו ההתפתחויות החיוביות במשק הישראלי. התוצר גדל בשנת 2010 בקצב מהיר, ונרשם שיפור בתחומים רבים, ביניהם התעסוקה, פריון העבודה, איתנות הפיננסית של החברות העסקיות והשכר הריאלי. על רקע מגמות אלה התרחב הביקוש לאשראי ולשירותים בנקאיים, והשתפרו איכות הלווים ואיתנותם הפיננסית. התפתחויות אלו עמדו בבסיס העלייה ברווח וברוחיות של חמש הקבוצות הבנקאיות, והן הציגו תשואה-להון של 9.7% ורווח נקי מצטבר של כ-6.6 מיליארדי ש"ח.

התוצאות החיוביות לוו בהמשך חשיפה לסיכונים במישור הגלובלי ובמישור המקומי - ובעיקר להתפתחויות מדאיגות בשוק הדיור בישראל ובאשראי לדיור שניתן על ידי המערכת הבנקאית. התפתחויות אלו, שכללו עלייה מהירה של מחירי הדירות ושל האשראי לדיור, הושפעו מסביבת הריבית הנמוכה במשק וממחסור בהיצע דירות, וחייבו התערבות של הפיקוח לשם הקטנת הסיכונים הפוטנציאליים הנובעים משוק הדיור. בשנת 2010 נקטנו אפוא מספר צעדים מקרו-יציבותיים (macro-prudential), שפעלו להגברת המודעות לסיכון ולהגדלת הרזרבות של הבנקים לכיסוי הפסדים בלתי צפויים בגין אשראי זה. נוסף על כך הוגבל, במאי 2011, חלק ההלוואה שהבנקים רשאים להעמיד בריבית משתנה לשליש מסך ההלוואה-לדיור הניתנת ללקוח. צעד זה נועד לצמצם את הסיכון ללווים הגלום באפשרות ששיעור הריבית יעלה ויגדיל במידה ניכרת את ההחזר החודשי בגין הלוואותיהם, וכפועל יוצא מכך - להבטיח את איכות האשראי לדיור בתיקי התאגידיים הבנקאיים.

חיזוק הלימות ההון היה במוקד המהלכים השונים שקידמנו בשנים האחרונות, ובהם אימוץ מיתווה להעלאת יחס הלימות ההון הכולל לשיעורים גבוהים מ-12%. בשנת 2010 המשכנו בפעילות זו והנחינו את המערכת הבנקאית לאמץ יעד בשיעור של 7.5% לפחות להלימות הון הליבה. צעדים אלה שיפרו את יכולתה של המערכת לספוג זעזועים בלתי צפויים והביאו את הונה לרמה ולאיכות המקובלות במדינות רבות בעולם. כחלק מבחינת הלימות ההון של התאגידיים הבנקאיים ערכנו השנה תרחיש קיצון מקיף, לשם בחינת עמידותה ורגישותה של המערכת

הבנקאית למיגוון גורמי סיכון. בחינה זו העלתה כי המערכת נותרה איתנה ויציבה, אך עם זאת הדגישה את הצורך בהמשך החיזוק של הון הליבה ושל ניהול הסיכונים והבקורות בפעילויות עתירות סיכון כדוגמת השקעה בניירות ערך, העמדת אשראי ממונף וריכוזיות לווים.

במסגרת הטיפול בסיכון האשראי המשכנו ללוות את היערכות המערכת הבנקאית ביישומה של הוראת דיווח לציבור בנושא "מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי", שנכנסה לתוקף בינואר 2011. ההוראה נועדה לחזק את הקשר בין שינויים באיכות האשראי לבין שינויים בהפרשה להפסדי אשראי, לשפר את ההליכים של ניהול סיכונים האשראי, וכן להגביר את היכולת להשוות בין הבנקים בישראל, ובפרט בינם לבין בנקים בעולם. בחינת ההשפעה של יישום ההוראה לראשונה מצביעה על צורך בהגדלת ההפרשות להפסדי אשראי, כדי ליצור כיסוי נאות יותר להפסדים אלה, ובכלל זה להפסדי אשראי שטרם זוהו.

בשנת 2010 המשכנו בפעולות לחיזוק הממשל התאגידי במערכת הבנקאית, שבמרכזן עדכון משמעותי של הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא הדירקטוריון, ברוח המלצות ועדת באזל והשינויים שחלו בתפישת המושג "ממשל תאגידי" בשנים האחרונות. בהוראה המעודכנת כללנו משנה סדורה וברורה המגדירה את תפקידי הדירקטוריון, סמכויותיו והרכבו, את האחריות שלו ושל ההנהלה לפעילויות השונות של התאגיד הבנקאי, וכן את הקשר שלו עם לקוחותיו.

