

ישראלכרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה

**דוח שנתי**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

---



## תוכן העניינים

עמוד	
4	מידע הצופה פני עתיד
<b>5</b>	<b>דברי יושב ראש הדירקטוריון</b>
<b>7</b>	<b>דוח הדירקטוריון וההנהלה</b>
9	סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה
9	תיאור תמציתי של החברה ותחומי פעילות עיקריים
10	הפרדת חברות כרטיסי אשראי מבנקים בעלי היקף פעילות רחב
10	מידע כספי תמציתי עיקרי
12	הסיכונים העיקריים שהחברה חשופה להם
12	יעדים ואסטרטגיה עסקית
<b>18</b>	<b>הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי</b>
18	מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים
24	התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר
27	התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון והלימות ההון
32	מגזרי פעילות
38	פעילות חברות מוחזקות עיקריות
<b>40</b>	<b>סקירת הסיכונים</b>
40	תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם
42	סיכון אשראי
48	סיכון שוק ונזילות
55	סיכון תפעולי
56	סיכונים אחרים
<b>58</b>	<b>מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים, בקרות ונהלים</b>
58	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים
59	גילוי לגבי בקרות ונהלים
60	הצהרת המנהל הכללי
61	הצהרת החשבונאית הראשית
62	דוח הדירקטוריון וההנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי
<b>63</b>	<b>דוחות כספיים</b>
<b>161</b>	<b>דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי</b>
163	הדירקטוריון וההנהלה
170	הביקורת הפנימית
171	שכר רואי החשבון המבקרים
172	שכר והטבות לנושאי משרה
174	פרטים נוספים
179	תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות
183	נספחים לדוח השנתי
<b>193</b>	<b>מילון מונחים</b>
<b>196</b>	<b>אינדקס</b>

**מידע הצופה פני עתיד**

חלק מהמידע המפורט בדוחות אלו, שאינו מתייחס לעובדות היסטוריות (אף אם הוא מבוסס על עיבוד של נתונים היסטוריים), מהווה מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בחוק ניירות-ערך, התשכ"ח-1968 ("חוק ניירות ערך"). התוצאות בפועל עשויות להיות שונות, לרבות באופן מהותי מהערכות ואומדנים שנכללו במסגרת מידע צופה פני עתיד, כתוצאה ממספר רב של גורמים, לרבות, בין היתר, כתוצאה משינויים בשוקי ההון בישראל ובעולם, שינויים מאקרו כלכליים, שינויים במצב הגיאופוליטי, שינויים רגולטורים, 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 קיצוני", "הערכת סיכון", "קורלציה", "התפלגות", "אנו מאמינים", "צפוי", "חזוי", "מעריכים", "מתכוונים", "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 חתימת הדוח לגבי אירועים עתידיים, אשר כוללים, בין היתר, שינויים בפרמטרים כגון: מצב המשק, טעמי הציבור, שיעורי ריבית בישראל ובח"ל, שיעורי אינפלציה, הוראות חקיקה ורגולציה חדשות בתחום הבנקאות ושוק ההון, החשיפה לסיכונים פיננסיים, איתנות פיננסית של לווים, התנהגות המתחרים, היבטים הקשורים בתדמית הקבוצה, התפתחויות טכנולוגיות ונושאי כח אדם, ובתחומים אחרים אשר יש להם השפעה על פעילות הקבוצה 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.

## דברי יושב ראש הדירקטוריון

בשם הדירקטוריון והנהלה אני גאה להגיש לכם את הדוח הכספי השנתי של ישראלכרט בע"מ (להלן: "ישראלכרט" או "החברה") לשנת 2017.

ישראלכרט מסכמת את שנת 2017 עם רווח נקי של 252 מיליון ש"ח, בהשוואה לרווח נקי בסך 229 מיליון ש"ח בשנת 2016. יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון בשנת 2017 עומד על 20.9%.

שוק התשלומים בישראל אופיין בשנת 2017 בהמשך התעצמות התחרות המציבה את החברה בתחרות ישירה עם שחקנים ותיקים וחדשים מהזירה הפיננסית ומזירות חדשות אחרות. שוק התשלומים עומד בפתחו של שינוי מהותי בסביבה העסקית, הנובע משינוי מגמות עיקריות. המגמה הראשונה הינה התפתחויות טכנולוגיות בתחומים בהם פועלת החברה, המשנות את השוק בעולם ובארץ, ומציבות בפני החברה צורך להתאים את עצמה לסביבה העסקית העתידית. מגמה מהותית נוספת היא מגוון רחב של הוראות רגולטוריות חדשות אשר משנות את כללי המשחק בעולם התשלומים והשירותים הפיננסיים ומשנות את שיווי המשקל אשר עוצב בשוק לאורך השנים. במהלך שנת 2017 חלה התעצמות משמעותית בהיקף ההוראות הרגולטוריות המשליכות על פעילות החברה, ובראשן החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל ("חוק שטרומ"). לאור זאת, אנו מעריכים כי שנת 2018 תהיה שנת מפתח בהתעצבות השוק, וכגוף מוביל ומרכזי הנותן שירותים פיננסיים אנו בוחנים כל העת בזהירות את משמעות השינויים בשוק, ומקדמים את ההזדמנויות שיש לחברה כתוצאה מהם, תוך התאמת המודל העסקי ל"עולם החדש".

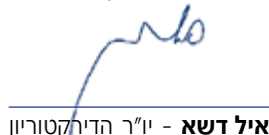
לחוק שטרומ שאושר בינואר 2017, השפעה גדולה על החברה. החוק כולל את הוראת הפרדת החברה מהבעלים הנוכחיים במהלך העתיד הקרוב, ובנוסף מכיל גם מספר רב של הוראות בנוגע לאופן הפעולה של השחקנים השונים בשוק התשלומים, הוראות אשר חלקן החלו להשפיע על פעילות החברה כבר בשנה זו. בתוך כך, החברה נערכת להפרדה ומצויה בימים אלו בתהליך של הכנת תשקיף וכן בהיערכות למכירה אם תחול. כמו כן, החברה פועלת בכל האספקטים הרלוונטיים לשימור, חיזוק והרחבת יכולות לפעילות כחברה עצמאית בשנה העתידית הקרובה. שנת 2018 תהווה שנת היערכות להפרדה, תוך שמירה על הנכסים העיקריים של החברה. ברור כי יישום החקיקה, ובכלל זאת הפרדת ישראלכרט מבנק הפועלים, מציב משמעותי אשר חלקן בעלות השפעה מהותית על החברה, על מבנה השוק ועל החברות הפועלות בו. החברה פועלת על מנת להתאים את המודל העסקי שלה למבנה השוק החדש כתוצאה מיישום של החוק, תוך ניצול ההזדמנויות העסקיות הגלומות בכך. יחד עם זאת, חשוב לציין כי אוסף השינויים הרב שתוארו לעיל, מציבים אי ודאות גבוהה ביחס לאופן התפתחות השוק והסביבה העסקית. החברה נמצאת כאמור בעיצומה של ההיערכות למציאות המשתנה, תוך המשך חתימה לתת ערך גבוה ללקוחותיה הפרטיים והעסקיים, עיגון והרחבת פעילויות הליבה וחיזוק שיתופי פעולה עם שחקנים נוספים בשווקים בהם אנו פועלים. ישראלכרט משרתת מגוון רחב ומגוון של לקוחות, ומקיימת מפגשי שירות עם לקוחות פרטיים ועסקיים בערוצים השונים. בשנת 2017 המשכנו להרגיש את התעצמות המגמה בה הלקוחות מעלים את רמת הדרישה מנותני השירותים הפיננסיים לשירות ראוי, המתאים לצרכי כל לקוח בערוץ ובזמן המתאים לו. אנו רואים במגמה זו הזדמנות עסקית הואיל ולחברה בסיס לקוחות נאמן הרואה במוטג "ישראלכרט" מותג חזק, יציב ואמין. בישראלכרט נאחנו מעמידים את הלקוח במרכז והחברה ממוקדת בצרכי הלקוחות ובחויית הלקוח המשתמש בשירותינו. גם בשנת 2018 ולאחריה 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. בתוך כך השקענו בגיוס לקוחות חדשים ובהעמקת הקשר עם לקוחותינו הקיימים.

כחברת כרטיסי האשראי הגדולה בישראל המשכנו להוביל את שוק התשלומים, גם לאור אתגרי העידן החדש, ההתפתחויות הטכנולוגיות וציפיות הצרכנים ומתוך הבנה של חשיבות ההובלה בעולמות הדיגיטל, המידע והפעילות בזירות החדשניות. לשם כך החברה פועלת כל העת להתמקצעות בעולמות אלו. כחלק מרצוננו לתת אפשרויות מתקדמות ומגוונות להנגשת השירותים והפעולות למגוון רחב של לקוחות, השיקה החברה בשנה האחרונה מגוון שירותים דיגיטליים חדשים ומתקדמים ללקוחותיה. גם בשנת 2018 החברה תמשיך להשקיע במתן מענה לצרכי הלקוח ובקידום הפרסונליזציה והנגשת תכנים והטבות רלוונטיים ללקוח בערוצים השונים. כמו כן, תמשיך החברה להרחיב את השירותים הדיגיטליים ללקוחות הפרטיים והעסקיים תוך שיפור החוויה הדיגיטלית בכל אחד מהערוצים ותמשיך לקדם שיתופי פעולה והטמעת טכנולוגיות חדשניות, תוך השאת ערך ללקוחותיה.

בתחום האשראי שנת 2017 אופיינה בהמשך צמיחה מתונה ומבוקרת בתיק האשראי בחברה. נכון לתום שנת 2017 יתרת האשראי הצרכני הסתכמה לסך של 2,370 מיליון ש"ח, ויתרת האשראי העסקי הסתכמה לסך של 1,083 מיליון ש"ח. החברה שמה דגש על תהליכי ניטור, בקרה וניתוח שוטפים, במטרה להמשיך ולתת אשראי מושכל תוך ניהול סיכונים אחראי, מבוקר ואיכותי. בתוך כך, החברה רואה המשך מגמה של אתגר ביכולת גבייה מלקוחות פרטיים, מגמה אשר ניתן לזהות גם אצל גופים פיננסיים נוספים הפועלים בשוק האשראי. גם השנה החברה המשיכה בקיום פעילויות רבות ומגוונות עם עובדיה, כחלק מפיתוח המשאב האנושי, כל זאת מתוך תפיסה שעובדי החברה הם הנכס המרכזי שלה, ותוך ראיית ארגוני העובדים כשותפים מלאים בהובלת החברה להישגיה. בתוך כך החברה חתמה השנה על הסכם קיבוצי עד תום שנת 2023.

מעבר למצוינות העסקית, כחברה מובילה בישראל, רואה עצמה ישראלכרט 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. בהזדמנות זאת 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 2018.



ישראל כרטיס בע"מ והחברות המאחדות שלה  
**דוח הדירקטוריון וההנהלה**  
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

.....

**רשימת טבלאות**

עמוד	נושא	טבלה מספר
11	מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע לאורך זמן	טבלה 1:
25	נתוני פעילות	טבלה 2:
26	השקעות והוצאות החברה בגין מערך טכנולוגיית המידע	טבלה 3:
30	הלימות הון	טבלה 4:
44	סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים	טבלה 5:
44	תנועה ביתרות חוב פגומות שנבחנו פרטנית	טבלה 6:
45	מדדי סיכון ואשראי	טבלה 7:
49	שווי הוגן של מכשירים פיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה למעט פריטים לא כספיים	טבלה 8:
50	השפעת שינויים היפותטיים בשיעורי הריבית על השווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה למעט פריטים לא כספיים	טבלה 9:
51	חשיפה של החברה וחברות מאוחדות שלה לשינויים בשיעורי הריבית	טבלה 10:
58	דיון בגורמי סיכון	טבלה 11:



## סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

### תיאור תמציתי של החברה ותחומי פעילות עיקריים

החברה והחברות המוחזקות המהותיות שלה (להלן: "החברה" או "ישראלכרט") הינה חברת כרטיסי אשראי, הפועלת בתחומי ההנפקה והסליקה של כרטיסי אשראי ממותגים שונים ובתחום המימון.

מערכת התשלומים בישראל מורכבת, על-פי רוב, ממנפיק, סולק, ארגון בינלאומי (שהינו בעל מותג כרטיסי האשראי הרלוונטי), בית עסק ולקוח (מחזיק הכרטיס). בתמצית, קשרי הגומלין בין הגורמים כאמור הינם כדלקמן: (1) המנפיק מנפיק ללקוחו (מחזיק הכרטיס) כרטיס אשראי, וזאת מכוח רישיון או חברות של המנפיק בארגון הבינלאומי; (2) מחזיק הכרטיס משתמש בכרטיס כאמצעי תשלום בבית העסק לרכישת טובין או שירותים; (3) בית העסק מעביר לסולק את פרטי העסקה, ככלל באמצעות חברת שירותי בנק אוטומטיים בע"מ (ראה סעיף "שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים" לדוח דירקטוריון והנהלה זה (להלן: "דוח הדירקטוריון") תחת הכותרת "ספקי שירות עיקריים") או באמצעות הארגון הבינלאומי (ביחס לעסקאות המבוצעות מול סולק בחו"ל); (4) הסולק מעביר לבית העסק את התמורה עבור העסקה, בניכוי עמלת בית עסק, וגובה את תמורתה מהמנפיק; (5) המנפיק גובה את התמורה מחשבונו של מחזיק הכרטיס באמצעות הבנק בו מתנהל חשבונו ומזכה את הסולק בניכוי "עמלה צולבת" (או בכינויה האחר: "עמלת מנפיק"; קרי, עמלה שמשלם הסולק למנפיק בגין עסקה שנעשתה בכרטיס אשראי שהנפיק המנפיק ואשר נסלקה על-ידי הסולק).

למועד חתימת הדוח, פועלת החברה בתחומי ההנפקה והסליקה של המותגים "ישראלכרט", "MasterCard" ו-"Visa" (להלן "מותגי החברה"), וזאת בעצמה ובאמצעות יורופי (יורוקרד) ישראל בע"מ (להלן: "יורופי"). להלן פרטים אודות פעילותה העיקרית של החברה: ישראלכרט הוקמה והתאגדה בישראל בשנת 1975 כחברה פרטית על-פי פקודת החברות [נוסח חדש], תשמ"ג-1983 (להלן: "פקודת החברות"). למועד חתימת הדוח, ישראלכרט מוחזקת בשיעור של כ-98.2% על-ידי בנק הפועלים בע"מ (להלן: "בנק הפועלים"). ישראלכרט מנפיקה, סולקת ומתפעלת כרטיסי אשראי מסוג "ישראלכרט" (מותג פרטי בבעלות החברה), וכן מנפיקה במשותף עם יורופי כרטיסי אשראי בהם משולבים המותגים "ישראלכרט" ו-"MasterCard" (להלן: "כרטיסי מסטראקארד"), כמפורט להלן. בתחום הסליקה סולקת ישראלכרט (בנוסף לכרטיסי המותג "ישראלכרט") עסקאות שנעשו בכרטיסי מסטראקארד שהונפקו בישראל, לרבות בכרטיסי מסטראקארד שהונפקו על-ידי מנפיקים מקומיים אחרים, ונעשו בבתי עסק הקשורים עימה בהסכם, וכן עסקאות בישראל שנעשו בבתי עסק כאמור בכרטיסי מסטראקארד שהונפקו בחו"ל ומשולמות לבתי העסק במטבע ישראל.

בנוסף, מנפיקה ישראלכרט, סולקת ומתפעלת כרטיסי אשראי מסוג "Visa" לשימוש בישראל ובחו"ל. יורופי מנפיקה במשותף עם ישראלכרט כרטיסי מסטראקארד המונפקים לשימוש בחו"ל. בתחום הסליקה סולקת יורופי עסקאות במטבע חוץ הנעשות אצל בתי עסק הקשורים עימה בהסכמים והנעשות בישראל באמצעות כרטיסי מסטראקארד שהונפקו בחו"ל. פעילות ההנפקה והסליקה של יורופי כאמור מנוהלת על-ידי ישראלכרט וזאת מכוח הסכם בין החברות האמורות.

בתחום ההנפקה, החברה מנפיקה כרטיסים חוץ בנקאיים ומתפעלת כרטיסים בנקאיים. פעילות החברות כאמור במותגים "MasterCard", ו-"Visa" מתבצעת מכוח רישיונות שהוענקו לה על-ידי הארגונים הבינלאומיים האמורים. לפרטים ראה סעיף "שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים" לדוח הדירקטוריון תחת הכותרת "התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים".

בתחום המימון, מציעה החברה (הן באמצעות ישראלכרט עצמה והן באמצעות חברות בנות שלה) ללקוחותיה פתרונות מימון על-פי אופי פעילות הלקוח תוך שימת לב לסיווגו (לאנשים פרטיים; אשראי מסחרי), למצבו הכלכלי וליכולת החזר שלו.

מוצרי מימון ללקוחות פרטיים, אשר חלקם מחזיקי כרטיסי אשראי של החברה וחלקם לא, כוללים בעיקר: אשראי בכרטיס (כגון "אשראי מתגלגל", "קרדיט" ואשראי נוסף כחלק ממסגרת האשראי שניתנה ללקוח בכרטיס) וכן הלוואות שאינן במסגרת כרטיס האשראי. מוצרי מימון לבתי עסק כוללים בעיקר: הלוואות, ניכיון שוברים, הקדמות תשלום ופקטורינג (לרבות פקטורינג רכש).

לפרטים נוספים אודות פעילויות החברה בתחומי ההנפקה (תיאור פעילות ההנפקה בדוח זה הינה לרבות "תפעול הנפקה"), הסליקה והמימון, ראה סעיף "מגזרי פעילות" בדוח הדירקטוריון ופרק "תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות" בדוח ממשל תאגידי השנתי המצורף לדוח זה ("דוח ממשל תאגידי"). לפרטים אודות מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים בתחומי פעילות החברה, ראה סעיפים "מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים", "סקירה כלכלית ופיננסית" ו-"הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון.

יתר פעילויות החברה, אשר כל אחת מהן אינה מסתכמת לכדי מגזר בר-דיווח, נכללות תחת "אחר".

החברה והחברות המאוחדות שלה הינן חלק מקבוצת ישראלכרט (להלן: "הקבוצה" או "קבוצת ישראלכרט") אשר מונה, בין היתר, את חברת פועלים אקספרס בע"מ, חברה אחות בבעלות מלאה של בנק הפועלים (להלן: "פועלים אקספרס").

## 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 (להלן: "**חוק שטרומ**"). על-פי החוק האמור, בין היתר, החל מהמועדים המפורטים להלן, בנק הפועלים (אשר למועד חתימת הדוח הינו בעל השליטה בישראלכרט) ובנק לאומי לישראל בע"מ (להלן: "**בנק לאומי**") (אשר למיטב ידיעת החברה הינו למועד חתימת הדוח בעל השליטה בלאומי קארד בע"מ (להלן: "**לאומי קארד**")), לאור עמידתם בהגדרת "בנק בעל היקף פעילות רחב" בחוק שטרומ, לא יוכלו עוד לבצע את כל הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב (למעט ההנפקה עצמה של כרטיסי החיוב וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהנפקת כרטיסי החיוב והשימוש בו) (להלן: "**תפעול הנפקה**"), לעסוק בסליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב ולשלוט או להחזיק אמצעי שליטה בתאגיד הפועל בתחומים כאמור. בהתאם, החל מהמועדים המפורטים להלן, בנק הפועלים ובנק לאומי לא יוכלו עוד להחזיק בקבוצת ישראלכרט ובלאומי קארד, בהתאמה. יחד עם זאת, ניתנה לבנקים האמורים אפשרות להתקשר עם גופים חיצוניים (כגון ישראלכרט) לצורך הספקת השירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב או להתקשר כבית עסק עם סולק. המגבלות כאמור לעיל ייכנסו לתוקף החל מיום 1 בפברואר 2020 (תום שלוש (3) שנים מיום 31 בינואר 2017 (להלן: "**יום התחילה**")), וביחס למי מהבנקים כאמור ששיעור אחזקותיו בחברת כרטיסי אשראי המוחזקת על-ידו פחת 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). יובהר, כי לעניין הבעלות העתידית בחברות כרטיסי האשראי המופרדות, החוק מאפשר לראות את קבוצת ישראלכרט כחברת כרטיסי חיוב אחת. להערכת החברה, להוראותיו של חוק שטרומ (לרבות תיקוני החקיקה העקיפים מכוחו) ויישומן צפויות השלכות משמעותיות ומהותיות על ענפי הבנקאות, השירותים הפיננסיים וכרטיסי האשראי בכלל, ועל החברה בפרט, אשר למועד חתימת הדוח אין ביכולתה של החברה לאמוד או לכמת במלואן. יחד עם זאת, למועד חתימת הדוח החברה פועלת במספר מישורים על מנת להיערך להשלכות החקיקה האמורה (ולשינויים רגולטורים נוספים כמפורט בסעיף "הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון) ומשקיעה משאבים רבים לצורך כך. לפרטים נוספים ראה סעיפים "מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים", "הליכי רגולציה" ו-"יעדים ואסטרטגיה עסקית" בדוח הדירקטוריון.

## מידע כספי תמציתי עיקרי

להלן פרטים על ההתפתחויות והשינויים העיקריים שחלו בשנת 2017:

**הרווח הנקי** של החברה בשנת 2017 הסתכם ב-252 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-229 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של 10.0%.

**שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע** עמד בשנת 2017 על 9.6% בהשוואה ל-9.0% בשנת 2016.

**סך נכסי החברה** ליום 31 בדצמבר 2017 עמד על 17,895 מיליון ש"ח בהשוואה ל-17,058 מיליון ש"ח בסוף שנת 2016.

**יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו** ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 16,753 מיליון ש"ח בהשוואה ל-16,091 מיליון ש"ח בסוף שנת 2016.

**סך ההון המיוחס לבעלי מניות החברה** ליום 31 בדצמבר 2017 עמד על 2,701 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,665 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2016.

**יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון** ליום 31 בדצמבר 2017 עמד על 20.9%, בהשוואה ל-21.8% ביום 31 בדצמבר 2016.

טבלה 1 – מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע לאורך זמן

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר					
2013	2014	2015	2016	2017	
<b>מדדי ביצוע עיקריים (באחוזים)</b>					
15.9%	14.3%	10.8%	9.0%	9.6%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
21.1%	20.0%	15.6%	13.3%	13.2%	שיעור תשואת הרווח לפני מיסים להון הממוצע
1.9%	1.9%	1.6%	1.4%	1.4%	תשואת הרווח הנקי ליתרת נכסים ממוצעת
17.3%	18.9%	19.9%	20.7%	19.8%	יחס הון עצמי רובד 1
		12.1%	12.9%	12.5%	יחס המינוף *
10.2%	10.4%	10.4%	10.4%	10.3%	יחס הכנסות לנכסים ממוצעים
74.8%	73.9%	77.3%	80.2%	80.7%	יחס הוצאות להכנסות
<b>מדדי איכות אשראי עיקריים (באחוזים)</b>					
					שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.64%	0.70%	0.74%	0.91%	1.02%	
					שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.15%	0.08%	0.09%	0.17%	0.21%	
					שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.02%	0.08%	0.11%	0.29%	0.50%	
<b>נתונים עיקריים מדוח רווח והפסד לשנת הדיווח</b>					
286	292	251	229	252	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה
1,281	1,342	1,359	1,433	1,492	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
133	144	174	233	271	הכנסות ריבית, נטו
7	19	32	80	109	הוצאות בגין הפסדי אשראי
1,126	1,136	1,197	1,291	1,348	הוצאות תפעוליות ואחרות
304	270	280	293	326	מזה: משכורות והוצאות נלוות
<b>רווח נקי למניה רגילה בשנת הדיווח (בש"ח המיוחס לבעלי המניות)</b>					
390	396	342	311	343	רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה
<b>נתונים עיקריים מהמאזן לסוף שנת הדיווח</b>					
14,563	15,046	15,893	17,058	17,895	סך כל הנכסים
13,565	14,093	15,111	16,091	16,753	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
338	417	441	571	740	נכסים אחרים
12,649	12,845	13,437	14,393	15,194	סך כל התחייבויות
11,872	12,015	12,126	12,089	12,104	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
759	802	988	1,082	1,073	התחייבויות אחרות
1,914	2,201	2,456	2,665	2,701	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
<b>נתונים נוספים</b>					
-	-	-	-	230	דיבידנד שחולק לבעלי מניות החברה

\* דרישות גילוי החלות מיום 1 באפריל 2015.

## 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 אשראי:** נובע מן האפשרות שלווה ו/או צד נגדי לא יעמוד בהתייבויותיו בהתאם לתנאים המוסכמים.

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

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

**סיכונים אבטחת מידע ותקריות 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) המתנהל נגד מי מחברות החברה.

**סיכון רגולטורי:** נובע משינויים מהותיים מתהליכי חקיקה ו/או מטיטוטות 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.

לפרטים נוספים, לרבות אודות גורמי סיכון נוספים להם חשופה החברה, ראה פרק "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון וכן "דוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2017" אותו ניתן למצוא באתר האינטרנט של החברה.

## יעדים ואסטרטגיה עסקית

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

### הדגשים האסטרטגיים של החברה הינם:

**מיקוד בלקוח:** פיתוח פתרונות והתאמת מעטפת שרות ומוצרים ללקוחות במגזרי הפעילות השונים. העצמת חוויית הלקוח והרחבת הערכים המוספים לפלחי לקוחות שונים תוך יצירת העדפה, שימור, נאמנות ושרות איכותי. בתחום המיקוד בלקוח הפרטי, החברה המשיכה בהעמקת התשתית ותהליכי העבודה התומכים בניהול חוויית הלקוח, לרבות חתירה לניהול אפקטיבי של תוכנית ההטבות ללקוח, כחלק מתוכנית נאמנות. במסגרת תוכנית ההטבות בכוונת החברה להתמקד בהרחבת מגוון ההטבות ללקוח בעולמות הפנאי, הביילוי והקניות תוך התאמת ההטבות להתנהגות ולצרכי הלקוחות ובשדרוג החוויה בפלטפורמות דיגיטליות, כל זאת בכדי לשפר את שביעות הרצון ולהקטין נטישה. החברה תמשיך לנהל תפיסת שימור רחבה תוך ניהול תהליכי עבודה תומכים כדוגמת תוכנית פעולה ללקוחות חדשים ("welcome") ושימור לקוחות במגוון רחב של נקודות מגע עם הלקוח.

כחלק מהתמודדות של החברה עם התחרות הגוברת בשוק, השינויים הצפויים מתוקף חוק שטרם והבנת צרכי הלקוחות המשתנים ומתוך מטרה לחזק ולצמוח בשוק החוץ בנקאי, בכוונת החברה לפתח הצעות ערך חדשות, מותאמות לאוכלוסיות שונות, בשיתוף עם שותפי תוכן חזקים ואוכלוסיות מטרה פוטנציאליות (כדוגמת כרטיס Ali Express). במקביל בכוונת החברה לפתח ערוצי הפצה אלטרנטיביים, דיגיטליים ופיזיים.

בתחום המיקוד בלקוח העסקי החברה ממשיכה לקדם את פיתוחם והטמעתם של כלים ותהליכים שנבנו לצורך התמודדות עם התחרות הגוברת בתחום הסליקה, ובכלל זה: הטמעת תהליכים המאפשרים לנציגי החברה מבט כולל על בית העסק לצורך העמקת המוצרים והשירותים הניתנים לו באמצעות תהליך חדש וממוכן.

כמו-כן, החברה ממשיכה לפתח פתרונות טכנולוגיים חדשניים להתרחבות לזירות חדשות, דוגמת: תשלום רשת, שיתוף פעולה עם איזימ' בע"מ (העוסקת, בין היתר, בפעילות התאמות כרטיסי אשראי) ועוד. בנוסף, בכוונת החברה לפעול להמשך צמיחה באשראי על מוצרי השונים ולהרחבת שימוש בכרטיסי אשראי על חשבון מזומן ושיקים בתחומים כגון B2B וכרטיסים מנוהלים.

**מובילות בתשלומים:** שימור המובילות בתשלומים במגזרי ההנפקה והסליקה באמצעות פעילות משותפת עם שותפי ההפצה הבנקאיים ומועדונים תוך שמירה על איכות שרות גבוהה והצעת ערך ללקוחות מחזיקי הכרטיס.

העמקת שיתוף הפעולה עם בתי העסק בדגש על הרחבת מעטפת המוצרים והשירותים והתאמתם לצרכים השונים של בתי העסק. החברה תמשיך לפעול ליצירת העדפה והסטה לתשלומים בכרטיסי חיוב של החברה כמו גם על חשבון תשלומים שאינם אלקטרוניים, בדגש על חידה לענפי פעילות חדשים שכיום למועד חתימת הדוח אינם מאופיינים בשימוש בכרטיסי אשראי, וזאת במקביל להעמקת הפעילות בענפים קיימים. בכונת החברה לפעול לשימור מובילותה בשוק כרטיסי האשראי, ובמסגרת זו תמקד החברה מאמצים לשימור ערוצי הפצה קיימים והרחבתם, הן בהיבט הצמיחה במחזורים והן בהיבט הגידול בכמות הכרטיסים, וזאת במסגרת ובכפוף להוראות חוק שטרם. בנוסף, תפעל החברה להמשך צמיחתה, בראייה ארוכת טווח, במועדונים השונים. כמו-כן, החלה החברה בתהליך משא ומתן ביחס לכניסה כמתפעלת הנפקה לבנקים חדשים, גם זאת במסגרת הוראות חוק שטרם. החברה המשיכה להתמקד בהגדלת מחזורי קניות של מחזיקי הכרטיסים, תוך מיקוד במהלכים להעמקת השימושים בחו"ל (לרבות פלטפורמה דיגיטלית) ומתוך מטרה להגדיל את נתח השוק שלה. בתחום הסליקה החברה פועלת בשוק תחרותי ביותר, תוך התמודדות עם הפחתת מחירים משמעותית של שחקנים אחרים בשוק לצורך הגדלת נתח השוק שלהם, וכן לאור הוראות הרגולטור אשר מטרתן (לראייתו) להעצים את התחרותיות בשוק הסליקה, בדגש על עידוד כניסת מתחרים חדשים לשוק זה. כמו-כן, חלה בשנה האחרונה עלייה במספר השחקנים שהחלו בפעילות סליקה (כגון מאגדים), מגמה אשר משפיעה על מחיר הסליקה וכן מחלישה את הקשר עם בתי העסק. התנאים התחרותיים בשוק והרגולציה המתגברת מביאים לשחיקה מתמשכת בשיעור העמלה. יחד עם זאת, החברה מתמקדת בשמירה על חיזוק ושימור פעילות הסליקה. עולם ה-e-Commerce ממשיך להיות מיקוד משמעותי בפעילות החברה, לאור צמיחתו בשוק הישראלי, הן בצד הלקוחות בקניות באתרים בחו"ל ובארץ והן בצד בתי העסק בישראל. החברה משקיעה משאבים לעידוד הלקוחות בתחום וזאת על-ידי שיתופי פעולה עם גופים מובילים בארץ ובחו"ל ובפיתוח של פתרונות ייעודיים לתחום זה עבור בתי העסק וזאת במטרה להגדיל את נתח השוק שלה בסליקה עסקאות e-Commerce.

**דומיננטיות באשראי:** במסגרת השינויים בשוק, ימשיך האשראי להיות מנוע צמיחה משמעותי בפעילות החברה. לשם כך, תמשיך החברה להשקיע בפיתוח של פתרונות אשראי מתקדמים מותאמים ללקוח, בכדי לייצר יתרון תחרותי וחיבור הדוק יותר לעולם התשלומים כדוגמת אשראי בנקודות המכירה. בנוסף, תגדיל החברה את פוטנציאל הלקוחות לאשראי דרך מיקוד בלקוחות בנקאיים ולקוחות חוץ בנקאיים, כל אלו תוך ניהול של מודלי חיתום איכותיים ומדיניות אשראי וסיכון צמודה.

