

**ישראלכרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה**  
**תמצית דוחות ביניים**  
**ליום 30 בספטמבר 2020**



מס' סעיף	כותרת	עמוד
	מידע הצופה פני עתיד	3
	<b>דוח הדירקטוריון והנהלה</b>	4
1.	סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה	6
1.1.	תיאור תמציתי של הקבוצה ותחומי פעילות עיקריים	6
1.2.	השפעות התפשטות מגיפת ה-"קורונה"	7
1.3.	מידע כספי תמציתי עיקרי	12
1.4.	הסיכונים העיקריים שהקבוצה חשופה להם	13
1.5.	יעדים, אסטרטגיה עסקית ושיתופי פעולה אסטרטגיים	13
1.6.	שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים	15
2.	הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי	20
2.1.	מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים	20
2.2.	התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר	27
2.3.	התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון, הלימות ההון ומינוף	32
2.4.	מגזרי פעילות	37
2.5.	פעילות חברות מוחזקות עיקריות	42
3.	סקירת הסיכונים	43
3.1.	תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם	43
3.2.	סיכון אשראי	44
3.3.	סיכון שוק ונזילות	55
3.4.	סיכונים מובילים ומתפתחים	61
4.	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים בקרות ונהלים	65
4.1.	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים	65
4.2.	גילוי לגבי בקרות ונהלים	65
	<b>הצהרות הנהלה</b>	66
	<b>תמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים</b>	69
	<b>דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח הרבעוני</b>	139
1.	הדירקטוריון, הנהלה ונושאי משרה בכירים	140
1.1.	שינויים בהנהלת ודירקטוריון החברה ברבעון השלישי של שנת 2020 ועד למועד חתימת הדוח	140
1.2.	דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית	140
1.3.	ועדה ממליצה למינוי דירקטורים	140
2.	הביקורת הפנימית	140
3.	פרטים נוספים	141
3.1.	הון אנושי	141
3.2.	בניינים וציוד	142
3.3.	ביטוח	143
4.	נספחים לדוח הרבעוני	144
	<b>מילון מונחים</b>	148

**מידע הצופה פני עתיד**

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> מחוסר הוודאות באשר למשכה, עוצמתה והשפעותיה של מגיפת הקורונה, הישירות והעקיפות, על מצב המשק, לקוחות החברה, תחומי הפעילות השונים בהם החברה פועלת, השינויים בהנחיות הגורמים המוסמכים בנוגע למגיפת הקורונה ובאשר להנחיות וצעדי המשך שיינתנו ויינקטו 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 30 בספטמבר 2020 ("דוח הדירקטוריון לרבעון השלישי של שנת 2020" או "דוח דירקטוריון זה") ובדוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 30 בספטמבר 2020 המצורף לדוח ("הדוח על הסיכונים לרבעון השלישי של שנת 2020"), 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 ובחוסר וודאות, והם מבוססים על הערכות ואומדני ההנהלה למועד החתימה על תמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים ליום 30 בספטמבר 2020 ("תמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020") 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 לרבעון השני של שנת 2020.

**ישראלכרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה**  
**דוח הדירקטוריון וההנהלה**  
**ליום 30 בספטמבר 2020**

הסקירה המובאת בדוח דירקטוריון זה הינה מצומצמת בהיקפה ומתייחסת לאירועים ושינויים שחלו במצב ענייני הקבוצה בתקופת הדוח (ולפי העניין ובנושאים מסוימים – גם עד למועד חתימת הדוח) ויש לעיין בה ביחד עם הדוחות הכספיים ודוח הדירקטוריון וההנהלה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019, אשר צורפו לדוח השנתי של החברה של שנת 2019 כפי שפורסם ביום 3 במרץ 2020 ("הדוח השנתי של החברה של שנת 2019"); הדוחות הכספיים ודוח הדירקטוריון וההנהלה לרבעון הראשון של שנת 2020, אשר צורפו לדוח החברה לרבעון הראשון של שנת 2020 כפי שפורסם ביום 3 ביוני 2020 ("דוח החברה לרבעון הראשון של שנת 2020"); והדוחות הכספיים ודוח הדירקטוריון וההנהלה לרבעון השני של שנת 2020, אשר צורפו לדוח החברה לרבעון השני של שנת 2020, אשר צורפו לדוח החברה לרבעון השני של שנת 2020 ("דוח החברה לרבעון השני של שנת 2020"). יובהר (אלא אם פורט אחרת), כי השינויים והחידושים המפורטים בדוח דירקטוריון זה ביחס לתקופת הדוח, הינם בנוסף לשינויים והחידושים המהותיים שאירעו בעסקי החברה במהלך תקופת הדוח ואשר תוארו בדוחות החברה לרבעון הראשון והשני של שנת 2020.

רשימת טבלאות

עמוד	נושא
12	טבלה 1 מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע עיקריים לאורך זמן
17	טבלה 2 פרטים אודות כלל מקורות המימון החיצוניים של הקבוצה
17	טבלה 3 פרטים אודות מסגרות אשראי וניצולן למועדים הרלוונטיים
18	טבלה 4 פרטים אודות ניצול ממוצע ומקסימלי של כלל מסגרות האשראי
22	טבלה 5 שערי החליפין ומדד המחירים לצרכן
27	טבלה 6 תמצית דוח רווח והפסד
28	טבלה 7 התפתחות ההכנסות
29	טבלה 8 התפתחות ההוצאות
31	טבלה 9 התפתחויות מהותיות ברווח כולל אחר
31	טבלה 10 נתוני פעילות של הקבוצה
32	טבלה 11 התפתחות בסעיפים מאזניים
33	טבלה 12 ניתוח של סעיף חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
34	טבלה 13 היקף וחומרת החובות הבעייתיים
34	טבלה 14 התפתחויות בהתחייבויות
35	טבלה 15 הלימות הון
39	טבלה 16 התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר ההנפקה
40	טבלה 17 התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר הסליקה
41	טבלה 18 התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר המימון
42	טבלה 19 פרטים אודות התרומה לרווח הנקי ויתרת ההשקעה ביחס לכל אחת מהחברות המוחזקות העיקריות של החברה
46	טבלה 20 חובות אשר בוצעה לגביהם דחיית תשלומים במסגרת התמודדות עם נגיף הקורונה, ואשר לא סווגו כחובות בארגון מחדש של חוב בעייתי
48	טבלה 21 ניתוח איכות אשראי, סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים
49	טבלה 22 תנועה ביתרות חובות פגומים שנבחנו פרטנית
49	טבלה 23 מדדי סיכון ואשראי
58	טבלה 24 שווי הוגן מותאם של מכשירים פיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה
59	טבלה 25 השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו מותאם של החברה וחברות מאוחדות שלה
60	טבלה 26 השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על הכנסות ריבית נטו ועל הכנסות מימון שאינן מריבית
64	טבלה 27 דיון בגורמי סיכון

# 1. סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

## 1.1. תיאור תמציתי של הקבוצה ותחומי פעילות עיקריים

1.1.1 ישראלכרט בע"מ ("החברה" או "ישראלכרט") נוסדה בישראל בשנת 1975 והינה חברת כרטיסי אשראי, ו/או 'סולק' כמשמעות המונח על-פי הוראות ונוהלי הפיקוח על הבנקים, וביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה פועלת בתחומי הנפקה (ותפעול הנפקה)<sup>3</sup> והסליקה של כרטיסי חיוב מהמותגים "Mastercard", "ישראלכרט",<sup>4</sup> "American Express" ו-"Visa" ("מותגי הקבוצה");<sup>5</sup> וכן בתחום המימון, במסגרתו מציעה הקבוצה ללקוחותיה הפרטיים והעסקיים מוצרים ופתרונות מימון על-פי אופי פעילות הלקוח ומאפייניו תוך שימת לב לסיווגו (אשראי לאנשים פרטיים; אשראי מסחרי).

לפרטים אודות פעילויות הקבוצה בתחומי הנפקה, הסליקה והמימון, ראה סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון וההנהלה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019, כפי שפרסמה החברה במסגרת הדוח התקופתי של החברה של שנת 2019 ("דוח הדירקטוריון של שנת 2019"), וסעיף 2.4 לדוח דירקטוריון זה. לפרטים אודות מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים בתחומי פעילות הקבוצה והליכי רגולציה, ראה סעיף 2.1 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019 (וביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים המאוחדים של החברה של שנת 2019, הכלולים בדוח השנתי של החברה של שנת 2019 ("הדוחות הכספיים של שנת 2019"), סעיף 2.1 לדוחות הדירקטוריון לרבעון הראשון והשני של שנת 2020 כפי שפרסמה החברה במסגרת דוחות החברה לרבעון הראשון והשני של שנת 2020 ("דוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2020" ו-"דוח הדירקטוריון לרבעון השני של שנת 2020", בהתאמה) וכן סעיף 2.1 לדוח דירקטוריון זה וביאור 2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

יתר פעילויות הקבוצה, אשר כל אחת מהן אינה מזוהה כמגזר בר-דיווח, נכללות בביאור 10 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020, תחת "אחר".

1.1.2 בהמשך לאמור בסעיף 1.1.2 לדוח הרבעון הראשון של שנת 2020, ביום 9 במרץ 2020 חילק בנק הפועלים את מלוא יתרת מניות החברה שהוחזקו על-ידו כאמור כדיבידנד בעין לבעלי מניות הבנק, והחל מאותו מועד חדל בנק הפועלים מלהיות בעל שליטה בחברה.<sup>6</sup>

במועד בו חדל בנק הפועלים לשלוט בחברה כאמור לעיל, חדלו כל אחת מהחברה, יורפיי ופרימיום אקספרס, מלהיות 'תאגיד עזר',<sup>7</sup> כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("תאגיד עזר" ו-"חוק הבנקאות רישוי", בהתאמה), ולהבנת החברה, החל מאותו מועד לא חלות עליהן עוד הוראות חוק הבנקאות רישוי החלות על תאגיד עזר, אך הן ממשיכות להיות כפופות לפיקוחו של הפיקוח על הבנקים בקשר עם, בין היתר, פעילותן כ-חברות כרטיסי אשראי וכ-'סולק'. כחלק משינוי מעמדן של החברות כאמור, יכולות החברות לעסוק בתחומי פעילות המותרים להן על-פי רישיון הסולק הקבוע שהוענק להן על-ידי הפיקוח על הבנקים ביום 28 בינואר 2020 (כמפורט בסעיף 2.1.6 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019), כולל כאלה אשר גופים שהינם תאגידי עזר מנועים מלעסוק בהם,<sup>8</sup> וכן להחזיק או לשלוט בשיעור העולה על 20% מאמצעי השליטה בתאגיד

<sup>3</sup> "תפעול הנפקה" ו-"מתפעל הנפקה" (לפי העניין) - ביצוע הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב (למעט הנפקה עצמה של כרטיסי החיוב וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהנפקת כרטיסי החיוב והשימוש בו). בתחום הנפקה, כחלק מיישומן של הוראותיו של החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), תשע"ז-2017 ("חוק שטרופ"), הקבוצה מהווה 'מנפיקה' ו-'מתפעלת הנפקה' בקשר עם כרטיסים חוץ בנקאיים ו-'מנפיקה'/מנפיקה במשותף ו/או 'מתפעלת הנפקה' בקשר לכרטיסים בנקאיים. אלא אם צוין או משתמע אחרת מתוכן הדברים או הקשרם, תיאור פעילות הנפקה בדוח זה הינה לרבות 'תפעול הנפקה'.

<sup>4</sup> יצוין, כי ככלל, החל משנת 2019 החלה החברה לחדש כרטיסים "מקומיים" (כרטיסים שניתנים לשימוש בבתי העסק הסולקים בארץ בלבד) מהמותג הפרטי "ישראלכרט" שפג או שיפוג תוקפם לכרטיסים בינלאומיים ממותג "Mastercard" וכן, ככלל, לא להציע עוד ללקוחות חדשים כרטיסים "מקומיים" מהמותג הפרטי כאמור, וזאת כחלק מהיערכות החברה לכניסתו לתוקף של תקן EMV (ראה סעיף 2.1.3(ד) לדוח דירקטוריון זה), והכל באופן מדורג, בהתאם להשלמת היערכות נדרשת.

<sup>5</sup> פעילות הנפקה והסליקה של הקבוצה מתבצעת באמצעות החברה, יורפיי (יורוקרד) ישראל בע"מ ("יורופיי") ופרימיום אקספרס בע"מ (לשעבר "פועלים אקספרס בע"מ") ("פרימיום אקספרס"), חברות בנות בבעלות מלאה של החברה. לפרטים אודות הסכם למיזוג יורופיי עם ולתוך החברה (ככפוף לתנאים), ראה סעיף 1.1.3 לדוח דירקטוריון זה.

<sup>6</sup> לפרטים נוספים אודות השינויים בשליטה בחברה כאמור, ראה סעיף 7.2 לדוח ממשל תאגידי של שנת 2019, הכלול בדוח התקופתי של החברה של שנת 2019 ("דוח ממשל תאגידי של שנת 2019").

<sup>7</sup> לעניין סיווגן של פרימיום אקספרס ויורופיי כ'סולק לא מהותי' בהתאם להוראת הפיקוח על הבנקים והקלות דיווח מסוימות החלות עליהן בעקבות כך, ראה ביאור 2.ג.2 לדוחות הכספיים של שנת 2019.

<sup>8</sup> בהתאם לרישיון הקבוע, ישראלכרט תהא רשאית לעסוק, בין היתר, בתחומי הפעילות הבאים: הנפקה, סליקה ותפעול של כרטיסי חיוב או אמצעי תשלום; מתן אשראי (למעט אשראי לדיור); ניהול ותפעול מועדוני לקוחות ותכניות נאמנות של לקוחות ישראלכרט; ניטור וניתוח דאטה פיננסית וניהול סיכונים; מתן שירותים ללקוחות ישראלכרט אגב רכישת מוצרים; ניהול חשבון תשלום; שיווק ומכירת ביטוח וכן שיווק פוליסות היסכון קופות גמל להשקעה (ללא

שעיסוקיו אינם מפורטים ברישיון הקבוע.

1.1.3 ביום 15 באוקטובר 2020 התקשרה החברה עם יורופיי בהסכם מיזוג, למיזוגה של יורופיי עם ולתוך החברה בדרך של מיזוג סטטוטורי (בהתאם להוראות הפרק הראשון לחלק השמיני של חוק החברות, התשנ"ט-1999 ("חוק החברות") והתקנות מכוחו), כך שבמועד השלמת המיזוג תקלוט החברה את כל פעילותה, נכסיה, זכויותיה והתחייבויותיה של יורופיי, ללא מתן תמורה כלשהי, וכתוצאה מכך יורופיי תחדל להתקיים כישות משפטית נפרדת, תתחסל ללא פירוק, מניותיה יתבטלו והיא תימחק מרשמי רשם החברות. למועד חתימת הדוח השלמת המיזוג מותנית, בין היתר: בקבלת אישור רשות המסים כי המיזוג יבוצע כעסקה פטורה ממס בהתאם להוראות סעיף 103ב לפקודת מס הכנסה [נוסח חדש], התשכ"א-1961, קבלת הודעה מרשם החברות על ביצוע המיזוג ורישומו במרשמי והסכמות צדדים שלישיים ככל שידרשו. לפרטים אודות הסכמתה העקרונית של Mastercard Inc. ("MC") למיזוג האמור ראה סעיף 1.6.1 להלן. כפוף להתקיימות התנאים המתלים, המיזוג יבוצע בתוקף מיום 31 בדצמבר 2020 (המועד הקובע למיזוג). לפרטים נוספים, ראה דיווחים מיידיים של החברה מהימים 18 ו-19 באוקטובר 2020 (אסמכתאות מספר: 2020-01-113043, 2020-01-113064 ו-2020-01-113631, בהתאמה).

## 1.2. השפעות התפשטות מגיפת ה-"קורונה"

החל מהרבעון הראשון של שנת 2020 (ולמועד חתימת הדוח), עקב התפשטותה של מגיפת ה-"קורונה", ננקטו במרבית מדינות העולם, ובהן ישראל, אמצעים שונים לצמצום החשיפה למגיפה, לרבות מגבלות תנועה (מקומיות ובינלאומיות) והתקהלות, קביעת הנחיות לבידוד וסגר, סגירת עסקים, מקומות בילוי ופנאי וכדומה, אשר שוננו מעת לעת, בין היתר כתגובה לרמת התחלואה בציבור ו/או השפעות נקיטת האמצעים על כלכלת אותן מדינות. ככלל, וכמפורט להלן ובסעיף 2.1.2 לדוח דירקטוריון זה, להתפרצות המגיפה והתפשטותה ולנקיטה באמצעים לצמצום החשיפה כאמור, השפעות שליליות משמעותיות על הכלכלה העולמית (והישראלית), וכתוצאה מכך גם השפעות שליליות משמעותיות על ענפי פעילותה של הקבוצה כמתואר להלן.

התפשטות מגיפת ה-"קורונה" בעולם ובישראל והתפשטותה החוזרת כמפורט להלן, מעוררות רמה גבוהה של אי וודאות במגוון אספקטים לרבות כלכליים, בריאותיים וחברתיים.

עם התפרצות המגיפה בישראל במהלך חודש פברואר 2020, הודיעה הממשלה על צעדי ריחוק חברתי מתגברים, לרבות סגר משמעותי בין התאריכים 1 באפריל 2020 ועד 19 באפריל 2020 ("תקופת סגר ראשון"), אשר בין יתר הגורמים הובילו לעלייה ניכרת בשיעורי האבטלה במשק, מרמה של כ-4% עובר לפרוץ המשבר לרמה של כ-26%<sup>9</sup> בסוף חודש אפריל 2020 (רמת השיא בתקופת הדוח). החל מיום 20 באפריל 2020 עם כניסתם לתוקף, באופן הדרגתי, של צעדי הקלות בתקנות החירום ונקיטת פעולות מצד הרשויות נכון לרבעון השני של שנת 2020, היה המשק הישראלי במסלול הדרגתי של חזרה לפעילות עסקית. אולם, במהלך הרבעון השלישי של שנת 2020, בעקבות העלייה במספר הנדבקים והתפרצות "גל שני" של תחלואה הוטלו מגבלות דומות למגבלות שהוסרו, אשר הוחמרו עד לכדי סגר מהודק שהוטל בתחילת תקופת חגי תשרי (מיום 18 בספטמבר 2020 ועד ליום 18 באוקטובר 2020) ("תקופת סגר שני"). בתקופת הסגר השני חלה ירידה משמעותית בפעילות במשק, אם כי ברמה פחותה מזו שבתקופת הסגר הראשון. שיעור האבטלה במשק ערב תקופת הסגר השני עמד על כ-10.4% ועלה לכ-14.6% בחודש ספטמבר 2020 בעיצומה של תקופת הסגר השני. מגמה זו בשיעור האבטלה נמשכה ואף הוחמרה במחצית הראשונה של חודש אוקטובר 2020, במהלכה הגיע שיעור האבטלה לכ-22.7%<sup>9</sup>. בהתאם לתחזית בנק ישראל<sup>10</sup> שיעור האבטלה בסוף שנת 2020 על-פי תרחישי בנק ישראל השונים צפוי לעמוד בטווח שבין 16.7% - 20.2%.

למועד חתימת הדוח, קיים חוסר וודאות בנוגע לעיתוי ואופן פתיחת המסחר במשק באופן מלא וכן קיים חוסר וודאות לעניין עיתוי והיקף ההחזרה למעגל העבודה של עובדים רבים במשק שנשלחו לחל"ת ו/או פוטרו. עסקים רבים שחידשו את פעילותם לא החזירו לעבודה את כלל עובדיהם ופעילותם הכלכלית לא חזרה באופן מלא לרמתה טרום פרוץ המשבר. בשים לב להשפעות המשבר כאמור נוקטת הממשלה במספר פעולות כלכליות אשר נועדו לתמוך ולתמוך בכלכלה ובכוח הקניה כגון הרחבת הזכאות לדמי אבטלה בהתאם לתכנית "רשת ביטחון כלכלית - 2020-2021" שפורסמה ברשומות, בחודש יולי 2020.

סיכוני (חיתום), בכפוף לקבלת רישיון על-פי כל דין, אשר נכון למועד חתימת הדוח, אין וודאות בנוגע למועד בו יינתן, ככל שיינתן. בנוסף, תחילת פעילות בחלק מתחומי העיסוק כפופה למתן הודעה לפיקוח על הבנקים על השלמת ההיערכות ליישומם ופירוט האמצעים שנקטו לזיהוי הסיכונים בפעילות, ניהולם ובקרתם ולא התנגדות הפיקוח בתוך פרק זמן שנקבע.

<sup>9</sup> שיעור האבטלה הינו "שיעור האבטלה הרחב" לפי הגדרת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הכוללת גם עובדים שיצאו לחל"ת.  
<sup>10</sup> על-פי הודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 22 באוקטובר 2020 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר, אוקטובר 2020".

הערכות החברה להלן אודות השפעות מגיפת הקורונה על פעילותה ותוצאותיה, לרבות בדבר ההפרשה להפסדי אשראי, נערכו על-פי מספר הנחות בסיס ביחס לפרמטרים כגון שיעור האבטלה במשק והשינוי בצריכה הפרטית, אשר הוערך על-ידי החברה שיעמדו בסוף שנת 2020 בשיעור דומה במהותו לשיעור תחזית בנק ישראל<sup>11</sup> (לפרטים נוספים אודות הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה ראה סעיף 3.2 להלן תחת הכותרת "ניתוח איכות האשראי וסיכון אשראי בעייתי"), וכפועל יוצא מכך הוערך למועד חתימת הדוח, כי התנהגות צרכנית בתחום התשלומים והאשראי והיקפי שיעורי מחזורי ההנפקה והסליקה בבתי העסק ברבעון הרביעי של שנת 2020, יהיו נמוכים מהתקופה המקבילה אשתקד.

במהלך תקופת הדוח ועד חתימתו, נקטה הקבוצה בפעולות שונות שמטרתן לצמצם את השפעת הפגיעה של מגיפת הקורונה על הקבוצה, ולהבטיח את המשך פעילותה התקינה ואת בריאותם של עובדיה, ובכלל זה המשך מתן שירותים רציף ללקוחותיה במגזרי הפעילות השונים. בהיותה 'מפעל חיוני' (ראה ביאור 6.2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020 תחת הכותרת "הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה") פועלת החברה במהלך המגיפה במתכונת מותאמת, בנייהול צוות חירום מיוחד האחראי על האספקטים השונים הרלוונטיים להתמודדות עם המגיפה, תוך בחינת מספר העובדים השווים בו-זמנית במשרדי החברה בהתאם לדרוש לצורך הבטחת פעילותה החיונית ושמירת בריאותם של העובדים, ותוך שמירת קשר רציף עם העובדים ויישומם של פתרונות טכנולוגיים המאפשרים לרוב המכריע מהעובדים המועסקים בתקופת המגיפה לבצע משימות שוטפות מהבית. פעילות החברה במהלך תקופת המגיפה והמגבלות בגינה נעשית תוך עמידה בתקנות שעת חירום לצמצום התפשטות מגיפת הקורונה, בהוראות הנחיות משרד הבריאות, בשים לב להקלות רגולטוריות והנחיות בנק ישראל ויתר התקנות המחייבות. כמו-כן, החברה יישמה צעדים רלוונטיים להבטחת המשכיות עסקית בהתאם לתכניות החברה (בהתאמות ככל שנדרשו) להתמודדות עם מצבי חירום בתרחישים שונים, שיעודם הבטחת המשך מתן שירות בערוצים השונים. לפרטים אודות התאמות מצבת כוח האדם אגב התמודדות עם המגיפה והנחיות הרשויות, ראה סעיף 3.1.2 לדוח ממשל תאגידי לרבעון השלישי של שנת 2020 בהמשך לדוח זה. לפרטים אודות סיכונים מובילים ומתפתחים ובכללם סיכון הסייבר הקשורים למגיפה והשלכותיה ראה סעיף 3.4 לדוח דירקטוריון זה.

לפרטים אודות הערכת הנהלת החברה את מידת החשיפה של החברה לסיכונים הכרוכים בפעילותה, לרבות עקב אירועי מגיפת הקורונה, ראה סעיף 3 לדוח דירקטוריון זה.

לפרטים אודות הוראות רגולטוריות שונות החלות על החברה ופעילותה ושעניינן מגיפת הקורונה, ראה ביאור 6.2.ג.9 ו-7.2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

להלן פרטים אודות ההשפעות העיקריות של מגיפת ה-"קורונה" על מגזרי פעילות החברה במהלך תשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 ועד סמוך למועד חתימת הדוח:

#### מגזר ההנפקה ומגזר הסליקה

החל מהמחצית השנייה של חודש פברואר 2020, נוכח התפרצותה של מגיפת ה-"קורונה" בישראל ובעולם ועד מועד חתימת הדוח, חל קיטון בפעילות הקבוצה במגזרי ההנפקה והסליקה לעומת התקופה המקבילה אשתקד. בתקופת הסגר הראשון עם כניסתן לתוקף של הגבלות הממשלה על פעילות המשק חלה גם הירידה המשמעותית ביותר בהיקפי העסקאות לעומת שנה קודמת (עד כדי צמצום כמעט מוחלט של היקפי הפעילות בתחומים מסוימים). החל מיום 20 באפריל 2020 עם כניסתם לתוקף, באופן הדרגתי, של צעדי ההקלות בתקנות החירום ונקיטת פעולות מצד הרשויות להחזרת המשק לפעילות עסקית וכלכלית רגילה, בתקופה שלאחר הסגר הראשון חלה התאוששות בהיקפים משתנים במחזורי פעילות במגזרי ההנפקה והסליקה בחלק מהענפים, באופן דומה במהותו למתווה חזרת המשק לפעילות על-פי תחום הפעילות הרלוונטי. כאמור לעיל, בסמוך לתקופת חגי תשרי, החלה תקופת הסגר השני, במסגרתה חלה ירידה משמעותית נוספת בהיקפי העסקאות לעומת שנה קודמת, אך עם זאת בהיקפים נמוכים מאשר בתקופת הסגר הראשון.

עם פרוץ המגיפה ועד בסמוך למועד חתימת הדוח, עיקר השפעות המגיפה על פעילות מגזרי ההנפקה והסליקה, באו לידי ביטוי בתחומים מסוימים, כגון: תיירות, תעופה, תרבות, נופש, פנאי ומסעדות, אשר בהם השפעות המגיפה (ובכללן המגבלות ותקנות החירום שהוטלו) הביאו לקיטון בהיקפי פעילות התשלומים בעוצמה משתנה אך מהותית ואף מהותית מאוד לפי העניין (עד כדי צמצום כמעט מוחלט של הפעילות בחלק מהתחומים בתקופת הסגר הראשון והשני).

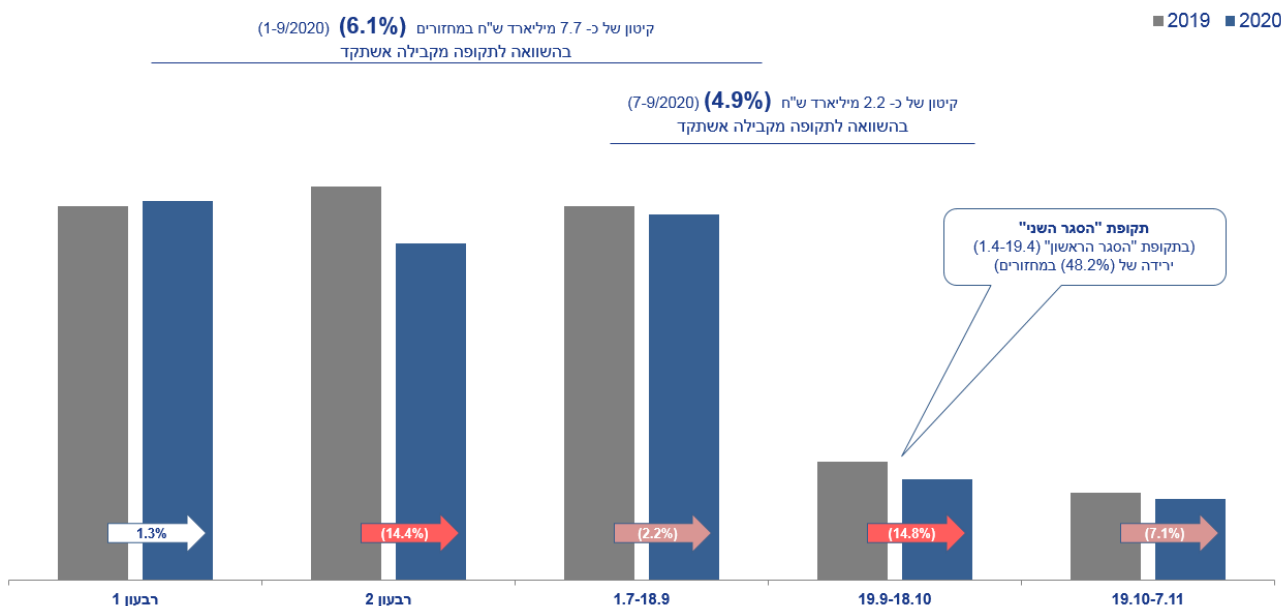
<sup>11</sup> על-פי הודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 22 באוקטובר 2020 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר, אוקטובר 2020".



מנגד, למועד חתימת הדוח, חל גידול בעיקר בפעילות מגזרי ההנפקה והסליקה הקשורה לתחום המזון, הפארמה ומוצרי צריכה אחרים כגון מוצרי חשמל ואלקטרוניקה לעומת תקופה מקבילה אשתקד.<sup>12</sup>

בהתאם, נכון לערב תקופת הסגר השני קיימים תחומים אשר רמת מחזורי הפעילות בהם קרובה אך פחותה מרמתה ערב פרוץ המגיפה (כגון: הלבשה, הנעלה ודלק), בעוד שבתחומי פעילות מסוימים אחרים ההתאוששות טרם באה לידי ביטוי או באה לידי ביטוי בשיעורים נמוכים (כגון תרבות, תירות חוץ ותעופה) ורמת מחזורי הפעילות בהם רחוקה מרמתה ערב פרוץ המגיפה. בתחומים אלו חל קיטון מהותי ואף מהותי מאוד בהיקף הפעילות בתקופת הסגר השני.

להלן ניתוח שיעור השינויים במחזורי ההנפקה הכוללים של הקבוצה מיום 1 בינואר 2020 ועד בסמוך למועד חתימת הדוח לעומת התקופות המקבילות אשתקד:



בהתאם למוצג לעיל, בתקופת הסגר השני חלה ירידה מתונה יותר במחזורי ההנפקה של הקבוצה לעומת תקופה מקבילה אשתקד וביחס לתקופת הסגר הראשון (ירידה של 48.2% בתקופה שבין 1 באפריל 2020 ועד 19 באפריל 2020 וזאת לעומת תקופה מקבילה אשתקד). למרות שתקופת הסגר השני נפרסה על פני מספר ימים גבוה יותר, לעומת תקופת הסגר הראשון, ניתן לראות עלייה ברמת הצריכה הפרטית וכן עלייה במחזורי העסקאות במסמך חסר<sup>13</sup> בחלק מהענפים (כגון: מסעדות, הלבשה והנעלה) בתקופת הסגר השני, בהשוואה לתקופת הסגר הראשון. על אף ירידה כוללת במחזורי העסקאות המקומיות בענפים אלו, דבר המעיד על שינוי דפוס ההתנהגות הצרכני, ככל הנראה כתוצאה מהסתגלות הציבור למגבלות התנועה שנגקטו כתוצאה ממגיפת הקורונה. יצוין, כי המגמה האמורה נצפית גם בתחומים שלא נפגעו ממגיפת הקורונה (כגון מזון, פארמה ומוצרי חשמל ומחשבים). בנוסף, ניכר כי בתקופה שבין הסגר הראשון לסגר השני, עסקים שונים אימצו פתרונות דיגיטליים שונים המאפשרים יכולות מכירה במסחר מקוון, ומגמה זו מאיצה את צמיחתו של תחום ה-e-Commerce בארץ ואף ייתכן ותסייע בהטמעה קלה יותר של רפורמת ה-EMV<sup>14</sup> (לפרטים ראה סעיף 2.1.3 (ד) להלן וביאור 24 ג.2.2. לדוחות הכספיים של שנת 2019).

<sup>12</sup> ראה גם פרסומי בנק ישראל בנושא רכישות בכרטיסי אשראי כתוצאה ממגיפת הקורונה המתפרסמים מדי שבוע: <https://www.boi.org.il/he/Pages/Indicators.aspx>

<sup>13</sup> עסקאות בהן כרטיס האשראי אינו מוצג בביצוע העסקה (הפס המגנטי/ציפי אינו נקרא באופן אוטומטי), ברובן המכריע עסקאות טלפוניות, אינטרנטיות והוראות קבע.

<sup>14</sup> תקן EMV הינו אוסף מפרטים אשר פותחו במטרה לספק מתכונת אחידה ומאובטחת לביצוע עסקאות תשלום בכרטיס חיוב בעל שבב ("כרטיס חכם" עליו מוצמד שבב אלקטרוני ייחודי לכל כרטיס). מטרתו של התקן הינה לצמצם הונאות אשראי בנקודות המכירה הפיזיות. מכשיר לקריאת כרטיסי אשראי אשר תומך ב-EMV קורא את השבב האלקטרוני שעל גבי כרטיס האשראי לקורא EMV בעמדת המוכר בקופה והקשת קוד סודי (בדומה למשיכת כספים בכספומט) או ללא הכנסת כרטיס – Contactless על מנת לאמת את זהות בעל הכרטיס לפני אישור סופי של העסקה בפועל ("תקן EMV").

יצוין, כי הירידה במחזורי הפעילות משפיעה באופן שלילי על הכנסות הקבוצה מבתי עסק, נטו ועל חלק מהכנסות הקבוצה בגין מחזיקי כרטיס אשראי, ומנגד הירידה במחזורים מובילה לקיטון בהוצאות המשתנות של הקבוצה התלויות במחזורי הפעילות. כמו-כן, ביצעה החברה פעולות נוספות במטרה להתאים גם את היקף חלק מההוצאות הקבועות לירידה במחזורי הפעילות בתקופת הדוח. לניתוח חסכון בהוצאות והשפעת מגיפת הקורונה על סעיפי רווח והפסד, ראה סעיף 2.2 לדוח זה.

יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ("קניות") ליום 30 בספטמבר 2020 הסתכמה בסך של כ-16,112 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-18,063 מיליון ש"ח ליום 30 בספטמבר 2019. עיקר הקיטון נובע מירידה במחזורי ההנפקה, בעיקר בכרטיסים בנקאיים, בחודש ספטמבר 2020, בעקבות מגיפת הקורונה, כאמור לעיל. לפרטים אודות ההפרשה והוצאות להפסדי אשראי בגין "קניות" ראה סעיפים 2.4.3 ו-2.4.4 לדוח.

בנוסף להשפעות המגיפה על תחום הפעילות בתקופות כמפורט לעיל, החברה מעריכה כי בשים לב להשלכות הכלכליות של המגיפה על משקי הבית והעסקים (קטנים, בינוניים וגדולים), מצב התעסוקה הכללי במשק והפגיעה בענפי פעילות מסוימים בהם טרם חלה התאוששות משמעותית, המגיפה צפויה להשפיע לרעה (ואף מהותית) על מחזורי פעילות התשלומים של החברה גם ברבעון הרביעי של שנת 2020 ולתוך שנת 2021, בדגש על תחומים מסוימים (כגון: תירות, תעופה, מסעדות ובידור), השפעה אשר למועד זה לא ניתן להעריכה בוודאות ובמלואה. בהתאם, מחזורי הפעילות צפויים להיות נמוכים מכפי שאלה הוערכו על-ידי החברה עובר למועד המגיפה ביחס לשנת 2020, ואף להביא לקיטון אבסולוטי בהיקפם לשנת 2020, בהשוואה לשנה קודמת. הערכות כאמור מציבות בפני החברה אתגרים משמעותיים בקשר עם פעילותה בתחום זה, והיא פועלת לניתוח ולמעקב אחר ההתפתחויות במשק בתחום זה ובקשר עם מגיפת הקורונה, ולנקיטה ככל שניתן בפעולות נדרשות לצמצום פגיעה כאמור.

#### מגזר המימון

התפשטות מגיפת ה-"קורונה", הירידה בהיקפי הפעילות הכלכלית במשק, העלייה בשיעור האבטלה והמגבלות שמטילות הרשויות בישראל כפי שפורטו לעיל, עלולות להוביל לפגיעה בהכנסה של לקוחות הקבוצה, וביחד עם הקלות שהוחלו על הליכי פשיטת רגל בהתאם לחוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח-2018, עלולות גם לפגוע ביכולת הגבייה של החברה. לכל אלה השפעה מהותית על פעילות מגזר המימון של הקבוצה במהלך המגיפה ועד בסמוך למועד חתימת הדוח.

בתקופה שבין המחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ועד למועד חתימת הדוח, השפעותיה העיקריות של המגיפה על תחום זה באות (ועשויות לבוא גם 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 המגיפה (כגון תירות, פנאי וכו'), בגידול בהיקף המחיקות, בין היתר, בעקבות סגירתן של לשכות ההוצאה לפועל במהלך תקופת הסגר הראשון ובקיטון במכירות האשראי. השפעות כאמור בתקופות עתידיות אינן וודאיות והנהלת החברה התחשבה בחוסר הוודאות האמור בעת קביעת אומדן שיעורי ההפרשה להפסדי אשראי כמפורט להלן.

כמו-כן, בשים לב לנסיבות המגיפה, הערכות ואומדני החברה בגינן, חלו שינויים מהותיים בהתייחס לאומדנים ששימשו לאמידת ההפרשה להפסדי אשראי בתקופת הדוח ביחס לאלו ששימשו לצרכי הדוחות השנתיים של שנת 2019. כתוצאה מהאמור החברה הגדילה את ההפרשה להפסדי אשראי על מנת לשקף את הגידול המוערך בהפסדי האשראי הפוטנציאליים. כמו-כן, החברה בחנה את הסיכון הגלום בהלוואות אשר נדחו, כמפורט להלן, ובהלוואות נוספות שלא נדחו, וסיווגה כחובות בהשגחה מיוחדת, חובות בעלי מאפיינים מסוימים אשר להערכת החברה ייתכן ותחול הרעה באיכות האשראי שלהם (גם אם אין פיגור בחוב למועד חתימת הדוח), ובהתאם הגדילה את ההפרשה להפסדי אשראי בגינם. מרבית הגידול בהפרשה להפסדי אשראי בא לידי ביטוי כבר ברבעון הראשון של שנת 2020. אולם, על מנת לשקף את ההרעה בתחזית המקרו כלכלית נכון למועד חתימת הדוח כתוצאה מהמשך השפעתו השלילית של משבר הקורונה על הפעילות הכלכלית במשק ובעיקר צפי לעלייה בשיעור האבטלה במשק וצפי לירידה בצריכה הפרטית לשנת 2020 ושנת 2021, הגדילה החברה גם במהלך הרבעונים השני והשלישי של שנת 2020 את ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי כדי לשקף את הגידול האפשרי בהפסדי האשראי כאמור לעיל. לאורך תקופת המשבר בחנה החברה מספר תרחישים הקשורים עם השפעתה של המגיפה על המשק וההשפעה הנגזרת בכל הנוגע להפרשה הצפויה בתיק האשראי, בעיקר על בסיס פרמטרים כגון שיעור האבטלה, שינוי בצריכה הפרטית וקצב חזרת המשק לפעילות. יצוין כי קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים, הבאה לידי ביטוי ביתר שאת בנסיבות המגיפה. לפרטים נוספים אודות ההנחות ששימשו את החברה בקביעת אומדן שיעורי ההפרשה, וניתוח רגישות של הנחות אלו בהתאם לתרחישים השונים, ראה "ניתוח איכות האשראי וסיכון אשראי בעיית" הנכלל בסעיף 3.2 לדוח דירקטוריון זה.

על רקע אי הוודאות הרבה, קיימת אפשרות שהפסדי האשראי יתפתחו באופן שונה מהערכות החברה ובין היתר יתכן ויגדלו במהלך הרבעון הרביעי של שנת 2020 ובשנת 2021, אף מעבר להערכות 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 הכלולות על החברה והכלכלה. לאורך זמן, ככל שיעמוד לרשות החברה מידע נוסף לגבי מצב הלווים וסיכויי הגבייה בלווים הבעייתיים, אומדני ההשפעה יעודכנו בהתאם.

בהמשך לאמור ועקב מגיפת הקורונה, בשלושת (3) ותשעת (9) החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 רשמה החברה גידול בהוצאות להפסדי אשראי במגזר המימון בהיקף של כ-8 מיליון ש"ח וכ-82 מיליון ש"ח (בהשוואה לתקופות מקבילות אשתקד), בהתאמה. הגידול בשלושת (3) החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 הינו בשל גידול במחיקות נטו בסך של כ-17 מיליון ש"ח בקיזון קיטון בהפרשה קבוצתית בסך של כ-6 מיליון ש"ח אשר נובע מירידה ביתרות האשראי בקיזון גידול בשיעורי ההפרשה להפסדי אשראי וקיטון בהפרשה הפרטנית של כ-3 מיליון ש"ח בעיקר בגין גביית חובות. הגידול בתשעת (9) החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 הינו בשל גידול במחיקות נטו בסך של כ-49 מיליון ש"ח וכן גידול בהפרשה קבוצתית בסך של כ-37 מיליון ש"ח בקיזון קיטון בהפרשה הפרטנית של כ-4 מיליון ש"ח בעיקר עקב גביית חובות. לפרטים אודות ניתוח תוצאות מגזר המימון ראה סעיף 2.4.5 לדוח דירקטוריון זה. לפרטים אודות היקף וחומרת החובות הבעייתיים ראה טבלה 13 להלן. בהקשר זה יצוין, כי בעקבות אירוע הקורונה דחתה/הקפיאה הקבוצה בין החודשים מרץ עד ספטמבר 2020 תשלומי קרן הלוואות שנתנה הקבוצה ללקוחותיה. יתרת דחיות אלו ליום 30 בספטמבר 2020 הינה בהיקף של כ-302 מיליון ש"ח (כ-232 מיליון ש"ח בגין חובות אשר תקופת דחיית התשלומים בגינם הסתיימה), מתוכו כ-161 מיליון ש"ח בגין אשראי לאנשים פרטיים וכ-141 מיליון ש"ח בגין אשראי מסחרי. תשלומים נוספים בהיקף לא מהותי נדחו/הוקפאו במהלך חודש אוקטובר 2020. נכון ליום 30 בספטמבר 2020 מתוך סכום הדחיות כאמור סווגו חובות בסך של כ-40 מיליון ש"ח כחוב בעייתי (כ-18 מיליון ש"ח בגין חובות אשר תקופת דחיית התשלומים בגינם הסתיימה). הדחיות האמורות הינן בהתאם להוראות בחוזר בנק ישראל מחודש אפריל 2020, שכותרתו "אירוע נגיף הקורונה – דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור" כמפורט בסעיף 3.2 להלן וביאור 2.ג.א.5. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020. לפירוט אודות שינויים כאמור בתנאי חובות במסגרת ההתמודדות עם מגיפת הקורונה, ראה טבלה 20 בסעיף 3.2 להלן. בחודש אוקטובר 2020 הודיע בנק ישראל על "מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות" (ראה ביאור 4.ג.2 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020, המתווה נכנס לתוקף ביום 16 באוקטובר 2020). למועד חתימת הדוח, יישמה החברה מתווה זה והשפעתו לאחר תאריך הדוח אינה מהותית.

בנוסף בעקבות מגיפת הקורונה נפגעה יכולת הגבייה של החברה, בין היתר, כתוצאה מסגירתו של המשק ומסגירתן של לשכות ההוצאה לפועל.<sup>15</sup> החל מחודש מאי 2020 ועד למועד חתימת הדוח הרחיבה החברה את היקף פעילות הגבייה המשפטית. המגמות המשפיעות על היקף המחיקות כאמור לעיל עלולות להימשך גם בתקופות עתידיות, כתלות בין היתר בעוצמת השפעת מגיפת הקורונה, השינויים במצב הכלכלי המקומי והיקפי יתרות האשראי באותן תקופות.

כמו-כן, לפרטים נוספים אודות איכות האשראי, סיכון האשראי, היקפי חובות בעייתיים ומדדי איכות אשראי עיקריים, ראה סעיף 3.2 להלן.

**הערכותיה של החברה האמורות לעיל בנוגע למגיפת הקורונה, השפעותיה ובכלל זאת על מגזרי ההנפקה הסליקה והמימון, פעילות החברה ותוצאותיה, הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה של הקבוצה 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 והשפעותיה על המשק והתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, ובאשר להנחיות וצעדי ההמשך שיינתנו ויינקטו מעת לעת, לרבות כתוצאה מהתפרצויות נוספות של המגיפה. 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 המגיפה, משכה, עוצמתה וחומרתה, 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.**

<sup>15</sup> לשכות ההוצאה לפועל היו סגורות בין התאריכים 15 במרץ 2020 ועד 15 במאי 2020 במהלך תקופת הסגר הראשון.

1.3. מידע כספי תמציתי עיקרי<sup>16</sup>

כפי שיפורט להלן, התוצאות הכספיות, החל מהמחצית השנייה של חודש פברואר 2020, הושפעו בעיקר מהתפשטות מגיפת הקורונה, שגרמה בין היתר, להתכווצות חדה בפעילות הכלכלית המקומית והעולמית, ירידה מהותית ואף מהותית מאוד בפעילות בכרטיסי אשראי בתחומים שונים והרעה במצב המשק והלווים, כפי שהוסבר בסעיף 1.2 לעיל.

**טבלה 1: מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע עיקריים לאורך זמן**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 <sup>(1)</sup>	לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		
	2019 <sup>(1)</sup>	2020	2019	2020	
<b>מדדי ביצוע עיקריים (ב-%)</b>					
11.3% <sup>(2)</sup>	11.8% <sup>(2)</sup>	7.5%	15.1%	10.3%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
13.1%	12.8%	13.5%	12.8%	13.5%	יחס הון עצמי רובד 1
<b>נתונים עיקריים מדוח רווח והפסד (במיליון ש"ח):</b>					
296 <sup>(3)</sup>	235 <sup>(3)</sup>	135	83	61	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה
1,864	1,408	1,199	492	419	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
376	273	328	97	110	הכנסות ריבית, נטו
168	116	225	51	57	הוצאות בגין הפסדי אשראי
1,692 <sup>(3)</sup>	1,264 <sup>(3)</sup>	1,125	431	395	הוצאות תפעוליות ואחרות*
348 <sup>(3)</sup>	257 <sup>(3)</sup>	262	89	89	* מזה: שכר ונלוות <sup>(4)</sup>

ליום 31 בדצמבר 2019	ליום 30 בספטמבר		
	2019	2020	
<b>במיליון ש"ח</b>			
24,720	25,570	23,533	סך כל הנכסים
23,617	24,258	22,324	יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו*
3,997	3,643	4,146	* מתוכה אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה (ברוטו)
22,293	23,201	21,048	סך כל ההתחייבויות
2,427	2,369	2,485	סך ההון המיוחס לבעלי מניות החברה (מיליוני ש"ח)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		
	2019	2020	
<b>מדדי איכות אשראי עיקריים - לאנשים פרטיים באחריות החברה (ב-%):</b>			
3.40	3.14	4.36	שיעור יתרת הפרשה להפסדי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
2.55	2.33	3.77	שיעור הוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(5)</sup>
1.59	1.63	2.42	שיעור המחיקות נטו בגין פעילות חייבים בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(6)</sup>

(1) תוצאות תשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 וכן תוצאות השנה שהסתיימה ב-31 בדצמבר 2019 הושפעו מהותית מאירוע חד פעמי הכולל תשלום מענק היפרדות בסך של כ-68 מיליון ש"ח, אשר בנק הפועלים נשא ברובו (לפרטים ראה ביאור 1.22 לדוחות הכספיים של שנת 2019). מספרי ההשואה המוצגים לעיל הינם בנטרול מענק ההיפרדות החד פעמי.

(2) שיעור תשואת הרווח הנקי להון ממוצע מדווח לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 ולשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 (כולל מענק היפרדות) הינו 9.2%-9.3%, בהתאמה.

(3) רווח נקי מיוחס לבעלי מניות החברה מדווח לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 ולשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 (כולל מענק היפרדות) הסתכם לכ-183 מיליון ש"ח וכ-244 מיליון ש"ח, בהתאמה.

הוצאות תפעול ואחרות מדווחות לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 ולשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 (כולל מענק היפרדות) הסתכמו לכ-1,332 מיליון ש"ח וכ-1,760 מיליון ש"ח, בהתאמה.

הוצאות שכר ונלוות מדווחות לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 ולשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 (כולל מענק היפרדות) הסתכמו לכ-325 מיליון ש"ח וכ-416 מיליון ש"ח, בהתאמה.

(4) כולל שכר, נלוות ועלות הטבה מוגדרת שאינה עלות שירות.

(5) ההוצאות בגין הפסדי אשראי בחישוב זה כוללות את השפעת מגיפת הקורונה בחישוב שנתי.

(6) בחישוב שנתי (ההוצאות/המחיקות נטו לתשעה חודשים מנורמלות שנתי).

<sup>16</sup> המינוח 'כרטיסי אשראי'/'כרטיס' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שמפורסמים על-ידי הפיקוח על הבנקים והינו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמנפיקה וסולקת הקבוצה.

#### 1.4. הסיכונים העיקריים שהקבוצה חשופה להם

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 (כולל גם את הסיכון ההתנהגותי (Conduct-risk)). כמפורט בסעיף 1.2 לעיל, התפשטות מגיפת הקורונה הינו אירוע בעל השלכות מקרו כלכליות מהותיות המשפיע על הפוטנציאל להתממשות סיכונים שונים ובכללם סיכון אשראי. נכון למועד חתימת הדוח, קיימת אי וודאות 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 של שנת 2019 ובדוח הדירקטוריון לרבעון השלישי של שנת 2020, וכן ראה דוח על הסיכונים לרבעון השלישי של שנת 2020.

#### 1.5. יעדים, אסטרטגיה עסקית ושיתופי פעולה אסטרטגיים

לפרטים אודות היעדים והאסטרטגיה העסקית של הקבוצה, ראה סעיף 1.5 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019 וסעיף 1.5 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון והשני של שנת 2020. להלן עדכונים שחלו מיום חתימת הדוח לרבעון השני של שנת 2020 ועד למועד חתימת הדוח:

א. בהמשך לאמור בסעיף 1.5 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2020 בקשר לכניסתה של החברה לעולם הביטוח, ביום 31 באוגוסט 2020 קיבלה החברה מאת הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון ("הממונה על שוק ההון") אישור להנפיק רישיון סוכן-תאגיד לחברה בת יעודית בבעלותה המלאה (בסעיף זה: "סוכנות הביטוח") בענפי ביטוח כללי וביטוח פנסיוני (בסעיף זה: "הרישיון"), בכפוף לתנאי הרישיון. בהתאם לתנאי הרישיון, סוכנות הביטוח תהא רשאית לעסוק בתיווך בביטוח בענף ביטוח כללי, תיווך בביטוח בריאות במוצרי נסיעות לחו"ל (אך לא מוצרי ביטוח בריאות אחרים) ותיווך בביטוחי חיים אגב הלוואות לדיור בלבד. כניסתו של הרישיון לתוקף מותנית בעמידה בכלל הוראות הדין החלות על בקשה לרישיון סוכן ביטוח, לרבות תשלום אגרות, וכן באישור הסכמי ההתקשרות של סוכנות הביטוח עם לפחות ארבעה גופים מוסדיים על-ידי הממונה (במודל תגמול עמלה אחידה ברמת מוצר). כמו-כן, כחלק מתנאי רישיון הסולק שהוענק לחברה, כפופה פעילות החברה בתחום לאי התנגדות המפקח על הבנקים לכך, בתוך 90 יום ממועד מתן הודעת החברה לפיקוח על הבנקים על השלמת ההיערכות ליישום הפעילות וזיהוי וניהול הסיכונים בה. בד בבד להענקת הרישיון, הוענק לחברה היתר שליטה בסוכנות הביטוח במסגרתו נקבעו בין היתר מגבלות ו/או חובת דיווח לממונה (לפי העניין) בקשר עם העברת אמצעי שליטה בסוכנות הביטוח. להערכת החברה היא צפויה להתחיל לפעול בתחום הביטוח במהלך המחצית השנייה של שנת 2021. לפרטים אודות עתירה מנהלית שהוגשה על-ידי לשכת סוכני ביטוח בישראל כנגד הממונה על שוק ההון, הממונה על התחרות, החברה וסוכנות הביטוח, ראה ביאור 19.ד.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

ב. בהמשך לאמור בסעיף 3.א.5.1 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019, בדבר פיתוח מוצרים חדשים בעולם התשלומים (ובאופן ספציפי, אפליקציית מובייל לתשלום בנייד בעסקים), ביום 13 ביולי 2020 הודיעה החברה על השקת ANYPAY, שירות מבוסס טכנולוגיה חדשה שבאמצעותה כרטיס האשראי 'נכנס' לתוך המכשיר הנייד ומאפשר ביצוע תשלומים בעסקים ללא מגע. השירות זמין לחלק מלקוחות החברה<sup>17</sup> בעלי מכשירי סלולר עם מערכת הפעלה אנדרואיד המחזיקים בכרטיס Mastercard, ומאפשר להם לשלם בנקודות מכירה התומכות באופן מלא בתקן EMV בעסקים, באמצעות טכנולוגיית תשלומים מבוססי קרבה - Contactless EMV. כחלק מתהליך ההשקה החברה תפעל לאפשר גם ללקוחותיה המחזיקים בכרטיסים אחרים, לרבות של המותג Amex, ליהנות משיטת תשלום זו. נכון למועד חתימת הדוח ולמיטב ידיעת החברה, הושקו מוצרים דומים על-ידי גופים נוספים בשוק, ביניהם חברות כרטיסי אשראי ותאגיד בנקאי. החברה מעריכה כי במהלך הרבעונים הקרובים יצטרפו גופים נוספים להשקת פיתרון דומה, ביניהם גופים שכבר כיום מחזיקים באפליקציית תשלום.

ג. בהמשך לאמור בסעיף 1.6.6(ג) לדוח הדירקטוריון של שנת 2019 ובסעיף 1.6.6 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2020, בדבר בחירתה של החברה כמועמדת (לצד שני גופים נוספים) לקבלת אישור להפעלת שירות תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית (בסעיף זה: "אישור הפעלה") במסגרת הליך תחרותי שנערך על-ידי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ("משרד התחבורה"), וכן בדבר הודעה שקיבלה ממשרד התחבורה, לפיה

<sup>17</sup> בשלב הראשון השירות יתאפשר בכרטיסי המותג Mastercard החוץ-בנקאיים ובחלק מכרטיסי המותג הבנקאיים.

רשאית החברה לעבור ביום 3 ביוני 2020 להפעלת הרצה מסחרית מוגבלת של היישומון (אפליקציה), בתנאים המפורטים בהודעה, ביום 25 ביוני 2020 קיבלה החברה מכתב ממשרד התחבורה (בסעיף זה: "המכתב") המופנה למפעילי היישומונים לפיו, בין היתר, בהמשך לדיון שהתקיים בוועדת הכלכלה בכנסת בנוגע למרכיבים הפרטניים של תפעול היישומון ובעיקר בשאלת הגנת הפרטיות ושמירה על מאגרי מידע ולהנחיית שרת התחבורה, עוסק צוות המשרד בבחינת הצעדים הנדרשים לצורך מתן מענה לשאלות שהתעוררו בדיון האמור. בהמשך לכך הוחלט, בשלב זה, על המשך הפיילוט למיצוי ולטיוב יכולות היישומונים לתקופה נוספת שתקבע על-ידי השרים. על-פי המכתב, הרשות הארצית לתחבורה ציבורית רואה באפשרות תיקוף ותשלום באמצעות יישומון חשיבות רבה לשיפור השירות לציבור הנוסעים ולעידוד השימוש בתחבורה הציבורית ופועלת לגיבוש הנחיות בקשר לאישור ההפעלה.

נוכח האמור במכתב, החברה מעריכה כי קבלת אישור ההפעלה תתעכב, אולם אין ביכולתה של החברה להעריך את מועד קבלתו (אם בכלל).

למועד חתימת הדוח, ובשים לב לשלב בו מצויים הדברים, היקף הפעילות הרלוונטית לחברה עדיין אינו ידוע, ותלוי בהמשך התקדמות והיערכות נגזרת, אולם מימוש הפעילות (ככל שהחברה תקבל אישור הפעלה) עשוי לתרום להגדלת הצעת הערך של החברה ללקוחותיה הקיימים ואחרים והמשך הידוק הקשר עימם.

#### ד. חתימה על הסכם מסחרי לשיתוף פעולה עם חברת Apple

בהמשך לאמור בסעיפים 2.1.4(ד) ו-2.1.8(יב) לדוחות הדירקטוריון של שנת 2019 ולרבעון השני של שנת 2020, בדבר מינוף נכסי המידע והקרבה ללקוח של ענקיות טכנולוגיה כגון Apple לצורך הפיכה ל-"One Stop Shop" בתחום התשלומים וכן בקשר לכך שהמעבר לתקן EMV מעניק לחברה יכולת לספק ללקוחותיה פתרונות מתקדמים ומסיר חסמי כניסה טכנולוגיים, בחודש אוקטובר 2020, התקשרו החברה וחברות הבנות שלה יורופיי ופרימיום אקספרס עם Apple Distribution International Ltd. ("Apple") בהסכמים להטמעת פלטפורמת התשלומים "APPLE PAY" (בסעיף זה: "פלטפורמת התשלומים") בקרב לקוחות הקבוצה. בהתאם להסכם, עם השקת פלטפורמת התשלומים, אשר כפי שנמסר לחברה ולהערכתה, צפויה לקרות ברבעון האחרון של שנת 2020 ולא יאוחר מתום הרבעון הראשון של שנת 2021 (בסעיף זה: "מועד ההשקה"), יוכלו לקוחות הקבוצה אשר הינם בעלי מכשיר בעל מערכת הפעלה iOS של חברת Apple המחזיקים כרטיסי חיוב התומכים בכך ואשר ההסכם הוחל לגביהם (בסעיף זה: "לקוחות הקבוצה"), לבצע תשלום בנקודות מכירה התומכות באופן מלא בתקן EMV בעסקים, באמצעות טכנולוגיית תשלומים מבוססי קרבה Contactless EMV. כמו-כן, במסגרת ההסכם, התחייבה החברה כי פלטפורמת התשלומים תהיה זמינה עבור כרטיסי החיוב של הקבוצה, בעלי טכנולוגיה התומכת בפלטפורמת התשלומים, בתנאים ולסוגי הכרטיסים שנקבעו בהסכם.

ההסכם הינו לתקופה של ארבע (4) שנים ממועד ההשקה, עם אפשרות הארכה לשנה נוספת בהסכמת הצדדים מראש קבוע בהסכם. כמו-כן הוסכם כי הקבוצה תשלם ל-Apple עמלות וסכומים נוספים בהתאם לקבוע בהסכם.

יצוין כי בשלב זה טרם הושלמו כל הבדיקות הטכנולוגיות הנדרשות להשקת פלטפורמת התשלומים ולפיכך, אין לחברה במועד זה ודאות בדבר השקת פלטפורמת התשלומים או בדבר מועד ההשקה. בנוסף טרם התמלאו תנאים נוספים הקבועים בהסכם להשקת הפלטפורמה (לרבות השלמת פעולות מול צדדים שלישיים).

פרט לאמור לעיל, למועד חתימת הדוח, לא חל שינוי מהותי באסטרטגיה העסקית של החברה, אך בשים לב למגיפת הקורונה והשלכותיה (ובכלל זה אי הוודאות בקשר עם משכה ועוצמתה), הנהלת החברה עוקבת באופן שוטף אחר ההתפתחויות בתחומי פעילותה ובכלל זאת אודות הערכות שונות (ושינויים בהן) אודות מצב המשק, הכלכלה וענפי פעילות עיקריים הקשורים לפעילותה, ובהתאם להתפתחויות, לנסיבות ולהערכותיה לגביהן, כפי שיהיו מעת לעת, היא עשויה לקבל החלטות להתאמת ועדכון יעדיה, תכניות העבודה והאסטרטגיה העסקית של הקבוצה.

הערכות החברה כאמור בסעיף זה לעיל אודות אופן ומתווי פעילותה, לרבות תחומים במיקוד וכיוצ"ב, הינן בגדר מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על התלטות, הערכות ואומדני הנהלת הקבוצה למועד חתימת הדוח, לרבות בקשר עם שווקי הפעילות ולקוחותיה, צרכיהם, התנהגותם ומצבם הפיננסי וביחס להסכם עם Apple. הערכות כאמור עלולות שלא להתממש ו/או להתממש באופן שונה ואף מהותית בפועל מכפי שהונח והוערך על-ידי החברה ובהתאם להביא לשינוי (ואף מהותי) במתווי הפעולה והאסטרטגיה של הקבוצה נכון למועד חתימת הדוח, וזאת בין היתר לאור שינוי בהנחות והערכות אל מול התפתחות מצב השווקים בפועל, שינויים רגולטוריים ואחרים בתחומי פעילותה של הקבוצה, השפעות כלכליות גלובאליות ומשקיות לרבות בגין אירועי מגיפת הקורונה וכן כתוצאה מהתממשות חלק ו/או כל מגורמי הסיכון החלים על פעילות הקבוצה כמתואר בדוח זה.