פעלנו גם לקידום תיקוני חקיקה שמטרתם חיזוק הממשל התאגידי בבנקים, עם דגש בבנקים ללא גרעין שליטה, ובמסגרת זו קבענו מנגנונים למניעת שליטה-בפועל על ידי מי שאין בידו היתר שליטה מנגיד בנק ישראל. התיקונים המוצעים מאזנים בין הזכויות המוקנות לבעלי מניות לבין הצורך למנוע שליטה בבנק ממי שלא עבר הליך בחינה של איתנות פיננסית ויושרה על ידי הפיקוח על הבנקים.

במסגרת אחריות הפיקוח על הבנקים לפעילות התקינה של המערכת הבנקאית נקטנו פעולות רבות להגברת מוכנותה של המערכת לשעת חירום. כחלק מהטיפול בנושא גיבשנו עקרונות מדיניות ליעדי השירות המינימליים של המערכת, במטרה להבטיח מתן שירותים פיננסיים חיוניים למשק ולציבור בשעת חירום. כמהלך משלים קבענו הקלות זמניות בהוראות הניהול הבנקאי התקין כדי להקל על האוכלוסייה בקבלת שירותים בנקאיים בעיתות חירום. פעולות אלו מחזקות את יכולתה של המערכת הבנקאית למלא את ייעודה כמתוכננת פיננסית גם בתקופות לחץ.

התוצאות המשופרות וההליכים שהבנקים נקטו לחיזוק הממשל התאגידי וניהול הסיכונים הם נקודת מוצא טובה להמשך התמודדותם עם האתגרים הרבים והמורכבים העומדים בפניהם. במישור העסקי - התחדשות התחרות מצד שוק האשראי החוץ-בנקאי והתגברות התחרותיות במגזר הקמעוני ובתחום האשראי לדיור יחייבו חיזוק של ערוצי הרווח הקיימים, פיתוח ערוצים חדשים, וכן שיפור של השירותים הבנקאיים הניתנים לציבור ושל היעילות התפעולית בבנקים. לנוכח אתגרים אלה, לרבות החשיפה לסיכונים כלכליים וגיאופוליטיים, יהא על המערכת הבנקאית להמשיך ולפעול בשנים הבאות לחיזוק הלימות ההון, הנזילות וניהול הסיכונים.

בשנים הקרובות יידרשו הבנקים להמשיך ולהקצות משאבים רבים לעמידה ברגולציה רחבה יותר ומורכבת יותר. הפיקוח על הבנקים הציב לעצמו כיעד אסטרטגי אימוץ תקנים בין-לאומיים מיטביים בתחומי הבנקאות והפיקוח על המערכת הבנקאית. זאת כדי להבטיח את חוסנה של המערכת ואת מעמדה בארץ ובעולם. תקנים אלה הורחבו משמעותית בשנים האחרונות, על רקע הפקת הלקחים הגלובלית בעקבות המשבר הפיננסי האחרון. האתגרים המרכזיים בהקשר זה

כוללים סגירה של הפערים לעומת התקנים המיטביים בתחומי הליבה הבנקאיים, תוך יישום ההנחיות החדשות של ועדת באזל מדצמבר 2010, הידועות כבאזל III, וחיזוק הכלים שבידי הפיקוח על הבנקים לסיוע בשיקום בנק בקשיים. למערכת הבנקאית ולפיקוח על הבנקים תשתיות נאותות, שיבטיחו עמידה מוצלחת באתגרים הרבים והמורכבים הללו.

דוד זקן

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters, enclosed within a hand-drawn oval shape.

