

## ישראלכרט

### שיחת משקיעים לרבעון שלישי 2020

דובר : צהריים טובים וברוכים הבאים לשיחת הוועידה הרבעונית של חברת ישראלכרט, תודה על השתתפותכם. נמצאים איתנו רון וקסלר, מנכ"ל החברה, ערן וקנין סמנכ"ל הכספים, רון ייתן בתחילת השיחה סקירה של הפעילות העסקית והאסטרטגיה, ערן יציג את הנתונים הפיננסיים ולאחר מכן יינתן מקום לשאלות שלכם. יש לכם את פונקציית הצ'ט בזום, שאתם יכולים להקליד תוך כדי השיחה את שאלותיכם, ולאחר שרון וערן יסיימו את הדברים, הם ישיבו גם לשאלות. אז רון, בבקשה.

ד"ר רון וקסלר : צהריים טובים לכולם, ותודה שאתם מצטרפים אלינו לסקירה של הרבעון הנוכחי. אני מקווה, כולנו אני בטוח מקווים שבדו"חות השנתיים כבר נוכל לעשות את זה בכנס פיזי, אבל הפעם אנחנו עושים את זה בזום כדי לגוון. אז קודם כל אנחנו שמחים לסכם עוד רבעון בתקופה שהיא תקופה מורכבת, ומסכמים רבעון שני ברציפות עם רווח לפני מס של מעל 80 מיליון שקל, וזאת על אף ההשלכות של משבר הקורונה שכולנו מכירים ונמצאים בו. ישראלכרט כחברה מובילה בענף, מהווה תמונת ראי של המשק, גם בתקופה של המשבר. הרבעון הזה התאפיין בעלייה בשיעור התחלואה וגם בחלקו בסגר, תקופה של סגר, ופגע בפעילות כרטיסי אשראי. תוצאות הרבעון בסך הכול בהתחשב בנסיבות האלה הן תוצאות טובות ומעידות על היציבות ועל החוסן של החברה גם בעת משבר, וגם נובעות מעבודה משמעותית שנעשתה גם בקידום הפעילות השוטפת וגם בתחום ההוצאות. ברור לנו שהתייעלות וטיפול בהוצאות זה נושא שחשוב ומתחדד עוד יותר בתקופה הזו, ואנחנו נמשיך את המאמץ הזה ביתר שאת גם ברבעונים הבאים. אפשר לראות שמחזורי ההנפקה ברבעון ה-3 ירדו ב-5% בחלקם כוללים גם את תקופת הסגר השני שגלשה מעבר לרבעון הנוכחי, אבל מצד שני אפשר גם לראות את ההתאוששות. בעוד בסגר

הראשון שיעור המחזורים ירדו בכ-48 אחוזים בתקופת הסגר עצמה, בתקופת הסגר השני, שיעור הירידה היה כ-14.8 אחוזים, מה שמראה שהמשק מתאושש ומסתגל במידת מה. חלק מזה זה התאמה למציאות של הקורונה, מעבר למכירות אונליין, גם כניסה של חלק מהתמריצים לתוקף וחלק מהשינויים האלה הם הזדמנות עסקית עבורנו בעולם של ה-ecommerce ועולמות נוספים, אני אגע בזה בהמשך. ההכנסות של הקבוצה ירדו ברבעון השלישי ב-9 אחוז בהשוואה לאשתקד, פער ההכנסות נובע במידה רבה מהפער בין ההכנסות של תיירות נכנסת ותיירות יוצאת. ברור לנו שהתיירות היוצאת והנכנסת נפגעו בצורה דרמטית ומשמעותית, וההכנסות, אם מסתכלים על פער ההכנסות בגין תיירות יוצאת ונכנסת, הפער הוא 58 מיליון שקלים אל מול הרבעון המקביל אשתקד, ואתם יכולים לעשות לבד את החשבון איך זה היה משפיע על ההכנסות אילו התיירות לא הייתה נפגעת. כמוכן שהתוצאה הייתה שונה. בתחום המימון לאנשים פרטיים שהוא מנוע צמיחה משמעותי עבור החברה בשנים האחרונות, אפשר לראות שחל גידול מתחילת השנה של כ-4 אחוז בתיק האשראי. הגידול נובע בעיקרו מהגידול בתחילת השנה כאשר אנחנו שומרים על יציבות של התיק תוך ניהול אחראי שלו בראי רמת הסיכון, התאמה של המודלים וכל מה שצריך לעשות כדי לנהל את תחום האשראי בצורה אחראית. בסך הכול שומרים פלוס מינוס על יציבות של התיק. הורדנו את קצב מכירת האשראי, כפי שראיתם בשנים קודמות, אנחנו יודעים לעבוד גם בקצבים גבוהים יותר משמעותית, התאמנו את זה לתקופה ולסיכונים, ואנחנו עוקבים באופן צמוד אחרי התיק וההתפתחות של התיק. ישראלכרט מתקדמת כמתוכנן בקידום האסטרטגיה שהצגנו גם בכנס שעשינו, וגם ברבעון החולף. אסטרטגיה שבנויה משלושה נדבכים עיקריים, גם לגבי הלקוחות הפרטיים וגם לגבי הלקוחות העסקיים. אז קודם כל מינוף פעילויות הליבה, לישראלכרט יש נתח שוק דומיננטי בעולמות ההנפקה והסליקה וזה הבסיס של הלקוחות של הדאטה, של