1.6 שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים

1.6.1 התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה במותגים "Mastercard", "Visa" ו-"American Express", נעשית מכוח התקשרויות הקבוצה עם ארגוני המותגים הבינלאומיים האמורים ("הארגונים הבינלאומיים"). לפרטים אודות ההתקשרויות האמורות, ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019 וסעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2020.

בהמשך לאמור בסעיף 1.6.1 (א) לדוח הדירקטוריון של שנת 2019, בחודש אוקטובר 2020, במסגרת חתימת החברה ויורפיי על הסכם מיזוג, 18 קיבלה החברה את הסכמתה העקרונית של MC לשינוי מעמד, באופן שבו מעמד ה-Principal Member יהיה שלה, בכפוף לחתימתן של החברה ויורפיי על מסמכים בקשר לכך.

1.6.2 ערוצי הנפקה והפצה

למועד חתימת הדוח לקבוצה שני ערוצי הנפקה והפצה עיקריים של כרטיסים ממותגי הקבוצה: (א) ערוץ הנפקה והפצה בנקאי ('בנקים בהסדר'); ו-(ב) ערוץ הנפקה והפצה באמצעות מועדוני לקוחות ("ערוץ המועדונים"). לפרטים אודות התקשרויות הקבוצה עם בנקים ועם מועדוני לקוחות (בכל אחד מערוצי ההפצה האמורים), ראה סעיף 1.6.2 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019 וסעיף 1.6.2 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון והשני של שנת 2020.

להלן פרטים אודות שינויים והתפתחויות עיקריים בהתקשרויות מול שותפי הקבוצה בערוצי ההפצה ממועד חתימת דוח החברה לרבעון השני של שנת 2020 ועד למועד חתימת הדוח:

1.6.2.1 ערוץ המועדונים

בהמשך לאמור בסעיף 1.6.2.2 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019, לפרימיום אקספרס הסכם עם מועדון Fly Card אשר חודש למשך שבע (7) שנים מחודש ספטמבר 2019 (לפרטים נוספים ראה ביאור 24. יא לדוחות הכספיים של שנת 2019). כמפורט בדוח זה לעיל, השפעת התפרצותה של מגיפת ה-"קורונה" בישראל ובעולם באה לידי ביטוי במיוחד בתחומים מסוימים ובהם תחומי התיירות והתעופה, באופן שהיקפי הפעילות בענפים אלו נפגעו באופן מהותי, החל מאמצע חודש מרץ 2020 וביתר שאת מהרבעון השני של שנת 2020.

ביום 26 באוגוסט 2020 פרסמה חברת נתיבי אויר לישראל בע"מ ("אל-על") את דוחותיה הכספיים לרבעון השני של שנת 2020. דוח סקירת רואי החשבון המבקרים של אל-על כולל הערת עסק חי לאור קיומם של ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומה של אל-על כעסק חי.

בחודש ספטמבר 2020, בעקבות הנפקה לציבור, הודיעה אל-על על העברת השליטה בה למר אלי רוזנברג לאחר שחברת כנפי נשרים תעופה שבשליטתו רכשה 42.9% ממניות אל-על לאחר הנפקה.

בהתאם להודעה שפרסם משרד האוצר, ההנפקה שביצעה אל-על ותמורת ההנפקה, יאפשרו לחברה לעמוד בהתחייבויותיה וישפרו את מצבה הפיננסי. עוד צוין, כי תוצאות ההנפקה מבטאות את אמון המשקיעים בתכנית העסקית של אל-על ובסיוע המדינה.

בהתייחס לאמור לעיל, בחנה החברה את תוצאות פעילות המועדון בתקופת הדוח וכן עד לתום תקופת ההסכם הקיים. בהתאם להערכה שביצעה הגיעה החברה למסקנה כי בשלב זה לא נדרשת הפחתת סכומים ששולמו לאל-על בעת הארכת ההסכם. הערכה זו תמשיך להבחן ובהתאם להתפתחויות יתכן וההערכות בעתיד תהיינה שונות.

18 לפרטים אודות המיזוג הצפוי ראה סעיף 1.1.3 לדוח דירקטוריון זה.

### 1.6.3 ספקי שירות עיקריים

הקבוצה נוהגת להתקשר מעת לעת ולפי הצורך בהתקשרויות עם ספקים לקבלת שירותים בתחומים שונים ובכלל זאת, שירותים טכנולוגיים למיניהם ושירותים להפעלת מוקדי שירות ומכירה. לפרטים אודות ספקי השירות העיקריים של הקבוצה, ראה סעיף 1.6.3 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019 וסעיף 1.6.3 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2020.

### 1.6.4 פרויקטים עיקריים בתחום הטכנולוגיה

לפרטים בדבר הפרויקטים העיקריים של החברה בתחומי המערכות הטכנולוגיות, ראה סעיף 1.6.4 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019. יצוין, כי לאור אירועי והשלכות מגיפת הקורונה וכתלות בין היתר בהשפעות עתידיות, לרבות ככל שתחול החרפה במגיפה עם התעצמות חוזרת, יתכן כי יחולו עיכובים באיזה מבין הפרויקטים הטכנולוגיים העיקריים של החברה, אולם נכון למועד חתימת הדוח לא צפויים עיכובים מהותיים כאמור.<sup>19</sup>

כמו-כן, כאמור בסעיף 1.6.4 (ב) לדוח הדירקטוריון של שנת 2019, החל מהרבעון הראשון של שנת 2018 פועלת החברה (באמצעות התקשרות עם צד שלישי) לשיפור ושדרוג מערכת לניהול לקוחות ואשראי (בסעיף זה: "הפרויקט"). לאור השלכות משבר הקורונה וכחלק מהיערכות ליישום האסטרטגיה של הקבוצה לצד שינויים דינמיים בסביבה התחרותית בה היא פועלת ותעדוף משאבים, החברה בוחנת את מתווה הפרויקט לרבות שינויים והתאמות בתכולתו, התאמת תוצרים עתידיים לצרכים העסקיים המשתנים של החברה, לוחות זמנים והיקפי עלויות מעודכנים. בחינה כאמור תסייע לאמוד את ההשפעה האפשרית על אופן המשך יישום הפרויקט בצורה אופטימלית, נוכח האמור לעיל. למועד חתימת הדוח, הפרויקט ממשיך להתנהל כסדרו, יתרת ההשקעה בפרויקט, לרבות עלות רכישת רישיונות, מסתכמת בכ-20 מיליון דולר.

### 1.6.5 התפתחויות במקורות המימון

למועד חתימת הדוח, הקבוצה מממנת את פעילותה באמצעות: הון עצמי; מסגרות אשראי מובטחות מגופים פיננסים (בעיקר בנקים, כאשר בנק הפועלים הוא המשמעותי בהם) 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 של שנת 2019 ולדוחות הדירקטוריון לרבעון הראשון והשני של שנת 2020 וסעיף זה להלן.

<sup>19</sup> הערכות החברה כאמור הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה נכון למועד חתימת הדוח של הנהלת הקבוצה והבנתה את המצב בשוק התשלומים והאשראי בישראל ובעולם ועל הערכותיה בדבר הפרויקטים הטכנולוגיים בעתיד הקרוב, אל מול המשאבים הכרוכים ביישומם. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן, או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, וזאת בין היתר כתוצאה משינויים בלתי צפויים בשוק התשלומים והאשראי כאמור, מקיזום או היעדרם של משאבים שונים לביצוע, מהתנהגות של גורמים ושחקנים בשווקי התשלומים והאשראי, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא בקשר עם המגיפה, משכח ועוצמתה והשלכותיה על הקבוצה, לקוחותיה וספקיה ו/או מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה.



**טבלה 2: פרטים אודות כלל מקורות המימון החיצוניים של הקבוצה**

מאפיינים כלליים	היקף ההתחייבויות לימים*			זהות החייב	סוג האשראי	זהות הנושה
	31 בדצמבר 2019	30 בספטמבר 2020	בסמוך למועד חתימת הדוח - 11 בנובמבר 2020			
	במיליוני ש"ח					
(1) הלוואה בסך 450 מיליון ש"ח מבנק הפועלים נפרעה בתשלום אחד בחודש יולי 2020 (לפרטים ראה סעיף 6.3.1 [ב] לדוח ממשל תאגידי של שנת 2019); (2) הלוואה בסך 150 מיליון ש"ח לפירעון בתשלום אחד בחודש יולי 2023.	450 <sup>(1)</sup>	151 <sup>(2)</sup>	151 <sup>(2)</sup>	ישראלכרט	טווח ארוך	המערכת הבנקאית
לניצול מסגרות אשראי מובטחות לטווח קצר ו/או On Call.	4,109	3,658	2,188	ישראלכרט וחברות מאוחדות	טווח קצר**	
מסגרות אשראי שאינן מובטחות מבנקים שונים, לניצול לטווח קצר ו/או On Call.	-	-	-	ישראלכרט וחברות מאוחדות		
הלוואה מגוף פיננסי לפירעון בתשלומים.	545	518	510	ישראלכרט	טווח ארוך	המערכת החוץ בנקאית
מסגרת אשראי מובטחת לניצול לטווח קצר מגוף פיננסי.	-	-	-	ישראלכרט	טווח קצר	
	1,079	963	964	ישראלכרט	טווח ארוך	אגרות חוב סחירות <sup>20</sup>
	<b>6,183</b>	<b>5,290</b>	<b>3,813</b>	-	-	<b>סך הכל</b>

\* כולל ריבית לשלם.

\*\* בהמשך לאמור בסעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון וההנהלה של שנת 2019, פרופיל הנוזילות של החברה מושפע ממועד הזיכוי לבתי העסק מחד ומועדי החיוב של מחזיקי הכרטיס והזיכוי מהבנקים בגין מחזיקי הכרטיס הבנקאי מאידך, אשר יוצרים פערי תזרים משתנים במהלך החודש, הבאים לידי ביטוי בניצול משתנה של אשראי לטווח קצר בעיקר מסוג On Call. בהתאם להוראות נוהל בנקאי תקין מספר 470 של הפיקוח על הבנקים, הקבוצה מזוכה על-ידי הבנקים בגין עסקאות שנקלטו במערכות החברה מיד בתחילתו של כל חודש (בדרך כלל ב-2 לחודש) ומשלמת לבתי העסק בעיקר ב-2 וב-8 לכל חודש. מכאן שהמועד המוצג לעיל, ה-11 בנובמבר 2020, מראה ירידה ביתרות ה-On-Call היות ובתאריך זה כבר התקבלו התשלומים מהבנקים השונים וטרם שולמו מלוא התשלומים לבתי העסק.

**טבלה 3: פרטים אודות מסגרות אשראי וניצולן למועדים הרלוונטיים**

להלן פרטים, בתמצית, אודות מסגרות האשראי האמורות וניצולן למועדים הרלוונטיים:

31 בדצמבר 2019	30 בספטמבר 2020	בסמוך למועד חתימת הדוח - 11 בנובמבר 2020	
במיליוני ש"ח			
7,580	9,331	10,131	סך מסגרות אשראי מובטחות <sup>(*)</sup>
1,715	1,005	305	סך מסגרות אשראי שאינן מובטחות
<b>9,295</b>	<b>10,336</b>	<b>10,436</b>	<b>סה"כ מסגרות אשראי (מובטחות ושאין מובטחות)</b>
4,109	3,658	2,188	סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות המובטחות לתאריך <sup>(*)</sup>
-	-	-	סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות שאינן מובטחות לתאריך
<b>4,109</b>	<b>3,658</b>	<b>2,188</b>	<b>סה"כ ניצול אשראי כספי ממסגרות (מובטחות ושאין מובטחות)</b>

(\*) במועדים האמורים, מסגרות אשראי מובטחות הועמדו לקבוצה בעיקר מבנק הפועלים. לפרטים אודות מסגרות האשראי מבנק הפועלים כאמור, ראה סעיף 6.3.1 [א] לדוח ממשל תאגידי של שנת 2019.

<sup>20</sup> לפרטים אודות אגרות החוב (סדרה א') של החברה, תנאיהן והתחייבויות החברה העיקריות במסגרתן, ראה ביאור 20 לדוחות הכספים של שנת 2019. יצוין, כי ביום 31 במאי 2020 פרעה החברה את התשלום הראשון בגין קרן אגרות החוב (סדרה א') בסך 120 מיליון ש"ח ערך נקוב. במהלך תקופת הדוח ולמועד חתימת הדוח, עומדת החברה בהתחייבויותיה בהתאם לאגרות החוב (סדרה א').

**טבלה 4: פרטים אודות ניצול ממוצע ומקסימלי של כלל מסגרות האשראי**

להלן פרטים, בתמצית, אודות הניצול הממוצע והניצול המקסימלי של כלל מסגרות האשראי האמורות בתקופת הדוח ועד סמוך למועד חתימתו:

תקופה	ניצול ממוצע בתקופה	ניצול מקסימלי בתקופה
	במיליוני ש"ח	
רבעון ראשון של שנת 2020	2,216	4,238
רבעון שני של שנת 2020	2,643	4,352
רבעון שלישי של שנת 2020	2,150	3,658
חודש אוקטובר 2020	2,130	3,805

**התפתחויות משמעותיות במקורות המימון ממועד חתימת דוח החברה לרבעון השני של שנת 2020 ועד למועד חתימת הדוח:**

בהמשך לאמור בסעיף 1.6.5 לדוחות הדירקטוריון לרבעון הראשון והשני של שנת 2020 תחת כותרת "התפתחויות במקורות המימון במהלך תקופת הדוח ועד למועד חתימתו":

א. בחודש אוקטובר 2020 הוגדלה מסגרת אשראי מובטחת של החברה מול תאגיד בנקאי, אשר עמדה על סך של כ-700 מיליון ש"ח, בסכום נוסף של 300 מיליון ש"ח, לסכום כולל של 1,000 מיליון ש"ח, ללא שינוי בתנאי המסגרת. שיעור הריבית על ניצול המסגרת הינו שיעור משתנה, בטווח שבין 0.35% ל-1.2% (מחושב לפי שיעור ריבית הפריים כיום בניכוי המרווח).

ב. בחודש אוקטובר 2020 התקשרה החברה עם תאגיד בנקאי להעמדת מסגרת אשראי מובטחת לזמן קצר הניתנת לניצול לא יאוחר מתום שנה ממועד ההתקשרות, בסכום מקסימאלי של 500 מיליון ש"ח, כאשר כל סכום שיימשך על חשבון המסגרות ישמש לפעילותה השוטפת של החברה. כל סכום כאמור יועמד כהלוואה לזמן קצר מסוג On-Call שלא תעלה על 31 ימים ויישא ריבית משתנה בטווח שבין 0.35% ל-1.2% (מחושב לפי שיעור ריבית הפריים כיום בניכוי המרווח). בנוסף, הסכימו הצדדים על תשלום עמלת אי ניצול המסגרות, בהתאם למנגנון הקבוע בהסכם. החברה אינה נדרשת להמציא ערובות ו/או ערבויות ו/או בטוחות כנגד המסגרות.

נכון למועד חתימת הדוח, החברה נמצאת במשא ומתן עם בנקים להגדלה וגיוון מקורות המימון שלה.

**נזילות**

למועד חתימת הדוח, מקורות המימון החיצוניים כאמור הינם בהיקפים משמעותיים והם נדרשים לקבוצה לצורך תמיכה בפעילותה השוטפת, בגידול בפעילותה ובמימוש האסטרטגיה העסקית שלה וכן לצורך עמידה בתרחישי קיצון (בדגש בעיתות משבר). בהקשר זה, לפרטים אודות סיכון הנזילות של הקבוצה וניהולו וכן הערכת השפעת גורם הסיכון כאמור על פעילותה של הקבוצה, ראה סעיף 3.3 וטבלה מספר 27 – "דיון בגורמי הסיכון" לדוח דירקטוריון זה, בהתאמה. יצוין, כי למועד חתימת הדוח, עיקר מסגרות האשראי של הקבוצה מועמדות על-ידי בנק הפועלים ותוקף מסגרת האשראי העיקרית שהועמדה לחברה כאמור (מסגרות מובטחות בהיקף של כ-5.7 מיליארד ש"ח) הינו עד ליום 31 בינואר 2021, ויחודש באופן אוטומטי לתקופות נוספות של שנה בכל פעם (או לתקופות קצרות יותר שייקבעו על-ידי הבנק) אלא אם הודיע אחד הצדדים למשנהו על אי חידוש המסגרת במועד החידוש (ראה סעיף 6.3.1 לדוח ממשל תאגידי של שנת 2019), ובכפוף לאמור להלן בדבר מתווה אינדיקטיבי שהועבר לחברה מהבנק לצמצום הדרגתי בהיקף האשראי ובדבר תוכניותיה של החברה לצמצום הדרגתי כאמור. זמינות מקורות אלו עלולה להיות מושפעת מהותית, בין היתר, ממגבלת "לווה בודד" ו-"קבוצת לוויים". לפרטים בדבר מגבלת "לווה בודד" ו-"קבוצת לוויים" והסיכון הכרוך בהן לקבוצה, ראה סעיף 3.2 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019.

בחודש אוגוסט 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לנוהל בנקאי תקין מספר 313 (מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לוויים) ("נב"ת 313") לצורך הקלה במגבלות שיחולו על חברות כרטיסי האשראי המופרדות בקבלת מימון (מכוח מגבלות לווה בודד או קבוצת לוויים) – לפרטים ראה ביאור 15.2.ג.24 לדוחות הכספיים של שנת 2019. במסגרת זו, לבנקים שהחזיקו 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, למועד חתימת הדוח, החברה ממשיכה להיערך להרחבת תשתית שתאפשר צמצום ו/או החלפה של מסגרות וקווי אשראי מבנק

הפועלים. בהקשר זה יצוין, כי בחודש יולי 2020 מסר בנק הפועלים לחברה מתווה אינדיקטיבי, לא מחייב, לירידה הדרגתית בהיקפי המסגרות המובטחות של הקבוצה מבנק הפועלים, כך שהחל מחודש פברואר 2022, סך האשראים ומסגרות האשראי של הקבוצה מבנק הפועלים ירד ל-5 מיליארד ש"ח (מסך של 5.7 מיליארד ש"ח למועד הדוח). להערכת החברה, לאור גיוס של מסגרות אשראי נוספות בהיקף של כ-2.55 מיליארד ש"ח מתחילת שנת 2020, מתאגידים בנקאיים שאינם בנק הפועלים, מתווה הירידה ההדרגתית יהיה מואץ יותר לעומת המתווה האינדיקטיבי שהוצג על-ידי בנק הפועלים, כאמור לעיל, וצפוי להסתיים עד סוף שנת 2020. בהקשר זה יצוין, כי להערכת החברה הירידה האמורה אינה צפויה להביא לאי עמידה בתרחישים השונים שלה בתחום הנזילות.

החל מהמחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ועד למועד חתימת הדוח הושפע פרופיל הנזילות של החברה ממגיפת הקורונה באופן שבו מחזורי הפעילות של הקבוצה בתחום התשלומים ירדו, כפי שפורט בסעיף 1.2 לעיל, דבר אשר הוביל לקיטון בפער התזרים בתקופה האמורה.

למועד חתימת הדוח, להערכת החברה, לחברה מקורות מימון מספקים 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 הוודאות 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 מגיפת הקורונה, עוצמתה והשפעותיה על המשק והתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, ובאשר להנחיות וצעדי ההמשך שיינתנו ויינקטו מעת לעת, לרבות כתוצאה מהתפרצויות נוספות של המגיפה. 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 המגיפה, משכה ועוצמתה, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות ו/או התממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה.**

## 2. הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

### 2.1 מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים

2.1.1 לפרטים אודות מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים שחלו בשנים האחרונות בענפים בהם פועלת הקבוצה, לרבות התפתחויות טכנולוגיות, שינויים בהעדפות וציפיות הצרכנים, כניסת מתחרים חדשים לענפי הפעילות של הקבוצה וכדומה, ראה סעיפים 2.1.1 עד 2.1.4 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019.

לפרטים אודות השלכות התפרצות מגיפת ה-"קורונה" על הסביבה הכללית בה פועלת הקבוצה ועל עסקיה וכן על שינויים בהעדפות הצרכן ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

### 2.1.2 סקירה כלכלית ופיננסית<sup>21</sup>

#### התפתחויות בכלכלה העולמית

התפשטות מגיפת הקורונה הביאה לתפנית שלילית חדה בפעילות הכלכלית בעולם החל מהמחצית הראשונה של שנת 2020. הגבלות נרחבות בתנועה של תושבים והשבתה של ענפי משק רבים, בעיקר בתחום השירותים גרמה לזינוק משמעותי בשיעור דורשי העבודה בעולם.

הכלכלה העולמית הציגה שיפור במהלך הרבעון השלישי של שנת 2020 לאור הירידה בהיקפי התחלואה והקלת מדיניות הסגרים, מה שהביא לעידכון כלפי מעלה בתחזית של קרן המטבע, שצופה כעת התכווצות של 4.4% בכלכלה העולמית בשנת 2020, וצמיחה של 5.2% בשנת 2021. במחצית השנייה של חודש אוקטובר 2020, קצב התפשטות המחלה שב ועלה בעיקר במדינות שנקטו מדיניות של הקלה בסגר, דבר אשר עשוי להוביל לבלימת ההתאוששות הכלכלית.

תחזית חטיבת המחקר של בנק ישראל<sup>22</sup> לגבי ההתפתחויות בסביבה העולמית לפיה, יבוא המדינות המפותחות יתכווץ בשנת 2020 ב-9% ובשנת 2021 ישוב לצמוח ב-7%. התוצר של המדינות המפותחות יתכווץ בשנת 2020 ב-4.1%, וישוב להתרחב בשנת 2021, בשיעור של 5.7%. האינפלציה באותם המשקים צפויה להסתכם ב-0.3% בשנת 2020, וב-1.0% במהלך שנת 2021.

#### הפעילות הכלכלית במשק הישראלי

המשק הישראלי פתח את השנה כשהוא במומנטום של צמיחה מהירה, אבטלה נמוכה ואיתנות פיננסית גבוהה, שבאה לידי ביטוי ברמת חוב ציבורי נמוך ויתרות גדולות של מטבע-חוץ. מגיפת הקורונה הביאה להתכווצות חסרת תקדים בהיקף הפעילות הכלכלית ולזינוק חד במספר דורשי העבודה.

במהלך חודשי הקיץ – לאחר הסגר הראשון ובטרם הטלת הסגר השני, רשם המשק הישראלי התאוששות מהירה בפעילות הכלכלית, אולם הטלת הסגר השני בחודש ספטמבר 2020, בעקבות הגידול בתחלואה, הובילה לירידה חדה בפעילות ובביקושים, אם כי ברמה פחותה מזו שבתקופת הסגר הראשון.

על-פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, טרם הטלת הסגר השני שיעור האבטלה הרחב<sup>23</sup> התייצב לסביבות 11%-12%, אך הוא זינק ל-19% במחצית השנייה של חודש ספטמבר 2020 לאחר הטלת הסגר השני. מספר המובטלים במחצית הראשונה של חודש ספטמבר 2020 הסתכם בכ-470 אלף איש, והוא עלה בכ-300 אלף איש בעקבות הטלת הסגר השני.

בנק ישראל מעריך כי בתרחיש שבו קיימת שליטה על המגיפה, כלומר, לא צפויים סגרים נרחבים נוספים או השבתה משמעותית של הפעילות הכלכלית, התוצר צפוי להתכווץ בשיעור של 5% בשנת 2020 ולצמוח ב-6.5% בשנת 2021. שיעור האבטלה הרחב צפוי לעמוד ברבעון האחרון של 2020 על כ-16.7%, ולרדת בהדרגה לכ-7.8% בסוף שנת 2021. יחס החוב לתוצר יגדל ל-73% בסוף שנת 2020, ול-76% בשנת 2021.

<sup>21</sup> למיטב ידיעת החברה, ועל בסיס מקורות חיצוניים.

<sup>22</sup> בהתאם להודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 22 באוקטובר 2020 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר, אוקטובר 2020".

<sup>23</sup> שיעור הכולל גם עובדים בחל"ת, אנשים בבדיוד, חולי קורונה ואלו שחדלו לחפש עבודה בתקופת הקורונה.

בתרחיש שבו קיימת שליטה נמוכה על התפשטות המגיפה, צפויה צמיחה שלילית של 6.5% ב-2020 וצמיחה של 1% בלבד בשנת 2021. שיעור האבטלה הרחב צפוי לעמוד על 20.2% במהלך הרבעון הרביעי של 2020 (תקופת סגר), ולרדת עד 13.9% רק בסוף שנת 2021. יחס החוב תוצר יגדל ל-75% בסוף שנת 2021 ול-83% בשנת 2021.

#### המדיניות הפיסקאלית והמוניטארית

ממשלת ישראל, בדומה לממשלות רבות בעולם, החליטה על שורה של צעדים פיסקאליים שמטרתם לסייע לעסקים ולמשקי הבית לצלוח תקופה זו. במהלך הרבעון השני של שנת 2020 הגדילה הממשלה את תכניות הסיוע למשקי הבית ולעסקים, אם דרך תשלומים ישירים או דרך הלוואות בערבות מדינה. בד בבד ירדו ההכנסות ממסים באופן חד.

בנק ישראל הפעיל כלי מדיניות הדומים לאלו של בנקים מרכזיים אחרים בעולם, אשר מטרתם הגברת הנזילות בשווקים הפיננסיים, ומניעת מחנק אשראי במשק. בהתאם להחלטת בנק ישראל פחתה הריבית לרמה של 0.1% החל מה-10 באפריל 2020. בנוסף אימץ בנק ישראל כלים מוניטריים נוספים, בכדי להגביר את הנזילות בשווקים הפיננסיים ואת היצע האשראי.

הוועדה המוניטרית החליטה ב-22 לאוקטובר 2020 להותיר את הריבית ללא שינוי ברמה של 0.1%. בנוסף, הוועדה החליטה:

1. להגדיל את תכנית רכישות אגרות החוב הממשלתית בשוק המשני ב-35 מיליארד ש"ח.
  2. להפעיל נדבך נוסף של התכנית למתן אשראי לבנקים, במסגרתו יינתנו הלוואות בריבית קבועה של מינוס 0.1% כנגד הלוואות שהבנקים ייתנו לעסקים קטנים בריבית שלא תעלה על פריים + 1.3%.
- רמת הריבית הנמוכה תומכת בהתאוששות הביקושים וכן בהקטנת עלויות המימון לעסקים (ככל שאשראי יהיה זמין עבורם) ונחוצה לשם סיוע למשק לצאת מהמשבר. ככל שיהיה צורך בהרחבה נוספת, ייתכן שבנק ישראל ירחיב או יאיץ את השימוש בכלי מדיניות קיימים או נוספים.

#### אינפלציה

סביבת האינפלציה נותרה נמוכה. מדד חודש ספטמבר ירד ב-0.1%. האינפלציה בשניים-עשר (12) החודשים האחרונים עומדת על מינוס 0.7%.

בנק ישראל מעריך כי בתרחיש שבו קיימת שליטה על המגיפה שיעור האינפלציה בארבעת (4) הרבעונים הקרובים (המסתיימים בסוף הרבעון השלישי של 2021) יעמוד על 0.3%, ובסוף 2021 הוא יסתכם ב-0.6%. בתרחיש שבו קיימת שליטה נמוכה על התפשטות המגיפה, שיעור האינפלציה בארבעת (4) הרבעונים הקרובים יעמוד על מינוס 0.2%, ובסוף שנת 2021 הוא יסתכם ב-0.1%.

**טבלה 5: שערי החליפין ומדד המחירים לצרכן**

להלן פרטים על שערי החליפין היציגים ומדד המחירים לצרכן (בסיס 2018 = 100) ושיעורי השינוי הם:

ביום 31 בדצמבר 2019	ביום 30 ביוני		ביום 30 בספטמבר		
	2019	2020	2019	2020	
100.8	101.1	100.0	100.8	100.1	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) – בגין
3.456	3.566	3.466	3.482	3.441	שער הדולר של ארה"ב (בש"ח ל-1 דולר)
3.878	4.062	3.883	3.805	4.026	אירו (בש"ח ל-1 אירו)

שיעור השינוי באחוזים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		
	2019	2020	2019	2020	
0.6	0.60	(0.7)	(0.30)	0.10	מדד המחירים לצרכן – בגין
(7.79)	(7.10)	(0.43)	(2.36)	(0.72)	שער הדולר של ארה"ב
(9.63)	(11.34)	3.82	(6.32)	3.68	שער אירו

**2.1.3 חקיקה, תקינה ושינויים רגולטוריים מהותיים בענף כרטיסי האשראי בישראל והשפעתם על הקבוצה ועל תחומי הפעילות בהם היא פועלת**

לפרטים אודות דינים והוראות שונים החלים על הקבוצה בקשר עם פעילותה (בדומה לחברות כרטיסי אשראי אחרות בענף בארץ) וכן אודות רישיון הסולק הקבוע שניתן לחברה ולכל אחת מחברות כרטיסי האשראי בקבוצה ביום 28 בינואר 2020, לרבות בשים לב לכך שהן אינן עוד 'תאגיד עזר', ראה סעיף 2.1.6 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019, סעיף 2.1.3 לדוחות הדירקטוריון לרבעון הראשון והשני של שנת 2020, וכן ביאור 9.ג. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

בשנים האחרונות ניכרת עלייה משמעותית בחקיקה, בהוראות רגולטוריות וברפורמות בענף הבנקאות בכלל ובענף כרטיסי האשראי והמימון לאנשים פרטיים בפרט, בין היתר, נראה כי כוונת הרגולטור לקדם את התחרות בענפים אלו. חלק מהוראות הרגולציה והחקיקה כאמור, ובוודאי שהוראות אלה כמכלול, הינן בעלות השפעה משמעותית על פעילותה של הקבוצה.

לפרטים אודות מגמות והליכים רגולטוריים עיקריים כאמור בשנים האחרונות ואודות השלכות האפשריות העיקריות שלהם על הקבוצה ועל תחומי פעילותה בסביבת הפעילות העסקית בה היא פועלת (לרבות השלכות אפשריות עתידיות של הליכים כאמור אשר חלקם טרם הושלמו נכון למועד חתימת הדוח), ולרבות אודות הוראות רגולטוריות הנובעות ממגיפת הקורונה והשלכותיה, ראה ביאור 9.ג. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020, סעיפים 2.1.7, 2.1.8 ו-2.4.3 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019, וסעיף 2.1.3 לדוחות הדירקטוריון לרבעון הראשון והשני של שנת 2020.

להלן פרטים, להערכת החברה, אודות ההשלכות המהותיות ממועד החתימה על דוח הדייקטוריון לרבעון השני של שנת 2020 ועד למועד חתימת הדוח של הליכים רגולטוריים עיקריים (בישראל), בסביבת הפעילות העסקית בה פועלת החברה, לרבות הערכת החברה בדבר השלכות אפשריות עתידיות של הליכים כאמור אשר חלקם טרם הושלמו נכון למועד חתימת הדוח:

השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה	ראו: 24.	תמצית ההוראה	
<p>מטרת הוראה זו (וכן הוראות נוספות בחוק שטרומ) הינה לחזק את תפוצת הכרטיסים החוץ בנקאיים ולהגדיל את שיעורם מסך כלל כרטיסי החיוב במשק. כך, החברה תוכל להנפיק כרטיסים חוץ בנקאיים ללקוחות להם יופחתו המסגרות בכרטיסי האשראי הבנקאיים שלהם. בחודש נובמבר 2020 אושר הצו להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה) (שינוי השיעור והסכומים לעניין צמצום מסגרות אשראי לפי סעיף 9(ג) לחוק) (הוראת שעה), התשפ"א-2020 אשר מטרתו צמצום מידתי בשנת 2021 בהפחתת מסגרות כרטיסי האשראי בבנקים, זאת עקב הפגיעה הכלכלית האפשרית במשקי בית עקב התפשטות מגיפת הקורונה. השינוי בצו, כשלעצמו, אינו משנה באופן משמעותי את פוטנציאל התרומה העסקית לחברה מהפחתת המסגרות.</p>	<p>ביאור 23.2.ג.24.</p>	<p>חוק שטרומ - הפחתת סך מסגרות כרטיסי האשראי בבנק הפועלים ובבנק לאומי לישראל בע"מ החל מתום ארבע (4) שנים מיום התחילה ועד תום שבע (7) שנים מיום התחילה, לעומת שנת 2015</p>	<p>א.</p>
<p>הוראות אלו מהוות פוטנציאל לכניסת גופים חדשים לתחום הסליקה, בעלי מאפייני ומבנה פעילות עסקית שונים (ואף מהותית) מאלו של הקבוצה, ובכך צפויה להחריף התחרות במגזר זה ולהתבטא בין היתר בירידת מחירים ובשינוי נתיח השוק של הקבוצה. יצוין, כי מעת לעת מתקבלות בקבוצה פניות להתקשרות בהסכמי מאגד במותגיה השונים. לשינויים בשוק כרטיסי האשראי, ובכללם להפחתת עמלות בית העסק (הן כתוצאה מהפחתה נוספת של העמלה הצולבת והן כתוצאה מהתגברות התחרות), עלולות להיות השפעות שליליות מהותיות על הקבוצה ותוצאותיה הכספיות. יישומן של הוראות החוק כאמור בנושא מאגדים בקשר עם המותג American Express, אם וככל שתהיה חרף מבנה בסיס פעילות המותג ומאפייניו הייחודיים (כ'מערכת סגורה'), עלולה להוות הלכה למעשה פתיחת המותג ואובדן בלעדיות הקבוצה בו אשר עלולים להוביל לירידה בנתח השוק של הקבוצה בפעילות המותג באופן שלהערכת החברה ישפיע באופן מהותי לרעה על תוצאותיה הכספיות וכן, עשויה שלא לתאם את מדיניות פעילותו של ארגון אמריקן אקספרס, אשר למועד חתימת הדוח אין בידי החברה להעריך באופן ודאי את המשמעות הנגזרות ממנה. כמו-כן, פיזור הפיקוח בענף הסליקה שנקבע (ככלל, סולקים – על-ידי בנק ישראל; מאגדים – על-ידי רשות שוק ההון), וכן תנאים שונים ברישיונות ובהוראות הדין החלים על הגופים השונים, יכול שיביא לארביטראז' רגולטורי וחוסר סימטריה תחרותית בין גופי סליקה שונים. יצוין, כי גם הוראות בנק ישראל בדבר הקלות בדרישות הרגולטוריות לקבלת רישיון סליקה יכול שיעודדו כניסת מתחרים חדשים במגזר זה.</p>	<p>ביאור 22.2.ג.24.</p>	<p>הוראות חוק שטרומ בנושא מאגד וסולק מתארח, 25 והוראות חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) ("חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים")</p>	<p>ב.</p>
<p>חוק זה מאפשר קבלת מידע על אנשים פרטיים. למידע זה יכול להיות ערך לקבוצה בשיפור תהליכי חיתום האשראי שלה. במקביל, באופן טבעי, יכול שמסייע גם לחזק מתחרים בשוק האשראי (להם גישה חלקית למידע משמעותי על לקוחות) תוך שחיקת היתרון התחרותי הקיים לקבוצה עקב המידע הקיים אצלה על לקוחותיה. החלת חובה על החברה לקבל הסכמה של לקוחות אשראי לצורך ניטור אשראי (קבלת התראות על שינוי במצב הלקוח), עלולה לפגוע ביכולתה של החברה לעקוב אחר איכות תיק האשראי שלה, ואף כרוכה בעלויות. עם זאת, החברה נערכת להמשיך יישום ושיפור ניהול האשראי בהתבסס גם על שימוש בנתוני מאגר אשראי במהלך שנת 2020, לרבות יישום ושימוש בהרחבת היקף התראות מודל הניטור המלא של מאגר נתוני אשראי, שפורסם בחודש ספטמבר 2019 ויושם על-ידי בנק ישראל במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020; וכן להרחבת השימוש בנתוני דוחות האשראי שמתקבלים מהמאגר בתהליכי מכירת אשראי במהלך שנת 2021, עובדה שיכולה לשפר את יכולות מכירת האשראי ואיכות.</p>	<p>ביאורים 20.2.ג.24 ו- 23.2.ג.24</p>	<p>חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 ("חוק נתוני אשראי")</p>	<p>ג.</p>

24 ההפניות בטבלה זו הינן לביאור 24 לדוחות הכספים של שנת 2019, אלא אם נאמר אחרת.  
 25 "מאגד" ו-"סולק מתארח", כהגדרת מונחים אלו בסעיף 2.4.5.10 לדוח הדייקטוריון של שנת 2019.

השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה	ראה: 24.	תמצית ההוראה	
<p>בהמשך לאמור בסעיף 2.1.8 יב לדוח הדירקטוריון של שנת 2019, לצורך שיפור ההתמודדות עם מגיפת הקורונה ועל מנת לצמצם עוד יותר את המגע בעת ביצוע פעולות תשלום, החליט בנק ישראל במאי 2020 בשיתוף השחקנים בשוק כרטיסי החיוב, במסגרת הוועדה לכרטיסי חיוב, להעלות את רף ביצוע העסקאות ללא מגע (Contactless) במשק הישראלי (CVM) מ-200 ש"ח ל-300 ש"ח. העלאת הרף תהיה בתוקף עד לסוף שנת 2020, והנושא יעלה לקראת תום התקופה לדיון נוסף במסגרת ועדת כרטיסי חיוב. לשינוי זה עשויה להיות השפעה חיובית על הקבוצה, מאחר שהוא מגדיל את היקפן של העסקאות הניתנות לביצוע ללא מגע, עובדה המאפשרת חווית קנייה טובה יותר ללקוח בכרטיס החיוב ויכולת הטמעה קלה יותר של רפורמת ה-EMV.</p>	<p>ביאור 2.2.ג.24 וביאור 7.2.ג.9 [א] לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020</p>	<p>מעבר לתקן EMV</p>	<p>ד.</p>
<p>בהמשך לאמור בסעיפים 2.1.8 (ח) ו-ו(ט) לדוח הדירקטוריון של שנת 2019 וסעיף 2.1.3 (ה) לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון והשני של שנת 2020, בחודש מאי 2020 הוקצה לחברה קוד זיהוי לשימוש במערכת התשלומים והמסלקות בישראל. ביום 25 במאי 2020 ניתנה על-ידי בנק ישראל הוראה לבנקים ולמרכז סליקה בנקאי בע"מ ("מס"ב"), לפיה על הבנקים חלה חובת ייצוג של חברות חוץ בנקאיות בסליקה מול בנק ישראל ובמערכת חיובים, זיכויים והעברות תשלומים (מס"ב), וזאת בכפוף ללוחות זמנים ולתנאים המפורטים בהוראה. ייצוג החברה כאמור יאפשר להחברה להתקדם בחיבור למערכת תשלומים מיידיים. בהתאם להודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 3 באוגוסט 2020, בנק ישראל הנחה את מפעיל מערכת מס"ב ומשתתפיה להיערך כדי לאפשר ללקוחותיהם לקבל תשלומים מיידיים באמצעות שירות התשלום המידי. החברה פועלת אל מול מס"ב על מנת להתחבר למערכת התשלומים המיידיים באמצעות מנגנון שבשלב הראשון יציע שימוש בזיכויים מיידיים בלבד. להערכת החברה חיבור כאמור צפוי להסתיים עד לסוף הרבעון השני של שנת 2021.</p> <p>בנוסף, בחודש יוני 2020 פרסמה הממונה על התחרות החלטה בדבר מתן פטור בתנאים מאישר הסדר כובל להסדר מס"ב, שהצדדים לו הינם חמשת הבנקים הגדולים, המחזיקים במס"ב. על-פי ההחלטה, בין היתר, על מנת לתמרץ את הבנקים לייצג גופים חוץ בנקאיים במערכת מס"ב (לצד האיסור שהוטל עליהם לסרב סירוב בלתי סביר לייצג נותן שירותי תשלום), נאסר על חמשת הבנקים הגדולים לעשות שימוש במערכת התשלומים המיידיים לצורך תשלומים באמצעות אפליקציות התשלומים של הבנקים, עד אשר ייצג נותן שירותי תשלום חוץ-בנקאי ועד שאותו מיוצג יעשה שימוש במערכות בסליקה בפועל. תוקפו של איסור זה הינו עד ליום 30 ביוני 2022 או עד לתום שנה מיום שהגוף החוץ-בנקאי הראשון יתחיל להעביר עסקאות, לפי המוקדם.</p> <p>הקמת תשתית תשלומים מיידיים כאמור צפויה להגביר את התחרות במערכת התשלומים, בין היתר, על-ידי כניסתם של שחקנים חדשים, שיציעו פתרונות לביצוע תשלומים מיידיים לכל אורך שרשרת ביצוע העסקה. התשתית תאפשר לסלוק את אמצעי התשלום המתקדמים, קיימים ועתידיים, ותאפשר סליקה של הוראות תשלום אשר בוצעו באמצעות אפליקציות תשלומים של גופים שונים. ככלל, מערכת תשלומים מיידיים מבוססת על העברות ישירות בין חשבונות בנק, וככזו עלולה להוות מסלול העוקף את השימוש במערכות כרטיסי החיוב. לצד זאת, הקמת והפעלת התשתית עשויה להיות בעלת השפעה חיובית על פעילות החברה ועסקיה, זאת בשל כניסה אפשרית של החברה לפעילות תשלומים בהם לא פעלה בעבר.</p> <p>בהמשך לאמור בביאורים 1.2.ג.9 ו-2.2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020, למועד חתימת הדוח, בהתאם לצו איסור הלבנת הון (חובת זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001, מנפיק וסולק חויבו לבצע הליכי זיהוי ואימות שונים למול מחזיק כרטיס ובית עסק בטרם תחילת פעילות ההנפקה או הסליקה, ללא תלות בסכום. מנגד, השירותים הניתנים על-ידי אפליקציות התשלומים הבנקאיות התאפשרו ללא ביצוע חובות אלו, עובדה שיצרה פער רגולטורי ותחרותי בין חברות כרטיסי האשראי לבין הבנקים בקשר לכך. ככל שהתיקון שבטיוטה יתקבל, תחול אסדרה אחידה על שירותי תשלום בתאגידים בנקאיים. יצוין, כי הטיוטה לא תחול על שירותי תשלום שאינם ניתנים על-ידי גופים שהוראת ניהול בנקאי תקין אינה חלה עליהם.</p> <p>יצוין כי בהמשך לאמור בביאור 1.2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים לרבעון שלישי 2020, מתן אפשרות לגיוס בתי עסק מרחוק, יכולה להקל על גיוס בתי עסק על-ידי הקבוצה.</p>	<p>ביאור 5.2.ג.24 וביאורים 2.2.ג.9, 1.2.ג.9 ו-4.2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020</p>	<p>תשתית תשלומים מיידיים, תשלומים ובנקאות בתקשורת</p>	<p>ה.</p>



השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה	ראה: 24.	תמצית ההוראה	
<p>חוק שירותי תשלום קובע, בין היתר, כי אם נעשה שימוש לרעה באמצעי תשלום, הסולק והמנפיק לא יטילו את הנזק על בית העסק אם, בין היתר, הוראת התשלום הרלוונטית בוצעה תוך שימוש בפרט אימות מוגבר, או שלא ניתן לעשות שימוש בפרט אימות מוגבר לגבי אותו סוג של אמצעי תשלום (הכל – כמוגדר ולפי התנאים בחוק האמור).</p> <p>למועד חתימת הדוח מתקיים שיח בין הקבוצה ושאר הסולקים בישראל לבין הרגולטורים הרלוונטים לגבי אופן יישומן של הוראות חוק שירותי תשלום לענין שימוש בפרט אימות מוגבר בהוראות קבע.</p> <p>בנוסף, חוק שירותי תשלום (כהגדרתו בחוק) מאפשר לערוך הסכמים גם באמצעות שיחה מוקלטת, עובדה שיכולה להקל על גיוס מחזיקי כרטיסים ובתי עסק.</p>	<p>ביאור 11.2.ג.24 וביאור 1.2.9.ג.2 תחת הכותרת "הצעות חוק וחקיקה" לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020</p>	<p>חוק שירותי תשלום, התשע"ט - 2019 ("חוק שירותי תשלום") וחקיקה לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020</p>	<p>ו.</p>
<p>כמפורט בסעיף 3.2 להלן, יישום הדגשים בחוזר האמור, מביא לאי סיווגם של חובות העונים על התנאים שבחוזר כחובות בעייתיים בארגון מחדש, ובהתאם לאי דיווח עליהם במסגרת חוק נתוני אשראי (ולענין זה ראה גם סעיף ג' בטבלה זו לעיל), ובהמשך לכך מסייע בייצוב לווים בעת מגיפת הקורונה.</p>	<p>ביאורים 3.ג.2 ו-7.2.ג.9 [ג]2 הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020</p>	<p>חוזר בנק ישראל בנושא: "אירוע נגיף הקורונה – דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור"</p>	<p>ז.</p>
<p>להערכת החברה, החוק יביא להארכת תהליכי ההוצאה לפועל ולפגיעה אפשרית בשיעורי הגבייה. בנוסף, יכולת פריסת החוב כמוצע בתזכיר החוק, יכולה להביא להגדלת היקף הסדרי חוב על חשבון גבייה במזומן.</p>	<p>ביאור 7.2.ג.9 [ג]5 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020</p>	<p>חוק ההוצאה לפועל (נגיף הקורונה החדש – תיקון מס' 68 והוראת שעה), התש"ף - 2020</p>	<p>ח.</p>
<p>בשנים האחרונות התפתחה רגולציה מעמיקה בתחום הבנקאות הפתוחה. על-פי החוזר שפורסם בצמוד להוראה, רגולציה זו, בין היתר, מחזקת את השליטה של הלקוח במידע הפיננסי אודותיו, ומאפשרת ומעודדת כניסה של שחקנים חדשים בעולמות התשלומים, המידע, השיווק והתיווך, בהם קיים פוטנציאל תחרותי גבוה. בנוסף, על-פי החוזר האמור, "יישום הבנקאות הפתוחה בישראל הינו בעל פוטנציאל להשפעה מהותית על השירותים הפיננסיים והדרך בה הלקוחות צורכים אותם. משכך, הבנקאות הפתוחה מציבה אתגרים בפני הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, וזאת לצד הזדמנויות חדשות ללקוחות, לבנקים, לחברות כרטיסי האשראי ולשחקנים נוספים במשק". כן נאמר, כי התשתית של בנקאות פתוחה בישראל, תיפתח לצדדים שלישיים שאינם בנקים או חברות כרטיסי אשראי, כשתושלם חקיקה בנושא בנקאות פתוחה ותוחל עליהם רגולציה בעניין זה, בין היתר מאחר שגופים אלו עשויים להיות גופים חדשים ולעיתים חברות פינטק קטנות, אשר המשאבים והיכולות שלהם בפרט בתחום אבטחת המידע, מוגבלים מאלו של הבנקים.</p>		<p>בנקאות פתוחה ותזכיר חוק מתן שירותי מידע פיננסי</p>	<p>ט.</p>
<p>ככל שתקודם חקיקה בנושא בהתאם למפורט בטיטות התכנית הכלכלית, הרי שלהערכת החברה יידרש מצידה פיתוח טכנולוגי תוך השקעת משאבים לא מבוטלים.</p>	<p>ביאור 4.2.ג.9 תחת הכותרת "הצעות חוק וחקיקה" לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020</p>	<p>טיטות התכנית הכלכלית – תקציב המדינה לשנת 2020 מיום 3.7.20 ("טיטות התכנית הכלכלית") – העברת פיננסיים לרשות המסים לטובת שיפור הליכי שומה</p>	<p>י.</p>
<p>ככל שיאושר התזכיר, הדבר יאפשר הרחבה וגיוון של מקורות המימון של החברה בעתיד, וכן גמישות בניהול מתן אשראי ביחס לגיוסי חוב.</p>	<p>ביאור 5.2.ג.9 תחת הכותרת "הצעות חוק וחקיקה" לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020</p>	<p>תזכיר חוק הבנקאות (רישוי) (מס') (הרחבת מקורות המימון לתאגידי אשראי חוץ בנקאי), התשפ"א-2020</p>	<p>יא.</p>
<p>להערכת החברה, להצעת החוק, ככל שתתקבל, יכולה להיות השפעה לרעה על שיעורי הגבייה של החברה, בין היתר נוכח ההקלות על חייבים בעיכוב הליכי גביית חובות כנגדם מבלי שיינקטו כל סנקציות כנגדם בגין עיכובים אלו ומבלי שייאלצו למסור מידע על נכסיהם או להציע הסדר לתשלום החוב, דבר שעלול לגרום לפערי מידע מצד הנושים, ולהגשת בקשות סרק מצד חייבים, אשר אינם מחויבים להציע הסדר או להפקיד סכומים בקשר להליכי הסדר.</p>	<p>ביאור 7.2.ג.9 [ג]4 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020</p>	<p>תזכיר חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי (תיקון מס' 4) (עיכוב הליכים לשם גיבוש ואישור הסדר חוב) (הוראת שעה – נגיף הקורונה החדש), התש"ף-2020</p>	<p>יב.</p>

השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה	ראה: 24.	תמצית ההוראה	
בהמשך למגיפת הקורונה וכתלות במשכה, עוצמתה והשפעתה על נוכחות עובדי שירות הלקוחות כתלות בין היתר בהוראות המחייבות ריחוק חברתי והיקף הנציגים המחוייבים לשהות בבידוד, כמו גם הגידול בהיקפי השיחות המתקבלות במוקדי השירות של הקבוצה יכולה להיות השפעה על סטנדרט שירות הלקוחות אשר ניתן על-ידי הקבוצה.	ביאור 9.ג.2.7[ב]3 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020	מכתב המפקח על הבנקים שכותרתו "דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת בהתאם לסעיף 3א5(ד)2 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981"	י.ג.

ריבוי ההוראות והשינויים בענף כרטיסי האשראי, ובכלל זה יישום הוראות חוק שטרומ, כניסת סולקים ומאגדים, הוראות הקשורות למגיפת הקורונה וכן המגמות בשוק זה, בין אם מפורטים בטבלה לעיל ובין אם לאו, עלולים להשפיע מהותית לרעה על הקבוצה, אך בשלב זה טרם ניתן לאמוד באופן וודאי את השפעתם הכוללת.

הערכותיה של החברה כאמור בסעיף זה לעיל הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה של הנהלת הקבוצה והבנתה את המגמות בשוק התשלומים והאשראי בישראל ובעולם, ביחס למגמות והשפעות התחרות וכן על ניסיון העבר ואת השלכותיהן האפשריות של הוראות הדין החלות על הקבוצה (ובכללן הוראות שטרם הוחלו או טרם הפכו למחייבות), נכון למועד חתימת הדוח. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, משינויים בתכנית העבודה של הקבוצה, מהשפעות מגיפת הקורונה על תחומי הפעילות של החברה ולרבות הוראות רגולטוריות זמניות או קבועות נוספות שיפורסמו על-ידי הרגולטורים, משינויים (טכנולוגיים ואחרים) בלתי צפויים בשוק התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, משינויים רגולטוריים נוספים ו/או התממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק "סקירת הסיכונים" בדוח דירקטוריון זה וכן בדוח על הסיכונים לרבעון השלישי של שנת 2020.

#### 2.1.5 גילוי בדבר הפניית תשומת לב רואי החשבון המבקרים

בדוח הסקירה של רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של החברה לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020, רואי החשבון המבקרים הפנו את תשומת הלב (מבלי לסייג את מסקנתם) לאמור בביאור 9.ג.2 בדבר הליכי רגולציה וביאור 9.ד.7-15 בדבר תביעות שהוגשו נגד החברה לרבות בקשה לאישורן כייצוגיות.

לפרטים אודות מעבר החברה להתקשרות עם רואי חשבון מבקר יחיד (חלף עם שני משרדי רואי חשבון משותפים), ראה סעיף 3.2 לדוח ממשל תאגידי ליום 30 ביוני 2020, הכלול בדוח החברה לרבעון השני של שנת 2020.

2.2 התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר<sup>26</sup>

**טבלה 6: תמצית דוח רווח והפסד**

לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		מיליון ש"ח
2019 <sup>(1)</sup>	2020	2019	2020	
1,408	1,199	492	419	מעסקאות בכרטיסי אשראי
273	328	97	110	הכנסות ריבית, נטו
13	9	(1)	8	הכנסות (הוצאות) אחרות
<b>1,694</b>	<b>1,536</b>	<b>588</b>	<b>537</b>	<b>סך הכל הכנסות</b>
116	225	51	57	הוצאות בגין הפסדי אשראי
<sup>(1)</sup> 617	547	207	189	הוצאות תפעול
<sup>(1)</sup> 342	345	128	122	הוצאות מכירה ושיווק
<sup>(1)</sup> 75	66	24	23	הוצאות הנהלה וכלליות
230	167	72	61	תשלומים לבנקים
<b>1,380</b>	<b>1,350</b>	<b>482</b>	<b>452</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>314</b>	<b>186</b>	<b>106</b>	<b>85</b>	<b>רווח לפני מסים</b>
82	56	23	25	הפרשה למסים על הרווח
<b>232</b>	<b>130</b>	<b>83</b>	<b>60</b>	<b>רווח לאחר מסים</b>
3	5	*-	1	חלק החברה ברווחים לאחר השפעת מס של חברות כלולות
<b>235</b>	<b>135</b>	<b>83</b>	<b>61</b>	<b>רווח נקי</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

(1) תשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 הושפעו מהותית מאירוע בעל אופי חד פעמי והטיפול החשבונאי בו, אשר הינו חלק מתוצאות הנפקתה לראשונה של החברה לציבור והכולל תשלום מענק היפרדות לעובדי החברה בסך של כ-68 מיליון ש"ח (כ-52 מיליון ש"ח לאחר השפעת מס) אשר בנק הפועלים נשא ברובו. על אף שבנק הפועלים נשא ברובו נכלל תשלום המענק כולו בתמצית דוחות רווח והפסד ביניים מאוחדים לתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 בהוצאות השכר (בסעיפי הוצאות השכר השונים בהוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות) ואילו חלקו של בנק הפועלים במענק, כאמור, נזקף לקרן הון. בשל חוסר הקבלה זה, הנתונים התוצאתיים בפרק זה לתקופה של תשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019, מוצגים בנטרול מענק ההיפרדות, אלא אם נאמר אחרת. מענק ההיפרדות נטרל מנתוני השכר בסעיפי הוצאות השונים, ולפיכך קיים הבדל בין הנתונים המוצגים בטבלה זו, לבין מספרי ההשוואה לתקופה של תשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 כפי שמופיעים בתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

**סביבה עסקית**

הקבוצה פועלת בסביבה דינמית ותחרותית ומושפעת משינויי חקיקה ורגולציה אשר באו לידי ביטוי בתוצאות פעילותה בתשעת (9) החודשים הראשונים של שנת 2020 ובתקופה המקבילה אשתקד וזאת בצד השפעתם של אירועי מגיפת הקורונה כמתואר בדוח זה. החל מחודש פברואר 2019, נכנס לתוקפו הסדר בנק הפועלים המעודכן אשר השפעתו התבטאה בגידול בתשלום לבנק הפועלים בהתאם להסכם בין הצדדים (לפרטים נוספים ראה סעיף 2.2 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019). כמו-כן, החל מראשית שנת 2019 ו-2020, חלה ירידה בשיעור העמלה הצולבת<sup>27</sup> מ-0.7% ל-0.6% ומ-0.6% ל-0.575%, בהתאמה, אשר הובילה לירידה בהכנסות מעמלת מנפיק וכן השפיעה על הכנסות מבתי עסק (ירידה בשיעור העמלה הצולבת כאמור, משפיעה גם על עמלת בית העסק הממוצעת).

החל מהמחצית השנייה של חודש פברואר 2020, נוכח התפרצותה של מגיפת הקורונה בישראל ובעולם, חלה ירידה במחזורי הפעילות של הקבוצה אשר השפיעה באופן שלילי על הכנסות הקבוצה מבתי עסק ועל חלק מהכנסות הקבוצה ממחזיקי כרטיס, ומנגד הירידה במחזורים הובילה לקיטון בהוצאות המשתנות של הקבוצה התלויות במחזורי והיקפי הפעילות. כמו-כן, ביצעה החברה פעולות נוספות במטרה להתאים גם את היקף חלק מההוצאות הקבועות לירידה במחזורי הפעילות. בתקופת הדוח מרבית הירידה קיבלה ביטוי ברבעונים השני והשלישי של שנת 2020. בתקופה של תשעת (9) החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 הירידה בשיעור ההוצאות ללא הפסדי אשראי לעומת תקופה מקבילה אשתקד גבוהה מהירידה בשיעור מחזורי הפעילות לעומת תקופה מקבילה אשתקד.

<sup>26</sup> המינוח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שפורסמים על-ידי הפיקוח על הבנקים. כמו-כן, השימוש במונח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' הינו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמנפיקה וסולקת הקבוצה.

<sup>27</sup> בגין "עסקה בכרטיס חיוב" (כהגדרתה בצו הצולבת, כהגדרתו בביאור 13.2.ג.24 לדוחות הכספיים של שנת 2019).

הקבוצה פועלת כחלק מהתמודדותה עם מגיפת הקורונה בכלל ובאופן שוטף בפרט, על מנת להתאים את מבנה ההוצאות לירידה בהכנסות, החברה בחנה ובוחנת הסכמים שונים עם שותפים לצד הסכמי רכש, ביצעה פעולות התייעלות בסעיפי שכר עבודה ונלוות ובוחנת פעולות שונות על מנת ליעל את הוצאות ועלויות החברה במגוון נושאים ופעילויות. בין היתר, החברה חתמה על הסכם להחלפת בניין משרדים (לפרטים ראה סעיף 2.5 לדוח דירקטוריון זה וביאור 9.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020).

לשינויים במחזורי ההנפקה הכוללים של הקבוצה בתקופות השונות במהלך תשעת החודשים הראשונים של שנת 2020, ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

בתחום האשראי חלה עלייה ביתרות האשראי לאנשים פרטיים בתקופה של תשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 בסך של כ-149 מיליון ש"ח. עיקר הגידול הינו ברבעון הראשון של שנת 2020. ברבעון השני והשלישי של שנת 2020, חל קיטון שאינו מהותי ביתרת האשראי לאנשים פרטיים. כמו-כן, חל גידול בהוצאות הפסדי אשראי בשלושת ובתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020, בעיקר כתוצאה מגידול במחיקות, נטו וכן כתוצאה מהגדלת שיעור ההפרשה הקבוצתית עקב מגיפת הקורונה, שמרביתו ברבעון הראשון של שנת 2020.

לפרטים אודות השפעות מגיפת הקורונה על פעילות התשלומים ותחום האשראי, במהלך תקופת הדוח ולאחריו עד למועד חתימת הדוח, ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

**טבלה 7: התפתחות ההכנסות**

שינוי		לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		שינוי		לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		
		2019	2020			2019	2020	
(ב-%)	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		(ב-%)	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		
(10.0%)	(90)	902	812	(8.9%)	(28)	313	285	הכנסות מבתי עסק, נטו
(23.5%)	(119)	506	387	(25.1%)	(45)	179	134	הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
20.1%	55	273	328	13.4%	13	97	110	הכנסות ריבית, נטו
(30.8%)	(4)	13	9	-	9	(1)	8	הכנסות (הוצאות) אחרות
<b>(9.3%)</b>	<b>(158)</b>	<b>1,694</b>	<b>1,536</b>	<b>(8.7%)</b>	<b>(51)</b>	<b>588</b>	<b>537</b>	<b>סך הכל הכנסות</b>

**הכנסות מבתי עסק, נטו** - הקיטון ברבעון השלישי של שנת 2020 לעומת הרבעון המקביל אשתקד נובע בעיקר משחיקת עמלת בית העסק כתוצאה מירידת העמלה הצולבת, ומסביבת פעילות תחרותית בשוק הסליקה וכן מקיטון מהותי במחזורי תיירות נכנסת לעומת תקופה מקבילה אשתקד בעקבות מגיפת הקורונה. הקיטון בתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 לעומת התקופה המקבילה אשתקד מושפע הן משחיקת עמלת בית העסק כמוסבר לעיל והן מירידה במחזורי הסליקה המקומיים ומחזורי תיירות נכנסת כתוצאה ממגיפת הקורונה. ראה גם סעיף 1.2 לעיל.

**הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי** - הקיטון ברבעון השלישי של שנת 2020 לעומת הרבעון המקביל אשתקד, נובע בעיקרו מירידה במחזורי תיירות יוצאת כתוצאה ממגיפת הקורונה. הירידה מתבטאת הן בירידה בהכנסות מעמלת מנפיק והן בירידה בהכנסות מעמלות מעסקאות מט"ח. הקיטון בתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 לעומת התקופה המקבילה אשתקד מושפע ממגמות דומות. עיקר הקיטון התרחש ברבעונים השני והשלישי של שנת 2020 שספגו השפעה מלאה של מגיפת הקורונה לעומת הרבעון הראשון שספג השפעה חלקית בלבד. בהמשך לאמור בסעיף 2.2 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019, בקשר להשפעת שינוי ההסכמים עם בנק הפועלים החל מחודש פברואר 2019, אשר הובילו לשינוי באופן הצגת ההכנסות מעמלות התעריפון השונות ממחזיקי כרטיס אשראי של בנק הפועלים והוצאות תשלומים לבנקים מהצגה ברוטו בסעיפי הכנסות והוצאות, להצגה נטו; השפעה זו הסתכמה בחודש ינואר 2019 בהכנסות ממחזיקי כרטיסי אשראי של כ-17 מיליון ש"ח. בניטרול השפעה זו, הקיטון בהכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי בתקופה של תשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 לעומת התקופה המקבילה אשתקד הסתכם בכ-102 מיליון ש"ח.

