

ישראלכרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה

## דוח על הסיכונים

גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים

ליום 31 במרץ 2021

עמוד	נושא	
5	מבוא	<b>חלק 1</b>
7	יחסים פיקוחיים עיקריים וסקירת ניהול סיכונים ונכסי סיכון	<b>חלק 2</b>
14	הרכב ההון	<b>חלק 3</b>
18	יחס מינוף	<b>חלק 4</b>
20	סיכון אשראי	<b>חלק 5</b>
31	סיכון שוק	<b>חלק 6</b>
32	סיכון ריבית	<b>חלק 6 א'</b>
33	סיכון הנזילות	<b>חלק 7</b>
35	סיכון תפעולי	<b>חלק 8</b>
36	מידע נוסף על סיכונים אחרים שלא נכלל בדרישות הגילוי של נדבך 3	<b>חלק 9</b>
37	מילון מונחים [EDTF]	

טבלה מספר	נושא	עמוד
טבלה 1:	יחסים פיקוחיים עיקריים (KM1)	7
טבלה 2:	סקירת נכסי סיכון משוקללים (OV1)	13
טבלה 3:	חישוב יחס ההון	15
טבלה 4:	הרכב ההון הפיקוחי	15
טבלה 5:	הרכב המאזן הפיקוחי תוך ציון הפניות לרכיבי ההון הפיקוחי (CC1)	16
טבלה 6:	השוואה בין הנכסים במאזן לבין מדידת החשיפה לצורך יחס המינוף (LR1)	18
טבלה 7:	מתכונת יחס המינוף (LR2)	19
טבלה 8 א':	מידע נוסף על חובות ששונו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי מגיפת הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי	25
טבלה 8:	איכות האשראי של השיפות אשראי (CR1)	26
טבלה 9:	שיטות להפחתת סיכון אשראי (CR3)	28
טבלה 10:	הגישה הסטנדרטית- חשיפות לפי סוגי נכסים ומשקולות סיכון (CR5)	29
טבלה 11:	סיכון שוק בגישה הסטנדרטית (MR1)	32

חלק מהמידע המפורט בדוחות אלו, שאינו מתייחס לעובדות היסטוריות (אף אם הוא מבוסס על עיבוד של נתונים היסטוריים), מהווה מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בחוק ניירות-ערך, התשכ"ח-1968 ("חוק ניירות ערך"). התוצאות בפועל עשויות להיות שונות, לרבות באופן מהותי מהערכות ואומדנים שנכללו במסגרת מידע צופה פני עתיד, כתוצאה ממספר רב של גורמים, לרבות, בין היתר, כתוצאה: משינויים בשוק התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, משינויים בתכנית העבודה של הקבוצה<sup>1</sup>, מהשפעות כלכליות גלובאליות ומשקיות, לרבות בגין אירועי מגיפת הקורונה והתמשכותם ו/או העמקתם של אירועים ביטחוניים והשפעותיהם הישירות והעקיפות, על מצב המשק, לקוחות החברה, תחומי הפעילות השונים בהם החברה פועלת, השינויים בהנחיות הגורמים המוסמכים בנוגע למגיפת הקורונה ובאשר להנחיות וצדדים שעשויים להינתן ולהינקט מעת לעת בקשר עם המגיפה האמורה<sup>2</sup>, מהתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, מקיומם או היעדרם של משאבים שונים בידי הקבוצה, מפעילותם של גורמים ושחקנים בשוקי התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, מהחלטות גופים וארגונים בינלאומיים שונים אשר מולם מתנהלת הקבוצה או כאלו שהקבוצה מושפעת מהחלטותיהם, משינויים בהיקפי הפעילות ומספר מחזיקי הכרטיסים של הקבוצה, מפיתוחם ויישומם של האמצעים הטכנולוגיים בחברה, מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון וההנהלה ליום 31 במרץ 2021 ("דוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021") ובדוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 במרץ 2021 ("הדוח על הסיכונים לרבעון הראשון של שנת 2021"), ממצב המשק ושוקי ההון, משינויים מאקרו כלכליים ולרבות שינויים בשיעורי האינפלציה ושיעורי הריבית בישראל ו/או מחוץ לישראל, משינויים במצב הגיאופוליטי, מהפרדת החברה מבנק הפועלים בע"מ ("בנק הפועלים") והשלכותיה השונות, משינויים רגולטוריים בעלי השלכות אפשריות על הקבוצה, משינויים חשבונאיים ושינויים בכללי המיסוי, וכן משינויים בתחומים אחרים אשר עשויה להיות להם השפעה על פעילות הקבוצה והסביבה העסקית בה היא פועלת שאינם בשליטת החברה, ואשר עשויים להביא לאי התממשות (מלאה או חלקית) של ההערכות ו/או לשינויים בתכניות העסקיות של החברה ו/או להתממשותן באופן שונה, ואף מהותית, מכפי שנחזה (יחד: "גורמי אי וודאות"). מידע צופה פני עתיד עשוי להיות מאופיין במילים או בביטויים כגון: "בכוונת הקבוצה", "להערכת החברה", "הקבוצה שואפת", "החברה שוקלת", "אין ביכולתה של החברה להעריך", "על בסיס הערכות ראשוניות", "בשים לב לחוסר הוודאות", "עשוי/עלול", "צפוי", וביטויים דומים להם. מידע וביטויים צופי פני עתיד אלו, כרוכים בסיכונים ובהוסר וודאות, והם מבוססים על הערכות ואומדני ההנהלה למועד החתימה על תמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2021 ("תמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021") או מועד סמוך לו (לפי העניין) ("מועד חתימת הדוח") לגבי אירועים עתידיים, המושפעים או עלולים להיות מושפעים, מגורמי אי וודאות, ואשר לא ניתן לצפותם (לרבות משכם ועוצמתם) ו/או את מלוא השפעתם, מראש. כמו-כן, חלק מהמידע המוצג להלן נסמך, בין היתר, על מידע המבוסס על דיווחים ופרסומים של גורמים חיצוניים שונים, כגון: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, משרד האוצר, נתוני בנק ישראל, רשויות מקומיות ובינלאומיות, גורמים הפעילים בשוק התשלומים (לרבות חברות כרטיסי אשראי וסולקים אחרים) וגורמים אחרים, אשר החברה נסמכת עליהם מבלי שיש בידיה יכולת לאמתם.

<sup>1</sup> "הקבוצה" או "קבוצת ישראלכרט" – ישראלכרט בע"מ ביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה.  
<sup>2</sup> ראה בהקשר זה סעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

דוח זה מהווה מידע משלים ומרחיב לדוח הכספי של הקבוצה בנושאי ניהול הסיכונים וההון.

הדוח כולל דרישות גילוי שפורסמו על-ידי ועדת באזל ודרישות הגילוי על הסיכונים המבוססות על מקורות אחרים, לרבות דרישות גילוי שפורסמו על-ידי הפורום ליציבות פיננסית ודרישות גילוי שפורסמו על-ידי צוות משימה ("EDTF") שהוקם על-ידי המוסד ליציבות פיננסית ("FSB") לשיפור הגילוי על הסיכונים בתאגידים בנקאיים והברות כרטיסי אשראי.

דוח זה מוצג בהתאם לדרישות הגילוי שנקבעו בהוראת הדיווח לציבור מספר 651 "דרישת הגילוי של נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על הסיכונים", במסגרתה נדרש להציג דוח נפרד על הסיכונים אליהם חשוף התאגיד הבנקאי או חברת כרטיסי אשראי.

דוח זה כולל בתוכו פעילות של חברת ישראל כרטיס והחברות המאוחדות שלה.

דוח זה נערך בהתאם למתכונת הגילוי הרבעונית, אשר הנה מצומצמת יותר, ומומלץ לקרוא את הדוח יחד עם דוח על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2020, אשר נערך במתכונת גילוי שנתית מפורטת ועם תמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2021.

### מטרה

דוח זה נועד לספק מידע בדבר חשיפה לסיכונים ודרכי ניהולם. הדוח כולל דרישות גילוי שנקבעו במסגרת נדבך 3 של הוראות באזל, צוות המשימה לשיפור הגילוי ומקורות אחרים כפי שאומצו על-ידי הפיקוח על הבנקים.

לדוח זה שתי מטרות:

- עמידה בדרישות הגילוי של הפיקוח על הבנקים בעניין ניהול ההון והסיכונים בתאגיד הבנקאי ובחברת כרטיסי אשראי.
  - לספק מידע שימושי נוסף בנוגע לפרופיל הסיכון, הלימות ההון, מצב הנזילות והמינוף של התאגיד הבנקאי ובחברת כרטיסי אשראי.
- יש לעיין בדוח זה ביחד עם הדוחות הכספיים והביאורים הנלווים להם ליום 31 במרץ 2021.

### תיאור תמציתי של הקבוצה

ישראל כרטיס בע"מ ("החברה" או "ישראל כרטיס") נוסדה בישראל בשנת 1975 והינה חברת כרטיסי אשראי, ו/או 'סולק', כמשמעות המונח על-פי הוראות ונוהלי הפיקוח על הבנקים וביחד עם חברות המוחזקות המהותיות שלה פועלת בתחומי ההנפקה (ותפעול ההנפקה)<sup>3</sup> והסליקה של כרטיסי חיוב מהמותגים "Mastercard", "ישראל כרטיס", "American Express" ו-"Visa" ("מותגי הקבוצה"); וכן בתחום המימון, במסגרתו מציעה הקבוצה ללקוחותיה מוצרים ופתרונות מימון על-פי אופי פעילות הלקוח ומאפייניו תוך שימת לב לסיווגו (אשראי לאנשים פרטיים; אשראי מסחרי). לפירוט נוסף אודות תחומי הפעילות העיקריים, ראה סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 וכן סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021.

### השפעות התפשטות מגיפת הקורונה

לפרטים אודות התפרצות מגיפת הקורונה והשלכותיה על המשק הישראלי בכלל ועל פעילות ותוצאות הקבוצה בפרט במהלך שנת 2020, וכן אודות הפעולות השונות בהן נקטה החברה במטרה לצמצם את השפעת המשבר עליה ככל שניתן ולהבטיח המשך מתן שירות בערוצים השונים, ראה סעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

ככלל, במהלך הרבעון הראשון של שנת 2021, עקב עלייה במספר הנדבקים והתפרצות "גל שלישי" של תחלואה במהלך חודש דצמבר 2020, החליטה הממשלה בישראל לשוב וליישם צעדי התגוננות שונים ובהם הכרזה על סגר שלישי (בתקופה שמיום 27 בדצמבר 2020 ועד ליום 7 בפברואר 2021) ("תקופת הסגר השלישי"), במסגרתו חודשו ההגבלות הנוקשות על התנועה והפעילות במשק, בעיקר בענפי הבידור, התיירות, התעופה והפנאי.

<sup>3</sup> "תפעול הנפקה" ו-"מתפעל הנפקה" (לפי העניין) - ביצוע הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב (למעט ההנפקה עצמה של כרטיסי החיוב וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהנפקת כרטיסי החיוב והשימוש בו).

ערב תחילת הסגר השלישי, קרי - במחצית השנייה של חודש דצמבר 2020, 'שיעור האבטלה הרחב'<sup>4</sup> במשק ("שיעור האבטלה") עמד על כ-13.7%; ההגבלות הנוספות שהוטלו במהלך הסגר השלישי כאמור לעיל והשבתת מערכת החינוך הביא לעלייה בשיעור האבטלה באופן בו שיעור האבטלה במחצית השנייה של חודש ינואר 2021 עמד על כ-19.1%, אם כי בהמשך ליציאה מהסגר השלישי עמד שיעור האבטלה במחצית הראשונה של חודש מרץ 2021 על כ-12%.

בתחילת חודש פברואר 2021, לאור קצב התחסנות מהיר וירידה בתחלואה, הוסרו חלק מהמגבלות שהוטלו על התושבים וביניהן מגבלת המרחק, והחל מאמצע חודש פברואר 2021 הופעל בישראל התו הירוק, אשר מאפשר למתחסנים ולמחלימים להיכנס לקניונים, להשתתף באירועי תרבות, ספורט ולהתארח בבתי מלון. במהלך חודש מרץ 2021 נפתחו מחדש חלק ממקומות הבילוי והתחילה חזרה הדרגתית של עובדים לעבודה מלאה במקומות העבודה ונכון למועד חתימת הדוח, גם ענפי התיירות והתעופה החלו בהדרגה לחזור לפעילות.

בנוסף, על-פי תחזית בנק ישראל מיום 19 באפריל 2021, התוצר המקומי צפוי לצמוח בשיעור של כ-6.3% וכ-5.0% בשנים 2021 ו-2022, בהתאמה, תוך ירידה בשיעור האבטלה הרחב לשיעור ממוצע שנתי של כ-9.9% בשנת 2021 ושל כ-6% בשנת 2022,<sup>5</sup> וזאת לאור התקדמות מבצע החיסונים והירידה בתחלואה במהלך סוף רבעון ראשון לשנת 2021 ותחילת הרבעון השני לשנת 2021. התחזית המקרו-כלכלית האמורה של חטיבת המחקר כוללת תרחיש מרכזי יחיד, הדומה במהותו לתרחיש החיסון המהיר, המתבסס על ההנחה כי בטווח התחזית לא תחול הרעה משמעותית בתחלואה אשר תצריך את הממשלה להטיל מגבלות בעלות השלכות מקרו-כלכליות משמעותיות על הפעילות במשק, וזאת חלף התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר מיום 4 בינואר 2021, אשר כללה תרחיש נוסף, תרחיש החיסון האיטי, על רקע אי הוודאות הגבוהה ששררה לאורך המשבר.

הערכות החברה להלן, אודות השפעות מגיפת הקורונה על פעילותה ותוצאותיה, לרבות בדבר הפרשה להפסדי אשראי, נערכו על-פי מספר הנחות בסיס ביחס לפרמטרים שונים, כגון שיעור האבטלה במשק והשינוי בצריכה הפרטית, אשר הוערכו נכון לרבעון הראשון לשנת 2021, בדומה להנחות עליהן התבססה החברה ברבעון הרביעי לשנת 2020, ובשיעור שמרני משיעור תחזית בנק ישראל,<sup>5</sup> וזאת לאור אי הוודאות בנוגע לאופן חזרת המשק למצב של טרום משבר מגיפת הקורונה בין היתר, לאור חוסר הוודאות בדבר השפעת החל"ת, התעסוקה במשק ותשלום דמי האבטלה, וכן לאור העובדה כי הסיכון להצלחת מבצע החיסונים לא נעלם כליל וכי עדיין קיים חוסר וודאות לגבי השלכותיה של מגיפת הקורונה על המשק. (לפרטים נוספים אודות הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה, ראה סעיף 3.2 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021, תחת הכותרת "ניתוח איכות האשראי").

כמו-כן, יישמה החברה צעדים רלוונטיים להבטחת המשכיות עסקית בהתאם לתכניות החברה (בהתאמות ככל שדרשו) להתמודדות עם מצבי חירום בתרחישים שונים, שייעודם הבטחת המשך מתן שירות בערוצים השונים. החל מחודש מרץ 2021 החלה החברה להחזיר את מרבית עובדי החברה באופן הדרגתי למתכונת עבודה מלאה במשרדי החברה תוך שמירה על הנחיות התו הירוק. לפרטים אודות התאמות מצבת כוח האדם שנקטה החברה אגב התמודדות עם המגיפה והנחיות הרשויות, ראה סעיף 3.1 לדוח ממשל תאגידי לרבעון הראשון לשנת 2021 בהמשך לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021.

לפרטים אודות הוראות רגולטוריות שונות החלות על החברה ופעילותה ושעניינן מגיפת הקורונה, ראה ביאור 9.ג. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

## תחולת היישום

דרישות מדידה והלימות הון חלות על החברה וכן על פרימיום אקספרס בע"מ (לשעבר "פועלים אקספרס בע"מ"). למועד הדוח לחברה חברות בנות מאוחדות כדלקמן: ישראלכרט מימון בע"מ ("ישראלכרט מימון"), ישראלכרט (נכסים) 1994 בע"מ, יורופיי, פרימיום אקספרס בע"מ, צמרת מימונים בע"מ וגלובל פקטורינג בע"מ. ככלל, דרישת ההון של החברה מבוססת על הדוחות הכספיים, הערוכים בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 201-211 בדבר "מדידה והלימות הון" והוראת ניהול בנקאי תקין 218 בדבר "יחס מינוף". יחד עם זאת, ליום 31 במרץ 2021 לא קיימים הבדלים בין בסיס האיחוד לפי כללי החשבונאות המקובלים ובסיס האיחוד הפיקוחי למטרות הלימות הון. לא קיימים איסורים או מגבלות משמעותיות כלשהן על העברת הון פיקוחי בתוך החברה.

<sup>4</sup> שיעור האבטלה הינו "שיעור האבטלה הרחב" לפי הגדרת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הכוללת גם עובדים שיצאו לחל"ת.  
<sup>5</sup> על-פי הודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 19 באפריל 2021 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר, אפריל 2021".

## חלק 2: יחסים פיקוחיים עיקריים וסקירת ניהול סיכונים ונכסי סיכון

### טבלה 1: יחסים פיקוחיים עיקריים (KM1) <sup>(1)</sup>

על בסיס מאוחד

ליום 31 במרץ 2020	ליום 30 ביוני 2020	ליום 30 בספטמבר 2020	ליום 31 בדצמבר 2020	ליום 31 במרץ 2021	
הון זמין (מיליון ש"ח)					
2,372	2,412	2,467	2,421	2,516	הון עצמי רוברד 1
2,372	2,412	2,467	2,421	2,516	הון רוברד 1
2,566	2,604	2,662	2,615	2,712	הון כולל
נכסי סיכון משוקללים (מיליון ש"ח)					
18,215	18,081	18,250	18,255	18,498	סך הכל נכסי סיכון משוקללים (RWA)
יחסי הלימות הון (באחוזים) לפי הוראות הפיקוח על הבנקים					
13.0%	13.3%	13.5%	13.3%	13.6%	יחס הון עצמי רוברד 1
13.0%	13.3%	13.5%	13.3%	13.6%	יחס הון רוברד 1
14.1%	14.4%	14.6%	14.3%	14.7%	יחס הון כולל
8.0%	8.0%	8.0%	8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רוברד 1 הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים
					יחס הון עצמי רוברד 1 מעבר לנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים <sup>(2)</sup>
יחס המינוף לפי הוראות הפיקוח על הבנקים					
28,865	28,682	29,288	29,584	30,515	סך החשיפות (מיליון ש"ח)
8.2%	8.4%	8.4%	8.2%	8.2%	יחס המינוף <sup>(3)</sup> (באחוזים)

(1) מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-201, 299, בדבר "מדידה והלימות הון".