המפקח על הבנקים

## תוכן העניינים

- פרק א': תמצית ההתפתחויות**..... 1
- פרק ב': ההתפתחויות במערכת הבנקאות**..... 5
1. ההתפתחויות המקרו-כלכליות בעולם ובמשק הישראלי ..... 5
2. מבנה מערכת הבנקאות בישראל ..... 8
- א. תיאור המערכת ..... 8
- ב. ריכוזיות המערכת ..... 10
3. הפעילות המאזנית והחוץ-מאזנית..... 10
- א. עיקרי ההתפתחויות בפעילות המאזנית והחוץ-מאזנית..... 10
- ב. ניתוח הנכסים וההתחייבויות לפי מגזרי הצמדה ..... 15
4. תיק האשראי וסיכון האשראי ..... 19
- א. היקף תיק האשראי ..... 19
- ב. איכות תיק האשראי ..... 22
- תיבה ב'-1: השפעת הוראת חובות פגומים ..... 26
- ג. ענפי המשק ומגזר משקי הבית..... 31
- תיבה ב'-2: ההתפתחות העיקריות בשוק הדיור בשנים האחרונות..... 38
- ד. ריכוזיות תיק האשראי..... 43
5. תיק ניירות הערך ..... 46
6. החשיפה לחו"ל ..... 47
- א. סיכון המדינה ..... 47
- ב. האשראי ללווים שעיקר פעילותם בחו"ל ..... 49
7. הפעילות בחו"ל באמצעות שלוחות חו"ל..... 50
- א. תרומתן של השלוחות לפעילות הקבוצות הבנקאיות ..... 50
- ב. הסיכונים בפעילות השלוחות- בחו"ל של הקבוצות הבנקאיות הישראליות ..... 54
8. הסיכון התפעולי ..... 57
- א. סיכונים טכנולוגיות מידע (IT) ..... 57
- ב. איסור הלבנת הון ומימון טרור ..... 58
9. סיכונים השוק וסיכון הנזילות ..... 58
- א. סיכונים השוק - דברים כלליים ..... 58
- ב. סיכונים הריבית ..... 58
- ג. סיכונים בסיס ההצמדה ..... 62
- ד. סיכון הנזילות ..... 63
- תיבה ב'-3: מדדי נזילות בין-לאומיים..... 66
10. הלימות ההון ..... 69
- תיבה ב'-4: חיזוק מסגרת ההון הרגולטורי (באזל III) ..... 75
11. התשואה המותאמת לסיכון..... 79



80	12. מבחני קיצון
80	א. הקדמה
81	ב. מסגרת העבודה בפיקוח על הבנקים
81	ג. מבחני קיצון המבוצעים על ידי הפיקוח על הבנקים
85	תיבה ב'-5: מבחני קיצון - מונחים עיקריים
87	13. התוצאות העסקיות
87	א. הרווח והרווחיות של הקבוצות הבנקאיות
91	ב. התפתחות ההכנסות וההוצאות
104	ג. ניתוח הביצועים לפי מגזרי פעילות
	ד. ניתוח ביצועי הבנקים על פי ערך השוק של מניותיהם לעומת ערךן בספרים (Market to Book Ratio)
110	14. חברות כרטיסי האשראי
111	א. הפעילות בכרטיסי אשראי
114	ב. הסיכונים והלימות ההון
117	ג. הרווח והרווחיות
120	תיבה ב'-6: סקירת ענף כרטיסי אשראי והגדרות
124	15. נספחים

## פרק ג': פעילות הפיקוח על הבנקים

135	1. הפעולות העיקריות של הפיקוח על הבנקים בשנת 2010
135	א. תהליכי עבודה במסגרת באזל II – הליך הסקירה וההערכה הפיקוחי; פעולות לחיזוק הלימות ההון
135	ב. פעולות לחיזוק הממשל התאגידי
137	תיבה ג'-1: עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 301 בנושא הדירקטוריון
139	ג. הטיפול בסיכונים
142	תיבה ג'-2: מדיניות מקרו-יציבותית (macro-prudential)
146	ד. חיזוק הקשרים הבין-לאומיים
148	ה. פעולות לחיזוק התחרותיות וההוגנות במערכת הבנקאית
148	2. מבנה הפיקוח על הבנקים
157	א. האגף להערכה מוסדית
157	תרשים המבנה הארגוני של הפיקוח על הבנקים
158	ב. אגף הביקורת
159	ג. האגף למדיניות והסדרה
160	ד. אגף בנק-לקוח
161	ה. היחידה לקשרים בין-לאומיים
161	ו. מטה הפיקוח על הבנקים
161	ז. יחידת הרישוי
162	3. לוח אירועים לשנת 2010
162	4. סקירת נתונים המבוססים על המידע המתקבל מטיפול בפיניות והתלונות של הציבור
166	

