

יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ

דוח שנתי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018



| סעיף | נושא | עמוד |
|----------|---|-----------|
| | מידע הצופה פני עתיד | 4 |
| | דברי יושב ראש הדירקטוריון | 5 |
| | דוח הדירקטוריון והנהלה | 7 |
| 1 | סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה | 9 |
| 1.1 | תיאור תמציתי של החברה ותחומי פעילות עיקריים | 9 |
| 1.2 | הפרדת חברות כרטיסי אשראי מבנקים בעלי היקף פעילות רחב | 10 |
| 1.3 | הסיכונים העיקריים שהחברה חשופה להם | 10 |
| 1.4 | יעדים ואסטרטגיה עסקית | 11 |
| 1.5 | שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים | 11 |
| 2 | הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי | 13 |
| 2.1 | מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים | 13 |
| 2.2 | התפתחות בסעיפי מאזן רווח והפסד | 15 |
| 2.3 | הון, הלימות הון ומינוף | 16 |
| 2.4 | מגזרי פעילות | 18 |
| 3 | סקירת הסיכונים | 20 |
| 3.1 | תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם | 20 |
| 3.2 | סיכון אשראי | 22 |
| 3.3 | סיכון שוק ונזילות | 24 |
| 3.4 | סיכון תפעולי | 25 |
| 3.5 | סיכונים אחרים | 26 |
| 4 | מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים, בקורות ונהלים | 30 |
| 4.1 | מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים | 30 |
| 4.2 | גילוי לגבי בקורות ונהלים | 31 |
| | הצהרות הנהלה | 32 |
| | דוחות כספיים | 35 |
| | דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי | 65 |
| 1 | הדירקטוריון והנהלה | 67 |
| 2 | הביקורת הפנימית | 75 |
| 3 | פרטים נוספים | 76 |
| 4 | נספחים לדוח השנתי | 77 |
| | מילון מונחים | 79 |
| | אינדקס | 81 |

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 מהותי מהערכות ואומדנים שנכללו במסגרת מידע צופה פני עתיד, כתוצאה ממספר רב של גורמים, לרבות, בין היתר, כתוצאה משינויים בשוקי ההון בישראל ובעולם, שינויים מאקרו כלכליים, שינויים במצב הגיאופוליטי, הפרדת החברה מבנק הפועלים והשלכותיה השונות, שינויים רגולטוריים, שינויים חשבונאיים ושינויים בכללי המיסוי, וכן שינויים אחרים שאינם בשליטת החברה, ואשר עשויים להביא לאי התממשות ההערכות ו/או לשינויים בתוכניות העסקיות של החברה ו/או להתממשותן באופן שונה, ואף מהותית, מכפי שנחזה. מידע צופה פני עתיד עשוי להיות מאופיין במילים או בביטויים כגון: "תחזית", "תוכנית", "יעד", "אומדן סיכון", "תרחיש", "תרחיש קיצון", "הערכת סיכון", "קורלציה", "התפלגות", "אנו מאמינים", "צפוי", "חזוי", "מעריכים", "מתכוונים", "מתכננים", "מתעתד", "עשוי להשתנות", "צריך", "יכול", "יהיה", "להערכת החברה" וביטויים דומים להם. מידע וביטויים צופי פני עתיד אלו, כרוכים בסיכונים ובחוסר ודאות, משום שהם מבוססים על הערכות ההנהלה למועד הדוח לגבי אירועים עתידיים, אשר כוללים, בין היתר, שינויים בפרמטרים כגון: מצב המשק, טעמי הציבור, שיעורי ריבית בישראל ובחו"ל, שיעורי אינפלציה, הוראות חקיקה ורגולציה חדשות בתחום הבנקאות ושוק ההון, הפרדת החברה מבנק הפועלים והשלכותיה השונות, החשיפה לסיכונים פיננסיים, איתנות פיננסית של לווים, התנהגות המתחרים, היבטים הקשורים בתדמית החברה, התפתחויות טכנולוגיות ונושאי כח אדם, ובתחומים אחרים אשר יש להם השפעה על פעילות החברה ועל הסביבה בה היא פועלת, ואשר מטבע הדברים התממשותם אינה ודאית. כמו-כן, חלק מהמידע המוצג להלן נסמך, בין היתר, על מידע המבוסס על פרסומים של גורמים חיצוניים שונים, כגון: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, משרד האוצר, נתוני בנק ישראל וגורמים אחרים.

בשם הדירקטוריון והנהלה אני גאה להגיש לכם את הדוח הכספי השנתי של יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (להלן: "החברה" או "יורופיי") לשנת 2018 שהינה חברת בת בבעלות מלאה של חברת ישראלכרט בע"מ (להלן: "ישראלכרט"). החברה מסכמת את שנת 2018 עם רווח הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח בדומה לשנת 2017. יחס ההון בשנת 2018 הינו 200.0% בדומה לשנת 2017.

שוק התשלומים בישראל אופיין בשנת 2018 בהמשך התעצמות התחרות, המציבה את החברה בתחרות ישירה עם שחקנים ותיקים וחדשים מהזירה הפיננסית ומזירות חדשות אחרות. יחד עם זאת טומנת תקופה זו בחובה הזדמנויות רבות לצמיחה, גיוון והתפתחות בכיוונים שונים. שוק התשלומים עומד בפתחו של שינוי בסביבה העסקית, שינוי הנובע משתי מגמות עיקריות: המגמה הראשונה הינה התפתחויות טכנולוגיות בתחומים בהם פועלת החברה, המשנות את השוק בעולם ובארץ, ומציבות בפני החברה הזדמנויות להתפתחות ולצמיחה, בצד אתגר להתאים את עצמה לסביבה העסקית העתידית. מגמה נוספת היא השינויים בהיקף ההוראות הרגולטוריות המשליכות על פעילות החברה, ובראשן החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל ("חוק שטרומ"). כגוף מוביל ומרכזי הנותן שירותים פיננסיים אנו בוחנים כל העת את משמעות השינויים בשוק, ומקדמים את ההזדמנויות שיש לחברה כתוצאה מהם. לחוק שטרומ שאושר בינואר 2017, השפעה גדולה על החברה. החוק כולל את הוראת הפרדת החברה מהבעלים הנוכחיים בעתיד הקרוב, מהלך שבו החברה תימכר לחברת השקעות פרטית או לחלופין תונפק בשוק ההון ותהפוך לחברה ציבורית. אירוע זה מהווה שינוי מהותי באופן התנהלות החברה, ומאפשר לה לצמוח למקומות ולגבהים חדשים, בצד אתגרים רבים. החברה נערכת להפרדה זו ומצויה בימים אלו בתהליך של הכנת בקשה לקבלת היתר לפרסום תשקיף במקביל להיערכות למכירה פרטית. בנוסף מכיל החוק מספר רב של הוראות בנוגע לאופן הפעולה של השחקנים השונים בשוק התשלומים, הוראות אשר חלקן החלו להשפיע על פעילות החברה כבר בשנת הדוח. החברה פועלת בכל האספקטים הרלוונטיים לשימור, חיזוק והרחבת יכולותיה לפעילות כחברה עצמאית בשנה הקרובה.

ישראלכרט משרתת מגוון רחב של לקוחות, ומקיימת מפגשי שירות עם לקוחות פרטיים ועסקיים בערוצים השונים. בישראלכרט אנחנו מעמידים את הלקוח במרכז והחברה ממוקדת בצרכי הלקוחות ובחוויות הלקוח המשתמש בשירותינו. גם בשנים הקרובות נמשיך להשקיע בהרחבת מגוון המוצרים והשירותים שלנו והנגשתם ללקוחות קיימים וחדשים בערוצים השונים, כל זאת תוך שמירה על מצוינות תפעולית ותהליכית, בדיקה רציפה של צרכי הלקוחות ושיפור השירות.

בשנת 2018 המשיכה החברה להשקיע במתן מענה לצרכי הלקוח ובקידום הפרסונליזציה והנגשת תכנים והטבות רלוונטיים ללקוחות בערוצים השונים. ישראלכרט תמשיך להרחיב את שירותיה ללקוחות הפרטיים והעסקיים תוך שיפור החוויה הדיגיטלית, וכן תמשיך לקדם שיתופי פעולה והטמעת טכנולוגיות חדשניות, תוך השאת ערך ללקוחותיה.

אנחנו מאמינים כי עובדי החברה הם הנכס המרכזי שלה. גם השנה החברה המשיכה בקיום פעילויות רבות ומגוונות עם עובדיה, כחלק מהשקעה בפיתוח המשאב האנושי. אנחנו רואים בארגון העובדים שותף מלא בהובלת החברה להישגיה. בנוסף למצוינות העסקית, וכחברה מובילה בישראל, ישראלכרט רואה עצמה מחויבת לנתינה לקהילה ומקדישה תשומת לב מיוחדת לקידום דור העתיד, העצמת נשים וחיזוק אוכלוסיות מוחלשות, נזקקות ומגוונות בחברה הישראלית. ישראלכרט פועלת בהתמדה להגברת המודעות של עובדיה לנושא המעורבות החברתית ומעודדת פעילות התנדבותית, הן במסגרת החברה והן באופן עצמאי. אני מבקש להודות ללקוחותינו הממשיכים להביע בנו אמון, לחברי הדירקטוריון, להנהלת החברה ובעיקר לעובדי החברה על המסירות והעבודה הקשה, המאפשרת את המשך הובלת החברה והתפתחותה.

בכבוד רב,



איל דשא
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ

דוח הדירקטוריון והנהלה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018





רשימת טבלאות

| עמוד | נושא | טבלה מספר |
|------|-------------------|-----------|
| 16 | הלימות הון | טבלה 1: |
| 30 | דיון בגורמי סיכון | טבלה 2: |

1 - סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

1.1 - תיאור תמציתי של החברה ותחומי פעילות עיקריים

יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (להלן: "יורופיי" או "החברה") הוקמה והתאגדה בישראל בשנת 1972 כחברה פרטית על-פי פקודת החברות [נוסח חדש], תשמ"ג-1983. החברה הינה חברת בת, בבעלות מלאה של ישראלכרט בע"מ (להלן: "ישראלכרט") שהינה מוחזקת בשיעור של 98.2% על ידי בנק הפועלים בע"מ. נכון למועד הדוח יורופיי הינה בגדר "תאגידי עזר" כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("תאגידי עזר" ו-"חוק הבנקאות רישוי", בהתאמה) הכפופה להוראות הקבועות בו בקשר עם תאגידי כאמור. למיטב הבנת החברה, במועד בו יחדל בנק הפועלים לשלוט בישראלכרט לא יחול עליה עוד הוראות כאמור החלות על 'תאגידי עזר' אך היא תמשיך להיות כפופה לפיקוחו של הפיקוח על הבנקים בקשר בין היתר עם פעילותה לחברות כרטיסי אשראי ו'סולק'.

החברה מנפיקה במשותף עם ישראלכרט כרטיסי אשראי בהם משולבים המותגים ישראלכרט ומסטרקארד (להלן: "כרטיסי מסטרקארד"), המונפקים לשימוש בחו"ל על-ידי החברה ולישימוש בישראל על-ידי ישראלכרט, מכוח רישיון שניתן לחברה על-ידי MasterCard Inc. (להלן: "ארגון מסטרקארד"). כמו כן, החברה סולקת עסקאות אצל בתי עסק הקשורים עימה בהסכמים והנעשות בישראל, בכרטיסי מסטרקארד שהונפקו בחו"ל על-ידי חברות בארגון מסטרקארד, במטבע חוץ ומשולמות לבית העסק במטבע חוץ.

ההתקשרות שבין החברה לבין ישראלכרט - בין החברה לבין ישראלכרט, חברת האם, קיים הסכם לפיו ישראלכרט מנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות ההנפקה ואת פעילות הסליקה בישראל של עסקאות הנעשות בבתי עסק באמצעות כרטיסי מסטרקארד (להלן: "ההסדר"). החברה משתתפת בכל העלויות המשותפות לישראלכרט ולחברה על-פי חלקה היחסי בפעילות האמורה. תמורת ביצוע פעילות ישראלכרט בתפעול ההסדר, משלמת החברה לישראלכרט עמלה ותשלומים אחרים כמוסכם ביניהן.

החברה הינה חלק מקבוצת ישראלכרט אשר מונה בנוסף את החברות ישראלכרט ופועלים אקספרס בע"מ (להלן: "פועלים אקספרס").

נכון למועד הדוח, פועלות בישראל בתחום ההנפקה והסליקה של כרטיסי האשראי: החברה וישראלכרט, אשר מנפיקות וסולקות כרטיסי אשראי מסוג מסטרקארד וישראלכרט, בהתאמה; ישראלכרט המנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מסוג ויזה; פועלים אקספרס (להלן: חברה אחות) אשר מנפיקה וסולקת בבלעדיות כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס; לאומי קארד בע"מ (להלן: "לאומי קארד") וכרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן: "כ.א.ל"), אשר למיטב ידיעת החברה, מנפיקות וסולקות כרטיסי חיוב מהמותגים "Visa" ו-"MasterCard" - וכן סולקות כרטיסי חיוב מהמותג "ישראלכרט"; וכן דיינרס קלאב ישראל בע"מ, אשר למיטב ידיעת החברה, הינה חברה בת של כ.א.ל, המנפיקה וסולקת בבלעדיות כרטיסי אשראי ממותג פרטי "Diners Club" בתחום ההנפקה, פעילותן של החברות כאמור נעשית, בין היתר, באמצעות שיתופי פעולה עם בנקים עימם הן קשורות בהסדר הנפקה ותפעול הנפקה של כרטיסי חיוב. בנוסף, למיטב ידיעת החברה, מעניק בנק ישראל מעת לעת רישיונות סליקה לגורמים נוספים. כך למשל, בחודשים אפריל 2017 ומרץ 2018, העניק בנק ישראל רישיון סולק לשתי (2) חברות נוספות - טרנזילה בע"מ וקארדקום סליקה בע"מ, בהתאמה - כמו-כן, למיטב ידיעת החברה גופים בנקאיים פועלים להתקשרות ישירה עם הארגונים הבינלאומיים הרלוונטיים לסכמת התשלומים. לפרטים אודות התקשרותו של בנק הפועלים עם MasterCard Inc. ("MC" או "ארגון מסטרקארד") ראה סעיף 1.5.2 בדוח הדירקטוריון להלן.

מערכת התשלומים בכרטיסי חיוב בישראל מורכבת, על-פי רוב, ממנפיק, סולק, בעל מותג/ארגון בינלאומי (שהינו בעל מותג הכרטיס הרלוונטי), בית עסק ולקוח (מחזיק הכרטיס), כאשר הפעולות הנלוות להנפקת הכרטיס עשויות להתבצע על-ידי מתפעל הנפקה שלעיתים משמש גם כמנפיק¹

1 להגדרת המונח 'תפעול הנפקה' ראה סעיף 1.2 להלן. אלא אם צוין או משתמע אחרת מתוכן הדברים או הקשרם, תיאור פעילות ההנפקה בדוח זה הינה לרבות 'תפעול הנפקה'.

1.2 - הפרדת חברות כרטיסי אשראי מבנקים בעלי היקף פעילות רחב

בחודש ינואר 2017 פורסם ברשומות החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), תשע"ז-2017 ("חוק שטרומ"). על-פי החוק האמור, בין היתר:

(1) החל מיום 31 בינואר 2017 ("יום התחילה"), בנק הפועלים (אשר למועד הדוח הינו בעל השליטה בישראל) ובנק לאומי לישראל בע"מ ("בנק לאומי")² (אשר למיטב ידיעת החברה היה בעל השליטה בלאומי קארד ובחודש אוקטובר 2018 התקשר בהסכם למכירת מלוא החזקותיו בה-ראה ה"ש מסעיף 1.2 זה להלן), לא יוכלו עוד לשמש כמתפעלי הנפקה, קרי- לא יוכלו עוד לבצע את כל הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב (למעט ההנפקה עצמה של כרטיסי חיוב וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהנפקת כרטיסי חיוב והשימוש בו) ("תפעול הנפקה" ו-"מתפעל הנפקה", לפי העניין) ולעסוק בסליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב. יחד עם זאת, ניתנה לבנקים האמורים אפשרות להתקשר עם גופים חיצוניים (כגון ישראלכרט) כמתפעלי הנפקה לצורך הספקת השירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב או להתקשר, ככל בית עסק אחר, עם סולק; (2) החל מתום שנתיים מיום התחילה ובמהלך תקופה שנקבעה, לא יבצע בנק המנפיק כרטיסי חיוב, שערב יום התחילה שלט או החזיק אמצעי שליטה בחברת כרטיסי חיוב, באמצעות חברה מתפעלת אחת, תפעול הנפקה של יותר מחמישים ושניים אחוזים (52%) מסך כרטיסי האשראי החדשים (ללא כרטיסי חיוב מיידים) שמנפיק הבנק ללקוחותיו (לעניין זה לא יובא בחשבון כרטיסי אשראי שהונפק על-פי חוזה כרטיסי אשראי שנחתם לפני יום התחילה וחודש במהלך תקופת המעבר); (3) לא יורשו עוד הבנקים האמורים לשלוט או להחזיק אמצעי שליטה בתאגיד הפועל בתחומים כאמור, וזאת, החל מיום 1 בפברואר 2020 (תום שלוש (3) שנים מיום התחילה), וביחס למי מהבנקים כאמור ששיעור אחזקותיו בחברת כרטיסי אשראי המוחזקת על-ידו פחת במהלך התקופה האמורה לכדי ארבעים אחוזים (40%) או פחות (ובלבד שלפחות עשרים וחמישה אחוזים (25%) ממניות חברת כרטיסי האשראי האמורה הונפקו לציבור) - החל מיום 1 בפברואר 2021 (תום ארבע (4) שנים מיום התחילה)³; (4) כן נקבע, כי אדם המחזיק יותר מחמישה אחוזים (5%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה בחברת כרטיסי אשראי אחת, לא ישלט בחברת כרטיסי אשראי נוספת ולא יחזיק בה יותר מחמישה אחוזים (5%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה. יובהר, כי לעניין הבעלות העתידית בחברות כרטיסי האשראי המופרדות, החוק קובע, כי יראו חברות כרטיסי חיוב שערב יום התחילה נשלטו בידי אותו אדם (כדוגמת החברה ופועלים אקספרס), כחברת כרטיסי חיוב אחת ובהתאם מאפשר לראות, להבנת החברה, באחזקה בישראלכרט ובאמצעותה בפועלים אקספרס, כאחזקה בחברת כרטיסי אשראי אחת, לעניין זה.

להערכת החברה, להוראותיו של חוק שטרומ (לרבות תיקוני החקיקה העקיפים מכוחו) ויישומן צפויות השלכות משמעותיות ומהותיות על ענפי כרטיסי האשראי, הבנקאות והשירותים הפיננסיים, ובכלל זאת על החברה, אשר למועד הדוח אין ביכולתה של החברה לאמוד או לכמת את השפעתן העתידית הכוללת. יחד עם זאת, למועד הדוח החברה פועלת במספר מישורים על מנת להיערך להשלכות החקיקה האמורה ולהתמודד עם השלכותיה.

1.3 - הסיכונים העיקריים שהחברה חשופה להם

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 זה.

פעילותה של החברה כרוכה בסיכונים אשר העיקרים שבהם:

סיכון תפעולי: נובע מתהליכים פנימיים כושלים, או ליקויים מפעולות אנוש, מכשלים במערכות וכן מאירועים חיצוניים.

סיכון אשראי: נובע מן האפשרות שלווה ו/או צד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו בהתאם לתנאים המוסכמים.

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

סיכונים אבטחת מידע ותקריטי קיברנטיות (סייבר): סיכון לאירועי דלף מידע הכוללים חומר עסקי רגיש ופרטי לקוחות וכן התקפות סייבר אשר מכוונות כנגד תשתיות החברה.

סיכון משפטי: נובע 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 מי מחברות הקבוצה.

סיכון רגולטורי: נובע משינויים מהותיים מתהליכי חקיקה ו/או מטיטוט ו/או מהוראות של גופים רגולטוריים שונים, הקובעים מגבלות על תחומי פעילות ומקורות הכנסה של החברה, או המטילים חובות שיישומן כרוך בעלויות משמעותיות לחברה.

סיכון אסטרטגי ותחרות: נובע מקבלת החלטות עסקיות שגויות, יישום לא מתאים של החלטות עסקיות ואי ביצוע או אי התאמה של תוכנית העבודה והמודל העסקי לשינויים בסביבה העסקית והעדר תגובה לשינויים ענפיים (לדוגמה מהלכי מתחרים), כלכליים או טכנולוגיים.

2 לאור עמידתם של הבנקים האמורים בהגדרת "בנק בעל היקף פעילות רחב" בחוק שטרומ.

3 למיטב ידיעת החברה, בחודש אוקטובר 2018 בנק לאומי ביחד עם קבוצת עזריאלי, המחזיקים ב-80% ו-20%, בהתאמה, במניות לאומי קארד, התקשרו בהסכם למכירת מלוא החזקותיהן בלאומי קארד לחברת Warburg Financial Holdings (Israel LTD).

1.4 - יעדים ואסטרטגיה עסקית

החברה פועלת בהתאם לדגשים האסטרטגיים תוך התייחסות לתמורות ולמגמות בסביבה העסקית והרגולטורית בה היא פועלת וליעדי תוכנית העבודה שהגדיר הדירקטוריון ובהתאם להנחיותיו, ותוך שימת לב לניהול הסיכונים, בהתאם לתיאבון לסיכון שאישר הדירקטוריון, ותוך עדכון השוטף בתהליכים סדורים על פעילות החברה ותוצאותיה.

שוק התשלומים בכלל ושוק כרטיסי האשראי בפרט, מצוי בתקופה של שינויים משמעותיים הנגזרים בין היתר משינויים רגולטוריים, מהתפתחויות טכנולוגיות ומשינויים בהעדפות הצרכן. שינויים אלו מגבירים את הדינמיקה התחרותית, בין היתר לאור כניסה של שחקנים חדשים, ומייצרים איזמים לצד הזדמנויות בשוק.

הדגשים האסטרטגיים של החברה בשים לב, בין היתר, לאמור לעיל, הינם:

צמיחה בתחום האשראי הצרכני, על-ידי מיקוד בהעמקת חדירת מוצרי האשראי של החברה בקרב כלל לקוחותיה, זאת על-ידי שיווק וקידום האשראי במגוון הפלטפורמות השונות, פיתוח של ערוצי הפצה נוספים וחיבור הדוק יותר לעולם התשלומים.

חיזוק והעמקת הקשר הישיר עם כלל לקוחות מחזיקי כרטיסים של החברה תוך מיקוד בשימוש שוטף של הלקוחות בפלטפורמות דיגיטליות והגברת הערכים המוספיים אותם החברה מספקת ללקוחות אלו בעולמות הקניות, כמו-כן שוקלת החברה שיתופי פעולה בתחום הביטוח, בכפוף להוראות הדין.

החברה שואפת לשמור ולחזק פעילותה עם בתי עסק, בין היתר, באמצעות הרחבת השירותים והמוצרים לבתי עסק סולקים מעבר לשירותי סליקה ומימון, בדגש על אספקת שירותים נוספים בשרשרת הערך של הרכישות והתשלומים לרבות שירותים המסייעים לעסק לפתח את פעילותו, אם על-ידי שיתופי פעולה ואם על-ידי פעילות עצמאית.

כלל זה, תחום ה-e-Commerce, המצוי במגמת עלייה משקית בשנים האחרונות ואשר ככלל הינו בעל תרומה חיובית לתוצאות פעילות החברה, ימשיך להוות מיקוד בפעילות החברה, לרבות במתן פתרונות לעסקים וללקוחות בתחום זה.

התיאור האמור בסעיף זה לעיל הינו מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה של הנהלת החברה והבנתה את המצב בשוק התשלומים והאשראי בישראל ובעולם, נכון למועד הדוח. כוונות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן, או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, וזאת כתוצאה מהערכות לא נכונות, משינויים בתוכנית העבודה של החברה, משינויים בלתי צפויים בשוק התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, מקיומם של משאבים שונים לביצוע, מהתנהגות של גורמים ושחקנים בשוק התשלומים והאשראי ו/או מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק "סקירת הסיכונים".

1.5 שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים

1.5.1 הסכם עם ישראלכרט (חברה אם)

בין החברה לישראלכרט קיים הסכם המעגן את הפעולות המשותפות ביניהן ובהתאם להסכם זה נערכת התחשבות בין החברות. בנוסף, סליקה של עסקאות הנעשות בישראל במטבע ישראלי או במטבע חוץ ומשולמות לספק במטבע ישראלי תעשה על-ידי ישראלכרט ואילו סליקת עסקאות הנעשות בישראל במטבע חוץ ומשולמות לספק במטבע חוץ תעשה על-ידי החברה. בחודש יולי 2016 עודכן ההסדר טרואקטיבית החל מתחילת שנת 2016.

1.5.2 התקשרות עם ארגון בינלאומי

החברה מנפיקה במשותף עם ישראלכרט כרטיסי אשראי מסטרקארד, המונפקים לשימוש בחו"ל על-ידי החברה ושימוש בישראל על-ידי ישראלכרט, מכח רישיון שניתן לחברה על-ידי ארגון מסטרקארד. כמו כן, החברה סולקת עסקאות אצל בתי עסק הקשורים עימה בהסכמים והנעשות בישראל, בכרטיסי מסטרקארד שהונפקו בחו"ל על-ידי חברות בארגון מסטרקארד, במטבע חוץ ומשולמות לבית העסק במטבע חוץ. קיים הסכם בין החברה לבין ארגון מסטרקארד המסדיר את מערכת היחסים בין החברות.

למועד חתימת הדוח, ליורופיי מעמד של Principal Member, ולישראלכרט מעמד של Affiliate Member של יורופיי ב-MC.

למיטב ידיעת ישראלכרט, כל החברים ב-MC (לרבות Affiliate Members) כפופים לכללי ה-MC, בהתאם ובכפוף לכללי ה-MC, יורופיי, במעמדה כ-Principal Member, אחראית לקיומם המלא של כללי ה-MC על-ידי כל אחד מה-Affiliate Members הנספחים לחברות ה-MC, ונושאת באחריות על הפרה מצידם של כללי ה-MC, וזאת במקביל ובנוסף לאחריותו של כל Affiliate Member לפעולותיו בקשר עם חברות ה-MC.⁴ הרישיון שניתן ליורופיי ולישראלכרט מארגון מסטרקארד בקשר להנפקת וסליקת המותג "MasterCard" כאמור אינו קצוב בזמן, וזאת בכפוף לשמירה וקיום על כללי ה-MC המהותיים.

למיטב ידיעת ישראלכרט, למועד חתימת הדוח, ישראלכרט ויורופיי עומדות בתנאים המהותיים של כללי ה-MC ולא ידוע לה כי מי מבין ה-Affiliate Members תחת חסותה מצוי בהפרה מהותית של כללים כאמור. עם זאת להשלמת התמונה, יצוין כי בחודש אוגוסט 2017 קיבלה החברה פנייה מ-MC ובה התייחסות לנושאים שונים (שעניינם בעיקר היבטים טכנולוגיים ותפעוליים) בהם השוק הישראלי ובכללו החברה אינם עומדים בכללי רגולציה מסוימים של MC. עיקרי הנושאים שצוינו הינם, להערכת החברה, חוצי שוק ואינם תלויים החברה בלבד ודורשים התארגנות של שחקנים נוספים בענף. בעקבות הפנייה האמורה סוכמו בין החברה לנציגי MC תכולת הנושאים לטיפול

4 יצוין, כי על-פי כללי ה-MC, כל אחד מהחברים אחראי כלפי MC בגין כל נזק, הוצאה או אחריות אחרת שתוטל על MC בגין הפרת הוראות וכללים כאמור על-ידי אותו חבר. כמו-כן, חבר אשר מתקשר עם צדדים שלישיים לצורך תפעול מערך כרטיסי האשראי שלו, על-פי רוב יישא גם באחריות הנלווית לכך כלפי MC.

מתוך הנושאים אשר נכללו בפנייה וכן לוחות הזמנים למימוש תוכנית הפעולה שגובשה אשר החברה פועלת ליישומה. להערכת החברה לפניית MC האמורה לא צפויה השפעה מהותית על החברה.

במסגרת כפופותה של החברה להוראות הארגונים הבינלאומיים, נדרשת החברה גם לעמידה בתקני אבטחה טכנולוגיים שונים. בהקשר זה יצוין, כי למועד הדוח מתקיימים מגעים ו/או הסכמות עקרוניות (לפי העניין) בין החברה לבין הארגונים הבינלאומיים לגבי יישום של תקן PCI, העוסק באבטחת מידע הקשור בכרטיסי אשראי בנוגע למתווה קידום ויישום של התקן בחברה. להערכת החברה, החברה תגיע עם הארגונים הבינלאומיים לתוכנית מוסכמת לקידום ויישום הוראות התקן כאמור וליישומה של תוכנית כאמור.

יצוין, כי לחברה תלות מהותית בהתקשרות עם MC ובתנאיה. סליקת המותג "MasterCard" מהווה את עיקר פעילות הסליקה של החברה.

1.5.3 ערוץ הבנקאי

למועד חתימת הדוח, קיימות התקשרויות והסכמות שונות (בין מכוח הסכמות בכתב ובין מכוח הסכמות מכוחן פועלים הצדדים בפועל) בין החברה וישראל כרטיס לבין בנק הפועלים, בנק מזרחי טפחות בע"מ ("בנק מזרחי טפחות"), בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ ("בנק יהב"), הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ ("הבנק הבינלאומי"), בנק מסד בע"מ ("בנק מסד"), בנק אוצר החייל בע"מ ("בנק אוצר החייל") ובנק אגוד לישראל בע"מ ("בנק אגוד") (יחד: "הבנקים בהסדר" ו-"ההסדרים עם הבנקים בהסדר", בהתאמה), אשר מהותן הסדרת מערכות היחסים בין הצדדים בקשר עם הנפקת ותפעול הנפקת כרטיסי חיוב ממותגי החברה (כולם או חלקם לפי העניין) ללקוחות הבנקים בהסדר, ובכלל זאת בקשר להתחשבות הכספית בין הצדדים בקשר עם ההנפקה, התפעול, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב ואחריות הצדדים לכיבוד חיובים ושימושים בכרטיסי החיוב כאמור. כמו-כן, לחברה התקשרות עם בנק לאומי, אשר נקבע בין הצדדים כי תישם החל מהמחצית השנייה של שנת 2019, להנפקה משותפת ותפעול הנפקה של כרטיסי חיוב בנקאיים מהמותגים "MasterCard" ו-"Visa" ללקוחות בנק לאומי. עם התחלת הנפקת הכרטיסים כאמור, ייחשב בנק לאומי כאחד מבין 'הבנקים בהסדר'.
א. לכל אחד מהבנקים בהסדר הוקנתה הסמכות לקבוע מי מבין לקוחותיו ייצא ראוי להצטרף להסדר הכרטיסים של החברה ולהמליץ לחברה על צירופו. כמו-כן ככלל, לבנק הוקנתה סמכות לקבוע את מסגרת האשראי בכרטיסי האשראי ואת תנאיה.
ב. כל בנק בהסדר אחראי לכיבוד מלוא החיובים ולתשלום הסכומים בהם יחויבו לקוחותיו בקשר לפעילותם בכרטיסי החיוב הבנקאיים שהונפקו להם על-ידי החברה (בקשר עם אותו בנק), למעט ביחס לסיטואציות ונסיבות מסוימות שנקבעו בהסדר עם כל בנק;⁵
ג. במסגרת ההסכמות הספציפיות בין החברה לבין כל אחד מהבנקים האמורים בהסדר, הוסדרו התחשבויות כספיות שונות בקשר עם ההנפקה, התפעול, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב הבנקאיים ביחס לכל בנק, באופן שכל אחד מהצדדים זכאי לתשלומים מסוימים או להשתתפות בהוצאותיו/הכנסותיו של האחר בקשר עם ההסדר, הנבדלים ביניהם הן בסוג התשלומים המשולמים לכל בנק והן בסכומים/שיעורים המשולמים בגין כל סוג תשלום כאמור ו/או סוג/מותג הכרטיס ו/או השיך המועדוני של הכרטיס וכדומה.
ד. על-פי רוב, ההסכמות עם הבנקים בהסדר אינן כוללות הוראות לעניין משך תקופת ההתקשרות בין הצדדים (בכפוף לאפשרות ביטול ההתקשרות לאלתר או בהודעה מראש על-ידי כל אחד מהצדדים, במקרים שנקבעו בין הצדדים), במקרים מסוימים נקבעת תקופת הסכם קצובה, לרבות הוראות בדבר הארכתה לתקופות נוספות, למעט אם הודיע צד למשנהו מראש כי אינו מעוניין להאריך את תוקף ההתקשרות.