**תשתית דיגיטלית מתקדמת:** בתחום הדיגיטל תפעל החברה להרחבת התשתית לפעילות דיגיטלית של הלקוחות תוך פיתוח של הפלטפורמות הדיגיטליות השונות והרחבת מאגר הלקוחות לתיקשור ופעילות דיגיטליות ובדגש על מעבר של לקוחות לפעילות בערוצים הישירים על חשבון פעילות בערוצים המאושים.

אסטרטגיית החברה בתחום הדיגיטל היא לאפשר חווית לקוח רב ערוצית, פרסונאלית, פשוטה ומתקדמת והפיכת הערוץ לפלטפורמה מובילה למכירות. במסגרת זו החברה פועלת, בין היתר, לשדרוג משמעותי באתרי האינטרנט ובאפליקציות של החברה. במסגרת מהלכים אלו הוקמה תשתית המחברת את פעילות הלקוח בעולמות הדיגיטליים (אתרים ואפליקציות) לשאר פעילותו בחברה. מטרת המהלכים היא לאפשר חווית לקוח איכותית יותר, קבלת מידע ושירותים בערוצים הדיגיטליים השונים, ייעול תהליכים בתחום השירות והסטת פעילות לערוצים לא מאושים, וזאת תוך מתן ערך מוסף משמעותי בפעילות הלקוח בערוצים אלו.

החברה פועלת תוך השקעה משמעותית לקידום שירותים דיגיטליים ללקוחות וזאת במקביל לפיתוח יכולות ניתוח והסקת מסקנות מפעילות הלקוחות בערוצים הדיגיטליים בפועל לשיפור מתמיד של תהליכים אלו, ובכלל זאת ניתוח שימושים בתהליכים שונים כגון הרשמה פשוטה לאזור המאובטח, פישוט הכניסה לאזור המאובטח, הלוואה לכל מטרה בערוץ הדיגיטלי, שחזור מהיר של הקוד הסודי, "מבט מהיר" באפליקציה וטיוב מהותי של נתוני הלקוחות ("לקוח דיגיטלי").

**מידע כיתרון תחרותי:** במסגרת פעילותה של החברה בענף כרטיסי האשראי, היא עוסקת בסביבה מרובת נתונים. החברה משקיעה משאבים רבים בקידום יכולותיה למיצוי הנתונים ועיבודם, הן לצורך ניתוח וניהול מיטבי של פעולותיה העסקיות והן לצורך העמקת ההיכרות עם לקוחותיה והתאמת ההצעות לצרכיהם והעדפותיהם. כמו-כן, פועלת החברה לקידום תרבות עסקית מבוססת נתונים ובכלל זה יישום והטמעה של יכולות מידול ואנליטיקה מתקדמות, יישום תהליכים ומודלים מבוססי מערכת לומדת, וכן הטמעת פתרונות המאפשרים לגורמים עסקיים לבצע ניתוח נתונים והסקת מסקנות באופן עצמאי.

החברה פועלת לפיתוח תשתית Big-Data מותאמת לצרכיה השוטפים וכן לביצוע אנליזות מתקדמות בסביבה זו, תוך מינוף מאגרי מידע שאינם מובנים להשגת תובנות חדשות ובעלות ערך לארגון. כמו-כן, פועלת החברה בשיתוף פעולה עם חברות הזנק לצורך העשרת המידע על לקוחותיה ממקורות חיצוניים, תוך ביצוע אינטגרציה של נתונים אלו עם נתוני החברה לצורך העמקת היכרותה עם לקוחות אלו ושיפור תוצאותיה העסקיות במתן אשראי, מכירה ושיווק מוצרים, שירותים וקידום דיגיטלי.

**פיתוח מנועי צמיחה חדשים:** החברה פועלת לקידום נושאים והסכמים אשר יבטיחו את המשך מיצובה של החברה כחברה חדשנית ובכלל זה באמצעות שיתופי פעולה עם מיזמים הנמצאים בקו החזית של החדשנות הטכנולוגית/העסקית בעולמות התשלומים המתפתחים ועולמות האשראי וכן בפיתוח פתרונות תשלום וערכים מוספים ללקוחות החברה הפרטיים והעסקיים, תוך יצירת יתרון תחרותי ארוך טווח ותרומה משמעותית לתוצאות החברה לאורך זמן. ניתן דגש בין היתר לפיתוח תחומים בעלי קצב צמיחה גבוה כגון סחר אלקטרוני. כמו-כן, מבוצעים צעדים לבחינה ופיתוח של מנועי צמיחה חדשים לחברה בתחומים בהם למועד חתימת הדוח אין לה נוכחות מהותית. בנוסף, מתקיימים אירועים ייעודיים לחברות הזנק אשר חושפים ממשקים טכנולוגיים של החברה לגופים חיצוניים במטרה לייצר תשתית מתקדמת לשיתופי פעולה.

**מצוינות תהליכית והתייעלות:** ביסוס תהליכים של גמישות ואפקטיביות ארגונית תוך הקפדה על תהליכים לבקרה ולניצול מיטבי של המשאבים בארגון.

כלל הפעילויות מתבצעות תוך הקפדה על איכות גבוהה של מערכי ניהול הסיכונים ובקרת מניעת ההונאות ובמסגרת תיאבון הסיכון של החברה.

לפרטים אודות השינויים בסביבה הרגולטורית, בסביבה המקרו כלכלית והתחרותית והשינויים הטכנולוגיים ביחס לענפי הפעילות של החברה, ראה סעיפים "מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים", "סקירה כלכלית ופיננסית" ו-"הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון וכן הפרטים תחת הכותרת "מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר" בתיאור כל אחד מהמגזרים בסעיף "מגזרי פעילות" בדוח הדירקטוריון.

כוונתיה של הנהלת החברה כאמור בסעיף זה לעיל הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה של הנהלת החברה והבנתה את המצב בשוק האשראי והמימון בישראל ובעולם, נכון למועד חתימת הדוח. כוונות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, כתוצאה מהערכות לא נכונות, משינויים בתכנית העבודה של החברה, משינויים בלתי צפויים בשוק האשראי והמימון בישראל ו/או מחוץ לישראל ו/או התממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון וכן בדוח על הסיכונים לשנת 2017.

## שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים

### התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

פעילות ההנפקה והסליקה של החברה במוטגי "MasterCard", ו-"Visa", נעשית מכוח התקשרויות החברה עם ארגוני המוטגים הבינלאומיים האמורים (להלן: "**הארגונים הבינלאומיים**") ומכוח מעמדה של החברה כחברה בהם. החברה רואה חשיבות בהתקשרות עם מספר ארגונים בינלאומיים במקביל לצורך שימור יכולתה להציע ללקוחותיה מגוון מותגי כרטיסי אשראי בינלאומיים. להלן תמצית עקרונות ההתקשרויות כאמור:

#### הסדרים עם MasterCard Inc. (להלן: "**MC**") או "**ארגון מסטרקארד**")

למיטב ידיעת החברה, MC הינו ארגון בינלאומי העוסק בתחום פתרונות ואמצעי תשלום במספר רב של מדינות ברחבי העולם. למיטב ידיעת החברה, על-פי ההוראות והכללים שנקבעו על-ידי MC (כללים המשתנים מעת לעת לפי שיקול דעתו הבלעדי של MC) (להלן: "**כללי ה-MC**"), הנפקת, סליקת ותפעול של כרטיסי אשראי ממותג "MasterCard" מותרים על-פי רוב לגופים עסקיים אשר הינם חברים ב-MC בהתאם למדרג מעמדות חברות הקיימים בארגון אשר העיקריים שבהם הינם: Principal Member, ו-Affiliate Member, הנבדלים ביניהם, בין היתר, בסוג הפעולות המותרות לכל מעמד חברות, האחריות המוטלת עליו וכדומה, והכל בהתאם לכללי ה-MC. למועד חתימת הדוח, ליורפיי מעמד של Principal Member, ולישראל כמעמד של Affiliate Member ב-MC, וכן, למיטב ידיעת החברה, לבנקים בהסדר (כהגדרת מונח זה בסעיף "שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים" בדוח הדירקטוריון תחת הכותרת "התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בבנקאים" (להלן) מעמד של Affiliate Member (בקשר לסליקה ו/או להנפקה של כרטיסי MC, לפי העניין) וזאת מכוח חברותה של יורפיי כ-Principal Member.

למיטב ידיעת החברה, כל החברים ב-MC (לרבות Affiliate Members) כפופים לכללי ה-MC, המסדירים, בין היתר, את תנאי החברות ב-MC וסיומה, הזכות להשתמש בסימני המסחר במוטג "MasterCard" ותנאי השימוש בהם, וכן את התחייבויות החברים בקשר לתשלומים שונים ל-MC כמו גם הוראות שונות ביחס לאופן ומעריך התפעול והשימוש בכרטיסי האשראי תחת מותג "MasterCard" על-ידי החברים. בהתאם ובכפוף לכללי ה-MC, יורפיי, במעמדה כ-Principal Member, אחראית לקיומם המלא של כללי ה-MC על-ידי כל אחד מה-Affiliate Members הנספחים לחברות ב-MC, ונושאת באחריות על הפרה מצידם של כללי ה-MC, וזאת במקביל ובנוסף לאחריותו של כל Affiliate Member לפעולותיו בקשר עם חברות ב-MC. למועד חתימת הדוח בנק הפועלים ערב להתחייבויותיה האמורות של יורפיי כלפי MC. במסגרת ההתחשבות של החברה עם ארגון MC נדרשת החברה לתשלום עמלות שונות (כפי שנקבעים בכללי ה-MC ובהסכמות עסקיות נוספות עם הארגון), חלקן קבועות וחלקן בשיעורים/סכומים משתנים, הנגזרות בין היתר ממחזורי סליקה ומחזורי הנפקה ואף נקבעות בהתאם למהלכים עסקיים שונים המבוצעים על-ידי החברה להרחבת היקף הפעילות במוטג (לעיתים כזכויים/החזרים). כללי ה-MC כוללים בנוסף עילות שונות אשר בהתקיימן תהא MC רשאית (בכפוף להסדרים ותנאים שנקבעו, לרבות בקשר עם מתן הודעה מראש, זכות ריפוי וכיוצ"ב, לפי העניין) להפסיק את חברותו ו/או לשלול את רישונו של מי מחבריה ו/או להשעותם וכן להטיל קנסות (אשר עלולים בנסיבות מסוימות להסתכם בסכומים מהותיים), לפי העניין, וביניהן: (1) אי עמידה בתשלום עמלות ל-MC על-ידי החבר; (2) אם נתקיים ביחס לחבר הליך כגון פירוק, פשיטת רגל, חדלות פירעון, או התקבלה החלטת רשות מרשויות המדינה על הפסקת פעילותו, וכדומה; (3) אם החבר העביר או ניסה להעביר את השליטה בו לישות משפטית אחרת, התמזג עם ישות אחרת ו/או מכר את עיקר נכסיו ללא אישורה של MC (4) אם פעילות החבר מסכנת את ערך המוטג; (5) אם החבר פועל בניגוד לכללי ה-MC; וכדומה.

הרישיון שניתן ליורופיי ולישראל מארגון מאסטרקארד בקשר להנפקת וסליקת המותג "MasterCard" כאמור אינו קצוב בזמן, וזאת בכפוף לשמירה וקיום על כללי MC המהותיים.

למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, ישראל 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.

בחודש אוגוסט 2017 קיבלה החברה פנייה מ-MC ובה התייחסות לנושאים שונים בהם השוק הישראלי בכלל והחברה בפרט אינם עומדים בכללי הרגולציה 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.

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

#### הסדרים עם ארגון Visa הבינלאומי (להלן: "ארגון ויזה")

למיטב ידיעת החברה, ארגון ויזה הינו ארגון בינלאומי העוסק בתחום פתרונות ואמצעי תשלום במספר רב של מדינות ברחבי העולם. באופן כללי, על-פי ההוראות והכללים שנקבעו על-ידי ארגון ויזה (כללים המשתנים מעת לעת לפי שיקול דעתו הבלעדי של ארגון ויזה) (להלן: "כללי ארגון ויזה"), הנפקה, סליקה ותפעול של כרטיסי אשראי ממותג "Visa" מותרים (לפי העניין) על-פי רוב, אך ורק לתאגידים

אשר הינם חברים בארגון ויזה. למיטב ידיעת החברה, קיימים בארגון ויזה מספר מעמדות חברות אשר העיקריים שבהם הינם: Principal Member, Associate Member ו-Participant Member, הנבדלים ביניהם, בין היתר, בסוג התאגיד שיכול לקבל כל מעמד חברות, בסוג הפעולות המותרות לכל מעמד חברות, באחריות המוטלת על כל מעמד וכדומה, והכל בהתאם לכללי ארגון ויזה. למועד חתימת הדוח, פעילות החברה בתחום ההנפקה והסליקה של כרטיסי מותג "Visa" בישראל הינה מכוח חברותה של החברה בארגון ויזה במעמד של Associate Member, וזאת תחת חסותו של בנק הפועלים אשר למיטב ידיעת החברה לו מעמד של Principal Member בארגון ויזה. למועד חתימת הדוח, החברה מצויה בתהליך מול ארגון ויזה לקבלת מעמד של Principal Member. כמו-כן, למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, לבנק יהב, בנק אוצר החייל ובנק מסד מעמד של Participant Member תחת חסותה של החברה.

כללי ארגון ויזה מסדירים, בין היתר, את תנאי החברות בארגון וסיומה, הזכות להשתמש בסימני המסחר ובמותג "Visa" ותנאי השימוש בהם, וכן את התחייבויות החברים בקשר לתשלום תשלומים שונים לארגון ויזה והוראות שונות ביחס לאופן ומעריך התפעול והשימוש בכרטיסי האשראי תחת מותג "Visa" על-ידי החברים.

במסגרת ההתחשבות של החברה עם ארגון ויזה נדרשת החברה לתשלום עמלות שונות (כפי שנקבעים בכללי ארגון ויזה ובהסכמות עסקיות נוספות עם הארגון). חלקן קבועות וחלקן בשיעורים/סכומים משתנים, הנגזרות בין היתר ממחזורי סליקה, מחזורי הנפקה וכמות כרטיסים, ואף נקבעות בהתאם למהלכים עסקיים שונים המבוצעים על-ידי החברה להרחבת היקף הפעילות במותג (לעיתים כזיכויים/ החזרים). כן קובעים כללי ארגון ויזה עליות שונות אשר בהתקיימן יאה ארגון ויזה רשאי (בכפוף להסדרים ותנאים שנקבעו, לרבות בקשר עם מתן הודעה מראש, זכות ריפוי וכיוצא"ב, לפי העניין) להפסיק את חברותו ו/או לשלול את רישיונו של מי מחבריה ו/או להשעותם וכן להטיל קנסות (אשר עלולים בניסיונות מסוימות להסתכם בסכומים מהותיים), לפי העניין, וביניהן: (1) במידה והסכם הרישיון הטכנולוגי ו/או הסכם הרישיון לשימוש בסימני המסחר של ארגון ויזה, הנספחים להסכם החברות בארגון ויזה, הגיעו לסיומם (בשל עליות כגון הפרה מהותית של מי מההסכמים האמורים שבוצעה על-ידי החבר ו/או אם החבר מבצע פעולה הפוגעת או גורעת מזכויותיה של ארגון ויזה בסימני המסחר של מותג "Visa" ו/או אם נתקיים ביחס לחבר הליך כגון פירוק, פשיטת רגל, חדלות פירעון וכדומה); (2) אם החבר מצוי בהפרה מהותית של תנאי כלשהו מתנאי הסכם החברות (כגון אי ציות לכללי ארגון ויזה ולהחלטות דירקטוריון ארגון ויזה ובכלל אלו, אי תשלום לארגון ויזה של תשלומים שונים הנדרשים מהחבר בגין שימוש בסימני מותג ויזה ו/או קנסות שהוטלו על החבר על-ידי ארגון ויזה וכדומה; או במידה והחבר מעביר בכל צורה שהיא (לרבות בדרך של שעבוד) את זכויותיו לפי הסכם החברות; (3) אם ארגון ויזה סבור כי החבר אינו עומד בתנאי החברות בארגון ויזה או אם לפי שיקול דעתו ישנו חשש מהותי כי החבר עלול שלא לעמוד בתנאים האמורים; (4) אם החבר פועל תחת חסותו של חבר אחר ונותן החסות הסיר את החסות האמורה (למעט אם פעל החבר להסדרת מעמדו בארגון ויזה או אם אישר ארגון ויזה את פעילות החבר האמורה ללא חסות); וכדומה.

הרישיון האמור שניתן לחברה מארגון ויזה אינו קצוב בזמן, וזאת בכפוף לשמירה וקיום על כללי ארגון ויזה המהותיים. למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, החברה עומדת בתנאים המהותיים של כללי ארגון ויזה ולא ידוע לה כי מי מבין ה-Participant Members תחת חסותה מצויים בהפרה מהותית של כללים כאמור.

להערכת החברה, הגם שנוכח למועד חתימת הדוח תוצאות פעילות החברה מכוח התקשרותה עם ארגון ויזה אינן בעלות השפעה מהותית על כלל תוצאותיה של החברה. להתקשרות זו ולהמשך פעילות החברה עם מותג "Visa" חשיבות ליכולתה של החברה להתמודד עם שינויים עסקיים ומגמות, רגולטוריים ואחרים, בשוק כרטיסי האשראי.



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

למועד חתימת הדוח, קיימות התקשרויות והסכמות שונות (בין מכוח הסכמם ובין מכוח הסכמות מכוון פועלים הצדדים בפועל) בין ישראל כרטיס, יורופיי (להלן: "החברה") לבין בנק הפועלים, בנק מזרחי טפחות בע"מ (להלן: "בנק מזרחי טפחות"), בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ (להלן: "בנק יהב"), הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (להלן: "הבנק הבינלאומי"), בנק מסד בע"מ (להלן: "בנק מסד"), בנק אוצר החייל בע"מ (להלן: "בנק אוצר החייל") ובנק אגוד לישראל בע"מ (להלן: "בנק אגוד") (יחד: להלן: "הבנקים בהסדר" ו-"ההסדרים עם הבנקים בהסדר", בהתאמה), אשר מהותן הסדרת מערכות היחסים בין הצדדים בקשר עם הנפקת כרטיסי חיוב ממותגי החברה (כולם או חלקם לפי העניין) ללקוחות הבנקים בהסדר, ובכלל זאת בקשר להתחשבות הכספית בין הצדדים בקשר עם ההנפקה, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב ואחריות הצדדים לכיבוד חיובים ושימושים בכרטיסי החיוב כאמור.

לכל אחד מהבנקים בהסדר הוקנתה הסמכות לקבוע מי מבין לקוחותיו יימצא ראוי להצטרף להסדר כרטיסי האשראי של החברה ולהמליץ לחברה על צירופו. למעט ביחס לסיטואציות ונסיבות מסוימות שנקבעו בהסדר עם כל בנק, אשר עיקרן נוגעות לשימושים לרעה בכרטיסים, אחריות לשימוש בכרטיס לאחר ביטולו, אחריות לשימוש בכרטיס לאחר שפג תוקפו ועוד. כל בנק בהסדר אחראי לכיבוד מלוא החיובים ולתשלום הסכומים בהם יחייבו לקוחותיו בקשר לפעילותם בכרטיסי החיוב הבנקאיים שהונפקו להם על-ידי החברה (בקשר עם אותו בנק); במסגרת ההסכמות הספציפיות בין החברה לבין כל אחד מהבנקים האמורים בהסדר, הוסדרו התחשבויות כספיות שונות בקשר עם ההנפקה, 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 השייך המועדוני של הכרטיס וכדומה.

לפרטים אודות מגבלות והשפעות צפויות של חקיקה (ובעיקר חוק שטרומ) על התקשרויות החברה עם הבנקים בהסדר, ראה סעיף "הליכי גולציה" בדוח הדירקטוריון.

### התקשרויות עם מועדוני לקוחות

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: "עמיתי המועדון") ובחלק מהמקרים מוקמים ומנוהלים מועדוני הלקוחות על-ידי החברה עצמה.

הכרטיסים המונפקים לעמיתי המועדון מקנים להם, בדרך כלל ולפי העניין, הנחות (לרבות הנחות/פטור מדמי כרטיס לתקופות מסוימות), אשראי בתנאים מטיבים, מתנות הצטרפות, הטבות ושירותים מיוחדים במגוון בתי עסק המכבדים את כרטיסי המועדון, והכל בהתאם לתנאי כל אחד מהמועדונים. הגופים נוטלים חלק בפעילות מועדוני הלקוחות של החברה, כוללים, בין היתר, גופים צרכניים ותאגידים מסחריים, ארגוני עובדים וארגונים מקצועיים, המעוניינים בהנפקת כרטיס מועדון ללקוחותיהם ו/או עובדיהם, באמצעות כרטיסי אשראי של החברה. ניתן לסווג את מועדוני הלקוחות של הקבוצה לארבעה 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"; (2) מועדוני צרכנות כגון "לייף סטייל" ומועדוני לקוחות לקמעונאים ורשתות כגון "רמי לוי" ו-"ויקטורי"; (3) מועדוני צעירים, חיילים וסטודנטים, כגון "ישראל כרטיס צעיר" (לבני נוער בגילאים 16 עד 22), מועדון "יותר" (לחיילים בשירות סדיר או עתודאים) ו"קמפוס קארד" לסטודנטים; ו-(4) מועדוני בנקים שונים באופן כללי,

במסגרת התקשרויות אלה ועל-פי ההסכמות הספציפיות בין החברה לבין כל מועדון מעת לעת, משלמת החברה למועדונים, על-פי רוב, תשלומים שונים בגין כרטיסי המועדון שהונפקו לחברי המועדון על-ידי החברה.

### ספקי שירות עיקריים

החברה נוהגת להתקשר מעת לעת ולפי הצורך בהתקשרויות עם ספקים לקבלת שירותים בתחומים שונים ובכלל זאת, שירותים טכנולוגיים למיניהם, שירותי טלמרקטינג להפעלת מוקדי שירות טלפוניים ומכירה, שירותי אבטחה, ניקיון, הסעדה ועוד. להלן פרטים אודות ספקי השירות העיקריים של החברה:

#### מס"ב ושב"א

למיטב ידיעת החברה, מרכז סליקה בנקאי בע"מ (להלן: "מס"ב") מתפעל מערכת לסליקה אלקטרונית של זיכויים וחיובים המועברים באמצעים אלקטרוניים בין בנקים ולקוחותיהם של בנקים שונים, לשם חיוב או זיכוי (לפי העניין) של חשבונות בנק. החברה משתמשת בשירות מס"ב באופן קבוע ושוטף. חברת שירותי בנק אוטומטיים בע"מ (להלן: "שב"א") משמשת כמתג תקשורת בין בתי העסק לבין הסולקים. למיטב ידיעת החברה, בחודש ספטמבר 2017 נקבע על-ידי בנק ישראל כי שב"א תעמיד ללא תמורה את פרוטוקול התקשורת המשמש לביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב לרשות כלל המשתמשים בשוק. לשם יישום העברת הפרוטוקול, כאמור, הורתה רשות ההגבלים על הקמת עמותה, שאליה תעביר שב"א את כלל זכויותיה בפרוטוקול התקשורת ללא תמורה. בהתאם להנחיית רשות ההגבלים, העמותה תאפשר לכל משתמש בפרוטוקול להצטרף אליה ללא עלות, ושזכויות ההצבעה בעמותה ייקבעו באופן שנותן ייצוג הולם לכל המשתמשים. בימים אלה נערכים דיונים בוועדת כרטיסי חיוב בבנק ישראל בנוגע לתקנון. למעט עסקאות לחיוב/זיכוי דרך חשבונות המתנהלים בבנק הפועלים, אשר אלו מבוצעות בממשק ישיר מול בנק הפועלים עצמו, וכן למעט עסקאות מול בתי עסק הנסלקים בחו"ל, מלוא העסקאות בכרטיסי



אשראי של החברה מתבצעות דרך מערכות שב"א ומס"ב. למיטב ידיעת החברה, שב"א ומס"ב הינן תאגידים בנקאיים (מכוח היותן חברות שירותים משותפות (כהגדרת מונח זה בחוק הבנקאות רישוי)), החולקות תשתית טכנולוגית משותפת וצוותי עבודה משותפים בתחומים רבים ואשר מנוהלות על-ידי מנכ"ל אחד.

למועד חתימת הדוח, לחברה תלות מהותית בשירותים המסופקים על-ידי שב"א ומס"ב. בהיעדר קבלת שירותים כאמור לעיל, עלולה פעילות החברה להיפגע בצורה מהותית. למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח לא קיים גורם מקומי חלופי משמעותי אשר יכול לספק בשוק בישראל, ובפרט זה לחברה, שירותים חלופיים לשירותים הניתנים לחברות כרטיסי האשראי על-ידי שב"א ומס"ב.

**דפוס בארי (שותפות מוגבלת)** (להלן: "דפוס בארי") - בין החברה ודפוס בארי קיימת מערכת הסכמית (המתעדכנת מעת לעת) במסגרתה מספקת דפוס בארי לחברה שירותי הפקה, הדפסה ועיטוף של תדפיס פירוט החיובים והזיכויים ששולחת החברה על בסיס חודשי למחזיקי הכרטיסים ולבתי העסק וכן, שירותי עיטוף ומשלוח כרטיסים של החברה. במסגרת ההתקשרות עם דפוס בארי כאמור מוסדרות הוראות מקובלות שונות, בין היתר, לגבי חישוב התמורה בגין השירותים שיוענקו לחברה (המחושבת, בין היתר, על-פי קריטריונים של כמות החומר המודפס, סוג ההדפסה וכיוצ"ב); לגבי שמירה על סודיות המידע המועבר בין הצדדים; לגבי אחריות לנזקים ושיפוי בגינם; וכדומה. למועד חתימת הדוח מוארך תוקפן של התקשרויות החברה עם דפוס בארי מעת מעת לתקופות קצובות של שנה אחת בכל פעם, בהתאם למנגנונים ועד למועדים שנקבעו. לכל אחד מהצדדים זכות להביא לסיום ההתקשרויות בהודעה מראש של שלושים (30) ימים, וכן הוסכמו הוראות מקובלות נוספות שבהתקיימן יוכל כל צד להביא את ההתקשרויות לסיום מייד. להערכת החברה, במקרה של ביטול ההתקשרויות עם דפוס בארי מסיבה בלתי צפויה או ללא היערכות מוקדמת מראש, יהיה לחברה קושי זמני בקבלת השירות ברמה הניתנת כיום. יחד עם זאת, ניתן יהיה להיערך מראש לקבלת שירותים דומים מחברות אחרות. בהתאם להוראות נוהל בנקאי תקין מספר 357 (ניהול טכנולוגיית המידע), התקשרויות החברה עם דפוס בארי (ו/או ספק חלופי) טעונה אישור מאת המפקח על הבנקים. החברה קיבלה אישור כאמור בקשר עם התקשרויותיה עם דפוס בארי.

#### ספקי שירותים נוספים

למועד חתימת הדוח, קשורה החברה עם מספר ספקי שירותים נוספים עיקריים בהתקשרות לתקופות משתנות (המחודשות מעת לעת), כמפורט להלן:

- IBM הינה הספק הגדול ביותר מבחינת ההיקפים הכספיים והמהותיים של שירותי IT ופלטפורמות מחשוב בחברה. החברה קשורה (וכן מתקשרת מעת לעת לפי הצורך והעניין) עם IBM בהסכמים לקבלת שירותים שונים הנדרשים לה בתחום מערכות המידע, לרבות הסכמי רכישת ציוד, תחזוקתו, רכישת תוכנות ושירותים מקצועיים. בנוסף יצוין, כי למועד חתימת הדוח IBM הינה הספק היחיד של החברה למחשבי Mainframe. מרבית ההסכמים שנחתמים עם IBM הינם לתקופות של שלוש (3) עד ארבע (4) שנים (וחלקם לתקופות קצרות או ארוכות יותר). כמו-כן, מספקת IBM לחברה שירותי אירוח (Hosting), הכוללים, השכרת המבנה, ותפעול/תחזוקת תשתיותיו, למרכז המחשבים המשני של החברה בנתניה (ראה בסעיף "רכוש קבוע" בדוח ממשל תאגידי).
- Oracle החברה קשורה במספר התקשרויות בקשר למוצרים של חברת Oracle, ביניהן ביחס לתשתיות בסיסי נתונים ומערכת ERP פיננסית ולוגיסטית.
- Microsoft לחברה מגוון פתרונות תוכנה מבית Microsoft, חלקם לעמדות העבודה וחלקם פתרונות לשרתים ולמערכות ארגוניות, דוגמת מערכת ה-CRM, מסדי נתונים ומערכות הפעלה. החל משנת 2015, בשל יתרונות לגודל וסינרגיית רכש תאגידי, הוכפף הסכם הרישוי של החברה למוצרי Microsoft (בהיבט של תעריפים) להסכם של בנק הפועלים (באופן בו החברה נושאת ישירות מול הספק בכל חיוביה). ההסכם בפורמט זה הוארך במהלך שנת 2017 לשלוש (3) שנים נוספות, עד לסוף שנת 2019, כשנסכי התוכנה של החברה נשארים בבעלותה המלאה, גם במקרה של היפרדות החברה מבנק הפועלים.
- Tera Data הינה פלטפורמת מחסן הנתונים הארגוני בחברה.
- התקשרות לקבלת שירותי מכירה ושרות ללקוח.

להערכת החברה, סיום התקשרות החברה עם מי מספקי השירותים הטכנולוגיים האמורים, ללא היערכות מוקדמת מראש עלול להשית על החברה עלויות משמעותיות ו/או לפגוע באופן זמני ברציפות פעילות החברה ובהתאם עלול גם לפגוע בתוצאותיה.

#### פרויקטים מתוכננים עיקריים

**מאגר נתוני אשראי** - מאגר נתוני האשראי הינו פרויקט רגולטורי, במסגרתו נדרשת החברה לאגור ולדווח בהתאם לפורמט שקבע בנק ישראל, על האשראי שמועמד ללקוחותיה. בהתאם להוראות כאמור נדרשת החברה להקמת מאגר למוצרים צרכניים (אשר הוקם על-ידי החברה) ולמאגר למוצרים עסקיים אשר החברה פועלת להשלמתו עד לתום הרבעון השלישי של שנת 2018.

**תוכנית הדיגיטל** - פעילות הדיגיטל בחברה כוללת אתרים, אפליקציות, IVR (מענה קולי אוטומטי) ומכלול החוויה הדיגיטלית ללקוחות הקצה. החברה פועלת לשיפור חווית הלקוח בחזית הדיגיטלית, להוספה מתמדת של שירותים ומידע לערוצים הדיגיטליים ולצירוף ועידוד לקוחות לשימוש בערוצים הדיגיטליים המתקדמים כדי לספק חווית שימוש ושירות רחבה, יעילה ומהירה יותר עבור הלקוחות, ובזמינות גבוהה. במסגרת הפעילות כאמור משקיעה החברה בשדרוג והשקת אפליקציות ואתרים חדשים הכוללים פונקציונליות מתקדמת וחוויה חדשנית וכן באפשרות לביצוע תשלומים באמצעות מכשירים ניידים, וכן משדרגת החברה את התשתיות הטכנולוגיות עבור הפעילות הדיגיטלית.

מערכת לניהול לקוחות ואשראי - על מנת לתת ערך ללקוחותיה תוך התאמה לצרכיהם המשתנים, החברה נמצאת בתהליך לשיפור ושדרוג מערכות המחשב שלה ובכלל זה מתעתדת להטמיע מערכת לניהול לקוחות ואשראי.

### מקורות המימון

החברה מממנת את פעילותה השוטפת בעיקר באמצעות אשראי מבנקים וגופים מוסדיים, הלוואות מבנקים, מחברה אחת, מגוף מוסדי ותזרים מפעילות שוטפת.

כדי לשמור על מגוון מקורות המימון, החברה מקפידה לגוון את ניצולם של אמצעי המימון באמצעות שימוש במקורות מימון בנקאיים שונים בכל פעם, לפי העניין. בנוסף, החברה משתמשת בקו מובטח מהחברה האם ומגוף מוסדי ופועלת להבטחת קווי נזילות והרחבת מקורות המימון הקיימים באמצעות בנקים ומוסדות פיננסיים נוספים.