- א. טבלאות דירוג כלליות (לוחות ג'-3 וג'-4) ..... 167
- ב. פירוט לגבי כל אחד מהקריטריונים שחושבו לעיל ביחס לתאגיד בנקאי.... 167
- ג. סקירה פרטנית ביחס לפעילות בתחום ההלוואות לדיור ..... 172
- ד. מבט לעתיד ..... 172
- נספח ג'-1 – הסבר על הקריטריונים לקביעת הדירוג ..... 173
- א. שיעור התלוונות המוצדקות מתוך סך התלוונות על אותו בנק שנקבעה בהן עמדה ..... 173
- ב. היחס בין חלקו של בנק בסך התלוונות המוצדקות לבין חלקו במערכת ..... 174
- ג. שיעור התלוונות והפניות שטופלו על ידי הבנק באופן תקין מתוך סך התלוונות והפניות שבהן היחידה לפניות הציבור הבנקים פנתה אל הבנק ..... 174
- ד. שיעור התלוונות והפניות שבהן הבנק פעל לטובת הלקוח אף שהן לא סווגו על ידי היחידה כמוצדקות..... 175
5. סקירת ההתפתחויות המרכזיות בתחום העמלות ..... 175

## רשימת הלוחות

- פרק א': תמצית ההתפתחויות**
- לוח א'-1: מדדים מרכזיים על מערכת הבנקאות, חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, דצמבר 2001 עד דצמבר 2010 ..... 3
- פרק ב': ההתפתחות במערכת הבנקאות**
- לוח ב'-1: המאזן של סך מערכת הבנקאות הישראלית, 2007 עד 2010 ..... 13
- לוח ב'-2: התפלגות היתרות במכשירים הנגזרים, סך מערכת הבנקאות הישראלית, 2010 לעומת 2009 ..... 14
- לוח ב'-3: עסקאות במכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים שבהן הסכום הנקוב מייצג סיכון אשראי, סך מערכת הבנקאות הישראלית, 2008 עד 2010 ..... 15
- לוח ב'-4: התפלגות יתרת האשראי לציבור לפי ענפי המשק, חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, דצמבר 2009 ודצמבר 2010 ..... 20
- לוח ב'-5: יחס האשראי לתוצר המקומי הענפי, 1999 עד 2010 ..... 21
- לוח ב'-6: מדדים לאיכות תיק האשראי של חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, דצמבר 2004 עד דצמבר 2010 ..... 25
- לוח ב'-7: אינדיקטורים מרכזיים בשוק האשראי לדיור, סך המערכת הבנקאית, 2005 עד 2010 ..... 36
- לוח ב'-8: מדדים לריכוזיות תיק האשראי לציבור של חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, דצמבר 2007 עד דצמבר 2010 ..... 45
- לוח ב'-9: החשיפה למדינות זרות, חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, דצמבר 2009 ודצמבר 2010 ..... 48
- לוח ב'-10: ההשקעה והתרומה לרווח בחברות המוחזקות העיקריות של חמש הקבוצות הבנקאיות ובבנק עצמו, 2009 עד 2010 ..... 51

52	חלקן של שלוחות חו"ל בסך האשראי והנכסים בחמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל, 1999 עד 2010	לוח ב'-11 :
53	הנכסים וההתחייבויות בשלוחות חו"ל לפי חלוקה גיאוגרפית, 2008 עד 2010	לוח ב'-12 :
54	הסניפים והנציגויות של הקבוצות הבנקאיות בחוץ לארץ ושל החברות הבנות שלהן, 1991 עד 2010	לוח ב'-13 :
55	נתונים מרכזיים על שלוחות חו"ל, 2007 עד 2010	לוח ב'-14 :
60	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית, חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, 2009 ו-2010	לוח ב'-15 :
64	החשיפה לשינויים במדד המחירים לצרכן ובשער החליפין, חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, דצמבר 2009 ודצמבר 2010	לוח ב'-16 :
66	מדדי נזילות נבחרים, חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, 2007 עד 2010	לוח ב'-17 :
71	התפלגות ההון ויחסי ההון בחמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, דצמבר 2009 ודצמבר 2010	לוח ב'-18 :
79	התשוואה המותאמת לסיכון - RAROC ; גישת השוונות - השוונות משותפת, לפי קבוצות בנקאיות, 2002 עד 2010	לוח ב'-19 :
89	סעיפים עיקריים מדוח הרווח וההפסד המאוחד של חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, 2008 עד 2010	לוח ב'-20 :
92	פירוט הרווח מפעולות מימון לפני ההפרשה לחומ"ס לפי מגזרי הצמדה, חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, 2008 עד 2010	לוח ב'-21 :
96	שיעורי סך ההכנסה וההוצאה ופערי הריביות בגין נכסים והתחייבויות (כולל נגזרים) בחמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, 2000 עד 2010	לוח ב'-22 :
99	רכיבי ההפרשה לחובות מסופקים בקבוצות הבנקאיות הגדולות, 2008 עד 2010	לוח ב'-23 :
101	ההכנסות וההוצאות התפעוליות של חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, 2008 עד 2010	לוח ב'-24 :
103	ההוצאות של חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות בגין עובדים, 1998 עד 2010	לוח ב'-25 :
105	יחס הכיסוי התפעולי ויחס היעילות בחמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, 2008 עד 2010	לוח ב'-26 :
109	מדדי הביצוע לפי מגזרי הפעילות בחמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, 2009 ו-2010	לוח ב'-27 :
113	הפעילות בכרטיסי אשראי, 2007 עד 2010	לוח ב'-28 :
113	הפעילות בכרטיסי אשראי בשנת 2009 והשוואה בין-לאומית במונחי דולרים	לוח ב'-29 :
116	סעיפים עיקריים מהמאזן של שלוש חברות כרטיסי האשראי, 2009 ו-2010	לוח ב'-30 :
117	התפלגות ההון ויחסי הלימות ההון של שלוש חברות כרטיסי האשראי, 2009 ו-2010	לוח ב'-31 :