סך ההכנסות מפעילות בכרטיסי אשראי (הכוללת הכנסות מבתי עסק, נטו והכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי) ברבעון השלישי של שנת 2020 כוללות פער הכנסות בסך של כ-58 מיליון ש"ח כתוצאה מפגיעה במחזורי הנפקה של תיירות יוצאת וכן במחזורי פעילות של תיירות נכנסת. פעילות התיירות היוצאת אשר נפגעה בצורה משמעותית מהמשבר, עשויה להמשיך ולהיפגע גם ברבעון הרביעי של שנת 2020 ולתוך שנת 2021 ככל שיתארך המשבר.

**הכנסות ריבית, נטו** – בשלושת (3) ותשעת (9) החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 חל גידול בהכנסות הריבית מתיק האשראי נושא ריבית לאנשים פרטיים לעומת תקופות מקבילות אשתקד, אשר נובע ברובו מגידול בהיקף תיק האשראי. כמו-כן חלה עלייה בשיעור הריבית הממוצעת בגין אשראי נושא ריבית לאנשים פרטיים-לפרטים ראה ביאור 5.5 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020. מנגד חל קיטון בהכנסות הריבית מתיק האשראי המסחרי בעקבות ירידה בהיקף תיק האשראי לעומת תקופות מקבילות אשתקד.

**השינוי בהכנסות אחרות, נטו** - נובע בעיקר משינויים בשווי ההוגן של השקעות במניות שאינן למסחר שיש להן שווי הוגן זמין ושטרם מומשו וכן מהפרשי שער.

**טבלה 8: התפתחות ההוצאות**

שינוי	לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		שינוי	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		
	2019	2020		2019	2020	
(ב-%)	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח	(ב-%)	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח	
94.0%	109	116	11.8%	6	51	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(11.3%)	(70)	<sup>(1)</sup> 617	(8.7%)	(18)	207	הוצאות תפעול
0.9%	3	<sup>(1)</sup> 342	(4.7%)	(6)	128	הוצאות מכירה ושיווק
(12.0%)	(9)	<sup>(1)</sup> 75	(4.2%)	(1)	24	הוצאות הנהלה וכלליות
(27.4%)	(63)	230	(15.3%)	(11)	72	תשלומים לבנקים
<b>(2.2%)</b>	<b>(30)</b>	<b>1,380</b>	<b>(6.2%)</b>	<b>(30)</b>	<b>482</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>1.9%</b>	<b>5</b>	<b><sup>(1)</sup>257</b>	-	-	<b>89</b>	<b>מתוכם הוצאות שכר</b>

(1) מענק ההיפרדות החד פעמי אשר נכלל בתוצאות תשעת החודשים הראשונים של שנת 2019 (לפרטים ראה ביאור 1.22 לדוחות הכספיים של שנת 2019) נוטרל מנתוני השכר בסעיפים אלו, ולפיכך קיים הבדל בין הנתונים המוצגים בטבלה זו, לבין מספרי ההשוואה כפי שמופיעים בתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2019.

**הוצאות בגין הפסדי אשראי** - בעקבות מגיפת הקורונה חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי. על מנת לשקף את הגידול הצפוי בהפסדי האשראי הפוטנציאליים הגדילה החברה את שיעור ההפרשה הקבוצתית בתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020. הגידול בשיעורי ההפרשה בא לידי ביטוי בהוצאות בגין הפסדי אשראי בעיקר ברבעון הראשון של השנה. ראה גם סעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון.

ההוצאה בגין ההפרשה הקבוצתית בגין יתרות חוב הסתכמה ברבעון השלישי של שנת 2020 בכ-10 מיליון ש"ח לעומת כ-21 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד ובתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 בכ-81 מיליון ש"ח לעומת כ-30 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. עדכון ההפרשה הפרטנית הינה קיטון הוצאה של כ-2 מיליון ש"ח ברבעון השלישי של שנת 2020 לעומת הוצאה פרטנית של כ-3 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. הקיטון בהוצאה הפרטנית נובע מגביית חובות שהופרשו פרטנית. ההוצאה הפרטנית בתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 הסתכמה לסך של כ-5 מיליון ש"ח, לעומת כ-8 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. סך המחיקות נטו ברבעון השלישי של שנת 2020 הסתכמו בכ-49 מיליון ש"ח, לעומת כ-27 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. בתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 הסתכמו המחיקות נטו בסך של כ-139 מיליון ש"ח, לעומת כ-78 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. הגידול במחיקות נובע מגידול מואץ ביתרות האשראי לאנשים פרטיים במחצית השנייה של שנת 2019, וממגמות נלוות כגון פער זמנים בשיעורי הגבייה של חובות בעייתיים ביחס לגידול ביתרות האשראי וכן משינויים בהוראות הדין לגבי הליכי פשיטת רגל אשר מגבירים את הקושי בגביית חובות מלקוחות פרטיים. בנוסף בעקבות מגיפת הקורונה נפגעה יכולת הגבייה של החברה, בין היתר כתוצאה מסגירתו של המשק ומסגירתו של לשכות ההוצאה לפועל.<sup>28</sup> החל מחודש מאי 2020 ועד למועד חתימת הדוח הרחיבה החברה את היקף הגבייה המשפטית, בתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 גביית החובות שנמחקו בגין שנים קודמות הסתכמו לכ-34 מיליון ש"ח לעומת סך כל כ-30 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, לפרטים נוספים ראה ביאור 1.5 לתמצית

<sup>28</sup> לשכות ההוצאה לפועל היו סגורות בין התאריכים 15 במרץ 2020 ועד 15 במאי 2020 בתקופת הסגר הראשון.

הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020. המגמות המשפיעות על היקף המחיקות כאמור לעיל, עלולות להימשך גם בתקופות עתידיות, כתלות בין היתר בעוצמת השפעת מגיפת הקורונה, השינויים במצב הכלכלי המקומי והיקפי יתרות האשראי באותן תקופות. לפרטים נוספים ראה גם סעיף 1.2 לעיל.

**הוצאות התפעול** - מושפעות משינויים בהיקפי הפעילות של הקבוצה בארץ ובחו"ל. היקפי פעילות אלו משתקפים בהשפעות מגיפת הקורונה על פעילות התשלומים (הנפקה וסליקה), בתמהיליה השונים, בפעילות האשראי, כמו גם בהוצאות הפחת כתוצאה מהשקעות הנדרשות על-ידי הקבוצה.

**הוצאות התפעול, בנטרול הוצאות שכר** קטנו ברבעון השלישי של שנת 2020 בשיעור של כ-8.0% ובתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 בשיעור של כ-14.1%. הקיטון ברבעון השלישי ובתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 לעומת התקופות המקבילות אשתקד נובע מהסיבות העיקריות הבאות: ירידה בתשלומים לארגונים הבינלאומיים כתוצאה מירידה במחזורי העסקאות וכמות העסקאות (בעיקר בגין פעילות תיירות יוצאת ותיירות נכנסת) אשר הושפעו ממגיפת הקורונה (ירידה זו משקפת ירידה בהוצאות משתנות); מירידה בעמלות שמשלמת הקבוצה לארגונים הבינלאומיים מיישום ההסכמים החדשים שנחתמו במהלך שנת 2019; ומשחיקת הוצאות בעיקר באירו בעקבות שינוי בשער החליפין בתקופות הדוח ומירידה לעומת התקופות המקבילות אשתקד בהפרשה לתלויות ואחרות. תשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 כוללים גם ירידה בהוצאות ארנונה כחלק מהשפעות מגיפת הקורונה.

**הוצאות מכירה ושיווק בנטרול הוצאות שכר** קטנו ברבעון השלישי של שנת 2020 לעומת תקופה מקבילה אשתקד, כתוצאה מקיטון בהוצאות מבצעי מתנות למחזיקי כרטיס אשראי ומימוש הטבות מצד מחזיקי הכרטיס בשל מגיפת הקורונה.

**הוצאות השכר<sup>29</sup> (תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות)** בתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 הושפעו מקיטון של כ-21 מיליון ש"ח (מרביתו ברבעון השני של שנת 2020) הנובע מפעולות שביצעה החברה כחלק מהתמודדותה עם מגיפת הקורונה, וביניהן הוצאת חלק מעובדי הקבוצה בחודש אפריל 2020 לחופשה ללא תשלום, צמצום בשעות עבודה נוספות וימי הבראה ומהפחתה זמנית בשיעור של 20% בשכר יו"ר הדירקטוריון, המנכ"ל וחברי הנהלה בכירה ונושאי משרה בקבוצה - ראה סעיף 3.1.2 לדוח ממשל תאגידי. מנגד קיים גידול בהוצאות שכר שוטפות, הנובעות, בין היתר, מתוספת שכר בהתאם להסכם הקיבוצי החל על הקבוצה (כמפורט בסעיף 7.6 לדוח ממשל תאגידי של שנת 2019), וכן מגידול הוצאות שכר בגין פרויקטים טכנולוגיים לעומת התקופה המקבילה אשתקד.

**תשלומים לבנקים** - עיקר הקיטון נובע מירידה במחזורי הפעילות שחלה בעיקר ברבעונים השני והשלישי של שנת 2020 בעקבות מגיפת הקורונה וכן מירידה בשיעור העמלה הצולבת אשר השפיע על מנגנון ההתחשבנות עם הבנקים. כמו-כן, תשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 כוללים השפעת שינוי ההסכמים עם בנק הפועלים החל מחודש פברואר 2019, אשר הובילו לשינוי באופן הצגת ההכנסות מעמלות התעריפון השונות ממחזיקי כרטיס של בנק הפועלים והוצאות תשלומים לבנקים מהצגה ברוטו בסעיפי הכנסות והוצאות, להצגה נטו (ראה סעיף 2.2 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019 וכן הסבר לעיל בסעיף הכנסות בגין מחזיקי כרטיס אשראי). התקופה המקבילה אשתקד כוללת 8 חודשים בלבד לפי שיטת ההצגה נטו לעומת 9 חודשים בתקופה של תשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020. שינוי ההסכמים כאמור כלל גם שינוי במנגנון ההתחשבנות בגין המותגים "Visa" ו-"American Express" ממנגנון של חלוקת עודף הכנסות על הוצאות למנגנון המקובל גם בהסכמים עם בנקים אחרים וכן הוצאה חד-פעמית בתקופה מקבילה אשתקד בגין השפעת סיום ההתחשבנות ומעבר להתחשבנות על-פי הסכמים חדשים.

<sup>29</sup> הוצאות השכר (תפעול, שיווק ומכירה והנהלה וכלליות) כוללות הוצאות בגין פנסיה, לרבות פיצויים ותגמולים ורכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות.

**טבלה 9: התפתחויות מהותיות ברווח כולל אחר**

שינוי	לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		שינוי	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		
	2019	2020		2019	2020	
	במיליוני ש"ח		במיליוני ש"ח			
(63.6%)	(11)	(4)	-	(8)	3	התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים, נטו
(41.5%)	<sup>(1)</sup> 224	131	(14.7%)	75	64	הרווח הכולל של החברה

(1) מענק ההפרדות החד פעמי בסך 68 מיליון ש"ח (כ-52 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכלל בתוצאות תשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 (לפרטים ראה ביאור 1.22 לדוחות הכספיים של שנת 2019) נוטרל מנתוני הרווח הכולל אשתקד, ולפיכך קיים הבדל בין הנתונים המוצגים בטבלה זו לבין מספרי ההשוואה כפי שמופיעים בתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2019.

**התפתחות הרווח הכולל**

הרווח הכולל, מעבר לשינוי ברווח הנקי, מושפע מהתאמות של ההתחייבויות בגין הטבות לעובדים. הרבעון השלישי של שנת 2020 הושפע בעיקר מרווח אקטוארי כתוצאה מתשואות חיוביות על הנכסים ביחס לתשואה הצפויה אשר קוּזו בחלקו על-ידי שינוי בהנחות כלכליות. תשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 הושפעו מהפסד אקטוארי כתוצאה מתנודתיות בין הרבעונים במרווחים הקונצרניים בארה"ב ותשואות האג"ח הממשלתי המשמשים להיוון ההתחייבות האקטוארית שהוביל להפסד אקטוארי, בתוספת הפסד אקטוארי על הנכסים בעקבות תנודתיות בתשואות ביחס לתשואה צפויה. תנודתיות אלו הינן תוצאה של מגיפת הקורונה והשפעת תקופות הסגר הראשון והשני לעומת פתיחה (חלקית) של המשק. לפרטים נוספים, ראה ביאורים 4 ו-7 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

**טבלה 10: נתוני פעילות של הקבוצה**

**מספר כרטיסי אשראי (באלפים)**

**מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 30.9.2020**

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
3,723	738	2,985	כרטיסים בנקאיים
			כרטיסים חוץ בנקאיים
1,464	453	1,011	סיכון אשראי על החברה
232	130	102	סיכון אשראי על אחרים
1,696	583	1,113	
<b>5,419</b>	<b>1,321</b>	<b>4,098</b>	<b>סך הכל</b>

**מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 30.9.2019**

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
3,711	644	3,067	כרטיסים בנקאיים
			כרטיסים חוץ בנקאיים
1,358	402	956	סיכון אשראי על החברה
152	89	63	סיכון אשראי על אחרים
1,510	491	1,019	
<b>5,221</b>	<b>1,135</b>	<b>4,086</b>	<b>סך הכל</b>

**מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2019**

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
3,709	674	3,035	כרטיסים בנקאיים
			כרטיסים חוץ בנקאיים
1,388	420	968	סיכון אשראי על החברה
161	96	65	סיכון אשראי על אחרים
1,549	516	1,033	
<b>5,258</b>	<b>1,190</b>	<b>4,068</b>	<b>סך הכל</b>

מצבת הכרטיסים הבנקאיים התקפים מושפעת מיישום הוראותיו של חוק שטרומ, בעיקר במסגרת פעילותה של החברה עם בנק הפועלים. לפרטים אודות הירידה בכמות ההנפקות של כרטיסים בנקאיים בבנק הפועלים, ראה סעיף 1.6.2.1(ד) לדוח הדירקטוריון של שנת 2019. החל מהמחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ובעקבות מגפת הקורונה וההגבלות שהוטלו במהלך תקופת הסגר הראשון, לרבות, סגירת סניפי בנקים והאטת פעילות קידום מכירות כרטיסי האשראי הן בערוץ הבנקאי והן בערוץ מועדוני הלקוחות, קטנה כמות הנפקות הכרטיסים. בחודשים מאי ויוני, לאור ההקלות במגבלות האמורות וחזרת סניפי בנקים לפעילות וכן פעילות קידום מכירות בערוץ המועדונים ניכר צמצום הקיטון במצבת הכרטיסים התקפים. הרבעון השלישי של שנת 2020 התאפיין בגידול בהנפקות כרטיסים, הן הבנקאיים והן החוץ בנקאיים.

**מחזור עסקאות בכרטיסי האשראי המונפקים על-ידי הקבוצה (במיליוני ש"ח)**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר			לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר			
	שינוי ב-%	2019	2020	שינוי ב-%	2019	2020	
137,384	(7.8%)	103,174	95,121	(6.5%)	36,620	34,243	<b>כרטיסים בנקאיים</b>
<b>כרטיסים חוץ בנקאיים</b>							
27,660	0.7%	20,516	20,660	0.2%	7,482	7,497	סיכון אשראי על החברה
1,978	16.1%	1,475	1,712	27.6%	565	721	סיכון אשראי על אחרים
29,638	1.7%	21,991	22,372	2.1%	8,047	8,218	
<b>167,022</b>	<b>(6.1%)</b>	<b>125,165</b>	<b>117,493</b>	<b>(4.9%)</b>	<b>44,667</b>	<b>42,461</b>	<b>סך הכל</b>

**הגדרות:**

כרטיס אשראי תקף: כרטיס שהונפק ולא בוטל עד ליום האחרון של תקופת הדיווח.  
 כרטיס אשראי פעיל: כרטיס אשראי שתקף בתום תקופת הדיווח ובוצעו בו עסקאות במהלך הרבעון האחרון.  
 כרטיס בנקאי: כרטיס בו מבוצעים חיובי הלקוח על-פי הסכמים שיש לקבוצה עם הבנקים והחיובים בקשר עימו הינם באחריות הבנק הרלוונטי.  
 כרטיס חוץ בנקאי: כרטיס בו מבוצעים חיובי הלקוח שלא על-פי הסכמים שיש לקבוצה עם הבנקים, ואינו באחריות הבנקים.  
 מחזור עסקאות: מחזור העסקאות שבוצע בכרטיסי הקבוצה בתקופת הדיווח.

**2.3 התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון, הלימות ההון ומינוף<sup>30</sup>**

**טבלה 11: התפתחות בסעיפים מאזניים**

שינוי בהשוואה לדצמבר 2019	ליום 31 בדצמבר 2019	שינוי בהשוואה לספטמבר 2019	ליום 30 בספטמבר		
			2019	2020	
ב-%	במיליוני ש"ח	ב-%	במיליוני ש"ח		
<b>מאזן - נכסים</b>					
(33.5%)	206	(68.1%)	430	137	יתרת מזומנים ופיקדונות בבנקים
(5.1%)	23,918	(7.5%)	24,547	22,707	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
27.2%	(301)	32.5%	(289)	(383)	הפרשה להפסדי אשראי
(5.5%)	23,617	(8.0%)	24,258	22,324	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו (ראה טבלה 12 להלן)
7.9%	63	25.9%	54	68	יתרת ניירות ערך
45.5%	11	60.0%	10	16	השקעות בחברות כלולות
15.4%	363	18.0%	355	419	יתרת בניינים וציוד
23.7%	460	22.9%	463	569	יתרת נכסים אחרים
<b>(4.8%)</b>	<b>24,720</b>	<b>(8.0%)</b>	<b>25,570</b>	<b>23,533</b>	<b>סך כל הנכסים</b>

<sup>30</sup> המינוח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שמפורסמים על-ידי הפיקוח על הבנקים. כמו-כן, השימוש במונח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' הינו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמנפיקה וסולקת הקבוצה.



טבלה 12: ניתוח של סעיף חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו

שינוי בהשוואה לדצמבר 2019	ליום 31 בדצמבר 2019	שינוי בהשוואה לספטמבר 2019	ליום 30 בספטמבר		
			2019	2020	
ב-%	במיליוני ש"ח	ב-%	במיליוני ש"ח		
					"קניות"
(3.9%)	2,682	(8.6%)	2,820	2,578	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
28.6%	(84)	36.7%	(79)	(108)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
(5.5%)	418	(6.8%)	424	395	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחריים באחריות החברה
11.1%	(9)	25.0%	(8)	(10)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחרי באחריות החברה
(6.8%)	14,094	(11.3%)	14,819	13,139	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים
					אשראי:
3.7%	3,997	13.8%	3,643	4,146	יתרות אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
29.4%	(143)	49.2%	(124)	(185)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
(25.5%)	1,284	(30.3%)	1,372	956	יתרות אשראי מסחרי באחריות החברה
17.0%	(47)	(6.8%)	(59)	(55)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחרי באחריות החברה
					אחר
5.3%	1,382	6.5%	1,366	1,455	חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי
(37.7%)	61	(63.1%)	103	38	יתרות אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים
38.9%	(18)	31.6%	(19)	(25)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל ואחרים
<b>(5.5%)</b>	<b>23,617</b>	<b>(8.0%)</b>	<b>24,258</b>	<b>22,324</b>	<b>סך חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>

החברה הגדילה את שיעורי ההפרשה הקבוצתית בתקופה של שלושה ותשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 על מנת לשקף את הגידול האפשרי בהפסדי אשראי פוטנציאליים למועד חתימת הדוח וכן ביצעה הפרשות פרטניות בעקבות מגיפת הקורונה. הגידול בשיעורי ההפרשה בא לידי ביטוי בהוצאות בגין הפסדי אשראי בעיקר ברבעון הראשון של השנה. בהתאם לכך חל גידול בסעיפי ההפרשות להפסדי אשראי בסעיפים המפורטים בטבלה לעיל. לפרטים נוספים ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

**הקישון ביתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים** נובע מירידה במחזורי עסקאות בכרטיסים בנקאיים, בחודש ספטמבר 2020, בעקבות מגיפת הקורונה.

**הגידול ביתרת האשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה** נובע בעיקר מצמיחה בפעילות האשראי לאנשים פרטיים שאפיינה את הרבעון הרביעי של שנת 2019 והרבעון הראשון של שנת 2020. החל מחודש אפריל 2020, עם התעצמות מגיפת הקורונה, חלה האטה בפעילות האשראי בקבוצה, ברבעון השלישי של שנת 2020 קטנה יתרת האשראי לאנשים פרטיים בכ-109 מיליון ש"ח. הגידול ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה נובע בעיקר מעליית שיעורי ההפרשה הקבוצתית כאמור לעיל. לפרטים אודות השפעות מגיפת הקורונה, ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

**הקישון ביתרת האשראי המסחרי באחריות החברה** נובע בעיקר מהאטה בפעילות אשראי זה בקבוצה בעקבות מגיפת הקורונה. הגידול ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחרי באחריות החברה בהשוואה ליום 31 בדצמבר 2019 נובע בעיקר מעליית שיעורי ההפרשה הקבוצתית, כאמור לעיל.

**השינוי ביתרת חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי** נובע בעיקר משינויים במחזורים בהם החברה הינה הסולק כשהעסקה מבוצעת בכרטיס שהונפק על-ידי אחת מהחברות הסולקות האחרות לעומת מחזורים בהם החברה הינה המנפיק ופעילות הסליקה מתבצעת על-ידי החברות הסולקות האחרות.

**טבלה 13: היקף וחומרת החובות הבעייתיים**

שינוי ב-%	ליום 31 בדצמבר 2019	שינוי ב-%	ליום 30 בספטמבר		
			2019	2020	
			במיליוני ש"ח		
17.3%	139	14.8%	142	163	יתרת החובות הפגומים
(23.1%)	52	(9.1%)	44	40	יתרת החובות הנחותים
8.1%	297	27.9%	251	321	יתרת החובות בהשגחה מיוחדת
7.4%	488	19.9%	437	524	סך הכל סיכון האשראי הבעייתי

**הגידול בסיכון האשראי הבעייתי** בהשוואה לתקופות קודמות, נובע מסיווג חובות פגומים בגין סיכון כשל תמורה בניכיונות, בחברת הבת צמרת מימונים בע"מ ("צמרת מימונים"), לאור מגיפת הקורונה וכן חלק מחובות אשר נמצאים בדחיית תשלומים, לפרטים ראה טבלה 20 להלן וביאור 2.2.ג.5. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

לפרטים בדבר התפתחות סיכון האשראי הבעייתי, ראה סעיף 3.2 לדוח הדירקטוריון זה.

**הגידול ביתרת ניירות ערך** נובע מהשקעה במניות ושיערוך השקעות במניות.

**הגידול ביתרת בניינים וציוד** (לרבות נכסי טכנולוגיה ועלויות פיתוח מהונות) נובע בעיקר מהשקעה בפרויקטים טכנולוגיים.

**הגידול ביתרת נכסים אחרים** נובע מהשפעת יישום תקן חשבונאות חדש בנושא חכירות, אשר יושם החל מיום 1 בינואר 2020. החל מיום 1 בינואר 2020, חכירות תפעוליות מוצגות בסעיף נכסים אחרים ומנגד נרשמת התחייבות בגין חכירה בסעיף התחייבויות אחרות - לפרטים ראה ביאור 1.ג.2 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020. יתרת נכסי זכות שימוש נטו (חכירות תפעוליות) ליום 30 בספטמבר 2020, עומדת על כ-113 מיליון ש"ח. כמו-כן, חל גידול ביתרת המסים הנדחים בגין הפרשים זמניים בין הדיווח החשבונאי לדיווח לצרכי מס (שעיקרם הפסדי אשראי לאור מגיפת הקורונה); מנגד חל קיטון ביתרות מול מס הכנסה וקיטון ביתרה מול בנק הפועלים בגין חלק ממענק ההיפרדות ששולם.

**טבלה 14: התפתחויות בהתחייבויות**

שינוי בהשוואה לדצמבר 2019	ליום 31 בדצמבר 2019	שינוי בהשוואה לספטמבר 2019	ליום 30 בספטמבר		
			2019	2020	
ב-%	במיליוני ש"ח	ב-%	במיליוני ש"ח		
					<b>מאזן - התחייבויות</b>
(15.2%)	5,104	(16.3%)	5,170	4,327	יתרת אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
(10.8%)	1,079	(11.2%)	1,085	963	אגרות חוב סחירות
(3.1%)	15,549	(8.0%)	16,378	15,074	יתרת זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
21.9%	561	20.4%	568	684	יתרת התחייבויות אחרות
<b>(5.6%)</b>	<b>22,293</b>	<b>(9.3%)</b>	<b>23,201</b>	<b>21,048</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>

**הקיטון באשראי מתאגידים בנקאיים** נובע בעיקר מיתרות On Call מבנקים שונים לתאריך החתך. לפרטים נוספים ראה סעיף 1.6.5 לדוח דירקטוריון זה.

**יתרת אגרות חוב סחירות** אשר הונפקו בחודש אפריל 2019, כוללות צבירת ריבית לשלם. בחודש מאי 2020 בוצע התשלום הראשון של קרן האג"ח בסך של כ-120 מיליון ש"ח.

**קיטון ביתרת זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי** נובע מירידה במחזורי הפעילות של הקבוצה בחודש ספטמבר 2020 עקב מגיפת הקורונה.

**הגידול ביתרת התחייבויות אחרות** נובע מהשפעת יישום תקן חשבונאות חדש בנושא חכירות, אשר יושם החל מיום 1 בינואר 2020. חכירות תפעוליות מוצגות בסעיף נכסים אחרים ומנגד נרשמת התחייבות בגין חכירה בסעיף התחייבויות אחרות. לפרטים ראה ביאור 1.ג.2 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

2.3.1 הון, הלימות ההון ומינוף - תחולת היישום

דרישות מדידה והלימות הון חלות על החברה וכן על פרימיום אקספרס וירופיי. למועד חתימת הדוח לחברה חברות בנות מאוחדות כדלקמן: ישראלכרט מימון בע"מ ("ישראלכרט מימון"), ישראלכרט (נכסים) 1994 בע"מ ("ישראלכרט נכסים"), יורופיי, פרימיום אקספרס, צמרת מימונים וגלובל פקטורינג בע"מ ("גלובל פקטורינג").

ככלל, דרישת ההון של החברה מבוססת על הדוחות הכספיים, הערוכים בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 201-211 בדבר "מדידה והלימות הון" ("נב"ת 201-211"), הוראת ניהול בנקאי תקין 218 בדבר "יחס מינוף" ("נב"ת 218") ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 299 בדבר "ההון הפיקוחי - הוראות מעבר".

טבלה 15: הלימות הון<sup>(1)</sup>

ליום 31 בדצמבר	ליום 30 בספטמבר		
	2019	2020	
במיליוני ש"ח			
			<b>1. הון לצורך חישוב יחס הון</b>
2,427	2,369	2,467	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לאחר ניכויים <sup>(2)</sup>
198	198	195	הון רובד 2
<b>2,625</b>	<b>2,567</b>	<b>2,662</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>
			<b>2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
15,777	15,798	15,445	סיכון אשראי
72	32	49	סיכונים שוק
2,731	2,708	2,756	סיכון תפעולי
<b>18,580</b>	<b>18,538</b>	<b>18,250</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
			<b>3. יחס הון לרכיבי סיכון</b>
13.1%	12.8%	13.5%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
14.1%	13.8%	14.6%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים <sup>(2)</sup>
11.5%	11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים <sup>(2)</sup>

(1) מחושב בהתאם להוראות נב"ת 201-211.

(2) בחודש מרץ 2020 ישראלכרט חילקה דיבידנד לבעלי מניותה בסכום של כ-73.2 מיליון ש"ח. בחודש מרץ 2019 ישראלכרט חילקה דיבידנד לבעלי מניותיה דאז (בעיקר בנק הפועלים) בסכום של 867 מיליון ש"ח.

לפרטים נוספים בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 של ועדת באזל (קרי, הוראות לעניין האופן וההיקף של המידע (האיכות והכמות) המוצג לציבור בדבר הסיכונים שהחברה חשופה אליהם) ("נדבך 3"), ראה הדוח על הסיכונים לרבעון השני של שנת 2020.

חברה בת משמעותית – פרימיום אקספרס

יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון ליום 30 בספטמבר 2020 עמד על כ-21.4%, בהשוואה לכ-21.2% ליום 30 בספטמבר 2019 ולכ-21.6% ליום 31 בדצמבר 2019.

2.3.2 יחסי הון מינימליים

בחודש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב. ההוראה כוללת הקלה לסולק לעניין דרישת ההון העצמי מסולק בעל יתרות חייבים העולה על 2 מילארדי ש"ח, בדוח הכספי השנתי האחרון, שתחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה 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 פברואר 2020 אישר דירקטוריון החברה את יעדי הלימות ההון המזעריים, המפורטים בסעיף 2.3.3 להלן.

### 2.3.3 יעד הלימות ההון המזערי

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.

להלן יעדי הלימות ההון המזעריים של החברה:

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

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.

### 2.3.4 ניהול ההון

מטרת ניהול ההון הינה להביא לעמידה בהגדרות תיאבון הסיכון המפורטות ויעדי החברה כפי שהוגדרו על-ידי דירקטוריון החברה, בכפיפה להוראות הרגולטור בהיבט דרישת ההון תוך שאיפה להקצאה יעילה שלו ומכאן שניהול הון יבטיח:

בסיס הון אשר ישמש ככרית כנגד הסיכונים הבלתי צפויים אליהם חשופה החברה, יתמוך באסטרטגיה העסקית ויאפשר עמידה בכל עת בדרישת ההון המינימלית הרגולטורית (מתייחס לתמהיל ולסכום ההון המגבא את האסטרטגיה והסיכונים של החברה).

התייחסות להתפתחויות עתידיות בבסיס ההון ובדרישת ההון.

שאיפה להקצאה יעילה של הון במהלך העסקים הרגיל של החברה.

### 2.3.5 עקרונות מנחים בניהול ההון

ניהול ההון הוא תהליך שנתי בעל אופק תכנון מתגלגל של שלוש (3) שנים.

ניהול ההון נחשב לחלק אינטגרלי מהתכנית האסטרטגית והפיננסית של החברה. ניהול ההון נשען על תכניות הצמיחה של היחידות העסקיות השונות, במטרה להעריך את דרישת ההון בתקופת התכנית ומשמש את תהליך התכנון האסטרטגי, בהתייחס להתכנות והקצאת הון ליחידות.

### 2.3.6 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 נב"ת 211-201, וזאת אל מול יעדי הלימות ההון ותיאבון הסיכון.

נכון לימים 30 בספטמבר 2020, 30 בספטמבר 2019 ו-31 בדצמבר 2019, עומדת הקבוצה בכל דרישות הלימות ההון.

### 2.3.7 יחס כיסוי נזילות

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 הפיקוח על הבנקים עדכון לנב"ת 221 ובו נכתב כי החל מאותו מועד, חברות כרטיסי אשראי יקבלו פטור מיישום הוראה זו לאחר עמידה בשני תנאים:

- א. החברה תחזיק מודל פנימי לניהול 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.

### 2.3.8 יחס מינוף

החל מיום 1 באפריל 2015 מיישמת החברה את הוראת נב"ת 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 מתבטא באחוזים, ומוגדר כיחס בין מדידת ההון למדידת החשיפה. לפרטים נוספים ראה ביאור 8 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020 וביאור 2.3 ג. לדוחות הכספיים של שנת 2019.

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 לחוזר), בתנאים ולתקופה כמפורט בהוראה. תחילתה של הוראה זו מיום פרסומה.

בסמוך למועד חתימת הדוח ונכון לימים 30 בספטמבר 2020, 30 בספטמבר 2019 ו-31 בדצמבר 2019, עומדת החברה בכל דרישות ההון, הלימות ההון והמינוף המפורטות לעיל. להערכת החברה, לחברה מבנה הון איתן, והשפעות מגיפת הקורונה לא יגרמו לאי עמידה ביחסי ההון והמינוף המינימליים שנקבעו על-ידי הפיקוח על הבנקים או ביעדי ההון שנקבעו על-ידי דירקטוריון החברה.<sup>31</sup>

### 2.4 מגזרי פעילות

#### 2.4.1 כללי

מגזר פעילות הוא מרכיב בקבוצה אשר עוסק בפעילויות שמהן היא עשויה להפיק הכנסות ולשאת בהוצאות; תוצאות פעולותיו נבחנות באופן סדיר על-ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועיו; וכן קיים לגביו מידע פיננסי נפרד. מתכונת הדיווח בנוגע למגזרי הפעילות של החברה, נקבעה בהוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים.

פעילות הקבוצה מנוהלת בעיקר בשלושה (3) מגזרי פעילות המהווים את ליבת פעילותה: הנפקה של כרטיסי חיוב, סליקה של כרטיסי חיוב ופעילות מימון.

תוצאות מגזרי הנפקה והסליקה הושפעו בתקופת הדיווח מהירידה בשיעור העמלה הצולבת בהתאם למתווה הפחתת העמלה הצולבת (החל מיום 1 בינואר 2019, מ-0.7% ל-0.6% ומיום 1 בינואר 2020 מ-0.6% ל-0.575%) וכן מכניסתם לתוקף של הסכמי בנק הפועלים המעודכנים שנכנסו לתוקף בחודש פברואר 2019. לפרטים אודות השפעת מגיפת הקורונה על המגזרים השונים ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

<sup>31</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 הוודאות המשמעותית באשר למשכה של מגיפת הקורונה, עוצמתה והשפעותיה על המשק והתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, ובאשר להנחיות וצעדי המשך שיינתנו ויינקטו מעת לעת, לרבות כתוצאה מהתפרצויות נוספות של המגיפה. 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 המגיפה, משכה, עוצמתה וחומרתה, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות, השפעתו 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.

## 2.4.2 הסדרי עמלה צולבת (עמלת מנפיק)

עמלה צולבת בין סולק ומנפיק מקומיים הינה התשלום בגין ביצוע עסקה על-ידי סולק של בית העסק בו נעשה השימוש בכרטיס חיוב למנפיק של כרטיס החיוב. לפרטים אודות מתווה ההפחתה בעמלה הצולבת וכן השפעות ההפחתה על הקבוצה, ראה סעיפים 2.4.3 ו-2.1.8(ז) לדוח הדירקטוריון של שנת 2019, בהתאמה. בהמשך לאמור בסעיף 2.4.3(ב) לדוח הדירקטוריון של שנת 2019, בחודש מאי 2020 הוארך ההסכם עם חברת כ.א.ל בנוגע לרישיון בקשר למותג "ישראלכרט" וזאת עד ליום 31 בדצמבר 2023.

### הסדרי עמלות במותג "American Express"

נכון למועד חתימת הדוח, פרימיום אקספרס הינה בעלת הרישיון הבלעדי להנפקה וסליקה של כרטיסי מותג "American Express" בישראל. עבור שירותי הסליקה שפרימיום אקספרס מספקת לבתי העסק איתם היא קשורה, משלם לה בית העסק עמלת בית עסק בהתאם להתקשרות האמורה בין הצדדים. לפרטים אודות הודעת משרד האוצר לפרימיום אקספרס מחודש יולי 2017, בדבר מתווה מדורג להפחתת העמלות הנגבות על-ידי מבתי העסק בעסקאות המקומיות, מעמלה מקסימלית של 2.95% (החל מסוף חודש דצמבר 2017) ועד לעמלה מקסימלית של 1.99% (החל מסוף חודש יוני 2020), ראה ביאור 22.2.ג.24 לדוחות הכספיים של שנת 2019. נכון למועד חתימת הדוח, הקבוצה עומדת בהוראות המתווה.

להערכת החברה, לפתיחת מותג "American Express" למנפיקים ו/או סולקים נוספים, כתוצאה מיוזמות גורמים חיצוניים שאינן בשליטת החברה, מכוח סמכות והחלטת שר האוצר או כתוצאה מכניסת מאגדים לפעילות במותג, עלולה להיות השפעה מהותית לרעה על תוצאותיה הכספיות. ראה גם סעיף 2.1.8(ה) לדוח דירקטוריון של שנת 2019.

## 2.4.3 מגזר ההנפקה

לפרטים אודות מגזר ההנפקה ראה סעיף 2.4.4 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019.

**טבלה 16: התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר ההנפקה**

שינוי	לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		שינוי	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר				
	2019	2020		2019	2020			
(ב-%)	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח	(ב-%)	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח			
(14%)	(156)	1,098	942	(14%)	(53)	388	335	סך כל ההכנסות מעמלות
-	-	(8)	(8)	-	-	(3)	(3)	הוצאות ריבית, נטו
(52%)	11	(21)	(10)	(75%)	6	(8)	(2)	הוצאות אחרות
(14%)	(145)	1,069	924	(12%)	(47)	377	330	סך הכל הכנסות המגזר
49%	22	45	67	(9%)	(2)	22	20	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(11%)	(46)	<sup>(1)</sup> 402	356	(6%)	(8)	136	128	הוצאות תפעול
(27%)	(63)	230	167	(15%)	(11)	72	61	תשלומים לבנקים
(53%)	(38)	<sup>(1)</sup> 72	34	(52%)	(16)	31	15	רווח לאחר מסים של המגזר

(1) מענק היפרדות חד פעמי בסך של כ-68 מיליון ש"ח (כ-52 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכלל בתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019, נרשם בסעיפי השכר המשפיעים על סעיפים אלו ברווח והפסד. הסכום כאמור לא הוקצה לתוצאות מגזר ההנפקה, ראה ביאור 6.ב.1 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

**הקטנת בהכנסות מעמלות ברבעון השלישי של שנת 2020 לעומת הרבעון המקביל** אשתקד, נובע בעיקר מירידה במחזורי תיירות יוצאת כתוצאה ממגפת הקורונה, הירידה מתבטאת הן בירידה בהכנסות מעמלות מנפיק והן בירידה בהכנסות מעמלות מעסקאות מט"ח. בהמשך לאמור בסעיף 2.2 לדוח הדיסקטוריון של שנת 2019, בקשר להשפעת שינוי ההסכמים עם בנק הפועלים החל מחודש פברואר 2019, אשר הובילו לשינוי באופן הצגת ההכנסות מעמלות התעריפון השונות ממחזיקי כרטיס אשראי של בנק הפועלים והוצאות תשלומים לבנקים מהצגה ברוטו בסעיפי הכנסות והוצאות, להצגה נטו; השפעה זו הסתכמה בחודש ינואר 2019 בהכנסות ממחזיקי כרטיסי אשראי של כ-17 מיליון ש"ח. בניטרול השפעה זו, הקטנת בהכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי בתקופה של תשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 לעומת התקופה המקבילה אשתקד, הסתכם בכ-139 מיליון ש"ח. קטון זה מושפע ממגמות דומות לרבעון השלישי של שנת 2020. עיקר הקטון התרחש ברבעון השני והשלישי של שנת 2020 שספג השפעה מלאה של מגפת הקורונה לעומת הרבעון הראשון של שנת 2020, אשר בו ההשפעה הייתה חלקית. בנוסף הושפע הכנסות מגזר ההנפקה מהשפעת מתווה הירידה בעמלה הצולבת ומכניסתם לתוקף של הסכמי בנק הפועלים המעודכנים. לפרטים נוספים ראה סעיף 2.2 לדוח דירקטוריון זה.

**הקטנת בהוצאות אחרות** נובע בעיקרו מהשפעת הפרשי שער בגין עסקאות מט"ח (של מחזיקי כרטיס בתיירות יוצאת ו-e-Commerce) וכן מהשפעת שינויים בשערי מט"ח על התחשבנות עם הארגונים הבינלאומיים.

**הוצאות הפסדי אשראי** - בעקבות מגפת הקורונה חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי. על מנת לשקף את הגידול הצפוי בהפסדי האשראי הפוטנציאליים, הגדילה החברה את שיעורי ההפרשה הקבוצתית בתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020. הגידול בשיעורי ההפרשה בא לידי ביטוי בהוצאות בגין הפסדי אשראי בעיקר ברבעון הראשון של השנה. ראה גם סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

ההוצאה בגין ההפרשה הקבוצתית בגין יתרות חוב למחזיקי כרטיס הסתכמה ברבעון השלישי של שנת 2020 בכ-8 מיליון ש"ח (לעומת כ-11 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד), ובתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 בכ-25 מיליון ש"ח (לעומת כ-15 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד). ההכנסה בגין ההפרשה הפרטנית ברבעון השלישי של שנת 2020 הינה בסך של כ-2 מיליון ש"ח (לעומת הוצאה של סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד). ההוצאה בגין ההפרשה הפרטנית בתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 הסתכמה לסך של כ-1 מיליון ש"ח (לעומת סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד). סך המחיקות נטו ברבעון השלישי של שנת 2020 הסתכמו בכ-14 מיליון ש"ח (לעומת כ-11 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד). בתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 הסתכמו המחיקות נטו בסך של כ-41 מיליון ש"ח (לעומת כ-30 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד).

**הוצאות התפעול** - הקיטון ברבעון השלישי ובתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 לעומת התקופות המקבילות אשתקד נובע מהסיבות העיקריות הבאות: ירידה בתשלומים לארגונים הבינלאומים כתוצאה מירידה במחזורי העסקאות וכמות העסקאות (בעיקר בגין פעילות תיירות יוצאת) אשר הושפעו ממגיפת הקורונה (ירידה זו משקפת ירידה בהוצאות משתנות); ירידה בעמלות שמשלמת הקבוצה לארגונים הבינלאומיים מיישום ההסכמים החדשים שנחתמו במהלך שנת 2019; משחיקת הוצאות בעיקר משינוי בשער החליפין של האירו בתקופות הדוח. בנוסף, התקופה של תשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 כוללת גם ירידה בהפרשה לתביעות תלויות ואחרות וירידה בהוצאות ארנונה כחלק מהשפעות מגיפת הקורונה.

**תשלומים לבנקים**, לפרטים אודות השינוי בתשלומים לבנקים מול תקופות מקבילות אשתקד ראה סעיף ניתוח הוצאות תשלומים לבנקים בסעיף 2.2 לדוח דירקטוריון זה.

2.4.4 **מגזר הסליקה**

לפרטים אודות מגזר הסליקה ראה סעיף 2.4.5 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019.

**טבלה 17: התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר הסליקה**

שינוי	לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		שינוי	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר			
	2019	2020		2019	2020		
	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		
(17%)	(53)	310	(19%)	(20)	104	84	סך כל ההכנסות מעמלות
(40%)	2	(5)	(100%)	2	(2)	*	הוצאות ריבית, נטו
(109%)	(12)	11	(100%)	(2)	2	*	הכנסות אחרות (הוצאות)
<b>(20%)</b>	<b>(63)</b>	<b>316</b>	<b>(19%)</b>	<b>(20)</b>	<b>104</b>	<b>84</b>	<b>סך הכל הכנסות המגזר</b>
167%	5	3	-	*	*	*	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(11%)	(19)	<sup>(1)</sup> 176	(15%)	(9)	60	51	הוצאות תפעול
<b>(70%)</b>	<b>(35)</b>	<b><sup>(1)</sup>50</b>	<b>(65%)</b>	<b>(11)</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>רווח לאחר מסים של המגזר</b>

\*סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) מענק ההפרדות החד פעמי בסך של כ-68 מיליון ש"ח (כ-52 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכלל בתוצאות תשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019, נרשם בסעיפי השכר המשפיעים על סעיפים אלו בדוח רווח והפסד. הסכום כאמור לא הוקצה לתוצאות מגזר הסליקה, ראה ביאור 6.ב.1 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

**הכנסות מבתי עסק, נטו** – הקיטון ברבעון השלישי של שנת 2020 לעומת הרבעון המקביל אשתקד נובע בעיקר משחיקת עמלת בית העסק כתוצאה מירידת העמלה הצולבת, ומסביבת פעילות תחרותית בשוק הסליקה. בנוסף, החל מחודש מרץ 2020 חל קיטון מהותי במחזורי תיירות נכנסת לעומת תקופה מקבילה אשתקד בעקבות מגיפת הקורונה. הקיטון בתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 לעומת התקופה המקבילה אשתקד מושפע ממגמות דומות וכן מירידה במחזורי הסליקה כתוצאה ממגיפת הקורונה אם כי בשיעורי קיטון נמוכים יותר היות והחודשים ינואר ופברואר 2020 הינם טרום תקופת מגיפת הקורונה. ראה גם סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

**שינוי בהכנסות (הוצאות) אחרות, נטו** נובע מהפרשי שער בגין פעילות סליקת עסקאות במט"ח.

**הוצאות התפעול**, מושפעות משינויים בהיקפי הפעילות של הקבוצה בארץ ובחול. הקיטון בהוצאות התפעול ברבעון השלישי ובתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 לעומת התקופות המקבילות אשתקד נובע מהסיבות העיקריות הבאות: ירידה בתשלומים לארגונים הבינלאומים כתוצאה מירידה במחזורי העסקאות וכמות העסקאות אשר הושפעו ממגיפת הקורונה (ירידה זו משקפת ירידה בהוצאות משתנות); ירידה בעמלות שמשלמת הקבוצה לארגונים הבינלאומיים מיישום ההסכמים החדשים שנחתמו במהלך שנת 2019; שחיקת הוצאות בעיקר באירו בעקבות שינוי בשער החליפין בתקופות הדוח. הוצאות התפעול בתקופה של תשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 כוללות גם עלייה בהפרשה לתביעות תלויות ואחרות בקיזוז ירידה בהוצאות ארנונה כחלק מהשפעות מגיפת הקורונה.



לפרטים אודות מגזר המימון ראה סעיף 2.4.6 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019.

**טבלה 18: התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר המימון**

שינוי	לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		שינוי	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר			
	2019	2020		2019	2020		
(ב-%)	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח	(ב-%)	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		
-	*-	*-	-	*-	*-	סך כל ההכנסות מעמלות	
19%	53	286	11%	11	102	113	הכנסות ריבית, נטו
17%	1	6	50%	1	2	3	הכנסות אחרות
18%	54	292	12%	12	104	116	סך הכל הכנסות המגזר
121%	82	68	28%	8	29	37	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(14%)	(5)	<sup>(1)</sup> 37	-	-	10	10	הוצאות תפעול
(26%)	(25)	<sup>(1)</sup> 98	-	-	33	33	רווח לאחר מסים של המגזר

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) מענק ההיפרדות החד פעמי בסך של כ-68 מיליון ש"ח (כ-52 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכלל בתוצאות תשעה החודשים הראשונים של שנת 2019, נרשם בסעיפי השכר המשפיעים על סעיפים אלו בדוח רווח והפסד. הסכום כאמור לא הוקצה לתוצאות מגזר המימון, ראה ביאור 6.ב.1 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

**הכנסות ריבית, נטו** - בשלושה ותשעה החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 חל גידול בהכנסות הריבית לעומת התקופות המקבילות אשתקד, אשר נובע ברובו מגידול בהיקף תיק האשראי נושא ריבית לאנשים פרטיים. לימים 30 בספטמבר 2020 ו-2019 תיק האשראי נושא הריבית לאנשים פרטיים עומד על יתרה של כ-4,146 מיליון ש"ח וכ-3,643 מיליון ש"ח, בהתאמה. כמו-כן חלה עלייה בשיעור הריבית הממוצעת. לפרטים ראה ביאור 5.א לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020. מנגד חל קיטון בהכנסות הריבית מתיק האשראי המסחרי בעקבות ירידה בהיקף תיק האשראי המסחרי לעומת תקופות מקבילות אשתקד.

**הוצאות הפסדי אשראי** - בעקבות מגיפת הקורונה חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי. על מנת לשקף את הגידול הצפוי בהפסדי האשראי הפוטנציאליים, הגדילה החברה את ההפרשה הקבוצתית בתשעה החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020. הגידול בשיעורי ההפרשה בא לידי ביטוי בהוצאות בגין הפסדי אשראי בעיקר ברבעון הראשון של השנה. לפרטים נוספים אודות השינוי בהוצאות להפסדי אשראי בתקופות הדוח לעומת תקופות מקבילות אשתקד, ראה מגזר המימון בסעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

2.4.6 **מגזר אחר**

פעילויותיה האחרות של הקבוצה, אשר אינן משתייכות למגזרי ההנפקה, הסליקה ו/או המימון, ואשר כל אחת מהן אינה מגיעה עד כדי מגזר בר-דיווח, כוללות, בין היתר, את: פעילותה של ישראלכרט נכסים; פעילות הקבוצה בתחום הבטחת פירעון המחאות וניכיוןן וסליקת המחאות נוסעים מסוג "Visa" שהונפקו בעבר ושינויים בשערי ניירות ערך מוחזקים.

לפרטים נוספים בדבר מגזרי פעילות הקבוצה, ראה ביאור 10 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

2.5 פעילות חברות מוחזקות עיקריות

לחברה מספר חברות בת בבעלותה המלאה המפורטות להלן. כמו-כן, למועד חתימת הדוח, לחברה מספר הסכמי שיתוף פעולה והשקעות בחברות ומיזמים נוספים העשויים להקנות לה החזקות מיעוט (בשיעורי אחזקה של עד 20% מהונם המונפק),<sup>32</sup> אשר למועד חתימת הדוח כל אחת מהן אינה מהותית לחברה.

**טבלה 19: פרטים אודות התרומה לרווח הנקי ויתרת ההשקעה ביחס לכל אחת מהחברות המוחזקות העיקריות של החברה**

יתרת ההשקעה בחברה המוחזקת ליום 30 בספטמבר		תרומת הרווח הנקי של החברה המוחזקת לתוצאות פעילות החברה לתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		תרומת הרווח הנקי של החברה המוחזקת לתוצאות פעילות החברה לשלושת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		
2019	2020	2019	2020	2019	2020	
במיליוני ש"ח						
508	539	31	15	10	2	פרימיים אקספרס
6	6	*-	*-	*-	*-	יורופי(1)
443	538	78	72	27	31	ישראלכרט מימון
145	156	11	8	3	4	צמרת מימונים
44	49	4	2	1	2	גלובל פקטורינג <sup>33</sup>
77	71	4	4	1	1	ישראלכרט נכסים(2)

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) ביום 15 באוקטובר 2020 נחתם הסכם מיזוג בין ישראלכרט ליורופי, ראה סעיף 1.1.3 לעיל.
- (2) ביום 18 באוקטובר 2020 חתמה החברה עם תדהר ייזום הרצליה בע"מ, כלל חברה לביטוח בע"מ, כלל פנסיה וגמל בע"מ, ואחרים, על הסכם לשכירות בניין משרדים בן כ-19 אלף מטרים רבועים ב"מתחם ה-BBC" בבני ברק, וזאת לתקופה של 10 שנים עם אופציות לחברה להארכה בעוד 10 שנים נוספות. בכוונת החברה לבצע את המעבר במחצית השנייה של שנת 2021. להערכת החברה לא צפויה להיות השפעה מהותית על רווחיות החברה. משרדיה הראשיים של החברה וחברות הקבוצה שוכנים בבניין משרדים שברחוב המסגר בתל אביב המצוי בבעלות ישראלכרט נכסים וצד שלישי שאינו קשור לקבוצה בחלקים שווים ובלתי מסויימים (מושע). החברה שוקלת את מגוון האפשרויות העומדות בפניה בקשר עם הבניין האמור.

לפרטים נוספים אודות פעילותן של החברות לעיל, ראה סעיף 2.5 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019.

אירועי הרבעון השני והשלישי של שנת 2020 (והמשכם עד וכולל למועד חתימת הדוח), בהתייחס לאירועי מגיפת הקורונה, השפיעו על פעילותן של החברות הבנות במגזר ההנפקה והסליקה ובמגזר המימון (לפי העניין), באופן דומה להשפעתם על החברה, ובאו לידי ביטוי בקיטון בפעילותם החל מפרוץ המגיפה ובאופן מתעצם עם החרפתה. לפרטים ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

לפרטים אודות רישיון סולק קבוע, ובו התייחסות להחזקת החברה בחברות המוחזקות העיקריות, ראה סעיף 2.1.6 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019.

יצוין, כי למועד חתימת הדוח החברה נמצאת בתהליך בחינה של מבנה הפעילות והמבנה הארגוני בקשר לחברות המוחזקות העיקריות.

<sup>32</sup> יצוין, כי בהתאם להסכמי ההשקעה בחלק מהחברות האמורות, לחברה זכויות להגדלת חלקה בהן בכפוף להוראות כל דין, וכן, ולפי העניין, זכויות עודפות לרווחים באותן חברות (ככל שיהיו) מעבר לחלקה בהן, והכל כפוף לתנאים שנקבעו.

<sup>33</sup> לפרטים אודות מתווה פעילותה של גלובל פקטורינג כולל כיסוי ביטוחי על עיקר האשראים שהועמדו על-ידיה ראה סעיף 2.5.5 לדוחות הכספיים של שנת 2019.

### 3. סקירת הסיכונים

#### 3.1 תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם

פעילותה של הקבוצה כרוכה בסיכון פיננסי, סיכון אשראי וסיכונים אחרים שאינם פיננסיים, כגון הסיכון הרגולטורי והסיכון התפעולי. סיכונים נוספים אליהם חשופה הקבוצה מטופלים באופן ישיר כחלק מהניהול העסקי. חלק מהמידע המפורט בפרק זה, אף אם הוא מבוסס על עיבוד של נתונים היסטוריים, מהווה מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בחוק ניירות ערך, כמפורט ברישא לדוח דירקטוריון זה.

דבר פרטים נוספים אודות הסיכונים הכרוכים בפעילות הקבוצה ליום 30 בספטמבר 2020, ראה דוח על הסיכונים של שנת 2019 ודוח על הסיכונים לרבעון השלישי של שנת 2020.

לפרטים אודות השפעת מגיפת הקורונה על פעילות הקבוצה ראה סעיפים 1.2 ו-3.2 לדוח דירקטוריון זה. במהלך תקופת הדוח ועד למועד חתימתו, נקטה הקבוצה בפעולות שונות שמטרתן לצמצם את השפעת הפגיעה של מגיפת הקורונה בקבוצה ככל שניתן, ולהבטיח את המשך פעילותה התקינה של הקבוצה ואת בריאותם של עובדיה, ובכלל זה המשך מתן שירותים רציף ללקוחותיה במגזרי הפעילות השונים. הקבוצה עוקבת אחר השפעות "מגיפת הקורונה" על הסיכונים השונים הקשורים בפעילותה ונערכת בעניין ומעדכנת את מדיניות האשראי והתיאבון לסיכון בהתאם להתפתחויות.

#### תיאור כללי של הסיכונים

**סיכון אשראי:** הסיכון הנובע מן האפשרות שלווה/צד נגדי לא יעמוד בהחייבויותיו בהתאם לתנאים המוסכמים. הרעה ביציבותם של הלווים השונים עלולה להשפיע לרעה על שווי הנכסים ועל רווחיות הקבוצה.

**סיכון שוק:** הינו הסיכון להפסד בפורזיות מאזניות וחוז' מאזניות, הנובע משינוי בשווי ההוגן של מכשיר פיננסי, כגון: שינויים במחירים, שערים, מדדים, מרווחים ופרמטרים אחרים בשווקים. הפעילות העסקית של הקבוצה חשופה לסיכונים שוק שמקורם בתנודתיות בשיעורי הריבית, בשערי החליפין, במדד המחירים לצרכן ובשווי ניירות ערך.

**סיכון תפעולי:** סיכון תפעולי הנו 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.

**סיכונים אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות (סייבר):** הסיכון לאירועי דלף מידע הכוללים חומר עסקי רגיש ופרטי לקוחות וכן התקפות סייבר אשר מכוונות כנגד תשתיות הקבוצה.

**סיכון משפטי:** 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.

**סיכון רגולטורי:** סיכון קיים או עתידי להכנסות ולהון הקבוצה הנובע משינויים מהותיים מתהליכי חקיקה ו/או מטיוטות הוראות של גופים רגולטוריים שונים, הקובעים מגבלות על תחומי פעילות ומקורות הכנסה של הקבוצה, או המטילים חובות שיישומן כרוך בעלויות משמעותיות לקבוצה.

**סיכון אסטרטגי ותחרות:** הסיכון לפגיעה ברווח ובהון הקבוצה כתוצאה מהחלטות עסקיות שגויות, יישום לא נאות של החלטות עסקיות ואי ביצוע או אי התאמה של תכנית העבודה לשינויים בסביבה העסקית והעדר תגובה לשינויים ענפיים (לדוגמה מהלכי מתחרים), כלכליים או טכנולוגיים.

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

**סיכון מוניטין:** הינו הסיכון לפגיעה מהותית בהכנסות או בהון הקבוצה כתוצאה מתפיסת תדמית שלילית שנוצרה לקבוצה בקרב מחזיקי עניין ועלולה להיווצר ממספר רב של גורמים יחד ולחוד (כגון: תביעה צרכנית, קריסת מערכות, התנהגות חורגת מנורמות חברתיות ומקובלות וכיו"ב).

**סיכון ציות:** סיכון הציות הוא הסיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי, אשר התאגיד הבנקאי עלול לספוג כתוצאה מכך שאין הוא מקיים את הוראות הציות.

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.

במהלך הרבעון השלישי של שנת 2020 הוחלט על התאמת המבנה הארגוני במתכונת המרכזת את הפעילות העסקית תחת יחידות ממוקדות לקוח. חטיבת האשראי פוצלה ומוזגה בהתאמה לחטיבות לקוחות פרטיים ולקוחות עסקיים.

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 מייתרת את אחריות חטיבת לקוחות פרטיים וחטיבת לקוחות עסקיים לביצוע בקרה ביחס לסיכונים שבאחריותם, באמצעות יחידת בקרה ורגולציה, המהווה גורם בקרה בתהליך ניהול סיכוני האשראי במסגרת מעגל הבקרה הראשון.

**מעגל הבקרה הראשון** כולל את היחידות העסקיות אשר נוטלות את סיכוני האשראי ואחריות לניהול השוטף של אותם סיכונים ומחלקות אשר הינן בממשק עם יצירת הסיכון. המחלקות העסקיות בחטיבת לקוחות פרטיים וחטיבת לקוחות עסקיים עוסקות במתן האשראי ומעגלי הבקרה אחראים לניטור האשראי.

**מעגל הבקרה השני** כולל את מנהל הסיכונים הראשי ומחלקת ניהול סיכונים, הפועלים באופן עצמאי ובלתי תלוי במחלקות העסקיות. מעגל הבקרה השני אחראי לגיבוש מתודולוגיות וכלים כמותיים להערכת החשיפה לסיכוני אשראי, גיבוש המלצות לדירקטוריון בנושא מדיניות החשיפה לסיכוני אשראי והערכה ודיווח בלתי תלויים על פרופיל סיכוני האשראי של החברה.

**מנהל הסיכונים הראשי** הינו גורם בלתי תלוי, העומד בראש מעגל הבקרה השני המהווה פונקציית ניהול ובקרה בלתי תלויה אחר סיכוני האשראי ואופן ניהולם. להלן עיקרי תחומי האחריות של מנהל הסיכונים הראשי בתהליך ניהול ובקרת סיכוני האשראי:

גיבוש מדיניות האשראי - מנהל הסיכונים הראשי אחראי לסייע למנכ"ל בגיבוש מסמך מדיניות האשראי, תוך שיתוף כל הגורמים הרלוונטיים בחברה, ובפרט מנהלי הקווים העסקיים.

מעורבות בהליך אישור חשיפות אשראי - מנהל הסיכונים הראשי הינו חבר בוועדת האשראי בראשות מנכ"ל ובוועדת האשראי השונות (במעמד משקיף), והוא מעורב בהליך אישור חשיפות אשראי מהותיות לקבוצה.

גיבוש המלצות על שיעורי ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי - מנהל הסיכונים הראשי אחראי לגיבוש המלצות ביחס לשיעורי ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי, באמצעות מחלקת ניהול סיכונים ובהתאם למתודולוגיה שנקבעה בחברה.

בקרת ניהול סיכוני אשראי - מנהל הסיכונים הראשי אחראי לפעילות בקרת ניהול סיכוני האשראי המבוצעות על-ידי מחלקת ניהול סיכונים.

**מעגל הבקרה השלישי** כולל את הביקורת הפנימית, אשר הינה גורם בלתי תלוי, המדווח לדירקטוריון ועורך ביקורת תקופתית או שוטפת על אופן ניהול הסיכונים ותקינות ההליכים המבוצעים על-ידי הגורמים השונים בחברה. הביקורת הפנימית פועלת בהתאם לתכנית הביקורת המאושרת על-ידי ועדת הביקורת של הדירקטוריון, ומגישה דוחות ביקורת לעיונה, כמתחייב מהוראות הרגולציה הרלוונטית.

