

**ישראל כרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה**

**תמצית דוחות כספיים ביניים**

**ליום 31 במרץ 2021**



מס' סעיף	כותרת	עמוד
	מידע צופה פני עתיד	<a href="#">4</a>
	<b>דוח הדירקטוריון והנהלה</b>	<a href="#">5</a>
1.	סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה	<a href="#">7</a>
1.1.	תיאור תמציתי של הקבוצה ותחומי פעילות עיקריים	<a href="#">7</a>
1.2.	השפעות התפשטות נגיף הקורונה	<a href="#">7</a>
1.3.	מידע כספי תמציתי עיקרי	<a href="#">12</a>
1.4.	הסיכונים העיקריים שהקבוצה חשופה להם	<a href="#">13</a>
1.5.	יעדים ואסטרטגיה עסקית	<a href="#">13</a>
1.6.	שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים	<a href="#">14</a>
2.	הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי	<a href="#">19</a>
2.1.	מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים	<a href="#">19</a>
2.2.	התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר	<a href="#">24</a>
2.3.	התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון, הלימות ההון ומינוף	<a href="#">29</a>
2.4.	מגזרי פעילות	<a href="#">34</a>
2.5.	פעילות חברות מוחזקות עיקריות	<a href="#">37</a>
3.	סקירת הסיכונים	<a href="#">38</a>
3.1.	תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם	<a href="#">38</a>
3.2.	סיכון אשראי	<a href="#">38</a>
3.3.	סיכון שוק ונזילות	<a href="#">50</a>
3.4.	סיכונים מובילים ומתפתחים	<a href="#">56</a>
4.	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים בקרות ונהלים	<a href="#">61</a>
4.1.	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים	<a href="#">61</a>
4.2.	גילוי לגבי בקרות ונהלים	<a href="#">61</a>
	<b>הצהרות הנהלה</b>	<a href="#">62</a>
	<b>תמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים</b>	<a href="#">66</a>
	<b>דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח הרבעוני</b>	<a href="#">125</a>
1.	הדירקטוריון והנהלה	<a href="#">126</a>
1.1.	שינויים בהנהלת ודירקטוריון החברה	<a href="#">126</a>
1.2.	דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית	<a href="#">126</a>
2.	הביקורת הפנימית	<a href="#">126</a>
3.	פרטים נוספים	<a href="#">126</a>
3.1.	הון אנושי	<a href="#">126</a>
3.2.	ביטוח	<a href="#">128</a>
4.	נספחים לדוח הרבעוני	<a href="#">129</a>
	<b>מילון מונחים</b>	<a href="#">133</a>

**מידע צופה 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> מהשפעות כלכליות גלובאליות ומשקיות, לרבות בגין אירועי מגיפת הקורונה והתמשכותם ו/או העמקתם של אירועים בטחוניים והשפעותיהם, הישירות והעקיפות, על מצב המשק, לקוחות החברה, תחומי הפעילות השונים בהם החברה פועלת, השינויים בהנחיות הגורמים המוסמכים בנוגע למגיפת הקורונה ובאשר להנחיות וצעדים שעשויים להינתן ולהינקט מעת לעת בקשר עם המגיפה האמורה,<sup>2</sup> מהתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, מקיומם או היעדרם של משאבים שונים בידי הקבוצה, מפעילותם של גורמים ושחקנים בשוקי התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, מהחלטות גופים וארגונים בינלאומיים שונים אשר מולם מתנהלת הקבוצה או כאלו שהקבוצה מושפעת מהחלטותיהם, משינויים בהיקפי הפעילות ומספר מחזיקי הכרטיסים של הקבוצה, מפיתוחם ויישומם של האמצעים הטכנולוגיים בחברה, מהתמשכותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון וההנהלה ליום 31 במרץ 2021 ("דוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021" או "דוח דירקטוריון זה") ובדוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 במרץ 2021 המצורף לדוח ("הדוח על הסיכונים לרבעון הראשון של שנת 2021"), ממצב המשק ושוקי ההון, משינויים מאקרו כלכליים ולרבות שינויים בשיעורי האינפלציה ושיעורי הריבית בישראל ו/או מחוץ לישראל, משינויים במצב הגיאופוליטי, מהפרדת החברה מבנק הפועלים בע"מ ("בנק הפועלים") והשלכותיה השונות, משינויים רגולטוריים בעלי השלכות אפשריות על הקבוצה, משינויים חשבונאיים ושינויים בכללי המיסוי; וכן משינויים בתחומים אחרים אשר עשויה להיות להם השפעה על פעילות הקבוצה והסביבה העסקית בה היא פועלת שאינם בשליטת החברה, ואשר עשויים להביא לאי התמשכות (מלאה או חלקית) של ההערכות ו/או לשינויים בתכניות העסקיות של החברה ו/או להתמשכותן 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 ודאות, והם מבוססים על הערכות ואומדני ההנהלה למועד החתימה על תמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2021 ("תמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021") או מועד סמוך לו (לפי העניין) ("מועד חתימת הדוח") לגבי אירועים עתידיים, המושפעים או עלולים להיות מושפעים, מגורמי אי וודאות, ואשר לא ניתן לצפותם (לרבות משכם ועוצמתם) ו/או את מלוא השפעתם, מראש. כמו-כן, חלק מהמידע המוצג להלן נסמך, בין היתר, על מידע המבוסס על דיווחים ופרסומים של גורמים חיצוניים שונים, כגון: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, משרד האוצר, נתוני בנק ישראל, רשויות מקומיות ובינלאומיות, גורמים הפעילים בשוק התשלומים (לרבות חברות 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 הראשון של שנת 2021.

ישראלכרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה  
דוח הדירקטוריון וההנהלה  
ליום 31 במרץ 2021

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 2020, אשר צורפו לדוח התקופתי של החברה לשנת 2020 כפי שאושר ביום 16 במרץ 2021 ("הדוחות הכספיים לשנת 2020") הכלול בדוח זה על דרך ההפניה. 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 בדוח התקופתי של החברה לשנת 2020.

## רשימת טבלאות

עמוד	נושא	טבלה
<a href="#">12</a>	מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע עיקריים לאורך זמן	1
<a href="#">16</a>	פרטים אודות כלל מקורות המימון החיצוניים של הקבוצה	2
<a href="#">17</a>	פרטים אודות מסגרות אשראי וניצולן למועדים הרלוונטיים	3
<a href="#">17</a>	פרטים אודות ניצול ממוצע ומקסימלי של כלל מסגרות האשראי	4
<a href="#">20</a>	שערי החליפין ומדד המחירים לצרכן	5
<a href="#">24</a>	תמצית דוח רווח והפסד	6
<a href="#">25</a>	התפתחות ההכנסות	7
<a href="#">25</a>	התפתחות ההוצאות	8
<a href="#">26</a>	התפתחויות מהותיות ברווח כולל אחר	9
<a href="#">27</a>	נתוני פעילות של הקבוצה	10
<a href="#">29</a>	התפתחות בסעיפים מאזניים	11
<a href="#">29</a>	ניתוח של סעיף חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	12
<a href="#">30</a>	היקף וחומרת החובות הבעייתיים	13
<a href="#">31</a>	התפתחויות בהתחייבויות	14
<a href="#">32</a>	הלימות הון	15
<a href="#">35</a>	התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר ההנפקה	16
<a href="#">36</a>	התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר הסליקה	17
<a href="#">36</a>	התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר המימון	18
<a href="#">37</a>	פרטים אודות התרומה לרווח הנקי ויתרת ההשקעה ביחס לכל אחת מהחברות המוחזקות העיקריות של החברה	19
<a href="#">41</a>	חובות אשר בוצעה לגביהם דחיית תשלומים במסגרת התמודדות עם אירועי מגיפת הקורונה, ואשר לא סווגו כחובות בארגון מחדש של חוב בעייתי	20
<a href="#">43</a>	ניתוח איכות אשראי, סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים	21
<a href="#">44</a>	תנועה ביתרות חובות פגומים שנבחנו פרטנית	22
<a href="#">44</a>	מדדי סיכון ואשראי	23
<a href="#">52</a>	שווי הוגן מותאם של מכשירים פיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה	24
<a href="#">53</a>	השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו מותאם של החברה וחברות מאוחדות שלה	25
<a href="#">54</a>	השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על הכנסות ריבית נטו ועל הכנסות מימון שאינן מריבית	26
<a href="#">60</a>	דיון בגורמי סיכון	27

## 1. סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

### 1.1. תיאור תמציתי של הקבוצה ותחומי פעילות עיקריים

ישראל אכרט בע"מ ("החברה" או "ישראל אכרט") 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 ההנפקה (ותפעול ההנפקה)<sup>3</sup> והסליקה של כרטיסי חיוב מהמותגים "Mastercard", "ישראל אכרט"<sup>4</sup>, "American Express" ו-"Visa" ("מותגי הקבוצה")<sup>5</sup>; וכן בתחום המימון, במסגרתו מציעה הקבוצה ללקוחותיה מוצרים ופתרונות מימון על-פי אופי פעילות הלקוח ומאפייניו תוך שימת לב לסיווגו (אשראי לאנשים פרטיים; אשראי מסחרי).

לפרטים אודות פעילויות הקבוצה בתחומי ההנפקה, הסליקה והמימון, ראה סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון וההנהלה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020, כפי שפרסמה החברה במסגרת הדוחות הכספיים לשנת 2020 ("דוח הדירקטוריון לשנת 2020"), וסעיף 2.4 לדוח דירקטוריון זה. לפרטים אודות מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים בתחומי פעילות הקבוצה והליכי רגולציה, ראה סעיף 2.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 וביאור 2.4.g.2 לדוחות הכספיים המאוחדים של החברה לשנת 2020, הכלולים בדוח השנתי של החברה לשנת 2020 ("הדוחות הכספיים לשנת 2020") וכן סעיף 2.1 לדוח דירקטוריון זה וביאור 2.4.g.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

יתר פעילויות הקבוצה, אשר כל אחת מהן אינה מסתכמת לכדי מגזר בר-דיווח, נכללות בביאור 10 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021, תחת "אחר".

### 1.2. השפעות התפשטות מגיפת הקורונה

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

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

ערב תחילת הסגר השלישי, קרי - במחצית השנייה של חודש דצמבר 2020, שיעור האבטלה הרחב<sup>6</sup> במשק ("שיעור האבטלה") עמד על כ-13.7%; ההגבלות הנוספות שהוטלו במהלך הסגר השלישי כאמור לעיל והשבתת מערכת החינוך הביא לעלייה בשיעור האבטלה באופן בו שיעור האבטלה במחצית השנייה של חודש ינואר 2021 עמד על כ-19.1%, אם כי בהמשך ליציאה מהסגר השלישי עמד שיעור האבטלה במחצית הראשונה של חודש מרץ 2021 על כ-12%.

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

בנוסף, על-פי תחזית בנק ישראל מיום 19 באפריל 2021, התוצר המקומי צפוי לצמוח בשיעור של כ-6.3% וכ-5.0%.

<sup>3</sup> "תפעול הנפקה" ו-"מתפעל הנפקה" (לפי העניין) - ביצוע הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב (למעט ההנפקה עצמה של כרטיסי החיוב וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהנפקת כרטיסי החיוב והשימוש בו). בתחום ההנפקה, כחלק מיישומן של הוראותיו של החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), תשע"ז-2017 ("חוק שטרות"), 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 ההנפקה 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 "ישראל אכרט" 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 והכל באופן מדורג, בהתאם להשלמת היערכות נדרשת (ראה סעיפים 2.1.2 (א) ו-1.8 (ז) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, ביאור 2.4.g.2.2. לדוחות הכספיים לשנת 2020).

<sup>5</sup> פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה מתבצעת באמצעות החברה, ופרימיום אקספרס בע"מ (לשעבר "פועלים אקספרס בע"מ") ("פרימיום אקספרס"), חברה בת בבעלות מלאה של החברה.

<sup>6</sup> שיעור האבטלה הינו "שיעור האבטלה הרחב" לפי הגדרת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הכוללת גם עובדים שיצאו לחל"ת.

בשנים 2021 ו-2022, בהתאמה, תוך ירידה בשיעור האבטלה הרחב לשיעור ממוצע שנתי של כ- 9.9% בשנת 2021 ושל כ- 6% בשנת 2022,<sup>7</sup> וזאת לאור התקדמות מבצע החיסונים והירידה בתחלואה במהלך סוף רבעון ראשון לשנת 2021 ותחילת הרבעון השני לשנת 2021. התחזית המקרו-כלכלית האמורה של חטיבת המחקר כוללת תרחיש מרכזי יחיד, הדומה במהותו לתרחיש החיסון המהיר, המתבסס על ההנחה כי בטווח התחזית לא תחול הרעה משמעותית בתחלואה אשר תצריך את הממשלה להטיל מגבלות בעלות השלכות מקרו-כלכליות משמעותיות על הפעילות במשק, וזאת חלף התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר מיום 4 בינואר 2021, אשר כללה תרחיש נוסף, תרחיש החיסון האיטי, על רקע אי הוודאות הגבוהה ששררה לאורך המשבר.

הערכות החברה להלן, אודות השפעות מגיפת הקורונה על פעילותה ותוצאותיה, לרבות בדבר ההפרשה להפסדי אשראי, נערכו על-פי מספר הנחות בסיס ביחס לפרמטרים שונים, כגון שיעור האבטלה במשק והשינוי בצריכה הפרטית, אשר הוערכו נכון לרבעון הראשון לשנת 2021, בדומה להנחות עליהן התבססה החברה ברבעון הרביעי לשנת 2020, ובשיעור שמרני משיעור תחזית בנק ישראל,<sup>7</sup> וזאת לאור אי הוודאות בנוגע לאופן חזרת המשק למצב של טרום משבר מגיפת הקורונה (לפרטים נוספים אודות הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה, ראה סעיף 3.2 להלן תחת הכותרת "ניתוח איכות האשראי").

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

לפרטים אודות סיכונים מובילים ומתפתחים (ובכללם סיכון הסייבר) הקשורים למגיפה והשלכותיה, ואודות 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 ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

להלן פרטים אודות ההשפעות העיקריות של מגיפת הקורונה על מגזרי פעילות החברה במהלך הרבעון הראשון לשנת 2021 ועד סמוך למועד חתימת הדוח:

### **מגזר ההנפקה ומגזר הסליקה**

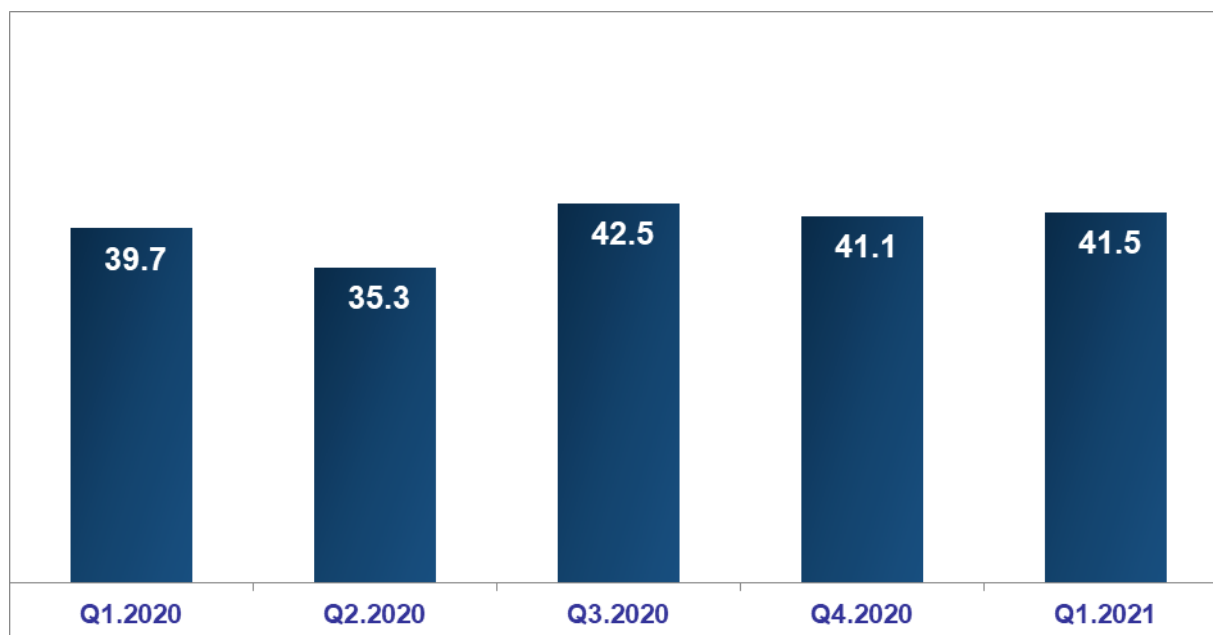
שנת 2021 החלה תחת סגר שלישי אשר הוסר בתחילת חודש פברואר 2021 תחת מגבלות מסוימות אשר מרביתן הוסרו עד לסוף הרבעון הראשון לשנת 2021, וזאת לאור התפתחות חיובית של קצב החיסונים והירידה בתחלואה, כך שבחודש מרץ 2021 חל גידול בפעילות במגזרי ההנפקה והסליקה המקומית לרמה של טרום המשבר. החל מהמחצית השנייה של חודש פברואר 2020, נוכח התפרצותה של מגיפת הקורונה בישראל ובעולם, חל קיטון בפעילות הקבוצה במגזרי ההנפקה והסליקה אשר התעצם לקראת המחצית השנייה של חודש מרץ 2020, ואשר הביא לקיטון בקצב גידול הפעילות כפי שהיה טרום המשבר.

בפעילות התשלומים, עיקר השפעות מגיפת הקורונה באו לידי ביטוי בתחומים מסוימים, כגון: תיירות, תעופה, דלק ותחבורה, 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 שיא המגיפה והמגבלות). מנגד, חל גידול בעיקר בפעילות התשלומים הקשורה לתחום המזון.<sup>9,8</sup>

<sup>7</sup> על-פי הודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 19 באפריל 2021 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר, אפריל 2021".  
<sup>8</sup> ראה גם פרסומי בנק ישראל בנושא רכישות בכרטיסי אשראי כתוצאה ממגיפת הקורונה מימים 22 באפריל 2020 ו-3 במאי 2020.  
<https://clicktime.symantec.com/3GRfumYwQpektNWXHvRHdVK6H2?u=https%3A%2F%2Fwww.boi.org.il%2Fhe%2FNewsAndPublications%2FPressReleases%2FPages%2F3-5-2020b.aspxhttps://clicktime.symantec.com/3GxmuBXR0CC3Q81NNm4uarg6H2?u=https%3A%2F%2Fwww.boi.org.il%2Fhe%2FNewsAndPublications%2FRegularPublications%2FDocLib3%2FResearchDepartmentForecast%2Fforecast0520h.pdf>  
<sup>9</sup> להתפלגות הרכישות בכרטיסי אשראי לפי תחומי פעילות, ראה פרסום של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בקישור להלן:  
[https://clicktime.symantec.com/3AnSb1Rqc41tNq7Aext52a86H2?u=https%3A%2F%2Fwww.cbs.gov.il%2Fhe%2Fmediarelease%2FDocLib%2F2020%2F093%2F29\\_20\\_093b.pdf](https://clicktime.symantec.com/3AnSb1Rqc41tNq7Aext52a86H2?u=https%3A%2F%2Fwww.cbs.gov.il%2Fhe%2Fmediarelease%2FDocLib%2F2020%2F093%2F29_20_093b.pdf)



להלן התפתחות במחזורי ההנפקה הכוללים (במיליארדי ש"ח) של הקבוצה מיום 1 בינואר 2020 ועד בסמוך למועד חתימת הדוח:



כמוצג בטבלה לעיל, מחזורי ההנפקה הסתכמו ברבעון הראשון לשנת 2021 בכ- 41.5 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ- 39.7 מיליארד ש"ח בתקופה מקבילה אשתקד (ובכ-19.2 מיליארד ש"ח בתקופה שבין 1.4.2021–10.5.2021), גידול של כ-4.5%, אשר נובע מהסרת חלק מהמגבלות במקביל לצעדי ההקלות בתקנות החירום ונקיטת פעולות מצד הרשויות להחזרת המשק באופן מדורג לפעילות עסקית וכלכלית רגילה, כך שלמועד חתימת הדוח, ניכרת התאוששות בהיקפים משתנים במחזורי פעילות התשלומים בחלק מהענפים, בהתאם להשפעתן של ההקלות על תחום הפעילות הרלוונטי. קיימים תחומים אשר למועד הדוח רמת מחזורי הפעילות בהם קרובה לרמתה ערב פרוץ המגיפה (כגון: הלבשה, הנעלה ודלק), בעוד שקיימים תחומי פעילות מסוימים בהם ההתאוששות מורגשת בשיעורים נמוכים (כגון תיירות חוץ ותעופה).

יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ("קניות") ליום 31 במרץ 2021 הסתכמה בסך של כ-17,756 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-15,421 מיליון ש"ח ליום 31 במרץ 2020. עיקר הגידול נובע מעליה במחזורי ההנפקה, בעיקר בכרטיסים בנקאיים, בחודש מרץ 2021, בעקבות החזרה לפעילות שגרתית תחת הגבלות מסוימות. לפרטים אודות הוצאות להפסדי אשראי בגין "קניות" ראה סעיפים 2.4.3 ו-2.4.4 לדוח.

להערכת החברה, ההשלכות הכלכליות השליליות של המגיפה השפיעו גם ברבעון הראשון של שנת 2021 על משקי הבית, על העסקים (קטנים, בינוניים וגדולים), על מצב התעסוקה הכללי במשק ועל תחומי פעילות מסוימים בהם, טרם חלה התאוששות משמעותית. נכון למועד חתימת הדוח, כתוצאה מהירידה בתחלואה ופתיחת המשק כאמור לעיל, החל תהליך התאוששות של הכלכלה בישראל. יחד עם זאת, לאור חוסר הוודאות בדבר השפעת החל"ת, התעסוקה במשק ותשלום דמי האבטלה, וכן לאור העובדה כי הסיכון להצלחת מבצע החיסונים לא נעלם כליל וכי עדיין קיים חוסר וודאות לגבי השלכותיה של מגיפת הקורונה על המשק, השפעות המשבר בנוגע להיקפי מחזורי הפעילות עדיין אינן ניתנות להערכה באופן מלא, ואף במקרים מסוימים עשוי להרשם קיטון בהיקפם של מחזורי הפעילות בשנת 2021, בדומה לשנת 2020. הקשיים בהערכה כאמור מציבים בפני החברה אתגרים משמעותיים בקשר עם פעילותה בתחום זה, והיא פועלת לניתוח ולמעקב שוטפים אחר ההתפתחויות במשק בתחום זה ובקשר עם מגיפת הקורונה, במטרה לנקוט בפעולות הנדרשות לצמצום פגיעה במידה והשלכות משבר הקורונה ימשכו כאמור.

## מגזר המימון

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

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

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

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

בהמשך לאמור, ברבעון זה, רשמה החברה הכנסה בהפסדי אשראי במגזר המימון בהיקף של כ-2 מיליון ש"ח (בהשוואה להוצאה של כ-79 מיליון ש"ח ברבעון מקביל אשתקד). עיקר הירידה הינה בשל קיטון בהפרשה הקבוצתית ובהיקף המחיקות נטו הנובע מקיטון בהיקפי האשראי שהושפע בין היתר מהשלכות מגיפת הקורונה. 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 מגיפת הקורונה דחתה/הקפיאה הקבוצה בחודש מרץ 2021 תשלומי קרן הלוואות בהיקף של כ-243 מיליון ש"ח (כ-235 מיליון ש"ח בגין חובות אשר תקופת דחיית התשלומים בגינם הסתיימה, מתוכה כ-143 מיליון ש"ח בגין אשראי לאנשים פרטיים וכ-92 מיליון ש"ח בגין אשראי מסחרי) בהשוואה לחודש מרץ 2020 שהסתכמה לכ-277 מיליון ש"ח. נכון ליום 31 במרץ 2021 מתוך סכום הדחיות כאמור סווגו חובות בסך של כ-19 מיליון ש"ח כחוב בעייתי (כ-16 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. 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" אשר נכנס לתוקף ביום 16 באוקטובר 2020 וכן בחודש נובמבר 2020 הודיע בנק ישראל על "הרחבת המתווה לדחיית תשלומי הלוואות" שנכנס לתוקף ביום 1 בינואר 2021 (ראה סעיף 3.2 להלן). למועד חתימת הדוח, יישמה החברה מתווים אלו והשפעתם לאחר תאריך הדוח אינה מהותית.

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

הערכותיה של החברה האמורות לעיל בנוגע למגיפת הקורונה, השפעותיה ובכלל זאת על מגזרי הנפקה, 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 וצעדים שעשויים להינתן ולהינקט 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 השלכות המגיפה, משכן, עוצמתן וחומרתן, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות, השפעתה של המגיפה על תחומי הפעילות של החברה ומצבם הפיננסי של לקוחות החברה, החלטות ארגונים בינלאומיים בקשר עם תנאי ההתקשרות עם חברות עימם הם קשורים, שינויים רגולטוריים וצעדי הממשלה, בנק ישראל ורשויות נוספות שיינקטו בשים לב למגיפה ולמצב הכלכלי ו/או כתוצאה מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה כמפורט בדוח זה.

1.3 מידע כספי תמציתי עיקרי<sup>10</sup>

התוצאות הכספיות, החל מהמחצית השנייה של חודש פברואר 2020 ובדגש על חודש מרץ 2020, הושפעו בעיקר מהתפשטות נגיף הקורונה, שגרמה בין היתר, להתכווצות חדה בפעילות הכלכלית העולמית, ירידה בפעילות בכרטיסי אשראי בתחומים שונים, הרעה במצב המשק ועליה בסיכון האשראי של לוויים.

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 – בניטרול השפעת תוכנית התייעלות והפחתת פרויקט טכנולוגי <sup>(1)</sup>	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2020	2021	
			<b>מדדי ביצוע עיקריים (ב-%)</b>
	1.6%	12.6%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
7.4% <sup>(2)</sup>	13.0%	13.6%	יחס הון עצמי רובד 1
			<b>נתונים עיקריים מדות רווח והפסד (במיליוני ש"ח):</b>
181 <sup>(3)</sup>	10	74	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה
1,606	420	405	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
433	109	103	הכנסות ריבית, נטו
247	102	12	הוצאות בגין הפסדי אשראי
1,553 <sup>(3)</sup>	407	398	הוצאות תפעוליות ואחרות*
372 <sup>(3)</sup>	93	110	* מזה: שכר ונלוות ועלות הטבה מוגדרת שאינה עלות שירות <sup>(4)</sup>
<b>לימים 31 בדצמבר 2020</b>	<b>לימים 31 במרץ</b>		
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	
	<b>במיליוני ש"ח</b>		
23,917	23,215	25,212	סך כל הנכסים
22,798	21,737	24,050	יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו*
4,070	4,281	3,926	*מתוכה אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה (ברוטו)
21,471	20,842	22,681	סך כל ההתחייבויות
2,446	2,373	2,531	סך ההון המיוחס לבעלי מניות החברה
<b>לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020</b>	<b>לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ</b>		
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	
	<b>מדדי איכות אשראי עיקריים - לאנשים פרטיים באחריות החברה (ב-%):</b>		
4.29	3.98	4.20	שיעור יתרת הפרשה להפסדי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
3.22	4.51 <sup>(5)</sup>	0.76	שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(6)</sup>
2.24	2.28	0.87	שיעור המחיקות נטו בגין פעילות חייבים בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(6)</sup>

(1) תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הושפעו מהותית מאירועים בעלי אופי חד פעמי והטיפול החשבונאי בהם, הכוללים תכנית התייעלות (פרישה מרצון של עובדי החברה) בסך של כ-45 מיליון ש"ח (כ-35 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכללה בהוצאות השכר (בסעיפי הוצאות השכר השונים בהוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות) כמפורט בביאור 2.2. לדוחות הכספיים לשנת 2020 וכן מהוצאה חד פעמית, בגין הפסקת פרויקט טכנולוגי, מערכת לניהול לקוחות ואשראי, בסך של כ-69 מיליון ש"ח (כ-53 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכללה בהוצאות התפעול, כמפורט בסעיף 1.6.4 [ב] ובביאור 16 א' לדוחות הכספיים לשנת 2020.

(2) שיעור תשואת הרווח הנקי להון ממוצע מדווח (כולל אירועים חד פעמיים) הינו 3.8%.

(3) רווח נקי מיוחס לבעלי מניות החברה מדווח (כולל אירועים חד פעמיים) הסתכם לכ-93 מיליון ש"ח, הוצאות תפעול ואחרות מדווחות (כולל אירועים חד פעמיים) הסתכמו לכ-417 מיליון ש"ח.

(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.

<sup>10</sup> המינוח 'כרטיסי אשראי'/'כרטיס' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שפורסמים על-ידי הפיקוח על הבנקים והיננו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמגפיקה 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, עדיין 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 לשנת 2020 ובדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון לשנת 2021, וכן ראה דוח על הסיכונים לרבעון הראשון לשנת 2021.

#### 1.5. יעדים ואסטרטגיה עסקית

לפרטים אודות היעדים והאסטרטגיה העסקית של הקבוצה, ראה סעיף 1.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

א. **ביטוח** - בהמשך לאמור בסעיפים 1.5 (2) ו- 2.1.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 וסעיפים 2.ב ו-3.ב לביאור 1 לדוחות הכספיים לשנת 2020 בקשר לכניסתה של החברה (באמצעות חברת הבת ישראל כרטיס סוכנות לביטוח (2020) בע"מ ("הסוכנות")) לעולם הביטוח ורישיון הסולק הקבוע, ביום 3 במאי 2021 קיבלה החברה הודעה מאת הפיקוח על הבנקים, לפיה הוא אינו מתנגד לפעילות שיווק הביטוח שאושרה על ידי הממונה על שוק ההון. בשלב ראשון מדובר על שיווק ביטוח רכב ודירה, כאשר הרחבה למוצרי ביטוח נוספים כמפורט ברישיון הביטוח שקיבלה הסוכנות טעונה, בין היתר, דיווח לפיקוח על הבנקים קודם לתחילת הפעילות. כניסת הרישיון לתוקף מותנית, בין היתר, באישור הסכמי ההתקשרות של סוכנות הביטוח עם לפחות ארבעה גופים מוסדיים על ידי הממונה (במודל תגמול עמלה אחידה ברמת מוצר). להערכת החברה היא צפויה להתחיל לפעול בתחום הביטוח במהלך המחצית השנייה של שנת 2021. לפרטים אודות סיום עתירה מנהלית שהוגשה על-ידי לשכת סוכני ביטוח בישראל כנגד הממונה על שוק ההון, הממונה על התחרות, החברה והסוכנות, ראה ביאור 18.ד.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020. החברה סבורה כי פעילות הביטוח, שתהיה בנויה על תהליך דיגיטלי (self-service) מותאם לקוח, תוך שימוש במידע הקיים בחברה, תשיא ערך ללקוחותיה.

ב. **מוצרים לעסקים** - בהמשך לאמור בסעיף 1.5(4) וסעיף 2.4.5 ב.ב(ב) 1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, בדבר שירותים לעסקים בתחום השיווק, הפרסום והנעת המכירות, תוך שימוש במידע שבידי החברה, החברה פיתחה ומגבשת מספר פתרונות אשר ניתנים לעסקים בתחום זה, הן באופן עצמאי והן באמצעות שיתופי פעולה עסקיים, חלק מפעילות זו מותגה כפעילות "TARGET".

ג. **פיתוח עסקי וחדשנות** - בהמשך לאמור בסעיף 1.5(5) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, הפעילות במסגרתה יבוצעו שיתופי פעולה, השקעות, מיזוגים ורכישות בעולמות תוכן משיקים, כגון רכישת החזקות בתחומים הסינרגטיים לתחומי פעילות הליבה ומנועי הצמיחה, הן בחברות מסורתיות והן במיזמי פינטק ואחרים, באופן שיגביר את החדשנות ו/או יאיץ את מנועי הצמיחה ותוספת רווח לפעילות הקבוצה, מותגה כ- "ISRACARD-X".

ד. **פלטפורמות דיגיטליות** – בהמשך לאמור בסעיף 1.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 -

1. השקת אפליקציית מובייל לתשלום בנייד בעסקים:

לפרטים אודות השקת ANYPAY ראה סעיף 1.5 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

2. השקת שירות Apple Pay לתשלום בנייד בעסקים פיזיים ואינטרנטיים:

ביום 5 במאי 2021 הודיעה החברה על השקת שירות Apple Pay. השירות זמין ללקוחות הקבוצה שהינם בעלי מכשיר בעל מערכת הפעלה מסוג iOS של חברת Apple Distribution International Ltd ("Apple"), בעלי טכנולוגיה התומכת בפלטפורמת התשלומים, בתנאים ולסוגי הכרטיסים כפי שהוסכם עם Apple וצדדים שלישיים. השירות מאפשר תשלום בנקודות מכירה התומכות באופן מלא בתקן EMV בעסקים באמצעות טכנולוגיית תשלומים מבוססי קרבה - Contactless EMV. כמו כן, השירות מאפשר ללקוחות תשלום בנקודות מכירה אינטרנטיות בארץ ובעולם המאפשרות את שירותי Apple Pay, ללא צורך בהקלדת פרטי כרטיס אשראי. נכון למועד חתימת הדוח ולמיטב ידיעת החברה, הושק השירות על-ידי גופים נוספים בשוק, ביניהם חברות כרטיסי אשראי ותאגידים בנקאיים.

פרט לאמור לעיל, למועד חתימת הדוח, לא חלו עדכונים מהותיים בפעילות האסטרטגית של הקבוצה ולא חל שינוי באסטרטגיה העסקית של החברה, לרבות התמקדותה בחמשת מנועי הצמיחה המפורטים בסעיף 1.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, וביניהם אשראי צרכני, 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 החלטות, הערכות ואומדני הנהלת הקבוצה למועד חתימת הדוח, לרבות בקשר עם שוקי הפעילות ולקוחותיה, צרכיהם, התנהגותם ומצבם הפיננסי. 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 והתמשכותם ו/או העמקתם של אירועים בטחוניים והשפעותיהם, הישירות והעקיפות, על מצב המשק, לקוחות החברה, תחומי הפעילות השונים בהם החברה פועלת, 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 "Visa", "Mastercard" ו-"American Express", מבוצעת מכוח התקשרויות הקבוצה עם ארגוני המותגים הבינלאומיים האמורים ("הארגונים הבינלאומיים"). לפרטים אודות ההתקשרויות האמורות, ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

להלן פרטים אודות שינויים והתפתחויות עיקריים בהתקשרויות מול הארגונים הבינלאומיים עד למועד חתימת הדוח:

א. בהמשך לאמור בסעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 בקשר עם גיבוש תכנית מוסכמת בין החברה והארגונים הבינלאומיים לקידום ויישום הוראות תקן PCI, העוסק באבטחת מידע הקשור בכרטיסי אשראי ("תכנית PCI"), ברבעון הראשון לשנת 2021 הודיעה החברה לארגונים הבינלאומיים כי לאור מגיפת הקורונה ותכנון עתידי של החברה למעבר משרדים כמפורט בביאור 1.6 ב. לדוחות הכספיים לשנת 2020, יתכן שיחול עיכוב במועד יישום תכנית PCI כאמור.