119	נתונים עיקריים מדוח הרווח וההפסד של חברות כרטיסי האשראי, 2009 ו-2010	לוח ב'-32 :
124	המאזן של סך המערכת הבנקאות הישראלית, המגזר הלא צמוד, 2008 עד 2010	לוח נ'ב-1 :
125	המאזן של סך המערכת הבנקאות הישראלית, המגזר הצמוד, 2008 עד 2010	לוח נ'ב-2 :
126	המאזן של סך המערכת הבנקאות הישראלית, מגזר המט"ח, 2008 עד 2010	לוח נ'ב-3 :
127	התפלגות האשראי לציבור, בנקים מסחריים בלבד, על בסיס בנק, 2008 עד 2010	לוח נ'ב-4 :
128	שיעורי התשואה האפקטיביים הממוצעים של נכסים והתחייבויות נבחרים במגזרים השונים, על בסיס שנתי, 2009 ו-2010	לוח נ'ב-5 :
130	התפלגות האשראי הבעייתי לרכיביו, חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, 2008 עד 2010	לוח נ'ב-6 :
132	התפלגות יתרות האשראי לציבור לפי גודל הלווה בחמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, 2009 ו-2010	לוח נ'ב-7 :
133	תיק ניירות הערך של חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, 2009 ו-2010	לוח נ'ב-8 :

### **פרק ג': פעילות הפיקוח על הבנקים**

152	התפלגות משך הטיפול בפניות ותלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2010	לוח ג'-1 :
153	סך ההחזרים הכספיים לקבוצות לקוחות לפי נושא הליקוי	לוח ג'-2 :
167	הדירוג הכולל של חמש הקבוצות הבנקאיות	לוח ג'-3 :
168	הדירוג הכולל של חמשת הבנקים הגדולים	לוח ג'-4 :
168	מספר התלונות ושיעור התלונות המוצדקות במערכת הבנקאית, 2010	לוח ג'-5 :
169	היחס בין חלקו של התאגיד הבנקאי בתלונות המוצדקות לבין חלקו במערכת, לפי קריטריון של גודלו היחסי במערכת	לוח ג'-6 :
169	שיעור הפניות והתלונות שטופלו באופן תקין על ידי התאגיד הבנקאיים	לוח ג'-7 :
170	שיעור התלונות והפניות שלא סווגו כמוצדקות ובהן הבנק פעל לטובת הפונה	לוח ג'-8 :
171	מספר התלונות המוצדקות, שיעור התלונות המוצדקות מסך התלונות שנקבעה בהן עמדה, חלקו של כל תאגיד בנקאי בתלונות המוצדקות וחלקו במערכת בתחום ההלוואות לדיור	לוח ג'-9 :
171	שיעור הפניות והתלונות בנושא הלוואות לדיור שטופלו באופן תקין על ידי כל תאגיד בנקאי	לוח ג'-10 :
171	שיעור הפניות והתלונות בנושא הלוואות לדיור שלא סווגו כמוצדקות והתאגיד הבנקאי פעל בהן לטובת הפונה	לוח ג'-11 :