## השפעת מגיפת הקורונה על סיכון האשראי

לפרטים אודות השפעת מגיפת הקורונה על מגזר המימון, ראה סעיף 1.2 לעיל.

### ניתוח איכות האשראי וסיכון אשראי בעייתי

#### שינויים בתנאי חובות במסגרת ההתמודדות עם 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>34</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 (למשל 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 ביאורים 3.ג.2, 5.ג.2, 6.ג.2 ו-7.ג.2 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

החל מחודש אוקטובר 2020 החברה יישמה את מתווה בנק ישראל "מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות", כפי שפורט לעיל ובביאור 2.ג.2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

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.

החברה פעלה בהתאם לדגשים 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.

<sup>34</sup> לענין 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", לענין סימון בדבר אירוע מגיפת הקורונה בדיווחים בקשר לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 ("חוק נתוני אשראי"), בהתאם למפורט בחוזר האמור.

טבלה 20: חובות אשר בוצעה לגביהם דחיית תשלומים במסגרת התמודדות עם נגיף הקורונה, ואשר לא סווגו כחובות בארגון מחדש של חוב בעייתי (במיליוני ש"ח)

מזה: בפיגור של 30 ימים או יותר	יתרת חוב רשומה	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		
		חובות אשר נמצאים בדחיית תשלומים, נכון למועד הדוח <sup>(1)</sup>	מספר הלוואות	סכום התשלומים שנדחו	חובות בעייתיים <sup>(3)</sup>	חובות לא בעייתיים			חובות לא בעייתיים				
						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 שאינם בפיגור			חובות בדירוג ביצוע אשראי שאינם בפיגור
-	-	-	-	182	182	-	*-	1	66	974	183	מסחרי	31.03.20
-	-	-	6	94	82	-	12	-	8	3,264	94	אנשים פרטיים	
*-	35	-	23	162	162	-	*-	5	61	1,169	167	מסחרי	30.06.20
1	16	-	11	127	107	-	19	16	12	5,174	143	אנשים פרטיים	
*-	112	-	26	27	27	-	*-	2	7	81	29	מסחרי	30.09.20
2	120	*-	9	21	14	-	7	20	3	1,493	41	אנשים פרטיים	

\* 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 נגיף הקורונה, ואינה כוללת דחיות שלהן הלווה זכאי לפי כל דין.
- (3) מזה: חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית בסך של כ- 1 מיליון ש"ח ליום 30 בספטמבר 2020 (בדומה ליום 30 ביוני 2020).

יתרת החובות לאנשים פרטיים ומסחרי אשר נמצאים בדחיית תשלומים ליום 31 באוקטובר 2020 הינה בסך של כ-68 מיליוני ש"ח, מספר ההלוואות של יתרות חוב אלו עומד על כ-2,139.

החברה מנטרת אוכלוסייה זו בנוסף לכלל האוכלוסייה גם לאור הודעות המפקח על הבנקים מחודשים יולי ואוקטובר 2020 בדבר הרחבת המתווה לדחיית תשלומי הלוואות כסיוע ללקוחות המערכת הבנקאית וחברות כרטיסי האשראי בהתמודדות עם השלכות מגיפת הקורונה. הנהלת החברה התחשבה בחוסר הודאות הנובע מהתפשטותה של מגיפת הקורונה והשלכותיה בעת קביעת אומדן שיעורי ההפרשה להפסדי אשראי, ראה גם סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

הקפאת חובות בגין אשראי מסחרי נעשתה, כפוף לבחינה פרטנית, לתקופה של עד שישה (6) חודשים בגין הלוואות קיימות. ביום 1 באוקטובר 2020, הודיע בנק ישראל על "מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות".

בעקבות השלכות משבר הקורונה והסגר שהטילה ממשלת ישראל במטרה להתמודד עם מגיפת הקורונה, ובכדי לסייע ללקוחות המערכת הפיננסית, גובש מתווה וולונטרי לדחיית תשלומי הלוואות, שאומץ על-ידי כל חברות כרטיסי האשראי. מתווה זה הוא בנוסף להודעת הפיקוח על הרחבת המתווה המקיף לדחיית תשלומי הלוואות, שאומץ על-ידי המערכת הבנקאית, המאפשר ללקוחות לדחות תשלומי הלוואות. דחיית התשלומים תהיה, בהתייחס להלוואות צרכניות והלוואות לעסקים, באופן הבא:

הלוואה צרכנית: הלוואה עד 100,000 ש"ח. הדחייה תבוצע לתקופה של 3 חודשים, ללא שיקול דעת החברה. בנוסף, ישנה אופציה, בהתאם לשיקול דעת החברה, לדחייה נוספת של 3 חודשים להלוואות אלו (עד 6 חודשים במצטבר). הדחייה ללא שיקול דעת החברה היא של רכיב הקרן בהלוואה. חברת כרטיסי האשראי רשאית לאפשר גם דחייה של הריבית בנוסף לדחיית הקרן.

הלוואה לעסקים: לעסק עם מחזור פעילות שנתי של עד 25 מיליון ש"ח, אשר נפגע כתוצאה מהמשבר, תתאפשר דחייה לתקופה של עד 3 חודשים, בהתאם לשיקול דעת החברה.

המתווה בא בהמשך להקלות שפורטו לעיל, לרבות דחיות תשלומים, שכבר ניתנו על-ידי הקבוצה. המתווה נכנס לתוקף ביום 16 באוקטובר 2020. נכון למועד חתימת הדוח, סכומי דחיות תשלומים תחת המתווה האמור אינם מהותיים.

#### **סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים**

החברה מיישמת את הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא "מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי". ביום 10 בפברואר 2014 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא עדכון הגילוי על איכות האשראי של חובות ועל הפרשה להפסדי אשראי בחברות כרטיסי אשראי. היתרות מוצגות להלן בהתאם לחוזר האמור.

**טבלה 21: ניתוח איכות אשראי, סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים**

ליום 31 בדצמבר 2019				ליום 30 בספטמבר 2019				ליום 30 בספטמבר 2020				
סך הכל	בערבות בנקים ואחר	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים		סך הכל	בערבות בנקים ואחר	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים		סך הכל	בערבות בנקים ואחר	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים		
		מסחרי	אנשים פרטיים			מסחרי	אנשים פרטיים			מסחרי	אנשים פרטיים	
<b>סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי<sup>(1)</sup></b>												
7,347	-	1,588	5,759	7,297	-	1,664	5,633	7,026	-	1,166	5,860	סיכון אשראי מאזני
13,137	-	1,076	12,061	12,675	-	1,122	11,553	14,290	-	1,176	13,114	סיכון אשראי חוץ מאזני
<b>20,484</b>	<b>-</b>	<b>2,664</b>	<b>17,820</b>	<b>19,972</b>	<b>-</b>	<b>2,786</b>	<b>17,186</b>	<b>21,316</b>	<b>-</b>	<b>2,342</b>	<b>18,974</b>	<b>סך סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי<sup>(1)</sup></b>
<b>סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי</b>												
551	-	-	551	534	-	-	534	579	-	93	486	לא בעייתי
483	-	114	369	428	-	132	296	470	-	92	378	סה"כ בעייתי <sup>(2)</sup>
297	-	21	276	251	-	21	230	321	-	22	299	מזה: השגחה מיוחדת
52	-	5	47	44	-	6	38	40	-	5	35	מזה: נחות
134	-	88	46	133	-	105	28	109	-	65	44	מזה: פגום
<b>1,034</b>	<b>-</b>	<b>114</b>	<b>920</b>	<b>962</b>	<b>-</b>	<b>132</b>	<b>830</b>	<b>1,049</b>	<b>-</b>	<b>185</b>	<b>864</b>	<b>סך סיכון אשראי מאזני</b>
138	-	-	138	119	-	-	119	127	-	-	127	סיכון אשראי חוץ מאזני
<b>1,172</b>	<b>-</b>	<b>114</b>	<b>1,058</b>	<b>1,081</b>	<b>-</b>	<b>132</b>	<b>949</b>	<b>1,176</b>	<b>-</b>	<b>185</b>	<b>991</b>	<b>סך סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי</b>
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מזה: חובות שאינם פגומים, בפיגור של 90 ימים או יותר.
<b>סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר</b>												
15,756	15,756	-	-	16,734	16,734	-	-	14,738	14,738	-	-	לא בעייתי
5	5	-	-	9	9	-	-	54	54	-	-	סה"כ בעייתי <sup>(2)</sup>
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מזה: השגחה מיוחדת
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מזה: נחות
5	5	-	-	9	9	-	-	54	54	-	-	מזה: פגום <sup>(4)</sup>
<b>15,761</b>	<b>15,761</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16,743</b>	<b>16,743</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>14,792</b>	<b>14,792</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>סך סיכון אשראי מאזני</b>
27,796	27,796	-	-	27,633	27,633	-	-	29,304	29,304	-	-	סיכון אשראי חוץ מאזני
<b>43,557</b>	<b>43,557</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>44,376</b>	<b>44,376</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>44,096</b>	<b>44,096</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>סך סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר</b>
<b>65,213</b>	<b>43,557</b>	<b>2,778</b>	<b>18,878</b>	<b>65,429</b>	<b>44,376</b>	<b>2,918</b>	<b>18,135</b>	<b>66,588</b>	<b>44,096</b>	<b>2,527</b>	<b>19,965</b>	<b>סך הכל סיכון אשראי<sup>(3)</sup></b>
<b>מידע נוסף על סך נכסים שאינם מבצעים:</b>												
139	5	88	46	142	9	105	28	163	54	65	44	חובות פגומים
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	נכסים שהתקבלו בגין אשראים שסולקו
<b>139</b>	<b>5</b>	<b>88</b>	<b>46</b>	<b>142</b>	<b>9</b>	<b>105</b>	<b>28</b>	<b>163</b>	<b>54</b>	<b>65</b>	<b>44</b>	<b>סך הכל נכסים שאינם מבצעים</b>

(1) סיכון האשראי אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה.

(2) סיכון אשראי פגום, נחות או בהשגחה מיוחדת.

(3) סיכון אשראי מאזני וסיכון אשראי חוץ מאזני.

סיכון אשראי מאזני וסיכון אשראי חוץ מאזני מוצג לפני השפעת ההפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לווים.

(4) עיקר הסכום נובע מסיווג חובות פגומים בגין סיכון כשל תמורה בניכיונות בחברת הבת צמרת מימונים בעיקר מענפי תעופה, תיירות ופנאי.



**טבלה 22: תנועה ביתרות חובות<sup>(1)</sup> פגומים שנבחנו פרטנית**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתקופה של תשעה חודשים שהסתיימה ביום 30 בספטמבר		לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 30 בספטמבר		(מיליון ש"ח)
	2019	2020	2019	2020	
31	31	89	65	125	<b>יתרת חובות פגומים לתחילת תקופה</b>
72	93	65	47	6	יתרות שסווגו כפגומים במהלך התקופה
-	-	-	-	-	חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום
(5)	(3)	(9)	(1)	*-	מחיקות חשבונאיות
(9)	(10)	(27)	*-	(8)	גביית חובות שסווגו פגומים בתקופה <sup>(2)</sup>
-	-	5	-	-	אחר
<b>89</b>	<b>111</b>	<b>123</b>	<b>111</b>	<b>123</b>	<b>יתרת חובות פגומים לסוף התקופה</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.  
 (2) גבייה מבתי עסק נעשית ברובה באמצעות קיזוז שוברים חדשים שנקלטו במערכת.

**טבלה 23: מדדי סיכון ואשראי<sup>35</sup>**

ליום 31 בדצמבר		ליום 30 בספטמבר					
2019		2019		2020			
מסחרי	אנשים פרטיים	מסחרי	אנשים פרטיים	מסחרי	אנשים פרטיים		
<b>באחוזים (%)</b>							
5.17	0.69	5.85	0.43	4.81	0.65	א	שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	-	ב	שיעור יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי שאינם פגומים שנמצאים בפגור 90 יום או יותר מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
4.10	1.95	4.52	1.63	3.64	1.89	ג	שיעור סיכון אשראי בעיית מסיון אשראי כולל <sup>(1)</sup>
<sup>(2)</sup> 0.87	2.55	<sup>(2)</sup> 0.99	2.33	2.44	3.77	ד	שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(3,4)</sup>
0.41	1.59	0.53	1.63	1.48	2.42	ה	שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(4)</sup>
<sup>(2)</sup> 3.29	3.40	<sup>(2)</sup> 3.73	3.14	4.81	4.36	ו	שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
68.29	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	ז	שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מיתרת חייבים פגומים שנבחנו פרטנית בגין פעילות בכרטיסי אשראי
63.64	(*)	(*)	(*)	100.00	(*)	ח	שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מיתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי בתוספת יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי אשר בפגור של 90 ימים או יותר
14.29	41.41	15.92	45.98	34.87	55.06	ט	שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(4)</sup>

(\*) גבוה מ-100%.

- (1) לפרטים אודות השינוי ביתרות החובות הפגומים, ראה טבלה 13, טבלת היקף וחומרת החובות הבעייתיים בסעיף 2.3 לדוח דירקטוריון זה.  
 (2) ראה גם ביאור 5.5 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020 לעניין הקדמות בסילוק מוקדם.  
 (3) ההוצאות בגין הפסדי אשראי בחישוב זה כוללות את השפעת מגיפת הקורונה בחישוב שנתי.  
 (4) בחישוב שנתי (ההוצאות/המחיקות נטו לתשעה חודשים מנורמלות שנתי).

<sup>35</sup> שהינו באחריות החברה.

## ניתוח איכות האשראי

במסגרת ניהול תיק האשראי וניהול הסיכונים השוטף של החברה מנוטר באופן שוטף הפיגור ביתרות החוב. ממצאי הניטור כאמור משמשים כאחת האינדיקציות המרכזיות לאיכות אשראי. משך הפיגור בחוב משפיע על סיווג חובות המוערכים על בסיס קבוצתי (ככל שהפיגור בחוב ממושך יותר כך הוא מסווג כבעל איכות נמוכה יותר). בהתאם לכללי החשבונאות החלים על החברה מבצעת החברה מחיקה חשבונאית של החוב לאחר 150 ימי פיגור.

בשנים האחרונות מציגה החברה מגמת צמיחה עקבית בתחום האשראי לאנשים פרטיים. החברה רואה בתחום זה את אחד ממנועי הצמיחה המרכזיים שלה בשנים הקרובות. נכון ליום 30 בספטמבר 2020 יתרות האשראי נושא ריבית בגין אנשים פרטיים עמד על סך של כ-4,146 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-4,255 מיליון ש"ח ליום 30 ביוני 2020 ולכ-3,997 מיליון ש"ח, ליום 31 בדצמבר 2019. יתרת האשראי נושא ריבית בגין אנשים פרטיים ליום 31 באוקטובר 2020 הינה ללא שינוי מהותי לעומת יתרתה ליום 30 בספטמבר 2020.

כתוצאה מהתפשטות מגיפת הקורונה נרשמה עלייה ברמת סיכון האשראי נושא הריבית, אשר הוביל לעלייה במדדים העיקריים הבאים לעומת התקופה המקבילה אשתקד ולעומת סוף שנת 2019:

- שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי (בחישוב שנתי, ראה סעיף ד' בטבלה לעיל).
- שיעור המחיקות נטו מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי (בחישוב שנתי, ראה סעיף ה' בטבלה לעיל).
- שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ("יחס פיסוי") (ראה סעיף ו' בטבלה לעיל).

השינוי במדדים לעיל הינו תוצאה של גידול בהוצאה להפסדי אשראי וביתרת ההפרשה להפסדי אשראי, שנבעה, בין היתר, מגידול בשיעור ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי כתוצאה ממגיפת הקורונה. הגידול בשיעור ההפרשה, כאמור, משקף את הגידול המוערך בהפסדי האשראי הפוטנציאליים. מרבית הגידול בהפרשה להפסדי אשראי בא לידי ביטוי כבר ברבעון הראשון של שנת 2020. אולם, על מנת לשקף את ההרעה בתחזית המקרו כלכלית נכון למועד חתימת הדוח כתוצאה מהמשך השפעתו השלילית של משבר הקורונה על הפעילות הכלכלית במשק ובעיקר צפי לעלייה בשיעור האבטלה במשך וצפי לירידה בצריכה הפרטית של שנת 2020 ושנת 2021<sup>36</sup>, החברה הגדילה גם במהלך הרבעונים השני והשלישי של שנת 2020 את ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי כדי לשקף את הגידול האפשרי בהפסדי האשראי הפוטנציאליים. כמו-כן, החברה בחנה את הסיכון הגלום בהלוואות אשר נדחו, כמפורט לעיל, ובהלוואות נוספות שלא נדחו, וסיווגה כחובות בהשגחה מיוחדת חובות בעלי מאפיינים מסויימים אשר להערכת החברה ייתכן ותחול הרעה באיכות האשראי שלהם (הגם אם אין פיגור בחוב למועד חתימת הדוח), ובהתאם הגדילה את ההפרשה להפסדי אשראי בגינם. לפרטים נוספים ראה ביאור 5.ג. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020 וכן סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

שיעור המחיקות נטו מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי עלה בתשעת החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 לעומת התקופה המקבילה אשתקד ולעומת שנת 2019. הגידול האמור נובע, בין היתר, מגידול מואץ ביתרות האשראי לאנשים פרטיים במחצית השנייה של שנת 2019, וממגמות נלוות כגון פער זמנים בשיעורי הגבייה של חובות בעייתיים ביחס לגידול ביתרות האשראי וכן משינויים בהוראות הדין לגבי הליכי פשיטת רגל אשר מגבירים את הקושי בגביית חובות מלקוחות פרטיים. בנוסף בעקבות מגיפת הקורונה נפגעה יכולת הגבייה של החברה, בין היתר, כתוצאה מסגירתן של לשכות ההוצאה לפועל.<sup>37</sup> לאור האמור, החל מחודש מאי 2020 ועד למועד חתימת הדוח הרחיבה החברה את היקף הגבייה המשפטית. המגמות המשפיעות על היקף המחיקות כאמור לעיל, עלולות להימשך גם בתקופות עתידיות, כתלות בין היתר בעוצמת השפעת מגיפת הקורונה, השינויים במצב הכלכלי המקומי והיקפי יתרות האשראי באותן תקופות.

יצוין, כי בשלב זה קיים חוסר וודאות לגבי משך תקופת מגיפת הקורונה, ומשכך יתכן שהשפעותיו המלאות של המשבר טרם באו לידי ביטוי. לעניין זה ראה גם הנחיית בנק ישראל מחודש אפריל 2020 אשר מטרתה הייתה לסייע ללווים בהתמודדות עם הקשיים התזרימיים בעקבות השלכות מגיפת הקורונה ואיפשרה הקפאת פיגור בתשלומים ו/או דחייתם

<sup>36</sup> על-פי הודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 22 באוקטובר 2020 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר".  
<sup>37</sup> לשכות ההוצאה לפועל היו סגורות בין התאריכים 15 במרץ 2020 ועד 15 במאי 2020 במהלך הסגר הראשון.

(כמפורט בביאור 5.ג.2.ד לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020 ובטבלה 20 לעיל). 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. לפרטים נוספים ראה סעיף 4.1 בדוח הדירקטוריון של שנת 2019 בדבר אומדנים קריטיים וביאור 2.ד.4 בדוחות הכספיים של שנת 2019. לאור האמור, לאורך תקופת המשבר בוחנת החברה מספר תרחישי התפתחות למגיפת הקורונה וההשפעה האפשרית הנגזרת על אומדן שיעורי ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי. הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה לצורך קביעת הגידול בשיעורי ההפרשה הקבוצתית בדוחות הכספיים לרבעון השלישי של שנת 2020 הינן, צפי לשיעור אבטלה בסוף שנת 2020 בטווח שנע בין 16% לבין 18%; וקישון בצריכה הפרטית בשנת 2020 בשיעור שנע בין 8% ל-10% ("תרחיש השליטה") וזאת בהתבסס על התחזית המקרו-כלכלית של בנק ישראל אשר פורסמה במהלך חודש אוקטובר 2020.

לאור אי הודאות המשמעותית הקיימת, כאמור לעיל, בחנה החברה תרחיש נוסף ("תרחיש השליטה הנמוכה"). בתרחיש השליטה הנמוכה שיעור האבטלה בסוף שנת 2020 ינוע בטווח שבין 18% ל-21% וקישון בצריכה הפרטית הממוצעת השנתית בטווח של כ-10% עד 12%. השינויים בהנחות היסוד בתרחיש השליטה הנמוכה כאמור עלולים להביא לגידול בהוצאות להפסדי אשראי במונחים שנתיים בטווח של 10% - 20% ביחס לסך ההוצאה להפסדי אשראי השנתית תחת הנחות הבסיס של תרחיש השליטה.

יצוין, כי כאמור קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים במסגרת התרחישים המפורטים לעיל, לרבות התפשטות המגיפה ואורכו של גל נוסף לצד ההשפעה האפשרית של עונת החורף על רמת התחלואה וכפועל יוצא על פעילות המשק הצפויה. בהתאם, לאורך זמן, ככל שיעמוד לרשות החברה מידע משמעותי נוסף לגבי מצב הלווים וסיכויי הגבייה לגבי לוויים בעייתיים, יעודכנו האומדנים המשמשים לקביעת שיעורי ההפרשה, כאמור. בהתאם, קיימת אפשרות שהפסדי האשראי יתפתחו באופן שונה ואף מהותית מהערכות החברה ובין היתר יגדלו במהלך הרבעון הרביעי של שנת 2020, אף מעבר להערכות החברה, ויתכן שאף מעבר לתרחיש השליטה הנמוכה, אך למועד חתימת הדוח, אין ביכולתה של החברה להעריך מתי ובאיזו מידה.

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 הודאות באשר למשכה של מגיפת הקורונה, עוצמתה והמשך השפעותיה על המשק והתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, ובאשר להנחיות וצעדי ההמשך שיינתנו ויינקטו מעת לעת, לרבות כתוצאה מהתפרצויות נוספות של המגיפה. 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 המגיפה, משכה, עוצמתה וחומרתה, 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.

בתחום האשראי לפרטיים כתוצאה מהמגיפה נקטה החברה, 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 בדוח דירקטוריון זה.
3. יישום חוזר בנק ישראל מחודש אפריל 2020 בנושא דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור, כפי שפורט בטבלה 20 לעיל וביאורים 2.ג.3, 5.ג.2, 6.ג.2 ו-2.ג.5.ד לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.
4. יישום מתווה בנק ישראל מחודש אוקטובר 2020: "מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות", כפי שפורט לעיל וביאור 2.ג.2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

ככלל, אשראי לאנשים פרטיים אינו מבוסס על בטחונות (למעט אשראי לרכישת רכבים, כמפורט בסעיף 2.4.6.2 לדוח הדירקטוריון של שנת 2019). 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.

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 טוב וכוול תקופתיות וקבועות וזאת בהתאם לדרישות פנימיות ורגולטוריות.

החיתום מתבצע בשני (2) אופנים: חיתום אוטומטי המבוסס על מודלי דרוג 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, שעל בסיסו הוקם מאגר נתוני אשראי. לפרטים ראה סעיף 2.1.3 (ג) לדוח דירקטוריון זה.

### חיתום אוטומטי

מעל ל-90% מהחלטות האשראי מתקבלות באמצעות תהליך החיתום האוטומטי. תהליך זה מבוסס על דירוג לקוחות חדשים וקיימים במודלים סטטיסטיים מתוקפים (תשע (9) רמות דירוג סיכון ושונות ודירוג סיכון נוסף במקרה של כשל, ובסך הכל עשר (10) רמות דירוג). המודלים משולבים בתוך חוקה עסקית הבוחנת את מצבו של הלקוח על סמך נתונים הנאספים ממקורות המידע של החברה וממקורות מידע חיצוניים נוספים. תהליך החיתום האוטומטי מדרג את רמת הסיכון של הלקוח. על סמך דירוג זה מוצע ללקוח אשראי בהיקף, במחיר ולתקופה התואמים את דירוג הסיכון שלו המשתקף במערכות החברה וכן את תיאבון הסיכון של החברה. דירוג הסיכון של הלקוח מתעדכן ומנוטר באופן שוטף לאורך תקופת האשראי שניתנה ללקוח.

### חיתום ידני

תהליך החיתום הידני מתבצע במקרים בהם סכום האשראי המבוקש גבוה ו/או כאשר המערכת האוטומטית קובעת כי יש צורך במידע נוסף לגבי הלקוח. במקרים אלה, מועברת הבקשה לחיתום האשראי על-ידי עובדי חטיבת לקוחות פרטיים בהתאם לסמכויות האשראי. הבקשה מועברת בליווי מידע מפורט של תהליך החיתום האוטומטי. החלטת האשראי הסופית מבוססת הן על המלצת המודל והן על ניתוח המידע הנוסף שהתקבל. החלטת החיתום הידני מתועדת במערכת.

החברה עוקבת אחר שינוי במאפייני הסיכון. כחלק מתהליכי הניטור והמעקב בנושא ניהול הסיכון, מעת לעת נעשות פעולות התאמה ועדכון עקרונות תהליכי חיתום האשראי במטרה להפחית את הסיכון כגון:

- התאמת המודלים.
  - עדכון סכומי הלוואות פוטנציאליות ללקוחות עתידיים למול רצועת דירוג הסיכון שלהם.
  - עדכון והתאמת מח"מ להלוואות פוטנציאליות עתידיות בהתאם לדירוג הסיכון.
  - התאמת שיעור הריבית לסיכון לוויים עתידיים.
  - ניהול יעדי העמדת אשראי בהתאם לדירוג סיכון הלקוחות.
- החברה מנהלת את סיכון האשראי לאנשים פרטיים באמצעות מדיניות האשראי ותהליכי בקרה שוטפים ותקופתיים, הפעילות נחלקת לפעילות ניהול הסיכון ופעילות בקרה.

### פעילות ניהול הסיכון

- 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 ("חוק אשראי הוגן").<sup>38</sup>
- מגבלות האשראי בחברה מגבילות את 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.

### פעילות הגבייה

- "גבייה רכה" - חטיבת לקוחות פרטיים אחראית על הטיפול בגביית החוב עד 60 יום ממועד חזרתו טרם העברתו לגבייה משפטית כמפורט להלן. במסגרת הגבייה הרכה מבוצעות פעולות שונות אל מול הלקוחות החייבים, כגון: משלוח מכתבי דרישות תשלום.
- "גבייה משפטית" - מבוצעת על-ידי עורכי דין חיצוניים של הקבוצה, לאחר שמוצו ניסיונות הגבייה במוקד הגבייה הרכה במשך 60 יום כאמור לעיל. חטיבת לקוחות פרטיים מפקחת ומבצעת הליכי מדידה בקרה על פעילותם של עורכי הדין החיצוניים. 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. יצוין כי בין התאריכים 15 במרץ 2020 ועד 15 במאי 2020 לשכות הוצאה לפועל היו סגורות וכפועל יוצא הייתה פגיעה בתקופה זו ביכולת הגבייה המשפטית. לפרטים נוספים ראה ביאור 9.ג.2.7.5.[ג]. תחת הכותרת "הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה" לתמצית הדוחות הכספים לרבעון השלישי של שנת 2020 ולסעיפים 2.1.3 (ח) ו-2.1.3 (יב) לדוח דירקטוריון זה.

### פעילות הבקרה

- פעילות הבקרה כוללת שני (2) מעגלי בקרה. מעגל הבקרה הראשון כולל פיקוח ומעקב אחר סיכון האשראי לאנשים פרטיים, הנעשה באופן שוטף. עיקרי פעולות פיקוח על סיכון האשראי הינן: מעגל הבקרה הראשון מבוצע בחטיבת לקוחות פרטיים בחברה. הניטור מתחיל הן במערך האשראי הצרכני האחראי על העמדת האשראי לאנשים פרטיים כולל פעילות הבקרה של מחלקת בקרה ורגולציה.

#### פעילות מעגל הבקרה הראשון:

- בקרות העוסקות בעיקר בעמידה במגבלות אשראי וסמכויות.
- נבדקים סכומים חריגים שהועמדו ותקינות הריביות שהועמדו בהלוואות באמצעות הכרטיס והן באשראי מחוץ לכרטיס.
- בתחום הלוואות הרכב נבדקים תקינות ההזרמה, עמידה במגבלות, שעבודים ומשכונים, תקינות מסמכים משפטיים ונעשית בקרה חודשית על התיק.
- בקרות על פעילות תפעול האשראי בחברה.
- בקרה על טיפול בהתראות והחזרים.
- בקרות בנושא ציות והוגנות- תקינות מסמכים והזרמות, האזנות לשיחות מכירה.

<sup>38</sup> לפרטים אודות חוק אשראי הוגן ראה ביאור 11.2.ג.24. לדוחות הכספיים של שנת 2019.

מעגל הבקרה השני מבוצע בחטיבת ניהול סיכונים. במסגרת מעגל בקרה זה פועלת יחידת בקרה עצמאית הכפופה למנהל הסיכונים הראשי. ליחידה תכנית בקרה שנתית המותאמת להנחיות בנושא הבקרה כפי שמופיעות בנב"ת 311. התכנית כוללת הערכה בלתי תלויה ומתמשכת של תהליכי ניהול סיכון האשראי, כאשר תוצאות סקירות אלו מדווחות ישירות לדירקטוריון ולהנהלה הבכירה בחברה.

במסגרת מעגל הבקרה השני מבוצעות סקירות אשראי כדלקמן:

- נבדק אשראי מהותי (מעל 100 אלף ש"ח).
- נבדק מדגם מספק של אשראי אחר שאינו מהותי.
- נבדק אשראי בעייתי לסוגיו השונים (נחות, פגום ובהשגחה מיוחדת).
- נבדק אשראי אשר תנאיו שונו, אולם אינו מסווג כבעייתי.
- נבדק אשראי שנקבע על-ידי החברה או על-ידי הפיקוח על הבנקים כמחייב תשומת לב מיוחדת של ההנהלה.
- נבדק אשראי מתוך אשראי לאנשים קשורים.
- נבדק אשראי היוצר מוקדי ריכוזיות של סיכון האשראי.
- עומק הסקירות המבוצעות כולל מספר היבטים, לרבות:
  - איכות האשראי (לרבות ביצועי הלווה).
  - ציות למדיניות הדירוג ולמדיניות הסיווג, כולל חוות דעת על דירוג הלקוח.
  - עמידה בהתניות שנקבעו בהסכם האשראי.

מדיניות האשראי של החברה מאושרת לכל הפחות אחת לשנה על-ידי הנהלת ודירקטוריון החברה. המדיניות כוללת, כאמור, גם פרק המתייחס לאשראי לאנשים פרטיים. החברה מגדירה יעדי איכות אשראי בתחום האשראי לאנשים פרטיים אשר מנוטרים במסגרת תכנית העבודה השנתית של החברה. מעגל הבקרה הראשון מכין דיווח המציג את ניתוח תיק האשראי של החברה. ניתוח תיק האשראי מציג, בין היתר, את פילוח התיק לפי מוצרי אשראי, ענפים, דירוגי סיכון, עמידה במגבלות רגולטוריות ופנימיות, ניתוח ריבית מול סיכון, ועוד. המידע מוצג ברמה רבעונית להנהלת החברה ולדירקטוריון החברה. מעגל הבקרה השני בראשותו של מנהל הסיכונים הראשי מדווח דיווח בלתי תלוי הכולל מסמך המתאר את סיכוני האשראי של החברה. המידע מדווח להנהלת החברה בתדירות חודשית ואחת לרבעון לדירקטוריון החברה.

החברה מקבלת החלטות לגבי תפעול וניהול האשראי לאחר בחינה ועיון בתוצאות הדוחות של מעגל הבקרה הראשון והשני יחדיו. לחברה נהלי עבודה בתחום אשראי לאנשים פרטיים. הנהלים מעודכנים באופן שוטף על-ידי המחלקות השונות.

#### אשראי מסחרי

מגיפת הקורונה משפיעה 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 ומנוטרת 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 20 לעיל ובביאורים 3.ג.2, 5.ג.2, 6.ג.2 ו-2.ג.5 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

4. יישום מתווה בנק ישראל מחודש אוקטובר 2020: "מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי להחייט שלומי הלוואות", כפי שפורט לעיל ובביאור 9.ג.2.7.ג.2 תחת הכותרת "הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה" לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

### סיכון אשראי בגין חשיפות לקבוצת לווים

בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת נב"ת 313 (בנושא מגבלות על חבות לווה בודד וקבוצת לווים). 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 לווים 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 30 בספטמבר 2020, 30 בספטמבר 2019, ו-31 בדצמבר 2019 וכן בסמוך למועד חתימת הדוח לא קיימת קבוצת לווים 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 לווים) – לפרטים ראה ביאור 24.ג.2.15 לדוחות הכספיים של שנת 2019. 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 2019 ו-2020 ועד למועד חתימת הדוח, נערכה החברה ליצירת תשתית שתאפשר צמצום ו/או החלפה של מסגרות וקווי אשראי מבנק הפועלים, ראה סעיף 1.6.5 לדוח דירקטוריון זה ולדוחות הדירקטוריון של שנת 2019 ולרבעונים הראשון והשני של שנת 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, לקבוצת 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 (MC), American Express, Visa Inc. Company 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.

למידע המפורט על סיכון האשראי בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה הדוח על הסיכונים של שנת 2019.

## 3.3 סיכון שוק ונזילות

### המבנה והארגון של פונקציית ניהול סיכון השוק והנזילות

מערך ניהול סיכונים שוק ונזילות בחברה מושתת על מערך אינטגרטיבי לניהול החשיפות המורכב מהפונקציות הבאות:

מנהל סיכונים שוק ונזילות (סמנכ"ל בכיר, CFO) ומנהל סיכונים ראשי (CRO).

מנהל הסיכונים הראשי אחראי על גיבוש מדיניות ניהול סיכונים השוק והנזילות ומנהל סיכונים שוק ונזילות אחראי על יישומה והטמעתה ובכלל זה:

- אחריות על החשיפות הפיננסיות בחברה בכפוף למגבלות שאושרו על-ידי הדירקטוריון.
- נהלי מעקב ובקרה בנושאים הקשורים לניהול חשיפות.
- דיווח רבעוני לדירקטוריון על סיכוני השוק והנזילות.
- דיווח חודשי לדירקטוריון על סיכוני השוק והנזילות השוטפים.
- ניהול סיכוני המט"ח, כולל קבלת החלטות על גידור חשיפות מט"ח ארוכות טווח.
- ניהול נכסים והתחייבויות (נ"ה).
- מדידה ובקרה שוטפת של מדדי סיכון שוק ונזילות של החברה.
- עריכת דו"חות סיכוני הריבית.
- ניתוח תוצאות ועריכת ממצאים לדיון בהנהלה ובדירקטוריון.

#### מנהל סיכונים ראשי

מנהל הסיכונים הראשי של החברה אחראי מתוקף תפקידו בין היתר לבקרת ניהול סיכוני השוק והנזילות של החברה. במסגרת זאת, הינו אחראי לפקח אחר יישומה של המדיניות ותהליכי הניהול והבקרה של סיכוני השוק והנזילות בחברה וכן על גיבוש מדיניות נאותה.

#### סיכון 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 של החברה מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל ועל ההנחיות העדכניות של הוראות נב"מ 201-211 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 סמנכ"ל בכיר, 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 ההוגן, 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, השוואה של מח"מ הנכסים, ההתחייבויות וההון.

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.

למידע המפורט על סיכון השוק בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה הדוח על הסיכונים של שנת 2019.

**טבלה 24: שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup> של מכשירים פיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה**

30 בספטמבר 2020					
סך הכל	מטבע חוץ <sup>(*)</sup>		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
במיליוני ש"ח					
22,486	44	69	79	22,294	נכסים פיננסיים
35	-	-	-	35	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
20,725	5	60	54	20,606	התחייבויות פיננסיות
35	-	-	-	35	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>1,761</b>	<b>39</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>1,688</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>
(69)	-	-	-	(69)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
<b>1,692</b>	<b>39</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>1,619</b>	<b>שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup></b>

30 בספטמבר 2019					
סך הכל	מטבע חוץ <sup>(*)</sup>		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
במיליוני ש"ח					
24,764	36	322	94	24,312	נכסים פיננסיים
50	-	-	-	50	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
23,021	14	312	66	22,629	התחייבויות פיננסיות
50	-	15	-	35	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>1,743</b>	<b>22</b>	<b>(5)</b>	<b>28</b>	<b>1,698</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>
(53)	-	-	-	(53)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
<b>1,690</b>	<b>22</b>	<b>(5)</b>	<b>28</b>	<b>1,645</b>	<b>שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup></b>

31 בדצמבר 2019					
סך הכל	מטבע חוץ <sup>(*)</sup>		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
במיליוני ש"ח					
23,856	95	250	101	23,410	נכסים פיננסיים
42	-	3	-	39	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
22,117	55	218	71	21,773	התחייבויות פיננסיות
42	-	3	-	39	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>1,739</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>1,637</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>
(58)	-	-	-	(58)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
<b>1,681</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>1,579</b>	<b>שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup></b>

(1) שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים, למעט פריטים לא כספיים, ולאחר השפעת התחייבות לזכויות עובדים.

(\*) לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים, ראה ביאור 11.א' לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

**טבלה 25: השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו מותאם<sup>(1)</sup> של החברה וחברות מאוחדות שלה**

30 בספטמבר 2020							
שינוי בשווי הוגן מותאם <sup>(1)</sup>	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית <sup>(*)</sup>						
	סך הכל	מטבע חוץ <sup>(**)</sup>		מטבע ישראלי			
		אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד		
באחוזים (%)	במיליוני ש"ח						
							<b>שינויים מקבילים</b>
2.1	35	1,727	39	10	25	1,653	עלייה במקביל של 1%
(2.4)	(40)	1,652	39	8	25	1,580	ירידה במקביל של 1%
							<b>שינויים לא מקבילים</b>
0.2	4	1,696	39	9	25	1,623	התללה <sup>(2)</sup>
0.2	4	1,696	39	9	25	1,623	השטחה <sup>(3)</sup>
1.1	18	1,710	39	9	25	1,637	עליית ריבית בטווח הקצר
(1.2)	(20)	1,672	39	9	25	1,599	ירידת ריבית בטווח הקצר

30 בספטמבר 2019							
שינוי בשווי הוגן מותאם <sup>(1)</sup>	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית <sup>(*)</sup>						
	סך הכל	מטבע חוץ <sup>(**)</sup>		מטבע ישראלי			
		אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד		
באחוזים (%)	במיליוני ש"ח						
							<b>שינויים מקבילים</b>
2.9	49	1,739	22	(5)	28	1,694	עלייה במקביל של 1%
(3.3)	(55)	1,635	22	(5)	28	1,590	ירידה במקביל של 1%
							<b>שינויים לא מקבילים</b>
0.2	4	1,694	22	(5)	28	1,649	התללה <sup>(2)</sup>
0.4	7	1,697	22	(5)	28	1,652	השטחה <sup>(3)</sup>
1.7	28	1,718	22	(5)	28	1,673	עליית ריבית בטווח הקצר
(1.7)	(29)	1,661	22	(5)	28	1,616	ירידת ריבית בטווח הקצר

31 בדצמבר 2019							
שינוי בשווי הוגן מותאם <sup>(1)</sup>	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית <sup>(*)</sup>						
	סך הכל	מטבע חוץ <sup>(**)</sup>		מטבע ישראלי			
		אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד		
באחוזים (%)	במיליוני ש"ח						
							<b>שינויים מקבילים</b>
2.7	45	1,726	40	32	30	1,624	עלייה במקביל של 1%
(3.1)	(52)	1,629	40	32	30	1,527	ירידה במקביל של 1%
							<b>שינויים לא מקבילים</b>
0.2	4	1,685	40	32	30	1,583	התללה <sup>(2)</sup>
0.4	7	1,688	40	32	30	1,586	השטחה <sup>(3)</sup>
1.5	26	1,707	40	32	30	1,605	עליית ריבית בטווח הקצר
(1.6)	(27)	1,654	40	32	30	1,552	ירידת ריבית בטווח הקצר

(1) שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים, למעט פריטים לא כספיים, ולאחר השפעת התחייבות לזכויות עובדים.

(2) התללה – ירידה בריבית בטווח הקצר ועלייה בריבית בטווח הארוך.

(3) השטחה – עלייה בריבית בטווח הקצר וירידה בריבית בטווח הארוך.

(\*) בטבלה זו מוצג השווי ההוגן נטו המותאם של כל המכשירים הפיננסיים, בהנחה שחל השינוי שצוין בכל שיעורי הריבית בכל מגזרי ההצמדה.

(\*\*) לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

**טבלה 26: השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על הכנסות ריבית נטו ועל הכנסות מימון שאינן מריבית<sup>(1)</sup>**

שינויים מקבילים	הכנסות ריבית	הכנסות מימון שאינן מריבית	סך הכל <sup>(3)</sup>	ליום 30 בספטמבר 2019			ליום 31 בדצמבר 2019		
				הכנסות ריבית	הכנסות מימון שאינן מריבית	סך הכל <sup>(3)</sup>	הכנסות ריבית	הכנסות מימון שאינן מריבית	סך הכל <sup>(3)</sup>
<b>במיליוני ש"ח</b>									
עלייה במקביל של 1%	53	*-	53	54	*-	54	55	*-	55
ירידה במקביל של 1% <sup>(2)</sup>	(33)	*-	(33)	(18)	*-	(18)	(36)	*-	(36)

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) השפעת התרחישים על הרווח והפסד לוקחת בחשבון פירעונות בפועל הצפויים במהלך 12 החודשים הקרובים ומגלגלת אותם בריבית החדשה עד לתום התקופה הנמדדת. ההשפעה בפועל תלויה בפרמטרים שונים כגון: מחזור בפועל של הפירעונות ושיקולים עסקיים לגבי ריבית הבסיס, ולפיכך התוצאה בפועל עשויה להיות שונה.
- (2) בתרחיש ירידה קיימת מגבלת עקום ריבית שלילי במגזר הלא צמוד.
- (3) לאחר השפעות מקוזות.

למידע המפורט על סיכון שוק בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ראה דוח על הסיכונים של שנת 2019 וכן דוח על הסיכונים לרבעון השלישי של שנת 2020.

**סיכון נזילות**

סיכון נזילות הינו סיכון לרווחי החברה וליציבותה, הנובע מאי יכולתה לספק את צרכי נזילותה, היכולת לממן גידול בנכסים ולעמוד בפירעון התחייבויותיה במועד פירעונן, 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 פירעונן, 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 אמן 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 2019, אשר מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל (Sound Practice) ועל ההנחיות העדכניות של הוראות נב"מ-201-211 והוראת נב"מ 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 סמנכ"ל בכיר, CFO.

לפרטים אודות השפעת מגיפת הקורונה על סיכון הנזילות ומקורות המימון של הקבוצה, ראה סעיף 1.6.5 לדוח דירקטוריון זה.

ביום 28 בספטמבר 2014 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר במסגרתו נוספה הוראת נב"מ 221 (בנושא יחס כיסוי נזילות) אשר מאמצת את המלצות ועדת באזל לעניין יחס כיסוי הנזילות במערכת הבנקאית בישראל.

ביום 2 ביולי 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לנב"מ 221 לפיו החל 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 צרכי 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 פיזור נאות של מקורות המימון. החברה מיישמת מדיניות ניהול סיכון הנזילות בהתאם להוראת נב"ת 342 (בהתאמות הנדרשות לפעילות הקבוצה) 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, הכוללת מגבלה מינימלית למקורות מימון מובטחים. הסיבולת לסיכון נקבעת בהתאם לתכניות האסטרטגיות של החברה, מדיניות העסקית ומצב השווקים.

החברה מממנת את פעילותה השוטפת בעיקר באמצעות אשראי מבנקים, אגרות חוב ציבוריות וכן באמצעות אשראי מגופים מוסדיים ותזרים מפעילות שוטפת.

כדי לשמור על מגוון מקורות המימון, החברה מקפידה לגוון את ניצולם של אמצעי המימון באמצעות שימוש במקורות מימון בנקאיים שונים בכל פעם, לפי העניין. בנוסף החברה פועלת להבטחת קווי נזילות ממוסדות פיננסיים. לפרטים נוספים, לרבות אודות שינויים רגולטוריים אשר עשויים להשפיע על צרכי והיקפי המימון להם תידרש הקבוצה ואף על תנאיו, ראה גם סעיפים 1.6.5 ו-2.1.8 (כב) לדוח הדירקטוריון של שנת 2019. החברה מנהלת מעקב שוטף אחר תמהיל מקורות המימון וקבעה מגבלות שנועדו להבטיח סף מינימלי של מקורות המימון. לפרטים נוספים בדבר נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה ולפי תקופות פירעון ראה ביאורים 26 ו-27 לדוחות הכספיים של שנת 2019.

למידע המפורט על סיכון הנזילות בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה הדוח על הסיכונים של שנת 2019.

### 3.4 סיכונים מובילים ומתפתחים

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 וודאות גדולה יותר לגבי מועד גיבושו לכלל התרחשות בעלת השפעה מהותית על אסטרטגיית הקבוצה (בדרך כלל, מעבר לשנה הקרובה).

ניהול הסיכונים בקבוצה מתואר בהרחבה בדוח על הסיכונים של שנת 2019.

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

#### 3.4.1 סיכון תפעולי

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

##### 3.4.1.1 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 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

##### 3.4.1.2 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 חיסיון, 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.

לאחרונה חל גידול בחשיפת מוסדות פיננסיים בארץ ובעולם לאיומי סייבר המתאפיינים, בין היתר, בתחום 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.

במשך 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.

### 3.4.2 סיכון רגולטורי

סיכון רגולטורי הינו הסיכון לפגיעה בהכנסות ו/או בהון החברה הנגרם כתוצאה משינויים מהותיים מתהליכי חקיקה ו/או מטיטות 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.

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 מתווה הירידה בעמלה הצולבת, זיכוי מידי, כניסת סולקים ומאגדים ופעילות אפליקציות התשלומים, וכן המגמות בשוק זה, עלולים להשפיע מהותית לרעה על החברה, אך בשלב זה לא ניתן להעריך בוודאות את היקפה והשלכותיה. לפרטים נוספים אודות ההשפעות הרגולטוריות על תחומי הפעילות של החברה ראה ביאור 2.ג.9. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

### 3.4.3 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 וחיצוניים.

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.

היעדים האסטרטגיים של החברה יקבעו תוך התאמה לתיאבון לסיכון, וליעדי ההון באמצעות תכנון ההון.

### 3.4.4 סיכון ציות

סיכון הציות הוא הסיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי, אשר התאגיד הבנקאי עלול לספוג כתוצאה מכך שאין הוא מקיים את הוראות הציות.

בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 308, ובהתאמה לפעילות הקבוצה, הוראות הליכה בתחום הציות הן: ניגוד עניינים, הוגנות 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 ובפשע פיננסי 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 ישראל כרט או מי מעובדיה לדיני ניירות ערך וכן דינים אחרים הרלוונטיים לפעילות הקבוצה, בתחום השווקים הפיננסיים וניגודי 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.

מטרת מדיניות הציות 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 קיום מנחים לניהולו.

הקבוצה מחויבת לציית 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 ציות רציף ואפקטיבי הינו הדבר הנכון עבור לקוחות הקבוצה, ועבור היציבות העסקית והתפעולית של הקבוצה. מחויבות זו היא מאבני היסוד של מדיניות הציות של קבוצת ישראל.

פונקציית הציות אחראית, במסגרת קו הגנה שני, לשמש כמעגל הבקרה השני לניהול סיכונים ציות. תפקידה היא להשלים את ניהול הסיכונים של קו העסקים ולהיות אחראית לתכנון, לתחזוקה ולפיתוח השוטף של מסגרת העבודה לניהול סיכונים ציות בקבוצה.

פונקציית הציות אחראית על ניהול סיכונים ציות, לרבות מדידה והערכה בהתאם למתודולוגיה שנקבעה לצורך ניהול סיכונים ציות. המתודולוגיה האמורה מהווה את התשתית ליישום גישה מבוססת סיכון על-ידי הקבוצה, ובין השאר מסייעת בהקצאה הולמת של משאבים להפחתת הסיכונים שזוהו.

**טבלה 27: דיון בגורמי סיכון**

המיפוי, הערכת הסיכונים והשפעתם הינה הערכה סובייקטיבית של הנהלת החברה. בשים לב בין היתר לאירועי מגיפת הקורונה, השפעותיה הקיימות, ואי הוודאות באשר להיקפן, משכן ועוצמתן בעתיד, כמתואר לעיל, עדכן דירקטוריון החברה את מיפוי הסיכונים החלים על החברה בפעילותה ואת הערכתו נכון למועד חתימת הדוח בדבר מידת חשיפת החברה לסיכונים כאמור, כמפורט להלן:

השפעת הסיכון <sup>(1)</sup>					גורם הסיכון
גבוהה	בינונית-גבוהה	בינונית	נמוכה-בינונית	נמוכה	
סיכונים פיננסיים					
	✓				1. סיכון אשראי
	✓				1.1. סיכון בגין איכות הלווים ו/או ביטחונות
		✓			1.2. סיכון בגין ריכוזיות ענפית
				✓	1.3. סיכון בגין ריכוזיות לוויים/קבוצת לוויים
				✓	2. סיכון שוק
				✓	2.1. סיכון ריבית
				✓	2.2. סיכון אינפלציה/סיכון שער חליפין
			✓		3. סיכון נזילות
סיכונים תפעוליים ומשפטיים					
		✓			4. סיכון תפעולי
		✓			5. סיכון משפטי
סיכונים אחרים					
			✓		6. סיכון מוניטין
		✓			7. סיכון רגולטורי
	✓				8. סיכון אסטרטגי ותחרות
		✓			9. סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות (סייבר)
		✓			10. סיכון ציות

(1) השפעת סיכון אשראי וסיכון בגין איכות הלווים ו/או ביטחונות עלתה, בהשוואה למיפוי ליום 31 בדצמבר 2019, בעקבות מגיפת הקורונה.



## 4. מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים בקרות ונהלים

### 4.1 מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים

הדוחות הכספיים של החברה ערוכים על-פי כללי חשבונאות מקובלים בישראל ובהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, שעיקרם מפורט בביאור 2 "כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית" לדוחות הכספיים השנתיים של החברה והביאורים הנלווים להם לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019, שנחתמו ביום 3 במרץ 2020 ולתמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020. בעת עריכת הדוחות הכספיים, משתמשת הנהלת החברה בהנחות, הערכות ואומדנים, המשפיעים על הסכומים המדווחים של נכסים והתחייבויות (לרבות התחייבויות תלויות) ועל התוצאות המדווחות של החברה.

חלק מההערכות והאומדנים כרוכים במידה רבה של אי וודאות, והם עלולים להיות מושפעים משינויים אפשריים בעתיד. יתכן, שאופן התממשותם בעתיד של ההערכות והאומדנים כאמור, יהיה שונה לרבות מהותית מכפי שהוערך בעת עריכת הדוחות הכספיים.

הנהלת החברה סבורה כי האומדנים וההערכות שישומו בעת עריכת תמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020 הינם נאותים, ונעשו על-פי מיטב ידיעתה ושיקול דעתה המקצועי נכון למועד עריכת תמצית הדוחות הכספיים ליום 30 בספטמבר 2020.

הנושאים העיקריים בהם נעשה שימוש בהערכות ואומדנים, ולפיכך נחשבים על-ידי החברה כנושאים חשבונאיים קריטיים, הינם הפרשה להפסדי אשראי, התחייבויות תלויות וזכויות עובדים.

במהלך התקופה המדווחת לא אירעו שינויים במדיניות החשבונאית של הקבוצה בנושאים קריטיים, אשר מפורטת בדוח הדירקטוריון של שנת 2019. יחד עם זאת, חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב הפרשה להפסדי אשראי וזאת לאור מגיפת הקורונה. יצוין כי קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים. במסגרת בחינת שיעורי הפרשות נבחנו מספר תרחישים, בכל הנוגע להפרשה הצפויה בתיק האשראי. לווים גדולים נבחנו באופן פרטני. נלקחו בחשבון פרמטרים איכותיים כגון שיעור האבטלה, שינוי בצריכה הפרטית, קצב חזרת המשק לפעילות. לאורך זמן, ככל שיעמוד לרשות החברה מידע נוסף לגבי מצב הלווים וסיכויי הגבייה בלווים הבעייתיים, אומדני ההשפעה יעודכנו בהתאם. ראה סעיפים 1.2 ו-3.2 לדוח דירקטוריון זה אודות השפעות מגיפת הקורונה ואי הוודאויות הכרוכות בה.

### 4.2 גילוי לגבי בקרות ונהלים

#### הערכת בקרות ונהלים לגבי הגילוי

הנהלת החברה, בשיתוף עם המנכ"ל, סמנכ"ל בכיר - CFO, והחשבונאית הראשית של החברה, העריכו ליום 30 בספטמבר 2020 את האפקטיביות של הבקרות והנהלים לגבי הגילוי של החברה. על בסיס הערכה זו הסיקו כי לתום תקופה זו הבקרות והנהלים לגבי הגילוי של החברה הינם אפקטיביים כדי לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על המידע שהחברה נדרשת לגלות בדוח הכספי בהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים ובמועד שנקבע בהוראות אלו.

#### בקרה פנימית על דיווח כספי

במהלך הרבעון השלישי שהסתיים ביום 30 בספטמבר 2020, לא אירע כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי אשר השפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי וזאת לרבות ההשפעות הפוטנציאליות של אירוע מגיפת הקורונה על מערכות הדיווח הכספי ועל מערך בקרות הגילוי.

ד"ר רון וקסלר  
מנהל כללי

איל דשא  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 17 בנובמבר 2020.

## הצהרת המנהל הכללי (Certification)

אני, ד"ר רון וקסלר, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח הרבעוני של ישראלכרט בע"מ ("החברה") לרבעון שהסתיים ביום 30 בספטמבר 2020 ("הדוח").
  2. בהתבסס על ידיעתי, הדוח איננו כולל כל מצג לא נכון של עובדה מהותית ולא חסר בו מצג של עובדה מהותית הנחוץ כדי שהמצגים שנכללו בו, לאור הנסיבות בהן נכללו אותם מצגים, לא יהיו מטעים בהתייחס לתקופה המכוסה בדוח.
  3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים הרבעוניים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון העצמי ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
  4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי<sup>(1)</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי<sup>(1)</sup> וכן:
    - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
    - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק ביטחון סביר לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
    - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
    - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון זה שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי; וכן
  5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואה החשבון המבקר, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
    - (א) את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
    - (ב) כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.
- אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על-פי כל דין.

ד"ר רון וקסלר

מנהל כללי

תל אביב, 17 בנובמבר 2020

(1) כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בדבר "דוח הדירקטוריון והנהלה" (פרק 620).

## הצהרת סמנכ"ל הכספים (Certification)

אני, ערן וקנין, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח הרבעוני של ישראלכרט בע"מ ("החברה") לרבעון שהסתיים ביום 30 בספטמבר 2020 ("הדוח").
  2. בהתבסס על ידיעתי, הדוח איננו כולל כל מצג לא נכון של עובדה מהותית ולא חסר בו מצג של עובדה מהותית הנחוץ כדי שהמצגים שנכללו בו, לאור הנסיבות בהן נכללו אותם מצגים, לא יהיו מטעים בהתייחס לתקופה המכוסה בדוח.
  3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים הרבעוניים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון העצמי ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
  4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי<sup>(1)</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי<sup>(1)</sup>. וכן:
    - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
    - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק ביטחון סביר לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
    - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
    - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון זה שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי; וכן
  5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואה החשבון המבקר, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
    - (א) את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
    - (ב) כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.
- אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על-פי כל דין.

ערן וקנין

סמנכ"ל בכיר, CFO

תל אביב, 17 בנובמבר 2020

<sup>(1)</sup> כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בדבר "דוח הדירקטוריון והנהלה" (פרק 620).

## הצהרת החשבונאית הראשית (Certification)

אני, מיכל מנצור חכם, מצהירה כי:

1. סקרתי את הדוח הרבעוני של ישראל כרט בע"מ ("החברה") לרבעון שהסתיים ביום 30 בספטמבר 2020 ("הדוח").
  2. בהתבסס על ידיעתי, הדוח איננו כולל כל מצג לא נכון של עובדה מהותית ולא חסר בו מצג של עובדה מהותית הנחוץ כדי שהמצגים שנכללו בו, לאור הנסיבות בהן נכללו אותם מצגים, לא יהיו מטעים בהתייחס לתקופה המכוסה בדוח.
  3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים הרבעוניים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון העצמי ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
  4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי<sup>(1)</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי<sup>(1)</sup>. וכן:
    - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידי מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידיים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
    - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק ביטחון סביר לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי החשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
    - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
    - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון זה שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי; וכן
  5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואה החשבון המבקר, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
    - (א) את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
    - (ב) כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.
- אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על-פי כל דין.

תל אביב, 17 בנובמבר 2020

**מיכל מנצור חכם**

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים  
חשבונאית ראשית

<sup>(1)</sup> כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בדבר "דוח הדירקטוריון והנהלה" (פרק 620).

## תמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים ליום 30 בספטמבר 2020

**ישראלכרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה**  
**תמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים**  
**ליום 30 בספטמבר 2020**

**תוכן העניינים**

עמוד	נושא
71	דוח סקירה של רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של ישראלכרט בע"מ
72	תמצית דוחות רווח והפסד ביניים מאוחדים
73	תמצית דוחות ביניים מאוחדים על הרווח הכולל
74	תמצית מאזנים ביניים מאוחדים
75	תמצית דוחות ביניים מאוחדים על השינויים בהון
77	תמצית דוחות ביניים מאוחדים על תזרימי המזומנים
79	ביאורים לתמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים



## דוח סקירה של רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של ישראלכרט בע"מ

מבוא

סקרנו את המידע הכספי המצורף של חברת ישראלכרט בע"מ וחברות בנות שלה ("החברה"), הכולל את מאזן הביניים התמציתי המאוחד ליום 30 בספטמבר 2020 ואת הדוחות התמציתיים ביניים המאוחדים על רווח והפסד, הרווח הכולל, השינויים בהון ותזרימי המזומנים לתקופות של שלושה ותשעה חודשים שהסתיימו באותו תאריך. הדירקטוריון והנהלה אחראים לעריכה ולהצגה של מידע כספי לתקופות ביניים אלו בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) לדיווח כספי לתקופות ביניים ובהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו. אחריותנו היא להביע מסקנה על מידע כספי לתקופות ביניים אלו בהתבסס על סקירתנו.

הדוחות הכספיים השנתיים המאוחדים של החברה ליום 31 בדצמבר 2019 ולשנה שהסתיימה באותו תאריך והמידע הכספי ביניים תמציתי המאוחד ליום 30 בספטמבר 2019 ולתקופות של שלושה ותשעה חודשים שהסתיימו באותו תאריך, בוקרו ונסקרו, בהתאמה, במשותף עם רואי חשבון מבקרים אחרים אשר הדוחות שלנו עליהם מיום 3 במרץ 2020 ומיום 19 בנובמבר 2019 בהתאמה, כללו חוות דעת בלתי מסויגת ומסקנה בלתי מסויגת וכללו פסקת הדגש עניין בנושאים המפורטים להלן, בהתאמה.

### היקף הסקירה

ערכנו את סקירתנו בהתאם לתקן סקירה (ישראל) 2410 של לשכת רואי חשבון בישראל "סקירה של מידע כספי לתקופות ביניים הנערכת על-ידי רואה החשבון המבקר של הישות" ותקן סקירה שיישמו בסקירה של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי נקבע לפי הוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו. סקירה של מידע כספי לתקופות ביניים מורכבת מבירורים, בעיקר עם אנשים האחראים לעניינים הכספיים והחשבונאיים, ומיישום נהלי סקירה אנליטיים ואחרים. סקירה הינה מצומצמת בהיקפה במידה ניכרת מאשר ביקורת הנערכת בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ולפיכך אינה מאפשרת לנו להשיג ביטחון שניוודע לכל העניינים המשמעותיים שהיו יכולים להיות מזוהים בביקורת. בהתאם לכך, אין אנו מחוויים חוות דעת של ביקורת.

### מסקנה

בהתבסס על סקירתנו, לא בא לתשומת ליבנו דבר הגורם לנו לסבור שהמידע הכספי הנ"ל אינו ערוך, מכל הבחינות המהותיות, בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) לדיווח כספי לתקופות ביניים ובהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו.

### הדגש עניין

מבלי לסייג את מסקנתנו הנ"ל, אנו מפנים את תשומת הלב לאמור בביאור 2.ג.9. בדבר הליכי רגולציה ובביאור 9.ד.17-15 בדבר תביעות שהוגשו נגד החברה, לרבות בקשות לאישורן כייצוגיות.

**סומך חייקין**  
רואי חשבון

תל אביב, 17 בנובמבר 2020.