(2) יחס הון עצמי רוברד 1 עומד על 13.6%, 13.3% ו-13.0% לימים 31 במרץ 2021, 31 בדצמבר 2020 ו-31 במרץ 2020, בהתאמה, כאשר יחס הון עצמי המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים הינו 8.0% לתקופות אלו.

(3) ראה הרחבה בנושא יחס המינוף בחלק 4 להלן.

## גישה לניהול הסיכונים (OVA)

### תהליכי הליבה של ניהול הסיכונים בחברה

תפיסת ניהול הסיכונים של החברה מכתובה יישום תהליכי ליבה של ניהול סיכונים שמהווים שרשרת מחזורית של פעולות בתחום ניהול הסיכונים, אשר לה שותפים הדירקטוריון, ההנהלה, היחידות העסקיות והיחידות שאינן עסקיות.

תהליכי הליבה מהווים בסיס למכלול משימות ניהול הסיכונים בחברה, כמפורט להלן:

- שלב ראשון: הערכה עצמית של הלימות/נאותות הון החברה על בסיס הערכת יכולתה ליטול ולנהל סיכונים אל מול מקורות ההון הזמינים שלה.
- שלב שני: קביעת יעדי ההון, גיבוש התיאבון לסיכון ותכנון ההון של החברה, לרבות הקצאת מגבלות חשיפה לסיכונים כחלק מתכנון השימושים בהון שלה.
- שלב שלישי: קביעת מדיניות לניהול ולבקרת סיכונים, בהתאם לתיאבון לסיכון והמגבלות שנקבעו בהתאם.
- שלב רביעי: יישום מדיניות ניהול הסיכון.

שרשרת תהליכי הליבה מסתיימת ומתחילה בתהליך הערכת הנאותות ההונית אשר נועד לבחון את יכולת החברה לשאת בסיכונים אליהם היא חשופה ותוצאותיה מהוות היזון חוזר ליעדי ההון שקבע הדירקטוריון.

זיהוי עודפי הון בתהליך הערכת הנאותות ההונית (סיבולת לסיכון עודפת על התיאבון לסיכון) מאפשר הגדלה של ההון המוקצה לפעילות העסקית, הרחבה של התכניות העסקיות ומגבלות החשיפה הרלוונטיות, ולהיפך, היעדר נאותות הונית, המתבטאת בזיהוי של חוסרים בהיקפן של כריות ההון (חריגה מהתיאבון לסיכון ויעדי ההון) מחייב צמצום של התכניות העסקיות והידוקן של מגבלות החשיפה, מהלך שיגרום להפחתת נכסי הסיכון ביחס לבסיס ההון, או לחילופין גיוס הון נוסף.

מנהל הסיכונים הראשי (CRO) אחראי על הטמעת תרבות ניהול הסיכונים, לרבות:

- יצירת שפה אחידה – הנחלת שפה אחידה והגדרות זהות בנושאי סיכון, בין היתר באמצעות הדרכות כלליות לעובדי החברה והכשרות ייעודיות לגורמים המעורבים בתהליכי ניהול הסיכונים.
- קביעת כללים וקווים מנחים להתייחסות לסיכון – ניהול הסיכונים על-פי עקרונות מובנים ומתודולוגיים השואבים מתפיסת ניהול הסיכונים. קביעת כללי מתודולוגיה מחייבים על-מנת לאפשר סכימה של החשיפות לסיכונים ודיווח ברמת קטגורית סיכון.
- וידוא קיום שיתוף פעולה בתחום ניהול הסיכונים – הבטחת קיומו של שיתוף פעולה בין מחלקת ניהול הסיכונים לבין כלל נוטלי הסיכונים בחברה, לטובת וידוא ניהול ובקרה אפקטיביים של הסיכון.

#### **פרוצדורות ואסטרטגיות המיושמות בתחום תרבות ניהול הסיכונים**

##### **יישום וציות למדיניות ניהול הסיכונים**

נוטלי הסיכונים אחראים ליישום ולציות למדיניות ניהול הסיכונים, לרבות הבטחת העמידה במגבלות הסיכון ויישום מלא של מכלול תהליכי ניהול הסיכונים.

כל חבר הנהלה אחראי לסיכון הנוצר בתחום אחריותו (אשראי, שוק, נזילות, תפעולי, משפטי, טכנולוגיות המידע, סייבר והמשכיות עסקית וכל סיכון אחר המוגדר באחריות חבר הנהלה) ונדרש לפעול ליישום תהליכי ניהול הסיכונים, לרבות:

- היערכות ארגונית להטמעה ויישום של מסמך מסגרת ניהול הסיכון – מיסוד מבנה ארגוני לניהול הסיכונים, אשר יתמוך ביישום המדיניות וידוא כי הפעילויות במסגרת היחידות העסקיות ויחידות ניהול הסיכונים, שבאחריות חבר הנהלה, מבוצעות על-ידי כוח אדם מוסמך בעל עצמאות שיפוטית, ניסיון וידע המתאימים למשימות לביצוע.
- גיבוש תהליכי עבודה המבטיחים את יישום המדיניות לניהול הסיכון – כינון תהליכי עבודה שיעוגנו בנהלים, אשר יבטיחו יישום נאות של המדיניות על-ידי הכפופים לחבר הנהלה.
- הבטחת הציות למדיניות ניהול הסיכונים – דיווח למנהל הסיכונים הראשי על חוסר ציות מהותי למדיניות ניהול הסיכונים. באחריות נוטל הסיכונים לתעד את מקרה אי הציות, את הטיפול המוצע ואת הלוח זמנים לביצוע.
- קיום בקרה ופיקוח על איכות ניהול הסיכונים וחתירה לשיפור מתמיד – קיומם של תהליכי בקרה ופיקוח, בקרב העובדים שבאחריות חבר הנהלה, שמטרתם להבטיח את איכות ניהול הסיכונים.
- הערכת מצב ובקרה שוטפת על החשיפה לסיכונים – קיום מעקב אחר התפתחות החשיפות לסיכונים בהשוואה למדיניות ולמגבלות שנקבעו במסגרתה. כמו-כן, על חבר הנהלה לערוך דיון תקופתי בסיכונים מהותיים שהתממשו (אירועי כשל) ובדרכים למזעורם.
- זיהוי והערכה של הסיכונים הגלומים בפעילות חדשה מהותית ובמוצרים חדשים – בחינת הסיכונים הקיימים בפעילויות חדשות ומוצרים חדשים שבתחום פעילות חבר הנהלה, בהתבסס על המלצת ה-FSB.
- היערכות ליישום שינויים בדרישות הרגולציה – וידוא כי מיושמת בקרה אחר עדכונים רגולטורים הרלוונטיים לתחום אחריות חבר הנהלה ומסירת דיווח להנהלה ביחס לממצאים.

לפרטים והרחבה בדבר ממשל ניהול הסיכונים לרבות תפיסת הבקרה, הגורמים האחראיים, ועדות הדירקטוריון וצוותי הנהלה בזיקה לניהול הסיכונים, ראו הדוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2020.



## תיאור ודיון בסיכונים המובילים והמתפתחים המהותיים ביותר - (EDTF)

בהתבסס על המלצת ה-FSB (המוסד ליציבות פיננסית), סיכון מוביל מוגדר כהתפתחות המתרחשת כיום בסביבת העסקים של הקבוצה, אשר עלולה להשפיע לרעה על תוצאות הקבוצה במהלך השנה הקרובה. לעומת זאת, סיכון מתפתח מוגדר כאשר ישנה אי ודאות גדולה יותר לגבי מועד גיבושו לכלל התרחשות בעלת השפעה מהותית על אסטרטגיית הקבוצה (בדרך כלל, מעבר לשנה הקרובה).

פעילותה של הקבוצה כרוכה בסיכונים אשר העיקריים שבהם: סיכון תפעולי, סיכון אשראי, סיכון נזילות, סיכונים אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות (סייבר), סיכון משפטי, סיכון רגולטורי, סיכון אסטרטגי ותחרות וסיכון ציות (הכולל גם את הסיכון ההתנהגותי (Conduct-risk)).

כמפורט בסעיף 1.2 בדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021, התפשטות מגיפת הקורונה הינו אירוע בעל השלכות מקרו כלכליות מהותיות המשפיע על הפוטנציאל להתממשות סיכונים שונים ובכללם סיכון אשראי. נכון למועד חתימת הדוח, עדיין קיימת אי ודאות בנוגע למשך האירוע והשלכותיו העתידיות על פעילות הקבוצה, המשק העולמי והמקומי ולקוחות הקבוצה. לפרטים אודות גורמי הסיכון האמורים וכן אודות גורמי סיכון נוספים להם חשופה הקבוצה, ראה פרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021.

למידע נוסף על מיפוי גורמי סיכון עיקריים אליהם חשופה החברה, ראה טבלה 27: דיון בגורמי סיכון, בדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021.

הסיכונים הבאים זהו על-ידי החברה כסיכונים מובילים ומתפתחים הרלוונטיים ביותר נכון למועד חתימת דוח זה:

### 1. סיכון תפעולי

סיכון תפעולי הינו סיכון מהותי במסגרת פעילותה העסקית של החברה. במסגרת ניהול הסיכון התפעולי הנושאים הבאים נמצאו כמובילים ומתפתחים:

#### א. המשכיות עסקית

פעילותה העסקית של הקבוצה מתנהלת בסביבה תחרותית ועסקית משתנה, במוצרים אותם היא מספקת וברגולציה לה כפופה הקבוצה. פעילות זו חשופה לאירועי אסון אשר השלכותיהם עלולות לגרום לפגיעה ברציפות הפעילויות העסקיות. חוסר מוכנות להשלכות אלו, עלול לחשוף את החברה לנזק כלכלי, משפטי ותדמיתי חמור ואף לאיים על יכולת שרידותה העסקית. על כן, הבטחת הפעילות בסביבה זו מחייבת את החברה להיערך להשלכות אירועי חירום. ההיערכות להמשכיות עסקית תתייחס לחיי אדם כאל ערך עליון.

לפרטים אודות היערכות החברה להמשכיות עסקית בעקבות מגיפת הקורונה ראה סעיף 3.4.1 לדוח דירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021.

#### ב. סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות (סייבר)

אבטחת מידע מוגדרת כמכלול הפעולות, האמצעים והבקורות הננקטים והמיושמים במערכות מידע, על מנת להגן עליהן מפני פגיעה בזמינות ובשרידות, מפני חשיפה לא רצויה, מפני שינוי במזיד או בשוגג של המידע ומפני פגיעה בשלמות המידע ובאמינותו.

המטרה הכללית של אבטחת מידע בחברה היא שמירה על חיסון, שלמות, זמינות ואמינות המידע, מפני פגיעה במתכוון או שלא במתכוון על-ידי עובד החברה בעבר ו/או בהווה או על-ידי גורמים חיצוניים.

החברה מנהלת מידע אודות לקוחותיה, מידע שמהווה נכס עיקרי שעליו מתבססים עסקי החברה. יש להגן על המידע מפני סיכונים, הגנה שעולה בקנה אחד גם עם דרישות הדין וההכרה בפרטיותם של לקוחות החברה. מדיניות אבטחת המידע של החברה חלה על חברות הקבוצה.

אבטחת המידע בחברה מתעדכנת באופן שוטף לאור התפתחויות טכנולוגיות ומתאימה את רמת האבטחה ובקרת הגישה למערכות על-פי השינויים ברמת הסיכונים הנגזרים מהשינויים הטכנולוגיים.

סיכון סייבר הינו פוטנציאל לנזק שנובע מהתרחשות אירוע סייבר, בהתחשב ברמת סבירותו וחומרת השלכותיו. אירוע סייבר הינו אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכת מחשוב ו/או מערכת ותשתיות משובצות מחשב, על-ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לתאגיד הבנקאי) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר. יצוין, כי בהגדרה זו נכללים גם ניסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא נגרם נזק בפועל.

החברה פועלת, בין היתר, בהתאם להוראות החוק והרגולציה, לרבות, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 357 בנושא ניהול טכנולוגיית המידע, הוראת ניהול בנקאי תקין 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 363 בנושא ניהול סיכונים סייבר בשרשרת אספקה, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 362 בנושא מחשוב ענן, ובהתאם לתקנות הגנת הפרטיות. ההוראות כוללות את עקרונות היסוד לניהול הגנת הסייבר ואבטחת מידע ובין היתר מפרטות ההוראות באופן סדור את הדרישה לקיום תהליכי ניהול סיכונים סייבר. בשנים האחרונות משקיעה החברה משאבים ניכרים בתחום זה ועם פרסום ההוראות החברה נערכה עם תכנית פעולה שאושרה בהנהלה, לשילוב הדרישות בהוראות החדשות בחברה בנוסף להוראות אחרות החלות עליה בנושא זה, כגון: המשכיות עסקית, ניהול סיכונים וכל זאת בהתאם להבהרות שניתנו על-ידי בנק ישראל בנוגע לאופן ומועדי היישום.

כל אירוע משמעותי בתחום הסייבר ואבטחת המידע מדווח הן להנהלת החברה והן לדירקטוריון.

סקרים רוחביים בתחום הסייבר ואבטחת המידע ומצאיהם מדווחים להנהלת החברה והדירקטוריון.

תקריות קיברנטיות עלולות להתרחש כתוצאה מהתקפות מכוונות או מאירועים לא מכוונים. התקפות קיברנטיות כוללות, בין היתר, השגת גישה לא מורשית למערכות ממוחשבות על מנת לבצע שימוש שלא כדין בנכסים או במידע רגיש, חבלה במידע או שיבושים בפעילות.

התקפות קיברנטיות עשויות להתבצע באופן שלא דורש השגת גישה לא-מורשית, כגון התקפות המיועדות להשבתת השירות של אתרי אינטרנט.

לאחרונה חל גידול בחשיפת מוסדות פיננסיים בארץ ובעולם לאיומי סייבר המתאפיינים, בין היתר, בתחכום הולך וגובר של התקפות, בעוצמת הנזק הפוטנציאלי, בקושי לזהות התקפות וביכולות של היריבים. נוכח העובדה שישראל, ובפרט המגזר הפיננסי, מהווים יעד להתקפה מצד יריבים שונים, התאגידים הבנקאיים בארץ חשופים אף יותר לאיומי סייבר. מתוך הכרה בחשיבות ההגנה על פרטיות לקוחות החברה וכמתחייב מדרישות הדין והוראות ניהול בנקאי תקין, לרבות, הוראות נוהל בנקאי תקין מספר 357, 362, 361 ו-363 החברה משקיעה משאבים ותשומות שיאפשרו ניהול אפקטיבי של הגנת מידע ותשתיות מחשוב מפני איומי סייבר, כחלק ממערך ניהול הסיכונים ומסגרת העבודה להמשכיות עסקית בחברה.

בחמש השנים האחרונות לא אירעו בחברה אירועי סייבר מהותיים אשר השפיעו על הדוחות הכספיים ו/או הגשת תביעות, פגיעה במוניטין וכדומה.

בעקבות מגיפת הקורונה אפשרה החברה תצורת עבודה שמאפשרת לרוב המכריע מהעובדים שאינם בחל"ת להתחבר למערכות המחשוב מהבית ולאפשר רציפות עסקית מלאה בכלל הערוצים.

תצורת עבודה מהבית באופן כללי, מעלה את הסיכון השורשי לנזקי סייבר ואבטחת מידע פוטנציאליים, וחושפת את החברות השונות למשטח איומים רחב יותר. לשם כך נקטה מחלקת הגנת הסייבר ואבטחת מידע בצעדים שונים לצמצום הסיכון, ביניהם בניית בקורות, עיבוי קווי ההגנה באופן משמעותי והגברת מודעות העובדים לסיכונים הסייבר.

## 2. סיכון רגולטורי

סיכון רגולטורי הינו הסיכון לפגיעה בהכנסות ו/או בהון החברה הנגרם כתוצאה משינויים מהותיים מתהליכי חקיקה ו/או מטיוטות הוראות של גופים רגולטוריים שונים, הקובעים מגבלות על תחומי פעילות ומקורות הכנסה של החברה, או המטילים חובות שיישומן כרוך בעלויות משמעותיות לחברה, ובכך עשויים לפגוע ברווחיותה. הסיכון הינו צופה פני עתיד במהותו, מכיוון שהוא מתייחס לסיכון הגלום בשינויים מהותיים אפשריים בחקיקה וברגולציה. ניהול הסיכון הרגולטורי מבוסס על מסמך מדיניות שגובש בנושא זה ואושר על-ידי הנהלה והדירקטוריון. מנהל הסיכון הרגולטורי הינו סמנכ"ל מניעת הונאות ורגולציה.

בעקבות עדכונים רגולטוריים תכופים בהקשר לפעילות חברות כרטיסי האשראי, החברה רואה בסיכון זה סיכון מהותי.

ריבוי הליכי הרגולציה, ככל שיישמו, לרבות ההוראות והשינויים בשוק התשלומים והאשראי, ובכלל זה יישום הוראות חוק שטרם, מתווה הירידה בעמלה הצולבת, זיכוי מידי, כניסת סולקים ומאגדים, בנקאות פתוחה, השינויים בעולם האפליקציות והארנקים הדיגיטליים, הוראות הקשורות לשימוש במידע וכן מגמות בשוק זה, עלולים להשפיע מהותית לרעה על הקבוצה, אך בשלב זה טרם ניתן לאמוד את השפעתם הכוללת.