ב. בהמשך לאמור בסעיף 1.6.1(ג) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, בקשר עם פעילות הקבוצה בתחום ההנפקה והסליקה של כרטיסי מותג "Visa" בישראל, בחודש פברואר 2019, הוסכם בין בנק הפועלים וישראל כרטיסי מותג "Visa" במעמד Principal Member<sup>11</sup>, תפעל הקבוצה במתווה לפיו ככלל תמשיך להתבצע פעילותה בגין מלאי כרטיסי המותג הקיימים, החוץ בנקאיים, והבנקאיים למחזיקים שאינם לקוחות בנק הפועלים, תוך שימוש ב-BINs של בנק הפועלים ותחת חסותו, וזאת לתקופה של עד עשרים וארבעה (24) חודשים אשר במהלכו יועברו כרטיסי המותג שהונפקו ללקוחות כאמור ל-BINs תחת ישראל כרטיסי מותג במעמד Principal Member בארגון ויזה. הסכמה כאמור הינה בנוסף לאפשרות הנפקה על-ידי הקבוצה של כרטיסי המותג ללקוחות (קיימים או חדשים) ככרטיסים בנקאיים של בנק הפועלים. כמו-כן, נתן הבנק הסכמתו לשימוש ב-BINs שלו למשך תקופה של עשרים וארבעה (24) חודשים ביחס לפעילות הסליקה. נכון למועד חתימת הדוח, פועלת החברה מול בנק הפועלים וארגון Visa לכך שה-BINs ירשמו תחת החברה לאחר הארכה שניתנה לחברה עד ליום 30 ביוני 2021.

<sup>11</sup> למועד חתימת הדוח ועד השלמת היערכות טכנולוגית כאמור, לא תוכל הקבוצה להנפיק כרטיסים חדשים תחת המותג Visa באמצעות BINs בבעלותה.

## 1.6.2 ערוצי הנפקה והפצה

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

יצוין, כי הקבוצה מקיימת מעת לעת מגעים עם מי משותפיה בערוצי ההפצה (הבנקאיים ו/או מועדוני הלקוחות) לעריכת התקשרויות חדשות ו/או לעדכונים בהתקשרויות קיימות, לרבות (ולפי העניין) להוספת שירותים, מוצרים ו/או לעדכון תנאי התקשרות קיימים.

להלן פרטים אודות שינויים והתפתחויות עיקריים בהתקשרויות מול שותפי הקבוצה בערוצי ההפצה עד למועד החתימה על הדוח:

### 1.6.2.1 הערוץ הבנקאי

לפרטים אודות הערוץ הבנקאי, ראה סעיף 1.6.2 א. לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

### 1.6.2.2 ערוץ המועדונים

בהמשך לאמור בסעיף 1.6.2 ב. לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, לפרימיום אקספרס הסכם עם מועדון Fly Card אשר חודש למשך שבע (7) שנים מחודש ספטמבר 2019. לפרטים נוספים ראה ביאור 24. יא לדוחות הכספיים לשנת 2020. עם סיום הסגר השלישי בחודש פברואר 2021, המשק נפתח בהדרגה, נמל התעופה בן גוריון נפתח בחודש מרץ 2021 בצורה מצומצמת ותחת מגבלות שונות שנקבעו על ידי ממשלת ישראל.

החל מהדוחות הכספיים השנתיים לשנת 2019 ועד לדוח של חברת נתיבי אויר לישראל בע"מ ("אל-על") לרבעון הראשון לשנת 2021, אשר פורסם ביום 20 במאי 2021, דוח רואי החשבון המבקרים של אל-על כולל הערת עסק חי לאור קיומם של ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומה של אל-על כעסק חי.

החברה בחנה את תוצאות פעילות המועדון עד למועד חתימת הדוח וכן את הערכתה לגבי תוצאותיו עד לתום תקופת ההסכם לעיל עם מועדון Fly Card, בין היתר לאור דיווחיה השונים של אל-על לציבור, ובהתאם להערכה שביצעה הגיעה החברה למסקנה כי בשלב זה לא נדרשת הפחתת יתרת המענקים ששולמו לאל-על בעת הארכת ההסכם. החברה תמשיך לבחון מעת לעת את הערכותיה, אשר יתכן שישתנו בעתיד בהתאם להתפתחויות.

## 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 לשנת 2020.

שב"א בהמשך לאמור בסעיף 1.6.3(א) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020:

(א) בחודש מאי 2021, הגיעו החברה ושב"א להבנות לענין מחלוקת שהתגלעה בין הצדדים בקשר לתשלום עמלות בגין מסופים מחוברים שאינם מבצעים עסקאות ובגין "פינפדים" (פינפד הינו קורא כרטיסים חכם, שמחובר למסוף המחובר למערכת שב"א). במסגרת הבנות אלה, בין היתר, החברה תישא בתשלומן של עמלות אלה. סכום שתי העמלות האמורות אינו מהותי לחברה.

(ב) בהמשך לאמור בסעיף הנ"ל בנוגע לעמותה שהוקמה בקשר לפרוטוקול התקשורת המשמש לביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב (בסעיף זה – "העמותה"), בחודש מאי 2021 הודיעה מחלקת מערכות תשלומים וסליקה בבנק ישראל לעמותה כי בחנה את פרוטוקול EMV המנוהל על ידי העמותה, ומצאה כי יש מקום להכריז על הפרוטוקול כמערכת תשלומים מבוקרת כהגדרתה בחוק מערכות תשלומים, תשס"ח – 2008. העמותה רשאית להשמיע טענותיה בקשר להכרזה כאמור עד ליום 10 ביוני 2021. בהודעה האמורה של מחלקת מערכות תשלומים וסליקה הובהר, כי ככל שנגיד בנק ישראל יחליט להכריז בפועל על הפרוטוקול, הרי שהפיקוח שיוטל בהתאם להכרזה כאמור יהיה על הפרוטוקול כמערכת תשלומים מבוקרת ועל מפעיל מערכת

זו, כאשר בנוגע למשתתפי המערכת, ובכללם החברה ופרימיום אקספרס, הפיקוח יחול ביחס לפעילותם או השתתפותם בהסכם (במערכת) בלבד.

#### 1.6.4 פרויקטים עיקריים בתחום הטכנולוגיה

לפרטים בדבר הפרויקטים העיקריים של החברה בתחומי המערכות הטכנולוגיות, ראה סעיף 1.6.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020. יצוין, כי לאור אירועי והשלכות מגיפת הקורונה וכתלות בין היתר בהשפעות עתידיות, לרבות ככל שתחול החרפה חוזרת במגיפה, ייתכן כי יחולו עיכובים באיזה מבין הפרויקטים הטכנולוגיים העיקריים של החברה, אולם נכון למועד חתימת הדוח לא ידוע על עיכובים מהותיים כאמור.<sup>12</sup>

#### 1.6.5 התפתחויות במקורות המימון

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

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

מאפיינים כלליים	היקף ההתחייבויות במאזן לימים*			זהות החייב	סוג האשראי	זהות הנושה
	31 בדצמבר 2020	31 במרץ 2021	בסמוך למועד חתימת הדוח 19 במאי 2021			
	(במיליוני ש"ח)					
(I) הלוואה בסך 150 מיליון ש"ח לפירעון בתשלום אחד בחודש יולי 2023.						
(II) הלוואה בסך 250 מיליון ש"ח מבנק הפועלים לפירעון ב-6 תשלומים חצי שנתיים.	(II) 401	(II) 402	(II) 402	ישראל אכרט	טווח ארוך	המערכת הבנקאית
לניצול מסגרות אשראי מובטחות לטווח קצר ו/או On Call	3,383	3,400	2,080	ישראל אכרט וחברות מאוחדות	טווח קצר**	
מסגרות אשראי שאינן מובטחות קצר ו/או On Call	-	-	-	ישראל אכרט וחברות מאוחדות		
הלוואה מגוף פיננסי לפירעון בתשלומים.	512	417	419	ישראל אכרט	טווח ארוך	המערכת החוץ בנקאית
מסגרת אשראי מובטחת לניצול לטווח קצר מגוף פיננסי.	-	-	-	ישראל אכרט	טווח קצר	
	840	843	844	ישראל אכרט	טווח ארוך	אגרות חוב סחירות <sup>13</sup>
	<b>5,136</b>	<b>5,062</b>	<b>3,745</b>	-	-	סך הכל

\* כולל ריבית לשלם.

\*\* כמפורט בסעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, פרופיל הנוזלות של החברה מושפע ממועד הויכוח לבתי העסק מחד ומועדי החיוב של מחזיקי הכרטיס והזיכוי מהבנקים בגין מחזיקי הכרטיס הבנקאי מאידך, אשר יוצרים פערי תורים 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-19 במאי 2021) מראה ירידה ב-On Call היות ובתאריך זה, כבר התקבלו התשלומים מהבנקים השונים וטרם שולמו מלוא התשלומים לבתי עסק.

<sup>12</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, מקיומם או היעדרם של משאבים שונים לביצוע, מהתנהגות של גורמים ושחקנים בשוקי התשלומים והאשראי, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא בקשר עם מגיפת הקורונה, משכה ועוצמתה והשלכותיה על הקבוצה, לקוחותיה וספקיה ו/או מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה.

<sup>13</sup> לפרטים אודות אגרות החוב (סדרה א') של החברה, תנאיהן והתחייבויות החברה העיקריות במסגרתן, ראה ביאור 20 לדוחות הכספים לשנת 2020. יצוין, כי במהלך תקופת הדוח ולמועד חתימת הדוח, עומדת החברה בהתחייבויותיה בהתאם לאגרות החוב (סדרה א').



**טבלה 3: פרטים אודות מסגרות אשראי וניצולן למועדים הרלוונטיים**  
להלן פרטים, בתמצית, אודות מסגרות האשראי האמורות וניצולן למועדים הרלוונטיים:

תקופה	בסמוך למועד חתימת הדוח 19 במאי 2021	31 במרץ 2021	31 בדצמבר 2020
במיליוני ש"ח			
סך מסגרות אשראי מובטחות	7,577	7,727	7,676
סך מסגרות אשראי שאינן מובטחות	1,200	1,270	1,220
<b>סה"כ מסגרות אשראי (מובטחות ושאיןן מובטחות)</b>	<b>8,777</b>	<b>8,997</b>	<b>8,896</b>
סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות המובטחות	2,080	3,400	3,383
סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות שאינן מובטחות	-	-	-
<b>סה"כ ניצול אשראי כספי ממסגרות (מובטחות ושאיןן מובטחות)</b>	<b>2,080</b>	<b>3,400</b>	<b>3,383</b>

**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 לשנת 2021	1,842	3,440
חודש אפריל 2021	1,831	3,854

**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 הדירקטוריון לרבעון הראשון 2021. 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 לשנת 2020.

החל מהמחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ועד סיום הסגר השלישי במהלך חודש פברואר 2021, הושפע פרופיל הנזילות של החברה ממגיפת הקורונה באופן שבו מחזורי הפעילות של הקבוצה בתחום התשלומים ירדו, כפי שפורט בסעיף 1.2 לעיל, דבר אשר הוביל לקיטון בפער התזרים בתקופה האמורה. למועד חתימת הדוח, החברה מעריכה כי יש לה 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 הודאות הקיימת בעקבות מגיפת הקורונה, קיים מטבע הדברים קושי מובנה בהערכת התממשות הנחה זו של החברה. בנוסף, החברה אינה יכולה להעריך כיצד תשפיע מגיפת הקורונה על עלויות המימון העתידיות של החברה.

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

### 1.6.6 שיתופי פעולה נוספים

#### (א) השקת שירות Apple Pay -

בהמשך לאמור בסעיף 1.6.6 (ג) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 בדבר התקשרות הקבוצה עם חברת Apple ראה סעיף 1.5 ד. (2) לעיל.

#### (ב) הפעלת שירות תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית – קבלת אישור להפעלה מלאה -

בהמשך לאמור בסעיף 1.6.6 (ב) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 בדבר הפעלת שירות תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית באמצעות יישומון (אפליקציה), בחודש במרץ 2021 קיבלה החברה את אישור הרשות הארצית לתחבורה ציבורית להפעלה מסחרית מלאה של היישומון ("האישור המלא"), בתוקף מיום 1 במרץ 2021 ועד ליום 28 בפברואר 2023. האישור המלא כפוף לכל האמור במסמכי ההליך התחרותי שנערך על ידי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בקשר לקבלת אישור הפעלת השירות האמור.

## 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 לשנת 2020.

לפרטים אודות השלכות התפרצות נגיף הקורונה על הסביבה הכללית בה פועלת הקבוצה ועל עסקיה, ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

### 2.1.2 סקירה כלכלית ופיננסית<sup>14</sup>

#### התפתחויות בכלכלה העולמית

מגיפת הקורונה שהחלה במהלך שנת 2020 וטלטלה את העולם המשיכה גם לשנת 2021, מעבר לתחלואה הקשה והתמותה שהיא חוללה, בדומה לישראל, גם במדינות נוספות בעולם החלו להתחסן נגד הקורונה, אולם המדינות השונות נבדלות אלה מאלה באופן מהותי בקצב ההתחסנות שלהן. כתוצאה מכך ישנן מדינות שעדיין נמצאות תחת סגר ואילו אחרות החלו לפתוח את המשק לפעילות.

במבט גלובאלי, קרן המטבע (IMF)<sup>15</sup> צופה התאוששות מהירה יותר מזו שצפתה בחודש ינואר 2021, וכתוצאה מכך עדכנה את תחזית הצמיחה העולמית כלפי מעלה מ-5.5% ל-6%. באשר למדינות המפותחות, קרן המטבע חוזה צמיחה של 5.1%, ברם על פי התחזיות, הצמיחה הגבוהה ביותר תהיה בארה"ב ובבריטניה, בעוד בגוש האירו הצמיחה תהיה נמוכה יותר בעקבות קצב ההתחסנות האיטי. האינפלציה במדינות המפותחות צפויה לעלות ב-2021 ולעמוד על 1.6% לעומת 0.7% ב-2020.

#### הפעילות הכלכלית במשק הישראלי

שנת 2021 החלה כשהמשק היה תחת סגר וזאת לאחר שבשנת 2020 צומצם היקף הפעילות במשק הישראלי בעקבות מגפת הקורונה. אולם כעת המשק מצוי בתהליך של חזרה לפעילות מלאה, ואינדיקטורים רבים מצביעים על כך שהכלכלה הישראלית מראה סימני התאוששות. זאת, בין היתר לנוכח ההתקדמות המהירה של מבצע החיסונים בישראל, בה שיעור ההתחסנות הוא מהגבוהים בעולם. האומדן האחרון של הל"מ"ס לשנת 2020 מצביע כי התוצר התכווץ ב-2.6% בגין הפגיעה כלכלית בעקבות משבר הקורונה, התכווצות נמוכה מהצפי של בנק ישראל בחודש ינואר 2021.

הרבעון הראשון של שנת 2021 כלל גם המשך של הסגר השלישי, שהחל בסוף 2020 ונמשך עד ראשית חודש פברואר 2021 והיה ארוך מהקודמים. ברם, לפי בנק ישראל השפעתו הכלכלית הייתה מתונה מזו של הסגרים הקודמים מכיוון שככל הנראה היה הדוק פחות.

בחודש פברואר 2021 המשק החל להיפתח ולהתאושש בעקבות היציאה מהסגר השלישי, כאשר שיעור ההתחסנות הגבוה הוביל לירידה בתחלואה ואפשר לצמצם את המגבלות במשק. כחלק מכך, שיעור האבטלה הרחב<sup>16</sup> החל לרדת בהדרגה לאחר פתיחת המשק. לפי הל"מ"ס, שיעור האבטלה הרחב עמד על 18% בסוף חודש ינואר 2021, 16.7% בסוף פברואר 2021 ו-11.8% בכל חודש מרס 2021.

בעקבות האמור, התחזית המאקרו כלכלית העדכנית של בנק ישראל<sup>17</sup> מתייחסת לתרחיש אחד בו התחלואה נותרת נמוכה והמשק ממשיך להתאושש. על פי התחזית העדכנית, התוצר צפוי לצמוח ב-6.3% ב-2021 ושיעור האבטלה הרחב צפוי לעמוד על 7.5% בסוף השנה.

<sup>14</sup> למיטב ידיעת החברה, ועל בסיס מקורות חיצוניים.

<sup>15</sup> כפי שהתפרסם על ידי קרן המטבע העולמית מיום 23 במרס 2021.

<sup>16</sup> שיעור הכולל גם עובדים בחל"ת, אנשים בבידוד, חולי קורונה וכאלו שחזלו מחיפוש עבודה בתקופת הקורונה.

<sup>17</sup> הודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 19 באפריל 2021 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר, אפריל 2021".

ביום 10 במאי 2021, פתח צה"ל במבצע "שומר החומות", וזאת בעקבות החרפה במצב הביטחוני בישראל. המבצע נמשך עד להפסקת אש שנכנסה לתוקף ביום 21 במאי 2021. למועד חתימת הדוח, קיימת אי-ודאות בדבר השפעת המבצע על פעילות המשק.

### המדיניות הפיסקאלית והמוניטארית

בשנת 2021 המשיכה המגמה שהחלה בשנת 2020 בה החליטה ממשלת ישראל על שורה של צעדים פיסקאליים לסיוע לעסקים ומשקי בית לצלוח את משבר הקורונה. צעדים כגון, תכנית החל"ת, שהרחיבה את הקריטריונים לזכאות לדמי אבטלה והאריכה את משך קבלתם, כשהיא צפויה להסתיים ביוני 2021.

כמו כן, הוועדה המוניטארית בבנק ישראל לא הפעילה כלי מדיניות מוניטאריים חדשים לתמיכה במשק ב-2021. יתרה מזאת, המועד האחרון להגשת דחיית הלואות היה ב-31.3.2021. עם זאת, במהלך שלושת החודשים הראשונים של השנה, בנק ישראל המשיך לנקוט בצעדים שנועדו לתמוך במשק, כמו רכישת אג"ח ממשלתיות וקונצרניות.

ריבית בנק ישראל נותרה ללא שינוי ברבעון הראשון של השנה ועומדת על 0.1%. לפי בנק ישראל, הריבית הנמוכה תומכת בהתאוששות הביקושים במשק, כאשר בהחלטת הריבית בחודש אפריל 2021, בנק ישראל הודיע שככל שידרש, ישתמש במגוון כלים, כולל כלי הריבית, על מנת לתמוך ביציאה מהמשבר.

### אינפלציה ושער חליפין

ברבעון הראשון של השנה מדד המחירים לצרכן עלה ב-0.8% ביחס למדד דצמבר 2020 וזאת לאחר ירידת מדד בשנת 2020 ב-0.7%. עליית המדד התרחשה בחודשים פברואר ומרס 2021, אחרי היציאה מהסגר ופתיחת המשק ועמדה על 0.6% ו-0.3% בהתאמה. מנגד, בחודש ינואר 2021, כאשר המדינה הייתה תחת סגר, מדד המחירים לצרכן נותר שלילי והראה ירידה של 0.1% ביחס לחודש דצמבר 2020. בעקבות עליית המדד ברבעון הראשון לשנת 2021, תחזית האינפלציה של בנק ישראל לסוף 2021 עודכנה כלפי מעלה מ-0.6% ל-1.3%, בתוך יעד האינפלציה של בנק ישראל.

ברבעון הראשון של השנה, השקל פוחד אל מול הדולר בכ-3.7%, ואילו באירו חל ייסוף של כ-0.79%. יש לציין שבנק ישראל הודיע שבכוונתו לרכוש יתרות מט"ח בהיקף של 30 מיליארד דולר אמריקאי בשנת 2021, כשברבעון הראשון של השנה כבר נרכשו כ-13.7 מיליארד דולר.

### טבלה 5: שערי החליפין ומדד המחירים לצרכן

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

ביום 31 בדצמבר 2020	ביום 31 במרץ		
	2020	2021	
100.1	100.7	100.9	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) – בגין
3.215	3.565	3.334	שער הדולר של ארה"ב (בש"ח ל-1 דולר)
3.944	3.90	3.913	אירו (בש"ח ל-1 אירו)

שיעור השינוי באחוזים

ביום 31 בדצמבר 2020	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2020	2021	
(0.7)	(0.1)	0.8	מדד המחירים לצרכן - בגין
(6.97)	3.15	3.7	שער הדולר של ארה"ב
1.7	0.57	(0.79)	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 לשנת 2020 וכן ביאור 9.ג. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

בשנים האחרונות ניכרת עלייה משמעותית בחקיקה, בהוראות רגולטוריות וברפורמות בענף הבנקאות בכלל ובענף כרטיסי האשראי והמימון לאנשים פרטיים בפרט, בין היתר, כאשר נראה כי כוונת הרגולטור היא לקדם את התחרות בענפים אלו. חלק מהוראות הרגולציה והחקיקה כאמור, ובוודאי שהוראות אלה כמכלול, הינן בעלות השפעה משמעותית על פעילותה של הקבוצה. לפרטים נוספים ראה סעיף 2.1.7 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

לפרטים אודות מגמות והליכים רגולטוריים עיקריים כאמור בשנים האחרונות ואודות ההשלכות המהותיות 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 2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021 וסעיפים 2.1.8 ו-2.4.3 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

להלן פרטים, בדבר הערכותיה של החברה אודות, אודות ההשלכות המהותיות בתקופת הדיווח של הליכים רגולטוריים עיקריים (בישראל), בסביבת הפעילות העסקית בה פועלת הקבוצה, לרבות השלכות אפשריות עתידיות של הליכים כאמור אשר חלקם טרם הושלמו נכון למועד חתימת הדוח. יובהר, כי לגבי השלכות מהותיות שפורסמו במהלך התקופה האמורה ומפורטות בסעיפים 2.1.8 ו-2.4.3 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, יינתן פירוט להלן רק ככל שחל לגביהן שינוי משמעותי, ולכן, יש לקרוא את התיאור שלהלן יחד עם הסעיפים האמורים. כן יובהר, כי התיאור להלן אינו מהווה רשימה ממצה של כלל ההשלכות המהותיות בסביבת הפעילות העסקית בה פועלת הקבוצה או של כלל השינויים שחלו בהשלכות כאמור במהלך התקופה האמורה:

תמצית ההוראה	ראה: 18	השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה	(א)
חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 ("חוק נתוני אשראי")	ביאור 3.2.ג.24 וביאור 3.2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021	חוק זה מאפשר קבלת מידע על אנשים פרטיים. למידע זה יכול להיות ערך לקבוצה בשיפור תהליכי חיתום האשראי שלה. במקביל, באופן טבעי, יכול שיסייע גם לחזק מתחרים בשוק האשראי (להם גישה חלקית למידע משמעותי על לקוחות) תוך שחיקת היתרון התחרותי הקיים לקבוצה עקב המידע הקיים אצלה על לקוחותיה. החברה ממשיכה ליישם ולשפר את 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 ואיכותו.	

18 ההפניות בטבלה זו הינן לביאור 24 לדוחות הכספיים לשנת 2020, אלא אם נאמר אחרת.

השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה	ראה:18	תמצית ההוראה	
<p>למיטב ידיעת החברה, נכון למועד חתימת הדוח, מרבית פעילות האפליקציות והארנקים כאמור מתבצעת באמצעות טכנולוגיה מבוססת כרטיסי חיוב. כניסה של APPLE וענקיות טכנולוגיה נוספות לתחום הארנקים הדיגיטליים יכול להביא להגדלת שימושים של מחזיקי כרטיסי חיוב בארנקים דיגיטליים ובאמצעי תשלום מבוססים כרטיסי חיוב. עם זאת, ככל שביצוע תשלומים באמצעות האפליקציות והארנקים ייעשה שלא באמצעות טכנולוגיה כאמור, וככל שענקיות הטכנולוגיה והחברות פינטק יטמיעו תשתיות תשלומים אלטרנטיביים מלבד כרטיסי חיוב (כדוגמת תשלומים מחשבון לחשבון ומטבעות קריפטוגרפיים) הרי שהדבר עלול להיות בעל השפעה מהותית לרעה על פעילות הקבוצה ועסקיה.</p> <p>יצוין כי הארנקים הדיגיטליים של המערכת הבנקאית לתשלום בין צרכנים לבתי עסק החלו להדור וצפויים להתרחב בהיקפם. לענין נייר העמדה שפרסם בנק ישראל בחודש פברואר 2021, התנאים שכלולים בו (בנושא איסור שימוש במידע שנאסף במסגרת ארנק דיגיטלי לשם מתן שירותים פיננסיים או מכירה של מוצרים פיננסיים אחרים ללקוחות בעלי כרטיסי חיוב שהנפיקו עבורם מנפיקים שאינם בעלי הארנק, חיוב האפשרות לריבוי כרטיסים של מנפיקים שונים, והמגבלה שהוטלה על שני הבנקים הגדולים בחוק שטרם לענין מסגרות בכרטיסי אשראי חלה על כרטיסי אשראי שמונפקים או שיונפקו במסגרת מיזמים של שיתוף פעולה שבהם מעורבים שני הבנקים הגדולים), שחלקם זמניים עד סיום בחינת הנושא, ממתנים את ההשפעה על כרטיסי הקבוצה, ויאפשרו שיתופי פעולה עם הבנקים בנושא זה.</p> <p>יצוין, כי מתן האפשרות לבנק הפועלים להציע לציבור להשתמש בארנק BIT באמצעות כרטיס אשראי המונפק על-ידי כ.א.ל (עובדה הפותחת פתח לשיתופי פעולה דומים על-ידי בנקים אחרים), עלולה להוביל לכך שתחום כרטיסי האשראי ישוב להיות מרוכז על-ידי הבנקים, בניגוד למטרתו של חוק שטרם.</p>	<p>ביאור 4.2.ג.24 וביאור 2.4.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021</p>	<p>אפליקציות תשלומים, ארנקים דיגיטליים, עמדת בנק ישראל בנושא התפתחות בתחום התשלומים ופעילות ארנקים דיגיטליים והוראה 411 לענין הגיוס באפליקציות</p>	<p>(ב)</p>
<p>המעבר לתשתית המאפשרת שימוש בכרטיס חכם כאמור, מעניק יתרונות שונים לחברה, כגון: היכולת לספק ללקוחותיה פתרונות תשלום מתקדמים, תשלום ללא מגע (contactless), ארנק אלקטרוני, וכן צמצום החששות לביצוע תשלומים בחו"ל באמצעות כרטיסי חיוב המונפקים בישראל וצמצום פוטנציאל ההונאות, ומנגד מסיר חסמי כניסה טכנולוגיים של סולקים חדשים (כדוגמת טרנזילה וקארדקום) וכן של ענקיות טכנולוגיה חברות פינטק ושחקניות נוספות המבססות את שירותי התשלום שלהן על התקן, כגון "Apple" ו-"Google". יצוין, כי חלק מהשחקנים בתחום הארנקים מתחלקים בהכנסות מהפעילות הקשורה לארנקים.</p>	<p>ביאור 2.2.ג.24</p>	<p>מעבר לתקן EMV</p>	<p>(ג)</p>
<p>ההוראה כאמור מטילה מגבלות על פעילותה בתחום האשראי ללקוחות פרטיים. בהקשר זה ראה גם ההתייחסות לסיכון התנהגותי בסעיף 3.4.7 להלן.</p>	<p>ביאור 1.2.ג.24 וביאור 2.2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021</p>	<p>ניהול אשראי צרכני</p>	<p>(ד)</p>
<p>להערכת החברה, השפעתם של הסעיפים העיקריים בחוק הנוגעים לפעילות הגביה של הקבוצה כגון: הארכת הגשת מועד התנגדות מ-30 ל-60 יום ואפשרות פריסת חוב בתשלומים הינה נמוכה. יצוין, כי נכון למועד חתימת הדוח, תוקף התקנות יסתיימו הינו עד ליום 6 ביולי 2021.</p>	<p>ביאור 2.2.ג.24[ג].4.</p>	<p>חוק ההוצאה לפועל (נגיף הקורונה, החדש – תיקון מס' 68 והוראת שעה), התש"ף – 2020</p>	<p>(ה)</p>

השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה	ראה: 18	תמצית ההוראה	
<p>בשנים האחרונות התפתחה רגולציה מעמיקה בתחום הבנקאות הפתוחה. על-פי החזר 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 החזר האמור, "ישום 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. מכאן, שיישום רגולציה בתחום הבנקאות הפתוחה יכולה, מחד גיסא, לשפר את המידע שבידי החברה ולאפשר לה להציע הצעות למגוון לקוחות, מעבר למידע הקיים בידיה כיום, ומאידך גיסא יכולה להביא מידע זה גם לצדדים שלישיים ולאפשר להם להשתמש בו ובכך להתחרות בשירותים שיוצרו על-ידי החברה ללקוח על בסיס מידע זה. למועד חתימת הדוח, טרם הושלמו הליכי חקיקה ורגולציה בקשר להטמעת הבנקאות הפתוחה, לרבות בקרב שחקנים בשוק המפוקחים על ידי רגולטורים פיננסיים שאינם הפיקוח על הבנקים.</p>	<p>ביאור 3.2.ג.24. וביאור 3.2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021</p>	<p>בנקאות פתוחה ותזכיר חוק מתן שירותי מידע פיננסי, ונייר עמדת הרשויות בקשר לזכות לניוד מידע</p>	<p>(1)</p>
<p>להערכת החברה, לתיקון החוק יכולה להיות השפעה לרעה על שיעורי הגבייה של החברה, בין היתר נוכח ההקלות על חייבים בעיכוב הליכי גביית חובות כנגדם.</p>	<p>ביאור 15.2.ג.24</p>	<p>חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי (תיקון מס' 4) (עיכוב הליכים לשם גיבוש ואישור הסדר חוב) (הוראת שעה – נגיף הקורונה החדש), התשפ"א-2021</p>	<p>(1)</p>

ריבוי ההוראות והשינויים בענף כרטיסי האשראי, ובכלל זה המפורט בדוח הדירקטוריון לשנת 2020, בנקאות פתוחה, השינויים בעולם האפליקציות והארנקים הדיגיטליים, הוראות הקשורות לשימוש במידע וכן המגמות בשוק זה, עלולים להשפיע מהותית לרעה על הקבוצה, אך בשלב זה טרם ניתן לאמוד את השפעתם הכוללת.

לפרטים אודות המגמות וההליכים הרגולטוריים העיקריים בתקופת הדיווח ועד למועד חתימת הדוח, בסביבת הפעילות העסקית בה פועלת הקבוצה (אשר חלקם טרם הושלמו נכון למועד חתימת הדוח), ראה ביאור 2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

**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 ובדוח הדירקטוריון לשנת 2020 וכן בדוח על הסיכונים לרבעון הראשון לשנת 2021 ובדוח על הסיכונים לשנת 2020.**

## 2.1.4 גילוי בדבר הפניית תשומת לב רואי החשבון המבקרים

בדוח הסקירה של רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של החברה לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021, רואי החשבון המבקרים הפנו את תשומת הלב (מבלי לסייג את מסקנתם) לאמור בביאור 2.ג.9 בדבר הליכי רגולציה ובביאור 7.9 ד. 14-17 בדבר תביעות שהוגשו נגד החברה לרבות בקשה לאישורן כייצוגיות.

## 2.2 התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר<sup>19</sup>

### טבלה 6: תמצית דוח רווח והפסד

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		מיליון ש"ח
2020	2021	
420	405	מעסקאות בכרטיסי אשראי
109	103	הכנסות ריבית, נטו
(7)	(1)	הכנסות (הוצאות) אחרות
<b>522</b>	<b>507</b>	<b>סך הכל הכנסות</b>
102	12	הוצאות בגין הפסדי אשראי
201	205	הוצאות תפעול
121	113	הוצאות מכירה ושיווק
24	28	הוצאות הנהלה וכלליות
61	52	תשלומים לבנקים
<b>509</b>	<b>410</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>13</b>	<b>97</b>	<b>רווח לפני מסים</b>
6	24	הפרשה למסים על הרווח
<b>7</b>	<b>73</b>	<b>רווח לאחר מסים</b>
3	1	חלק החברה ברווחים לאחר השפעת מס של חברות כלולות
<b>10</b>	<b>74</b>	<b>רווח נקי</b>

### סביבה עסקית

הקבוצה פועלת בסביבה דינמית ותחרותית ומושפעת, בין היתר משינויי חקיקה ורגולציה אשר באו לידי ביטוי בתוצאות פעילותה בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2021 ובתקופה המקבילה אשתקד וזאת בצד השפעתם של אירועי מגיפת הקורונה כמתואר בדוח זה. בהמשך למתווה הירידה בעמלה הצולבת<sup>20</sup> מ-0.6% ל-0.575% בשנת 2020, ביום 1 בינואר 2021 חלה הפחתה נוספת מ-0.575% ל-0.55%. החל מיום 1 בינואר 2021 חלה ירידה בשיעור העמלה הצולבת בעסקאות חיוב מידי מ-0.3% ל-0.275%. השפעות אלו הובילו לירידה בהכנסות מעמלת מנפיק וכן לירידה בהכנסות מבתי עסק (ירידה בעמלה הצולבת כאמור, משפיעה גם על עמלת בית העסק הממוצעת). במקביל להשפעתם השלילית של אלמנטים אלו על תוצאות פעילות הקבוצה, 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. מנגד, הירידה במחזורים הובילה לקיטון בהוצאות המשתנות של הקבוצה התלויות במחזורי והיקפי הפעילות. החל מחודש פברואר 2021 עם סיום הסגר השלישי וחזרת המשק לפעילות, קיימת צמיחה בהיקפי פעילות ההנפקה והסליקה, בהשוואה לרבעון הראשון לשנת 2020, שהתחיל בצמיחה בהיקפי הפעילות בתחומי ההנפקה והסליקה, ועם פרוץ מגיפת הקורונה חלה ירידה הדרגתית במחזורי הפעילות בתחומי הפעילות כאמור.

בתחום האשראי חלה ירידה ביתרות האשראי לאנשים פרטיים בתקופה שהסתיימה ביום 31 במרץ 2021 אל מול תקופה מקבילה אשתקד בסך של כ-355 מיליון ש"ח. בנוסף, חל קיטון בהוצאות הפסדי אשראי בתקופה שהסתיימה ביום 31 במרץ 2021 אל מול תקופה מקבילה אשתקד, בעיקר כתוצאה מקיטון במחיקות נטו ומקיטון בהוצאות הפרשה להפסדי אשראי קבוצתית כתוצאה מירידה ביתרות האשראי כאמור לעיל, אשר הושפעה בין היתר מהשלכות מגיפת הקורונה. כמו כן, ניכרת התאוששות בביקוש לאשראי לאנשים פרטיים החל מחודש מאי 2021 ועד למועד חתימת הדוח.

<sup>19</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.

<sup>20</sup> בגין "עסקה בכרטיס חיוב" (כהגדרתה בצו הצולבת, כהגדרתו בביאור 10.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 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	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ			
	2020	2021		
(ב-%)	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		
(4.3)	(12)	282	270	הכנסות מבתי עסק, נטו
(2.2)	(3)	138	135	הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
(5.5)	(6)	109	103	הכנסות ריבית, נטו
86.0	6	(7)	(1)	הוצאות אחרות
<b>(2.9)</b>	<b>(15)</b>	<b>522</b>	<b>507</b>	<b>סך הכל הכנסות</b>

**הכנסות מבתי עסק, נטו** - הקיטון בתקופה שהסתיימה ביום 31 במרץ 2021 לעומת תקופה מקבילה אשתקד נובע בעיקר משחיקת עמלת בית העסק כתוצאה מסביבת פעילות חחרותית בשוק הסליקה, ומירידה בשיעור העמלה הצולבת, אשר קוזה בחלקה מעליה בהיקף מחזורי הסליקה המקומיים, ובנוסף, קיטון זה הושפע גם מירידה במחזורי תיירות נכנסת בעקבות מגיפת הקורונה, שפרצה במחצית השנייה של רבעון ראשון לשנת 2020. ראה גם סעיף 1.2 לעיל.

**הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי** - הקיטון בתקופה שהסתיימה ביום 31 במרץ 2021 לעומת תקופה מקבילה אשתקד נובע בעיקר מירידה בהיקף מחזורי תיירות יוצאת בעקבות מגיפת הקורונה המתבטאת בקיטון בעמלות מעסקאות מט"ח, המתקזזת בחלקה מגידול בעמלת מנפיק הנובעת מעליה בהיקף המחזורים על אף ירידה בעמלה הצולבת.

סך ההכנסות מפעילות בכרטיסי אשראי (הכוללת הכנסות מבתי עסק, נטו והכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי) בתקופה שהסתיימה ביום 31 במרץ 2021 קטנו בכ-15 מיליון ש"ח לעומת תקופה מקבילה אשתקד, אשר מתוכה כ-9 מיליון ש"ח (המהווה כ-60%) נובע מפגיעה במחזורי הנפקה של תיירות יוצאת וכן במחזורי פעילות של תיירות נכנסת. פעילות התיירות היוצאת אשר נפגעה בצורה משמעותית מהמשבר, עשויה להמשיך ולהיפגע גם ברבעונים הבאים של שנת 2021 ככל אם בכלל שיתארך משבר מגיפת הקורונה.

לפירוטים נוספים ראה ביאור 3 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

**הכנסות ריבית, נטו** - הקיטון נובע מירידה בהיקף תיק האשראי נושא ריבית לאנשים פרטיים ומירידה בהיקף תיק האשראי המסחרי לעומת אשתקד, לפרטים ראה ביאור 5.א לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

**הוצאות אחרות, נטו** - הירידה נובעת בעיקר מביצוע התאמות לשווי הוגן של השקעות במניות אשר קוזה מעליה בהפרשי שער.

### טבלה 8: התפתחות ההוצאות

שינוי	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ			
	2020	2021		
(ב-%)	במיליוני ש"ח			
(88)	(90)	102	12	הוצאות בגין הפסדי אשראי
2.0	4	201	205	הוצאות תפעול
(6.6)	(8)	121	113	הוצאות מכירה ושיווק
16.7	4	24	28	הוצאות הנהלה וכלליות
(14.8)	(9)	61	52	תשלומים לבנקים
<b>(19.4)</b>	<b>(99)</b>	<b>509</b>	<b>410</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>18.3</b>	<b>17</b>	<b>93</b>	<b>110</b>	<b>מתוכם הוצאות שכר</b>

**הוצאות בגין הפסדי אשראי** – ברבעון הראשון לשנת 2021 עם סיום הסגר השלישי בחודש פברואר 2021, חזר המשק לפעילות, אולם לאור אי הוודאות של אופן חזרת המשק למצב של טרום משבר מגיפת הקורונה, לא השתנו הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה בחישוב ההפרשה להפסדי אשראי אל מול הדוחות הכספיים לשנת 2020. ברבעון הראשון לשנת 2020 עם תחילתה של מגיפת הקורונה לאור צפי לגידול בהפסדי האשראי הפוטנציאליים, חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי אשר הביאו לגידול בשיעור ההפרשה הקבוצתית. ראה גם סעיף 1.2 לעיל.

הירידה בהוצאות בגין הפסדי אשראי ברבעון הראשון לשנת 2021 בהשוואה לתקופה מקבילה אשתקד נובעת מקיטון בהוצאה בגין יתרות חוב המופרשות קבוצתית שהסתכמה להכנסה של כ- 1 מיליון ש"ח לעומת כ- 49 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד הנובעת משינויים באומדנים שחלו ברבעון הראשון של שנת 2020 בעקבות מגיפת הקורונה, מקיטון בהוצאה בגין יתרות חוב המופרשות פרטנית שהסתכמה להכנסה של כ- 4 מיליון ש"ח בהשוואה להוצאה של כ- 8 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, הנובעת מגביית חובות שהופרשו פרטנית, ומקיטון במחיקות נטו שהסתכמו לכ- 17 מיליון ש"ח לעומת כ- 45 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. הגידול אשתקד במחיקות נטו נובע מגידול מואץ ביתרות האשראי לאנשים פרטיים במחצית השנייה של שנת 2019 וברבעון הראשון של שנת 2020, ומגמות 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 ומסגירתן של לשכות ההוצאה לפועל.<sup>21</sup> לפרטים נוספים ראה ביאור 1.ב.5 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021. המגמות המשפיעות על היקף המחיקות כאמור לעיל, עשויות להימשך גם תקופות עתידיות, כתלות בין היתר בעוצמת מגיפת הקורונה, השינויים במצב הכלכלי המקומי, והקפי 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 הראשון של שנת 2021 בשיעור של כ-3.5% לעומת תקופה מקבילה אשתקד. הקיטון נובע מירידה בהפרשה לתלויות ואחרות אשר קוזה בחלקן מגידול בהוצאות פחת (לאור מעבר משרדים צפוי, עדכנה החברה את אומדניה בדבר אורך החיים השימושיים של נכסי רכוש קבוע המושפעים מהמעבר לבניין משרדים חדש).

**הוצאות מכירה ושיווק בנטרול הוצאות שכר**, קטנו ברבעון הראשון של שנת 2021 בשיעור של כ-12.4% לעומת תקופה מקבילה אשתקד, כתוצאה מקיטון בהוצאות שימור וגיוס לקוחות, קיטון בהוצאות פרסום בגין קמפינים שיווקיים ובדמי ניהול מועדונים.

**הגידול בהוצאות השכר<sup>22</sup> (תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות)** - נובע מגידול בהוצאות שכר שוטפות, בין היתר, בהתאם להסכם הקיבוצי החל על הקבוצה, כמפורט בסעיף 7.6 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

**תשלומים לבנקים** - עיקר הקיטון נובע מירידה בשיעור העמלה הצולבת אשר השפיע על מנגנון ההתחשבות עם הבנקים וכן משינוי במחזורי הפעילות המשמשים להתחשבות מול בנקים ברבעון הראשון לשנת 2021 בעקבות הסגר השלישי בשל מגיפת הקורונה.

### טבלה 9: התפתחויות מהותיות ברווח כולל אחר

שינוי		לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
		2020	2021	
ב-%	במיליוני ש"ח			
22.2	2	9	11	התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים, נטו
-	66	19	85	הרווח הכולל של החברה

<sup>21</sup> לשכות ההוצאה לפועל היו סגורות בין התאריכים 15 במרץ 2020 ועד 15 במאי 2020 בתקופת הסגר הראשון.

<sup>22</sup> הוצאות השכר (תפעול, שיווק ומכירה והנהלה וכלליות) כוללות הוצאות בגין פנסיה, לרבות פיצויים ותגמולים ורכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות.

**התפתחות הרווח הכולל**

הרווח הכולל, מעבר לשינוי ברווח הנקי, מושפע מהתאמות של ההתחייבויות בגין הטבות לעובדים. הרבעון הראשון של שנת 2021 הושפע בעיקר מרווח אקטוארי כתוצאה מתשואות חיוביות על הנכסים ביחס לתשואה הצפויה ומעליה בצפי האנפליציה. לעומת תקופה מקבילה אשתקד בה חל גידול בשיעור ההיוון נוכח עלייה חדה במרווחים הקונצרניים בארה"ב המשמשים להיוון ההתחייבות האקטוארית, מנגד, חלה ירידה בתשואה על הנכסים ביחס לתשואה הצפויה, בעקבות תשואות שליליות של נכסי תוכנית לאור מגיפת הקורונה. לפרטים נוספים, ראה ביאור 4 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

**טבלה 10: נתוני פעילות של הקבוצה**
**מספר כרטיסי אשראי (באלפים)**
**מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.03.2021**

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
3,767	775	2,992	<b>כרטיסים בנקאיים</b>
			<b>כרטיסים חוץ בנקאיים</b>
1,532	480	1,052	סיכון אשראי על החברה
253	147	106	סיכון אשראי על אחרים
1,785	627	1,158	
<b>5,552</b>	<b>1,402</b>	<b>4,150</b>	<b>סך הכל</b>

**מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.03.2020**

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
3,700	695	3,005	<b>כרטיסים בנקאיים</b>
			<b>כרטיסים חוץ בנקאיים</b>
1,411	434	977	סיכון אשראי על החברה
179	111	68	סיכון אשראי על אחרים
1,590	545	1,045	
<b>5,290</b>	<b>1,240</b>	<b>4,050</b>	<b>סך הכל</b>

**מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2020**

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
3,743	758	2,985	<b>כרטיסים בנקאיים</b>
			<b>כרטיסים חוץ בנקאיים</b>
1,499	469	1,030	סיכון אשראי על החברה
249	144	105	סיכון אשראי על אחרים
1,748	613	1,135	
5,491	1,371	4,120	<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 א. [ב] לדוח הדירקטוריון לשנת 2020. החל מהמחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ובעקבות מגיפת 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. אולם, החל מהמחצית השנייה של שנת 2020, לאור ההקלות במגבלות האמורות וחזרת סניפי הבנקים לפעילות וכן פעילות קידום מכירות בערוץ המועדונים, ניכרת עלייה בכמות ההנפקות בכרטיסים החדשים.

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020	לשלושת החודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ			
	שינוי ב-%	2020	2021	
128,281	3.2	32,208	33,227	<b>כרטיסים בנקאיים</b>
				<b>כרטיסים חוץ בנקאיים</b>
27,899	8.4	7,024	7,616	סיכון אשראי על החברה
2,370	40.5	477	670	סיכון אשראי על אחרים
30,269	10.5	7,501	8,286	
158,550	4.5	39,709	41,513	<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 של שנת הדיווח.  
 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>23</sup>

**טבלה 11: התפתחות בסעיפים מאזניים**

שינוי בהשוואה ליום 31 בדצמבר 2020	ליום 31 בדצמבר 2020	שינוי בהשוואה ליום 31 במרץ 2020	ליום 31 במרץ		
			2020	2021	
ב-%	במיליוני ש"ח	ב-%	במיליוני ש"ח		
					<b>מאזן - נכסים</b>
37.6	125	(60.6)	436	172	יתרת מזומנים ופיקדונות בבנקים
5.4	23,180	10.6	22,093	24,427	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(1.3)	(382)	5.9	(356)	(377)	הפרשה להפסדי אשראי
5.5	22,798	10.6	21,737	24,050	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו (ראה טבלה 12 להלן)
14.5	69	36.2	58	79	יתרת ניירות ערך
5.9	17	38.5	13	18	השקעות בחברות כלולות
0.3	363	(3.2)	376	364	יתרת בניינים וציוד
(2.9)	545	(11.1)	595	529	יתרת נכסים אחרים
<b>5.4</b>	<b>23,917</b>	<b>8.6</b>	<b>23,215</b>	<b>25,212</b>	<b>סך כל הנכסים</b>

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

שינוי בהשוואה ליום 31 בדצמבר 2020	ליום 31 בדצמבר 2020	שינוי בהשוואה ליום 31 במרץ 2020	ליום 31 במרץ		
			2020	2021	
ב-%	במיליוני ש"ח	ב-%	במיליוני ש"ח		
					<b>"קניות":</b>
8.9	2,758	27.5	2,357	3,004	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
6.1	(115)	35.6	(90)	(122)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
11.3	398	8.8	407	443	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחריים באחריות החברה
-	(10)	(9.1)	(11)	(10)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחריים באחריות החברה
6.2	13,471	13.1	12,657	14,309	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים
					<b>אשראי:</b>
(3.5)	4,070	(8.3)	4,281	3,926	יתרות אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
(5.1)	(178)	(2.9)	(174)	(169)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
0.7	892	(22.5)	1,158	898	יתרות אשראי מסחריים באחריות החברה
(10.0)	(50)	(19.6)	(56)	(45)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחריים באחריות החברה
					<b>אחר:</b>
16.4	1,553	51.7	1,191	1,807	חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי
5.3	38	(4.8)	42	40	יתרות אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים
6.9	(29)	24.0	(25)	(31)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל ואחרים
<b>5.5</b>	<b>22,798</b>	<b>10.6</b>	<b>21,737</b>	<b>24,050</b>	<b>סך חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>

<sup>23</sup> המינוח 'כרטיסי 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.

ברבעון הראשון לשנת 2021 עם סיום הסגר השלישי בחודש פברואר 2021, חזר המשק לפעילות, אולם לאור אי הודאות של אופן חזרת המשק למצב של טרום משבר מגיפת הקורונה, לא השתנו הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה בחישוב ההפרשה להפסדי אשראי אל מול הדוחות הכספיים לשנת 2020. ברבעון הראשון לשנת 2020 עם תחילתה של מגיפת הקורונה לאור צפי לגידול בהפסדי האשראי הפוטנציאליים, חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי אשר הביאו לגידול בשיעורי ההפרשה הקבוצתית. לפרטים נוספים ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

**הגידול ביתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים וביתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה**, נובע מעליה במחזורי עסקאות בכרטיסי אשראי המונפקים על-ידי הקבוצה, בעיקר בכרטיסים בנקאיים, לאור חזרת המשק לשגרת פעילות רגילה.

**הקיטון ביתרת האשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה** נובע בעיקר מהאטה בפעילות האשראי לאנשים פרטיים בקבוצה בעקבות מגיפת הקורונה. הקיטון ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה נובע בעיקר מירידה ביתרות האשראי לאנשים פרטיים, כאמור לעיל. לפרטים אודות השפעות מגיפת הקורונה ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

**הקיטון ביתרת האשראי המסחרי באחריות החברה** ברבעון הראשון לשנת 2021 נובע בעיקר מהאטה בפעילות אשראי זו בקבוצה בעקבות מגיפת הקורונה בהשוואה לתקופה המקבילה אשתקד. הקיטון ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחרי באחריות החברה נובע בעיקר מירידה ביתרות האשראי המסחרי, כאמור לעיל.

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

### טבלה 13: היקף וחומרת החובות הבעייתיים

שינוי ב-%	ליום 31 בדצמבר 2020	שינוי ב-%	ליום 31 במרץ		
			2020	2021	
			במיליוני ש"ח		
(6.4)	140	(19.1)	162	131	יתרת החובות הפגומים
17.6	34	(13.0)	46	40	יתרת החובות הנחותים
(8.9)	302	(10.4)	307	275	יתרת החובות בהשגחה מיוחדת
<b>(6.3)</b>	<b>476</b>	<b>(13.4)</b>	<b>515</b>	<b>446</b>	<b>סך הכל סיכון האשראי הבעייתי</b>

**הקיטון בסיכון האשראי הבעייתי** בהשוואה ליום 31 במרץ 2020, נובע בעיקר מקיטון ביתרת החובות הפגומים ובהשגחה מיוחדת כתוצאה מירידה בהיקפי מתן האשראי ובחובות הנמצאים בדחיית תשלומים לאור מגיפת הקורונה. וכן מגביית חובות שהופרשו פרטנית. לפרטים ראה טבלה 20 להלן וביאור 2.2.ג.5 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

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

### להלן ניתוח של סעיפים מאזניים נוספים:

**הגידול ביתרת ניירות ערך** נובע מהשקעה במניות וביצוע התאמות לשווי הוגן של השקעות במניות.

**הקיטון ביתרת בניינים וציוד** בהשוואה ליום 31 במרץ 2020 נובע בעיקר מהפסקת פרויקט טכנולוגי, מערכת לניהול לקוחות ואשראי, והפחתתו ביום 31 לדצמבר 2020, המקוזז בחלקו מהשקעה בפרויקטים טכנולוגיים.

**הקיטון ביתרת נכסים אחרים** נובע מקיטון ביתרת נכסי זכות שימוש נטו (הכירות תפעוליות) שליום 31 במרץ 2021, עומדת על כ-71 מיליון ש"ח לעומת 124 מיליון ש"ח ליום 31 במרץ 2020 (לאור מעבר משרדים צפוי, כמפורט בביאור 16.ב לדוחות הכספיים לשנת 2020, עידכנה החברה את אומדניה בדבר אורך החיים השימושיים של נכסי רכוש קבוע המושפעים מהמעבר לבניין משרדים חדש); קיטון ביתרות מול מס-הכנסה, ומנגד, גידול ביתרת המסים הנדחים בגין הפרשים זמניים בין הדיווח החשבונאי לדיווח לצרכי מס (שעיקרם הפסדי אשראי לאור מגיפת הקורונה).

טבלה 14: התפתחויות בהתחייבויות

שינוי בהשוואה ליום 31 בדצמבר 2020	יום 31 בדצמבר 2020	שינוי בהשוואה ליום 31 במרץ 2020	יום 31 במרץ		
			2020	2021	
ב-%	במיליוני ש"ח	ב-%	במיליוני ש"ח		
					<b>מאזן - התחייבויות</b>
(1.8)	4,296	(19.2)	5,219	4,219	יתרת אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
0.4	840	(22.2)	1,083	843	אגרות חוב סחירות
8.0	15,630	22.4	13,795	16,888	יתרת זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
3.7	705	(1.9)	745	731	יתרת התחייבויות אחרות
<b>5.6</b>	<b>21,471</b>	<b>8.8</b>	<b>20,842</b>	<b>22,681</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>

הקיטון באשראי מתאגידים בנקאיים בהשוואה לתקופה מקבילה אשתקד 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 ובחודש נובמבר 2020 בוצע התשלום הראשון והשני של קרן האג"ח בסך של כ-120 מיליון ש"ח כל תשלום.

גידול ביתרת זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי נובע מעליה במחזורי הפעילות של הקבוצה עם סיומו של הסגר השלישי בעקבות מגיפת הקורונה בתחילת חודש פברואר 2021 וחזרת המשק לפעילות.

הקיטון ביתרת התחייבויות אחרות בהשוואה לתקופה מקבילה אשתקד נובע מקיטון בהתחייבות בגין חכירה בסעיף התחייבויות אחרות ומקיטון ביתרת זכאים בגין שכר עבודה בגין מענק היפרדות ששולם בחודש אפריל לשנת 2020, מנגד גידול בהתחייבות בגין הטבות לעובדים בעקבות תוכנית התייעלות (ראה ביאור 2.2 י לדוחות הכספיים לשנת 2020).

2.3.1 הון, הלימות ההון ומינוף - תחולת היישום

דרישות מדידה והלימות הון חלות על החברה וכן על פרימיום אקספרס. למועד הדוח לחברה חברות בנות מאוחדות כדלקמן: ישראלכרט מימון בע"מ ("ישראלכרט מימון"), ישראלכרט (נכסים) 1994 בע"מ ("ישראלכרט נכסים"), פרימיום אקספרס, צמרת מימונים בע"מ ("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"תים 201-211") והוראת ניהול בנקאי תקין 218 בדבר "יחס מינוף" ("נב"ת 218").

**טבלה 15: הלימות הון<sup>(1)</sup>**

ליום 31 בדצמבר	ליום 31 במרץ		
	2020	2021	
<b>במיליוני ש"ח</b>			
<b>1. הון לצורך חישוב יחס הון</b>			
2,421	2,372	2,516	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לאחר ניכויים <sup>(2)</sup>
194	194	196	הון רובד 2 – הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי
<b>2,615</b>	<b>2,566</b>	<b>2,712</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>
<b>2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>			
15,389	15,398	15,599	סיכון אשראי
102	61	128	סיכונים שוק
2,764	2,756	2,771	סיכון תפעולי
<b>18,255</b>	<b>18,215</b>	<b>18,498</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
<b>3. יחס הון לרכיבי סיכון</b>			
13.3%	13.0%	13.6%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
14.3%	14.1%	14.7%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים <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 ניהול בנקאי תקין 201-211.

(2) בחודש מרץ 2020 ישראל איר חילקה דיבידנד לבעלי מניותה בסכום של כ-73.2 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 הראשון לשנת 2021.

### חברה בת משמעותית – פרימיום אקספרס

יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון ליום 31 במרץ 2021 עמד על כ-22.9% בדומה ליום 31 במרץ 2020 וליום 31 בדצמבר 2020.

### 2.3.2 יחסי הון מינימליים

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

בחודש מרץ 2021 אישר דירקטוריון החברה את יעדי הלימות ההון המזעריים, כמפורט 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 באסטרטגיית העסקית ויאפשר עמידה בכל עת בדרישת ההון המינימלית הרגולטורית (מתייחס לתמהיל ולסכום ההון המגבה את האסטרטגיית הסיכונים 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 201-211, וזאת אל מול יעדי הלימות ההון ותיאבון הסיכון.

בסמוך למועד חתימת הדוח ונכון לימים 31 במרץ 2021 ו-31 בדצמבר 2020, 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 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 צרכי 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 מבוטא באחוזים, ומוגדר כיחס בין מדידת ההון למדידת החשיפה. לפרטים נוספים ראה ביאור 8 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021 וביאור 2.3 ג. לדוחות הכספיים לשנת 2020.

בסמוך למועד חתימת הדוח ונכון לימים 31 במרץ 2021 ו-31 בדצמבר 2020, עומדת החברה בכל דרישות ההון, הלימות ההון והמינוף המפורטות לעיל. לחברה מבנה הון איתן, להערכת החברה, והשפעות מגיפת הקורונה לא יגרמו לאי עמידה מיחסית ההון והמינוף המינימליים שנקבעו על-ידי הפיקוח על הבנקים או ביעדי ההון שנקבעו על-ידי דירקטוריון החברה.<sup>24</sup>

### 2.3.9 חלוקת דיבידנד

ביום 16 במרץ 2021 אושרה מדיניות חלוקת דיבידנד על ידי דירקטוריון החברה. לפרטים נוספים אודות מדיניות חלוקת הדיבידנד שאושרה כאמור, ראה סעיף 2.3.10 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

לפרטים נוספים, לרבות אודות מגבלות חיצוניות על חלוקת דיבידנדים החלות (או העשויות לחול, לפי העניין) על החברה, ראה סעיף 2.3.10 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

## 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 ההנפקה והסליקה הושפעו בתקופת הדוח מהירידה בשיעור העמלה הצולבת בהתאם למתווה הפחתת העמלה הצולבת (החל מיום 1 בינואר 2019, מ-0.7% ל-0.6%, מיום 1 בינואר 2020 מ-0.6% ל-0.575% ומיום 1 בינואר 2021 מ-0.575% ל-0.55%). החל מיום 1 בינואר חלה ירידה בשיעור עמלה צולבת בעסקאות בחיוב מידי מ-0.3% ל-0.275%. (ראה סעיף 2.4.2. להלן).

### 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 הפחתה בעמלה הצולבת וכן השפעות הפחתה על הקבוצה, ראה סעיפים 2.4.3 ו-2.1.8 (ד) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, בהתאמה.

<sup>24</sup> הערכות החברה כאמור מהוות מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, והינן ליישוב 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 באשר למשכה של מגיפת הקורונה, עוצמתה והשפעותיה על המשק והתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, ובאשר להנחיות וצעדים שעשויים להינתן ולהינקט מעת לעת, לרבות כתוצאה מהתפרצויות נוספות של המגיפה. בהתאם, הערכות כאמור עשויות להתעדכן באופן שוטף מעת לעת על-ידי הנהלת החברה, לרבות בשים לב להתפתחויות אירועי המגיפה ואל מול נתוני פעילות החברה בפועל, אשר עשויים להיות שונים, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא בקשר עם השלכות המגיפה, משכן, עוצמתן וחומרתן, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות, 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.

2.4.3 מגזר ההנפקה

לפרטים אודות מגזר ההנפקה ראה סעיף 2.4.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

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

שינוי	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ			
	2020	2021		
(ב-%)	במיליוני ש"ח			
(4.6)	(15)	329	314	סך כל ההכנסות מעמלות
(33.3)	1	(3)	(2)	הוצאות ריבית, נטו
175	(7)	(4)	(11)	הוצאות אחרות
<b>(6.5)</b>	<b>(21)</b>	<b>322</b>	<b>301</b>	<b>סך הכל הכנסות המגזר</b>
(45.5)	(10)	22	12	הוצאות בגין הפסדי אשראי
5.6	7	126	133	הוצאות תפעול
(14.8)	(9)	61	52	תשלומים לבנקים
<b>(28.6)</b>	<b>(2)</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>רווח לאחר מסים של המגזר</b>

**הקיטון בהכנסות מעמלות** - בתקופה שהסתיימה ביום 31 במרץ 2021 לעומת תקופה מקבילה אשתקד, נובע בעיקר מירידה בהיקף מחזורי תיירות יוצאת בעקבות מגיפת הקורונה המתבטאת בקיטון בעמלות מעסקאות מט"ח, המתקוזזת בחלקה מגידול בעמלת מנפיק הנובעת מעליה בהיקף המחזורים על אף ירידה בעמלה הצולבת.

**הגידול 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 התחשבות עם הארגונים הבינלאומיים.

**הוצאות הפסדי אשראי** - ברבעון הראשון לשנת 2021 חל גידול ביתרות החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ומנגד לאור אי הוודאות של אופן חזרת המשק למצב של טרום משבר מגיפת הקורונה לא השתנו הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה בחישוב ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי כך שסך ההוצאה הסתכמה לכ-7 מיליון ש"ח בדומה לסכום ההוצאה בתקופה מקבילה אשתקד. כמו-כן, חל קיטון בהוצאות המחיקה נטו ברבעון הראשון של שנת 2021 של כ-8 מיליון ש"ח לעומת תקופה מקבילה אשתקד, יתר הקיטון נובע מהפרשה פרטנית להפסדי אשראי.

**הוצאות התפעול** - הגידול בתקופה שהסתיימה ביום 31 במרץ 2021 לעומת תקופה מקבילה אשתקד נובע מהסיבות העיקריות הבאות: גידול בתשלומים לאירגונים בינלאומיים כתוצאה מעלייה במחזורי העסקאות וכמות העסקאות אשר קוזזה מהירידה בפעילות תיירות יוצאת ומגידול בהוצאות פחת (לאור מעבר המשרדים הצפוי, עידכנה החברה את אומדניה בדבר אורך החיים השימושיים של נכסי רכוש קבוע המושפעים מהמעבר לבניין משרדים חדש).

**תשלומים לבנקים** - לפרטים אודות השינוי בתשלומים לבנקים מול תקופה מקבילה 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 לשנת 2020.

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

שינוי	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2020	2021	
(ב-%)	במיליוני ש"ח		
-	-	91	91
-	-	(1)	(1)
-	2	(2)	*-
<b>2.2</b>	<b>2</b>	<b>88</b>	<b>90</b>
-	-	1	1
(1.6)	(1)	62	61
-	4	*-	4

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

**הכנסות מבתי עסק, נטו** - בתקופה שהסתיימה ביום 31 במרץ 2021 הושפעו משחיקת עמלת בית העסק כתוצאה מירידת העמלה הצולבת ומסביבת פעילות תחרותית בשוק הסליקה. מנגד, חל גידול בהיקף מחזורי הסליקה. **שינוי בהכנסות (הוצאות) אחרות, נטו** נובע מהפרשי שער בגין פעילות סליקת עסקאות במט"ח.

**2.4.5 מגזר מימון**

לפרטים אודות מגזר המימון ראה סעיף 2.4.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

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

שינוי	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2020	2021	
(ב-%)	במיליוני ש"ח		
-	-	*-	*-
(6.2)	(7)	113	106
-	-	2	2
<b>(6.1)</b>	<b>(7)</b>	<b>115</b>	<b>108</b>
-	(81)	79	(2)
(16.7)	(2)	12	10
-	<b>56</b>	<b>3</b>	<b>59</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

**בהכנסות ריבית, נטו** - הקיטון בהכנסות ריבית נובע בעיקר מירידה בהיקף בתיק האשראי נושא ריבית לאנשים פרטיים וכן מירידה בהיקף תיק האשראי המסחרי לעומת תקופה מקבילה אשתקד, לפרטים ראה ביאור 5.5 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

**הוצאות הפסדי אשראי** - ברבעון הראשון לשנת 2021 חלה ירידה ביתרות האשראי לאנשים פרטיים בהשוואה לתקופה מקבילה אשתקד שהביאה לקיטון של כ-13 מיליון ש"ח בהפרשה הקבוצתית וכן, לאור אי הוודאות של אופן חזרת המשק למצב של טרום משבר מגיפת הקורונה, לא השתנו הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה בחישוב ההפרשה להפסדי אשראי לרבעון הראשון לשנת 2021 בשונה מתקופה מקבילה אשתקד בה החלה מגיפת הקורונה אשר הביאה לשינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי. סך הקיטון בהפרשה הקבוצתית בגין אומדנים בתקופה בהשוואה לתקופה מקבילה אשתקד הסתכם לכ-39 מיליון ש"ח. בנוסף, חל קיטון במחיקות נטו בסך של כ-19 מיליון ש"ח וכן קיטון בהפרשה הפרטנית של כ-10 מיליון ש"ח בתקופה בהשוואה לתקופה מקבילה אשתקד.

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 וניכיון 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 31 במרץ 2021.

2.5 פעילות חברות מוחזקות עיקריות

לחברה מספר חברות בת בבעלותה המלאה המפורטות להלן. כמו-כן, למועד הדוח, לחברה מספר הסכמי שיתוף פעולה והשקעות בחברות ומיזמים נוספים העשויים להקנות לה החזקות מיעוט (בשיעורי אחזקה של עד 20% מהון המונפק<sup>25</sup>), אשר למועד 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 31 במרץ		תרומת הרווח הנקי של החברה המוחזקת לתוצאות פעילות החברה לתקופת שלושת החודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ		
2020	2021	2020	2021	
במיליוני ש"ח				
533	549	9	9	פרימיום אקספרס
6	-	*-	-	יורופיי**
477	635	11	54	ישראלכרט מימון
146	163	(2)	5	צמרת מימונים
43	52	(4)	2	גלובל פקטורינג
69	67	1	1	ישראלכרט נכסים

\* סכום הנמוך מ- 0.5 מיליון ש"ח.

\*\* לפרטים אודות הסכם מיזוג בין ישראלכרט ליורופיי, ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

לפרטים נוספים אודות פעילותן של החברות לעיל, ראה סעיף 2.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

אירועי הרבעון הראשון לשנת 2021 (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. לפרטים ראה סעיף 1.2 לעיל.

לפרטים אודות רישיון סולק קבוע, ובו התייחסות להחזקת החברה בחברות המוחזקות העיקריות, ראה סעיף 2.1.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

2.5.1 בהמשך לאמור בסעיף 2.5.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 ובביאור 16 ב לדוחות הכספיים לשנת 2020, בקשר עם מעבר משרדיה הראשיים של ישראלכרט וחברות הקבוצה, ביום 5 באפריל 2021 קיבלה ישראלכרט נכסים הודעת קיבול מאת הצד השלישי המחזיק 50% מהזכויות בנכס המצוי ברחוב המסגר 40 בתל-אביב שבו שוכנים, בין השאר, משרדי החברה (להלן: "בית ישראלכרט"), למימוש זכותו לרכישת זכויותיה של ישראלכרט נכסים בבית ישראלכרט בתמורה לכ- 126 מיליון ש"ח בתנאים כמפורט בהודעת הקיבול האמורה. השלמת העסקה כפופה, בין היתר, לחתימתו של הסכם מכר בין ישראלכרט נכסים לצד השלישי ולקבלת אישורי האורגנים המוסמכים של ישראלכרט נכסים ושל החברה. על פי אומדן ראשוני של החברה, רווח ההון (המאוחד) שתרום החברה בקשר עם העסקה, ככל שתושלם כאמור לעיל, הינו בטווח שבין כ-38 לכ- 45 מיליון ש"ח.

<sup>25</sup> יצוין, כי בהתאם להסכמי ההשקעה בחלק מהחברות האמורות, לחברה זכויות להגדלת חלקה בהון בכפוף להוראות כל דין, וכן, ולפי העניין, זכויות עודפות לרווחים באותן חברות (ככל שיהיו) מעבר לחלקה בהון, והכל כפוף לתנאים שנקבעו.

### 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.

לפרטים נוספים אודות הסיכונים הכרוכים בפעילות הקבוצה ליום 31 במרץ 2021, ראה דוח על הסיכונים לשנת 2020 ודוח על הסיכונים לרבעון הראשון לשנת 2021.

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.

#### 3.2 סיכון אשראי

סיכון אשראי הינו האפשרות שלווה/צד נגדי לא יעמוד בהחייבויותיו 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 המדידה והגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי ותיקון הוראות בנושא טיפול בחובות בעייתיים, מיישמת החברה את הוראת ניהול בנקאי מספר 311 "ניהול סיכון אשראי" ("נב"ת 311") המתמקדת באימוץ הגישה שבה נדרשת מעורבות גורם בלתי תלוי ביחידות העסקיות, בתמיכה בקבלת החלטות אשראי נאותות, תוך התייחסות ומעורבות בגיבוש מדיניות האשראי, סיווג חובות בעייתיים ואישור חשיפות אשראי מהותיות.

יחידת בקרת האשראי העצמאית בחברה כפופה למנהל הסיכונים הראשי, בהתאם לדרישה בהוראת נב"ת מספר 311. החברה משקיעה באורח שוטף משאבים בהכשרת עובדיה העוסקים בקבלת החלטות, בהערכת סיכונים באשראי ובשיפור של כלי בקרה ומערכות מידע ממוחשבות העומדים לרשותם.

בחודש אפריל 2021 החליטה החברה על הקמת חטיבת אשראי, אשר תהיה אחראית על ניהול האשראי הצרכני, לרבות אחריות על חוקת האשראי בנייה וניטור מודלי האשראי וניתוח שגרת הפעילות באשראי ובניית בסיס ידע עסקי וזאת על מנת ליישם את האסטרטגיית העסקית של החברה בעולם האשראי. כמו כן, החטיבה אחראית על ניהול סיכוני אשראי בקו ראשון (כמפורט בביאור 3.2 – סיכון אשראי – עקרונות לניהול סיכון ריכוזיות האשראי בדוח הדירקטוריון לשנת 2020). פעילות מכירת האשראי נעשית בחטיבות לקוחות פרטיים ועסקיים בהלימה לסוג הפעילות. פעילות הגבייה מצויה תחת חטיבת לקוחות פרטיים.

המבנה הארגוני 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 מייצרת את אחריות חטיבת אשראי והחטיבות העסקיות, לפי העניין, לביצוע בקרה ביחס לסיכונים שבאחריותן, באמצעות יחידת מטה, בקרה ורגולציה, המהווה גורם בקרה בתהליך ניהול סיכוני האשראי במסגרת מעגל הבקרה הראשון.

**מעגל הבקרה הראשון** כולל את היחידות העסקיות אשר נוטלות את סיכוני האשראי ואחראיות לניהול השוטף של אותם סיכונים ומחלקות אשר הינן בממשק עם יצירת הסיכון. חטיבת אשראי וחטיבת לקוחות עסקיים העוסקות במתן האשראי ומעגלי הבקרה אחראיות 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 המלצות לדירקטוריון בנושא מדיניות החשיפה לסיכונים אשראי והערכה ודיווח בלתי תלויים על פרופיל סיכונים אשראי של החברה.