הטרנזקציות הרבות ובפעילות הליבה ברור לנו שאנחנו צריכים להגביר את רמת האפקטיביות והיא גם מנוף לשאר הפעילויות. לגבי הרובד של הרחבת הפעילויות הקיימות – בעיקר אשראי צרכני ועסקי, אני אגע בזה בכמה מילים בהמשך. וגם שירותים ומוצרים לעסקים, שכאן יש התקדמות משמעותית, אני אדבר עליה עוד מעט, וכמובן מנועי צמיחה חדשים. עולם הביטוח, גם ללקוחות הפרטיים, גם ללקוחות עסקיים ושירותים נוספים לעסקים בעולם של ישראל כרט יש יתרונות יחסיים ואנחנו יכולים לייצר ערך לעסקים. הפעילויות האלה, שלושת הרבדים נשענים על היתרונות היחסיים של החברה, בסיס הלקוחות הרחב ועל הדומיננטיות שלה בשוק, וסט המוצרים והשירותים בשלושת הרבדים ישלים את ה- Transition שלנו מחברת כרטיסי אשראי לפלטפורמה פיננסים מתקדמת, ואנחנו מתקדמים כמתוכנן ביישום של האסטרטגיה. בשקף 3 אפשר לראות שאנחנו פועלים ביתר שאת בתקופה האחרונה לממש את האסטרטגיה שלנו, גם בצל משבר הקורונה שפוקד אותנו, והתאמנו בהקשר הזה את מבנה הקבוצה לאתגרי התקופה באופן שיאפשר יישום מיטבי של האסטרטגיה ויתמוך בהתייעלות ומינוף הזדמנויות הצמיחה שיש לנו. אז לגבי הנושא הראשון – מבנה ארגוני חדש והדוק יותר. ברבעון השלישי השלמנו שינוי ארגוני בקבוצה, ונערכנו בשתי חטיבות P&L מרכזיות, לקוחות פרטיים ולקוחות עסקיים, כשחטיבת אשראי בעצם התמזגה לתוך חטיבת לקוחות פרטיים וחטיבת לקוחות עסקיים. זה מאפשר מבנה יותר ממוקד לקוח, יותר אפקטיבי וגם אפשר לנו לרדת מ 11 חברי הנהלה ול-9 חברי הנהלה, ולהשיג התייעלות נוספת שנובעת ממיזוג החטיבה לשתי חטיבות עיקריות, חטיבת לקוחות פרטיים וחטיבת לקוחות עסקיים, וגם לאפשר לקדם את הפעילות העסקית בצורה טובה יותר. הנקודה השנייה היא שנת התייעלות, מיקוד ותקציב מאתגר. אנחנו עושים את ההתאמות לתקופה של המשבר, אפשר היה לראות את הטיפול בהוצאות גם ברבעון השני וגם ברבעון הנוכחי. ערן שייתן סקירה מקיפה של הדו"חות יתייחס לזה יותר בהרחבה בהמשך,

ואנחנו ממשיכים במאמצים האלה, וברור לנו שמעבר להתייעלות שאנחנו מבצעים בשנת 2020 זה מאמץ שיימשך ויבוצע גם ברבעונים הקרובים, תוך שאנחנו הופכים כל אבן ונעסוק בכל התחומים על מנת להבטיח שהחברה ממשיכה להתייעל. לגבי תפיסת הפעלה ממוקדת, רווחיות ותשואה, קודם כל אנחנו מסתכלים בעין בוחנת ואנחנו נפסיק פעילויות בעלות פוטנציאל צמיחה מוגבל. כבר היום בפעילויות כאלה אנחנו משקיעים פחות ובוחנים את ההפסקה שלהם ובמקביל, נמקד משאבים ונאיץ פעילויות בעלות פוטנציאל משמעותי. אני אגע בהמשך בפעילות של TARGET, זו דוגמה לפעילות אחת כזו, יש דוגמאות נוספות. לגבי הסטה לשירותים דיגיטליים בעולם השירות – כאן גם אנחנו נלך ונעמיק את חווית השירות ואת האפקטיביות של השירותים הדיגיטליים שאנחנו נותנים ללקוחות, משקיעים בזה המון מאמץ וגם כמובן ההסטה לשירותים הדיגיטליים. זה עוד פן שתומך בהתייעלות שנדרשת. לגבי תשתית דאטה – יש לנו תשתית דאטה ייחודית, בסיס לקוחות מאד רחב, הרבה מאד טרנזקציות ומידע איכותי רלוונטי והתשתית הזו משמשת אותנו גם לשפר רווחיות ולהצמיח פעילויות קיימות, וגם לפתח מוצרים ושירותים חדשים, אני אגע בזה בהמשך. והנקודה האחרונה, אנחנו ממנפים ונמשיך למנף את בסיס הלקוחות הרחב לטובת מנועי צמיחה. יש לנו מעל 3 מיליון לקוחות שמבצעים המון טרנזקציות וזה יוצר פלטפורמה מאד מאוד אפקטיבית להצמיח פעילויות עסקיות. ובאמת, כשמדברים על אותם מנועי צמיחה אני רוצה להתייחס לארבעה עיקריים: אחד זה עולם האשראי. אז הראינו כבר את קצבי המכירה והגידול, לא בתקופת הקורונה עם יכולת לגדול בכמיליארד שקל בשנה ביתרות. כמובן שהשנה, נגעתי בזה קודם, לאור הקורונה אנחנו עושים את ההתאמות ושומרים על יציבות התיק פלוס מינוס. זו התנהלות בעינינו אחראית ונדרשת בתקופה כזו, אבל פוטנציאל הצמיחה קדימה באשראי צרכני, אנחנו רואים את פוטנציאל הצמיחה קדימה הוא עומד בעינו. גם 2021 לא תהיה שנה רגילה בהיבט הזה, אבל

אנחנו מקווים שהמשק יתאושש במהרה ואנחנו נוכל להמשיך ולצמוח יחד איתו. בעולם האשראי העסקי, אני חושב שנהגנו נכון שהמתנו וברור לנו שכאן זאת תקופה מורכבת. אבל מצד שני, נתח השוק של חברות כרטיסי האשראי של ישראל כרט בעולם העסקי הוא שברי אחוז, מה שיוצר הזדמנות גם ב 2021 צפונה, כן להתמקד בתחום. אולי לעשות את זה בצורה הרבה יותר מתונה וסלקטיבית, אבל אני חושב שיהיו הזדמנויות לצמיחה בעולם האשראי העסקי כבר בשנה הבאה וכפי שאמרנו, זה חלק מהאסטרטגיה שלנו וגם כאן, אנחנו נשים על זה דגש. מוצרי תשלום מתקדמים לעסקים – אנחנו יודעים שתחום הסליקה שהוא הבסיס של הממשק עם הרבה מאד עסקים, הוא תחום מאד מאוד תחרותי, ויש גם ירידה צולבת ושחיקה מסוימת, אבל אנחנו מתחילים לראות שהמוצרים המתקדמים שאנחנו מציעים לעסקים, שאגב, הופכים בימים אלה ליותר ויותר חשובים, אם זה יכולת סליקה מרחוק, אם זה פתרונות ב- e-commerce שישראל כרט מציגה כאן מגוון רחב וייחודי, הולך ונהיה יותר ויותר חשוב עבור עסקים ואנחנו כבר קרוב ל-25 אחוז מהעסקים, בחרו לפחות מוצר אחד נוסף של ישראל כרט. בסופו של דבר זה מאפשר לנו צמיחה והגדלת הפעילות העסקית עם אותם עסקים, מה שבסופו של דבר יתורגם להיקף הפעילות בעולם העסקי ואנחנו שמים על זה דגש. ויש כאן, עוד היד נטויה מבחינת הפוטנציאל לחדירה. זה לגבי מוצרי תשלום מתקדמים לעסקים. פה גם בהרבה מובנים הקורונה והמעבר המואץ לדיגיטציה ול e-commerce נותנים רוח גבית. לגבי עולם הביטוח – בעולם הביטוח אנחנו כבר הסברנו, הלכנו למודל של ברוקר, מודל של עבודה עם מספר שותפים. אנחנו חושבים שבדרך הזו נוכל לייצר את מירב הערך ללקוחות ולהפוך את זה לפעילות משמעותית. בנינו תוכנית עסקית ל-5 שנים, גייסנו מנהל לפעילות. הצגנו את זה כבר עם ניסיון עשיר ויכולת מוכחת, ואנחנו משלימים את הצוות בימים אלו. הכוונה להתבסס על מודל דיגיטלי ורזה, ולהשיק את הפעילות כבר במחצית השנייה של 21, וכאמור, אנחנו מאמינים שזה יכול להיות