כמו כן, החברה מנהלת מעקב שוטף אחר תמהיל מקורות המימון וקבעה מגבלות שנועדו להבטיח פיזור נאות של מקורות המימון. החברה, כחלק מקבוצת בנק הפועלים, עלולה להיות מוגבלת מפעם לפעם, בקבלת אשראי מתאגידים בנקאיים אחרים בשל הוראות הפיקוח על הבנקים הכוללות, בין היתר, מגבלות המשפיעות על יכולתם של תאגידים בנקאיים בישראל להעמיד אשראי מעבר להיקפים מסוימים, ובכלל זה הגבלות המתייחסות לסך החבות של "לווה יחיד" או "קבוצת לוויים" (כהגדרת מונחים אלה באותן הוראות). להערכת החברה נכון למועד הדוח, לא קיימת לה מגבלה אפקטיבית בקבלת אשראי מכח ההוראות האמורות.

## הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

### מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים

#### טיפול ההנהלה בנושאים שוטפים מהותיים

ככלל, אחת לשבוע מתקיימת ישיבת הנהלה, הדנה בנושאים השוטפים והאסטרטגיים המהותיים ובכל הנושאים הנדרשים על פי דין ובהם מגמות, התפתחויות ושינויים משמעותיים שאירעו וכאלה שצפויים בענף כרטיסי האשראי, ענף הבנקאות והמשק בכללותו ככל שרלוונטיים ונבחנת השפעתם האפשרית על תוצאות פעילות החברה לצורך קבלת החלטה והתוויית מדיניות בהתאם לענין וגיבוש המלצות לדירקטוריון בנושאים השונים, ככל הנדרש. בין היתר, מתבצעים ניתוחים ודיוני עומק בהנהלה לגבי מגמות צרכניות והשפעתן על פעילות החברה, שינויים בסביבת הסיכון של החברה, המשק, הצרכנים הפרטיים ובתי העסק, השפעת הנחיות רגולטוריות שונות ועוד. כן, מתקיימים דיונים ביחס למדיניות החברה בתחומי הפעילות השונים, ומאושרים באופן תקופתי מסמכי המדיניות של החברה. ההנהלה עוקבת אחר התפתחות תמהילי המוצרים השונים שלה, ובפרט תמהילי מוצרי האשראי, תוך התייחסות מפורטת להתפתחות הסיכונים והעמידה במגבלות החברה שנקבעו בדירקטוריון ובמסמכי המדיניות. ההנהלה דנה בהתפתחות הסיכונים התפעוליים, סייבר, ציות, משפטיים, אסטרטגיים, רגולטוריים, מוניטין, סיכונים שוק ונזילות והאשראי בחברה.

לאור ההתפתחויות הטכנולוגיות והרגולטוריות בתחומי הפעולה של החברה, מתקיימים דיונים בהנהלה לגבי מוצרים וטכנולוגיות בארץ ובעולם, והשפעתם על החברה, כגון אמצעי תשלום חליפיים לכרטיסי אשראי ועוד.

ההנהלה עוקבת אחר התפתחות מהלכים, פרויקטים ומוצרים מרכזיים תוך דיווח סטאטוס התקדמות של הגורמים האחראיים על הנושא. בנוסף, ההנהלה מקיימת דיונים לקראת אירועים בעלי פוטנציאל השפעה על פעילותה השוטפת של החברה, תוך בחינת היערכות של כלל הגורמים, כגון בחינת היערכות החברה לאירועי סייבר בישראל וכניסה לפעולה של מוצרים ותהליכים חדשים.

ההנהלה עוקבת בישיבותיה השבועיות אחר התפתחות האינדיקטורים העסקיים של החברה, תוך דיון עומק אחת לחודש לגבי ההתפתחויות והמגמות של כל המחוללים העסקיים במגזרי הפעילות השונים.

#### ענף כרטיסי האשראי בישראל

נכון למועד הדוח, פועלות בישראל בתחום ההנפקה והסליקה של כרטיסי האשראי: (1) החברה, אשר מנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מסוג ישראלכרט, במשותף עם יורופיי, מנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מסוג מסטרקארד וכן מנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מסוג ויזה; (2) פועלים אקספרס בע"מ, (להלן: "חברה אחות"), אשר מנפיקה וסולקת בבלעדיות כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס; (3) לאומי קארד בע"מ (להלן: "לאומי קארד"), אשר למיטב ידיעת החברה, מנפיקה כרטיסי אשראי מסוג ויזה ומסטרקארד וסולקת כרטיסי אשראי מסוג ויזה, מסטרקארד וישראלכרט; (4) כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן: "כ.א.ל."), אשר למיטב ידיעת החברה, מנפיקה כרטיסי אשראי מסוג ויזה ומסטרקארד וסולקת כרטיסי אשראי מסוג ויזה, מסטרקארד וישראלכרט; (5) דיינרס קלאב ישראל בע"מ (להלן: "דיינרס"), אשר למיטב ידיעת החברה, חברה בת של כ.א.ל., המנפיקה וסולקת בבלעדיות כרטיסי אשראי מסוג דיינרס; (6) בנוסף, למיטב ידיעת החברה, בחודש באפריל 2017 קיבלה טרנזילה בע"מ (להלן: "טרנזילה") רישיון סולק מבנק ישראל; (7) בחודש ספטמבר 2017 הודיע בנק ירושלים כי קיבל רישיון מנפיק מ-MC וכי הוא יחל להנפיק כרטיסי אשראי תוך שימוש בחברה זרה כמתפעלת הנפקה.

מערך התשלומים בישראל נמצא בשנים האחרונות במצב של שינוי מתמיד כתוצאה מיישום רפורמות רגולטוריות שונות, מהתפתחויות טכנולוגיות ומהתפתחויות גלובליות. שינוי זה מוביל בין היתר לקידום מיזמים בתחום אמצעי התשלום, הן בידי המערכת הבנקאית בישראל והן בידי גופים עסקיים נוספים.

**להלן פרטים אודות מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים שחלו בשנים האחרונות בענפים בהם פועלת החברה:**

**שינויים רגולטוריים מהותיים בשוק כרטיסי האשראי בישראל**

בשנים האחרונות ניכרת עלייה משמעותית בחקיקה ובהוראות רגולטוריות וברפורמות בענף הבנקאות בכלל ובענף כרטיסי האשראי והמימון לאנשים פרטיים בפרט, בין היתר, כאשר כוונת הרגולטור היא לקדם את התחרות בענפים אלו. הוראות הרגולציה והחקיקה כאמור, הינן בעלות השפעה משמעותית על פעילותה של החברה. להלן עיקרי התפתחויות רגולטוריות כאמור (אשר חלקן טרם הושלמו נכון למועד חתימת הדוח): הפרדת חברות כרטיסי אשראי מבנקים תוך הגדרת כללים ומגבלות לעניין תפעול, הנפקה וסליקה של כרטיסי אשראי, גישה למידע ופנייה ללקוחות וזאת במסגרת רפורמת חוק שטרם ונגזרותיה (ראה סעיף "הליכי רגולציה" לדוח הדירקטוריון); מהלכים לקביעת העמלה הצולבת (ראה סעיף "מגזר הסליקה" לדוח הדירקטוריון תחת הכותרת "הסדרי סליקה עם חברות כרטיסי אשראי אחרות"); הצעות רגולטוריות הקשורות למתן שירות ללקוח; חוק אשראי הוגן בדבר קביעת תקרת ריבית שתחול על כלל המלווים במשק וכן קביעת כללים בנוגע להליך העמדת אשראי; הקמת מאגר נתוני אשראי לשוק האשראי; מתן רישיון לצפייה בנתוני חשבון הלקוח והנפקת תעודת זהות בנקאית המספקת מידע על פעילות הלקוח בבנק; מסמך עקרונות ותזכיר חוק בנושא אסדרת שירותי התשלום הכולל עקרונות לאסדרת שירותי התשלום, בהתבסס על הדירקטיבה האירופית לשירותי תשלום, PSD ו-PSD2, תוך עריכת ההתאמות הנדרשות לשוק המקומי; קידום הנפקת כרטיסי דביט (חיוב מיידי) תוך חיוב הבנקים להציע כרטיסים אלו ללקוחותיהם; מתן הקלות לקבלת רישיונות סליקה וקביעת חובת אירוח סולקים בתנאים מסוימים; הסדרת פעילותם של מאגדים על-פי חוק שטרם וקביעת מגבלות בקשר לסירוב להתקשרות סולקים עם מאגדים מטעמים בלתי סבירים; פתיחת מערכות שב"א לסולקים ומנפיקים חדשים; חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016; הוראות להטמעת השימוש בתקן האבטחה EMV; ועוד. בנוסף יצוין, כי להבנת החברה מסתמנת בשנה האחרונה מגמה של הטמעת דיני הגנת הצרכן באמצעות תיקון הוראות הדין החלות על תאגידים בנקאיים, גם על בנקים וחברות כרטיסי אשראי שעד היום לא היו כפופים לחוק זה.

לפרטים נוספים אודות המגמות וההליכים הרגולטוריים בסביבת הפעילות העסקית בה פועלת החברה ואודות ההשלכות הנרחבות (לרבות עתידיות) של שינויים ורפורמות כאמור על החברה ועל הסביבה התחרותית בה היא פועלת, ראה סעיף "הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון. למועד חתימת הדוח החברה פועלת במספר מישורים על מנת להיערך להשלכות של השינויים האמורים בשוק, וזאת, בין היתר, כמפורט בסעיף "יעדים ואסטרטגיה עסקית" לדוח הדירקטוריון. היערכות החברה כאמור מצריכה ועשויה להצריך בעתיד, השקעת משאבים כספיים ותשומות אחרות בהיקפים משמעותיים.

**התפתחויות טכנולוגיות**

ככלל, מערך התשלומים בישראל ובעולם הולך וצובר תאוצה בשנים האחרונות, והתשלומים האלקטרוניים (בין היתר, עסקאות בכרטיסי אשראי) 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 בכרטיסי חיוב פיזיים.

**שינויים בהעדפות וציפיות הצרכן**

עם התפתחות הטכנולוגיה, העדפות הצרכן ואופי השימוש באמצעי תשלום משתנה, כאשר לשוק חודרים אמצעים מתקדמים יותר לביצוע רכישות ותשלומים אשר תופסים נתח שוק על חשבון האמצעים המסורתיים אשר רווחו עד כה בשוק. תחום הסחר האלקטרוני בישראל (e-Commerce) נמצא בצמיחה משמעותית בשנים האחרונות כחלק מהצמיחה בתחום זה צומח גם תחום התשלומים ב-"מובייל" ותופס נתח משמעותי מתוך סך הרכישות און-ליין. בנוסף, השימוש ב-"ארנקים דיגיטליים" בקרב צרכנים ובתי עסק הולך וגובר (עבור עסקאות P2P ו-B2C), כאשר אלו משמשים הן לצורך העברת כספים והן לצורך ביצוע רכישות.

**כניסת מתחרים חדשים לענפי פעילות החברה**

כתוצאה מהשינויים הטכנולוגיים והרגולטוריים והשינויים בהעדפות וציפיות הצרכן, חווה הענף כניסה של מתחרים חדשים והתגברות התחרות, בין היתר, בשירותים הנעשים ללא תיווך של המערכת הבנקאית ולא של חברות כרטיסי האשראי. ראה גם פסקת "ענף כרטיסי האשראי בישראל" לעיל. בנוסף, בשנים האחרונות, נכנסו לפעולה "מאגדים" - בתי עסק שפעילותם היא ריכוז חיובים וזיכויים של בתי עסק אחרים בהם מתבצעת פעילות קמעונית במסגרתה מחזיק כרטיס חיוב רוכש נכסים או שירותים שאת תמורתם הוא משלם באמצעות כרטיס החיוב, בין במישרין ובין בעקיפין. 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. ראה גם סעיף "תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות" בדוח ממשל תאגידי תחת הכותרת "תחרות" בכל אחד ממגזרי הפעילות.

## סקירה כלכלית ופיננסית

### התפתחויות כלכליות במשק המקומי

האומדנים המוקדמים של הלמ"ס לשנת 2017 מצביעים על צמיחה בשיעור של 3.0%, שיעור הנמוך בכנקודת אחוז מהצמיחה בשנה הקודמת. יחד עם זאת, רוב ההאטה בצמיחה נבעה מירידה ביבוא כלי-רכב, ובנטרול השפעה זו הצמיחה הייתה יציבה בשיעור של כ-3.5% בשנתיים האחרונות. בהינתן שהמשק מצוי בשיעורי אבטלה מאוד נמוכים ביחס לעבר, וככל הנראה במצב של "תעסוקה מלאה" ניתן לומר ששיעורי צמיחה אלו הם גבוהים ומשקפים את הפוטנציאל של המשק בעת זו. מבחינת השימושים בתוצר ניתן לציין את המשך הגידול המהיר בשיעור של 4.2% בצריכה הפרטית למעט כלי-רכב, עלייה חדה של 8.2% ביצוא השירותים, וכן עלייה בהשקעות. צמיחת המשק בשנה החולפת הייתה כאמור מבוססת יותר על הביקושים המקומיים וזה בא לידי ביטוי בירידה של שיעור החיסכון הפרטי במשק. לא מדובר בנתון מדאיג, לאור הרמה הגבוהה של החיסכון הפרטי, וכן לאור זאת שגירעון הממשלה קטן. שיעור האבטלה המשיך כאמור לרדת במהלך השנה בחולפת ועמד במוצע שנתי על רמה של 4.2%, לעומת 4.8% בשנת 2016. בד בבד עם ירידת שיעור האבטלה התגברו גם הלחצים לעליית שכר. השכר הממוצע במשק עלה בעשרת החודשים הראשונים של השנה בשיעור של כ-3.5% לעומת השנה המקבילה בשנת 2016. סך הרכישות של צרכנים פרטיים בכרטיסי אשראי בשנת 2017 כפי שפרסמה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה עלו ב-8.9% בניכוי עונתיות בהשוואה לשנה מקבילה אשתקד.

### המדיניות הפיסקאלית והמוניטארית

ריבית בנק ישראל עומדת על רמה של 0.1% מחודש מרץ 2015. הייסוף בשער השקל והאינפלציה הנמוכה תמכו במדיניות המוניטארית המאוד מרחיבה. נכון לחודש פברואר 2018 תשואות המק"מ משקפות צפי לאי-שינוי בריבית בנק ישראל בשנת 2018.

### אינפלציה ושער חליפין

מדד המחירים לצרכן "בגין" עלה בשנת 2017 בשיעור נמוך של 0.4%, לסעיף הדיור הייתה ההשפעה החיובית הבולטת ביותר על המדד ובלעדיו המדד היה יורד השנה בשיעור של 0.5%. האינפלציה בשנה האחרונה הושפעה מהמדיניות הממשלתית, מהתחזקות השקל ומתחרות גוברת בעיקר מצד הרכישות המקוונות. ההשפעה של אלו בולטת בסעיפים כמו ריהוט וציוד לבית שירד בשנת 2017 ב-3.8%, מחירי ההלבשה וההנעלה שהוזלו ב-4.6%, ומחירי התקשורת שירדו בשיעור של 6.4%. מנגד, התייקרו סעיפים בהם יש מרכיב גבוה של שירות כמו תחזוקת הדירה ובריאות. השקל יוסף בשנת 2017 בשיעור של 9.8% מול הדולר האמריקני, ואילו מול האירו נרשם פיתוח של 2.7%. מול סל המטבעות האפקטיבי חל ייסוף של 4.2%. בנק ישראל רכש במהלך שנת 2017 מט"ח בהיקף של 6.6 מיליארד דולר, מזה 1.5 מיליארד כחלק מתכנית הרכישות שנועדה לקזז את ההשפעה מהפקת גז בישראל על שער החליפין.

### התפתחויות בכלכלה העולמית

כעשר שנים מפרוץ המשבר הפיננסי העולמי ניתן עתה לומר שהכלכלה העולמית חזרה לפסים של צמיחה, וקובעי המדיניות הצליחו להשיב את האמון בשווקים הפיננסיים. עם זאת, עדיין קיימים ספחים מהמשבר כמו החובות הממשלתיים והקונצרניים הגבוהים, והמדיניות המוניטארית המאוד מרחיבה. הריבית הנמוכה הייתה בעלת תרומה משמעותית לצמיחה בשנים האחרונות, ובד בבד גם לעלייה במחירי הנכסים, אך האינפלציה הנמדדת במחירי הסחורות והשירותים נותרה נמוכה והותירה לבנקים המרכזיים בארה"ב ובאירופה מרחב תמרון נרחב. על אף שרוב הבנקים המרכזיים החלו לרסן את ההרחבות המוניטריות, נוצרו פערים גדולים בין ארה"ב לבין אירופה. בעוד שהריבית בארה"ב עלתה כבר ל-1.5%, באירופה הבנק המרכזי רק התחיל לצמצם את רכישות האג"ח בשנת 2017. הצמיחה העולמית האיצה בשנת 2017 ועמדה על שיעור של 3.7% לעומת 3.2% בשנת 2016 (אומדנים של קרן המטבע הבינלאומית). במדינות המפותחות נרשמה האצה בשיעור הצמיחה ל-2.3% לעומת 1.7% בשנת 2016, ובמשקים המתעוררים נרשמה האצה בצמיחה ל-4.7% לעומת 4.4%. כלכלת ארה"ב צמחה בשנת 2017 בשיעור של 2.3%. ברבעון הראשון של 2017 נרשמה אומנם צמיחה חלשה של 1.2%, אך בשלושת הרבעונים שלאחריו נרשמה צמיחה ממוצעת של כ-3.0%.

הסיכונים הכלכליים והפוליטיים באירופה ממשיכים לרדת והנתונים הכלכליים מוסיפים להיות טובים. מדדי אמון הצרכנים והעסקים בגוש האירו בשיא של 10 שנים והאבטלה במגמת ירידה. עד כה ההשלכות של החלטת הברקזיט על הפעילות הכלכלית בבריטניה היו מתונות יחסית. במשקים המתעוררים נרשמה ירידה בסיכונים הכלכליים, בין היתר בתמיכת העלייה במחירי הסחורות והאנרגיה, והאצה בצמיחה נרשמה במרבית האזורים.

בסוף חודש ינואר ובשבוע הראשון של חודש פברואר 2018 נרשמה טלטלה בשוקי ההון הגלובליים. המגמות שבלטו בשווקים הן ירידה במדדי המניות, עליה בתנודתיות ועלייה בתשואות האג"ח לטווחים הארוכים. ברקע להתפתחויות אלו חשש המשקיעים מהאצה באינפלציה ומהעלאת ריבית מהירות יותר על ידי הבנקים המרכזיים. המשק האמריקני צומח בקצב מהיר, וזאת עוד טרם ההשפעה של קיצוץ המס וההגדלה של הוצאות הפדרליות. שילוב של משק בתעסוקה מלאה, שכר שעולה והרחבה פיסקאלית משמעותית, אמור בסופו של דבר להעלות את האינפלציה.

## הליכי רגולציה

להלן בתמצית 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 השנה האמורה.

1. בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים מספר הוראות שמטרתן להביא ליישום המלצות וצעדים להרחבת התפוצה והשימוש בכרטיסי חיוב מידי (דביט) בישראל. במסגרת ההוראות, בין היתר, קבע הפיקוח על הבנקים הוראות להפצת כרטיס חיוב מידי ללקוחות הבנקים על ידי הבנקים, כללים להתחשבות כספית בעסקאות חיוב מידי (בכללם: זיכוי בית העסק בעסקאות חיוב מידי בתוך 3 ימים ממועד שידור העסקה, החל מיום 1 באפריל 2016) וכדומה. בחודש אוגוסט 2015 פרסם ברשומות צו (אשר תוקפו הוארך עד ליום 31 בדצמבר 2018), בו הכריזה נגידת בנק ישראל על העמלה הצולבת לעסקאות חיוב מידי כעמלה בפיקוח ומחירה נקבע בשיעור של 0.3% מסכום העסקה, החל מיום 1 באפריל 2016.

ביום 25 בפברואר 2018, לאחר קבלת הערות הציבור, פרסם בנק ישראל את המתווה הסופי להפחתת העמלה הצולבת. 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%. לגבי העמלה המשולמת בעסקאות חיוב מידי, החל מיום 1 בינואר 2021 תרד העמלה הצולבת מ-0.3% ל-0.275%; מיום 1 בינואר 2023 תרד העמלה הצולבת מ-0.275% ל-0.250%.

2. בחודש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בנושא סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב, בהמשך להוראות חוק הבנקאות רישוי. ההוראה מתייחסת לגופים פיננסיים שעיסוקם המרכזי הוא סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב, ומתווה את הכללים העיקריים לפעילות הסליקה. ההוראה מקלה חלק מהדרישות הרגולטוריות שהוטלו על חברות כרטיסי אשראי וסולקים, ובכלל זה מקלה בדרישות ההון. בנוסף, מאפשרת ההוראה לסולק להשכיר מסופים מותאמי טכנולוגיית EMV לבתי עסק בכפוף לתנאים שבהוראה. כן מתייחסת ההוראה להיבטים שונים שחלים על סולקים ושהופיעו קודם בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470 ומפרטת את הוראות ניהול בנקאי תקין החלות על סולק. הוראה 470 הרחיבה את תחולת חלק מההגנות שמכיל חוק כרטיסי חיוב על מחזיקי כרטיס אשראי גם על מחזיקי כרטיס חיוב מידי.

3. בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה להטמעת השימוש בתקן האבטחה EMV, הן בצד ההנפקה והן בצד הסליקה, אשר הוטמעה גם בניהול בנקאי תקין מספר 470 ובהנחיות נוספות. בהוראה, ובהנחיות הפיקוח על הבנקים שניתנו בהמשך, ובכללן תיקונים להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 לעיל, 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.

4. בחודש יולי 2016 פרסמה ועדת שטרם (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 פרסם ברשומות "חוק שטרם". במסגרת חוק שטרם נקבע, בין היתר ובכפוף לתנאים המפורטים בחוק: להפריד חברות כרטיסי חיוב מבנקים המוגדרים בחוק כ"בנק בעל היקף פעילות רחב" בתוך 3 או 4 שנים ממועד פרסום החוק; להקנות סמכות להרחיב את חובת ההפרדה לבנק נוסף; לקבוע הוראות בנוגע לרכישת אמצעי שליטה בחברות כרטיסי חיוב; לאסור על הבנקים הגדולים לתפעל הנפקה ולסלוק כרטיסי חיוב בעצמם; להעניק הגנות ינוקא בהוראות שעה המוגבלת בזמן לשחקנים החדשים, ובכללם חברות כרטיסי החיוב; לאפשר לחברות כרטיסי החיוב להשתמש במידע שבידן, בין היתר הנובע מתפעול ההנפקה; לאסור על בנקים מסוימים להגביל או למנוע מגוף מתפעל כמשמעותו בחוק, להעניק שירותים פיננסיים, לרבות מתן אשראי ללקוחות הבנק; לחייב את כל הבנקים להציג את כל כרטיסי החיוב ותנאיהם של כלל המנפיקים שביקשו מהבנק לעשות כן; איסור על סולק לסרב להתקשר עם מאגד, כמשמעותו בחוק, מטעמים שאינם סבירים וקביעת כללים בנוגע להתקשרות ביניהם; חובת התקשרות של סולק עם סולק מתארח, כמשמעותו בחוק, ובהתאם לתנאים הקבועים בחוק ולכללים שייקבעו (ראה סעיף 5 להלן). ביום 25 לאוקטובר 2017 פרסמה הוועדה לבחינת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל את התבחינים לבחינת מצב התחרות בשוק האשראי. ביום 18 בפברואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים מסמך "קריטריונים ותנאים כלליים למבקש לשלוט ולהחזיק אמצעי שליטה בסולק ובחברת כרטיסי אשראי", וכן מצגת ובה דגשים פיקוחיים למתעניינים ברכישת חברות כרטיסי האשראי המופרדות. במצגת מפורט, בין היתר, מידע אודות החברות, וכן נקודות חוזקה של חברות כרטיסי האשראי ואתגרים מרכזיים שלהן.

5. בחודש אוגוסט 2017 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטה להערות הציבור של כללי הבנקאות (כללי אירוח סולק), אשר כוללת, בין היתר, התייחסות לתנאי האירוח, הסכם האירוח, מחיר האירוח ומגבלות סליקת סולק מתארח.

6. בחודש אוגוסט 2016 פרסם חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים לפיו לראשונה נקבעה מסגרת המסדירה את שוק האשראי החוץ-בנקאי וחוץ-מוסדי בישראל וכן הרחבה בכל הנוגע לענף נותני שירותי המטבע. העוסקים במתן אשראי, כהגדרתו בחוק, יהיו

כפופים לדרישת רישיון, למעט פטור לגופים מסוימים על-פי חוק, ביניהם תאגידי עזר ומי שהינם "סולקים" לפי חוק הבנקאות רישוי. כמו-כן, עוסקים בענף נותני שירותי מטבע, בקבלת פיקדונות ובשירותים כגון הנפקת כרטיסים הנתענים מראש, יהיו כפופים לדרישת רישיון למתן שירות בנכס פיננסי. ביחס למתן אשראי, נכנס החוק לתוקף ביום 1 ביוני 2017, וביחס לשירותים בנכס פיננסי ייכנס החוק לתוקף ביום 1 ביוני 2018. ביום 29 בדצמבר 2016, תוקן החוק, והוסדרו בו פעילות אגודות שיתופיות שיעסקו בשירותי פיקדון ואשראי וכן פעילות של הנפקת כרטיסי אשראי על-ידי מי שאינם תאגידי בנקאיים, תאגידי עזר וגופים אחרים שיקבלו פטור לפי הוראות החוק. בנוסף, בחודש ינואר 2017 תוקן החוק, והתווסף אליו פרק המסדיר שירות להשוואת עלויות פיננסיות. בחודש אוגוסט 2017, פורסם תיקון נוסף לחוק, אשר נכנס לתוקף ביום 1 בפברואר 2018, לפיו הפעלת מערכת לתיווך באשראי בין מלווים ללווים יחידים (מערכת P2P) כפופה לרישיון. ככלל, מי שהינו תאגידי בנקאי, תאגידי עזר או סולק אינם כפופים לחובת רישיון לצורך הפעלת מערכת לתיווך באשראי. יחד עם זאת, במסגרת התיקון לחוק, נאסר על בנקים ותאגידי עזר לעסוק בהפעלת מערכת לתיווך באשראי, לשלוט במפעיל מערכת כאמור ולהחזיק בו אמצעי שליטה, ואם היה מפעיל המערכת יחיד - להיות בעל השפעה בו, וזאת לתקופה של שלוש (3) שנים מיום תחילת החוק. על אף האמור, בנק שקיבל רישיון בנק החל מיום תחילת החוק, וכן תאגידי עזר שעברו יום תחילתו של חוק שטרם נשלט בידי בנק בעל היקף פעילות רחב, יוכלו להחזיק במהלך השנה האמורה עד עשרים אחוזים (20%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה במפעיל מערכת לתיווך באשראי, ובלבד שלא יהיה בכך כדי להקנות להם שליטה במפעיל המערכת.

7. בחודש אוגוסט 2017 פורסם תיקון לחוק הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות, התשע"ג-1993. התיקון לחוק ייכנס לתוקפו ביום 9 בנובמבר 2018. לפי התיקון לחוק, יוחלף שמו של החוק לחוק אשראי הוגן. התיקון קובע כי מלבד לווים שהינם יחידים, יוכנסו להגדרת לווים גם תאגידי מסוימים שייקבעו, נקבעה תקרת עלות האשראי שתחול על מלווים במשק (ביניהם תאגידי בנקאיים, תאגידי עזר וסולקים) וכן נקבעו כללים בנוגע להליך העמדת אשראי, הוראות לעניין ריבית פיגורים ועוד.

8. בחודש אפריל 2016 פורסם חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016, אשר צפוי להיכנס לתוקף בחודש אוקטובר 2018, לפיו נקבע הסדר לשיתוף נתוני 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 לנותני אשראי, וזאת לפי כונת 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 (לרבות תאגידי עזר) כמקור מידע שידווח למאגר המידע המוקם מכוח החוק. בנוסף, קובע החוק הסדרים הנוגעים לשימוש במידע המצוי במאגר המידע על-ידי נותני אשראי וקבלת חיובי אשראי מלשכת האשראי המחזיקה במידע.

9. בחודש מרץ 2017 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 בנושא ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור. התיקון מהווה יישור קו עם הסטנדרטים הבינלאומיים העדכניים בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור וצפוי לסייע לקבלת מדינת ישראל כחברה מלאה בארגון ה-FATF. התיקון מרחיב את ההוראה הקיימת בנושא ונערך מחדש כהוראת ניהול סיכונים. תחולת ההוראה נקבעה ליום 1 בינואר 2018.

10. בחודש מרץ 2017 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שניה ושלישית תיקון לחוק איסור הלבנת הון, שנועד לייעול ושיפור המאבק בהלבנת ההון והתאמת החקיקה הקיימת לסטנדרטים הבינלאומיים בתחום וזאת בהמשך להסכם FATF. בחודש יולי 2017 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שניה ושלישית תיקון נוסף לחוק איסור הלבנת הון, במסגרתו הורחבה הגדרת "תאגידי בנקאי" כך שתחול גם על סולק.

11. בחודש פברואר 2018 אישרה וועדת חוקה של הכנסת את 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, שהוא גוף המנוי בתוספת השלישית לחוק איסור הלבנת הון, וכן על נתן שירותי ניכיון ומאגד.

12. בחודש יולי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" וכן תיקון להוראות משלימות להוראה האמורה, ביניהן להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 420 בנושא משלוח הודעות בתקשורת (תיקון נוסף להוראה פורסם בינואר 2018). בנוסף, בחודש אוגוסט 2016 פורסם חוזר בנושא "סוגי חשבונות ותנאים בהתקיימם לא תידרש חתימתו של לקוח על הסכם". ההוראה בנושא "בנקאות בתקשורת" מסדירה את פעילות התאגידי הבנקאיים בתקשורת מול לקוחותיהם מסוג יחיד או עסק קטן, ומאפשרת פעילות מרחוק במגוון שירותים בנקאיים. לצד ההקלות, קובעת ההוראה עקרונות לניהול הסיכונים בבנקאות בתקשורת, הן במערכות ובתהליכים פנימיים בתאגידי הבנקאי והן בהתנהלות מול הלקוח. ההוראה נכנסה לתוקף בחודש ינואר 2017. בחודש מרץ 2017 פורסם תיקון להוראה. בחודש ינואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראה ובו, בין היתר, הסדרה לעניין משלוח מסרון קולי, וכן הסדרת אופן העברת מידע בדבר יתרה בחשבון עובר ושב מתאגידי בנקאי לגוף פיננסי, בהמשך להוראות "חוק שטרומ".

13. בחודש אוגוסט 2015 פרסם בנק ישראל דו"ח ביניים בנושא "שרשרת ביצוע עסקאות בכרטיס חיוב" הכולל המלצות להגברת התחרות, היעילות והיציבות בשוק כרטיסי החיוב, שלדברי בנק ישראל צפויות להסיר את החסמים הקיימים בשוק ולאפשר כניסת שחקנים חדשים. בחודש יולי 2016 פרסם בנק ישראל כחלק ממסקנות הדו"ח את מסמך "עקרונות וצעדים נלווים לפיתוח פרוטוקול לביצוע עסקה בכרטיס חיוב והשימוש בו" המציג את עקרונות הפרוטוקול (מפרט טכנולוגי ומבנה ממשק, המשמש להעברת המידע על עסקה בכרטיס חיוב בין גורמים בשרשרת ביצועה של העסקה) והמלצות לצעדים נלווים ליישום העקרונות וכמו כן פרסם את תנאי הגישה למערכות התשלומים המבוקרות. בחודש מאי 2017 פרסם בנק ישראל את רכיבי הפרוטוקול.