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

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

מעורבות בהליך אישור חשיפות אשראי - מנהל הסיכונים הראשי הינו חבר בוועדות האשראי השונות (במעמד משקיף), והוא מעורב בהליך אישור חשיפות אשראי מהותיות לחברה

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 סיכונים אשראי - מנהל הסיכונים הראשי אחראי לפעילות בקרת ניהול סיכונים אשראי 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 התפשטות נגיף הקורונה**

לפרטים אודות השפעת מגיפת הקורונה על תחום האשראי של הקבוצה, ראה סעיף 1.2 לעיל.

#### **ניתוח איכות האשראי וסיכון אשראי בעייתי**

#### **שינויים בתנאי חובות במסגרת ההתמודדות עם נגיף הקורונה**

נוכח התפתחות מגיפת הקורונה בישראל שהחלה במהלך רבעון ראשון לשנת 2020 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 נגיף הקורונה<sup>26</sup>. בהתאם לחוזר נקבע כי שינויים בתנאי הלוואות לא גורמים באופן אוטומטי לסיווג של הלוואות בחובות בעייתיים בארגון מחדש, כאשר בשל אירועי נגיף 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, בהתקיים כל התנאים הבאים:

1. השינוי בוצע בשל אירוע נגיף הקורונה;

2. הלווה לא היה בפיגור במועד שבו יושמו השינויים;

3. השינוי הוא לזמן קצר (עד 6 חודשים).

קביעת מצב הפיגור - לעניין חובות אשר לא היו לפני כן בפיגור וניתנה להם דחייה בשל אירוע נגיף הקורונה, החברה אינה נדרשת לסווג חובות כאמור, כחובות בפיגור בשל הדחייה.

לפרטים נוספים, ראה ביאור 2.ג.2. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.

<sup>26</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.

במהלך שנת 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים מספר מתווים לדחיית תשלומי הלוואות על מנת לסייע ללקוחות שנזקקים לסיוע תזרימי בהתמודדות עם השלכות מגיפת הקורונה. המתווים מתייחסים לדחייה של תשלומי הלוואות לאשראי צרכני ולאשראי עסקי. בהמשך למתווה שפורסם על-ידי בנק ישראל בחודש אוקטובר 2020 "מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות", פרסם בנק ישראל ביום 30 בנובמבר 2020 מתווה נוסף לדחיית הלוואות לאשראי צרכני. מועד כניסת המתווה הנוסף לתוקף הינו בין התאריכים 1 בינואר 2021 ועד לתאריך 31 במרץ 2021 לכל המאוחר, כפי שפורט לעיל ובביאור 2.6.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

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

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



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

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

(\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

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

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

יתרת החובות לאנשים פרטיים ומסחרי אשר נמצאים בדחיית תשלומים ליום 30 באפריל 2021 הינה בסך של כ-5 מיליון ש"ח, מספר ההלוואות של יתרות חוב אלו עומד על כ-182.

החברה מנטרת אוכלוסייה זו בנוסף לכלל האוכלוסייה גם לאור הנחיות הפיקוח על הבנקים מחודשים יולי, אוקטובר ונובמבר 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 הפרשה להפסדי אשראי, ראה גם סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

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.

במטרה להמשיך ולסייע ללקוחות המערכת הפיננסית בהתמודדות עם הקשיים התזרימיים, ביום 30 בנובמבר 2020, הודיע הפיקוח על הבנקים על הרחבת המתווה לדחיית תשלומי הלוואות שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי באופן הבא:

- לקוחות אשר ההלוואה הצרכנית שלהם נמצאת כיום בסטאטוס דחייה בהתאם למתווה הקודם, ושעומדים בתנאי המתווה הנוכחי (הכולל רף הכנסה משפחתית מתחת ל-20,000 ש"ח וירידה של לפחות 40% בהכנסות טרום המשבר) - הדחייה תבוצע לתקופה של עד 6 חודשים במצטבר, ללא שיקול דעת החברה.
- לקוחות אשר לא דחו את ההלוואה הצרכנית שלהם ושעומדים בתנאי המתווה הנוכחי (הכולל רף הכנסה משפחתית מתחת ל-20,000 ש"ח וירידה של לפחות 40% בהכנסות טרום המשבר) - הדחייה תבוצע לתקופה של עד 3 חודשים ללא שיקול דעת החברה. בנוסף, ישנה אופציה, בהתאם לשיקול דעת החברה, לדחייה נוספת של 3 חודשים להלוואות אלו (עד 6 חודשים במצטבר).

הדחיות ללא שיקול דעת החברה הן של רכיב הקרן בהלוואה. חברת כרטיסי אשראי רשאית לאפשר גם דחייה של הריבית בנוסף לדחיית הקרן. התקופה להגשת הבקשה לדחיית תשלומי הלוואות בהתאם להרחבת המתווה, הייתה בין התאריכים 1 בינואר 2021 ועד לתאריך 31 במרץ 2021. מועד כניסת המתווה הנוסף לתוקף החל מ-1 בינואר 2021. נכון למועד חתימת הדוח, סכומי דחיות תשלומים תחת המתווה האמור אינם מהותיים כאמור לעיל.

#### **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 2020				ליום 31 במרץ 2020				ליום 31 במרץ 2021				סך הכל
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	אנשי פרטיים			מסחרי	אנשי פרטיים			מסחרי	אנשי פרטיים	
<b>סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי<sup>(1)</sup></b>												
7,102	-	1,104	5,998	7,186	-	1,456	5,730	7,211	-	1,168	6,043	סיכון אשראי מאזני
13,782	-	1,075	12,707	13,839	-	1,110	12,729	13,392	-	1,049	12,343	סיכון אשראי חוץ מאזני
<b>20,884</b>	-	<b>2,179</b>	<b>18,705</b>	<b>21,025</b>	-	<b>2,566</b>	<b>18,459</b>	<b>20,603</b>	-	<b>2,217</b>	<b>18,386</b>	<b>סך סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי<sup>(1)</sup></b>
<b>סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי</b>												
585	-	108	477	541	-	-	541	661	-	104	557	לא בעייתי
431	-	78	353	476	-	109	367	399	-	69	330	סה"כ בעייתי <sup>(2)</sup>
302	-	19	283	307	-	22	285	275	-	16	259	מזה: השגחה מיוחדת
34	-	4	30	46	-	5	41	40	-	5	35	מזה: נחות
95	-	55	40	123	-	82	41	84	-	48	36	מזה: פגום
<b>1,016</b>	-	<b>186</b>	<b>830</b>	<b>1,017</b>	-	<b>109</b>	<b>908</b>	<b>1,060</b>	-	<b>173</b>	<b>887</b>	<b>סך סיכון אשראי מאזני</b>
177	-	56	121	144	-	-	144	204	-	56	148	סיכון אשראי חוץ מאזני
<b>1,193</b>	-	<b>242</b>	<b>951</b>	<b>1,161</b>	-	<b>109</b>	<b>1,052</b>	<b>1,264</b>	-	<b>229</b>	<b>1,035</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>												
15,154	15,154	-	-	14,310	14,310	-	-	16,307	16,307	-	-	לא בעייתי
45	45	-	-	39	39	-	-	47	47	-	-	סה"כ בעייתי <sup>(2)</sup>
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מזה: השגחה מיוחדת
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מזה: נחות
45	45	-	-	39	39	-	-	47	47	-	-	מזה: פגום <sup>(4)</sup>
<b>15,199</b>	<b>15,199</b>	-	-	<b>14,349</b>	<b>14,349</b>	-	-	<b>16,354</b>	<b>16,354</b>	-	-	<b>סך סיכון אשראי מאזני</b>
29,110	29,110	-	-	29,153	29,153	-	-	25,870	25,870	-	-	סיכון אשראי חוץ מאזני
<b>44,309</b>	<b>44,309</b>	-	-	<b>43,502</b>	<b>43,502</b>	-	-	<b>42,224</b>	<b>42,224</b>	-	-	<b>סך סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר</b>
<b>66,386</b>	<b>44,309</b>	<b>2,421</b>	<b>19,656</b>	<b>65,688</b>	<b>43,502</b>	<b>2,675</b>	<b>19,511</b>	<b>64,091</b>	<b>42,224</b>	<b>2,446</b>	<b>19,421</b>	<b>סך הכל סיכון אשראי<sup>(3)</sup></b>
<b>מידע נוסף על סך נכסים שאינם מבצעים:</b>												
140	45	55	40	162	39	82	41	131	47	48	36	חובות פגומים
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	נכסים שהתקבלו בגין אשראים שסולקו
<b>140</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>162</b>	<b>39</b>	<b>82</b>	<b>41</b>	<b>131</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>סך הכל נכסים שאינם מבצעים</b>

(\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(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 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, פנאי ואחרים.

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ		(מיליון ש"ח)
	2020	2021	
89	89	109	יתרת חובות פגומים לתחילת שנה
58	49	4	יתרות שסווגו כפגומים במהלך התקופה
-	-	-	חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום
(10)	(4)	(1)	מחיקות חשבונאיות
(33)	(14)	(11)	גביית חובות שסווגו פגומים בתקופה <sup>(2)</sup>
5	-	-	אחר
109	120	101	יתרת חובות פגומים לסוף התקופה

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

**טבלה 23: מדדי סיכון ואשראי<sup>27</sup>**

ליום 31 בדצמבר		ליום 31 במרץ				
2020		2020		2021		
מסחרי	אנשים פרטיים	מסחרי	אנשים פרטיים	מסחרי	אנשים פרטיים	
באחוזים (%)						
4.26	0.59	5.24	0.62	3.58	0.52	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 בפיגור 90 יום או יותר מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
3.22	1.80	4.08	1.88	2.82	1.70	ג שיעור סיכון אשראי בעייתי מסיכון אשראי כולל <sup>(1)</sup>
1.28	3.22	4.90	<sup>(2)</sup> 4.51	(0.91)	0.76	ד שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(3)</sup>
0.81	2.24	1.71	2.28	0.61	0.87	ה שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(3)</sup>
4.65	4.29	4.28	3.98	4.10	4.20	ו שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(*)	(*)	87.01	(*)	(*)	(*)	ז שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מיתרת חייבים פגומים שנבחנו פרטנית בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(*)	(*)	81.71	(*)	(*)	(*)	ח שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי בתוספת יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי אשר בפיגור של 90 ימים או יותר
20.00	51.19	41.79	57.58	14.55	20.62	ט שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(3)</sup>

(\*) גבוה מ-100%.  
 (1) לפרטים אודות השינוי ביתרות החובות הבעיתיים, ראה טבלה 15 לעיל.  
 (2) ההוצאות בגין הפסדי אשראי בחישוב זה כוללות את השפעת נגיף הקורונה בחישוב שנתי.  
 (3) בחישוב שנתי.

**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) ולרוב לאחר 150 ימי פיגור החברה מבצעת מחיקה חשבונאית של החוב.

בשנים האחרונות מציגה החברה מגמת צמיחה עקבית בתחום האשראי לאנשים פרטיים. החברה רואה בתחום זה את אחד

ממנועי הצמיחה המרכזיים שלה בשנים הקרובות, וזאת תוך ניהול סיכונים מושכל. בעקבות מגיפת הקורונה חלה ירידה ביתרת האשראי לאנשים פרטיים, עם זאת ניכרת התאוששות בביקוש לאשראי לאנשים פרטיים החל מחודש מאי 2021 ועד למועד חתימת הדוח.

נכון ליום 31 במרץ 2021 סיכון האשראי בגין אנשים פרטיים עמד על סך של כ-3,926 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-4,281 מיליון ש"ח ליום 31 במרץ 2020 ולכ-4,070 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2020.

לאור מבצע החיסונים המתקדם והירידה בתחלואה, חלה התאוששות בפעילות הכלכלית במשק וכתוצאה מכך נרשמה ירידה ברמת סיכון האשראי נושא הריבית, אשר הוביל לירידה במדדים העיקריים הבאים לעומת תקופה מקבילה אשתקד ולעומת סוף שנת 2020:

- שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי (ראה סעיף ד' בטבלה 23 לעיל).

- שיעור המחיקות נטו מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות הכרטיסי אשראי (ראה סעיף ה' בטבלה 23 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. אשר בא לידי ביטוי ברבעון הראשון של שנת 2020. הערכות החברה, אודות השפעות מגיפת הקורונה על פעילותה ותוצאותיה, לרבות בדבר ההפרשה להפסדי אשראי, נערכו על-פי מספר הנחות בסיס ביחס לפרמטרים שונים, כגון שיעור האבטלה במשק והשינוי בצריכה הפרטית, אשר הוערכו נכון לרבעון הראשון לשנת 2021, בדומה להנחות עליהן התבססה החברה ברבעון הרביעי לשנת 2020, ובשיעור שמרני משיעור תחזית בנק ישראל<sup>28</sup> וזאת לאור אי הוודאות של אופן חזרת המשק למצב של טרום משבר מגיפת הקורונה. כמו-כן, החברה סיווגה כחובות בהשגחה מיוחדת חובות בעלי מאפיינים מסוימים אשר להערכת החברה יתכן 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 31 במרץ 2021 וכן סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי עלה (החמיר) בשלושת החודשים הראשונים לשנת 2020 ובהמשך שנת 2020 החל לרדת, ירידה זו נמשכה גם במהלך רבעון ראשון לשנת 2021. העלייה נבעה, בין היתר, מגידול מואץ ביתרות האשראי לאנשים פרטיים במחצית השנייה של שנת 2019, ומגמות נלוות כגון פער זמנים בשיעורי הגבייה של חובות בעייתיים ביחס לגידול ביתרות האשראי וכן משינויים בהוראות הדין לגבי הליכי פשיטת רגל אשר הגבירו את הקושי בגביית חובות מלקוחות פרטיים. בנוסף בעקבות מגיפת הקורונה שהתפשטה במהלך רבעון ראשון לשנת 2020, נפגעה יכולת הגבייה של החברה, בין היתר, כתוצאה מסגירתו של המשק ומסגירתן של לשכות ההוצאה לפועל.<sup>29</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 עדיין קיים חוסר וודאות לגבי משך תקופת מגיפת הקורונה, ומשכך יתכן שהשפעותיו המלאות של המשבר טרם באו לידי ביטוי. לעניין הנחיות בנק ישראל בנושא דחיית התשלומים ללווים כפי שתואר לעיל, אשר מטרתן הייתה לסייע ללווים בהתמודדות עם הקשיים התזרימיים בעקבות השלכות מגיפת הקורונה ואיפשרו הקפאת פיגור בתשלומים ו/או דחייתם הנהלת החברה התחשבה בחוסר הודאות האמור בעת קביעת אומדן שיעורי ההפרשה להפסדי אשראי כמפורט להלן.

לשם קביעת אומדן שיעורי ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי עושה החברה שימוש בהנחות מקרו כלכליות, המבוססות, בין היתר, על פרסומים של בנק ישראל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ומשרד האוצר. בנוסף בקביעה כאמור משולבות גם הערכותיה של החברה על בסיס ניסיונה והיכרותה עם הענף תוך שילוב של כלי ניטור ובקרה, אולם קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת הפעלת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים, אשר באה לביטוי ביתר שאת בהקשר של משבר מגיפת הקורונה. לאור האמור, לאורך תקופת המשבר בחנה החברה מספר תרחישי התפתחות למגיפת

<sup>28</sup> על-פי הודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 19 באפריל 2021 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר".  
<sup>29</sup> לשכות ההוצאה לפועל היו סגורות בין התאריכים 15 במרץ 2020 ועד 15 במאי 2020 במהלך הסגר הראשון.

הקורונה וההשפעה האפשרית הנגזרת על אומדן שיעורי ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי. ברבעון הנוכחי בחנה החברה תרחיש בהתבסס על התחזית המקרו-כלכלית של בנק ישראל אשר פורסמה במהלך חודש אפריל 2021, כמפורט לעיל. הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה לצורך קביעת שיעורי ההפרשה הקבוצתית בדוחות הכספיים לרבעון הראשון של שנת 2021 הינן, צפי לשיעור אבטלה בסוף שנת 2021 בטווח שנע בין 9% לבין 11%; וצפי להתאוששות בצריכה הפרטית בשנת 2021 בשיעור צמיחה שנע בין 10% ל-12%.

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

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

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

1. התאמת תנאי החיתום לשינויים במצב המשק.
  2. הגדלת שיעורי ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי, ראה גם סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.
  3. יישום חוזר בנק ישראל מחודש אפריל 2020 בנושא דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור, כפי שפורט בטבלה 20 לעיל ובביאורים 2.ג.2 ו-2.ג.5.ד לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.
- ככלל, אשראי לאנשים פרטיים אינו מבוסס על בטחונות (למעט אשראי לרכישת רכבים, כמפורט בסעיף 2.4.6 ב. לדוח הדירקטוריון לשנת 2020). האשראי המועמד לאנשים פרטיים מותאם, ככלל, לדירוג הסיכון של הלקוח. ניהול סיכון האשראי לאנשים פרטיים כולל תהליכי חיתום וכן ניטור ומעקב שוטף אחרי סיכון הלקוחות. יצוין, כי סיכון האשראי מושפע בין היתר מסוגי האוכלוסיות השונות להן מועמד האשראי, מהיקף האשראי המועמד ומשכו.

#### **חיתום אשראי לאנשים פרטיים**

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

החיתום מתבצע בשני (2) אופנים: חיתום אוטומטי המבוסס על מודלי 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 (א) 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 שונות 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 אגף אשראי ומימון 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 הנקבע 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 הלוואה בפועל נקבע לפי דירוג הסיכון של הלקוח וקריטריונים נוספים.
- מדיניות תמחור האשראי לאנשים פרטיים מותאמת לדירוג הסיכון של הלקוחות, בכפוף להוראות כל דין ובכלל זה חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993.
- מגבלות האשראי בחברה מגבילות את 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

פעילות הגבייה מעוגנת בנוהל המסדיר את אופן הטיפול בהליכי גבייה, בהחזרים והעברתם לטיפול משפטי במידת הצורך. המבנה הארגוני של פעילות הגבייה, מתחלק בין שני גורמי אחריות: מערך השירות בחטיבת לקוחות פרטיים אחראי על אופרטיבית הגבייה (רכה ומשפטית); וחטיבת אשראי אחראית על מטה הגבייה, אסטרטגיה ומדיניות הגבייה, קיום נהלים ובקורות, ביקורות עורכי דין, דיווחים ורגולציה.

## 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 אשראי ובחטיבות העסקיות בחברה. הניטור מתחיל הן ביחידה העסקית האחראית על העמדת האשראי לאנשים פרטים בסיוע פעילות אנליזה של מחלקת פיתוח ומידע עסקי אשראי והן במסגרת פעילות הבקרה של יחידת בקרה ודיווח.

### פעילות מעגל הבקרה הראשון:

- בקורות העוסקות בעיקר בעמידה במגבלות אשראי וסמכויות.
- נבדקים סכומים הריגים 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.
- בקורות על פעילות תפעול האשראי בחברה (אחריות ישירה ועקיפה).
- בקרה על טיפול בהתראות והחזרים.
- בקורות בנושא ציות והוגנות- תקינות מסמכים והזרמות, האזנות לשיחות מכירה.

מעגל הבקרה השני מבוצע באגף 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 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 תמהיל תיק האשראי של החברה. התמהיל מציג, בין היתר, את פילוח התיק לפי מוצרי אשראי, ענפים, דירוגי סיכון, עמידה במגבלות רגולטוריות ופנימיות, ניתוח מרווחים, 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 השפיעה לרעה על יתרות וסיכון האשראי המסחרי, בעיקר לאור ירידה דרמטית, עד כדי הפסקה, בתחומי פעילות מסויימים במשק (כגון: תעופה ותיירות). אשראי זה מועמד בעיקר אל מול שוברי כרטיסי אשראי שתמורתם משמשת כמקור לסילוק החוב, ואשר חלקם יכול שיבוטל על-ידי מחזיקי הכרטיסים בהעדר קבלת מוצר/שירות, בהתאם להוראות חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986. עיקר ההפרשה הפרטנית נבעה מלקוחות בתחום התעופה והתיירות המנוטרים ברמה השוטפת על-ידי החברה.

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

1. דחיית תשלומים שוטפים לעסקים שנפגעו מהמגיפה.
2. הגדלת שיעורי ההפרשה להפסדי אשראי - הן הפרשה פרטנית, על בסיס בחינת השפעת המגיפה על הלווים, והן הפרשה קבוצתית על בסיס הפגיעה בענפי משק רבים ורמת האבטלה.
3. יישום חוזר בנק ישראל מחודש אפריל 2020 בנושא דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור, כפי שפורט בטבלה 20 לעיל ובביאורים 2.ג.2 ו-2.ג.5. ד לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

### סיכון אשראי בגין השיפות לקבוצת לוויים

בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת נב"ת 313 (בנושא מגבלות על חבות לווה בודד וקבוצת לוויים). העדכון הינו בהמשך לפעולות קודמות של הפיקוח על הבנקים שנועדו לצמצם את ריכוזיות תיקי האשראי במערכת הבנקאית המקומית, ועל רקע המלצות ועדת באזל בנושא השיפות גדולות. בין היתר, הגדרת ההון צומצמה להון רובד 1, והמגבלה על חבות של קבוצת לוויים בנקאית לתאגיד בנקאי שונתה ל-15% במקום 25%. התיקונים להוראה נכנסו לתוקף ביום 1 בינואר 2016, למעט לעניין הגדרת הון, בה הופחתה התוספת בהדרגה עד ליום 31 בדצמבר 2018. בהתאם להוראת נב"ת 313, נכון לימים 31 במרץ 2021, 31 במרץ 2020, ו-31 בדצמבר 2020 וכן בסמוך למועד חתימת הדוח לא קיימת קבוצת לוויים שיתרת חבותם עולה על 15% מהון החברה (כהגדרתו נב"ת 313).

בחודשים יולי - אוגוסט 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לנב"ת 313 לצורך הקלה במגבלות שיחולו על חברות כרטיסי האשראי המופרדות בקבלת מימון (מכוח מגבלות לווה בודד או קבוצת לוויים) – לפרטים ראה ביאור 15.2.ג.24. לדוחות הכספיים לשנת 2020. במסגרת זו, לבנקים המחזיקים בחברות כרטיסי האשראי המופרדות הוקנתה תקופת יישום, במהלכה יידרשו להקטין את השיפות האשראי לחברות כרטיסי האשראי המופרדות שבבעלותם באופן מדורג, תוך שלוש (3) שנים ממועד ההפרדה של חברת כרטיסי האשראי מהתאגיד הבנקאי. בהתאם, במהלך השנים 2018 ו-2019 ועד למועד חתימת הדוח, נערכה החברה ליצירת תשתית שתאפשר צמצום ו/או החלפה של מסגרות וקווי אשראי מבנק הפועלים, ראה סעיף 1.6.5 לדוח דירקטוריון לשנת 2020.

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

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

#### חשיפת אשראי למוסדות פיננסיים זרים ולמדינות זרות

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

למידע המפורט על סיכון האשראי בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה הדוח על הסיכונים לשנת 2020.

### 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 (משנה למנכ"ל, 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 סיכונים השוק והנזילות.
- דיווח חודשי לדירקטוריון על סיכונים השוק והנזילות השוטפים.
- ניהול סיכונים המט"ח, כולל קבלת החלטות על גידור חשיפות מט"ח ארוכות טווח.
- ניהול נכסים והתחייבויות (ננ"ה).
- מדידה ובקרה שוטפת של מדדי סיכון שוק ונזילות של החברה.
- עריכת דו"חות סיכונים הריבית.
- ניתוח תוצאות ועריכת ממצאים לדיון בהנהלה ובדירקטוריון.

#### מנהל סיכונים ראשי

מנהל הסיכונים הראשי של החברה אחראי מתוקף תפקידו בין היתר לבקרת ניהול סיכונים השוק והנזילות של החברה.

במסגרת זאת, הינו אחראי לפקח אחר יישומה של המדיניות ותהליכי הניהול והבקרה של סיכונים 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 לסיכונים 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, הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 339 "ניהול סיכוני שוק" והוראות ניהול בנקאי תקין מספר 333 "ניהול סיכון ריבית", תוך התאמתן לפרופיל הסיכון הייחודי של החברה. המדיניות אושרה על-ידי דירקטוריון החברה בחודש מאי 2019. מדיניות זו כוללת מגבלות על החשיפה שנועדו לצמצם את הנוק העלול להיגרם כתוצאה משינויים בשווקים השונים, בשיעורי הריבית, המדד, שערי המט"ח והמניות. דירקטוריון החברה מעדכן את המגבלות מעת לעת.

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

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

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

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

להלן פירוט הסיכונים השונים:

#### (א) סיכון בסיס

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

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

#### (ב) סיכון ריבית

החשיפה להפסד כתוצאה משינוי שיעורי הריבית בשווקים השונים. הסיכון נובע מהחשיפה לשינויים עתידיים בשיעורי הריבית והשפעתם האפשרית על ערכם של הנכסים וההתחייבויות של הקבוצה על-פי גישת השווי הכלכלי, והשפעתם על הרווחים על-פי גישת הרווחים. החשיפה נובעת בין היתר מהפער בין מועדי הפירעון ומועדי חישוב הריבית של הנכסים וההתחייבויות בכל אחד ממגזרי ההצמדה. לצורך ניהול סיכון הריבית נבחנים הפערים בין הנכסים וההתחייבויות בתקופות עתידיות ומתבצעת, בתדירות חודשית, בקרה על פער המח"מ המשוקלל.

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

#### (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 לשנת 2020.

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

31 במרץ 2021					
סך הכל	מטבע חוץ <sup>(*)</sup>		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
במיליוני ש"ח					
24,273	104	100	65	24,004	נכסים פיננסיים
22,384	7	69	45	22,263	התחייבויות פיננסיות
<b>1,889</b>	<b>97</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>1,741</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>
(97)	-	-	-	(97)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
<b>1,792</b>	<b>97</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>1,644</b>	<b>שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup></b>
31 במרץ 2020					
סך הכל	מטבע חוץ <sup>(*)</sup>		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
במיליוני ש"ח					
22,203	63	90	103	21,947	נכסים פיננסיים
35	-	-	-	35	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
20,471	5	87	74	20,305	התחייבויות פיננסיות
35	-	-	-	35	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>1,732</b>	<b>58</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>1,642</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>
(48)	-	-	-	(48)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
<b>1,684</b>	<b>58</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>1,594</b>	<b>שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup></b>
31 בדצמבר 2020					
סך הכל	מטבע חוץ <sup>*</sup>		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
במיליוני ש"ח					
22,944	72	103	75	22,694	נכסים פיננסיים
35	-	-	-	35	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
21,167	2	69	52	21,044	התחייבויות פיננסיות
35	-	-	-	35	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>1,777</b>	<b>70</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>1,650</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>
(113)	-	-	-	(113)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
<b>1,664</b>	<b>70</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>1,537</b>	<b>שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup></b>

\* לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

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

לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים, ראה ביאור 11 א' לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

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

31 במרץ 2021							
שינוי בשווי הוגן מותאם <sup>(1)</sup>	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית <sup>(*)</sup>						
	סך הכל	מטבע חוץ <sup>(**)</sup>		מטבע ישראלי		לא צמוד	צמוד מדד
		אחר	דולר	צמוד	לא צמוד		
באחוזים (%)	במיליוני ש"ח						
<b>שינויים מקבילים</b>							
1.3	23	1,815	97	31	20	1,667	עלייה במקביל של 1%
(1.6)	(29)	1,763	97	31	20	1,615	ירידה במקביל של 1%
<b>שינויים לא מקבילים</b>							
0.2	4	1,796	97	31	20	1,648	התללה <sup>(2)</sup>
0.2	3	1,795	97	31	20	1,647	השטחה <sup>(3)</sup>
0.8	14	1,806	97	31	20	1,658	עליית ריבית בטווח הקצר
(0.8)	(14)	1,778	97	31	20	1,630	ירידת ריבית בטווח הקצר

31 במרץ 2020							
שינוי בשווי הוגן מותאם <sup>(1)</sup>	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית <sup>(*)</sup>						
	סך הכל	מטבע חוץ <sup>(**)</sup>		מטבע ישראלי		לא צמוד	צמוד מדד
		אחר	דולר	צמוד	לא צמוד		
באחוזים (%)	במיליוני ש"ח						
<b>שינויים מקבילים</b>							
2.0	33	1,717	58	3	29	1,627	עלייה במקביל של 1%
(2.3)	(39)	1,645	58	3	29	1,555	ירידה במקביל של 1%
<b>שינויים לא מקבילים</b>							
0.1	1	1,685	58	3	29	1,595	התללה <sup>(2)</sup>
0.3	6	1,690	58	3	29	1,600	השטחה <sup>(3)</sup>
1.1	19	1,703	58	3	29	1,613	עליית ריבית בטווח הקצר
(1.2)	(21)	1,663	58	3	29	1,573	ירידת ריבית בטווח הקצר

ראה הערות בעמוד הבא

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

31 בדצמבר 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			לא צמוד
		אחר	דולר	צמוד	מזד	לא צמוד	
באחוזים (%)	במיליוני ש"ח						
<b>שינויים מקבילים</b>							
1.8	30	1,694	70	34	23	1,567	עלייה במקביל של 1%
(2.1)	(35)	1,629	70	34	23	1,502	ירידה במקביל של 1%
<b>שינויים לא מקבילים</b>							
0.2	3	1,667	70	34	23	1,540	התללה <sup>(2)</sup>
0.2	3	1,667	70	34	23	1,540	השטחה <sup>(3)</sup>
1.0	17	1,681	70	34	23	1,554	עליית ריבית בטווח הקצר
(1.0)	(17)	1,647	70	34	23	1,520	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>**

סך הכל <sup>(3)</sup>	הכנסות מימון שאינן מריבית	הכנסות ריבית	סך הכל <sup>(3)</sup>	הכנסות מימון שאינן מריבית	הכנסות ריבית	סך הכל <sup>(3)</sup>	הכנסות מימון שאינן מריבית	הכנסות ריבית	שינויים מקבילים									
										ליום 31 בדצמבר 2020			ליום 31 במרץ 2020			ליום 31 במרץ 2021		
										במיליוני ש"ח								
52	*-	52	50	*-	50	54	*-	54	עלייה במקביל של 1%									
(33)	*-	(33)	(32)	*-	(32)	(32)	*-	(32)	ירידה במקביל של 1% <sup>(2)</sup>									

\* 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 לשנת 2020 וכן דוח על הסיכונים לרבעון הראשון לשנת 2021.

## 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 אופן השוק בה, אשר יכול להתממש מאירועים של פגיעה במוניטין, או פגיעה בשוק בו פועלת החברה.

החברה מיישמת מדיניות כוללת לניהול סיכון נזילות אשר אושרה בדירקטוריון בחודש יוני 2020, אשר מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל (Sound Practice) ועל ההנחיות העדכניות של הוראות נב"ת 201-211 והוראות נב"ת 342 (ניהול סיכון נזילות) תוך התאמתן לפרופיל הסיכון הייחודי של החברה.

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

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"ת 221 (בנושא יחס כסוי נזילות) אשר מאמצת את המלצות ועדת באזל לעניין יחס כסוי הנזילות במערכת הבנקאית בישראל.

ביום 2 ביולי 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לנב"ת 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 צורכי הנזילות שלה ומאפייניהם.

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

לחברה מודל פנימי לניהול הנזילות, המביא בחשבון את צורכי הנזילות שלה. החברה מנהלת מעקב שוטף אחר תמהיל מקורות המימון וקבעה מגבלות שנועדו להבטיח היקף נאות של מקורות המימון. החברה מיישמת מדיניות ניהול סיכון הנזילות בהתאם להוראת 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 (ממספר בנקים אחרים), 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 סעיף 1.6.5 ו-2.1.8 (יד) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020. 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 לשנת 2020.

למידע המפורט על סיכון הנזילות בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה הדוח על הסיכונים לשנת 2020.

### 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 ודאות 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 לשנת 2020.

הסיכונים הבאים זוהו על-ידי החברה כסיכונים מובילים ומתפתחים הרלוונטיים ביותר נכון למועד דיווח זה (להרחבה נוספת ראה סעיף 3.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020):

#### 3.4.1 סיכון תפעולי

סיכון תפעולי הינו סיכון מהותי במסגרת פעילותה העסקית של החברה. במסגרת ניהול הסיכון התפעולי הנושאים הבאים נמצא כמוביל ומתפתח:

##### 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.

#### 3.4.2 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.

החברה בוחנת באופן שוטף את עמידתה בהוראות הדין בהקשר כאמור, ויחד עם זאת במסגרת פעילותה השוטפת עשויה החברה להיות חשופה לסיכונים תפעוליים, לרבות בגין אירועים נקודתיים, אשר יובילו בין היתר לטענות בדבר הפרות בהקשר כאמור (וככל שיתבררו כמוצדקות אף להפעלת סמכויות מצידה של הרשות להגנת הפרטיות) - ראה גם סעיף 3.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020. למועד חתימת הדוח לא ידוע לחברה על אירועים שעלולה להיות להם השפעה מהותית על תוצאותיה הכספיות של החברה.<sup>30</sup>

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-

<sup>30</sup> הערכת החברה כאמור הינה מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך. הערכה כאמור מבוססת, בין היתר, על מהות האירועים הנקודתיים האמורים, מספרם והיקפם (לרבות לאורך זמן), על אופי הליכי הדיווח והבדיקה שמתנהלים מול הרשות להגנת הפרטיות כאמור, על קיומה של פוליסת ביטוח לכיסוי אירועים כאמור (כמפורט בסעיף זה להלן) ועל הערכתה של הנהלת החברה והבנתה את השלכותיהן האפשריות של הוראות הדין החלות על הקבוצה בהקשר זה. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר כתוצאה מהתגברות אירועים כאמור ו/או התרחשות אירועים בעלי פוטנציאל נזק גבוה יותר ו/או גילוי אירועים לאחר תקופת זמן ארוכה, משינויים מהותיים במדיניות האכיפה של הרשות להגנת הפרטיות ו/או מאכיפה מחמירה כלפי הקבוצה, מהנחות וניתוחים לא מיטביים של סיכונים סייבר החלים על הקבוצה, משינויים רגולטוריים ו/או מנזקים עקיפים כתוצאה מאירועים כאמור או מפרסומם (כגון פגיעה במוניטין).



ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לתאגיד הבנקאי) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר. יצוין, כי בהגדרה זו נכללים גם ניסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא נגרם נזק בפועל.

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

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.

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

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

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

### 3.4.3 סיכון רגולטורי

סיכון רגולטורי הינו הסיכון לפגיעה בהכנסות ו/או בהון החברה הנגרם כתוצאה משינויים מהותיים מתהליכי חקיקה ו/או מטיוטות הוראות של גופים רגולטוריים שונים, הקובעים מגבלות על תחומי פעילות ומקורות הכנסה של החברה, או המטילים חובות שיישומן כרוך בעלויות משמעותיות לחברה, ובכך עשויים לפגוע ברווחיותה. הסיכון הינו צופה פני עתיד במהותו, מכיוון שהוא מתייחס לסיכון הגלום בשינויים מהותיים אפשריים בחקיקה וברגולציה. 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 סעיף 2.1.3 לדוח דירקטוריון זה וביאור 2.ג.9. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

#### 3.4.4 סיכון משפטי

סיכון להפסד הנובע, כתוצאה מהעדר אפשרות לאכוף באופן משפטי קיומו של הסכם, פגיעה בפעילות החברה הנובעת מפרשנות מוטעית של הוראת חוק או רגולציה, או קיומו של הליך משפטי (כגון תביעות ייצוגיות) נגד החברה, או שתוצאותיו עשויות להשפיע בצורה שלילית על פעילות החברה או על מצבה הפיננסי. מעצם פעילותה של החברה ופריסתה הגבוהה באוכלוסייה, חשופה החברה מעת לעת לתביעות ייצוגיות בסכומים משמעותיים. החברה מקפידה על תהליכי התקשורת נאותים מבחינה משפטית ומבצעת את פעילותה העסקית תוך סיוע וגיבוי משפטי מתאים.