פוטנציאל לרגל משמעותית בפעילות של ישראלכרט וב P&L שלה. ואחרון חביב, פעילות שמנפת בצורה אופטימלית את האקו-סיסטם ואת המיצוב של ישראלכרט בשוק עם נתח שוק דומיננטי גם בתחום ההנפקה וגם בתחום הסליקה. אנחנו בעצם יכולים לייצר ערך בשירותי פרסום לעסקים מבוססי דאטה חכם, ובעצם לתת לעסקים אפשרות לגייס עוד לקוחות, להעמיק פעילות עם לקוחות, להפעיל קמפינים ממוקדים ומאד מאוד אפקטיביים בערוצים דיגיטליים לטובת הגדלת מכירות. מה שראינו בתקופת ההרצה שלנו עם העסקים, שזה מייצר להם ערך, שהם חוזרים לקמפינים חוזרים ולא פחות חשוב מזה ומכיוון שזה מייצר להם ערך, שיש Willingness to pay, שהם מוכנים לשלם על זה לאור הערך שזה מייצר עבורם, וזו בדיוק פעילות שמנפת את היתרונות הייחודיים של ישראלכרט. לקוחות, דאטה, טרנזקציות, ונתח שוק דומיננטי גם בתחום ההנפקה, גם בתחום הסליקה, ואנחנו מאמינים שלפעילות הזו יש פוטנציאל לפעילות עסקית משמעותית בישראלכרט, והכוונה גם שהיא תהיה פעילות עצמאית על מנת למצות את הפוטנציאל ממנה. זה ה highlights, אלו ה highlights העיקריים. קצת תזכורת לגבי ההתקדמות בנתיב האסטרטגי, ופיתוח מנועי הצמיחה המרכזיים. שוב, תודה על ההצטרפות שלכם היום לשיחה, ואני מעביר את השרביט לערך וקנין ה CFO שלנו, שיסקור בהרחבה את הדו"חות הכספיים, המשך יום מוצלח לכולם, אני פה בחדר, אחר כך אם יהיו שאלות נשמח לענות. תודה.

ערן וקנין : טוב, שלום לכולם. אנחנו נסקור כרגע את הדו"חות הכספיים של הרבעון השלישי. אני מתחיל את המצגת שלי בעצם בשקף 7, אתם כולכם רואים אותו ומפה אני לוקח את זה קדימה. חשוב לראות במסגרת הרבעון השלישי, אפשר לחלק את הרבעון השלישי לשתי תקופות עיקריות או לשני אירועים משמעותיים. אנו בעצם חווים ברבעון התאוששות. בראש ובראשונה זו המילה אני חושב החשובה ביותר, התאוששות במחזורים, ואנחנו יורדים במחזורים בתקופה שבין ה- 01.07 עד ה- 18.9 ערב הסגר

הנוסף, אנחנו יורדים בסך הכול ב 2.2 אחוזים. זאת אני חושב הכותרת של התקופה הזאת וזו, על סמך הכותרת הזו אפשר לבוא ולומר שהדו"חות הכספיים שנגזרים מאותם מחזורי פעילות, הם דו"חות כספיים טובים בנסיבות הכוללות ותחת משבר הקורונה. לאחר אותה התאוששות בסוף התקופה הזאת, אנחנו נכנסים לתקופת סגר החל מה 19.9 ועד ה- 18.10 אנחנו נמצאים בתקופת הסגר שני. אני חושב שנתון מפתח שיאפשר לנו להסתכל קדימה על ההתקדמות של המשבר, זה לראות את הפערים בירידת מחזורי הפעילות בין הסגר הראשון לבין הסגר השני. הסגר הראשון שהיה באפריל, מחזורי הפעילות ירדו בו בכ- 48 אחוז, ירידה דרמטית בכל קנה מידה. בעוד הסגר השני, הירידה הכוללת בו היא קצת פחות מ 15 אחוזים. אנחנו קוראים לסגר השני סגר נושם. הסגר הנושם הזה מבחינתנו, אפשר את הירידה המתונה יותר במחזורים, וזה קורה בגלל מספר סיבות כפי שאנחנו חווים אותם בתקופה האחרונה. הראשון, הסגר השני היה בתוך תקופה שבו העולם היה פתוח. התאפשר סוג של מסחר עם העולם, בניגוד למה שהיה בתקופת הסגר הראשון. הנושא השני זה נושא המענקים, מענקי המדינה. דמי האבטלה והמענקים לחברות. הציבור בישראל למד לעבוד עם פורמט המענקים, ולמד לתרגם את המענקים לצריכה, וזה מה שהשפיע בסך הכול על היכולת להגדיל צריכה ולהגדיל מחזורים. הנושא השלישי הוא מנגנוני דחיית הלוואות, כפי שנקבעו על ידי בנק ישראל. נתונים שפרסם בנק ישראל לאחרונה, מדברים על כך שבסך הכול מתחילת המשבר ועד היום, נדחו למעלה מ-10 מיליארד שקל כספי הלוואות. 80 אחוז מהם מדברים לסגמנטים הרלוונטיים של אשראי פרטי, משכנתאות, אשראי לעסקים קטנים. כל הדחייה הזאת ללא ספק מאפשרת מחזורים וצמצום מחזורי פעילות. הדבר הנוסף שאנחנו מזהים בתקופה הזאת שמאפיינת את הסגר השני, זה האימוץ של העולם הדיגיטלי. אם זה בצד הצרכני, גידול חד בהיקפי הרכישות באונליין, ואם זה מהצד השני, פתרונות דיגיטליים לעסקים. אנחנו רואים את בתי העסק הולכים