לפרטים נוספים אודות ההשפעות הרגולטוריות על הקבוצה ראה סעיף 2.1.3 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021 וביאור 2.ג.9. תמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

### 3. סיכון אסטרטגי ותחרות

סיכון אסטרטגי הינו הסיכון לפגיעה ברווחי ובהון החברה כתוצאה מהחלטות עסקיות שגויות, יישום לא נאות של החלטות עסקיות ואי ביצוע או אי התאמה של תכנית העבודה לשינויים בסביבה העסקית. הסיכון האסטרטגי מושפע מגורמי סיכון פנימיים וחינוניים.

גורמי סיכון פנימיים כוללים גורמים פנים ארגוניים המביאים לכך שהחברה אינה עומדת בתכניות העבודה שלה.

גורמי סיכון חיצוניים כוללים בין היתר את הסביבה העסקית/תחרותית בה פועלת החברה המאופיינת בתחרות עזה, הולכת וגוברת, הן מצד הגופים העיקריים הפועלים בתחום והן מצד גופים חדשים העתידים להתחיל ולפעול בתחומי הפעילות בהם עוסקת החברה, לרבות כתוצאה מהוראות רגולטוריות מקלות/מעודדות לכניסתם של שחקנים חדשים ו/או שייעודן להגברת התחרות בתחומי הפעילות של החברה; וכן, שינויים טכנולוגיים המשפיעים על התנהגות צרכנים ועל עולם התשלומים, המחייבים את החברה להתאים את עצמה לסביבה עסקית משתנה. תחרות כאמור מובילה ועשויה להוביל לשינויים מהירים בשוק, לרבות השפעה על נתחי שוק ומחירים וכן על המודל העסקי של החברה. התרחשותם במקביל של שינויים כאמור מעלה את הסיכון האסטרטגי ותחרות.

בשל אופי הפעילות והשירותים הניתנים בתחום, יכולתה של הקבוצה להבדיל את עצמה באופן משמעותי ביחס למתחריה, להתמודד עם כלל היבטיה של תחרות זו, לשמור על נתחי שוק ולצמצם פגיעה אפשרית בתוצאותיה כתוצאה מתחרות כאמור, הינה מוגבלת.

כמו-כן כוללים גורמים חיצוניים כאמור ספקים מהותיים עימם קשורה הקבוצה אשר הפסקת ההתקשרות עימם באופן לא מתוכנן, עלולה להביא לפגיעה ביכולתה של החברה לממש את האסטרטגיה שלה ולהביא לפגיעה בתוצאותיה העסקיות.

לפרטים נוספים אודות האסטרטגיה העסקית והתחרות בתחומי הפעילות של החברה ראה סעיף 1.5 וכן סעיף 3.4.5 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021.

### 4. סיכון ציות

סיכון הציות הוא הסיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי, אשר הקבוצה עלולה לספוג כתוצאה מכך שאין היא מקיימת את הוראות הציות.

פעילות חברות כרטיסי האשראי כפופה בשנים האחרונות הן למגמות החמרה ברגולציה החלה עליה, והן במידת הפיקוח מצד הרשויות להן הקבוצה כפופה.

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 308, ובהתאמה לפעילות הקבוצה, הוראות הליכה בתחום הציות הן: ניגוד עניינים, הוגנת כלפי הלקוח, איסור הלבנת הון ומימון טרור, אכיפה מנהלית בניירות ערך, הגנה על הפרטיות (למעט היבטי טכנולוגיית המידע) והיבטי מיסוי רלוונטיים למוצרים או לשירותים ללקוחות.

קצין הציות הראשי של הקבוצה משמש גם כאחראי בקבוצה לפי חוק איסור הלבנת הון.

בהתאם לתכניות האכיפה בניירות ערך, שאושרה בדירקטוריון החברה בחודש נובמבר 2019, קצין הציות הוא הגורם הממונה על אכיפת התכנית הפנימית.

הקבוצה נוקטת במדיניות של ציות מלא לכל הוראות החוק והרגולציה.

לצורכי ניהול הסיכון הוגדרו תהליכי הציות המהותיים אשר לגביהם קיימת הקפדה יתירה, כמפורט להלן:

- **סיכון להלבנת הון ומימון טרור** - אי-ציות של הקבוצה או מי מעובדיה להוראות העוסקות באיסור הלבנת הון ומימון טרור ובפשיעה פיננסית וכן בגין ליקויים בתהליכים שנועדו להבטיח ציות כאמור או בגין חסרונם של תהליכים כאמור.
- **סיכון פעילות עם נותני שירותים פיננסיים** - אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה ו/או אחריות בגין אי ציות הנובעת מפעילות נותני שירותים פיננסיים.
- **סיכון הוגנות** - טיפול בלתי הוגן בלקוחות הקבוצה ו/או ניצול לרעה של מעמד התאגיד.
- **סיכון עבירות על דיני ניירות ערך** - אי-ציות של קבוצת ישראלכרט או מי מעובדיה לדיני ניירות ערך וכן דינים אחרים הרלוונטיים לפעילות הקבוצה, בתחום השווקים הפיננסיים.
- **סיכון מניעת ניגוד עניינים** - אי ציות של פונקציות בקבוצה להוראות ניגוד עניינים.
- **סיכון עבירה על דיני הגנת פרטיות ומידע אישי** - אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה לדיני ותקנות הגנת פרטיות והגנת מידע.

- **סיכון עבירה על הוראות ה-FATCA / CRS -** אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה לדינים והוראות, מקומיות ובינלאומיות, בנושא גילוי ודיווח מיסוי בינלאומי.
- **סיכון עבירה על חוקי דיני התחרות -** הסיכון לנזק מהותי בגין עיצום כספי ו/או סנקציה מצד רשות כלשהי בגין אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה לדיני התחרות.
- **סיכון הוראות הביטוח -** אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה, אחר דינים והוראות בתחום הביטוח.

מטרת מדיניות הציאות הינה הסדרת ניהול הסיכון ומחויבות עובדי הקבוצה לציית לכל ההוראות החלות על פעילותה ולסייע להנהלת הקבוצה בהטמעה של תרבות ציות, בכל הדרגים, תוך כדי ניהול סיכונים אפקטיבי, ניהול נטילת סיכונים נאותה, זיהוי וטיפול מיידי בסיכונים מתפתחים מעבר לתיאבון הסיכון של הקבוצה, וכן קביעת קוים מנחים לניהול. הקבוצה מחויבת לציאות מלא להוראות חוק, הנחיות, מדיניות, נהלים וכל הוראה צייתית אחרת לרבות הקוד האתי של הקבוצה. דירקטוריון הקבוצה, ביחד עם ההנהלה הבכירה של הקבוצה, מאמינים כי ניהול של סיכונים ציאות רציף ואפקטיבי הינו הדבר הנכון עבור לקוחות הקבוצה, ועבור היציבות העסקית והתפעולית של הקבוצה. מחויבות זו היא מאבני היסוד של מדיניות הציאות של קבוצת ישראלכרט.

אי הקפדה על קיום הוראות הציאות עלולה לחשוף את קבוצת ישראלכרט להפסדים מהותיים ופרסומים שליליים, אשר עלולים להוביל לפגיעה בתדמית ובמוניטין של הקבוצה.

קבוצת ישראלכרט רואה חשיבות עליונה בהיותה שומרת חוק ובפועלה היומיומי של הקבוצה, שנועד להבטיח, בכל עת ובכל תחום פעילות, כי הקבוצה ועובדיה מקיימים עסקים במסגרת החוק בלבד.

ככלל, תיאבון הסיכון הכולל הינו מזערי, כך שהקבוצה שואפת למזערו ככל שניתן באמצעות יישום כלל הוראות הציאות. עם זאת, הקבוצה קבעה תיאבון סיכון דיפרנציאלי בהתאם למהותיות סיכונים הציאות, לרבות למאפייני העונשין של הפרתם, תוך הבחנה של תהליכי סיכון אשר הפרתם עלולה להביא לסנקציות פליליות ("תיאבון אפסי") ותהליכי סיכון אחרים במיקוד רגולטורי ("תיאבון מזערי").

בהתאם לכך, תיאבון הסיכון של הקבוצה לסיכונים הציאות ינוהל בקפדנות יתרה. משמעות הדבר היא שהקבוצה שואפת בכל עת להפחית את סיכון הציאות הכרוך בפעילותה, ובכל מרכיביה, לסיכון המינימום האפשרי לגבי אותה פעילות.

ביחס לסיכון הציאות וניהולו, למותר לציין כי היקף ותכיפות ההוראות הרגולטוריות מחייבים טיפול דינמי ומתמשך באתגרים אלו. כחלק טבעי מניהול אתגרים אלו, ומתוך תפיסת בקרה הדוקה, פועלת הקבוצה, לבקר ולבחון אימוץ הסטנדרטים הנדרשים באופן מיטבי, וככול שנמצאים פערים פועלת הקבוצה בשקידה לצמצום פערים אלו כחלק מתוכנית כוללת לסגירתם, בפיקוח חטיבת ניהול הסיכונים וקצין הציאות של החברה.

פונקציית הציאות אחראית, במסגרת קו הגנה שני, לשמש כמעגל הבקרה השני לניהול סיכונים הציאות. תפקידה הוא להשלים את ניהול הסיכונים של קו העסקים ולהיות אחראית לתכנון, לתחזוקה ולפיתוח השוטף של מסגרת העבודה לניהול סיכונים הציאות בקבוצה. פונקציית הציאות אחראית על ניהול סיכונים הציאות, לרבות מדידה והערכה בהתאם למתודולוגיה שנקבעה לצורך ניהול סיכונים הציאות. המתודולוגיה האמורה מהווה את התשתית ליישום גישה מבוססת סיכון על-ידי הקבוצה, ובין השאר מסייעת בהקצאה הולמת של משאבים להפחתת הסיכונים שזוהו.

למידע נוסף בנושא סיכון הציאות ואופן ניהולו, ראו הדוח על הסיכונים – גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2020 והדוחות הכספיים מאוחדים של שנת 2020.

**הערכותיה של החברה כאמור לעיל הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה של הקבוצה והבנתה את הגורמים המשפיעים על שוק התשלומים והאשראי בו פועלת הקבוצה, בשים לב לחוסר הודאות באשר למשכה של מגיפת הקורונה, עוצמתה והשפעותיה על המשק והתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, ובאשר להנחיות וצעדים שעשויים להינתן ולהינקט מעת לעת, לרבות כתוצאה מהתפרצויות נוספות של המגיפה וקצב התחסנות הציבור. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא בקשר עם השלכות מגיפת הקורונה, משכן, עוצמתן וחומרתן, והתמשכותם ו/או העמקתם של אירועים ביטחוניים והשפעותיהם, הישירות והעקיפות, על מצב המשק, לקוחות החברה, תחומי הפעילות השונים בהם החברה פועלת, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות, החלטות ארגונים בינלאומיים בקשר עם תנאי ההתקשרות עם חברות עימם הם קשורים ו/או התממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה.**

**נכסי סיכון ודרישות הון**
**טבלה 2: סקירת נכסי סיכון משוקללים (OV1)**

להלן נכסי הסיכון ודרישת ההון בגין סיכון אשראי, סיכון שוק וסיכון תפעולי:

מיליון ש"ח

דרישות הון מזעריות ליום 31 במרץ 2021	נכסי סיכון משוקללים ליום 31 בדצמבר 2020	נכסי סיכון משוקללים ליום 31 במרץ 2021		
1,719	14,756	14,946	סיכון אשראי (גישה סטנדרטית):	1
-	-	-	סיכון אשראי של צד נגדי (גישה סטנדרטית)	6
-	-	-	התאמה בגין סיכון אשראי (CVA)	10
75	633	653	סכומים מתחת לספי הניכוי (כפופים למשקל סיכון 250%)	25
<b>1,794</b>	<b>15,389</b>	<b>15,599</b>	<b>סך הכל סיכון אשראי</b>	
15	102	128	סיכונים שוק - סיכון שער חליפין של מטבע חוץ (גישה סטנדרטית)	20
318	2,764	2,771	סיכון תפעולי	24
<b>2,127</b>	<b>18,255</b>	<b>18,498</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון/דרישת ההון</b>	<b>27</b>

**הלימות ההון**

החל מיום 1 בינואר 2014 מיישמת החברה את הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בנושא מדידה והלימות הון כפי שעודכנו על מנת להתאימן להנחיות באזל III ("באזל III").

בהתאם להוראות, בנוסף לחישוב דרישת ההון המינימלי בגין סיכון אשראי, סיכון שוק וסיכון תפעולי, נדרשת החברה לבצע תהליך פנימי להערכת נאותות הלימות ההון (ICAAP) המוגש מדי שנה.

בחודש ינואר 2021 קיבל הדירקטוריון את הסקירה בנושא ה-ICAAP ואישר את הדוח על התהליך הפנימי להערכת הלימות ההון של החברה (ICAAP) לשנת 2020.

**הערכת הלימות ההון**
**1. הלימות ההון**

החברה מיישמת את הגישה הסטנדרטית להערכת הלימות ההון הרגולטורית שלה (עבור סיכונים אשראי, סיכונים שוק וסיכונים תפעוליים).

החברה מבצעת תהליך פנימי להערכת הלימות ההון שלה במסגרתה נבנתה תכנית רב שנתית לעמידה ביעדי הלימות הון. תכנית זו לוקחת בחשבון את צרכי ההון הקיימים והעתידיים של החברה בהתאם לתכניות האסטרטגיות אל מול מקורות ההון הזמינים. בתכנית קיימת התייחסות אל כלל נכסי הסיכון של החברה בהווה ובעתיד, על-פי דרישות ההקצאה במסגרת הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בדבר "מדידה והלימות הון" ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 299 בדבר "ההון הפיקוחי - הוראות מעבר" וזאת אל מול יעדי הלימות ההון ותיאבון הסיכון.

תהליך הערכת הנאותות ההונית (תהליך ה-ICAAP) הינו תהליך עצמי המתבצע על-ידי החברה במסגרת יישום הנחיות הנדבך השני של באזל, ומהווה את הבסיס לשרשרת תהליכי הליכה לניהול הסיכונים וההון בחברה. הערכת הנאותות ההונית מתבצעת על בסיס שנתי, ומטרתה להעריך האם הונה של החברה הינו נאות, אל מול החשיפה לסיכונים בחברה, בהווה ובראייה צופה פני עתיד.

ההנהלה אחראית להכנת תהליך הערכת הנאותות ההונית (תהליך ה-ICAAP) באמצעות מנהל הסיכונים הראשי. ההנהלה אחראית לכינון תהליך ה-ICAAP על בסיס מתמשך, להבטחת הנאותות ההונית של החברה.

**2. יחסי הון מינימליים**

בחודש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" ובו הקלה לסולק לעניין דרישת ההון העצמי מסולק בעל יתרות חייבים העולה על 2 מיליארדי ש"ח, בדוח הכספי השנתי האחרון, שתחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידת והלימות הון), אולם, על אף האמור בסעיף 40 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ-8% ויחס ההון הכולל המינימלי לא יפחת מ-11.5%. הוראה זו נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016.

בחודש מרץ 2021 אישר דירקטוריון החברה את יעדי הלימות ההון המזעריים, כמפורט להלן.

**יעד הלימות ההון המזערי**

יעד הלימות ההון המזערי הינו יעד פנימי הנקבע על-ידי הדירקטוריון ביחס לרמת ההון בה החברה מעוניינת להימצא אל מול השימושים הצפויים בנכסי הסיכון. יעד זה עשוי להיות שונה מיחס ההון המזערי, המהווה את הרף הרגולטורי המינימאלי שנקבע ליחס ההון לנכסי הסיכון.

יעד הלימות ההון המזערי של החברה הינו רמת ההון הנאותה הנדרשת בגין הסיכונים השונים אליהם חשופה החברה כפי שזוהו, נאמדו והוערכו על-ידי החברה. יעד זה מביא בחשבון פעולות של הנהלת החברה, אשר נועדו להקטין את רמת הסיכון ו/או להגדיל את בסיס ההון.

מנהל הסיכונים הראשי אחראי לגיבוש המלצות ביחס ליעדי ההון לטובת הבטחת השימוש המיטבי בהונה של החברה תוך שמירה על יציבותה, על בסיס מסקנות תהליך ה-ICAAP.

תוצאות הערכת נאותות ההון (תהליך ה-ICAAP) מהוות בסיס לקביעת יעדי הלימות ההון המזעריים. יעד הלימות ההון המזערי מכתוב מסגרת של הון פנימי המשמשת כבסיס לתכנון השימושים בהון של החברה במסגרת תכנית העבודה השנתית והרב שנתית שלה.

להלן יעדי הלימות ההון המזעריים של החברה:

א. יעד הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון של החברה הינו 9%.

ב. יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

ההנהלה אחראית לגיבוש המלצות בנוגע לשינויים הנדרשים, ביעדי ההון שקבע הדירקטוריון בעבר, בעקבות מסקנות תהליך הערכת הנאותות ההונית.

בסמוך למועד חתימת הדוח, ונכון לימים 31 במרץ 2021 ו-31 בדצמבר 2020, עומדת הקבוצה בכל דרישות הלימות ההון.

### טבלה 3: חישוב יחס ההון<sup>(1)</sup>

מיליון ש"ח

ליום 31 בדצמבר 2020	ליום 31 במרץ 2020	ליום 31 במרץ 2021	
2,421	2,372	2,516	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לאחר ניכויים <sup>(2)</sup>
194	194	196	הון רובד 2 – הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי
<b>2,615</b>	<b>2,566</b>	<b>2,712</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>
15,389	15,398	15,599	סיכון אשראי
102	61	128	סיכונים שוק – סיכון שער חליפין של מטבע חוץ
2,764	2,756	2,771	סיכון תפעולי
<b>18,255</b>	<b>18,215</b>	<b>18,498</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
13.3%	13.0%	13.6%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
14.3%	14.1%	14.7%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים
11.5%	11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים

(1) מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211.