במסגרת ניהול הסיכון מבוצעים מכלול פעילויות, שמטרתן להבטיח כי כל גורמי הסיכון ומאפייניהם יזוהו ביחס לכל מוצר ופעילות של החברה, כך שתימנע האפשרות בה החברה תימצא בחשיפה לסיכון שלא זוהה או שזוהה באופן חלקי.

#### 3.4.5 סיכון מוניטין

סיכון המוניטין הינו הסיכון לפגיעה מהותית בהכנסות או בהון החברה כתוצאה מתפיסת תדמית שלילית שנוצרה לחברה בקרב מחזיקי עניין. תפיסת תדמית שלילית יכולה להיווצר ממספר רב של גורמים יחד ולחוד (כגון: תביעה צרכנית, קריסת מערכות, התנהגות החורגת מנורמות חברתיות ומקובלות וכיו"ב).

סיכון המוניטין הינו סיכון גלום בכל תחומי הפעילות של החברה בתחום ההנפקה, בתחום הסליקה, בתחום האשראי והן בשירותים והמוצרים הנוספים אותם מציעה החברה. סיכון המוניטין מאופיין בכך שהוא עשוי לנבוע מגורמי סיכון ישירים או כתוצאה מהתממשותם של סיכונים אחרים.

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

על מנת להפחית את הנזק כתוצאה מהתממשותם של סיכונים מוניטין, מיושמים תהליכי ניטור המאפשרים זיהוי מוקדם של סיכונים אפשריים ונקיטת צעדים מפחיתי סיכון, כגון: ישיבות הנהלה ודירקטוריון, מעקב אחר התפתחויות בענף כרטיסי האשראי, תכניות הדרכה, דיווחים וכו'.

#### 3.4.6 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 שיעודן 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.

### 3.4.7 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 להוראת ניהול בנקאי תקין 308, ובהתאמה לפעילות הקבוצה, הוראות הליכה התחום 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 ובפשיעה פיננסית וכן בגין ליקויים בתהליכים שנועדו להבטיח ציות כאמור או בגין חסרונם של תהליכים כאמור.
- **סיכון פעילות עם נותני שירותים פיננסיים** - אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה ו/או אחריות בגין אי ציות הנובעת מפעילות נותני שירותים פיננסיים.
- **סיכון הוגנות** - טיפול בלתי הוגן בלקוחות הקבוצה ו/או ניצול לרעה של מעמד התאגיד.
- **סיכון עבירות על דיני ניירות ערך** - אי-ציות של קבוצת ישראלכרט או מי מעובדיה לדיני ניירות ערך וכן דינים אחרים הרלוונטיים לפעילות הקבוצה, בתחום השוקים הפיננסיים.
- **סיכון מניעת ניגוד עניינים** - אי ציות של פונקציות בקבוצה להוראות ניגוד עניינים.
- **סיכון עבירה על דיני הגנת פרטיות ומידע אישי** - אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה לדיני ותקנות הגנת פרטיות והגנת מידע.
- **סיכון עבירה על הוראות ה-FATCA/CRS** - אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה לדינים והוראות, מקומיות ובינלאומיות, בנושא גילוי ודיווח מיסוי בינלאומי.
- **סיכון עבירה על חוקי דיני התחרות** - הסיכון לנזק מהותי בגין עיצום כספי ו/או סנקציה מצד רשות כלשהי בגין אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה לדיני התחרות.
- **סיכון הוראות הביטוח** - אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה, אחר דינים והוראות בתחום הביטוח.

מטרת מדיניות 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 לניהול.

הקבוצה מחויבת לציות 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 אפקטיבי, ניהול נטילת סיכונים הינו הדבר הנכון עבור לקוחות הקבוצה, ועבור היציבות העסקית והתפעולית של הקבוצה. מחויבות זו היא מאבני היסוד של מדיניות הציות של קבוצת ישראלכרט.

סיכון התנהגותי (Conduct-risk) המהווה חלק מסיכון הציות, הינו הסיכון הגלום בהתנהגות הקבוצה אל מול לקוחותיה והוא מאגד תחתיו תחומים שונים, כדוגמת גילוי נאות ואשראי הוגן, העלולים להוביל להתנהלות שאינה הוגנת אל מול הלקוח. סיכון זה נמצא במגמת התפתחות והחקיקה החדשה שמה במרכז את טובת הלקוח ומחייבת את החברות הפיננסיות לשמירה על הגינות והוגנות בעת מתן השירות.

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

פונקציית הציות אחראית על ניהול סיכוני הציות, לרבות מדידה והערכה בהתאם למתודולוגיה שנקבעה לצורך ניהול סיכוני הציות. 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					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 לווים/קבוצת לווים
				✓	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) <sup>(2)</sup>
		✓			10. סיכון ציות

עם זאת, בשל אי הוודאות הרבה השוררת, בשלב זה לא ניתן להעריך את מלוא ההשפעות העתידיות של משבר התפשטות מגיפת הקורונה על חומרתם של כל גורמי הסיכון. הערכות החברה בדבר השלכות אפשריות של משבר נגיף הקורונה והשפעתו על השווקים, הינן מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בפרק מידע צופה פני עתיד, הערכות אלה אינן וודאיות והן עשויות להתממש באופן שונה מהותית מהאמור להלן.

## 4. מדיניות השבונאית ואומדנים קריטיים בקרות ונהלים

### 4.1 מדיניות השבונאית ואומדנים קריטיים

הדוחות הכספיים של החברה ערוכים על-פי כללי השבונאות 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 2020, שנחתמו ביום 16 במרץ 2021 ולתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021. 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 בבמידה רבה של אי וודאות, והם עלולים להיות מושפעים משינויים אפשריים בעתיד. ייתכן, שאופן התממשותם בעתיד של ההערכות והאומדנים כאמור, יהיה שונה לרבות מהותית מכפי שהוערך בעת עריכת הדוחות הכספיים.

הנהלת החברה סבורה כי האומדנים וההערכות שיושמו בעת עריכת תמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2021 הינם נאותים, ונעשו על-פי מיטב ידיעתה ושיקול דעתה המקצועי נכון למועד עריכת תמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2021.

הנושאים עיקריים בהם נעשה שימוש בהערכות ואומדנים, ולפיכך נחשבים על-ידי החברה כנושאים חשבונאיים קריטיים, הינם הפרשה להפסדי אשראי, התחייבויות תלויות והתחייבויות בגין הטבות לעובדים.

במהלך התקופה המדווחת לא אירעו שינויים במדיניות החשבונאית של הקבוצה בנושאים קריטיים, אשר מפורטת בדוח הדירקטוריון לשנת 2020. יצוין כי קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים. במסגרת בחינת שיעורי ההפרשות נבחנו מספר תרחישים, בכל הנוגע להפרשה הצפויה בתיק האשראי. לוויים גדולים נבחנו באופן פרטני, נלקחו בחשבון פרמטרים איכותיים כגון שיעור האבטלה וקצב חזרת המשק לפעילות. לאורך זמן, ככל שיעמוד לרשות החברה מידע נוסף לגבי מצב הלוויים וסיכויי הגבייה בלוויים הבעייתיים, אומדני ההשפעה יעודכנו בהתאם. ראה גם סעיף 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, משנה למנכ"ל - CFO, והחשבונאית הראשית של החברה, העריכו ליום 31 במרץ 2021 את האפקטיביות של הבקרות והנהלים לגבי הגילוי של החברה. על בסיס הערכה זו, מנכ"ל החברה, משנה למנכ"ל - CFO והחשבונאית הראשית 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 הראשון שהסתיים ביום 31 במרץ 2021, 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 נגיף הקורונה על מערכות הדיווח הכספי ועל מערך בקרות הגילוי.

ד"ר רון וקסלר  
מנהל כללי

תמר יסעור  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 במאי 2021.

## הצהרת המנהל הכללי (Certification)

אני, ד"ר רון וקסלר, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח הרבעוני של ישראל כרט בע"מ ("החברה") לרבעון שהסתיים ביום 31 במרץ 2021 ("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 מידע סבירה של ביטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות הפיקוח 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 הראשון של שנת 2021 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 לרואי החשבון המבקרים, 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, 25 במאי 2021

(1) כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בדבר "דוח הדירקטוריון וההנהלה" (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 31 במרץ 2021 ("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 העצמי 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 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 מידע סבירה של בטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות הפיקוח 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 הראשון של שנת 2021 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 לרואי החשבון המבקרים, 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

משנה למנכ"ל, CFO

תל אביב, 25 במאי 2021

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

## הצהרת החשבונאית הראשית (Certification)

אני, מיכל מנצור חכם, מצהירה כי:

1. סקרתי את הדוח הרבעוני של ישראלכרט בע"מ ("החברה") לרבעון שהסתיים ביום 31 במרץ 2021 ("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 העצמי 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 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 תאגידיים 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 מידע סבירה של ביטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות הפיקוח 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 הראשון של שנת 2021 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 לרואי החשבון המבקרים, 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, 25 במאי 2021

**מיכל מנצור חכם**

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים  
חשבונאית ראשית

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





**ישראלכרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה**  
**תמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים**  
**ליום 31 במרץ 2021**

עמוד	נושא
<a href="#">69</a>	דוח סקירה של רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של ישראל כרטיס בע"מ
<a href="#">71</a>	תמצית דוחות רווח והפסד ביניים מאוחדים
<a href="#">72</a>	תמצית דוחות ביניים מאוחדים על הרווח הכולל
<a href="#">73</a>	תמצית מאזנים ביניים מאוחדים
<a href="#">74</a>	תמצית דוחות ביניים מאוחדים על השינויים בהון
<a href="#">75</a>	תמצית דוחות ביניים מאוחדים על תזרימי המזומנים
<a href="#">77</a>	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 31 במרץ 2021 ואת הדוחות התמציתיים ביניים המאוחדים על רווח והפסד, הרווח הכולל, השינויים בהון ותזרימי המזומנים לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה 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.

המידע הכספי ביניים תמציתי המאוחד של החברה ליום 31 במרץ 2020 ולתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה באותו תאריך נסקר במשותף עם רואי חשבון מבקרים אחרים אשר דוח הסקירה שלנו עליו מיום 3 ביוני 2020, כלל מסקנה בלתי מסויגת וכלל 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 שיישומו 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 שניודע לכל העניינים המשמעותיים שהיו יכולים להיות מזוהים בביקורת. בהתאם לכך, אין אנו מחזוים 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.17-14 בדבר תביעות שהוגשו נגד החברה, לרבות בקשות לאישורן כייצוגיות.

סומך חייקין

רואי חשבון

תל אביב, 25 במאי 2021



**תמצית דוחות רווח והפסד ביניים מאוחדים**

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2020	2021	ביאור
מבוקר	בלתי מבוקר		
<b>הכנסות</b>			
1,606	420	405	3 מעסקאות בכרטיסי אשראי
433	109	103	הכנסות ריבית, נטו
13	(7)	(1)	הכנסות (הוצאות) אחרות
<b>2,052</b>	<b>522</b>	<b>507</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>			
247	102	12	בגין הפסדי אשראי <sup>(1)</sup>
<sup>(3)</sup> 844	201	205	תפעול <sup>(2)</sup>
<sup>(3)</sup> 503	121	113	מכירה ושיווק <sup>(2)</sup>
<sup>(3)</sup> 97	24	28	הנהלה וכלליות <sup>(2)</sup>
223	61	52	תשלומים לבנקים
<b>1,914</b>	<b>509</b>	<b>410</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<sup>(3)</sup> 138	<b>13</b>	<b>97</b>	<b>רווח לפני מסים</b>
50	6	24	הפרשה למסים על הרווח
<sup>(3)</sup> 88	<b>7</b>	<b>73</b>	<b>רווח לאחר מסים</b>
5	3	1	חלק החברה ברווחים לאחר השפעת המס של חברות כלולות
<b>93</b>	<b>10</b>	<b>74</b>	<b>רווח נקי</b>
<b>0.46</b>	<b>0.05</b>	<b>0.37</b>	<b>רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח)</b>
200	200	200	מספר המניות הרגילות ששימש לחישוב (במיליונים)

(1) ראה ביאור 2.ג.2 להלן.

(2) מזה: בגין שכר ונלוות לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2021 ו-2020 ולשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 סך של כ-110 מיליון ש"ח, 93 מיליון ש"ח ו-417 מיליון ש"ח, בהתאמה. סכומים אלה כוללים בין היתר, רכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2021 ו-2020 ולשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 בסך של כ-3 מיליון ש"ח, 1 מיליון ש"ח ו-5 מיליון ש"ח, בהתאמה.

(3) תוצאות דוח רווח והפסד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 כוללות הוצאות חד פעמיות בסכום של כ-45 מיליון ש"ח (כ-35 מיליון ש"ח נטו ממס), בגין תכנית התייעלות, לפרטים נוספים ראה ביאור 2.2. לדוחות הכספיים לשנת 2020, וכן הוצאה בסכום של כ-69 מיליון ש"ח (כ-53 מיליון ש"ח נטו ממס) בגין הפסקת פרויקט טכנולוגי, מערכת לניהול לקוחות ואשראי, לפרטים נוספים ראה ביאור 1.6 א. לדוחות הכספיים לשנת 2020.

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

מיכל מנצור חכם מנהלת המחלקה לחשבות וכספים חשבונאית ראשית	ערן וקנין משנה למנכ"ל, CFO	ד"ר רון וקסלר מנהל כללי	תמר יסעור יו"ר הדירקטוריון
--	-------------------------------	----------------------------	-------------------------------

תל אביב, 25 במאי 2021

**תמצית דוחות ביניים מאוחדים על הרווח הכולל**

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום		לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
31 בדצמבר	2020	2021	ביאור	
מבוקר		בלתי מבוקר		
93	10	74		רווח נקי
<b>רווח (הפסד) כולל אחר לפני מסים:</b>				
(1)	12	15	4,7	התאמות בגין הטבות לעובדים
(1)	12	15		<b>רווח (הפסד) כולל אחר לפני מסים</b>
*-	(3)	(4)		השפעת המס המתייחס
(1)	9	11		<b>רווח (הפסד) כולל אחר לאחר מסים</b>
92	19	85		<b>הרווח הכולל המיוחס לבעלי מניות החברה לאחר מסים</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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



**תמצית מאזנים ביניים מאוחדים**

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר	ליום 31 במרץ		ביאור	
	2020	2020		
מבוקר	בלתי מבוקר			
<b>נכסים</b>				
125	436	172		מזומנים ופיקדונות בבנקים
23,180	22,093	24,427	5	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(382)	(356)	(377)	5	הפרשה להפסדי אשראי
22,798	21,737	24,050		חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
69	58	79		ניירות ערך
17	13	18		השקעות בחברות כלולות
363	376	364		בניינים וציוד
545	595	529		נכסים אחרים
<b>23,917</b>	<b>23,215</b>	<b>25,212</b>		<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>				
4,296	5,219	4,219		אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
15,630	13,795	16,888	6	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
840	1,083	843		אגרות חוב סחירות
705	745	731		התחייבויות אחרות
<b>21,471</b>	<b>20,842</b>	<b>22,681</b>		<b>סך כל ההתחייבויות</b>
<b>התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות</b>				
2,446	2,373	2,531	8	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,446	2,373	2,531		סך כל ההון
<b>23,917</b>	<b>23,215</b>	<b>25,212</b>		<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

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

**תמצית דוחות ביניים מאוחדים על השינויים בהון**  
במיליוני ש"ח

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		
<b>2,446</b>	<b>2,394</b>	<b>(27)</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	-	-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2020 (מבוקר)</b>
74	74	-	-	-	-	-	רווח נקי בתקופה
							<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>
11	-	11	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס <sup>(1)</sup>
<b>2,531</b>	<b>2,468</b>	<b>(16)</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	-	-	<b>יתרה ליום 31 במרץ 2021 (בלתי מבוקר)</b>
<b>2,427</b>	<b>2,374</b>	<b>(26)</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	-	-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2019</b>
10	10	-	-	-	-	-	רווח נקי בתקופה
(73)	(73)	-	-	-	-	-	דיבידנד <sup>(2)</sup>
							<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>
9	-	9	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס <sup>(1)</sup>
<b>2,373</b>	<b>2,311</b>	<b>(17)</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	-	-	<b>יתרה ליום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)</b>
<b>2,427</b>	<b>2,374</b>	<b>(26)</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	-	-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2019</b>
93	93	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
(73)	(73)	-	-	-	-	-	דיבידנד <sup>(2)</sup>
							<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>
(1)	-	(1)	-	-	-	-	הפסד כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס <sup>(1)</sup>
<b>2,446</b>	<b>2,394</b>	<b>(27)</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	-	-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2020 (מבוקר)</b>

(1) ראה ביאור 4 להלן.

(2) ראה ביאור 8 להלן.

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	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2020	2020	
מבוקר	בלתי מבוקר		
<b>תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת</b>			
93	10	74	רווח נקי לתקופה
<b>התאמות:</b>			
(5)	(3)	(1)	חלק החברה ברווחים בלתי מחולקים של חברות כלולות
171	22	33	פחת על בניינים וציוד (לרבות ירידת ערך)
247	102	12	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(3)	-	-	רווח ממכירת ניירות ערך שאינן למסחר
*-	-	-	ירידת ערך השקעה בחברה כלולה
(52)	(24)	(2)	מסים נדחים, נטו
54	1	(3)	שינויים בהפרשות והתחייבויות לעובדים
1	*-	*-	שיערוך פיקדונות בתאגידים בנקאיים
(4)	5	(5)	הפסד (רווח) שטרם מומש מהתאמות לשווי הוגן של ניירות ערך
10	*-	3	התאמות בגין הפרשי שער
<b>שינויים בנכסים שוטפים</b>			
364	1,965	(1,389)	שינוי בחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
61	15	17	שינוי בנכסים אחרים, נטו
<b>שינויים בהתחייבויות שוטפות</b>			
81	(1,754)	1,258	שינוי בזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
2	5	3	הפרשי צבירה שנכללו בפעילות השקעה ומימון
(9)	61	44	שינוי בהתחייבויות אחרות, נטו
<b>1,011</b>	<b>405</b>	<b>44</b>	<b>מזומנים נטו מפעילות שוטפת</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2020	2021	
מבוקר	בלתי מבוקר		
<b>תזרימי מזומנים מפעילות השקעה</b>			
(170)	(33)	(37)	רכישת בניינים וציוד
(1)	*-	-	רכישת מניות בחברה כלולה
(5)	-	(5)	רכישת ניירות ערך
6	-	-	תמורה ממימוש ניירות ערך שאינן למסחר
(8)	(1)	(1)	הפקדת פיקדונות בבנקים
6	*-	1	משיכת פיקדונות מבנקים
210	(184)	125	שינוי באשראי למחזיקי כרטיס ולבתי עסק, נטו
<b>38</b>	<b>(218)</b>	<b>83</b>	<b>מזומנים נטו מפעילות (לפעילות) השקעה</b>
<b>תזרימי מזומנים מפעילות מימון</b>			
(73)	(73)	-	תשלום דיבידנד לבעלי המניות
(239)	-	-	פירעון אגרות חוב
(808)	115	(77)	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים, נטו
<b>(1,120)</b>	<b>42</b>	<b>(77)</b>	<b>מזומנים נטו מפעילות (לפעילות) מימון</b>
(71)	229	50	עלייה (ירידה) במזומנים
199	199	118	יתרת מזומנים לתחילת תקופה
(10)	*-	(3)	השפעת תנועות בשער הליפין על יתרות המזומנים
<b>118</b>	<b>428</b>	<b>165</b>	<b>יתרת מזומנים לסוף תקופה</b>
<b>ריבית, מסים ודיבידנדים ששולמו ו/או התקבלו</b>			
486	121	116	ריבית שהתקבלה
53	12	11	ריבית ששולמה
2	*-	1	דיבידנדים שהתקבלו
134	33	26	מסים על ההכנסה ששולמו
25	25	41	מסים על ההכנסה שהתקבלו
<b>נספח א' - פעולות השקעה ומימון שאינן כרוכות בתזרימי מזומנים</b>			
7	4	*-	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.

ישראל כרטיס בע"מ ("החברה" או "ישראל כרטיס") נוסדה בישראל בשנת 1975 ומאז היא פועלת כחברת כרטיסי אשראי, כסולק ובתחום התשלומים כמשמעות מונח זה על-פי הוראות ונוהלי הפיקוח על הבנקים, וביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה פועלת בתחומי ההנפקה (ותפעול ההנפקה)<sup>31</sup> והסליקה של כרטיסי חיוב מהמותגים "Mastercard", "ישראל כרטיס"<sup>32</sup>, "American Express" ו-"Visa" ("מותגי הקבוצה")<sup>33</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). נכון ליום 31 במרץ 2021 ("מועד הדוח") ולמועד חתימת הדוח, ישראל כרטיס הינה חברה ציבורית אשר מניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל-אביב בע"מ ("הבורסה") החל מאפריל 2019.

תמצית הדוחות הכספיים הביניים המאוחדים של החברה ליום 31 במרץ 2021 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 2020, אשר נחתמו ביום 16 במרץ 2021.

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 25 במאי 2021.

## **ב. אירועים בתקופת הדוח**

### **השפעות התפשטות מגיפת הקורונה**

בהמשך לאמור בביאור 1.ב.4 לדוחות הכספיים לשנת 2020, במהלך הרבעון הראשון של שנת 2021, עקב עלייה במספר הנדבקים והתפרצות "גל שלישי" של תחלואה במהלך חודש דצמבר 2020, החליטה הממשלה בישראל לשוב וליישם צעדי התגוננות שונים ובהם הכרזה על סגר שלישי (בתקופה שמיום 27 בדצמבר 2020 ועד ליום 7 בפברואר 2021) ("תקופת הסגר השלישי"), במסגרתו חודשו ההגבלות הנוקשות על התנועה והפעילות במשק, בעיקר בענפי הבידור, התיירות, התעופה והפנאי. ערב תחילת הסגר השלישי, קרי - במחצית השנייה של חודש דצמבר 2020, שיעור האבטלה הרחב<sup>34</sup> במשק ("שיעור האבטלה") עמד על כ-13.7%; ההגבלות הנוספות שהוטלו במהלך הסגר השלישי כאמור לעיל והשבת מערכת החינוך הביא לעלייה בשיעור האבטלה באופן בו שיעור האבטלה במחצית השנייה של חודש ינואר 2021 עמד על כ-19.1%, אם כי בהמשך ליציאה מהסגר השלישי עמד שיעור האבטלה במחצית הראשונה של חודש מרץ 2021 על כ-12%.

בתחילת חודש פברואר 2021, לאור קצב התחסנות מהיר וירידה בתחלואה, הוסרו חלק מהמגבלות שהוטלו על התושבים וביניהן מגבלת המרחק, והחל מאמצע חודש פברואר 2021 הופעל בישראל התו הירוק, אשר מאפשר למתחסנים ולמחלימים להיכנס לקניונים, להשתתף באירועי תרבות, ספורט ולהתארח בבתי מלון.

<sup>31</sup> "תפעול הנפקה" ו-"מתפעל הנפקה" (לפי העניין) - ביצוע הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב (למעט ההנפקה עצמה של כרטיסי החיוב וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהנפקת כרטיסי החיוב והשימוש בו). בתחום ההנפקה, כחלק מיישומן של הוראותיו של החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), תשע"ז-2017 ("חוק שטרות"), 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 ההנפקה בדוח זה הינה לרבות 'תפעול הנפקה'.

<sup>32</sup> יצוין, כי ככלל, החל משנת 2019 החלה החברה לחדש כרטיסים "מקומיים" (כרטיסים שניתנים לשימוש בבתי העסק הסולקים בארץ בלבד) מהמותג הפרטי "ישראל כרטיס" 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 והכל באופן מדורג, בהתאם להשלמת היערכות נדרשת (ראה סעיפים 2.1.2 (א) ו-2.1.8 (ז) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, ביאור ג. 2.2. לדוחות הכספיים לשנת 2020).

<sup>33</sup> פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה מתבצעת באמצעות החברה, ופרימיום אקספרס בע"מ (לשעבר "פועלים אקספרס בע"מ") ("פרימיום אקספרס"), חברה בת בבעלות מלאה של החברה.

<sup>34</sup> שיעור האבטלה הינו "שיעור האבטלה הרחב" לפי הגדרת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הכוללת גם עובדים שיצאו לחל"ת.

## ביאור 1 (המשך)

### ב. אירועים בתקופת הדוח (המשך)

#### השפעות התפשטות מגיפת הקורונה (המשך)

במהלך חודש מרץ 2021 נפתחו מחדש חלק ממקומות הביילוי והתחילה חזרה הדרגתית של עובדים לעבודה מלאה במקומות העבודה ונכון למועד חתימת הדוח, גם ענפי התיירות והתעופה החלו בהדרגה לחזור לפעילות.

בנוסף, על-פי תחזית בנק ישראל מיום 19 באפריל 2021, התוצר המקומי צפוי לצמוח בשיעור של כ- 6.3% וכ- 5.0% בשנים 2021 ו-2022, בהתאמה, תוך ירידה בשיעור האבטלה הרחב לשיעור ממוצע שנתי של כ- 9.9% בשנת 2021 של כ- 6% בשנת 2022,<sup>35</sup> וזאת לאור התקדמות מבצע החיסונים והירידה בתחלואה במהלך סוף רבעון ראשון לשנת 2021 ותחילת הרבעון השני לשנת 2021. התחזית המקרו-כלכלית האמורה של חטיבת המחקר כוללת תרחיש מרכזי יחיד, הדומה במהותו לתרחיש החיסון המהיר, המתבסס על ההנחה כי בטווח התחזית לא תחול הרעה משמעותית בתחלואה אשר תצריך את הממשלה להטיל מגבלות בעלות השלכות מקרו-כלכליות משמעותיות על הפעילות במשק, וזאת חלף התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר מיום 4 בינואר 2021, אשר כללה תרחיש נוסף, תרחיש החיסון האיטי, על רקע אי הוודאות הגבוהה ששררה לאורך המשבר.

הערכות החברה להלן, אודות השפעות מגיפת הקורונה על פעילותה ותוצאותיה, לרבות בדבר ההפרשה להפסדי אשראי, נערכו על-פי מספר הנחות בסיס ביחס לפרמטרים שונים, כגון שיעור האבטלה במשק והשינוי בצריכה הפרטית, אשר הוערכו נכון לרבעון הראשון לשנת 2021, בדומה להנחות עליהן התבססה החברה ברבעון הרביעי לשנת 2020, ובשיעור שמרני משיעור תחזית בנק ישראל,<sup>35</sup> וזאת לאור אי הוודאות בנוגע לאופן חזרת המשק למצב של טרום משבר מגיפת הקורונה, בין היתר, לאור חוסר הוודאות בדבר השפעת החל"ת, התעסוקה במשק ותשלום דמי האבטלה, וכן לאור העובדה כי הסיכון להצלחת מבצע החיסונים לא נעלם כליל וכי עדיין קיים חוסר וודאות לגבי השלכותיה של מגיפת הקורונה על המשק.

החל מחודש מרץ 2021 החלה החברה להחזיר את מרבית עובדי החברה באופן הדרגתי למתכונת עבודה מלאה במשרדי החברה תוך שמירה על הנחיות התו הירוק.

<sup>35</sup> על-פי הודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 19 באפריל 2021 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר, אפריל 2021".  
תמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2021  
החברה והחברות המאוחדות שלה

## 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 2020, למעט המפורט בסעיף ג' להלן:

### א. עקרונות הדיווח הכספי

תמצית הדוחות הכספיים ביניים המאוחדים של החברה ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים והנחיותיו. בעיקר הנושאים, הוראות אלה מבוססות על כללי החשבונאות המקובלים בארצות הברית (US-GAAP). בנושאים הנותרים, שהם פחות מהותיים, ההוראות מבוססות על תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ועל כללי החשבונאות המקובלים בישראל (Israeli GAAP). כאשר תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) מאפשרים מספר חלופות, או אינם כוללים התייחסות ספציפית למצב מסוים, נקבעו בהוראות אלה הנחיות יישום ספציפיות, המבוססות בעיקר על כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב.

### ב. שימוש באומדנים

בעריכת תמצית הדוחות הכספיים ביניים המאוחדים 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.

שיקול הדעת והאומדנים של ההנהלה, בעת יישום המדיניות החשבונאית של הקבוצה וההנחות העיקריות ששימשו בהערכות הכרוכות באי וודאות, הינם עיקריים עם אלו ששימשו בעריכת הדוחות הכספיים השנתיים. 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 מהתקופות המתחילות ביום 1 בינואר 2021 מיישמת החברה הוראות ותקנים חשבונאיים חדשים בנושאים המפורטים להלן:

1. עדכון תקינה ASU 2018-14 בדבר שינויים בדרישות הגילוי של תכניות הטבה מוגדרת;
2. דגשים פיקוחיים לגבי טיפול חשבונאי בחובות ודיווח לציבור לאור מגיפת הקורונה.

להלן תיאור מהות השינויים שנקטו במדיניות החשבונאית בתמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים אלה ותיאור של אופן והשפעת היישום לראשונה, ככל שהייתה:

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

ביום 28 באוגוסט 2018, פרסם המוסד האמריקאי לתקינה חשבונאית (ה-"FASB") את עדכון תקינה 2018-14 בקודיפיקציה, בדבר "מסגרת הגילוי - שינויים בדרישות הגילוי של תכניות הטבה מוגדרת", המהווה עדכון להוראות תת נושא 715-20 בקודיפיקציה בדבר "תגמול - הטבות פרישה - תכניות להטבה מוגדרת - כללי" (להלן: "העדכון"). תכליתו של העדכון הינו לשפר את אפקטיביות הגילויים בביאורים לדוחות הכספיים וכן, לצמצם את העלויות הכרוכות בהכנת הביאורים הנדרשים.

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.

בהתאם להוראות המעבר לשנת 2020 של המפקח על הבנקים, נדרש ליישם את ההוראות החדשות החל מיום 1 בינואר 2021. בעת היישום לראשונה נדרש ליישם את התיקונים בדרך של יישום למפרע.

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

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

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

### 2. 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 נגיף הקורונה והשלכותיו 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 נגיף הקורונה, 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 נגיף הקורונה;
- הלווה לא היה בפיגור במועד שבו יושמה התכנית לשינוי התנאים;
- השינוי הינו לזמן קצר (עד 6 חודשים).

#### קביעת מצב הפיגור

לעניין חובות אשר לא היו לפני כן בפיגור, וניתנה להם דחייה בשל אירוע נגיף 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 נגיף 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 ולסווג את החוב כבעייתי או כמחיקה בהתאם לעניין.

בנוסף לאמור לעיל, במסגרת מכתב הפיקוח על הבנקים מיום 11 באוקטובר 2020 בדבר "אירוע נגיף הקורונה - דגשים פיקוחיים לשינויים נוספים בתנאי הלוואה", 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 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.

במסגרת ההתמודדות עם נגיף הקורונה, ובהמשך לדגשים הפיקוחיים האמורים לעיל, לגבי טיפול חשבונאי בחובות, ביצעה החברה במהלך התקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ 2021 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 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).



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

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

2. דגשים פיקוחיים לגבי טיפול חשבונאי בחובות ודיווח לציבור לאור משבר מגיפת הקורונה (המשך)

למידע נוסף אודות מספר החוזים ויתרת החובות בגינם בוצעו שינויים אלו ואשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי, ראה ביאור 2.2.5.5. בהמשך דוח זה בדבר "מידע נוסף על חובות ששונו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי נגיף הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי". כמו-כן, ראה ביאור 1.1.1 בדבר השפעות התפשטות מגיפת הקורונה.

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

### הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות

ביום 29 בנובמבר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בדבר "יישום כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפסדי אשראי צפויים", וזאת בהמשך למכתב מיום 28 במרץ 2018 בנושא "אימוץ עדכונים לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב – הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות". החוזר מאמץ את כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפרשות להפסדי אשראי צפויים, לרבות כללי ההצגה, המדידה והגילוי שנקבעו בנושא 326 בקודיפיקציה ואשר פורסם במסגרת עדכון תקינה ASU 2016-13. מטרת הכללים החדשים היא לשפר את איכות הדיווח על המצב הכספי, באמצעות הקדמת רישום ההפרשות להפסדי אשראי, באופן שמצמצם פרו-מחזוריות של ההפרשות להפסדי אשראי, גורם לתגובה מוקדמת יותר של ההפרשות להפסדי אשראי להרעה צפויה באיכות האשראי של לוויים, ושמחזק את הקשר בין האופן בו מנוהלים סיכוני האשראי לבין האופן שבו סיכונים אלה משתקפים בדוחות הכספיים.

עיקרי השינויים הצפויים בטיפול החשבונאי בדוחות הכספיים של תאגידים בנקאיים וחברות 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.

בהתאם להוראות שנקבעו בחוזר, סולקים נדרשים ליישם את ההוראות החדשות החל מיום 1 בינואר 2023 ואילך ולבצע ריצה במקביל לא יאוחר מיום 1 בינואר 2022. בעת היישום לראשונה, נדרש לפעול בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב, בשינויים המתחייבים.

כמו-כן, בעקבות להסרת הדרישה לגילוי על חובות פגומים בקודיפיקציה, ולאור הגילוי המקובל בדוחות לציבור של בנקים בארה"ב שיישמו את כללים החדשים, ההגדרות הקיימות בהוראות הדיווח לציבור של חובות פגומים ושל סיכון אשראי פגום הוחלפו בהגדרות של חובות שאינם צוברים ושל סיכון אשראי שאינו צובר, בהתאמה. לאור האמור, ההגדרות של חובות בעייתיים ושל סיכון אשראי בעייתי, ושל סיכון אשראי בסיווג שלילי, עודכנו כך שהן כוללות כעת חובות שאינם צוברים, וסיכון אשראי שאינו צובר, במקום חובות פגומים וסיכון אשראי פגום, כמפורט בהוראה. כתוצאה מעדכונים אלה: (1) הגילוי על חובות פגומים הוחלף בגילוי על חובות שאינם צוברים; ו- (2) חובות שאורגנו מחדש שצוברים הכנסות ריבית אינם נכללים יותר באופן אוטומטי בחובות הבעייתיים.

בנוסף, ביום 1 בדצמבר 2020, פירסם הפיקוח על הבנקים חוזר בדבר "הון פיקוחי - השפעת יישום כללי החשבונאות בנושא הפסדי אשראי צפויים". במסגרת החוזר, נקבעו הוראות מעבר שיחולו על השפעת האימוץ לראשונה של הכללים החדשים בנושא הפסדי אשראי צפויים וזאת על מנת לצמצם השפעות בלתי צפויות על ההון הפיקוחי של יישום לראשונה של הכללים החדשים, בהתאם להנחיות ועדת באזל לפיקוח על הבנקים ורשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב ובמדינות אחרות בעולם.