ומאמצים פתרונות דיגיטליים. האימוץ הזה מבחינתנו הוא מבורך, הוא סביר להניח שיתרום לאימוץ מהפכת ה-EMV שבנק ישראל מקדם בהיבט של תשלומים דיגיטליים. אני חושב שאחד הדברים שחשוב לומר בעניין הזה של התשלומים הדיגיטלים לעסקים, היא די ברורה. העסקים הגדולים והחזקים שבנו יכולות מכירה בדיגיטל והגיעו למשבר הזה עם יכולת מכירה בדיגיטל, מינפו את הנכס הזה והצליחו למזער נזקים בתוך התקופה. מי שלא למד לעבוד עם הפורמט הדיגיטלי, היה לו מאוד קשה במסגרת הריחוק החברתי שהסגרים האלה יצרו, להחזיר את המחזוריים שאבדו. אני רוצה בשקף הבא לספר לכם על ארבעה ענפים כדי להראות את תפיסת ההתנהגות ואת מודל ההתנהגות החדש. אנחנו רואים פה בשקף הזה, אנחנו רואים את האבחנה שבין מכירות באונליין, למכירות ב-ecommerce, לבין המכירות בסך כל הענף. ואנחנו יכולים לראות איך ענפי המזון והפארם, שהם השחקנים המובילים והגדולים שצמחו בתוך תקופת המשבר, אנחנו יכולים לראות איך הם בסך הכול עולים בהיקפי המחזוריים שלהם, אבל ה-ecommerce בהם עולים בצורה ניכרת מעל. אפשר לראות את הפער בשיעורי השינוי. מהצד השני אפשר לקחת את ענף ההלבשה וההנעלה, שהענף הזה יורד בעקבות הסגרים, אבל אנחנו יכולים לראות את שיעורי השינוי המשמעותיים והאימוץ דפוסי ההתנהגות, בכל מה שקשור לעסקאות ecommerce בענף הזה. אנחנו קוראים לזה הרגלי הצריכה הביתי. אפשר לראות גם את ענף המזון וגם את ענף המוצרים האלקטרוניים, איך רבעון אחרי רבעון, גם בשני וגם בשלישי, שיעור העסקאות ב-ecommerce ממשיך ועולה, וצומח. חשוב לציין שקווי המגמה שאנחנו רואים בארץ, הם עוד יותר נמוכים ממה שאנחנו רואים באירופה ובארצות הברית, שם התחזיות מדברות על המשך שיעורי אימוץ של עסקאות ecommerce בהיקפים דו ספרתיים בטווח של שלוש שנים קדימה. אני מניח שקווי המגמה בארץ ילכו ויתאימו את עצמם לקווי המגמה בעולם. נתונים פיננסיים עיקריים - אנחנו בסך הכול, וזה המסר



החשוב שלי לתקופת הדו"ח, אנחנו יורדים ברמת ההכנסות שלנו מ-492 מיליון שקלים בכל מה שקשור לפעילות בכרטיסי אשראי. מ-492 מיליון שקלים ל-419 מיליון שקלים. עיקר הירידה מקורה בהפסקה הכמעט מלאה של עולם התיירות היוצאת והתיירות הנכנסת, הפער פה הוא כ-58 מיליון שקלים שמהווה 80 אחוז מהירידה בהכנסות. הירידה הנוספת היא סביבה רגולטורית. אני מזכיר לכולנו, למרות כל נושא הקורונה, אנחנו ממשיכים להימצא בסביבה רגולטורית בעניין הזה מורכבת, שאנחנו ממשיכים לרדת בשיעור העמלה הצולבת והדבר הזה משליך על סך כל הירידה בהכנסות שלנו. מהצד השני, אנחנו מסתכלים על הכנסות הריבית שלנו, וההכנסות הריבית מגלמות את מנועי הצמיחה בשנים הקודמות, בין היתר האשראי הצרכני. אנחנו רואים גידול גם בתקופה של התשעה חודשים וגם בתקופה של הרבעון עצמו, זה מה שממתן את ירידה בפעילות בכרטיסי האשראי. הבאר השלישי שאנחנו מציגים בשקף הזה הוא הרווח לפני מס. מה שנותן את התמונה הכוללת בדרך לרווח לפני מס מעבר לעולם ההכנסות, הוא נושא ההוצאות להפסדי אשראי שנפרט אותו בהמשך, ואנחנו נראה את התמתנות של קו השיפוע בכל מה שקשור להוצאות להפסדי אשראי, והשליטה בהוצאות. לאורך כל השנה אנחנו מפגינים שליטה בהוצאות וירידה בשיעורי הוצאות שהיא נמוכה מהירידה בשיעורי המחזור של הפעילות. כל אלה מאפשרים לנו לייצר רווח לפני מס של 85 מיליון שקל. כשאנחנו מסתכלים על הפרספקטיבה הכוללת ועל התמונה המשקית הכוללת, סגר, קמעונאות נפגעת, אין תיירות יוצאת או נכנסת או פגיעה בשיעורים מאוד משמעותיים, אני חושב שהמספר הזה מעיד על העוצמה ועל הרב גוניות של ישראלכרט. שקף 10 מדבר על אשראי לאנשים פרטיים. באשראי לאנשים פרטיים כפי שרון אמר לכם את זה בתחילת הדרך, ישראלכרט מיקדה פעילות בעניין הזה, והיא מסיימת שנתיים של צמיחה בקצב ממוצע של כ-30 אחוזים בשנים 18 ו-19. אין ספק שמשבר הקורונה מייצר אתגר לכל מי שמוכר אשראי לאנשים פרטיים לאור