1.5.4 ערוץ המועדונים

במסגרת פעילות מועדוני הלקוחות של החברה, על-פי רוב מתקשרת החברה מעת לעת עם גופים שונים המייצגים קבוצות שונות של לקוחות, להנפקת כרטיסי אשראי לאלו הנמנים על אותן קבוצות לקוחות (להלן: "עמית המועדון") ובחלק מהמקרים מוקמים ומנהלים מועדוני הלקוחות על-ידי החברה עצמה.
הכרטיסים המונפקים לעמית המועדון יכול שיקנו להם, בדרך כלל ולפי העניין, הנחות (לרבות הנחות/פטור מדמי כרטיס לתקופות מסוימות), אשראי בתנאים מיטיבים, מתנות הצטרפות, הטבות ושירותים מיוחדים במגוון בתי עסק המכבדים את כרטיסי המועדון, והכל בהתאם לתנאי כל אחד מהמועדונים. ניתן לסווג את מועדוני הלקוחות של החברה לשני (2) סוגים עיקריים: (1) מועדוני ארגונים ומקצועות חופשיים כגון מועדון "חבר" (למשרתי הקבע והגמלאים, כוחות הביטחון, חברי ארגון נכי צה"ל ובני/ות זוגם), מועדון "הוט" (להנדסאים, טכנאים, אקדמאים במדעי החברה והרוח, עובדים סוציאליים ובני/ות זוגם), מועדון "אשמורת" (לחברי הסתדרות המורים, בני/ות זוגם ולסטודנטים להוראה), וכן מועדוני ארגוני עובדים כגון "רפאל", "אגד", ו-"תעשייה אווירית"; ו-(2) מועדוני לקוחות לקמעונאים ורשתות כגון "לייף סטייל" "רמי לוי", ו-"ויקטורי".

1.5.5 ספק שירות עיקרי: ישראל כרטיס - בין החברה לבין ישראל כרטיס קיים הסדר על-פיו ישראל כרטיס מנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות ההנפקה והסליקה של כרטיסי אשראי. בחודש יולי 2016 עודכן ההסדר רטרואקטיבית החל מתחילת שנת 2016.

1.5.6 מקורות המימון

החברה מתממנת, בהתאם לצרכיה, ממקורות המימון של חברת האם שלה.

5 ככלל, סיטואציות ונסיבות בקשר עם השימוש בכרטיסי החיוב האמורים (לרבות שימוש לרעה), כגון אחריות לשימוש בכרטיס לאחר ביטולו (בתלות בתקופת הזמן שחלפה בין מועד הביטול לשימוש); אחריות למשיכת מזומנים (בתלות האם בוצעה בישראל או בחו"ל); אחריות לשימוש בכרטיס לאחר שנעשה פג תוקף; אחריות לשימושים שנעשו לאחר אבדן או גניבה של הכרטיס; וכדומה.

2 - הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

2.1 - מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים

2.1.1 - ענף כרטיסי האשראי בישראל

מערך התשלומים בישראל נמצא בשנים האחרונות במצב של שינויים תכופים ומהותיים בסביבה התחרותית והעסקית, כתוצאה מיישום רפורמות רגולטוריות שונות, חקיקה בתחומי הפעילות ובתחומים צרכניים, התפתחויות טכנולוגיות והתפתחויות גלובליות.

2.1.2 - התפתחויות טכנולוגיות

מערך התשלומים בישראל ובעולם הולך וצובר תאוצה בשנים האחרונות, והתשלומים האלקטרוניים (בין היתר, עסקאות בכרטיסי חיוב) תופסים את מקומן של עסקאות באמצעים מבוססי נייר כגון: מזומן וצ'קים. ההתפתחות הטכנולוגית הביאה ליצירת אמצעי תשלום שמאפשרים לצרכנים לשלם מרחוק בדרכים חדשות כגון באמצעות טלפונים, שעונים וצמידים חכמים במקום/בנוסף לכרטיסי חיוב פיזיים.

2.1.3 - שינויים בהעדפות וציפיות הצרכן

עם התפתחות הטכנולוגיה, העדפות הצרכן ואופי השימוש באמצעי תשלום משתנים, כאשר לשוק חודרים אמצעים מתקדמים לביצוע העברות כספיות ותשלומים אגב עסקאות אשר עשויים לתפוס נתח שוק על חשבון האמצעים המסורתיים הקיימים בשוק. כמו-כן ולמיטב ידיעת החברה: תחום הסחר האלקטרוני בישראל (e-Commerce) נמצא בצמיחה משמעותית בשנים האחרונות וגדל בכ-20% בשנה. יצוין, כי למועד חתימת הדוח סחר אלקטרוני מהווה כ-6% בלבד מסך שוק המסחר בישראל בעוד במדינות אירופה וארה"ב ובמדינות מובילות שיעורו מגיע אף ל-12% מסך הסחר הקמעונאי. כחלק מהצמיחה בתחום זה צומח גם תחום התשלומים ב-"מובייל" ותופס נתח משמעותי מתוך סך הרכישות און-ליין, כמפורט לעיל, ההופך להיות הפלטפורמה המובילה בפעילות הלקוחות. להמשך צמיחתו של תחום ה-e-Commerce תרומה חיובית לתוצאות פעילות החברה.

ציפיותיהם של הלקוחות הינן לקבלת פתרונות פשוטים, מידיים ומהירים בעלי חוויית משתמש פרסונלית-ייחודית, יעילה ומותאמת אישית לעיתים גם במחיר של תשלום פרמיה. יחד עם זאת, התגברות המודעות הצרכנית גורמת גם לעלייה ברגישות למחיר, לטיב השירות במגוון ערוצי השירות השונים, ולמכלול התנאים הנלווים. הצרכנים הופכים למודעים ובררניים יותר ומקבלים החלטות רבות על בסיס המלצות ודעות שמפורסמות ברשת האינטרנט וברשתות חברתיות. במקביל לכך, קיימת ירידה בנאמנות למוותגים ותיקים, בעיקר בקרב הצרכנים הצעירים יותר, ונכונות לצרוך מוצרים פיננסיים מחברות חדשות מוטות טכנולוגיה.

2.1.4 - כניסת מתחרים חדשים לענפי פעילות החברה

בין היתר כתוצאה מהשינויים הטכנולוגיים והרגולטוריים והשינויים בהעדפות וציפיות הצרכן כאמור לעיל, חווים ענפי הפעילות כניסה של מתחרים חדשים והתגברות התחרות, בין היתר מצד סולקים ומנפיקים חדשים וכן על-ידי מפתחי פלטפורמות תשלום ללא תיווך של חברות כרטיסי האשראי או של המערכת הבנקאית.

בשנים האחרונות קיימת הסדרה של פעילות סליקה של בתי עסק באמצעות מאגדים - הן מאגדים של בתי עסק בעלי מחזור סליקה שנתי נמוך, בהתאם להוראות בנק ישראל, והן מאגדים בהתאם להוראות חוק שטרומ. לפרטים בדבר השפעת כניסתם של מאגדים כאמור על תחום הסליקה, ראה ביאור 8.א לדוחות הכספיים להלן.

שחקנים חדשים מעולמות משיקים - לאחרונה, שחקנים מעולמות משיקים לענף התשלומים מרחיבים את פעילותם ויוצרים איומים חדשים על השחקנים המסורתיים בענף הבנקאות והתשלומים, ומגבירים את התחרות המקומית, כגון: אפליקציות תשלומים, הצעות אשראי שניתנות על ידי רשתות קמעוניות ועוד.

הפעילות הכלכלית במשק הישראלי

המשק הישראלי צמח בשנת 2018, על-פי אומדני הלמ"ס המוקדמים, בשיעור של 3.2%. צמיחה זו איטית מעט מזו של שנתיים קודמות, אך היא תואמת את פוטנציאל הצמיחה ארוך הטווח של המשק הישראלי. הצמיחה הייתה מאוזנת מבחינת השימושים: הצריכה הפרטית, הצריכה הציבורית ויצוא הסחורות והשירותים עלו כולם בכ- 4%, וההשקעה בנכסים קבועים עלתה בשיעור נמוך יותר של 2.7%. הגידול המהיר בשימושים, מעבר לצמיחת המשק, בא לידי ביטוי בעלייה חדה של 7.6% ביבוא הסחורות והשירותים. היצוא עלה כאמור בקצב נאה, אך זאת בעיקר הודות ליצוא השירותים, בעוד שיצוא הסחורות כמעט לא גדל. יצוא הסחורות קפוא למעשה מזה כארבע שנים. יש לציין שבמהלך השנה הצמיחה האטה בהשפעת ירידה בקצב התרחבות הצריכה הפרטית, ירידה בהשקעות בבנייה למגורים והמשך הקיפאון ביצוא הסחורות. שיעור האבטלה ירד בשנה החולפת לרמה של כ- 4.0%, לעומת 4.2% בשנת 2017. מספר המועסקים גדל בשיעור של כ- 2.0%. המשק נמצא למעשה במצב של 'תעסוקה מלאה', ובחלק מענפי המשק מסתמן קושי בגיוס כוח-אדם. השכר הממוצע במשק עלה בשיעור גבוה של 3.5%.

המדיניות הפיסקאלית והמוניטארית

לאחר תקופה של כשלוש וחצי שנים בה ריבית בנק ישראל עמדה על רמה של 0.1%, היא הועלתה על ידי בנק בחודש דצמבר 2018 לרמה של 0.25%. העלאת הריבית באה על רקע עליית סביבת האינפלציה לקרבת הגבול התחתון של היעד. בנקים מרכזיים נוספים בעולם העלו ריביות בשנה החולפת, מגמה שתמכה אף היא בהחלטת הבנק המרכזי. הריבית עדיין נמוכה באופן ניכר מהציפיות לאינפלציה, כך שהריבית הריאלית הינה שלילית. בחודש ינואר 2019 נותרה הריבית ללא שינוי ובנק ישראל ציין שהמדיניות המוניטארית תתמוך בעליית סביבת האינפלציה למרכז תחום היעד. האינפלציה בשלב זה רחוקה ממרכז תחום היעד, ואמירה זו הפחיתה את הציפיות לעלויות ריבית. שוק המ"מ מגלם צפי לעליית ריבית אחת בשנת 2019.

אומדן הגירעון התקציבי לשנת 2018 הסתכם ב- 38.9 מיליארד שקל, המהווים כ- 2.9% מהתמ"ג, בדומה לתכנון בתקציב המקורי. הוצאות המשרדים הממשלתיים עלו בשיעור של 5.2%, מעט מעל התכנון המקורי, ואילו ההכנסות ממסים עלו בנטרול גורמים חד-פעמיים (מבצע מס על דיבידנדים, ומיסוי מכירת חברה גדולה) ב- 2.0%. משרד האוצר צופה שבתוואי הנוכחי יעלה הגירעון התקציבי בשנת 2019 לרמה של 3.6% מהתמ"ג, שמהווה חריגה מיעד הגירעון לשנה זו. יחס החוב הציבורי לתוצר בשנת 2018 עלה משיעור של 60.5% בשנת 2017 ל-61.2%. הבלימה בירידת היחס בין החוב לתוצר נבעה מגובה הגירעון ומפיחות בשער השקל מול הדולר.

אינפלציה ושער חליפין

מדד המחירים לצרכן "הידוע" עלה בשנת 2018 בשיעור של 1.2%. האינפלציה עלתה השנה מעט ביחס לשנים האחרונות, אולם היא עדיין קרובה לגבול התחתון של היעד. האינפלציה הנמוכה אינה ייחודית לישראל בתקופה זו, אם כי היא בולטת יותר בישראל נוכח מדיניות הממשלה להפחתת יוקר המחיה. סעיפים במדד המחירים לצרכן כמו הלבשה והנעלה וריהוט וציוד לבית הושפעו מהתגברות התחרות מצד האתרים המקוונים, והם ממתנים את עליית המדד הכללי. מחירי הדיור שנמדדים בפועל על-ידי מחירי שכר-דירה עלו בשנה החולפת בשיעור של 1.9%, והם בעלי התרומה המשמעותית לאינפלציה בשנים האחרונות. השקל פוחד בשנת 2018 בשיעור של 8.1% מול הדולר האמריקאי, ומול האירו בשיעור של 3.3%. מול סל המטבעות האפקטיבי חל ייסוף של 2.7%. בנק ישראל רכש במהלך שנת 2018 מט"ח בהיקף של 3.3 מיליארד דולר, מזה 1.5 מיליארד דולר כחלק מתכנית הרכישות שנועדה לקזז את ההשפעה מהפקת גז בישראל על שער החליפין.

התפתחויות בכלכלה העולמית

הכלכלה העולמית צמחה בשנת 2018, על-פי אומדני קרן המטבע הבינלאומית, בשיעור של 3.7%, זאת בדומה לשנת 2017. יחד עם זאת מסתמנת האטה בצמיחה במחצית השנייה של השנה, וההתפתחויות בשווקים הפיננסיים משקפות חשש מההאטה משמעותית בצמיחה בשנים הקרובות. עקום התשואות האמריקני הפך להיות שטוח מאוד, ואפילו בעל שיפוע שלילי קל בחלקו הקצר, כלומר המשקיעים סבורים שהמחזור הנוכחי של העלאות ריבית בארה"ב עומד בפני סיכום. כמו כן לקראת סוף השנה התנודתיות בשוקי המניות בעולם עלתה, תוך כדי ירידות שערים חדות יחסית. יש לציין שהנתונים בפועל אינם מצביעים עד כה על גלישה למיתון, אלא על האטה בצמיחה. ההאטה זו בלטה בגוש האירו ובסין, בעוד שבארה"ב הצמיחה הייתה גבוהה והחלה להיחלש רק בסופה. קשה להצביע על גורם ספציפי שהביא לרפיון מסוים בכלכלה ושינה את ההערכות בשווקים. יתכן שהתפתחויות אלו הושפעו ממתחות הסחר שנוצרה בין ארה"ב לבין סין שהביאה להטלת מכסים הדדיים, ממדיניות מוניטארית פחות מרחיבה בעיקר בארה"ב, וחשש מעליית החובות בעולם. החוב הפדראלי בארה"ב הוסיף לעלות נוכח הגירעון הגבוה בתקציב ובסין החששות מתמקדות בחוב של החברות. לאחר תקופה של כעשור של צמיחה במדינות המפותחות ירדו שיעורי האבטלה בארה"ב ובאירופה לרמות נמוכות ביחס לעבר. בארה"ב שיעור האבטלה ירד לשפל של -3.9%, ובאירופה ירד ל-7.9%. מצבו הטוב של שוק העבודה והמדיניות המוניטארית המרחיבה לא העלו את האינפלציה באופן משמעותי, יחד עם זאת קיים פער בין ארה"ב לבין אירופה.

2.1.6 - מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים החלים על החברה

כחברה העוסקת בהנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב, בתפעול מערך כרטיסי חיוב ובמתן אשראי, ובדומה לחברות כרטיסי אשראי אחרות בענף בארץ, חלים על החברה דינים והוראות שונים בקשר עם פעילותה בתחומים אלה, כגון: חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 ("חוק כרטיסי חיוב"); חוק הבנקאות רישוי; חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות (שירות ללקוח)"); פקודת הבנקאות, 1941 ("פקודת הבנקאות"); חוק אשראי הוגן; חוק שטרומ (ותיקוני החקיקה העקיפים מכוחו); חוק איסור הלבנת הון, תש"ס-2000 וצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), תשס"א-2001; וכן התקנות, הצווים והכללים שהוצאו מכוחם המטילים עליה חובות ומגבלות שונות. כמו-כן, חלות על החברה הוראות שונות שמוציא מעת לעת הפיקוח על הבנקים במסגרת חוזרים, מכתבים והנחיות, החלים על חברות כרטיסי אשראי, כגון נוהל בנקאי תקין מספר 470 (כרטיסי חיוב).

יצוין, כי נוסף לדינים הרלוונטיים לפעילות החברה באופן ספציפי כאמור לעיל, חלים על פעילותה גם דינים כלליים יותר, כגון: חוק התחרות הכלכלית, התשמ"ח-1988; חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הפרטיות"); וכדומה, וכן תקנות, צווים וכללים שהוצאו מכוחם.

2.1.7 - שינויים רגולטוריים מהותיים בענף כרטיסי האשראי בישראל

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 החברה. לפרטים אודות המגמות וההליכים הרגולטוריים העיקריים בסביבת הפעילות העסקית בה פועלת החברה (אשר חלקם טרם הושלמו נכון למועד חתימת הדוח), ראה ביאור 2.א.8. לדוחות הכספיים להלן. בנוסף יצוין, כי הלבנת החברה מסתמנת בתקופה האחרונה מגמה של החלתן של הוראות הרגולציה בנושא דיני הגנת הצרכן (באמצעות תיקון הוראות הדין החלות על תאגידים בנקאיים) גם על חברות כרטיסי אשראי (שאינן כפופות לחוק זה).

2.1.8 השפעת ההתפתחויות הרגולטוריות על החברה ותחומי הפעילות בהם היא פועלת

להערכת החברה, לריבוי הליכי הרגולציה בענפי פעילות החברה, ובאופן ספציפי לשינויי הרגולציה בתחומי הפעילות (לרבות מעמדן הרגולטורי של חברות הקבוצה לאחר ההיפרדות מבנק הפועלים), צפויות ו/או עשויות להיות (לפי המקרה) השלכות משמעותיות ומהותיות על ענפי הבנקאות, השירותים והמוצרים הפיננסיים וכרטיסי האשראי בכלל ועל החברה ותחומי פעילותה בפרט (לרבות השלכות אשר עלולות להשפיע מהותית לרעה על עסקי החברה ותוצאותיה במי מתחומי פעילותה), אשר למועד חתימת הדוח אין ביכולתה של החברה לאמוד או לכמת.

לפרטים בנושא הליכי רגולציה ראה ביאור 2.א.8. לדוחות הכספיים להלן.

2.1.9 גילוי בדבר הפניית תשומת לב רואי החשבון המבקרים

לעיתים, מוצא רואי החשבון המבקר לנכון לכלול שינוי מהנוסח האחיד על-ידי הוספת פסקת הפניית תשומת לב שנועדה להדגיש עניין מסוים המשפיע באופן משמעותי על הדוחות הכספיים וכלול בביאור לדוחות הכספיים. תוספת של פסקת הפניית תשומת לב כאמור אינה משפיעה על חוות דעתו של המבקר. לכן, פסקה זו תבוא בסוף דוח רואי החשבון המבקר ותתייחס לעובדה שחוות דעתו של המבקר אינה מסוייגת בהקשר זה.

רואי החשבון המבקרים הפנו את תשומת הלב לאמור בביאור 2.א.8. בתמצית הדוחות הכספיים ביניים להלן בדבר "הליכי רגולציה".

2.2 התפתחות בסעיפי המאזן ורווח והפסד

הרווח של החברה בשנת 2018 הסתכם בסכום הנמוך מ 0.5 מיליון ש"ח בדומה לאשתקד.

הרווח למניה של החברה בשנת 2018 הסתכם בסכום הנמוך מ 0.5 ש"ח בדומה לאשתקד.

שיעור תשואת הרווח להון הממוצע בשנת 2018 עמד על 0.7% בהשוואה ל 0.6% אשתקד.

שיעור תשואת הרווח לפני מיסים להון הממוצע בשנת 2018 עמד על 0.7% בהשוואה ל 0.6% אשתקד.

המאזן ליום 31 בדצמבר 2018 הסתכם ב-6 מיליון ש"ח בדומה לאשתקד, בדבר התפתחות במאזן בתקופות ביניים ראה טבלה 2 בדוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי להלן.

ההון ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על 6 מיליון ש"ח בדומה לאשתקד.

יחס ההון למאזן ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על שיעור של 100% בדומה לאשתקד.

יחס הון לרכיבי סיכון בהתאם להוראות מדידה והלימות הון ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על שיעור של 200% בדומה לאשתקד.

יחס ההון הכולל המזערי כפי שנדרש על-ידי בנק ישראל הינו 11.5%.

לפרטים נוספים ראה פרק "הון, והלימות ההון ומינוף" להלן.

לפרטים נוספים בדבר התפתחויות בהכנסות ובהוצאות בתקופות ביניים, ראה טבלה 1 בדוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי להלן.

2.3 - הון, הלימות ההון ומינוף

תחולת היישום

דרישות מדידה והלימות הון חלות על החברה. כמו כן, החברה מאוחדת על ידי ישראל כרטיס, עליה חלות גם כן דרישות אלו. ככלל, דרישת ההון של החברה מחושבת על פי הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בדבר "מדידה והלימות הון", הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218 בדבר "יחס מינוף" ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 299 בדבר "ההון הפיקוחי - הוראות מעבר".

ההון העצמי, הון רובד 1 והון כולל ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על כ-6 מיליון ש"ח בדומה לאשתקד. יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על שיעור של כ-200% בדומה ליום 31 בדצמבר 2017. יחס המינוף ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על שיעור של כ-100% בדומה ליום 31 בדצמבר 2017.

טבלה 2 - הלימות הון (1)

במיליוני ש"ח

1. הון לצורך חישוב יחס הון

| ליום 31 בדצמבר | | |
|----------------|------|-----------------------------|
| 2017 | 2018 | |
| 6.0 | 6.0 | הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 |
| 6.0 | 6.0 | סך הכל הון כולל |

2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון

| | | |
|-----|-----|-------------------------------------|
| 3.0 | 3.0 | סיכון אשראי |
| *- | *- | סיכון תפעולי |
| 3.0 | 3.0 | סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון |

3. יחס הון לרכיבי סיכון

| | | |
|--------|--------|---|
| 200.0% | 200.0% | יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון |
| 200.0% | 200.0% | יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון |
| 8.0% | 8.0% | יחס הון עצמי רובד 1 מזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים |
| 11.5% | 11.5% | יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים |

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211, 299, בדבר "מדידה והלימות הון".

2.2.1 - יחסי הון מינימליים

ביום 30 במאי 2013 פרסם הפיקוח על הבנקים לכל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי חוזר בדבר יחסי הון מינימליים במסגרת היערכות ליישום הוראות באזל III. בהתאם לחוזר כל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי נדרשים בין היתר, לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 9%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2015. בנוסף, תאגיד בנקאי משמעותי במיוחד, שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהווה לפחות 20% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית בישראל, יידרש לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 10%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2017. כמו כן, נקבע כי יחס ההון הכולל המינימלי יעמוד, החל מיום 1 בינואר 2015, על 12.5% לכלל המערכת הבנקאית ועל 13.5% לתאגידים בנקאיים משמעותיים במיוחד, וזאת החל מיום 1 בינואר 2017. בחודש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" ובו הקלה לסולק לעניין דרישת ההון העצמי, שתחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידת והלימות הון). אולם, על אף האמור בסעיף 40 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ-8% יחס ההון הכולל לא יפחת מ-11.5%. הוראה זו נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016. בחודש מרץ 2018 אישר דירקטוריון החברה את יעדי הלימות ההון המזעריים, כמפורט להלן:

2.2.2 - יעד הלימות ההון המזערי

יעד ההון של החברה הינו רמת ההון הנאותה הנדרשת בגין הסיכונים השונים אליהם חשופה החברה כפי שזוהתה, נאמדה והוערכה 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% ויעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

2.2.3 - ניהול ההון

- מטרת ניהול ההון הינה להביא לעמידה בהגדרות תיאבון הסיכון המפורטות ויעדי החברה כפי שהוגדרו על ידי דירקטוריון החברה, בכפיפה להוראות הרגולטור בהיבט דרישת ההון תוך שאיפה להקצאה יעילה שלו ומכאן שניהול הון יבטיח:
- בסיס הון אשר ישמש ככרית כנגד הסיכונים הבלתי צפויים אליהם חשופה החברה, יתמוך באסטרטגיה העסקית ויאפשר עמידה בכל עת בדרישת ההון המינימלית הרגולטורית (מתייחס לתמהיל ולסכום ההון המגבה את האסטרטגיה והסיכונים של החברה).
 - התייחסות להתפתחויות עתידיות בבסיס ההון ובדרישת ההון.
 - שאיפה להקצאה יעילה של הון במהלך העסקים הרגיל של החברה.

2.2.4 - עקרונות מנחים בניהול ההון

ניהול ההון הוא תהליך שנתי בעל אופק תכנון מתגלגל של שלוש שנים. ניהול ההון נחשב לחלק אינטגרלי מהתוכנית 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.

2.2.5 - 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 במסגרתו נבנתה תוכנית רב שנתית לעמידה ביעדי הלימות הון. תוכנית זו לוקחת בחשבון את צרכי ההון הקיימים והעתידיים של החברה בהתאם לתוכניות האסטרטגיות אל מול מקורות ההון הזמינים. בתוכנית קיימת התייחסות אל כלל נכסי הסיכון של החברה בהווה ובעתיד, על פי דרישות ההקצאה במסגרת הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בדבר "מדידה והלימות הון" ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 299 בדבר "ההון הפיקוחי - הוראות מעבר" וזאת אל מול יעדי הלימות ההון ותיאבון הסיכון.

2.2.6 - יחס כיסוי נזילות

ביום 28 בספטמבר 2014 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר במסגרתו נוספה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 221 בנושא יחס כיסוי נזילות אשר מאמצת את המלצות ועדת באזל לעניין יחס כיסוי הנזילות במערכת הבנקאית בישראל. לפרטים נוספים ראה פרק "הליכי רגולציה" סעיף 8 בתמצית דוחות רווח והפסד ביניים להלן עוד נקבע כי חברות כרטיסי האשראי לא נדרשות למלא אחר החוזר והן תמשכנה לעמוד בדרישות הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 342. בהמשך, חברות כרטיסי אשראי יידרשו לעמוד במודל כמותי פיקוחי אשר יותאם למאפייני הפעילות שלהן.

ביום 2 ביולי 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון להוראה 221 ובו נכתב כי החל מיום זה, חכ"א 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.

2.2.7 - יחס מינוף

החל מיום 1 באפריל 2015 מיישמת החברה את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218 בנושא יחס המינוף (להלן: "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 (להלן: "תאגיד בנקאי"). יחס המינוף מבוסס באחוזים, ומוגדר כיחס בין מדידת ההון למדידת החשיפה. לפרטים נוספים ראה ביאור 7 לדוחות הכספיים להלן. נכון לימים 31 בדצמבר 2018 ו-31 בדצמבר 2017 וכן בסמוך למועד חתימת הדוח, עומדת החברה בכל דרישות ההון, הלימות ההון והמינוף המפורטות לעיל.

2.2.8 - הנפקות הון

ביום 6 ביוני 2016 הנפיקה החברה לישראל כרטיס 6,521,739 מניות בנות 0.0001 ש"ח ע.ג. במחיר של 0.23 ש"ח למניה. סך התמורה עמדה על 1.5 מיליון ש"ח.

2.2.9 - חלוקת דיבידנד

בחודש מאי 2012 חילקה החברה דיבידנד לבעלי מניותיה בסך כולל של 174 מיליון ש"ח.

כללי

פעילות החברה מתקיימת בעיקר במגזר הסליקה.

עונתיות

תחומי ההנפקה, הסליקה והמימון נתונים לתנודות בהכנסות ובתוצאות הפעילות, בראש ובראשונה עקב גידול בצריכה בעיקר בתקופות חגי תשרי, פסח ומועדי חופש אחרים, אשר חלות ברבעונים שונים בשנים שונות, המביא בהתאמה לגידול בשימוש במוצרי אשראי, לרבות שימוש בכרטיסי אשראי ולקייחת אשראי/הלוואות לצורך מימון הצריכה.

מגזר ההנפקה

החברה וישראלכרט מנפיקות ללקוחותיהן (מחזיקי כרטיסי אשראי) כרטיסי אשראי. כרטיסי האשראי משמש כאמצעי תשלום לרכישת טובין או שירותים. הצטרפות הלקוח למערכת כרטיסי האשראי נעשית עם חתימתו על חוזה כרטיסי האשראי עם המנפיק וקבלת כרטיסי האשראי לידי. מחזיק כרטיסי האשראי מתחייב לפרוע את הסכומים המגיעים ממנו בגין שימושיו בכרטיסי האשראי. עבור שירותי ההנפקה והתפעול של הכרטיס גובה המנפיק ממחזיק כרטיסי האשראי עמלות שונות ומהסולק או מבית העסק, עמלה צולבת.

מוצרים ושירותים

החברה מנפיקה במשותף עם ישראלכרט כרטיסי אשראי בהם משולבים המותגים "ישראלכרט" ו"מסטרקארד", המונפקים על-ידי החברה לשימוש בחו"ל, והמונפקים על-ידי ישראלכרט לשימוש בישראל. הכרטיסים האמורים מונפקים הן ככרטיסים חוץ בנקאיים והן ככרטיסים בנקאיים ומשמשים כאמצעי תשלום לעסקאות ולמשיכת מזומנים, לשימוש מקומי ובינלאומי.

שיווק והפצה

פעילותה של החברה בתחום הנפקת כרטיסי אשראי מתבצעת באמצעות ישראלכרט, המנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות ההנפקה של כרטיסי האשראי.

גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

להערכת החברה, גורמי הצלחה הקריטיים העיקריים במגזר ההנפקה ואשר החברה משקיעה מאמצים ומשאבים בהשגתם, הינם: (1) הנפקת כרטיסי אשראי מכוח רישיונות בינלאומיים; (2) שיתופי פעולה עם תאגידים בנקאיים להפצת והנפקת כרטיסי אשראי; (3) הון אנושי איכותי ומנוסה; (4) איכות השירות ללקוח; (5) מערך תפעולי הכולל מערכות מידע, טכנולוגיות, תקשוב ותשתיות מתקדמות; (6) רמה טכנולוגית המאפשרת מתן מענה לשינויים ופיתוח מוצרים חדשים; (7) מערך ניהול סיכונים ובקורת אשראי; (8) יכולת גיוס לקוחות ושימורם באמצעות מערך שיווק יעודי; (9) התקשרות בהסכמים להקמת מועדוני לקוחות; וכן (10) יעילות תפעולית ושימור יתרון הגודל.

חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות

להערכת החברה, חסמי הכניסה העיקריים למתן שירותי הנפקה של כרטיסי אשראי הינם: (1) הצורך בקבלת רישיון מאת ארגון בינלאומי להנפקת המותג המונפק וקבלת זכות שימוש בסימן המסחר, עניינים הכרוכים לעיתים בעלות כספית גבוהה; (2) עמידה בתנאי כשירות מסוימים כתנאי לקבלת רישיון הנפקה; (3) הצורך באמצעים פיננסיים רבים ובידע רב לשם ביצוע ההשקעות הנדרשות לשם הנפקת כרטיסים וכן לשם ביצוע השקעות בתשתיות טכנולוגיות הכוללות מערך תפעול, מערכות מידע ותקשורת מתוחכמות, מערך ניהול סיכונים ובקורת אשראי, אבטחת מידע, פרסום, מכירות ושיווק בפריסה רחבה; (4) הצורך בהון לשם עמידה בהוראות הפיקוח על הבנקים בנושא יחס הון לרכיבי סיכון.

תחליפים למוצרי מגזר הפעילות

אמצעי תשלום חלופיים כגון: מזומן, הוראות קבע, העברות אלקטרוניות של כספים, המחאות, תווי קנייה וכרטיסים נטענים מהווים תחליף לשירותים המסופקים על-ידי חברות כרטיסי האשראי בישראל. כמו-כן, שירותי האשראי וההלוואות הניתנים על-ידי גורמים שונים במשק, בין באמצעות הבנקים ובין באמצעות גורמים פיננסיים אחרים, מהווים מוצרים תחליפיים לשירותי האשראי והמימון. ראה גם סעיף "מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים" בדוח הדירקטוריון.

מגזר הסליקה

החברה וישראלכרט קשורות בהסכמי סליקה עם בתי עסק במגוון ענפים. במסגרת הסכם שירותי הסליקה מתחייבת החברה הסולקת כלפי בית העסק, כי בכפוף לקיום תנאי ההסכם ביניהם, החיובים בהם התחייבו מחזיקי הכרטיסים (הנסלקים על-ידי אותה חברה) כלפי בית העסק, בעת שרכשו טובין או שירות בבית העסק, ייפרעו על-ידיה. בתמורה לשירותי הסליקה כאמור, גובה החברה הסולקת מבית העסק עמלה הקרויה "עמלת בית עסק".

מוצרים ושירותים

החברה סולקת עסקאות שבוצעו אצל בתי עסק הקשורים עימה בהסכמים והנעשות בישראל, בכרטיסי מסטרקארד שהונפקו בחו"ל על-ידי חברות בארגון מסטרקארד, במטבע חוץ ומשולמות לבית העסק במטבע חוץ, וזאת בעיקר תמורת עמלת בתי עסק כאמור לעיל. ישראל כרטיס מנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות הסליקה של כרטיסי האשראי.

כמו כן, מציעה החברה באמצעות ישראל כרטיס שירותים כגון: מידע אודות זיכויים של בית העסק, מבצעי פרסום משותפים והכל ברמת שירות גבוהה המגובה בתשתית טכנולוגית מתקדמת. בנוסף, החברה מציעה אפשרות לסליקה מסמארטפון בצורה מאובטחת (Payware).

פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

לפעילות החברה יוחסו כל ההכנסות מבתי העסק וכל ההוצאות הכרוכות בגיוס בתי העסק והטיפול השוטף בהם הרלוונטיות לה. ההכנסות וההוצאות העיקריות הינן על-פי הסכם של החברה עם ישראל כרטיס לשם ניהול ותפעול פעילות ההנפקה והסליקה של כרטיסי אשראי.

שיווק ומכירה

פעילות השיווק והמכירה של החברה בתחום הסליקה של כרטיסי אשראי מתבצעת באמצעות ישראל כרטיס, המנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות ההנפקה ואת פעילות הסליקה של כרטיסי האשראי, מבוססת על עקרון של מיקוד בצרכים של בתי העסק ומתבצעת באמצעות מערך מכירות ותמיכה ייעודי.

גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

להערכת החברה, גורמי הצלחה קריטיים העיקריים במגזר הסליקה ואשר החברה משקיעה מאמצים ומשאבים בהשגתם/שימורם (לפי העניין), הינם: (1) היכולת לסלוק כרטיסי חיוב מכח רישיון בינלאומי; (2) אפיון ופיתוח של מערכות סליקה מתאימות ושימור רמה טכנולוגית יציבה; (3) קיומם של מקורות מימון זמינים ומבנה הון איתן להשקעה בתשתיות טכנולוגיות וניהול תזרים פעילות הסליקה; (4) איכות השירות ללקוחות מגזר הסליקה (בתי העסק) וכן יכולת גיוס בתי עסק ושימורם; (5) מתן שירותים נלווים לבתי העסק הכוללים, בין היתר, שירותים פיננסיים ותפעוליים שונים, אשר מגובים בתהליכי בקרה ודיווח; (6) יעילות תפעולית וניצול יתרון הגודל; וכן (7) ניסיון מצטבר בתחום הסליקה של כרטיסי חיוב.

חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות

חסמי הכניסה העיקריים למתן שירותי סליקה של כרטיסי חיוב הינם: (1) הצורך באמצעים פיננסיים, ניסיון וידע רב לשם ביצוע השקעות גבוהות הנדרשות בתשתיות טכנולוגיות, ומערך תפעול; (2) הצורך בקבלת רישיון ובכלל זה רישיון מאת הארגונים הבינלאומיים לסליקת המותגים שבבעלותם, תוך עמידה מתמדת בתנאים הנקובים בכל רישיון ובכללי הארגון הרלוונטי; (3) פריסת מערך תקשורת שיאפשר את ביצוע תפעול הסליקה; (4) צורך בביצוע סליקה בהיקפים גבוהים לצורך החזר ההשקעה בתשתיות, מערכות סליקה ועלויות אחרות; (5) פיתוח מערכת מידע אמינה לניהול התחשבנות; וכן (6) יכולת ניהול סיכונים וניטור הונאות.

יחד עם זאת, חוק שטרומ קבע תנאים לפעילותם וכניסתם לפעילות בתחום של סולקים מתארחים ולמאגדים, אשר מקלים על שחקנים חדשים להיכנס למגזר הסליקה (לא כסולקים מלאים בעלי רישיון, אלא כשחקנים הנתמכים בתשתיות הסליקה של הסולקים). לגופים אלו רף כניסה נמוך יותר לענף (לדוגמה: למאגדים לא נדרש רישיון מהארגון הבינ"ל; השקעות קטנות יותר בתשתיות וכיוצ"ב) ובהתאם, חסמי כניסה כאמור עשויים שלא להיות רלוונטיים, או להיות פחותים בעוצמתם, בקשר לפעילותם.

התחליפים למוצרי מגזר הפעילות

אמצעי תשלום חלופיים כגון מזומן, הוראות קבע, העברות בנקאיות והמחאות מהווים תחליף לתשלום באמצעות כרטיס אשראי, מהווים מוצר תחליפי לשירותים הפיננסיים הניתנים על-ידי החברה. ראה גם סעיף "מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים" בדוח הדירקטוריון.

תחרות

תחום הסליקה של כרטיסי חיוב מאופיין בתחרותיות גבוהה מאוד. התחרות בתחום הסליקה מתמקדת בשימור בתי העסק הקיימים כלקוחות תחום הסליקה ומניעת נטישתם לטובת חברות מתחרות, בגיוס בתי עסק חדשים להסכמי סליקה עם החברה, בהיעדר חסמי ועלויות מעבר מהותיים, דבר המחייב השקעת מאמצים ומשאבים מרובים, והוצאות שיווק ומכירה גבוהות. היבט נוסף של התחרות בתחום הסליקה, מתמקד בפיתוח מוצרים ושירותים פיננסיים ותפעוליים לבתי העסק.

לפרטים אודות ענף כרטיסי האשראי בישראל והגורמים הפועלים בו, וכן אודות מגמות והתפתחויות רגולטוריות להן השפעה מהותית על התחרות במגזר זה, ראה ביאור 8.א לדוחות הכספיים להלן.

התחרות במגזר הסליקה מאופיינת בשחיקת מרווח הסליקה בשנים האחרונות (הפער בין עמלת בית העסק לעמלה הצולבת) וכן במעבר בתי עסק בין סולקים.

לצורך התמודדותה עם התחרות במגזר זה החברה נוקטת את הפעולות העיקריות הבאות: (1) הפעלת מערך שיווק ומכירה מקצועי, מנוסה ומיומן המתמחה במתן פתרונות לבתי העסק השונים וכן מערך שירות מנוסה, מקצועי ומיומן; (2) השקעת משאבים לשיפור השירות ולשימור בתי העסק כלקוחות ולהגברת נאמנותם תוך התאמת המוצרים והשירותים לצרכי הייחודיים של בית העסק; (3) פיתוח

מוצרי ערך מוסף על פני שרשרת הערך בתשלומים; וכן (4) דינמיות ויכולת להיענות לצרכים המשתנים של בית העסק והצעת סל שירותים רחב.

הגורמים החיוביים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: (1) מותג בעל נוכחות ועוצמה; (2) הון אנושי מקצועי, מיומן ומנוסה האמון על מערך שיווק, מכירה ושירות, המתמחה במתן פתרונות מתאימים לבתי עסק תוך שמירה על קשר שוטף עימם; (3) סל מוצרים ושירותים רחב כדוגמת שירותים שיווקיים ותפעוליים; וכן (4) מבנה הון איתן ותזרים מזומנים חיובי. הגורמים השליליים המשפיעים או אשר עשויים להשפיע על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: (1) ריבוי שינויים רגולטוריים משמעותיים - ראה ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים להלן; (2) התפתחויות טכנולוגיות, כגון: אפליקציות התשלומים של הבנקים או של גופים אחרים, אשר יוצרות אפשרות לפיתוח של אמצעי תשלום חליפיים; (3) שינוי סכמת התחרות על-ידי כניסתם של מתחרים בתחום הסליקה, כגון מאגדים; (4) היעדר חסמי עלות מעבר מהותיים - כלומר בתי עסק יכולים להחליף סולקים שונים במותגי "ישראכרט", "MasterCard" ו-"Visa", על-פי החלטתם.

3 - סקירת הסיכונים

3.1 - תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם

חלק מהמידע המפורט בפרק זה, אף אם הוא מבוסס על עיבוד של נתונים היסטוריים, מהווה מידע צופה פני עתיד כמפורט בפרק "סקירה כללית יעדים ואסטרטגיה". פעילותה של החברה כרוכה בסיכון פיננסי, סיכון אשראי וסיכונים אחרים שאינם פיננסיים, כגון הסיכון הרגולטורי והסיכון התפעולי. סיכונים נוספים אליהם חשופה החברה מטופלים באופן ישיר כחלק מהניהול העסקי.

א. תיאור כללי של הסיכונים

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

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

סיכון תפעולי: סיכון תפעולי הינו סיכון להפסד הנובע מאי נאותות או מכשל של תהליכים פנימיים, אנשים ומערכות או כתוצאה מאירועים חיצוניים. הגדרה זו כוללת סיכון משפטי ואינה כוללת סיכון אסטרטגי וסיכון מוניטין.

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

סיכון משפטי: סיכון קיים או עתידי להכנסות ולהון החברה הנובע 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) המתנהל נגד מי מחברות הקבוצה.

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

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

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

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

סיכון ציות והלבנת הון: סיכון הציות הוא הסיכון הכרוך באי ציות של חברת ישראלכרט בכל מקום רלוונטי לפעילות החברה להוראות החוק והרגולציה, אמות מידה רגולטוריות וקוד אתי רלוונטי לרבות סיכון התנהגות החברה אל מול לקוחותיה.

ב. תיאבון לסיכון

תיאבון לסיכון (Risk Appetite) הינו קביעה ברמת על, מהו הסיכון שהתאגיד מוכן לקבל בהתחשב במאפייני סיכון/תשואה. נתפס לרוב כמבט צופה פני עתיד של קבלת הסיכון. תיאבון הסיכון מבטא את רמת המוכנות של התאגיד, כפי שמשתקף בהחלטותיו, ליטול סיכונים במסגרת פעילותו העסקית. התיאבון לסיכון מביע את רצון החברה להימנע מסיכונים ומתייחס להפסד המקסימאלי אותו היא מוכנה לספוג ממכלול פעילויותיה לשם השגת יעדיה.

סיבולת לסיכון (Risk Capacity) הינה קביעה ספציפית יותר של רמת ההשתנות שתאגיד מוכן לקבל סביב מטרותיו העסקיות, הנחשבת לרוב לסכום הסיכון שתאגיד מוכן לקבל. סיבולת לסיכון מבטאת את החשיפה המקסימאלית לסיכונים בה מסוגלת החברה לשאת. הסיבולת לסיכון מקבלת ביטוי, הלכה למעשה, ברמות ההון הפנוי אשר ברשות החברה הזמין לספיגת הפסדים הנובעים מהתממשות סיכונים, וביכולתה של החברה לנהל סיכונים ולהגיב באופן מהיר ויעיל, וכך לצמצם את ההפסד הנגרם מהתממשות הסיכונים, כאמור.

פרופיל סיכון הינו הערכת הסיכון המצרפי הגלום בחשיפות ובפעילות העסקית של החברה לנקודת זמן ספציפית, באמצעות שימוש בכלים ואמצעים שונים.

התיאבון לסיכון נתחם בגבולות הסיבולת לסיכון, שכן התיאבון לסיכון מבטא את מידת הסיכון בה מעוניינת החברה לשאת על מנת לעמוד ביעדיה העסקיים והאסטרטגיים, מבלי לחרוג מיכולותיה לשאת בסיכונים, הן במצב עסקים רגיל והן תחת תרחישי קיצון. "הצהרת התיאבון לסיכון" תוחמת, ברמת על, את פרופיל הסיכון של התאגיד והיא מהווה אמצעי מנחה המגדיר את המחויבות לעמוד בגבולותיה ומשפיע על תהליך התכנון האסטרטגי בטווח הקצר והארוך. ההצהרה כוללת הגדרות איכותיות וכמותיות ביחס לרמת החשיפה לסיכונים שהתאגיד ייטול, תיאור מגבלות סיכון פרטניות והתייחסות למקרים של אפס סובלנות לסיכון (לדוגמה – בתחום איסור הלבנת הון וציות). הצהרת התיאבון לסיכון מהווה בסיס לכינון מערכת של מגבלות כמותיות ואיכותיות ביחס לכל אחד מהסיכונים המהותיים אליהם נחשף התאגיד. מערכת המגבלות מהווה את הבסיס לתהליכי ניהול הסיכונים שמטרתו להבטיח את מימוש הצהרת התיאבון לסיכון של החברה מבלי לחרוג ממנה. הצהרת התיאבון מעודכנת מדי שנה, בהתאם ליעדים העסקיים והאסטרטגיים של החברה ולסיבולת הסיכון שלה ומאושרת על ידי ההנהלה והדירקטוריון.

עקרונות ניהול הסיכונים

החברה מיישמת את העקרונות לניהול סיכונים בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 310 "ניהול סיכונים". הפיקוח על הבנקים קבע בהוראות ניהול בנקאי תקין הנחיות הקשורות בנושא ניהול הסיכונים. ההוראות מפרטות את הסיכונים השונים וקובעות עקרונות יסוד לניהול הסיכונים ולבקרתם.

החברה פועלת בהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים בדבר מנהל הסיכונים הראשי ופונקציית ניהול הסיכונים ומיישמת את דרישות ההוראות.

עקרונות המפתח לניהול הסיכונים הם כללים מחייבים העומדים בבסיסה של תפיסת ניהול הסיכונים הכוללת ותהליכי הליבה של ניהול הסיכונים, ומטרתם להביא להגשמה ומימוש של יעדי תפיסת ניהול הסיכונים.

יישום עקרונות אלו והבטחת עדכניותם, תוך שילובם בהחלטות אסטרטגיות ובפעילות העסקית של החברה, מבטיח את עקביותה ואת שלמותה של תפיסת ניהול הסיכונים בשלבי התפתחותה השונים לאורך זמן.

ניהול סיכונים כולל בין היתר תהליכי זיהוי סיכונים, הערכת סיכונים ומדידת חשיפות אליהם, ניטור חשיפות לסיכון וקביעת צורכי ההון המתאימים באופן שוטף, ניטור והערכה של החלטות לגבי נטילת סיכון, קביעת אמצעי הפחתת סיכון ודיווח להנהלה הבכירה והדירקטוריון. כמו כן, ניהול סיכונים כולל גישה משולבת לזיהוי, להערכה, לניטור, ולניהול של כלל הסיכונים בראיה קבוצתית.

להלן עקרונות המפתח לניהול הסיכונים:

- הדירקטוריון מפקח אחר עבודת ההנהלה בתחום ניהול הסיכונים, בכפוף להוראות כל דין.
- הנהלת החברה הינה הגורם האחראי ליישום החלטות הדירקטוריון בתחום ניהול הסיכונים.
- כל יחידה עסקית ו/או יחידת תפעול הינה אחראית לניהול הסיכונים הנוצרים במסגרת פעילותה השוטפת, ובכלל זה היא מוסמכת לקבל החלטה ביחס לנטילת הסיכונים (בכפוף למגבלות החשיפה).
- המבנה הארגוני של ניהול הסיכונים ותהליכי ניהול הסיכונים יתנו ביטוי הולם לעקרונות הממשל התאגידי (Corporate Governance Principles) של החברה ויתרמו, בדרך הטובה ביותר, לקיומה של שרשרת פיקוח אפקטיבית על פעילותן, בכפוף להוראות הדין.
- ניהול הסיכונים יהיה פרו-אקטיבי, ויפעל באופן יזום לטיפול בסיכונים המהותיים השונים אליהם חשופה החברה ולא יסתפק במתן מענה בדיעבד להתפתחויות ואירועים.
- מקבלי החלטות בנושא ניהול הסיכונים יפעלו מתוך ראייה כוללת של טובת החברה ולא מתוך ראייה פונקציונאלית-חלקית.
- הסיכונים אליהם חשופה החברה ינהלו תוך שמירה על הפרדה בין קווי העסקים נוטלי הסיכון לבין פונקציית ניהול הסיכונים בלתי תלויה באחריות מנהל הסיכונים הראשי (לרבות מחלקת ניהול הסיכונים, קצין ציות ואיסור הלבנת הון) והביקורת הפנימית.
- החברה תקיים תהליכים מתמשכים לזיהוי, הערכה ופיקוח אחר סיכונים מהותיים כמיתים ושאינם כמיתים אליה היא חשופה, על-מנת להבטיח בכל עת כי הסיכונים המהותיים מולם קיימת חשיפה מזהים ומנוהלים.
- עבור כל אחד מהסיכונים המהותיים אליהם חשופה החברה ממונה נושא משרה בכיר, במעמד של חבר הנהלה, אשר נושא ב"אחריות על" Accountability (נשיאה מוחלטת באחריות, שאינה ניתנת להאצלה) - ביחס לסיכון.
- שרשרת האחריות ביחס לניהול הסיכונים בנויה במדרג היררכי, כאשר כל דרג ניהולי נושא באחריות לסיכונים במרחב הפעילות שלו, באופן שתובטח מצרפיות (אגריגציה) של ניהול הסיכונים בכל דרגי הניהול, עד לחבר ההנהלה האחראי לסיכון.
- תפיסת ניהול הסיכונים תומכת ביעול תהליכי קבלת החלטות, ומאפשרת לקבל החלטות מושכלות יותר על-ידי ראיית תמונה עסקית רחבה יותר.
- תפיסת ניהול הסיכונים מעודדת שקיפות בכל הנוגע לסמכות, לאחריות לנטילת סיכונים ולניהולם בתקשורת פנים ארגונית אפקטיבית, ובזרימת מידע נאות לכל הגורמים המעורבים בטיפול בסיכונים.

- תהליך ניהול הסיכונים הוא דינאמי וצפוי להתפתח לאורך זמן בהתאם לצרכים המשתנים של החברה, הוראות רגולציה, פרקטיקה מקובלת בארץ ובעולם ותנאי הסביבה הכלכלית. על כן, הוא יעבור בחינה, תיקוף וריענון תקופתיים על-מנת לתמוך בהשגת תפיסת ניהול הסיכונים של החברה.

שימוש במבחני תרחישי קיצון

מבחני הקיצון הינם כלי חשוב לניהול סיכונים. מבחני קיצון משמשים מוסדות פיננסיים ככלי משלים לזיהוי, מדידה וניטור של סיכונים בתרחישים החורגים ממהלך העסקים הרגיל ושייכים מקבלים מענה פעמים רבות באמצעות הכלים והמודלים המשמשים לניהול הסיכונים באופן שוטף. הפיקוח על הבנקים מקדם השימוש בתרחישי קיצון כחלק מאימוץ הנחיות באזל ובמסגרת הוראות נוספות, לרבות הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 310 הקובע כי: "תאגיד בנקאי ישתמש במבחני קיצון צופי פני עתיד ככלי משלים לגישות ניהול סיכונים המבוססות על מודלים כמותיים מורכבים."

מבחני הקיצון משמשים על מנת לזהות חשיפות לסיכונים שאינם מובהקים במהלך העסקים הרגיל, לבחון השפעת תנאי קיצון על הפוזיציות של החברה, להתריע בפני ההנהלה על תוצאות חמורות בלתי צפויות הקשורות למגוון סיכונים, ומספקים אינדיקציה באשר להון שיידרש לספיגת ההפסדים במקרים של זעזועים גדולים.

המוסד הפיננסי עשוי, לחלופין, לנקוט פעולות אחרות כדי לסייע להפחית את רמות הסיכון ההולכות וגדלות להתממשות תרחיש הקיצון. השימושים העיקריים של מבחני הקיצון הינם:

- תכנון הון ונזילות.
- בחינת תיאבון הסיכון של החברה.
- זיהוי ריכוזי סיכונים קיימים או פוטנציאליים.
- פיתוח כלים להפחתת סיכונים ותכניות להמשכיות עסקית.

3.2 - סיכון אשראי

סיכון אשראי הינו הסיכון שלוה/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 סיכונים 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, החל מיום 1 בינואר 2014 מיישמת החברה, את הוראת ניהול בנקאי מספר 311 "ניהול סיכון אשראי" 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.

בחברה יחידת בקרת אשראי עצמאית הכפופה למנהל הסיכונים הראשי בהתאם לדרישה בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311 כי החל מיום 1 באפריל 2015 תפעל יחידת בקרת האשראי הכפופה למנהל הסיכונים הראשי של התאגיד הבנקאי או חברת כרטיסי אשראי, או לגורם אחר שאינו תלוי ביחידות העסקיות או לדירקטוריון.

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

המבנה הארגוני לניהול סיכונים האשראי כולל את הממשל התאגידי ושלושת 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 אגף אשראי ומימון לביצוע בקרה ביחס לסיכונים שבאחריותו, באמצעות יחידת בקרה ודיווח, המהווה גורם בקרה המבצע "בקרת-על" בתהליך ניהול סיכונים האשראי במסגרת מעגל הבקרה הראשון.

מעגל הבקרה הראשון כולל את היחידות העסקיות אשר נוטלות את סיכון האשראי ואחראיות לניהול השוטף של אותם סיכונים ומחלקות אשר הינן בממשק עם יצירת הסיכון. המחלקות העסקיות באגף האשראי ומימון העוסקות במתן האשראי אחריות לניטור האשראי.

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

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

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

מעורבות בהליך אישור חשיפות אשראי - מנהל הסיכונים הראשי הינו חבר בוועדת האשראי בראשות מנכ"ל ובוועדת האשראי האגפית (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 האשראי המבוצעות על ידי מחלקת ניהול סיכונים.

מעגל הבקרה השלישי כולל את הביקורת הפנימית, אשר הינה גורם בלתי תלוי, המדווח לדיירקטוריון 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 הדיירקטוריון, ומגישה דוחות ביקורת לעיונה, כמתחייב מהוראות הרגולציה הרלוונטית.

עיקרי פעילות החברה בנושאי ניהול סיכונים האשראי:

החברה פועלת על פי מסמך מדיניות אשראי שאושר בהנהלה ובדיירקטוריון. החברה קובעת מגבלות למתן אשראי על-פי דירוג סיכון, תוך פילוח על-פי מוצרי אשראי (בהתאם לרמת הסיכון שלהם) בכדי למנוע פגיעה באיכות תיק האשראי של החברה ובכך להפחית את סיכון האשראי הנובע מאיכות הלווים. החברה מבצעת בקרה פנימית אחר ניהול סיכונים האשראי וזאת על-ידי מתן סיווג לכל סוג מוצר אשראי בהתאם לסיכון הנגזר ממנו לדוגמא, במקרים מסוימים, ישנה התייחסות לסוג המוצר הנמכר על ידי בית העסק ולזמני האספקה שלו. ככל שזמן האספקה של המוצר ארוך יותר כך קיים סיכון גבוה יותר ל"כשל תמורה" ואי אספקתו ללקוח. החברה קבעה מגבלות ענפיות בכדי למנוע ריכוזיות ענפית בתיק האשראי. החברה פועלת בהתאם להנחיות בנק ישראל בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 - מגבלות על חבות של לווה בודד ושל קבוצת לווים. עבודה על-פי הנוהל וקביעת מגבלות פנימיות מקטינה את סיכון ריכוזיות הלווים. החברה קבעה מגבלות פנימיות בחשיפתה למוסדות פיננסיים וזאת בהלימה לתיאבון לסיכון שאושר על ידי הדיירקטוריון. החברה מנטרת ומפקחת אחרי עסקאות עם אנשים קשורים לפי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 312 ומדווחת על פי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 815.

עקרונות לניהול סיכון ריכוזיות האשראי:

במסגרת הנדבך השני בהוראות "באזל", החברה מחשבת הקצאת הון פנימי כנדרש כנגד סיכונים ריכוזיות. ריכוזיות לווים - מעקב שוטף אחר הלווים הגדולים של החברה, עמידה במגבלות על-פי דרישות הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 (מגבלות על חבות של לווה בודד וקבוצת לווים). בנוסף מדווחת החברה לבנק ישראל מידי רבעון על-פי הוראות הנוהל. פיזור על פני מגוון מוצרי אשראי - תיק האשראי של החברה מורכב ממגוון מוצרי אשראי בסיכון שונה. מוצרי האשראי הם: קרדיט בכרטיסי אשראי, הלוואות בכרטיסי אשראי, הלוואות לפרטיים, הלוואות לבתי עסק והקדמות תשלום לבתי עסק.

קביעת דירוג סיכון ללקוח על-פי מודלים סטטיסטיים

ניהול סיכונים האשראי של החברה מתבסס על מספר מודלים סטטיסטיים שבאמצעותם נקבע דירוג ללקוח/בית העסק. דירוג זה משמש כבסיס תומך להחלטה על סוג האשראי, היקף האשראי וגובה הריבית שייקבעו ללקוח/בית העסק. המודלים עוברים בדיקות טיוב וכיול תקופתיות וקבועות בהתאם לדרישות פנימיות ורגולטוריות. החברה משקיעה באופן שוטף במודלים לדירוג סיכון אשראי של לקוחות פרטיים ועסקיים. המודלים מתאימים למוצרי האשראי, מצב המשק, ואוכלוסיית היעד למתן האשראי. המודלים מתחלקים באופן הבא:

- מודל A.S (Application Scoring) - מודלים לדירוג בקשה ללקוחות חדשים בעת חיתום למוצר חדש לפי סגמנטים של פעילות.
- מודל B.S (Behavior Scoring) - מודלים התנהגותיים של לקוחות החברה לפי סגמנטים של פעילות.
- מודל S.M.E (Small-Medium Enterprises) - מודלים לדירוג שרירות של לקוחות עסקיים.
- מודל B.B.S (Business Behavior Scoring) - מודל התנהגותי של לקוחות עסקיים שנטלו אשראי.

המודלים לדירוג סיכון משמשים כבסיס תומך החלטה לגבי: סוג האשראי, היקף האשראי וגובה הריבית שייקבעו לגבי הלקוח/בית העסק. המודלים מצויים בבקרה ומעקב שוטף אחר התפתחות דירוגי הסיכון בתיק האשראי. המודלים מפותחים ומתוחזקים ועוברים בדיקות טיוב וכיול תקופתיות על ידי יחידת פיתוח המודלים באגף האשראי והמימון, ועוברים תיקוף על ידי מחלקת ניהול סיכונים (מעגל הבקרה השני). כמו כן מבוצע תיקוף קוד המודלים ותיקוף נתוני המודלים ביחידת התיקוף במערכות מידע. החברה מדרגת בדירוג ידני בתי עסק עם אשראי גבוה. הדירוג הידני מתבסס בעיקרו על הנתונים הכספיים של בתי העסק.

מדיניות האשראי

מדיניות האשראי של החברה מאושרת לכל הפחות אחת לשנה על ידי דירקטוריון החברה. מדיניות האשראי מותאמת לדרישה בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311, ומנהל הסיכונים הראשי אחראי לסייע למנכ"ל בגיבוש מסמך מדיניות האשראי, תוך שיתוף כל הגורמים הרלוונטיים בחברה, ובפרט מנהלי הקווים העסקיים. מדיניות האשראי מתייחסת לעקרונות למתן אשראי, לסוג החשיפה בכל אחד ממגזרי הפעילות, למגבלות החשיפה, הן כמותיות והן איכותיות, לריכוזיות האשראי, לתמחור ובטחונות, לטיפול בלקוחות בקשיים, למדרג סמכויות אשראי, לקביעת קריטריונים להעמדת אשראי וכו'.

המבנה והארגון של פונקציית ניהול סיכון השוק והנזילות

מערך ניהול סיכונים שוק ונזילות בחברה מושתת על מערך אינטגרטיבי לניהול החשיפות המורכב מהפונקציות הבאות: מנהל סיכונים שוק ונזילות (סמנכ"ל כספים ומנהלה) ומנהל סיכונים ראשי.

מנהל הסיכונים הראשי אחראי על גיבוש מדיניות ניהול סיכונים השוק והנזילות ומנהל סיכונים שוק ונזילות אחראי על יישומה והטמעתה. 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 וחוץ מאזניות, הנובע משינוי בשווי ההוגן של מכשיר פיננסי עקב שינוי בתנאי השוק, 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 סיכונים השוק של החברה מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל ועל ההנחיות העדכניות של הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה והלימות הון) לניהול סיכונים שוק, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 339 "ניהול סיכונים שוק" והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 333 "ניהול סיכון ריבית", תוך התאמתן לפרופיל הסיכון הייחודי של החברה. המדיניות אושרה על-ידי דירקטוריון החברה בחודש מאי 2018. תפיסת ניהול סיכונים השוק תואמת את מדיניות ניהול סיכונים השוק של חברת האם.

מחלקת ניהול סיכונים משמשת כפונקציה ייעודית לניהול ובקרת סיכונים באופן בלתי תלוי בגורמים העסקיים. תפקידיה בתחום מוגדרים במסמכי מדיניות ייעודיים.

סיכונים השוק של החברה מנוהלים מתוך ראייה כוללת ואינטגרטיבית, עבור החברה. מנהל סיכונים השוק של החברה הינו סמנכ"ל כספים ומנהלה.

על מנת ליישם את הנדרש על-פי מדיניות ניהול סיכונים השוק, משתמשת החברה במערכת ממוכנת ייעודית לניהול נכסים והתחייבויות המתופעלת ומתנהלת על ידי חברת ישראל כרטיס (חברת האם) כחלק מניהול סיכונים השוק הכולל. החברה סבורה שחשיפתה לסיכונים 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 שעלול להתרחש כתוצאה מהשפעת השינויים בשערי החליפין של המטבעות השונים ושיעורי מדד המחירים לצרכן.

כאמור לעיל, החברה מיישמת מדיניות כוללת לניהול סיכונים 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 החברה 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, השוואה של מח"מ הנכסים, ההתחייבויות וההון.

ג. חשיפה לשווי ניירות ערך

מדיניות החברה קובעת אפשרות מוגבלת לביצוע פעולות בניירות ערך.

במהלך התקופה המדווחת לא בוצעו עסקאות 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.

במהלך התקופה המדווחת לא בוצעו עסקאות במכשירים נגזרים.

ניהול חשיפות ריבית

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

ניהול חשיפות מטבע חוץ

גידור עסקאות נעשית באמצעות מכשירים פיננסים בבנקים. מדיניות החברה הינה לצמצם את החשיפה במטבע חוץ. ניהול החשיפה המטבעית של החברה מבוצע על ידי התאמה יומית בין הנכסים וההתחייבויות במט"ח (הצמודות למט"ח) באמצעות חשבונות עו"ש מט"ח בבנקים, כאשר המטרה הינה לצמצם את הפוזיציה נטו, בסוף כל יום.

סיכון נזילות

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

מטרתו של תהליך ניהול סיכונים הנזילות הינו להבטיח, בהלימה לסיבולת הסיכון שנקבעה, את יכולתה של החברה לממן את הגידול בנכסים ולעמוד בפירעון התחייבויותיה במועד פירעון, וזאת מבלי להיקלע לקשיים ומבלי שייגרמו לה הפסדים מהותיים, לרבות הפסדים העלולים להיגרם בעקבות נזקי מוניטין מחוסר יכולת לממן את פעילותה העסקית של החברה.

סיכון הנזילות כולל את סיכון גיוס הנזילות, סיכון הנובע מפגיעה ביכולת גיוס הנזילות של החברה כתוצאה מאיבוד אמון השוק בחברה, אשר יכול להתמשש מאירועים פגיעה במוניטין, או פגיעה בשוק בו פועלת החברה.

החברה מיישמת מדיניות כוללת לניהול סיכון נזילות אשר אושרה בדירקטוריון בחודש מאי 2018, אשר מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל (Sound Practice) ועל ההנחיות העדכניות של הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה והלימות הון) והוראות ניהול בנקאי תקין מספר 342 (ניהול סיכון נזילות) תוך התאמתן לפרופיל הסיכון הייחודי של החברה.

מדיניות זו מושגת על-ידי קיום מעקב שוטף אחר מצב הנזילות של החברה, באמצעות הרצת מודל פנימי לניהול סיכונים הנזילות, מעקב אחר מערכת אינדיקטורים לזיהוי לחצי נזילות, בחינת תרחישי קיצון ומערכת עזר לניהול תזרים שוטף כחלק מתפעול וניהול סיכון הנזילות הכולל שמבוצע בחברת ישראלכרט (חברת האם). מנהל סיכונים הנזילות של החברה הינו סמנכ"ל כספים ומנהלה.

ביום 28 בספטמבר 2014 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר במסגרתו נוספה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 221 בנושא יחס כיסוי נזילות אשר מאמצת את המלצות ועדת באזל לעניין יחס כיסוי הנזילות במערכת הבנקאית בישראל. לפרטים נוספים ראה פרק "הליכי רגולציה" סעיף 8 בתמצית דוחות רווח והפסד ביניים להלן עוד נקבע כי חברות כרטיסי האשראי לא נדרשות למלא אחר החוזר והן תמשכנה לעמוד בדרישות הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 342. בהמשך, חברות כרטיסי אשראי יידרשו לעמוד במודל כמותי פיקוחי אשר יותאם למאפייני הפעילות שלהן.

ביום 2 ביולי 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון להוראה 221 ובו נכתב כי החל מיום זה, חכ"א יקבלו פטור מיישום הוראה זו לאחר עמידה בשני תנאים:

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

דירקטוריון החברה קובע אחת לשנה את הסיבולת לסיכון לאור המלצות ההנהלה, הבאה לידי ביטוי באמצעות קביעת מגבלות החשיפה לסיכון ואסטרטגיית המימון. הסיבולת לסיכון נקבעת בהתאם לתוכניות האסטרטגיות של החברה, מדיניותה העסקית ומצב השווקים במסגרת מסמך מדיניות ניהול סיכון הנזילות בחברת ישראלכרט. החברה מתממנת, בהתאם לצרכיה, ממקורות המימון של חברת האם.

3.4 - סיכון תפעולי

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

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

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

מנהלי הסיכון התפעולי הינם חברי ההנהלה בחברה, כל חבר הנהלה בתחומם. סמנכ"ל ניהול סיכונים ובטחון בחברה אחראי על פיקוח בלתי תלוי אחר אופן ניהול הסיכון בחברה (מעגל שני). ניהול הסיכונים התפעוליים בחברה נועד למזער הפסדים באמצעות קביעת תהליכים מוסדרים שמטרתם צמצום הסיכונים התפעוליים אליהם חשופה החברה. הדבר נעשה תוך קביעת מסגרות של סמכות ואחריות והקניית תרבות ניהול סיכונים תפעוליים בקרב כלל המנהלים והעובדים.