14. בחודש אוקטובר 2016 פורסמו המלצות הדוח הסופי של הוועדה הבין-משרדית לקידום השימוש באמצעי תשלום. העקרונות שבמסמך, יהיו בסיס לתזכיר חוק בנושא. קביעת העקרונות התבססה על הדירקטיבה האירופית לשירותי תשלום, PSD ו-PSD2, תוך עריכת ההתאמות הנדרשות לשוק המקומי. אחת המטרות של חוק שירותי התשלום כפי שהוגדר במסמך העקרונות היא התאמת ההגנות הצרכניות בתחום שירותי התשלום וקביעת תנאי שימוש והגנות צרכניות אחידים, ככל הניתן, בקבלת שירותי תשלום מספקי שירותי התשלום השונים ובאמצעות אמצעי התשלום השונים. עם זאת, כל רגולטור יוסמך לקבוע הוראות נוספות לגופים שהוא מפקח עליהם בהתאם למאפייניהם. גופים בשוק הפיננסי יוכלו לבחור את הרישיון המתאים להם בהתאם לסוג פעילותם ולרמת הסיכון בה. בחודש יולי 2017, כחלק מהמלצות הוועדה, פורסמה טיוטת תזכיר חוק שירותי תשלום, התשע"ז-2017. התזכיר מבקש להסדיר את מערכות היחסים שבין נותן שירותי תשלום למשלם, ושבין נותן שירותי תשלום למוטב בעת שימוש באמצעי תשלום מתקדמים וכן לקבוע הוראות כלליות לעניין ביצוע הוראות תשלום והסדרי אחריות הנוגעים להן. במסגרת התזכיר, בין היתר, יוחלף חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, בחוק עדכני יותר.

15. בחודש יולי 2017 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מספר 55) (מענה אנושי מקצועי במערכת לניתוב שיחות), לפיה עוסק המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, יאפשר לצרכן, מיד לאחר בחירת השפה בה יינתן השירות, לקבל מענה אנושי לפחות בנושאים של טיפול בתקלות, בירור חשבון וסיום התקשרות וזאת תוך קציבת משך המתנה מרבי. הפרת ההוראה תאפשר הטלת עיצומים כספיים על עוסק שהוא תאגיד. במסגרת דיוני ועדת הכלכלה נתבקשה המפקחת, בכפוף לחקיקתו של החוק, לפעול להסדרת הנושא גם בתאגידים בנקאיים.

16. חברת שירותי בנק אוטומטיים בע"מ ("שב"א") - שב"א משמשת כמתג תקשורת בין בתי העסק לבין הסולקים. למיטב ידיעת החברה, בחודש ספטמבר 2017 נקבע על-ידי בנק ישראל כי שב"א תעמיד ללא תמורה את פרוטוקול התקשורת המשמש לביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב לרשות כלל המשתמשים בשוק. לשם יישום העברת הפרוטוקול, כאמור, הורתה רשות ההגבלים על הקמת עמותה, שאלה תעביר שב"א את כלל זכויותיה בפרוטוקול התקשורת ללא תמורה. בהתאם להנחיית רשות ההגבלים, העמותה תאפשר לכל משתמש בפרוטוקול להצטרף אליה ללא עלות, ושזכויות ההצבעה בעמותה ייקבעו באופן שנותן ייצוג הולם לכל המשתמשים. בימים אלה נערכים דיונים בוועדת כרטיסי חיוב בבנק ישראל בנוגע לתקנון.

17. בחודש יולי 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק לצמצום השימוש במזומן, התשע"ה-2015. הצעת חוק זו נחלקת לשני מישורים עיקריים: המישור הראשון עניינו בקביעת איסורים ומגבלות, כגון: איסור על מתן או על קבלה של תשלום במזומן במסגרת עסקאות מסוימות מעל סכומים מסוימים. המישור השני עוסק בקביעת הסדרים המבטיחים הימצאותם וזמינותם של אמצעי תשלום חלופיים, שיהיו שקולים מבחינת השימוש והמחיר לאמצעי התשלום שאת השימוש בהם מוצע להגביל. הדיון הועבר לוועדה משותפת של וועדות החוקה והכספים לצורך אישור הצעת החוק לקריאה שניה ושלישית. בחודש ינואר 2018 אישרה הממשלה החלטה, במסגרתה, בין היתר, נרשמה הודעת בנק ישראל לפיה הוא בוחן מספר נושאים, לרבות האפשרות לחייב תאגידים בנקאיים להנפיק ללקוחותיהם כרטיס משולב המשמש גם כרטיס חיוב מידי וגם כרטיס אשראי.

18. בחודש פברואר 2018 אישרה ועדת חוקה חוק ומשפט של הכנסת לקריאה שניה ושלישית את חוק חדלות פרעון ושיקום כלכלי, התשע"ז - 2016, 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.

19. לעניין תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של הפיקוח על הבנקים בתקופת הדיווח ובתקופה שלפני יישומם, ראה ביאורים 2.ג.2, ו-2.ה. לדוחות הכספיים.

ריבוי הליכי הרגולציה, ככל שיישמו, עלולים להיות בעלי השפעה מהותית לרעה על פעילות החברה, אך בשלב זה לא ניתן להעריך את היקפה.

### גילוי בדבר הפניית תשומת לב רואי החשבון המבקרים

לעיתים, מוצא רואה החשבון המבקר לנכון לכלול שינוי מהנוסח האחיד על-ידי הוספת פיסקת הפניית תשומת לב שנועדה להדגיש עניין מסוים המשפיע באופן משמעותי על הדוחות הכספיים וכלול בביאור לדוחות הכספיים. תוספת של פיסקת הפניית תשומת לב כאמור אינה משפיעה על חוות דעתו של המבקר. לכן, פיסקה זו תבוא בסוף דוח רואה החשבון המבקר ותתייחס לעובדה שחוות דעתו של המבקר אינה מסוייגת בהקשר זה. רואי החשבון המבקרים הפנו את תשומת הלב לאמור בביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים בדבר יוזמות רגולטוריות ובביאור 15.ד.23 לדוחות הכספיים בדבר בקשה לאשר תובענה מסויימת כתובענה ייצוגית נגד החברה.



## התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר

**הרווח הנקי של החברה** בשנת 2017 הסתכם ב-252 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-229 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של 10.0%.

**הרווח למניה של החברה** בשנת 2017 הסתכם ב-343 ש"ח, בהשוואה ל-311 ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של 10.3%. **שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע** עמד על 9.6% בשנת 2017, בהשוואה ל-9.0% בשנת 2016. **שיעור תשואת הרווח לפני מס להון הממוצע** עמד על 13.2% בשנת 2017, בהשוואה ל-13.3% בשנת 2016.

### הכנסות והוצאות

**ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי** בשנת 2017 הסתכמו ב-1,492 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,433 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 4.1%, הנובע מהגורמים הבאים:

◆ **הכנסות מבתי עסק, נטו** – הסתכמו ב-834 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-833 מיליון ש"ח בשנת 2016. ההשפעות על ההכנסה נבעו בעיקר מירידה בשיעור העמלה לבתי עסק אשר מקוזזת בגידול במחזורי הסליקה של עסקאות שנעשו בבתי עסק הקשורים עם החברה בהסכמי סליקה.

◆ **הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי** – הסתכמו ב-658 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-600 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 9.7%. הנובע בעיקר מהשפעת הגידול במחזור העסקאות בכרטיסי החברה בארץ שנסלקו על-ידי סולקים אחרים. לפרטים נוספים ראה ביאור 3 לדוחות הכספיים.

**הכנסות ריבית, נטו** בשנת 2017 הסתכמו ב-271 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-233 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 16.3%, הנובע בעיקר מגידול ביתרות האשראי נושא הריבית.

**ההוצאה בגין הפסדי אשראי** בשנת 2017 הסתכמה ב-109 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-80 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 36.3%, הנובע בעיקר מגידול ביתרות המחיקות המושפעת בעיקר מאתגרים בתחום הגבייה ומגידול בתיק האשראי.

**הוצאות התפעול** בשנת 2017 הסתכמו ב-580 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-557 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 4.1%. במהלך הרבעון הרביעי של שנת 2017, בנוסף להוצאות השכר השוטפות נרשמו הוצאות שכר בהיקף מהותי בגין השפעת מהלך היפרדות מעובדי בנק הפועלים המושאלים, כחלק מהערכות להפרדה, עתידים עובדי הבנק המושאלים לחזור לבנק ו/או לפרוש ממנו. כאשר חלק מהפורשים עתידים להיקלט כעובדי החברה. ההשפעה האמורה הינה בגין עלויות הפרישה של עובדים אלו. ראה גם ביאור 20.ט. לדוחות הכספיים להלן. כמו כן, במהלך חודש דצמבר 2017, נחתם הסכם קיבוצי חדש לתקופה של 6 שנים. ראה סעיף "הסכמים קיבוציים" בפרק "הון אנושי" בדוח "ממשל תאגידי" להלן. חלק מהשפעות הסכם זה נכללות בהוצאות השכר ברבעון הרביעי של שנת 2017.

**הוצאות מכירה ושיווק** בשנת 2017 הסתכמו ב-318 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-265 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 20.0%. הסעיף מושפע במהלך הרבעון הרביעי של שנת 2017 מעבר לפעילות השוטפת גם מחידושי וכריתת הסכמים חדשים עם שותפים עסקיים שאינם בנקים, בתחום הנפקת כרטיסים וכן מהטבות למחזיקי כרטיסי אשראי. לגבי גידול בהוצאות שכר ראה הסבר לעיל.

**הוצאות הנהלה וכלליות** בשנת 2017 הסתכמו ב-79 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-70 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 12.9%, הנובע בעיקר מגידול בהוצאות שכר ראה הסבר לעיל.

**תשלומים לבנקים** הסתכמו בשנת 2017 ב-371 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-399 מיליון ש"ח בשנת 2016, קיטון בשיעור של 7.0%, הנובע בין היתר, מהתאמת הסכמים לשינויים במאפייני ההנפקה.

**ההפרשה למיסים על הרווח** בשנת 2017 הסתכמה ב-97 מיליון ש"ח בהשוואה ל-111 מיליון ש"ח בשנת 2016. שיעור המס האפקטיבי מסך הרווח מפעולות רגילות לפני מיסים הגיע ל-27.9% בהשוואה ל-32.7% בשנת 2016. השינוי נובע בעיקר מירידת שיעור מס החברות בשנת 2016 אשר הביא לקיטון ביתרת מיסים נדחים נטו בסך של כ-12 מיליון ש"ח. (בחברת הבת שהינה מוסד כספי כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף התש"ע-1975, שיעור המס הסטטוטורי בשנת 2017 עמד על 35.04% בהשוואה ל-35.9% בשנת 2016). לפרטים נוספים ראה ביאור 9 לדוחות הכספיים להלן.

לפרטים נוספים בדבר התפתחויות בהכנסות ובהוצאות בתקופות ביניים, ראה טבלה 5 בדוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי להלן.

### התפתחות הרווח הכולל

**התאמות בגין הצגת ניירות ערך זמינים למכירה לפי שווי הוגן, נטו** בשנת 2017 הסתכמו ברווח בסך 3 מיליון ש"ח בהשוואה לרווח של 1 מיליון ש"ח בשנת 2016.

**התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים, נטו** בשנת 2017 הסתכם בסכום חיובי בסך 7 מיליון ש"ח, הנובע מהפחתה של הפסד אקטוארי לרווח והפסד, בהשוואה לסכום שלילי בסך 35 מיליון ש"ח, הנובע מהפסד אקטוארי בשנת 2016.



טבלה 2: נתוני פעילות

מספר כרטיסי אשראי (באלפים)

מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2017

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
3,138	545	2,593	כרטיסים בנקאיים
			כרטיסים חוץ בנקאיים
1,096	407	689	סיכון אשראי על החברה
138	83	55	סיכון אשראי על אחרים
1,234	490	744	
<b>4,372</b>	<b>1,035</b>	<b>3,337</b>	<b>סך הכל</b>

מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2016

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
3,005	525	2,480	כרטיסים בנקאיים
			כרטיסים חוץ בנקאיים
1,094	411	683	סיכון אשראי על החברה
123	70	53	סיכון אשראי על אחרים
1,217	481	736	
<b>4,222</b>	<b>1,006</b>	<b>3,216</b>	<b>סך הכל</b>

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2016	2017	
96,094	102,014	כרטיסים בנקאיים
		כרטיסים חוץ בנקאיים
16,390	17,314	סיכון אשראי על החברה
1,330	1,563	סיכון אשראי על אחרים
17,720	18,877	
<b>113,814</b>	<b>120,891</b>	<b>סך הכל</b>

הגדרות:

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

### השקעות והוצאות החברה בגין מערך טכנולוגיית המידע

היוון הוצאות פיתוח תוכנה לרכוש קבוע נעשה במידה וניתן למדוד באופן מהימן את: עלויות הפיתוח, ישימות התוכנה מבחינה טכנית, צפי להטבה כלכלית עתידית מהפיתוח וכוונה ומקורות מספיקים של החברה להשלים את הפיתוח ולהשתמש בתוכנה. ההוצאה שהוונה כוללת עלויות החומרים ושכר עבודה ישיר אשר ניתנים לייחוס ישירות להכנת הנכס לשימוש המיועד. הוצאות פיתוח אחרות, במידה ויהיו, יזקפו לדוח רווח והפסד עם התהוותן.

החברה מיישמת את הוראות נושא 350 בקודיפיקציה בדבר "נכסים בלתי מוחשיים - מוניטין ואחרים". נוכח המורכבות החשבונאית בתהליך היוון עלויות תוכנה ולאור מהותיות סכומי עלויות התוכנה שהונו, קבע הפיקוח על הבנקים הנחיות לחברה בנושא היוון עלויות תוכנה לפיהן נקבע סף מהותיות להיוון. כל פרויקט פיתוח תוכנה אשר סך עלויותיו נמוכות מסף מהותיות שנקבע נזקף כהוצאה בדוח רווח והפסד.

#### ההגדרות הרלוונטיות למידע המוצג:

**הוצאות בגין מערך טכנולוגיית המידע:** פעולה או תהליך אשר משמרים תקינות ובטיחות של מוצר. תחזוקת מוצרים קיימים בין אם תוכנה או חומרה, שירות ותמיכה במערכות / מוצרים, תשלום עבור רישיונות וכח אדם המטפל בתחזוקה של מערכות קיימות.

**נכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע:** רכישת תוכנות, מוצרים וכח אדם פרויקטלי. פיתוח מערכות חדשות לשימוש עצמי, קניית מערכות חדשות, קניית מוצרים חדשים וכח אדם המטפל בפיתוח מערכות חדשות/מוצרים חדשים.

**תוכנה:** עלויות בגין כתיבת קוד, פיתוח תוכנות לשימוש עצמי ו/או רכישת תוכנה.

**חומרה:** כלל הרכיבים הפיזיים המרכיבים את המחשב והציוד ההיקפי שלו.

**הוצאות בגין שכר ונלוות:** כח אדם המטפל בתחזוקה של מערכות קיימות.

**הוצאות בגין רישיונות שימוש:** הוצאות בגין אחזקת תוכנה ושכירות תוכנה.

**הוצאות בגין מיקור חוץ:** כח אדם חיצוני המטפל בתחזוקה של מערכות קיימות.

**אחר:** בעיקר אחזקת חומרה, ויתר הוצאות שהוצאו על ידי מערך טכנולוגיית המידע.

### טבלה 3: השקעות והוצאות החברה בגין מערך טכנולוגיית המידע

להלן פירוט הוצאות ששימשו לתחזוקה ופיתוח מערך טכנולוגיית המידע ונכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע בשנת 2017:

הוצאות בגין מערך טכנולוגיית המידע כפי שנכללו בדוח רווח והפסד (במיליוני ש"ח)

סך הכל	אחר	חומרה (1)	תוכנה	
41	4	10	27	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות
30	-	-	30	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים
44	-	-	44	הוצאות בגין מיקור חוץ
68	-	16	52	הוצאות בגין פחת
18	(2) 12	4	2	הוצאות אחרות
<b>201</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>155</b>	<b>סך הכל</b>

תוספות לנכסים (3), בגין מערך טכנולוגיית המידע שלא נזקפו כהוצאה (במיליוני ש"ח)

סך הכל	אחר	חומרה (1)	תוכנה	
10	-	-	10	עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
27	-	-	27	עלויות בגין מיקור חוץ
45	-	9	36	עלויות רכישה או רישיונות שימוש
1	1	-	-	עלויות ציוד בניינים ומקרקעין
<b>83</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>73</b>	<b>סך הכל</b>

יתרות נכסים (3), בגין מערך טכנולוגיית המידע (במיליוני ש"ח)

סך הכל	אחר	חומרה (1)	תוכנה	
154	-	20	134	סך הכל עלות מופחתת
91	-	-	91	מזה: בגין שכר עבודה ונלוות **

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* כולל עלויות בגין מיקור חוץ.

(1) לרבות תשתיות תקשורת.

(2) כולל העמסות בגין חברה אחות.

(3) לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיית המידע.

### טבלה 3: השקעות והוצאות החברה בגין מערך טכנולוגיית המידע (המשך)

להלן פירוט הוצאות ששימשו לתחזוקה ופיתוח מערך טכנולוגיית המידע ונכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע בשנת 2016:  
הוצאות בגין מערך טכנולוגיית המידע כפי שנכללו בדוח רווח והפסד (במיליוני ש"ח)

סך הכל	אחר	חומרה (1)	תוכנה	
29	4	9	16	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות
27	-	-	27	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים
49	-	-	49	הוצאות בגין מיקור חוץ
73	-	20	53	הוצאות בגין פחת
15	8 <sup>(2)</sup>	4	3	הוצאות אחרות
<b>193</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>148</b>	<b>סך הכל</b>

תוספות לנכסים (3), בגין מערך טכנולוגיית המידע שלא נזקפו כהוצאה (במיליוני ש"ח)

סך הכל	אחר	חומרה (1)	תוכנה	
15	-	-	15	עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
29	-	-	29	עלויות בגין מיקור חוץ
46	*-	18	28	עלויות רכישה או רישיונות שימוש
1	1	-	-	עלויות ציוד בניינים ומקרקעין
<b>91</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	<b>סך הכל</b>

יתרות נכסים (3), בגין מערך טכנולוגיית המידע (במיליוני ש"ח)

סך הכל	אחר	חומרה (1)	תוכנה	
149	-	30	119	סך הכל עלות מופחתת
87	-	-	87	מזה: בגין שכר עבודה ונלוות **

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* כולל עלויות בגין מיקור חוץ.

(1) לרבות תשתיות תקשורת.

(2) כולל העמסות בגין חברה אחות.

(3) לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיות המידע.

פעילות חוץ מאזנית בתחומים שאינם קשורים לפעילות בכרטיסי אשראי

לחברה ערבויות והתחייבויות אחרות בגין:

- חשיפה להבטחת שקים ליום 31 בדצמבר 2017 בסך 41 מיליון ש"ח בהשוואה ל-54 מיליון ש"ח אשתקד, קיטון בשיעור של 24.1%.
- התחייבות בגין פקטורינג לרבות פקטורינג רכש ליום 31 בדצמבר 2017 בסך 131 מיליון ש"ח בדומה לאשתקד.

### התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון והלימות ההון

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

1. רכיבי אשראי ויתרות הפרשה עיקריים והתפתחותם

יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 1,762 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,650 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 6.8%.

יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחרי באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 167 מיליון ש"ח בהשוואה ל-168 מיליון ש"ח אשתקד, קיטון בשיעור של 0.6%.

יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 10,066 מיליון ש"ח בהשוואה ל-9,719 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 3.6%.

**יתרות אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 2,370 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,078 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 14.1%, הנובע מפעילות מוגברת של החברה בתחום זה.

**יתרות אשראי מסחרי באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 1,083 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,074 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 0.8%.

**יתרות אשראי בערבות בנקים ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 63 מיליון ש"ח בהשוואה ל-74 מיליון ש"ח אשתקד, קיטון בשיעור של 14.9%.

**יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 41 מיליון ש"ח בהשוואה ל-37 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 10.8%.

**יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחרי באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 3 מיליון ש"ח בדומה לאשתקד.

**יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 90 מיליון ש"ח בהשוואה ל-76 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 18.4%.

**יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחרי באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 29 מיליון ש"ח בהשוואה ל-22 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 31.8%.

**יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 13 מיליון ש"ח בהשוואה ל-12 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 8.3%.

**2. היקף וחומרת החובות הבעייתיים**

**סיכון האשראי הבעייתי ליום 31 בדצמבר 2017** עמד על 276 מיליון ש"ח בהשוואה ל-246 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 12.2%.  
**יתרת החובות הפגומים ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 36 מיליון ש"ח בהשוואה ל-27 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 33.3%.

**יתרת החובות הנחותים ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 26 מיליון ש"ח בהשוואה ל-21 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 23.8%.

**יתרת החובות בהשגחה מיוחדת ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 214 מיליון ש"ח בהשוואה ל-198 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 8.1%.

**סעיפים מאזניים נוספים**

**יתרת מזומנים ופיקדונות בבנקים ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 104 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-109 מיליון ש"ח אשתקד.  
**יתרת ניירות ערך בתיק הזמין למכירה ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 26 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-20 מיליון ש"ח אשתקד.  
**יתרת בניינים וציוד ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 267 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-264 מיליון ש"ח אשתקד.  
**יתרת נכסים אחרים ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 740 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-571 מיליון ש"ח אשתקד. מתוכם פקטורינג (לרבות פקטורינג רכש) בסך 459 מיליון ש"ח ו-309 מיליון ש"ח בהתאמה.

**יתרת אשראי מתגידים בנקאיים ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 2,017 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,222 מיליון ש"ח אשתקד.  
**יתרת זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 12,104 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-12,089 מיליון ש"ח אשתקד. סכום זה כולל ברובו את היתרות לתשלום לבתי העסק בהם בוצעו עסקאות של מחזיקי כרטיסי האשראי אשר טרם נפרעו נכון לתאריך המאזן.

**יתרת התחייבויות אחרות ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 1,073 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,082 מיליון ש"ח אשתקד. מתוכן זכאים בגין תווי קניה וכרטיסים נטענים בסך 150 מיליון ש"ח והוצאות לשלם בגין שכר והוצאות נלוות בסך 114 מיליון ש"ח. (בשנת 2016 - זכאים בגין תווי קניה וכרטיסים נטענים 143 מיליון ש"ח והוצאות לשלם בגין שכר והוצאות נלוות 111 מיליון ש"ח).

**3. אשראי חוץ מאזני**

**יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017** עמדו על 9,190 מיליון ש"ח בהשוואה ל-9,201 מיליון ש"ח אשתקד, קיטון בשיעור של 0.1%.

**יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו בערבות בנקים ליום 31 בדצמבר 2017** עמדו על 19,684 מיליון ש"ח בהשוואה ל-19,031 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 3.4%.

**יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין כלל מסגרות אשראי של החברה שלא נוצלו ליום 31 בדצמבר 2017** עמדה על 10 מיליון ש"ח בדומה לאשתקד.

סעיפים חוץ מאזניים נוספים

חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק ליום 31 בדצמבר 2017 בסך 125 מיליון ש"ח בהשוואה ל-144 מיליון ש"ח אשתקד, קיטון בשיעור של 13.2%.

חשיפה בגין התחייבויות וערבויות אחרות ליום 31 בדצמבר 2017 בסך 216 מיליון ש"ח בהשוואה ל-213 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 1.4%.

לפרטים נוספים בדבר התפתחות בנכסים והתחייבויות בתקופות ביניים, ראה טבלה 6 בדוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי להלן.

הון הלימות ההון ומינוף

תחולת היישום

דרישות מדידה והלימות הון חלות על החברה. לחברה חברות בנות מאוחדות כדלקמן: ישראלכרט מימון, ישראלכרט נכסים, יורופיי, צמרת מימונים וגלובל פקטורינג.

ככלל, דרישת ההון של החברה מבוססת על הדוחות הכספיים, הערוכים בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 211-201 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".

הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 ליום 31 בדצמבר 2017 עמד על 2,707 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,680 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2016, גידול בשיעור של 1.0%.

ההון הכולל ליום 31 בדצמבר 2017 עמד על 2,852 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,817 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2016, גידול בשיעור של 1.2%.

נכסי סיכון בגין סיכון אשראי ליום 31 בדצמבר 2017 עמדו על 11,539 מיליון ש"ח בהשוואה ל-10,940 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2016, גידול בשיעור של 5.5%.

נכסי סיכון בגין סיכון שוק ליום 31 בדצמבר 2017 עמדו על 41 מיליון ש"ח בהשוואה ל-19 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2016, גידול בשיעור של 115.8%.

נכסי סיכון בגין סיכון תפעולי ליום 31 בדצמבר 2017 עמדו על 2,071 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,963 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2016, גידול בשיעור של 5.5%.

יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון ליום 31 בדצמבר 2017 עמד על 20.9% בהשוואה ל-21.8% ביום 31 בדצמבר 2016.

פרטים נוספים בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 של ועדת באזל (קרי, הוראות לעניין האופן וההיקף של המידע (האיכותי והכמותי) ניתן למצוא [בדוח על הסיכונים לשנת 2017](#) באתר האינטרנט של החברה.

טבלה 4 – הלימות הון (1)

1. הון לצורך חישוב יחס הון

ליום 31 בדצמבר		
2016	2017	
במיליוני ש"ח		
2,680	(3) 2,707	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לאחר ניכויים
137	145	הון רובד 2
<b>2,817</b>	<b>2,852</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>

2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון

10,940	11,539	סיכון אשראי
19	41	סיכונים שוק
1,963	2,071	סיכון תפעולי
<b>12,922</b>	<b>13,651</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>

3. יחס הון לרכיבי סיכון

20.7%	19.8%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
21.8%	20.9%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי 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, 299, בדבר "מדידה והלימות הון". בנוסף, נתונים אלה כוללים התאמות בגין תוכנית התייעלות שנקבעו לפי מכתב המפקח מיום 12 בינואר 2016 בנושא "התייעלות תפעולית של המערכת הבנקאית בישראל" אשר נזקפות בשיעורים שווים.

(2) בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" אשר נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016.

(3) בחודש מרץ 2017, חילקה החברה דיבידנד לבעלי מניותיה בסך כולל של 230 מיליון ש"ח.

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 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.

ביום 26 בפברואר 2017 אישר דירקטוריון החברה את יעדי הלימות ההון, כמפורט להלן:

יעד הלימות ההון

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

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

יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

## 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 ההון 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.

## 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.

## הלימות ההון

החברה מיישמת את הגישה הסטנדרטית להערכת הלימות ההון הרגולטורית שלה (עבור סיכונים אשראי, סיכונים שוק וסיכונים תפעוליים). החברה מבצעת תהליך פנימי להערכת הלימות ההון שלה במסגרתה נבנתה תוכנית רב שנתית לעמידה ביעדי הלימות ההון. 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 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 299 בדבר "ההון הפיקוחי - הוראות מעבר" וזאת אל מול יעדי הלימות ההון ותיאבון הסיכון.

## 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. 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.

## 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 22 לדוחות הכספיים להלן.

## חלוקת דיבידנד

בחודש מרץ 2017, לאחר אישור הדירקטוריון והאסיפה הכללית, חילקה החברה דיבידנד בסך של 230 מיליון ש"ח לבעלי מניותיה. במהלך שנת 2016 וכן בשנת 2018 (עד מועד חתימת דוח זה) לא חילקה החברה דיבידנדים נוספים לבעלי מניותיה.

## מגזרי פעילות

### כללי

פעילות החברה מנוהלת בעיקר בשלושה מגזרי פעילות המהווים את ליבת פעילותה: הנפקה של כרטיסי אשראי, סליקה של כרטיסי אשראי ופעילות מימון.

### 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 ולקיחת אשראי/הלוואות לצורך מימון הצריכה.

### הסדרי עמלה צולבת

עמלה צולבת (הידועה גם כעמלת מנפיק) הינה עמלה המשולמת על-ידי סולק של כרטיס חיוב (באמצעותו ביצע מחזיק הכרטיס תשלום בבית עסק) למנפיק של הכרטיס. בפועל, מנפיק הכרטיס גובה את תמורת העסקה שביצע מחזיק הכרטיס בבית העסק מחשבון הבנק של בעל הכרטיס ומזכה את הסולק במלוא התמורה בניכוי עמלה צולבת (ובהתאם להסדרים שבין הסולק למנפיק).

הסדרי עמלה צולבת במותגים "Visa" ו-"MasterCard" ובעסקאות חיוב מידי לפרטים נוספים ראה סעיף "הליכי רגולציה".

### תמצית הסדרי שימוש ברישיון מותג "ישראל כרטיס" ועמלה הצולבת בגינו

בשנת 2012 התקשרה ישראל כרטיס בהסכמים (נפרדים) עם לאומי קארד ועם כ.א.ל (בסעיף זה, ישראל כרטיס ולאומי קארד או ישראל כרטיס וכ.א.ל - להלן: "הצדדים", לפי העניין), במסגרתם, בין היתר, ניתן ללאומי קארד ולכ.א.ל על-ידי ישראל כרטיס רישיון לסלוק כרטיסי חיוב ממותג "ישראל כרטיס" (בסעיף זה: להלן: "סליקה צולבת של מותג ישראל כרטיס" ו-"ההסכם" או "ההסכמים", לפי העניין). בהמשך לחתימת ההסכמים ולבקשת הצדדים, ניתן להם במהלך אותה שנה פטור הממונה על הגבלים עסקיים מהסדר כובל ביחס להוראות מסוימות שנקבעו בהסכמים המתייחסים לסליקה הצולבת של מותג ישראל כרטיס. הפטור כאמור חודש בחודש מרץ 2017, עד ליום 15 במאי 2018 (בסעיף זה: להלן: "הפטור").

במסגרת הפטור, על-פי תנאיו נכון למועד חתימת הדוח, מוטלות על הצדדים מגבלות, בין היתר, כדלקמן: (1) ישראל כרטיס תהא רשאית לגבות מלאומי קארד וכ.א.ל אך ורק את הסכומים הבאים: עמלה צולבת בשיעור שלא יעלה על השיעורים שנקבעו בהסדר העמלה הצולבת, כפי שאושרו בפסק הדין של בית הדין להגבלים עסקיים בחודש מרס 2012 כאמור לעיל תחת הכותרת "הסדרי עמלה צולבת במותגים Visa ו-MasterCard"; ותשלום המחושב כשיעור מסוים ממחזור סליקת כרטיסי מותג "ישראל כרטיס" על-ידי לאומי קארד וכ.א.ל (ואשר לא יעלה על השיעור שישאר כרטיס משלמת בפועל ל-MC בגין מחזור הסליקה של כרטיסי מותג "ישראל כרטיס" המונפקים על-ידה, ובכל מקרה לא יותר משיעור מסוים שנקבע בפטור); (2) מגבלות על העברת מידע ביניהן, בין היתר בקשר עם תנאי התקשרות הצדדים עם לקוחותיהן וספקיהן; ו-(3) הסליקה הצולבת של המותג "ישראל כרטיס" תהיה כפופה לתנאי הסליקה הצולבת של המותגים "MasterCard" ו-"Visa" כפי שאושרו בפסק הדין מחודש מרס 2012 האמור לעיל תחת הכותרת "הסדרי עמלה צולבת במותגים Visa ו-MasterCard".

למועד חתימת הדוח תקופת הרישיון בהסכמים האמורים עם לאומי קארד וכ.א.ל, הינה עד לחודש מאי 2018. תקופת הרישיון ביחס ללאומי קארד תחודש באופן אוטומטי לתקופות נוספות של שנים-עשר (12) חודשים, כל אחת, אלא אם מי מהצדדים הודיע לצד שכנגד בכתב ולפחות מאה ושמונים (180) ימים לפני תום תקופת הרישיון הרלוונטית, על רצונו שלא לחדש את תקופת הרישיון לשנה נוספת. במקרה כזה תבוא תקופת הרישיון וההסכם לקיצו בתום תקופת הרישיון.

### הסדרת פעילות מאגדים

מאגד הינו גוף המרכז מספר בתי עסק ומספק להם שירותי סליקה (בניגוד לחלופה הנהוגה במסגרת מתקשרים בתי העסק בהסכמי סליקה נפרדים ובאופן ישיר עם הסולק), הפועל מול החברות הסולקות. עובר לחוק שטרם קיומם של מאגדים הותר מכוח הוראות בנק ישראל ובמסגרת זו הוגבלו המאגדים לריכוזם של בתי עסק בעלי מחזור עסקאות שנתי שאינו עולה על רף שנקבע (50 אלפי ש"ח לשנה). החברה פועלת למועד חתימת הדוח עם מספר מאגדים כאמור (בהיקף מחזור עסקאות מצרפי שאינו מהותי לחברה), בהתאם להסכמים מסחריים שהוסכמו בין הצדדים.