המורכבות ולאור הסביבה העסקית המאוד מאתגרת. אנחנו מדברים על נתוני בנק ישראל שמדברים על שיעורי אבטלה של מספרים שנעים בטווח שבין 16 ל-20 אחוזים ברבעון האחרון של שנת 2020, ואנחנו מדברים על ירידה בשיעורי הצריכה הפרטית של כ-9 אחוזים. הנתונים המאקרו כלכליים האלה הופכים א', את נושא הביקוש לאשראי, חייבים להסתכל עליו בצורה אחרת, ובהתאם ישראלכרט מקשיחה בתקופת הדו"ח את החיתום שלה ואת המכירות שלה, ומצד שני הדבר הזה נותן פרספקטיבה לסיכוני האשראי שאנחנו נצטרך להמשיך לבחון, ולהתמודד איתם ככל שהזמן יעבור. בתוך התקופה של המשבר ישראלכרט עושה שתי פעולות לטובת לקוחותיה: האחת, אנחנו דוחים בהתאם למתווה בנק ישראל כ-161 מיליון שקלים מתוך סך כל התיק, כ-3.9 אחוזים מהתיק. נכון למועד הדו"ח כ-120 מיליון שקל מתוך אותן יתרות, תקופת הדחייה בגינם הסתיימה, ורובם הגדול חזר לשלם. דבר נוסף שישראלכרט עושה, מצד אחד היא משמרת את שיעורי הריבית שמתייצבים על שיעור ממוצע של כ-9.1 אחוזים בתוך התקופה, אבל בתוך הרבעון הזה וגם ברבעון הקודם, בתוך תקופת המשבר, ישראלכרט מעלה קמפיין נקודתיים במחירים מופחתים על מנת לאפשר לציבור ולקהל הלקוחות שלה לקבל הלוואה נוספת במחירים מוזלים כתפיסת עולם כוללת של הוגנות מול הלקוחות. בנושא של האשראי המסחרי - אנחנו מיישמים מדיניות שנקבעה בשנים קודמות של ירידה והתאמת התיק. ואנחנו באמת רואים את הירידה המדורגת לאורך השנים. אבל, וגם כאן אמר את זה רון וחשוב לציין את זה, ישראלכרט כן מאמצת בתוכנית האסטרטגית שלה את היכולת לצמוח באשראי המסחרי. אין ספק שנתוני המאקרו והמשבר יכתיבו גם את היקף הצמיחה בעניין הזה, וגם את עיתויי הצמיחה. גם כאן חשוב שנספר שאנחנו גם פה מאמצים את המתווה של בנק ישראל. אנחנו דו"חים כ-141 מיליון ₪ מסך כל התיק, ולשמחתי, נכון למועד הדו"ח, 112 מיליון ₪ מהדחייה הזאת, תקופת הדחייה מסתיימת, והרוב הגדול של הלקוחות חזר לשלם באופן סביר.

הוצאות בגין הפסדי אשראי - אני חושב שהנושא המורכב ביותר והאומדן המורכב ביותר של גופים פיננסיים גם בשוטף ובטח, ובטח בתקופת משבר, זה היכולת לאמוד את ההוצאות להפסדי אשראי ולייצר את יחסי הכיסוי הנכונים שמשקפים נכון את היכולת של הגוף להתמודד עם השינויים והפרמטרים המאקרו כלכליים. ישראלכרט בתקופה של ה-9 חודשים האחרונים, מגדילה את ההוצאות בגין ההפרשה הקבוצתית שלה בהיקף של 77 מיליון שקלים, מגדילה את שיעורי החוב הבעייתי, ובהתאם מגיעה ליחס כיסוי של כ-4.4 אחוזים. הדבר הזה, היחס כיסוי הזה ברבעון הקודם עמד על 4.2 אחוזים, כך שהמשכנו והגדלנו אותו וכבר ברבעון הקודם הוא היה הגבוה בתעשייה והעיד על השמרנות וההתאמה שבין שיעורי ההוצאה לבין הסביבה המאקרו כלכלית. מעבר לזה, הנושא השני שברור ונצפה מתוך נתוני ההוצאות בגין הפסדי אשראי, הוא נושא המחיקות. אנחנו מבינים ומכירים את עולם המחיקות ואנחנו רואים את הגידול ברמת המחיקות בין שנת 2020 ביחס ל-2019. מספר סיבות גורמות לגידול במחיקות: הסיבה הראשונה היא הצמיחה המואצת בתיק. סיפרתי לכם קודם, שנתיים ברציפות ישראלכרט צומחת בשיעורים של כ-30 אחוז בממוצע ברמת התיק, ונושא המחיקות יוצר התאמה בין הצמיחה המואצת לבין רמת המחיקה הרלוונטית. לצד זה, בתוך אותה תקופה אנו חווים רגולציה שתומכת בכל מה שקשור לדיני פשיטת הרגל, ובטח, ובטח משבר הקורונה. אבל, ויש נתון חשוב שאנחנו מכירים, ואני סיפרתי לכם עליו רבות בשיחות המשקיעים לאורך כל השנה. ישראלכרט מבינה שנושא הגבייה הוא נושא שקשור בהרבה מאד נהלים ועבודה שוטפת וניהול שוטף. אנחנו יכולים לראות שב-9 חודשים יש גידול של כ-13 אחוז. עליה מכ-30 לכ-34 מיליון ₪ ברמת החוב שנגבה בגין יתרות שנמחקו בעבר. אני מקווה ומאמין שאנחנו נמשיך להדק את הניהול והפיקוח שלנו בעולם הגבייה והנתונים האלה שאנחנו מראים ב-9 חודשים, נוכל להמשיך ולספר עליהם גם בהמשך הדרך. עולם ההוצאות - השיחות שלי מולכם ומול המשקיעים