סומך חייקין, שותפות ישראלית וחברה ברשת KPMG של פירמות עצמאיות המאוגדות ב-KPMG International Cooperative ("KPMG International") ישות שוויצרית

**תמצית דוחות רווח והפסד ביניים מאוחדים**

במיליוני ש"ח

ביאור	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר
	2020	2019	2020	2019	2019
	בלתי מבוקר		בלתי מבוקר		מבוקר
<b>הכנסות</b>					
מעסקאות בכרטיסי אשראי	419	492	1,199	1,408	1,864
הכנסות ריבית, נטו	110	97	328	273	376
הכנסות (הוצאות) אחרות	8	(1)	9	13	15
<b>סך כל ההכנסות</b>	<b>537</b>	<b>588</b>	<b>1,536</b>	<b>1,694</b>	<b>2,255</b>
<b>הוצאות</b>					
בגין הפסדי אשראי (1)	57	51	225	116	168
תפעול (2)	189	207	547	655	850
מכירה ושיווק (2)	122	128	345	361	498
הנהלה וכלליות (2)	23	24	66	86	112
תשלומים לבנקים	61	72	167	230	300
<b>סך כל ההוצאות</b>	<b>452</b>	<b>482</b>	<b>1,350</b>	<b>1,448</b>	<b>1,928</b>
<b>רווח לפני מסים</b>	<b>85</b>	<b>106</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>327</b>
הפרשה למסים על הרווח	25	23	56	66	87
<b>רווח לאחר מסים</b>	<b>60</b>	<b>83</b>	<b>130</b>	<b>180</b>	<b>240</b>
חלק החברה ברווחים לאחר השפעת המס של חברות כלולות	1	*-	5	3	4
<b>רווח נקי</b>	<b>61</b>	<b>83</b>	<b>135</b>	<b>183</b>	<b>244</b>
<b>רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח)</b>	<b>0.31</b>	<b>0.41</b>	<b>0.68</b>	<b>0.91</b>	<b>1.22</b>
מספר המניות הרגילות ששימש לחישוב (במיליונים)	200	200	200	200	200

\*סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) ראה ביאור 2.3.g.3.
- (2) מזה: בגין שכר ונלוות לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 ו-2019 בסך של כ-88 מיליון ש"ח וכ-89 מיליון ש"ח, בהתאמה, שכר ונלוות לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 ו-2019 בסך של כ-259 מיליון ש"ח וכ-323 מיליון ש"ח, בהתאמה ושכר ונלוות של כ-413 מיליון ש"ח לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019. בסעיפים אלה כלולים בין היתר רכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 ו-2019 בסך של כ-1 מיליון ש"ח ובסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, בהתאמה, רכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 ו-2019 בסך של כ-3 מיליון ש"ח וכ-2 מיליון ש"ח, בהתאמה וכ-3 מיליון ש"ח לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019.
- הוצאות השכר בתשעה החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 כוללות השפעה חד פעמית בסך של כ-68 מיליון ש"ח בגין מענק היפרדות לעובדים, ראה ביאור 6.ב.1.

הביאורים לתמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

<b>מיכל מנצור חכם</b> מנהלת המחלקה לחשבות וכספים חשבונאית ראשית	<b>ערן וקנין</b> סמנכ"ל בכיר, CFO	<b>ד"ר רון וקסלר</b> מנהל כללי	<b>איל דשא</b> יו"ר הדירקטוריון
---	--------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------

תל אביב, 17 בנובמבר 2020.



## תמצית דוחות ביניים מאוחדים על הרווח הכולל

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		ביאור
	2019	2019	2020	2019	
מבוקר		בלתי מבוקר		בלתי מבוקר	
244	183	135	83	61	רווח נקי
<b>רווח (הפסד) כולל אחר לפני מסים:</b>					
(19)	(16)	(5)	(11)	4	4,7 התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים
(19)	(16)	(5)	(11)	4	רווח (הפסד) כולל אחר לפני מסים
5	5	1	3	(1)	השפעת המס המתייחס
(14)	(11)	(4)	(8)	3	רווח (הפסד) כולל אחר לאחר מסים
230	172	131	75	64	הרווח הכולל המיוחס לבעלי מניות החברה לאחר מסים

הביאורים לתמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

**תמצית מאזנים ביניים מאוחדים**

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר	ליום 30 בספטמבר		ביאור	
	2019	2019		
מבוקר	בלתי מבוקר			
<b>נכסים</b>				
206	430	137		מזומנים ופיקדונות בבנקים
23,918	24,547	22,707	5	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(301)	(289)	(383)	5	הפרשה להפסדי אשראי
23,617	24,258	22,324		חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
<b>התחייבויות</b>				
63	54	68		ניירות ערך
11	10	16		השקעות בחברות כלולות
363	355	419		בניינים וציוד
460	463	569		נכסים אחרים <sup>(1)</sup>
<b>24,720</b>	<b>25,570</b>	<b>23,533</b>		<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>				
5,104	5,170	4,327		אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
15,549	16,378	15,074	6	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,079	1,085	963		אגרות חוב סחירות
561	568	684		התחייבויות אחרות <sup>(1)</sup>
<b>22,293</b>	<b>23,201</b>	<b>21,048</b>		<b>סך כל ההתחייבויות</b>
<b>התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות</b>				
2,427	2,369	2,485	9	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,427	2,369	2,485	8	סך כל ההון
<b>24,720</b>	<b>25,570</b>	<b>23,533</b>		<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

(1) היתרות ליום 30 בספטמבר 2020 כוללות נכסי זכות שימוש והתחייבות לחכירה, בהתאמה, ראה ביאור 1.ג.2.

הביאורים לתמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## תמצית דוחות ביניים מאוחדים על השינויים בהון

במיליוני ש"ח

### לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020

סך הכל ההון	עודפים	רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר	סך הון המניות הנפרע וקרנות הון	קרנות הון		הון המניות הנפרע	
				מבעל שליטה	פרמיה על מניות		
2,421	2,375	(33)	79	79	-	-	יתרה ליום 30 ביוני 2020 (בלתי מבוקר)
61	61	-	-	-	-	-	רווח נקי בתקופה
							התאמות ושינויים הנובעים מ:
3	-	3	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס <sup>(1)</sup>
2,485	2,436	(30)	79	79	-	-	יתרה ליום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)

### לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019

סך הכל ההון	עודפים	רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר	סך הון המניות הנפרע וקרנות הון	קרנות הון		הון המניות הנפרע	
				מבעל שליטה	פרמיה על מניות		
2,294	2,230	(15)	79	79	-	-	יתרה ליום 30 ביוני 2019 (בלתי מבוקר)
83	83	-	-	-	-	-	רווח נקי בתקופה
							התאמות ושינויים הנובעים מ:
(8)	-	(8)	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס <sup>(1)</sup>
2,369	2,313	(23)	79	79	-	-	יתרה ליום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)

### לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020

סך הכל ההון	עודפים	רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר	סך הון המניות הנפרע וקרנות הון	קרנות הון		הון המניות הנפרע	
				מבעל שליטה	פרמיה על מניות		
2,427	2,374	(26)	79	79	-	-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)
135	135	-	-	-	-	-	רווח נקי בתקופה
(73)	(73)	-	-	-	-	-	דיבידנד <sup>(2)</sup>
							התאמות ושינויים הנובעים מ:
(4)	-	(4)	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס <sup>(1)</sup>
2,485	2,436	(30)	79	79	-	-	יתרה ליום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)

ראה הערות בעמוד הבא

## תמצית דוחות ביניים מאוחדים על השינויים בהון (המשך)

לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019

במיליוני ש"ח

סך הכל ההון	עודפים	רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר	קרנות הון			הון המניות הנפרע	
			סך הון המניות הנפרע וקרנות הון	מבעל שליטה	פרמיה על מניות		
3,457	3,341	4	112	16	96	*-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2018 (מבוקר)</b>
-	16	(16)	-	-	-	-	השפעה מצטברת בגין היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא מכשירים פיננסיים
3,457	3,357	(12)	112	16	96	*-	<b>יתרה מותאמת ליום 1 בינואר 2019 לאחר יישום לראשונה</b>
*-	*-	-	*-	-	-	*-	השפעת שינוי בהרכב הון המניות
183	183	-	-	-	-	-	רווח נקי בתקופה
(456)	(360)	-	(96)	-	(96)	-	תשלום בגין צירוף עסקים תחת אותה שליטה
(867)	(867)	-	-	-	-	-	דיבידנד
63	-	-	63	63	-	-	<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b> הטבות שנתקבלו מבעל שליטה <sup>(3)</sup>
(11)	-	(11)	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס <sup>(1)</sup>
2,369	2,313	(23)	79	79	-	-	<b>יתרה ליום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)</b>

### לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019

סך הכל ההון	עודפים	רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר	קרנות הון			הון המניות הנפרע	
			סך הון המניות הנפרע וקרנות הון	מבעל שליטה	פרמיה על מניות		
3,457	3,341	4	112	16	96	*-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2018 (מבוקר)</b>
-	16	(16)	-	-	-	-	השפעה מצטברת בגין היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא מכשירים פיננסיים
3,457	3,357	(12)	112	16	96	*-	<b>יתרה מותאמת ליום 1 בינואר 2019 לאחר יישום לראשונה</b>
-	*-	-	*-	-	-	*-	השפעת שינוי בהרכב הון המניות
244	244	-	-	-	-	-	רווח נקי בתקופה
(456)	(360)	-	(96)	-	(96)	-	תשלום בגין צירוף עסקים תחת אותה שליטה
(867)	(867)	-	-	-	-	-	דיבידנד
63	-	-	63	63	-	-	<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b> הטבות שנתקבלו מבעל שליטה <sup>(3)</sup>
(14)	-	(14)	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס <sup>(1)</sup>
2,427	2,374	(26)	79	79	-	-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) ראה ביאור 4.

(2) ראה ביאור 8.

(3) ראה ביאור 6.1.

הביאורים לתמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

**תמצית דוחות ביניים מאוחדים על תזרימי המזומנים**

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		
	2019	2019	2020	2019	
מבוקר	בלתי מבוקר		בלתי מבוקר		
<b>תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת</b>					
244	183	135	83	61	רווח נקי לתקופה
<b>התאמות:</b>					
(4)	(3)	(5)	*-	(1)	חלק החברה (ברווחים) הפסדים בלתי מחולקים של חברות כלולות
98	71	68	23	24	פחת על בניינים וציוד
168	116	225	51	57	הוצאות בגין הפסדי אשראי
*-	-	*-	-	*-	ירידת ערך השקעה בחברה כלולה
*-	*-	-	*-	-	הפסד ממימוש בניינים וציוד
(49)	(36)	(48)	(16)	(16)	מסים נדחים, נטו
7	5	6	2	3	שינויים בהפרשות והתחייבויות לעובדים
1	*-	*-	*-	*-	שיערוך פיקדונות בתאגידים בנקאיים
(2) 63	(2) 63	-	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
(10)	(8)	(4)	(* -)	(4)	רווח שטרם מומש מהתאמות לשווי הוגן של ניירות ערך
13	11	3	7	2	התאמות בגין הפרשי שער
<b>שינויים בנכסים שוטפים</b>					
(2,051)	(2,897)	982	(1,736)	(717)	שינוי בחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
(66)	(68)	68	(4)	7	שינוי בנכסים אחרים, נטו (1)
<b>שינויים בהתחייבויות שוטפות</b>					
316	1,145	(475)	1,226	579	שינוי בזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
3	9	5	5	4	הפרשי צבירה שנכללו בפעילות השקעה ומימון
58	82	(15)	13	*-	שינוי בהתחייבויות אחרות, נטו (1)
<b>(1,209)</b>	<b>(1,327)</b>	<b>945</b>	<b>(346)</b>	<b>(1)</b>	<b>מזומנים נטו מפעילות (לפעילות) שוטפת</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) השינוי בנכסים אחרים נטו והתחייבויות אחרות נטו, לתקופות של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 כולל שינוי בגין נכס זכות שימוש והתחייבויות לחכירה, בהתאמה, ראה ביאור 1.ג.2.
- (2) ראה ביאור 1.ב.6.

הביאורים לתמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## תמצית דוחות ביניים מאוחדים על תזרימי המזומנים (המשך)

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		
2019	2019	2020	2019	2020	
מבוקר	בלתי מבוקר		בלתי מבוקר		
<b>תזרימי מזומנים מפעילות השקעה</b>					
(146)	(121)	(130)	(33)	(50)	רכישת בניינים וציוד
(1)	(1)	*-	-	*-	רכישת מניות בחברה כלולה
(20)	(13)	(1)	(1)	-	רכישת ניירות ערך
(456)	(456)	-	-	-	צירוף עסקים תחת אותה שליטה
*-	*-	-	*-	-	תמורה מממוש בניינים וציוד
(7)	(1)	(4)	*-	-	הפקדת פיקדונות בבנקים
7	1	4	*-	-	משיכת פיקדונות מבנקים
(524)	(282)	90	(51)	196	שינוי באשראי למחזיקי כרטיס ולבתי עסק, נטו
<b>(1,147)</b>	<b>(873)</b>	<b>(41)</b>	<b>(85)</b>	<b>146</b>	<b>מזומנים נטו מפעילות (לפעילות) השקעה</b>
<b>תזרימי מזומנים מפעילות מימון</b>					
(867)	(867)	(73)	-	-	תשלום דיבידנד לבעלי המניות
1,070	1,070	-	-	-	הנפקת אגרות חוב סחירות
-	-	(120)	-	-	פירעון אגרות חוב סחירות
2,267	2,333	(777)	657	(121)	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים, נטו
<b>2,470</b>	<b>2,536</b>	<b>(970)</b>	<b>657</b>	<b>(121)</b>	<b>מזומנים נטו מפעילות (לפעילות) מימון</b>
114	336	(66)	226	24	עלייה (ירידה) במזומנים
98	98	199	204	108	יתרת מזומנים לתחילת תקופה
(13)	(11)	(3)	(7)	(2)	השפעת תנועות בשער הליפון על יתרות המזומנים
<b>199</b>	<b>423</b>	<b>130</b>	<b>423</b>	<b>130</b>	<b>יתרת מזומנים לסוף תקופה</b>
<b>ריבית, מסים ודיבידנדים ששולמו ו/או התקבלו</b>					
422	308	367	108	123	ריבית שהתקבלה
46	28	38	12	10	ריבית ששולמה
1	1	2	*-	1	דיבידנדים שהתקבלו
169	120	91	45	58	מסים על ההכנסה ששולמו
14	14	25	-	-	מסים על ההכנסה שהתקבלו
<b>נספח א' - פעולות השקעה ומימון שאינן כרוכות בתזרימי מזומנים</b>					
13	11	1	*-	1	רכישת בניינים וציוד כנגד התחייבות לספקים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

הביאורים לתמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## ביאור 1

### א. כללי

ישראל כרטיס בע"מ ("החברה" או "ישראל כרטיס") נוסדה בישראל בשנת 1975. החברה פועלת בתחומי ההנפקה (ותפעול ההנפקה) והסליקה של כרטיסי חיוב המותגים "Mastercard", "ישראל כרטיס", "American Express" ו-"Visa" וכן בתחום המימון. במועד בו חדל בנק הפועלים בע"מ ("בנק הפועלים") לשלוט בחברה, החל מיום 9 במרץ 2020, חדלו כל אחת מהחברה, יורפיי (יורוקרד) ישראל בע"מ ("יורפיי") ופרימיום אקספרס בע"מ ("פרימיום אקספרס"), מלהיות 'תאגיד עזר', כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("תאגיד עזר" ו-"חוק הבנקאות רישוי", בהתאמה), ולהבנת החברה, החל מאותו מועד לא חלות עליהן עוד הוראות חוק הבנקאות רישוי החלות על תאגיד עזר, אך הן ממשיכות להיות כפופות לפיקוחו של הפיקוח על הבנקים בקשר עם, בין היתר, פעילותן כ-'חברות כרטיסי אשראי' וכ-'סולק', ראה סעיף ב.2 להלן.

תמצית הדוחות הכספיים הביניים המאוחדים של החברה ליום 30 בספטמבר 2020 כוללת את אלה של החברה ושל החברות הבנות שלה ("קבוצה") וכן את זכויות החברה בחברות כלולות. תמצית הדוחות הכספיים הביניים המאוחדים אלה אינה כוללת את כל המידע הנדרש בדוחות כספיים שנתיים מלאים. יש לקרוא את תמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים אלה יחד עם הדוחות הכספיים השנתיים של החברה והביאורים הנלווים להם לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 שנחתמו ביום 3 במרץ 2020 ("דוחות כספיים של שנת 2019").

בהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים, פרסום תמצית הדוחות הכספיים ביניים הוא על בסיס דוחות מאוחדים בלבד.

תמצית הדוחות הכספיים הביניים המאוחדים אושרה לפרסום על-ידי דירקטוריון החברה ביום 17 בנובמבר 2020.

### ב. אירועים מהותיים בתקופת הדוח

#### 1. היפרדות החברה מבנק הפועלים

בחודש אפריל 2019, כחלק מהיערכות ליישום החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), תשע"ז-2017 ("חוק שטרומ"), הוצעו מניותיה של החברה לראשונה לציבור במסגרת הצעת מכר של חלק ממניות החברה שהוחזקו באותו מועד בידי בנק הפועלים, וזאת על-פי הודעה משלימה (מתוקנת) שפרסמו בנק הפועלים והחברה ביום 4 באפריל 2019 מכוח תשקיף להשלמה מיום 10 במרץ 2019 (כפי שתוקן בתיקון תשקיף מיום 2 באפריל 2019) ("התשקיף", ו-"הצעת המכר", לפי העניין). עם השלמת הצעת המכר הפכה החברה לחברה ציבורית ומניותיה החלו להיסחר בבורסה לניירות ערך בתל-אביב בע"מ והחל מאותו מועד (ועד ליום 9 במרץ 2020) שיעור אחזקתו של בנק הפועלים בחברה ירד מכ-98.2% לכ-33%.

ביום 2 בפברואר 2020, פרסם בנק הפועלים דיווח מידי, לפיו במסגרת השלמת ההיפרדות של בנק הפועלים מהחברה, כנדרש בחוק שטרומ, אישר דירקטוריון בנק הפועלים, ביום 2 בפברואר 2020, את החלוקה של מלוא יתרת מניות החברה שהוחזקו על-ידי בנק הפועלים (66,009,318 מניות רגילות), כדיבידנד בעין לבעלי מניות בנק הפועלים ("החלוקה"). על-פי דיווח בנק הפועלים, המניות שחולקו משוחררות מחסימה, המועד הקובע ויום האקס חלו ביום 5 במרץ 2020, ותאריך חלוקת הדיבידנד בעין היה ביום 9 במרץ 2020. כמו-כן, על-פי דיווח בנק הפועלים, בהתחשב בכך שהחלוקה הייתה עשויה להביא לכך שבעלי מניות מסוימים של בנק הפועלים יחזיקו מיד לאחר החלוקה במניות החברה בשיעור המצריך היתר מנגיד בנק ישראל (מעל 5%) או תיקון היתר שבידים, מסר בנק ישראל לבנק הפועלים, כי הוא לא יזום ולא ימליץ על נקיטת אמצעי אכיפה כנגד בעלי מניות בנק הפועלים שכתוצאה מהחלוקה יחזיקו במניות החברה בשיעור העולה על 5% או על השיעור שהותר להם בהיתר מנגיד בנק ישראל, בכפוף למכירת החזקות העודפות בתוך שישה (6) חודשים ממועד החלוקה בפועל ובכפוף לתנאים ומגבלות על רכישת אמצעי שליטה נוספים בחברה ועל שימוש בזכויות הנלוות לאמצעי השליטה העודפים. במועד השלמת החלוקה, חדל בנק הפועלים מלהחזיק במניות החברה.

בנוסף, יצוין, כי כחלק מהיערכות ליישום חוק שטרומ, רכשה החברה עוד בחודש מרץ 2019 מבנק הפועלים, את מלוא הון המניות של פרימיום אקספרס וזאת בתמורה ל-456 מיליון ש"ח.

## ביאור 1 (המשך)

### ב. אירועים מהותיים בתקופת הדוח (המשך)

#### 2. רישיון סולק

ביום 28 בינואר 2020, העניק הפיקוח על הבנקים לחברה ולכל אחת מחברות כרטיסי האשראי האחרות בקבוצה: יורופיי ופרימיום אקספרס, רישיון סולק על-פי סעיף 36 לא לחוק הבנקאות רישוי ("הרישיון הקבוע").

בהתאם לרישיון הקבוע, ישראלכרט תהא רשאית לעסוק, בין היתר, בתחומי הפעילות הבאים: הנפקה, סליקה ותפעול של כרטיסי חיוב או אמצעי תשלום; מתן אשראי (למעט אשראי לדיור); ניהול ותפעול מועדוני לקוחות ותכניות נאמנות של לקוחות ישראלכרט; נישור וניתוח דאטה פיננסית וניהול סיכונים; מתן שירותים ללקוחות ישראלכרט אגב רכישת מוצרים; ניהול חשבון תשלום; שיווק ומכירת ביטוח וכן שיווק פוליסות חיסכון קופות גמל להשקעה (ללא סיכוני חיתום), בכפוף לקבלת רישיון על-פי כל דין, אשר נכון למועד חתימת הדוח, אין וודאות בנוגע למועד בו יינתן, ככל שיינתן; וכל פעילות אחרת הנלווית לתחומי הפעילות האמורים או הנדרשת לשם ביצועם. כמו-כן הותר לחברה להמשיך ולשלוט בכל אמצעי השליטה בחברות הקבוצה:<sup>39</sup> יורופיי, פרימיום אקספרס, ישראלכרט מימון בע"מ, צמרת מימונים בע"מ ("צמרת מימונים"), גלובל פקטורינג בע"מ וישראלכרט (נכסים) 1994 בע"מ ("ישראלכרט נכסים").

תחילת פעילותה של ישראלכרט בעיסוקים המותרים על-פי הרישיון הקבוע, שאינם מותרים לתאגיד עזר (כהגדרתו בחוק הבנקאות רישוי), כגון: תחום הביטוח, מותרת החל מהמועד בו חדלה להיות תאגיד עזר (ראה לעיל לעניין חלוקת יתרת מניות החברה שהוחזקו על-ידי בנק הפועלים, כדיבידנד בעין, אשר עם השלמתה חדלה החברה מלהיות תאגיד עזר). בנוסף, תחילת פעילותה בחלק מתחומי העיסוק כפופה למתן הודעה למפקח על הבנקים על השלמת ההיערכות ליישומם ופירוט האמצעים שנקטו לזיהוי הסיכונים בפעילות, ניהולם ובקרתם ולאיי התנגדות הפיקוח בתוך פרק זמן שנקבע.

כמו-כן, בין היתר נקבעו הכללים לענין הרחבת עיסוקים מעבר לכלול ברישיון הקבוע, כניסת החברה לתחומי פעילות חדשים או לשליטה או החזקה בשיעור העולה על 20% מאמצעי השליטה בתאגיד שעיסוקיו אינם מפורטים ברישיון הקבוע.

#### 3. רישיון סוכן-תאגיד לחברה בת ייעודית

ביום 31 באוגוסט 2020 קיבלה החברה מאת הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון ("הממונה על שוק ההון") אישור להנפיק רישיון סוכן-תאגיד לחברה בת יעודית בבעלותה המלאה (בסעיף זה: "סוכנות הביטוח") בענפי ביטוח כללי וביטוח פנסיוני (בסעיף זה: "הרישיון"), בכפוף לתנאי הרישיון. בהתאם לתנאי הרישיון, סוכנות הביטוח תהא רשאית לעסוק בתיווך בביטוח בענף ביטוח כללי, תיווך בביטוח בריאות במוצרי נסיעות לחו"ל (אך לא מוצרי ביטוח בריאות אחרים) ותיווך בביטוחי חיים אגב הלוואות לדיור בלבד. כניסתו של הרישיון לתוקף מותנית בעמידה בכלל הוראות הדין החלות על בקשה לרישיון סוכן ביטוח, לרבות תשלום אגרות, וכן באישור הסכמי ההתקשרות של סוכנות הביטוח עם לפחות ארבעה גופים מוסדיים על-ידי הממונה (במודל תגמול עמלה אחידה ברמת מוצר). כמו-כן, כחלק מתנאי רישיון הסולק שהוענק לחברה, כפופה פעילות החברה בתחום לאיי התנגדות המפקח על הבנקים לכך, בתוך 90 יום ממועד מתן הודעת החברה לפיקוח על הבנקים על השלמת ההיערכות ליישום הפעילות וזיהוי וניהול הסיכונים בה. בד בבד להענקת הרישיון, הוענק לחברה היתר שליטה בסוכנות הביטוח במסגרתו נקבעו בין היתר מגבלות ו/או חובת דיווח לממונה (לפי העניין) בקשר עם העברת אמצעי שליטה בסוכנות הביטוח. להערכת החברה היא צפויה להתחיל לפעול בתחום הביטוח במהלך המחצית השנייה של שנת 2021. לפרטים אודות עתירה מנהלית שהוגשה על-ידי לשכת סוכני ביטוח בישראל כנגד הממונה על שוק ההון, הממונה על התחרות, החברה וסוכנות, ראה ביאור 19.ד.9 להלן.

<sup>39</sup> "הקבוצה" או "קבוצת ישראלכרט" בתמצית דוחות הכספיים ביניים מאוחדים ליום 30 בספטמבר 2020 - משמעם ישראלכרט בע"מ ביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה.



## ביאור 1 (המשך)

### ב. אירועים מהותיים בתקופת הדוח (המשך)

#### 4. תשלום דיבידנד

ביום 3 במרץ 2020 אישר דירקטוריון החברה חלוקת דיבידנד בסכום של 73.2 מיליון ש"ח, על בסיס הדוחות הכספיים של החברה של שנת 2019, ואשר שולם בפועל ביום 22 במרץ 2020.

#### 5. השפעות התפשטות מגיפת ה-"קורונה"

החל מהרבעון הראשון של שנת 2020 (ולמועד חתימת הדוח), עקב התפשטותה של מגיפת ה-"קורונה", ננקטו במרבית מדינות העולם, ובהן ישראל, אמצעים שונים לצמצום החשיפה למגיפה, לרבות מגבלות תנועה (מקומיות ובינלאומיות) והתקהלות, קביעת הנחיות לבידוד וסגר, סגירת עסקים, מקומות בילוי ופנאי וכדומה, אשר שונו מעת לעת, בין היתר כתגובה לרמת התחלואה בציבור ו/או השפעות נקיטת האמצעים על כלכלת אותן מדינות. ככלל להתפרצות המגיפה והתפשטותה ולנקיטה באמצעים לצמצום החשיפה כאמור, השפעות שליליות משמעותיות על הכלכלה העולמית (והישראלית), וכתוצאה מכך גם השפעות שליליות משמעותיות על ענפי פעילותה של הקבוצה כמתואר להלן.

התפשטות מגיפת ה-"קורונה" בעולם ובישראל והתפשטותה החוזרת כמפורט להלן, מעוררות רמה גבוהה של אי וודאות במגוון אספקטים לרבות כלכליים, בריאותיים וחברתיים.

עם התפרצות המגיפה בישראל במהלך חודש פברואר 2020, הודיעה הממשלה על צעדי ריחוק חברתי מתגברים, לרבות סגר משמעותי בין התאריכים 1 באפריל 2020 ועד 19 באפריל 2020 ("תקופת סגר ראשון"), אשר בין יתר הגורמים הובילו לעלייה ניכרת בשיעורי האבטלה במשק, מרמה של כ-4% עובר לפרוץ המשבר לרמה של כ-26%<sup>40</sup> בסוף חודש אפריל 2020 (רמת השיא בתקופת הדוח). החל מיום 20 באפריל 2020 עם כניסתם לתוקף, באופן הדרגתי, של צעדי הקלות בתקנות החירום ונקיטת פעולות מצד הרשויות נכון לרבעון שני של שנת 2020, היה המשק הישראלי במסלול הדרגתי של חזרה לפעילות עסקית. אולם, במהלך הרבעון השלישי של שנת 2020, בעקבות העלייה במספר הנדבקים והתפרצות "גל שני" של תחלואה הוטלו מגבלות דומות למגבלות שהוסרו, אשר הוחמרו עד לכדי סגר מהודק שהוטל בתחילת תקופת חגי תשרי (מיום 18 לספטמבר 2020 ועד 18 באוקטובר 2020) ("תקופת סגר שני"). בתקופת הסגר השני חלה ירידה משמעותית בפעילות במשק, אם כי ברמה פחותה מזו שבתקופת הסגר הראשון. שיעור האבטלה במשק ערב תקופת הסגר השני עמד על כ-10.4% ועלה לכ-14.6% בחודש ספטמבר 2020 בעיצומה של תקופת הסגר השני. מגמה זו בשיעור האבטלה נמשכה ואף הוחמרה במחצית הראשונה של חודש אוקטובר 2020, במהלכה הגיע שיעור אבטלה לכ-22.7%. בהתאם לתחזית בנק ישראל<sup>41</sup> שיעור האבטלה בסוף שנת 2020 על-פי תרחישי בנק ישראל השונים צפוי לעמוד בטווח שבין 16.7% - 20.2%.

למועד חתימת הדוח, קיים חוסר וודאות בנוגע לעיתוי ואופן פתיחת המסחר במשק באופן מלא וכן קיים חוסר וודאות לעניין עיתוי והיקף ההחזרה למעגל העבודה של עובדים רבים במשק שנשלחו לחל"ת ו/או פוטרו. עסקים רבים שחידשו את פעילותם לא החזירו לעבודה את כלל עובדיהם ופעילותם הכלכלית לא חזרה באופן מלא לרמתה טרום פרוץ המשבר. בשנים לב להשפעות המשבר כאמור נוקטת הממשלה במספר פעולות כלכליות אשר נועדו לתמרץ ולתמוך בכלכלה ובכוח הקניה כגון הרחבת הזכאות לדמי אבטלה בהתאם לתכנית "רשת ביטחון כלכלית - 2020-2021" שפורסמה ברשומות, בחודש יולי 2020.

הערכות החברה להלן אודות השפעות מגיפת הקורונה על פעילותה ותוצאותיה, לרבות בדבר ההפרשה להפסדי אשראי, נערכו על-פי מספר הנחות בסיס ביחס לפרמטרים כגון שיעור האבטלה במשק והשינוי בצריכה הפרטית, אשר הוערך על-ידי החברה שיעמדו בסוף שנת 2020 בשיעור דומה במהותו לשיעור תחזית בנק ישראל וכפועל יוצא מכך הוערך למועד חתימת הדוח, כי התנהגות צרכנית בתחום התשלומים והאשראי והיקפי שיעורי מחזורי ההנפקה והסליקה בבתי העסק ברבעון הרביעי של שנת 2020, יהיו נמוכים מהתקופה המקבילה אשתקד.

<sup>40</sup> שיעור האבטלה הינו "שיעור האבטלה הרחב" לפי הגדרת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הכוללת גם עובדים שיצאו לחל"ת.

<sup>41</sup> על-פי הודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 22 באוקטובר 2020 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר, אוקטובר 2020".

## ביאור 1 (המשך)

### ב. אירועים מהותיים בתקופת הדוח (המשך)

#### 5. השפעות התפשטות מגיפת ה-"קורונה" (המשך)

במהלך תקופת הדוח ועד חתימתו, נקטה הקבוצה בפעולות שונות שמטרתן לצמצם את השפעת הפגיעה של מגיפת הקורונה על הקבוצה, ולהבטיח את המשך פעילותה התקינה ואת בריאותם של עובדיה, ובכלל זה המשך מתן שירותים רציף ללקוחותיה במגזרי הפעילות השונים. בהיותה 'מפעל חיוני' (ראה ביאור 6.2.ג.9 להלן תחת הכותרת "הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה") פועלת החברה במהלך המגיפה במתכונת מותאמת, בניהול צוות חירום מיוחד האחראי על האספקטים השונים הרלוונטיים להתמודדות עם המגיפה, תוך בחינת מספר העובדים השוהים בו-זמנית במשרדי החברה בהתאם לדרוש לצורך הבטחת פעילותה החיונית ושמירת בריאותם של העובדים, ותוך שמירת קשר רציף עם העובדים ויישומם של פתרונות טכנולוגיים המאפשרים לרוב המכריע מהעובדים המועסקים בתקופת המגיפה לבצע משימות שוטפות מהבית. פעילות החברה במהלך תקופת המגיפה והמגבלות בגינה נעשית תוך עמידה בתקנות שעת חירום לצמצום התפשטות מגיפת הקורונה, בהוראות הנחיות משרד הבריאות, בשים לב להקלות רגולטוריות והנחיות בנק ישראל ויתר התקנות המחייבות. כמו-כן, החברה יישמה צעדים רלוונטיים להבטחת המשכיות עסקית בהתאם לתכניות החברה (בהתאמות ככל שנדרשו) להתמודדות עם מצבי חירום בתרחישים שונים, שיעודם הבטחת המשך מתן שירות בערוצים השונים. לפרטים אודות הוראות רגולטוריות שונות החלות על החברה ופעילותה ושעניינן מגיפת הקורונה, ראה ביאור 7.2.ג.9 להלן.

להלן פרטים אודות ההשפעות העיקריות של מגיפת ה-"קורונה" על מגזרי פעילות החברה במהלך תשע"ח החודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 ועד סמוך למועד חתימת הדוח:

#### מגזר ההנפקה ומגזר הסליקה

החל מהמחצית השנייה של חודש פברואר 2020, נוכח התפרצותה של מגיפת ה-"קורונה" בישראל ובעולם ועד מועד חתימת הדוח, חל קיטון בפעילות הקבוצה במגזרי ההנפקה והסליקה לעומת התקופה המקבילה אשתקד. בתקופת הסגר הראשון עם כניסתן לתוקף של הגבלות הממשלה על פעילות המשק חלה גם הירידה המשמעותית ביותר בהיקפי העסקאות לעומת שנה קודמת (עד כדי צמצום כמעט מוחלט של היקפי הפעילות בתחומים מסוימים). החל מיום 20 באפריל 2020 עם כניסתם לתוקף, באופן הדרגתי, של צעדי ההקלות בתקנות החירום ונקיטת פעולות מצד הרשויות להחזרת המשק לפעילות עסקית וכלכלית רגילה, בתקופה שלאחר הסגר הראשון חלה התאוששות בהיקפים משתנים במחזורי פעילות במגזרי ההנפקה והסליקה בחלק מהענפים, באופן דומה במהותו למתווה חזרת המשק לפעילות על-פי תחום הפעילות הרלוונטי. כאמור לעיל, בסמוך לתקופת חגי תשרי, החלה תקופת הסגר השני, במסגרתה חלה ירידה משמעותית נוספת בהיקפי העסקאות לעומת שנה קודמת, אך עם זאת בהיקפים נמוכים מאשר בתקופת הסגר הראשון. עם פרוץ המגיפה ועד בסמוך למועד חתימת הדוח, עיקר השפעות המגיפה על פעילות מגזרי ההנפקה והסליקה, באו לידי ביטוי בתחומים מסוימים, כגון: תיירות, תעופה, תרבות, נופש, פנאי ומסעדות, אשר בהם השפעות המגיפה (ובכללן המגבלות ותקנות החירום שהוטלו) הביאו לקיטון בהיקפי פעילות התשלומים בעוצמה משתנה אך מהותית ואף מהותית מאוד לפי העניין (עד כדי צמצום כמעט מוחלט של הפעילות בחלק מהתחומים בתקופת הסגר הראשון והשני).

מנגד, למועד חתימת הדוח, חל גידול בעיקר בפעילות מגזרי ההנפקה והסליקה הקשורה לתחום המזון, הפארמה ומוצרי צריכה אחרים כגון מוצרי חשמל ואלקטרוניקה לעומת תקופה מקבילה אשתקד.<sup>42</sup> בהתאם, נכון לערב תקופת הסגר השני קיימים תחומים אשר רמת מחזורי הפעילות בהם קרובה אך פחותה מרמתה ערב פרוץ המגיפה (כגון: הלבשה, הנעלה ודלק), בעוד שבתחומי פעילות מסוימים אחרים ההתאוששות טרם באה לידי ביטוי או באה לידי ביטוי בשיעורים נמוכים (כגון תרבות, תיירות חוץ ותעופה) ורמת מחזורי הפעילות בהם רחוקה מרמתה ערב פרוץ המגיפה. בתחומים אלו חל קיטון מהותי ואף מהותי מאוד בהיקף הפעילות בתקופת הסגר השני.

<sup>42</sup> ראה גם פרסומי בנק ישראל בנושא רכישות בכרטיסי אשראי כתוצאה ממגיפת הקורונה המתפרסמים מדי שבוע: <https://www.boi.org.il/he/Pages/Indicators.aspx>

## ביאור 1 (המשך)

### ב. אירועים מהותיים בתקופת הדוח (המשך)

#### 5. השפעות התפשטות מגיפת ה-"קורונה" (המשך)

##### מגזר המימון

התפשטות מגיפת ה-"קורונה", הירידה בהיקפי הפעילות הכלכלית במשק, העלייה בשיעור האבטלה והמגבלות שמטילות הרשויות בישראל כפי שפורטו לעיל, עלולות להוביל לפגיעה בהכנסה של לקוחות הקבוצה, וביחד עם הקלות שהוחלו על הליכי פשיטת רגל בהתאם לחוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח-2018, עלולות גם לפגוע ביכולת הגבייה של החברה. לכל אלה השפעה מהותית על פעילות מגזר המימון של הקבוצה במהלך המגיפה ועד בסמוך למועד חתימת הדוח.

בתקופה שבין המחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ועד למועד חתימת הדוח, השפעותיה העיקריות של המגיפה על תחום זה באות (ועשויות לבוא גם 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 המגיפה (כגון תיירות, פנאי וכו'), בגידול בהיקף המחיקות, בין היתר, בעקבות סגירתן של לשכות ההוצאה לפועל במהלך תקופת הסגר הראשון ובקישון במכירות האשראי. השפעות כאמור בתקופות עתידיות אינן וודאיות והנהלת החברה התחשבה בחוסר הודאות האמור בעת קביעת אומדן שיעורי ההפרשה להפסדי אשראי כמפורט להלן.

כמו-כן, בשים לב לנסיבות המגיפה, הערכות ואומדני החברה בגינן, חלו שינויים מהותיים בהתייחס לאומדנים ששימשו לאמידת ההפרשה להפסדי אשראי בתקופת הדוח ביחס לאלו ששימשו לצרכי הדוחות השנתיים של שנת 2019. כתוצאה מהאמור החברה הגדילה את ההפרשה להפסדי אשראי על מנת לשקף את הגידול המוערך בהפסדי האשראי הפוטנציאליים. כמו-כן, החברה בחנה את הסיכון הגלום בהלוואות אשר נדחו, כמפורט להלן, ובהלוואות נוספות שלא נדחו, וסיווגה כחובות בהשגחה מיוחדת, חובות בעלי מאפיינים מסוימים אשר להערכת החברה ייתכן ותחול הרעה באיכות האשראי שלהם (גם אם אין פיגור בחוב למועד חתימת הדוח), ובהתאם הגדילה את ההפרשה להפסדי אשראי בגינם. מרבית הגידול בהפרשה להפסדי אשראי בא לידי ביטוי כבר ברבעון הראשון של שנת 2020. אולם, על מנת לשקף את ההרעה בתחזית המקרו כלכלית נכון למועד חתימת הדוח כתוצאה מהמשך השפעתו השלילית של משבר הקורונה על הפעילות הכלכלית במשק ובעיקר צפי לעלייה בשיעור האבטלה במשק וצפי לירידה בצריכה הפרטית של שנת 2020 ושנת 2021, הגדילה החברה גם במהלך הרבעונים השני והשלישי של שנת 2020 את ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי כדי לשקף את הגידול האפשרי בהפסדי האשראי כאמור לעיל. לאורך תקופת המשבר בחנה החברה מספר תרחישים הקשורים עם השפעתה של המגיפה על המשק וההשפעה הנגזרת בכל הנוגע להפרשה הצפויה בתיק האשראי, בעיקר על בסיס פרמטרים כגון שיעור האבטלה, שינוי בצריכה הפרטית וקצב חזרת המשק לפעילות. יצוין כי קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים, הבאה לידי ביטוי ביתר שאת בנסיבות המגיפה.

על רקע אי הוודאות הרבה, קיימת אפשרות שהפסדי האשראי יתפתחו באופן שונה מהערכות החברה ובין היתר יתכן ויגדלו במהלך הרבעון הרביעי של שנת 2020 ובשנת 2021, אף מעבר להערכות 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 הכוללות על החברה והכלכלה. לאורך זמן, ככל שיעמוד לרשות החברה מידע נוסף לגבי מצב הלווים וסיכויי הגבייה בלווים הבעייתיים, אומדני ההשפעה יעודכנו בהתאם.

#### 6. מענק היפרדות

בהמשך לאמור בביאור 22 ו. לדוחות הכספיים של שנת 2019, הכלולים בדוח השנתי של החברה של שנת 2019 ("הדוחות הכספיים של שנת 2019"), בעניין תשלום מענק ההיפרדות, בחודש אפריל 2020 שולמה המחצית השנייה של מענק ההיפרדות לעובדי החברה, וכן שליש מתוך המחצית השנייה לנושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים. במהלך חודש יוני 2020 שילם בנק הפועלים לחברה את המחצית השנייה של חלקו במענק ההיפרדות.

## ביאור 1 (המשך)

### ב. אירועים מהותיים בתקופת הדוח (המשך)

#### 7. מיזוג יורופיי

ביום 15 באוקטובר 2020 התקשרה החברה עם יורופיי בהסכם מיזוג, למיזוגה של יורופיי עם ולתוך החברה בדרך של מיזוג סטטוטורי (בהתאם להוראות הפרק הראשון לחלק השמיני של חוק החברות והתקנות מכוחו), כך שבמועד השלמת המיזוג תקלוט החברה את כל פעילותה, נכסיה, זכויותיה והתחייבויותיה של יורופיי, ללא מתן תמורה כלשהי, וכתוצאה מכך יורופיי תחדל להתקיים כיישות משפטית נפרדת, תתחיל ללא פירוק, מניותיה יתבטלו והיא תימחק מרשמי רשם החברות. למועד חתימת הדוח השלמת המיזוג מותנית, בין היתר: בקבלת אישור רשות המסים כי המיזוג יבוצע כעסקה פטורה ממס בהתאם להוראות סעיף 103ב לפקודת מס הכנסה [נוסח חדש], התשכ"א-1961, קבלת הודעה מרשם החברות על ביצוע המיזוג ורישומו במרשמי והסכמות צדדים שלישיים ככל שידרשו, לפרטים אודות הסכמתה העקרונית של Mastercard Inc. ("MC" או "ארגון מסטראקארד") למיזוג האמור ראה ביאור 9.1.9 להלן. כפוף להתקיימות התנאים המתלים, המיזוג יבוצע בתוקף מיום 31 בדצמבר 2020 (המועד הקובע למיזוג).

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית

המדיניות החשבונאית של החברה בתמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים אלה, הינה המדיניות החשבונאית שיושמה בדוחות הכספיים של החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 שנחתמו ביום 3 במרץ 2020.

### א. עקרונות הדיווח הכספי

תמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים של החברה ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ולהוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים והנחיותיו. בעיקר הנושאים, הוראות אלה מבוססות על כללי החשבונאות המקובלים בארצות הברית (US GAAP) ועל כללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP).

### ב. שימוש באומדנים

בעריכת תמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים נדרשת הנהלת החברה להשתמש בשיקול דעת בהערכות אומדנים והנחות אשר משפיעים על יישום המדיניות החשבונאית ועל הסכומים של נכסים והתחייבויות, הכנסות והוצאות. יובהר שהתוצאות בפועל עלולות להיות שונות מאומדנים אלה.

בעת גיבושם של אומדנים חשבונאיים המשמשים בהכנת הדוחות הכספיים, נדרשת הנהלת החברה להניח הנחות באשר לנסיבות ולאירועים הכרוכים באי וודאות משמעותית. בשיקול דעתה בקביעת האומדנים, מתבססת הנהלת החברה על ניסיון העבר, עובדות שונות, גורמים חיצוניים ועל הנחות סבירות בהתאם לנסיבות המתאימות לכל אומדן.

האומדנים וההנחות שבבסיסם נסקרים באופן שוטף. שינויים באומדנים חשבונאיים מוכרים בתקופה שבה תוקנו האומדנים ובכל תקופה עתידית מושפעת.

### ג. יישום לראשונה של תקני חשבונאות, עדכוני תקינה חשבונאית והוראות המפקח על הבנקים

החל מיום 1 בינואר 2020 מיישמת החברה הוראות ותקנים חשבונאיים חדשים בנושאים המפורטים להלן:

1. דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא חכירות.
2. עדכון תקינה 15-2018 בקודיפיקציה בדבר הטיפול בעלויות הטמעה בהסדרים של שרותי מחשוב ענן.
3. דגשים פיקוחיים לגבי טיפול חשבונאי בחובות ודיווח לציבור לאור משבר מגיפת הקורונה.
4. מתווה לדחיית תשלומי הלוואות על-ידי חברות כרטיסי האשראי.
5. דגשים לדוחות לציבור בדוחות רבעוניים ושנתיים בשנת 2020.
6. אירוע מגיפת הקורונה - דגשים פיקוחיים לשינויים נוספים בתנאי הלוואה.

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. יישום לראשונה של תקני חשבונאות, עדכוני תקינה חשבונאית והוראות הפיקוח על הבנקים (המשך)

להלן תיאור מהות השינויים שננקטו במדיניות החשבונאית בתמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים אלה.

### 1. דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא חכירות

ביום 1 ביולי 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא דיווח של תאגידים בנקאיים וחכ"א בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא חכירות, אשר מאמץ את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא חכירות ובין היתר, את כללי ההצגה, המדידה והגילוי שנקבעו בנושא 842 בקודיפיקציה בדבר "חכירות".

תמצית עיקרי השינויים הצפויים בטיפול החשבונאי בדוחות הכספיים של תאגידים בנקאיים וחכ"א בעקבות יישום נושא 842 בקודיפיקציה כאמור בחוזר, הינם בין היתר: תאגידים בנקאיים וחכ"א שחוכרים נכסים לתקופה שעולה על 12 חודשים, יכירו בהם במאזן, גם אם החכירה מסווגת כחכירה תפעולית; בעסקאות חכירה תפעולית ירשם במאזן נכס זכות שימוש (Right of Use) שמשקף את הזכות של התאגיד להשתמש בנכס החכור, ומנגד תירשם התחייבות בגין חכירה תפעולית; בכפוף לכך שמתקיימים תנאים מסוימים כמפורט בנושא 842 בקודיפיקציה.

ההוראה החדשה יושמה החל מיום 1 בינואר 2020 בדרך של יישום למפרע מתואם, תוך זקיפת ההשפעה המצטברת ליתרת הפתיחה של העודפים במועד היישום לראשונה. בעת היישום לראשונה, אימצה החברה את ההוראות החדשות ופעלה בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב באותם נושאים, בשינויים המתחייבים. החברה לא ביצעה תיקון למפרע של מספרי השוואה.

כמתאפשר בהוראות המעבר של התקן, בחרה החברה ביישום הקלות המעבר הבאות:

- לשמר את ההערכות בדבר זיהוי קיומה של חכירה וסיווגה כחכירה תפעולית או מימונית בנוגע לכל ההסכמים הקיימים למועד היישום לראשונה.
- להשתמש באפשרות "ראייה לאחור" (hindsight) לצורך קביעת תקופת החכירה אם חוזה כולל אופציות הארכה או ביטול ולהערכת ירידת ערך של נכסי זכות השימוש.

בהתאם להוראות החדשות, עבור הסכמים שבהם החברה היא החוכר, במועד ההכרה לראשונה הכירה החברה בהתחייבות בסכום השווה לערך הנוכחי של דמי החכירה העתידיים במהלך תקופת החכירה ובמקביל הכירה בנכס זכות שימוש בגובה ההתחייבות בגין חכירה.

כמו-כן, כמתאפשר בהוראות התקן, בחרה החברה ביישום ההקלות הבאות:

- להשתמש בהקלה הפרקטית שלא להפריד רכיבים שאינם חכירה, כגון שירותים או תחזוקה, מרכיבי חכירה, אלא לטפל בהם כרכיב חכירה יחיד.
- להשתמש בהקלה הפרקטית לפיה חכירות לטווח קצר של עד שנה מטופלות באופן בו דמי החכירה נזקפים לרווח והפסד לפי שיטת הקו הישר, לאורך תקופת החכירה, ללא הכרה בנכס זכות שימוש ו/או התחייבות בגין חכירה בדוח על המצב הכספי.
- להחיל את הוראות התקן על תיק חכירות בעל מאפיינים דומים (מבחינת הגודל וההרכב), בגינם החברה צופה באופן סביר כי היישום של מודל החכירה לתיק לא יהיה שונה מהותית מיישום המודל עבור כל חכירה הכלולה בתיק בנפרד.

ליום 1 בינואר 2020 וליום 30 בספטמבר 2020 לחברה ולחברות הבנות שלה מספר התקשרויות שלא ניתנות לביטול, הכוללים בעיקר הסכמי חכירה של נדל"ן המשמשים לפעילות העסקית הרגילה של החברות. התקשרויות אלה הינן לתקופות זמן ארוכות (על-פי רוב 5-10 שנים) בתוספת אופציה להארכתן.

יישום ההוראות החדשות הביא לגידול בסך של כ-128 מיליוני ש"ח ביתרת נכסי זכות השימוש, ולגידול מקביל בסך של כ-128 מיליוני ש"ח ביתרת ההתחייבויות בגין חכירה ליום 1 בינואר 2020. בדוח רווח הפסד רשמה החברה הוצאות חכירה שוטפות לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 בסך של כ-5 וכ-15 מיליוני ש"ח, בהתאמה. עם זאת, ליישום ההוראה לא הייתה השפעה מהותית על דוחותיה הכספיים של החברה.

בהתאם למתכונת הדיווח כפי שנקבעה בהוראות הדיווח לציבור, החברה הכירה בנכסי זכות שימוש בגין חכירות תפעוליות בסעיף "נכסים אחרים" ובהתחייבויות בגין חכירות תפעוליות בסעיף "התחייבויות אחרות".

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. יישום לראשונה של תקני חשבונאות, עדכוני תקינה חשבונאית והוראות הפיקוח על הבנקים (המשך)

1. דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא חכירות (המשך)

כמו-כן, יישום ההוראות החדשות הביא לירידה בשיעור ההון העצמי רוברד 1 ובהון הכולל בשיעור של כ-0.1% ליום 1 בינואר 2020, זאת כתוצאה משקלול נכסי הסיכון בגין נכסי זכות שימוש הנובעים מחכירות תפעוליות שהוכרו במאזן בשיעור של 100%.

2. עדכון תקינה ASU 2018-15 בדבר הטיפול בעלויות הטמעה בהסדרים של שירותי מחשוב ענן

ביום 29 באוגוסט 2018, פרסם המוסד האמריקאי לתקינה חשבונאית (ה-"FASB"), את ASU 2018-15 בדבר הטיפול החשבונאי בעלויות הטמעה (Implementation Costs) בהסדרים של שירותי מחשוב ענן (cloud computing - CCA arrangements), המהווה תיקון לתת נושא 40-350 בקודיפיקציה בדבר תוכנות לשימוש עצמי.

בהתאם לעדכון זה, עלויות שהתהוו לצורך הטמעה של הסדרים של שירותי מחשוב ענן (כגון: עלויות התאמת התוכנה לצרכי הלקוח) ידחו או ייזקפו לרווח או הפסד באותו האופן שבו הן היו מטופלות בהתאם להוראות בדבר תוכנות לשימוש עצמי.

בנוסף, במסגרת העדכון נקבע, בין היתר, כדלקמן: עלויות ההטמעה הנדחות יופחתו לרווח או הפסד בהתאם לתקופה החוזית של ההסדר הכוללת תקופות הארכה. עלויות ההטמעה הנדחות יהיו כפופות להוראות בדבר ירידת ערך באופן זהה לנכסי תוכנה לשימוש עצמי; העלויות הנדחות יוצגו במאזן, בדוח רווח או הפסד ובדוח על תזרימי המזומנים באותה שורה שבה נרשמות העמלות המשולמות הקשורות להסדרים של מחשוב הענן; וכן לקוחות של הסדרי מחשוב ענן והסדרי רישיון תוכנה יהיו כפופים לדרישות גילוי כמותיות ואיכותיות חדשות החלות בקשר לעלויות הטמעה כאמור.

הוראות התיקון יחולו על ישויות ציבוריות בארה"ב החל מתקופות השנתיות והביניים המתחילות לאחר ה-15 בדצמבר 2019. אימוץ מוקדם אפשרי, לרבות בתקופת ביניים. בעת היישום לראשונה ניתן לבחור בחלופה של יישום באופן של מכאן ואילך או בחלופה של יישום למפרע.

ליישום ההוראה לא הייתה השפעה מהותית על דוחותיה הכספיים של החברה.

3. דגשים פיקוחיים לגבי טיפול חשבונאי בחובות ודיווח לציבור לאור משבר מגיפת הקורונה

ביום 21 באפריל 2020, פרסם בנק ישראל מכתב בנושא "אירוע נגיף הקורונה – דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור".

לנוכח התפרצות מגיפת הקורונה והשלכותיה האפשריות על הכלכלה בישראל ובעולם, אומצו על-ידי הפיקוח על הבנקים הנחיות והקלות שניתנו על-ידי רשויות הפיקוח בארה"ב ונכללו מספר הנחיות לעניין טיפול חשבונאי וביניהם:

### שינויים בתנאי הלוואות

כאשר תאגיד בנקאי או סולק פועלים כדי לייצב לווים שאינם בפיגור בהלוואות הקיימות שלהם, בין אם הפעולה מבוצעת מול לווה בודד ובין אם היא מבוצעת במסגרת תכנית ללווים תקינים שנתקלים בבעיות פיננסיות או תפעוליות בטווח הקצר מאירוע מגיפת הקורונה,<sup>43</sup> ככלל פעולה זו לא תיחשב לארגון מחדש של חוב בעייתי. בפרט תאגיד בנקאי או סולק רשאים להניח שלווים אינם בקשיים פיננסיים במועד השינוי, ולכן לא נדרש לערוך ניתוח נוסף בנפרד לכל שינוי בתנאי הלוואה הנכללת בתכנית כדי לקבוע האם השינוי הוא ארגון מחדש של חוב בעייתי, אם מתקיימים כל התנאים הבאים:

- השינוי בוצע בשל אירוע מגיפת הקורונה;

- הלווה לא היה בפיגור במועד שבו יושמה התכנית לשינוי התנאים;

- השינוי הינו לזמן קצר (למשל 6 חודשים).

<sup>43</sup> לענין זה ראה גם חוזר בנק ישראל – הממונה על שיתוף נתוני אשראי מחודש מאי 2020, שכותרתו "סימון קוד הערה" עסקה המסומנת בשל אירוע על-פי הנחיות הממונה", לענין סימון בדבר אירוע מגיפת הקורונה בדיווחים בקשר לחוק נתוני אשראי, בהתאם למפורט בחוזר האמור.

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

- ג. יישום לראשונה של תקני חשבונאות, עדכוני תקינה חשבונאית והוראות הפיקוח על הבנקים (המשך)  
 3. דגשים פיקוחיים לגבי טיפול חשבונאי בחובות ודיווח לציבור לאור משבר מגיפת הקורונה (המשך)

### 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.

### סיווג חובות בעייתיים, לרבות חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית, ומחיקות חשבונאיות

בהתאם למכתב בנק ישראל, כאמור לעיל, על החברה לפעול על-פי הוראות הדיווח לציבור ועל-פי המדיניות החשבונאית הפנימית שלה על מנת לקבוע אם הלוואות ללווים עם קשיים צריכות להיות מדווחות כחובות בעייתיים, לרבות כהלוואות פגומות שאינן צוברות ריבית. על החברה להפעיל שיקול דעת בסיווג הלוואות ללווים שהושפעו מאירוע מגיפת הקורונה. בכל מקרה, במהלך התקופה של הסדרים לזמן קצר כאמור, הלוואות אלה, ככלל, לא ידווחו כהלוואות פגומות שאינן צוברות ריבית. ככל שנצבר מידע חדש המצביע על ירידה בסיכויי הפירעון של הלוואה ספציפית על החברה לפעול בהתאם להוראות הדיווח לציבור ולסווג את החוב כבעייתי או כמחיקה בהתאם לעניין. במסגרת ההתמודדות עם מגיפת הקורונה, ובהמשך לדגשים הפיקוחיים האמורים לעיל, לגבי טיפול חשבונאי בחובות, ביצעה החברה במהלך התקופה של תשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 שינויים בתנאיהם של חובות וביניהם דחייה במועדי תשלום והארכות של תקופות לפירעון, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי. החברה בחנה את הסיכון הגלום בהלוואות אשר נדחו, כמפורט להלן, ובהלוואות נוספות שלא נדחו, וסיווגה כחובות בהשגחה מיוחדת חובות בעלי מאפיינים מסוימים אשר להערכת החברה ייתכן ותחול הרעה באיכות האשראי שלהם (גם אם אין פיגור בחוב למועד חתימת הדוח). למידע נוסף אודות מספר החוזים ויתרת החובות בגינם בוצעו שינויים אלו ואשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי, ראה ביאור 2.ג.א.5. בהמשך דוח זה בדבר "מידע נוסף על חובות ששונו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי מגיפת הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי". כמו-כן, ראה ביאור 5.ב.1 בדבר השפעות התפשטות מגיפת הקורונה. ראה גם סעיפים 5 ו-6 בביאור זה להלן.

### 4. מתווה לדחיית תשלומי הלוואות על-ידי חברות כרטיסי האשראי

ביום 1 באוקטובר 2020, הודיע בנק ישראל על "מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות". בעקבות השלכות משבר הקורונה והסגר שהטילה ממשלת ישראל במטרה להתמודד עם מגיפת הקורונה, ובכדי לסייע ללקוחות המערכת הפיננסית, גובש מתווה וולונטרי לדחיית תשלומי הלוואות, שאומץ על-ידי כל חברות כרטיסי האשראי. מתווה זה הוא בנוסף להודעת הפיקוח על הרחבת המתווה המקיף לדחיית תשלומי הלוואות, שאומץ על-ידי המערכת הבנקאית, המאפשר ללקוחות לדחות תשלומי הלוואות. דחיית התשלומים תהיה, בהתייחס להלוואות צרכניות והלוואות לעסקים, באופן הבא:

הלוואה צרכנית: הלוואה עד 100,000 ש"ח. הדחייה תבוצע לתקופה של 3 חודשים, ללא שיקול דעת החברה. בנוסף, ישנה אופציה, בהתאם לשיקול דעת החברה, לדחייה נוספת של 3 חודשים להלוואות אלו (עד 6 חודשים במצטבר). הדחייה ללא שיקול דעת החברה היא של רכיב הקרן בהלוואה. חברת כרטיסי האשראי רשאית לאפשר גם דחייה של הריבית בנוסף לדחיית הקרן.

הלוואה לעסקים: לעסק עם מחזור פעילות שנתי של עד 25 מיליון ש"ח, אשר נפגע כתוצאה מהמשבר, תתאפשר דחייה לתקופה של עד 3 חודשים, בהתאם לשיקול דעת החברה.

המתווה בא בהמשך להקלות שונות, כאמור לעיל בסעיף 3.ג.2, לרבות דחיות תשלומים, שכבר ניתנו על-ידי חברות כרטיסי האשראי, והוא מציג את תנאי המינימום בדחיית תשלומי הלוואות. המתווה נכנס לתוקף ביום 16 באוקטובר 2020. כמו-כן, ראה ביאור 5.ב.1 בדבר השפעות התפשטות מגיפת הקורונה.

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. יישום לראשונה של תקני חשבונאות, עדכוני תקינה חשבונאית והוראות הפיקוח על הבנקים (המשך)

### 5. דגשים לדוחות לציבור בדוחות רבעוניים ושנתיים בשנת 2020

ביום 11 באוקטובר 2020 הפיץ הפיקוח על הבנקים מכתב לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי אשר דורש להמשיך ולפעול בדוחות הרבעוניים והשנתיים של שנת 2020 בהתאם לדגשים שנקבעו במכתב שהופץ על-ידי הפיקוח על הבנקים מיום 21 באפריל 2020, בדבר "דגשים לדוחות לציבור לרבעון הראשון לשנת 2020" כאמור לעיל בסעיף 3.ג.2.

בהתאם למכתב, תאגידי בנקאיים וסולקים נדרשים להרחיב החל מהדוחות לרבעון השלישי של שנת 2020 ואילך את הגילוי שניתן לגבי חובות ששונו תנאיהם ופעולות נוספות שנקט כדי לייצב לווי שלו במסגרת ההתמודדות עם משבר נגיף הקורונה. במסגרת זו, יש לכלול בין היתר גילוי כמותי לגבי חובות ששונו תנאיהם ואשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי, תוך יישומן של ההנחיות הבאות:

- יש לתאר את סוגי דחיות התשלומים שניתנו, ושינויים אחרים בתנאי החוב, לפי העניין, משך הזמן שלהם, היקפם ומשמעותם.
- יש לספק מידע איכותי וכמותי על התהליך והאופן בו החברה מבצעת את הערכת איכות, הסיכון והסיווג של חובות שנמצאים בדחיית תשלומים.
- סולק רשאי לא להציג בדוחות ליום 30 בספטמבר 2020 מספרי השוואה המתייחסים לנתונים מסוימים, אם המידע אינו זמין.
- אם מהותי, יש לתת גילוי למידע זה גם בסמוך למועד פרסום הדוח, בנוסף למידע המתייחס ליום הדיווח.
- הגילוי יינתן בסמוך לגילוי שניתן על-ידי החברה בדוח הדירקטוריון וההנהלה לניתוח איכות האשראי, סיכון האשראי הבעייתי והנכסים הלא מבצעים של הציבור.
- כאמור לעיל, למידע בדבר חובות אשר בוצעה לגביהם דחיית תשלומים במסגרת ההתמודדות עם נגיף הקורונה, ואשר לא סווגו כחובות בארגון מחדש של חוב בעייתי, ראה ביאור 2.ג.5. בהמשך דוח זה.