החברה בוחנת את השלכות החוזר על דוחותיה הכספיים ונערכת ליישומם.

**ביאור 3 - הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי**

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2020	2021	
מבוקר	בלתי מבוקר		
			<b>הכנסות מבתי עסק</b>
1,362	358	342	עמלות בתי עסק
6	2	2	הכנסות אחרות
<b>1,368</b>	<b>360</b>	<b>344</b>	<b>סך כל ההכנסות מבתי עסק, ברוטו</b>
(289)	(78)	(74)	בניכוי עמלות למנפיקים אחרים
<b>1,079</b>	<b>282</b>	<b>270</b>	<b>סך כל ההכנסות מבתי עסק, נטו</b>
			<b>הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי</b>
324	83	85	עמלת מנפיק
165	42	41	עמלות שירות
38	13	9	עמלות מעסקאות מט"ח
<b>527</b>	<b>138</b>	<b>135</b>	<b>סך כל ההכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי</b>
<b>1,606</b>	<b>420</b>	<b>405</b>	<b>סך כל ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי</b>

**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	
(27)	(27)	יתרה ליום 31 בדצמבר 2020 (מבוקר)
11	11	שינוי נטו במהלך התקופה
(16)	(16)	יתרה ליום 31 במרץ 2021 (בלתי מבוקר)
(26)	(26)	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)
9	9	שינוי נטו במהלך התקופה
(17)	(17)	יתרה ליום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)
(26)	(26)	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)
(1)	(1)	שינויים נטו במהלך השנה
(27)	(27)	יתרה ליום 31 בדצמבר 2020 (מבוקר)

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

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2021			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
10	(3)	13	רווח אקטוארי נטו לתקופה
1	(1)	2	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
11	(4)	15	שינוי נטו במהלך התקופה
לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2020			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
8	(3)	11	רווח אקטוארי נטו לתקופה
1	*-	1	הפסדים נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
9	(3)	12	שינוי נטו במהלך התקופה
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
(3)	1	(4)	הפסד אקטוארי נטו השנה
2	(1)	3	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
(1)	*-	(1)	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 2020	31 במרץ		31 בדצמבר 2020		31 במרץ					
	2020	2021	2020		2020		2021			
			לעסקאות בחודש האחרון**	ליתרה ליום	לעסקאות בחודש האחרון**	ליתרה ליום	לעסקאות בחודש האחרון*	ליתרה ליום		
				%						
<b>מבוקר</b>	<b>בלתי מבוקר</b>									
<b>סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים</b>										
6,828	6,638	6,930								אנשים פרטיים <sup>(1)</sup>
2,758	2,357	3,004								מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי <sup>(2)</sup>
4,070	4,281	3,926	8.7	9.0	9.5	9.2	9.4	9.1	מזה: אשראי <sup>(2),(3)</sup>	
1,290	1,565	1,341								מסחרי
398	407	443								מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי <sup>(2)</sup>
892	1,158	898	5.8	6.3	6.0	6.2	6.6	6.2	מזה: אשראי <sup>(2),(3),(4)</sup>	
8,118	8,203	8,271								סך הכל סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים
<b>סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים</b>										
13,471	12,657	14,309								חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	3	*-	***-	6.5	***-	6.5	***-	6.5	אשראי	
1,553	1,191	1,807								חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי
34	35	33								הכנסות לקבל
4	4	7								אחרים
<b>23,180</b>	<b>22,093</b>	<b>24,427</b>								<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.

(3) אשראי נושא ריבית - כולל קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל והלוואות. כולל אשראי בביטחון רכב ליום 31 במרץ 2021 ו-2020 בסך 187 מיליון ש"ח ו-251 מיליון ש"ח בהתאמה (31 בדצמבר 2020 - 206 מיליון ש"ח).

(4) מזה: אשראי לבתי עסק ליום 31 במרץ 2021 ו-2020 בסך 694 מיליון ש"ח ו-879 מיליון ש"ח, בהתאמה (31 בדצמבר 2020 - 670 מיליון ש"ח). סכום זה כולל הקדמות תשלום ונכיונות (שלא עמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לבתי עסק לפי FAS166) ליום 31 במרץ 2021 ו-2020 בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, בהתאמה (31 בדצמבר 2020 - סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח).

**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 31 במרץ 2021 (בלתי מבוקר)						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
412	31	53	13	191	124	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2020 (מבוקר)
12	2	(2)	(1)	*-	13	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(34)	*-	(3)	(2)	(17)	(12)	מחיקות חשבונאיות
17	-	<sup>(4)</sup> -	3	8	6	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(17)	*-	(3)	1	(9)	(6)	מחיקות חשבונאיות, נטו
<b>407</b>	<b>33</b>	<b>48</b>	<b>13</b>	<b>182</b>	<b>131</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 במרץ 2021**</b>
						<b>** מזה:</b>
30	2	3	3	13	9	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
9	9	-	-	-	-	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, הלוואות ועסקאות אחרות.
- (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.

**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 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
328	20	48	11	156	93	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)
102	7 <sup>(5)</sup>	15	5	58	17	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(59)	*-	(5)	(3)	(29)	(22)	מחיקות חשבונאיות
14	*-	-(4)	1	2	11	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(45)	*-	(5)	(2)	(27)	(11)	מחיקות חשבונאיות, נטו
<b>385</b>	<b>27</b>	<b>58</b>	<b>14</b>	<b>187</b>	<b>99</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 במרץ 2020**</b>
						<b>** מזה:</b>
29	2	2	3	13	9	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
8	8	-	-	-	-	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 הלוואות ועסקאות אחרות.
- (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<sup>(1)</sup> ועל החובות<sup>(1)</sup> בגינם היא חושבה

ליום 31 במרץ 2021 (בלתי מבוקר)						
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
<b>יתרת חוב רשומה של חובות<sup>(1)</sup></b>						
1,224	439	579	197	5	4	שנבדקו על בסיס פרטני
23,401	15,915	319	246	3,921	3,000	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>24,625</b>	<b>16,354</b>	<b>898</b>	<b>443</b>	<b>3,926</b>	<b>3,004</b>	<b>סך הכל חובות</b>
<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות<sup>(1)</sup></b>						
60	18	33	4	2	3	שנבדקו על בסיס פרטני
317	13	12	6	167	119	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>377</b>	<b>31</b>	<b>45</b>	<b>10</b>	<b>169</b>	<b>122</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>

ליום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)						
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
<b>יתרת חוב רשומה של חובות<sup>(1)</sup></b>						
1,284	386	708	186	2	2	שנבדקו על בסיס פרטני
21,268	13,963	450	221	4,279	2,355	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>22,552</b>	<b>14,349</b>	<b>1,158</b>	<b>407</b>	<b>4,281</b>	<b>2,357</b>	<b>סך הכל חובות</b>
<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות<sup>(1)</sup></b>						
68	15	44	5	2	2	שנבדקו על בסיס פרטני
288	10	12	6	172	88	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>356</b>	<b>25</b>	<b>56</b>	<b>11</b>	<b>174</b>	<b>90</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<sup>(1)</sup> ועל החובות<sup>(1)</sup> בגינם היא חושבה (המשך)

ליום 31 בדצמבר 2020 (מבוקר)						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
<b>יתרת חוב רשומה של חובות<sup>(1)</sup></b>						
1,133	408	548	166	6	5	שנבדקו על בסיס פרטני
22,184	14,791	344	232	4,064	2,753	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>23,317</b>	<b>15,199</b>	<b>892</b>	<b>398</b>	<b>4,070</b>	<b>2,758</b>	<b>סך הכל חובות</b>
<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות<sup>(1)</sup></b>						
64	17	38	4	2	3	שנבדקו על בסיס פרטני
318	12	12	6	176	112	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>382</b>	<b>29</b>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>178</b>	<b>115</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>

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

(2) אשראי נושא ריבית - כולל קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל, הלוואות ועסקאות אחרות.

(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 31 במרץ 2021 (בלתי 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	-	3,004	22	66	2,916	חייבים בגין כרטיסי אשראי
15	-	3,926	14	228	3,684	אשראי
מסחרי						
1	-	443	1	3	439	חייבים בגין כרטיסי אשראי
4	-	898	47	18	833	אשראי
-	-	16,354	47	-	16,307	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(5)</sup>
<b>40</b>	<b>-</b>	<b>24,625</b>	<b>131</b>	<b>315</b>	<b>24,179<sup>(6)</sup></b>	<b>סך הכל</b>

ליום 31 במרץ 2020 (בלתי 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	-	2,357	22	61	2,274	חייבים בגין כרטיסי אשראי
21	-	4,281	19	265	3,997	אשראי
מסחרי						
2	-	407	4	5	398	חייבים בגין כרטיסי אשראי
3	-	1,158	78	22	1,058	אשראי
-	-	14,349	39	-	14,310	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(5)</sup>
<b>46</b>	<b>-</b>	<b>22,552</b>	<b>162</b>	<b>353</b>	<b>22,037<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 בעייתי, ראה ביאור 5.2.ג.ה.

(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: חובות אשר דירוג האשראי שלהם במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה הינם בסך של 23,518 מיליון ש"ח ביום 31 במרץ 2021 ובסך- 21,496 מיליון ש"ח ביום 31 במרץ 2020.

**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 2020 (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						
18	-	2,758	23	62	2,673	חייבים בגין כרטיסי אשראי
12	-	4,070	17	251	3,802	אשראי
מסחרי						
1	-	398	1	3	394	חייבים בגין כרטיסי אשראי
3	-	892	54	20	818	אשראי
-	-	15,199	45	-	15,154	חובות בערבות בנקים (ואחר) <sup>(5)</sup>
<b>34</b>	<b>-</b>	<b>23,317</b>	<b>140</b>	<b>336</b>	<b>22,841<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 בעייתי, ראה ביאור 2.ג.5. 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: חובות אשר דירוג האשראי שלהם במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה הינם בסך של 22,256 מיליון ש"ח.

**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) ולרוב לאחר 150 ימי פיגור החברה מבצעת מחיקה חשבונאית של החוב. ראה גם ביאור 2.ג.5. להלן.

**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 31 במרץ 2021 (בלתי מבוקר)					
יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת <sup>(2)</sup> חובות פגומים	יתרת <sup>(2)</sup> חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית <sup>(3)</sup>	יתרת הפרשה פרטנית <sup>(3)</sup>	יתרת <sup>(2)</sup> חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית <sup>(3)</sup>	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
22	22	18	3	4	חייבים בגין כרטיסי אשראי
14	14	10	2	4	אשראי
מסחרי					
1	1	1	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
47	47	1	15	46	אשראי
47	47	-	14	47	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
<b>131</b>	<b>131</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>101</b>	<b>סך הכל **</b>
**מזה:					
39	39	-	8	39	חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים

ליום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)					
יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת <sup>(2)</sup> חובות פגומים	יתרת <sup>(2)</sup> חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית <sup>(3)</sup>	יתרת הפרשה פרטנית <sup>(3)</sup>	יתרת <sup>(2)</sup> חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית <sup>(3)</sup>	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
22	22	20	2	2	חייבים בגין כרטיסי אשראי
19	19	17	2	2	אשראי
מסחרי					
4	4	3	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
78	78	2	23	76	אשראי
39	39	-	10	39	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
<b>162</b>	<b>162</b>	<b>42</b>	<b>38</b>	<b>120</b>	<b>סך הכל **</b>
**מזה:					
55	55	-	10	55	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.

(3) הפרשה פרטנית להפסדי אשראי.

(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 2020 (מבוקר)					
יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת <sup>(2)</sup> חובות פגומים	יתרת <sup>(2)</sup> חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית <sup>(3)</sup>	יתרת הפרשה פרטנית <sup>(3)</sup>	יתרת <sup>(2)</sup> חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית <sup>(3)</sup>	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
23	23	18	3	5	חייבים בגין כרטיסי אשראי
17	17	11	2	6	אשראי מסחרי
1	1	1	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
54	54	1	20	53	אשראי
45	45	-	13	45	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
<b>140</b>	<b>140</b>	<b>31</b>	<b>38</b>	<b>109</b>	<b>סך הכל **</b>
**מזה:					
45	45	-	9	45	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.

(3) הפרשה פרטנית להפסדי אשראי.

(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>

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר **2020	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ**		
	2020	2021	
מבוקר	בלתי מבוקר		
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>			
אנשים פרטיים			
4	2	5	חייבים בגין כרטיסי אשראי
4	1	5	אשראי
מסחרי			
*-	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
68	79	49	אשראי
37	23	46	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
<b>113</b>	<b>105</b>	<b>105</b>	<b>סך הכל</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(\*\*\*) בתקופות שהסתיימו ביום 31 במרץ 2021 ו-2020 וביום 31 בדצמבר 2020, לא נרשמו הכנסות ריבית בגין יתרות אלו.

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

יתרה ליום 31 בדצמבר 2020	יתרה ליום 31 במרץ		
	2020	2021	
מבוקר	בלתי מבוקר		
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>			
אנשים פרטיים			
5	2	4	חייבים בגין כרטיסי אשראי
6	2	5	אשראי
מסחרי			
*-	1	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
34	50	30	אשראי
-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
<b>45</b>	<b>55</b>	<b>39</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. נכלל בחובות פגומים.
- (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 31 במרץ 2021 (בלתי מבוקר)						
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו <sup>(3)</sup>		ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח <sup>(2)</sup>			מספר חוזים	
		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	107	7	7	400	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
-	-	*-	*-	6	אשראי	
מסחרי						
*-	6	*-	*-	20	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	2	*-	*-	3	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>	
<b>2</b>	<b>115</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>429</b>	<b>סך הכל</b>	

לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)						
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו <sup>(3)</sup>		ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח <sup>(2)</sup>			מספר חוזים	
		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						
1	102	9	9	689	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	3	*-	*-	22	אשראי	
מסחרי						
*-	9	1	1	68	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
-	-	*-	*-	10	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>	
<b>1</b>	<b>114</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>789</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 החוב הרשומה מייצגת את היתרה לתאריך ארגון החוב מחדש ואינה היתרה הרשומה נכון לתאריך הדוח.
- (3) חובות שהפכו בתקופת 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.
- (4) 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 שונו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי מגיפת הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי:

ליום 31 במרץ 2021 (בלתי מבוקר)		
ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח <sup>(1)</sup>		
יתרת חוב רשומה <sup>(2)</sup>	מספר הלוואות	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>		
150	7,570	אשראי לאנשים פרטיים
93	1,517	אשראי מסחרי
<b>243</b>	<b>9,087</b>	<b>סך הכל</b>

ליום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)		
ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח <sup>(1)</sup>		
יתרת חוב רשומה	מספר הלוואות	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>		
94	3,264	אשראי לאנשים פרטיים
183	974	אשראי מסחרי
<b>277</b>	<b>4,238</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 (עד 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 ששונו עד ליום 31 במרץ 2021 ו-2020 בלבד. ראה גם ביאור 2.ג.2 לעיל.
- (2) כולל גם חובות בסך 235 מיליון ש"ח שתקופת הדחייה בגינן הסתיימה.

**מידע בדבר סוגי השינויים העיקריים שבוצעו לחובות ששונו 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 להנחיות 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 יתכן 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 בגינן הסתיימה.

ד. מידע נוסף - פעילות רכישת אשראי

פעילות רכישת אשראי בקבוצה מבוצעת באמצעות חברות בנות במסגרת פעילות פקטורינג רכש וניכיון שוברי כרטיסי אשראי. גובה האשראי שנרכש בתקופה שהסתיימה ביום 31 במרץ 2021 ו-2020 הינו בסך של כ-581 מיליון ש"ח וכ-669 מיליון ש"ח, בהתאמה (לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצבר 2020 הינו בסך של כ-2,489 מיליון ש"ח).

תמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2021  
החברה והחברות המאוחדות שלה

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

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	ליום 31 במרץ		
	2020	2021	
מבוקר	בלתי מבוקר		
15,260	13,423	16,531	בתי עסק <sup>(1),(2)</sup>
1	1	1	התחייבויות בגין פיקדונות
9	5	1	ארגון בינלאומי
42	45	49	הכנסות מראש
104	95	103	תכנית הטבות למחזיקי כרטיס
104	101	96	הוצאות לשלם
110	125	107	הוצאות לשלם בגין בנקים ומועדונים
<b>15,630</b>	<b>13,795</b>	<b>16,888</b>	<b>סך כל זכאים 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) 1,369 מיליון ש"ח ליום 31 במרץ 2021 (31 במרץ 2020 - 1,176 מיליון ש"ח, 31 בדצמבר 2020 - 1,345 מיליון ש"ח). במאוחד, בקיוזו יתרה קיימת עם חברה בת מוחזקת בגין ניכיון שוברים בסך של כ- 2,405 מיליון ש"ח ליום 31 במרץ 2021 (31 במרץ 2020 - 1,868 מיליון ש"ח, 31 בדצמבר 2020 - 2,259 מיליון ש"ח).
- (2) כולל המהאת זכויות על דרך המכר בסך של 966 מיליון ש"ח מצד ג' לבנק הפועלים ליום 31 במרץ 2021 (31 במרץ 2020 - 1,175 מיליון ש"ח, 31 בדצמבר 2020 - 936 מיליון ש"ח).

## ביאור 7 - הטבות לעובדים (מאוחד)

במיליוני ש"ח

א. הטבות בסיום ולאחר העסקה

ליום 31 בדצמבר	ליום 31 במרץ		
	2020	2021	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
<b>פיצויי פיטורין בגין סיום יחסי עובד מעביד</b>			
270	177	260	סכום ההתחייבות
159	131	165	השווי ההוגן של נכסי התכנית
111	46	95	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית*
<b>מענק וותק</b>			
2	2	2	סכום ההתחייבות
-	-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
2	2	2	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית*
<b>113</b>	<b>48</b>	<b>97</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 במחויבות בגין הטבה חזויה**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2020	2021	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
199	199	270	מחויבות בגין הטבה חזויה בתחילת תקופה
21	5	6	עלות שרות
5	1	1	עלות ריבית
8	(25)	(7)	(רווח) הפסד אקטוארי
(8)	(3)	(10)	הטבות ששולמו <sup>(1)</sup>
45	-	-	אחר, לרבות הפסד מצמצום
270	177	260	מחויבות בגין הטבה חזויה בסוף תקופה*
240	157	244	מחויבות בגין הטבה מצטברת בסוף תקופה

(\*) נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

(1) לפרטים נוספים ראה ביאור 22. לדוחות הכספיים לשנת 2020.

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2020	2021	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
143	143	159	שווי הוגן של נכסי התכנית בתחילת תקופה
7	(13)	6	תשואה בפועל על נכסי התכנית
15	4	4	הפקדות לתכנית על-ידי החברה
(6)	(3)	(4)	הטבות ששולמו
159	131	165	שווי הוגן של נכסי התכנית בסוף תקופה
111	46	95	מצב המימון - התחייבות נטו שהוכרה בסוף תקופה*

(\*) נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

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

ליום 31 בדצמבר 2020	ליום 31 במרץ		
	2020	2021	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
35	22	20	הפסד אקטוארי נטו
35	22	20	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 2020 (מבוקר)	ליום 31 במרץ		
	2020	2021	
	(בלתי מבוקר)		
270	177	260	מחויבות בגין הטבה חזויה
240	157	244	מחויבות בגין הטבה מצטברת
159	131	165	שווי הוגן של נכסי התכנית

**2. הוצאה לתקופה**

א. רכיבי עלות ההטבה נטו שהוכרו ברווח והפסד

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 (מבוקר)	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2020	2021	
	(בלתי מבוקר)		
21	5	6	עלות שרות
5	1	1	עלות ריבית
(3)	(1)	*-	תשואה חזויה על נכסי תכנית
			הפחתה של סכומים שלא הוכרו:
3	1	2	הפסד אקטוארי
45	-	-	אחר, לרבות הפסד מצמצום
71	6	9	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 2020 (מבוקר)	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2020	2021	
	(בלתי מבוקר)		
4	(11)	(13)	(רווח) הפסד אקטוארי נטו בשנה
(3)	(1)	(2)	הפחתה של הפסד אקטוארי
1	(12)	(15)	סך הכל הוכר ברווח כולל אחר
71	6	9	סך עלות ההטבה, נטו
72	(6)	(6)	סך הכל הוכר בעלות ההטבה, נטו לתקופה וברוח כולל אחר

**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 ולמדידת עלות ההטבה נטו

1. ההנחות העיקריות המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה

ליום 31 בדצמבר 2020	ליום 31 במרץ		
	2020	2021	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
0.46%	2.07%	0.41%	שיעור היוון

2. ההנחות העיקריות המשמשות למדידת עלות ההטבה נטו לתקופה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2020	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2021	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
0.82%	0.59%	0.46%	שיעור היוון

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020		לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ				
קיטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	קיטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	קיטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	
				2020		2021
(מבוקר)		(בלתי מבוקר)				
23	(19)	18	(13)	20	(15)	שיעור היוון

**4. תזרימי מזומנים**

א. הפקדות לעובדי החברה

הפקדות בפועל לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020	הפקדות בפועל לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		תחזית 2021 *	
	2020	2021		
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)			
15	4	4	16	הפקדות

(\*) אומדן ההפקדות שהחברה צופה לשלמן לתכניות פנסיה להטבה מוגדרת במהלך יתרת שנת 2021.

ב. הטבות נטו שהחברה צופה לשלם בעתיד

עובדי הקבוצה	
52	2021
3	2022
2	2023
3	2024
2	2025
11	2026-2030
24	2031 ואילך
<b>97</b>	<b>סך הכל</b>

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

### ג. יו"ר הדירקטוריון

גברת תמר יסעור מכהנת כדירקטורית החל מיום 1 בדצמבר 2020, וכיו"ר דירקטוריון פעיל של חברת ישראלכרט החל מיום 13 בדצמבר 2020. לאחר מינויה לתפקיד, אישרו ועדת התגמול ודירקטוריון החברה את תנאי התגמול של יו"ר הדירקטוריון בהתאם לתקנה 4ב1 לתקנות החברות (הקלות בעסקאות עם בעלי עניין), תש"ס-2000, כך שלמעט שינויים שאינם מהותיים תהיה זכאית יו"ר הדירקטוריון לאותם תנאי ההעסקה של יו"ר הדירקטוריון הקודם (מר איל דשא), וזאת בתוקף עד למועד האסיפה הכללית הבאה. ביום 12 באפריל 2021 אישרה האסיפה הכללית את תנאי העסקתה של הגב' יסעור החל מיום 1 באפריל 2021. להלן תנאי העסקתה החל מיום 1 באפריל 2021, בהתאם להסכם עבודה אישי עם החברה: היקף משרה חלקי של 75%; תקופת הסכם בלתי קצובה (עם אפשרות לכל אחד מהצדדים להביא לסיומו קודם לכן בהודעה מוקדמת בת 90 יום). במסגרת הכהונה כאמור זכאית גברת יסעור למשכורת חודשית בסך של 130 אלפי ש"ח (בגין 75% משרה), צמודה למדד המחירים לצרכן בגין חודש ינואר 2021, וכן לתנאים נלווים, לרבות חופשה שנתית, רכב, מחלה, דמי הבראה, ארוחות, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות.

תנאי התגמול של הגב' יסעור כוללים גם רכיב של תגמול הוני שנתי קבוע בשווי כספי קבוע של 22% מסך התגמול הקבוע לשנה (כ-557 אלפי ש"ח), בגינו לא תבוצענה הפרשות סוציאליות, אשר יוענק בצורה של מניות רגילות של החברה. המניות תוענקה לפי הוראות מסלול רווח הון שבסעיף 102(ב)(2) לפקודת מס הכנסה ותהיינה חסומות למימוש למשך תקופה של שלוש שנים מתחילת השנה העוקבת לשנה בגינן הן מוקצות. המניות תוקצינה לאחר חלוף השנה בגינן הן מוקצות (וחלק יחסי אם הועסקה רק חלק משנה, לפי חישוב יומי), וזאת לאחר פרסום הדוח הכספי השנתי של החברה לגבי השנה בגינן הן מוקצות.

התנאים כאמור לעיל הינם בהתאם למדיניות התגמול של החברה כפי שאושרה על-ידי האסיפה הכללית של החברה ביום 12 באפריל 2021.

### ד. חוזה אישי מנכ"ל החברה

1. ד"ר רון וקסלר מכהן החל מחודש פברואר 2016 כמנכ"ל החברה, יורופיי ופרימיום אקספרס.<sup>36</sup> עד ליום 30 ביוני 2017, כהונתו של ד"ר וקסלר ניתנה לחברות כעובד מושאל מבנק הפועלים בהתאם להסכם העסקה אישי בין הבנק לבין ד"ר וקסלר (כפי שעודכן בחודש ינואר 2017).

2. ביום 30 ביוני 2017 כהונה למהלך הפרדת ישראלכרט מקבוצת בנק הפועלים, הסתיימו יחסי העבודה בין המנכ"ל לבין בנק הפועלים. במסגרת סיום העסקתו בבנק, שולמו למנכ"ל על-ידי הבנק התשלומים המגיעים לו במועד סיום יחסי העבודה עם הבנק, לרבות פיצויים מוגדלים על-פי הסכם העסקתו בבנק. ישראלכרט נשאה בעלויות היחסיות הקשורות בסיום העסקת המנכ"ל בבנק בגין תקופת השאלה (בסכום כולל של כ-506 אלפי ש"ח). כמו-כן, נחתם הסכם העסקה בין המנכ"ל לחברה בדבר כהונתו כמנכ"ל ישראלכרט, יורופיי ופרימיום אקספרס, כמפורט בסעיף זה ובסעיף ז' להלן.

3. ביום 12 באפריל 2021 אישרה האסיפה הכללית של החברה את עדכון תנאי העסקתו של המנכ"ל החל מיום 1 באפריל 2021 (ולגבי המענן השנתי, החל מתחילת שנת 2021). הסכם ההעסקה הנוכחי של המנכ"ל הינו לתקופה בלתי קצובה, כאשר כל אחד מהצדדים רשאי להפסיק את ההתקשרות בכל עת ומכל סיבה שהיא, בהודעה מוקדמת בת שלושה (3) חודשים. בהתאם לתנאי העסקתו זכאי המנכ"ל לתגמול שנתי משתנה ולתגמול קבוע אשר משולם על-ידי החברה.

4. שכרו החודשי של המנכ"ל הינו כ-132 אלף ש"ח נכון לאותו מועד, צמוד למדד המחירים לצרכן בגין חודש ינואר 2021. בנוסף לשכר החודשי, המנכ"ל זכאי לתגמול קבוע שנתי בגינו לא תבוצענה הפרשות סוציאליות בהיקף שנתי כולל של עד כ-332 אלפי ש"ח, אשר ישולם מדי שנה (בתום השנה), וככל שהמנכ"ל יועסק חלק משנה, סכום זה ישולם באופן יחסי (לפי חישוב יומי).

כמו-כן, המנכ"ל זכאי לתנאים נלווים, לרבות, הפרשות פנסיוניות, קרן השתלמות, רכב, ימי חופשה, ימי מחלה, דמי הבראה, ותנאים נלווים בתחומי רווחה ובריאות.

כן יהיה זכאי המנכ"ל במועד סיום העסקתו למענק הסתגלות בגובה של 6 משכורות חודשיות (ללא סוציאליות).

<sup>36</sup> לפרטים אודות מיזוג יורופיי עם ולתוך ישראלכרט ראה ביאור 1.ב.5. לדוחות הכספיים לשנת 2020. בנוסף, החל מיום 31 בדצמבר 2020 מכהן ד"ר וקסלר כיו"ר דירקטוריון פרימיום אקספרס, ומר עידו עלמני כמנכ"ל פרימיום אקספרס.

תמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2021  
החברה והחברות המאוחדות שלה

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

### ד. חוזה אישי מנכ"ל החברה (המשך)

לתנאי התגמול של המנכ"ל יתווסף רכיב של תגמול הוני שנתי קבוע בשווי כספי קבוע של 25% מסך התגמול הקבוע לשנה (כ-822 אלפי ש"ח למועד הדוח), בגינו לא יבוצעו הפרשות סוציאליות, אשר יוענק בצורה של מניות רגילות של החברה. המניות תוענקנה לפי הוראות מסלול רווח הון שבסעיף 102(ב)(2) לפקודת מס הכנסה ותהיינה חסומות למימוש למשך תקופה של שלוש שנים מתחילת השנה העוקבת לשנה בגינן הן מוקצות. המניות תוקצינה לאחר חלוף השנה בגינן הן מוקצות (וחלק יחסי אם הועסקה רק חלק משנה, לפי חישוב יומי), וזאת לאחר פרסום הדוח הכספי השנתי של החברה לגבי השנה בגינן הן מוקצות.

### ה. תכנית המענקים למנכ"ל החברה

המנכ"ל זכאי בנוסף לתגמול הקבוע גם לתגמול שנתי משתנה לפי הוראות מדיניות התגמול ותנאי התגמול אשר אומצו בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי, לרבות לעניין הסדרי התשלום ופריסתם.

החל משנת 2021 ואילך, המענק השנתי למנכ"ל יינתן על בסיס רכיב תלוי ביצועים, ועשוי לכלול גם רכיב שיתבסס על הערכת הדירקטוריון, כמפורט להלן:

רכיב תלוי ביצועים - מענק שנתי בהיקף של 6 משכורות חודשיות של המנכ"ל, יחושב על-פי עמידה במדד חברה אחד או יותר (כגון, רווח, הכנסות, גידול בהכנסות, תשואה להון, יחס הלימות הון, נתח שוק, מדדים בהקשר לפרויקטים אסטרטגיים של החברה וכו') בשיעור של 80% עד 100%. ככל שייקבע יותר ממדד חברה אחד לגבי שנה מסוימת, המשקל של כל מדד חברה לא יפחת מ-10%. ב-80% עמידה ביעדים יקבל המנכ"ל 2 משכורות, ב-100% עמידה ביעדים יקבל 6 המנכ"ל משכורות, ובין 80% לבין 100% יקבל המנכ"ל תשלום לפי חישוב ליניארי.

רכיב בשיקול דעת - המנכ"ל עשוי להיות זכאי, בהתאם לשיקול דעת הדירקטוריון ו/או יעדי ביצוע (KPIs) שיקבעו על-ידי הדירקטוריון בתחילת שנה, למענק נוסף בהיקף של עד 3 משכורות חודשיות.

מענק מיוחד - בשנה בה שיעור העמידה ביעד הרווח נמוך מ-80%, המנכ"ל לא יהיה זכאי לרכיב תלוי ביצועים, אך עשוי להיות זכאי, בהתאם לשיקול דעת הדירקטוריון, למענק בהיקף של עד 3 משכורות חודשיות.

סך המענק השנתי למנכ"ל לא יעלה על 9 משכורות בשנה כלשהי. סך עלות רכיבי התגמול הקבועים והמשתנים למנכ"ל (למעט תנאי פרישה), לא יעלה על 3,950,000 ש"ח בשנה כלשהי. אם בשנה כלשהי יעלה סך עלות התגמול בגין רכיבי התגמול כאמור מעל לתקרה כאמור, ייקטם המענק השנתי למנכ"ל לאותה השנה, כך שסך עלות התגמול למנכ"ל בגין אותה שנה לא יחרוג מתקרת התגמול למנכ"ל.

### ו. מענקים

ברבעון הראשון של שנת 2021 אישר דירקטוריון החברה לאחר אישור על-ידי ועדת התגמול שלה מדיניות תגמול חדשה שתחול מחודש ינואר 2021 ("מדיניות התגמול"), אשר החליפה את מדיניות התגמול שאושרה בשנת 2019. מדיניות התגמול גובשה לאור הוראה 301A להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים ("הוראה 301A").

להלן פירוט עיקרי מדיניות התגמול הנוגעים למענקים לנושאי המשרה בחברה (למעט דירקטורים ומנכ"ל החברה):

נקבעו מגנונים נפרדים לקביעת תקציב ומתכונת מענקים לפונקציות עסקיות ולפונקציות בקרה ופיקוח.

תקציב המענקים לחברי ההנהלה שאינם פונקציית בקרה ופיקוח, מתבסס על חישוב על פי תקציב אישי בטווח של 1 עד 8 משכורות חודשיות, אשר יחושב על-פי עמידה ביעד הרווח של החברה בשיעור של 80% עד 120%. בהתאם למדיניות התגמול, יעד הרווח ייקבע על בסיס רווח החברה לפני מס שנקבע כיעד בתוכנית העבודה של החברה לשנה הרלוונטית, בנטרול רווחים/הפסדים חד פעמיים בתוכנית העבודה.

המענק השנתי לכל מנהל בשנה מסוימת יחושב על-פי מכפלה של ציון אישי שיוענק לכל מנהל בכל שנה, בין היתר, בהתאם לעמידה ביעדי ביצוע אישיים.

המענק לחברי הנהלה בפונקציית בקרה ופיקוח יבוסס על ייקבע על-פי תקציב אישי בטווח של 1 עד 6 משכורות חודשיות, אשר יחושב על-פי עמידה ביעד הרווח של החברה בשיעור של 80% עד 100%, אך באופן שונה מהמענק של יתר נושאי המשרה בחברה וזאת לאור רגישות תפקידים אלה בהיבט של הסיכונים של החברה.

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

### 1. מענקים (המשך)

הציון האישי של כל מנהל מורכב מרכיב המתבסס על עמידה ביעד הרווח של החברה, מרכיב המתבסס על עמידת המנהל ב-KPI שנקבעו לו מראש ומרכיב הערכה בשיקול דעת שיוענק על-פי המלצת הגורמים הממונים באישור האורגנים הרלוונטיים בחברה, כאשר קיים הבדל בין היחס בין הרכיבים השונים של הציון האישי ביחס לחברי הנהלה שהינם פונקציות עסקיות לבין חברי הנהלה שהינם פונקציית בקרה ופיקוח.

### תקרות ומגבלות

המענק השנתי לא יעלה על תקרות שנקבעו במדיניות התגמול. מרכיב שיקול הדעת בקביעת המענק השנתי לא יעלה על היקף של 3 משכורות של המנהל לגבי שנה כלשהי. במדיניות התגמול מגבלות נוספות, בין היתר, לגבי הוראות בהתאם להוראה 301A לעניין השבת סכומי מענק שנתי אשר שולמו לנושא המשרה במהלך 5-7 שנים לאחר תשלומם, וזאת בנסיבות חריגות במיוחד כגון בנסיבות שנושא המשרה היה שותף להתנהגות שגרמה נזק חריג לחברה, לרבות פעילות לא חוקית, הפרת חובת האמונים ועוד; סעיפי השבת סכומי מענקים במקרה של תיקון דוחות כספיים, סמכות הדירקטוריון להפחית עד 100% מהמענק השנתי לפי שיקול דעתו בנסיבות מסוימות ועוד, והכל בהתאם למדיניות התגמול של החברה.

### מנגנון התשלום - פריסת המענק השנתי והתשלום השנתי

בהתאם להוראה 301A המענק השנתי ישולם כולו במזומן, אלא אם התגמול המשתנה של המנהל באותה שנה יעלה על 40% מהתגמול הקבוע ואז תחול החובה לפרוס את תשלום המענק השנתי. ככל שתחול החובה לפרוס את המענק השנתי, הוא ישולם כדלקמן: 50% מהמענק השנתי ישולם במזומן לאחר פרסום הדוחות הכספיים השנתיים של החברה, ו-50% הנותרים מהמענק השנתי ישולמו בשלוש מנות שנתיות נדחות במזומן, בהתאם להוראות שנקבעו במדיניות התגמול.