לאורך כל הדרך, תמיד את הפרק שמדבר על עולם ההוצאות, ואני חושב שהמילה החשובה בעולם ההוצאות היא עקביות. אני רואה היום בישראל כרט שריר שהיה פחות פעיל בשנים האחרונות והוא השריר שמדבר על זה שצריך לייצר את ההתאמה בין ההוצאה לבין השינוי בהכנסה, בטח ובטח בתקופת משבר. אנחנו יכולים לראות רבעון שני ברצף שבו שיעורי ההוצאות שלנו יורדים בצורה משמעותית יותר גדולה מאשר שיעורי הירידה במחזורי הפעילות. אם ברבעון השני ירדנו במחזורי הפעילות ב-14.4 אחוז, ירדנו בשיעורי ההוצאה בכמעט 20 אחוז. ברבעון הזה, ברבעון השלישי, שיעורי המחזורים יורדים בכ-4.9 אחוז, ואנחנו יורדים בשיעורי ההוצאה בלמעלה מ-8 אחוזים. אני חושב שהירידה הזאת מעידה על כך שאנחנו מבינים שיש מה לעשות ואנחנו עושים ועוד נמשיך לעשות גם בהמשך כפי שרון פירט. יש מה לעשות במבנה ההוצאות הקבועות וזו המשימה שעומדת למולה של ההנהלה. פירטנו גם במצגת גם את החלוקה להוצאות וצריך להבין, יש פה עבודה מעבר להוצאות המשתנות שמתאימות את עצמן לשינויים במחזורים, גם להוצאות היותר מורכבות של הסכמי רכש ארוכי טווח, עבודה מול שותפים ונושא שכר העבודה שכפי שאתם יודעים עלה במהלך הרבעון השני וממשיך להיות מטופל לאורך זמן. יחסי הלימות הון - יחסי הלימות ההון שלנו, הן יחס הון כולל והן יחס הון רובד 1, שניהם גבוהים ושניהם מעל דרישות המינימום הרגולטוריות. התשואה להון שלנו בתקופה ברבעון היא 10.3 אחוזים. אני מזכיר, קורונה, תקופת משבר והשיעור הזה הוא שיעור גבוה בהחלט ובהתאם רמת הרווח הנקי. בעניין של מדיניות חלוקת הדיבידנד, אנחנו אמרנו את זה בתחילת הדרך, ואכן עשינו עם זה פעולה. הגדלנו את מדיניות חלוקת הדיבידנד לשיעור של עד 35 אחוז, וחילקנו דיבידנד בתחילת השנה בהיקף של כ-73 מיליון שקלים. המדיניות הזו אושרה ואנחנו, לכשנסכם את הדו"ח השנתי, נחזור ונדבר גם על הנושאים האלה. יתרת מקורות המימון – אני חושב שאחד ההישגים של ישראל כרט במהלך השנה הזאת שהיא שנת משבר

קורונה, היא היכולת של ישראלכרט לגייס מסגרות אשראי ממוסדות בנקאיים שאינם בנק הפועלים בהיקף משמעותי של למעלה מ-2.5 מיליארד שקל, שמטרת העל של הגיוס הזה היא בראש ובראשונה קודם כל, גיוון המקורות, תמיכה בצמיחה ופירעון אשראי לזמן ארוך יקר יותר, והאצת מתווה ההפרדה מבנק הפועלים בכל מה שקשור לעולם המימון. אני חושב שהאיתנות הפיננסית של ישראלכרט והעובדה שלאורך שני הרבעונים, גם בתוך המשבר מצליחה לייצר את הרווחים שיצרה, נתנו רוח גבית להסכמים האלה, ואני חושב שההסכמים האלה ילוו אותנו בהמשך הדרך ובאמת יאפשרו לנו מקור להמשיך ולצמוח ממנו בעתיד. סך המאזן – סך המאזן של ישראלכרט הוא ייחודי מאוד במאזנים שאתם מכירים בשוק ההון בישראל. 58 אחוז מהנכס העיקרי של ישראלכרט, שהוא הפעילות בכרטיסי אשראי, זה נכס שמגובה בערבות בנקאית. זה ללא ספק ייחודי גם לתעשייה שלנו וגם בכלל למאזנים של גופים אחרים, וזה חלק מהמבנה שמאפשר באמת איתנות פיננסית, ומאפשר לעבור תקופות כמו התקופה הזאת א' עם יתירות, ו-ב' עם גמישות שמאפשרת הפעלה תקינה. אני בשקף 17 שמסכם בסופו של דבר את סך כל הרבעון הזה, ואני דווקא רוצה להתחיל מהפרמטרים האיכותיים. למרות תקופת המשבר, אני חושב שצריך לדבר על כך שאפשרנו לישראלכרט כחברה, לשמר רציפות עסקית שהיא סופר חשובה, עם רמת שירות שנותנת פתרון ללקוחות שלנו גם הלקוחות הפרטיים וגם לקוחות עסקיים, תוך עמידה בכללים של שמירה על בריאות ועבודה מהבית. עשינו לאורך כל הדרך, ועוד אנחנו צפויים להמשיך ולעשות, ויש עוד מה לעשות, התאמה של היקף ההוצאות להכנסות. אנחנו מאפשרים, יש לנו כיום תיק יציב בכל מה שקשור לאשראי לאנשים פרטיים. צריך להבין, בתקופה הזאת כדי לשמר תיק יציב בהיקפים של ישראלכרט, המשמעות היא מכירה של אשראי חדש בהיקפים של מאות מיליונים בכל רבעון. לכן, גם היציבות, בטח ובטח כשמשווים את הנתונים ביחס לבנק ישראל שמראה ירידה של 9 אחוזים בתקופה הזאת,

היא בעלת חשיבות גדולה. יחסי הכיסוי שלנו ממשיכים להיות גבוהים. אנחנו ממשיכים לשמר הסתכלות שמרנית כדי להתמודד עם הפרמטרים המאקרו כלכליים הדינמיים והמשתנים, וכפי שאמרתי קודם, יחסי הנזילות ומקורות המימון שלנו מספיק מגוונים. הפכנו אותם להיות יותר אטרקטיביים במחיר והם יאפשרו לנו בהמשך צמיחה. כל אלה מאפשרים רבעון שני ברצף של רווח לפני מס של למעלה מ 80 מיליון שקלים, שמבחינתי בעת הזאת עם הסגרים ועם הפגיעה המשמעותית בענפי קמעונות רבים כמו תיירות וכמו מסעדות, וכמו תרבות, כל הפרמטרים האלה, בהינתן כל הפרמטרים האלה וכמובן הירידה של התיירות היוצאת והכנסת, הדו"ח מבחינתי הוא דו"ח טוב שנותן, משקף את המאמץ הניהולי שנעשה בתקופה. זהו, עד כאן.

דובר : תודה ערן. כמו שביקשנו בהתחלה, מי שמעוניין לשאול שאלות, בבקשה, יכול להקליד אותן בצי"ט, בפונקציית הצי"ט של הזום ואנחנו נקריא את השאלות.

ד"ר רון וקסלר : אני אתייחס לשאלות. אני צריך להקריא את השאלות או שרואים אותן?  
דובר : תקריא.