(2) בחודש מרץ 2020 חילקה ישראלכרט דיבידנד לבעלי מניותיה בסכום של כ-73.2 מיליון ש"ח.

### טבלה 4: הרכב ההון הפיקוחי

מיליון ש"ח

ליום 31 בדצמבר 2020	ליום 31 במרץ 2020	ליום 31 במרץ 2021	
			<b>הון רובד 1</b>
2,394	2,311 <sup>(1)</sup>	2,468	עודפים
79	79	79	קרן הון שנוצרה מהטבות שנתקבלו מבעל שליטה
(27)	(17)	(16)	יתרת הפסד כולל אחר מצטבר הנובעת מהתאמות בגין הטבות לעובדים
<b>2,446</b>	<b>2,373</b>	<b>2,531</b>	<b>סך הכל הון עצמי רובד 1 לפני ניכויים</b>
(25)	(1)	(15)	מסים נדחים לקבל
<b>2,421</b>	<b>2,372</b>	<b>2,516</b>	<b>סך הכל הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לאחר ניכויים</b>
			<b>הון רובד 2</b>
194	194	196	הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי
<b>2,615</b>	<b>2,566</b>	<b>2,712</b>	<b>הון כולל</b>

(1) בחודש מרץ 2020, חילקה החברה לבעלי מניותיה דיבידנד בסך כולל של כ-73.2 מיליון ש"ח.



בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 202 נקבעו מגבלות על מבנה ההון, ובין השאר מגבלה לפיה הון רובד 2 לא יעלה על 100% מהון רובד 1, לאחר הניכויים הנדרשים מהון זה.

**טבלה 5: הרכב המאזן הפיקוחי תוך ציון הפניות לרכיבי ההון הפיקוחי (CC1)**

להלן שיטת שלושת השלבים להצגת הקשר בין המאזן המדווח בדוחות הכספיים ובין רכיבי ההון הפיקוחי:

**שלב 1: מתן גילוי על המאזן לפי בסיס האיחוד הפיקוחי**

המאזן הפיקוחי של החברה זהה למאזן כפי שהוצג בדוחות הכספיים שפורסמו.

**שלב 2: הצגת הרכיבים המרכיבים את הרכב ההון הפיקוחי מתוך המאזן הפיקוחי**

מיליון ש"ח

הפניות לרכיבי ההון הפיקוחי	מאזן פיקוחי ליום 31 בדצמבר 2020	מאזן פיקוחי ליום 31 במרץ 2020	מאזן פיקוחי ליום 31 במרץ 2021	
				<b>נכסים</b>
	125	436	172	מזומנים ופיקדונות בבנקים
	23,180	22,093	24,427	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
	(382)	(356)	(377)	הפרשה להפסדי מאשראי
5	(164)	(165)	(166)	מזה: הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי הנכללת בהון רובד 2
	(218)	(191)	(211)	מזה: הפרשה להפסדי אשראי שלא נכללת בהון הפיקוחי
	22,798	21,737	24,050	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
	69	58	79	ניירות ערך
8	44	35	46	מזה: השקעות בהון של תאגידים פיננסיים שאינן עולות על 10% מהון המניות של התאגיד הפיננסי
	25	23	33	מזה: ניירות ערך אחרים
	17	13	18	השקעות בחברות כלולות
9	8	-	8	מזה: השקעות בהון של תאגידים פיננסיים שעולות על 10% מהון המניות של התאגיד הפיננסי שאינן עולות על סף ההפחתה
	9	13	10	מזה: ניירות ערך אחרים
	363	376	364	בניינים וציוד
	545	595	529	נכסים אחרים
10	270	238	268	מזה: מס נדחה
6	*-	*-	*-	מזה: הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי הנכללת בהון רובד 2
	275	357	261	מזה: נכסים אחרים נוספים
	<b>23,917</b>	<b>23,215</b>	<b>25,212</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
				<b>התחייבויות והון</b>
	4,296	5,219	4,219	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
	15,630	13,795	16,888	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
	840	1,083	843	אגרות חוב סחירות
	705	745	731	התחייבויות אחרות
7	30	29	30	מזה: הפרשה קבוצתית בגין חשיפות חוץ מאזניות הנכללת בהון רובד 2
	<b>21,471</b>	<b>20,842</b>	<b>22,681</b>	<b>סך כל התחייבויות</b>
	2,446	2,373	2,531	הון המיוחס לבעלי המניות של החברה
1	-	-	-	מזה: הון מניות רגילות ופרמיה
2	2,394	2,311	2,468	מזה: עודפים
3	79	79	79	מזה: קרנות הון
4	(27)	(17)	(16)	מזה: (הפסד) רווח כולל אחר מצטבר
	<b>23,917</b>	<b>23,215</b>	<b>25,212</b>	<b>סך כל התחייבויות והון</b>

(\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.)



**שלב 3: מיפוי הרכיבים שהוצגו בשלב 2 לצורך הצגת הרכב ההון הפיקוחי**

מיליון ש"ח

הפניות משלב 2	הון פיקוחי ליום 31 בדצמבר 2020	הון פיקוחי ליום 31 במרץ 2020	הון פיקוחי ליום 31 במרץ 2021	
<b>הון עצמי רובד 1: מכשירים ועודפים</b>				
1	-	-	-	הון מניות רגילות שהונפק על-ידי החברה ופרמיה על מניות רגילות הכלולות בהון עצמי רובד 1
2	2,394	2,311	2,468	עודפים, לרבות דיבינדנד שהוצע או שהוכרז לאחר תאריך המאזן
3	52	62	63	רווח כולל אחר מצטבר ועודפים שניתן להם גילוי
3+4	2,446	2,373	2,531	הון עצמי רובד 1 לפני התאמות פיקוחיות וניכויים
21	25	(1)	(15)	מסים נדחים לקבל שנוצרו כתוצאה מהפרשי עיתוי, אשר סכומם עולה על 10% מהון עצמי רובד 1
26	*_	*_	*_	התאמות פיקוחיות וניכויים נוספים שנקבעו על-ידי הפיקוח על הבנקים
26ג'	*_	*_	*_	מזה: התאמות פיקוחיות נוספות להון עצמי רובד 1 שלא נכללו במסגרת סעיפים 26א' ו-26ב'
28	25	(1)	(15)	סך כל ההתאמות הפיקוחיות והניכויים בהון עצמי רובד 1
29	2,421	2,372	2,516	הון עצמי רובד 1
<b>הון רובד 1 נוסף: ניכויים</b>				
45	2,421	2,372	2,516	הון רובד 1
<b>הון רובד 2: מכשירים והפרשות</b>				
50	194	194	196	הפרשות קבוצתיות להפסדי אשראי לפני השפעת המס המתייחס
51	194	194	196	הון רובד 2 לפני ניכויים
<b>הון רובד 2: ניכויים</b>				
58	194	194	196	הון רובד 2
59	2,615	2,566	2,712	סך ההון
60	18,255	18,215	18,498	סך הכל נכסי סיכון משוקללים בהתאם לטיפול שנדרש לפני אימוץ הוראה 202 בהתאם לבאזל 3
60	18,255	18,215	18,498	סך נכסי סיכון משוקללים
<b>יחסי הון וכריות לשימור הון</b>				
61	13.3%	13.0%	13.6%	הון עצמי רובד 1 (כאחוז מנכסי סיכון משוקללים)
62	13.3%	13.0%	13.6%	הון רובד 1 (כאחוז מנכסי סיכון משוקללים)
63	14.3%	14.1%	14.7%	ההון הכולל (כאחוז מנכסי סיכון משוקללים)
<b>דרישות מזעריות שנקבעו מעל-ידי הפיקוח על הבנקים</b>				
69	8.0%	8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי שנקבע על-ידי הפיקוח על הבנקים
70	8.0%	8.0%	8.0%	יחס הון רובד 1 מזערי שנקבע על-ידי הפיקוח על הבנקים
71	11.5%	11.5%	11.5%	יחס הון כולל מזערי שנקבע על-ידי הפיקוח על הבנקים
<b>סכומים שמתחת לסף ההפחתה (לפני שקלול סיכון)</b>				
72	44	35	46	השקעות בהון של תאגידים פיננסיים (למעט תאגידים בנקאיים חברות בנות שלהם), שאינן עולות על 10% מהון המניות רגילות שהונפקו על-ידי התאגיד הפיננסי והן מתחת לסף ההפחתה (לא דווחו בשורות 18,39,54)
73	8	-	8	השקעות בהון עצמי רובד 1 של תאגידים פיננסיים (למעט תאגידים בנקאיים וחברות בנות שלהם) העולות על 10% מהון המניות הרגילות שהונפקו על-ידי התאגיד הפיננסי, והן מתחת לסף ההפחתה (לא דווחו בשורות 21,25)
75	245	237	253	מסים נדחים לקבל שנוצרו כתוצאה מהפרשי עיתוי שהם מתחת לסף ההפחתה (לא דווחו בשורות 21,25)
<b>תקרה להכללת הפרשות רובד 2</b>				
76	274	347	373	הפרשה כשירה להכללה במסגרת רובד 2 בהתייחס לחשיפות תחת הגישה הסטנדרטית, לפני יישום התקרה
77	194	194	196	התקרה להכללת הפרשה במסגרת רובד 2 תחת הגישה הסטנדרטית

(\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

החל מיום 1 באפריל 2015 מיישמת החברה את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218 בנושא יחס המינוף (בסעיף זה: "ההוראה"). ההוראה קובעת יחס מינוף פשוט, שקוף, שאינו מבוסס סיכון אשר יפעל כמדידה משלימה ואמינה לדרישות ההון מבוססות הסיכון ואשר נועד להגביל את צבירת המינוף בתאגיד הבנקאי ובחברת כרטיסי אשראי. יחס המינוף מבוסס באחוזים, ומוגדר כיחס בין מדידת ההון למדידת החשיפה. לפרטים נוספים ראה ביאור 8 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021 וביאור 23.ג לדוחות הכספיים לשנת 2020.

בהקשר זה יצוין, כי ביום 15 בנובמבר 2020, פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא "התאמות נוספות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם וירוס הקורונה (הוראת שעה) (ניהול בנקאי תקין הוראה מספר 250)" אשר במסגרתו ניתנה הקלה אשר לפיה יחס המינוף לא יפחת מ-4.5% (חלף 5% עובר לחזור), בתנאים ולתקופה כמפורט בהוראה. תחילתה של הוראה זו מיום פרסומה.

בסמוך למועד חתימת הדוח ונכון לימים 31 במרץ 2021 ו-31 בדצמבר 2020, עומדת החברה בכל דרישות ההון, הלימות ההון והמינוף המפורטות לעיל. לחברה מבנה הון איתן, להערכת החברה, והשפעות מגיפת הקורונה לא יגרמו לאי עמידה מיחסי ההון והמינוף המינימליים שנקבעו על-ידי הפיקוח על הבנקים או ביעדי ההון שנקבעו על-ידי דירקטוריון החברה.<sup>6</sup>

### טבלה 6: השוואה בין הנכסים במאזן לבין מדידת החשיפה לצורך יחס המינוף<sup>(1)</sup> (LR1):

מיליון ש"ח

פריט	ליום 31 במרץ 2021	ליום 31 במרץ 2020	ליום 31 בדצמבר 2020
1 סך הנכסים בהתאם לדוחות כספיים מאוחדים	25,212	23,215	23,917
2 התאמות בגין השקעות בישויות בתחום הבנקאות, הפיננסים, הביטוח או המסחר שאוחדו לצרכים חשבונאיים, אך אינם בתחולת האיחוד לצרכים פיקוחיים	-	-	-
3 התאמות בגין נכסי נאמנות שהוכרו במאזן בהתאם להוראות הדיווח לציבור, אך לא נכללו במדידת החשיפה של יחס המינוף	-	-	-
4 התאמות בגין מכשירים פיננסיים נגזרים	-	-	-
5 התאמות בגין עסקאות מימון ניירות ערך	-	-	-
6 התאמות בגין פריטים חוץ מאזניים (המרה של חשיפות חוץ מאזניות לסכומים שווים ערך אשראי)	4,975	5,333	5,348
7 התאמות אחרות	328	317	319
8 חשיפה לצורך יחס מינוף	30,515	28,865	29,584

(1) מחושב על-פי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218 בדבר "יחס מינוף".

<sup>6</sup> הערכות החברה כאמור מהוות מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, והינן למיטב הבנתה ושיקול דעתה של הנהלת החברה נכון למועד חתימת הדוח, המבוססים על יחסי ההון והמינוף של החברה למועד חתימת הדוח ועל הערכות הנהלת החברה והבנתה את הגורמים המשפיעים על שוק התשלומים והאשראי בו פועלת הקבוצה (לרבות בהתבסס על פרסומים של גופים רשמיים כגון בנק ישראל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ומשרד האוצר, ובהסתמך על ניסיונה והיכרותה עם הענף תוך שילוב של כלי ניטור ובקרה) והשפעתם המסתברת של אלה על יחסי ההון והמינוף של החברה, והכל בשים לב לחוסר הודאות באשר למשכה של מגיפת הקורונה, עוצמתה והשפעותיה על המשק והתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, ובאשר להנחיות וצעדים שעשויים להינתן ולהינקט מעת לעת, לרבות כתוצאה מהתפרצויות נוספות של המגיפה וקצב התחסנות הציבור. בהתאם, הערכות כאמור עשויות להתעדכן באופן שוטף מעת לעת על-ידי הנהלת החברה, לרבות בשים לב להתפתחויות אירועי המגיפה ואל מול נתוני פעילות החברה בפועל, אשר עשויים להיות שונים, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא בקשר עם השלכות המגיפה, משכן, עוצמתן וחומרתן, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות, השפעתה של המגיפה על תחומי הפעילות של החברה ומצבם הפיננסי של לקוחות החברה, החלטות ארגונים בינלאומיים בקשר עם תנאי ההתקשרות עם חברות עימם הם קשורים, שינויים רגולטוריים וצעדי הממשלה, בנק ישראל ורשויות נוספות שיינקטו בשים לב למגיפה ולמצב הכלכלי ו/או כתוצאה מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה כמפורט בדוח זה.

פריט	ליום 31 במרץ 2021	ליום 31 במרץ 2020	ליום 31 בדצמבר 2020
<b>חשיפות מאזניות</b>			
1	25,555	23,533	24,261
2	(15)	(1)	(25)
3	25,540	23,532	24,236
<b>חשיפות בגין נגזרים</b>			
4	-	-	-
5	-	-	-
6	-	-	-
7	-	-	-
8	-	-	-
9	-	-	-
10	-	-	-
11	-	-	-
<b>חשיפות בגין עסקאות מימון ניירות ערך</b>			
12	-	-	-
13	-	-	-
14	-	-	-
15	-	-	-
16	-	-	-
<b>חשיפות חוץ מאזניות אחרות</b>			
17	39,466	43,136	43,069
18	(34,491)	(37,803)	(37,721)
19	4,975	5,333	5,348
<b>הון וסך חשיפות</b>			
20	2,516	2,372 <sup>(1)</sup>	2,421 <sup>(1)</sup>
21	30,515	28,865	29,584
<b>יחס מינוף</b>			
22	8.2%	8.2%	8.2%
23	4.5% <sup>(2)</sup>	5.0%	4.5% <sup>(2)</sup>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) בחודש מרץ 2020, חילקה החברה לבעלי מניותיה דיבידנד בסך כולל של כ-73.2 מיליון ש"ח.

(2) ביום 15 בנובמבר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא "התאמות נוספות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם וירוס הקורונה (הוראת שעה) (ניהול בנקאי תקין הוראה מספר 250)" אשר במסגרתו ניתנה הקלה אשר לפיה יחס המינוף לא יפחת מ-4.5% (חלף 5% עובר לחוזר), בתנאים ולתקופה כמפורט בהוראה. תחילתה של הוראה זו מיום פרסומה.

סיכון אשראי הינו האפשרות שלווה/צד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו בהתאם לתנאים המוסכמים.

סיכון האשראי הוא אחד הסיכונים אשר מנוהל, מנוטר ומבוקר בחברה, כמתחייב מאופי פעילותה כחברה העוסקת במתן אשראי. תהליך ניהול סיכוני האשראי מסייע לחברה להסתכל על הסיכון על-פי תמהיל המוצרים המרכיב אותו.

בהתאם להוראות של הפיקוח על הבנקים בנושא מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי ותיקון הוראות בנושא טיפול בחובות בעייתיים, מיישמת החברה את הוראת ניהול בנקאי מספר 311 "ניהול סיכון אשראי" ("נב"ת 311") המתמקדת באימוץ הגישה שבה נדרשת מעורבות גורם בלתי תלוי ביחידות העסקיות, בתמיכה בקבלת החלטות אשראי נאותות, תוך התייחסות ומעורבות בגיבוש מדיניות האשראי, סיווג חובות בעייתיים ואישור חשיפות אשראי מהותיות.

יחידת בקרת האשראי העצמאית בחברה כפופה למנהל הסיכונים הראשי, בהתאם לדרישה בהוראת נב"ת מספר 311.

החברה משקיעה באורח שוטף משאבים בהכשרת עובדיה העוסקים בקבלת החלטות, בהערכת סיכונים באשראי ובשיפור של כלי בקרה ומערכות מידע ממוחשבות העומדים לרשותם.

בחודש אפריל 2021 החליטה החברה על הקמת חטיבת אשראי, אשר תהיה אחראית על ניהול האשראי הצרכני, לרבות אחריות על חוקת האשראי, בנייה וניטור מודלי האשראי וניתוח שגרת הפעילות באשראי, בניית בסיס ידע עסקי וזאת על מנת ליישם את האסטרטגיה העסקית של החברה בעולם האשראי. כמו כן, החטיבה אחראית על ניהול סיכוני אשראי בקו ראשון (כמפורט בביאור 3.2 – סיכון אשראי – עקרונות לניהול סיכון ריכוזיות האשראי בדוח הדירקטוריון לשנת 2020).

פעילות מכירת האשראי נעשית בחטיבות לקוחות פרטיים ועסקיים בהלימה לסוג הפעילות.