### 6. אירוע נגיף הקורונה - דגשים פיקוחיים לשינויים נוספים בתנאי הלוואה

ביום 11 באוקטובר 2020 הפיץ הפיקוח על הבנקים מכתב לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי בדבר "אירוע נגיף הקורונה - דגשים פיקוחיים לשינויים נוספים בתנאי הלוואה".

במסגרת המכתב, בין היתר, פורטו עקרונות לניהול סיכונים אשר כוללים פרקטיקות זהירות עבור תאגידי בנקאיים ולחברות כרטיסי אשראי כדי לייצב לווי באופן זהיר ונאות כאשר הלוואות מתקרבות לסיום התקופות הראשונות של השינוי בתנאים בשל אירוע נגיף הקורונה. עקרונות אלה מבוססים על הנחיות רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב מיום 3 באוגוסט 2020, תוך התאמה לנסיבות הקיימות בישראל. ככלל, בהתאם למכתב, על החברה לבצע הערכה מחדש של הסיווג ושל דירוג האשראי של הלוואה בהתבסס על רמת החוב נוכחית של הלווה, המצב הכספי הנוכחי, יכולת ההחזר, והביטחונות שלו. לעניין זה, הובהר כי שינוי סביר בתנאים לא גורם בהכרח לסיווג הלוואה בסיווג סיכון שלילי רק בגלל ירידה בערך הביטחון, בתנאי שיש ללווה את היכולת לשלם בהתאם לתנאים המותאמים.

בנוסף, לעניין החזקה של הפרשה נאותה להפסדי אשראי, הובהר כי:

- לצורך אמידת הפסדי אשראי, יש לקבץ הלוואות לתיק אשראי נפרד, כאשר יש להן מאפייני סיכון דומים, אלא אם הן מוערכות על בסיס פרטני.
- על ההנהלה להביא בחשבון את ההשפעה של אירוע נגיף הקורונה בתהליך אמידת הפרשה להפסדי אשראי, ולבחון האם השינוי באומדן הפסדי האשראי נעשה בהתאם להוראות בנק ישראל ככל שמידע נוסף הופך לזמין. בהקשר זה, על החברה להגדיל את ההתאמות האיכותיות הנכללות בהפרשה להפסדי אשראי שלה בגין מידע שטרם נכלל בתהליך אומדן הפסד, בין היתר כדי להביא בחשבון את חוסר הוודאות במדידה ואת המגבלות בתיעוד התומך ובמידע שקיים לגבי מצב הלווים שלו. ככל שחולף זמן ומידע נוסף הופך לזמין, על החברה לשלב את המידע הנוסף כאמור בתהליכי דירוג וסיווג האשראי ובתהליכי קביעת הפרשות להפסדי אשראי ותיעודן.



## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. יישום לראשונה של תקני חשבונאות, עדכוני תקינה חשבונאית והוראות הפיקוח על הבנקים (המשך)

### 6. אירוע נגיף הקורונה - דגשים פיקוחיים לשינויים נוספים בתנאי הלוואה (המשך)

כמו-כן, לעניין יישום הוראות הפיקוח על הבנקים בהתאם למכתב מיום 21 באפריל 2020 בדבר "אירוע נגיף הקורונה - דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור" ראה סעיף ג.3 לעיל, הובהר כי שינוי נוסף בהלוואות צריך להיבחן באופן מצטבר על מנת לקבוע האם השינוי הנוסף מהווה ארגון מחדש של חוב בעייתי. כמו-כן, לגבי כל השינויים העוקבים האחרים בתנאי הלוואות, על החברה להעריך באופן נאות את השינויים העוקבים בהתאם להוראות הדיווח לציבור והמדיניות החשבונאית הפנימית שלה כדי להחליט האם שינויים אלה מהווים ארגונים מחדש של חובות בעייתיים בהתאם להוראות הדיווח לציבור.

החברה פועלת בהתאם להנחיות והבהרות הפיקוח על הבנקים כאמור.

ד. תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של הפיקוח על הבנקים בתקופה שלפני יישומם

### 1. הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות

בחודש מרץ 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב בנושא "אימוץ עדכונים לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב – הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות". בהתאם למכתב נדרש ליישם את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושאים: הפרשות להפסדי אשראי; מכשירים פיננסיים, לרבות מכשירים נגזרים ופעילויות גידור; וכן חכירות. היישום לראשונה יבוצע בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בכללים בארה"ב.

המכתב מאמץ את כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפרשות להפסדי אשראי צפויים (CECL – Current Expected Credit Losses), אשר פורסם במסגרת עדכון תקינה ASU 2016-13. מטרת הכללים החדשים היא לשפר את איכות הדיווח על המצב הכספי של התאגיד, באמצעות הקדמת רישום ההפרשות להפסדי אשראי, באופן שמחזק את אנטי-המחזוריות בהתנהגות ההפרשות להפסדי אשראי, שתומך בתגובה מהירה יותר של בנקים וחברות כרטיסי אשראי להידרדרות באיכות האשראי של לווים, ולחיוזק הקשר בין ניהול סיכוני האשראי לבין האופן שבו סיכונים אלה משתקפים בדוחות הכספיים, תוך התבססות על שיטות ותהליכים קיימים.

עיקרי השינויים הצפויים בטיפול החשבונאי בדוחות הכספיים של חברות כרטיסי האשראי בעקבות יישום כללים אלה, הינם בין היתר: ההפרשה להפסדי אשראי תחושב לפי ההפסד הצפוי לאורך חיי האשראי, במקום לאמוד את ההפסד שנגרם וטרם זוהה; באומדן ההפרשה להפסדי אשראי יעשה שימוש משמעותי במידע צופה פני עתיד שישקף תחזיות סבירות לגבי אירועים כלכליים עתידיים; יורחב הגילוי על ההשפעה של מועד מתן האשראי על איכות האשראי של תיק האשראי; וכן הכללים החדשים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי יחולו על אשראי וחשיפות אשראי חוץ מאזניות מסוימות.

בהמשך למכתב כאמור, ביום 15 באוקטובר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטה בדבר "יישום כללי חשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפסדי אשראי צפויים", אשר בין היתר, כוללת אימוץ של העדכונים שחלו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בהוראות הדיווח לציבור, ודחייה של מועד היישום לראשונה בשנה אחת כך שההוראות יחולו על סולק החל מיום 1 בינואר 2023 (חלף 1 בינואר 2022) וביצוע ריצה במקביל לא יאחר מיום 1 בינואר 2022 (חלף 1 בינואר 2021). כמו-כן, פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטת "קובץ שאלות ותשובות בנושא יישום הכללים החדשים בנושא הפסדי אשראי צפויים" אשר נועד לסייע בתהליך ההיערכות ליישום הכללים החדשים. ככלל, הכללים החדשים ייושמו באמצעות רישום בעודפים במועד היישום לראשונה של ההשפעה המצטברת של יישום כללים אלה.

בנוסף, באותו מועד פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטה בדבר "הון פיקוחי – יישום כללי חשבונאות בנושא הפסדי אשראי צפויים" אשר כוללת עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 299 בנושא "ההון הפיקוחי – הוראות המעבר". בהתאם לעדכון להוראה 299, נקבעו הוראות המעבר כדי להפחית השפעות בלתי צפויות של יישום הכללים החדשים על ההון הפיקוחי, זאת בהתאם להנחיות ועדת באזל לפיקוח על בנקים ורשויות הפיקוח על בנקים בארה"ב ובמדינות אחרות בעולם. בפרט, נקבע כי במידה שכתוצאה מהיישום לראשונה של כללים אלה, חל ביום שבו תאגיד בנקאי יישם לראשונה את הכללים קיטון בהון העצמי רובד 1 של התאגיד הבנקאי, נטו לאחר השפעת המס, תאגיד בנקאי רשאי לכלול באופן חלקי בהון עצמי רובד 1 (כלומר להוסיף חזרה להון עצמי רובד 1) את הקיטון בהון עצמי רובד 1 שנרשם ביום היישום לראשונה (להלן: "סכום התאמת המעבר"), על פני שלוש שנים ("תקופת המעבר"). החברה נערכת ליישום המכתב. ההיערכות כוללת, בין היתר, מיפוי ההשלכות האפשריות של ההוראות החדשות על עסקי החברה ועל דיווחיה הכספיים, וכן התאמת השיטות, הכללים והתהליכים הנהוגים היום לניהול סיכוני האשראי ולגיבוש אומדן ההפרשה להפסדי אשראי לעמידה בדרישות של הכללים החדשים. בשלב זה, אין ביכולתה של החברה לאמוד את השפעת ההוראות החדשות.

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של הפיקוח על הבנקים בתקופה שלפני יישומם (המשך)

### 2. עדכון תקינה ASU 2018-14 בדבר שינויים בדרישות הגילוי של תכניות הטבה מוגדרת

בחודש אוגוסט 2018, פרסם ה-FASB, את ASU 2018-14, בדבר "מסגרת הגילוי - שינויים בדרישות הגילוי של תכניות הטבה מוגדרת", המהווה עדכון לנושא 715-20 בקודיפיקציה בדבר תגמול – "הטבות פרישה - תכניות להטבה מוגדרת – כללי". תכליתו של התיקון הינו לשפר את האפקטיביות של הגילויים בביאורים לדוחות הכספיים וכן לצמצם את העלויות הכרוכות בהכנת הביאורים הנדרשים.

התיקונים במסגרת העדכון מבטלים גילויים אשר אינם בעלי תועלת, מבהירים דרישות גילוי ספציפיות וכן מוסיפים דרישות גילוי שזוהו כרלוונטיות.

עיקרי התיקונים הינם, בין היתר: בוטלה הדרישה להצגת אומדן הסכומים הכלולים ברווח כולל אחר מצטבר שצפוי כי יופחתו מרווח כולל אחר מצטבר לדוח רווח והפסד כהוצאה בשנה העוקבת; בוטלה הדרישה להצגת סכום ההטבות השנתיות העתידיות המכוסות על-ידי חוזי ביטוח, לרבות חוזי קצבה (אנונה) וכן עסקאות משמעותיות כלשהן בין הישות או צדדים קשורים לבין התכנית; התווספה דרישה לפיה נדרש לתת פירוט בדבר הסיבות לרווחים או הפסדים מהותיים הקשורים לשינוי במחויבות בגין הטבה מוגדרת במהלך התקופה; וכן הובהרו דרישות גילוי עבור ישויות שיש להם שתי תכניות או יותר.

הוראות התיקון יחולו על ישויות ציבוריות בארה"ב החל מהתקופות השנתיות המתחילות לאחר ה-15 בדצמבר 2020. אימוץ מוקדם אפשרי לרבות בתקופות ביניים. בעת היישום לראשונה נדרש ליישם את התיקונים בדרך של יישום למפרע.

ליישום ההוראות החדשות לא צפויה להיות השפעה מהותית על דוחותיה הכספיים של החברה.

**ביאור 3 - הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי**

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		
	2019	2020	2019	2020	
מבוקר	בלתי מבוקר		בלתי מבוקר		
					<b>הכנסות מבתי עסק</b>
1,543	1,166	1,023	403	360	עמלות בתי עסק
6	4	5	1	2	הכנסות אחרות
<b>1,549</b>	<b>1,170</b>	<b>1,028</b>	<b>404</b>	<b>362</b>	<b>סך כל ההכנסות מבתי עסק, ברוטו</b>
(358)	(268)	(216)	(91)	(77)	בניכוי עמלות למנפיקים אחרים
<b>1,191</b>	<b>902</b>	<b>812</b>	<b>313</b>	<b>285</b>	<b>סך כל ההכנסות מבתי עסק, נטו</b>
					<b>הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי</b>
405	303	234	111	83	עמלת מנפיק
173	(1)131	127	41	43	עמלות שרות
95	(1)72	26	27	8	עמלות מעסקאות מט"ח
<b>673</b>	<b>506</b>	<b>387</b>	<b>179</b>	<b>134</b>	<b>סך כל ההכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי</b>
<b>1,864</b>	<b>1,408</b>	<b>1,199</b>	<b>492</b>	<b>419</b>	<b>סך כל ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי</b>

(1) השפעת שינוי ההסכמים עם בנק הפועלים החל מחודש פברואר 2019, הובילו לשינוי באופן הצגת ההכנסות מעמלות התעריפון השונות ממחזיקי כרטיס של בנק הפועלים והוצאות תשלומים לבנקים מהצגה ברוטו בסעיפי הכנסות והוצאות, להצגה נטו; השפעה אשר הסתכמה בחודש ינואר 2019 בהכנסות מעמלות שירות ועמלות מעסקאות מט"ח בסך של כ-17 מיליון ש"ח.

**ביאור 4 - רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר**

במיליוני ש"ח

**א. שינויים ברווח (הפסד) כולל אחר מצטבר, לאחר השפעת מס**

רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה	התאמות בגין הטבות לעובדים	התאמות בגין הצגת ניירות ערך לפי שווי הוגן	
(33)	(33)	-	יתרה ליום 30 ביוני 2020 (בלתי מבוקר)
3	3	-	שינוי נטו במהלך התקופה
(30)	(30)	-	יתרה ליום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)
(15)	(15)	-	יתרה ליום 30 ביוני 2019 (בלתי מבוקר)
(8)	(8)	-	שינוי נטו במהלך התקופה
(23)	(23)	-	יתרה ליום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)
(26)	(26)	-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)
(4)	(4)	-	שינוי נטו במהלך התקופה
(30)	(30)	-	יתרה ליום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)
4	(12)	16	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018 (מבוקר)
(16)	-	(16)	השפעה מצטברת בגין היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא מכשירים פיננסיים
(12)	(12)	-	יתרה מתואמת ליום 1 בינואר 2019 לאחר השפעת היישום לראשונה
(11)	(11)	-	שינויים נטו במהלך התקופה
(23)	(23)	-	יתרה ליום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)
4	(12)	16	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018 (מבוקר)
(16)	-	(16)	השפעה מצטברת בגין היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא מכשירים פיננסיים
(12)	(12)	-	יתרה מתואמת ליום 1 בינואר 2019 לאחר השפעת היישום לראשונה
(14)	(14)	-	שינויים נטו במהלך השנה
(26)	(26)	-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)

**ביאור 4 - רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר (המשך)**
**ב. השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר, לפני השפעת מס ולאחר השפעת מס**

במיליוני ש"ח

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
<b>השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה</b>			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
2	(1)	3	רווח אקטוארי נטו לתקופה
1	*-	1	הפסדים נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
3	(1)	4	שינוי נטו במהלך התקופה
לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
<b>השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה</b>			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
(8)	3	(11)	הפסד אקטוארי נטו לתקופה
*-	*-	*-	הפסדים נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
(8)	3	(11)	שינוי נטו במהלך התקופה
לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
<b>השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה</b>			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
(6)	1	(7)	הפסד אקטוארי נטו השנה
2	*-	2	הפסדים נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
(4)	1	(5)	שינוי נטו במהלך השנה
לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
<b>השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה</b>			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
(12)	5	(17)	הפסד אקטוארי נטו השנה
1	*-	1	הפסדים נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
(11)	5	(16)	שינוי נטו במהלך השנה
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
<b>השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה</b>			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
(16)	5	(21)	הפסד אקטוארי נטו השנה
2	*-	2	הפסדים נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
(14)	5	(19)	שינוי נטו במהלך השנה

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

**ביאור 5 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי מאוחד**

במיליוני ש"ח

**א. חייבים ואשראי בגין פעילות בכרטיסי אשראי**

31 בדצמבר 2019	30 בספטמבר		31 בדצמבר 2019		30 בספטמבר				
					2019		2020		
	2019	2020	שיעור ריבית ממוצעת שנתית						
			לעסקאות בחודש האחרון**	ליתרה ליום	לעסקאות בחודש האחרון**	ליתרה ליום	לעסקאות בחודש האחרון**	ליתרה ליום	
%									
מבוקר	בלתי מבוקר								
<b>סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים</b>									
6,679	6,463	6,724	אנשים פרטיים <sup>(1)</sup>						
2,682	2,820	2,578	מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי <sup>(2)</sup>						
3,997	3,643	4,146	9.3	9.0	9.2	8.9	8.0	9.1	מזה: אשראי <sup>(2),(3)</sup>
1,702	1,796	1,351	מסחרי						
418	424	395	מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי <sup>(2)</sup>						
1,284	1,372	956	5.9	5.9	6.5	5.8	6.1	6.4	מזה: אשראי <sup>(2),(3),(4)</sup>
8,381	8,259	8,075	סך הכל סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים						
<b>סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים</b>									
14,094	14,819	13,139	חייבים בגין כרטיסי אשראי						
10	47	*-	***-	6.5	***-	6.5	***-	6.5	אשראי
1,382	1,366	1,455	חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי						
34	34	34	הכנסות לקבל						
17	22	4	אחרים						
23,918	24,547	22,707	<b>סך הכל חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי</b>						

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

\*\* שיעור הריבית הממוצעת לעסקאות בחודש האחרון, כולל תנועות באשראי נושא ריבית, לא כולל תנועה בעסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל.

\*\*\* אין עסקאות אשראי חדשות בערבות בנקים ואחרים החל מאוגוסט 2019.

(1) אנשים פרטיים כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור - דוח הדירקטוריון וההנהלה, בדבר "סיכון האשראי הכולל לפי ענפי משק על בסיס מאוחד".

(2) חייבים בגין כרטיסי אשראי - ללא חיוב ריבית. כולל יתרות בגין עסקאות רגילות, עסקאות בתשלומים על חשבון בית העסק ועסקאות אחרות.

אשראי נושא ריבית - כולל קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל והלוואות.

(3) כולל אשראי בביטחון רכב בסך 223 מיליון ש"ח (30 בספטמבר 2019 - 283 מיליון ש"ח, 31 בדצמבר 2019 - 267 מיליון ש"ח).

(4) מזה: אשראי לבתי עסק בסך 706 מיליון ש"ח (30 בספטמבר 2019 - 1,130 מיליון ש"ח, 31 בדצמבר 2019 - 1,021 מיליון ש"ח).

סכום זה כולל הקדמות תשלום ונכיונות מאזניים (שלא עמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לבתי עסק לפי FAS166) בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח (30 בספטמבר 2019 - 10 מיליון ש"ח, 31 בדצמבר 2019 - 2 מיליון ש"ח).

עסקאות מסוג הקדמות תשלום הן עסקאות בעלות מרווח אשראי נמוך יותר משאר מוצרי האשראי המסחרי. החל מרבעון שלישי 2019 מקוזזות הקדמות בסילוק מוקדם מסעיף זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מוצר הקדמות בסילוק מוקדם מחליף את מוצר ההקדמות והמקדמות.

**ביאור 5 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי מאוחד (המשך)**

במיליוני ש"ח

**ב. חובות<sup>(1)</sup> ומכשירי אשראי חוץ מאזניים**
**הפרשה להפסדי אשראי**

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)						
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
406	24	63	14	195	110	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 30 ביוני 2020
57	3 <sup>(5)</sup>	(3)	1	36	20	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
(59)	-	(3)	(2)	(38)	(16)	מחיקות חשבונאיות
10	*-	*- <sup>(4)</sup>	*-	6	4	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(49)	*-	(3)	(2)	(32)	(12)	מחיקות חשבונאיות, נטו
<b>414</b>	<b>27</b>	<b>57</b>	<b>13</b>	<b>199</b>	<b>118</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 30 בספטמבר 2020**</b>
						<b>** מזה:</b>
31	2	2	3	14	10	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
8	8	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

ראה הערות בעמוד הבא

## ביאור 5 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי מאוחד (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. חובות<sup>(1)</sup> ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)						
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
286	20	58	9	123	76	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 30 ביוני 2019
51	1	2	*-	26	22	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(36)	*-	(3)	*-	(15)	(18)	מחיקות חשבונאיות
9	*-	*- <sup>(4)</sup>	1	1	7	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(27)	*-	(3)	1	(14)	(11)	מחיקות חשבונאיות, נטו
4	-	4	-	-	-	אחר
<b>314</b>	<b>21</b>	<b>61</b>	<b>10</b>	<b>135</b>	<b>87</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 30 בספטמבר 2019**</b>
<b>** מזה:</b>						
25	2	2	2	11	8	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
11	11	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (2) אשראי נושא ריבית - כולל קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל והלוואות.
- (3) חייבים ואשראי בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.
- (4) גבייה מבתי עסק נעשית ברובה באמצעות קיזוז שוברים חדשים שנקלטו במערכת.
- (5) עיקר הסכום נובע מהפרשות בגין סיכון כשל תמורה בניכיונות בחברת הבת צמרת מימונים בעיקר מענפי תעופה, תירות ופנאי.



**ביאור 5 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי מאוחד (המשך)**

במיליוני ש"ח

**ב. תובות<sup>(1)</sup> ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)**
**הפרשה להפסדי אשראי (המשך)**
**1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)						
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
<b>328</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	<b>11</b>	<b>156</b>	<b>93</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)</b>
225	8 <sup>(5)</sup>	20	8	129	60	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(173)	(1)	(11)	(8)	(104)	(49)	מחיקות חשבונאיות
34	*-	*- <sup>(4)</sup>	2	18	14	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
<b>(139)</b>	<b>(1)</b>	<b>(11)</b>	<b>(6)</b>	<b>(86)</b>	<b>(35)</b>	<b>מחיקות חשבונאיות, נטו</b>
<b>414</b>	<b>27</b>	<b>57</b>	<b>13</b>	<b>199</b>	<b>118</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 30 בספטמבר 2020**</b>
						<b>** מזה:</b>
31	2	2	3	14	10	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
8	8	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

ראה הערות בעמוד הבא

**ביאור 5 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי מאוחד (המשך)**

במיליוני ש"ח

ב. חובות<sup>(1)</sup> ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

**הפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)						
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2018 (מבוקר)
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
264	20	44	8	118	74	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2018 (מבוקר)
116	1	13	2	58	42	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(108)	*-	(8)	(2)	(45)	(53)	מחיקות חשבונאיות
30	*-	*- <sup>(4)</sup>	2	4	24	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(78)	*-	(8)	*-	(41)	(29)	מחיקות חשבונאיות, נטו
12	-	12	-	-	-	אחר
<b>314</b>	<b>21</b>	<b>61</b>	<b>10</b>	<b>135</b>	<b>87</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 30 בספטמבר 2019**</b>
<b>** מזה:</b>						
25	2	2	2	11	8	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
11	11	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (2) אשראי נושא ריבית - כולל קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל והלוואות.
- (3) חייבים ואשראי בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.
- (4) גבייה מבתי עסק נעשית ברובה באמצעות קיזוז שוברים שנקלטו במערכת.
- (5) עיקר הסכום נובע מהפרשות בגין סיכון כשל תמורה בניכיונות בחברת הבת צמרת מימונים בעיקר מענפי תעופה, תירות ופנאי.

**ביאור 5 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי מאוחד (המשך)**  
 במיליוני ש"ח

ב. חובות<sup>(1)</sup> ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

2. מידע נוסף על דרך חישוב ההפרשה להפסדי אשראי בגין חובות ועל החובות בגינם היא חושבה

ליום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
<b>יתרת חוב רשומה של חובות</b>						
1,150	403	573	165	5	4	שנבדקו על בסיס פרטני
21,717	14,389	383	230	4,141	2,574	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>22,867</b>	<b>14,792</b>	<b>956</b>	<b>395</b>	<b>4,146</b>	<b>2,578</b>	<b>סך הכל חובות</b>
<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות</b>						
63	14	41	3	2	3	שנבדקו על בסיס פרטני
320	11	14	7	183	105	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>383</b>	<b>25</b>	<b>55</b>	<b>10</b>	<b>185</b>	<b>108</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>

ליום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
<b>יתרת חוב רשומה של חובות</b>						
1,540	428	960	151	*-	1	שנבדקו על בסיס פרטני
23,462	16,315	412	273	3,643	2,819	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>25,002</b>	<b>16,743</b>	<b>1,372</b>	<b>424</b>	<b>3,643</b>	<b>2,820</b>	<b>סך הכל חובות</b>
<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות</b>						
59	7	49	2	*-	1	שנבדקו על בסיס פרטני
230	12	10	6	124	78	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>289</b>	<b>19</b>	<b>59</b>	<b>8</b>	<b>124</b>	<b>79</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>

ראה הערות בעמוד הבא

**ביאור 5 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי מאוחד (המשך)**

במיליוני ש"ח

ב. חובות<sup>(1)</sup> ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

**הפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

2. מידע נוסף על דרך חישוב ההפרשה להפסדי אשראי בגין חובות ועל החובות בגינם היא חושבה (המשך)

ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
<b>יתרת חוב רשומה של חובות</b>						
1,429	410	854	163	1	1	שנבדקו על בסיס פרטני
22,713	15,351	430	255	3,996	2,681	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>24,142</b>	<b>15,761</b>	<b>1,284</b>	<b>418</b>	<b>3,997</b>	<b>2,682</b>	<b>סך הכל חובות</b>
<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות</b>						
49	7	37	3	1	1	שנבדקו על בסיס פרטני
252	11	10	6	142	83	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>301</b>	<b>18</b>	<b>47</b>	<b>9</b>	<b>143</b>	<b>84</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (2) אשראי נושא ריבית - כולל קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל והלוואות.
- (3) חייבים ואשראי בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות כרטיסי אשראי וארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

## ביאור 5 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי מאוחד (המשך)

במיליוני ש"ח

ג. חובות<sup>(1)</sup>

1. איכות אשראי ופיגורים

ליום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)						
חובות לא פגומים - מידע נוסף		סך הכל חובות	בעייתיים <sup>(2)</sup>		לא בעייתיים	
בפיגור של 30 ועד 89 יום <sup>(4)</sup>	בפיגור של 90 יום או יותר		פגומים <sup>(3)</sup>	לא פגומים		
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
אנשים פרטיים						
18	-	2,578	23	62	2,493	חייבים בגין כרטיסי אשראי
17	-	4,146	21	272	3,853	אשראי
מסחרי						
1	-	395	2	3	390	חייבים בגין כרטיסי אשראי
4	-	956	63	24	869	אשראי
-	-	14,792	54	-	14,738	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(5)</sup>
<b>40</b>	<b>-</b>	<b>22,867</b>	<b>163</b>	<b>361</b>	<b>22,343<sup>(6)</sup></b>	<b>סך הכל</b>

ליום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)						
חובות לא פגומים - מידע נוסף		סך הכל חובות	בעייתיים <sup>(2)</sup>		לא בעייתיים	
בפיגור של 30 ועד 89 יום <sup>(4)</sup>	בפיגור של 90 יום או יותר		פגומים <sup>(3)</sup>	לא פגומים		
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
אנשים פרטיים						
16	-	2,820	16	56	2,748	חייבים בגין כרטיסי אשראי
22	-	3,643	12	212	3,419	אשראי
מסחרי						
2	-	424	2	4	418	חייבים בגין כרטיסי אשראי
4	-	1,372	103	23	1,246	אשראי
-	-	16,743	9	-	16,734	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(5)</sup>
<b>44</b>	<b>-</b>	<b>25,002</b>	<b>142</b>	<b>295</b>	<b>24,565<sup>(6)</sup></b>	<b>סך הכל</b>

(1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.

(2) חובות פגומים, נחותים או בהשגחה מיוחדת.

(3) חובות פגומים אינם צוברים הכנסות ריבית. למידע על חובות פגומים מסוימים שאורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעיית, ראה ביאור 5.ג.2.ג. להלן.

(4) חובות בפיגור של 30 עד 89 יום סווגו כחובות בעייתיים שאינם פגומים ואינם צוברים הכנסות ריבית.

(5) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות הבנקים, פיקדונות בבנקים, חברות כרטיסי אשראי וארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל וחיובים אחרים.

(6) מזה: סיכון אשראי בסך 21,764 מיליון ש"ח ביום 30 בספטמבר 2020 ובסך- 24,031 מיליון ש"ח ביום 30 בספטמבר 2019, אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה.

**ביאור 5 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי מאוחד (המשך)**  
 במיליוני ש"ח

**ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)**

**1. איכות אשראי ופיגורים (המשך)**

ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)						
חובות לא פגומים - מידע נוסף		בעייתיים <sup>(2)</sup>			לא בעייתיים	
בפיגור של 30 ועד 89 יום <sup>(4)</sup>	בפיגור של 90 יום או יותר	סך הכל חובות	פגומים <sup>(3)</sup>	לא פגומים		
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
אנשים פרטיים						
20	-	2,682	23	67	2,592	חייבים בגין כרטיסי אשראי
27	-	3,997	23	256	3,718	אשראי
מסחרי						
2	-	418	3	4	411	חייבים בגין כרטיסי אשראי
3	-	1,284	85	22	1,177	אשראי
-	-	15,761	5	-	15,756	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(5)</sup>
<b>52</b>	<b>-</b>	<b>24,142</b>	<b>139</b>	<b>349</b>	<b>23,654<sup>(6)</sup></b>	<b>סך הכל</b>

(1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.

(2) חובות פגומים, נהותים או בהשגחה מיוחדת.

(3) חובות פגומים אינם צוברים הכנסות ריבית. למידע על חובות פגומים מסוימים שאורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי, ראה ביאור 5.ג.2.ג. להלן.

(4) חובות בפיגור של 30 עד 89 יום סווגו כחובות בעייתיים שאינם פגומים ואינם צוברים הכנסות ריבית.

(5) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות הבנקים, פיקדונות בבנקים, חברות כרטיסי אשראי וארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

(6) מזה: סיכון אשראי בסך 23,103 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2019, אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה.

**איכות האשראי**

במסגרת ניהול תיק האשראי וניהול הסיכונים השוטף של החברה מנוטר באופן שוטף הפיגור ביתרות החוב. ממצאי הניטור כאמור משמשים כאחת האינדיקציות המרכזיות לאיכות אשראי. משך הפיגור בחוב משפיע על סיווג חובות המוערכים על בסיס קבוצתי (כס) שהפיגור בחוב ממושך יותר כך הוא מסווג כבעל איכות נמוכה יותר). בהתאם לכללי החשבונאות החלים על החברה מבצעת החבר מחיקה חשבונאית של החוב לאחר 150 ימי פיגור.

**ביאור 5 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי מאוחד (המשך)**

במיליוני ש"ח

 ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים

א. חובות פגומים והפרשה פרטנית

ליום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)					
יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת חובות פגומים	יתרת חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית <sup>(3)</sup>	יתרת הפרשה פרטנית	יתרת חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית <sup>(2)</sup> <sup>(3)</sup>	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
23	23	19	3	4	חייבים בגין כרטיסי אשראי
21	21	16	2	5	אשראי
מסחרי					
2	2	2	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
63	63	3	21	60	אשראי
54	54	*-	10	54	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
<b>163</b>	<b>163</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>123</b>	<b>סך הכל **</b>
**מזה:					
47	47	-	13	47	חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים

ליום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)					
יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת חובות פגומים	יתרת חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית <sup>(3)</sup>	יתרת הפרשה פרטנית	יתרת חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית <sup>(2)</sup> <sup>(3),(2)</sup>	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
16	16	15	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
12	12	12	*-	*-	אשראי
מסחרי					
2	2	1	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
103	103	3	38	100	אשראי
9	9	*-	4	9	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
<b>142</b>	<b>142</b>	<b>31</b>	<b>44</b>	<b>111</b>	<b>סך הכל **</b>
**מזה:					
69	69	-	8	69	חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (2) יתרת חוב רשומה של חובות פגומים שנבחנו פרטנית בתקופת הדיווח.
- (3) אינם צוברים הכנסות ריבית.
- (4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, ארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

**ביאור 5 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי מאוחד (המשך)**

במיליוני ש"ח

**ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)**

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

א. חובות פגומים והפרשה פרטנית (המשך)

ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)					
יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת חובות פגומים	יתרת חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית <sup>(3)</sup>	יתרת הפרשה פרטנית	יתרת חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית <sup>(2),(3)</sup>	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
23	23	22	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
23	23	22	1	1	אשראי
מסחרי					
3	3	3	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
85	85	3	24	82	אשראי
5	5	-	4	5	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
<b>139</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>89</b>	<b>סך הכל **</b>
**מזה:					
64	64	-	8	64	חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (2) יתרת חוב רשומה של חובות פגומים שנבחנו פרטנית בתקופת הדיווח.
- (3) אינם צוברים הכנסות ריבית.
- (4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, ארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.



**ביאור 5 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי מאוחד (המשך)**

במיליוני ש"ח

 ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

 ב. יתרה ממוצעת של חובות פגומים<sup>(2)</sup> (3)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		
	2019	2020	2019	2020	
מבוקר	בלתי מבוקר				
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
1	1	3	1	5	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	*-	4	*-	6	אשראי
מסחרי					
1	1	*-	1	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
56	50	72	80	64	אשראי
6	6	36	7	49	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
<b>64</b>	<b>58</b>	<b>115</b>	<b>89</b>	<b>124</b>	<b>סך הכל</b>

 ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש<sup>(3)</sup>

יתרה ליום 31 בדצמבר 2019	יתרה ליום 30 בספטמבר		
	2019	2020	
מבוקר	בלתי מבוקר		
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>			
אנשים פרטיים			
1	1	4	חייבים בגין כרטיסי אשראי
1	*-	5	אשראי
מסחרי			
*-	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
62	68	38	אשראי
-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
<b>64</b>	<b>69</b>	<b>47</b>	<b>סך הכל</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.

(2) יתרת חוב רשומה ממוצעת של חובות פגומים שנבחנו פרטנית בתקופת הדיווח.

(3) אינם צוברים הכנסות ריבית.

(4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, ארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

**ביאור 5 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי מאוחד (המשך)**

במיליוני ש"ח

 ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך)

לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)						
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו**		ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח <sup>(2)</sup>			מספר חוזים	
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש			
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
אנשים פרטיים						
2	163	8	8	518	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	4	*-	*-	21	אשראי מסחרי	
חייבים בגין כרטיסי אשראי						
*-	18	1	1	47	אשראי	
*-	2	*-	*-	7	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	
<b>2</b>	<b>187</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>593</b>	<b>סך הכל</b>	

לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)						
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו**		ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח <sup>(2)</sup>			מספר חוזים	
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש			
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
אנשים פרטיים						
1	70	4	4	358	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	5	*-	*-	14	אשראי מסחרי	
חייבים בגין כרטיסי אשראי						
*-	8	*-	*-	20	אשראי	
*-	2	68	68	13	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	
<b>1</b>	<b>85</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>405</b>	<b>סך הכל</b>	

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* חובות שהפכו בשנת הדיווח לחובות בפיגור של 30 ימים או יותר, אשר אורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי במהלך 12 החודשים שקדמו למועד שבו הם הפכו לחובות בפיגור.

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (2) יתרת החוב הרשומה מייצגת את היתרה לתאריך ארגון החוב מחדש ואינה היתרה הרשומה נכון לתאריך הדוח.
- (3) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחובות אחרים.

**ביאור 5 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי מאוחד (המשך)**  
במיליוני ש"ח

ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך)

לתקופה של תשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)					
ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח <sup>(2)</sup>					
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו**		יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	מספר חוזים	
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים				
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
4	410	28	28	2,285	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	13	1	1	85	אשראי מסחרי
1	49	4	4	229	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	3	1	1	29	אשראי
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>
<b>5</b>	<b>475</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>2,628</b>	<b>סך הכל</b>

לתקופה של תשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)					
ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח <sup>(2)</sup>					
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו**		יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	מספר חוזים	
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים				
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
2	211	13	13	1,179	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	15	*-	*-	44	אשראי מסחרי
1	24	1	1	80	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	4	69	69	25	אשראי
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>
<b>3</b>	<b>254</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>1,328</b>	<b>סך הכל</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* חובות שהפכו בשנת הדיווח לחובות בפיגור של 30 ימים או יותר, אשר אורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי במהלך 12 החודשים שקדמו למועד שבו הם הפכו לחובות בפיגור.

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (2) יתרת החוב הרשומה מייצגת את היתרה לתאריך הארגון החוב מחדש ואינה היתרה הרשומה נכון לתאריך הדוח.
- (3) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחובות אחרים.

## ביאור 5 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי מאוחד (המשך)

במיליוני ש"ח

ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

ד. מידע נוסף על חובות ששוננו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי מגיפת הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי

ליום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)		
ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח <sup>(1)</sup>		
יתרת חוב רשומה	מספר הלוואות <sup>(2)</sup>	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>		
161	6,625	אשראי לאנשים פרטיים
141	1,432	אשראי מסחרי
<b>302</b>	<b>8,057</b>	<b>סך הכל</b>

(1) בהתאם למכתב בנק ישראל מיום 21 באפריל 2020, בנושא "דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור", אין לסווג חובות בארגון מחדש של חוב בעייתי כאשר בשל אירוע מגיפת הקורונה מבוצעים בתום לב שינויים לזמן קצר בתשלומים ללווים אשר לא היו בפיגור לפני שקיבלו הקלה כלשהי. האמור כולל שינויים לזמן קצר בתנאים (למשל 6 חודשים). כמו-כן, לווה נחשב ללווה שאינו בפיגור אם הוא נמצא בפיגור של פחות מ-30 ימים לפי התנאים החוזיים במועד יישום תכנית השינויים. הטבלה לעיל כוללת גילוי בדבר חובות ששוננו עד ליום 30 בספטמבר 2020 בלבד. ראה גם ביאור 3.2.

(2) כולל גם חובות שתקופת הדחייה בגינם הסתיימה.

### מידע בדבר סוגי השינויים העיקריים שבוצעו לחובות ששוננו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי מגיפת הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי:

עם פרוץ מגיפת הקורונה, ובהתאם להנחיות בנק ישראל, החל מחודש מרץ 2020, החלה החברה בתהליך אל מול לווים שאינם בפיגור שנכנסו לקשיים בעקבות מגיפת הקורונה במטרה לבצע שינויים בתנאי חובותיהם אשר כללו הארכה/דחייה של מועדי פירעון של החובות, בהתאם להנחיית בנק ישראל. בפרט, עיקר התכניות של הסדרי החוב לגבי לווים בתחום האשראי הצרכני, כללו דחייה של תשלומי קרן להלוואות לתקופה של כ-3 חודשים, ולגבי לווים מסחריים, כללו ביצוע עדכונים בתנאי החובות בהתאם לתנאים המתאימים למאפיינים הספציפיים של כל בית עסק. כמו-כן, החברה בחנה את הסיכון הגלום בהלוואות אשר נדחו, ובהלוואות נוספות שלא נדחו, וסיווגה כחובות בהשגחה מיוחדת חובות בעלי מאפיינים מסוימים אשר להערכת החברה ייתכן ותחול הרעה באיכות האשראי שלהם (גם אם אין פיגור בחוב למועד חתימת הדוח). במסגרת יישום ההנחיות האמורות לא ויתרה החברה על תשלום הריבית. היתרות כוללות גם חובות שתקופת הדחייה בגינם הסתיימה.

## ביאור 6 - זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי - מאוחד

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	ליום 30 בספטמבר		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
15,131	15,963	14,711	בתי עסק (1)(2)
1	1	1	התחייבויות בגין פיקדונות
-	9	10	ארגון בינלאומי
39	42	41	הכנסות מראש
106	110	95	תכנית הטבות למחזיקי כרטיס
128	104	96	הוצאות לשלם
144	149	120	הוצאות לשלם בגין בנקים ומועדונים
<b>15,549</b>	<b>16,378</b>	<b>15,074</b>	<b>סך כל הזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי</b>

- (1) בניכוי יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק והקדמות בסילוק מוקדם (שני המוצרים הינם סילוק מוקדם של התחייבות הסולק לבית העסק) 1,287 מיליון ש"ח ליום 30 בספטמבר 2020 (30 בספטמבר 2019 – 1,413 מיליון ש"ח, 31 בדצמבר 2019 – 1,361 מיליון ש"ח). במאוחד, בקיזון יתרה קיימת עם חברה בת מוחזקת בגין ניכיון שוברים בסך של כ- 2,124 מיליון ש"ח (30 בספטמבר 2019 – 2,116 מיליון ש"ח, 31 בדצמבר 2019 – 2,064 מיליון ש"ח).
- (2) כולל המחאת זכויות על דרך המכר בסך של 1,064 מיליון ש"ח מצד ג' לבנק הפועלים ליום 30 בספטמבר 2020 (30 בספטמבר 2019 – 1,388 מיליון ש"ח, 31 בדצמבר 2019 – 1,268 מיליון ש"ח).

## ביאור 7 - הטבות לעובדים

במיליוני ש"ח

א. הטבות בסיום ולאחר העסקה

ליום 31 בדצמבר	ליום 30 בספטמבר		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
			<b>פיצויי פיטורין בגין סיום יחסי עובד מעביד</b>
199	188	215	סכום ההתחייבות
143	137	148	השווי ההוגן של נכסי התכנית
<b>56</b>	<b>51</b>	<b>67</b>	<b>עודף ההתחייבות על נכסי התכנית*</b>
			<b>מענק וותק</b>
2	2	2	סכום ההתחייבות
-	-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
2	2	2	<b>עודף ההתחייבות על נכסי התכנית*</b>
<b>58</b>	<b>53</b>	<b>69</b>	<b>סך הכל</b>

\* נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

**ביאור 7 - הטבות לעובדים - מאוחד (המשך)**

במיליוני ש"ח

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת

1. מחויבויות ומצב המימון

א. שינוי במחויבויות בגין הטבה חזויה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לתקופה של תשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		
	2019	2020	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)				
148	148	199	169	209	מחויבויות בגין הטבה חזויה בתחילת תקופה
18	13	15	5	5	עלות שרות
5	4	3	1	1	עלות ריבית
33	27	3	14	1	הפסד אקטוארי
(5)	(4)	(5)	(1)	(1)	הטבות ששולמו
199	188	215	188	215	מחויבויות בגין הטבה חזויה בסוף תקופה
171	163	181	163	181	מחויבויות בגין הטבה מצטברת בסוף תקופה

ב. שינוי בשווי ההוגן של נכסי התכנית ומצב המימון של התכנית

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לתקופה של תשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		
	2019	2020	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)				
117	117	143	130	141	שווי הוגן של נכסי התכנית בתחילת תקופה
16	13	(2)	4	5	תשואה בפועל על נכסי התכנית
14	10	11	3	3	הפקדות לתכנית על-ידי החברה
(4)	(3)	(4)	*-	(1)	הטבות ששולמו
143	137	148	137	148	שווי הוגן של נכסי לתכנית בסוף תקופה
56	51	67	51	67	מצב המימון - התחייבויות נטו שהוכרה בסוף תקופה **

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

ג. סכומים שהוכרו (ברוח) הפסד כולל אחר מצטבר לפני השפעת מס

ליום 31 בדצמבר 2019	ליום 30 בספטמבר		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
34	31	39	הפסד אקטוארי נטו
34	31	39	יתרת סגירה בהפסד כולל אחר מצטבר

**ביאור 7 - הטבות לעובדים - מאוחד (המשך)**

במיליוני ש"ח

**ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)**
**1. מחויבויות ומצב המימון (המשך)**
**ד. תכניות שבהן המחויבות בגין הטבה מצטברת עולה על נכסי התכנית**

ליום 31 בדצמבר 2019	ליום 30 בספטמבר		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
199	188	215	מחויבות בגין הטבה חזויה
171	163	181	מחויבות בגין הטבה מצטברת
143	137	148	שווי הוגן של נכסי התכנית

**2. הוצאה לתקופה**
**א. רכיבי עלות ההטבה נטו שהוכרו ברווח והפסד**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתקופה של תשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		
	2019	2019	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)				
18	13	15	5	5	עלות שרות
5	4	3	1	1	עלות ריבית
(4)	(3)	(2)	(1)	(1)	תשואה חזויה על נכסי תכנית
הפחתה של סכומים שלא הוכרו:					
2	1	2	*-	1	הפסד אקטוארי
21	15	18	5	6	סך עלות ההטבה, נטו

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

**ב. שינויים בנכסי התכנית ובמחויבות להטבה שהוכרו ברווח (הפסד) כולל אחר לפני השפעת מס**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתקופה של תשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		
	2019	2019	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)				
21	17	7	11	(3)	הפסד (רווח) אקטוארי נטו בתקופה
(2)	(1)	(2)	*-	(1)	הפחתה של הפסד אקטוארי
19	16	5	11	(4)	סך הכל הוכר ברווח כולל אחר
21	15	18	5	6	סך עלות ההטבה נטו
40	31	23	16	2	סך הכל הוכר בעלות ההטבה, נטו לתקופה וברווח כולל אחר

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

**ג. אומדן של הסכומים הכלולים ברווח כולל אחר מצטבר שצפוי כי יופחתו מרווח כולל אחר מצטבר לדוח רווח והפסד כהוצאה בשנת 2020 לפני השפעת המס**

עובדי הקבוצה	
3	הפסד אקטוארי נטו
3	סך הכל צפוי כי יופחת מרווח (הפסד) כולל אחר מצטבר

**ביאור 7 - הטבות לעובדים - מאוחד (המשך)**

במיליוני ש"ח

**ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)**
**3. הנחות**

א. ההנחות על בסיס ממוצע משוקלל המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה ולמידת עלות ההטבה נטו

1. ההנחות העיקריות המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה

ליום 31 בדצמבר 2019	ליום 30 בספטמבר	
	2019	2020
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)	
0.59%	0.83%	0.82%
שיעור היוון		

2. ההנחות העיקריות המשמשות למדידת עלות ההטבה נטו לתקופה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ		לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 30 ביוני		לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 30 בספטמבר	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)					
0.83%	2.08%	0.59%	1.47%	2.07%	1.37%	0.73%
שיעור היוון						

ב. השפעה של שינוי בנקודת אחוז אחת על המחויבות בגין הטבה חזויה לפני השפעת מס

ליום 31 בדצמבר 2019		ליום 30 בספטמבר			
קיטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	קיטון בנקודת אחוז אחת		גידול בנקודת אחוז אחת	
		2019	2020	2019	2020
(מבוקר)		(בלתי מבוקר)			
23	(19)	22	(17)	25	(20)
שיעור היוון					

**4. תזרימי מזומנים**

א. הפקדות לעובדי החברה

הפקדות בפועל לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	הפקדות בפועל לתקופה של תשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		הפקדות בפועל לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר		תחזית 2020*
	2019	2020	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)				
14	10	11	3	3	15
הפקדות					

\* אומדן ההפקדות שהחברה צופה לשלמן לתכניות פנסיה להטבה מוגדרת במהלך שנת 2020.

ב. הטבות נטו שהחברה צופה לשלם בעתיד

עובדי הקבוצה	
1	2020
5	2021
3	2022
4	2023
3	2024
16	2025-2029
42	2030 ואילך
74	סך הכל



**ביאור 7 - הטבות לעובדים - מאוחד (המשך)****ג. יו"ר הדירקטוריון**

בהמשך לאמור בביאור 22 ג לדוחות הכספיים של שנת 2019, ביום 16 ביולי 2020 אישרה האסיפה המיוחדת של החברה את חידוש תנאי כהונתו והעסקתו של מר איל דשא, יו"ר דירקטוריון החברה, לתקופה נוספת של שלוש (3) שנים החל מיום 1 ביולי 2020 וזאת ללא שינוי בתנאי העסקתו הקיימים טרום אישור האסיפה כאמור (למעט בגין הצמדה למדד ככל שרלוונטי).

במהלך חודש אוקטובר 2020 הודיע מר איל דשא (יו"ר הדירקטוריון) כי החליט שלא להעמיד את עצמו לבחירה מחדש באסיפה השנתית הקרובה של החברה, ובהתאם כהונתו תסתיים עם בחירתם של דירקטורים לדירקטוריון החברה במסגרת האסיפה השנתית האמורה.

## ביאור 8 – הון, הלימות הון ומינוף

א. הלימות ההון ומינוף לפי הוראות הפיקוח על הבנקים

### הלימות הון

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

### 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 (כהגדרתה בהוראה זו) העולה על 2 מיליארדי ש"ח, בדוח הכספי השנתי האחרון, שתחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 211-201 (מדידה 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 פברואר 2020 אישר דירקטוריון החברה את יעדי הלימות ההון המזעריים.

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

יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

רכיבי ההון לצורך חישוב יחס ההון לפי באזל III<sup>(1)</sup>

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר	ליום 30 בספטמבר		
	2019	2020	
<b>2019</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		<b>1. הון לצורך חישוב יחס הון</b>
2,427	2,369	2,467	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1, לאחר ניכויים <sup>(2)</sup>
198	198	195	הון רובד 2
<b>2,625</b>	<b>2,567</b>	<b>2,662</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>
			<b>2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
15,777	15,798	15,445	סיכון אשראי
72	32	49	סיכונים שוק
2,731	2,708	2,756	סיכון תפעולי
<b>18,580</b>	<b>18,538</b>	<b>18,250</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
			<b>3. יחס ההון לרכיבי סיכון</b>
13.1%	12.8%	13.5%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
14.1%	13.8%	14.6%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי 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 נבת"ים 201-211.

(2) בחודש מרץ 2020 ישראל כרטיס חילקה דיבידנד לבעלי מניותיה בסכום של כ-73.2 מיליון ש"ח. בחודש מרץ 2019 ישראל כרטיס חילקה דיבידנד לבעלי מניותיה דאז (בעיקר בנק הפועלים) בסכום של 867 מיליון ש"ח.

**ביאור 8 – הון, הלימות הון ומינוף (המשך)**
**ב. חברת בת משמעותית – פרימיום אקספרס:**

ליום 31 בדצמבר	ליום 30 בספטמבר		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		יחס ההון לרכיבי סיכון
20.6%	20.3%	20.4%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
21.6%	21.2%	21.4%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים
11.5%	11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים

**ג. רכיבי הון לצורך חישוב יחס ההון:**

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר	ליום 30 בספטמבר		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		<b>הון עצמי רובד 1</b>
2,427	2,369	2,485	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
*-	*-	*-	הבדלים בין הון המיוחס לבעלי מניות החברה לבין הון עצמי רובד 1
2,427	2,369	2,485	<b>סך הון עצמי רובד 1, לפני התאמות פיקוחיות וניכויים</b>
			<b>התאמות פיקוחיות וניכויים:</b>
-	-	(18)	מסים נדחים לקבל
2,427	2,369	2,467	<b>סך הכל הון עצמי רובד 1, לאחר התאמות פיקוחיות וניכויים</b>

\*סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

**ד. יחס המינוף המחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 218:**

ליום 31 בדצמבר	ליום 30 בספטמבר		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		<b>א. בנתוני המאוחד</b>
2,427	2,369	2,467	הון רובד 1 (במיליוני ש"ח)
30,067	30,786	29,288	סך החשיפות (במיליוני ש"ח)
8.1%	7.7%	8.4%	יחס המינוף
5.0%	5.0%	5.0%	יחס המינוף המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים*
			<b>ב. חברת בת משמעותית</b>
			פרימיום אקספרס
11.7%	11.3%	12.3%	יחס המינוף

\* 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.

**ה. חלוקת דיבידנד**

ביום 3 במרץ 2020 אישר דירקטוריון החברה חלוקת דיבידנד בסכום של 73.2 מיליון ש"ח, על בסיס הדוחות הכספיים של החברה של שנת 2019, ואשר שולם בפועל ביום 22 במרץ 2020.

## ביאור 8 – הון, הלימות הון ומינוף (המשך)

### ו. שינויים בהרכב הון המניות

- ביום 7 במרץ 2019 אישרה האסיפה הכללית של ישראלכרט את השינויים הבאים בהרכב הון המניות, אשר נכנסו לתוקף עם השלמת הצעת מכר מניות החברה לציבור על-פי התשקיף (כהגדרתו בביאור 1):
1. הפיכת המניה המיוחדת המוחזקת על-ידי בנק הפועלים למניה רגילה, כך שלחברה תהיינה מניות מסוג אחד בלבד.
  2. ביטול ערך הנקוב של כל מניות החברה, כך שכלל מניות החברה תהיינה ללא ערך נקוב.
  3. הגדלת ההון הרשום ב-399,000,000 מניות רגילות ללא ערך נקוב, כך שסך ההון הרשום של החברה לאחר השינוי יעמוד על 400,000,000 מניות רגילות ללא ערך נקוב.
  4. הגדלת הונה המונפק והנפרע של החברה ב-199,264,875 מניות נוספות ללא ערך נקוב, כך שסך ההון המונפק והנפרע של החברה יעמוד על 200,000,000 מניות רגילות ללא ערך נקוב. המניות הוקצו לבעלי המניות בחברה באופן יחסי לחלקם בהון טרם השינוי.

## ביאור 9 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות

### א. מכשירים פיננסיים הוץ מאזניים

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)	ליום 30 בספטמבר		מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו:
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
			סיכון האשראי על החברה
12,974	12,425	14,089	סיכון האשראי על הבנקים
27,276	27,145	28,707	סיכון האשראי על אחרים
204	208	203	הפרשה להפסדי אשראי
(14)	(13)	(17)	<b>מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו, נטו</b>
<b>40,440</b>	<b>39,765</b>	<b>42,982</b>	
			ערבויות והתחייבויות אחרות:
31	36	28	חשיפה בגין הבטחת שקים
110	111	149	חשיפה בגין ערבויות אחרות <sup>(1)</sup>
47	124	108	התחייבות בגין פקטורינג לרבות פקטורינג רכש
379	341	420	חשיפה בגין התחייבויות אחרות
50	37	17	חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק
(13)	(12)	(14)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>604</b>	<b>637</b>	<b>708</b>	<b>ערבויות והתחייבויות אחרות, נטו</b>

(1) במהלך חודש מרץ 2019, הועמדה ערבות אשר אינה מוגבלת בסכום, עבור פרימיום אקספרס לטובת ארגון אמריקן אקספרס, בתוקף עד ליום 1 בינואר 2021. כמו-כן, העמידה החברה ל-MC במהלך חודש מרץ 2019, ערבות בנקאית אוטונומית (באמצעות בנק הפועלים ותחת התחייבות החברה לשיפוי הבנק במקרה של מימושה) בסכום שנקבע להבטחת התחייבויותיה כלפי הארגון. בחודש אפריל 2020 הגדילה החברה את סכום הערבות, לפרטים ראה ביאור 9.1.

### ב. פעילות במכשירים נגזרים, היקף ומועדי פירעון

ביום 17 באפריל 2018 התקשרה חברה בת עם בנק הפועלים בעסקת החלפת ריבית מסוג IRS בסך של 35 מיליון ש"ח ע.ג. לפירעון בחודש פברואר 2021. העסקה מוצגת במאזן בשווי הוגן שלילי בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה

#### 1. הגבלים עסקיים

בחודש מרץ 2012 הוגשה בקשה לממונה על התחרות לקבלת פטור מאישור הסדר כובל ביחס להסכם תפעולי המסדיר את הפעלת הממשק המשותף של סליקה צולבת של כרטיסי חיוב מהמותגים MasterCard, Visa וישראלכרט בין החברה, וחברות כרטיסי האשראי מקס איט פיננסים בע"מ ("מקס") (לשעבר לאומי קארד) וכרטיסי אשראי לישראל בע"מ ("כ.א.ל"). ביום 25 באפריל 2018 ניתנה החלטת הממונה על התחרות בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל עד ליום 31 בדצמבר 2023 ביחס להסכם התפעולי האמור. הפטור כולל, בין היתר, התייחסות לחובת חברות כרטיסי האשראי לצרף להסדר, באופן שוויוני וללא עלות, כל מנפיק, סולק או גוף מטעמם שפעילותו נוגעת להסדר ושיבקש להצטרף להסדר, להעמיד לרשותו את כל המידע הדרוש לו לצורך הצטרפותו ופעילותו על-פי ההסדר, ולבצע התאמות סבירות ככל הנדרש באופן שיאפשר לשחקן חדש להצטרף להסדר ולפעול על-פי הוראותיו, וכן איסור על נקיטה בפעולות העלולות להקשות על כניסה של מתחרים חדשים לתחום ההנפקה או לתחום הסליקה או על חדירה של אמצעי תשלום חליפיים לכרטיסי אשראי, כגון כרטיסי חיוב מיידי, הכל כמפורט בתנאי הפטור. בנוסף כולל הפטור הוראה, לפיה החל מיום 1 ביולי 2021, העברת כספים בין מנפיק וסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד, תבצע לא יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק. בחברה, ולמיטב ידיעתה של החברה גם אצל מקס וכ.א.ל, התקבלו פניות מקארדקום בע"מ וטרנזילה בע"מ ("טרנזילה"), שקיבלו רישיון סליקה, להצטרפות להסכם התפעולי האמור. בחודש נובמבר 2020 הצטרפה טרנזילה להסכם התפעולי. ביום 10 בנובמבר 2019 התקבל בחברה מכתב מרשות התחרות, לפיו הממונה על התחרות החליטה להפעיל את סמכותה על-פי דין, ולקבוע כי על ההסדר הכובל האמור, וכן על כל הסדר כובל שעניינו סליקה צולבת של כרטיסי חיוב של המותגים Visa ו-MasterCard, לא יחולו פטורים המוענקים בכללי 'פטור סוג'. עם זאת, החלטת הפטור, על תנאיה, תמשיך לחול על ההסדר הכובל עד לתום תוקפה ביום 31 בדצמבר 2023, היינו: שהצדדים להסדר הכובל רשאים להמשיך ולפעול על-פי ההסדר מבלי לקבל את אישור בית הדין לתחרות עד לאותו מועד, בכפוף לקיום התנאים שנקבעו בהחלטת הפטור ובלבד שלא יחול שינוי בפרט מהותי בהסדר. מכתב דומה, בשינויים המחויבים, התקבל גם בנוגע לפטור בתנאים מאישור הסדר כובל ביחס להסדרים שעניינם מתן רישיון לכ.א.ל ומקס לסליקה צולבת של כרטיסי אשראי ממותג "ישראלכרט" מיום 16 במאי 2018, שאף הוא בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2023.

#### 2. הליכי רגולציה

להלן התפתחויות רגולטוריות עיקריות שחלו בתחומי פעילות הקבוצה בתקופה שהחלה ביום 1 בינואר 2020 ועד למועד חתימת הדוח. יובהר, כי לגבי התפתחויות רגולטוריות שפורסמו במהלך התקופה האמורה ומפורטות בביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים של שנת 2019, יינתן גילוי להלן רק ככל שחל לגביהן שינוי משמעותי, ולכן, יש לקרוא את התיאור שלהלן יחד עם הביאור האמור. כן יובהר, כי התיאור להלן אינו מהווה רשימה ממצה של כלל ההוראות הרגולטוריות להן כפופה הקבוצה או של כלל השינויים שחלו בהוראות כאמור במהלך התקופה האמורה.

#### הליכי רגולציה כללי:

#### הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים:<sup>44</sup>

1. בהמשך לאמור בביאור 8.2.ג.24 לדוחות הכספיים של שנת 2019, בחודש נובמבר 2020 נדונה בוועדה המייעצת לענייני בנקאות טיוטת תיקון להוראת ניהול בנקאי 367 "בנקאות בתקשורת". לפי טיוטת התיקון, בין היתר, המפקח על הבנקים השתמש בסמכותו על-פי דין והסדיר דרך זיהוי ואימות פרטים חלופית לזו הנדרשת בצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידי בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001 ("צו איסור הלבנת הון"), שתאפשר פתיחת חשבון מרחוק גם עבור תאגיד, מסוג התאגידיים ובכפוף לאמור בטיוטה. כמו-כן, עד כה אופן זיהוי ואימות לקוח בטרם צירופו מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת נקבע בהתאם לעקרונות המופיעים בהוראה 367. הטיוטה מאפשרת לתאגיד הבנקאי לקבוע אמצעי זיהוי ואימות בהתאם לניהול הסיכונים שלו ובכפוף למדיניות שאושרה על-ידי דירקטוריון התאגיד הבנקאי. על-פי דברי ההסבר לטיוטה, תיקון זה יאפשר לתאגידיים הבנקאיים לפשט את תהליך הזיהוי והאימות של לקוחותיהם המבקשים להצטרף מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת, ובכך יסייע בהרחבת סל השירותים האפשריים אשר יכולים להינתן באמצעים דיגיטליים.

<sup>44</sup> לעניין הוראות אלה, אלא אם נכתב או משמע אחרת - תאגיד בנקאי - לרבות חברת כרטיסי אשראי וסולק.

## ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

#### 2. הליכי רגולציה (המשך)

#### הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים (המשך)

2. בחודש אוקטובר 2020 הפיץ הפיקוח על הבנקים לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי טיוטת תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 411 "ניהול סיכוני איסור הלבנת הון ומימון טרור", לפיה ייקבע הסדר חלופי (לבחירת תאגיד בנקאי) לרישום פרטי זיהוי על-פי צו איסור הלבנת הון, בכל הנוגע למתן שירותי תשלום על-ידי תאגיד בנקאי עבור יחיד תושב ישראל (ובכלל זה באפליקציות תשלום), והכל בהתאם לתנאים כאמור בטיטת התיקון להוראה האמורה.