החברה קבעה מדיניות לניהול הסיכונים התפעוליים, בהלימה עם הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 350 של בנק ישראל.

לחברה מדיניות לניהול סיכונים תפעוליים הכוללת את היעדים הבאים:

- ניהול סיכונים תפעוליים כחלק אינטגרלי מתהליכי העבודה בחברה לרבות הכנסת מוצרים ותהליכים חדשים.
- קיום בקרות אפקטיביות לסיכונים בהתאם לדרוג הסיכון.
- הבטחת זיהוי אפקטיבי של הסיכונים התפעוליים בכל התהליכים העיקריים בחברה.
- יצירת תרבות עבודה המעודדת תרבות ארגונית של ניהול סיכונים.
- דיווח אירועי הפסד באופן שוטף על פי הכללים שהוגדרו במדיניות.
- עמידה בדרישות החוק והרגולציה בהקשר לסיכונים התפעוליים.
- ניהול והקצאת הון אופטימאליים בגין הסיכונים התפעוליים.
- קביעת תוכנית המשכיות עסקית והערכות לשעת חרום.

3.5 – סיכונים אחרים

סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות

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

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

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

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

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

החברה פועלת, בין היתר, בהתאם להוראות החוק והרגולציה, לרבות, ניהול בנקאי תקין מספר 357 בנושא ניהול טכנולוגיית המידע, 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 ההוראה החברה נערכה עם תוכנית פעולה שאושרה בהנהלה, לשילוב הדרישות בהוראה החדשה 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.

פרטים אודות בחינות שעורך דירקטוריון החברה וועדותיו בקשר עם איומי הסייבר על החברה כחלק מתהליך Key Risk Indicator (KRI) ארגוני, מוצגת לדירקטוריון בכל רבעון, תמונת המצב בחברה בהיבטי הגנת הסייבר ואבטחת המידע. מדדי הסיכון כוללים הפרות/אירועים שונים בתחום הסייבר ואבטחת המידע.

הדירקטוריון וועדותיו מקיימים בחודש אוקטובר דיונים תקופתיים אחת לשנה לקביעת מדיניות הסייבר ואבטחת מידע ועדכונה בנושאים הבאים: (א) התווית אסטרטגיית הגנת הסייבר ואבטחת מידע ואישורה; (ב) אישור מסגרת לניהול סיכונים סייבר ומדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע; (ג) קביעת אופן המעקב והפיקוח לגבי יישום ניהול סיכונים סייבר; ו-(ד) דיווח וסקירה על אירועי סייבר ואבטחת מידע משמעותיים. מדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע אושרה בדירקטוריון החברה בחודש אוקטובר 2018.

הביקורת הפנימית על-פי תוכנית העבודה מבקרת בתדירות שנתית את פעילות החברה בתחום הגנת המידע הן בתהליכי בקרה בזיקה ישירה לתחום הסייבר ואבטחת המידע, והן בביקורת תהליכיות נוספות בה נסקרות גם בקרות בתחום הסייבר ואבטחת המידע. דוחות הביקורת הפנימית נידונים בוועדת הביקורת של דירקטוריון. המעקב אחר הטיפול בממצאים מתבצע לכל הפחות באופן חצוי.

מבצע סקר סיכונים תלת שנתי כחלק ממערך ניהול הסיכונים בחברה, כולל תהליכי סייבר ואבטחת מידע. הממצאים מוצגים לדירקטוריון. אירוע משמעותי בתחום הסייבר ואבטחת המידע מדווח הן להנהלת החברה והן לדירקטוריון.

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

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

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

לאחרונה חל גידול בחשיפת מוסדות פיננסיים בארץ ובעולם לאיומי סייבר המתאפיינים, בין היתר, בתחכום הולך וגובר של התקפות, בעוצמת הנזק הפוטנציאלי, בקושי לזהות התקפות וביכולות של היריבים. נוכח העובדה שישראל, ובפרט המגזר הפיננסי, מהווים יעד להתקפה מצד יריבים שונים, התאגידים הבנקאיים בארץ חשופים אף יותר לאיומי סייבר. מתוך הכרה בחשיבות ההגנה על פרטיות לקוחות החברה וכמתחייב מדרישות הדין והוראות ניהול בנקאי תקין, לרבות, הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 361, 362, 363 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.

למועד חתימת הדוח, החברה מבטחת במסגרת הפוליסה הבנקאית של בנק הפועלים וחברות הבת שלו אשר מכסה גם חלק מסיכוני הסייבר.

סיכון רגולטורי

סיכון רגולטורי הינו הסיכון לפגיעה בהכנסות ו/או בהון החברה הנגרם כתוצאה משינויים מהותיים מתהליכי חקיקה ו/או מטיטות הוראות של גופים רגולטוריים שונים, הקובעים מגבלות על תחומי פעילות ומקורות הכנסה של החברה, או המטילים חובות שיישומן כרוך בעלויות משמעותיות לחברה, ובכך עשויים לפגוע ברווחיותה. הסיכון הינו צופה פני עתיד במהותו, מכיוון שהוא מתייחס לסיכון הגלום בשינויים מהותיים אפשריים בחקיקה וברגולציה.

ניהול הסיכון הרגולטורי מבוסס על מסמך מדיניות שגובש בנושא זה ואושר על-ידי ההנהלה והדירקטוריון.

תהליך זיהוי סיכון רגולטורי כולל שני (2) היבטים מרכזיים:

תהליך תקופתי לזיהוי סיכונים רגולטוריים - מבוסס על מיפוי של הרגולציה המתהווה הרלוונטית ומעקב אחר שינויים ביחס לסבירות התממשות הסיכון.

תהליך זיהוי סיכונים הנובעים מהשלכות אפשריות של רגולציה צפויה בעת השקת מוצר/פעילות חדשים.

על בסיס תהליך זיהוי הסיכונים הרגולטוריים, תיקבע לכל סיכון רגולטורי שזוהה רמת מהותיות באופן סובייקטיבי, בהתחשב במידת השפעתו על פעילות החברה. עבור גורם סיכון שייקבע כמהותי, תבוצע הערכה של החשיפה לסיכון בהיבטים כמותיים ואיכותיים, לפי העניין.

על מנת להפחית את החשיפה לסיכון רגולטורי, נוקטת החברה בפעולות הבאות:

גיבוש תוכניות פעולה - עבור הנושאים שזוהו על בסיס גורמי הסיכון הרגולטוריים המרכזיים שזוהו, ואשר הוערכו על-ידי מנהל הסיכון הרגולטורי כמהותיים.

החברה תטפל בתהליך התהוות של רגולציה רלוונטית, בין השאר באמצעות מתן תגובה לפרסום טיוטה של הוראות רגולטוריות, ועדות של רשויות רגולטוריות והצגת עמדת החברה ביחס לרגולציה מתהווה בפני הגורמים המתאימים.

במסגרת ניהול הסיכון מוצגים דיווחים כמפורט להלן:

דיווחים רבעוניים של מנהל הסיכון הרגולטורי ומנהל הסיכונים ראשי הכוללים דיווח על תוצאות הערכת החשיפה וניתוח השפעתם של הסיכונים הרגולטוריים העיקריים אליהן חשופה החברה.

דיווח שנתי של מנהל הסיכונים הראשי להנהלה ולדירקטוריון במסגרת תהליך פנימי להערכת הלימות ההון (ICAAP) בו מדווחים ממצאים ביחס לאפקטיביות ניהול הסיכון הרגולטורי בחברה, לרבות, מידת היישום של מדיניות ניהול הסיכון. נאותות תהליכי זיהוי הסיכונים הרגולטורים ושלמות הזיהוי של הסיכונים העיקריים.

לפרטים נוספים אודות ההשפעות הרגולטוריות על תחומי הפעילות של החברה ראה ביאור 8.א לדוחות הכספיים לעיל.

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 התקשרות נאותים מבחינה משפטית ומבצעת את פעילותה העסקית תוך סיוע וגיבוי משפטי מתאים.

ניהול הסיכון המשפטי מבוסס על מסמך מדיניות שגובש בנושא זה ואושר על-ידי ההנהלה והדירקטוריון.

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. תהליך זיהוי סיכונים משפטיים כולל שני (2) היבטים מרכזיים: תהליך תקופתי לזיהוי סיכונים משפטיים וזיהוי סיכונים פרטני בעת השקת מוצר חדש / פעילות חדשה.

היעוץ המשפטי הינו הגורם האחראי להערכת החשיפה לסיכונים משפטיים בהתייחס לגורמי הסיכון, באמצעות נתונים, ביחס לתביעות משפטיות, המועברים ממחלקת פניות הציבור באופן תקופתי, והדיווחים השוטפים של הגורמים השונים בחברה. להלן יוצג אופן הערכת החשיפה לסיכונים משפטיים.

הערכת החשיפה לתביעות משפטיות מתבצעת תוך התייחסות לגורמים הבאים:

- היקף החשיפה לסיכון - לדוגמה, סכום תביעה שהוגשה נגד החברה. הסתברות להתממשות הסיכון - ההסתברות להצלחת תביעה נגד החברה.
 - אחת לרבעון נערכת בחינה כמותית של תוחלת ההפסד הצפוי בגין התממשות סיכונים משפטיים למול רמות ספי ההתרעה שנקבעו. בחינה זו, מאפשרת לערוך בקרה על ניהול פעילותה של החברה בנושאים השונים בגינם מוגשות תביעות משפטיות.
- היעוץ המשפטי משתמש בכלים להפחתת הסיכון כגון: שימוש בנוסחים משפטיים אחידים, אישור הסכמים משפטיים של עסקאות מיוחדות ומעקב אחר הליכים משפטיים.

סיכון מוניטין

סיכון המוניטין הינו הסיכון לפגיעה מהותית בהכנסות או בהון החברה כתוצאה מתפיסת 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 הגלום 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.

ניהול סיכון מוניטין מבוסס על מסמך מדיניות שגובש בנושא זה ואושר על-ידי ההנהלה והדירקטוריון.

תהליך זיהוי סיכונים מוניטין כולל שלושה (3) היבטים מרכזיים: תהליך שנתי לזיהוי סיכונים מוניטין, זיהוי סיכונים פרטני בעת השקת מוצר חדש/פעילות חדשה וסקר סיכונים תפעולים בהתייחס לפעילויות השונות.

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

במסגרת ניהול הסיכון מוצגים על-ידי מנהל הסיכונים הראשי דיווחים להנהלה ולדירקטוריון.

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 תוכנית העבודה לשינויים בסביבה העסקית. הסיכון האסטרטגי מושפע מגורמי סיכון חיצוניים ופנימיים.

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. התרחשותם במקביל של שינויים כאמור מעלה את הסיכון האסטרטגי ותחרות.

לפרטים אודות שינויים רגולטוריים בתחומי פעילות החברה, ראה ביאור 8.א.2 לדוחות הכספיים להלן;

תחרות כאמור מובילה ועשויה להוביל לשינויים מהירים בשוק, לרבות השפעה על נתחי שוק ומחירים וכן על המודל העסקי של החברה.

בשל אופי הפעילות והשירותים הניתנים בתחום, יכולתה של החברה 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.

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

גורמי סיכון פנימיים כוללים גורמים פנים ארגוניים המביאים לכך שהחברה אינה עומדת בתוכניות העבודה שלה. היעדים האסטרטגיים של החברה יקבעו תוך התאמה לתיאבון לסיכון, וליעדי ההון באמצעות תכנון ההון. זיהוי מוקדי הסיכון הינו מונח המתייחס למכלול פעילויות, שמטרתן להבטיח כי מוקדי הסיכון יזוהו, ביחס לפעילות העסקית של החברה כך שתימנע האפשרות בה החברה תימצא בחשיפה לסיכון שלא זוהה או שזוהה באופן חלקי. זיהוי מוקדי הסיכון האסטרטגיים נעשה באמצעות תהליך שנתי לזיהוי מוקדי הסיכון האסטרטגיים ועל-ידי זיהוי הסיכונים בעת השקת מוצר חדש/פעילות חדשה.

ההנהלה, באמצעות סמנכ"ל כספים ומנהלה, אחראית להערכת החשיפה לסיכונים האסטרטגיים כפי שזוהו בתהליכי זיהוי הסיכונים ולהערכה סובייקטיבית של השפעתן על תוכניות העבודה, בהתחשב בין היתר, בצעדים שנוקטת החברה להפחתת הסיכון. תהליך הערכת החשיפה יערך בתמיכת הגורמים הרלוונטיים בחברה.

סיכון ציות

סיכון הציות הוא הסיכון הכרוך באי-ציות של החברה, בכל מקום רלוונטי לפעילות החברה, להוראות החוק והרגולציה, אמות מידה רגולטוריות וקוד אתי רלוונטי. סיכון הציות כולל גם את סיכון המוניטין הנלווה לאי-הציות להוראות האמורות. סיכון הציות כולל סיכון לסנקציות, הגבלות משפטיות או רגולטוריות, הפסד כספי משמעותי או פגיעה במוניטין של החברה. מורכבותה והתפתחותה של הפעילות הבנקאית והפיננסית מחייבות את החברה להקפדה יתרה על הוראות הציות הכוללות - חוקים, תקנות, הוראות רגולציה (לרבות עמדות שנקבעו על-ידי הפיקוח על הבנקים בטיפול בפניות הציבור), נהלים פנימיים והקוד האתי, החלים על הפעילויות הבנקאיות של החברה.

מדיניות הציות מפרטת את האופן שבו נערכת החברה ליישום נוהל בנקאי תקין 308, לניהול סיכונים הציות באופן אפקטיבי והטמעת תרבות ציות בקבוצה, לרבות התהליכים המרכזיים בהם יזוהו וינהלו סיכונים הציות בחברה. החברה, מחויבת לציות מלא להוראות חוק, הנחיות, מדיניות, נהלים וכל הוראה ציונית אחרת לרבות הקוד האתי של החברה. אי הקפדה על קיום הוראות הציות עלולה לחשוף את החברה להפסדים מהותיים ופרסומים שליליים, אשר עלולים להוביל לפגיעה בתדמית ובמוניטין של החברה.

כחלק מהיותה של החברה שומרת חוק וכחלק מפעולה היומיומי של החברה, שנועד להבטיח, בכל עת ובכל תחום פעילות, כי החברה ועובדיה מקיימים עסקים במסגרת החוק בלבד, הרי שתיאבון הסיכון של הקבוצה לסיכונים הציות הוא אפס. משמעות הדבר היא שהחברה שואפת בכל עת להפחית את סיכון הציות הכרוך בפעילותה, ובכל מרכיביה, לסיכון המינימום האפשרי לגבי אותה פעילות.

ביחס לסיכון הציות וניהולו, למותר לציין כי היקף ותכיפות ההוראות הרגולטוריות מחייבים טיפול דינמי ומתמשך באתגרים אלו. כחלק טבעי מניהול אתגרים אלו, ומתוך תפיסת בקרה הדוקה, פועלת החברה, לבקר ולבחון אימוץ הסטנדרטים הנדרשים באופן מיטבי, וככול שנמצאים פערים פועלת החברה בשקידה לצמצום פערים אלו כחלק מתוכנית כוללת לסגירתם, בפיקוח אגף ניהול הסיכונים וקצין הציות של החברה. עוד יצוין בהקשר זה, כי במועד חתימת הדוח, לאור העובדה שהחברה נמנית על קבוצת הבנק, אזי היא פועלת בהתאם למדיניות חברת האם, בהתאמות הנדרשות

פונקציית הציות אחראית לסייע להנהלה הבכירה בניהול אפקטיבי של סיכונים הציות בחברה. פונקציית הציות של החברה תהיה בלתי תלויה בפעילויות הנבדקות על-ידיה.

קצין הציות הראשי של החברה לפי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308 משמש גם כאחראי בחברה לפי חוק איסור הלבנת הון. קצין הציות הראשי יזוהה את מוקדי הסיכון המרכזיים בחברה, יגבש תוכנית עבודה וימקד את מערך הציות בטיפול בהם ויבצע מעקב אחר התפתחותם, בין היתר באמצעות מדדי סיכון או באמצעים אחרים.

סיכון התנהגותי (Conduct-risk) המהווה חלק מסיכון הציות, הינו הסיכון הגלום בהתנהגות החברה 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.

קבוצת ישראלכרט מקנה חשיבות רבה להתנהלות ראויה המבוססת על אמינות, שקיפות וכבוד. הקבוצה פועלת בהתאם לקוד האתי שקבעה לעצמה, המחייב את עובדיה ומשקף את כללי ההתנהגות שהקבוצה מחויבת אליהם, תוך מתן התייחסות לתחומי הממשק אל מול הלקוח.

לנוכח ההתפתחויות בתחום, החברה פועלת לגידור הסיכון ולקביעת תכנית אכיפה בתחום, וזאת במטרה למזער את הסיכון ולוודא כי כל עובדי הקבוצה עומדים בדרישות הקוד האתי ובסטנדרט ההתנהלות ההולם.

מטרת תוכנית האכיפה לעגן, בין היתר, הדרכות שוטפות לצורך הגברת המודעות והחשיבות בקרב העובדים, ביצוע בקורות בוחנות התנהלות בנקודות ממשק עם הלקוח תוך יישום הקוד האתי, הגדרת קווי התנהגות תואמי אוכלוסייה והנגשת מידע ללקוח באופן פשוט וברור.

המיפוי, הערכת הסיכונים והשפעתם הינה הערכה סובייקטיבית של הנהלת החברה. להלן מיפוי גורמי סיכון עיקריים אליהם חשופה החברה:

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

4 - מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים, בקרות ונהלים

4.1 - מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים

הדוחות הכספיים של החברה ערוכים על-פי כללי חשבונאות מקובלים בישראל ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, שעיקרם מפורט בביאור 2 "עיקרי המדיניות החשבונאית" לדוחות הכספיים השנתיים. 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 באי וודאות, והם עלולים להיות מושפעים משינויים אפשריים בעתיד. הנהלת החברה סבורה כי האומדנים וההערכות שיושמו בעת עריכת הדוחות הכספיים הינם נאותים, ונעשו על-פי מיטב ידיעתה ושיקול דעתה המקצועי נכון למועד עריכת הדוחות הכספיים. במהלך התקופה המדווחת לא ארע שינויים במדיניות החשבונאית של החברה בנושאים קריטיים, אשר מפורטת בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

התחייבויות תלויות

הנהלת החברה כוללת בדוחות הכספיים הפרשות נאותות, במידת הצורך, לכיסוי נזקים אפשריים עקב כל התביעות, וזאת בהתבסס על חוות דעת משפטיות של המחלקה המשפטית בחברה וכן, לעיתים, גם מיועצים משפטיים חיצוניים. הערכות אלה של יועצים משפטיים מתבססות על מיטב שיפוטם, בהתחשב בשלב שבו מצויים ההליכים. יש להביא בחשבון, כי בתחום המשפטי אין אפשרות לקיים הערכה "ודאית" או "קרובה לודאית", וזאת לא רק בשלבים הראשונים של חיי התובענה, אלא עד וסמוך לקבלת פסק הדין, ולפיכך, תוצאות ההליך עלולות להיות שונות מההערכה שנקבעה לגביו. לאור האמור לעיל, יתכן שתוצאות התביעות בפועל תהיינה שונות מההפרשות שנעשו.

בקרות ונהלים לגבי הגילוי והבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי

בהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים, יחתמו מנכ"ל החברה והחשבונאית הראשית, כל אחד בנפרד, על הצהרה על אחריותם לקביעתם ולקיומם של בקרות ונהלים לגבי הגילוי ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי, בהתאם להוראות סעיפים 302 ו-404 לחוק הידוע בשם חוק "Sarbanes-Oxley" שנחקק בארצות הברית. שני הסעיפים בחוק הנ"ל אוחדו על-ידי הפיקוח על הבנקים בחודש ספטמבר 2008 בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 309, וביוני 2009 הותאמו הוראות הדיווח לציבור בהתאם.

שתי ההוראות בחוק הנ"ל מקוימות בחברה ממועד תחולתן:

- הוראת סעיף 302 בדבר האחריות לקביעתם ולקיומם של בקרות ונהלים לגבי הגילוי מקוימת רבעונית החל מהדוחות הכספיים של ה-30 ביוני 2007.
- הוראת סעיף 404 בדבר האחריות לבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי מקוימת עבור סוף השנה החל מהדוחות הכספיים של ה-31 בדצמבר 2008.

החברה מבצעת באופן שוטף עדכון ותיעוד של תהליכים קיימים וכן, מיפוי ותיעוד של התהליכים לרבות תהליכים מהותיים חדשים, ובחינת אפקטיביות של נהלי הבקרה הפנימית על דיווח כספי באמצעות בדיקה מיוחדת של הבקרות העיקריות. הדירקטוריון והנהלת החברה העריכו כי הבקרות שזוהו כאמור, הינן אפקטיביות בהשגת יעדי הבקרה בדבר שמירה על קיום, דיוק, ושלמות. יעדי בקרה אלו עונים לקריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית ה-COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

הערכת בקרות ונהלים לגבי הגילוי


הנהלת החברה, בשיתוף עם המנכ"ל והחשבונאית הראשית של החברה, העריכו לתום התקופה המכוסה בדוח זה את האפקטיביות של הבקרות והנהלים לגבי הגילוי של החברה. על בסיס הערכה זו, מנכ"ל החברה 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 השנתי בהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים ובמועד שנקבע בהוראות אלו.

בקרה פנימית על דיווח כספי

במהלך הרבעון הרביעי המסתיים ביום 31 בדצמבר 2018, 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.



ד"ר רון וקסלר
מנהל כללי



איל דשא
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

5 - הצהרת המנהל הכללי

אני, ד"ר רון וקסלר, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של יורופיי (יורוקרד) בע"מ (להלן - "החברה") לשנת 2018 (להלן: "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 ואת השינויים בהון של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי (1) ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי (1). וכן:
 - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה, 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 בטחון סביר לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
 - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
 - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון הרביעי 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.
 (1) כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בדבר "דוח הדירקטוריון וההנהלה" (פרק 620).



ד"ר רון וקסלר
מנהל כללי

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

6 - הצהרת החשבונאית הראשית

אני, סיגל ברמק, מצהירה כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של יורופיי (יורוקרד) בע"מ (להלן - "החברה") לשנת 2018 (להלן: "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 ואת השינויים בהון של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי (1) ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי (1). וכן:
 - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה, 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 בטחון סביר לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
 - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
 - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון הרביעי 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.
 (1) כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בדבר "דוח הדירקטוריון וההנהלה" (פרק 620).

סיגל ברמק

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים
 חשבונאית ראשית

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

דוח הדירקטוריון והנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

הדירקטוריון והנהלה של חברת יורופיי (יורוקרד) בע"מ (להלן-"החברה") אחראים להקמה ולקיום של בקרה פנימית נאותה על דיווח כספי (כהגדרתה בהוראות הדיווח לציבור בדבר "דוח הדירקטוריון והנהלה"). מערכת הבקרה הפנימית של החברה תוכננה כדי לספק מידה סבירה של בטחון לדירקטוריון ולהנהלה של החברה לגבי הכנה והצגה נאותה של דוחות כספיים המפורסמים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו. ללא תלות בטיב רמת התכנון שלהן, לכל מערכות הבקרה הפנימית יש מגבלות מובנות. לפיכך גם אם נקבע כי מערכות אלו הינן אפקטיביות הן יכולות לספק מידה סבירה של בטחון בלבד בהתייחס לעריכה ולהצגה של דוח כספי.

הנהלה בפיקוח הדירקטוריון מקיימת מערכת בקרות מקיפה המיועדת להבטיח כי עסקאות מבוצעות בהתאם להוראות הנהלה, הנכסים מוגנים והרישומים החשבונאיים מהימנים. בנוסף, הנהלה בפיקוח הדירקטוריון נוקטת צעדים כדי להבטיח שערוצי המידע והתקשורת אפקטיביים ומנטרים (monitor) ביצוע, לרבות ביצוע נהלי בקרה פנימית.

הנהלת החברה בפיקוח הדירקטוריון העריכה את אפקטיביות הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2018, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במודל הבקרה הפנימית של ה-COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). בהתבסס על הערכה זו, הנהלה מאמינה (believes) כי ליום 31 בדצמבר 2018, הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי הינה אפקטיבית.

האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2018 בוקרה על ידי רואי החשבון המבקרים של החברה סומך חייקין רואי חשבון וזיו האפט רואי חשבון, כפי שצויין בדוח שלהם בעמוד 39 אשר בו נכללה חוות דעת בלתי מסוייגת בדבר האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2018.



סיגל ברמק
מנהלת המחלקה לחשבות וכספים
חשבונאית ראשית



ד"ר רון וקסלר
מנהל כללי



איל דשא
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

עמוד ריק

יורפיי (יורוקרד) ישראל בע"מ

דוחות כספיים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018





| עמוד | |
|------|---|
| 39 | דוח רואי החשבון המבקרים - בקרה פנימית על דיווח כספי |
| 41 | דוח רואי החשבון המבקרים - דוחות כספיים שנתיים |
| 43 | דוחות רווח והפסד |
| 44 | מאזנים |
| 44 | דוחות על השינויים בהון |
| 45 | דוחות על תזרימי המזומנים |
| 46 | ביאורים לדוחות הכספיים |

דוח רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של יורופיי (יורוקרד) בע"מ בהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

ביקרנו את הבקרה הפנימית על דיווח כספי של יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (להלן: "החברה") ליום 31 בדצמבר 2018, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על ידי ה- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (להלן: "COSO"). הדירקטוריון והנהלה של החברה אחראים לקיום בקרה פנימית אפקטיבית על דיווח כספי ולהערכתם את האפקטיביות של בקרה פנימית על דיווח כספי, הנכללת בדוח הדירקטוריון והנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי המצורף. אחריותנו היא לחוות דעה על בקרה פנימית על דיווח כספי של החברה בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ה- Public Company Accounting Oversight Board (PCAOB) בארה"ב בדבר ביקורת של בקרה פנימית על דיווח כספי, כפי שאומצו על ידי לשכת רואי חשבון בישראל. על-פי תקנים אלה נדרש מאיתנו לתכנן את הביקורת ולבצע במטרה להשיג מידה סבירה של ביטחון אם קויימה, מכל הבחינות המהותיות, בקרה פנימית אפקטיבית על דיווח כספי. ביקורתנו כללה השגת הבנה לגבי בקרה פנימית על דיווח כספי, הערכת הסיכון שקיימת חולשה מהותית, וכן בחינה והערכה של אפקטיביות התכנון והתפעול של בקרה פנימית בהתבסס על הסיכון שהוערך. ביקורתנו כללה גם ביצוע נהלים אחרים כאלה שחשבנו כנחוצים בהתאם לנסיבות. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

בקרה פנימית על דיווח כספי של חברת כרטיסי אשראי הינה תהליך המיועד לספק מידה סבירה של ביטחון לגבי המהימנות של דיווח כספי וההכנה של דוחות כספיים למטרות חיצוניות בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו. בקרה פנימית על דיווח כספי של חברת כרטיסי אשראי כוללת את אותם מדיניות ונהלים אשר: (1) מתייחסים לניהול רשומות אשר, בפירוט סביר, משקפות במדויק ובאופן נאות את העסקאות וההעברות של נכסי החברה (לרבות הוצאתם מרשותה); (2) מספקים מידה סבירה של ביטחון שעסקאות נרשמות כנדרש כדי לאפשר הכנת דוחות כספיים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, ושקבלת כספים והוצאת כספים של החברה נעשים רק בהתאם להרשאות הדירקטוריון והנהלה של החברה; ו-(3) מספקים מידה סבירה של ביטחון לגבי מניעה או גילוי במועד של רכישה, שימוש או העברה (לרבות הוצאה מרשות) בלתי מורשים של נכסי החברה, שיכולה להיות להם השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

בשל מגבלותיה המובנות, בקרה פנימית על דיווח כספי עשויה שלא למנוע או לגלות הצגה מוטעית. כמו כן, הסקת מסקנות לגבי העתיד על בסיס הערכת אפקטיביות נוכחית כלשהי חשופה לסיכון שבקורות תהפוכנה לבלתי מתאימות בגלל שינויים בנסיבות או שמידת הקיום של המדיניות או הנהלים תשתנה לרעה.

לדעתנו, החברה קיימה, מכל הבחינות המהותיות, בקרה פנימית אפקטיבית על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2018, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על ידי COSO.

ביקרנו גם, בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ותקני ביקורת מסוימים שיישומם בביקורת של חברות כרטיסי אשראי נקבע לפי הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, את הדוחות הכספיים של החברה לימים 31 בדצמבר 2018 ו-2017 ולכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 והדוח שלנו, מיום 25 בפברואר 2019, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אותם דוחות כספיים וכן הפניית תשומת לב לאמור בביאור 2.א.8 בדבר הליכי רגולציה.

זיו האפט
רואי חשבון

סומך חייקין
רואי חשבון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

דוח רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של יורופיי (יורוקרד) בע"מ - דוחות כספיים שנתיים

ביקרנו את המאזנים המצורפים של יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (להלן: "החברה") לימים 31 בדצמבר 2018 ו-2017 לאותם תאריכים ואת דוחות רווח והפסד, הדוחות על השינויים בהון והדוחות על תזרימי המזומנים של החברה לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018. דוחות כספיים אלה הינם באחריות הדירקטוריון והנהלה של החברה. אחריותנו היא לחוות דעה על דוחות כספיים אלה בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל, לרבות תקנים שנקבעו בתקנות רואי חשבון (דרך פעולתו של רואה חשבון), התשל"ג - 1973 ותקני ביקורת מסוימים שיישומם בביקורת של חברות כרטיסי אשראי נקבע לפי הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו. על-פי תקנים אלה נדרש מאיתנו לתכנן את הביקורת ולבצע במטרה להשיג מידה סבירה של ביטחון שאין בדוחות הכספיים הצגה מוטעית מהותית. ביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבדוחות הכספיים. ביקורת כוללת גם בחינה של כללי החשבונאות שישומו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי הדירקטוריון והנהלה של החברה וכן הערכת נאותות ההצגה בדוחות הכספיים בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, הדוחות הכספיים הנ"ל משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי של החברה לימים 31 בדצמבר 2018 ו-2017 ואת תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP). כמו כן, לדעתנו, הדוחות הכספיים הנ"ל ערוכים בהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו.

מבלי לסייג את חוות דעתנו הנ"ל, אנו מפנים את תשומת הלב לאמור בביאור 2.א.8. בדבר הליכי רגולציה.

ביקרנו גם, בהתאם לתקני ה-PCAOB (Public Company Accounting Oversight Board) בארה"ב בדבר ביקורת של בקרה פנימית על דיווח כספי, כפי שאומצו על ידי לשכת רואי חשבון בישראל, את הבקרה הפנימית על דיווח כספי של החברה ליום 31 בדצמבר 2018, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית של ה-"Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)". והדוח שלנו מיום 25 בפברואר 2019 כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אפקטיביות הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי של החברה.

זיו האפט
רואי חשבון

סומך חייקין
רואי חשבון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

דוחות רווח והפסד

במיליוני ש"ח

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | | |
|------------------------------|------------|------------|--|
| 2016 | 2017 | 2018 | ביאור |
| - | - | - | 3 הכנסות (הוצאות) תפעוליות, נטו על פי הסכם עם ישראלכרט |
| - | *- | *- | הכנסות ריבית, נטו |
| *- | *- | *- | רווח לפני מיסים |
| - | - | - | 4 הפרשה למיסים על הרווח |
| *- | *- | *- | רווח נקי בתקופה |
| **- | **- | **- | רווח נקי בסיסי למניה רגילה (בש"ח) |
| 15,215,311 | 18,066,344 | 18,066,344 | מספר המניות הרגילות ששימש לחישוב |

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** סכום הנמוך מ-0.5 ש"ח.



סיגל ברמק
מנהלת המחלקה לחשבונות וכספים
חשבונאית ראשית



ד"ר רון וקסלר
מנהל כללי



איל דשא
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

מאזנים

במיליוני ש"ח

| ליום 31 בדצמבר | | | |
|----------------|----------|-------|--------------------------------------|
| 2017 | 2018 | ביאור | |
| | | | נכסים |
| 6 | 6 | 5 | נכסים אחרים |
| 6 | 6 | | סך כל הנכסים |
| | | | התחייבויות |
| | | 8 | התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות |
| 6 | 6 | 7 | הון |
| 6 | 6 | | סך כל ההתחייבויות וההון |

דוחות על השינויים בהון

במיליוני ש"ח

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | | | | |
|------------------------------|--------|----------------------------|----------------|-----------------|--------------------------|
| סך כל ההון | עודפים | סך הון המניות הנפרע ופרמיה | פרמיה על מניות | הון מניות הנפרע | |
| 5 | (14) | 19 | 18 | 1 | יתרה ליום 31 בדצמבר 2015 |
| 1 | - | 1 | 1 | *- | הנפקת מניות |
| *- | *- | - | - | - | רווח נקי בשנה |
| 6 | (14) | 20 | 19 | 1 | יתרה ליום 31 בדצמבר 2016 |
| *- | *- | - | - | - | רווח נקי בשנה |
| 6 | (14) | 20 | 19 | 1 | יתרה ליום 31 בדצמבר 2017 |
| *- | *- | - | - | - | רווח נקי בשנה |
| 6 | (14) | 20 | 19 | 1 | יתרה ליום 31 בדצמבר 2018 |

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.