כחלק מחוק שטרם, ובמטרה לעודד את התחרות בתחום סליקת בתי העסק, נקבעו הוראות שונות בקשר עם הסדרת פעילותם של המאגדים בישראל (שאינה מותנית ברף עסקאות שנתי כאמור לעיל) ובעיקר לעניין הטלת מגבלות על סירוב סולק להתקשר עם מאגד מטעמים בלתי סבירים. לפרטים ראה סעיף "הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון.

למיטב ידיעת החברה, בחודש יולי 2017 התקשרו כ.א.ל וגמא (אשר למיטב ידיעת החברה, הינה חברה פרטית העוסקת, בין היתר, בפעילויות ניכיון שוברי כרטיסי אשראי ואשראי חוץ בנקאי) בהסכם לשיותף פעולה ביניהן, במסגרתו הפכה גמא למאגד באמצעות כ.א.ל.



## הסדרת פעילות סולק מתארח

סולק מתארח הינו סולק שאינו מחובר באופן ישיר למערכת התשלומים ומבצע סליקה באמצעות סולק אחר. בהתאם לחוק שטרם, נקבעו הוראות שונות בקשר עם הסדרת התקשרותם של סולקים מתארחים עם סולקים קיימים, ובכלל זה הטלת מגבלות על סירוב סולק להתקשר עם סולק מתארח מטעמים בלתי סבירים. לפרטים נוספים ראה הוראות חוק שטרם בהקשר זה בסעיף "הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון.

## מתן רישיון לסולק חדש

בהתאם לפרסום באתר בנק ישראל, בחודש אפריל 2017 קיבלה טרנזילה רישיון סולק מבנק ישראל. למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח טרם החלה טרנזילה בע"מ בפעילותה כסולק מכוח הרישיון שניתן לה. כמו כן, בחודש ספטמבר 2017 הודיע בנק ירושלים כי קיבל רישיון מנפיק מ-MC וכי הוא יחל להנפיק כרטיסי אשראי תוך שימוש בחברה זרה כמתפעלת הנפקה.

## מגזר ההנפקה

החברה מנפיקה ללקוחותיה (מחזיקי כרטיסי אשראי) כרטיסי אשראי המשמשים כאמצעי תשלום לרכישת טובין או שירותים. הצטרפות הלקוח למערכת כרטיסי האשראי של החברה נעשית עם חתימתו של הלקוח על חוזה כרטיס האשראי וקבלת כרטיס האשראי. מחזיק כרטיס האשראי מתחייב לפרוע את הסכומים המגיעים ממנו בגין שימושיו בכרטיס האשראי בהתאם לתנאי ההתקשרות המפורטים בחוזה כרטיס האשראי כאמור. עבור שירותי ההנפקה והתפעול של הכרטיס גובה החברה מלקוחותיה עמלות תעריפון שונות. ומהסולק או מבית העסק עמלה צולבת. העמלות כאמור הינן בפיקוח של הפיקוח על הבנקים והחברה רשאית לעדכן אותן במקביל לידוע ו/או בכפוף לאישור הפיקוח על הבנקים, לפי העניין.

ניתן לאפיין את כרטיסי האשראי בחברה תחת שתי (2) קטגוריות שונות:

**כרטיסי חיוב בנקאיים** – כרטיסי חיוב המונפקים ללקוחות המנהלים חשבון בבנק עימו המנפיק קשור בהסדר להנפקת כרטיסי חיוב. כרטיס חיוב בנקאי מאפשר למחזיק הכרטיס מגוון שימושים בשירותי הבנק הממוכנים. יצוין, כי עיקר פעילות החברה בענף הנפקת כרטיסי אשראי מתבצעת מכוח התקשרויות והסכמות של החברה עם הבנקים בהסדר.

**כרטיסי חיוב חוץ-בנקאיים** – כרטיסי חיוב המונפקים על-ידי החברה ללקוחות כל הבנקים (לרבות בנקים אשר לחברה אין עימם הסדר כלשהו) מכוח הרשאה לחיוב חשבון עליה חותם הלקוח (מחזיק כרטיס החיוב). הנפקת כרטיסים אלה, נעשית, עד כה, בעיקר באמצעות שיתוף פעולה עם מועדוני לקוחות. כרטיסי החיוב החוץ-בנקאיים מאפשרים למחזיקי הכרטיסים את אותם השימושים המתאפשרים לבעלי כרטיסי חיוב בנקאיים. יצוין, כי ביחס לכרטיסי חיוב חוץ-בנקאיים, האחריות לכיבוד השוברים והחיובים בהם מתחייב הלקוח כלפי בית העסק וכן האחריות בגין כלל השימושים בכרטיס, מוטלת ככלל על החברה ולא על הבנק בו מתנהל חשבון הלקוח. לשם התמודדות עם האחריות האמורה והסיכונים הנובעים ממנה, מפעילה החברה, בין היתר, מערכות Credit Scoring (מערכות לדירוג אשראי של הלקוחות) עבור בחינת האיתנות הפיננסית של הלקוחות ובחינת יכולתם לפרוע את התחייבויותיהם. עוד יצוין, כי אחריות כאמור על החברה, מוטלת גם במקרים של כל נזק אחר שנגרם בקשר עם השימוש בכרטיס, לרבות מחמת אובדן, גניבה ו/או שימוש בכרטיס לאחר ביטולו על-ידי מי שאינו זכאי לכך. בהקשר זה יצוין, כי אין באחריות כאמור של החברה כדי למנוע ממנה במקרים המתאימים לנסות ולפרוע את סכומי הנזק שנגרמו לה מהלקוח או מבית העסק (לפי העניין).

## מוצרים ושירותים

החברה מנפיקה ומתפעלת כרטיסי אשראי מהמותגים: "ישראלכרט", "MasterCard" ו-"Visa", המונפקים הן ככרטיסים חוץ בנקאיים והן ככרטיסים בנקאיים (לשימוש מקומי ו/או לשימוש בינלאומי, לפי העניין). תחת כל אחד מהמותגים האמורים מציעה החברה מגוון של כרטיסים (כגון כרטיסי פלטינום, גולד וכדומה). בכל אחד מהכרטיסים כאמור מציעה החברה ללקוחותיה, בנוסף לשימוש כאמצעי תשלום, הצעות ערך נוספות, בין במסגרת תכנית הטבות של החברה ובין כחלק ממועדוני הלקוחות. כמו-כן, מציעה החברה מוצרים ושירותים נוספים, כגון כרטיסי והתקני תדלוק, כרטיסי מתנה, כרטיסי רכש ייעודיים, כרטיסים נטענים ושירותי מידע ואישורים.

## פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

למגזר ההנפקה מיוחסות כל ההכנסות וההוצאות הכרוכות בגיוס הלקוח מחזיק הכרטיס והטיפול השוטף בו, לרבות ניהול מועדוני הלקוחות כאמור לעיל. ההכנסות העיקריות הנובעות לחברה ממגזר ההנפקה, הינן בגין: (1) עמלה צולבת שמשלם הסולק למנפיק בגין עסקה שנעשתה בכרטיס אשראי שהנפיק המנפיק ואשר נסלקה על-ידי הסולק; (2) דמי כרטיס - תשלום הנגבה ממחזיק הכרטיס על-פי תעריפון המשתנה בהתאם לסוג הכרטיס ובהתאם למבצעים השונים; (3) עמלות מעסקאות מט"ח - עמלות אשר נגבות מעסקאות המבוצעות מול הארגונים הבינלאומיים בחו"ל במטבע שאינו ש"ח, שבגינן מחויבים מחזיקי הכרטיסים בש"ח וכן (4) עמלות שונות נוספות בהתאם למפורסם בתעריפון החברה.

ההוצאות העיקריות המשיכות למגזר הינן בגין: שיווק, שימור, פרסום וניהול מועדוני לקוחות, תוכניות הטבה שונות, הנפקה ומשלוח הכרטיס על צרופותיו, הפקה ומשלוח הודעות חיוב וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות.

לפרטים אודות פילוח הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי ראה ביאור 3 לדוחות הכספיים. כמו כן, לעניין נתונים בדבר כרטיסים בנקאיים וכרטיסים חוץ-בנקאיים ראה טבלה 4 "נתוני פעילות" בסעיף "התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר" לעיל.

## שיווק והפצה

פעילות השיווק של החברה במגזר ההנפקה מתבצעת במספר מישורים: פעילות עם הבנקים בהסדר להנפקת כרטיסים בנקאיים, פעילות שיווק בקשר עם הכרטיסים החוץ-בנקאיים, פעילות משותפת עם מועדוני לקוחות (הן בקשר עם הנפקת כרטיסים חוץ-בנקאיים והן בקשר עם הנפקת כרטיסים בנקאיים) וכן שיווק וקידום מכירות, בין היתר, באמצעות עריכת מבצעי שיווק שונים וביניהם מבצעים משותפים עם גופים מובילים בענפים שונים, הפעלת מוקדי מכירות (פנימיים וחיצוניים), דיור ישיר ללקוחות, אנשי מכירות, אתרי האינטרנט של החברה ועוד.

כמו-כן, החברה מפעילה אתרי אינטרנט ואפליקציות המיועדות, בין היתר, למחזיקי הכרטיסים, ובמסגרתם ניתן ללקוחות מידע אודות מוצרים ושירותים המוצעים להם, מידע אודות תעריפי החברה, מבצעים, הטבות וכדומה באופן קל ונגיש.

כחלק משדרוג התקשורת עם מחזיקי הכרטיסים והעשרת עולם ההטבות המוענק להם, מציעה החברה ללקוחותיה תוכנית הטבות, המאפשרת ללקוחות קבלת הטבות מתאימות. מטרת התוכנית היא להפוך את ההטבות הניתנות למחזיקי הכרטיסים לרלוונטיות יותר ובמקביל לבנות קהילת לקוחות עימה ניתן יהיה ליצור קשר באופן קבוע.

החברה פועלת לבסס מובילות בתחום הדיגיטל והתשלומים בסלולר. במסגרת פעילותה בתחום זה מציעה החברה מספר מוצרים חדשניים כגון: "ישראל כרטיס בקליק" (שירות צ'ט חדשני באינטרנט ובאפליקציה עם נציג דיגיטלי חכם המאפשר קבלת מידע מלא על עסקאות, ויצירת קשר עם שרות הלקוחות); "שירות ב-sms" (מידע על עסקאות המבוצעות בכרטיס ב-sms" בהתאם להגדרת הלקוח) ועוד.

למיטב ידיעת והערכת החברה, מרבית הלקוחות בוחרים להצטרף להסדר כרטיסי אשראי עם חברת כרטיסי אשראי בהתבסס על מספר פרמטרים עיקריים, ביניהם: התקשורת עם חברת כרטיסי אשראי שיש לה הסדר עם הבנק בו מתנהל חשבוננו של הלקוח; הצעות ערך רלוונטיות ללקוחות כגון שיתופי פעולה במסגרת מועדוני לקוחות, הטבות ושירותים שונים הניתנים אגב הנפקת הכרטיס והשימוש בו; תדמית חברת כרטיסי אשראי ומוטגי כרטיסי האשראי המונפקים על-ידיה; ורמת השירות ללקוח.

החברה רואה בשיווק כרטיסי האשראי הבנקאיים באמצעות הבנקים בהסדר וכרטיסי האשראי החוץ בנקאיים באמצעות מועדוני הלקוחות, כערוצי שיווק מהותיים של החברה. בד בבד, פועלת החברה גם ליצירת ערוצי הפצה חדשים נוספים (כגון כרטיס AliExpress). לפרטים אודות ההסדרים עם הבנקים בהסדר ועם מועדוני הלקוחות, ראה סעיף "שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים" בדוח הדירקטוריון. מטרתה העיקרית של החברה בפעילות השיווק בתחום הנפקת הכרטיסים הינן: (1) גיוס לקוחות חדשים והרחבת פעילות החברה במסגרת קבוצות אוכלוסיות חדשות ויעודיות; (2) הגברת הנאמנות, שימור לקוחות ומתן הטבות שונות; (3) העמקת השימוש בכרטיסי אשראי (נתח ארנק), בארץ, בחו"ל ובקניית אונליין; ו-(4) חיזוק תדמית החברה והמוטגים המונפקים על-ידיה.

## רווח ורווחיות - מגזר הנפקה

הרווח הנקי של המגזר הסתכם ב-116 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-97 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 19.6%. שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע עמד על 7.6% בהשוואה ל-6.2% בשנת 2016.

## התפתחות ההכנסות וההוצאות

הכנסות המגזר הסתכמו ב-1,196 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,142 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 4.7%. ההכנסות מעמלות הסתכמו ב-1,218 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,149 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 6.0%. הוצאות ריבית, נטו הסתכמו ב-3 מיליון ש"ח בשנת 2017, בהשוואה ל-1 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 200%. הוצאות אחרות הסתכמו ב-19 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-6 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול הנובע בעיקרו מהפרשי שער. הוצאות המגזר, לפני תשלומים לבנקים הסתכמו ב-664 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-608 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 9.2%. הוצאות המגזר, כולל תשלומים לבנקים הסתכמו ב-1,043 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,004 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 3.9%.

הוצאות בגין הפסדי אשראי הסתכמו ב-27 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-21 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 28.6%. הוצאות התפעול הסתכמו ב-358 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-351 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 2.0%. הוצאות מכירה ושיווק הסתכמו ב-240 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-198 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 21.2%. הסעיף מושפע במהלך הרבעון הרביעי של שנת 2017 מעבר לפעילות השוטפת גם מחידושים וכריתת הסכמים חדשים עם שותפים עסקיים שאינם בנקים, בתחום הנפקת כרטיסים וכן מהטבות למחזיקי כרטיסי אשראי.

הוצאות הנהלה וכלליות הסתכמו ב-39 מיליון ש"ח בהשוואה ל-38 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 2.6%. תשלומים לבנקים, הסתכמו ב-379 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-396 מיליון ש"ח בשנת 2016, קיטון בשיעור של 4.3%, הנובע, בין היתר, מהתאמת הסכמים לשינויים במאפייני ההנפקה.

יחס ההוצאה להכנסה במגזר, לפני תשלומים לבנקים, הגיע ל-55.5% בהשוואה ל-53.2% בשנת 2016.

רווח המגזר לפני מיסים הסתכם ב-153 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-138 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 10.9%. ההפרשה למיסים על הרווח במגזר הסתכמה ב-37 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-41 מיליון ש"ח בשנת 2016, קיטון בשיעור של 9.8%.

## לקוחות - מחזיקי הכרטיסים

כרטיסי האשראי המונפקים על-ידי החברה משרתים לקוחות במגזרים שונים שעיקרם לקוחות פרטיים משכבות אוכלוסיה, גילאים ורקעים שונים (כאשר מגוון כרטיסי האשראי המונפקים על-ידי החברה מותאמים לכל מגוון הלקוחות כאמור בהתאם לצרכי כל אוכלוסיה). למועד חתימת הדוח, אין מחזיק כרטיסי אשראי (בנקאיים ו/או חוץ בנקאיים), אשר שיעור מחזורי העסקאות שביצע בכרטיסי האשראי של החברה היווה 10% או יותר מסך מחזורי העסקאות בכרטיסי אשראי של החברה בשנת 2017.

לפרטים נוספים אודות מגזר ההנפקה, לרבות גורמי הצלחה קריטיים, חסמי הכניסה העיקריים, תחליפים למוצרי המגזר; תחרות, ראה פרק "תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות" בדוח ממשל תאגידי תחת הכותרת "מגזר ההנפקה". לפרטים אודות מגמות ושינויים רגולטורים אשר צפויים להשפיע על פעילות הקבוצה בתחום, ראה סעיף "הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון.

## מגזר הסליקה

החברה קשורה 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, יפרעו על-ידה. בתמורה לשירותי הסליקה כאמור, גובה החברה הסולקת מבית העסק עמלה הקרויה "עמלת בית עסק".

## מוצרים ושירותים

נוסף על שירותי הסליקה המסורתיים אותם מספקת החברה לבתי עסק, מציעה החברה שירותים נוספים כגון:

- שירותי סליקה כגון: PAYWARE - אפליקציה לסליקה מהנייד בצורה מאובטחת, כולל קורא כרטיסים המתחבר לנייד, המיועדת לבעלי עסקים קטנים עם כמות עסקאות יומיות נמוכה, ולעסקים עונתיים או ניידים; תשלום רשת - רכיב לתשלום בכרטיסי אשראי שמאפשר כיבוד כרטיסי אשראי באתרי אינטרנט קיימים; תשלום גן - מערכת דיגיטלית לכיבוד כרטיסי אשראי לתשלומי הורים בגנים, חוגים ומוסדות; סליקת כרטיסי מתנה וכרטיסים נטענים המונפקים על-ידי החברה.
- שירותי ערך מוסף לבתי עסק כגון: דאטה דיירקט - ניתוח מידע על בית העסק, המאפשר לקבל מידע מלא בזמן אמת על הפעילות בכרטיסי אשראי שנסלקים באמצעות החברה, והיכולת להשוות לעסקים דומים באזור הפעילות שלו; שותפות במבצעי קידום מכירות עם בתי עסק באמצעים שונים; שירותי התאמות - שירות המאפשר לבית העסק מעקב בזמן אמת אחר פעילות החיוב והזיכוי של העסק על-ידי חברות האשראי וחברות ניכיון.

## פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

למגזר הסליקה יוחסו כל הכנסות מבתי העסק וכל ההוצאות הכרוכות בגיוס בתי העסק והטיפול השוטף בהם. ההכנסות העיקריות במגזר הסליקה כוללות עמלות מבתי עסק בניכוי עמלה צולבת הנזקפת למגזר ההנפקה וכן הכנסות מימון (נטו) המיוחסות למגזר. ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר הסליקה כוללות הוצאות גיוס ושימור בתי עסק, פרסום משותף עם בתי עסק, סליקת שוברים והפקה ומשלוח הודעות זיכוי וכן יחוס הוצאות תפעוליות שונות.

לפרטים אודות פילוח הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי ראה ביאור 3 לדוחות הכספיים. כמו-כן, לעניין נתונים בדבר מחזור העסקאות בכרטיסי האשראי המונפקים על-ידי החברה ראה "טבלה 4: נתוני פעילות" בסעיף "התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר" לעיל.

## שיווק ומכירה

פעילות השיווק והמכירה של החברה במגזר הסליקה מבוססת על עקרון של מיקוד בצרכים של בתי העסק ומתבצעת באמצעות מערך מכירות ותמיכה ייעודי.

מטרתיה העיקריות של החברה בפעילות השיווק במגזר זה הינן: (1) שימור בתי עסק כלקוחות, באמצעות הידוק הקשר עם בית העסק, הענקת שירותים שיווקיים, פיננסיים ותפעוליים, הכוללים שילוב קופונים ומסרים אישיים בהודעות החיוב למחזיקי הכרטיסים, מידע אודות זיכויים קודמים ועתידיים של בית העסק ומידע מפולח אחר, מבצעי פרסום ומידע שיווקי ייחודי, הטבות ותוכניות ברמת שירות גבוהה; (2) חיזוק תדמית החברה; וכן (3) גיוס בתי עסק חדשים והרחבת פעילות החברה במסגרת פעילויות עסקיות חדשות וביניהן מתן אשראי החברה מפעילה אתרי אינטרנט המיועדים, בין היתר, לבתי עסק הקשורים עימה בהסכמי סליקה, המספקים מידע כספי אודות זיכוי בית העסק, מידע עסקי מורחב וכן מאפשרים הגשת בקשות אשראי.

על-פי בדיקות אותם עורכת החברה מעת לעת עולה, כי בתי עסק בוחרים להצטרף להסדר סליקה עם החברה בהתבסס על קיום קשר אישי עם בית העסק, יכולתה של החברה להיענות לצרכי בתי העסק ולהציע לו סל שירותים מלא, הכולל, בין היתר, שירותי מימון והלוואות וגיבוש התפיסה הכוללת של חברת כרטיסי האשראי על-ידי בתי העסק וכדומה.

הפעילות השיווקית של החברה בתחום הסליקה, לוקחת בחשבון את הפרמטרים האמורים ובהתאם החברה משקיעה מאמצים בשימור בתי עסק קיימים ומשיכת בתי עסק חדשים לשירותי הסליקה המוצעים על-ידה. במקביל, החברה עוקבת באורח שוטף אחר המאפיינים של בתי העסק הקשורים עימה בהסכמי סליקה. לשם כך היא משקיעה בהקמת תשתיות מידע ובניתוח נתונים שבידה, כדי להתאים לבתי עסק אלו שירותים פיננסיים והולמים את צרכיהם.

## רווח ורווחיות – מגזר סליקה

הרווח הנקי של המגזר הסתכם ב-20 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-23 מיליון ש"ח בשנת 2016, קיטון בשיעור של 13.0%. שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע עמד על 10.4% בהשוואה ל-11.4% בשנת 2016.

### התפתחות ההכנסות וההוצאות

הכנסות המגזר הסתכמו ב-284 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-288 מיליון ש"ח בשנת 2016, קיטון בשיעור של 1.4%. הכנסות מעמלות הסתכמו ב-273 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-284 מיליון ש"ח בשנת 2016, קיטון בשיעור של 3.9%. הוצאות ריבית, נטו הסתכמו בהוצאה בסך 2 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1 מיליון ש"ח בשנת 2016. הכנסות אחרות הסתכמו ב-13 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-5 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 160%. הוצאות המגזר לפני תשלומים לבנקים הסתכמו ב-266 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-252 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 5.6%. הוצאות המגזר כולל תשלומים לבנקים הסתכמו ב-258 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-255 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 1.2%. הוצאות בגין הפסדי אשראי הסתכמו ב-1 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2 מיליון ש"ח בשנת 2016, קיטון בשיעור של 50%. הוצאות התפעול הסתכמו ב-180 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-174 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 3.4%. הוצאות מכירה ושיווק הסתכמו ב-57 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-52 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 9.6%. הוצאות הנהלה וכלליות הסתכמו ב-28 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-24 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 16.7%. תשלומים לבנקים הסתכמו בהכנסה של כ-8 מיליון ש"ח בהשוואה להוצאה של כ-3 מיליון ש"ח בשנת 2016. יחס ההוצאה להכנסה במגזר לפני תשלומים לבנקים, הגיע ל-93.7% בהשוואה ל-87.5% בשנת 2016. רווח המגזר לפני מיסים הסתכם ב-26 מיליון ש"ח, לעומת 33 מיליון ש"ח בשנת 2016, קיטון בשיעור של 21.2%. ההפרשה למיסים על הרווח במגזר הסתכמה ב-6 מיליון ש"ח בהשוואה ל-10 מיליון ש"ח בשנת 2016, קיטון בשיעור של 40%.

### לקוחות

לקוחות החברה במגזר הסליקה הינם בתי עסק רבים ומגוונים הקשורים עמה בהסכמים, ביניהם גם משרדי ממשלה שונים. נכון למועד הדוח, אין בית עסק אשר הכנסות החברה ממנו היוו 10% או יותר מסך הכנסות החברה בשנת 2017.

לפרטים נוספים אודות מגזר הסליקה, לרבות גורמי הצלחה קריטיים, חסמי הכניסה העיקריים ותחרות, ראה פרק "תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות" בדוח ממשל תאגידי תחת הכותרת "מגזר הסליקה". לפרטים אודות מגמות ושינויים רגולטורים אשר צפויים להשפיע על פעילות הקבוצה בתחום, ראה סעיף "הליכי רגולציה" לעיל.

### מגזר מימון

מגזר המימון מתמקד במתן שירותים ופתרונות פיננסיים באמצעות מוצרים המותאמים לצרכי הלקוחות. החברה מציעה ללקוחותיה מוצרי אשראי אשר עונים לצרכיהם ומתאימים לסיווגם (פרטיים, עסקיים מגובה/לא מגובה שוברים), למצבם הכלכלי וליכולת ההחזר שלהם. המגזר מורכב משתי תתי קבוצות אשר נקבעות על-פי אופי הפעילות של הלקוח כדלקמן: (1) אשראי ללקוחות פרטיים הפועלים לרוב בהיקפים כספיים נמוכים יחסית; ו-(2) אשראי עסקי לבתי עסק אשר צרכי האשראי שלהם מיועדים לרוב למימון הפעילות העסקית שלהם. מטבע הדברים, קיימת שונות בין סוגי מוצרי האשראי לשתי קבוצות אלה. למגזר המימון יוחסו כל ההכנסות וההוצאות המיוחסות בגין פעילות החברה הנושאת ריבית ובכללה פעילות הניכיון, הקדמות תשלום, פקטורינג לרבות פקטורינג רכש, "אשראי מתגלגל" והלוואות מסוגים שונים, לרבות אשראי בכרטיסים.

### מגמות בולטות בשנים האחרונות בתחום המימון

בשנים האחרונות ניכרת מגמת גידול משמעותי באשראי הניתן למגזר העסקי (לא-פיננסי) ולמגזר משקי הבית. עיקר הגידול בהיקף האשראי למגזר העסקי מיוחס לאשראי חוץ-בנקאי ובאופן מתון יותר לאשראי הניתן מתוך המערכת הבנקאית. תחום האשראי החוץ-בנקאי מתחזק בשנים האחרונות, בין היתר, הודות לכניסתם של גופים חוץ-בנקאיים לשוק האשראי לאנשים פרטיים ולעסקים הקטנים בעידוד רגולטורי. בין היזמות הרגולטוריות כאמור ניתן למנות, בין היתר, שינוי בתקרת הריבית החוץ-בנקאית (הכוללת העלאת תקרת הריבית לאשראי חוץ-בנקאי והחלת התקרה על גופים בנקאיים במטרה להשוות את תנאי האשראי בין גופים בנקאיים וחוץ-בנקאיים); גיוס אג"ח כנגד הלוואות חוץ-בנקאיות (חוק נאווי); קרנות אשראי לעסקים קטנים בערבות המדינה בשיתוף גופים מוסדיים; יצירת מאגר נתוני אשראי לאומי, בין היתר, במטרה לקדם תחרות באשראי לאנשים פרטיים ובאשראי לעסקים קטנים; וכדומה. לאור הגידול באשראי לסגמנטים השונים (העסקי ומשקי הבית), התמיכה הרגולטורית והתפתחויות טכנולוגיות שונות, שוק האשראי החוץ-בנקאי מתפתח בשנים האחרונות באופן מואץ ומושך אליו שחקנים חדשים, ובהתאם גוברת התחרות בתחום. לפרטים נוספים אודות מגמות טכנולוגיות ורגולטוריות כאמור בתחום המימון, ראה סעיפים "מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים" ו-"הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון.

### מוצרים ושירותים

במסגרת מגזר זה, החברה מציעה שירותים פיננסיים שונים, הן לאנשים פרטיים והן לבתי עסק. להלן, בתמצית, פירוט השירותים הפיננסיים העיקריים כאמור:

#### מוצרי אשראי עיקריים לאנשים פרטיים

- אשראי נושא ריבית במסגרת כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים, כגון: "אשראי מתגלגל"/החזר חודשי קבוע (פירעון של שיעור או סכום קבוע מהחוב הצבור לפי בחירת הלקוח); קרדיט בתשלומים - תשלום שחל מהחודש העוקב למועד העסקה; העברה לקרדיט - פריסה לתשלומים של עסקה ספציפית/חלק מהחוב/כל החוב באופן יזום על-ידי הלקוח ולפי בחירתו (לקרדיט בתשלומים או לקרדיט גמיש או דחיית תשלום בחודש); אשראי מהיר - אשראי המועמד ללקוח על בסיס המסגרת הפנויה שלו בכרטיס.
- הלוואות לכל מטרה ללא בטחונות: הלוואות (בהיקפים של עד 80 אלפי ש"ח ולתקופות של עד 60 חודשים) הניתנות על-פי דירוג סיכון הלקוח, בהתאם לנוהלי העבודה ומדרג סמכויות האשראי המקובלים בחברה; וכן הלוואות ייעודיות, ללא כרטיס, לרכישת מוצרים ספציפיים דרך בית העסק המשווק אותם.
- הלוואות לרכישת רכבים: הלוואות למימון רכישת רכבים כאשר הרכבים משועבדים כבטוחה עד לתקופת הפירעון. הלוואות אלו ניתנות לתקופות ובשיעורי מימון משתנים אשר נבחרים מעת לעת, בין היתר בשים לב להוראות רגולטריות בקשר עם סוג הלוואות זה.

#### מוצרי אשראי עסקיים

- אשראי שאינו מגובה בשוברי כרטיסי אשראי: (1) הלוואות - הלוואות שקליות בריבית משתנה, קבועה או קבועה צמודה למדד המחירים לצרכן, לתקופות של עד שישים (60) חודשים; (2) כרטיסים עסקיים - מסגרת אשראי בכרטיס עסקי לצורך רכישות שוטפות עבור עסקים, בין אם הם קשורים עם החברה בהסכם סליקה ובין אם לאו. הכרטיס מחויב ישירות מחשבון הבנק של בית העסק.
- אשראי מגובה בשוברי כרטיסי אשראי: (1) הקדמות/מקדמות - הקדמת סל תשלומים שנצבר עבור בית עסק בגין עסקאות שבוצעו בכרטיסי אשראי; (2) ניכיון שוברי כרטיסי אשראי - ניכיון שובר עסקה בכרטיס אשראי וזיכוי בית העסק במועד שנקבע בגין כלל תשלומי העסקה. החברה פועלת בתחום הניכיון הן באמצעות ישראל כרטיס והן באמצעות צמרת מימונים.
- פעילות פקטורינג: הפעילות בתחום הפקטורינג מורכבת משני גורמים עיקריים: המערכת הבנקאית וגופי מימון חוץ בנקאיים. בשנים האחרונות היקף מחזורי הפעילות בתחום הולכים וגדלים בהתמדה וכן נעשית הסדרה רגולטרית של פעילות גופי המימון החוץ בנקאיים, אשר תורמת גם היא לשיפור תדמיתו של הענף. להערכת החברה, המצב הפיננסי במשק הישראלי, יחד עם הגברת דרישות הרגולציה החלות על תאגידים בנקאיים, עשויים להגביר את הצורך במציאת מקורות מימון חוץ בנקאיים וכפועל יוצא להגדיל את היקף הפעילות בתחום הפקטורינג והאשראי החוץ בנקאי בשוק.

### פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

למגזר המימון יוחסו כל ההכנסות וההוצאות המיוחסות בגין פעילות האשראי של החברה הנושאת ריבית ובכללה פעילות הניכיון, הקדמות תשלום, פקטורינג (כולל פקטורינג רכש), "אשראי מתגלגל" והלוואות מסוגים שונים, לרבות אשראי בכרטיסים וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות. לפרטים אודות פילוח הכנסות והוצאות ריבית, ראה ביאור 4 לדוחות הכספיים להלן.

#### שיווק ומכירה

פעילות השיווק והמכירה של החברה במגזר המימון מבוססת על עקרון של מיקוד בצרכיהם של בתי העסק וצרכיהם המשתנים של לקוחות פרטיים מחזיקי הכרטיס ושאינם מחזיקי כרטיס. החברה פועלת במספר מישורים: פעילות משותפת עם מועדוני לקוחות, חברות כלולות ושותפים עסקיים למתן אשראי, וביניהם שיווק וקידום מכירות, בין היתר, באמצעות עריכת מבצעי שיווק רחבי היקף, פרסום בעיתונות, ברדיו, בתקשורת הסלולרית, באמצעי הדיגיטל ובמוקדים הטלפוניים של החברה.

#### רווח ורווחיות - מגזר מימון

הרווח הנקי של המגזר הסתכם ב-87 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-83 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 4.8%. שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע עמד על 10.0% בהשוואה ל-11.2% בשנת 2016.