פעילות הגבייה מצויה תחת חטיבת לקוחות פרטיים. המבנה הארגוני של פעילות הגבייה, מתחלק בין שני גורמי אחריות: חטיבת לקוחות פרטיים אחראית על אופרטיב הגבייה (רכה ומשפטית); וחטיבת אשראי אחראית על מטה הגבייה, אסטרטגיה ומדיניות הגבייה, קיום נהלים ובקורות, דיווחים ורגולציה.

המבנה הארגוני לניהול סיכוני האשראי כולל את הממשל התאגידי ושלושת (3) מעגלי הבקרה. התפיסה המנחה את ניהול סיכון האשראי בחברה הינה כי נוטל הסיכון הינו האחראי הישיר לניהול הסיכון. מנהל הסיכונים הראשי הינו גורם בלתי תלוי, ואולם אחריותו אינה מייצגת את אחריות חטיבת אשראי והחטיבות העסקיות, לפי העניין, לביצוע בקרה ביחס לסיכונים שבאחריותן, באמצעות יחידת מטה, בקרה ורגולציה, המהווה גורם בקרה בתהליך ניהול סיכוני האשראי במסגרת מעגל הבקרה הראשון.

### **השפעות התפשטות מגיפת הקורונה על סיכון האשראי**

התפשטות מגיפת הקורונה, הירידה בהיקפי הפעילות הכלכלית במשק תוך הוצאתם של כמיליון מועסקים לחל"ת/חופשה החל ממחצית חודש מרץ 2020 ואילך, ומגבלות הרשויות אשר הגיעו לשיאן בתקופה שבין ה-1 באפריל 2020 ל-19 באפריל 2020 ונמשכו לאורך שנת 2020 כולל חודשים ינואר- פברואר 2021 והשפעתן על צמצום הפעילות העסקית במשק, כמתואר לעיל, השפיעו מהותית על פעילות מגזר המימון של הקבוצה בתקופות המגיפה עד בסמוך למועד חתימת הדוח.

השפעותיה העיקריות של המגיפה על תחום זה באות (ועשויות לבוא בתקופות נוספות) לידי ביטוי בעיקר בגידול בהפרשות להפסדי אשראי קבוצתיות ופרטניות לאור עלייה בסיכון האשראי של חלק מלקוחות הקבוצה ועלייה בסיכון לכשל תמורה בענפים שפעילותם נפגעה בצורה מהותית יותר בעקבות התפשטות הנגיף (כגון תיירות, פנאי וכו') ובירידה במכירות האשראי. מנגד, למועד חתימת הדוח, לא נצפתה עלייה בהיקף החובות הבעייתיים, הנובעים ממגיפת הקורונה לבדה. כמו-כן, בשים לב לנסיבות המגיפה והערכות ואומדני החברה בגינן, בחישובי ההפרשה להוצאות בגין הפסדי אשראי שנכללו ברבעון הראשון של שנת 2020, בתחילת המשבר, ונמשכו במהלך שנת 2020 חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי. אשר הובילו לגידול בהוצאות בגין הפסדי האשראי הנגרם בעיקר מגידול בפרמטרים ששימשו לצרכי חישוב ההפרשה הקבוצתית. במסגרת בחינת שיעורי ההפרשות נבחנו מספר תרחישים, בכל הנוגע להפרשה הצפויה בתיק האשראי, בעיקר על בסיס פרמטרים איכותיים כגון שיעור האבטלה, קצב חזרת המשק לפעילות ושיעורי מחזורי ההנפקה ומחזורי הסליקה בבתי העסק. יצוין כי קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים. כמו-כן, בוצעה בחינה פרטנית של לוויים גדולים בחברות הבנות בקבוצה, בעיקר בגין חברת הבת צמרת מימונים, בענפי תעופה, תיירות ופנאי. ברבעון הראשון לשנת 2021, עם סיום הסגר השלישי בחודש פברואר 2021, חזר המשק לפעילות, אולם לאור אי הוודאות של אופן חזרת המשק למצב של טרום משבר מגיפת הקורונה, לא השתנו הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה בחישוב ההפרשה להפסדי אשראי אל מול הדוחות הכספיים לשנת 2020. – לפרטים ראה סעיף 3.2 לדוח דירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021.

על רקע אי הוודאות הרבה, קיימת אפשרות והפסדי אשראי יתפתחו באופן שונה מהערכות החברה, אך למועד חתימת הדוח אין ביכולתה של החברה להעריך מתי ובאיזו מידה, בין היתר כתלות בצעדים הננקטים על-ידי הממשלה ובנק ישראל בקשר עם המגיפה. המשך התפתחותה וחומרתה של המגיפה בעתיד והשפעותיה על החברה והכלכלה באם ימשיכו להיות, לאורך זמן, ככל שיעמוד לרשות החברה מידע נוסף לגבי מצב הלווים וסיכויי הגבייה בלווים הבעייתיים, אומדני ההשפעה יעודכנו בהתאם.

החל מחודש מאי 2020 ועד למועד חתימת הדוח, שיפרה החברה את יכולת פעילות הגבייה המשפטית תוך יישום מגוון פעולות, לרבות התאמת מבנה אירגוני. המגמות המשפיעות על היקף המחיקות כאמור לעיל עשויות להימשך גם בתקופות עתידיות, כתלות, בין היתר, בעוצמת השפעת מגיפת הקורונה, השינויים במצב הכלכלי המקומי והיקפי יתרות האשראי באותן תקופות.

### סיכון אשראי לאנשים פרטיים

ככלל, אשראי לאנשים פרטיים אינו מבוסס על בטחונות (למעט אשראי לרכישת רכבים, כמפורט בסעיף 2.4.6 ב לדוח הדירקטוריון לשנת 2020). האשראי המועמד לאנשים פרטיים מותאם, ככלל, לדירוג הסיכון של הלקוח. ניהול סיכון האשראי לאנשים פרטיים כולל תהליכי חיתום וכן ניטור ומעקב שוטף אחרי סיכון הלקוחות.

בשנים האחרונות מציגה החברה מגמת צמיחה עקבית בתחום האשראי לאנשים פרטיים. החברה רואה בתחום זה את אחד ממנועי הצמיחה המרכזיים שלה בשנים הקרובות, וזאת תוך ניהול סיכונים מושכל. בעקבות מגיפת הקורונה חלה ירידה ביתרת האשראי לאנשים פרטיים, עם זאת ניכרת התאוששות בביקוש לאשראי לאנשים פרטיים החל מחודש מאי 2021 ועד למועד חתימת הדוח.

הרחבת פעילות העמדת אשראי לאנשים פרטיים מבוצעת באמצעות פעילות מגיבה ויזומה מבוססת צרכי לקוח המציעה ללקוחות את מגוון מוצרי האשראי הקיימים בחברה, הרחבת פעילות האשראי הפרטי כאמור מבוצעת בין היתר באמצעות הרחבת מגוון מוצרים, הגדלת סכומי האשראי בהתאם לסיכון ופנייה לשכבות אוכלוסייה שונות.

יצוין, כי סיכון האשראי מושפע בין היתר מסוגי האוכלוסיות השונות להן מועמד האשראי, מהיקף האשראי המועמד ומשכו.

### חיתום אשראי לאנשים פרטיים

תהליך חיתום האשראי ודירוג הסיכון לאנשים פרטיים מתבסס על מודלים סטטיסטיים מתקדמים. דירוג זה משמש כבסיס תומך החלטה לגבי גובה האשראי ושיעור הריבית שנקבעת ללקוח. המודלים עוברים ניטור שוטף, בדיקות טיוב וכיול תקופתיות וקבועות וזאת בהתאם לדרישות פנימיות ורגולטוריות.

החיתום מתבצע בשני (2) אופנים: חיתום אוטומטי המבוסס על מודלי דירוג וחוקה עסקית, הנכתבים בכלים מתקדמים מתוך ראיית כלל פעילות הלקוח בחברה, וחיתום ידני המתבצע במקרים בהם נדרשת בדיקה נוספת מעבר לחיתום האוטומטי.

בהתאם להוראות הרגולציה, לחברה מדיניות ונוהל המטפלים בתהליכי העבודה ובכללים בגין פנייה יזומה למכירת אשראי לאנשים פרטיים. כאמור, נוהל עבודה בנושא מתן אשראי ללקוחות הפרטיים המתבסס על המדיניות, קובע, בין היתר, הגדרת תסריטי שיחה למכירת אשראי אשר כוללים מתן מידע ללקוח בנוגע לתנאי האשראי כגון: סכום האשראי, תקופת האשראי, ריבית נומינלית ומתואמת, סכום משוער לפירעון חודשי וכן דרכי התקשרות לצורך בירורים. כמו-כן, קובע הנוהל התייחסות לצרכי הלקוח ומאפייניו וכן תיעוד של נתוני הפנייה ללקוחות. בנוסף, הנוהל מכיל הגדרה של אוכלוסייה אשר אליה לא תתבצע פנייה יזומה למתן אשראי וזאת על מנת לעמוד בכללי הרגולציה.

בחודש אפריל 2019 נכנס לתוקפו חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 ("חוק נתוני אשראי"), שעל בסיסו הוקם מאגר נתוני אשראי. לפרטים נוספים, ראה סעיף 2.1.3.2 (א) לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021.

### ניהול סיכון האשראי לאנשים פרטיים

- ניהול חשיפות האשראי ללקוחות פרטיים מתבצע לפי חשיפה מקסימלית ללקוח הנקבעת בהתאם לפרמטרים שונים כגון: דירוג סיכון, מוצרי אשראי, ותק הלקוח, היסטוריית פירעונות ועוד.
- הלוואה לכל מטרה ללקוחות פרטיים מוגבלת לסכום מקסימלי של 100 אלפי ש"ח ולתקופה של עד 60 חודשים, כאשר מח"מ התיק עומד על כ-24 חודשים. סכום ההלוואה בפועל נקבע לפי דירוג הסיכון של הלקוח וקריטריונים נוספים.
- מדיניות תמחור האשראי לאנשים פרטיים מותאמת לדירוג הסיכון של הלקוחות, בכפוף להוראות כל דין ובכלל זה חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993.
- מגבלות האשראי בחברה מגבילות את שיעור החשיפה ללקוחות פרטיים ברמת סיכון גבוהה, מתוך סך תיק האשראי לאנשים פרטיים.
- מדרג סמכויות האשראי בחברה מגביל את יכולת אישור חשיפות אשראי לאנשים פרטיים בהתאם להיררכית סמכויות פנימית.

- שיעור המימון לאשראי לרכב, נקבע עבור כל לקוח בהתאם לבחינה פרטנית של הלקוח. ניתן להעמיד אשראי למימון רכב עד ל- 100% מימון ולתקופה של עד 72 חודשים.

בעקבות צמיחת האשראי בשנים האחרונות ושינויים בהליכי פשיטת רגל נצפית עלייה בקושי לגבות חובות מלקוחות פרטיים. עם פרוץ מגיפת הקורונה קיים קושי נוסף בהליכי הגבייה. בנוסף בעקבות מגיפת הקורונה נפגעה יכולת הגבייה של החברה, בין היתר, כתוצאה מסגירתו של המשק ומסגירתן של לשכות ההוצאה לפועל<sup>7</sup> החל מחודש מאי 2020 ועד למועד הדיווח הרחיבה החברה את יכולת פעילות הגבייה המשפטית תוך יישום מגוון פעולות, לרבות התאמת מבנה ארגוני. המגמות המשפיעות על היקף המחיקות כאמור לעיל, עשויות להימשך גם בתקופות עתידיות, כתלות בין היתר בעוצמת השפעת מגיפת הקורונה, השינויים במצב הכלכלי המקומי והיקפי יתרות האשראי באותן תקופות.

בתחום האשראי לפרטיים נקטה החברה כתוצאה מהמגיפה, בין היתר, בצעדים הבאים מהמחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ועד מועד חתימת הדוח:

1. התאמת תנאי החיתום לשינויים במצב המשק.
  2. הגדלת שיעורי ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי, ראה גם סעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021.
  3. יישום חוזר בנק ישראל מחודש אפריל 2020 בנושא דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור, כפי שפורט בטבלה 8 א' לדוח זה, ובביאורים 2.ג.2 ו-2.ג.5. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.
- למידע מפורט על סיכון אשראי לאנשים פרטיים ראו דוח הדירקטוריון של שנת 2020 וכן תמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

#### אשראי מסחרי

מגיפת הקורונה השפיעה לרעה על יתרות וסיכון האשראי המסחרי, בעיקר לאור ירידה דרמטית, עד כדי הפסקה, בתחומי פעילות מסוימים במשק (כגון: תעופה ותיירות). אשראי זה מועמד בעיקר אל מול שוברי כרטיסי אשראי שתמורתם משמשת כמקור לסילוק החוב, ואשר חלקם יכול שיבוטל על-ידי מחזיקי הכרטיסים בהעדר קבלת מוצר/שירות, בהתאם להוראות חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986. עיקר ההפרשה הפרטנית נבעה מלקוחות בתחום התעופה והתיירות המנוטרים ברמה השוטפת על-ידי החברה.

בעקבות מגיפת הקורונה הוחלט על שורת צעדים בקבוצה (כולל בחברות הבנות) וביניהם:

1. דחיית תשלומים שוטפים לעסקים שנפגעו מהמגיפה.
2. הגדלת שיעורי ההפרשה להפסדי אשראי - הן הפרשה פרטנית, על בסיס בחינת השפעת המגיפה על הלווים, והן הפרשה קבוצתית על בסיס הפגיעה בענפי משק רבים ורמת האבטלה.
3. יישום חוזר בנק ישראל מחודש אפריל 2020 בנושא דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור, כפי שפורט בטבלה 8 א' לעיל ובביאורים 2.ג.2 ו-2.ג.5. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

#### סיכון אשראי בגין חשיפות לקבוצת לוויים

בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 בנושא מגבלות על חבות לווה בודד וקבוצת לוויים ("נב"ת 313"). העדכון הינו בהמשך לפעולות קודמות של הפיקוח על הבנקים שנועדו לצמצם את ריכוזיות תיקי האשראי במערכת הבנקאית המקומית, ועל רקע המלצות ועדת באזל בנושא חשיפות גדולות. בין היתר, הגדרת ההון צומצמה להון רוברד 1, והמגבלה על חבות של קבוצת לוויים בנקאית לתאגיד בנקאי שונתה ל-15% במקום 25%. התיקונים להוראה נכנסו לתוקף ביום 1 בינואר 2016, למעט לעניין הגדרת הון, בה הופחתה התוספת בהדרגה עד ליום 31 בדצמבר 2018.

בהתאם להוראת נב"ת 313, נכון לימים 31 במרץ 2021, 31 במרץ 2020, ו-31 בדצמבר 2020 וכן בסמוך למועד חתימת הדוח לא קיימת קבוצת לוויים שיתרת חבותם עולה על 15% מהון החברה (כהגדרתו בנב"ת 313).

בחודשים יולי - אוגוסט 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לנב"ת 313 לצורך הקלה במגבלות שיחולו על חברות כרטיסי האשראי המופרדות בקבלת מימון (מכוח מגבלות לווה בודד או קבוצת לוויים) – לפרטים ראה ביאור 12.2.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020. במסגרת זו, לבנקים המחזיקים בחברות כרטיסי האשראי המופרדות הוקנתה תקופת יישום, במהלכה יידרשו להקטין את חשיפות האשראי לחברות כרטיסי האשראי המופרדות שבבעלותם באופן מדורג, תוך שלוש (3) שנים ממועד ההפרדה של חברת כרטיסי האשראי מהתאגיד הבנקאי. בהתאם, במהלך השנים 2018 ו-2019 ועד למועד חתימת הדוח, נערכה החברה ליצירת תשתית שתאפשר צמצום ו/או החלפה של

<sup>7</sup> לשכות ההוצאה לפועל היו סגורות בין התאריכים 15 במרץ 2020 ועד 15 במאי 2020.



מסגרות וקווי אשראי מבנק הפועלים, לפירוט נוסף ראה סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

בהמשך לאמור ולצורך היערכותה לשינויים כאמור, הודיעה החברה לגורמים רלוונטיים, ביניהם שותפים עסקיים, על ביטולם העתידי של אישורי המחאת זכות על דרך המכר שניתנו על ידי החברה לאותם גורמים אשר יאפשרו לחברה התנהלות נאותה בהיבטי הון ונזילות.

בנוסף נקבע במסגרת נב"ת 313, כי החשיפה של חברת כרטיסי אשראי ללווים, תהיה נתונה למגבלת לווה/קבוצת לווים, ולמגבלה המצרפית של לווים גדולים. כחלק מפעילות ההנפקה, הסליקה והניכיונות, לקבוצות הבנקים בהסדר וחברות כרטיסי האשראי האחרות חבות לקבוצה מעל למגבלת לווה בודד (נב"ת 313) אילו זו הייתה חלה נכון למועד חתימת הדוח. יחד עם זאת, במהלך חמש (5) שנים מיום פרסום ההוראה, חבות של קבוצת לווים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי לא תהיה כפופה למגבלה זו.

#### חשיפת אשראי למוסדות פיננסיים זרים ולמדינות זרות

לחברה קיימת חשיפת אשראי שאינה מהותית לארגונים הבינלאומיים: ארגון מסטראקארד, ארגון ויזה וארגון אמריקן אקספרס ובנקים בינלאומיים, בגין יתרות של מחזורי עסקאות שבוצעו על-ידי תיירים בארץ ובניכוי יתרות של מחזורי עסקאות שבוצעו על-ידי ישראלים בחו"ל שבגינן טרם זוכתה החברה על-ידי הארגונים הבינלאומיים.