דוחות על תזרימי המזומנים

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------------|------------|-----------|-----------|
| תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת | | | |
| רווח נקי לשנה | *- | *- | *- |
| התאמות: | | | |
| שינוי בנכסים אחרים | (1) | *- | *- |
| מזומנים נטו מפעילות שוטפת | (1) | *- | *- |
| תזרימי מזומנים מפעילות מימון | | | |
| מזומנים נטו מפעילות מימון | 1 | - | - |
| שינוי במזומנים | - | - | - |
| יתרת מזומנים לתחילת השנה | - | - | - |
| יתרת מזומנים לסוף השנה | - | - | - |

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

ביאור 1 - כללי

יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (להלן: "החברה") הינה תאגיד שהתאגד בישראל בשנת 1972 והינה בבעלות מלאה של ישראלכרט בע"מ (להלן: "החברה האם" / "ישראלכרט") שהינה בשליטה של בנק הפועלים בע"מ. החברה הינה תאגיד עזר על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות רישוי").

החברה עוסקת בעיקר בהנפקה של כרטיסי אשראי מסוג "מסטרקארד" לשימוש בחו"ל ובסליקת עסקאות בכרטיסי אשראי מסוג "מסטרקארד" של תיירים בארץ אצל בתי עסק המזוכים במטבע דולר.

הדוחות הכספיים של החברה ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים והנחיותיו. בעיקר הנושאים, הוראות אלו מבוססות על כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב. בנושאים הנתרים, שהם פחות מהותיים, ההוראות מבוססות על תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ועל כללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP).

הדוחות הכספיים השנתיים אושרו לפרסום על ידי דירקטוריון החברה ביום 25 בפברואר 2019.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית

א. הגדרות

בדוחות כספיים אלה:

- **כללי חשבונאות מקובלים בבנקים בארה"ב** – כללי החשבונאות שבנקים אמריקאיים שנסחרים בארה"ב נדרשים ליישם בהתאם להיררכיה שנקבעה בתקן חשבונאות אמריקאי מס' 168 (תת-נושא 10-105 בקודיפיקציה) ובהתאם להנחיות ועמדות של רשות ניירות-ערך האמריקאית ורשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב.
- **תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS)** – תקנים ופרשנויות שאומצו על ידי הוועדה לתקני חשבונאות בינלאומיים (IASB) והם כוללים תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ותקני חשבונאות בינלאומיים (IAS) לרבות פרשנויות לתקנים אלה שנקבעו על ידי הוועדה לפרשנויות של דיווח כספי בינלאומי (IFRIC) או פרשנויות שנקבעו על ידי הוועדה המתמדת לפרשנויות (SIC), בהתאמה.

1. **החברה** - יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ.
2. **החברה האם** - ישראלכרט בע"מ.
3. **צדדים קשורים ובעלי עניין** - כמשמעותם בסעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.
4. **בעלי שליטה** - כמשמעותם בתקנות ניירות ערך (הצגת פעולות בין תאגיד לבין בעל שליטה בו בדוחות הכספיים), התשנ"ו - 1996.
5. **מדד** - מדד המחירים לצרכן כפי שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בישראל.
6. **דולר** - דולר של ארצות הברית.
7. **סכום מותאם** - סכום נומינלי היסטורי שהותאם למדד בגין חודש דצמבר 2003, בהתאם להוראות גילויי דעת של לשכת רואי חשבון בישראל.
8. **סכום מדווח** - סכום מותאם למועד המעבר (31 בדצמבר 2003), בתוספת סכומים בערכים נומינליים, שנוספו לאחר מועד המעבר ובניכוי סכומים שנגרעו לאחר מועד המעבר.
9. **עלות** - עלות בסכום מדווח.
10. **דיווח כספי נומינלי** - דיווח כספי המבוסס על סכומים מדווחים.
11. **מטבע הפעילות** - המטבע של הסביבה הכלכלית העיקרית שבה פועלת החברה.
12. **מטבע הצגה** - המטבע לפיו מוצגים הדוחות הכספיים.

ב. בסיס עריכת הדוחות הכספיים

1. עקרונות הדיווח

הדוחות הכספיים של החברה ערוכים בהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים והנחיותיו. בעיקר הנושאים, הוראות אלה מבוססות על כללי החשבונאות המקובלים בארצות הברית. בנושאים הנתרים, שהם פחות מהותיים, ההוראות מבוססות על תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ועל כללי חשבונאות מקובלים 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 בארצות הברית.

2. מטבע פעילות ומטבע הצגה

הדוחות הכספיים מוצגים בש"ח, שהינו מטבע הפעילות של החברה, ומעוגלים למיליון הקרוב, למעט אם צוין אחרת. השקל הינו המטבע שמייצג את הסביבה הכלכלית העיקרית בה פועלת החברה.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ב. בסיס עריכת הדוחות הכספיים (המשך)

3. בסיס המדידה

הדוחות הוכנו על בסיס העלות ההיסטורית. ערכם של נכסים לא כספיים ופריטי הון שנמדדו על בסיס העלות ההיסטורית, הותאם לשינויים במדד המחירים לצרכן עד ליום 31 בדצמבר 2003, היות ועד למועד זה נחשבה כלכלת ישראל ככלכלה היפר-אינפלציונית. החל מיום 1 בינואר 2004 עורכת החברה את דוחותיה הכספיים בסכומים מדווחים.

4. שימוש באומדנים

בעריכת הדוחות הכספיים נדרשת הנהלת החברה להשתמש בשיקול דעת בהערכות אומדנים והנחות אשר משפיעים על יישום המדיניות החשבונאית ועל הסכומים של נכסים והתחייבויות, הכנסות והוצאות. יובהר שהתוצאות בפועל עלולות להיות שונות מאומדנים אלה. בעת גיבושם של אומדנים חשבונאיים המשמשים בהכנת הדוחות הכספיים, נדרשת הנהלת החברה להניח הנחות באשר לנסיבות ולאירועים הכרוכים באי וודאות משמעותית. בשיקול דעתה בקביעת האומדנים, מתבססת הנהלת החברה על ניסיון העבר, עובדות שונות, גורמים חיצוניים ועל הנחות סבירות בהתאם לנסיבות המתאימות לכל אומדן. האומדנים וההנחות שבבסיסם נסקרים באופן שוטף. שינויים באומדנים חשבונאיים מוכרים בתקופה שבה תוקנו האומדנים ובכל תקופה עתידית מושפעת.

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

החל מהתקופות המתחילות ביום 1 בינואר 2018 מיישמת החברה הוראות ותקנים חשבונאיים חדשים בנושאים המפורטים להלן. להלן תיאור מהות השינויים שננקטו במדיניות החשבונאית בדוחות כספיים אלה. ליישום הוראות אלו לא הייתה השפעה על הדוחות הכספיים.

דיווח של תאגידי בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב

ביום 13 באוקטובר 2016 פורסם חוזר על ידי הפיקוח על הבנקים בנושא דיווח של תאגידי בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב.

החוזר מעדכן את הוראות הדיווח לציבור ומאמץ תקני חשבונאות מקובלים בארה"ב בין היתר בנושאים הבאים:

- פעילויות שהופסקו בהתאם לנושא 20-205 בקודיפיקציה בדבר "פעילויות שהופסקו";
- רכוש קבוע בהתאם לנושא 360 בקודיפיקציה בדבר "רכוש קבוע";
- רווח למניה בהתאם לנושא 260 בקודיפיקציה בדבר "רווח למניה";
- דוח על תזרימי המזומנים בהתאם לנושא 10-230 בקודיפיקציה בדבר "דיווח על תזרימי מזומנים";
- דיווח לתקופות ביניים בהתאם לנושא 270 בקודיפיקציה בדבר "דיווח לתקופות ביניים";
- מדידה וגילוי של ערבויות בהתאם לנושא 460 בקודיפיקציה בדבר "ערבויות".

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים

1. מטבע חוץ והצמדה

עסקאות במטבע חוץ

עסקאות במטבע חוץ מתורגמות לפי שער החליפין שבתוקף בתאריכי העסקאות. בכל מועד דיווח, נכסים והתחייבויות כספיים הנקובים במטבע חוץ במועד הדיווח, מתורגמים לפי שער החליפין שבתוקף לאותו יום. נכסים והתחייבויות לא כספיים הנקובים במטבע חוץ והנמדדים לפי שווי הוגן, מתורגמים למטבע הפעילות לפי שער החליפין שבתוקף ביום שבו נקבע השווי ההוגן. הפרשי שער הנובעים מתרגום למטבע הפעילות מוכרים ברווח והפסד.

נכסים והתחייבויות צמודי מדד שאינם נמדדים לפי שווי הוגן.

נכסים והתחייבויות הצמודים למדד נכללים לפי תנאי ההצמדה שנקבעו לגבי כל יתרה.

להלן פרטים על שערי החליפין היציגים ומדד המחירים לצרכן (בסיס 2016 = 100) ושיעורי השינוי הם:

ביום 31 בדצמבר

| 2016 | 2017 | 2018 | |
|-------|-------|-------|------------------------------------|
| 100.0 | 100.4 | 101.2 | מדד המחירים לצרכן (בנקודות) - בגין |
| 3.845 | 3.467 | 3.748 | שער הדולר של ארה"ב (בש"ח ל-1 דולר) |
| 4.044 | 4.153 | 4.292 | אירו (בש"ח ל-1 אירו) |

שיעור השינוי באחוזים בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

| 2016 | 2017 | 2018 | |
|-------|-------|------|--------------------------|
| (0.2) | 0.4 | 0.8 | מדד המחירים לצרכן - בגין |
| (1.5) | (9.8) | 8.1 | שער הדולר של ארה"ב |
| (4.8) | 2.7 | 3.4 | שער אירו |

2. בסיס ההכרה בהכנסות ובהוצאות

הכנסות והוצאות מוכרות על בסיס צבירה.

3. התחייבויות תלויות

הדוחות הכספיים כוללים הפרשות נאותות בגין תביעות, בהתאם להערכת ההנהלה ובהתבסס על הערכות יועציה המשפטיות. מתכונת הגילוי הינה על פי הוראות הפיקוח על הבנקים, באופן שהתביעות שהוגשו כנגד החברה מסווגות לשלוש קבוצות:

1. סיכון צפוי (Probable) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה מעל ל-70%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זה נכללה הפרשה בדוחות הכספיים.

2. סיכון אפשרי (Reasonably possible) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה בין 20% ל-70%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זו לא נכללה הפרשה בדוחות הכספיים, אך ניתן גילוי.

3. סיכון קלוש (Remote) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה מתחת ל-20%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זו לא נכללה הפרשה בדוחות הכספיים ולא ניתן גילוי.

תביעה שלגביה יש קביעה של הפיקוח על הבנקים כי החברה נדרשת להשיב כספים, מסווגת כצפויה ונערכת בגינה הפרשה בגובה הסכום שהחברה נדרשת להשיב.

בהתאם להוראות בנק ישראל, החברה מחוייבת להעריך את סיכויי ההתממשות של חשיפה לסיכון בגין תביעה ייצוגית לאחר ארבעה דוחות כספיים שיפורסמו לאחר שהוגשה התביעה עם בקשה להכרתה כייצוגית.

במקרים בהם, הנהלת החברה קבעה, בהסתמך על יועציה המשפטית, כי לא ניתן להעריך את סיכויי ההתממשות של החשיפה לסיכון בגין תביעה רגילה או בגין תביעה שאושרה כתביעה ייצוגית, לא בוצעה הפרשה.

לפרטים נוספים ראה ביאור 8.ב. בדבר "הליכים משפטיים" להלן.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

4. הוצאות מיסים על ההכנסה

הדוחות הכספיים של החברה כוללים מיסים שוטפים. המס השוטף הינו סכום המס הצפוי להשתלם (או להתקבל) על ההכנסה החייבת במס לשנה, כפי שנקבע על ידי יישום הוראות דיני המס שנחקקו על הכנסה חייבת במס והכולל שינויים בתשלומי המס המתייחסים לשנים קודמות.

5. רווח למניה

החברה מציגה נתוני רווח למניה בסיסי ומדולל לגבי הון המניות הרגילות שלה. הרווח הבסיסי למניה מחושב על ידי חלוקת הרווח או ההפסד המיוחסים לבעלי המניות הרגילות של החברה במספר הממוצע המשוקלל של המניות הרגילות שהיו במחזור במשך השנה.

6. גילויים בהקשר לצד קשור

המידע על יתרות מאזניות וחוזי מאזניות והמידע על תוצאות העסקאות עם בעלי ענין וצדדים קשורים ניתן בהתאם להוראות הדיווח לציבור לגבי כל אדם המוגדר כבעל ענין או צד קשור לפי ההגדרות בסעיף 1 בהוראות הדיווח לציבור, או כאיש קשור, לפי ההגדרות בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 312 בדבר "עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים". בנוסף לדרישות הגילוי הנדרשות מכוח הוראות הדיווח לציבור, החברה מיישמת גם את הוראות הגילוי המתחייבות מיישום נושא 850 בקודיפיקציה בדבר "גילויים בהקשר לצד קשור".

7. עסקאות עם בעלי שליטה

החברה מיישמת את כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב לצורך טיפול חשבונאי בפעולות בין חברת כרטיסי אשראי לבין בעל שליטה בו ובין חברה בשליטת התאגיד הבנקאי לבין חברת כרטיסי אשראי. במצבים בהם בכללים כאמור לא קיימת התייחסות לאופן הטיפול, מיישמת החברה את הכללים שנקבעו בתקן מספר 23 של המוסד הישראלי לתקינה בחשבונאות בנושא הטיפול החשבונאי בעסקאות בין ישות לבין בעל השליטה בה. נכסים והתחייבויות שלגביהם בוצעה עסקה עם בעל שליטה נמדדים לפי שווי הוגן במועד העסקה. בשל העובדה כי מדובר בעסקה במישור ההוני, זוקפת החברה את ההפרש בין השווי ההוגן לבין התמורה מהעסקה להון.

הלוואות, לרבות פיקדונות

במועד ההכרה לראשונה, ההלוואה שניתנה לבעל השליטה או פיקדון שהתקבל מבעל השליטה, מוצגים בדוחות הכספיים של החברה לפי שוויים ההוגן כנכס או כהתחייבות, לפי העניין. ההפרש בין סכום ההלוואה שניתנה או פיקדון שהתקבל לבין שוויים ההוגן במועד ההכרה לראשונה נזקף להון. בתקופות הדיווח שלאחר מועד ההכרה לראשונה ההלוואה או הפיקדון כאמור מוצגים בדוחות הכספיים של החברה בעלותם המופחתת.



ביאור 3 - הכנסות (הוצאות) תפעוליות, נטו על-פי הסכם עם ישראל כרטיס בע"מ

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

| 2016 | 2017 | 2018 | |
|---------------|-----------|-----------|--|
| הכנסות | | | |
| 14 | 15 | 16 | הכנסות בגין בתי עסק |
| 3 | - | - | חלק החברה בתמלוגים מבנקים בהסדר ⁽¹⁾ |
| 17 | 15 | 16 | סך כל ההכנסות |
| הוצאות | | | |
| 22 | 23 | 24 | הוצאות תפעוליות |
| (5) | (8) | (8) | (תקבולים) תשלומים עבור תפעול וניהול ההסדר ⁽¹⁾ |
| 17 | 15 | 16 | סך כל ההוצאות |
| - | - | - | סך הכל |

(1) בחודש יולי 2016 עודכן ההסדר בין ישראל כרטיס לחברה רטרואקטיבית החל מתחילת שנת 2016.

ביאור 4 - הפרשה למיסים על הרווח

1. לחברה שומות מס סופיות לרבות שומות הנחשבות כסופיות על-פי פקודת מס הכנסה, עד וכולל שנת המס 2013.

2. שינויים בשיעורי המס

מס חברות

להלן שיעורי מס החברות הרלוונטיים לחברה בשנים 2016-2018:

2016 – 25%

2017 - 24%

2018 - 23%

ביום 4 בינואר 2016 אישרה מליאת הכנסת את החוק לתיקון פקודת מס הכנסה (מס' 216), התשע"ו - 2016, אשר קבע, בין היתר, את הורדת שיעור מס חברות, החל מיום 1 בינואר 2016 ואילך בשיעור של 1.5% כך שיעמוד על 25%. כמו כן, ביום 22 בדצמבר 2016 אישרה מליאת הכנסת את חוק ההתייעלות הכלכלית (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב לשנות התקציב 2017 ו-2018) התשע"ז-2016, אשר קבע, בין היתר, את הורדת שיעור מס חברות משיעור של 25% ל-23% בשתי פעימות. הפעימה הראשונה לשיעור של 24%, החל מינואר 2017 והפעימה השנייה לשיעור של 23% החל מינואר 2018 ואילך.

ביאור 5 - נכסים אחרים

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר

| 2017 | 2018 | |
|------|------|---------------------------------|
| 6 | 6 | ישראל כרטיס בע"מ ⁽¹⁾ |

(1) היתרה אינה צמודה ונושאת ריבית בשיעור עלות הגיוס המשוקלל של חברת האם. לפרטים נוספים ראה ביאור 8.ד. להלן.

מדיניות תגמול

ביום 13 באוגוסט 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר לעדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר A301 בנושא מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי וחברות כרטיסי אשראי. החברה עדכנה את מדיניות התגמול בהתאם.

ביאור 7 - הון, הלימות הון ומינוף

א. הון המניות (בש"ח):

| ליום 31 בדצמבר | | | |
|----------------|-------|-------------|-------|
| 2017 | 2017 | 2018 | 2018 |
| מונפק ונפרע | רשום | מונפק ונפרע | רשום |
| 1,807 | 2,500 | 1,807 | 2,500 |

מניות רגילות בנות 0.0001 ש"ח

(1) ביום 6 ביוני 2016 הנפיקה החברה לישראל כרטיס 6,521,739 מניות בנות 0.0001 ש"ח ע.ג. במחיר של 0.23 ש"ח למניה. סך התמורה עמדה על 1.5 מיליון ש"ח. מטרת ההנפקה הינה עמידה בתנאי יחס הון מזערי כפי שנדרש על ידי בנק ישראל.

ב. 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 כפי שעודכנו על מנת להתאימן להנחיות באזל III (להלן: "באזל III").

יחסי הון מינימליים

ביום 30 במאי 2013 פרסם הפיקוח על הבנקים לכל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי חוזר בדבר יחסי הון מינימליים במסגרת היערכות ליישום הוראות באזל III. בהתאם לחוזר, כל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי נדרשים, בין היתר, לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 9%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2015. בנוסף, תאגיד בנקאי משמעותי במיוחד, שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהווה לפחות 20% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית בישראל, יידרש לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 10%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2017. כמו כן, נקבע כי יחס ההון הכולל המינימלי יעמוד, החל מיום 1 בינואר 2015, על 12.5% לכלל המערכת הבנקאית ועל 13.5% לתאגידים בנקאיים משמעותיים במיוחד, וזאת החל מיום 1 בינואר 2017. בחודש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" ובו הקלה לסולק לעניין דרישת ההון העצמי, שתחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידת והלימות הון). אולם, על אף האמור בסעיף 40 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ 8% ויחס ההון הכולל לא יפחת מ 11.5%. הוראה זו נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016. בחודש מרץ 2018 אישר דירקטוריון החברה את היעדים ליחסי הון מינימליים. יעד הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון של החברה הינו 9% ויעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.



ביאור 7 - הון הלימות הון ומינוף (המשך)

ב. הלימות ההון ומינוף לפי הוראות הפיקוח על הבנקים (המשך)
במיליוני ש"ח

1. הון לצורך חישוב יחס הון ⁽¹⁾

| ליום 31 בדצמבר | | |
|----------------|------|-------------------------------|
| 2017 | 2018 | |
| 6.0 | 6.0 | הון עצמי רוברד 1 והון רוברד 1 |
| 6.0 | 6.0 | סך הכל הון כולל |

2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון

| ליום 31 בדצמבר | | | | |
|----------------|------------------------------|-----------|------------------------------|-------------------------------------|
| 2017 | 2017 | 2018 | 2018 | |
| דרישת הון | יתרות משוקללות של נכסי סיכון | דרישת הון | יתרות משוקללות של נכסי סיכון | |
| *- | 3.0 | *- | 3.0 | סיכון אשראי |
| *- | *- | *- | *- | סיכון תפעולי |
| *- | 3.0 | *- | 3.0 | סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון |

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

3. יחס ההון לרכיבי סיכון (באחוזים)

| ליום 31 בדצמבר | | |
|----------------|--------|--|
| 2017 | 2018 | |
| 200.0% | 200.0% | יחס הון עצמי רוברד 1 והון רוברד 1 לרכיבי סיכון |
| 200.0% | 200.0% | יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון |
| 8.0% | 8.0% | יחס הון עצמי רוברד 1 המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים ⁽²⁾ |
| 11.5% | 11.5% | יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים ⁽²⁾ |

(1) מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בדבר "מדידה והלימות הון" ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 299 בדבר "ההון הפיקוחי - הוראות מעבר".

(2) בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב".

יחס מינוף

להלן יחס המינוף המחושב בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218:

| ליום 31 בדצמבר | | |
|----------------|------|---|
| 2017 | 2018 | |
| 6.0 | 6.0 | הון רוברד 1 (במיליוני ש"ח) |
| 6.0 | 6.0 | סך החשיפות (במיליוני ש"ח) |
| 100% | 100% | יחס המינוף |
| 5.0% | 5.0% | יחס המינוף המזערי הנדרש על ידי הפיקוח על הבנקים |

ביאור 8 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות

א. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה

1. הגבלים עסקיים

א. עיקר פעילותה של החברה מבוצע עבור החברה ובשמה על-ידי ישראלכרט. פעילות זו כוללת סליקה של עסקאות שנעשו בבתי עסק בישראל במטבע חוץ בכרטיסי מסטרקארד שהונפקו בחו"ל. ישראלכרט סולקת עבור עצמה עסקאות שנעשו בבתי עסק בישראל בכרטיסי מסטרקארד וישראלכרט שהונפקו בישראל, ועסקאות שנעשו בישראל במטבע ישראלי בכרטיסי מסטרקארד שהונפקו בחו"ל. על פי הסדר שבין ישראלכרט וחברות כרטיסי האשראי לאומי קארד ו.כ.א.ל שאושר על ידי בית הדין לתחרות ביום 7 במרץ 2012 (להלן: "ההסדר"). החל מיום 1 ביולי 2014 ועד לסוף תקופת ההסדר (31 בדצמבר 2018) תעמוד עמלת המנפיק הממוצעת במותגים הנ"ל וכן במותג "ישראלכרט" על 0.7%. בהקשר זה ראה גם סעיף 10 בהליכי רגולציה להלן לעניין מתווה להפחתה מדורגת של העמלה הצולבת החל מיום 1 בינואר 2019, כפי שפרסם בנק ישראל ביום 25 בפברואר 2018.

ב. תנאי פטור מאישור הסדר כובל - כחלק מההסדר, בחודש מרץ 2012 הוגשה בקשה לממונה להגבלים עסקיים לקבלת פטור מאישור הסדר כובל ביחס להסכם תפעולי המסדיר את הפעלת הממשק המשותף בין החברה, לאומי קארד ו.כ.א.ל בנוגע ליישום ההסדר ביניהן (הסכם המתעדכן מעת לעת על-ידי הצדדים). ביום 25 באפריל 2018 ניתנה החלטת הממונה על הגבלים עסקיים בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל עד ליום 31 בדצמבר 2023 ביחס להסכם התפעולי האמור. הפטור כולל, בין היתר, התייחסות לחובת חברות כרטיסי האשראי לצרף להסדר, באופן שוויוני וללא עלות, כל מנפיק, סולק או גוף מטעמם שפעילותו נוגעת להסדר ושיבקש להצטרף להסדר, להעמיד לרשותו את כל המידע הדרוש לו לצורך הצטרפותו ופעילותו על-פי ההסדר, ולבצע התאמות סבירות ככל הנדרש באופן שיאפשר לשחקן חדש להצטרף להסדר ולפעול על-פי הוראותיו, וכן איסור על החברה, לאומי קארד ו.כ.א.ל לנקוט בפעולות העוללות 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 ("זיכוי יומי").

2. הליכי רגולציה

להלן התפתחויות רגולטוריות משמעותיות שחלו בשנים האחרונות, הרלוונטיות לתחומי פעילות החברה, ואשר להערכת החברה הינן בעלות השפעה (או עשויות להשפיע, לפי העניין) באופן מהותי על עסקי החברה: יובהר, כי התיאור אינו מהווה רשימה ממצה של כלל ההוראות הרגולטוריות להן כפופה החברה או של השינויים שחלו בהוראות כאמור במהלך התקופה האמורה. הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים (לעניין הוראות אלה, אלא אם נכתב או משתמע אחרת - תאגיד בנקאי - לרבות חברת כרטיסי אשראי וסולק).

1. בחודש דצמבר 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים **תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472** בנושא "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב". במסגרת התיקון נקבע, בין היתר, כי סולק רשאי לסרב לתת לבית עסק שירותי סליקה או לסרב לבצע עבורו פעולה מסוימת, בניסיונות בהן התעורר אצלו חשש ממשי שבפעילות בית העסק יש משום הונאת לקוחות, הטעיית לקוחות או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליהם, והסירוב ייחשב כסירוב סביר, בין השאר לעניין חוק הבנקאות (שירות ללקוח), וזאת בהתאם למפורט בהוראה. יצוין, כי בחודש דצמבר 2018 אושרה בקריאה ראשונה הצעת חוק כרטיסי חיוב (תיקון - ביטול חיוב באשראי בשל עסקה עם ספק מפר), התשע"ח-2018, שאף היא עוסקת בנושא של הונאת לקוחות על ידי בתי עסק.

2. בחודש נובמבר 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים **תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 362** בנושא "מחשוב ענן", במסגרתה, בין היתר, בוטלה הדרישה מהתאגיד הבנקאי לפנות לפיקוח על הבנקים במקרים מסוימים בבקשה לקבלת היתר לפני שימוש בטכנולוגית מחשוב ענן, נקבעו הנחיות בדבר גיבוש מסמך מדיניות בנושא, ונקבעו כללים בנוגע לדיווח לפיקוח על הבנקים על יישומי מחשוב ענן שיושמו או עתידים, הכל בהתאם למפורט בתיקון. יצוין, כי הפיקוח על הבנקים הותיר על כנו את האיסור לעשות שימוש בשירותי מחשוב ענן עבור פעילויות ליבה ו/או מערכות ליבה.

3. בחודש אוקטובר 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים להערוך הציבור טיוטת **תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 325** בנושא "ניהול מסגרות אשראי". במסגרת התיקון, תוחל ההוראה, שחלה עד כה על מסגרות אשראי בחשבון עובר ושב בלבד, גם על מסגרות בכרטיסי אשראי. טיוטת התיקון קובעת, בין היתר, כללים בנוגע לקביעת מסגרת אשראי בכרטיסי אשראי, להגדלתה ולחריגה ממנה, וכן בנוגע לקביעת מנגנוני התראות ללקוחות אודות ניצול המסגרות.

ביאור 8 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

א. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך) הליכי רגולציה

4. בחודש נובמבר 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים **תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470** בנושא "כרטיסי חיוב". במסגרת התיקון נקבע, בין היתר, כי: (1) חברת כרטיסי אשראי רשאית לשלוח את חוזה ההנפקה ללקוח בכל אמצעי המשלוח הנהוגים בחברה ולא רק בדואר, בהתאם לכללים המפורטים בטיטה; (2) בהתאם לאמור בסעיף 7ז ל"חוק שטרומ" - על בנק לאפשר ללקוח להגיש בקשה באמצעות מנפיק, להצגת המידע אודות עסקאותיו בכרטיס חיוב, אשר התשלום בעדן נעשה בדרך של חיוב חשבון עובר ושב של הלקוח בבנק. המידע יוצג באמצעות קישור מאובטח המפנה לאתר המנפיק או לאתר מתפעל ההנפקה, בלא צורך בהזדהות נוספת מצד הלקוח לצורך צפייה בפרטי העסקאות, והכל בהתאם למפורט בהוראה. בנק אינו רשאי לעשות כל שימוש במידע שהגיע לידיו לפי סעיף זה, אלא לצורך הצגתו כאמור בסעיף זה. לפי דברי ההסבר לתיקון ההוראה, כיום נוטים לקוחות להעדיף את השימוש בכרטיסי החיוב הבנקאיים, אשר מאפשרים להם ריכוז המידע בחשבון. מטרת המנגנון, לפי דברי ההסבר, היא להשוות את נוחות השימוש בכרטיסים הבנקאיים והחוץ בנקאיים ולהסיר את הקושי של הלקוחות לעקוב אחר המידע במספר אתרי אינטרנט של המנפיקים השונים, וצפוי כי יעודד את התחרות בשוק כרטיסי האשראי. בחודש ינואר 2019 פרסם ברשומות צו הדוחה את כניסתו לתוקף של האמור בסעיף זה בשניים עשר חודשים, ליום 31 בינואר 2020. בחודש פברואר 2019 פרסמו ברשומות תקנות הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי), התשע"ט – 2019, הקובעות הוראות לענין העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי לצורך הצגתו ללקוח כאמור בחוק שטרומ, לרבות פרטי המידע, מועדי העברתו ואופן ההעברה.

5. בחודש אוקטובר 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראות ניהול בנקאי תקין 359A בנושא **מיקור חוץ**, הקובעת עקרונות על-פיהם נדרשים התאגידים הבנקאיים לפעול כאשר הם מעבירים פעילויות שונות למיקור חוץ (כמוגרד בהוראה), ופעולות האסורות להעברה למיקור חוץ. לפי דברי ההסבר להוראה, מתן אפשרות לתאגידים הבנקאיים לעשות שימוש במיקור חוץ מאפשרת להם ליישם מטרות אסטרטגיות, להגדיל את הנגישות והזמינות ללקוחות, ולהמשיך את תהליכי ההתייעלות התפעולית, וכי השימוש במיקור חוץ תורם להורדת חסמי כניסה לשחקנים חדשים ודיגיטליים. בדברי ההסבר להוראה נאמר, כי הפיקוח על הבנקים בוחן הרחבה של ההוראה בעתיד, שתכלול דגשים ייחודיים בעת ביצוע מיקור חוץ של מערכות טכנולוגיות. ככלל, ההוראה עתידה להיכנס לתוקף ביום 31 במרץ 2020, אך תאגיד שסיים את היערכותו לכלל הדרישות בהוראה קודם לכן, יוכל ליישמה החל ממועד סיום היערכותו, ובמועד זה תבוטל, בין השאר הוראת ניהול בנקאי תקין 359 – קשרי תאגיד בנקאי עם מתווכים. ניתנה תקופה נוספת של עוד שלוש וחצי שנים להתאים להוראה חוזים שנכרתו לפני מועד פרסומה. על פי ההוראה, בין היתר, תאגיד בנקאי שהוא חברת כרטיסי אשראי (בניגוד לבנקים) יוכל להשתמש בנותני שירות לצורך פניה יזומה למשקי בית לצורך הפנייתם לתאגיד הבנקאי ללקיחת אשראי החל ממועד התחולה. בנקים יוכלו להשתמש בנותני שירות כאמור, בין היתר ובתנאים הנקובים בהוראה, רק לאחר תחילת פעילות מאגר נתוני אשראי. העברת פעילות מהותית למיקור חוץ טעונה, בין היתר, הודעה מראש למפקח על הבנקים, אשר רשאי להודיע לתאגיד הבנקאי על רצונו לבחון את הוצאת הפעילות למיקור חוץ והכל בהתאם למפורט בהוראה. בנוסף, בתקופה של שנתיים ממועד פרסום ההוראה, יש לדווח גם על התקשרות להפניית משקי בית לתאגיד בנקאי לצורך קבלת אשראי גם אם אינה מהותית.