### סיום העסקה

במקרה בו יעבוד נושא המשרה או עובד מרכזי שאינו נושא משרה, רק חלק משנת המענק הוא יהיה זכאי לחלק יחסי מהמענק השנתי בהתאם לתקופה בה עבד בפועל בשנת המענק מתוך שנת המענק בכללותה (על בסיס חישוב יומי), ובלבד שעבד לפחות (א) תקופה של 180 ימים קלנדריים בתפקידו בשנת המענק, אם מדובר בשנת עבודתו הראשונה בחברה, או (ב) תקופה של 90 ימים בשנת המענק, אם מדובר בשנת עבודתו האחרונה בחברה (או תקופה קצרה יותר שלא תפחת מ-60 ימים, בהתאם להמלצת המנכ"ל). במקרה של סיום העסקה בנסיבות שאינן מזכות בפיצויי פיטורים או בנסיבות של הפרת הוראות צינון או אי תחרות, ככל שישנן, או במקרה אחר, בהתאם להמלצת המנכ"ל ואישור ועדת התגמול והדירקטוריון, לא יהיה זכאי נושא המשרה למענק שנתי בגין השנה בה הסתיימה העסקתו בחברה, ותפקע זכאותו למנות המענק השנתי הנדחות, ככל שישנן ושטרם שולמו במועד זה.

### מידע המתייחס לתכנון ולמבנה של תהליכי התגמול

בשנת 2021 אישרה החברה מדיניות תגמול מעודכנת בהתאם להוראה 301A. להלן מאפיינים עיקריים ויעדים, לרבות התייחסות לדרך בה מבטיחה החברה כי עובדים העוסקים בניהול סיכונים ובציות מתוגמלים ללא תלות בעסקים עליהם הם מפקחים:

א. כללי – מדיניות התגמול המעודכנת יוצרת זיקה בין יעדי החברה לבין התגמול המשולם לנושאי המשרה וכך יוצרת מערך תמריצים ראוי לנושאי המשרה, בהתחשב בין היתר, בהיקף, מאפייני ומורכבות פעילותה העסקית של החברה, בגודלה היחסי במשק, במדיניות ניהול הסיכונים שלה (תוך שאינה מעודדת לקיחת סיכונים חריגים או מעבר לתיאבון הסיכון), וביעדים שהחברה שואפת להשיג מעת לעת.

ב. מטרתה העיקרית של מדיניות התגמול הן להבטיח כי:

- תיווצר הלימה גבוהה בין האינטרסים של נושאי המשרה והעובדים לבין אלו של בעלי המניות של החברה, בהתחשב בגודל החברה ובאופי פעילותה.
- המדיניות תתרום לקידום מטרות החברה, תכניות העבודה שלה ומדיניותה בראיה ארוכת טווח.
- החברה תוכל לגייס ולשמר מנהלים בכירים בעלי יכולת להוביל את החברה להצלחה עסקית ולהתמודד עם האתגרים העומדים בפניה אל מול תנאי השוק והתחרות הגוברת.

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

### 1. מענקים (המשך)

- לנושאי המשרה ולעובדים תהיה המוטיבציה להשיג רמה גבוהה של ביצועים עסקיים תוך ניהול סיכונים מבוסס ואפקטיבי. המדיניות לא תעודד לקיחת סיכונים חריגים או מעבר לתיאבון הסיכון, ותאפשר שמירה על בסיס הון איתן.
- ייווצר איזון ראוי בין מרכיבי תגמול שונים – מרכיבים קבועים מול משתנים, ומרכיבים קצרי טווח מול ארוכי טווח.
- ייווצר קשר בין תרומתו של נושא המשרה והעובד להשגת יעדי החברה ולהשאת רווחיה והכל בראייה ארוכת טווח ובהתאם לתפקידו של נושא המשרה והעובד, לפי העניין.
- יוצר קשר בין ביצועי מניית החברה לבין התגמול לנושאי המשרה והעובדים, באמצעות הענקת תגמול הוני.

ג. תגמול פונקציות ארגוניות המערבות בפיקוח ובקרה נקבע על בסיס סטנדרטים הלוקחים בחשבון את חשיבות ורגישות התפקידים האלה בהיבט של ניהול הסיכונים בחברה.

### הדרכים שבהן סיכונים קיימים ועתידיים מובאים בחשבון בתהליך התגמול:

א. תגמול הבכירים משלב פרמטרים (KPI) מעולם ניהול הסיכונים באופן שמתגמל בצורה שלילית על נטילת סיכונים עודפת דוגמת:

- הוצאות להפסדי אשראי
- אבטחת מידע וסייבר
- ממצאי דוחות ביקורת
- סיכון ציות
- חשיפה לסיכונים משפטיים

מדדי הסיכון נבנו באופן המקדם את השגת המטרה שלא לחרוג מתיאבון הסיכון של החברה. באופן זה נוצר איזון בין המוטיב העסקי למוטיב נטילת הסיכונים.

ב. קיימת הגבלה של התגמול המשתנה בתקרה ודחיית חלק מתשלום המענק השנתי והכפפתו לביצועים של קבוצת ישראל כשנים עתידיות, כך שהמנהלים יהיו חשופים לתוצאות התמשות הסיכונים אותם לקחו ותגמולם ירד אם וכאשר הסיכונים יתמשו בעתיד.

ג. מנהל הסיכונים הראשי מיעץ לוועדת התגמול בכל הנוגע למדדי התגמול של הבכירים הן בהיבט המדד עצמו והן בהיבט הציון שניתן למדד וזאת בהתחשב במטרות שתוארו לעיל.

### תיאור הדרכים שבהן החברה יוצרת קשר בין ביצועים במהלך תקופת מדידת הביצועים לבין רמות התגמול

מנגנוני המענק השנתי בחברה מבוססים על התפיסה שעיקרה תגמול על יצירת שווי כלכלי ארוך טווח, וכל זאת בהתאם למדיניות ניהול הסיכונים של החברה:

- א. היקף התגמול עבור כל מנהל (שאינו פונקציית בקרה ולמעט המנכ"ל) נגזר מתקציב אישי אשר נקבע בהתאם לעמידה ביעד הרווח של החברה בשיעור של 80% עד 120%. יעד הרווח הינו קורלטיבי לרווח בתכנית העבודה של החברה. תקציב המענק האישי יותאם לציון אישי המוענק למנהל בכל שנה ואשר נקבע על-ידי שימוש ביעדי ביצוע.
- ב. המענק השנתי למנהלים בפונקציית בקרה, ייקבע על-פי תקציב אישי אשר יחושב על-פי עמידה ביעד הרווח של החברה בשיעור של 80% עד 100%, אך באופן שונה מהמענק השנתי של יתר נושאי המשרה בחברה וזאת לאור רגישות התפקידים האלה בהיבט של ניהול הסיכונים של החברה. תקציב המענק האישי יותאם לציון שיוענק לכל מנהל בכל שנה, אשר ייקבע על-ידי שימוש ביעדי ביצוע.
- ג. בשנה בה שיעור העמידה ביעד הרווח נמוך מ-80%, נושאי המשרה הנכללים בתכנית לא יהיו זכאים למענק. במצב זה רשאי הדירקטוריון, לפי שיקול דעתו, לאשר לנושאי המשרה הכלולים בתכנית מענק בגובה של עד שלוש (3) משכורות.

**ביאור 7 - הטבות לעובדים (מאוחד) (המשך)**
**1. מענקים (המשך)**

ד. למנהלים מדדי ביצוע אישיים הנגזרים מהיעדים האסטרטגים הבאים לידי ביטוי בתכנית העבודה של החברה. מדדי הביצוע האישיים נקבעים בהלימה ליעדים הרלוונטיים של האגף העסקי ועבור מנהלים בפונקציית בקרה בהלימה ליעדים הרלוונטיים לתפקידיהם, ומכילים מרכיבים כמותיים ואיכותיים אשר לכל אחד מהם נקבע משקל יחסי. עמידה ביעדי הביצוע משפיעה על היקף התגמול למנהל. בכל יעד נקבע מדד סף אשר אי הצלחה משמעה ציון אפס במדד זה. כפועל יוצא, מדדי ביצוע אישיים חלשים, יגרמו לזכאות למענק בסכום נמוך יותר.

בנוסף, מדיניות התגמול המעודכנת מאפשרת הענקה של תגמול הוני קבוע ורכיב תגמול זה יש בו כדי לחזק את הקשר שבין התגמול של נושאי המשרה לבין תרומתם לאינטרס של בעלי המניות של החברה בטווח הארוך. בהתאם לכך אישרו האורגנים המוסמכים הוספת רכיב של תגמול הוני שנתי קבוע בשווי כספי קבוע של 25% מסך התגמול הקבוע לשנה, בגינו לא יבוצעו הפרשות סוציאליות, אשר יוענק בצורה של מניות רגילות של החברה. המניות תוענקה לפי הוראות מסלול רווח הון שבסעיף 102(ב)(2) לפקודת מס הכנסה ותהיינה חסומות למימוש למשך תקופה של שלוש שנים מתחילת השנה העוקבת לשנה בגינה הן מוקצות. המניות תוקצינה לאחר חלוף השנה בגינה הן מוקצות (וחלק יחסי אם הועסקה רק חלק משנה, לפי חישוב יומי), וזאת לאחר פרסום הדוח הכספי השנתי של החברה לגבי השנה בגינה הן מוקצות.

**תיאור הדרכים שבהן החברה מתאימה את התגמול כדי להתחשב בביצועים לטווח ארוך יותר**

א. התגמול המשתנה לנושאי משרה כולל מענק שנתי אשר יהיה מותנה בביצועים פיננסיים של החברה אשר יתבססו על שיעור עמידה ביעד הרווח. המענק השנתי ייקבע גם על-פי עמידה ביעדי ביצוע אישיים מדידים, כמותיים ואיכותיים.

ב. בהתאם להוראה 301A, כל התגמול המשתנה ישולם במזומן (100%) לאחר פרסום הדוחות הכספיים של החברה. אולם אם סך התגמול המשתנה שהוענק בגין שנת מענק יעלה על 40% מהתגמול הקבוע באותה השנה, אז 50% מהמענק השנתי ישולם במזומן לאחר פרסום הדוחות הכספיים של החברה לאותה שנה, ו-50% ייפרס על-פני שלוש שנים וישולם במזומן בהתאם לשיעור עמידה ביעד הרווח כפי שנקבע במדיניות התגמול.

ג. התגמול ההוני הקבוע הנכלל במדיניות התגמול חסום למימוש לתקופה ארוכה (3 שנים לאחר השנה בגינה הוא מוענק), ומהווה תמריץ לקידום מטרות החברה ותוכניות העבודה שלה בראייה ארוכת טווח.

ד. לפי מדיניות התגמול, ועדת התגמול והדירקטוריון יהיו רשאים להפחית עד 100% מהמענק השנתי של נושא המשרה וזאת במקרים שמצבה הכספי או העסקי של החברה יחייב זאת ו/או מטעמים הקשורים בתפקודו של נושא המשרה ומטעמים שינומקו על-ידם ו/או במקרים של אירועים חריגים כגון מעילה או הונאה מהותיים או במקרים של חריגה מהותית ממדיניות ניהול הסיכונים של החברה.

ה. מדיניות התגמול קובעת כי, במקרה בו יתוקנו דוחותיה הכספיים המבוקרים של החברה לשנה כלשהי, באופן שיש לה סכום המענק שהגיע לנושא משרה בגין אותה שנה מחושב בהתאם לנתונים המתוקנים, היה מקבל נושא המשרה מענק בסכום אחר, ישיב נושא המשרה לחברה, או תשלם החברה לנושא המשרה, לפי המקרה, את ההפרש בין סכום המענק שקיבל, או שלא שולם לו על-ידי החברה, לפי המקרה, לזה שהיה זכאי לו עקב התיקון האמור, ובלבד שאם נושא המשרה פרש מהחברה, חלפו לא יותר משלוש שנים ממועד סיום העסקתו בחברה.

ו. בהתאם להוראה 301A, במדיניות התגמול נקבעו הוראות לעניין השבת סכומי מענק שנתי אשר שולמו לנושא המשרה בתקופה של 5-7 שנים, וזאת בנסיבות חריגות במיוחד כגון בנסיבות שנושא המשרה היה שותף להתנהגות שגרמה נזק חריג לחברה, לרבות פעילות לא חוקית, הפרת חובת האמונים ועוד.

ז. בקביעת מדיניות התגמול נבחן על-ידי ועדת תגמול היחס בין עלות התגמול הכולל של נושאי המשרה, לרבות תגמול קבוע ותגמול משתנה, לבין עלות התגמול הכולל של עובדי החברה (כולל שכר עובדי קבלן), תוך כדי בחינה של היררכיית התגמול בחברה ובחינת עלות התגמול הכולל בדרגים השונים של עובדי החברה, ויחסים אלה נמצאו סבירים בהתחשב בגודלה ואופי פעילותה של החברה. כן נבחנה השפעת היחסים האמורים על יחסי העבודה בחברה ונמצא כי הם לא צפויים להשפיע לרעה על יחסי העבודה בחברה.

לפרטים נוספים ראה ביאורים 22.1 ו-22.1.6. לדוחות הכספיים לשנת 2020.



**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 201-211 בנושא מדידה והלימות הון ("נבת" **ים** 201-211") כפי שעודכנו על מנת להתאימן להנחיות באזל III ("באזל III").

**יחסי הון מינימליים**

ביום 2 מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב". ההוראה כוללת הקלה לעניין דרישת ההון העצמי מסולק בעל יתרת חייבים (כהגדרתה בהוראה זו) העולה על 2 מיליארדי ש"ח בדוח הכספי השנתי האחרון, אשר תחושב 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 לא יפחת מ-11.5%. הוראה זו נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016. בחודש מרץ 2021 אישר דירקטוריון החברה את היעדים ליחסי הון מינימליים.

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 31 במרץ		
	2020	2021	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		<b>1. הון לצורך חישוב יחס הון</b>
2,421	2,372	2,516	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1, לאחר ניכויים <sup>(2)</sup>
194	194	196	הון רובד 2 – הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי
<b>2,615</b>	<b>2,566</b>	<b>2,712</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>
			<b>2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
15,389	15,398	15,599	סיכון אשראי
102	61	128	סיכונים שוק
2,764	2,756	2,771	סיכון תפעולי
<b>18,255</b>	<b>18,215</b>	<b>18,498</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
			<b>3. יחס ההון לרכיבי סיכון</b>
13.3%	13.0%	13.6%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
14.3%	14.1%	14.7%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 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 כחלקה דיבידנד לבעלי מניותה בסכום של כ-73.2 מיליון ש"ח.

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

ליום 31 בדצמבר	ליום 31 במרץ		
	2020	2021	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
21.9%	21.9%	21.9%	יחס הון לרכיבי סיכון
22.9%	22.9%	22.9%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	8.0%	יחס הון הכולל לרכיבי סיכון
11.5%	11.5%	11.5%	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים
			יחס הון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים

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

ליום 31 בדצמבר	ליום 31 במרץ		
	2020	2021	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
			<b>הון עצמי רובד 1</b>
2,446	2,373	2,531	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
*-	*-	*-	הבדלים בין הון המיוחס לבעלי מניות החברה לבין הון עצמי רובד 1
<b>2,446</b>	<b>2,373</b>	<b>2,531</b>	<b>סך הון עצמי רובד 1, לפני התאמות פיקוחיות וניכויים</b>
			<b>התאמות פיקוחיות וניכויים:</b>
(25)	(1)	(15)	מסים נדחים לקבל
<b>2,421</b>	<b>2,372</b>	<b>2,516</b>	<b>סך הכל הון עצמי רובד 1, 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 31 במרץ		
	2020	2021	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
			<b>א. בנתוני המאוחד</b>
2,421	2,372	2,516	הון רובד 1 (במיליוני ש"ח)
29,584	28,865	30,515	סך החשיפות (במיליוני ש"ח)
8.2%	8.2%	8.2%	יחס המינוף
4.5%	5.0%	4.5%	יחס המינוף המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים*
			<b>ב. חברת בת משמעותית</b>
			פרימיום אקספרס
12.2%	12.7%	12.1%	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 לחוזר), 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 לשנת 2019, אשר שולם בפועל ביום 22 במרץ 2020.

**ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות**

במיליוני ש"ח

**א. מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים**

ליום 31 בדצמבר	ליום 31 במרץ		
	2020	2021	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
<b>מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו:</b>			
13,643	13,686	13,303	סיכון האשראי על החברה
28,497	28,594	25,260	סיכון האשראי על הבנקים
198	205	195	סיכון האשראי על אחרים
(16)	(15)	(16)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>42,322</b>	<b>42,470</b>	<b>38,742</b>	<b>מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו, נטו</b>
<b>ערבויות והתחייבויות אחרות:</b>			
56	33	57	חשיפה בגין הבטחת שקים
143	112	146	חשיפה בגין ערבויות אחרות <sup>(1)</sup>
99	44	83	התחייבות בגין פקטורינג לרבות פקטורינג רכש
414	414	407	חשיפה בגין התחייבויות אחרות
19	48	15	חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק
(14)	(14)	(14)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>717</b>	<b>637</b>	<b>694</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. 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 24.ה. לדוחות כספיים לשנת 2020.

**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.נ. לפירעון בחודש פברואר 2021. בחודש פברואר 2021 נפרעה העסקה כסדרה.

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

### ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה

#### 1. הגבלים עסקיים

כחלק מהסדר שבין החברה וחברות כרטיסי האשראי מקס איט פיננסים בע"מ ("מקס") (לשעבר לאומי קארד) וכ.א.ל לסליקה הדדית של כרטיסי חיוב מהמותגים Visa ו-MasterCard, בחודש מרץ 2012 הוגשה בקשה לממונה על התחרות לקבלת פטור מאישור הסדר כובל ביחס להסכם תפעולי המסדיר את הפעלת הממשק המשותף בין החברה, מקס וכ.א.ל בנוגע ליישום ההסדר ביניהן (הסכם המתעדכן מעת לעת על-ידי הצדדים) ("ההסכם המקומי"). ביום 25 באפריל 2018 ניתנה החלטת הממונה על התחרות בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל עד ליום 31 בדצמבר 2023 ביחס להסכם המקומי. הפטור כולל, בין היתר, התייחסות לחובת חברות כרטיסי האשראי לצרף להסכם המקומי, באופן שוויוני וללא עלות, כל מנפיק, סולק או גוף מטעמם שפעילותו נוגעת להסכם המקומי ושיבקש להצטרף להסכם המקומי, להעמיד לרשותו את כל המידע הדרוש לו לצורך הצטרפותו ופעילותו על-פי ההסכם המקומי, ולבצע התאמות סבירות ככל הנדרש באופן שיאפשר לשחקן חדש להצטרף להסכם המקומי ולפעול על-פי הוראותיו, וכן איסור על החברה, מקס וכ.א.ל לנקוט 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 מידי, 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. בחודשים נובמבר 2020 ופברואר 2021 הצטרפו טרנזילה בע"מ וקארדקום בע"מ, בהתאמה, להסכם התפעולי האמור. 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. בכל מקרה, 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 ההסכם המקומי מבלי לקבל את אישור בית הדין לתחרות עד לאותו מועד, בכפוף לקיום התנאים שנקבעו בהחלטת הפטור ובלבד שלא יחול שינוי בפרט מהותי בהסכם המקומי. מכתב דומה, בשינויים המחויבים, התקבל גם בנוגע לפטור בתנאים מאישור הסדר כובל ביחס להסדרים שעניינם מתן רישיון לכ.א.ל ומקס לסליקה של כרטיסי אשראי ממותג "ישראל כרטיס" מיום 16 במאי 2018, שאף הוא בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2023. קארדום פנתה לחברה בבקשה לחתום אף היא על הסכם לסליקה של כרטיסי אשראי ממותג "ישראל כרטיס". בחודש מאי 2021 הודיעה מחלקת מערכות תשלומים וסליקה בבנק ישראל לתאגידים בנקאיים ולסולקים, ביניהם החברה, כי בחנה את ההסכם המקומי, ומצאה כי יש מקום להכריז עליו כמערכת תשלומים מבוקרת כהגדרתה בחוק מערכות תשלומים, תשס"ח – 2008. הגופים האמורים רשאים להשמיע טענותיהם בקשר להכרזה כאמור עד ליום 10 ביוני 2021. בהודעה האמורה של מחלקת מערכות תשלומים וסליקה הובהר, כי ככל שנגיד בנק ישראל יחליט להכריז בפועל על ההסכם המקומי, הרי שהפיקוח שיוטל בהתאם להכרזה כאמור יהיה על ההסכם המקומי כמערכת תשלומים מבוקרת ועל מפעיל מערכת זו, כאשר בנוגע למשתתפי המערכת, ובכללם החברה ופרימיום אקספרס, הפיקוח יחול ביחס לפעילותם או השתתפותם בהסכם המקומי (במערכת) בלבד.

#### 2. הליכי רגולציה

להלן התפתחויות רגולטוריות עיקריות שחלו בתחומי פעילות הקבוצה בתקופה שהחלה ביום 1 בינואר 2021 ועד למועד חתימת הדוח. יובהר, כי לגבי התפתחויות רגולטוריות שפורסמו במהלך התקופה האמורה ומפורטות בביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020, 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.

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

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

#### 2. הליכי רגולציה (המשך)

##### הליכי רגולציה כללי:

##### הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים:<sup>37</sup>

1. בחודש אפריל 2021 פרסמו בנק ישראל ומשרד האוצר הודעה לעיתונות, לפיה הם מברכים על הקמתה של לשכת שירותי מחשוב בנקאיים, המהווה תשתית למתן שירותי מחשוב לגופים פיננסיים, במסגרת הרפורמה להגברת התחרות במערכת הבנקאית בישראל. לפי ההודעה האמורה, הקמת הלשכה הינה פרויקט טכנולוגי המסיר חסם משמעותי לכניסת שחקנים חדשים לשוק הבנקאות בישראל והיא צפויה לתרום להגברת התחרות בשוק הבנקאות ולשיפור השירות ללקוח.
2. בהמשך לאמור בביאור 1.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020, ביום 3 במאי 2021 נכנסו לתוקף הסעיפים בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311A בנושא "ניהול אשראי צרכני" ("הוראה A311") הנוגעים לשיווק אשראי צרכני. כאמור בביאור הנ"ל, יתר סעיפי הוראה A311 ייכנסו לתוקף ביום 3 בנובמבר 2021.
3. בהמשך לאמור בביאור 3.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020, ביום 18 באפריל 2021 נכנסה לתוקף הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 368 בנושא "יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל" ("הוראה 368"). בחודש אפריל 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר, לפיו תחול דחיה במועדי התחולה השונים של הוראה 368, באופן בו, בין היתר, החובה להציע לצרכן מידע אודות כרטיסי חיוב, סך יתרות בכרטיסי חיוב ותנועות בכרטיסי חיוב, תיכנס לתוקף ביום 31 בינואר 2022 (במקום ביום 10 באוקטובר 2021). בנוסף, בחודש אפריל 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב, לפיו, לאור העובדה שאנו נמצאים בתקופת ביניים עד שתונח הצעת חוק ממשלתית ויחוקק חוק המסדיר את הפעילות בתחום שירותי המידע הפיננסי – (1) בכוונת הפיקוח על הבנקים לתקן את הוראה 368, כך שבנק או סולק יידרשו לקבל אישור מראש של הפיקוח על הבנקים, במקרה של פעילות חדשה שיש בה שירות השוואת עלויות הכולל מרכיב של תיווך של מוצרים פיננסיים, מסוג שהבנק או הסולק עצמם מספקים ללקוחות, לגוף פיננסי אחר. במסגרת זו, בין היתר, יידרש הבנק או הסולק להציג מנגנוני גילוי אפקטיבי ללקוחות בדבר זהות הגורם המפעיל את פלטפורמת השוואת העלויות והאינטרסים שלו במסגרת שלבי תהליך השוואת העלויות והתיווך; (2) אישור כאמור אינו מייתר קבלת אישורים נוספים שעשויים להידרש על פי דין; ו- (3) הפיקוח על הבנקים מקדם מול הרגולטורים הפיננסיים האחרים תהליך במסגרתו יחילו הרגולטורים האחרים הוראות על הגופים המפוקחים על ידם לענין הבנקאות הפתוחה,<sup>38</sup> וכי בהתאם, בכוונת הפיקוח על הבנקים לתקן את הוראה 368, כך, בין היתר, שגופים כאמור שעליהם יחולו הוראות הנוגעות להיותם צרכני מידע באקו-סיסטם של הבנקאות הפתוחה יוכלו לגשת למידע באמצעות ממשק הבנקאות הפתוחה המוסדר בהוראה 368. בהתייחס למכתבו זה של הפיקוח על הבנקים, בחודש אפריל 2021 פרסמה רשות התחרות מכתב, לפיו מתן שירותי השוואת עלויות ביחס למוצרים מתחרים עשוי להיחשב כהסדר כובל, וכי לפיכך על תאגידי בנקאיים או חברות כרטיסי אשראי לבחון את הצורך בקבלת פטור מאישור הסדר כובל או אישור מבית הדין לתחרות טרם מתן שירותי השוואת עלויות ביחס למוצרים המוצעים על ידי אותו הגוף עצמו. יצוין, כי בחודש מרץ 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטת הוראת ניהול בנקאי תקין שכותרתה "קשרי תאגידי בנקאי עם נותני שירותי השוואת עלויות", שמטרתה להסדיר את קשרי התאגידי הבנקאי (לרבות "סולק" כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א – 1981 עם נותן שירות להשוואת עלויות כהגדרתו בטיוטה (כגון "לשכת אשראי" כהגדרתה בחוק נתוני אשראי, התשע"ו - 2016). כאמור בטיוטה, שירות השוואת עלויות נועד להיטיב עם לקוחות, בין היתר, ביצירת הליך תיחור לשירותים פיננסיים שונים. לפרטים נוספים ראה גם ביאור 17.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

<sup>37</sup> לענין הוראות אלה, אלא אם נכתב או משמע אחרת - תאגידי בנקאי - לרבות חברת כרטיסי אשראי וסולק.  
<sup>38</sup> בחודש מאי 2021 שלח הפיקוח על הבנקים מכתב בנושא "קידום הבנקאות הפתוחה" לממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון, ליו"ר רשות ניירות ערך ולממונה על שיתוף נתוני אשראי.

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

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

הליכי רגולציה כללי (המשך):

הוראות ופרסומים של גורמים רגולטוריים נוספים:

4. בהמשך לאמור בביאור 4.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020, יצוין, כי בחודש אפריל 2021 פרסמה הרשות להגנת הפרטיות מסמך שכותרתו "פרטיות באמצעי תשלום מתקדמים להעברת כספים ולתשלום בבתי עסק", ובו סדרת המלצות לניהול השימוש באמצעי תשלום מתקדמים (אפליקציות (יישומונים) להעברת כספים בין יחידים ואמצעים מתקדמים לתשלום בבתי עסק), בהיבטים של פרטיות, הסכמה ואבטחת מידע, על מנת להבטיח כי השימוש באמצעי תשלום מתקדמים ייעשה באופן שמגן על פרטיותם של המשתמשים ושלאפשר להם לשלוט במידע. המסמך כולל, בין היתר, המלצות בנוגע לאופן קבלת הסכמת הלקוח, פירוט זכויות מושא המידע, סיום התקשרות ושמירת מידע, תוך הבהרה כי אין באמור במסמך בכדי לטעון, ולו לכאורה, כי אופן הפעלתם של אמצעי התשלום המתקדמים אינו תקין או שאינו תואם למתחייב מהוראות הדין.

5. בחודש מרץ 2021 פרסמה הרשות להגנת הפרטיות, להערות הציבור, טיוטת מסמך שכותרתו "**צמצום מידע (Data Minimization) – מסמך מדיניות**". בהתאם לטיוטה, ככלל, הרשות ממליצה לכלל הגורמים הרלוונטיים להטמיע את עקרון צמצום המידע העודף (כמשמעו בטיטה) במסגרת פעילותם, להימנע ככל הניתן משמירת מידע על אודות אדם שאינו ההכרחי למטרות האיסוף או למטרות המאגר בו שמור המידע, ולשמור רק את המידע המינימלי הנדרש וההכרחי מבחינת היקף המידע הנשמר, סוג המידע, וכדומה.

הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה:

6. בהמשך לאמור בביאור 2.ג.24. ("הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה") לדוחות הכספיים לשנת 2020, 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 לתאגידים 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 ("הוראת ניהול בנקאי תקין 250");<sup>39</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 ולהמשכיות עסקית כמפורט בדוחות הכספיים לשנת 2020.

למועד חתימת הדוח הקבוצה פעלה ופועלת במספר מישורים על מנת להיערך להשלכות של השינויים האמורים בשוק. היערכות החברה כאמור מצריכה ועשויה להצריך בעתיד, השקעת משאבים כספיים ותשומות אחרות בהיקפים משמעותיים.

ריבוי הליכי הרגולציה, ככל שישוּשמו, 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.

<sup>39</sup> תוקפה של הוראת ניהול בנקאי תקין 250 יהיה ככלל, עד ליום 31 בספטמבר 2021, כאשר למספר סעיפים נקבע תוקף שונה, מוקדם או מאוחר למועד האמור.

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

### 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 31 במרץ 2021 בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, בדומה לסכום החשיפה ליום 31 במרץ 2020 וליום 31 בדצמבר 2020. 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 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 מידי ו-Prepaid החברות שלעיל מעכבות אצלן 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, נקטו הליכים נוספים על ידי המבקש בבתי משפט אחרים, וכולם נדחו, וההליך חזר להתנהל בבית המשפט המחוזי.

2. 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.

3. 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 ממתין להכרעת בית המשפט.

4. 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.

5. בחודש ינואר 2019 הוגשה כנגד החברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקש, החברה 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. בהמשך, אושרה בקשת תיקון, כך שהתווספו מבקשת ומשיבה לבקשת האישור, כך שגם החברה וגם פרימיום אקספרס הינן משיבות לבקשה. המבקשת החדשה היא בעלת העילה כנגד ישראלכרט ולטענתה ישראלכרט התנהלה בחוסר תום לב בקיום החוזה, התעשרה שלא כדין והתרשלה. כמו-כן, המבקשת חוזרת על טענות המבקש לעיל ביחס להתנהלות ישראלכרט. לטענת המבקשים אין ביכולתם להעריך את נזקיהם של כלל חברי קבוצת התובעים.

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

### ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

6. 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 המשווער עומד על מעל 2.5 מיליון ש"ח, ולצורך שמכות עניינית בלבד, מוערך בעשרות מיליוני ש"ח. לאחר הגשת בקשת האישור התנהל מו"מ בין הצדדים להגעה להסכם פשרה שאף פורסם לציבור, אך בסופו של דבר ההסכמות לא יצאו אל הפועל והצדדים שבו לניהול ההליך המשפטי.
7. 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. תשובת החברה הוגשה ביולי 2020.
8. 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. הבקשה הועברה לבית המשפט המחוזי בתל אביב בו מתנהלת תביעה דומה המפורטת לעיל. ישראלכרט הגישה בקשה למחיקת ההליך בשל התביעה הדומה כאמור. המבקש השיב לבקשת המחיקה וישראלכרט השיבה לתגובתו של המבקש.
9. בחודש מאי 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצדה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. בבקשת האישור נטען כי החברה הפרה את החובה המוטלת עליה 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, 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 ישראלכרט לבצע את הפרת הדין הנטענת. בחודש יוני 2020 התקבלה בחברה עמדת בנק ישראל והחברה פועלת להבנתה בהתאם לה ולהבהרות/הוראות נוספות בעניין מבנק ישראל. תשובת החברה הוגשה בחודש דצמבר 2020.
10. בחודש יוני 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצידה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. בבקשת האישור נטען כי יש לישראלכרט 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. תשובת החברה הוגשה בדצמבר 2020. אחת המשיבות האחרות הגישה הודעת צד ג' כנגד מספר משיבות, ביניהן ישראלכרט, ישראלכרט השיבה להודעה האמורה.



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

### ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

כמו-כן, תלויות ועומדות נגד החברה וחברה מאוחדת, לפי הענין, בקשות, פניות, הליכים משפטיים תובענות ובקשות לאישורן כתובענות ייצוגיות, כמפורט להלן, שלדעת החברה, בהסתמך על יועציה המשפטית, לא ניתן בשלב זה להעריך את סיכויי ההליכים המשפטיים האמור ולפיכך לא בוצעה בגינם הפרשה, וכן הליכים משפטיים וטרם משפטיים כמפורט להלן:

11. 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 ההפרשים הנטען על כ-20 מיליון ש"ח. בין הצדדים מתקיים מעת לעת שיח בנושא. מבחינה שנערכה, החברה סבורה כי אין ממש בדרישה, ולהערכתה נכון לשלב זה, תוצאות הבירור כאמור לא צפויות להשפיע באופן מהותי על תוצאותיה הכספיות.

12. 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 ישראל כמחלוקת המצויות בהליכים משפטיים בין הצדדים וזאת לאחר שחברות קבוצת ישראל 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 המחלוקת 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 ישראל כמבנק הפועלים לנושאי משרה בחברה (ראה ביאור 22.1. לדוחות הכספיים לשנת 2020) 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.

13. 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. ביום 8 בפברואר 2021 ניתנה החלטת בית המשפט המחוזי בירושלים בשבתו כבית משפט לעניינים מינהליים, הנותנת תוקף של פסק דין להודעה מטעם העותרת, שהוגשה בהסכמת שאר הצדדים לעתירה, לפיה יידחו כל טענות העותרת בעתירה, למעט לענין היועצות הממונה עם הרשות להגנת הפרטיות בעניינה של הסוכנות, בהיבט של הגנה על הפרטיות. העותרת, מחד גיסא, והסוכנות והחברה, מאידך גיסא, שומרות על זכותן להעלות כל טענה, ככל שתהיה למי מהן, כנגד החלטת הממונה בעניינה של הסוכנות בתום הליך ההיועצות, וזאת בכל הנוגע להליך ההיועצות האמור ותוצאותיו בלבד (החברה והסוכנות לא תוכלנה לטעון לעניין עצם קיום ההיועצות).

14. בחודש דצמבר 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצדה בקשה לאישור התובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור הוא שימוש לכאורה שהקבוצה עושה במאגרי המידע שברשותה לצרכים מסחריים עם גורמים שלישיים, שלא במסגרת מערכת היחסים שבין לקוח לקבוצה. לפי הנטען, הקבוצה מחזיקה במאגרי המידע של לקוחותיה כך שהיא יכולה לבצע אנליזות שונות בהתאם לצרכים עסקיים של לקוחות שונים ולאפשר להם שיווק אפקטיבי ויעיל לקהל לקוחות ספציפי (Targeting). הבקשה כוללת עילות שונות בקשר לאמור. סכום התביעה האישית הינו 4,680 ש"ח וסכום התביעה הייצוגית כנגדה הינו מעל 100 מיליון ש"ח.