#### התפתחות ההכנסות וההוצאות

הכנסות המגזר הסתכמו ב-283 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-240 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 17.9%. הכנסות ריבית, נטו הסתכמו ב-276 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-235 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 17.4%. הכנסות אחרות הסתכמו ב-6 מיליון ש"ח בהשוואה ל-5 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 20%. הוצאות המגזר הסתכמו ב-155 מיליון ש"ח בהשוואה ל-110 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 40.9%. הוצאות בגין הפסדי אשראי הסתכמו ב-81 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-57 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 42.1%. הגידול נובע בעיקרו מגידול ביתרות המחיקות המושפעת מגידול בתיק האשראי וכן מאתגרים בתחום הגבייה. הוצאות תפעול הסתכמו ב-41 מיליון ש"ח בהשוואה ל-30 מיליון ש"ח, בשנת 2016, גידול בשיעור של 36.7%. הוצאות מכירה ושיווק הסתכמו ב-21 מיליון ש"ח בהשוואה ל-15 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 40%.

**הוצאות הנהלה וכלליות** הסתכמו ב-12 מיליון ש"ח בהשוואה ל-8 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 50%.  
**יחס ההוצאה להכנסה במגזר** הגיע ל-54.8% בהשוואה ל-45.8% בשנת 2016.  
**רווח המגזר לפני מיסים** הסתכמו ב-128 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-130 מיליון ש"ח בשנת 2016, קיטון בשיעור של 1.5%.  
**ההפרשה למיסים על הרווח במגזר** הסתכמה ב-41 מיליון ש"ח בהשוואה ל-47 מיליון ש"ח בשנת 2016, קיטון בשיעור של 12.8%.

### לקוחות

לקוחות החברה במגזר המימון כוללים בתי עסק ולקוחות פרטיים רבים. לקוחות אלו מפולחים לפי דירוג הסיכון שלהם, אשר ניתן על סמך מודל דירוג סיכון פנימי של החברה.  
 בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 313 לא קיימת למועד חתימת הדוח קבוצת לווים שעולה על חמישה-עשר אחוזים (15%) מהון החברה (כהגדרתו בהוראה 313). ראה בהקשר זה סעיף "סקירת הסיכונים" לדוח הדירקטוריון תחת הכותרת "סיכון אשראי".

לפרטים נוספים אודות מגזר המימון, לרבות מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על המגזר; גורמי הצלחה קריטיים ותחרות, ראה פרק "תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות" בדוח ממשל תאגידי תחת הכותרת "מגזר המימון". לפרטים אודות מגמות ושינויים רגולטורים אשר צפויים להשפיע על פעילות החברה בתחום, ראה סעיף "הליכי רגולציה" לעיל.

### מגזר אחר

פעילויותיה האחרות של החברה, אשר אינן משתייכות למגזרי ההנפקה, הסליקה ו/או המימון, ואשר כל אחת מהן אינה מגיעה עד כדי מגזר בר-דיווח, כוללות, בין היתר, את: פעילותה של ישראלכרט נכסים, פעילות החברה בתחום הבטחת פירעון המחאות וניכיון, סליקת המחאות נוסעים מסוג "Visa" שהונפקו בעבר.

### רווח ורווחיות - מגזר אחר

**הרווח הנקי של המגזר** הסתכמו ב-29 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-26 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 11.5%.  
**שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע** עמד על 74.1% בהשוואה ל-67.5% בשנת 2016.

### התפתחות ההכנסות וההוצאות

**הכנסות המגזר** הסתכמו ב-42 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-40 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 5.0%.  
**הוצאות המגזר** הסתכמו ב-1 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2 מיליון ש"ח בשנת 2016, קיטון בשיעור של 50%.  
**יחס ההוצאה להכנסה במגזר** הגיע ל-2.4% בהשוואה ל-5.0% בשנת 2016.  
**רווח המגזר לפני מיסים** הסתכמו ב-41 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-38 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול בשיעור של 7.9%.  
**ההפרשה למיסים על הרווח במגזר** הסתכמה ב-13 מיליון ש"ח בדומה לשנת 2016.

## פעילות חברות מוחזקות עיקריות

לחברה מספר חברות בת בבעלותה המלאה אשר העיקריות שבהן מפורטות להלן. כמו-כן, לחברה מספר השקעות בחברות נוספות בשיעורי אחזקה של עד 20% מהון המונפק. יצוין, כי בהתאם להסכמי ההשקעה בחלק מהחברות האמורות, לחברה זכויות להגדלת חלקה בהון בכפוף להוראות כל דין, וכן זכויות עודפות לרווחים באותן חברות (ככל שיהיו) מעבר לחלקה בהון, והכל כפוף לתנאים שנקבעו. ראה גם ביאור 14 לדוחות הכספיים להלן.

◆ **ישראלכרט מימון בע"מ** (להלן: "ישראלכרט מימון") - הוקמה בשנת 2004 והינה חברה בת בבעלות ובשליטה מלאות של ישראלכרט. למועד חתימת הדוח, ישראלכרט מימון הינה מוסד כספי (כהגדרת מונח זה בחוק מס ערך מוסף). ישראלכרט מימון עוסקת במתן אשראי למחזיקי כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים בקבוצה, במתן הלוואות לבתי עסק הסולקים עסקאות באמצעות הקבוצה ובמתן אשראי ללקוחות פרטיים שלא באמצעות כרטיס אשראי.

תרומת הרווח הנקי של ישראלכרט מימון לתוצאות פעילות החברה הסתכמה ב-69 מיליון ש"ח בהשוואה ל-63 מיליון ש"ח בשנת 2016. סך השקעות החברה בישראלכרט מימון הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2017 ב-288 מיליון ש"ח בהשוואה ל-219 מיליון ש"ח בשנת 2016.

◆ **צמרת מימונים בע"מ** (להלן: "צמרת מימונים") - הוקמה והתאגדה בשנת 1999 והינה חברה בת בבעלות ובשליטה מלאות של ישראלכרט. למועד חתימת הדוח, צמרת מימונים הינה תאגיד עזר (כהגדרת מונח זה בחוק הבנקאות רישוי). צמרת מימונים פועלת בשוק האשראי החוץ בנקאי (מול כלל בתי העסק הסולקים, ללא תלות בחברת הסליקה עימה קשור בית העסק), בעיקר בתחום ניכיון עסקאות בכרטיסי אשראי והלוואות חוץ בנקאיות לבתי עסק הקשורים עימה בהסכמי ניכיון שוברים.

תרומת הרווח הנקי של צמרת מימונים לתוצאות פעילות החברה הסתכמה ב-7 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-8 מיליון ש"ח בשנת 2016. סך השקעות החברה בצמרת מימונים הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2017 ב-125 מיליון ש"ח בהשוואה ל-118 מיליון ש"ח בשנת 2016.

◆ **גלובל פקטורינג בע"מ** (להלן: "גלובל") - הוקמה בשנת 2005 והינה חברה בת בבעלות ובשליטה מלאות של ישראל כרטיס. למועד חתימת הדוח גלובל פקטורינג הינה תאגיד עזר (כהגדרת מונח זה בחוק הבנקאות רישוי). גלובל פקטורינג מספקת שירותי פקטורינג לבתי עסק ולספקים. תחומי פעילותה של גלובל פקטורינג כפופים למגבלות נוספות שהוטלו עליה מאת המפקח על הבנקים. תרומת הרווח הנקי של גלובל לתוצאות פעילות החברה הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2017 ב-10 מיליון ש"ח בהשוואה ל-7 מיליון ש"ח בשנת 2016.

סך השקעות החברה בגלובל הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2017 ב-31 מיליון ש"ח בהשוואה ל-21 מיליון ש"ח בשנת 2016.

◆ **יורופיי בע"מ** (להלן: "יורופיי") - יורופיי מנפיקה במשותף עם החברה כרטיסי אשראי בהם משולבים המותגים "ישראל כרטיס" ו-"MasterCard", וכן סולקת עסקאות מסוימות בבתי עסק בישראל הקשורים עימה בהסכמים ואשר נעשו בכרטיסים שהונפקו בחו"ל על-ידי חברות בארגון מאסטרקארד, מכוח רישיון שניתן לה על-ידי ארגון מאסטרקארד (כמפורט בסעיף "שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים" בדוח דירקטוריון תחת הכותרת "התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים; הסדרים עם MasterCard International, Inc."). פעילות ההנפקה והסליקה של יורופיי כאמור מנוהלת על-ידי ישראל כרטיס וזאת מכוח הסכם בין החברות האמורות. פעילות ההנפקה והסליקה של יורופיי כאמור מנוהלת על-ידי החברה וזאת מכוח הסכם בין החברות האמורות. תרומת הרווח הנקי של יורופיי לתוצאות פעילות החברה הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2017 בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח בדומה לשנת 2016.

סך השקעות החברה ביורופיי הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2017 ב-6 מיליון ש"ח בדומה לסוף שנת 2016.

◆ לחברה מספר הסכמי שיתוף פעולה העשויים להקנות לה החזקות מיעוט במיזמים וחברות בהיקף כספי שאינו מהותי.

## סקירת הסיכונים

### תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם

חלק מהמידע המפורט בפרק זה, אף אם הוא מבוסס על עיבוד של נתונים היסטוריים, מהווה מידע הצופה 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 שלווה/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 עקב שינוי בתנאי השוק, 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 קיים או עתידי להכנסות ולהון החברה הנובע מתהליכים פנימיים כושלים או לקויים מפעולות אנוש, מכשלים במערכות וכן מאירועים חיצוניים.

**סיכונים אבטחת מידע ותקריות קיבננטיות:** 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 החברה.

**סיכון רגולטורי:** סיכון קיים או עתידי להכנסות ולהון החברה הנובע משינויים מהותיים מתהליכי חקיקה ו/או מטיטוטות 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 הנובע מקבלת החלטות עסקיות שגויות, יישום לא נאות של החלטות עסקיות ואי ביצוע או אי התאמה של תוכנית העבודה לשינויים בסביבה העסקית.

**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:** הוא הסיכון הכרוך באי-ציות של החברה או מי מעובדיה, בכל מקום רלבנטי לפעילות החברה, להוראות החוק והרגולציה העוסקות ביחסי בנק לקוח, בדיני ניירות ערך, להוראות איסור הלבנת הון ומימון טרור. מדיניות החברה בתחום הציות היא לקיים, את דרישות החוק והרגולציה בתחום הציות ואיסור הלבנת הון.

מידע המפורט על הסיכונים בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ניתן למצוא בדוח על הסיכונים אשר מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

#### ב. תיאור לסיכון

**תיאור 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. תיאור הסיכון מבטא את רמת המוכנות של התאגיד, כפי שמשקף בהחלטותיו, ליטול סיכונים במסגרת פעילותו העסקית. התיאור 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 הזמינות לספיגת הפסדים הנובעים מהתמשות סיכונים, וביכולתה של החברה לנהל סיכונים ולהגיב באופן מהיר ויעיל, וכך לצמצם את ההפסד הנגרם מהתמשות 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 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 חברות הקבוצה, 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 ההנהלה 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 חשופות חברות הקבוצה ולא יסתפק במתן מענה בדיעבד להתפתחויות ואירועים.
- מקבלי החלטות בנושא ניהול הסיכונים יפעלו מתוך ראייה כוללת של טובת החברה ולא מתוך ראייה פונקציונלית-חלקית.
- הסיכונים אליהם חשופה החברה ינוהלו 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 חברות הקבוצה.

## 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 ושאינם 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.
- החברה בוחנת כחלק מתהליך ניהול הסיכונים השוטף סדרה של תרחישים ותרחישי קיצון להערכת החשיפה לסיכוני אשראי, תפעולי, שוק ונזילות. תרחישים אלו משמשים גם במסגרת תהליך הערכת הנאותות ההונית להערכת דרישות הון כנגד הסיכונים השונים.

ג. מידע המפורט על הסיכונים בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים [ניתן למצוא](#) בדוח על הסיכונים אשר מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

## סיכון אשראי

סיכון אשראי הינו האפשרות שלוה/צד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו בהתאם לתנאים המוסכמים. סיכון האשראי הוא אחד הסיכונים אשר מנוהל, מנוטר ומבוקר בחברה, כמתחייב מאופי פעילותה כחברה העוסקת במתן אשראי. תהליך ניהול סיכוני האשראי מסייע לחברה להסתכל על הסיכון על פי תמהיל המוצרים המרכיב אותו.

בהתאם להוראות של הפיקוח על הבנקים בנושא המדידה והגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי ותיקון הוראות בנושא טיפול בחובות בעייתיים, מיישמת החברה, החל מיום 1 בינואר 2014 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 עובדי העוסקים בקבלת החלטות, בהערכת סיכונים באשראי ובשיפור של כלי בקרה ומערכות מידע ממוחשבות העומדים לרשותם.

המבנה הארגוני לניהול סיכוני האשראי כולל את הממשל התאגידי ושלושת מעגלי הבקרה. התפיסה המנחה את ניהול הסיכון האשראי בחברה הינה כי נוטל הסיכון הינו האחראי הישיר לניהול הסיכון. מנהל הסיכונים הראשי הינו גורם בלתי תלוי, ואולם אחריותו אינה מייטרת את אחריות אגף אשראי ומימון לביצוע בקרה ביחס לסיכונים שבאחריותו, באמצעות יחידת בקרה ודיווח, המהווה גורם בקרה המבצע "בקרת-על" בתהליך ניהול סיכוני האשראי במסגרת מעגל הבקרה הראשון.

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

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

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

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

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

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

#### עיקרי פעילות החברה בנושאי ניהול סיכונים האשראי:

החברה פועלת על פי מסמך מדיניות אשראי שאושר בהנהלה ובדירקטוריון. 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 הנהלה וקביעת מגבלות פנימיות מקטינה את סיכון ריכוזיות הלווים. החברה קבעה מגבלות פנימיות בחשיפתה למוסדות פיננסיים וזאת בהלימה לתיאבון לסיכון שאושר על ידי הדירקטוריון. 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 הנהלה. 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 לרכישת רכבים, הלוואות לפרטיים, הלוואות לבתי עסק, הקדמות תשלום לבתי עסק, הבטחת שקים ופקטורינג לרבות פקטורינג רכש.

#### 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 שרידות של לקוחות עסקיים.
- מודל B.B.S (Behavior Scoring עסקי) - 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'.

### קביעת מדרג סמכויות במתן אשראי

קביעת המדרג מיועדת לשמור על איכות תיק האשראי של החברה, תוך פיקוח על אישורי האשראי בהתאם לסמכות המקצועית המתאימה. מתן האשראי בחברה נעשה על-פי מדרג סמכויות הכולל:

- אישור לחשיפה מקסימאלית לפי סמכות הגורם המטפל (בהתאמה למודל דירוג הסיכון).
- הגדרת סמכויות גלישה לעסקאות חריגות על-פי סמכות גורם מטפל.
- הגדרת מדרג סמכויות בקביעת ריבית האשראי.

### סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים

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

### טבלה 5 – סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים

יתרה ליום 31 בדצמבר		
2016	2017	
במיליוני ש"ח		
<b>1. סיכון אשראי בעייתי (1) (2) (3)</b>		
27	36	סיכון אשראי פגום
21	26	סיכון אשראי נחות
198	214	סיכון אשראי בהשגחה מיוחדת
<b>246</b>	<b>276</b>	<b>סך הכל סיכון אשראי בעייתי</b>
-	-	מזה חובות שאינם פגומים, בפיגור של 90 יום או יותר
<b>2. נכסים שאינם מבצעים (2)</b>		
27	36	חובות פגומים
<b>27</b>	<b>36</b>	<b>סך הכל נכסים שאינם מבצעים</b>

- (1) סיכון אשראי פגום, נחות או בהשגחה מיוחדת.  
 (2) סיכון האשראי מוצג לפני השפעת הפרשה להפסדי אשראי.  
 (3) לחברה לא קיים סיכון אשראי חוץ מאזני בעייתי.

### טבלה 6 – תנועה ביתרות חוב (1) פגומות שנבחנו פרטנית

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2016	2017	
במיליוני ש"ח		
7	11	יתרת חובות פגומים לתחילת שנה
5	8	יתרות שסווגו כפגומים במהלך השנה
-	-	חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום
(*)-	(3)	מחיקות חשבונאיות
(1)	(2)	גביית חובות שסווגו פגומים בשנה (2)
<b>11</b>	<b>14</b>	<b>יתרת חובות פגומים לסוף שנה</b>

- \* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.  
 (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פקדונות בבנקים וחובות אחרים.  
 (2) גבייה מבתי עסק נעשית באמצעות קיזוז שוברים חדשים שנקלטו במערכת.

טבלה 7 – מדדי סיכון ואשראי

31 בדצמבר		
2016	2017	
%	%	
0.17	0.21	א. שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	ב. שיעור יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי שאינם פגומים שנמצאים בפיגור 90 יום או יותר מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.54	0.59	ג. שיעור סיכון אשראי בעייתי מסיכון אשראי כולל
0.51	0.66	ד. שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.29	0.50	ה. שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.91	1.02	ו. שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
*-	*-	ז. שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מיתרת חייבים פגומים שנבחנו פרטנית בגין פעילות בכרטיסי אשראי
*-	*-	ח. שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מיתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי בתוספת יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי אשר בפיגור של 90 ימים או יותר
31.29	48.26	ט. שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

\* גובה מ-100%.

**איכות האשראי**

מצב הפיגור מנוטר באופן שוטף ומהווה אחת האינדיקציות המרכזיות לאיכות אשראי. מצב הפיגור משפיע על סיווג חובות המוערכים על בסיס קבוצתי (סיווג החוב חמור יותר ככל שמעמיק הפיגור). לאחר 150 ימי פיגור, החברה מבצעת מחיקה חשבונאית של החוב.

**סיכון אשראי לאנשים פרטיים**

בשנים האחרונות מציגה החברה מגמת צמיחה עקבית בתחום האשראי לאנשים פרטיים. החברה רואה בתחום זה את אחד ממנועי הצמיחה המרכזיים שלה בשנים הקרובות, וזאת תוך ניהול סיכונים מושכל. הרחבת פעילות העמדת אשראי לאנשים פרטיים מבוצעת באמצעות פעילות מגיבה ויזומה מבוססת צרכי לקוח המציעה ללקוחות את מגוון מוצרי האשראי הקיימים בחברה, כגון: הלוואות לכל מטרה, הלוואות על בסיס מסגרת בכרטיס האשראי וכן הלוואות רכב המבוססות על שיתופי פעולה עם חברות בתחום הרכב במשק. לחברה מדיניות ונוהל המטפלים בתהליכי העבודה והכללים בגין פנייה יזומה למכירת אשראי לאנשים פרטיים. כאמור, נוהל עבודה בנושא מתן אשראי ללקוחות הפרטיים המתבסס על המדיניות, קובע, בין היתר, הגדרת תסריטי שיחה למכירת אשראי אשר כוללים מתן מידע ללקוח בנוגע לתנאי האשראי כגון: סכום האשראי, תקופת האשראי, ריבית נומינלית ומתואמת, סכום משוער לפירעון חודשי וכן דרכי התקשרות לצורך בירורים. כמו-כן קובע הנוהל התייחסות לצרכי הלקוח ומאפייניו וכן תיעוד של נתוני הפנייה ללקוחות. בנוסף, הנוהל מכיל הגדרה של אוכלוסייה אשר אליה לא תבצע פנייה יזומה למתן אשראי וזאת על מנת לעמוד בכללי הרגולציה. האשראי המועמד לאנשים פרטיים מותאם לדירוג הסיכון של הלקוח. לקוח המקבל אשראי מחויב לחתום על הסכם הלוואה המפרט את כל תנאי האשראי לרבות: סכום האשראי, שיעור הריבית, תקופת האשראי, תדירות התשלומים וכן לוח סילוקין הנכון ליום העמדת האשראי המציג את התזרים השוטף בגין תשלומי הלוואה. ניהול סיכון האשראי לאנשים פרטיים כולל תהליכי חיתום וכן ניטור ומעקב שוטף אחרי סיכון הלקוחות. אשראי לאנשים פרטיים אינו מבוסס על בטחונות.

**חיתום אשראי לאנשים פרטיים**

תהליך חיתום האשראי ודירוג הסיכון לאנשים פרטיים מתבסס על מודלים סטטיסטיים מתקדמים. דירוג זה משמש כבסיס תומך החלטה לגבי גובה האשראי ושיעור הריבית שנקבעת ללקוח. המודלים עוברים ניטור שוטף, בדיקות טיוב וכיול תקופתיות וקבועות אחת לשנה וזאת בהתאם לדרישות פנימיות ורגולטוריות. החיתום מתבצע בשני אופנים: חיתום אוטומטי המבוסס על מודלי דרוג וחוקה עסקית, הנכתבים בכלים מתקדמים מתוך ראיית כלל פעילות הלקוח בחברה, וחיתום ידני המתבצע במקרים בהם נדרשת בדיקה נוספת מעבר לחיתום האוטומטי.

## חיתום אוטומטי

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

## חיתום ידני

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

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

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

## פעילות ניהול הסיכון

- ניהול חשיפות האשראי ללקוחות פרטיים מתבצע לפי חשיפה מקסימלית ללקוח הנקבעת בהתאם לפרמטרים שונים כגון: דירוג סיכון, מוצרי אשראי, ותק הלקוח, היסטוריית פירעונות ועוד.
- סכום של הלוואה לכל מטרה ללקוחות פרטיים מוגבלת לסכום מקסימלי של 80 אלפי ש"ח ולשנה של עד 60 חודשים, כאשר מח"מ התיק עומד על כ-24 חודשים. סכום הלוואה בפועל נקבע לפי דירוג הסיכון של הלקוח.
- מדיניות תמחור האשראי לאנשים פרטיים מותאמת לדירוג הסיכון של הלקוחות.
- מגבלות האשראי בחברה מגבילות את החשיפה ללקוחות פרטיים ברמת סיכון גבוהה, מתוך סך תיק האשראי לאנשים פרטיים.
- מדרג סמכויות האשראי בחברה מגביל את יכולת אישור חשיפות אשראי לאנשים פרטיים בהתאם להיררכית סמכויות פנימית.
- שיעור המימון לאשראי לרכב, נקבע עבור כל לקוח בהתאם לבחינה פרטנית של הלקוח. ניתן להעמיד אשראי למימון רכב עד ל-100% מימון ולשנה של עד 72 חודשים.

## פעילות הגבייה

פעילות הגבייה מעוגנת בנוהל שהינו באחריות מנהל מחלקת אשראי צרכני וגבייה. הנוהל מסדיר את אופן הטיפול בהליכי גבייה, בהחזרים והעברתם לטיפול משפטי במידת הצורך. בעקבות צמיחת האשראי בשנים האחרונות ושינויים בהליכי פשיטת רגל נצפית עלייה בקושי לגבות חובות מלקוחות פרטיים.

## פעילות הבקרה

פעילות הבקרה כוללת שני מעגלי בקרה. במסגרת מעגל הבקרה הראשון:

### פיקוח ומעקב אחר סיכון האשראי לאנשים פרטיים

פיקוח על מאפייני סיכון האשראי לאנשים פרטיים נעשה באופן שוטף. עיקרי פעולות פיקוח על סיכון האשראי הינן: **מעגל הבקרה הראשון** מבוצע באגף אשראי ומימון בחברה. הניטור מתחיל ביחידה העסקית האחראית על העמדת האשראי לאנשים פרטים בסיוע פעילות אנליזה ומודלים של מחלקת פיתוח ומידע אשראי והן במסגרת פעילות הבקרה של יחידת בקרה ודיווח. פעילות מעגל הבקרה הראשון:

- בקרות יומיות העוסקות בעיקר בעמידה במגבלות אשראי וסמכויות.
- בחינה פרטנית של אשראי שהועמד ללקוחות קיימים. נבדקים שינויים בנתוני הלקוחות ובמצב האשראי שלהם.
- נבדקים סכומים חריגים שהועמדו ותקינות הריביות שהועמדו בהלוואות באמצעות הכרטיס והן באשראי מחוץ לכרטיס.
- בתחום הלוואות הרכב נבדקים תקינות ההזרמה, עמידה במגבלות, שעבודים ומשכונים, תקינות מסמכים משפטיים ונעשית בקרה חודשית על התיק.
- בקרות על פעילות תפעול האשראי בחברה (אחריות ישירה ועקיפה).
- בקרה על טיפול בהתראות והחזרים.

**מעגל הבקרה השני** מבוצע באגף ניהול סיכונים וביטחון. במסגרת מעגל בקרה זה פועלת יחידת בקרה עצמאית הכפופה למנהל הסיכונים הראשי. ליחידה תכנית בקרה שנתיית המותאמת להנחיות בנושא הבקרה כפי שמופיעות בניהול בנקאי תקין מספר 311 "ניהול סיכון אשראי". התוכנית כוללת הערכה בלתי תלויה ומתמשכת של תהליכי ניהול סיכון האשראי, כאשר תוצאות סקירות אלו מדווחות ישירות לדירקטוריון ולהנהלה הבכירה בחברה.

במסגרת מעגל הבקרה השני מבוצעות סקירות אשראי כדלקמן:

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

- מדיניות האשראי של החברה מאושרת אחת לשנה על-ידי הנהלת ודירקטוריון החברה. המדיניות כוללת, כאמור, גם פרק המתייחס לאשראי לאנשים פרטיים.
- החברה מגדירה יעדי איכות אשראי בתחום האשראי לאנשים פרטיים אשר מנוטרים במסגרת תכנית העבודה השנתית של החברה.
- מעגל הבקרה הראשון מכין דיווח המציג את תמהיל תיק האשראי של החברה. התמהיל מציג, בין היתר, את פילוח התיק לפי מוצרי אשראי, ענפים, דירוגי סיכון, פריסה גיאוגרפית, עמידה במגבלות רגולטוריות ופנימיות, ניתוח תשואה מול סיכון, שיעורי כשל ועוד. המידע מועבר ברמה חודשית להנהלת החברה ואחת לרבעון מוצג לדירקטוריון החברה.
- מעגל הבקרה השני בראשותו של מנהל הסיכונים הראשי מדווח דיווח בלתי תלוי הכולל מסמך המתאר את סיכוני האשראי של החברה. המידע מדווח להנהלת החברה בתדירות חודשית ואחת לרבעון לדירקטוריון החברה.
- החברה מקבלת החלטות לגבי תפעול וניהול האשראי לאחר בחינה ועיון בתוצאות הדוחות של מעגל הבקרה הראשון והשני יחדיו.
- לחברה נהלי עבודה בתחום אשראי לאנשים פרטיים. הנהלים מעודכנים באופן שוטף על-ידי המחלקות השונות.

#### נתונים בגין אשראי לאנשים פרטיים

נכון ליום 31 בדצמבר 2017 סיכון האשראי בגין אנשים פרטיים עמד על 4,132 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-3,728 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2016, שיעור גידול של כ-10.8%.

#### סיכון אשראי בגין חשיפות לקבוצת לווים

בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 בנושא מגבלות על חבות לווה בודד וקבוצת לווים. העדכון הינו בהמשך לפעולות קודמות של הפיקוח על הבנקים שנועדו לצמצם את ריכוזיות תיקי האשראי במערכת הבנקאית המקומית, ועל רקע המלצות ועדת באזל בנושא חשיפות גדולות. בין היתר, הגדרת ההון צומצמה להון רובד 1, והמגבלה על חבות של קבוצת לווים בנקאית לתאגיד בנקאי שונתה ל-15% במקום 25%. התיקונים להוראה נכנסו לתוקף ביום 1 בינואר 2016, למעט לענין הגדרת הון, בה תופחת התוספת בהדרגה עד ליום 31 בדצמבר 2018. בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 בדבר "מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים" ביום 31 בדצמבר 2017 לא קיימת קבוצת לווים שעולה על 15% מהון החברה (כהגדרתו בהוראה 313).

#### חשיפת אשראי למוסדות פיננסיים זרים ולמדינות זרות

לחברה קיימת חשיפת אשראי שאינה מהותית לארגונים הבינלאומיים: MasterCard Inc, Visa Inc בגין יתרות של מחזורי עסקאות שבוצעו על-ידי תיירים בארץ ובניכוי יתרות של מחזורי עסקאות שבוצעו על-ידי ישראלים בחו"ל שבגינן טרם זוכתה החברה על-ידי הארגונים הבינלאומיים.

למידע המפורט על סיכון האשראי בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים [ניתן למצוא](#) בדוח על הסיכונים אשר מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

## סיכון שוק ונזילות

המבנה והארגון של פונקציית ניהול סיכון השוק והנזילות מערך ניהול סיכונים שוק ונזילות בחברה מושתת על מערך אינטגרטיבי לניהול החשיפות המורכב מהפונקציות הבאות: מנהל סיכונים שוק ונזילות (סמנכ"ל כספים ומנהלה) ומנהל סיכונים ראשי. מנהל הסיכונים הראשי אחראי על גיבוש מדיניות ניהול סיכונים השוק והנזילות ומנהל סיכונים שוק ונזילות אחראי על יישומה והטמעתה ובכלל זה:

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

### מנהל סיכונים ראשי

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

### סיכון שוק

סיכון שוק הינו הסיכון להפסד בפוזיציות מאזניות וחוזי 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 211-201 (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 2017. מדיניות זו כוללת מגבלות על החשיפה שנועדה לצמצם את הנזק העלול להיגרם כתוצאה משינויים בשווקים השונים, בשיעורי הריבית, המדד, שערי המט"ח והמניות. דירקטוריון החברה מעדכן את המגבלות מעת לעת. תפיסת ניהול סיכונים השוק תואמת את מדיניות ניהול סיכונים השוק של החברה. מחלקת ניהול סיכונים משמשת כפונקציה ייעודית לניהול ובקרת סיכונים באופן בלתי תלוי בגורמים העסקיים. המחלקה עורכת בקרה אחר סיכונים השוק בחברה, ותפקידיה בתחום מוגדרים במסמכי מדיניות ייעודיים. סיכונים השוק של החברה מנוהלים מתוך ראייה כוללת ואינטגרטיבית, עבור החברה וחברות הבנות שלה על בסיס מאוחד. 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. 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 הפרש 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. 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. החשיפה העיקרית לריבית הינה במגזר השקלי מכיוון שבמגזר זה ישנם נכסים בריבית קבועה.



ג. חשיפה לשווי ניירות ערך  
מדיניות החברה קובעת אפשרות מוגבלת לביצוע פעולות בניירות ערך.

ד. מכשירים פיננסיים נגזרים  
ככלל, מדיניות החברה קובעת שלא תבוצע כל פעילות לצורכי מסחר במכשירים פיננסיים נגזרים. הפעילות היחידה המותרת לחברה במכשירים פיננסיים נגזרים הינה לצורכי גידור כלכלי.

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

#### ניהול חשיפות מטבע חוץ

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

למידע המפורט על סיכון השוק בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים [ניתן למצוא](#) בדוח על הסיכונים אשר מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

### טבלה 8 – שווי הוגן של מכשירים פיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה, למעט פריטים לא כספיים

31 בדצמבר 2017					
במיליוני ש"ח					
סך הכל	מטבע חוץ **		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
17,356	59	155	100	17,042	נכסים פיננסיים
-	-	-	-	-	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
14,935	18	162	67	14,688	התחייבויות פיננסיות
-	-	-	-	-	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
2,421	41	(7)	33	2,354	שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים

31 בדצמבר 2016					
במיליוני ש"ח					
סך הכל	מטבע חוץ **		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
16,558	28	142	103	16,285	נכסים פיננסיים
40	-	-	-	40	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
14,181	9	148	66	13,958	התחייבויות פיננסיות
40	-	-	-	40	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
2,377	19	(6)	37	2,327	שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים

הערות ראה בעמוד הבא.