6. גיבוש סטנדרט API לבנקאות פתוחה - בחודש אוגוסט 2018 פרסמו הפיקוח על הבנקים ורשות שוק ההון, ביטוח וחסכון ("רשות שוק ההון") קול קורא לקבלת מידע מחברות המתעניינות במתן שירותי השוואת עלויות, ריכוז מידע וייעוץ פיננסי. על פי הקול הקורא, הפיקוח על הבנקים ורשות שוק ההון רואים חשיבות לאומית בקידום הבנקאות הפתוחה בישראל, אשר תאפשר ללקוחות המערכת הבנקאית ליזום שיתוף במידע הפיננסי שלהם, שמצוי בבנקים, עם צדדים שלישיים, לרבות גופי פינטק. על-פי הפרסום, על מנת לקדם מגמה זו, בנק ישראל פועל לגיבוש סטנדרט API לבנקאות פתוחה שצפוי להיות מיושם בישראל באופן מלא על-ידי המערכת הבנקאית בישראל במהלך שנת 2020, שיקל על תהליכי העברת מידע בין הגופים, ויביא, בין היתר, לשיפור השירותים הניתנים ללקוח ולהגברת התחרות על השירותים הפיננסיים.

ביאור 8 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

א. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

7. הקלות על חברות כרטיסי אשראי - בחודשים יולי-אוגוסט 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים תיקונים להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 470 ("כרטיסי חיוב"), מספר 221 ("יחס כיסוי נזילות"), מספר 203 ("סיכון אשראי") ומספר 313 ("מגבלות על חובות של לווה ושל קבוצת לווים") (יחד: "ההוראות"), שכפי שנאמר בדברי ההסבר להן, יקלו על פעולת חברות כרטיסי האשראי (כהגדרתן בהוראות) ביום שלאחר היפרדותן מהבנקים, וזאת במסגרת הצעדים שנוקט בנק ישראל בכדי לקדם את יישום הרפורמה להגברת התחרות. יצוין, כי ההקלות חלות על חברות כרטיסי האשראי (כהגדרתן בהוראות) בכלל, ולא רק על החברות שעתידות להיפרד מבנק-האם שלהן. במסגרת התיקונים להוראות 470, 221 ו-203, נקבעו, בין היתר, ההוראות הבאות: (1) החל מיום 1 בפברואר 2019, בנק יעביר למתפעל הנפקה את הכספים בגין עסקאות בכרטיסים שהונפקו על ידי הבנק (לרבות בהנפקה משותפת) במועד שבו נדרש מתפעל הנפקה להעביר כספים אלה לסולק בהתאם למועד או למועדים שנקבעו בהסכם הסליקה הצולבת, ללא תלות במועד החיוב של הלקוח וללא תלות בזהות הסולק שאליו מעביר מתפעל הנפקה את התמורה; (2) הסכמי תפעול חדשים בין מנפיק בנקאי למתפעל הנפקה, שנחתמו עד ליום 31 בינואר 2022, יומצאו למפקח על הבנקים. לעניין זה, חיידוש הסכם קיים שנעשה בו שינוי מהותי, לדעת הבנק או מתפעל הנפקה, ייחשב כהסכם חדש. היה המנפיק הבנקאי בנק בעל היקף פעילות רחב, הסכם התפעול יהיה טעון אישורו של המפקח; (3) חברת כרטיסי אשראי תקבל שקלול לצרכי הלימות הון כאילו הייתה תאגיד בנקאי, גם לאחר הפרדתה מהתאגיד הבנקאי; (4) חוב חברת כרטיסי אשראי ישוקלל לצרכי הלימות הון כאילו הייתה תאגיד בנקאי, גם לעניין הנסיבות להחמרת שקלול הסיכון כמו במקרה של דירוג הנמוך מ: B-; (5) החל מיום פרסום הוראה 221, חברת כרטיסי אשראי עומדת בתנאים המפורטים בהוראה, לא תידרש לעמוד ביחס כיסוי הנזילות, אך תחויב להחזיק נכסים נזילים לפי מודל פנימי התואם את מאפייני פעילותה. במסגרת התיקונים להוראה 313, נקבעו, בין היתר, ההוראות הבאות: (1) חשיפת תאגיד בנקאי ל"קבוצת לווים חברת כרטיסי אשראי", בניכוי הסכומים המותרים על פי ההוראה, לא תעלה על 15% מהון התאגיד הבנקאי, בדומה למגבלה החלה על חשיפה ל"קבוצת לווים בנקאית"; (2) חבות של קבוצת לווים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי תהיה נתונה למגבלת "קבוצת לווים בנקאית" וכן התאמת המגבלה למעמדן החדש של חברות כרטיסי האשראי, כך שהן תיכללנה, על-פי העניין, במגבלה המצרפית של לווים גדולים (לוים שחבותם מהווה מעל 10% מהון התאגיד הבנקאי). בנוסף, חבויות של קבוצת לווים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי תכללנה במגבלה המצרפית של לווים גדולים; (3) במשך 5 שנים ממועד פרסום ההוראה כמחייבת, חבות של קבוצת לווים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי לא תהיה כפופה למגבלת "קבוצת לווים בנקאית" ולא תכלל במגבלה המצרפית של לווים גדולים; (4) נוכח החרیגה הקיימת כיום מהוראה 313, תאגידים בנקאיים יידרשו להקטין את חשיפות האשראי ל"קבוצת לווים חברת כרטיסי אשראי" באופן מדורג, תוך 3 שנים ממועד ההפרדה של חברת כרטיסי האשראי מהתאגיד הבנקאי, כהגדרת מועד זה ב"חוק שטרומ".

8. הסדרת תהליך הרישוי והקמת בנק חדש - בחודש יוני 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים מסמך המציג את מדיניותו להסדרת תהליך הרישוי והקמתו של בנק חדש בישראל. המסמך מפשט את שלבי התהליך של הקמת בנק חדש, ואת הפעולות הנדרשות מהפיקוח ומהיזמים המעוניינים להקימו. על פי האמור במסמך, במטרה ליצור ודאות רגולטורית ליזמים המעוניינים להקים בנק חדש, ינתן בשלב הראשון ובתנאים המפורטים במסמך, רישיון בנק מוגבל בפעילות ובזמן, שיאפשר למבקש הרישיון לקיים פעילות מצומצמת של קבלת פיקדונות ומתן אשראי לפני שכלל ההיערכות הנדרשת מהיזם הסתיימה. בצד מסמך המדיניות, פרסם הפיקוח על הבנקים מסמך המפרט את המסמכים הנדרשים לצורך הגשת בקשה לרישיון בנק.

9. הקלות רגולטוריות לבנקים חדשים - במסגרת ההקלות הרגולטוריות לבנקים חדשים נקבע כי הוראות ניהול בנקאי תקין והוראות הדיווח לפיקוח החלות על הבנקים, יותאמו לכל בנק חדש ויקבעו על-פי ההיקף ומורכבות פעילותו הצפויה בשלבים השונים, הסיכונים שיהיו גלומים בפעילותו ואיכות הבקורות שלו, באופן שיתקיים פיקוח מותאם סיכון. צוין, כי חברת כרטיסי אשראי שתצטרף להפוך לבנק, תזכה להקלות בהון ותידרש לעמוד ביחס הון עצמי רובר 1 של 8.0% (במקום 9.0% לבנק) וביחס הון כולל של 11.5% בלבד (במקום 12.5% לבנק), כמו כן תהליך הרישוי שחברת כרטיסי אשראי תצטרך לעבור יהיה קצר באופן משמעותי. בנוסף, תוכל חברת כרטיסי אשראי לקבל הקלות רגולטוריות נוספות בהתאם לשיקול דעת המפקח על הבנקים לפי עיקרון של פיקוח מותאם סיכון. המדיניות כאמור מחליפה את טיוטת המתווה להקמת בנק חדש בישראל שפורסמה ביוני 2016 ואת הצ'רטר להקמת בנק וירטואלי שפורסם ביולי 2013.

10. ביום 25 בנובמבר 2018 פורסם ברשומות צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות סליקה צולבת של עסקאות בכרטיסי חיוב ושל עסקאות חיוב מיידיות), התשע"ט - 2018, בהמשך לפרסום בנק ישראל מחודש פברואר 2018 בדבר המתווה הסופי להפחתת העמלה הצולבת. על פי הצו, המתווה להורדת העמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה יהיה כדלקמן: מיום 1 בינואר 2019 תרד העמלה הצולבת מ-0.7% ל-0.6%; מיום 1 בינואר 2020 תרד העמלה הצולבת מ-0.6% ל-0.575%; מיום 1 בינואר 2021 תרד העמלה הצולבת מ-0.575% ל-0.55%; מיום 1 בינואר 2022 תרד העמלה הצולבת מ-0.55% ל-0.525%; מיום 1 בינואר 2023 תרד העמלה הצולבת מ-0.525% ל-0.5%. המתווה להורדת העמלה הצולבת בעסקאות חיוב מיידיות יהיה כדלקמן: החל מיום 1 בינואר 2021 תרד העמלה הצולבת מ-0.3% ל-0.275%; ומיום 1 בינואר 2023 תרד העמלה הצולבת מ-0.275% ל-0.250%. כמו כן נקבע בצו, כי שיעור העמלה הצולבת לגבי בית עסק המהווה "מוסד ציבורי" כהגדרתו בצו האמורה, יהיה 0.55% עד ליום 1 בינואר 2022, ולאחר מכן יחול על בתי עסק אלה שיעור העמלה הצולבת החל על כלל בתי העסק.

ביאור 8 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

א. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

11. בנקאות בתקשורת - בחודש ינואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא "בנקאות בתקשורת", ובו, בין היתר, הוסדר אופן העברת מידע בדבר יתרה בחשבון עובר ושב מתאגיד בנקאי לגוף פיננסי, בהמשך להוראות "חוק שטרומ". בחודש מרץ 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון נוסף להוראה, שבו, בין היתר, ניתנו הקלות לפתיחת חשבון מקוון, ובכללן ביטול הצורך בהעברה בנקאית בתהליך פתיחת חשבון הלוואה הנפתח באופן מקוון, וזאת בהלוואות עד לסכום של 50,000 ש"ח ובתנאים המפורטים בהוראה, וביטול הצורך בשימוש בטכנולוגיית היועדות חזותית בחשבון סליקה הנפתח באופן מקוון, ואשר היקף הסליקה השנתי שלו אינו עולה על 50,000 ש"ח בתנאים המפורטים בהוראה. בחודש יולי 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטת קובץ שאלות ותשובות להוראה, הנוגע ליישום סעיף 7.ה. "לחוק שטרומ" לענין העברת מידע בדבר יתרת הלקוח בחשבון עובר ושב מבנק לגוף פיננסי. בחודש אוקטובר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראה, לפיה, בין היתר, בוטלה ההוראה שדרשה לבצע העברה של סכום אקראי מתוך סכום כספי הסליקה לחשבון בתאגיד בנקאי בישראל על שם המבקש לפתוח חשבון סליקה, בעת פתיחת חשבון סליקה מקוון שהיקף הסליקה השנתי בו לא עולה על 50,000 ש"ח.

12. בחודש ינואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470, במסגרתו, בין היתר, התווספו הוראות בהמשך להוראות "חוק שטרומ", בנוגע ל"הגנות ינוקא" שניתנו לחברות כרטיסי האשראי שיופרדו מהבנקים ולמנפיקים חדשים אחרים שיקומו, וזאת בנושא של פניית בנק בעל היקף פעילות רחב ללקוח לפני הגיע 45 ימי העבודה שלפני מועד סיום חוזה הכרטיס, במקרים של שינוי מהותי במצבו הכלכלי של הלקוח או לשם הפחתה של מסגרת אשראי בכרטיס חיוב. התיקונים דלעיל נכנסו לתוקף ביום 21 באפריל 2018.

13. הטמעת השימוש בתקן אבטחת EMV - בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה להטמעת השימוש בתקן האבטחה EMV, הן בצד ההנפקה והן בצד הסליקה, אשר הוטמעה גם בנוהל בנקאי תקין מספר 470 ובהנחיות נוספות. בהוראה, ובהנחיות הפיקוח על הבנקים שניתנו בהמשך, ובכללן תיקונים להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472, קיימת התייחסות, בין היתר, ללוחות הזמנים להנפקת כרטיסים תומכי תקן EMV ולחיבור מסופים התומכים בתקן למערכת כרטיסי החיוב החדשה וכן לכניסתו לתוקף של מנגנון הסטת האחריות מהמנפיק לסולק. תחולת מנגנון הסטת האחריות נקבעה ליום 1 בינואר 2019. בחודש נובמבר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראה 472, לפיו ההוראה בדבר מנגנון הסטת האחריות בבתי עסק קטנים שמחזור הפעילות השנתי שלהם בשנת 2018 מול סולקים לא עלה על 5 מיליוני ש"ח תיכנס לתוקף ביום 1 בינואר 2020. בחודש דצמבר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים להערת הציבור טיוטת תיקון להוראה 472, לפיו ההוראה בדבר מנגנון הסטת האחריות בבתי עסק מסוג תחנות דלק יחל ביום 1 בינואר 2022.

הצעות חוק וחקיקה

14. תיקון מספר 29 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 - בחודש יולי 2018 פורסם ברשומות תיקון מספר 29 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, לפיו תאגיד בנקאי המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, ייתן מענה מקצועי אנושי לפחות לסוגי השירותים של טיפול בתקלות, ברור חשבון וסיום התקשרות, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגיאוגרפי שבהם ייתן השירות הטלפוני. בשירות טלפוני הכולל מענה אנושי נפרד לשירותים שתאגיד בנקאי מספק, הוא רשאי לאפשר ללקוח לבחור את סוג השירות לפני מתן המענה האנושי המקצועי. על-פי התיקון לחוק, בין היתר, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים הנזכרים לעיל לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, אך ניתנה סמכות למפקח על הבנקים להורות כי תאגיד בנקאי רשאי לחרוג ממשך ההמתנה האמור בתנאים המפורטים בתיקון לחוק. בנוסף, ניתנה למפקח על הבנקים סמכות להטיל על תאגיד בנקאי עיצום כספי בסך חמישים אלף שקלים חדשים, אם היה לו יסוד סביר להניח כי לא נתן מענה אנושי מקצועי בהתאם להוראות התיקון. התיקון לחוק ייכנס לתוקף ביום 25 ביולי 2019. בחודש ינואר 2019 הועברה על ידי הפיקוח על הבנקים להתייעצות בכתב טיוטת הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "מתן מענה טלפוני", שמטרתה, בהתאם לאמור בדברי ההסבר לה, להסדיר את חובת התאגיד הבנקאי, שנקבעה בתיקון האמור לחוק, שמשך ההמתנה לקבלת מענה אנושי לא יעלה על 6 דקות מתחילת השיחה, בהתאמות הנדרשות למערכת הבנקאית, כך שתאגיד בנקאי יהיה רשאי לחרוג ממשך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לכל היותר ב-15% מסך השיחות שהתקבלו במוקד הטלפוני, במהלך תקופה של חודש קלנדרי במוצע שנתי. כמו כן, טיוטת ההוראה מעגנת חובה לתת קדימות בתור לאזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלות, ומגדירה דרישות לניטור ובקרה אחר דפוסי המענה ללקוחות במוקד הטלפוני; והכל כמפורט בטיטת ההוראה. מועד תחילתה של ההוראה יהיה מועד כניסתו לתוקף של התיקון לחוק.

15. תקנות הבנקאות (רישוי) (הגדלת תקרה) - בחודש יולי 2018 פורסמו ברשומות תקנות הבנקאות (רישוי) (הגדלת התקרה) לפי סעיף 21(ב)(8)(א) לחוק התשע"ח-2018, לפיו התקרה הקבועה בסעיף האמור (ביחס לאפשרות גיוס אג"ח מהציבור כנגד הלוואות חוץ בנקאיות במגבלות ובתנאים שנקבעו בחוק הבנקאות (רישוי) תעמוד על סכום של חמישה מיליארד ש"ח במקום שני מיליארד וחצי ש"ח. בחודש דצמבר 2018 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק הבנקאות (רישוי) (תיקון - עידוד תחרות בשוק האשראי), התשע"ח-2018, לפיה, בין היתר, תוגדל התקרה האמורה לסכום של 20 מיליארד ש"ח.

ביאור 8 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)**א. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)****2. הליכי רגולציה (המשך)**

16. תקנות הגנת הפרטיות - בחודש מאי 2018, נכנסו לתוקף תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, המפרטות את אופן יישומה של חובת אבטחת המידע החלה על כל גורם המנהל או מחזיק "מאגר מידע", כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הפרטיות"). התקנות קובעות הסדר רחב ומקיף לעניין ההגנה הפיסית והלוגית על מאגרי מידע וניהולם, בהתאם לסוג המאגר, כמפורט בתקנות. החברה נערכה ליישום התקנות על היבטיהם השונים

17. חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי - בחודש מרץ 2018 פורסם ברשומות **חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018**, העוסק בהליכי שיקום חייבים, יחידים וחברות. לפי הצעת החוק, בין היתר, נקבעו מנגנונים למתן הפטר מחובות ליחידים (לרבות ניהול ההליך לחובות בגובה של עד 150 אלף ש"ח במסגרת ההוצאה לפועל), ותשתית לקיום הסדרי חוב בחברות. תחילתו של החוק ביום 15 בספטמבר 2019, והוא יחול על הליכים לפי החוק שהחלו ביום התחילה ואילך.

18. צו איסור הלבנת הון – ביום 14 במרץ 2018 פורסם ברשומות **צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של נותני שירותי אשראי למניעת הלבנת הון ומימון טרור)**,. הצו מסדיר את החובות לעניין איסור הלבנת הון ומימון טרור של גוף החייב בקבלת רישיון למתן אשראי בהתאם לפרק ג' לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), תשע"ו-2016 ("חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים"), שהוא גוף המנוי בתוספת השלישית לחוק איסור הלבנת הון, וכן על נותן שירותי ניכיון ומאגד כנותן שירותי אשראי. הצו נכנס לתוקף ביום 15 במרץ 2018. ביום 23 במאי 2018 פרסם משרד האוצר טיוטת תיקון לצו האמור, במסגרתה, בין היתר, מורחבות ההוראות החלות על פעילותו של מאגד כנותן שירותי אשראי גם לפעילותו של מאגד כנותן שירותי בנקס פיננסי. בחודש ינואר 2019 אישרה ועדת חוקה, חוק ומשפט של הכנסת את **צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של מפעיל מערכת לתיווך באשראי למניעת הלבנת הון ומימון טרור)**, התשע"ט-2019. הצו מסדיר את החובות לעניין איסור הלבנת הון ומימון טרור שיחולו על מפעילי מערכת לתיווך אשראי, כהגדרתה בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים. ככלל, הצו ייכנס לתוקף חצי שנה מיום שיפורסם ברשומות.

19. חוק אשראי הוגן - בחודש אוגוסט 2017 פורסם ברשומות **תיקון לחוק הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות, התשנ"ג-1993**. לפי התיקון לחוק, יוחלף שמו של החוק לחוק אשראי הוגן. התיקון קובע, בין היתר, מגבלת ריבית מקסימלית אחידה על הלוואות ומסגרות אשראי לאנשים פרטיים, על כלל הגופים הכפופים לו ובכללם הבנקים וחברות כרטיסי אשראי, וכן נקבעו הוראות שונות בנוגע להתקשרות בהסכמי הלוואה והסכמים למסגרות אשראי (ובכלל זה בקשר לחובות גילוי ללקוח), הוראות לעניין ריבית פיגורים ועוד. בחודש נובמבר 2018 פורסם ברשומות חוק הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות (תיקון מס' 5) (תיקון), התשע"ט-2018, לפיו כניסתו לתוקף של החוק, שהייתה קבועה ליום 9 בנובמבר 2018, תידחה למוקדם מבין שישה (6) חודשים מיום פרסום תקנות בנושא או 27 חודשים מיום כניסתו לתוקף של החוק, הכל כמפורט בחוק. בנוסף, בחודש ינואר 2019 אישרה ועדת החוקה, חוק ומשפט את תקנות הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות (החרגת סוגי עסקאות אשראי מתחולת החוק והחרגת הוצאות מגדר "תוספת"), התשע"ח-2018, לפיהן יוחרגו סוגי עסקאות אשראי מתחולת החוק וכן יוחרגו הוצאות מהגדרת תוספת, הכל כמפורט בתקנות.

20. בחודש יולי 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 449 בנושא "פישוט הסכמים ללקוח", לפיה, בין היתר, על התאגיד הבנקאי להציג באופן מרוכז בדף הראשון להסכם הלוואה ובהסכם למסגרת אשראי בכרטיס אשראי, את הפרטים והתנאים המשתנים והמהותיים להתקשרות הספציפית, הכל כמפורט בהוראה. לפי דברי ההסבר להוראה, הצורך בפישוט הסכם למתן אשראי אף עולה בקנה אחד עם חוק אשראי הוגן. הוראה זו תחול על הלוואות עליהן חל חוק אשראי הוגן. בחודש פברואר 2019 הועברה על ידי הפיקוח על הבנקים להתייעצות בכתב טיוטת תיקון להוראה, לפיה מועד תחילתה של ההוראה יהיה מועד כניסתו לתוקף של התיקון לחוק אשראי הוגן.

ביאור 8 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

א. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

21. אסדרת שירותי תשלום - בחודש יוני 2017 פורסמו המלצות הדוח הסופי של הוועדה הבין משרדית לקידום השימוש באמצעי תשלום מתקדמים. מטרת הוועדה הייתה, בין היתר, לקדם את השימושים באמצעי תשלום מתקדמים תוך התאמת התשתית המשפטית והטכנולוגית לפעילות זו. המלצות הוועדה התבססו, בין היתר, על רגולציית PSD האירופאית. כחלק מהמלצות הוועדה: (1) בחודש נובמבר 2017 פרסם בנק ישראל קול קורא לקבלת מידע בנושא הקמת תשתית לסליקת תשלומים מיידים בישראל. מטרת הקול הקורא, בהתאם לנאמר בו, בין היתר, היא קבלת הצעות לקידום תשתית אחת לפחות, מרכזית או מבוזרת, שתתמוך בסליקת תשלומים מיידים במשק הישראלי. הקמת תשתית כאמור צפויה להגביר את התחרות במערך התשלומים, בין השאר, על-ידי כניסתם של שחקנים חדשים, שיציעו פתרונות לביצוע תשלומים מיידים לכל אורך שרשרת ביצוע העסקה. התשתית תאפשר לסלוק את אמצעי התשלום המתקדמים, קיימים ועתידיים, ותאפשר סליקה של הוראות תשלום אשר בוצעו באמצעות אפליקציות תשלומים של גופים שונים; (2) ביום 9 בינואר 2019 פורסם ברשומות חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019. החוק מסדיר, בין היתר, היבטים שונים במערכות היחסים שבין נותן שירותי תשלום (מנפיק כרטיס החיוב) למשלם (מחזיק כרטיס החיוב), ובין נותן שירותי תשלום (הסולק) למוטב (בית העסק) בעת שימוש באמצעי תשלום ובכלל זה קביעה לפיה מועד העברת כספים מסולק לבית עסק יהיה מייד או במועד סביר אחר שהוסכם בין סולק לבית עסק, וכן לקבוע הוראות כלליות לעניין ביצוע הוראות תשלום והסדרי האחריות הנוגעים להן והוראות בדבר קביעת עונשים פליליים והטלת עיצום כספי בהפרת סעיפים מסוימים של החוק. במסגרת החוק, נושאים הנזכרים בחוק כרטיסי חיוב יוסדרו בחוק שירותי תשלום וחוק כרטיסי חיוב יבוטל עם כניסתו לתוקף של החוק. ככלל, מועד התחילה של חוק שירותי תשלום הינו שנה מיום פרסומו, והוא יחול, ככלל, גם על אמצעי תשלום שהונפק לפני יום התחילה ועל הרשאה לחיוב שניתנה לפני יום התחילה, הכל כמפורט בחוק; (3) בחודש אוגוסט 2018 פרסם משרד האוצר תזכיר חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) (תיקון מס'...) (מתן שירותי תשלום), התשע"ח-2018, שמבקש להסדיר מקטע נוסף במסגרת חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016, והוא המקטע המסדיר את כלל פעילות מתן שירותי התשלום. כמצוין בדברי ההסבר לתזכיר החוק, שירותים אלה כוללים ניהול חשבון תשלום המאפשר העברת תשלומים בעד מוצרים ושירותים, הנפקה של אמצעי תשלום, סליקה של עסקאות תשלום וכן מתן שירותי כספומט. לפי דברי ההסבר, האסדרה צפויה לעודד את התחרות בכך שתאפשר לגורמים חוץ-בנקאיים להיכנס ולהתפתח לצד השחקנים הבנקאיים הקיימים בשוק. יצוין, כי התזכיר אינו כולל אסדרה של שירותי ייזום תשלומים, שעל-פי דברי ההסבר לתזכיר החוק תושלם בהמשך. על-פי התזכיר, בין היתר (ולרבות באמצעות תיקונים עקיפים לחוק הבנקאות רישוי): (א) לא יעסוק אדם במתן שירותי תשלום (ובכלל זה הנפקת וסליקת אמצעי תשלום, והכל כהגדרתם בתזכיר) אלא אם בידו רישיון לכך, או שהוא גוף מהגופים הפטורים מחובת קבלת רישיון (ביניהם סולק כהגדרתו ובתנאים שבתזכיר); (ב) בעל רישיון למתן שירותי תשלום לא יעסוק בעיסוק שאינו שירות תשלום ולא ישלט בתאגיד העוסק בעיסוק שירות תשלום, או יחזיק מעל 10% מאמצעי שליטה של תאגיד כאמור, אלא אם הודיע בכתב למפקח על כוונתו, והמפקח לא הודיע על התנגדותו תוך פרק הזמן ובתנאים כמפורט בתזכיר. בתקופה שמיום התחילה של החוק (שנה מיום פרסומו; בסעיף 21 זה – "יום התחילה") ועד תום שנתיים מיום התחילה (בסעיף 21 זה – "תקופת המעבר"), בעל רישיון למתן שירותי תשלום לא יעסוק בעיסוק שאינו שירות תשלום ולא ישלט בתאגיד העוסק בעיסוק שאינו שירות תשלום, או יחזיק מעל 10% מאמצעי שליטה של תאגיד כאמור, אלא באישור הנגיד ובהתאם לתנאי האישור (כל המונחים לעיל - כהגדרתם בתזכיר); (ג) סולק לא יעסוק בעיסוק שאינו סליקה של עסקאות תשלום או מתן שירותי תשלום ולא ישלט בתאגיד העוסק בעיסוק שאינו סליקה או מתן שירותי תשלום כאמור, או יחזיק מעל 10% מאמצעי שליטה של תאגיד כאמור, אלא באישור הנגיד ובהתאם לתנאי האישור. כמו-כן, בתקופת המעבר האמורה, סולק יהא רשאי לשלוח או להחזיק אמצעי שליטה בתאגיד שעוסק בעיסוקים שאינם מותרים לסולק כאמור לעיל, ובלבד שהמפקח קבע בהוראות כי עיסוק זה הינו מסוג העיסוקים אשר מותר לתאגיד אשר נשלט על-ידי סולק לעסוק בהם, ולעניין זה המפקח רשאי לקבוע הוראות שונות לסוגי סולקים שונים בתנאים המפורטים בתזכיר (כל המונחים לעיל - כהגדרתם בתזכיר). בנוסף, התזכיר כולל הוראות הכלולות בחוקים אחרים, כגון: בעניין סולק מתארח (ראה סעיף 22.ד להלן) וחובת התקשרות של מנפיק בעל היקף פעילות רחב עם סולק לשם ביצוע סליקה צולבת של עסקאות בכרטיסי חיוב שהנפיק בתנאים המפורטים בתזכיר.

ביאור 8 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

א. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

22. להלן פרטים, בהרחבה, ביחס להוראות חוק שטרומ המהווה שינוי רגולטורי משמעותי בקשר עם החברה ותחומי פעילותה: בחודש ספטמבר 2016 פרסמה ועדת שטרומ (הוועדה לבחינת הגברת התחרותיות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים), אשר מונתה על-ידי שר האוצר ונגידת בנק ישראל, את המלצותיה ובהמשך להן, ביום 31 בינואר 2017 פורסם ברשומות חוק שטרומ, במסגרתו נקבעו, בין היתר, הוראות כדלקמן:

(א) חל איסור על בנק ששווי נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד עולה על עשרים אחוזים (20%) מסך שווי הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית כולה ("בנק בעל היקף פעילות רחב"), (למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח קיימים בישראל שני בנקים בעלי היקף פעילות רחב: בנק הפועלים ובנק לאומי). לעסוק החל מיום 31 בינואר 2017 ("יום התחילה") בתפעול הנפקה של כרטיסי חיוב (קרי, כל הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב ולמעט ההנפקה עצמה וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהפקת כרטיסי החיוב והשימוש בו) ובסליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב. עם זאת, אין בהוראה כאמור כדי לגרוע מהאפשרות של בנק בעל היקף פעילות רחב להתקשר עם אחר לצורך תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב או להתקשר עם סולק כספק. כן, קובעות הוראותיו של חוק שטרומ, כי לא יורשה עוד בנק בעל היקף פעילות רחב לשלוט או להחזיק אמצעי שליטה בתאגיד העוסק בעיסוקים כאמור, וזאת החל מתום שלוש (3) שנים מיום התחילה, וביחס לבנק בעל היקף פעילות רחב שפחת שיעור אחזקותיו בחברת כרטיסי אשראי במהלך התקופה האמורה לכדי ארבעים אחוזים (40%) או פחות (ובלבד שלפחות עשרים וחמישה אחוזים (25%) ממניותיו הונפקו לציבור), החל מתום ארבע (4) שנים מיום התחילה.

(ב) בתקופה שמתום ארבע (4) שנים מיום התחילה ועד שש (6) שנים ממועד זה, מוסמך שר האוצר לקבוע, בהסכמת נגיד בנק ישראל ובאישור ועדת הכספים של הכנסת, כי איסורים כאמור בס"ק א' לעיל יחולו גם על בנקים המחזיקים בשיעור נמוך מעשרים אחוזים (20%) מסך שווי הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית כאמור, ובלבד שלא יפחת מעשרה אחוזים (10%), וזאת בשים לב, בין היתר, למצב התחרות בשוק האשראי באותו מועד. (למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח קיים בנק אחד לגביו עשויה להיערך בחינה כאמור: בנק דיסקונט.)

(ג) נקבעו הוראות בנוגע לאיסור רכישת אמצעי שליטה בחברת כרטיסי חיוב, כך שבין היתר, בנק וכן גוף מוסדי גדול (כהגדרת מונח זה בחוק שטרומ) לא ירכוש מבנק בעל היקף פעילות רחב יותר מעשרה אחוזים (10%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה בחברת כרטיסי חיוב, לא ישלוט בה ולא יהיה רשאי למנות דירקטור בחברה כאמור. בנוסף, אדם המחזיק יותר מחמישה אחוזים (5%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה בחברת כרטיסי חיוב אחת, לא ישלוט בחברת כרטיסי חיוב נוספת ולא יחזיק בה יותר מחמישה אחוזים (5%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה. יובהר, כי לעניין הבעלות העתידית בחברות כרטיסי האשראי המופרדות, החוק קובע, כי יראו חברות כרטיסי חיוב שערב יום התחילה נשלטו בידי אותו אדם (כדוגמת החברה ופועלים אקספרס), כחברת כרטיסי חיוב אחת ובהתאם מאפשר לראות, להבנת החברה, באחזקה בישראל כרטיס ובאמצעותה בפועלים אקספרס, כאחזקה בחברת כרטיסי אשראי אחת, לעניין זה.

(ד) נקבעו הוראות שונות שיחולו על תאגידים בנקאיים מסוימים, כפי שהוגדר בחוק ובהתאם לתנאים המפורטים בו, ובהן, בין היתר:

- נאסר על תאגידים בנקאיים להגביל או למנוע מגופים פיננסיים העוסקים בתפעול הנפקת כרטיסי חיוב שמנפיק מי מאותם תאגידים בנקאיים ("גוף מתפעל"), להעניק שירותים פיננסיים, לרבות מתן אשראי ללקוחות התאגידים הבנקאיים;
- תאגיד בנקאי לא ימנע מגוף מתפעל המפוקח על-פי דין, לעשות שימוש במידע שהגיע לגוף המתפעל אגב ביצוע הנפקה או אגב ביצוע תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב, לצורך מתן שירותים כמנפיק ו/או לצורך פעילות הנלווית למתן שירותים כאמור, וזאת בתנאי שנתן הלקוח את הסכמתו להעברת המידע לשימוש כאמור;
- החל מתום שנתיים מיום התחילה, אם פנה לקוח לתאגיד בנקאי בבקשה להתקשר עמו בחוזה כרטיס אשראי, או שהתאגיד הבנקאי פנה ללקוח להציע לו להתקשר בחוזה כאמור, יפיץ התאגיד הבנקאי את כרטיסי האשראי של מנפיקים הקשורים עם אותו תאגיד בנקאי בהסכמי הפצה. תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר להתקשר עם מנפיק בהסכם הפצה. לעניין זה, "הסכם הפצה" משמעו הסכם בין תאגיד בנקאי לבין מנפיק אחר להפצת כרטיסי החיוב שהנפיק המנפיק האחר. המפקח ייתן הוראות לעניין תנאי הסכם הפצה, אופן הפצה והפרטים שהתאגיד הבנקאי יחויב להציג ללקוח. למועד הדוח, הוראות כאמור טרם נקבעו;
- החל מתום שנתיים מיום התחילה, תאגיד בנקאי יציג ללקוח, לפי בקשתו, מידע על עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי החיוב של הלקוח שהועבר לו על-ידי מנפיק כרטיס החיוב ושהתשלום בעדו נעשה בדרך של חיוב חשבון העובר ושב של הלקוח בתאגיד הבנקאי. היה התאגיד הבנקאי מנפיק, תהיה הצגת המידע האמור זהה להצגת המידע על עסקאות שנעשו באמצעות כרטיס חיוב שהנפיק התאגיד הבנקאי. בחודש ינואר 2019 פורסם ברשומות צו הדוחה את כניסתו לתוקף של האמור בסעיף זה בשניים עשר חודשים, ליום 31 בינואר 2020. בחודש פברואר 2019 פורסמו ברשומות תקנות הבנקאות (שירות ללקוח)(העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי), התשע"ט – 2019, הקובעות הוראות לענין העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי לצורך הצגתו ללקוח כאמור בחוק שטרומ, לרבות פרטי המידע, מועדי העברתו ואופן ההעברה לפרטים אודות תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470 בקשר

ביאור 8 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

א. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

לאמור לעיל, ראה ביאור 8.א לעיל.