3. בחודש פברואר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין 368 בנושא "יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל" ("הוראת ניהול בנקאי תקין 368"), המגדירה לתאגידים בנקאיים כיצד ליישם תקן של בנקאות פתוחה, בהתאם לרגולציה החלה עליהם כצרכני מידע או כיוזמי תשלומים, וכן את החובות והכלים לניהול הסיכונים הן לצד מקורות המידע ומנהלי חשבון התשלום והן לצד ספקי צד ג' (הכל כמשמעותו ובהתאם לאמור בהוראה). לפרטים נוספים אודות הוראת ניהול בנקאי תקין 368 והשפעותיה האפשריות על הקבוצה ותחומי פעילותה ראה ביאור 24.ג.2.3 לדוחות הכספיים של שנת 2019. לשלמות התמונה יצוין כי במהלך חודש אפריל 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים דחייה ביישום התקן של בנקאות פתוחה בישראל, כמפורט בסעיף 9.ג.2.1[ד] להלן.

4. בהמשך לאמור בביאור 24.ג.2.5 לדוחות הכספיים של שנת 2019, בחודש מאי 2020 הוקצה לחברה קוד זיהוי לשימוש במערכת התשלומים והמסלקות בישראל. ביום 25 במאי 2020 הוציא בנק ישראל מכתב לבנקים ולמרכז סליקה בנקאי בע"מ ("מס"ב"), לפיו, על הבנקים חל איסור לסרב סירוב בלתי סביר לייצג נותן שירותי תשלום בעל רישיון המאפשר גישה למערכת תשלומים מבוקרת, וזאת בסליקה ובכללי מערכת חיובים, זיכויים והעברות תשלומים (מס"ב), והכל בכפוף ללוחות זמנים ולתנאים המפורטים במכתב האמור. בהתאם להודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 3 באוגוסט 2020, בנק ישראל הנחה את מפעיל מערכת מס"ב ומשתתפיה להיערך כדי לאפשר ללקוחותיהם לקבל תשלומים מידיים באמצעות שירות התשלום המידי, וזאת לכל המאוחר עד סוף אוגוסט 2020. בנוסף, בחודש יוני 2020 פרסמה הממונה על התחרות החלטה בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל להסדר מס"ב, שהצדדים לו הינם חמשת הבנקים הגדולים, המחזיקים במס"ב. על-פי ההחלטה, בין היתר, על מנת לתמרץ את הבנקים לייצג גופים חוץ בנקאיים במערכת מס"ב (לצד האיסור שהוטל עליהם לסרב סירוב בלתי סביר לייצג נותן שירותי תשלום), נאסר על חמשת הבנקים הגדולים לעשות שימוש במערכת התשלומים המידיים לצורך תשלומים באמצעות אפליקציות התשלומים של הבנקים, עד אשר ייצג נותן שירותי תשלום חוץ-בנקאי ועד שאותו מיוצג יעשה שימוש במערכות בסליקה בפועל. תוקפו של איסור זה הינו עד ליום 30 ביוני 2022 או עד לתום שנה מיום שהגוף החוץ-בנקאי הראשון יתחיל להעביר עסקאות, לפי המוקדם.

#### הצעות חוק וחקיקה

1. בהמשך לאמור בביאור 24.ג.2.11 לדוחות הכספיים של שנת 2019, בחודש אוקטובר 2020 פרסם משרד האוצר את טיוטת תקנות שירותי תשלום (פטור מתחולת החוק), התשפ"א – 2020, לפיה מוצע להחריג מתחולת חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 תווי קניה וכרטיסי מתנה (Gift Cards) מסוימים, בכפוף ובהתאם לקבוע בטיטת התקנות.

## ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

#### 2. הליכי רגולציה (המשך)

##### הצעות חוק וחקיקה (המשך)

2. בחודש מאי 2020 נשלחה לחברות כרטיסי האשראי עמדת משרד המשפטים לעניין פרשנות תקנה 4 (ג) לתקנות כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, לעניין יכולת המנפיק לבצע ביוזמתו שינוי באופן מסירת הפירוט החודשי של העסקאות שביצע לקוח באמצעות כרטיס האשראי שלו, כך שהפירוט ימסר ללקוח באמצעי דיגיטלי חלף מסירה באמצעות הדואר. המכתב מפרט מהם התנאים שבהתמלאם רשאי המנפיק לבצע שינוי יזום כאמור. בהמשך לאמור, בחודש יוני 2020 פרסם המפקח על הבנקים מכתב הבהרה בנוגע למשלוח הודעות בדבר פירוט עסקאות בכרטיסי אשראי בתקשורת. לפי המכתב, בהתאם לסעיף 5 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 420 בנושא "משלוח הודעות בתקשורת", תאגיד בנקאי רשאי לספק ללקוח שירות משלוח הודעות בערוצי תקשורת, חלף משלוח ההודעות באמצעות הדואר בהתקיים התנאים שבסעיף האמור, ביניהם, כי הלקוח ביקש להצטרף לשירות. מכתב המפקח מבהיר, כי ניתן לקיים את התנאי לעיל בהתקיים התנאים המצטברים המפורטים בעמדת משרד המשפטים הנזכרת לעיל. כן מובהר במכתב, כי על הגילוי בדבר המעבר למשלוח פירוט העסקאות באמצעי דיגיטלי והפסקת המשלוח באמצעות הדואר, להינתן בהודעה ייעודית ברורה ונפרדת מהודעות אחרות. לעניין זה ראה גם האמור בביאור 9.ד.14 להלן.

3. בחודש יוני 2020 פרסם משרד המשפטים את **תזכיר חוק מתן שירותי מידע פיננסי, התש"ף-2020**. לפי דברי ההסבר לתזכיר, מטרתו להחליף את החלקים בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016 ("**חוק שירותים פיננסיים מוסדרים**") המתייחסים לשירות להשוואת עלויות פיננסיות בחוק חדש, שבו תוסדר כלל הפעילות הכלולה במתן שירותי מידע פיננסי, הן מצד הגופים שייתנו את השירות והן מצד הגופים הפיננסיים בהם מרוכז מידע פיננסי של לקוחות, והכל בתנאים ובהתאם להגדרות ולמפורט בתזכיר. לפי התזכיר, בין היתר, נותני שירותי מידע פיננסי יוכלו לקבל, בהסכמת לקוח, גישה מקוונת למידע פיננסי על לקוח ממקורות מידע פיננסי. במקביל תוטל על מקורות מידע חובה לאפשר לנותני שירותי מידע פיננסי גישה מקוונת למידע פיננסי של לקוח, בכפוף להסכמתו. כן נקבע בתזכיר, כי השימוש במידע פיננסי של לקוח יהיה לטובת הלקוח ולשם סיוע בהתנהלותו הפיננסית בלבד. על-פי התזכיר, בשלב הראשון, החובה לאפשר לנותני שירותי מידע פיננסי גישה מקוונת למידע הפיננסי תוטל על בנקים, על חברות כרטיסי אשראי לגבי פעילותן כמנפיקות וכן על אגודות פיקדון ואשראי. כן תמשיך ותיבחן האפשרות להחיל את החובה האמורה על גופים נוספים המספקים שירותים פיננסיים ללקוחות, דוגמת קופות גמל וחברות ביטוח, גופים המספקים שירותי מסחר בניירות ערך וכן גופים אחרים המפוקחים על-פי חוק שירותים פיננסיים מוסדרים. בהתאם לאמור בדברי ההסבר לתזכיר, הגישה למידע הפיננסי של לקוח המצוי בידי מקורות מידע פיננסיים צפויה להסיר חסמים למעבר בין ספקים פיננסיים שונים ולעודד את התחרות, הן מצד הביקוש והן מצד ההיצע. יצוין, כי בטיטת התכנית הכלכלית – תקציב המדינה לשנת 2020 מיום 3 ביולי 2020 ("**טיטת התכנית הכלכלית**") מבוקש להטיל על שר האוצר לגבש טיטת חוק על בסיס התזכיר האמור. לפרטים נוספים ראה גם סעיף 3 לעיל תחת הכותרת "הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים" בנוגע לבנקאות פתוחה.

4. במסגרת טיטת התכנית הכלכלית, מוצע להגיש מחדש ולתקן את **הצעת חוק להעמקת גביית המסים ולהגברת האכיפה (אמצעים לאכיפת תשלום מסים ולהרתעה מפני הלבנת הון)**, התשע"ה 2015, שעניינה העברת נתונים פיננסיים לרשות המסים לטובת שיפור הליכי שומה, באופן בו, בין היתר, תורחב הדרת הגופים הפיננסיים שעליהם תחול חובת דיווח על-פי הצעת החוק, כך שתכלול, בין השאר, גם אפליקציות תשלום, ארנקים דיגיטליים ועוד, וכן כי תחול על סולק חובת דיווח אוטומטי לרשות המסים על הכנסות והוצאות של בתי עסק בצד הסליקה, וכי רשות המסים תהיה רשאית לדרוש מידע מסולק, הכל בתנאים ובהתאם להגדרות ולמפורט בהצעת החוק האמורה ובטיטת התכנית הכלכלית.

## ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

#### 2. הליכי רגולציה (המשך)

#### הצעות חוק וחקיקה (המשך)

5. בחודש אוקטובר 2020 פרסם משרד האוצר להערות הציבור את תזכיר חוק הבנקאות (רישוי) (תיקון מס') (הרחבת מקורות המימון לתאגידי אשראי חוץ-בנקאי), התשפ"א-2020. לפי דברי ההסבר לתזכיר, על מנת להמשיך ולהגדיל את אפשרויות המימון של תאגידי אשראי חוץ-בנקאי ובכך להגביר את התחרות בשוק האשראי למשקי בית ועסקים קטנים, מוצע לבצע מספר תיקונים בסעיף 21 לחוק הבנקאות רישוי. בין התיקונים המוצעים, קביעה לפיה תאגיד אשראי חוץ-בנקאי, העונה על התנאים שבתזכיר, יוכל לגייס עד חמישה עשר מיליארד ש"ח באמצעות תעודות התחייבות (במקום חמישה מיליארד ש"ח כיום), וכן כי יוכל לגייס את החוב גם באמצעות ניירות ערך מסחריים כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968 (להלן – "חוק ניירות ערך"), בכפוף לאמור בתזכיר; וביטול מספר תנאים בסעיף 21 לחוק הבנקאות רישוי, המגבילים את יכולתו של תאגיד אשראי חוץ-בנקאי לגייס חוב במקביל למתן אשראי.

#### הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה:

6. בקשר עם מגיפת הקורונה, יצוין כי ביום 15 במרץ 2020 קיבלה החברה אישור בדבר היותה "מפעל חיוני" על-פי חוק שירות עבודה בשעת-חירום, תשכ"ז-1967, שהינו בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2020. לאור האמור, לא חלות על החברה ההגבלות לענין מספר העובדים במקום העבודה בהתאם לתקנות שעת חירום (הגבלת מספר העובדים במקום עבודה לשם צמצום התפשטות נגיף הקורונה החדש), התש"ף-2020, אך כנדרש בתקנות כאמור, החברה צמצמה ככל האפשר את מספר העובדים השוהים בו-זמנית במשרדי החברה בהתאם לדרוש לצורך הבטחת פעילותה החיונית.

7. החל מחודש מרץ 2020 פרסמו גורמים ורשויות רגולטוריות שונים (ביניהם הממשלה, הפיקוח על הבנקים ורשות ניירות ערך) הוראות שונות, וטיוטות הוראות, לרבות באמצעות תקנות שעת חירום, (בסעיף זה "ההוראות"), במסגרתן ניתנו הנחיות ו/או הקלות מסוימות לרבות לתאגידי הבנקאיים, אשר נועדו לאפשר להם, בין היתר, את הגמישות הנדרשת בתקופה זו, לנוכח התפתחות מגיפת הקורונה והשלכותיה על הכלכלה בעולם ובישראל.

בין ההוראות וטיוטות ההוראות העיקריות הרלוונטיות לחברה ניתן למנות את הוראת ניהול בנקאי תקין 250 בנושא "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה (הוראת שעה)" והעדכונים לה ("הוראות ניהול בנקאי תקין 250");<sup>45</sup> תקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הנגשת שירותים פיננסיים), התש"ף-2020 ("תקנות שעת חירום (הנגשת שירותים פיננסיים)"); הצעת חוק למתן שירותים חיוניים מרחוק (נגיף הקורונה בחדש - הוראת שעה), התש"ף-2020.

ההוראות כוללות בעיקר התייחסות: לנושאים תפעוליים ברמת התאגיד הבנקאי; לביצוע פעולות מרחוק לנושאי אשראי ומימון, לדחיית כניסתן לתוקף של הוראות ניהול בנקאי תקין ולהמשכיות עסקית כמפורט להלן.

#### א] הוראות בנושאים תפעוליים ברמת התאגיד

1. בחודש ספטמבר 2020 פרסם ברשומות צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי דמי כרטיס חיוב מיידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על-ידי פקיד במוקד טלפוני) (הוראת שעה), התש"פ – 2020, לפיו, מתוך רצון להקל על לקוחות המערכת הבנקאית בהתמודדות עם השלכות משבר הקורונה, פעולה על-ידי פקיד במוקד טלפוני, מכתב התראה של עורך דין ודמי כרטיס חיוב מיידי הוכרזו כשירותים בני-פיקוח לתקופה של שישה (6) חודשים החל מיום 13 באוקטובר 2020. על-פי הצו האמור, בין היתר, חל איסור על גביית עמלה בעד שירותי דמי כרטיס חיוב מיידי בעד החודשים אוקטובר 2020 עד מרץ 2021. הוראות הצו חלות על לקוחות יחידים ועסקים קטנים (כהגדרתם בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008).

<sup>45</sup> תוקפה של הוראת ניהול בנקאי תקין 250 יהיה ככלל, עד ליום 31 במרץ 2021, כאשר למספר סעיפים נקבע תוקף שונה. יצוין כי תוקפן של מספר הקלות שניתנו על-פי ההוראה פג ביום 30 בספטמבר 2020.



## ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה (המשך)

[א] הוראות בנושאים תפעוליים ברמת התאגיד (המשך)

2. במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין 250 נקבעו מספר הקלות לתאגידי בנקאיים בנושאים תפעוליים תוך עדכון הוראות ניהול בנקאי תקין שונות. עיקרי ההקלות הרלוונטיות לחברה בנושאים אלו כוללות: הקלות לעניין קיום וניהול ישיבות הדירקטוריון וועדותיו<sup>46</sup> ובין היתר, אפשרות לקיים את ישיבות הדירקטוריון שלא על-ידי כינוס ישיבה פרונטאלית, מתן גמישות בנוגע לתכיפות דיוני הדירקטוריון וועדותיו, בקשר עם נושאים אשר נקבעו להם מועדים קבועים ו/או תדירות מסוימת לדיון; פטור זמני מהחובה לקיים מספר קבוע של ישיבות של הדירקטוריון או של ועדותיו (לפי העניין) בפרק זמן מסוים, ועוד; הקלות בעניין אופן הטיפול בתלונות הציבור, ובכלל זאת מתן אפשרות למענה בכתב או בעל פה (תוך תיעוד) לתלונות הלקוחות; ועוד.

3. בהמשך לאמור בביאור 2.2.24.ג.2 לוחות הכספיים של שנת 2019, לצורך שיפור ההתמודדות עם מגיפת הקורונה ועל מנת לצמצם עוד יותר את המגע בעת ביצוע פעולות תשלום, החליט בנק ישראל במאי 2020, בשיתוף השחקנים בשוק כרטיסי החיוב, במסגרת הוועדה לכרטיסי חיוב, להעלות את רף ביצוע העסקאות ללא מגע (Contactless) במשק הישראלי (CVM) מ-200 ש"ח ל-300 ש"ח. העלאת הרף תהיה בתוקף עד לסוף שנת 2020 והנושא יעלה לקראת תום התקופה לדיון נוסף במסגרת ועדת כרטיסי חיוב.

[ב] הוראות בעניין ביצוע פעולות מרחוק

1. במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין 250 נקבעו, בין היתר, מספר הקלות לתאגידי בנקאיים בעניין ביצוע פעולות מרחוק תוך עדכון הוראות ניהול בנקאי תקין שונות. עיקרי ההקלות הרלוונטיות לחברה בנושאים אלו כוללות, בין היתר: מתן אפשרות לתאגידי בנקאיים לעשות שימוש בערוצי הבנקאות בתקשורת (כהגדרת מונח זה בהוראות ניהול בנקאי תקין 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" - "הוראת ניהול בנקאי תקין 367") בכדי לשלוח הודעות ללקוחותיהם המציעות להם להצטרף לשירותים אלו, וזאת גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת בערוצים שההודעות האמורות נשלחו באמצעותם. באופן דומה, ניתנה לתאגידי הבנקאיים אפשרות לשלוח הודעות ללקוחותיהם בערוצי בנקאות בתקשורת בנוגע להנפקת כרטיס חיוב עבור לקוחות שאין ברשותם כרטיס חיוב אחר שהונפק על-ידי אותו התאגיד הבנקאי; מתן אפשרות לקבל מלקוח הוראה לביטול חיוב מסוים בהרשאה לחיוב חשבון והרשאה לחיוב חשבון באמצעות הטלפון, בכפוף לתיעוד השיחה; הקלות לאופן חתימתו של לקוח על הסדר בנוגע לקבלת תשלומים על חשבון החוב; מתן אפשרות לכריתת הסכמים למתן אשראי (שאינם למטרת דיון) גם באמצעות קבלת הסכמת הלקוח בטלפון; וכן הקלות לעניין זיהוי ואימות לקוחות התאגיד הבנקאי במקרים מסוימים שהוגדרו: הנפקת כרטיס חיוב ליחיד שמסגרת הפעילות בו אינה עולה על סכום של 100,000 ש"ח, הגדלת סכום הפעילות בכרטיס חיוב קיים ליחיד עד לסכום שלא יעלה על 100,000 ש"ח, מתן הלוואה ליחיד באמצעות כרטיס חיוב, ובלבד שסכום ההלוואה אינו עולה על 100,000 ש"ח; הרחבת ההקלה לעניין שימוש בטכנולוגיה של היועדות חזותית, כחלק מזיהוי ואימות לקוח בעת פתיחת חשבון מקוון המיועד לסליקה או לניכיון, מסך של 50,000 ש"ח לסך של 100,000 ש"ח. בהקשר זה יצוין, כי תאגיד בנקאי אשר יישם את ההקלות האמורות בעניין זיהוי ואימות הלקוחות, יפעל להשלים את חובות הזיהוי והאימות בהתאם לדיון כפי שהיה ערב כניסתה לתוקף של הוראת ניהול בנקאי תקין 250, בתוך שלושה חודשים מתום תוקף ההוראה.

<sup>46</sup> לענין זה ראה גם את הודעת רשות ניירות ערך מיום 16 במרץ 2020, לפיה בתקופת המגבלות למניעת התפשטות מגיפת הקורונה, לא קיימת מניעה לקיים אסיפות כלליות של בעלי מניות ואסיפות מחזיקי אגרות חוב באמצעי תקשורת ללא נוכחות פיזית, באופן שבו כל המשתתפים באסיפה יכולים לשמוע זה את זה בו בזמן, וכי ככלל לא קיימת מניעה לקיים ישיבות של הדירקטוריון וועדותיו באמצעות שימוש בכל אמצעי תקשורת, ובלבד שכל הדירקטורים המשתתפים יוכלו לשמוע זה את זה בו בזמן.

## ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה (המשך)

[ב] הוראות בעניין ביצוע פעולות מרחוק (המשך)

2. ביום 7 באפריל 2020 פורסמו ברשומות תקנות שעת חירום (הנגשת שירותים פיננסיים). במסגרת התקנות תוקנו הוראות חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 כך שחווה לשימוש בכרטיסי חיוב שנחתמו בתקופה שהחלה מיום 15 במרץ 2020 ועד לתום תוקפן של תקנות לשעת חירום (הנגשת שירותים פיננסיים), יהיה רשאי מנפיק כרטיסי חיוב לקבל את הסכמת הלקוח לכריתת חוזה לשימוש בכרטיס חיוב ולתעד אותה (גם שלא על דרך הכתב והחתימה). כמו-כן, לפני כריתת החוזה האמור ייתן המנפיק ללקוח הזדמנות סבירה לעיין בחוזה ובסמוך לאחר כריתתו ימסור המנפיק ללקוח עותק של החוזה וכן אסמכתה להסכמתו שתועדה.

3. בהמשך לאמור בביאור 7.2.ג.24 לדוחות הכספיים של שנת 2019, בחודש מרץ 2020 הודיע הפיקוח על הבנקים לחברות כרטיסי האשראי, כי לאור ההשפעות הרחבות של מגיפת הקורונה, בכוונתו לעשות שימוש בסמכותו בהתאם לסעיף 3א5(ד)(1) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות שירות ללקוח"), ולאפשר חריגה ממשך ההמתנה שנקבע בתיקון 29 לחוק הבנקאות שירות ללקוח ובהוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי", בחלוף המגיפה. יחד עם זאת, הפיקוח על הבנקים הבהיר, כי הוא מצפה שיינקטו מירב המאמצים להעניק את השירות המיטבי האפשרי בהתאם ליכולות ולמצב (ובכלל זה עמידה בהנחיות משרד הבריאות), וזאת במיוחד לאור הצורך הגובר של הלקוחות לקבלת שירותים מרחוק. בחודש יולי 2020 כחלק מחובת הדיווח של המפקח על הבנקים לוועדת הכלכלה של הכנסת בהתאם לסעיף 3א5(ד)(1) לעיל, פרסם המפקח על הבנקים מכתב, שכותרתו "דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת בהתאם לסעיף 3א5(ד)(2) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981". לפי המכתב, בין היתר, בהתחשב בקשיים האובייקטיביים שחוותה המערכת הבנקאית בחודשים מרץ עד מאי 2020 נוכח מגיפת הקורונה, ובהתאם לסמכות הנתונה למפקח על הבנקים לפי סעיף 3א5(ד)(1) לחוק הבנקאות שירות ללקוח, קובע המפקח בדיעבד כי התאגידים הבנקאיים רשאים היו לחרוג מההוראות המחייבות לענין זה על-פי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 426 בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי" בחודשים האמורים.

כן נאמר במכתב, שלאור העלייה המשמעותית בהיקף התחלואה בקורונה והתחזיות לגבי קצב התחלואה ומשכה, התאגידים הבנקאיים נדרשים וממשיכים בהיערכות הולמת ונקיטת מירב המאמצים למתן מענה אנושי טלפוני מיטבי ללקוחות, ככתוב במכתב. בחודש ספטמבר 2020 הודיע המפקח על הבנקים לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי על הארכת תוקף ההקלות לענין קבלת שירותים בנקאיים (כדוגמת כריתת הסכם בנקאות בתקשורת וכריתת הסכמים למתן אשראי) באמצעות הטלפון במסגרת ההתמודדות עם משבר הקורונה עד ליום 31 במרץ 2021. יצוין, כי במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין 250, נקבע כי בתקופת ההוראה, "אזרח ותיק", כהגדרתו בהוראה 426 הנזכרת לעיל, תתקון, כך שתחול על בני 70 ומעלה (במקום 75 ומעלה) 47.

<sup>47</sup> בחודש נובמבר 2020 נדון בוועדה המייעצת לענייני בנקאות תיקון להוראה 426 האמורה, לפיו הגדרת "אזרח ותיק" תתקון כאמור לעיל באופן פרמננטי.

## ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה (המשך):

[ג] הוראות בענין אשראי ומימון

1. בהמשך לאמור בביאור 24.ג.23 לדוחות הכספיים של שנת 2019 בחודש נובמבר 2020 אושר צו להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה) שינוי השיעור והסכומים לענין צמצום מסגרות אשראי לפי סעיף 9(ג) (לחוק) (הוראת שעה), התשפ"א-2020. בצו נקבע, לתקופה מוגבלת של שנה, כי סך מסגרות האשראי בכרטיסי האשראי של לקוחות בנק בעל היקף פעילות רחב המנפיק כרטיסי חיוב, לא יעלה על 55% מסך מסגרות האשראי בכרטיסי האשראי של לקוחות הבנק כפי שהיה בשנת 2015 במקום 50% כקבוע היום; כי בחישוב סך מסגרות האשראי כאמור, יובאו בחשבון מסגרות אשראי של לקוחות הבנק הגבוהות מ-7,500 שקלים חדשים במקום מ-5,000 שקלים חדשים כקבוע היום, וכי לא תופחת מסגרת אשראי של לקוח לסכום נמוך מ-7,500 שקלים חדשים (במקום לסכום הנמוך מ-5,000 שקלים חדשים כקבוע היום) רק בשל הקבוע בסעיף.
2. בחודש אוקטובר 2020 הודיע הפיקוח על הבנקים על מיתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות, בעקבות השלכות משבר הקורונה, וביניהן ירידה בהכנסות שמובילה לקושי בהחזר הלוואות שניטלו טרם פרוץ המשבר. בהתאם למיתווה, בין היתר, לקוחות בהלוואות צרכניות בסכום של עד 100,000 ש"ח, הנפרעות כסדרן, יוכלו לבקש דחייה של רכיב קרן ההלוואה, ללא שיקול דעת חברת כרטיסי האשראי, לתקופה של 3 חודשים; ולקוחות בהלוואות עסקיות בעלי מחזור פעילות שנתי של עד 25 מיליון ש"ח שנפגעו כתוצאה ממשבר הקורונה, שנפרעו כסדרן וכי צפוי שיוכלו לעמוד בהחזרי ההלוואות לאחר המשבר, יוכלו לבקש דחייה של ההלוואה לתקופה של עד 3 חודשים, בהתאם לשיקול דעת חברת כרטיסי האשראי.
3. בחודש אוקטובר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב שכותרתו "דגשים לניהול ומעקב אחר סיכוני מודל על רקע משבר הקורונה COVID-19", המתייחס לדגשים לניהול ומעקב אחר הסיכונים הטמונים במודלים השונים בהם התאגידים הבנקאיים עושים שימוש, הן בקשר עם ההפרשה להפסדי אשראי והן בקשר לסיכונים פיננסיים ולא פיננסיים אחרים, וזאת על רקע משבר הקורונה והאתגרים והקשיים הטמונים בו. בהתאם לדגשים, מנהל הסיכונים הראשי יהיה הגורם האחראי על ניהול וביצוע ההנחיות המפורטות במכתב האמור לעיל ובהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו בו.

## ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

### 2. הליכי רגולציה (המשך)

הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה (המשך):

[ג] הוראות בענין אשראי ומימון

4. בחודש יולי 2020 פרסם משרד המשפטים את תזכיר חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי (תיקון מס' 4) (עיכוב הליכים לשם גיבוש ואישור הסדר חוב) (הוראת שעה – נגיף הקורונה החדש), התש"ף-2020. לפי דברי ההסבר לתזכיר, מטרתו הינה ליצור מתווה להתמודדות עם עלייה בהיקף החייבים שיבקשו לפנות להליכים של הסדר חוב או להליכי חדלות פירעון בעקבות תקופת מגיפת הקורונה ולהתאים אותם למאפיינים המיוחדים של חייבים אלה. זאת, על-ידי עיכוב האפשרות של נושים לפתוח בהליכי חדלות פירעון ועל-ידי עידוד החייבים לפנות להליכים של הסדר חוב. מוצע ליצור מסלול ייעודי לטיפול בחובות של חייבים שנפגעו מהמשבר, שיפעל לתקופה קצרה ומוגבלת. זאת, בשאיפה להגיע להסדר חוב מוסכם לפירעון החובות כחלופה להליכי חדלות פירעון פורמליים. בנוסף, תזכיר החוק מציע להקל בתקופה זו גם על תאגידים מדווחים שנקלעו לקשיים עקב המשבר לבצע הסדרי חוב, זאת, על-ידי מתן אפשרות לאשר הסדרי חוב פשוטים, שעניינם דחייגה במועד פירעון החוב ושיתר תנאיהם אינם פוגעים במחזיקי אגרות החוב, שלא במסגרת חלק י' לחוק אלא לפי המנגנון הקיים בחוק ניירות ערך. לענין זה ראה גם סעיף 2[ג] להלן.

5. בחודש ספטמבר 2020 פרסם ברשומות חוק ההוצאה לפועל (נגיף הקורונה החדש - תיקון מס' 68 והוראת שעה), התשפ"א – 2020, אשר במסגרתו בוצעו תיקונים שונים בחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז – 1967 ("החוק"), חלקם תיקונים במסגרת הוראת שעה שנועדו לתת מענה לצרכים הייחודיים שנוצרו בתקופת משבר הקורונה וחלקם תיקונים לשם גביית חובות בשגרה בהוצאה לפועל. התיקונים במסגרת הוראת השעה כוללים, בין היתר: הארכת מועדים שונים בהליכי ההוצאה לפועל שנועדו לאפשר לחייבים זמן נוסף להתאושש כלכלית ולהסדיר את החוב בטרם יינקטו נגדם הליכי גבייה; קביעת הסדר תשלומים מיוחד אשר נועד להביא לתשלום החוב בתקופה קצרה ולהפחתת העלויות בתיק; הקפאה של ביצוע של צווי הבאה ותפיסות של כלי רכב; ומתן סמכות לרשם ההוצאה לפועל לאחד מיוזמתו את תיקי החייב בהוצאה לפועל.

כן, מוצע במסגרת הצעת החוק לקבוע כמה הוראות קבועות אשר נמצא כי הן דרושות לא רק לצורך תקופת הוראת השעה אלא גם לשם גביית חובות בשגרה בהוצאה לפועל. כך למשל, מתן שיקול דעת לרשם לפרוס חוב לתקופות ארוכות יותר מאלה שהחוק קובע וכן קביעת תנאים נוספים לעיקול מיטלטלין.

6. בחודש אפריל 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר שכותרתו "אירוע נגיף הקורונה – גשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור". על-פי האמור בחוזר, הפיקוח על הבנקים מעודד תאגידים בנקאיים לפעול באופן זהיר כדי לייצב לווים שלא עומדים או עשויים שלא לעמוד במחויבויות התשלום החוזיות שלהם בעקבות השפעת אירוע מגיפת הקורונה.<sup>48</sup> בהתאם להוראות החוזר, בין היתר, אין לסווג באופן אוטומטי חובות בארגון מחדש של חוב בעייתי כאשר בשל אירוע מגיפת הקורונה מבוצעים בתום לב שינויים לזמן קצר בתשלומים ללווים אשר לא היו בפיגור לפני שקיבלו הקלה כלשהי. על-פי החוזר, לווה נחשב כלווה שאינו בפיגור אם הוא נמצא בפיגור של פחות מ-30 ימים במועד יישום השינוי. כך, ייצוב לווים שאינם בפיגור בהלוואות הקיימות שלהם, בין אם הפעולה מבוצעת מול לווה מסוים ובין אם היא מבוצעת במסגרת תכנית ללווים תקינים הנתקלים בבעיות פיננסיות או תפעוליות בטווח הקצר כתוצאה ממגיפת הקורונה, לא ייחשב, ככלל, כארגון מחדש של חוב בעייתי, כאשר מתקיימים כל התנאים הבאים:

<sup>48</sup> לענין 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", לענין סימון בדבר אירוע מגיפת הקורונה בדיווחים בקשר לחוק נתוני אשראי, בהתאם למפורט בחוזר האמור. כמו-כן ראה את הצעת חוק נתוני אשראי (תיקון – איסור שימוש בנתוני אשראי שנאספו בתקופת משבר הקורונה), התש"ף – 2020, הצעת חוק פרטית שבהודש יולי 2020 אושרה במליאת הכנסת בקריאה טרומית ונמצאת בדיונים בוועדת הכלכלה של הכנסת בהכנה לקריאה ראשונה.

## ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

### 2. הליכי רגולציה (המשך)

הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה (המשך):

#### [ג] הוראות בענין אשראי ומימון (המשך)

1. השינוי בוצע בשל אירוע מגיפת הקורונה.

2. הלווה לא היה בפיגור במועד שבו יושמו השינויים.

3. השינוי הוא לזמן קצר (למשל 6 חודשים).

לענין חובות אשר לא היו לפני כן בפיגור וניתנה להם דחייה בשל אירוע מגיפת הקורונה, הם לא יסווגו כחובות בפיגור בשל הדחייה. כמו-כן, כאשר בוצעה דחיית תשלומים בשל אירוע מגיפת הקורונה בחובות שהיו בפיגור לפני הדחייה, יש להקפיד את מצב הפיגור במשך תקופת דחיית התשלומים, למעט אם החוב סווג כפגום או אם הוא נמחק חשבונאית.

7. בחודש יוני 2020 פרסם המפקח על הבנקים מכתב שכותרתו "מתן מענה ללקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים על רקע משבר נגיף הקורונה". על-פי המכתב, בין היתר, ובהקשר להוראת ניהול בנקאי מספר 450 בנושא "הליכי גביית חובות", על התאגידים הבנקאיים להמשיך ולפעול באחריות, תוך המשך הפגנת הוגנות, גמישות ורגישות כלפי לקוחותיהם, ולפעול באופן ממוקד אגב הקצאת המשאבים הנדרשים על מנת להיות זמינים ללקוחות ולהגיע איתם להסדרים מיטביים ככל הניתן, בטרם נקיטת הליכים משפטיים.

#### [ד] הוראות בענין דחיית כניסתן לתוקף של הוראות ניהול בנקאי תקין

1. בהמשך לאמור בסעיף 9.ג.2.3 לעיל, בחודש אפריל 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 368. במסגרת העדכון נדחה יישום התקן של בנקאות פתוחה בישראל, על רקע התפשטות מגיפת הקורונה, באופן לפיו, ככלל, ההוראה עתידה להיכנס לתוקף ביום 31 במרץ 2021, והחובה להציע לצרכן מידע אודות כרטיסי חיוב, סך יתרות בכרטיסי חיוב ותנועות בכרטיסי חיוב, תיכנס לתוקף רק ביום 10 באוקטובר 2021. לפרטים נוספים ראה גם סעיף 3 תחת הכותרת "הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים" וכן סעיף 3 תחת הכותרת "הצעות חוק וחקיקה" לעיל.

2. בחודש אפריל 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 359A בנושא "מיקור חוץ". במסגרת העדכון נדחה מועד יישום ההוראה ליום 30 בספטמבר 2020 (חלף 31 במרץ 2020), על מנת לאפשר לתאגידים הבנקאיים להשלים את היערכותם לעמידה בדרישות ההוראה, לאחר שההנחיות לשעת חירום שפורסמו בקשר למגיפת הקורונה מנעו מחלק מהתאגידים הבנקאיים את סיום השלמת היערכותם. תאגיד בנקאי שישלים את היערכותו לפני מועד התחילה רשאי ליישם את ההוראה בכללותה לפני מועד התחילה. תאגיד בנקאי שטרם השלים את יישום דרישות ההוראה במלואן עד למועד התחילה, יישם את ההוראות הנוגעות לחוזה מיקור חוץ ככל שיקבש להתקשר עם נותן שירות לביצוע מיקור חוץ מהותי. לפרטים נוספים ראה ביאור 14.2.ג.24 לדוחות הכספיים של שנת 2019.

#### [ה] המשכיות עסקית

בחודש מאי 2020 העביר הפיקוח על הבנקים לתאגידים הבנקאיים מכתב לפיו, במטרה להבטיח היערכות נאותה של פעילות התאגיד הבנקאי ל"חיים בצל נגיף הקורונה" ורמת היערכות מקסימלית לגל תחלואה שני, על התאגיד הבנקאי לנקוט במספר צעדים, וביניהם: ביצוע הליך ביניים להפקת תובנות ולקחים מהיערכות התאגיד הבנקאי, פעילותו והתנהלותו בגל התחלואה הראשון, לרבות ביחס לבקשות לשינויים רגולטוריים או חקיקתיים שנדרשו על מנת לשמור על פעילות תקינה; לבנות תכנית מקיפה לשלבים השונים במסגרת היערכות, כמפורט במכתב, ובכלל זה בהיבטי המשכיות עסקית; להציף לפני הפיקוח על הבנקים חסמים רגולטוריים כאמור במכתב; לבנות תכנית הממשיכה את הפעילות המואצת שהחלה במשבר של פיתוח כלים לביצוע פעילות בנקאית מרחוק ולבחון את הצורך בפיתוח כלים נוספים כאמור במכתב; לבחון את השפעות גל התחלואה הראשון והשפעות יישום תכנית המענה על היבטים שונים כמפורט במכתב; ולקיים דיון בדירקטוריון התאגיד בנושאים המפורטים במכתב. בחודש אוגוסט 2020 העביר הפיקוח על הבנקים לחברה מכתב, המתייחס לציפיות הפיקוחיות במבט קדימה, בין השאר בהתייחס לתובנות רוחביות שעלו מהחומרים שקיבל הפיקוח על הבנקים מהמערכת הבנקאית וחברות כרטיסי האשראי וכן הערות הייחודיות לחברה.

## ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

#### 2. הליכי רגולציה (המשך)

ריבוי הליכי הרגולציה, ככל שייושמו, לרבות ההוראות והשינויים בשוק התשלומים והאשראי, ובכלל זה מתווה הירידה בעמלה הצולבת, זיכוי מייד, כניסת סולקים ומאגדים ופעילות אפליקציות התשלומים, וכן המגמות בשוק זה, עלולים להשפיע מהותית לרעה על החברה, אך בשלב זה לא ניתן להעריך בוודאות את היקפה והשלכותיה.

#### ד. הליכים משפטיים ותלויות

נכון למועד הדוח, כנגד החברה וחברות מאוחדות שלה הוגשו מספר תביעות משפטיות הנובעות ממהלך עסקיהן הרגיל לרבות תביעות לבקשה להכיר בהן כתביעות ייצוגיות וכן תובענות ייצוגיות. סכום החשיפה בשל תביעות (שאינן ייצוגיות) שהוגשו כנגד החברה והחברות המאוחדות שלה, בנושאים שונים, שאפשרות התממשותן "אפשרי" Reasonably Possible, הסתכם ליום 30 בספטמבר 2020 בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, (בדומה לסכום החשיפה ליום 31 בדצמבר 2019). להערכת החברה, בהתבסס על יועציה המשפטיים, נכללו בדוחות הכספיים הפרשות נאותות בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים לכיסוי נזקים אפשריים עקב כל התובענות, במקום בו נדרשה הפרשה.

1. בחודש ספטמבר 2015, התקבלה בחברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת מבקש האישור, האופן בו נהגה החברה בעת גביית עמלת קבלת מידע בתקשורת מפר את הוראות הדין. הנזק האישי מוערך על-ידו ב-361.08 ש"ח וסכום התביעה הייצוגית כ-8.5 מיליון ש"ח. מדובר בבקשת אישור בעניין בו כבר סולקה בקשת אישור כנגד החברה לאור עמדת בנק ישראל. ביום 9 ביולי 2018 הגישו הצדדים בקשה לאישור הסדר פשרה בתיק אליו צורפה גם פרימיום אקספרס. בהתאם להחלטת בית המשפט, בחודש מאי 2020, הגישו הצדדים הבהרות הנוגעות להסכם הפשרה האמור לעיל. הצדדים ממתינים להכרעת בית המשפט בה.

2. בחודש נובמבר 2015 התקבלה בחברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית המאחדת לתוכה שתי תביעות, שהוגשה מוקדם יותר בשנת 2015 ואוחדו לכדי תביעה אחת. לטענת מבקשי האישור, ביטול תכנית הנקודות/כוכבים וכן זמן ההתארגנות הלא מספיק שניתן ללקוחות החברה לצורך מימוש הנקודות הצבורות נעשו שלא כדין. הסעד המבוקש הוא השבת שווי הזכויות הכלכליות בגין הכוכבים שנמחקו. הנזק האישי מוערך על-ידי התובעים בכ-28 ש"ח ואילו סכום התביעה הייצוגית בכ-162 מיליון ש"ח. הסכם פשרה אושר על-ידי בית משפט ומיושם על-ידי החברה.

3. בחודש מרץ 2016 התקבלה בחברה ובירופיי תביעה ובצידה בקשה לאישורה כתובענה ייצוגית. לטענת מבקש האישור אופן ההמרה של מטבעות זרים לדולר אינו בהתאם לשערי מותגי "Visa", "Mastercard" ו-"American Express" ("הארגונים הבינלאומיים") וכי בכך יש הפרת הסכם. הנזק לקבוצת התובעים מוערך על-ידי התובע בכ-23 מיליון ש"ח. הצדדים קיימו הליך גישור שהוביל להסכם פשרה, שאושר על-ידי בית המשפט ומיושם על-ידי החברה.

4. בחודש יוני 2016 הוגשה בקשה לאישור תביעה כייצוגית בבית המשפט המחוזי מרכז. לטענת המבקשים, שלוש חברות כרטיסי האשראי הן צד להסדר כובל שלא קיבל אישור כדין, לפיו בעסקאות חיוב מייד ו-Prepaid החברות שלעיל מעכבות אצלו שלא כדין כספים המגיעים לבתי העסק וכן הן מחשבות את העמלה הנגבית מבתי העסק על בסיס עמלה צולבת כנהוג בעסקאות נדחות רגילות. כמו-כן נטען כי סעיפים בהסכם בית עסק הינם סעיפים מקפחים בחוזה אחיד. לאחר שבית המשפט המחוזי הביע עמדתו בדבר העדר סמכות לדון בחלק מהנושאים העולים בבקשה, הגיש המבקש הליך לבית הדין לתחרות. הליך זה סולק על הסף בחודש אוקטובר 2018. ערעור על כך שהוגש על-ידי המבקש נדחה על-ידי בית המשפט העליון. במקביל להגשת הערעור, הוגש גם בג"צ כנגד החלטת רשות התחרות שלא לפנות לבית הדין לפתיחת ההסכם שנדחה בחודש יולי 2020. ההליך בבית המשפט המחוזי שעוכב עד לסיום ההליכים בבית המשפט העליון בשבתו כבית דין גבוה לצדק ("בג"צ") עתיד לחזור ולהתנהל.

5. בחודש מרץ 2018 הוגשה כנגד חברת בת ומשיבים נוספים, בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקש, היכולת לשלם בתשלומים בבנק הדואר, רק בתשלומים נושאי ריבית, הינו שלא כדין ומהווה הפרה של חוק הבנקאות (שירות ללקוח), כללי הבנקאות השונים, חוק הסדר הלוואות חוץ בנקאיות, התשנ"ג-1993 ונעשה בחוסר תום לב ותוך עשיית עושר שלא במשפט. הנזק האישי הנטען הוא 5.82 ש"ח והנזק לקבוצת התובעים מוערך כעולה על 2.5 מיליון ש"ח. התיק מצוי בשלב הסיכומים, לאחר שמיעת הוכחות.

## ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

6. בחודש דצמבר 2017 הוגשה כנגד החברה, פרימיום אקספרס ובנק הפועלים, בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקשים, גובה עמלת דמי הכרטיס ללקוחות בנק הפועלים הועלה שלא כדין תוך הפרת הסכם ההתקשרות, חוסר תום לב ועשיית עושר שלא במשפט. המבקשים מעריכים את גודל קבוצת התובעים ב-1.5 מיליון לקוחות, כאשר הנזק האישי הנטען הוא 29.4 ש"ח, והנזק המצטבר הוא כ-180 מיליון ש"ח. במסגרת הבקשה מתבקש החזר הסכום האמור, וכן קביעה כי שינוי מדרג ההנחות בטל. מדובר בבקשת המשך לבקשת אישור שהוגשה נגד בנק הפועלים בעבר.
7. בחודש יולי 2018, הוגשה כנגד החברה וכנגד שתי חברות כרטיסי אשראי נוספות תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקשים, חברות כרטיסי האשראי העלימו עין במשך שנים ממדיניות ניצול ועושיק צרכנים קשישים על-ידי חברות שיווק ישיר, תוך שגרפו לכיסן עמלות סליקה בהיקפים גדולים. לטענת המבקשים, עילות התביעה הן הפרת חובה חקוקה, רשלנות, הפרת חובות אמון, עשיית עושר ולא במשפט, פגיעה באוטונומיה של הפרט, הפרת הסכם, והטעיה. לטענת המבקשים, כל עוד לא תבוצע בדיקת מומחה, אין ביכולתם להעריך ולכמת את היקף הנזקים שנגרמו. עם זאת, כיוון שלטענת המבקשים מדובר בתופעה ממנה נפגעו עשרות אלפי קשישים לאורך השנים, ובהתחשב בהיקף הנזק הנטען, הם מעריכים כי היקף ההשבה או הפיצוי המצטבר בגין הנזקים הממוניים יעמוד על מאות מיליוני שקלים. באשר לפיצוי בגין הנזקים הבלתי ממוניים, העריכו המבקשים כי הפיצוי יעמוד על סך של 1,000 ש"ח לכל אחד מחברי קבוצת התובעים. בחודש מרץ 2019, החברה הגישה את תשובתה לבקשת האישור.
8. בחודש דצמבר 2018 הוגשה לבג"צ עתירה למתן צו על תנאי, כנגד החברה, בנק ישראל, הממונה על ההגבלים העסקיים וחברות כרטיסי חיוב, והחברה בתוכם. במסגרת העתירה מתבקש בג"צ להוציא צו המורה לבנק ישראל להסביר את החלטתו לפיה העמלה הצולבת בכרטיסי חיוב תועמד משנת 2023 על 0.5% בעסקאות חיוב נדחה ו-0.25% בעסקאות חיוב מידי, באופן ההופך את העמלה הצולבת להיות מקור לרווחי עתק לחברות כרטיסי החיוב; וכן צו המורה לבנק ישראל להסביר מדוע לא תוכפף העמלה הצולבת גם לאישור מכוח חוק ההגבלים העסקיים. החברה הגישה תשובה מקדמית. בדיון שהתקיים בחודש יולי 2020 ניתן פסק דין בו נדחתה העתירה.
9. בחודש נובמבר 2019 קיבלה החברה מכתב מהחשב הכללי באוצר, בכובעו כלקוח, בית עסק הסולק עם החברה, לפיו לטענתם, נמצאו הפרשים בין חישובי עמלות לפי הסכם ההתקשרות (הסכם הסליקה) בין הצדדים לבין העמלות שניגבו בפועל על פני תקופה של מספר שנים, בסך של בין כ-23 לכ-25 מיליון ש"ח. בחודש יולי 2020 התקבל מכתב נוסף מהחשב הכללי ובו הועמד סכום הפרשים הנטען על כ-20 מיליון ש"ח. מבחינה שערכה, החברה סבורה כי אין ממש בדרישה, ולהערכתה נכון לשלב זה, תוצאות הבירור כאמור לא צפויות להשפיע באופן מהותי על תוצאותיה הכספיות.
10. בחודש מאי 2019 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב יפו תביעה כנגד החברה, מגה קמעונאות בע"מ וביתן פיננסים בע"מ, ובצידה בקשה לאישור התובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור בטענה שחברי המועדון לא מקבלים את ההנחות להם הם זכאים בעת ביצוע התשלום בקופות השירות העצמי. עילות התביעה הן הפרת הסכם, הפרת חובת תום הלב, רשלנות וגזל, הטעיה ועשיית עושר ולא במשפט. הסעדים המבוקשים הם, בין היתר, סעד הצהרתי על הפרה וצווים המורים להשיב את מלוא סכום הפרש לחברי הקבוצה. הנזק לכלל חברי הקבוצה הוערך על-ידי המבקש בסכום העולה על 2.5 מיליון ש"ח. בדיון מקדמי שהתקיים בחודש פברואר 2020 בההיר בית המשפט כי אין עניין בניהול ההליך והמליץ למבקש להגיע להסכמה על הסתלקות. בקשת הסתלקות אושרה על-ידי בית המשפט והטיפול הסתיים.
11. בחודש ינואר 2019 הוגשה כנגד החברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקש, המשיבה גובה עמלת דמי כרטיס מבלי להודיע על כך עובר לתחילת גביית העמלה, ולמצער, מבלי שניתנת הודעה ברורה על כך כנדרש על-פי דין. בנוסף, נטען כי כאשר מבצעת החברה השבה ללקוחותיה כשהיא גובה מהם כספים שלא דין, הם אינם משוערכים כנדרש על-פי חוק פסיקת ריבית והצמדה. המבקש עצמו הוא לקוח של פרימיום אקספרס (חברה בת) ולכן הוגשה בקשה לתיקון בקשת האישור. בחודש יולי 2019 אושרה בקשת התיקון כך שהתווספה מבקשת לבקשת האישור ופרימיום אקספרס צורפה כמשיבה לבקשה. המבקשת החדשה היא בעלת העילה כנגד ישראל וטענתה ישראל כנגד התנהלה בחוסר תום לב בקיום החוזה, התעשרה שלא כדין והתרשלה. כמו-כן, המבקשת חוזרת על טענות המבקש לעיל ביחס להתנהלות ישראל. לטענת המבקשים אין ביכולתם להעריך את נזקיהם של כלל חברי קבוצת התובעים.

## ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

12. בחודש אפריל 2019 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב יפו תביעה כנגד החברה, ובצדה בקשה לאישור התובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור הוא, בין היתר, בטענה שהחברה העלתה עמלת סליקה לבתי עסק הקשורים עימה בהסכמי סליקה, מבלי שבתי העסק קיבלו הודעה ברורה, בולטת ונפרדת לפני השינוי. בבקשה לאישור מבוקשים בין היתר סעד השבה של סכומים שנגבו לטענת מבקשת האישור על-ידי החברה שלא כדין וכן ביטול סעיפים מסוימים בהסכמי הסליקה בהם קשורה החברה עם בתי עסק, אשר נטען על-ידי המבקשת כי הינם סעיפים מקפחים. במסגרת הבקשה לאישור צוין על-ידי המבקשת כי אין בידה כלים בשלב זה לחישוב נזקם של חברי הקבוצה המיוצגת, אך צוין בה כי סכום התביעה הייצוגית המשוער עומד על מעל 2.5 מיליון ש"ח, ולצורך סמכות עניינית בלבד, מוערך בעשרות מיליוני ש"ח. הסכם פשרה הוגש לאישור בית המשפט שהורה על פרסומו.
13. בחודש ינואר 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצדה בקשה מתוקנת לאישור התובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור הוא בטענת המבקשים כי החברה התעלמה באופן מופגן ומתמשך מכמות ביטולי העסקאות ומפניות של לקוחותיהן בעניין בתי העסק מפה אינטרנט בע"מ ואי.טי.אי יוזמה ותיירות בע"מ, דבר שאפשר המשך חיובים שלא כדין, וכן שלא ביטלו את העסקאות כדין. הסעדים המבוקשים בבקשת האישור הם קביעת נהלים הולמים, השבה של הכספים שנגבו שלא כדין או פיצוי כספי בגובה הכספים שנגבו. מבקשי האישור מעריכים את הנזק של כלל חברי הקבוצה על בסיס אומדנה בסך של 7 מיליון ש"ח. עם זאת הם מבקשים מינוי בודק-חוקר מטעם בית המשפט לשם איתור חברי הקבוצה ואומדן גובה הנזק.
14. בחודש יולי 2020 הוגשה כנגד החברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקש, החברה נמנעת מקיום הוראות הדין בכל הקשור למתן הודעה מוקדמת על אודות מועד סיום הטבת הפטור מתשלום דמי הכרטיס וכן נמנעת מפירוט התנאים אשר יחולו לאחר סיום ההטבה. הסעדים המבוקשים בבקשת האישור הם השבת דמי החבר שנגבו לאחר תום תקופת ההטבה, 7 שנים לפני מועד הגשת התביעה ועד מתן פסק דין בתובענה, וכן פיצוי בגין הנזקים שנגרמו להם מפרקטיקה מפרה זו, כמו-כן מבוקש לחייב את החברה להודיע על מועד סיום ההטבה. המבקש מעמיד את נזקו על סך של 940.4 ש"ח הכולל 56 חודשים בהם שילם דמי כרטיס לאחר תום ההטבה ו-50 ש"ח בעבור פיצוי על פגיעה באוטונומיה, חוסר תום לב והטעייה. המבקש מעריך את הנזק לקבוצה במעל 2.5 מיליון ש"ח.
- כמו-כן, תלויות ועומדות נגד החברה וחברה מאוחדת תובענות ובקשות לאישורן כתובענות ייצוגיות, כמפורט להלן, שלדעת החברה, בהסתמך על יועציה המשפטיים, לא ניתן בשלב זה להעריך את סיכויי ההליכים המשפטיים האמור ולפיכך לא בוצעה בגינם הפרשה וכן הליכים משפטיים וטרום משפטיים כמפורט להלן:
15. בחודש מאי 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצדה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. בבקשת האישור נטען כי החברה הפרה את החובה המוטלת עלייה לשלוח לכל לקוחותיה את פירוט חיוביהם החודשיים באמצעות הדואר, ותחת זאת שלחה את פירוט החיובים באמצעות דואר אלקטרוני מבלי שהתקבלה לכך הסכמתם המפורשת של לקוחות החברה. עוד נטען בבקשה כי החברה הפרה, בין היתר, את הוראות ניהול בנקאי תקין 367 ו-420, וכפועל יוצא מכך התעשרה החברה שלא כדין, הפרה את ההסכם ההתקשרות שבינה לבין לקוחותיה והפרה את חובתה לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב בעת קיום ההסכם עם לקוחותיה. במסגרת בקשת האישור התבקש בית המשפט ליתן סעדים שונים נגד החברה וביניהם להורות לחברה לפצות את חברי הקבוצה בסך של 35.7 מיליון ש"ח בגין הנזקים הנטענים שנגרמו עד למועד הגשת בקשת האישור, וכן להורות על פיצוי של חברי הקבוצה בסך 35.7 מיליון ש"ח בגין כל חודש נוסף בו תמשיך ישראל לבצע את הפרת הדין הנטענת. בחודש יוני 2020 התקבלה בחברה עמדת בנק ישראל והחברה פועלת להבנתה בהתאם לה ולהבהרות/הוראות נוספות בעניין מבנק ישראל.
16. בחודש יוני 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצידה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. בבקשת האישור נטען כי יש לישראל אחריות ברשלנות על פרצת אבטחה בעת עריכת סוג מסוים של עסקאות וכי בכך אף הופרה חובת תום הלב שלה. במסגרת בקשת האישור מתבקש בית המשפט ליתן סעדים שונים נגד החברה וביניהם להורות לחברה לפצות את חברי הקבוצה בסך של 3 מיליון ש"ח עד למועד הגשת הבקשה וכן לדאוג לתיקון פרצת האבטחה.



## ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

17. בחודש אוגוסט 2020 הוגשה לבית המשפט המחוזי בירושלים תובענה נגד החברה ובצדה בקשה לאישור התובענה כייצוגית. בבקשת האישור נטען כי החברה חייבה את לקוחותיה בניגוד לדין בתשלום דמי כרטיס עבור כרטיסים חסומים וכרטיסים לא פעילים. במסגרת בקשת האישור נטען כי החברה הטעתה את לקוחותיה, ניצלה את מצוקתם, הפרה את חובות הגילוי המוטלות עליה, הפרה את חובותיה החוזיות כלפי לקוחותיה, התרשלה וכן התעשרה שלא כדין. נזקה האישי של מבקשת האישור הוערך על-ידיה בסך 51.66 ש"ח, ואילו הנזק הקבוצתי הוערך על-ידי המבקשת בסך של כ-23 מיליון ש"ח.

18. בחודש ספטמבר 2020 התקבלה אצל החברה פניה מקדימה מאת מחזיק 250 מניות רגילות של החברה, שבבסיסה טענות כי תגמול מנכ"ל החברה, בין שניתן ובין שטרם ניתן, לא אושר כדין ו/או מנוטל תוקף ו/או לא דווח כדין. במסגרת הפניה כאמור, נדרשת החברה למצות את זכויותיה בגין הנזקים שנגרמו לה לכאורה, לרבות בדרך של הגשת תובענות נגד נושאי משרה בחברה. מבלי שיש קשר בין הדברים (לטענת בעל המניות הפונה), בין חברה שהוא מבעלי מניותה ונושא משרה בה לחברה ו/או לחברות בקבוצת ישראלכרט מחלוקות המצויות בהליכים משפטיים בין הצדדים וזאת לאחר שחברות קבוצת ישראלכרט הודיעו לאותה חברה על הפסקת ההתקשרויות עימה. יצוין כי הפניה נשלחה שלושה ימים לאחר פתיחת ההליך המשפטי על-ידי אותה חברה. החברה סבורה כי הטענות המועלות בפניה המקדימה משוללות יסוד, וכי להערכת החברה אילולא המחלוקות האחרות הנ"ל בין הצדדים, לא הייתה באה הפנייה לעולם.

כמו-כן, בחודש ספטמבר 2020 התקבלה אצל החברה פנייה מקדימה, מאת מחזיק 250 מניות רגילות של החברה, שבבסיסה טענות כי המענק בגין היפרדות קבוצת ישראלכרט מבנק הפועלים לנושאי משרה בחברה (ראה ביאור 6.1 ב.6) לרבות מנכ"ל החברה, אינו כדין ו/או מנוטל תוקף. במסגרת הפנייה כאמור, נדרשת החברה, בין היתר, למצות את זכויותיה, לרבות בדרך של הגשת תובענות נגד נושאי משרה בחברה ונגד בנק הפועלים (ובמסגרת זו לדרוש את השבת כספי המענק ששולם ברובו המוחלט על-ידי בנק הפועלים, לחברה), וכן לחדול מביצוע תשלום כלשהו בקשר עם מענק ההיפרדות כאמור. החברה סבורה כי הטענות המועלות בפנייה המקדימה משוללות יסוד.

19. ביום 13 באוקטובר 2020 הומצאה לחברה עתירה מנהלית שהוגשה על-ידי לשכת סוכני ביטוח בישראל כנגד הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון ("הממונה"), הממונה על התחרות, החברה והסוכנות, ליתן צו שיוורה על ביטול החלטת הממונה להעניק לסוכנות הביטוח רישיון סוכן תאגיד, או לחילופין, להורות לממונה לשקול מחדש את בקשת סוכנות הביטוח. לתאריך הדוח, החברה וסוכנות הביטוח לומדים את פרטי העתירה ויגישו את תגובתם לבית המשפט במועד שייקבע לכך.

### ה. שומות מע"מ

בהמשך לאמור בביאור 24. ה לדוחות הכספיים השנתיים 2019 בדבר שומות מע"מ אשר עיקרן חיוב במס ערך מוסף בשיעור מלא בגין עמלת עסקת מט"ח המתקבלת בידי החברה ממחזיק הכרטיס ובגין עמלת מנפיק המתקבלת בידי החברה מהארגונים הבינלאומיים, וזאת בקשר לעסקאות שביצעו מחזיקי כרטיס של החברה אל מול בתי עסק בחו"ל וכן שלילת חלק ממסי התשומות בהן נשאה החברה המיוחסות לטענת שלטונות מע"מ לפעילותה של החברה באילת, והכל בגין השנים 2012 ועד יוני 2016, בחודש מרץ 2020 התקיים דיון קדם משפט בערעור. במסגרת הדיון, אישרה הפרקליטות כי אכן בכוונת מנהל מע"מ להפחית מקרן מס התשומות את החלק היחסי הנוגע לשנות המס הנדונות בערעור המתייחס לפעילותה של החברה באילת.

ביום 10 ביוני 2020 קיבל בית המשפט את בקשת מנהל מע"מ בדבר עדכון מטעמו, במסגרתה ביקש המנהל להפחית את סכום החיוב במס עסקאות בסכום של כ-6 מיליון ש"ח וזאת בשל טעות הקלדה.

בנוסף בסוף חודש יולי 2020, אישר בית המשפט לבקשת הצדדים ארכה נוספת להגשת ההודעה בדבר סטטוס המגעים ביניהם בניסיון להגיע להסכמות מחוץ לכותלי בית המשפט בקשר לשומות.

בתחילת חודש ספטמבר 2020 העבירה החברה לנציגי רשויות מע"מ והפרקליטות הצעת פשרה מטעמה לצורך יישוב המחלוקות בין הצדדים וסילוק הערעור. הצעת הפשרה כאמור נדחתה.

נוכח דחיית הצעת הפשרה, עדכנו הצדדים את בית המשפט כי המגעים ביניהם בניסיון להגיע להסכמות מחוץ לכותלי בית המשפט בקשר לשומות לא הבשילו לכדי הסכמות. בהתאם, קבע בית המשפט כי החברה תגיש תצהירי עדות ראשית מטעמה וכי דיוני ההוכחות בערעור יתקיימו במהלך חודש מאי 2021.

## ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ה. שומות מע"מ (המשך)

החברה כוללת הפרשה בדוחותיה במקום בו נדרשת הפרשה בגין חלק מהרכיבים בהם להערכת יועציה המשפטיים קיים סיכון "אפשרי" להתממשות בעתיד של חלק מסעיפי השומה והכל בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים.

נכון ליום 30 בספטמבר 2020, כללה החברה בתמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים הפרשה, בין היתר בגין התקופה הנוספת, וזאת בהתבסס על חוות הדעת של יועציה המשפטיים. בגין הפרשה זו יצרה החברה מסים נדחים בהתאם.