**טבלה 9 – השפעת שינויים היפותטיים בשיעורי הריבית על השווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה, למעט פריטים לא כספיים**

31 בדצמבר 2017							
שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית *							
שינוי בשווי הוגן		סך הכל	מטבע חוץ **		מטבע ישראלי		
סך הכל	סך הכל		אחר	דולר	צמוד	לא צמוד	
באחוזים		במיליוני ש"ח					
(0.1)	(3)	2,418	41	(7)	33	2,351	גידול מיידי מקביל של אחוז אחד
-	-	2,421	41	(7)	33	2,354	גידול מיידי מקביל של 0.1 אחוז
0.1	3	2,424	41	(7)	33	2,357	קיטון מיידי מקביל של אחוז אחד

31 בדצמבר 2016							
שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית *							
שינוי בשווי הוגן		סך הכל	מטבע חוץ **		מטבע ישראלי		
סך הכל	סך הכל		אחר	דולר	צמוד	לא צמוד	
באחוזים		במיליוני ש"ח					
(0.1)	(3)	2,374	19	(6)	37	2,324	גידול מיידי מקביל של אחוז אחד
-	-	2,377	19	(6)	37	2,327	גידול מיידי מקביל של 0.1 אחוז
0.1	3	2,380	19	(6)	37	2,330	קיטון מיידי מקביל של אחוז אחד

\* "שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים" שמוצג בכל מגזר הצמדה הוא השווי ההוגן נטו במגזר זה בהנחה שחל השינוי שצויין בכל שיעורי הריבית במגזר ההצמדה. סך הכל שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים הוא השווי ההוגן של כל המכשירים הפיננסיים (למעט פריטים לא כספיים) בהנחה שחל השינוי שצויין בכל שיעורי הריבית בכל מגזר ההצמדה.

\*\* לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

טבלה 10 – חשיפה של החברה וחברות מאוחדות שלה לשינויים בשיעורי הריבית ליום 31 בדצמבר 2017

במיליוני ש"ח

מסך חיים ממוצע אפקטיבי (3)	שעור תשואה פנימי (2)	סך הכל שווי הוגן	ללא תקופת פרעון	מעל 5 שנים	מעל 3 שנים עד 5 שנים	מעל שנה עד 3 שנים	מעל 3 חודשים עד שנה	מעל חודש עד 3 חודשים	עם דרישה עד חודש	
בשנים	באחוזים									
<b>מטבע ישראלי לא צמוד</b>										
נכסים פיננסיים:										
0.14	1.69%	17,042	27	-	7	503	2,382	2,550	11,573	נכסים פיננסיים *
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>** 0.14</b>		<b>17,042</b>	<b>27</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>503</b>	<b>2,382</b>	<b>2,550</b>	<b>11,573</b>	<b>סך הכל שווי הוגן</b>
התחייבויות פיננסיות:										
0.14	1.25%	14,688	66	5	16	359	2,082	2,314	9,846	התחייבויות פיננסיות *
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>** 0.14</b>		<b>14,688</b>	<b>66</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>359</b>	<b>2,082</b>	<b>2,314</b>	<b>9,846</b>	<b>סך הכל שווי הוגן</b>
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>										
-	-	2,354	(39)	(5)	(9)	144	300	236	1,727	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	2,354	2,393	2,398	2,407	2,263	1,963	1,727	החשיפה המצטברת במגזר
<b>מטבע ישראלי צמוד</b>										
** 0.49	(0.22%)	100	-	-	5	3	43	30	19	נכסים פיננסיים *
** 0.25	(0.02%)	67	-	-	-	*-	32	21	14	התחייבויות פיננסיות *
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>										
-	-	33	-	-	5	3	11	9	5	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	33	33	33	28	25	14	5	החשיפה המצטברת במגזר
<b>מטבע חוץ</b>										
** 0.06%	1.58%	214	17	-	-	*-	13	22	162	נכסים פיננסיים *
** 0.22	2.10%	180	6	4	-	-	10	21	139	התחייבויות פיננסיות *
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>										
-	-	34	11	(4)	-	*-	3	1	23	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	34	23	27	27	27	24	23	החשיפה המצטברת במגזר

\* למעט יתרות מאזניות של מכשירים פיננסיים נגזרים ושווי הוגן של מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים  
 \*\* ממוצע משוקלל לפי שווי הוגן של מסך החיים הממוצע האפקטיבי.

הערות ראה בעמוד הבא.

טבלה 10 – חשיפה של החברה וחברות מאוחדות שלה לשינויים בשיעורי הריבית ליום 31 בדצמבר 2017 (המשך)  
במיליוני ש"ח

מסך חיים ממוצע אפקטיבי (3)	שעור תשואה פנימי (2)	סך הכל שווי הוגן	ללא תקופת פרעון	מעל 5 שנים	מעל 3 שנים עד 5 שנים	מעל שנה עד 3 שנים	מעל 3 חודשים עד שנה	מעל חודש עד 3 חודשים	עם דרישה עד חודש	
<b>חשיפה כוללת לשינויים בשיעורי הריבית</b>										
<b>נכסים פיננסיים:</b>										
0.14	1.65%	17,356	44	-	12	506	2,438	2,602	11,754	נכסים פיננסיים *
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>** 0.14</b>		<b>17,356</b>	<b>44</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>506</b>	<b>2,438</b>	<b>2,602</b>	<b>11,754</b>	<b>סך הכל שווי הוגן</b>
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>										
0.14	1.25%	14,935	72	9	16	359	2,124	2,356	9,999	התחייבויות פיננסיות *
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>** 0.14</b>		<b>14,935</b>	<b>72</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>359</b>	<b>2,124</b>	<b>2,356</b>	<b>9,999</b>	<b>סך הכל שווי הוגן</b>
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>										
-	-	2,421	(28)	(9)	(4)	147	314	246	1,755	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	2,421	2,449	2,458	2,462	2,315	2,001	1,755	החשיפה המצטברת במגזר

\* למעט יתרות מאזניות של מכשירים פיננסיים נגזרים ושווי הוגן של מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים.  
\*\* ממוצע משוקלל לפי שווי הוגן של משך החיים הממוצע האפקטיבי.

**הערות כלליות**

- בלוח זה, הנתונים לפי תקופות מייצגים את הערך הנוכחי של תזרימי המזומנים העתידיים של כל מכשיר פיננסי, כשהם מהוונים לפי שיעורי הריבית שמנכים אותם אל השווי הכלול בגין המכשיר הפיננסי בביאור א'2.7 לדוחות הכספיים. בעקביות להנחות שלפיהן חושב השווי ההוגן של המכשיר הפיננסי. לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים ראה ביאור א'2.7 לדוחות הכספיים.
- שיעור תשואה פנימי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים הצפויים ממכשיר פיננסי אל השווי הכלול בגינו בביאור א'2.7 לדוחות הכספיים.
- משך חיים ממוצע אפקטיבי של קבוצת מכשירים פיננסיים מהווה קירוב לשינוי באחוזים בשווי ההוגן של קבוצת המכשירים הפיננסיים שייגרם כתוצאה משינוי קטן (גידול של 0.1%) בשיעור התשואה הפנימי של כל אחד מהמכשירים הפיננסיים.

טבלה 10 – חשיפה של החברה וחברות מאוחדות שלה לשינויים בשיעורי הריבית ליום 31 בדצמבר 2016

במיליוני ש"ח

משך חיים ממוצע אפקטיבי (3)	שעור תשואה פנימי (2)	סך הכל שווי הוגן	ללא תקופת פרעון	מעל 5 שנים	מעל 3 שנים עד 5 שנים	מעל שנה עד 3 שנים	מעל 3 חודשים עד שנה	מעל חודש עד 3 חודשים	עם דרישה עד חודש	
בשנים	באחוזים									מטבע ישראלי לא צמוד
<b>נכסים פיננסיים:</b>										
0.14	1.74%	16,285	7	-	7	476	2,372	2,559	10,864	נכסים פיננסיים *
0.11		40	-	-	-	-	-	35	5	מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>** 0.14</b>		<b>16,325</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>476</b>	<b>2,372</b>	<b>2,594</b>	<b>10,869</b>	<b>סך הכל שווי הוגן</b>
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>										
0.15	1.26%	13,958	64	1	12	339	2,111	2,355	9,076	התחייבויות פיננסיות *
0.76		40	-	-	-	-	35	*-	5	מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>** 0.15</b>		<b>13,998</b>	<b>64</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>339</b>	<b>2,146</b>	<b>2,355</b>	<b>9,081</b>	<b>סך הכל שווי הוגן</b>
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>										
-	-	2,327	(57)	(1)	(5)	137	226	239	1,788	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	2,327	2,384	2,385	2,390	2,253	2,027	1,788	החשיפה המצטברת במגזר
<b>מטבע ישראלי צמוד</b>										
<b>** 0.47</b>	<b>0.21%</b>	<b>103</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>48</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>נכסים פיננסיים *</b>
<b>** 0.25</b>	<b>0.37%</b>	<b>66</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>*-</b>	<b>32</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>התחייבויות פיננסיות *</b>
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>										
-	-	37	-	-	5	1	16	9	6	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	37	37	37	32	31	15	6	החשיפה המצטברת במגזר
<b>מטבע חוץ</b>										
<b>** 0.08</b>	<b>1.10%</b>	<b>170</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>130</b>	<b>נכסים פיננסיים *</b>
<b>** 0.25</b>	<b>2.05%</b>	<b>157</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>121</b>	<b>התחייבויות פיננסיות *</b>
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>										
-	-	13	5	(4)	-	-	5	(2)	9	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	13	8	12	12	12	7	9	החשיפה המצטברת במגזר

\* למעט יתרות מאזניות של מכשירים פיננסיים נגזרים ושווי הוגן של מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים  
 \*\* ממוצע משוקלל לפי שווי הוגן של משך החיים הממוצע האפקטיבי.

הערות ראה בעמוד הבא.

טבלה 10 – חשיפה של החברה וחברות מאוחדות שלה לשינויים בשיעורי הריבית ליום 31 בדצמבר 2016 (המשך)  
במיליוני ש"ח

משך חיים ממוצע אפקטיבי (3)	שעור תשואה פנימי (2)	סך הכל שווי הוגן	ללא תקופת פרעון	מעל 5 שנים	מעל 3 שנים עד 5 שנים	מעל שנה עד 3 שנים	מעל 3 חודשים עד שנה	מעל חודש עד 3 חודשים	עם דרישה עד חודש	
<b>חשיפה כוללת לשינויים בשיעורי הריבית</b>										
<b>נכסים פיננסיים:</b>										
0.15	1.71%	16,558	20	-	12	477	2,431	2,605	11,013	נכסים פיננסיים *
0.11		40	-	-	-	-	-	35	5	מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>** 0.15</b>		<b>16,598</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>477</b>	<b>2,431</b>	<b>2,640</b>	<b>11,018</b>	<b>סך הכל שווי הוגן</b>
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>										
0.15	1.27%	14,181	72	5	12	339	2,149	2,394	9,210	התחייבויות פיננסיות *
0.76		40	-	-	-	-	35	*-	5	מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>** 0.15</b>		<b>14,221</b>	<b>72</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>339</b>	<b>2,184</b>	<b>2,394</b>	<b>9,215</b>	<b>סך הכל שווי הוגן</b>
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>										
-	-	2,377	(52)	(5)	*-	138	247	246	1,803	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	2,377	2,429	2,434	2,434	2,296	2,049	1,803	החשיפה המצטברת במגזר

\* למעט יתרות מאזניות של מכשירים פיננסיים נגזרים ושווי הוגן של מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים.  
\*\* ממוצע משוקלל לפי שווי הוגן של משך החיים הממוצע האפקטיבי.

**הערות כלליות**

- בלוח זה, הנתונים לפי תקופות מייצגים את הערך הנוכחי של תזרימי המזומנים העתידיים של כל מכשיר פיננסי, כשהם מהווים לפי שיעורי הריבית שמנכים אותם אל השווי ההוגן הכלול בגין המכשיר הפיננסי בביאור א' 2.7 לדוחות הכספיים. בעקביות להנחות שלפיהן חושב השווי ההוגן של המכשיר הפיננסי. לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים ראה בביאור א' 2.7 לדוחות הכספיים.
- שיעור תשואה פנימי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים הצפויים ממכשיר פיננסי אל השווי ההוגן הכלול בגינו בביאור א' 2.7 לדוחות הכספיים.
- משך חיים ממוצע אפקטיבי של קבוצת מכשירים פיננסיים מהווה קירוב לשינוי באחוזים בשווי ההוגן של קבוצת המכשירים הפיננסיים שייגרם כתוצאה משינוי קטן (גידול של 0.1%) בשיעור התשואה הפנימי של כל אחד מהמכשירים הפיננסיים.

## 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 להתממש מאירועים של פגיעה במוניטין, או פגיעה בשוק בו פועלת החברה. החברה מיישמת מדיניות כוללת לניהול סיכון נזילות אשר אושרה בדירקטוריון בחודש מאי 2017, אשר מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל (Sound Practice) ועל ההנחיות העדכניות של הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 211-201 (מדידה והלימות הון) והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 342 (ניהול סיכון נזילות) תוך התאמתן לפרופיל הסיכון היחודי של החברה. מדיניות זו מושגת על-ידי קיום מעקב שוטף אחר מצב הנזילות של החברה, באמצעות הרצת מודל פנימי לניהול סיכונים הנזילות, מעקב אחר מערכת אינדיקטורים לזיהוי לחצי נזילות, בחינת תרחישי קיצון ומערכת עזר לניהול תזרים שוטף. מנהל סיכונים הנזילות של החברה הינו סמנכ"ל 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. 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. 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, מדיניות העסקית ומצב השווקים. החברה מממנת את פעילותה השוטפת בעיקר באמצעות אשראי מבנקים וגופים מוסדיים, הלוואות מבנקים, מחברה אחות, מגוף מוסדי ותזרים מפעילות שוטפת. כדי לשמור על מגוון מקורות המימון, החברה מקפידה לגוון את ניצולם של אמצעי המימון באמצעות שימוש במקורות מימון בנקאיים שונים בכל פעם, לפי העניין. בנוסף, החברה משתמשת בקו מובטח מהחברה האם ומגוף מוסדי ופועלת להבטחת קווי נזילות והרחבת מקורות המימון הקיימים באמצעות בנקים ומוסדות פיננסיים נוספים. כמו כן, החברה מנהלת מעקב שוטף אחר תמהיל מקורות המימון וקבעה מגבלות שנועדו על מנת להבטיח פיזור נאות של מקורות המימון. לפרטים נוספים בדבר נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה ולפי תקופות פרעון ראה ביאורים 25 ו-26 בדוחות הכספיים להלן. למידע המפורט על סיכון נזילות בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ניתן למצוא בדוח על הסיכונים אשר מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

## סיכון תפעולי

במסגרת ניהול הסיכונים התפעוליים, הוגדר המבנה הארגוני התומך בניהול סיכונים תפעוליים, לרבות תפקידי הדירקטוריון ועדת ההנהלה לניהול סיכונים בראשות המנכ"ל. במסגרת ניהול ובקרת הסיכונים התפעוליים וכחלק מהעמידה בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 211-201 (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 הנים חברי ההנהלה בחברה, כל חבר הנהלה בתחומו. 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 בקורות 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.

למידע המפורט על הסיכון התפעולי בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ניתן למצוא בדוח על הסיכונים אשר מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

## 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 ובשירדות, 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 אחר התפתחויות טכנולוגיות ומתאימה את רמת האבטחה ובקרת הגישה למערכות על פי השינויים ברמת הסיכונים הנגזרים מהשינויים הטכנולוגיים.

סיכון סייבר הינו פוטנציאל לזקק שנובע מהתרחשות ארוע סייבר, בהתחשב ברמת סבירותו וחומרת השלכותיו. ארוע סייבר הינו ארוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכת מחשוב ו/או מערכת ותשתיות משבוצות מחשב, על ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לתאגיד הבנקאי) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר. יצוין, כי בהגדרה זו נכללים גם נסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא נגרם נזק בפועל. בחודש מרץ 2015 פרסם בנק ישראל הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר. ההוראה כוללת את עקרונות היסוד לניהול הגנת הסייבר ובין היתר מפרטת ההוראה 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.

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 שישאל, 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 מספר 357 ו-361, החברה משקיעה משאבים ותשומות שיאפשרו ניהול אפקטיבי של הגנת מידע ותשתיות מחשוב מפני איומי סייבר, כחלק ממערך ניהול הסיכונים ומסגרת העבודה להמשכיות עסקית בחברה.

### סיכון רגולטורי

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



## סיכון משפטי

הסיכון להפסד 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) המתנהל נגד החברה, או שתוצאותיו עשויות להשפיע בצורה שלילית על פעילות החברה או על מצבה הפיננסי, וכן מהעדר אפשרות לאכוף באופן משפטי קיומו של הסכם, או פגיעה בפעילות החברה הנובעת מפרשנות מוטעית של הוראת חוק או רגולציה.

החברה נוקטת במדיניות שמרנית ביחס לקשירת הסכמים והתחייבויות משפטיות, תוך הקפדה על תהליכי התקשרות נאותים מבחינה משפטית ותבצע 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 היבטים מרכזיים:

תהליך תקופתי לזיהוי סיכונים משפטיים אשר תוצאותיו יעוגנו במטריצת גורמי הסיכון המשפטי (במסגרת תהליך ה-ICAAP).

זיהוי 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.

ההערכה 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, מעקב אחר הליכים משפטיים ישיבות הנהלה ודירקטוריון וכו'.

## סיכון מוניטין

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

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

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

תהליך זיהוי סיכונים מוניטין כולל שלושה היבטים מרכזיים: תהליך שנתי לזיהוי סיכונים מוניטין, זיהוי סיכונים פרטני בעת השקת מוצר חדש/ פעילות חדשה וסקר סיכונים תפעוליים 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 בשוק 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. בשל אופי הפעילות והשירותים הניתנים בתחום, יכולתה של החברה להבדיל את עצמה באופן משמעותי ביחס למתחריה ולהתמודד עם תחרות זו, 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 אגף 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 בקבוצה.

למידע המפורט על הסיכונים בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ניתן למצוא בדוח על הסיכונים אשר מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

## טבלה 11 – דיון בגורמי סיכון

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

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

## מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים, בקרות ונהלים

### מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים

הדוחות הכספיים של החברה ערוכים על-פי כללי חשבונאות מקובלים בישראל ובהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, שעיקרם מפורט בביאור 2 "כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית". 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 שישמשו בעת עריכת הדוחות הכספיים הינם נאותים, ונעשו על-פי מיטב ידיעתה ושיקול דעתה המקצועי נכון למועד עריכת הדוחות הכספיים.

להלן נושאים עיקריים בהם נעשה שימוש בהערכות ואומדנים ולפיכך, נחשבים על-ידי החברה כנושאים חשבונאיים קריטיים:

#### הפרשה להפסדי אשראי

החברה קבעה נהלים לסייג אשראי ולמדידת הפרשה להפסדי אשראי כדי לקיים הפרשה ברמה מתאימה לכיסוי הפסדי אשראי צפויים בהתייחס לתיק האשראי שלה. בנוסף, החברה קבעה נהלים הנדרשים לקיום הפרשה ברמה מתאימה כדי לכסות הפסדי אשראי צפויים הקשורים למכשירי אשראי חוץ מאזניים בחשבון התחייבותי נפרד (כגון: מסגרות אשראי שלא נוצלו וערביות). הפרשה לכיסוי הפסדי האשראי הצפויים בהתייחס לתיק האשראי מוערכת באחד משני מסלולים: "הפרשה פרטנית" ו"הפרשה קבוצתית". כמו כן, בוחנת החברה את הנאותות הכוללת של הפרשה להפסדי אשראי.

#### 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.

### זכויות עובדים

חלק מההפרשות בגין התחייבויות החברה בקשר עם יחסי עובד-מעביד מבוססות, בין היתר, על חישוב אקטוארי. מדובר בהתחייבות בגין פיצויי פיטורין בגין סיום יחסי עובד-מעביד, התחייבויות פנסיוניות לתשלומים לעובדים שפרשו לפני גיל הפרישה החוקי, התחייבות לפיצוי בגין ימי מחלה שלא נוצלו וכל התחייבויות בגין הטבות אחרות בסיום ולאחר העסקה.

החברה לא צירפה לדוחות הכספיים את ההערכות האקטואריות שעליהן התבססה מן הטעמים הבאים:

- כחלק מהפרדה של החברה מבנק הפועלים, כוללת ההתחייבות בגין עובדי הבנק המושאלים סכומים התואמים את מתווה סיום העסקתם של עובדי הבנק המושאלים בישראל. כל עובד בהתאם לסיכום הספציפי עימו. חלק מההתחייבות הינה בהתאם לחוות דעת אקטוארית וחלק לפי עלויות פרישה בפועל. לפרטים נוספים ראה גם ביאור ט.20. להלן.
- הסכומים הנקבעים על פי חוות דעת של אקטואר קבוצת ישראל (קבוצת ישראל מונה את החברה ובנוסף את חברת פועלים אקספרס בע"מ, חברה אחת בבעלות מלאה של בנק הפועלים) אינם מהותיים לצורך צירוף חוות דעת של הערכת שווי.

### גילוי לגבי בקורות ונהלים

בקורות 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 בקורות 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 מקיימות בחברה ממועד תחולתן:

- הוראת סעיף 302 בדבר האחריות לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי מקיימת רבעונית החל מהדוחות הכספיים של ה-30 ביוני 2007.
  - הוראת סעיף 404 בדבר האחריות לבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי מקיימת 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 מחודשת של הבקורות העיקריות. הדירקטוריון והנהלת החברה העריכו כי הבקורות שזוהו כאמור, הינן אפקטיביות בהשגת יעדי הבקרה בדבר שמירה על קיום, דיוק, ושלמות. יעדי בקרה אלו עונים לקריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית של ה-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

### הערכת בקורות ונהלים לגבי הגילוי

הנהלת החברה, בשיתוף עם המנכ"ל והחשבונאית הראשית של החברה, העריכו לתום השנה המכוסה בדוח זה את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה. על בסיס הערכה זו, מנכ"ל החברה והחשבונאית הראשית הסיקו כי לתום שנה זו הבקורות 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 2017, 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 2018.

## הצהרת המנהל הכללי (Certification)

אני, ד"ר רון וקסלר, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של ישראלכרט בע"מ (להלן: "החברה") לשנת 2017 (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 לשנה המכוסה בדוח.
3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי <sup>(1)</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי <sup>(1)</sup>. וכן:
  - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
  - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק מידה סבירה של ביטחון 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 השנה 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 2018.


## הצהרת החשבונאית הראשית (Certification)

אני, סיגל ברמק, מצהירה כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של ישראל כרטיס בע"מ (להלן: "החברה") לשנת 2017 (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 לשנה המכוסה בדוח.
3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי <sup>(1)</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי <sup>(1)</sup>. וכן:
  - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
  - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק מידע סבירה של ביטחון 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 השנה 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 והנהלה" (פרק 620).



**סיגל ברמק**

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים  
חשבונאית ראשית

תל אביב, 25 בפברואר 2018.

## דוח הדירקטוריון והנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

הדירקטוריון והנהלה של חברת ישראלכרט 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 להרשאות 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 2017, 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 2017, הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי הינה אפקטיבית.

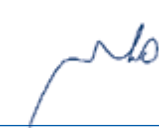
האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2017 בוקרה על ידי רואי החשבון המבקרים של החברה סומך חייקין רואי חשבון וזיו האפט רואי חשבון, כפי שצויין בדוח שלהם בעמוד 67 אשר בו נכללה חוות דעת בלתי מסוייגת בדבר האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2017.



**סיגל ברמק**  
מנהלת המחלקה לחשבות וכספים  
חשבונאית ראשית



**ד"ר רון וקסלר**  
מנהל כללי



**איל דשא**  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2018.

ישראל כרטיס בע"מ והחברות המאוחדות שלה

**דוחות כספיים**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

---





**תוכן העניינים**

<b>עמוד</b>	
67	דוח רואי החשבון המבקרים - בקרה פנימית על דיווח כספי
69	דוח רואי החשבון המבקרים - דוחות כספיים שנתיים
71	דוחות רווח והפסד
72	דוחות על הרווח הכולל
73	מאזנים
74	דוחות על השינויים בהון
75	דוחות על תזרימי המזומנים
77	ביאורים לדוחות הכספיים



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

ביקרנו את הבקרה הפנימית על דיווח כספי של ישראלכרט בע"מ וחברות בנות (להלן ביחד: "החברה") ליום 31 בדצמבר 2017, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על ידי ה-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (להלן: "COSO"). הדירקטוריון וההנהלה של החברה אחראים לקיום בקרה פנימית אפקטיבית על דיווח כספי ולהערכתם את האפקטיביות של בקרה פנימית על דיווח כספי, הנכללת בדוח הדירקטוריון וההנהלה 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-PCAOB Public Company Accounting Oversight Board (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 קיימה, 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 וההנהלה 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 שבקרות 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 2017, 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 חברת כרטיסי אשראי נקבע לפי הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, את הדוחות הכספיים של החברה ומאוחדים - לימים 31 בדצמבר 2017 ו-2016 ולכל אחת משלוש השנים בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 והדוח שלנו, מיום 25 בפברואר 2018, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אותם דוחות כספיים וכן הפניית תשומת לב לאמור בביאור 2.ג.23. בדבר יוזמות רגולטוריות וביאור 15.ד.23. בדבר בקשה לאשר תובענה מסויימת כתובענה ייצוגית נגד החברה.

**זיו האפט**

רואי חשבון

**סומך חייקין**

רואי חשבון

תל אביב, 25 בפברואר 2018.



## דוח רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של ישראלכרט בע"מ - דוחות כספיים שנתיים

ביקרנו את המאזנים המצורפים של ישראלכרט בע"מ (להלן: "החברה") לימים 31 בדצמבר 2017 ו-2016 ואת המאזנים המאוחדים לאותם תאריכים ואת דוחות רווח והפסד, הדוחות על הרווח הכולל, הדוחות על השינויים בהון והדוחות על תזרימי המזומנים - של החברה ומאוחדים - לכל אחת משלוש השנים בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017. דוחות כספיים אלה הינם באחריות הדירקטוריון וההנהלה 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 שיושמו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי הדירקטוריון וההנהלה 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 ובמיוחד - לימים 31 בדצמבר 2017 ו-2016 ואת תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים - של החברה ובמיוחד - לכל אחת משלוש השנים בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 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.ג.23. בדבר יוזמות רגולטוריות וביאור 15.ד.23. בדבר בקשות לאשר תובענה מסויימת כתובענה ייצוגית נגד החברה.

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 2017, 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 2018, כלל חוות דעת בלתי מסוייגת על אפקטיביות הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי של החברה.

**זיו האפט**

רואי חשבון

**סומך חייקין**

רואי חשבון

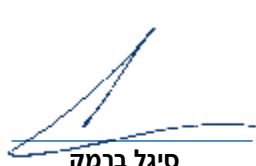
תל אביב, 25 בפברואר 2018.



**דוחות רווח והפסד**

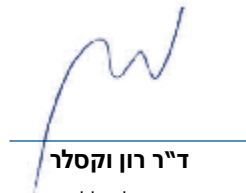
במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד			ביאור	
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר				
2015	2016	2017	2015	2016	2017		
<b>הכנסות</b>							
1,361	1,435	1,493	1,359	1,433	1,492	3	מעסקאות בכרטיסי אשראי
16	19	21	174	233	271	4	הכנסות ריבית, נטו
52	39	36	57	44	42	5	הכנסות אחרות
<b>1,429</b>	<b>1,493</b>	<b>1,550</b>	<b>1,590</b>	<b>1,710</b>	<b>1,805</b>		<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>							
6	24	28	32	80	109	12	בגין הפסדי אשראי
504	541	564	529	557	580	6	תפעול
230	258	307	235	265	318	7	מכירה ושיווק
55	64	71	61	70	79	8	הנהלה וכלליות
372	399	371	372	399	371	123	תשלומים לבנקים
<b>1,167</b>	<b>1,286</b>	<b>1,341</b>	<b>1,229</b>	<b>1,371</b>	<b>1,457</b>		<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>262</b>	<b>207</b>	<b>209</b>	<b>361</b>	<b>339</b>	<b>348</b>		<b>רווח לפני מיסים</b>
71	65	53	108	111	97	9	הפרשה למיסים על הרווח
<b>191</b>	<b>142</b>	<b>156</b>	<b>253</b>	<b>228</b>	<b>251</b>		<b>רווח לאחר מיסים</b>
60	87	96	(2)	1	1		חלק החברה ברווחים (הפסדים) לאחר השפעת המס של חברות מוחזקות (במאוחד-כלולות)
<b>251</b>	<b>229</b>	<b>252</b>	<b>251</b>	<b>229</b>	<b>252</b>		<b>רווח נקי</b>
<b>342</b>	<b>311</b>	<b>343</b>	<b>342</b>	<b>311</b>	<b>343</b>		<b>רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח)</b>
735,124	735,124	735,124	735,124	735,124	735,124		מספר המניות הרגילות ששימש לחישוב



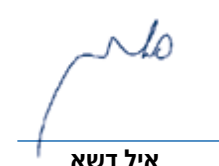
**סיגל ברמק**

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים  
חשבונאית ראשית



**ד"ר רון וקסלר**

מנהל כללי



**איל דשא**

יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2018.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

**דוחות על הרווח הכולל**

במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד			רווח נקי
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	2015	2016	2017	
251	229	252	251	229	252	
<b>רווח (הפסד) כולל אחר לפני מיסים:</b>						
התאמות בגין הצגת ניירות ערך זמינים למכירה לפי שווי הוגן נטו						
1	1	4	1	1	4	
(3)	(45)	9	(3)	(45)	9	(1) התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים
(2)	(44)	13	(2)	(44)	13	<b>רווח (הפסד) כולל אחר לפני מיסים</b>
השפעת המס המתייחס						
1	10	(3)	1	10	(3)	
(1)	(34)	10	(1)	(34)	10	<b>רווח (הפסד) כולל אחר לאחר מיסים</b>
<b>250</b>	<b>195</b>	<b>262</b>	<b>250</b>	<b>195</b>	<b>262</b>	<b>הרווח הכולל המיוחס לבעלי מניות החברה</b>

(1) בעיקר משקף התאמות בגין אומדנים אקטואריים לסוף השנה והפחתה של סכומים שנרשמו בעבר ברווח כולל אחר. לפירוט נוסף ראה ביאור 20 בדוחות הכספיים להלן.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.



**מאזנים**

במיליוני ש"ח

החברה		המאוחד			
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר			
2016	2017	2016	2017	ביאור	
<b>נכסים</b>					
98	96	109	104	11	מזומנים ופיקדונות בבנקים
12,791	13,028	16,238	16,925	12	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(50)	(56)	(147)	(172)		הפרשה להפסדי אשראי
<b>12,741</b>	<b>12,972</b>	<b>16,091</b>	<b>16,753</b>		<b>חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>
20	26	20	26	13	ניירות ערך
436	533	3	5	14	השקעות בחברות מוחזקות (במאוחד כלולות)
180	187	264	267	15	בניינים וציוד
4,482	5,074	571	740	16	נכסים אחרים
<b>17,957</b>	<b>18,888</b>	<b>17,058</b>	<b>17,895</b>		<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>					
1,221	2,004	1,222	2,017	17	אשראי מתאגידים בנקאיים
13,035	13,143	12,089	12,104	18	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,036	1,040	1,082	1,073	19,23	התחייבויות אחרות
<b>15,292</b>	<b>16,187</b>	<b>14,393</b>	<b>15,194</b>		<b>סך כל ההתחייבויות</b>
				23	התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות
2,665	2,701	2,665	2,701	22	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,665	2,701	2,665	2,701		סך כל ההון
<b>17,957</b>	<b>18,888</b>	<b>17,058</b>	<b>17,895</b>		<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## דוחות על השינויים בהון

במיליוני ש"ח

סך הכל ההון	עודפים	רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר	קרנות הון			הון המניות הנפרע	
			סך הון המניות הנפרע וקרנות הון	מבעל שליטה	פרמיה על מניות		
<b>2,201</b>	<b>2,140</b>	<b>6</b>	<b>55</b>	<b>8</b>	<b>47</b>	<b>*-</b>	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2014</b>
							השפעת היישום לראשונה של כללי החשבונאות בארה"ב בנושא זכויות עובדים ליום 1 בינואר 2015
(1)	-	(1)	-	-	-	-	
251	251	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
							<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>
*-	-	-	*-	*-	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
5	-	-	5	-	5	-	הטבה עקב הקצאת מניות
*-	-	*-	-	-	-	-	הפסד כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס (1)
<b>2,456</b>	<b>2,391</b>	<b>5</b>	<b>60</b>	<b>8</b>	<b>52</b>	<b>*-</b>	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2015</b>
							רווח נקי בשנה
229	229	-	-	-	-	-	
							<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>
9	-	-	9	9	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה **
5	-	-	5	-	5	-	הטבה עקב הקצאת מניות
(34)	-	(34)	-	-	-	-	הפסד כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס (1)
<b>2,665</b>	<b>2,620</b>	<b>(29)</b>	<b>74</b>	<b>17</b>	<b>57</b>	<b>*-</b>	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2016</b>
							רווח נקי בשנה
252	252	-	-	-	-	-	
(230)	(230)	-	-	-	-	-	דיבידנד
							<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>
*-	-	-	*-	*-	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
4	-	-	4	-	4	-	הטבה עקב הקצאת מניות
10	-	10	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס (1)
<b>2,701</b>	<b>2,642</b>	<b>(19)</b>	<b>78</b>	<b>17</b>	<b>61</b>	<b>*-</b>	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2017</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* בגין חלק שהועבר לחברה מתוך התמורה שהתקבלה בבנק הפועלים ממכירת מניות ויזה.