סולק לא יסרב להתקשר עם מאגד, ולא ימנע התקשרות בין מאגד לספק מטעמים בלתי סבירים. כמו-כן, סולק לא יגבה מבית עסק שהתקשר עם מאגד תמורה נוספת על התמורה שגובה המאגד מבית העסק בעד השירות שהמאגד נותן לו. שר האוצר רשאי בנסיבות מסוימות לקבוע את התמורה שישלם מאגד לסולק ואת תנאי ההתקשרות ביניהם;

- סולק יאפשר לסולק בעל רישיון סליקה שאינו מחובר באופן ישיר למערכת התשלומים ומבצע סליקה באמצעות סולק אחר ("סולק מתארח") לבצע סליקה באמצעותו. נגיד בנק ישראל בהסכמת שר האוצר, יקבע כללים להסדרת מעמדו ופעולתו של סולק מתארח, ובכלל זה את תנאי האירוח. בחודש יוני 2018 פורסמו כללי הבנקאות (תנאי אירוח סולק), התשע"ח-2018, הכוללים התייחסות להעמדת תשתית מחשוב לצורך ביצוע סליקת עסקאות על-ידי סולק מתארח וכן התייחסות לתנאי האירוח, הסכם האירוח, מחיר האירוח ומגבלות סליקת סולק מתארח.

(ה) במהלך תקופת מעבר שתחל ביום התחילה ותסתיים בתום חמש (5) שנים מהמועד האמור, ולגבי בנק בעל היקף פעילות רחב, עד תום שלוש (3) שנים ממועד ההפרדה או עד תום חמש (5) שנים מיום התחילה, לפי המאוחר ("תקופת המעבר"), יחולו מגבלות על בנק המנפיק כרטיסי חיוב שערב יום התחילה שלט או החזיק אמצעי שליטה בחברת כרטיסי חיוב, כמפורט להלן:

- הבנק יבצע את תפעול הנפקה של כרטיסי החיוב שהוא מנפיק, באמצעות חברה מתפעלת, ויאפשר לחברה המתפעלת להיות צד לחוזה כרטיסי החיוב;
- החל מתום שנתיים מיום התחילה ועד לתום תקופת המעבר, לא יבצע הבנק באמצעות חברה מתפעלת אחת, תפעול הנפקה של יותר מחמישים ושניים אחוזים (52%) מסך כרטיסי האשראי החדשים (ללא כרטיסי חיוב מיידי) שמנפיק הבנק ללקוחותיו (לא כולל כרטיסי אשראי שהונפק על-פי חוזה כרטיסי אשראי שנחתם לפני יום התחילה וחדש במהלך תקופת המעבר). שר האוצר, בהסכמת נגיד בנק ישראל ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי, בכל עת במהלך תקופת המעבר, לשנות בצו, לכלל התאגידים הבנקאיים או לסוג מסוים מהם, את השיעור כאמור בפסקה זו, אם מצא כי הדבר מוצדק לשם קידום התחרות בתחום האשראי;
- התקשרות של בנק עם חברה מתפעלת לצורך ביצוע תפעול הנפקה לכרטיסי אשראי חדשים (לא כולל חידושי כרטיסי אשראי קיימים) שהבנק מנפיק ללקוחותיו כאמור, תיעשה לאחר עריכת תהליך המקנה לכל חברה מתפעלת הזדמנות נאותה והוגנת להציג את שירותיה.

(ו) במהלך תקופת המעבר וביחס לבנק בעל היקף פעילות רחב:

- חלוקת הכנסות הנובעות מתפעול הנפקה של כרטיסי החיוב ומפעילות הלקוחות בכרטיסי החיוב, בין בנק בעל היקף פעילות רחב אשר מנפיק כרטיסי חיוב לבין חברת כרטיסי החיוב, תהיה בהתאם להוראות שנקבעו לעניין זה בהסכם ההתקשרות ביניהם שהיה בתוקף ביום 3 ביוני 2015, אלא אם כן יורה המפקח על הבנקים אחרת (ובמקרים בהם לא היה הסכם התקשרות בין הבנק לבין חברת כרטיסי החיוב במועד האמור, תהיה חלוקת הכנסות בין הצדדים בהתאם להסכמות ביניהם, אלא אם כן המפקח על הבנקים יורה אחרת);

- ככלל, הבנק רשאי לפנות ללקוח בעניין חידוש כרטיסי אשראי שהוא מנפיק רק בתוך ארבעים וחמישה (45) ימי עבודה שלפני המועד לסיום חוזה כרטיסי האשראי, למעט בתרחישים מסוימים כמוגדר בחוק שטרם.

(ז) החל מתום שנה מיום התחילה ועד למועד שיקבע שר האוצר (אשר למועד הדוח טרם נקבע), לא תסרב חברה מתפעלת (כהגדרת מונח זה בחוק שטרם) להתקשר עם בנק או עם בעל רישיון לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016 ("חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים") לשם תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב שמנפיק הבנק או בעל רישיון (המפורט בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים), מטעמים בלתי סבירים.

(ח) במהלך תקופת המעבר רשאית חברת כרטיסי חיוב לעשות שימוש בפרטי ההתקשרות של לקוח, ובהם בלבד, שהגיעו לידיה כדין לפני או במהלך תקופת המעבר אגב ביצוע הנפקה או תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב בעבור בנק, וזאת לשם פנייה ללקוח לצורך הצעה למתן שירותים כמנפיקה ופעילות נלווית לכך או לצורך הצעה למתן אשראי ופעילות נלווית לכך; בכפוף לתנאים שנקבעו בחוק שטרם בקשר לפנייה כאמור, גם מבלי שתתן הלקוח את הסכמתו לכך.

(ט) במסגרת החוק תוקן חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים ונוסף לו, בין היתר, פרק בנושא שירות להשוואת עלויות פיננסיות, אשר בין מטרתו הגשת מידע פיננסי מקוון אודות לקוחות של גופים פיננסיים (כהגדרתם בחוק הפיקוח על השירותים הפיננסיים), וזאת על-ידי הטלת חובה על הגופים הפיננסיים כאמור, לאפשר ללקוחותיהם ו/או לנותני שירותים להשוואת עלויות פיננסיות שקיבלו יפוי כוח מתאים לכך, הרשאה לשימוש במידע הפיננסי המקוון הנוגע ללקוחותיהם והמצוי בידיהם, והכל בהתאם למגבלות שנקבעו בחוק האמור.

ביאור 8 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

א. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

בנוסף לאמור לעיל, מתוקף חוק שטרומ, הוקמה הוועדה לבחינת התחרות בשוק האשראי, אשר תפקידיה לעקוב אחר יישום הוראות חוק זה ולהמליץ על צעדים לשיפור ולהגברת התחרות בשוק האשראי. ביום 25 באוקטובר 2017 פרסמה הוועדה לבחינת התחרות בשוק האשראי תבחינים לבחינת מצב התחרות בשוק האשראי, ובכלל זה: (א) תבחינים להסרת חסמי כניסה וחסמי מעבר לקוחות (הכוללים תבחינים בנוגע לצדדים רגולטורים, להם נקבעו לוחות זמנים לביצוע, ודיווחים על התפתחויות בשוק); (ב) תבחינים הבודקים כניסה של מתחרים חדשים ופעילות של הלקוחות; (ג) תבחינים להתפלגות נתחי השוק, הכמויות והמחירים; (ד) תבחינים הנוגעים לאמצעי תשלום. בהתאם לחוק, צריכה להגיש הוועדה לממשלה אחת לשישה (6) חודשים דין וחשבון על המלצותיה. בחודש מאי הגישה הוועדה דוח ראשון על המלצותיה. בחודש פברואר 2018 פרסם בנק ישראל מסמך "קריטריונים ותנאים כלליים למבקש לשלוט ולהחזיק אמצעי שליטה בסולק ובחברת כרטיסי אשראי", וכן דגשים פיקוחיים למתעניינים ברכישת חברות כרטיסי האשראי המופרדות. ביום 22 במאי 2018 פרסמה הוועדה לבחינת התחרות בשוק האשראי - ועדה שתפקידיה לעקוב אחר יישום הוראות חוק שטרומ - את הדו"ח התקופתי הראשון, אשר ככתוב בו, מתמקד בתיאור התהליך וההתקדמות בביצוע צעדים רגולטוריים הפועלים להסרת חסמי כניסה ומעבר ומשלימים את ההפרדה המבנית עליה הוחלט בחוק שטרומ. במסמך מפורטים הצעדים הרגולטוריים שנקבעו ודיווח לגביהם, וכן דיווחים לגבי חלק מהתבחינים שנקבעו.

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

23. חוק שירות נתוני אשראי - ביום 12 באפריל 2016 פורסם **חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016**, אשר צפוי להיכנס לתוקף ביום 12 באפריל 2019, לפיו נקבע הסדר לשיתוף בנתוני אשראי הכולל איסוף נתוני אשראי ממקורות המידע הקבועים בחוק, שמירתם במאגר מידע מרכזי המופעל בידי בנק ישראל ומסירת נתוני אשראי ממנו ללשכות אשראי לשם עיבודם והעברתם, בין השאר לנתוני אשראי, וזאת לפי כוונת המחוקק לצורך שיפור השירות בנתוני אשראי במשק לשם הגברת התחרותיות בשוק האשראי הקמעונאי, הגדלת הנגישות לאשראי וצמצום האפליה בתחום זה. החוק קובע מנפיקי כרטיסי חיוב ותאגידי בנקאיים כמקור מידע שידווח למאגר המידע המוקם מכוח החוק. בנוסף, קובע החוק הסדרים הנוגעים לשימוש במידע המצוי במאגר המידע על-ידי נתוני אשראי וקבלת חיווי אשראי מלשכת האשראי המחזיקה במידע.

24. בחודש דצמבר 2018 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שנייה ושלישית את **חוק התפזרות הכנסת ה-20, התשע"ט - 2018**. פגרת הבחירות תחל ביום 2 בינואר 2019 ותימשך עד לכינוסה של הכנסת ה-21. הבחירות לכנסת ה-20 יתקיימו ביום ה-9 באפריל 2019.

ריבוי הליכי הרגולציה, ככל שיישמו, לרבות ההוראות והשינויים בשוק כרטיסי האשראי, ובכלל זה מיתווה הירידה בעמלה הצולבת, זיכוי מיידי וכניסת סולקים ומאגדים, וכן המגמות בשוק זה, עלולים להשפיע מהותית לרעה על החברה, אך בשלב זה לא ניתן להעריך את היקפה.

ביאור 8 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הליכים משפטיים ותלויות

נכון למועד הדוח, כנגד החברה לא הוגשו תביעות משפטיות הנובעות ממהלך עסקיה הרגיל, הוגשו תביעות לבקשה להכיר בן כתביעות ייצוגיות וכן תובענות ייצוגיות. להערכת החברה, בהתבסס על יועציה המשפטית, נכללו בדוחות הכספיים הפרשות נאותות בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים לכיסוי נזקים אפשריים עקב התובענה, במקום בו נדרשה הפרשה.

1. בחודש מרץ 2016 התקבלה בחברה ובישראל כרטיס תביעה ובצידה בקשה לאישורה כתובענה ייצוגית. לטענת מבקש האישור אופן ההמרה של מטבעות זרים לדולר אינו בהתאם לשערי הארגונים הבינלאומיים וכי בכך יש הפרת הסכם. הנזק לקבוצת התובעים מוערך על-ידי התובע בכ-23 מיליון ש"ח. הצדדים קיימו הליך גישור שהוביל להסכם פשרה, שטרם הוגש לאישור בית המשפט.

2. בחודש דצמבר 2018 הוגשה לבית המשפט העליון בשבתו כבית דין גבוה לצדק ("בג"צ") עתירה למתן צו על תנאי, כנגד ישראל החברה, בנק ישראל, הממונה על ההגבלים העסקיים וחברות כרטיסי חיוב, והחברה בתוכם. במסגרת העתירה מתבקש בג"צ להוציא צו המורה לבנק ישראל להסביר את החלטתו לפיה העמלה הצולבת בכרטיסי חיוב תועמד משנת 2023 על 0.5% בעסקאות חיוב נדחה ו-0.25% בעסקאות חיוב מיידי, באופן ההופך את העמלה הצולבת להיות מקור לרווחי עתק לחברות כרטיסי החיוב; וכן צו המורה לבנק ישראל להסביר מדוע לא תוכפף העמלה הצולבת גם לאישור מכוח חוק ההגבלים העסקיים. נכון למועד הדוח טרם ניתנה החלטה בעתירה הנ"ל.

ג. ארגון בינלאומי

למועד חתימת הדוח, ליורופי מעמד של Principal Member ב-MC, ולישראל מעמד של Affiliate Member ב-MC מכוח מעמדה של יורופי כ-Principal Member. כמו כן, למיטב ידיעת החברה, בקשר עם התקשרותם עם החברה בהסדרים להנפקה ולתפעול הנפקה, לבנקים בהסדר (כהגדרת מונח זה בסעיף 1.6.2.1 [א] לדוח הדירקטוריון לעיל) מעמד של Affiliate Member (בקשר לסליקה ו/או להנפקה, לפי העניין, של כרטיסי MC) וזאת מכוח מעמדה של יורופי כ-Principal Member. למועד חתימת הדוח ה-BINs המשמשים לפעילות החברה במוטג מסטרקארד הינם בבעלותה. למיטב ידיעת החברה, כל החברים ב-MC (לרבות Affiliate Members) כפופים לכללי ה-MC, בהתאם ובכפוף לכללי ה-MC, יורופי, במעמדה כ-Principal Member, אחראית לקיומם המלא של כללי ה-MC על-ידי כל אחד מה-Affiliate Members הנספחים לחברות ה-MC, ונושאת באחריות על הפרה מצידם של כללי ה-MC, וזאת במקביל ובנוסף לאחריותו של כל Affiliate Member לפעולותיו בקשר עם חברות ה-MC.⁶ הרישיון שניתן ליורופי ולישראל מארגון מסטרקארד בקשר להנפקת וסליקת המוטג "MasterCard" כאמור אינו קצוב בזמן, וזאת בכפוף לשמירה וקיום על כללי ה-MC המהותיים. מעת לעת, עשוי ארגון MC (לפי שיקול דעתו) לשנות את תעריפי ומבנה העמלות הקשורות להנפקת וסליקת כרטיסי מסטרקארד, באופן החל גם על החברה. שינוי תעריפים כאמור מהווים ייקור תעריפים עלולים להשפיע לרעה על תוצאות פעילות החברה. בין החברה ל-MC הסכם בגין התנאים הכלכליים הנוגעים בין היתר, לעמלות, יעדים, והשתתפות בהוצאות אשר נכון למועד חתימת הדוח תוקפו הינו עד תום חודש ספטמבר 2019. בין הצדדים מתנהלים מגעים בנוגע לחידושו של ההסכם לאחר המועד כאמור, תנאיו, מועד תחולתו ומשכו. למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, ישראל ויורופי עומדות בתנאים המהותיים של כללי ה-MC ולא ידוע לה כי מי מבין ה-Affiliate Members תחת חסותה מצוי בהפרה מהותית של כללים כאמור. עם זאת, לשלמות התמונה, יצוין כי בחודש אוגוסט 2017 קיבלה החברה פנייה מ-MC ובה התייחסות לנושאים שונים (שעניינם בעיקר היבטים טכנולוגיים ותפעוליים) בהם השוק הישראלי ובכלל החברה אינם עומדים בכללי רגולציה מסוימים של MC. עיקרי הנושאים שצוינו הינם, להערכת החברה, חוצי שוק ואינם תלויים בחברה בלבד ודורשים התארגנות של שחקנים נוספים בענף. בעקבות הפנייה האמורה סוכמו בין החברה לנציגי MC תכולת הנושאים לטיפול מתוך הנושאים אשר נכללו בפנייה וכן לוחות הזמנים למימוש תוכנית הפעולה שגובשה אשר החברה פועלת ליישומה. בהתחשב בסיכומים כאמור, להערכת החברה לפניית MC האמורה לא צפויה השפעה מהותית על החברה.

6 יצוין, כי על-פי כללי ה-MC, כל אחד מהחברים אחראי כלפי MC בגין כל נזק, הוצאה או אחריות אחרת שתוטל על MC בגין הפרת הוראות וכללים כאמור על-ידי אותו חבר. כמו-כן, חבר אשר מתקשר עם צדדים שלישיים לצורך תפעול מערך כרטיסי האשראי שלו, על-פי רוב יישא גם באחריות הנלווית לכך כלפי MC.



ביאור 8 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בנקאיים

למועד הדוח, קיימות התקשרויות והסכמות שונות (בין מכוח הסכמות בכתב ובין מכוח הסכמות מכוון פועלים הצדדים בפועל) בין ישראלכרט, יורופיי לבין בנק הפועלים, בנק מזרחי טפחות בע"מ ("בנק מזרחי טפחות"), בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ ("בנק יהב"), הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ ("הבנק הבינלאומי"), בנק מסד בע"מ ("בנק מסד"), בנק אוצר החייל בע"מ ("בנק אוצר החייל") ובנק אגוד לישראל בע"מ ("בנק אגוד") (יחד: "הבנקים בהסדר" ו-"ההסדרים עם הבנקים בהסדר", בהתאמה), אשר מהותן הסדרת מערכות היחסים בין הצדדים בקשר עם הנפקת ותפעול הנפקת כרטיסי חיוב ממותגי החברה (כולם או חלקם לפי העניין) ללקוחות הבנקים בהסדר, ובכלל זאת בקשר להתחשבות הכספית בין הצדדים בקשר עם ההנפקה, התפעול, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב ואחריות הצדדים לכיבוד חיובים ושימושים בכרטיסי החיוב כאמור. כמו-כן, לחברה התקשרות עם בנק לאומי, אשר נקבע בין הצדדים כי תיושם במהלך שנת 2019, להנפקה משותפת ותפעול הנפקה של כרטיסי חיוב בנקאיים מהמותגים "MasterCard" ו-"Visa" ללקוחות בנק לאומי. (למועד הדוח טרם החלו הצדדים בהנפקת כרטיסים בפועל מכוחו. עם התחלת הנפקת הכרטיסים כאמור, ייחשב בנק לאומי כאחד מבין הבנקים בהסדר').

ה. שיפוי לדירקטורים

בחודשים אפריל ומאי 2018 אשרו האורגנים המוסמכים החברה הענקת כתי שיפוי מתוקנים (בהמשך לכתבי שיפוי שהחלטה בדבר הענקתם לנושאי המשרה התקבלה בשנת 2012) וכתבי פטור מאחריות לדירקטורים ולנושאי משרה בחברה והכל - כפי שיהיו מעת לעת, בהתאם לתנאי חוק החברות, התשנ"ט-1999. סכום השיפוי המירבי שתעמיד החברה מכח ההתחייבות כאמור לכלל הדירקטורים ונושאי המשרה האחרים בחברה במצטבר, בגין חבויות שהוגדרו בכתבי השיפוי, לא יעלה על 30% מההון המיוחס לבעלי המניות של החברה על-פי דוחותיה הכספיים האחרונים (שנתיים או רבעוניים) הידועים לפני תשלום השיפוי בפועל.

ו. הסכם עם ישראלכרט (חברה אם)

בין החברה לישראלכרט קיים הסכם המעגן את הפעולות המשותפות ביניהן ובהתאם להסכם זה נערכת התחשבות בין החברות. בנוסף, סליקה של עסקאות הנעשות בישראל במטבע ישראלי או במטבע חוץ ומשולמות לספק במטבע ישראלי תעשה על-ידי ישראלכרט ואילו סליקת עסקאות הנעשות בישראל במטבע חוץ ומשולמות לספק במטבע חוץ תעשה על-ידי החברה. בחודש יולי 2016 עודכן ההסדר טרואקטיבית החל מתחילת שנת 2016.

ביאור 9 - בעלי עניין וצדדים קשורים

במיליוני ש"ח

א. יתרות

| בעלי עניין מחזיקי מניות בעלי שליטה | | | |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|----------------|
| 31 בדצמבר 2017 | | 31 בדצמבר 2018 | |
| היתרה הגבוהה ביותר השנה | יתרה לסוף השנה | היתרה הגבוהה ביותר השנה | יתרה לסוף השנה |
| 6 | 6 | 6 | 6 |
| ישראלכרט בע"מ ⁽¹⁾ | | | |

(1) ראה ביאור 5 לעיל.

ב. תמצית תוצאות עסקיות עם בעלי עניין וצדדים קשורים

| לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר | | | |
|------------------------------|------|------|--|
| 2016 | 2017 | 2018 | |
| *- | - | - | הכנסות (הוצאות) תפעוליות, נטו על פי הסכם עם ישראלכרט |
| *- | *- | *- | הכנסות ריבית, נטו |
| *- | *- | *- | סך הכל |

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ

דוח ממשל תאגידי ופרטים נוספים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018



רשימת טבלאות

| טבלה מספר | נושא | עמוד |
|-----------|--|------|
| טבלה 1 | דוחות רווח והפסד לרבעון – מידע רב רבעוני | 77 |
| טבלה 2 | מאזנים לסוף כל רבעון – מידע רב רבעוני | 78 |

1 - הדירקטוריון והנהלה

במהלך שנת 2018 המשיך דירקטוריון החברה את פעילותו בהתוויית האסטרטגיה, המדיניות והקווים העקרוניים לפעילותה של החברה, תוך שהוא קובע הנחיות בנושאים השונים בהתאמה לדרישות עדכוני החקיקה ובהתאם להוראה 301 של בנק ישראל. במסגרת זו קבע הדירקטוריון את מסגרות החשיפה לסיכונים השונים והתווה את עקרונות המדיניות לפעילותן של חברות הבת המהותיות.

הדירקטוריון עסק באישור הדוחות הכספיים הרבעוניים והשנתיים (בהמשך לדיון בנושא בוועדת הביקורת והמלצותיה), המבנה הארגוני של החברה, קביעת מדיניות כוח אדם, שכר, תנאי פרישה ומערכת תגמולים לעובדים ולמנהלים בכירים, ובקיום פיקוח ובקרה על הפעילות העסקית השוטפת שמבצעת הנהלה ועקביותה עם מדיניות החברה.

אגב הליכי חקיקת חוק שטרומ להפרדת החזקות בנק הפועלים בחברה, חייב הפיקוח על הבנקים את בנק הפועלים, כמפורט במכתב של הפיקוח על הבנקים לבנק הפועלים מיום 17 בנובמבר 2016, כי לא יאחר מיום 31 במרץ 2017 יערוך שינויים בהרכב הדירקטוריון כדלקמן: נושא משרה או עובד הבנק לא יכהן כיו"ר דירקטוריון החברה; חברי הנהלת בנק הפועלים, נושאי משרה בבנק הפועלים ועובדים אחרים הקשורים לקביעת האסטרטגיה או לניהול פעילות עסקית בבנק הפועלים, לא יכהנו כדירקטורים בחברה; ועובדי בנק הפועלים לא יהיו רוב מכלל הדירקטורים בחברה.

הדירקטוריון כולל ועדת ביקורת. הדירקטוריון והועדה מקיימים דיונים מפורטים בהיבטים השונים של פעילות החברה, לפי הצורך. במהלך שנת 2018 התקיימו 21 ישיבות של מליאת הדירקטוריון של החברה ו-21 ישיבות של ועדות הדירקטוריון של החברה.

כפי שפרסם בנק הפועלים:

הנהלת בנק הפועלים ממשיכה להיערך בהנחיית הדירקטוריון לקראת הפרדה של קבוצת ישראל כרטיס מהבנק כנדרש בחוק שטרומ. במסגרת זו, בוחנים דירקטוריון והנהלת בנק הפועלים מספר חלופות להעברת החזקות בנק הפועלים בקבוצת ישראל כרטיס לרבות: מכירת ההחזקות בקבוצת ישראל כרטיס למשקיע או קבוצת משקיעים; הצעת מכר לציבור של ההחזקות בקבוצת ישראל כרטיס; ו/או חלוקת דיבידנד בעין של ההחזקות בקבוצת ישראל כרטיס לבעלי המניות של הבנק; או שילוב של איזו מהחלופות שלעיל.

בהתחשב בחלופות הנשקלות כאמור, בחודש אוקטובר 2017 החליט בנק הפועלים לשכור את שירותי בנק ההשקעות Citi לליווי הבנק בבחירת החלופה המועדפת להיפרדות מקבוצת ישראל כרטיס ובקידומה. ביום 28 ביוני 2018 הגישו הבנק וישראל כרטיס לרשות ניירות ערך טיוטה ראשונה של תשקיף הנפקה ראשונה לציבור אשר יאפשר ביצוע של חלופות הצעת מכר ו/או חלוקת דיבידנד בעין אם יוחלט על מימושו. במקביל פועל הבנק לקידום חלופת המכירה הפרטית. כחלק מההיערכות להיפרדות מנהלים בנק הפועלים וישראל כרטיס משא ומתן לרכישת פועלים אקספרס על-ידי ישראל כרטיס מהבנק. למועד הדוח מדובר בבחינה של החלופות ואין וודאות בקשר לביצוע של איזו מהן.

שינויים בהנהלת ודירקטוריון החברה בשנת 2018 ועד למועד הדוח:

1. ביום 1 באפריל 2018, מונה מר יונתן רגב כסמנכ"ל רגולציה ופיקוחים מיוחדים. בחודש יוני 2018 התווסף תחום הביטחון תחת סמכותו של מר רגב.
2. ביום 16 באפריל 2018, סיים מר ציון עזר את כהונתו כדירקטור חיצוני בחברה.
3. ביום 30 במאי 2018, סיים ד"ר אמיר בכר את כהונתו כדירקטור בחברה.
4. ביום 19 ביוני 2018, אישר דירקטוריון החברה את מינויה של הגב' אורית אדלר כקצין הציות של החברה, בכפוף לקבלת אישור הפיקוח למינוי. ביום 15 ביולי 2018 אישר הפיקוח על הבנקים את מינויה.
5. ביום 26 ביולי 2018, אישר דירקטוריון החברה את מינויה של הגב' דלית גפן כסמנכ"ל אשראי ומימון של החברה, בכפוף לקבלת אישור הפיקוח למינוי. ביום 9 באוגוסט 2018 אישר הפיקוח על הבנקים את מינויה. הגב' דלית גפן החליפה בתפקידה את מר אלי זהב החל מיום 2 באוקטובר 2018. ביום 30 בספטמבר 2018 סיים מר אלי זהב את עבודתו בחברה.
6. ביום 24 באוקטובר 2018, אישר דירקטוריון החברה את מינויו של מר שמעון חדד כסמנכ"ל עסקים של החברה, בכפוף לקבלת אישור הפיקוח למינוי. ביום 11 בנובמבר 2018 אישר הפיקוח על הבנקים את מינויו. מר שמעון חדד החליף בתפקידו את הגברת נירה שמינדט מנור.
7. ביום 31 באוקטובר 2018, סיימה הגברת נירה שמינדט מנור את כהונתה בחברה.
8. ביום 21 בינואר 2019 סיים מר אבי אידלסון את כהונתו כדירקטור בחברה וכיו"ר ועדת ביקורת בחברה.
9. ביום 21 בינואר 2019 סיים מר גסול בוריס(ברוך) את כהונתו כדירקטור בחברה.
10. ביום 17 בפברואר, 2019 סיימה הגב' מרב קליפר-פרץ את כהונתה בחברה בתפקיד סמנכ"ל שיווק.

דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית

בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בהוראות הדיווח לציבור, על החברה לפרט את המספר המזערי של דירקטורים "בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית" אשר נקבע על-ידי שראוי שיהיו בדירקטוריון ובוועדת הביקורת. על מנת להתאים את מספר הדירקטורים המזערי הנדרש להרכב הדירקטוריון הנוכחי, דירקטוריון החברה קבע כי המספר המזערי הראוי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בדירקטוריון, יהיה שלושה (3). דירקטוריון החברה קבע כי המספר המזערי הראוי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בוועדת הביקורת, יהיה שני (2) דירקטורים. נכון למועד חתימת הדוח ו מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, ישיוריהם וניסיונם, הינו שבעה (7) דירקטורים, מתוכם שני (2) דירקטורים המכהנים בוועדת הביקורת.