ד"ר רון וקסלר : אוקיי. אז יש שאלה לגבי ה, לתת קצת צבע לחיים לאחר ההיפרדות מבנק הפועלים. ואם יש צפי לפגיעה עתידית, או נושאים אחרים. בסך הכול החברה ברמת העצמאות של התשתיות, מערכות שלה, הייתה עצמאית עוד, פעלה באופן עצמאי קודם, אבל כמובן הייתה חלק מקבוצת בנק הפועלים. אז שינוי אחד הוא השלמת ההפרדה שבמרץ השנה בעצם בנק הפועלים חדל מלהיות בעל מניות, אבל בנק הפועלים הוא שותף עסקי חשוב. יש הרבה מאוד פעילות של הנפקה, תפעול הנפקה וממשקים עסקיים. היחסים הם מצוינים והעבודה ושיתוף הפעולה נמשכים. כמובן arm's length כשתי חברות עצמאיות. שאלה נוספת, האם צפויה ירידה נוספת בעמלה הצולבת מעבר ל 5.75? יש מתווה, אותו מתווה שהוחלט עליו של ירידה בעמלה הצולבת, יש עוד שלוש פעימות של רבע אחוז שיביאו

בסופו של דבר את העמלה הצולבת לשיעור של 0.5. הפעימה הבאה היא בינואר ל-0.55, ינואר לאחר מכן ל-0.525, ובסוף ל-0.5, אז זה המתווה של ירידת העמלה הצולבת. הירידה הגבוהה ביותר הייתה משיעור של 0.7 ל-0.6. בדרך כלל בעבר, ירידות יותר מתונות, והירידות הבאות יותר מתונות, היה פיצוי כתוצאה מהגידול במחזורים, לפחות פיצוי חלקי כתוצאה מהגידול במחזורים, כי אנחנו רואים שבסך הכול מחזורי כרטיסי אשראי צומחים משנה לשנה. אני לא מדבר עכשיו על שנת הקורונה, אבל בשנים עברו צמחו בשיעור ממוצע של כ-7 אחוז. המגמה שערך הצביע עליה קודם, של מעבר יותר ויותר ל e-commerce, היא מגמה מצוינת מבחינתנו, כי ב e-commerce בעיקרון, כל העסקאות מתבססות על כרטיסי אשראי, להבדיל ממסחר קמעונאי רגיל שעדיין, כרטיסי אשראי הם חלק נכבד, אבל יש גם אמצעי תשלום אחרים. לגבי Target – יש כבר הכנסות מ Target, יש כבר לקוחות ל Target, יש לקוחות חוזרים ל Target. אנחנו, כמוכן שהשנה הזו הייתה שנת הרצה, תחילת פעילות ושיפור מתמיד של המוצר. בשנה הבאה נראה את המוצר הזה תופס מסה יותר משמעותית, ונתחיל לראות הכנסות יותר משמעותיות ממנו, אבל כמו כל ביזנס חדש ומנוע צמיחה חדש, אם בונים את זה נכון, אז הוא הופך להיות משמעותי, אבל זה לא קורה ביום אחד. ואמרתי קודם, זה עסק שאנחנו רואים לו פוטנציאל להיות מאוד משמעותי, ונכון יהיה לתת לו דגש כפעילות עצמאית. צריך להגיד במקרה הספציפי של Target, שהוא בדיוק מממש את היתרונות היחסיים ואת ה Echo system של החברה והמובילות שלה בנתיחי שוק ובעולם התשלומים.

ערן וקנין :

אני אקח את השאלות שמתייחסות באופן כללי לנושא עולם הפסדי האשראי, ואני אנסה לתת תשובה על הכול. אז ראשית, אחד הדברים שבאמת עשינו במסגרת הנתונים של הרבעון הזה, זה הגדלנו את רמת החוב הבעייתי. צריך לזכור שחוב בעייתי מקבל שיעורי הפרשה יותר גבוהים מאשר חוב תקין. אחד מהדברים שזיהינו בתקופה הזאת, לאור השינויים

הגדולים בנתונים המאקרו כלכליים ולאור העובדה שיותר מורכב לצפות את יכולת ההחזר של הלקוחות בדגש על האשראי הצרכני, אחד הדברים שבגין זה עשינו היה, ללכת ולנסות ולזהות חובות בעייתיים באמצעות כלים של ניטור שהפעלנו. ואכן, הגדלנו את היקפי החוב הבעייתי. המשמעות היא שזה לא אומר שהחוב הזה לא ישולם, החוב הזה יקבל שיעור הפרשה יותר גבוה, ובהיבט של הבעייתי, גם שאלתם ספציפית על ההשגחה המיוחדת, וניטור ובקרה יותר גדולים, קבוצת מעקב יותר הדוקה. אבל, החוב מבחינתנו הוא לא יותר מאשר זה, וזה חלק מהמכלול של הדברים שעשינו, שאפשרו לנו בסופו של דבר להיות ביחס כיסוי באשראי הפרטי של 4.4 אחוזים, שכפי שאמרתי קודם, בעינינו הוא משקף. ונכון לתום הרבעון הקודם, ה 4.2 אחוזים שאנחנו היינו בהם, היו הגבוהים בתעשייה.

ד"ר רון וקסלר: יש כאן שאלה לגבי ה EMV וקצב האימוץ, המעבר לטרמינלים שיודעים לכבד בעצם עסקאות כרטיסי אשראי על ידי ארנקים אלקטרוניים ב Tap and go, על ידי כרטיסים contactless. אז קודם כל, כל הכרטיסים שלנו, הרוב המכריע של הכרטיסים שלנו הם contactless. בהיבט הזה אנחנו היינו הראשונים והכי מתקדמים בין החברות. בהיבט של המעבר ל EMV, המעבר קורה קצת בצורה יותר איטית לאור הקורונה, פחות עסקים פתוחים, פחות עסקים משקיעים. אבל אפשר להגיד ששנת 2021 היא שנת ה transition והמעבר למסה קריטית של EMV, ועבורנו זה מצוין, כי בסופו של דבר EMV, החוויה של תשלום באמצעות הנייד, וכידוע, ישראלכרט הייתה הראשונה להשיק אפליקציית תשלומים מהנייד, Any Pay, וחויית התשלום של לקחת את המכשיר הנייד ורק לגעת קלות ולשלם, היא חויית התשלום הטובה ביותר, פשוט לעשות Tap and go. וכאן, העסקאות האלה מבוססות על טוקניזציה של כרטיסי אשראי. ולכן, ככל שהשימושים הם בטכנולוגיות או בסוגי פעילויות, הזכרתם Ecommerce קודם, או עסקאות contactless בתשלום בארנק אלקטרוני מהנייד, אלה עסקאות שמתבססות על כרטיס אשראי ולכן תומכות במעבר