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

### ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

15. בחודש ינואר 2021 הומצאה לחברת בת תביעה ובצדה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור הוא בטענה שבשל משבר הקורונה לא התאפשר ללקוחות פרימיום אקספרס לממש נקודות שצברו במסגרת תכנית הטבות ומשכך מחיקתן מהווה קיום חוזה בחוסר תום לב, קיפוח ובניגוד לחוק החוזים האחדים, וכן התעשרות פסולה של החברה על חשבון לקוחותיה. סכום התביעה האישית הוא 65 ש"ח וסכום הייצוגית המוערך (על בסיס אומדנה) הוא 2.65 מיליון ש"ח.
16. בחודש אפריל 2021 הומצאה לחברה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. הבקשה הוגשה כנגד 15 גופים פיננסיים, לרבות בנקים וחברות כרטיסי אשראי, ובכללם החברה וחברת הבת שלה, פרימיום אקספרס בע"מ. לטענת התובעים, בין היתר, הנתבעים מעבירים לצדדים שלישיים, ובפרט לחברת גוגל ולשירות הפרסומות שלה, מידע פרטי, אישי וסודי של לקוחותיהם, ללא הסכמת הלקוחות, ותוך פגיעה בזכות הלקוחות לפרטיות ובחובות המוטלות עליהם על פי דין. הנזק שנגרם לקבוצה אותה מבקשים התובעים לייצג מוערך "בסכומים המגיעים עד כדי מיליוני ש"ח ובכל מקרה מעל 2.5 מיליון ש"ח".
17. בחודש אפריל 2021 הומצאה לחברה תביעה שהוגשה כנגד החברה וכנגד נתבעים נוספים ובצדה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. בבקשת האישור נטען כי החברה מבטיחה להעניק פטור מדמי כרטיס למשך שנה עבור לקוחות מצטרפים אשר יונפק להם כרטיס אשראי של החברה, בעוד שבפועל ניתן ללקוח פטור לתקופה קצרה יותר מהמובטח. בבקשת האישור נטען כי התנהגות זו של החברה מהווה הפרת הסכם, הפרת חובתה של החברה לנהוג כלפי לקוחותיה בתום לב, התעשרות שלא כדין על חשבון חברי הקבוצה ורשלנות. כן נטענו טענות שמקורן בחוק הגנת הצרכן. במסגרת בקשת האישור הוערך נזקו האישי של המבקש האוחז בטענות כנגד החברה בסך של 14.60 ש"ח ואילו הנזק הכולל לחברי שהם לקוחות החברה מוערך על-ידו בסך של כ- 13.5 מיליון ש"ח. על בסיס הטענות שבבקשת האישור, התבקש בית המשפט להעניק צו עשה המורה לחברה ולשאר המשיבות לתקן את התנהגותן מכאן ואילך כך שהבטחותיהן תתקיימנה, וכן התבקש בית המשפט להורות על השבת כל דמי הכרטיס שנגבו מחברי הקבוצה במהלך התקופה שבה היו זכאים הלקוחות לפטור, וזאת בתוספת הפרשי ריבית והצמדה וכן בתוספת פיצוי נוסף של 16 ש"ח לכל לקוח.

### ה. שומות מע"מ

בהמשך לאמור בביאור 24.ה לדוחות הכספיים של שנת 2020, מנהל מס ערך מוסף (להלן: "המנהל") הוציא שומות מס עסקאות (להלן: "שומות עסקאות") אשר עיקרן חיוב החברה וחברת פרימיום אקספרס (להלן: "הקבוצה") במע"מ בשיעור מלא, הן בגין עמלות המתקבלות בידי הקבוצה ממחזיקי כרטיסי האשראי בגין עסקאות המבוצעות על ידם במט"ח אל מול בתי עסק בחו"ל (להלן: "עמלות חו"ל"), והן בגין עמלת מנפיק, המתקבלת על ידי הקבוצה מהארגונים הבינלאומיים, וזאת בקשר לעסקאות שביצעו מחזיקי כרטיס של הקבוצה אל מול בתי עסק בחו"ל (להלן: "העמלה הצולבת" וביחד: "העמלות") וכן הוציא שומות מס תשומות (להלן: "שומות התשומות") במסגרתן שלל ניכוי מס תשומות אשר לטענתו יש לייחסו לעסקאות פטורות המתבצעות באילת.

שומות העסקאות ושומות התשומות אשר הוצאו לחברה הינן לתקופות החיוב לחודשים ינואר 2012 ועד יוני 2016 (להלן: "השומות בגין תקופת החיוב הראשונה" ו- "תקופת החיוב הראשונה", בהתאמה) ולתקופות החיוב לחודשים נובמבר 2016 ועד ספטמבר 2020 (להלן: "השומות בגין תקופת החיוב השנייה" ו- "תקופת החיוב השנייה", בהתאמה) ולפרימיום אקספרס לתקופות החיוב לחודשים ספטמבר 2014 ועד יוני 2019 (להלן: "שומות פרימיום").

ביום 9 במרץ 2017, בהתבסס על חוות דעתם של יועציה המשפטיים, הגישה החברה השגה על השומות בגין תקופת החיוב הראשונה וביום 8 במרץ 2018 הוציא המנהל לחברה החלטה במסגרתה דחה את כלל נימוקי ההשגה (להלן: "ההחלטה בהשגת החברה").

כמו כן, ביום 14 בפברואר 2021, בהתבסס על חוות דעתם של יועציה המשפטיים, הגישה החברה השגה על השומות בגין תקופת החיוב השנייה.

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

### ה. שומות מע"מ (המשך)

ביום 12 בדצמבר 2019, הגישה פרימיום אקספרס השגה על השומות שהוצאו לה (אשר כללו כאמור חיוב בגין עמלת חו"ל ועמלה צולבת וכן ביחס לסוגיות נוספות) וביום 10 בדצמבר 2020 הוציא המנהל לפרימיום אקספרס החלטה במסגרתה דחה את עיקר טענותיה בהשגה (להלן: "ההחלטה בהשגת פרימיום").

ביום 31 בינואר 2019 הגישה החברה ערעור על ההחלטה בהשגה לבית המשפט המחוזי מרכז (להלן: "הערעור"). בהמשך להגשת הערעור ולבקשה לאיחוד הערעור עם ערעוריהן של החברות מקס איט פיננסים בע"מ וכרטיסי אשראי לישראל בע"מ בבית המשפט המחוזי בתל אביב (להלן: "בית המשפט") אשר אושרה ביום 3 בנובמבר 2019 (להלן: "הערעור המאוחד"), בתחילת חודש ינואר 2021 הגישו הצדדים לערעור המאוחד בקשה משותפת לבית המשפט לאיחוד הדיון בערעור שתגיש פרימיום אקספרס על ההחלטה בהשגת פרימיום אקספרס (להלן: "ערעור פרימיום") עם הדיון בערעור המאוחד (להלן: "הבקשה לאיחוד הדיונים" ו-"הערעורים המאוחדים", בהתאמה). ביום 15 בינואר 2021 אישר בית המשפט את בקשת הצדדים לאיחוד הדיונים וביטל את דיוני ההוכחות בערעור המאוחד. ביום 1 במרץ 2021 הוגש ערעור פרימיום לבית המשפט. דיון קדם משפט בערעורים המאוחדים התקיים ביום 24 במאי 2021 ודיוני הוכחות בערעורים המאוחדים יתקיימו במהלך חודש ינואר 2022.

ככל שעמדת הקבוצה בנוגע לשומות לא תתקבל בבית המשפט, תהיה הקבוצה חשופה לדרישות דומות גם בעתיד.

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

נכון ליום 31 במרץ 2021, כללה החברה בתמצית הדוחות הכספיים ביניים המאוחדים ליום 31 במרץ 2021 הפרשה, בין היתר בגין התקופה הנוספת שמעבר לתקופת החיוב הראשונה ותקופת החיוב השנייה, וזאת בהתבסס על חוות הדעת של יועציה המשפטיים. החברה מעריכה את סכום החשיפה שלה ושל פרימיום אקספרס, אשר בגינו לא נכללת הפרשה בדוחותיה, בסכום של כ-289 מיליון ש"ח.

### ו. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

בהמשך לאמור בביאור 24.ה לדוחות הכספיים לשנת 2020, אודות התקשרות עם ארגונים בינלאומיים:

במסגרת כפופותה 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 וצפוי להסתיים בסוף המחצית השנייה של שנת 2021. ברבעון הראשון לשנת 2021 הודיעה החברה לארגונים הבינלאומיים כי לאור מגיפת הקורונה ותכנון עתידי של החברה למעבר משרדים, כמפורט בביאור 16.ב לדוחות הכספיים לשנת 2020, יתכן שיחול עיכוב במועד יישום תכנית PCI כאמור.

### 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 לשנת 2020.

#### התקשרויות עם מועדוני לקוחות

לפרטים בדבר התקשרויות עם מועדוני לקוחות, ראה ביאור 24.יא לדוחות הכספיים לשנת 2020.

בהמשך לאמור בדבר מועדון Fly Card, עם סיום הסגר השלישי בחודש פברואר 2021, המשק נפתח בהדרגה, נמל התעופה בן גוריון נפתח בחודש מרץ 2021 בצורה מצומצמת ותחת מגבלות שונות שנקבעו על ידי ממשלת ישראל.

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

### ז. ערוצי הפצה (המשך)

#### התקשרויות עם מועדוני לקוחות (המשך)

החל מהדוחות הכספיים השנתיים לשנת 2019 ועד לדוח של חברת נתיבי אויר לישראל בע"מ ("אל-על") לרבעון הראשון לשנת 2021, אשר פורסם ביום 20 במאי 2021, דוח רואי החשבון המבקרים של אל-על כולל הערת עסק חי לאור קיומם של ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומה של אל-על כעסק חי.

החברה בחנה את תוצאות פעילות המועדון עד למועד חתימת הדוח וכן את הערכה לגבי תוצאותיו עד לתום תקופת ההסכם לעיל עם מועדון Fly Card, בין היתר לאור דיווחיה השונים של אל-על לציבור, ובהתאם להערכה שביצעה הגיעה החברה למסקנה כי בשלב זה לא נדרשת הפחתת יתרת המענקים ששולמו לאל-על בעת הארכת ההסכם. החברה תמשיך לבחון מעת לעת את הערכותיה, אשר יתכן שישתנו בעתיד בהתאם להתפתחויות.

### ח. התקשרויות מיוחדות

התקשרויות מיוחדות כוללות הסכמים ארוכי טווח בגין תוכנות. במהלך התקופה המדווחת לא היו שינויים מהותיים ביתרת הסכומים הצפויים בגין התקשרויות מיוחדות אשר מפורטות בביאור 24. לדוחות כספיים לשנת 2020.

### ט. שיתופי פעולה נוספים

הפעלת שירות תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית -

בהמשך לאמור בביאור 24. יב לדוחות הכספיים לשנת 2020 בדבר בחירתה של החברה כמועמדת (לצד שני גופים נוספים) לקבלת אישור להפעלת שירות תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית ("אישור הפעלה") במסגרת הליך תחרותי שנערך על-ידי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ("משרד התחבורה"), קיבלה החברה את אישור הרשות הארצית לתחבורה ציבורית להפעלה מסחרית מלאה של היישומון ("האישור המלא"), בתוקף מיום 1 במרץ 2021 ועד ליום 28 בפברואר 2023. האישור המלא כפוף לכל האמור במסמכי ההליך התחרותי שנערך על ידי משרד התחבורה בקשר לקבלת אישור הפעלת השירות האמור.

**ביאור 10 - מגזרי פעילות (מאוחד)**

במיליוני ש"ח

**מידע על הרווח והפסד**

לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2021 (בלתי מבוקר)					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר <sup>(1)</sup>	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
405	-	*-	271	134	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(180)	180	עמלות בינמגזריות
405	-	*-	91	314	סך הכל
103	-	106	(1)	(2)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
(1)	8	2	*-	(11)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>507</b>	<b>8</b>	<b>108</b>	<b>90</b>	<b>301</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
205	1	10	61	133	תפעול
52	-	-	-	52	תשלומים לבנקים
<b>74</b>	<b>6</b>	<b>59</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>רווח לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח</b>

לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר <sup>(1)</sup>	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
420	-	*-	283	137	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(192)	192	עמלות בינמגזריות
420	-	*-	91	329	סך הכל
109	*-	113	(1)	(3)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
(7)	(3)	2	(2)	(4)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>522</b>	<b>(3)</b>	<b>115</b>	<b>88</b>	<b>322</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
201	1	12	62	126	תפעול
61	-	-	-	61	תשלומים לבנקים
<b>10</b>	<b>*-</b>	<b>3</b>	<b>*-</b>	<b>7</b>	<b>רווח לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח</b>

ראה הערות בעמוד הבא

**ביאור 10 - מגזרי פעילות (מאוחד) (המשך)**

במיליוני ש"ח

**מידע על הרווח והפסד (במשך)**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 (מבוקר)					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר <sup>(1)</sup>	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
1,606	-	1	1,083	522	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(736)	736	עמלות בינמגזריות
1,606	-	1	347	1,258	סך הכל
433	-	447	(4)	(10)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
13	18	9	2	(16)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>2,052</b>	<b>18</b>	<b>457</b>	<b>345</b>	<b>1,232</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
750	3	59	208	480	תפעול <sup>(2)</sup>
223	-	-	-	223	תשלומים לבנקים
<b>181</b>	<b>14</b>	<b>101</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>רווח לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח</b>
(88)					הוצאות לא מוקצות בגין תכנית התייעלות וירידת ערך פרויקט, נטו ממס <sup>(2)</sup>
<b>93</b>					<b>רווח נקי</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 הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הושפעו מהותית מאירועים בעלי אופי חד-פעמי, בגין תכנית התייעלות בסך של כ-45 מיליון ש"ח (כ-35 מיליון נטו ממס), ראה ביאור 22. לדוחות הכספיים לשנת 2020 והפסקת פרויקט לניהול מערכת לקוחות ואשראי בסך של כ-69 מיליון ש"ח (כ-53 מיליון נטו ממס), ראה ביאור 16.א. לדוחות הכספיים לשנת 2020.

## ביאור 11א - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (מאוחד)

### 1. שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:

הביאור כולל מידע בדבר הערכת השווי ההוגן של מכשירים פיננסיים.

**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 מנוכים בשיעור ניכיון מתאים. יתרת החייבים פולחה לקטגוריות הומוגניות. בכל קטגוריה הווננו 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 11א - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (מאוחד) (המשך)**

במיליוני ש"ח

**2. יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:**

ליום 31 במרץ 2021 (בלתי מבוקר)					
סך הכל	שווי הוגן <sup>(8)</sup>			יתרה במאזן	
	רמה 3	רמה 2	רמה 1		
<b>נכסים פיננסיים:</b>					
172	-	11	161	172	מזומנים ופיקדונות בבנקים
23,985	23,985	-	-	24,054	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
79	41	-	38	79	ניירות ערך <sup>(2)</sup>
37	16	21	-	36	נכסים פיננסיים אחרים
<b>24,273</b>	<b>24,042</b>	<b>32</b>	<b>199</b>	<b>**24,341</b>	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>					
4,223	-	4,223	*-	4,219	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
16,820	16,820	-	-	16,839	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
857	-	-	857	843	אגרות חוב סחירות
484	299	185	-	487	התחייבויות פיננסיות אחרות
<b>22,384</b>	<b>17,119</b>	<b>4,408</b>	<b>857</b>	<b>**22,388</b>	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>

ליום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)					
סך הכל	שווי הוגן <sup>(8)</sup>			יתרה במאזן	
	רמה 3	רמה 2	רמה 1		
<b>נכסים פיננסיים:</b>					
436	-	313	123	436	מזומנים ופיקדונות בבנקים
21,658	21,658	-	-	21,737	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
58	30	-	28	58	ניירות ערך <sup>(2)</sup>
51	8	43	-	52	נכסים פיננסיים אחרים
<b>22,203</b>	<b>21,696</b>	<b>356</b>	<b>151</b>	<b>**22,283</b>	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>					
5,210	-	5,208	2	5,219	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
13,693	13,693	-	-	13,750	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,075	-	-	1,075	1,083	אגרות חוב סחירות
493	312	181	-	502	התחייבויות פיננסיות אחרות
<b>20,471</b>	<b>14,005</b>	<b>5,389</b>	<b>1,077</b>	<b>**20,554</b>	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>

ראה הערות בעמוד הבא



**ביאור 11א - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (מאוחד) (המשך)**

במיליוני ש"ח

**2. יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך):**

ליום 31 בדצמבר 2020 (מבוקר)					
סך הכל	שווי הוגן <sup>(א)</sup>			יתרה במאזן	
	רמה 3	רמה 2	רמה 1		
<b>נכסים פיננסיים:</b>					
125	-	12	113	125	מזומנים ופיקדונות בבנקים
22,729	22,729	-	-	22,801	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
69	32	-	37	69	ניירות ערך <sup>(ב)</sup>
21	14	7	-	21	נכסים פיננסיים אחרים
<b>22,944</b>	<b>22,775</b>	<b>19</b>	<b>150</b>	<b>**23,016</b>	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>					
4,301	-	4,301	*-	4,296	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
15,564	15,564	-	-	15,588	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
855	-	-	855	840	אגרות חוב סחירות
447	299	148	-	450	התחייבויות פיננסיות אחרות
<b>21,167</b>	<b>15,863</b>	<b>4,449</b>	<b>855</b>	<b>**21,174</b>	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(\*\*) מזה: נכסים והתחייבויות ליום 31 במרץ 2021 בסך של כ-199 מיליון ש"ח ובסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, בהתאמה, נכסים והתחייבויות ליום 31 במרץ 2020 בסך של כ-151 מיליון ש"ח ובסך שך כ-2 מיליון ש"ח, בהתאמה, (ליום 31 בדצמבר 2020 נכסים והתחייבויות בסך 150 מיליון ש"ח ובסכום הנמוך מ-0.5 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 11.11 ב' ו-11.11 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, ליום 31 במרץ 2021 ו-2020 בסך של כ-41 מיליון ש"ח וכ-30 מיליון ש"ח, בהתאמה (31 בדצמבר 2020 - כ-32 מיליון ש"ח).

**ביאור 11ב - פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה (מאוחד)**

במיליוני ש"ח

ליום 31 במרץ 2021 (בלתי מבוקר)			
מדידות שווי הוגן המשתמשים ב:			
סך הכל שווי הוגן	נתונים נצפים	מחירים מצוטטים	
	משמעותיים אחרים	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 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)			
מדידות שווי הוגן המשתמשים ב:			
סך הכל שווי הוגן	נתונים נצפים	מחירים מצוטטים	
	משמעותיים אחרים	בשוק פעיל	
	(רמה 2)	(רמה 1)	
<b>נכסים</b>			
28	-	28	ניירות ערך – מניות שאינן למסחר
-	-	-	נכסים בגין מכשירים נגזרים
<b>28</b>	-	<b>28</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>			
*-	*-	-	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
*-	*-	-	<b>סך כל ההתחייבויות</b>

ליום 31 בדצמבר 2020 (מבוקר)			
מדידות שווי הוגן המשתמשים ב:			
סך הכל שווי הוגן	נתונים נצפים	מחירים מצוטטים	
	משמעותיים אחרים	בשוק פעיל	
	(רמה 2)	(רמה 1)	
<b>נכסים</b>			
37	-	37	ניירות ערך – מניות שאינן למסחר
-	-	-	נכסים בגין מכשירים נגזרים
<b>37</b>	-	<b>37</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.

## ביאור 11 - פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס שאינו חוזר ונשנה (מאוחד)

במיליוני ש"ח

ליום 31 במרץ 2021 (בלתי מבוקר)					
סך הכל הרווח בגין השינויים בשווי בתקופה שהסתיימה ביום 31 במרץ 2021	סך הכל שווי הוגן	מדידות שווי הוגן המשתמשות ב-			
		נתונים לא נצפים משמעותיים (רמה 3)	נתונים נצפים משמעותיים אחרים (רמה 2)	מחירים מצוטטים בשוק פעיל (רמה 1)	
					<b>נכסים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס שאינו חוזר ונשנה</b>
4	13	13	-	-	השקעה במניות שאינן למסחר*
<b>4</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>סך הכל</b>

(\* השקעה במניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין מוצגות במאזן לפי עלות, בניכוי ירידות ערך, בתוספת או בניכוי שינויים במחירים נצפים בעסקאות רגילות בהשקעות דומות או זהות של אותו מנפיק.

לימים 31 במרץ 2020 ו- 31 בדצמבר 2020 ולתקופות המסתיימות באותם תאריכים לא היו קיימים בחברה פריטים הנמדדים בשווי הוגן שלא על בסיס חוזר ונשנה.

## ביאור 12 - אירועים לאחר תאריך המאזן

1. בהמשך לאמור בביאור 16.א לדוחות הכספיים לשנת 2020, בקשר עם מעבר משרדיה הראשיים של ישראלכרט והברות הקבוצה, ביום 5 באפריל 2021 קיבלה ישראלכרט נכסים הודעת קיבול מאת הצד השלישי המחזיק 50% מהזכויות בנכס המצוי ברחוב המסגר 40 בתל-אביב שבו שוכנים, בין השאר, משרדי החברה (להלן: "בית ישראלכרט"), למימוש זכותו לרכישת זכויותיה של ישראלכרט נכסים בבית ישראלכרט בתמורה לכ- 126 מיליון ש"ח בתנאים כמפורט בהודעת הקיבול האמורה. השלמת העסקה כפופה, בין היתר, לחתימתו של הסכם מכר בין ישראלכרט נכסים לצד השלישי ולקבלת אישורי האורגנים המוסמכים של ישראלכרט נכסים ושל החברה. על פי אומדן ראשוני של החברה, רווח ההון (המאוחד) שתרשום החברה בקשר עם העסקה, ככל שתושלם כאמור לעיל, הינו בטווח שבין כ-38-45 מיליון ש"ח.

2. בהמשך לאמור בסעיפים ב.2 ו-ב.3 לביאור 1 לדוחות הכספיים לשנת 2020 בקשר לכניסתה של החברה (באמצעות חברת הבת ישראלכרט סוכנות לביטוח (2020) בע"מ ("הסוכנות")) לעולם הביטוח ורישיון הסולק הקבוע, ביום 3 במאי 2021 קיבלה החברה הודעה מאת הפיקוח על הבנקים, לפיה הוא אינו מתנגד לפעילות שיווק הביטוח שאושרה על ידי הממונה על שוק ההון. בשלב ראשון מדובר על שיווק ביטוח רכב ודירה, כאשר הרחבה למוצרי ביטוח נוספים כמפורט ברישיון הביטוח שקיבלה הסוכנות טעונה, בין היתר, דיווח לפיקוח על הבנקים קודם לתחילת הפעילות. כניסת הרישיון לתוקף מותנית, בין היתר, באישור הסכמי ההתקשרות של סוכנות הביטוח עם לפחות ארבעה גופים מוסדיים על ידי הממונה (במודל תגמול עמלה אחידה ברמת מוצר). להערכת החברה היא צפויה להתחיל לפעול בתחום הביטוח במהלך המחצית השנייה של שנת 2021. לפרטים אודות סיום עתירה מנהלית שהוגשה על-ידי לשכת סוכני ביטוח בישראל כנגד הממונה על שוק ההון, הממונה על התחרות, החברה והסוכנות, ראה ביאור 18.ד.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020.



ישראל כרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה  
דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח הרבעוני  
ליום 31 במרץ 2021

רשימת טבלאות

עמוד	נושא	
<a href="#">129</a>	שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית	טבלה 1

## 1. הדירקטוריון והנהלה

### 1.1. שינויים בהנהלת ודירקטוריון החברה

בהמשך לאמור בסעיף 1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020, להלן שינויים בהנהלת ודירקטוריון החברה עד למועד חתימת הדוח:

- ביום 1 באפריל 2021, בהתאם להחלטת דירקטוריון החברה, הוגדר מר ערן וקנין כמשנה למנכ"ל, CFO.
- ביום 4 באפריל 2021, סיים מר שי ורדי את כהונתו כסמנכ"ל טכנולוגיות בחברה.
- ביום 5 באפריל 2021, החל מר גיל טמיר את כהונתו כסמנכ"ל טכנולוגיות בחברה.
- ביום 21 באפריל 2021 מונתה גב' גילה להר כסמנכ"ל אשראי בחברה. מועד תחילת כהונתה הינו ביום 1 ביוני 2021, בכפוף לקבלת אישור הפיקוח על הבנקים.

### 1.2. דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית

ממועד פרסום הדוח השנתי לשנת 2020 לא חל שינוי בקביעת הדירקטוריון בנוגע למספר המזערי הנדרש של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית ולא פחת מספרם מהמספר המזערי שנקבע.

## 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 לשנת 2020.

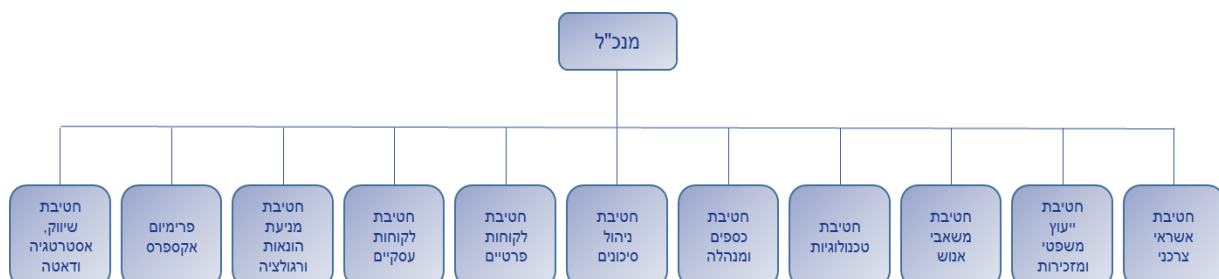
## 3. פרטים נוספים

### 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 לשנת 2020.

#### 3.1.1. מבנה ארגוני

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



### 3.1.2 השפעת מגיפת הקורונה

כמפורט בסעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2021, במהלך חודש פברואר 2021 לאחר קצב התחסנות מהיר והירידה בתחלואה בישראל, הוסרו חלק מהמגבלות שהוטלו ביניהן מגבלת המרחק וכן החל לפעול בישראל התו הירוק המאפשר למתחסנים ולמחלימים להיכנס לחללים סגורים, במהלך חודש מרץ 2021 החלה חזרה הדרגתית של עובדים לעבודה מלאה במקומות העבודה, כחלק מהתאמות החברה וחברות הקבוצה להוראות הממשלה והגורמים המוסמכים לכך בקשר עם מגיפת הקורונה והיערכותן להמשכיות עיסוקית, החלה החברה בחזרה הדרגתית לשגרה תוך ביצוע מספר פעולות מרכזיות ובהן:

(א) איוש הדרגתי ואחראי של העובדים לשמירה על מרחק ותקנות משרד הבריאות.

(ב) מתן הקלות לבעלי תו ירוק במגוון תחומים בפעילות היומיומית, בין היתר השתתפות פיזית בישיבות, ויתור על בדיקות החום היומית ועוד.

(ג) חזרה לפעילות חברתית לעובדי החברה.

בנוסף, המשיכה וסיפקה הקבוצה פתרונות עבודה מהבית לעובדים כדי לאפשר רציפות עסקית מלאה בכלל הערוצים.

### 3.1.3 אחריות תאגידית, אתיקה ורגולציה

החברה ממשיכה לבחון 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 ישראל כרטס מהווה את תעודת הזהות הערכית של הקבוצה, ומשקף את הערכים הייחודיים ואת כללי ההתנהגות שהקבוצה רואה עצמה מחויבת אליהם. גם בתקופת מגיפת הקורונה, 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 ישראל כרטס בקהילה

כקבוצה מובילה בתחומה בישראל, רואה עצמה הקבוצה מחויבת לנתינה לקהילה ומקדישה תשומת לב מיוחדת לקידום דור העתיד והעצמת נשים ולחיזוק מגוון אוכלוסיות מוחלשות ונוזקות 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, וביניהן:

פעילות עבור עמותת "גדולים מהחיים", השתתפות מאות עובדים; שיתופי פעולה שונים עם עמותת "לתת"; משלוח ארוחות חג לניצולי שואה, התנדבות עובדי הקבוצה ושיתוף עם עמותת "לתת"; אריזת חבילות מזון ותרומתן עבור משפחות נזקקות וחיילים בודדים; אימוץ גדוד הסיור של הנח"ל במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" והענקת תמיכה שוטפת לרווחת הגדוד וחייליו במשך כשלוש עשרה (13) שנים; ופעילויות רבות נוספות.

בתקופת הדוח 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 הקורונה, בהיותה של הקבוצה ארגון חיוני, המשיכה הקבוצה לספק שירותים ולעבוד מול לקוחותיה העסקיים והפרטיים באופן שוטף.

3.1.6. 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 הקורונה 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 ההמשכיות העסקית של החברה.

3.1.7. לפרטים בדבר מדיניות התגמול של החברה, אשר אושרה לאחרונה באסיפה הכללית של החברה ביום 12 באפריל 2021, ראה ביאור ג.7. עד 1.7. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2021.

## 3.2. ביטוח

3.2.1. לפרטים אודות פוליסה לביטוח נושאי משרה בהמשך לאמור בסעיף 6.1[ה] לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020. במהלך חודש מאי 2021, רכשה החברה, פוליסה לביטוח נושאי משרה לתקופה של 12 חודשים, בגבולות אחריות של 100 מיליון דולר ארה"ב למקרה ובסך הכל לתקופת הביטוח, בתוספת הוצאות משפט סבירות מעבר לגבולות האחריות, שתכסה את כל הדירקטורים ונושאי המשרה בחברה, ובחברות בנות שלה ובחברות קשורות עבור נושאי משרה המכהנים בהן מטעם החברה ו/או מטעם החברות הבנות בגין פעילותם החל מהמועד הקובע ואילך.

3.2.2. לפרטים אודות פוליסת ביטוח סייבר, בהמשך לאמור בסעיף 6.1[ו] לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020. במהלך חודש מאי 2021 רכשה החברה מערך ביטוחי המכסה מגוון סיכונים תפעוליים וכולל, בין היתר, פוליסת ביטוח אחריות מקצועית ופשיעה בגין פעילות החברה מהמועד הקובע ואילך וזאת לשם הקטנת נזקים אפשריים בעת התממשות הסיכון.

בהתבסס, בין היתר, על יעוץ שקיבלה, להערכת הנהלת החברה, בהתחשב בסיכונים בפניהם ניצבת הקבוצה ובהתאם לנהוג ולמקובל בעסקים דומים בישראל, וכן לנוכח תנאי שוק הביטוח במועד רכישת הפוליסות, למועד הדוח הכיסוי הביטוחי האמור נאות.

---

ד"ר רון וקסלר  
מנהל כללי

---

תמר יסעור  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 במאי 2021.



#### 4. נספחים לדוח הרבעוני

טבלה 1: שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - נכסים

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ						
2020			2021			
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>						
2.66	1	152	-	*-	77	מזומנים ופיקדונות בבנקים
5.67	123	8,864	5.61	115	8,372	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(3)(5)</sup>
-	*-	6	-	*-	5	נכסים אחרים
<b>5.61</b>	<b>124</b>	<b>9,022</b>	<b>5.55</b>	<b>115</b>	<b>8,454</b>	<b>סך כל הנכסים נושאי ריבית</b>
		18,004			16,772	חייבים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		694			636	נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית <sup>(4)</sup>
		<b>27,720</b>			<b>25,862</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 FAS 166 (נושא 860 בקודיפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק ובתוספת

יתרה עם חברת בת, לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2021 בסך כולל של כ-3,059 מיליון ש"ח (לשלושה חודשים שהסתיימו ביום

31 במרץ 2020 כ-3,064 מיליון ש"ח).

**טבלה 1: שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)**

**יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - התחייבויות והון**

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ						
2020			2021			
שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	
באחוזים	במיליוני ש"ח		באחוזים	במיליוני ש"ח		
<b>התחייבויות נושאות ריבית<sup>(2)</sup></b>						
(0.85)	(10)	4,721	(0.86)	(8)	3,753	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים <sup>(4)</sup>
(1.86)	(5)	1,081	(1.92)	(4)	841	אגרות חוב סחירות
-	-	-	-	-	-	התחייבויות אחרות
<b>(1.04)</b>	<b>(15)</b>	<b>5,802</b>	<b>(1.05)</b>	<b>(12)</b>	<b>4,594</b>	<b>סך כל ההתחייבויות נושאות ריבית</b>
		18,802			18,100	זכאים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		662			708	התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית <sup>(3)</sup>
		<b>25,266</b>			<b>23,402</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
		2,454			2,460	סך כל האמצעים ההוניים
		<b>27,720</b>			<b>25,862</b>	<b>סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים</b>
4.57			4.50			פער הריבית
4.92	109	9,022	4.96	103	8,454	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 31 במרץ						
2020			2021			
שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	
באחוזים	במיליוני ש"ח		באחוזים	במיליוני ש"ח		
<b>מטבע ישראלי לא צמוד</b>						
5.66	123	8,870	5.61	115	8,377	סך נכסים נושאי ריבית <sup>(2)</sup>
(1.04)	(15)	5,772	(1.05)	(12)	4,594	סך התחייבויות נושאות ריבית <sup>(3)</sup>
4.62			4.56			פער הריבית
<b>מטבע ישראלי צמוד למדד</b>						
-	*-	6	-	*-	5	סך נכסים נושאי ריבית
-	-	-	-	-	-	סך התחייבויות נושאות ריבית
-			-			פער הריבית
<b>מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)</b>						
2.77	1	146	-	*-	72	סך נכסים נושאי ריבית
-	*-	30	-	-	-	סך התחייבויות נושאות ריבית
2.77			-			פער הריבית
<b>סך פעילות בישראל</b>						
5.61	124	9,022	5.55	115	8,454	סך נכסים נושאי ריבית
(1.04)	(15)	5,802	(1.05)	(12)	4,594	סך התחייבויות נושאות ריבית
4.57			4.50			פער הריבית

(\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) יתרה ממוצעת כוללת יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק ובתוספת יתרה עם חברת בת, לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2021 בסך כולל של כ-3,059 מיליון ש"ח (לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2020 כ-3,064 מיליון ש"ח).

(3) 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**

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2021 לעומת שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2020:

שינוי נטו	גידול (קיטון) בגלל שינוי <sup>(1)</sup> מחיר	גידול (קיטון) בגלל שינוי <sup>(1)</sup> כמות	
<b>במיליוני ש"ח</b>			
<b>נכסים נושאי ריבית<sup>(2)</sup></b>			
(1)	(1)	-	מזומנים ופיקדונות בבנקים
(8)	(1)	(7)	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	נכסים נושאי ריבית אחרים
<b>(9)</b>	<b>(2)</b>	<b>(7)</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית</b>
<b>התחייבויות נושאות ריבית<sup>(2)</sup></b>			
(2)	*-	(2)	אשראי מתאגידים בנקאיים
(1)	*-	(1)	אגרות חוב סחירות
-	-	-	התחייבויות נושאות ריבית אחרות
<b>(3)</b>	<b>*-</b>	<b>(3)</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 (ננ"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 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
13.	הון רובד 1		כהגדרתו בהוראת 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 בהוראת 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; כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 355 - ניהול המשכיות עסקית.
18.	הפחתת סיכון אשראי	CRM (Credit Risk Mitigation)	בהתאם להוראת 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 בהוראת 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 ככנס 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	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 חשבונאית 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 ומודד 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, תשכ"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 המדללות.
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, כשיעורה 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, תשס"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.	תקריט קיברנטית (סייבר)		אירוע אשר במהלכו מתבצע 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.