#### מידע נוסף על חובות ששוננו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי מגיפת הקורונה

נוכח התפתחות מגיפת הקורונה בישראל ועל מנת לעודד גופים פיננסיים לפעול באופן זהיר כדי לייצב לווים שלא עומדים או עשויים שלא לעמוד במחויבויות התשלום החוזיות שלהם בעקבות השפעת המגיפה, פרסם בנק ישראל במהלך חודש אפריל 2020 דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות לגביהם יושמו תכניות לשינוי תנאי הלוואות שיכולות להפחית השפעות שליליות על לווים בעקבות מגיפת הקורונה.<sup>8</sup> בהתאם לחוזר נקבע כי שינויים בתנאי הלוואות לא גורמים באופן אוטומטי לסיווג של הלוואות בחובות בעייתיים בארגון מחדש, כאשר בשל אירועי מגיפת הקורונה מבוצעים בתום לב שינויים לזמן קצר בתשלומי לווים אשר לא היו בפיגור קודם לכן. על-פי החוזר, לווה נחשב לווה שאינו בפיגור אם הוא נמצא בפיגור של פחות מ-30 ימים במועד יישום השינוי. ייצוב לווים שאינם בפיגור בהלוואות הקיימות שלהם, אשר הם לווים תקינים הנתקלים בבעיות פיננסיות או תפעוליות בטווח הקצר כתוצאה ממגיפת הקורונה לא יחשב, ככלל, כארגון מחדש של חוב בעייתי, כאשר מתקיימים כל התנאים הבאים:

1. השינוי בוצע בשל אירוע מגיפת הקורונה.
  2. הלווה לא היה בפיגור במועד שבו יושמו השינויים.
  3. השינוי הוא לזמן קצר (עד 6 חודשים).
- קביעת מצב הפיגור - לעניין חובות אשר לא היו לפני כן בפיגור וניתנה להם דחייה בשל אירוע מגיפת הקורונה, החברה אינה נדרשת לסווג חובות כאמור, כחובות בפיגור בשל הדחייה. לפרטים נוספים, ראה ביאור 2.ג.2 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.

במהלך שנת 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים מספר מתווים לדחיית תשלומי הלוואות על מנת לסייע ללקוחות שנזקקים לסיוע תזרימי בהתמודדות עם השלכות מגיפת הקורונה. המתווים מתייחסים לדחייה של תשלומי הלוואות לאשראי צרכני ולאשראי עסקי. בהמשך למתווה שפורסם על-ידי בנק ישראל בחודש אוקטובר 2020 "מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות", פרסם בנק ישראל ביום 30 בנובמבר 2020 מתווה נוסף לדחיית הלוואות לאשראי צרכני. מועד כניסת המתווה הנוסף לתוקף הינו בין התאריכים 1 בינואר 2021 ועד לתאריך 31 במרץ 2021 לכל המאוחר, כפי שפורט לעיל ובביאור 6.ג.2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

עיקר תכניות החברה של הסדרי חוב בתחום אשראי לאנשים פרטיים כללו דחייה של תשלומי קרן ההלוואות לתקופה של 3 חודשים. לגבי הסדרי חוב בתחום האשראי המסחרי, בוצעו עדכונים בתנאי החובות בהתאם לתנאים המתאימים למאפיינים הספציפיים של כל בית עסק, במסגרת יישום ההנחיות האמורות לא ויתרה החברה על תשלום הריבית, בהתאם למתווים המפורטים לעיל. המתווה עבור האשראי המסחרי הסתיים ביום 31 בדצמבר 2020.

<sup>8</sup> לעניין זה ראה גם חוזר בנק ישראל – הממונה על שיתוף בנתוני אשראי מחודש מאי 2020, שכותרתו "סימון קוד הערה" עסקה המסומנת בשל אירוע על-פי הנחיות הממונה", לעניין סימון בדבר אירוע מגיפת הקורונה בדיווחים בקשר לחוק נתוני אשראי, בהתאם למפורט בחוזר האמור.

החברה פעלה בהתאם להנחיות בנק ישראל ולדגשים הפיקוחיים המפורטים לעיל, המאפשרים שלא לסווג חובות שאורגנו מחדש בתקופת משבר הקורונה כחוב בעייתי כאשר הארגון מחדש בוצע בתום לב, לזמן קצר וללווים אשר היו מוגדרים כתקינים בעת פריסת או הקפאת החוב שלהם.



**טבלה 8 א': מידע נוסף על חובות ששונו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי מגיפת הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי**

חובות אשר תקופת דחיית התשלומים בגינם הסתיימה, נכון למועד הדוח		פירוט נוסף של חובות שנמצאים בדחיית תשלומים, לפי משך תקופת דחיית התשלומים <sup>(2)</sup>		פירוט נוסף של יתרת החוב הרשומה של חובות אשר נמצאים בדחיית תשלומים				חובות אשר נמצאים בדחיית תשלומים, נכון למועד הדוח <sup>(1)</sup>			אשראי		
מזה: בפיגור של 30 ימים או יותר	יתרת חוב רשומה	חובות לא בעייתיים		חובות לא בעייתיים				חובות בעייתיים <sup>(3)</sup>	סכום התשלומים שנדחו	מספר הלוואות		יתרת חוב רשומה	
		חובות לגביהם בוצעה דחייה של יותר מ-6 חודשים	חובות לגביהם בוצעה דחייה של יותר מ-3 חודשים ועד ל-6 חודשים	סך הכל חובות לא בעייתיים	חובות בדירוג ביצוע אשראי שאינם בפיגור	חובות בדירוג ביצוע אשראי, בפיגור 30 ימים או יותר	חובות שאינם בדירוג ביצוע אשראי						
-*	92	-	1	1	1	-	-	-	-*	15	1	מסחרי	31.03.21
2	143	-	2	4	3	-	1	3	1	287	7	אנשים פרטיים	
<b>2</b>	<b>235</b>	-	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	-	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>302</b>	<b>8</b>	<b>סה"כ</b>	
-*	100	-	11	12	12	-	-*	2	1	163	14	מסחרי	31.12.20
1	126	-	7	16	12	-	4	18	3	1,298	34	אנשים פרטיים	
<b>1</b>	<b>226</b>	-	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	-	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>1,461</b>	<b>48</b>	<b>סה"כ</b>	
-	-	-	-	182	182	-	-*	1	66	974	183	מסחרי	31.03.20
-	-	-	6	94	82	-	12	-	8	3,264	94	אנשים פרטיים	
-	-	-	<b>6</b>	<b>276</b>	<b>264</b>	-	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>74</b>	<b>4,238</b>	<b>277</b>	<b>סה"כ</b>	

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

(1) במהלך תקופת הדוח לא ניתנו דחיות שלא במסגרת התכנית הרוחבית.

(2) תקופת דחיית התשלומים הינה התקופה המצטברת של דחיות שניתנו לחוב מתחילת ההתמודדות עם מגיפת הקורונה, ואינה כוללת דחיות שלהן הלווה זכאי לפי כל דין.

(3) מזה: חובות פגומים בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח לימים 31 במרץ 2021 ו-2020 וכן ליום 31 בדצמבר 2020.

לפירוט נוסף, ראה סעיף 3.2 "סיכון האשראי" לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021.

**טבלה 8: איכות האשראי של השיפוט אשראי (CR1)**

מיליון ש"ח

ליום 31 במרץ 2021					
יתרות נטו <sup>(2)</sup>	הפרשות להפסדי אשראי או ירידות ערך	יתרות ברוטו <sup>(1)</sup> אחרים	יתרות ברוטו <sup>(1)</sup> פגומים או בפיגור של 90 ימים או יותר		
24,248	377	24,494	131	חובות, למעט אגרות חוב	
-	-	-	-	אגרות חוב	
39,436	30	39,466	-	חשיפות חוץ מאזניות	
<b>63,684</b>	<b>407</b>	<b>63,960</b>	<b>131</b>	<b>סך הכל</b>	

ליום 31 במרץ 2020					
יתרות נטו <sup>(2)</sup>	הפרשות להפסדי אשראי או ירידות ערך	יתרות ברוטו <sup>(1)</sup> אחרים	יתרות ברוטו <sup>(1)</sup> פגומים או בפיגור של 90 ימים או יותר		
22,196	356	22,390	162	חובות, למעט אגרות חוב	
-	-	-	-	אגרות חוב	
43,107	29	43,136	-	חשיפות חוץ מאזניות	
<b>65,303</b>	<b>385</b>	<b>65,526</b>	<b>162</b>	<b>סך הכל</b>	

ליום 31 בדצמבר 2020					
יתרות נטו <sup>(2)</sup>	הפרשות להפסדי אשראי או ירידות ערך	יתרות ברוטו <sup>(1)</sup> אחרים	יתרות ברוטו <sup>(1)</sup> פגומים או בפיגור של 90 ימים או יותר		
22,935	382	23,177	140	חובות, למעט אגרות חוב	
-	-	-	-	אגרות חוב	
43,039	30	43,069	-	חשיפות חוץ מאזניות	
<b>65,974</b>	<b>412</b>	<b>66,246</b>	<b>140</b>	<b>סך הכל</b>	

יצוין, כי עדיין קיים חוסר וודאות לגבי משך תקופת מגיפת הקורונה, ומשכך יתכן שהשפעותיו המלאות של המשבר טרם באו לידי ביטוי. לעניין הנחיות בנק ישראל בנושא דחיית התשלומים ללווים כפי שתואר לעיל, אשר מטרתן הייתה לסייע ללווים בהתמודדות עם הקשיים התזרימיים בעקבות השלכות מגיפת הקורונה ואפשרו הקפאת פיגור בתשלומים ו/או דחייתם הנהלת החברה התחשבה בחוסר הודאות האמור בעת קביעת אומדן שיעורי ההפרשה להפסדי אשראי כמפורט להלן.

לשם קביעת אומדן שיעורי ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי עושה החברה שימוש בהנחות מקרו כלכליות, המבוססות, בין היתר, על פרסומים של בנק ישראל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ומשרד האוצר. בנוסף בקביעה כאמור משולבות גם הערכותיה של החברה על בסיס ניסיונה והיכרותה עם הענף תוך שילוב של כלי ניטור ובקרה, אולם קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת הפעלת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים, אשר באה לביטוי ביתר שאת בהקשר של משבר מגיפת הקורונה. לאור האמור, לאורך תקופת המשבר בחנה החברה מספר תרחישי התפתחות למגיפת הקורונה וההשפעה האפשרית הנגזרת על אומדן שיעורי ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי. ברבעון הנוכחי בחנה החברה תרחיש בהתבסס על התחזית המקרו-כלכלית של בנק ישראל אשר פורסמה במהלך חודש אפריל 2021, כמפורט לעיל. הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה לצורך קביעת שיעורי ההפרשה הקבוצתית בדוחות הכספיים לרבעון הראשון של שנת 2021 הינן, צפי לשיעור אבטלה בסוף שנת 2021 בטווח שנע בין 9% לבין 11%; וצפי להתאוששות בצריכה הפרטית בשנת 2021 בשיעור צמיחה שנע בין 10% ל-12%.

יצוין, כי קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים במסגרת התרחישים המפורטים לעיל, לרבות התפשטות המגיפה אשר תשפיע על רמת התחלואה וכפועל יוצא תשפיע על פעילות המשק הצפויה, שיעור האבטלה, שיעור צמיחת התוצר וצעדי הממשלה. בהתאם, לאורך זמן, ככל שיעמוד לרשות החברה מידע משמעותי נוסף לגבי מצב הלווים וסיכויי הגבייה לגבי לוויים בעייתיים, יעודכנו האומדנים המשמשים לקביעת שיעורי ההפרשה.

לפירוט נוסף ראה סעיף 3.2 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021, תחת הכותרת "ניתוח איכות האשראי".

הערכות החברה האמורות לעיל הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוססות על הערכותיה של הנהלת החברה נכון למועד חתימת הדוח והבנתה את הגורמים המשפיעים על שוק התשלומים והאשראי בו פועלת הקבוצה (לרבות בהתבסס על פרסומים של גופים רשמיים כגון בנק ישראל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ומשרד האוצר, ובהסתמך על ניסיונה והיכרותה עם הענף תוך שילוב של כלי ניטור ובקרה), ובשים לב לחוסר הוודאות באשר למשכה של מגיפת הקורונה, עוצמתה והמשך השפעותיה על המשק והתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, ובאשר להנחיות וצעדים שעשויים להינתן ולהינקט מעת לעת, לרבות כתוצאה מהתפרצויות נוספות של המגיפה וקצב התחסנות הציבור. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא בקשר עם השלכות המגיפה, משכון, עוצמתן וחומרתן, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות, המשך השפעתה על תחומי הפעילות של החברה ומצבם הפיננסי של לקוחות החברה, שינויים רגולטוריים וצעדי הממשלה, בנק ישראל ורשויות נוספות שיינקטו בשים לב למגיפה ולמצב הכלכלי ו/או כתוצאה מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה כמפורט בדוח זה.

## הפחתת סיכון האשראי - גילויים בגישה הסטנדרטית

גילוי לגבי תיקים המטופלים בהתאם לגישה הסטנדרטית

החברה מיישמת דירוג אשראי חיצוני על-פי גישה סטנדרטית המבוססת על דירוגים חיצוניים. שקלולי סיכון האשראי נקבעים, בין היתר, באמצעות ייחוס החשיפה לצד הנגדי לעסקה כפי שנקבע בהוראת נוהל בנקאי תקין 203, תוך הבאה בחשבון את דירוגי האשראי החיצוני הנקבעים על-ידי חברות דירוגי אשראי חיצוניות (ECAI) ומשמשים למדידת סיכון אשראי באופן סטנדרטי.

### טבלה 9: שיטות להפחתת סיכון אשראי (CR3)

מיליון ש"ח

ליום 31 במרץ 2021								
מובטחים							שאינם מובטחים	
מזה: על-ידי נגזרי אשראי		מזה: על-ידי ערבויות פיננסיות		מזה: על-ידי ביטחון		מזה: סכום מובטח	סך הכל יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>	סך הכל יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>
מזה: סכום מובטח	יתרה מאזנית	מזה: סכום מובטח	יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>	מזה: סכום מובטח	יתרה מאזנית			
-	-	14,301	14,301	-	-	14,301	14,301	9,947
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	14,301	14,301	-	-	14,301	14,301	9,947
-	-	-	-	-	-	-	-	84

ליום 31 במרץ 2020								
מובטחים							שאינם מובטחים	
מזה: על-ידי נגזרי אשראי		מזה: על-ידי ערבויות פיננסיות		מזה: על-ידי ביטחון		מזה: סכום מובטח	סך הכל יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>	סך הכל יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>
מזה: סכום מובטח	יתרה מאזנית	מזה: סכום מובטח	יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>	מזה: סכום מובטח	יתרה מאזנית			
-	-	12,653	12,653	-	-	12,653	12,653	9,543
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	12,653	12,653	-	-	12,653	12,653	9,543
-	-	-	-	-	-	-	-	109

ליום 31 בדצמבר 2020								
מובטחים							שאינם מובטחים	
מזה: על-ידי נגזרי אשראי		מזה: על-ידי ערבויות פיננסיות		מזה: על-ידי ביטחון		מזה: סכום מובטח	סך הכל יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>	סך הכל יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>
מזה: סכום מובטח	יתרה מאזנית	מזה: סכום מובטח	יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>	מזה: סכום מובטח	יתרה מאזנית			
-	-	13,463	13,463	-	-	13,463	13,463	9,472
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	13,463	13,463	-	-	13,463	13,463	9,472
-	-	-	-	-	-	-	-	89

יתרה מאזנית: יתרה מאזנית של חובות (לאחר הפרשות להפסדי אשראי או ירידות ערך בעלות אופי אחר מזמני) שלא יושמו לגביהם שיטות להפחתת סיכון אשראי. ראה גם ביאור 13.ב.2 בדוחות כספיים ליום 31 בדצמבר 2020.

**טבלה 10: הגישה הסטנדרטית- השיפוט לפי סוגי נכסים ומשקולות סיכון (CR5)**

מיליון ש"ח

ליום 31 במרץ 2021								משקל סיכון
סך הכל סכום השיפוט אשראי (אחרי CCF ואחרי CRM)	250%	150%	100%	75%	50%	20%	0%	
<b>סוגי נכסים</b>								
1	-	-	-	-	-	-	1	ריבנויות, הבנקים המרכזיים שלהן ורשות מוניטרית ארצית
32	-	-	-	-	32	-	-	ישויות סקטור ציבורי (PSE) שאינן ממשלה מרכזית
19,099	-	-	-	-	7,961	11,138	-	בנקים
1,526	-	-	1,447	-	66	13	-	תאגידים
8,446	-	-	-	8,446	-	-	-	חשיפות קמעונאיות ליחידים
246	-	-	-	246	-	-	-	הלוואות לעסקים קטנים
34	-	30	4	-	-	-	-	הלוואות בפיגור
954	261	1	670	-	-	-	22	נכסים אחרים
97	8	1	88	-	-	-	-	מזה : בגין מניות
<b>30,338</b>	<b>261</b>	<b>31</b>	<b>2,121</b>	<b>8,692</b>	<b>8,059</b>	<b>11,151</b>	<b>23</b>	<b>סך הכל</b>

ליום 31 במרץ 2020								משקל סיכון
סך הכל סכום השיפוט אשראי (אחרי CCF ואחרי CRM)	250%	150%	100%	75%	50%	20%	0%	
<b>סוגי נכסים</b>								
1	-	-	-	-	-	-	1	ריבנויות, הבנקים המרכזיים שלהן ורשות מוניטרית ארצית
16	-	-	-	-	16	-	-	ישויות סקטור ציבורי (PSE) שאינן ממשלה מרכזית
17,510	-	-	-	-	8,401	9,109	-	בנקים
1,615	-	-	1,577	-	30	8	-	תאגידים
8,239	-	-	-	8,239	-	-	-	חשיפות קמעונאיות ליחידים
288	-	-	-	288	-	-	-	הלוואות לעסקים קטנים
42	-	42	-	-	-	-	-	הלוואות בפיגור
1,001	237	-	723	-	-	-	41	נכסים אחרים
71	-	-	71	-	-	-	-	מזה : בגין מניות
<b>28,712</b>	<b>237</b>	<b>42</b>	<b>2,300</b>	<b>8,527</b>	<b>8,447</b>	<b>9,117</b>	<b>42</b>	<b>סך הכל</b>

ליום 31 בדצמבר 2020								משקל סיכון
סך הכל סכום השיפוט אשראי (אחרי CCF ואחרי CRM)	250%	150%	100%	75%	50%	20%	0%	
<b>סוגי נכסים</b>								
1	-	-	-	-	-	-	1	ריבנויות, הבנקים המרכזיים שלהן ורשות מוניטרית ארצית
19	-	-	-	-	19	-	-	ישויות סקטור ציבורי (PSE) שאינן ממשלה מרכזית
18,321	-	-	-	-	8,350	9,971	-	בנקים
1,442	-	-	1,390	-	41	11	-	תאגידים
8,381	-	-	-	8,381	-	-	-	חשיפות קמעונאיות ליחידים
247	-	-	-	247	-	-	-	הלוואות לעסקים קטנים
36	-	30	6	-	-	-	-	הלוואות בפיגור
957	253	1	642	-	-	-	61	נכסים אחרים
86	8	1	77	-	-	-	-	מזה : בגין מניות
<b>29,404</b>	<b>253</b>	<b>31</b>	<b>2,038</b>	<b>8,628</b>	<b>8,410</b>	<b>9,982</b>	<b>62</b>	<b>סך הכל</b>

למידע נוסף אודות בנושא מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי, ראה ביאור 4.ב.2 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

למידע נוסף אודות סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי, ראה ביאור 5 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

להרחבה על סיכון האשראי ואופן ניהולו, ראה סעיף 3.2 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021.