ממזומן וצ'קים לכרטיסי אשראי, וזה שינוי שמבחינתנו הוא מבורך. גם הכניסה של Apple בהמשך לארץ זה טוב, פעילות שתומכת במעבר ל EMV ולתשלומים EMV Contactless, טוב, מבחינתנו זה שינוי מבורך. יש פה עוד שאלה שעולה לגבי מינוף, אז בואו נתחיל. בסך הכול ישראלכרט, ערן וקנין:

היקף ההון העצמי שלה הוא כ 2 וחצי מיליארד שקלים, ודיברנו על יחסי ההון ויחסי ההון שלנו הם גבוהים מאוד ביחס לתעשייה. אני חושב שבעניין של הנזילות, שזה אולי התמונה המשלימה לעולם המינוף, כפי שאמרתי, גייסנו מסגרות אשראי מבנקים שאינם בנק פועלים בהיקף משמעותי של למעלה מ 2 וחצי מיליארד שקל בתקופה. שיפרנו את מחירי הכסף שלנו ויותר מזה, אפשר לראות גם בדו"חות הכספיים שאחוזי הניצול או שיעורי הניצול האפקטיביים של מסגרות האשראי שלנו, גם בימי התיק בסוף תקופה, בסוף כל רבעון, הם שיעורי ניצול לא גבוהים שמאפשרים לנו גמישות גבוהה, ויתירות בכל מה שקשור לעולם הנזילות וליכולת צמיחה עתידית. אני חוזר שוב לעוד שאלה שנשאלה בהיבט של החובות הבעייתיים. אז אמרנו קודם, אחד מהכלים להסתכל על תיק האשראי בתקופה כזאת, זה באמת לנסות ולאתר חובות בעייתיים, ולנסות ולעשות סגמנטציית יתר שתאפשר לנו לנבא קדימה, מי מתוך החובות עלול להפוך להיות חוב בעייתי. אחד הדברים שאנחנו עשינו, סיפרתי את זה גם במצגת, אנחנו אימצנו פעמיים את המתווה של בנק ישראל, בכל מה שקשור לדחיית הלוואות. וכפי שראינו במתווה הראשון, חלק ניכר מהכספים שנדחו, חזרו לתשלום וללוח סילוקין. מה שאנחנו עשינו במסגרת המתווה השני ברגע שהוא אושר, מי שביקש ופנה לדחייה שנייה גם במתווה הראשון וגם במתווה השני, לאור הניתוחים שלנו והבדיקות שעשינו בתוך הבית, החלטנו למיין את אותם חובות להיות חובות בעייתיים, ובהתאם הגידול של החובות הבעייתיים, וכדי להגדיל את רמת ההפרשה. שוב אני מזכיר, חוב בעייתי זה לא אומר שהחוב לא ישולם. זה אומר שרמת ההשגחה עליו משתנה, זה אומר ששיעורי ההפרשה עליו גדולים משמעותית בצורה ממש

משמעותית ביחס לשיעורי ההפרשה על חובות תקינים.

ד"ר רון וקסלר : אני רואה כאן שאלה על ההסטה ממזומן לכרטיסי אשראי. אני חושב שהמגמה הזו תמשך גם לאור הנוחות, וגם לאור ההתקדמות של עולם התשלומים וחוויית התשלום, גם לאור החקיקה השונה של איסור תשלום במזומן, וגם אני חושב שכל אחד מאיתנו רואה שיש לו פחות ופחות סיבות להחזיק איתו מזומן. גם בגלל אפליקציות התשלום וגם בגלל הנוחות של תשלום בכרטיסי אשראי, וככל שיש לנו פחות סיבות להחזיק מזומן, אנחנו משלמים יותר ויותר באמצעי תשלום דיגיטליים, בכרטיסי אשראי או באמצעים שמתבססים על כרטיסי אשראי, ומבחינתנו זו מגמה שתומכת בהמשך הצמיחה במחזוריים.

ערן וקנין : יש פה עוד שאלה לגבי יישום נושא ה CECL. אז הבהרה בעניין הזה. הפרסומים של בנק ישראל מעידים על כך שההטמעה של ה CECL והיישום של ה CECL יידחו בשנה, ולא צפויים בכל מקרה להיות מיושמים בשנת 2021. אני חושב שככל שנתקדם ונראה גם יישום לראשונה אצל הבנקים, אז יהיה יותר נכון להמשיך ולענות על העניין הזה, ולבוא ולאמוד ולכמת את ההשפעה, אם תהיה השפעה, על הדו"חות שלנו. בכל מקרה, בנק ישראל דוחה בשנה את מועד היישום של ה CECL על חברות כרטיסי האשראי.

ד"ר רון וקסלר : כדי לגוון נושאים, שאלה על מועד השקת Apple pay. אז קודם כל אנחנו כפי שדיווחנו, חתמנו הסכם עם Apple pay. מועד השקה הסופי שלהם, בסופו של דבר הם קובעים, צפוי להיות בקרוב. יכול להיות שיהיה כבר השנה, יכול להיות שיזוז מעט, זה בסופו של דבר תלוי בהם. בכל מקרה, אנחנו נהיה מוכנים להשקה של Apple, ואנחנו חתמנו הסכם עם Apple. דובר : נראה לי על מרבית הדברים דיברתם.

ד"ר רון וקסלר : ממה שאנחנו רואים, ענינו על מרבית השאלות או תוך כדי המצגת. כמובן שאם יש משהו שהתפספס, או עולות שאלות נוספות, אז אנחנו עומדים לרשותכם, ונשמח להשיב גם לאחר השיחה הזו. חשוב לנו שתקבלו את

התשובות לכל השאלות. רוצה להודות לכולם על הזמן ועל השאלות  
הטובות, ולאחל לכולנו התאוששות מהירה מהקורונה וחזרה לשגרה. יום  
טוב לכולם, תודה.

ערן וקנין : תודה.