החברה מעריכה את סכום החשיפה המעודכן שלה ושל פרימיום אקספרס אשר בגינו לא נכללת הפרשה בדוחותיה, בסכום של כ- 278 מיליון ש"ח.

### ו. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

בהמשך לאמור בביאור 24. ח לדוחות הכספיים של שנת 2019, אודות התקשרות עם ארגונים בינלאומיים:

א. בחודש אפריל 2020, הגדילה החברה את סכום הערבות הבנקאית האוטונומית, שהעמידה החברה באמצעות בנק הפועלים להבטחת התחייבויותיה של החברה כלפי MC, מסך של כ-20 מיליון דולר ארה"ב לסך של כ-28 מיליון דולר ארה"ב. הערבות הינה בתוקף עד ליום 6 במרץ 2022.

ב. במסגרת כפיפותה של הקבוצה להוראות הארגונים הבינלאומיים, נדרשת הקבוצה גם לעמידה בתקני אבטחה טכנולוגיים שונים. בהקשר זה יצוין, כי למועד חתימת הדוח מתקיימים מגעים ו/או הסכמות עקרוניות (לפי העניין) בין הקבוצה לבין הארגונים הבינלאומיים לגבי יישומו של תקן PCI, העוסק באבטחת מידע הקשור בכרטיסי אשראי בנוגע למתווה קידום ויישומו של התקן בקבוצה. במהלך שנת 2019 גיבשו החברה והארגונים הבינלאומיים תכנית מוסכמת לקידום ויישום הוראות התקן כאמור וליישומה של תכנית כאמור ("תכנית PCI") ולהערכתה, יישומה אינו כרוך בתוספת עלות מהותית לקבוצה. במהלך חודש אפריל 2020 הודיעה החברה לארגונים הבינלאומיים כי לאור מגיפת הקורונה יתכן ויחול עיכוב במועד יישום תכנית PCI כאמור.

ג. בחודש אוקטובר 2020, במסגרת חתימת החברה ויורפיי על הסכם מיזוג (ראה ביאור 1.1 ב 7 לעיל), קיבלה החברה את הסכמתה העקרונית של MC לשינוי מעמד, באופן שבו מעמד ה-Principal Member יהיה שלה, בכפוף לחתימתן של החברה ויורפיי על מסמכים בקשר לכך.

### ז. ערוצי הפצה

#### התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בנקאיים

לפרטים אודות התקשרויות עם בנקים, ראה בהמשך לאמור בביאור 24.ט לדוחות הכספיים של שנת 2019.

1. ביום 18 במאי 2020 נחתם הסכם בין החברה ויורפיי (ביחד בפסקה זו-"ישראל כרטיס") לבין הבנק הדיגיטלי הראשון (בהקמה) בע"מ ("הבנק הדיגיטלי"), לפיו ישראל כרטיס תנפיק במשותף עם הבנק הדיגיטלי כרטיסי חיוב ללקוחות שינהלו חשבון בבנק הדיגיטלי, וכן תשמש כמתפעלת הנפקה של כרטיסי חיוב כאמור, הכל בתנאים כפי שסוכם בין הצדדים (בפסקה זו-"ההסכם"), לרבות בלעדיות לישראל כרטיס בתנאים שנקבעו בהסכם. ההסכם יהיה בתוקף למשך 7 שנים, והוא ניתן להארכה בתנאים שנקבעו בהסכם לתקופות נוספות של שנתיים בכל פעם, אלא אם הודיע מי מהצדדים על רצונו לסיום ההסכם בהודעה מראש בהתאם לקבוע בהסכם. החברה מעריכה, כי הפעילות המשותפת כאמור אינה צפויה להתחיל בפועל לפני המחצית השניה של שנת 2021 וכי השפעותיו של ההסכם על תוצאותיה הכספיות אינן צפויות להיות מהותיות.

2. ביום 12 ביולי 2020 נחתם הסכם עדכני, המחליף הסכמים קודמים, בין החברה ויורפיי (יורפיי והחברה יכוננו ביחד בסעיף זה: "ישראל כרטיס") לבין אחד הבנקים העיקריים מבין 'הבנקים בהסדר' עימם קשורה ישראל כרטיס (בסעיף זה: "הבנק"), לפיו ישראל כרטיס תנפיק במשותף עם הבנק כרטיסי חיוב בנקאיים ללקוחות בעלי חשבון בבנק, וכן תשמש כמתפעלת הנפקה של כרטיסי חיוב כאמור, הכל בתנאים כפי שסוכמו בין ישראל כרטיס לבנק. ההסכם יהיה בתוקף למשך שבע (7) שנים ממועד חתימתו, והוא ניתן להארכה בתנאים שנקבעו בו לתקופות נוספות של שנתיים בכל פעם, אלא אם הודיע מי מהצדדים על רצונו לסיום ההסכם בהודעה מראש בהתאם לקבוע בהסכם.

## ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך) ז. ערוצי הפצה (המשך)

### התקשרויות עם מועדוני לקוחות

לפרימיום אקספרס הסכם עם מועדון *Fly Card* אשר חודש למשך שבע (7) שנים מחודש ספטמבר 2019. לפרטים נוספים ראה ביאור 24. יא לדוחות הכספיים של שנת 2019.

השפעת התפרצותה של מגיפת ה-"קורונה" בישראל ובעולם באה לידי ביטוי במיוחד בתחומים מסוימים ובהם תחומי התיירות והתעופה, באופן שהיקפי הפעילות בענפים אלו נפגעו באופן מהותי, החל מאמצע חודש מרץ השנה וביתר שאת מהרבעון השני של שנת 2020.

ביום 26 באוגוסט 2020 פרסמה חברת נתיבי אויר לישראל בע"מ ("אל-על") את דוחותיה הכספיים לרבעון השני של שנת 2020. דוח סקירת רואי החשבון המבקרים של אל-על כולל הערת עסק חי לאור קיומם של ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומה של אל-על כעסק חי. בחודש ספטמבר 2020, בעקבות הנפקה לציבור, הודיעה אל-על על העברת השליטה בה למר אלי רונזברג לאחר שחברת כנפי נשרים תעופה שבשליטתו רכשה 42.9% ממניות אל-על לאחר ההנפקה. בהתאם להודעה שפרסם משרד האוצר, ההנפקה שביצעה אל-על ותמורת ההנפקה, יאפשרו לחברה לעמוד בהתחייבויותיה וישפרו את מצבה הפיננסי. עוד צוין, כי תוצאות ההנפקה מבטאות את אמון המשקיעים בתכנית העסקית של אל-על ובסיוע המדינה.

בהתייחס לאמור לעיל, בחנה החברה את תוצאות פעילות המועדון בתקופת הדוח וכן עד לתום תקופת ההסכם הקיים, בהתאם להערכה שביצעה הגיעה החברה למסקנה כי בשלב זה לא נדרשת הפחתת סכומים ששולמו לאל-על בעת הארכת ההסכם. הערכה זו תמשיך להבחן ובהתאם להתפתחויות יתכן וההערכות בעתיד תהיינה שונות.

### ה. התקשרויות מיוחדות

התקשרויות מיוחדות כוללות הסכמים ארוכי טווח בגין שכירות נכסים, תוכנות והסכמים תפעוליים בגין כלי רכב. במהלך התקופה המדווחת לא היו שינויים מהותיים ביתרת הסכומים הצפויים בגין התקשרויות מיוחדות אשר מפורטות בביאור 24. יא לדוחות כספיים של שנת 2019. בהמשך לאמור לעיל, ביום 18 באוקטובר 2020 חתמה החברה עם תדהר ייזום הרצליה בע"מ, כלל חברה לביטוח בע"מ, כלל פנסיה וגמל בע"מ, ואחרים, על הסכם לשכירות בניין משרדים בן כ-19 אלף מטרים רבועים ב"מתחם ה-BBC" בבני ברק, וזאת לתקופה של 10 שנים עם אופציות לחברה להארכה בעוד 10 שנים נוספות. בכוננת החברה לבצע את המעבר במחצית השנייה של שנת 2021. להערכת החברה לא צפויה להיות השפעה מהותית על רווחיות החברה. משרדה הראשיים של החברה וחברות הקבוצה שוכנים בבניין משרדים שברחוב המסגר בתל אביב המצוי בבעלות ישראל כרטיס נכסים וצד שלישי שאינו קשור לקבוצה בחלקים שווים ובלתי מסויימים (מושע). החברה שוקלת את מגוון האפשרויות העומדות בפניה בקשר עם הבניין האמור.

### ט. שיתופי פעולה נוספים

הפעלת שירות תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית - בהמשך לאמור בביאור 24. יא לדוחות הכספיים של שנת 2019 בדבר בחירתה של החברה כמועמדת (לצד שני גופים נוספים) לקבלת אישור להפעלת שירות תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית (בסעיף זה: "אישור הפעלה") במסגרת הליך תחרותי שנערך על-ידי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ("משרד התחבורה"), וכן בדבר הודעה שקיבלה ממשרד התחבורה, לפיה רשאית החברה לעבור ביום 3 ביוני 2020 להפעלת הרצה מסחרית מוגבלת של היישומון, בתנאים המפורטים בהודעה, ביום 25 ביוני 2020 קיבלה החברה מכתב ממשרד התחבורה (בסעיף זה: "המכתב") המופנה למפעילי היישומונים (אפליקציות), לפיו, בין היתר, בהמשך לדיון שהתקיים בוועדת הכלכלה בכנסת בנוגע למרכיבים הפרטניים של תפעול היישומון ובעיקר בשאלת הגנת הפרטיות ושמירה על מאגרי מידע ולהנחיית שרת התחבורה, עוסק צוות המשרד בבחינת הצעדים הנדרשים לצורך מתן מענה לשאלות שהתעוררו בדיון האמור. בהמשך לכך הוחלט, בשלב זה, על המשך הפיילוט למיצוי ולטיוב יכולות היישומונים לתקופה נוספת שתיקבע על-ידי השרים. על-פי המכתב, הרשות הארצית לתחבורה ציבורית רואה באפשרות תיקוף ותשלום באמצעות יישומון חשיבות רבה לשיפור השירות לציבור הנוסעים ולעידוד השימוש בתחבורה הציבורית ופועלת לגיבוש הנחיות בקשר לאישור ההפעלה.

נוכח האמור במכתב, החברה מעריכה כי קבלת אישור ההפעלה תעכב, אולם אין ביכולתה של החברה להעריך את מועד קבלתו (אם בכלל). למועד חתימת הדוח, ובשים לב לשלב בו מצויים הדברים, היקף הפעילות הרלוונטית לחברה עדיין אינו ידוע, ותלוי בהמשך התקדמות והיערכות נגזרת, אולם מימוש הפעילות (ככל שהחברה תקבל אישור הפעלה) עשוי לתרום להגדלת הצעת הערך של החברה ללקוחותיה הקיימים ואחרים והמשך הידוק הקשר עימם.

**ביאור 10 - מגזרי פעילות**

במיליוני ש"ח

**במאוחד:**
**מידע על הרווח והפסד**

לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר <sup>(1)</sup>	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
419	-	*-	286	133	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(202)	202	עמלות בינמגזריות
<b>419</b>	-	*-	<b>84</b>	<b>335</b>	<b>סך הכל</b>
110	-	113	*-	(3)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
8	7	3	*-	(2)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>537</b>	<b>7</b>	<b>116</b>	<b>84</b>	<b>330</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
189	*-	10	51	128	תפעול
61	-	-	-	61	תשלומים לבנקים
<b>61</b>	<b>7</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>רווח לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח</b>

לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר <sup>(1)</sup>	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
492	-	*-	315	177	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(211)	211	עמלות בינמגזריות
<b>492</b>	-	*-	<b>104</b>	<b>388</b>	<b>סך הכל</b>
97	-	102	(2)	(3)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
(1)	3	2	2	(8)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>588</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>377</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
207	1	10	60	136	תפעול
72	-	-	-	72	תשלומים לבנקים
<b>83</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>רווח לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) תוצאות של פעילויות אחרות אשר נבחנות בנפרד על-ידי מקבל ההחלטות התפעולי הראשי לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועים של אותן פעילויות, אך לא מקיימות הגדרת מגזר בר דיווח בשל אי עמידה בתנאים כמותיים.

## ביאור 10 - מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד:

מידע על הרווח והפסד (המשך)

לתקופה של תשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר <sup>(1)</sup>	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
1,199	-	*-	815	384	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(558)	558	עמלות בינמגזריות
<b>1,199</b>	-	*-	<b>257</b>	<b>942</b>	<b>סך הכל</b>
328	-	339	(3)	(8)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
9	13	7	(1)	(10)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>1,536</b>	<b>13</b>	<b>346</b>	<b>253</b>	<b>924</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
547	2	32	157	356	תפעול
167	-	-	-	167	תשלומים לבנקים
<b>135</b>	<b>13</b>	<b>73</b>	<b>15</b>	<b>34</b>	<b>רווח לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח</b>

לתקופה של תשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר <sup>(1)</sup>	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
1,408	-	*-	908	500	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(598)	598	עמלות בינמגזריות
<b>1,408</b>	-	*-	<b>310</b>	<b>1,098</b>	<b>סך הכל</b>
273	-	286	(5)	(8)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
13	17	6	11	(21)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>1,694</b>	<b>17</b>	<b>292</b>	<b>316</b>	<b>1,069</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
617	2	37	176	402	תפעול
230	-	-	-	230	תשלומים לבנקים
<b>235</b>	<b>15</b>	<b>98</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>רווח לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח</b>
(52)					הוצאות לא מוקצות - בגין מענק היפרדות חד פעמי, נטו ממס <sup>(2)</sup>
<b>183</b>					<b>רווח נקי המיוחס לבעלי המניות</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) תוצאות של פעילויות אחרות אשר נבחנות בנפרד על-ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועים של אותן פעילויות, אך לא מקיימות הגדרת מגזר בר דיווח בשל אי עמידה בתנאים כמותיים.

(2) תוצאות התקופה של תשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 הושפעו מהותית מאירוע בעל אופי חד פעמי, תשלום מענק היפרדות לעובדי החברה, במסגרת השלמת הצעת המכר של מניות החברה על-ידי בנק הפועלים, בסך של כ-68 מיליון ש"ח אשר כלול בהוצאות השכר במסגרת הוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות לתקופה של תשעה חודשים שהסתיימה ביום 30 בספטמבר 2019. ראה ביאור 6.ב.1.

## ביאור 10 - מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

במאות:

מידע על הרווח והפסד (במשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר <sup>(1)</sup>	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
1,864	-	1	1,198	665	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(817)	817	עמלות בינמגזריות
1,864	-	1	381	1,482	סך הכל
376	-	387	(3)	(8)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
15	23	7	9	(24)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>2,255</b>	<b>23</b>	<b>395</b>	<b>387</b>	<b>1,450</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
812	3	53	225	531	תפעול <sup>(2)</sup>
300	-	-	-	300	תשלומים לבנקים
<b>296</b>	<b>21</b>	<b>117</b>	<b>50</b>	<b>108</b>	<b>רווח לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח</b>
(52)					הוצאות לא מוקצות בגין מענק היפרדות חד פעמי, נטו ממס <sup>(2)</sup>
<b>244</b>					<b>רווח נקי</b>

(1) תוצאות של פעילויות אחרות אשר נבחנות בנפרד על-ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועים של אותן פעילויות, אך לא מקיימות הגדרת מגזר בר דיווח בשל אי עמידה בתנאים כמותיים.

(2) תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 הושפעו מהותית מאירוע בעל אופי חד פעמי, תשלום מענק היפרדות לעובדי החברה, במסגרת השלמת הצעת המכר של מניות החברה על-ידי בנק הפועלים, בסך של כ-68 מיליון ש"ח אשר כלול בהוצאות השכר במסגרת הוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות. ראה ביאור 6.ב.1.

## ביאור 11 א' - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

### 1. שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:

הביאור כולל מידע בדבר הערכת השווי ההוגן של מכשירים פיננסיים. להלן השיטות וההנחות העיקריות לצורך אומדן השווי ההוגן של מכשירים פיננסיים עיקריים:

**פיקדונות בבנקים** - בשיטת היוון תזרימי מזומנים עתידיים לפי שיעורי ריבית בהם החברה ביצעה עסקאות דומות סמוך לתאריך המאזן.

**חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי** - השווי ההוגן של יתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי נאמד לפי שיטת הערך הנוכחי של תזרימי המזומנים העתידיים מנוכחים בשיעור ניכיון מתאים. יתרת החייבים פולחה לקטגוריות הומוגניות. בכל קטגוריה הוון התקבולים בשיעורי ריבית המשקפים עסקאות דומות לתאריך המאזן.

**תזרימי המזומנים העתידיים עבור חובות פגומים וחובות אחרים** חושבו לאחר ניכוי השפעות של מחיקות ושל הפרשות להפסדי אשראי בגין חובות.

**ניירות ערך** - ניירות ערך שיש להם שווי הוגן זמין: לפי שווי שוק בשוק עיקרי. ניירות ערך שאין להם שווי הוגן זמין: לפי עלות בניכוי ירידת ערך המותאמת לשינויים במחירים נצפים בעסקאות רגילות בהשקעות דומות או זהות של אותו מנפיק.

**זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי** - בשיטת היוון תזרימי מזומנים לפי שיעור ריבית בו גייסה החברה אשראי דומה סמוך לתאריך המאזן.

**אגרות חוב סחירות** - אגרות חוב אשר נסחרות בשוק פעיל. השווי ההוגן מבוסס על מחירי שוק מצוטטים.

## ביאור 11 א' - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד

### 2. יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:

ליום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)					
סך הכל	שווי הוגן (א)			יתרה במאזן	
	רמה 3	רמה 2	רמה 1		
<b>נכסים פיננסיים:</b>					
137	-	12	125	137	מזומנים ופיקדונות בבנקים
22,253	22,253	-	-	22,327	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
68	30	-	38	68	ניירות ערך (ב)
28	10	18	-	29	נכסים פיננסיים אחרים
<b>22,486</b>	<b>22,293</b>	<b>30</b>	<b>163</b>	<b>*22,561</b>	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>					
4,330	-	4,329	1	4,327	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
15,003	15,003	-	-	15,033	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
979	-	-	979	963	אגרות חוב סחירות
413	250	163	-	418	התחייבויות פיננסיות אחרות
<b>20,725</b>	<b>15,253</b>	<b>4,492</b>	<b>980</b>	<b>*20,741</b>	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>

ליום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)					
סך הכל	שווי הוגן (א)			יתרה במאזן	
	רמה 3	רמה 2	רמה 1		
<b>נכסים פיננסיים:</b>					
430	-	12	418	430	מזומנים ופיקדונות בבנקים
24,210	24,210	-	-	24,258	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
54	24	-	30	54	ניירות ערך (ב)
70	25	45	-	70	נכסים פיננסיים אחרים
<b>24,764</b>	<b>24,259</b>	<b>57</b>	<b>448</b>	<b>*24,812</b>	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>					
5,176	-	5,106	70	5,170	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
16,306	16,306	-	-	16,336	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,107	-	-	1,107	1,085	אגרות חוב סחירות
432	264	168	-	437	התחייבויות פיננסיות אחרות
<b>23,021</b>	<b>16,570</b>	<b>5,274</b>	<b>1,177</b>	<b>*23,028</b>	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>

ראה הערות בעמוד הבא

### ביאור 11 א' - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד

#### 3. יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך):

ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)					
סך הכל	שווי הוגן (א)			יתרה במאזן	
	רמה 3	רמה 2	רמה 1		
<b>נכסים פיננסיים:</b>					
206	-	13	193	206	מזומנים ופיקדונות בבנקים
23,537	23,537	-	-	23,617	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
63	30	-	33	63	ניירות ערך (ב)
50	12	38	-	50	נכסים פיננסיים אחרים
<b>23,856</b>	<b>23,579</b>	<b>51</b>	<b>226</b>	<b>*23,936</b>	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>					
5,110	-	5,049	61	5,104	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
15,480	15,480	-	-	15,510	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,096	-	-	1,096	1,079	אגרות חוב סחירות
431	293	138	-	435	התחייבויות פיננסיות אחרות
<b>22,117</b>	<b>15,773</b>	<b>5,187</b>	<b>1,157</b>	<b>*22,128</b>	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>

\* מזה: נכסים והתחייבויות ליום 30 בספטמבר 2020 בסך של כ-163 מיליון ש"ח ובסך של כ-1 מיליון ש"ח, בהתאמה, נכסים והתחייבויות ליום 30 בספטמבר 2019 בסך של כ-448 מיליון ש"ח ובסך של כ-70 מיליון ש"ח, בהתאמה, (ליום 31 בדצמבר 2019 נכסים והתחייבויות בסך 226 מיליון ש"ח ובסך 61 מיליון ש"ח, בהתאמה), אשר יתרתם במאזן זהה לשווי הוגן (מכשירים המוצגים במאזן לפי שווי הוגן). למידע נוסף על מכשירים שנמדדו בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה ועל בסיס שאינו חוזר ונשנה ראה ביאורים 11.ב' ו-11.ג' להלן.

(א) רמה 1 - מדידות שווי הוגן המשתמשות במחירים מצוטטים בשוק פעיל.

רמה 2 - מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים נצפים משמעותיים אחרים.

רמה 3 - מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים לא נצפים משמעותיים.

(ב) כולל מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, המוצגות לפי עלות, בניכוי ירידת ערך המותאמת לשינויים במחירים נצפים בעסקאות רגילות בהשקעות דומות או זהות של אותו מנפיק, ליום 30 בספטמבר 2020 ו-2019 בסך של כ-30 מיליון ש"ח וכ-24 מיליון ש"ח, בהתאמה (31 בדצמבר 2019 - כ-30 מיליון ש"ח).



**ביאור 11 ב' - פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה (1) - מאוחד**

במיליוני ש"ח

ליום 30 בספטמבר 2020 (בלתי מבוקר)			
מדידות שווי הוגן המשתמשים ב:			
סך הכל שווי הוגן	נתונים נצפים משמעותיים אחרים	מחירים מצוטטים בשוק פעיל	
	(רמה 2)	(רמה 1)	
<b>נכסים</b>			
38	-	38	ניירות ערך – מניות שאינן למסחר
-	-	-	נכסים בגין מכשירים נגזרים
<b>38</b>	-	<b>38</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>			
*-	*-	-	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
*-	*-	-	<b>סך כל ההתחייבויות</b>

ליום 30 בספטמבר 2019 (בלתי מבוקר)			
מדידות שווי הוגן המשתמשים ב:			
סך הכל שווי הוגן	נתונים נצפים משמעותיים אחרים	מחירים מצוטטים בשוק פעיל	
	(רמה 2)	(רמה 1)	
<b>נכסים</b>			
30	-	30	ניירות ערך – מניות שאינן למסחר
*-	*-	-	נכסים בגין מכשירים נגזרים
<b>30</b>	*-	<b>30</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>			
*-	*-	-	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
*-	*-	-	<b>סך כל ההתחייבויות</b>

ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)			
מדידות שווי הוגן המשתמשים ב:			
סך הכל שווי הוגן	נתונים נצפים משמעותיים אחרים	מחירים מצוטטים בשוק פעיל	
	(רמה 2)	(רמה 1)	
<b>נכסים</b>			
33	-	33	ניירות ערך – מניות שאינן למסחר
-	-	-	נכסים בגין מכשירים נגזרים
<b>33</b>	-	<b>33</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>			
*-	*-	-	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
*-	*-	-	<b>סך כל ההתחייבויות</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.  
 (1) במהלך התקופות המדווחות לא היו מעברים מרמה 2 לרמה 1.

## ביאור 11 ג' - פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס שאינו חוזר ונשנה - מאוחד

במהלך תשעת החודשים הראשונים של שנת 2020 ו-2019 ובמהלך שנת 2019, לא היו קיימים לחברה פריטים שאינם נמדדים בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה.

## ביאור 12 – אירוע לאחר תאריך מאזן

חתימה על הסכם מסחרי לשיתוף פעולה עם חברת Apple

בחודש אוקטובר, התקשרו החברה וחברות הבנות שלה יורופיי ופרימיום אקספרס עם Apple Distribution International Ltd. ("Apple") בהסכמים להטמעת פלטפורמת התשלומים "APPLE PAY" (בסעיף זה: "פלטפורמת התשלומים") בקרב לקוחות הקבוצה. בהתאם להסכם, עם השקת פלטפורמת התשלומים, אשר כפי שנמסר לחברה ולהערכתה, צפויה לקרות ברבעון האחרון של שנת 2020 ולא יאוחר מתום הרבעון הראשון של שנת 2021 (בסעיף זה: "מועד ההשקה"), יוכלו לקוחות הקבוצה אשר הינם בעלי מכשיר בעל מערכת הפעלה iOS של חברת Apple המחזיקים כרטיסי חיוב התומכים בכך ואשר ההסכם הוחל לגביהם (בסעיף זה: "לקוחות הקבוצה"), לבצע תשלום בנקודות מכירה התומכות באופן מלא בתקן EMV<sup>49</sup> בעסקים, באמצעות טכנולוגיית תשלומים מבוססי קרבה Contactless EMV. כמו-כן, במסגרת ההסכם, התחייבה החברה כי פלטפורמת התשלומים תהיה זמינה עבור כרטיסי החיוב של הקבוצה, בעלי טכנולוגיה התומכת בפלטפורמת התשלומים, בתנאים ולסוגי הכרטיסים שנקבעו בהסכם.

ההסכם הינו לתקופה של ארבע (4) שנים ממועד ההשקה, עם אפשרות הארכה לשנה נוספת בהסכמת הצדדים מראש כקבוע בהסכם. כמו-כן הוסכם כי הקבוצה תשלם ל-Apple עמלות וסכומים נוספים בהתאם לקבוע בהסכם.

יצוין כי בשלב זה טרם הושלמו כל הבדיקות הטכנולוגיות הנדרשות להשקת פלטפורמת התשלומים ולפיכך, אין לחברה במועד זה ודאות בדבר השקת פלטפורמת התשלומים או בדבר מועד ההשקה. בנוסף טרם התמלאו תנאים נוספים הקבועים בהסכם להשקת הפלטפורמה (לרבות השלמת פעולות מול צדדים שלישיים).

<sup>49</sup> תקן EMV הינו אוסף מפרטים אשר פותחו במטרה לספק מתכונת אחידה ומאובטחת לביצוע עסקאות תשלום בכרטיס חיוב בעל שבב ("כרטיס חכם") עליו מוצמד שבב אלקטרוני ייחודי לכל כרטיס). מטרתו של התקן הינה לצמצם הונאות אשראי בנקודות המכירה הפיזיות. מכשיר לקריאת כרטיסי אשראי אשר תומך ב-EMV קורא את השבב האלקטרוני שעל גבי כרטיס האשראי לקורא EMV בעמדת המוכר בקופה והקשת קוד סודי (בדומה למשיכת כספים בכספומט) או ללא הכנסת כרטיס – Contactless על מנת לאמת את זהות בעל הכרטיס לפני אישור סופי של העסקה בפועל.

**ישראל כרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה**  
**דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח הרבעוני**  
**ליום 30 בספטמבר 2020**

**רשימת טבלאות**

עמוד	נושא	
144	שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית	טבלה 1

## 1. הדירקטוריון, ההנהלה ונושאי משרה בכירים

1.1. שינויים בהנהלת ודירקטוריון החברה ברבעון השלישי של שנת 2020 ועד למועד חתימת הדוח:

1.1.1. ביום 5 באוגוסט 2020 סיים מר אורי שוקר את כהונתו כסמנכ"ל אשראי ומימון בקבוצה.

1.1.2. ביום 18 באוקטובר 2020 סיימה הגב' סיגל ברמק את כהונתה כחשבונאית הראשית של הקבוצה.

1.1.3. ביום 19 באוקטובר 2020 מונתה הגב' מיכל מנצור חכם כחשבונאית הראשית של החברה, לאחר קבלת אישור המפקח על הבנקים.

1.1.4. ביום 24 בספטמבר 2020 הסתיימה כהונתו של מר יצחק עמרם כדירקטור חיצוני (דירקטור חיצוני בהתאם להוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ("נב"ת 301") (אך לא לפי הוראות חוק החברות, התשנ"ט-1999) ("חוק החברות").

1.1.5. ביום 29 באוקטובר 2020 הסתיימה כהונתה של הגב' ניצנה עדוי כדירקטורית חיצונית (בהתאם לנב"ת 301 (אך לא לפי הוראות חוק החברות) וכדירקטורית בלתי תלויה.

1.1.6. במהלך חודש אוקטובר 2020 הודיעו מר איל דשא (יו"ר הדירקטוריון) ומר אלדד כהנא (דירקטור רגיל), כל אחד בנפרד, כי החליטו שלא להעמיד את עצמם לבחירה מחדש באסיפה השנתית הקרובה של החברה (ראה להלן), ובהתאם כהונתם תסתיים עם בחירתם של דירקטורים לדירקטוריון החברה במסגרת האסיפה השנתית האמורה.

יצוין, כי ביום 25 באוקטובר 2020 זימנה החברה אסיפה כללית שנתית ומיוחדת (אשר למועד הדוח צפויה להתכנס ביום 29 בנובמבר 2020), במסגרתה, בין היתר, יובאו החלטות למינוי דירקטורים כדלקמן: (א) בחירתם של שני (2) דירקטורים חיצוניים (העומדים בתנאי הוראות חוק החברות ונב"ת 301 לכהונה כדירקטורים חיצוניים), מתוך קבוצה כוללת של ארבעה (4) מועמדים. דירקטורים חיצוניים כאמור שייבחרו במסגרת האסיפה יכהנו בנוסף לשני (2) הדירקטורים החיצוניים המכהנים בחברה (ה"ה דליה נרקיס ואברהם הוכמן); ו-(ב) בחירתם של חמישה (5) דירקטורים 'אחרים' (קרי, שאינם דירקטורים חיצוניים), מתוך קבוצה כוללת של תשעה (9) מועמדים, ביניהם שני (2) דירקטורים מכהנים (ה"ה יורם ויסברם ומתתיהו טל). ככל שיתקבל הרוב הדרוש לבחירת מועמדים באסיפה ויתקבל אישור הפיקוח למינוי המועמדים שייבחרו בה, יכלול הרכב הדירקטוריון בהמשך לתוצאות האסיפה, סך הכל תשעה (9) דירקטורים, מהם ארבעה (4) דירקטורים חיצוניים וחמישה (5) דירקטורים 'אחרים' (שאינם חיצוניים). עם בחירתו, עשוי הדירקטוריון (בהרכבו החדש) לפעול לסיווגו של דירקטור נוסף מבין חבריו כ-'דירקטור בלתי תלוי' בהתאם לחוק החברות, באופן שכמחצית מחבריו יהיו דירקטורים חיצוניים או בלתי תלויים. לפרטים נוספים, לרבות פעילותה של ועדת הדירקטוריון המיוחדת למינוי דירקטורים (ועדה בלתי תלויה) והליך בחירת המועמדים לכהונה בדירקטוריון החברה, ראה דוח זימון האסיפה הכללית האמורה מיום 25 באוקטובר 2020 (אסמכתא מספר: 2020-01-115614).

1.2. דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית

ממועד פרסום הדוח השנתי של שנת 2019 לא חל שינוי בקביעת הדירקטוריון בנוגע למספר המזערי הנדרש של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית ולא פחת מספרם מהמספר המזערי שנקבע.

1.3. ועדה ממליצה למינוי דירקטורים

בהמשך לאמור בסעיף 1 לדוח ממשל תאגידי של שנת 2019 ובסעיף 1 לדוח ממשל תאגידי לרבעון הראשון של שנת 2020, בדבר קיומה של ועדה ממליצה למינוי דירקטורים של דירקטוריון החברה, הרי שהחברה פעלה באמצעות ועדה ממליצה בלתי תלויה ('ועדת איתור') לאחר עדכון הרכבה באופן שהוא כלל דירקטורים בלתי תלויים בלבד, לקביעת הרכב ומתווה מינויים של הדירקטורים בחברה, אשר מועמדותם מובאת לאישור בעלי מניות החברה במסגרת האסיפה השנתית הקבועה ליום 29 בנובמבר 2020.

ביום 29 לנובמבר 2020 צפויה, כאמור, להתכנס אסיפה כללית לבחירת 5 דירקטורים רגילים ו-2 דירקטורים חיצוניים. מתוך הדירקטורים הרגילים אשר ייבחרו, צפוי דירקטוריון החברה לבחור יושב ראש דירקטוריון.

## 2. הביקורת הפנימית

פרטים בדבר הביקורת הפנימית בחברה ובכלל זה הסטנדרטים המקצועיים לפיהם פועלת הביקורת הפנימית, והשיקולים בקביעת תכנית העבודה השנתית והרב שנתית, נכללו בדוח ממשל תאגידי של שנת 2019.

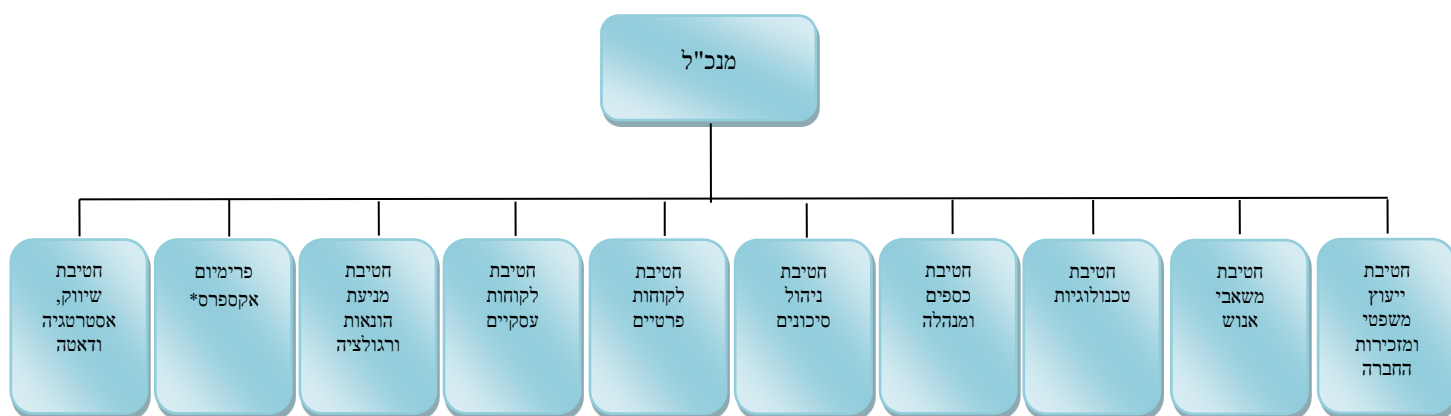
### 3. פרטים נוספים

#### 3.1. הון אנושי

לפרטים אודות ההון האנושי בקבוצה, לרבות המבנה הארגוני, מערך כוח האדם, הסכמים קיבוציים, אחריות תאגידית ואתיקה, תרומה לקהילה ויחסי העבודה בקבוצה, ראה סעיף 7.6 לדוח ממשל תאגידי של שנת 2019.

##### 3.1.1. מבנה ארגוני

בהמשך לאמור בסעיף 7.6 (1) לדוח ממשל תאגידי של שנת 2019, בחודש אוגוסט 2020 פוצלה חטיבת אשראי ומימון. תחום האשראי לאנשים פרטיים עבר לחטיבת מכירות שירות והנפקה, שקרויה כעת חטיבת לקוחות פרטיים. תחום האשראי המסחרי עבר לחטיבת עסקים, שקרויה כעת חטיבת לקוחות עסקיים. השינוי הארגוני שבוצע תואם את האסטרטגיה של הקבוצה. להלן המבנה הארגוני לאחר השינוי:



##### 3.1.2. השפעת מגיפת הקורונה

כמפורט בסעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון לרבעון השלישי של שנת 2020, ההשלכות המשמעותיות של מגיפת ה-"קורונה" על פעילות הקבוצה החלו עם כניסתן של הגבלות הממשלה על הפעילות במשק (ובעיקר החל ממחצית חודש מרץ 2020), אשר הגיעו לשיאן במהלך חודש אפריל 2020.

כחלק מהתאמות של החברה וחברות הקבוצה להוראות הממשלה והגורמים המוסמכים לכך בקשר עם אירועי מגיפת הקורונה והיערכותן להמשכיות עסקית, ביצעה החברה, בשיתוף וסיכום עם ארגון העובדים, מספר פעולות מרכזיות, ובהן:

(א) הוצאת חלק מעובדי הקבוצה לחופשה בתשלום בין התאריכים 22-31 במרץ 2020, על חשבון ימי חופשה צבורים, אשר בחלקם השתתפה הקבוצה, וזאת בנוסף להוצאתם לחופשה גם של עובדים המועסקים באמצעות חברות כ"א ומיקור חוץ;

(ב) הוצאת חלק מהמועסקים בקבוצה (עובדים, חברות כ"א ומיקור חוץ) לחופשה ללא תשלום במהלך כל חודש אפריל 2020 (ירידה של כ-42% במספר המשרות בחודש אפריל 2020 לעומת חודש מרץ 2020); בקשר לכך יצוין כי בחודש יוני 2020 פורסם ברשומות חוק מענק לעידוד תעסוקה (הוראת שעה – נגיף הקורונה החדש), התש"ף-2020, שעל-פיו זכאית החברה לקבל מענק בסך של כ-1.7 מיליון ש"ח, בגין החזרת העובדים שיצאו לחל"ל לעבודתם בחברה. בתיאום עם ועד העובדים המענק כאמור ישמש לטובת פעילויות ולשיפור תנאים שונים לעובדים.

בנוסף, ביצעה החברה התאמות נוספות, כגון:

(ג) מספר הנציגים במוקדי השירות החיצוניים צומצם להיקף של למעלה ממחצית (כאשר הנציגים שלא הגיעו למוקדים שהו בחופשה ו/או בחל"ל כאמור לעיל).

(ד) הפחתה זמנית בשיעור של 20% מהשכר החודשי של יו"ר הדירקטוריון, המנכ"ל, חברי ההנהלה ונושאי משרה בכירה בקבוצה (מבלי לפגוע בהפרשות הסוציאליות), למשך שלושה (3) חודשים החל מיום 1

באפריל 2020. יצוין כי כלל חברי דירקטוריון החברה ופרימיום אקספרס הודיעו על ויתור זהה בקשר עם גמול הדירקטורים בתקופה האמורה.

בנוסף, בטווח המייד סיפקה הקבוצה פתרונות עבודה מהבית לרוב המכריע מהעובדים כדי לאפשר רציפות עסקית מלאה בכלל הערוצים; בקרב העובדים המגיעים למשרדים בוצעו צעדי ניטור, הפרדה ושמירה על ריחוק פיזי; ובוצעו הדרכות והנחיות לצמצום החשיפה של המשאב האנושי לוירוס.

### 3.1.3. אחריות תאגידית, אתיקה ורגולציה

החברה בוחנת בימים אלה את השפעות העבודה והניהול מהבית ובוחנת התאמות לדפוסי העבודה ביום שלאחר המגיפה.

הקבוצה מחויבת להתנהלות עסקית ערכית ומכבדת עם כל שותפיה העסקיים ובעלי העניין. הקוד האתי של ישראלכרט מהווה את תעודת הזהות הערכית של הקבוצה, ומשקף את הערכים הייחודיים ואת כללי ההתנהלות שהקבוצה רואה עצמה מחויבת אליהם. גם בתקופת מגיפת ה-"קורונה", שמרה הקבוצה על פעילות עסקית רציפה ופעלה במקצועיות, בשקיפות וברגישות מול כל שותפיה תוך מתן פתרונות עסקיים ואנושיים להתמודדות עם אתגרי התקופה.

### 3.1.4. ישראלכרט בקהילה

קבוצה מובילה בתחומה בישראל, רואה עצמה הקבוצה מחויבת לנתינה לקהילה ומקדישה תשומת לב מיוחדת לחיזוק מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית. הקבוצה פועלת בהתמדה להגברת המודעות של עובדיה לנושא המעורבות החברתית ומעודדת אותם לפעילות התנדבותית, מתוך תפיסה שהערך המוסף של הנתינה לקהילה הוא חיזוק "גאוות היחידה" ותחושת ההזדהות של העובדים עם הקבוצה. באופן שוטף, המעורבות בקהילה באה לידי ביטוי במגוון רחב של פעילויות, תרומות כספיות בחסות הקבוצה והתנדבות של העובדים.

בתקופת הקורונה המשיכה הקבוצה בפעילות תרומה והתנדבות אשר הותאמו למגבלות התקופה.

### 3.1.5. יחסי עבודה בקבוצה

אחד מנכסי הקבוצה העיקריים הינו ההון האנושי של עובדיה. בהתאם ובהתחשב בהיקף כוח האדם בקבוצה, תלותה של הקבוצה בקיום עבודה סדירה הינה גבוהה. כאמור לעיל, בתקופת מגיפת ה-"קורונה", בהיותה של הקבוצה ארגון חיוני, המשיכה הקבוצה לספק שירותים ולעבוד מול לקוחותיה העסקיים והפרטיים באופן שוטף.

ארגון העובדים מהווה גורם דומיננטי ביחסי העבודה בקבוצה ולהערכת החברה, ככלל מערכת היחסים עימו טובה. הנהלת החברה מקיימת הידברות שוטפת עם ארגון העובדים על מנת להמשיך ולקיים מערכת יחסי עבודה טובה ותקינה. בתקופת מגיפת ה-"קורונה" שיתוף הפעולה ההדוק עם ארגון העובדים בא לידי ביטוי גם בחשיבה המשותפת על דרכי ההתמודדות של החברה למול השלכות המגיפה, וגם בעשייה משותפת לטובת עובדי החברה ולטובת המשכיות העסקית של החברה.

## 3.2. בניינים וציוד

בהמשך לאמור בסעיף 7.3 לדוח ממשל תאגידי של שנת 2019, ביום 18 באוקטובר 2020 חתמה החברה עם תדהר ייזום הרצליה בע"מ, כלל חברה לביטוח בע"מ, כלל פנסיה וגמל בע"מ, ואחרים, על הסכם לשכירות בניין משרדים בן כ-19 אלף מטרים רבועים ב"מתחם ה-BBC" בבני ברק, וזאת לתקופה של 10 שנים עם אופציות לחברה להארכה בעד 10 שנים נוספות. בכוונת החברה לבצע את המעבר במחצית השנייה של שנת 2021. המעבר למתחם ייעודי יאפשר לעובדי החברות בקבוצה לעבוד בבניין אחד בעל תשתיות וסביבת עבודה מתקדמות. להערכת החברה, לעסקה לא צפויה להיות השפעה מהותית על רווחיות החברה.

יצוין, כי למועד חתימת הדוח, משרדיה הראשיים של החברה וחברות הקבוצה שוכנים בבניין משרדים שברחוב המסגר בתל אביב המצוי בבעלות ישראלכרט נכסים וצד שלישי שאינו קשור לקבוצה בחלקים שווים ובלתי מסויימים (מושע), והחברה שוקלת את מגוון האפשרויות העומדות בפניה בקשר עם הבניין האמור.

### 3.3. ביטוח

בחודש אוקטובר 2020, רכשה החברה, ביטוח סייבר המכסה (בכפוף לתנאי ולגבולות כיסוי כקבוע בפוליסה), נזקים שנגרמים לחברה עצמה עקב אירוע סייבר, וכן חבויות של החברה כלפי צדדים שלישיים, וזאת לשם הקטנת נזקים אפשריים בקשר עם סיכוני סייבר. פוליסה זו מכסה את החברה ואת החברות הבנות שלה.

בהתבסס, בין היתר, על ייעוץ שקיבלה, להערכת הנהלת החברה, בהתחשב בסיכונים בפניהם ניצבת הקבוצה ובהתאם לנהוג ולמקובל בעסקים דומים בישראל, למועד הדוח הכיסוי הביטוחי האמור נאות.

---

**ד"ר רון וקסלר**  
מנהל כללי

---

**איל דשא**  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 17 בנובמבר, 2020.

#### 4. נספחים לדוח הרבעוני

טבלה 1: שיעורי ההכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - נכסים

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר						
2019			2020			
שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	
באחוזים	במיליוני ש"ח		באחוזים	במיליוני ש"ח		
<b>נכסים נושאי ריבית<sup>(2)</sup></b>						
2.13	1	189	-	*-	61	מזומנים ופיקדונות בבנקים
5.30	111	8,547	5.57	121	8,871	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(3)(5)</sup>
-	*-	5	-	*-	5	נכסים אחרים
<b>5.22</b>	<b>112</b>	<b>8,741</b>	<b>5.53</b>	<b>121</b>	<b>8,937</b>	<b>סך כל הנכסים נושאי ריבית</b>
		17,908			17,434	חייבים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		637			771	נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית <sup>(4)</sup>
		<b>27,286</b>			<b>27,142</b>	<b>סך כל הנכסים</b>

לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר						
2019			2020			
שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	
באחוזים	במיליוני ש"ח		באחוזים	במיליוני ש"ח		
<b>נכסים נושאי ריבית<sup>(2)</sup></b>						
1.87	2	143	0.96	1	139	מזומנים ופיקדונות בבנקים
5.04	309	8,221	5.63	367	8,747	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(3)(5)</sup>
-	*-	5	-	*-	5	נכסים אחרים
<b>4.99</b>	<b>311</b>	<b>8,369</b>	<b>5.56</b>	<b>368</b>	<b>8,891</b>	<b>סך כל הנכסים נושאי ריבית</b>
		17,313			16,833	חייבים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		583			827	נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית <sup>(4)</sup>
		<b>26,265</b>			<b>26,551</b>	<b>סך כל הנכסים</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.
- (2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.
- (3) לפני ניכוי היתרה המאזנית הממוצעת של הפרשות להפסדי אשראי. לרבות חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית.
- (4) לרבות מכשירים נגזרים, נכסים לא כספיים ובניכוי הפרשה להפסדי אשראי.
- (5) יתרה ממוצעת כוללת יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק ובתוספת יתרה עם חברת בת, לשלושה ולתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 בסך כולל של כ-3,204 מיליון ש"ח וכ-2,996 מיליון ש"ח, בהתאמה (לשלושה ולתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 כ-3,080 מיליון ש"ח וכ-2,896 מיליון ש"ח, בהתאמה).



**טבלה 1: שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)**

**יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - התחייבויות והון**

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר						
2019			2020			
שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	
באחוזים	מיליון ש"ח		באחוזים	מיליון ש"ח		
<b>התחייבויות נושאות ריבית<sup>(2)</sup></b>						
(0.88)	(10)	4,560	(0.67)	(7)	4,184	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים <sup>(4)</sup>
(1.86)	(5)	1,083	(1.68)	(4)	961	אגרות חוב סחירות
-	-	-	-	-	-	התחייבויות אחרות
<b>(1.07)</b>	<b>(15)</b>	<b>5,643</b>	<b>(0.86)</b>	<b>(11)</b>	<b>5,145</b>	<b>סך כל ההתחייבויות נושאות ריבית</b>
		18,759			18,840	זכאים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		557			708	התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית <sup>(3)</sup>
		<b>24,959</b>			<b>24,693</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
		2,327			2,449	סך כל האמצעים ההוניים
		<b>27,286</b>			<b>27,142</b>	<b>סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים</b>
4.15			4.67			פער הריבית
4.51	97	8,741	5.01	110	8,937	תשואה נטו על נכסים נושאי ריבית בישראל

לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר						
2019			2020			
שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	
באחוזים	מיליון ש"ח		באחוזים	מיליון ש"ח		
<b>התחייבויות נושאות ריבית<sup>(2)</sup></b>						
(0.95)	(29)	4,055	(0.79)	(27)	4,543	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים <sup>(4)</sup>
(2.00)	(9)	601	(1.69)	(13)	1,028	אגרות חוב סחירות
-	-	-	-	-	-	התחייבויות אחרות
<b>(1.09)</b>	<b>(38)</b>	<b>4,656</b>	<b>(0.96)</b>	<b>(40)</b>	<b>5,571</b>	<b>סך כל ההתחייבויות נושאות ריבית</b>
		18,386			17,852	זכאים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		539			695	התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית <sup>(3)</sup>
		<b>23,581</b>			<b>24,118</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
		2,684			2,433	סך כל האמצעים ההוניים
		<b>26,265</b>			<b>26,551</b>	<b>סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים</b>
3.90			4.60			פער הריבית
4.37	273	8,369	4.95	328	8,891	תשואה נטו על נכסים נושאי ריבית בישראל

- (1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.
- (2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.
- (3) לרבות התחייבויות לא כספיות, מכשירים נגזרים והפרשה להפסדי אשראי בגין מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים.
- (4) כולל יתרות אשראי לזמן ארוך.

**טבלה 1: שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)**

**ניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית**

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

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר						
2019			2020			
שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	
באחוזים	מיליון ש"ח		באחוזים	מיליון ש"ח		
<b>מטבע ישראלי לא צמוד</b>						
5.29	111	8,552	5.57	121	8,875	סך נכסים נושאי ריבית <sup>(2)</sup>
(1.08)	(15)	5,579	(0.86)	(11)	5,138	סך התחייבויות נושאות ריבית <sup>(3)</sup>
4.21			4.71			פער הריבית
<b>מטבע ישראלי צמוד למדד</b>						
-	*-	5	-	*-	6	סך נכסים נושאי ריבית
-	-	-	-	-	-	סך התחייבויות נושאות ריבית
-			-			פער הריבית
<b>מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)</b>						
2.19	1	184	-	*-	56	סך נכסים נושאי ריבית
-	*-	64	-	*-	7	סך התחייבויות נושאות ריבית
2.19			-			פער הריבית
<b>סך פעילות בישראל</b>						
5.22	112	8,741	5.53	121	8,937	סך נכסים נושאי ריבית
(1.07)	(15)	5,643	(0.86)	(11)	5,145	סך התחייבויות נושאות ריבית
4.15			4.67			פער הריבית

לתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר						
2019			2020			
שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	
באחוזים	מיליון ש"ח		באחוזים	מיליון ש"ח		
<b>מטבע ישראלי לא צמוד</b>						
5.04	309	8,225	5.60	367	8,797	סך נכסים נושאי ריבית <sup>(2)</sup>
(1.10)	(38)	4,594	(0.96)	(40)	5,558	סך התחייבויות נושאות ריבית <sup>(3)</sup>
3.94			4.64			פער הריבית
<b>מטבע ישראלי צמוד למדד</b>						
-	*-	5	-	*-	5	סך נכסים נושאי ריבית
-	-	-	-	-	-	סך התחייבויות נושאות ריבית
-			-			פער הריבית
<b>מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)</b>						
1.92	2	139	1.50	1	89	סך נכסים נושאי ריבית
-	*-	62	-	*-	13	סך התחייבויות נושאות ריבית
1.92			1.50			פער הריבית
<b>סך פעילות בישראל</b>						
4.99	311	8,369	5.56	368	8,891	סך נכסים נושאי ריבית
(1.09)	(38)	4,656	(0.96)	(40)	5,571	סך התחייבויות נושאות ריבית
3.90			4.60			פער הריבית

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- על בסיס יתרות לתחילת החודשים.
- יתרה ממוצעת כוללת יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק ובתוספת יתרה עם חברת בת, לשלושה ולתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 בסך כולל של כ-3,204 מיליון ש"ח וכ-2,996 מיליון ש"ח, בהתאמה. (לשלושה ולתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019 כ-3,080 מיליון ש"ח וכ-2,896 מיליון ש"ח, בהתאמה).
- כולל יתרת אשראי לזמן ארוך.

**טבלה 1: שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)**

**ניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית**

במיליון ש"ח

לשלושה ולתשעה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2020 לעומת שלושה חודשים שהסתיימו ביום 30 בספטמבר 2019.

לתקופה של תשעה חודשים			לתקופה של שלושה חודשים			
שינוי נטו	גידול (קיטון) בגלל שינוי <sup>(1)</sup>		שינוי נטו	גידול (קיטון) בגלל שינוי <sup>(1)</sup>		
	מחיר	כמות		מחיר	כמות	
<b>נכסים נושאי ריבית<sup>(2)</sup></b>						
(1)	(1)	*-	(1)	(1)	*-	מזומנים ופיקדונות בבנקים
58	36	22	10	6	4	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
*-	-	*-	*-	-	*-	נכסים נושאי ריבית אחרים
<b>57</b>	<b>35</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית</b>
<b>התחייבויות נושאות ריבית<sup>(2)</sup></b>						
(2)	(5)	3	(3)	(2)	(1)	אשראי מתאגידים בנקאיים
4	(1)	5	(1)	*-	(1)	אגרות חוב סחירות
-	-	-	-	-	-	התחייבויות נושאות ריבית אחרות
<b>2</b>	<b>(6)</b>	<b>8</b>	<b>(4)</b>	<b>(2)</b>	<b>(2)</b>	<b>סך הכל הוצאות ריבית</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) השינוי בכמות חושב לפי ההפרש בין היתרות הממוצעות בתקופות כפול שיעור ההכנסה/הוצאה בתקופה. השינוי במחיר חושב לפי היתרה הממוצעת של תקופה מקבילה כפול הפער בין שיעורי ההכנסה/הוצאה בין התקופות.
- (2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

## מילון מונחים

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
1.	ALM (נ"ה)	Asset and Liability Management (ניהול נכסים והתחייבויות)	ניהול נכסי החברה והתחייבויותיה במגמה ליצור הקבלה מתאימה ביניהם ולהכביר את הונה בטווח הארוך.
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.	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.
4.	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.
5.	KPIs	Key Performance Indicators (מדדי ביצוע עיקריים)	מדד עסקי המאפשר לבצע הערכה של הגורמים ההכרחיים להצלחת הארגון ולקביעת דרכי פעולה.
6.	On-Call		אשראי שניתן למס' ימים ונפרע על-פי קריאה בהתאם לתנאי ההסכם בין הבנק ללקוח.
7.	אמצעי שליטה		כמשמעו בחוק בנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
8.	אשראי חוץ מאזני		כל ערבות פיננסית והתחייבות למתן אשראי.
9.	באזל 2/באזל 3		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.
10.	בעל עניין		לפי סעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.
11.	גידור		עסקה פיננסית שמטרתה להגן על משקיע מפני שינויים בערך ההשקעה.
12.	הון פיקוחי		בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
13.	הון רובד 1		כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
14.	הון עצמי רובד 1		הון על בסיס מתמשך - כולל את ההון המיוחס לבעלי מניות.
15.	הון רובד 1 נוסף		מורכב ממכשירי הון העומדים בקריטריונים שנקבעו בהוראות ניהול בנקאי תקין 202.
16.	הון רובד 2		כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
17.	המשכיות עסקית		מצב בו עסק פועל ברציפות ללא הפרעות; כהגדרתה בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 355 - ניהול המשכיות עסקית.
18.	הפחתת סיכון אשראי	CRM (Credit Risk Mitigation)	בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 203 - מדידה והלימות הון - גישה הסטנדרטית - סיכון אשראי.
19.	הקדמות בסילוק מוקדם		המוצר הינו סילוק מוקדם של התחייבות הסולק לבית העסק.
20.	סיכון התאגיד	אשראי	סיכון של החברה להפסד כתוצאה מהאפשרות שלוה/צד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי החברה, כולן או חלקן, כפי שסוכמו.
21.	חבות		כהגדרתה בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
22.	חוב		זכות חוזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה, אשר מוכרת כנכס במאזן של החברה.
23.	חוב בעייתי		חוב המסווג כפגום (לרבות חוב פגום בארגון מחדש של חוב בעייתי), נחות או בהשגחה מיוחדת.
24.	חוב נחות		סיכון אשראי מאזני נחות מוגן באופן לא מספק על-ידי השווי הנוכחי המבוסס ויכולת התשלום של החייב. לסיכון אשראי מאזני שסווג כאמור נדרש שתהיה חולשה או חולשות מוגדרות היטב, אשר מסכנות את מימוש החוב.
25.	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.
26.	חוב מיוחדת	חוב בהשגחה	חוב שיש לו חולשות פוטנציאליות בניגון 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.
27.	חח"ד	חשבון חוזר דביטורי	חשבונות עו"ש שלגביהם קיימות מסגרות אשראי מאושרות מראש החייבות בעמלת הקצאה.
28.	יחס הון כולל לנכסי סיכון		ההון הכולל הוא סך כל הון רובד 1 וסך כל הון רובד 2. יחס ההון הכולל מחושב על-ידי חלוקת ההון הכולל בנכסי סיכון.

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
29.	יתרת חוב רשומה		יתרת החוב, לרבות ריבית צבורה שהוכרה, פרמיה או ניכיון שטרם הופחתו, עמלות נידחות נטו או עלויות נידחות נטו שנוקפו ליתרת החוב בהתאם להוראות הדיווח לציבור וטרם הופחתו, בניכוי כל סכום חוב שנמחק חשבונית בעבר. בשונה מיתרת חוב נטו, אין לנכות מיתרת החוב הרשומה הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב. מובהר כי ריבית צבורה שלא הוכרה, או שהוכרה בעבר ולאחר מכן בוטלה, לא תיכלל ביתרת החוב הרשומה; כהגדרתה בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631.
30.	כרטיס בנקאי		כרטיס חיוב כמשמעו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981, המונפק על-ידי החברה.
31.	כרטיס חיוב מיידי (דביט)		הינו כרטיס בו מחזיק הכרטיס מחויב בחשבון הבנק בסמוך לאחר ביצוע העסקה ובכפוף ליתרה מספקת בחשבון הבנק.
32.	כתבי התחייבות נדחים		כתבי התחייבות שהזכויות לפיהם נדחות מפני תביעותיהם של כל הנושים האחרים של החברה, למעט כתבי התחייבות אחרים ומאותו סוג; כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631.
33.	מדד המחירים לצרכן		מדד המתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, 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.
34.	מודל בלק אנד שולס Black-Scholes model		מודל לתמחור אופציות הכולל טכניקת ערך נוכחי ומשקף את ערך הזמן והערך הפנימי של האופציה.
35.	מח"מ	משך חיים ממוצע	הממוצע המשוקלל של זמן פירעון הקרן ותשלומי הריבית של המכשיר הפיננסי לאורך חייו ועד לפדיון הסופי.
36.	מכשיר פיננסי		מכשיר פיננסי הוא כל חוזה היוצר נכס פיננסי בישות אחת והתחייבות פיננסית או מכשיר הוני בישות אחרת.
37.	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. ההשקעה הראשונית נטו היא קטנה או כלל לא נדרשת; ג. ותנאי דורשים או מאפשרים סילוק בנטו בין הצדדים.
38.	מכשירי אשראי חוץ מאזניים		כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631
39.	יחידות פנטום		מכשיר התחייבותי המעניק תגמול במזומן המבוסס על שווי מניה וזאת ללא הזכאות לקבל מניה בפועל.
40.	מנפיק		אדם, לרבות תאגיד, המנפיק, מפיץ או משווק כרטיסי חיוב, שהוא צד לחוזה כרטיס חיוב עם לקוח והאחראי לתשלומים המגיעים מלקוח שעשה שימוש בכרטיס חיוב שהונפק, הופץ או שווק על-ידו.
41.	מסגרת אשראי		סכום הניצול המירבי שהחברה הסכימה לכבד בכרטיס הלקוח.
42.	שירותי ניכיון		כהגדרתם בסעיף 7א(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981.
43.	סולק		כהגדרתו בסעיף 36 לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
44.	ערבות		כהגדרתה בסעיף 1 לחוק הערבות, התשכ"ז-1967.
45.	פחות/ייסוף		החלשות/התחזקות ערכו של מטבע ביחס למטבעות אחרים.
46.	צד קשור		כמשמעו בסעיף 1 הוראות הדיווח לציבור.
47.	קבוצת לווים		כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין, מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
48.	רווח נקי בסיסי למניה		הרווח הבסיסי למניה יחושב על-ידי חלוקת הרווח או ההפסד, המיוחס לבעלי המניות הרגילות של החברה האם (מונה), בממוצע משוקלל של מספר המניות הרגילות הקיימות במחזור (המכנה), במהלך התקופה.
49.	רווח נקי מדולל למניה		חלוקת הרווח או ההפסד, המיוחס לבעלי המניות הרגילות של החברה האם, ובממוצע המשוקלל של מספר המניות הקיימות במחזור, בהתחשב בהשפעת כל המניות הרגילות הפוטנציאליות המדוללות.
50.	ריבית בנק ישראל		הריבית שקובע בנק ישראל במסגרת ההחלטות המוניטריות התקופתיות, והמשמשת את הבנק לצורך מתן הלוואות לתאגידים הבנקאיים או לצורך קבלת הלוואות מתאגידים בנקאיים, כשעורה מזמן לזמן.
51.	שוק פעיל		שוק בו עסקאות בנכס או בהתחייבות מתקיימות בתדירות ובנפח מספיקים על מנת לספק מידע על התמחור על בסיס שוטף.
52.	שעבודים		בטחונות הניתנים למלווה על-ידי לווה כערובה להבטחת תשלום שהוא חייב לו.
53.	תאגיד בנקאי		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
54.	תאגיד עזר		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
55.	תביעה ייצוגית		כהגדרת המונח "תובענה ייצוגית" בחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006.
56.	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).
57.	תקופת הבשלה	Vesting	התקופה שבה נדרש לקיים את כל התנאים המוגדרים להבשלה של הסדר תשלום מבוסס מניות.
58.	תקרית קיברנטית (סייבר)		אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכות מחשב 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).
59.	תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.