**גילוי איכותי כללי - ניהול סיכוני שוק**

סיכון שוק הינו הסיכון להפסד בפוזיציות מאזניות וחוז' מאזניות, הנובע משינוי בשווי ההוגן של מכשיר פיננסי, כגון: שינויים במחירים, שערים, מדדים ומרווחים ופרמטרים אחרים בשווקים.

הפעילות העסקית של החברה חשופה לסיכוני שוק שמקורם בתנודתיות בשיעורי הריבית, בשערי החליפין, במדד המחירים לצרכן ובשווי ניירות ערך.

מדיניות ניהול סיכוני השוק והריבית של החברה מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל ועל ההנחיות העדכניות של הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה והלימות הון) לניהול סיכוני שוק, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 339 "ניהול סיכוני שוק" והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 333 "ניהול סיכון ריבית", תוך התאמתן לפרופיל הסיכון הייחודי של החברה. המדיניות אושרה על-ידי דירקטוריון החברה בחודש יוני 2020. מדיניות זו כוללת מגבלות על החשיפה שנועדו לצמצם את הנזק העלול להיגרם כתוצאה משינויים בשווקים השונים, בשיעורי הריבית, המדד, שערי המט"ח והמניות. דירקטוריון החברה מעדכן את המגבלות מעת לעת.

תפיסת ניהול סיכוני השוק והריבית תואמת את המתואר במסמך מסגרת ניהול סיכוני השוק של הקבוצה.

מחלקת ניהול סיכונים משמשת כפונקציה ייעודית לניהול ובקרת סיכונים באופן בלתי תלוי בגורמים העסקיים. המחלקה עורכת בקרה אחר סיכוני השוק והריבית בחברה, ותפקידיה בתחום מוגדרים במסמכי מדיניות ייעודיים.

סיכוני השוק והריבית של החברה מנוהלים מתוך ראייה כוללת ואינטגרטיבית, עבור החברה וחברות הבנות שלה על בסיס מאוחד. מנהל סיכוני השוק והריבית של החברה הינו משנה למנכ"ל, CFO.

על מנת ליישם את הנדרש, על-פי מדיניות ניהול סיכוני השוק, משתמשת החברה במערכת ממוכנת ייעודית לניהול נכסים והתחייבויות. החברה סבורה שחשיפתה לסיכוני השוק אינה מהותית.

להלן פירוט הסיכונים השונים:

**א. סיכון בסיס**

החשיפה להפסד כתוצאה מהשפעתם של שינויים בבסיסי המחירים בשווקים השונים על ההפרש שבין שווי הנכסים לבין שווי ההתחייבויות בכל מגזר לרבות השפעה על פריטים חוץ מאזניים שעלולה להתרחש כתוצאה מהשפעת השינויים בשערי החליפין של המטבעות השונים ושיעורי מדד המחירים לצרכן.

החברה מיישמת מדיניות כוללת לניהול סיכוני שוק במטבע ישראלי ובמט"ח.

**ב. סיכון ריבית**

החשיפה להפסד כתוצאה משינוי שיעורי הריבית בשווקים השונים. הסיכון נובע מהחשיפה לשינויים עתידיים בשיעורי הריבית והשפעתם האפשרית על ערכם של הנכסים וההתחייבויות של הקבוצה על-פי גישת השווי הכלכלי והשפעתם על הרווחים על-פי גישת הרווחים.

החשיפה נובעת בין היתר מהפער בין מועדי הפירעון ומועדי חישוב הריבית של הנכסים וההתחייבויות בכל אחד ממגזרי הצמד. לצורך ניהול סיכון הריבית נבחנים הפערים בין הנכסים וההתחייבויות בתקופות עתידיות.

החשיפה העיקרית לריבית הינה במגזר השקלי מכיוון שבמגזר זה ישנם נכסים והתחייבויות בריבית קבועה ומשתנה.

**ג. חשיפה לשווי ניירות ערך**

מדיניות החברה קובעת אפשרות מוגבלת לביצוע פעולות בניירות ערך.

**ד. מכשירים פיננסיים נגזרים**

ככלל, מדיניות החברה קובעת שלא תבוצע כל פעילות לצורכי מסחר במכשירים פיננסיים נגזרים.

הפעילות היחידה המותרת לחברה במכשירים פיננסיים נגזרים הינה לצורכי גידור כלכלי.

## אמצעי פיקוח ומימוש מדיניות - (EDTF)

### מדיניות לגבי ניטור ומזעור סיכונים

#### ניהול חשיפות מטבע חוץ

גידור עסקאות נעשה באמצעות מכשירים פיננסיים בבנקים. מדיניות החברה הינה לצמצם את החשיפה במטבע חוץ.

ניהול החשיפה המטבעית של החברה מבוצע על-ידי התאמה יומית בין הנכסים וההתחייבויות במט"ח (והצמודות למט"ח) באמצעות חשבונות עו"ש מט"ח בבנקים, כאשר המטרה הינה לצמצם את הפוזיציה נטו, בסוף כל יום, לכדי חשיפה לא מהותית הנובעת מהפרשי עיתוי בין מועדי החישוב ומועדי התחשבות של עסקאות במט"ח. החברה מנהלת מעקב אחר הפרשים אלה.

#### גילוי של החברה המשתמשת בגישה הסטנדרטית

החברה מטפלת בכל הנכסים וההתחייבויות שלה בגישת המדידה הסטנדרטית כמוגדר בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה והלימות הון). לחברה אין תיק למסחר וכל הנכסים וההתחייבויות שלה מהווים חלק מהתיק הבנקאי.

#### טבלה 11: סיכון שוק בגישה הסטנדרטית (MR1)

מיליון ש"ח

ליום 31 בדצמבר 2020	ליום 31 במרץ 2020	ליום 31 במרץ 2021	
102	61	128	סיכוני שוק - סיכון שער חליפין של מטבע חוץ *

(\* סיכון ספציפי הנובע מעודף או חוסר נכסים על התחייבויות במגזר צמוד מט"ח.

#### מידע נוסף על סיכוני שוק - (EDTF)

##### המתודולוגיה לאמידת סיכוני השוק

מסגרת העבודה לניהול סיכוני השוק, כוללת מספר כלים ופעולות בקרה אשר ניתנים לחלוקה לגורמי הסיכון השונים, הנכללים במסגרת סיכוני השוק, בניהם חישובי VaR ותרחישי קיצון (Stress Test). המתודולוגיה להערכת סיכוני שוק תואמת את היעדים האסטרטגיים ואת דרישות ועדת באזל וכן אושרה על-ידי דירקטוריון והנהלת החברה.

##### מודל ה-VaR

VaR הינו מדד המשקף את ההפסד הפוטנציאלי המקסימלי הצפוי בשווי של פוזיציות, כתוצאה משינויים בריביות ומחירים בשוק ברמת מובהקות ותקופת החזקה שהוגדרו מראש.

שימוש במודל VaR מאפשר את בחינת השינוי של הערך הנתון בסיכון על פני זמן וניתוח של תוצאותיו, באופן הנותן להנהלת החברה מידע על רמת החשיפה לסיכונים הבסיסיים הגלומים בכלל פעילויותיה. מודל ה-VaR המדווח על-ידי החברה, אחת לחודש, הינו לתקופה של חודש (22 ימי עסקים) וברמת מובהקות של 99%.

סיכוני השוק מנוהלים ברמת קבוצה. המגבלה על החשיפה לסיכוני שוק (VaR) עבור כלל פעילות הקבוצה עומדת נכון ליום 31 במרץ 2021 על 27 מיליון ש"ח.

#### חלק 6 א': סיכון ריבית

##### גילוי איכותי כללי - ניהול סיכון ריבית

סיכון ריבית הינו החשיפה להפסד כתוצאה משינוי שיעורי הריבית בשווקים השונים. הסיכון נובע מהחשיפה לשינויים עתידיים בשיעורי הריבית והשפעתם האפשרית על ערכם של הנכסים וההתחייבויות של הקבוצה על-פי גישת השווי הכלכלי, והשפעתם על הרווחים על-פי גישת הרווחים. החשיפה נובעת בין היתר מהפער בין מועדי הפירעון ומועדי חישוב הריבית של הנכסים וההתחייבויות בכל אחד ממגזרי ההצמדה.

לצורך ניהול סיכון הריבית נבחנים הפערים בין הנכסים וההתחייבויות בתקופות עתידיות ומתבצעת, בתדירות חודשית, בקרה על פער המח"מ המשוקלל.

החשיפה העיקרית לריבית הינה במגזר השקלי מכיוון שבמגזר זה ישנם נכסים והתחייבויות בריבית קבועה ומשתנה במח"מ שונה.



**ניהול חשיפות ריבית**
**ניהול חשיפות ריבית**

ניטור החשיפה נעשית באמצעות בחינת תרחישי השפעה של שינוי בריבית באופן שוטף. פעילותה הפיננסית של החברה מאופיינת לרוב בהקבלה בין משך החיים הממוצע (מח"מ) של הנכסים והתחייבויות (בעיקר לזמן קצר), קרי פעילות לקוחות, מחזיקי כרטיס ("חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי"), לעומת התחייבויות לבתי עסק ("זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי"). עם זאת קיימת חשיפה לשינויים בשיעורי הריבית הנובעת מהעמדת וגיוס אשראי בריבית קבועה לטווחי זמן בינוניים אשר יוצרת פער מח"מ.

החברה משתמשת לעיתים במכשירי גידור IRS (Interest Rate Swap) ו-FRA (Forward Rate Agreement) לצורך גידור כלכלי של פוזיציות ריבית שאליה היא חשופה. רכישת עסקאות אלו מתבצעת על מנת לצמצם את הסיכון ששינויים בלתי צפויים בשערי הריבית יפגעו בשווי ההוגן של הנכסים והתחייבויות של החברה וכך במצבה הפיננסי.

להרחבה על סיכוני השוק ואופן ניהולם, ראו הדוח על הסיכונים גילוי בהתאם לנדבך 3 – ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2020, הדוחות הכספיים של שנת 2020 תמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

**חלק 7: סיכון הנזילות**
**יחס כיסוי הנזילות**

ביום 28 בספטמבר 2014 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר במסגרתו נוספה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 221 (בנושא יחס כיסוי נזילות) ("נב"ת 221") אשר מאמצת את המלצות ועדת באזל לעניין יחס כיסוי הנזילות במערכת הבנקאית בישראל. עוד נקבע כי, חברות כרטיסי האשראי לא נדרשות למלא אחר החוזר והן תמשכנה לעמוד בדרישות הוראת נב"ת 342. בהמשך, חברות כרטיסי אשראי יידרשו לעמוד במודל כמותי פיקוחי אשר יותאם למאפייני הפעילות שלהן.

ביום 2 ביולי 2018, פרסם המפקח על הבנקים עדכון לנב"ת 221 לפיו מיום זה, חברות כרטיסי האשראי יקבלו פטור מיישום הוראה זו לאחר עמידה בשני (2) תנאים:

א. החברה תחזיק מודל פנימי לניהול סיכון הנזילות, המביא בחשבון את צורכי הנזילות שלה ומאפייניהם.

ב. החברה תחזיק בכל עת מספיק נכסים נזילים בהתבסס על המודל הפנימי, בתוספת כרית בטחון המביאה בחשבון תרחישי קיצון.

לחברה מודל פנימי לניהול הנזילות, המביא בחשבון את צורכי הנזילות שלה.

החברה מנהלת מעקב שוטף אחר תמהיל מקורות המימון וקבעה מגבלות שנועדו להבטיח היקף נאות של מקורות המימון.

החברה מיישמת מדיניות ניהול סיכון הנזילות בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 342 ובכלל זה עמידה ביחס נזילות מזערי, הנועד להבטיח שלחברה מלאי של נכסים נזילים באיכות גבוהה הנותן מענה לצרכי הנזילות של החברה באופן זמן של 30 ימים בתרחישי קיצון. תרחישי הקיצון כוללים זעזוע ספציפי לחברה, זעזוע מערכתי וזעזוע המשלב ביניהם.

דירקטוריון החברה קובע אחת לשנה את הסיבולת לסיכון לאור המלצות ההנהלה, הבאה לידי ביטוי באמצעות קביעת מגבלות החשיפה לסיכון ואסטרטגיית המימון. הסיבולת לסיכון נקבעת בהתאם לתכניות האסטרטגיות של החברה, מדיניות העסקית ומצב השווקים.

**מידע נוסף על סיכון נזילות וסיכון מימון שלא נכלל בדרישות הגילוי של נדבך 3 (EDTF)**
**סיכון נזילות**

סיכון נזילות הינו סיכון לרווחי החברה וליציבותה, הנובע מאי יכולתה לספק את צרכי נזילותה, היכולת לממן גידול בנכסים ולעמוד בפירעון התחייבויותיה במועד פירעון, מבלי להיקלע להפסדים חריגים.

מטרתו של תהליך ניהול סיכונים הנזילות הינו להבטיח, בהלימה לסיבולת הסיכון שנקבעה, את יכולתה של החברה לממן את הגידול בנכסים ולעמוד בפירעון התחייבויותיה במועד פירעון, וזאת מבלי להיקלע לקשיים ומבלי שייגרמו לה הפסדים מהותיים, לרבות הפסדים העלולים להיגרם בעקבות נזקי מוניטין מחוסר יכולת לממן את פעילותה העסקית של החברה. סיכון הנזילות כולל את סיכון גיוס הנזילות, סיכון הנובע מפגיעה ביכולת גיוס הנזילות של החברה כתוצאה מאיבוד אמון השוק בה, אשר יכול להתממש מאירועים של פגיעה במוניטין, או פגיעה בשוק בו פועלת החברה.

החברה מיישמת מדיניות כוללת לניהול סיכון נזילות אשר אושרה בדירקטוריון בחודש יוני 2020, אשר מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל (Sound Practice) ועל ההנחיות העדכניות של הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 211-201 (מדידה והלימות הון) והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 342 (ניהול סיכון נזילות) תוך התאמתן לפרופיל הסיכון הייחודי של החברה.

מדיניות זו מושגת על-ידי קיום מעקב שוטף אחר מצב הנזילות של החברה, באמצעות הרצת מודל פנימי לניהול סיכונים הנזילות, מעקב אחר מערכת אינדיקטורים לזיהוי לחצי נזילות, בחינת תרחישי קיצון ומערכת עזר לניהול תזרים שוטף. מנהל סיכונים הנזילות של החברה הינו משנה למנכ"ל, CFO.

#### **מקורות המימון של הקבוצה**

למועד חתימת הדוח, הקבוצה מממנת את פעילותה באמצעות: הון עצמי; מסגרות אשראי מובטחות מגופים פיננסיים (בעיקר בנקים) ומסגרות אשראי שאינן מובטחות ממספר בנקים; הלוואות לזמן קצר והלוואות מסוג On-Call מבנקים שונים בישראל; אגרות חוב סחירות והלוואות לזמן ארוך ממוסדיים ומבנקים. לפרטים אודות מקורות המימון של הקבוצה, ראה סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

#### **ניהול סיכון הנזילות במהלך מגיפת הקורונה**

החל מהמחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ועד סיום הסגר השלישי במהלך חודש פברואר 2021, הושפע פרופיל הנזילות של החברה ממגיפת הקורונה באופן שבו מחזורי הפעילות של הקבוצה בתחום התשלומים ירדו, כפי שפורט בסעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, דבר אשר הוביל לקיטון בפער התזרים בתקופה האמורה.

למועד חתימת הדוח, להערכת החברה, לחברה מקורות מימון מספקים, כפי שתואר לעיל, לצורך הפעילות השוטפת וכן לצמיחה בתחום האשראי. בהנחה שהמשק יחזור בהדרגה למתכונתו הרגילה, החברה אינה צופה כי יחול שינוי מהותי בזמינות מקורות המימון שלה. יחד עם זאת, לאור אי הודאות הקיימת בעקבות מגיפת הקורונה, קיים מטבע הדברים קושי מובנה בהערכת התממשות הנחה זו של החברה. בנוסף, החברה אינה יכולה להעריך כיצד תשפיע מגיפת הקורונה על עלויות המימון העתידיות של החברה.

**הערכותיה של החברה כאמור לעיל הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה של הקבוצה והבנתה את הגורמים המשפיעים על שוק התשלומים והאשראי בו פועלת הקבוצה, בשים לב לחוסר הוודאות באשר למשכה של מגפת הקורונה, עוצמתה והשפעותיה על המשק והתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, ובאשר להנחיות וצעדים שעשויים להינתן ולהינקט מעת לעת, לרבות כתוצאה מהתפרצות נוספת של המגפה. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא בקשר עם השלכות המגיפה, משכן ועוצמתן, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות ו/או התממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה.**

## חלק 8: סיכון תפעולי

סיכון תפעולי הינו סיכון להפסד הנובע מאי נאותות או מכשל של תהליכים פנימיים, אנשים ומערכות או כתוצאה מאירועים חיצוניים. הגדרה זו כוללת סיכון משפטי ואינה כוללת סיכון אסטרטגי וסיכון מוניטין. כשל הקשור לאחד הגורמים האמורים עלול להביא לפגיעה אפשרית ברווחיות.