1.1 - חברי דירקטוריון החברה למועד הדוח

| שם הדירקטור | איל דשא | יורם ויסברם | מתי טל | אלדד כהנא | גיא כליף | ניצנה עדוי | יצחק עמרם | דליה נרקיס |
|---|--|---|--|--|--|--|---|--|
| מספר ת.ז. | 051220309 | 007041809 | 704130 | 818989 | 028761088 | 056383193 | 76487149 | 51928695 |
| תאריך לידה | 25.4.1952 | 14.6.1948 | 2.1.1949 | 23.4.1944 | 23.9.1971 | 12.3.1960 | 1939 | 2.5.1953 |
| מען להמצאת כתבי בית-דין | הזמיר 49, מבשרת ציון | סוקולוב 7, תל אביב | רמה 8, תל אביב | מסקין 44, פתח תקווה | יצחק רבין 22, קריית אנו | פרץ 24, רעננה | אלחריזי 3, תל אביב | יד המעביר 29, תל אביב |
| נתינות | ישראלית | ישראלית | ישראלית | ישראלית | ישראלית | ישראלית | ישראלית | ישראלית |
| תפקיד בחברה | דירקטור ויו"ר הדירקטוריון | דירקטור | דירקטור | דירקטור | דירקטור | דירקטור חיצוני | דירקטור | דירקטור חיצוני |
| | | | | | | על-פי נוהל | חיצוני על-פי | על-פי נוהל בנקאי |
| | | | | | | 301 | נוהל בנקאי | פי נוהל בנקאי |
| | | | | | | תקין 301 | תקין 301 | תקין 301 |
| תאריך תחילת כהונה | 2.7.2017 | 20.1.2016 | 20.5.2014 | 8.8.1979 | 2.9.2013 | 29.5.2012 | 25.9.2011 | 16.1.2019 |
| חברות בוועדת דירקטוריון של החברה | יו"ר ועדת מימון והון | יו"ר ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית; חבר בוועדת ניהול סיכונים, חבר בוועדת מימון והון, חבר בוועדת האשראי | יו"ר ועדת האשראי; חבר בוועדת ניהול סיכונים, חבר בוועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית | חבר בוועדת הביקורת; חבר בוועדת התגמול | יו"ר ועדת ניהול סיכונים | חברה בוועדת הביקורת; חבר בוועדת התגמול; חבר בוועדת האשראי, חבר בוועדת מימון והון | יו"ר ועדת הביקורת; חבר בוועדת ניהול סיכונים; חבר בוועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית | יו"ר ועדת התגמול, חבר בוועדת הביקורת, חבר בוועדת ניהול סיכונים |
| האם הינו דירקטור בלתי תלוי או דירקטור חיצוני | -- | -- | -- | -- | -- | -- | דירקטור על-פי נוהל בנקאי | דירקטור על-פי נוהל בנקאי |
| האם בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית או כשירות מקצועית או דירקטור חיצוני מומחה | בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל מקצועית | בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל מקצועית | בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל מקצועית | בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל מקצועית | בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל מקצועית | בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל מקצועית | בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל מקצועית | בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל מקצועית |
| האם הדירקטור הינו עובד של החברה, של חברה בת או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה והתפקיד שממלא | עובד החברה | לא | לא | לא | לא | לא | לא | לא |
| | | | | | | | | בנק הפועלים - מנהל אגף פיננסי ומידע ניהולי בחטיבה הפיננסית |

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

| שם הדירקטור | איל דשא | יורם ויסברם | מתי טל | אלדד כהנא | גיא כליף | ניצנה עדוי | יצחק עמרם | דליה נרקיס |
|-------------|---|---|---|---|--|---|---|---|
| השכלה | B.A בכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים; M.B.A במנהל עסקים (מימון) - האוניברסיטה העברית בירושלים | שלוש (3) שנות לימודים לקראת תואר ראשון בכלכלה וחוג מצורף במדעי החברה באוניברסיטה העברית – אין תואר; קורס דו – שנתי למהל בית מלון של הטכניון והסמכה לניהול בתי מלון על-ידי משרד התיירות; | B.A בכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים; לימודים משלימים במנהל עסקים ובמדעי המחשב - האוניברסיטה העברית בירושלים; קורס דירקטורים במסגרת המי"ל | בעל תואר במשפטים - האוניברסיטה העברית בירושלים; עורך דין, חבר בלשכת עורכי הדין | M.B.A במנהל עסקים - אוניברסיטת תל- אביב; B.A חשבונאות וכלכלה - אוניברסיטת תל- אביב; רואה חשבון | B.A בכלכלה - אוניברסיטת תל-אביב; M.B.A במנהל עסקים - אוניברסיטת תל-אביב | LL.B במשפטים - משפטן; M.B.A במנהל עסקים - דין- עו"ד. | B.A במנהל עסקים - המכללה למנהל; קורס ניהול עסקי בכיר - אוניברסיטת תל- אביב; קורס ניהול למנהלים בכירים – Insead; קורס דירקטורים – המרכז הבינתחומי הרצליה; קורס דירקטורים מתקדם – המרכז הבינתחומי הרצליה. |



דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

| שם הדירקטור | איל דשא | יורם ויסברם | מתי טל | אלדד כהנא | גיא כליף | ניצנה עדוי | יצחק עמרם | דליה נרקיס |
|--|---------|-------------|--------|-----------|----------|------------|-----------|------------|
| האם דירקטור שהחברה רואה אותו כבעל מומחיות חשבונאית ופיננסית לצורך עמידה במספר המזערי שקבע הדירקטוריון לפי סעיף 92(א)(12) לחוק החברות, תשנ"ט-1999 | כן | כן | כן | לא | כן | כן | כן | כן |

1.2 נושאי משרה בכירה למועד הדוח (שאינם דירקטורים)

| שם נושא המשרה הבכירה ומס' תעודת זהות | תאריך לידה | תאריך תחילת כהונה | התפקיד שממלא בחברה, בחברת בת, בבעל העניין | האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה | מוסד לימודים | השכלה המקצועות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית | ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות |
|---|------------|-------------------|---|--|--|---|--|
| רון וקסלר 024218422 | 5.7.1969 | 1.2.2016 | מנכ"ל | לא | אוניברסיטת תל אביב; B.A בחשבונאות; אוניברסיטת תל אביב; LL.B במשפטים; אוניברסיטת בר אילן; M.B.A במנהל עסקים; אוניברסיטת בר אילן; ד"ר לפילוסופיה | מנכ"ל ישראלכרט ופועלים אקספרס; לשעבר דירקטור בגלובל פקטורינג ובצמרת מימונים; יו"ר הדירקטוריון בישראלכרט נכסים; יו"ר הדירקטוריון בישראלכרט מימון; דירקטור במנהיגות עסקית צעירה (חל"צ); חבר הוועד המנהל בעיגול לטובה (ע"ר); חבר באגודת יידי אונברסיטת תל אביב | |
| אמיר קושילביץ - אילן 028987048 | 5.2.1972 | 31.1.2011 | חבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים, מנהל סיכונים ראשי | לא | אוניברסיטת בן גוריון; הטכניון | תואר שני במנהל עסקים; תואר ראשון בהנדסת אווירונאוטיקה וחלל | חבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים ובטחון, מנהל סיכונים ראשי בישראלכרט ובפועלים אקספרס |
| הגר בן עזרא 033462185 | 19.2.1977 | 1.8.2016 | חברת הנהלה, סמנכ"ל מכירות ושירות לקוחות | לא | מכללת רמת גן | תואר ראשון במדעי החברה | חברת הנהלה, סמנכ"ל מכירות ושירות לקוחות בישראלכרט ובפועלים אקספרס |
| טניה טלמון 040673550 | 19.10.1980 | 13.4.2016 | מנהלת פעילות דאטה ופיתוח עסקי | לא | אוניברסיטת תל אביב | תואר ראשון במנהל עסקים ומדעי המדינה | לשעבר: סמנכ"ל תכנון ובקרה בפמי פרימיום בע"מ מקבוצת דוידוף בע"מ; סמנכ"ל שירות ותפעול ב-Hertz Corporation מנהלת פעילות דאטה ופיתוח עסקי בישראלכרט, מנהלת פיתוח עסקי לעסקים בישראלכרט |
| יונתן רגב 034541847 | 8.2.1978 | 1.4.2018 | חבר הנהלה, סמנכ"ל רגולציה, ביטחון ופרויקטים מיוחדים | לא | אוניברסיטת תל אביב; האוניברסיטה העברית | תואר ראשון בכלכלה; תואר שני במינהל עסקים – התמחות במימון ובחשבונאות | חבר הנהלה, סמנכ"ל רגולציה, ביטחון ופרויקטים מיוחדים בישראלכרט ובפועלים אקספרס |
| מאורה שלגי 52771391 | 15.10.1954 | 1.5.2011 | חברת הנהלה, סמנכ"ל משאבי אנוש | לא | אוניברסיטת תל אביב; האוניברסיטה הפתוחה | MA בלימודי עבודה; תואר ראשון במדעי החברה והרוח | לשעבר: עוזר מנכ"ל בישראלכרט; סגן הממונה על התקציבים באגף התקציבים במשרד האוצר; דירקטור, חבר בוועדת הביקורת, הכספים, כ"א ובוועדה ייעודית לנושא SOX בנתיבי ישראל – החברה הלאומית לתשתיות תחבורה בע"מ (מע"צ); דירקטור בקרנות דו לאומיות למחקר ופיתוח תעשייתיים מטעם משרד האוצר – SIIRD, KORIL-RDF, CIIRDF |
| | | | | | | | חברת הנהלה, סמנכ"ל משאבי אנוש בישראלכרט ובפועלים אקספרס דירקטורית בגלובל פקטורינג. |

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

| שם נושא המשרה הבכירה ומס' תעודת זהות | תאריך לידה | תאריך תחילת כהונה | התפקיד שממלא בחברה, בחברת בת, בחברה קשורה או בבעל העניין | האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה | השכלה | | ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות |
|---------------------------------------|------------|-------------------|---|--|-------------------------------------|---|---|
| | | | | | מוסד לימודים | המקצועות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית | |
| מנשה (מוני) אברהם 025528530 | 22.7.1973 | 1.5.2018 | מבקר פנים | לא | האוניברסיטה הפתוחה | תואר ראשון במדעי המחשב עם התמחות במתמטיקה | מבקר פנים בישראלכרם ובפועלים אקספרס; מעורבות במספר יוזמות לפיתוח מוצרים בתחום הפינטק |
| נועה נה 29319589 | 14.5.1972 | 19.7.2017 | חברת הנהלה מיום 19 ביולי 2017; יועצת משפטית ראשית החל מיום 30 באוקטובר 2008 | לא | אוניברסיטת בר אילן; לשכת עורכי הדין | תואר ראשון משפטים; עו"ד - רישיון עריכת דין | לשעבר: מנהל מערך הביקורת הטכנולוגי בבנק הפועלים חברת הנהלה ויועצת משפטית ראשית בישראלכרם ובפועלים אקספרס; יועצת משפטית ראשית בצמרת מימונים |
| סיגל ברמק 024328064 | 26.3.1969 | 1.8.2009 | חשבונאית ראשית | לא | אוניברסיטת תל אביב | תואר ראשון בכלכלה ובחשבונאות | חשבונאית ראשית בישראלכרם, פועלים אקספרס וחברות בנות של ישראלכרם |
| רם גב 032283046 | 3.4.1975 | 7.3.2011 | חבר הנהלה, סמנכ"ל כספים | לא | האוניברסיטה העברית ירושלים | תואר שני במנהל עסקים; תואר ראשון בחשבונאות וכלכלה; רואה חשבון | חבר הנהלה וסמנכ"ל כספים בישראלכרם ובפועלים אקספרס; דירקטור בישראלכרם נכסים ובישראלכרם מימון |
| שי ורדי 059181347 | 9.4.1965 | 5.6.2016 | חבר הנהלה, סמנכ"ל טכנולוגיות | לא | אוניברסיטת תל אביב | מהנדס תעשייה וניהול; מוסמך במנהל עסקים M.B.A | חבר הנהלה וסמנכ"ל טכנולוגיות בישראלכרם ובפועלים אקספרס |
| דלית גפן 027926294 | 7/12/1970 | 2.10.18 | חברת הנהלה, סמנכ"ל אשראי ומימון, מנכ"ל גלובל פקטורינג ויו"ר דירקטוריון צמרת מימונים | לא | אוניברסיטת בן גוריון | תואר ראשון ושני בכלכלה | לשעבר: סמנכ"ל, מנהל חטיבת טכנולוגיה ותכנון בבנק דיסקונט; דירקטור ויו"ר ועדת המחשוב בכ.א.ל; סמנכ"ל, מנהל חטיבת מערכות תשלומים בסופרקום בע"מ; יו"ר ומנכ"ל בבד"ל שירותי מחשוב ומנהלה בע"מ; דירקטור בדיסקונט גמל בע"מ |
| אורית אדלר 037346681 | 14.12.79 | 15.7.18 | קצין ציות ראשי | לא | אוניברסיטת תל אביב | תואר ראשון במשפטים LL.B | בין השנים 2007-2018 – עבדה במערך הציות בלאומי. בין השנים 2015-2018 – ראש ענף במערך הציות בבנק לאומי. החל מיולי 2018 - קצינת ציות ראשית בחברה |
| שמעון חדד - 024867640 | 16.01.70 | 01.11.2018 | חבר הנהלה, סמנכ"ל אגף עסקים | לא | שנקר | תואר שני במשפטים – LL.M מהנדס תעשייה וניהול | בין השנים 2017-2018: מנהל מחלקה פיתוח עסקי ומוצרים – אגף עסקים. בין השנים 2015-2017: COO - קבוצת גולף אנד קו. בין השנים 2012-2014: סמנכ"ל SI SERVICES EMEA חברת NCR |



דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות

| שם נושא המשרה | תאריך לידה | תאריך תחילת כהונה | התפקיד שממלא בחברה, בחברת בת, בחברה קשורה או בבעל העניין | האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה | השכלה | מוסד לימודים | המקצועות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית |
|---------------|------------|-------------------|--|--|-------|--------------|---|
|---------------|------------|-------------------|--|--|-------|--------------|---|

יצוין, כי מינויים של נושאי משרה מסוימים בחברה כפוף לאישור הפיקוח על הבנקים.

2 - הביקורת הפנימית

במהלך תקופת הדיווח קיבלה החברה את שירותי הביקורת הפנימית מבנק הפועלים, על-ידי מבקר הפנים מר זאב חיו, כמפורט להלן. על רקע ההיערכות להיפרדות קבוצת ישראלכרטיס מחברת האם, בנק הפועלים (בה מכהן מר חיו כמבקר פנימי), הודיע מר חיו על פרישה מכהונתו אשר נכנסה לתוקף עם מינויו של מבקר פנים חדש לחברה, כמפורט להלן. בחודש מרץ 2018, אושר בדירקטוריון החברה מינויו של מר מנשה (מוני) אברהם כמבקר פנים של החברה חלף מבקר הפנים מטעם בנק הפועלים. בחודש אפריל 2018 נתקבל אישור בנק ישראל למינוי כאמור וביום 1 במאי 2018, החל מר מנשה אברהם לכהן בתפקיד מבקר הפנים. עם המינוי החלה היערכות להקמת פונקציית ביקורת עצמאית בחברה ובכלל זה ביצוע סקר סיכונים חדש לגיבוש תכנית עבודה רב שנתית אשר תשמש כבסיס לקביעת המשאבים הנדרשים, קביעת תמהיל הפונקציה ופרופיל עובדיה, העסקת גורמי מיקור חוץ לביצוע משימות ביקורת, התנתע תהליך איתור לאיוש משרות עובדי ביקורת פנים ועוד. יצוין כי בהתאם להסכמה בין בנק הפועלים לחברה, החברה המשיכה לעשות שימוש גם בשירותיו של צוות הביקורת הפנימית של בנק הפועלים במיקור חוץ, וזאת עד למועד השלמת משימות הביקורת בחברה או עד למועד ההנפקה על-פי דוח זה, המוקדם מבין השניים.

פרטי המבקר הפנימי עד ליום 1 במאי 2018 - רו"ח זאב חיו כיהן כמבקר הפנימי של החברה החל מיום 31 ביולי 2014. רו"ח זאב חיו עובד בקבוצת בנק הפועלים החל מינואר 1990 ומועסק במשרה מלאה, במעמד של חבר הנהלה, משנה למנכ"ל. רו"ח חיו בעל תואר ראשון בחשבונאות וכלכלה מאוניברסיטת תל-אביב, רואה חשבון ובעל ניסיון בתחומי הבנקאות והביקורת, ועומד בתנאים הקבועים בסעיף 3(א) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992 ("חוק הביקורת הפנימית"). מר חיו לא היה במהלך כהונתו בעל עניין בחברה או בחברות הבנות שלה, ואינו ממלא תפקיד נוסף על תפקידיו כמבקר הפנימי הראשי של בנק הפועלים וחלק מהחברות הבנות מקבוצת בנק הפועלים (בהן חברות בקבוצת ישראלכרטיס), כנדרש בסעיף 146(ב) לחוק החברות ובסעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית.

פרטי המבקר הפנימי החל מיום 1 במאי 2018 - מר מנשה (מוני) אברהם עובד בחברה החל מחודש מאי 2018 ומועסק במשרה מלאה. מר אברהם בעל תואר ראשון במתמטיקה ומדעי המחשב מאוניברסיטה הפתוחה, בעל ניסיון רב בתחומי הביקורת, הבנקאות והטכנולוגיה ועומד בתנאים הקבועים בסעיף 3(א) לחוק הביקורת הפנימית. מר אברהם אינו בעל עניין בחברה או בחברות הבנות שלה, ואינו ממלא תפקיד נוסף על תפקידיו כמבקר הפנימי הראשי של החברה, כנדרש בסעיף 146(ב) לחוק החברות התשנ"ט-1999 ("חוק החברות") ובסעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית.

מינוי עובדים לביקורת הפנימית והפסקת עבודתם שם, נעשים באישור המבקר הפנימי; עובדי הביקורת הפנימית מקבלים הוראות בענייני ביקורת רק מהמבקר הפנימי, או מהמנהלים בביקורת הפנימית שהוסמכו על-ידו; ככלל, עובדי הביקורת הפנימית אינם עוסקים בתפקיד אחר זולת ביקורת פנימית; עובדי לשכת המבקר הפנימי מורשים לחתום בשם החברה רק על מסמכים הקשורים בעבודת הביקורת, כנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא פונקציית ביקורת פנימית.

זהות הממונה על המבקר הפנימי - הממונה הארגוני על המבקר הפנימי הראשי הינו יו"ר הדירקטוריון.

תוכנית העבודה - הביקורת הפנימית פועלת על-פי תוכנית עבודה שנתית ותוכנית עבודה רב שנתית לתקופה של שלוש (3) שנים. תוכנית העבודה לשנת 2018 נגזרה מתוכנית העבודה הרב-שנתית, המתבססת, בין היתר על: הערכת סיכונים בישויות לביקורת; סקר סיכונים תפעוליים; מבנה ארגוני מעודכן של החברה; סבב ביקורות ביחידות השונות, וממצאים שהועלו בביקורות קודמות. לצורך התוויית תוכנית העבודה, קיימה הביקורת שיחות והתייעצויות עם יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל החברה.

במסגרת תוכנית העבודה של הביקורת נבחנו גם תהליכי אישור עסקאות מהותיות, במידה וקיימות, והכל מתוך ראייה כוללת של מיקוד בסיכונים.

לאחר שתוכנית העבודה של הביקורת גובשה על-ידי הביקורת הפנימית, היא הובאה לדיון בוועדת הביקורת, ובהתאם להמלצותיה התקיים דיון בדירקטוריון והתוכנית אושרה על-ידו.

למבקר הפנימי הראשי שיקול דעת לסטות מתוכנית העבודה, כמענה לצרכים משתנים ובלתי צפויים. בין היתר, במסגרת תוכנית העבודה הוקצו משאבים גם לביקורת אירועים מיוחדים ולביקורות לא מתוכננות, לרבות ביקורות, לפי דרישה, של גורמים מוסמכים, כגון: הדירקטוריון, ועדת הביקורת, גורמי ניהול בחברה ורגולטורים. שינויים מהותיים מתוכנית העבודה מובאים לדיון ואישור בוועדת הביקורת והדירקטוריון.

תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית מתייחסת גם לפעילות חברות הבנות.

תגמול - במהלך תקופת הדוח רו"ח זאב חיו לא קיבל תגמול ישירות מהחברה. שירותי הביקורת הועמדו לחברה במיקור חוץ עבור בתמורה ששולמה לבנק הפועלים על בסיס ימי העבודה של המבקרים. לדעת הדירקטוריון, אין בתשלומים האמורים, כדי לגרום להשפעה על שיקול דעתו המקצועי של המבקר הפנימי.

עריכת הביקורת - הביקורת הפנימית בחברה פועלת במסגרת החוקים, התקנות, הוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, ובכלל זה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא פונקציית ביקורת פנימית, תקנים מקצועיים, הנחיות מקצועיות של לשכת המבקרים הפנימיים, והנחיות ועדת הביקורת והדירקטוריון.

הדירקטוריון וועדת הביקורת, אשר בחנו את תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית ואת ביצועה בפועל, סבורים, כי הביקורת הפנימית של החברה עומדת בדרישות שנקבעו בתקנים המקצועיים ובהוראות הפיקוח על הבנקים.

גישה למידע - לביקורת הפנימית נתונה גישה חופשית לכל המידע בחברה, ככל שהדבר נדרש לביצוע עבודתה.

דיון וחשבון המבקר הפנימי - דוחות הביקורת הפנימית, לרבות דיווחים תקופתיים, מוגשים בכתב. דוחות הביקורת מוגשים ליו"ר הדירקטוריון, ליו"ר ועדת הביקורת ולמנכ"ל החברה, ומופצים גם לחברי ועדת הביקורת. דוחות הביקורת נדונים בוועדת הביקורת.

סיכום פעילות הביקורת הפנימית - סיכום פעילות הביקורת לשנת 2018 יוגש לוועדת הביקורת במהלך הרבעון הראשון של שנת 2019. סיכום פעילות הביקורת לשנת 2017 הוגש לוועדת הביקורת במהלך הרבעון הראשון של שנת 2018.

לדעת הדירקטוריון וועדת הביקורת, ההיקף, האופי, רציפות הפעילות ותוכנית העבודה של הביקורת הפנימית הינם סבירים בנסיבות העניין, ויש בהם כדי להגשים את מטרת הביקורת הפנימית בחברה.

בעל השליטה בחברה

למועד חתימת הדוח, החברה מוחזקת בשיעור של כ-98.2% על-ידי בנק הפועלים ובשיעור של כ-1.8% על-ידי בנק מזרחי. למיטב ידיעת החברה למועד חתימת הדוח בנק הפועלים הינו תאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה. בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה מינויים של דירקטורים נעשה ככלל באסיפה כללית שנתית בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, 1941 וחוק הבנקאות רישוי. ועדה ייעודית, שממנה נגיד בנק ישראל, בהתאם לחוק הבנקאות רישוי מציעה לאסיפה הכללית של התאגיד הבנקאי מועמדים לכהונת דירקטורים. בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, נוסף לוועדה, רשאים להציע לאסיפה מועמדים לכהונת דירקטורים רק מחזיקים מהותיים (המחזיקים יותר מ-2.5% מאמצעי שליטה בבנק) או חבר מחזיקים (כקבוע בפקודת הבנקאות).

פרטים אודות שינויים בשליטה -

עד ליום 22 בנובמבר 2018 בעלת היתר השליטה בבנק הפועלים הייתה הגב' שרי אריסון ("היתר השליטה") (אשר למיטב ידיעת החברה החזיקה באותו מועד באמצעות אריסון החזקות (1998) בע"מ ("אריסון החזקות"), במניות המהוות כ-20.01% מהון המניות של בנק הפועלים). למיטב ידיעת החברה, באותו מועד נכנס לתוקפו, חלף היתר השליטה (אשר בוטל), היתר (שניתן לגב' שרי אריסון ("המחזיקה")) להחזיקת אמצעי שליטה בבנק הפועלים (כפי שנחתם ביום 3 בספטמבר 2018) ("היתר ההחזקה"), וזאת על מנת לאפשר את ביזור גרעין השליטה כאמור והחל מאותו מועד המחזיקה אינה נחשבת עוד בעלת שליטה בבנק הפועלים. על-פי הוראות היתר ההחזקה, החל ממועד כניסתו לתוקף, בין היתר: המחזיקה לא תצביע מכוח זכויות הצבעה העולות על חמישה אחוזים (5%) מאמצעי השליטה בבנק הפועלים; עד שנה לאחר תקופת מעבר⁷ ("תקופת הצינון") המחזיקה לא תהיה רשאית להציע מועמדים לכהונה כדירקטורים בבנק או להיות מעורבת בדרך כלשהי בהצעת מועמדים לכהונה בדירקטוריון ולא תהיה רשאית להציע את הפסקת כהונתו של דירקטור. מבלי לגרוע מהאמור, המחזיקה תהיה רשאית להצביע בעניין מינויים או הפסקת כהונתם של דירקטורים (שלא הוצעו על-ידה כאמור) באמצעות זכויות הצבעה עד כדי 5% מאמצעי השליטה בבנק;⁸ עד תום תקופת הצינון יש לראות במחזיקה איש קשור ובעל שליטה לצורך הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 312. במהלך תקופת המעבר, המחזיקה רשאית לבצע מכירות של אמצעי השליטה בבנק ולא תבצע רכישות כלל.

למיטב ידיעת החברה, בסמוך למועד הדוח הגב' שרי אריסון מחזיקה באמצעות אריסון החזקות במניות המהוות כ-15.74% מהון המניות של בנק הפועלים. Eternity Four-A Trust ו-Eternity Holdings One Trust (בסעיף זה: "הנאמנויות") מחזיקות ב-30% וב-70%, בהתאמה, ממניות אריסון החזקות; הגב' שרי אריסון הינה הנהנית העיקרית בנאמנויות; והנאמנים של הנאמנויות הינם: The Northern Trust Company of Delaware ביחד עם Fides VE LLC ו-The Northern Trust Company of Delaware, בהתאמה. כפי שנמסר לבנק הפועלים, לגב' שרי אריסון שיקול הדעת הבלעדי להצביע באסיפות בעלי המניות באריסון החזקות, מכוח יפויי כוח שניתנו לה על-ידי הנאמנים.

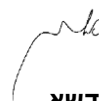
נכסים בלתי מוחשיים

לחברה רישיון Principal Member ארוך שנים מארגון מסטרקארד להנפיק ולסלוק כרטיסי מסטרקארד בישראל. בנוסף, מכוח חברותה בארגון מסטרקארד קיימת לחברה זכות שימוש כללית במותגים שבבעלות ארגון מסטרקארד ובראשם "מסטרקארד". במסגרת פעילותן, כפופות החברה וישראלקרט להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ולתקנות שהותקנו מכוחן, וביניהן חובת הרישום של מאגר מידע (כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות) בהתאם לדרישות הדין ובהתאם להסכמים בהם התקשרו.

הון אנושי

כל עובדי החברה מושאלים לישראלקרט, בהתאם להסדרים הקיימים בין החברות.


ד"ר רון וקסלר
מנהל כללי


איל דשא
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

7 תקופה שהתחילה ביום 22 בנובמבר 2018 (מועד ההעברה הראשונה של אמצעי שליטה בבנק הפועלים ומסתיימת במועד המוקדם מבין אלה: תום ארבע (4) שנים ממועד זה או המועד בו המחזיקה לא תחזיק יותר מחמישה אחוזים (5%) מכל סוג של אמצעי שליטה בבנק. המפקחת על הבנקים רשאית להאריך את תקופת המעבר עד שנתיים.
8 בהקשר זה יצוין, כי ביום 4 בספטמבר 2018 סיימו הדירקטורים בעלי הזיקה לקבוצת אריסון – הגב' אפרת פלד, מר מאיר ויצ'נר ועו"ד עידו שטרן, את כהונתם כדירקטורים בבנק הפועלים.

4. נספחים לדוח השנתי

טבלה 1 - דוחות רווח והפסד לרבעון - מידע רב רבעוני

במיליוני ש"ח

| בשנת 2018 | | | | |
|-----------|---------|---------|---------|---|
| רבעון 1 | רבעון 2 | רבעון 3 | רבעון 4 | |
| - | - | - | - | הוצאות תפעוליות, נטו על-פי הסכם עם ישראל כרטיס בע"מ |
| *- | *- | *- | *- | הכנסות ריבית, נטו |
| *- | *- | *- | *- | רווח (הפסד) לפני מיסים |
| - | - | - | - | הפרשה למיסים על הרווח |
| *- | *- | *- | *- | רווח |
| **- | **- | **- | **- | רווח בסיסי למניה רגילה (בש"ח) |

| בשנת 2017 | | | | |
|-----------|---------|---------|---------|---|
| רבעון 1 | רבעון 2 | רבעון 3 | רבעון 4 | |
| - | - | - | - | הוצאות תפעוליות, נטו על-פי הסכם עם ישראל כרטיס בע"מ |
| *- | *- | *- | *- | הכנסות ריבית, נטו |
| *- | *- | *- | *- | רווח (הפסד) לפני מיסים |
| *- | - | - | - | הפרשה למיסים על הרווח |
| *- | *- | *- | *- | רווח |
| **- | **- | **- | **- | רווח בסיסי למניה רגילה (בש"ח) |

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** סכום הנמוך מ-0.5 ש"ח.



טבלה 2 - מאזנים לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני

במיליוני ש"ח

| בשנת 2018 | | | | |
|-----------|----------|----------|----------|--------------------------------------|
| רבעון 1 | רבעון 2 | רבעון 3 | רבעון 4 | |
| | | | | נכסים |
| 6 | 6 | 6 | 6 | נכסים אחרים |
| 6 | 6 | 6 | 6 | סך כל הנכסים |
| | | | | התחייבויות והון |
| - | - | - | - | התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות |
| 6 | 6 | 6 | 6 | הון |
| 6 | 6 | 6 | 6 | סך כל ההתחייבויות וההון |

| בשנת 2017 | | | | |
|-----------|----------|----------|----------|--------------------------------------|
| רבעון 1 | רבעון 2 | רבעון 3 | רבעון 4 | |
| | | | | נכסים |
| 6 | 6 | 6 | 6 | נכסים אחרים |
| 6 | 6 | 6 | 6 | סך כל הנכסים |
| | | | | התחייבויות והון |
| - | - | - | - | התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות |
| 6 | 6 | 6 | 6 | הון |
| 6 | 6 | 6 | 6 | סך כל ההתחייבויות וההון |

מילון מונחים

| מס' | המונח בדוח | המונח המלא | הגדרת המונחים |
|-----|-------------------------|--------------------------------|--|
| 1. | CVA | Credit Valuation Adjustment | חישוב סיכון האשראי בנגזרים משקף את תוחלת ההפסד הצפוי לבנק במקרה בו הצד הנגדי לעסקה יגיע למצב של כשל אשראי. |
| 2. | אמצעי שליטה | | כמשמעו בחוק בנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. |
| 3. | 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. |
| 4. | בעל עניין | | לפי סעיף 80 להוראות הדיווח לציבור. |
| 5. | גידור | | עסקה פיננסית שמטרתה להגן על משקיע מפני שינויים בערך ההשקעה. |
| 6. | הון פיקוחי | | בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 202 -מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי. |
| 7. | הון רובד 1 | | כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי |
| 8. | המשכיות עסקית | | מצב בו עסק פועל ברציפות ללא הפרעות; כהגדרתה בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 355 - ניהול המשכיות עסקית |
| 9. | הפחתת סיכון | Credit Risk Mitigation - (CRM) | בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 203 -מדידה והלימות הון - גישה הסטנדרטית - סיכון אשראי. |
| 10. | חבות | | כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים. |
| 11. | חוב | | זכות חוזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה, אשר מוכרת ככנס במאזן של החברה. |
| 12. | כרטיס בנקאי | | כרטיס חיוב כמשמעו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א - 1981, המונפק על-ידי החברה. |
| 13. | כרטיס חיוב מיידי (דביט) | | הינו כרטיס בו מחזיק הכרטיס מחויב בחשבון הבנק בסמוך לאחר ביצוע העסקה ובכפוף ליתרה מספקת בחשבון הבנק. |
| 14. | 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). |
| 15. | 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. |
| 16. | מח"מ | משך חיים ממוצע | הממוצע המשוקלל של זמן פירעון הקרן ותשלומי הריבית של המכשיר הפיננסי לאורך חייו ועד לפדיון הסופי. |
| 17. | מכשיר פיננסי | | מכשיר פיננסי הוא כל חוזה היוצר נכס פיננסי בישות אחת והתחייבות פיננסית או מכשיר הוני בישות אחרת. |

| מס' | המונח בדוח | המונח המלא | הגדרת המונחים |
|-----|--|------------|--|
| 18. | מכשירים נגזרים/ מכשירים פיננסיים נגזרים | | מכשיר פיננסי או חוזה אחר בין שני צדדים, שהינו בעל שלושת המרכיבים הבאים: א. בסיסים (underlying), אחד או יותר וסכומים נקובים, אחד או יותר או הוראות תשלום, או שניהם יחד הקובעים את סכום הסילוק, ב. הראשונית נטו היא קטנה או כלל לא נדרשת; ג. ותנאיו דורשים או מאפשרים סילוק בנטו בין הצדדים. |
| 19. | 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. |
| 20. | סולק | | כהגדרתו בסעיף 36ט לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. |
| 21. | ערבות | | כהגדרתה בסעיף 1 לחוק הערבות, התשכ"ז-1967. |
| 22. | פיחות/ייסוף | | החלשות/התחזקות ערכו של מטבע ביחס למטבעות אחרים. |
| 23. | צד קשור | | כמשמעו בסעיף 1 הוראות הדיווח לציבור. |
| 24. | קבוצת לווים | | כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין, מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים. |
| 25. | רווח למניה | בסיסי | 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. |
| 26. | ריבית ישראל | בנק | 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. |
| 27. | תאגיד בנקאי | | כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. |
| 28. | תאגיד עזר | | כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. |
| 29. | תביעה ייצוגית | | כהגדרת המונח "תובענה ייצוגית" בחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006. |
| 30. | תוכנית המשכיות עסקית | | תוכנית 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). |
| 31. | תקרית קיברנטית (סייבר) | | אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכות מחשב ו/או מערכות ותשתיות משובצות מחשב על-ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לחברה) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר, יצוין, כי בהגדרה זו נכללים גם ניסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא נגרם נזק בפועל (כהגדרת "אירוע סייבר" בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 361 - ניהול הגנת הסייבר). |
| 32. | תפעול של כרטיסי חיוב | הנפקה | כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. |

אינדקס

עמוד

| | | |
|----------------------|---|------------------------------------|
| 8 | א | אסטרטגיה עסקית |
| 7 | | ארגון מסטרקארד |
| 3,16,31,42 | ב | באזל |
| 4,7,9,30,37,41 | | בנק הפועלים |
| 18,19,202 | | בקרה פנימית |
| 18,19,20 | | בקרורות ונהלים |
| 6 | ג | גידור |
| 13,41 | ד | דיבידנד |
| 15 | ה | הלבנת הון |
| 12,13,15,16,31,32,34 | | הלימות הון |
| 7,9,22,33,39 | | הליכי רגולציה |
| 15 | | הפרשה להפסדי אשראי |
| 16 | ח | חוב בעייתי (חובות בעייתיים) |
| 16,32 | | חוב פגום (חובות פגומים) |
| 3,7,9,11,12,34 | | חוק שטרומ |
| 30 | י | יישום לראשונה |
| 31 | | יעד ההון |
| 9,14 | מ | מגזרי פעילות |
| 18 | | מדיניות חשבונאית |
| 4,8,9,14 | | מידע צופה פני עתיד |
| 9,16 | | מקורות המימון |
| 8,14,17 | o | סייבר |
| 8,14,17 | | סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות |
| 8,14 | | סיכון אסטרטגי |
| 8,12,14,15,17,32,33 | | סיכון אשראי |
| 15 | | סיכון מוניטין |
| 8,14 | | סיכון משפטי |
| 8,14,16 | | סיכון נזילות |
| 8,14,17 | | סיכון רגולטורי |
| 8,12,14 | | סיכון תפעולי |
| 9 | | סקירה כלכלית |
| 11,19,23,25,41 | ר | רואי החשבון המבקרים |
| 11,30 | | רווח למניה |
| 8 | ת | תיאבון לסיכון |
| 11,35 | | תקן EMV |
| 4 | | תרחיש קיצון |