תחומי פעילות הקבוצה מאופיינים במורכבות תפעולית גבוהה מאוד, אשר נובעת, בין היתר, מהמספר הגדול של לקוחות ובתי עסק עימם קשורות חברות הקבוצה בהסכמי הנפקה, סליקה ומימון (לפי העניין); ממורכבות אותם הסכמים; מקיומם של מגוון גדול של מוצרים אותם משווקת הקבוצה (ובכללם מוצרי אשראי מסוגים ובעלי תנאים שונים, הסכמי ותנאי סליקה ועמלות בית עסק, סוגי ותנאי כרטיסים שונים, סוגי הטבות למחזיקי כרטיס ותנאיהן ועוד); משינויים מעת לעת בתנאי ההתקשרות של החברה עם לקוחותיה, בתי עסק ושותפים עסקיים נוספים עימם היא קשורה (לרבות כתוצאה מתנאי הסביבה התחרותית אשר מכתבים לקבוצה את הצורך בהתאמה שוטפת של הצעות שיווקיות ומוצרים); מההיקף הנרחב של כוח האדם בקבוצה והאתגרים הנובעים מניהולו ומאכיפת נהלי הקבוצה בתחומי פעילותה על כלל העובדים; ממורכבות הסדרי ההתחשבות השונים (אשר משתנים מעת לעת) שבין חברות הקבוצה לבין לקוחותיה, בתי עסק עימם קשורה הקבוצה, שותפיה העסקיים להפצה והנפקה והארגונים הבינלאומיים; ממורכבות המערכות התומכות בפעילות הקבוצה והצורך בהתאמתן למגוון המוצרים המשתנה אותו מציעה הקבוצה ולשינויים בהסדרי ההתחשבות האמורים לעיל; וכן לאור ריבוי הוראות רגולטוריות המשתנות מעת לעת (ובאופן מיוחד בשנים האחרונות), המשליכות על נוסחי התקשרויות קיימים ועתידיים של הקבוצה עם לקוחותיה, בתי עסק ושותפיה העסקיים השונים, ואשר בהן על החברה לעמוד בקשר עם הפצת, שיווק, מכירת ותפעול מוצריה ושירותיה; ועוד.

המורכבות התפעולית כאמור עלולה לגרום מעת לעת לקשיים ולתקלות מסוגים שונים ובהתאם גם לחשיפות שונות של הקבוצה (לרבות חשיפה משפטית לתביעות וקנסות בקשר לטענות בדבר אי קיום הוראות דין והן בקשר לאי קיומן המלא של הוראות הסכמיות, וחשיפות בהיבטים כספיים ו/או חשבונאיים הנגזרים מהאמור), אשר למועד הדוח אין בידי החברה לצפות את היקפן. הקבוצה משקיעה באורח שוטף משאבים על מנת לצמצם ולמנוע חשיפות כאמור.

### גילוי איכותי כללי - ניהול סיכון תפעולי

במסגרת ניהול הסיכונים התפעוליים, הוגדר המבנה הארגוני התומך בניהול סיכונים תפעוליים, לרבות תפקידי הדירקטוריון וועדת ההנהלה לניהול סיכונים בראשות המנכ"ל.

במסגרת ניהול ובקרת הסיכונים התפעוליים וכחלק מהעמידה בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה והלימות הון) בנושא זה, ננקטו הצעדים הבאים:

- זוהו הסיכונים התפעוליים לרבות בתהליכים ובמוצרים חדשים.
- נקבעו בקרות מתאימות.
- מערכת לניהול ובקרת סיכונים תפעוליים מתעדכנת באופן שוטף.
- נקבעו תכניות המשכיות עסקית והיערכות לשעת חירום.
- עודכנו נוהלי החירום בחברה.

### ניהול סיכון תפעולי

מנהלי הסיכון התפעולי הינם חברי הנהלה בחברה, כל חבר הנהלה בתחומו. מנהל הסיכונים הראשי בחברה אחראי על פיקוח בלתי תלוי אחר אופן ניהול הסיכון בחברה (מעגל בקרה שני). ניהול הסיכונים התפעוליים בחברה נועד למזער הפסדים באמצעות קביעת תהליכים מוסדרים שמטרתם צמצום הסיכונים התפעוליים אליהם חשופה החברה. הדבר נעשה תוך קביעת מסגרות של סמכות ואחריות והקניית תרבות ניהול סיכונים תפעוליים בקרב כלל המנהלים והעובדים, בהלימה עם הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 350 של בנק ישראל.

למידע נוסף על הסיכון התפעולי ואופן ניהולו, ראו הדוח על הסיכונים – גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2020 וכן הדוחות הכספיים של שנת 2020.

## חלק 9: מידע נוסף על סיכונים אחרים שלא נכלל בדרישות הגילוי של נדבך 3

### סיכונים אחרים

#### סיכון משפטי

הסיכון המשפטי הינו סיכון קיים או עתידי להכנסות ולהון הקבוצה הנובע מהעדר אפשרות לאכוף באופן משפטי קיומו של הסכם, פגיעה בפעילות הקבוצה הנובעת מפרשנות מוטעית של הוראת חוק או רגולציה, או קיומו של הליך משפטי (כגון תביעות ייצוגיות) המתנהל נגד מי מחברות הקבוצה.

מעצם פעילותה של החברה ופריסתה הגבוהה באוכלוסייה, חשופה החברה מעת לעת לתביעות ייצוגיות בסכומים משמעותיים. החברה מקפידה על תהליכי התקשורת נאותים מבחינה משפטית ומבצעת את פעילותה העסקית תוך סיוע וגיבוי משפטי מתאים.

לפירוט נוסף בדבר הליכים משפטיים ראה ביאור 7.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

למידע נוסף על הסיכון המשפטי ואופן ניהולו, ראו הדוח על הסיכונים – גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2020 וכן הדוחות הכספיים של שנת 2020.

#### סיכון מוניטין

סיכון המוניטין הינו הסיכון לפגיעה מהותית בהכנסות או בהון החברה כתוצאה מתפיסת תדמית שלילית שנוצרה לחברה בקרב מחזיקי עניין ועלולה להיווצר ממספר רב של גורמים יחד ולחוד (כגון: תביעה צרכנית, קריסת מערכות, התנהגות החורגת מנורמות חברתיות ומקובלות וכיו"ב). סיכון המוניטין הינו סיכון גלום בכל תחומי הפעילות של החברה בתחום הנפקת כרטיסי האשראי, בתחום הסליקה, בתחום האשראי והן בשירותים והמוצרים הנוספים אותם מציעה החברה.

סיכון המוניטין מאופיין בכך שהוא עשוי לנבוע מגורמי סיכון ישירים או כתוצאה מהתממשותם של סיכונים אחרים.

החברה רואה במוניטין שלה נכס מהותי בעל חשיבות גבוהה, ותימנע מפעילויות אשר יש בהן סכנה לפגיעה בו. בהתאם, סיכוני המוניטין יובאו בחשבון בכל החלטה מהותית.

למידע נוסף על סיכון המוניטין ואופן ניהולו, ראו הדוח על הסיכונים – גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2020 וכן הדוחות הכספיים של שנת 2020.

**אמיר קושילביץ**  
מנהל סיכונים ראשי

**ד"ר רון וקסלר**  
מנהל כללי

**תמר יסעור**  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 במאי 2021.

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
1.	BACK- TESTING		השוואת אומדני המודל לתוצאות בפועל.
2.	CVA	Credit Valuation Adjustment	חישוב סיכון האשראי בנגזרים משקף את תוחלת ההפסד הצפוי לחברה במקרה בו הצד הנגדי לעסקה יגיע למצב של כשל אשראי.
3.	EDTF	Enhanced Disclosure Task Force	צוות המשימה לשיפור הגילוי שהוקם על-ידי ה-FSB. מטרת הגילוי הינה לשפר את איכות הגילויים על הסיכונים, שיפור יכולת ההשוואה והשקיפות.
4.	ECAI	Assessment Institutions	חברות דרוג אשראי חיצוניות.
5.	FRA	Forward Rate	אקדמה על ריבית זמן עתידית מסוימת. חוזה שבו הצדדים מסכימים ביניהם על שער ריבית שיחול על קרן עתידית, בסכום ולתקופה מוסכמים מראש על מנת להקטין את החשיפה לסיכונים הכרוכים בשינוי שערי הריבית.
6.	FSB	Financial Stability Board	המוסד ליציבות פיננסית.
7.	ICAAP	Internal Capital Adequacy Assessment Process	תהליך פנימי להערכת הלימות ההון ולקביעת האסטרטגיה להבטחת הלימות ההון של תאגידים בנקאיים. תהליך זה נועד להבטיח כי יוחזק על-ידי התאגידים הבנקאיים הון הולם שיתמוך בכל הסיכונים הגלומים בעסקיהם, וכן שיפותחו וינקטו על-ידם תהליכים נאותים לניהול הסיכונים. התהליך משלב, בין היתר, קביעה של יעדי הון, תהליכי תכנון הון ובחינת מצב ההון במגוון תרחישי קיצון.
8.	IRS	Interest Rate Swap (חוזה החלפת שיעורי ריבית)	עסקה המאפשרת ללקוח החלפת תזרים מזומנים עתידי של תשלומי ריבית בעלי בסיס שונה (ריבית קבועה וריבית משתנה) וזאת על בסיס של קרן הנקבעת במועד ההתקשרות.
9.	KPIs	Key Performance Indicators (מדדי ביצוע עיקריים)	מדד עסקי המאפשר לבצע הערכה של הגורמים ההכרחיים להצלחת הארגון ולקביעת דרכי פעולה.
10.	KRI	Key Risk Indicator	אינדיקטורים מצביעי סיכון.
11.	On-Call		אשראי שניתן למס' ימים ונפרע על-פי קריאה בהתאם לתנאי ההסכם בין הבנק ללקוח.
12.	Var	Value at Risk	מודל סטטיסטי מקובל לכימות סיכונים שוק. מגבלה כוללת על החשיפה לסיכונים שוק ביחס להפסד המקסימלי שהחברה מוכנה לספוג בגין סיכונים השוק, ברמת מובהקות מגדרית (הערך בסיכון).
13.	אירוע קיברנטי (סייבר)		אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכות מחשוב ו/או מערכות ותשתיות משובצות מחשב על-ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לחברה) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר, יצוין, כי בהגדרה זו נכללים גם ניסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא נגרם נזק בפועל (כהגדרת "אירוע סייבר" בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 361 – ניהול הגנת הסייבר). כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, למעט ערבות, אשראי תעודות והתחייבויות על חשבון לקוח.
14.	אשראי		כל ערבות פיננסית והתחייבות למתן אשראי.
15.	אשראי חוץ מאזני		הוראות לניהול הסיכונים של הבנקים שנקבעו על-ידי ועדת באזל העוסקת בפיקוח ובקביעת סטנדרטים לפיקוח על בנקים בעולם מהווים קנה מידה (benchmark) לסטנדרטים מובילים שנועדו להבטיח יציבות של מוסדות פיננסיים.
16.	באזל 2/באזל 3		עסקה פיננסית שמטרתה להגן על משקיע מפני שינויים בערך ההשקעה.
17.	גידור		החשיפה לסיכון הריבית המבוטאת במונחי הפגיעה ברווח כתוצאה מזעזוע מקביל בשינוי הריבית כלפי מטה או כלפי מעלה.
18.	גישת הרווחים		החשיפה לסיכון הריבית המבוטאת במונחי הפגיעה בהון הכלכלי כתוצאה מזעזוע מקביל בשינוי הריבית כלפי מטה או כלפי מעלה.
19.	גישת השווי הכלכלי		בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 202 -מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
20.	הון פיקוחי		

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
21.	הון רוברד 1		כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
22.	הון עצמי רוברד 1		הון על בסיס מתמשך - כולל את ההון המיוחס לבעלי מניות.
23.	הון רוברד 1 נוסף		מורכב ממכשירי הון העומדים בקריטריונים שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין 202.
24.	הון רוברד 2		כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
25.	המשכיות עסקית		מצב בו עסק פועל ברציפות ללא הפרעות; כהגדרתה בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 355 - ניהול המשכיות עסקית.
26.	הפחתת סיכון אשראי	CRM) - Credit Risk (Mitigation	בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 203 - מדידה והלימות הון - גישה הסטנדרטית - סיכון אשראי.
27.	סיכון אשראי התאגיד		סיכון של החברה להפסד כתוצאה מהאפשרות שלווה/צד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי החברה, כולן או חלקן, כפי שסוכמו.
28.	חבות		כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
29.	חוב		זכות חזוית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה, אשר מוכרת ככנס במאזן של החברה.
30.	חוב בעייתי		חוב המסווג כפגום (לרבות חוב פגום בארגון מחדש של חוב בעייתי), נחות או בהשגחה מיוחדת.
31.	חוב נחות		חוב שאינו מוגן באופן מספק על-ידי בטחונות או על-ידי יכולת התשלום של החייב וקיימת אפשרות ברורה כי החברה תספוג בגינו הפסד, אם הליקויים לא יתוקנו.
32.	חוב פגום		חובות שהחברה צופה כי לא תוכל לגבות את הסכומים המגיעים לה לפי הסכם החוב, לרבות מקרים שבהם החוב נמצא בפיגור של 90 ימים או יותר. כמו-כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתי יסווג כחוב פגום.
33.	חוב בהשגחה מיוחדת		חוב שיש לו חולשות פוטנציאליות בגינן נדרשת תשומת לב מיוחדת של ההנהלה. אם חולשות אלה לא יטופלו, התוצאה עלולה להיות התדרדרות בסיכויים לפירעון סיכון האשראי המאזני או במעמד של החברה כנושה בתאריך עתידי מסוים.
34.	יחס הון כולל לנכסי סיכון		ההון הכולל הוא סך כל הון רוברד 1 וסך כל הון רוברד 2. יחס ההון הכולל מחושב על-ידי חלוקת ההון הכולל בנכסי סיכון.
35.	כרטיס בנקאי		כרטיס חיוב כמשמעו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א - 1981, המונפק על-ידי החברה.
36.	כרטיס חוץ בנקאי		כרטיס בו מבוצעים חיובי הלקוח על-פי הסכמים שיש לחברה עם הבנקים ואינו באחריות הבנקים.
37.	מדד המחירים לצרכן		מדד המתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית סטטיסטית, ביום ה-15 של כל חודש ומוודד את אחוז השינוי שחל במשך הזמן בהוצאה הדרושה לקניית "סל קבוע" של מוצרים ושירותים, שמחיריהם ניתנים למדידה סדירה. "סל" זה מייצג את תצרוכתה של אוכלוסיית משקי הבית.
38.	מח"מ	משך חיים ממוצע	הממוצע המשוקלל של זמן פירעון הקרן ותשלומי הריבית של המכשיר הפיננסי לאורך חייו ועד לפדיון הסופי.
39.	מחשוב ענן		סוג של מחשוב מבוסס-אינטרנט, בו משאבים שירותים ומידע ניתנים למשתמש באמצעות מחשב מרוחק דרך האינטרנט.
40.	מכשירים נגזרים/מכשירים פיננסיים נגזרים		מכשיר פיננסי או חוזה אחר בין שני צדדים, שהינו בעל שלושת המרכיבים הבאים: א. בסיסים (underlying), אחד או יותר וסכומים נקובים, אחד או יותר או הוראות תשלום, או שניהם יחד הקובעים את סכום הסילוק, ב. הראשונית נטו היא קטנה או כלל לא נדרשת; ג. ותנאיו דורשים או מאפשרים סילוק בנטו בין הצדדים.

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
41	מכשיר פיננסי		מכשיר פיננסי הוא כל חוזה היוצר נכס פיננסי בישות אחת והתחייבות פיננסית או מכשיר הוני בישות אחרת.
42	מכשירי אשראי חוץ מאזניים		כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631.
43	מסגרת אשראי		סכום הניצול המירבי שהחברה הסכימה לכבד בכרטיס הלקוח.
44	ניהול המשכיות עסקית		גישה כלל-ארגונית הכוללת קווי מדיניות, תקנים ונהלים שתכליתם לוודא כי ניתן יהיה לבצע פעולות מסוימות או להשיבן לפעילות במועד, במקרה של שיבושים.
45	נכס פיננסי		מזומן, מכשיר הוני של ישות אחרת או זכות חוזית לקבל מישות אחרת מזומן או נכס פיננסי אחר או להחליף נכסים פיננסיים או התחייבויות פיננסיות עם ישות אחרת בתנאים פוטנציאליים עדיפים לישות; וכן חוזה אשר יסולק או עשוי להיות מסולק במכשיריה ההוניים של הישות.
46	סליקה		תהליך פיננסי של חיוב וזיכוי לקוחות.
47	ערבויות		התקשרויות פורמאליות המחייבות משפטית צד שלישי לשלם חוב אם החייב הישיר לא מצליח לעשות זאת.
48	קבוצת לווים		כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין, מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
49	שעבודים		בטחונות הניתנים למלווה על-ידי לווה כערובה להבטחת תשלום שהוא חייב לו.
50	תאגיד בנקאי		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
51	תאגיד עזר בנקאי		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
52	תכנית המשכיות עסקית		תכנית פעולה מקיפה בכתב, הקובעת מה הם הנהלים והמערכות הדורשים כדי לשמר את הרציפות העסקית או לשקם את פעילות החברה במקרה של שיבושים (כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 355 – ניהול המשכיות עסקית).
53	תרחיש קיצון		מתאר אפשרי של אירועים ביטחוניים, תפעוליים, כלכליים או אחרים שבגינם צפוי להיגרם שיבוש תפעולי משמעותי לתאגיד הבנקאי ואשר מוצב כמתאר רלוונטי לתכנון מענה.