(1) ראה ביאור 10 להלן.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## דוחות על תזרימי המזומנים

במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	2015	2016	2017	
<b>תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת</b>						
251	229	252	251	229	252	רווח נקי לשנה
<b>התאמות:</b>						
						חלק החברה (ברווחים) הפסדים בלתי מחולקים של חברות מוחזקות (במאוחד כלולות)
(60)	(87)	(96)	2	(1)	(1)	פחת על בניינים וציוד
80	76	70	87	82	77	הוצאות בגין הפסדי אשראי
6	24	28	32	80	109	ירידת ערך של ניירות ערך זמינים למכירה
1	-	-	1	-	-	רווח ממימוש בניינים וציוד
(4)	-	-	(4)	-	-	מיסים נדחים, נטו
8	2	(4)	4	(10)	(21)	שינוי בהפרשות והתחייבויות לעובדים
(3)	(3)	27	(3)	(3)	28	שיערוך פיקדונות בתאגידים בנקאיים
1	*-	1	1	*-	1	הטבה בשל עסקאות עם בעל שליטה
*-	9	-	*-	9	-	הטבה עקב הקצאת מניות
5	5	4	5	5	4	התאמות בגין הפרשי שער
(3)	*-	(4)	(3)	*-	(4)	
<b>שינויים בנכסים שוטפים</b>						
(10)	(9)	(8)	(10)	(9)	(8)	הפקדת פיקדונות בבנקים
9	13	13	9	13	13	משיכת פיקדונות מבנקים
290	(213)	97	(534)	(832)	(324)	שינוי באשראי למחזיקי כרטיס ולבתי עסק, נטו
(390)	(136)	(356)	(514)	(228)	(447)	שינוי בחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
-	-	-	(35)	(91)	(150)	שינוי בפקטורינג לרבות פקטורינג רכש
(1,033)	(680)	(591)	8	(20)	*-	שינוי בנכסים אחרים, נטו
<b>שינויים בהתחייבויות שוטפות</b>						
295	898	783	295	899	795	אשראי מתאגידים בנקאיים, נטו
256	(80)	108	111	(37)	15	שינוי בזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
193	82	(11)	183	52	(26)	שינוי בהתחייבויות אחרות, נטו
<b>(108)</b>	<b>130</b>	<b>313</b>	<b>(114)</b>	<b>138</b>	<b>313</b>	<b>מזומנים נטו מפעילות (לפעילות) שוטפת</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## דוחות על תזרימי המזומנים (המשך)

במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד		
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2015	2016	2017	2015	2016	2017
<b>תזרימי מזומנים מפעילות השקעה</b>					
(67)	(90)	(80)	(72)	(93)	(83)
רכישת בניינים וציוד					
-	(1)	(1)	-	(1)	(1)
רכישת חברה מוחזקת					
-	-	(2)	-	-	(2)
רכישת ניירות ערך זמינים למכירה					
4	-	-	4	-	-
תמורה ממימוש בניינים וציוד					
<b>(63)</b>	<b>(91)</b>	<b>(83)</b>	<b>(68)</b>	<b>(94)</b>	<b>(86)</b>
<b>מזומנים נטו לפעילות השקעה</b>					
<b>תזרימי מזומנים מפעילות מימון</b>					
-	-	(230)	-	-	(230)
תשלום דיבידנד לבעלי המניות					
(11)	-	-	-	-	-
הנפקת הון מניות בחברה מאוחדת					
-	(1)	-	-	-	-
הנפקת הון בחברת בת					
<b>(11)</b>	<b>(1)</b>	<b>(230)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(230)</b>
<b>מזומנים נטו לפעילות מימון</b>					
(182)	38	-	(182)	44	(3)
עליה (ירידה) במזומנים					
226	47	85	231	52	96
יתרת מזומנים לתחילת השנה					
השפעת תנועות בשער חליפין על יתרות מזומנים					
3	(* -)	4	3	(* -)	4
<b>47</b>	<b>85</b>	<b>89</b>	<b>52</b>	<b>96</b>	<b>97</b>
<b>יתרת מזומנים לסוף השנה</b>					
<b>ריבית ומסים ששולמו ו/או התקבלו</b>					
12	13	15	176	242	297
ריבית שהתקבלה					
6	8	12	6	8	14
ריבית ששולמה					
4	1	1	4	1	1
דיבידנדים שהתקבלו					
87	84	69	126	148	137
מסים על ההכנסה ששולמו					
21	10	19	21	10	19
מסים על ההכנסה שהתקבלו					
<b>נספח א'</b>					
<b>פעולות בנכסים ובהתחייבויות שאינן כרוכות בתזרימי מזומנים</b>					
(3)	(1)	(3)	(2)	1	(3)
רכישת בניינים וציוד כנגד התחייבות לספקים					
21	10	-	-	-	-
חלוקת דיבידנד על ידי חברה בת שלא במזומן					

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## ביאור 1 – כללי

ישראל כרט בע"מ (להלן: "החברה") הינה תאגיד שהתאגד בישראל בשנת 1975 והינה בשליטה של בנק הפועלים בע"מ (להלן: "החברה האם" / "בנק הפועלים"). בעלת היתר השליטה בבנק הפועלים היא הגב' שרי אריסון. החברה הינה תאגיד עזר על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

החברה עוסקת בעיקר בהנפקה וסליקה של עסקאות כרטיסי אשראי של מותגים "ישראל כרט", "מסטרקארד" ו"ויזה" ובפעילות מימון, וכן מתפעלת את מערך כרטיסי האשראי של חברת הבת יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ ושל חברת האחות פועלים אקספרס בע"מ. הדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2017 כוללים את אלה של החברה ושל חברות הבנות שלה (להלן: "הקבוצה") וכן את זכויות הקבוצה בפעילות משותפת וחברות כלולות.

הדוחות הכספיים המאוחדים 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 הנוותרים, שהם פחות מהותיים, ההוראות מבוססות על תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ועל כללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP).

הביאורים לדוחות הכספיים מתייחסים לדוחות הכספיים של החברה ולדוחות הכספיים המאוחדים של החברה והחברות המאוחדות שלה, פרט למקרים בהם צוין בביאור כי הוא מתייחס לחברה בלבד או למאוחד בלבד. הדוחות הכספיים השנתיים אושרו לפרסום על ידי דירקטוריון החברה ביום 25 בפברואר 2018.

## 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 ב-105-10 ASC לקודיפיקציה (FAS 168) 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 - ישראל כרט בע"מ.
2. הקבוצה - החברה וחברות מוחזקות שלה.
3. החברה האם - בנק הפועלים בע"מ.
4. חברות מאוחדות / בנות - חברות שדוחותיהן מאוחדים באופן מלא עם דוחות החברה.
5. חברות כלולות - חברות, למעט חברות מאוחדות, שהשקעת החברה בהן, במישרין או בעקיפין, כלולה בדוחות הכספיים על בסיס השווי המאזני.
6. חברות מוחזקות - חברות מאוחדות וחברות כלולות.
7. צדדים קשורים ובעלי עניין - כמשמעותם בסעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.
8. בעלי שליטה - כמשמעותם בתקנות ניירות ערך (הצגת פעולות בין תאגיד לבין בעל שליטה בו בדוחות הכספיים), התשנ"ו - 1996.
9. מדד - מדד המחירים לצרכן כפי שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בישראל.
10. דולר - דולר של ארצות הברית.
11. סכום מותאם - סכום נומינלי היסטורי שהותאם למדד בגין חודש דצמבר 2003, בהתאם להוראות גילויי דעת של לשכת רואי חשבון בישראל.
12. סכום מדווח - סכום מותאם למועד המעבר (31 בדצמבר 2003), בתוספת סכומים בערכים נומינליים, שנוספו לאחר מועד המעבר ובניכוי סכומים שנגרעו לאחר מועד המעבר.
13. עלות - עלות בסכום מדווח.
14. דיווח כספי נומינלי - דיווח כספי המבוסס על סכומים מדווחים.
15. מטבע הפעילות - המטבע של הסביבה הכלכלית העיקרית שבה פועלת החברה.
16. מטבע הצגה - המטבע לפיו מוצגים הדוחות הכספיים.
17. יתרת חוב רשומה - מוגדרת כיתרת החוב, לאחר ניכוי מחיקות חשבונאיות, אך לפני ניכוי הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב.
18. שווי הוגן - המחיר אשר היה מתקבל ממכירת נכס או היה משולם לצורך סילוק התחייבות בעסקה רגילה בין משתתפים בשוק במועד המדידה.

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

### 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 הנותרים, 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 המאוחזים 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.

#### 3. בסיס המדידה

הדוחות הוכנו על בסיס העלות ההיסטורית למעט הנכסים וההתחייבויות המפורטים להלן:

- ◆ מכשירים פיננסיים נגזרים ומכשירים פיננסיים אחרים אשר נמדדים בשווי הוגן דרך רווח והפסד;
- ◆ מכשירים פיננסיים המסווגים כזמינים למכירה;
- ◆ התחייבויות בגין תשלום מבוסס מניות אשר יסולקו במזומן;
- ◆ נכסי והתחייבויות מסים נדחים;
- ◆ הפרשות;
- ◆ נכסים והתחייבויות בגין הטבות לעובדים;
- ◆ השקעות בפעילות משותפת וחברות כלולות.

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 בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו נדרשת הנהלת החברה להשתמש בשיקול דעת בהערכות אומדנים והנחות אשר משפיעים על יישום המדיניות החשבונאית ועל הסכומים של נכסים והתחייבויות, הכנסות והוצאות. יובהר שההוצאות 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 בשנה שבה תוקנו האומדנים ובכל שנה עתידית מושפעת.

#### 5. שינוי באומדנים

בשנים 2016 ו-2017 עדכנה החברה התחייבויות לזכויות עובדים הנמדדות על בסיס אקטוארי, בגין מתווה ההתייעלות בעקבות מכתב של הפיקוח על הבנקים בדבר "התייעלות תפעולית של המערכת הבנקאית בישראל" וביחס לשיעורי העזיבה של עובדים. לפירוט נוסף ראה גם ביאור 3.ב.20. להלן.

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

החל מהתקופות המתחילות ביום 1 בינואר 2017 מיישמת החברה הוראות ותקנים חשבונאיים חדשים בנושאים המפורטים להלן. להלן תיאור מהות השינויים שנגקטו במדיניות החשבונאית בדוחות הכספיים אלה. ליישום הוראות אלו לא הייתה השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

#### 1. דיווח של תאגידי בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא מסים על ההכנסה

ביום 22 באוקטובר 2015 פורסם חוזר בנושא דיווח של תאגידי בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא מסים על ההכנסה. בהתאם לחוזר נדרש ליישם את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא מסים על ההכנסה, ובין היתר, את כללי ההצגה, המדידה והגילוי בהתאם לפרק 740 בקודיפיקציה בדבר "מסים על הכנסה" ובנושא 740-830 בקודיפיקציה בדבר "סוגיות במטבע חוץ - מיסים על ההכנסה".

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

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

ביום 13 באוקטובר 2016 פורסם חוזר בנושא דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב. החוזר כולל, בין היתר, הבהרות מסוימות בנושא דיווח על מיסים על ההכנסה לפי הכללים בארה"ב.

עיקרי התיקונים להוראות הדיווח לציבור הינם כדלקמן:

- הוראות מעבר עודכנו כך שהפרשים זמניים בגין תקופות קודמות ימשיכו להיות מטופלים לפי ההוראות שחלו עד ליום 31 בדצמבר 2016.
- הובהר כי הכנסות והוצאות ריבית בגין מיסים על הכנסה יסווגו בסעיף "מיסים על ההכנסה".
- הובהר כי קנסות לרשויות המס יסווגו בסעיף "מיסים על ההכנסה".
- הוסרה הדרישה להצגת ביאור מידע על בסיס נתונים נומינליים היסטוריים לצורכי מס.
- הובהר כי חוק ייחשב כ"חוקק" רק עם פרסומו ב"רשומות".

ההוראות החדשות יושמו מיום 1 בינואר 2017 ואילך.

### 2. דיווח של תאגידים בנקאיים בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושאים: סוגיות במטבע חוץ; מדיניות חשבונאית, שינויים באומדנים חשבונאיים וטעויות; ואירועים לאחר תאריך המאזן

ביום 21 במרץ 2016 פורסם חוזר בנושא דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב. החוזר מעדכן את הוראות הדיווח לציבור ומאמץ תקני חשבונאות מקובלים בארה"ב בנושאים הבאים:

- כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא 830 בקודיפיקציה בדבר "סוגיות במטבע חוץ".
- כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב הנוגעים למדיניות חשבונאית, שינויים באומדנים חשבונאיים וטעויות, לרבות נושא 250 בקודיפיקציה בדבר "שינויים במדיניות חשבונאית ותיקון טעויות".
- כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב הנוגעים לאירועים לאחר תאריך המאזן בהתאם לנושא 10-855 בקודיפיקציה בדבר "אירועים לאחר תאריך המאזן".

ההוראות שנקבעו בהתאם לחוזר חלו מיום 1 בינואר 2017 ואילך. יודגש, כי ביישום הנחיות נושא 830 בקודיפיקציה בדבר "מטבע חוץ", בתקופות מדווחות עד ליום 1 בינואר 2019, בנקים וחברות כרטיסי אשראי לא יכללו את הפרשי השער בגין אגרות חוב זמינות למכירה כחלק מההתאמות לשווי הוגן של אגרות חוב אלו, אלא ימשיכו לטפל בהם כפי שנדרש בהוראות הדיווח לציבור לפני אימוץ נושא זה.

### 3. עדכון תקינה חדש בנושא תשלום מבוסס מניות

בחודש מרץ 2016 פרסם המוסד לתקינה חשבונאית בארה"ב (להלן: ה-"FASB") את עדכון תקינה מספר ASU 2016-09 (להלן: "התיקון"), אשר מהווה תיקון להוראות ASC 718 בנושא "תשלום מבוסס מניות". תכליתו של התיקון הינה לפשט היבטים שונים בטיפול החשבונאי בתשלומים מבוססי מניות.

שינוי זה יושם בדרך של מכאן ולהבא. כמו כן, בהתאם לתיקון, הטבות מס עודפות יוכרו במועד התהוותן וזאת בשונה מההוראות הקיימות כיום ב-US GAAP לפיהן הכרה בהטבות מס אלו נדחתה עד למועד בו הן הקטינו את ההכנסה החייבת. ההוראות יחולו על ישויות ציבוריות בארה"ב החל מהדוחות הכספיים השנתיים והביניים בתקופות שמתחילות לאחר ה-15 בדצמבר 2016.

### ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים

#### 1. מטבע חוץ והצמדה

##### עסקאות במטבע חוץ

עסקאות במטבע חוץ מתורגמות לפי שער החליפין שבתוקף במועדי 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 הוגן. הפרשי שער הנובעים מתרגום למטבע הפעילות מוכרים ברווח והפסד, פרט להפרשים הנובעים מתרגום של מכשירים פיננסיים הוניים המסווגים כזמינים למכירה אשר מוכרים ברווח כולל אחר.

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

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

1. מטבע חוץ והצמדה (המשך)

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			
2015	2016	2017	
100.2	100.0	100.4	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) - בגין
3.902	3.845	3.467	שער הדולר של ארה"ב (בש"ח ל-1 דולר)
4.247	4.044	4.153	אירו (בש"ח ל-1 אירו)

### שיעור השינוי באחוזים בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2015	2016	2017	
(1.0)	(0.2)	0.4	מדד המחירים לצרכן - בגין
0.3	(1.5)	(9.8)	שער הדולר של ארה"ב
(10.1)	(4.8)	2.7	שער אירו

2. השקעות בחברות מוחזקות

#### חברות בנות

חברות בנות הינן ישויות הנשלטות על ידי הקבוצה. הדוחות הכספיים של חברות בנות נכללים בדוחות הכספיים המאוחדים מיום השגת השליטה ועד ליום הפסקת השליטה. יתרות הדדיות בקבוצה והכנסות והוצאות שטרם מומשו, הנובעות מעסקאות בין חברתיות, בוטלו במסגרת הכנת הדוחות הכספיים המאוחדים.

#### פעילות משותפת

כאשר לקבוצה יש זכויות לנכסים ומחויבויות להתחייבויות המיוחסות להסדרים משותפים היא מכירה בנכסים, התחייבויות, הכנסות והוצאות של הפעילות המשותפת בהתאם לזכויותיה בפרטים אלו, כולל חלקה בפרטים המוחזקים או שהתהוו במשותף. רווחים או הפסדים מעסקאות עם פעילויות משותפות מוכרות רק בגובה חלקם של הצדדים האחרים בפעילות משותפת. כאשר עסקאות אלה מספקות ראיה לירידת ערך של אותם נכסים, הפסדים אלה מוכרים במלואם על ידי הקבוצה.

#### השקעה בחברות כלולות

חברות כלולות הינן ישויות בהן יש לקבוצה השפעה מהותית על המדיניות הכספית והתפעולית, אך לא הושגה בהן שליטה או שליטה משותפת. קיימת הנחה לפיה החזקה בשיעור של 20% עד 50% במוחזקת מקנה השפעה מהותית. השקעה בחברות כלולות מטופלת בהתאם לשיטת השווי המאזני ומוכרת לראשונה לפי עלותה. עלות ההשקעה כוללת עלויות עסקה. הדוחות הכספיים המאוחדים כוללים את חלקה של הקבוצה בהכנסות ובהוצאות, ברווח או הפסד וברווח כולל אחר של ישויות מוחזקות המטופלות לפי שיטת השווי המאזני.



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

### ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

#### 3. בסיס ההכרה בהכנסות ובהוצאות

1. הכנסות מעמלות סליקה, בניכוי החזרי עמלה, מוכרות בדוח רווח והפסד במועד קליטת העסקה בחברה על בסיס מצטבר עם השלמת השירות. בעסקאות תשלומים הממומנות על ידי בית העסק, נזקפות ההכנסות לגבי כל תשלום כעסקה נפרדת.
2. החברה מיישמת את הוראות הבהרה 8 של המוסד הישראלי לתקינה בחשבונאות בדבר "דיווח הכנסות על בסיס ברוטו או על בסיס נטו" ובהתאם מציגה את ההכנסות מעמלות סליקה על בסיס נטו בדוח רווח והפסד. לגבי תקינה שתיושם החל מיום 1 בינואר 2018 ראה גם סעיף 1.1. "הכרה בהכנסה מחוזים עם לקוחות" להלן.
3. הכנסות מעמלות שרות ועמלות מעסקאות מט"ח, הנגבות ממחזיקי כרטיס מוצגות על בסיס ברוטו בהתאם לרלוונטיות, מוכרות בדוח רווח והפסד על בסיס מצטבר.
4. הכנסות והוצאות ריבית נכללות על בסיס צבירה למעט ריבית בגין חובות בעייתיים שסווגו כחובות פגומים המוכרות כהכנסת ריבית על בסיס גבייה בפועל.
5. ניירות ערך ומכשירים פיננסיים נגזרים - ראה סעיפים 5 ו-6 להלן.
6. הכנסות והוצאות אחרות - מוכרות על בסיס צבירה.

#### 4. חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי

בהתאם להוראה של הפיקוח על הבנקים בנושא מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי מיישמת החברה, החל מיום 1 בינואר 2011, את תקן חשבונאות אמריקאי ASC 310 ועמדות של רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב ושל הרשות לניירות ערך בארה"ב, כפי שאומצו בהוראות הדיווח לציבור, בעמדות ובהנחיות הפיקוח על הבנקים. בנוסף, החל מאותו מועד מיישמת החברה את הנחיות הפיקוח על הבנקים בנושא טיפול בחובות בעייתיים. כמו כן, החל מיום 1 בינואר 2013 מיישמת החברה את הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא עדכון הגילוי על איכות האשראי של חובות ועל הפרשה להפסדי אשראי.

בנוסף, מעת לעת מעדכן הפיקוח על הבנקים את הוראות הדיווח לציבור ואת קובץ השאלות והתשובות המנחות לגבי אופן היישום של ההוראות בנושא חובות פגומים והפרשה להפסדי אשראי, זאת במטרה לשלב בהם את ההוראות שחלות בנושא זה על הבנקים בארה"ב, לרבות הנחיות של רשויות הפיקוח בארה"ב.

#### חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ויתרות חוב אחרות

ההוראה מיישמת לגבי כל יתרות החוב, כגון: פיקדונות בבנקים, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי (לרבות אשראי לבתי עסק ואשראי למחזיקי כרטיס) ויתרות חוב אחרות המדווחים בספרי החברה לפי יתרת חוב רשומה. יתרת החוב הרשומה מוגדרת כיתרת החוב, לאחר ניכוי מחיקות חשבונאיות, אך לפני ניכוי הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב.

#### זיהוי וסיווג חובות פגומים

החברה מסווגת את כל החובות הבעייתיים שלה ואת פריטי האשראי החוץ מאזני בסיווגים: השגחה מיוחדת, נחות או פגום. סיכון אשראי בהשגחה מיוחדת כולל סיכון אשראי בעל חולשות פוטנציאליות שראוי שיקבלו תשומת לב מיוחדת של ההנהלה. אם לא יטופלו, התוצאה של חולשות פוטנציאליות אלו עלולה להיות התדרדרות בסיכויים לפירעון של האשראי או במעמד של החברה כנושה בתאריך עתידי מסוים. סיכון אשראי נחות מוגן באופן לא מספק על ידי השווי הנוכחי המבוסס. חוב מסווג כפגום כאשר בהתבסס על מידע ואירועים עדכניים צפוי שהחברה לא תוכל לגבות את כל הסכומים המגיעים לה לפי התנאים החוזיים של הסכם החוב. קבלת החלטה בדבר סיווג החוב מבוססת, בין היתר, על מצב הפיגור של החוב, הערכת מצבו הפיננסי וכושר הפירעון של הלווה.

בכל מקרה חוב מסווג כחוב פגום כאשר הקרן או הריבית בגינו מצויים בפיגור של 90 ימים או יותר. לצורך כך החברה עוקבת אחר מצב ימי הפיגור אשר נקבע בהתייחס לתנאי הפירעון החוזיים שלו. חובות נמצאים בפיגור כאשר הקרן או הריבית בגינם לא שולמו לאחר שהגיע המועד לפירעונם. החל ממועד הסיווג כפגום החוב יטופל כחוב שאינו צובר הכנסות ריבית (חוב כאמור "ייקרא "חוב שאינו מבצע"). כמו כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתי יסווג כחוב פגום.

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

### ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

#### 4. חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

##### הפרשה להפסדי אשראי

החברה קבעה נהלים לסיווג אשראי ולמידת ההפרשה להפסדי אשראי כדי לקיים הפרשה ברמה מתאימה לכיסוי הפסדי אשראי צפויים בהתייחס לתיק האשראי שלה. בנוסף, החברה קבעה נהלים הנדרשים לקיום הפרשה ברמה מתאימה כדי לכסות הפסדי אשראי צפויים הקשורים למכשירי אשראי חוץ מאזניים כחשבון התחייבותי נפרד (כגון: מסגרות אשראי שלא נוצלו וערבויות). הפרשה לכיסוי הפסדי האשראי הצפויים בהתייחס לתיק האשראי מוערכת באחד משני מסלולים: "הפרשה פרטנית" או "הפרשה קבוצתית". כמו כן, החברה בוחנת את הנאותות הכוללת של ההפרשה להפסדי אשראי. הערכת נאותות כאמור מתבססת על שיקול הדעת של ההנהלה אשר מתחשב בסיכונים הגלומים בתיק האשראי ובשיטות הערכה שמיושמות על ידי החברה לקביעת ההפרשה. הפרשה פרטנית להפסדי אשראי - החברה בוחרת לזהות לצורך בחינה פרטנית חובות שסך יתרם החוזית (ללא ניכוי מחיקות חשבונאיות שלא כרוכות בויתור חשבונאי והפרשות להפסדי אשראי) הינה אלפי ש"ח או יותר. הפרשה פרטנית להפסדי אשראי מוכרת לגבי כל חוב שנבחן על בסיס פרטני ואשר סווג כפגום. כמו כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתי יסווג כחוב פגום וייבחן פרטנית. ההפרשה הפרטנית להפסדי אשראי מוערכת בהתבסס על הנכסים שבידי החברה שהינם מחזור העסקאות בכרטיסי אשראי של החייב.

הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי - משקפת הפרשות לירידת ערך בגין הפסדי אשראי בלתי מזוהים פרטנית הגלומים בקבוצות גדולות של חובות קטנים בעלי מאפייני סיכון דומים, וכן בגין חובות שנבחנו פרטנית ונמצא שהם אינם פגומים. ההפרשה הקבוצתית מחושבת בהתאם לכללים שנקבעו ב-ASC 450 (FAS 5) טיפול חשבונאי בתלויות, ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים, בהתבסס על הנוסחה לחישוב ההפרשה הקבוצתית המפורטת בהוראת הפיקוח על הבנקים בדבר הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי בטווח של שנים לאורך השנה המתחילה מיום 1 בינואר 2011 ומסתיימת במועד הדיווח. הנוסחה מבוססת על שיעורי הפסד היסטוריים. זאת תוך הבחנה בין אשראי בעייתי לאשראי שאינו בעייתי ובין אנשים פרטיים לבין מסחרי, ארגונים בינלאומיים וחברות כרטיסי אשראי. בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים, החברה גיבשה שיטת מדידה של ההפרשה הקבוצתית אשר מביאה בחשבון הן את שיעור הפסדי העבר והן את ההתאמות בגין הגורמים הסביבתיים הרלוונטיים. בנוגע לאשראי לאנשים פרטיים שיעור ההתאמה בגין הגורמים הסביבתיים לא יפחת מ-0.75% מיתרת האשראי שאינו בעייתי בכל מועד הדיווח בהתייחס לממוצע שיעורי ההפסד בטווח השנים.

##### אשראי חוץ מאזני

ההפרשה הנדרשת בהתייחס למכשירי האשראי החוץ מאזניים מוערכת בהתאם לכללים שנקבעו ב-ASC 450 (FAS 5). ההפרשה המוערכת על בסיס קבוצתי עבור מכשירי האשראי החוץ מאזניים מבוססת על שיעורי ההפרשה שנקבעו עבור האשראי המאזני (כמפורט לעיל), תוך התחשבות בשיעור המימוש לאשראי הצפוי של סיכון האשראי החוץ מאזני. שיעור המימוש לאשראי מחושב על ידי החברה בהתבסס על מקדמי המרה לאשראי כמפורט בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 203, מדידה והלימות הון - סיכון אשראי - הגישה הסטנדרטית. בנוסף, החברה בוחנת את הנאותות הכוללת של ההפרשה להפסדי אשראי. הערכת נאותות כאמור מתבססת על שיקול הדעת של ההנהלה אשר מתחשב בסיכונים הגלומים בתיק האשראי ובשיטות הערכה שמיושמות על ידי החברה לקביעת ההפרשה.

##### ארגון מחדש של חוב בעייתי

חוב אשר עבר ארגון מחדש של חוב בעייתי מוגדר כחוב אשר לגביו, מסיבות כלכליות או משפטיות הקשורות לקשיים פיננסיים של חייב, החברה העניקה ויתור בדרך של שינוי בתנאי החוב במטרה להקל על החייב את נטל תשלומי המזומן בטווח הקרוב (הפחתה או דחייה של תשלומים במזומן שנדרשים מהחייב).

לצורך קביעה האם הסדר חוב שבוצע על ידי החברה מהווה ארגון מחדש של חוב בעייתי החברה מבצעת בחינה איכותית של מכלול התנאים של ההסדר והנסיבות במסגרתן הוא בוצע, וזאת במטרה לקבוע האם: (1) החייב מצוי בקשיים פיננסיים ו-(2) במסגרת ההסדר החברה העניקה ויתור לחייב.

לצורך קביעה האם החייב נמצא בקשיים פיננסיים, החברה בוחנת האם קיימים סמנים המצביעים על היותו של הלווה בקשיים במועד ההסדר או על קיום אפשרות סבירה שהלווה יקלע לקשיים פיננסיים לולא ההסדר. בין היתר, החברה בוחנת קיום אחת או יותר מהנסיבות המפורטות להלן: (1) למועד הסדר החוב הלווה נמצא בכשל, לרבות כאשר חוב אחר כלשהו של הלווה הינו בכשל; (2) לגבי החובות שלמועד ההסדר אינם בפיגור החברה מעריכה האם בהתאם ליכולת הפירעון הנוכחית קיימת סבירות כי בעתיד הנראה לעין הלווה ייקלע למצב של כשל ולא יעמוד בתנאים החוזיים המקוריים של החוב; (3) החייב הוכרז כפושט רגל, נמצא בתהליך של כינוס נכסים או קיימים ספקות משמעותיים להמשך קיומו של הלווה כעסק חי; (4) וכן ללא שינוי תנאי החוב, החייב לא יהיה מסוגל לגייס חוב ממקורות אחרים בריבית שוק המקובלת לגבי חייבים שאינם בכשל.

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

### ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

#### 4. חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

החברה מסיקה כי במסגרת ההסדר הוענק לחייב ויתור, גם אם במסגרת ההסדר בוצעה העלאה בריבית החוזית, אם מתקיים אחד או יותר מהמצבים הבאים: (1) כתוצאה מארגון מחדש החברה לא צפויה לגבות את כל סכומי החוב (לרבות ריבית שנצברה בהתאם לתנאים החוזיים); (2) לחייב לא קיימת אפשרות לגייס מקורות בשיעור הנהוג בשוק עבור חוב בעל תנאים ומאפיינים כגון אלו של החוב שהועמד במסגרת ההסדר.

חובות שתנאיהם שונו בארגון מחדש של חוב בעייתי, לרבות כאלה שטרם הארגון מחדש נבחנו על בסיס קבוצתי, מסווגים כחוב פגום ומוערכים על בסיס פרטני לצורך ביצוע הפרשה להפסדי אשראי או מחיקה חשבונאית. לאור העובדה שהחוב שלגביו בוצע ארגון מחדש של חוב בעייתי לא ייפרע בהתאם לתנאים החוזיים המקוריים שלו, החוב ממשיך להיות מסווג כחוב פגום גם לאחר שהחייב חוזר למסלול פירעון בהתאם לתנאים החדשים.

#### מחיקה חשבונאית

החברה מוחקת חשבונאית כל חוב או חלק ממנו המוערך על בסיס פרטני שנחשב כאינו בר גביה ובעל ערך נמוך כך שהותרו כנס אינה מוצדקת, או חוב בגינו מנהלת החברה מאמצי גבייה ארוכי טווח (המוגדרים ברוב המקרים כשנה העולה על שנתיים). לגבי חובות המוערכים על בסיס קבוצתי, נקבעו כללי המחיקה בהתבסס על תקופת הפיגור שלהם (ברוב המקרים מעל 150 ימי פיגור רצופים) ועל פרמטרים אחרים של בעייתיות. יובהר כי מחיקות חשבונאיות אינן כרוכות בויתור משפטי והן מקטינות את יתרת החוב המדווחת לצרכים חשבונאיים בלבד, תוך יצירת בסיס עלות חדש לחוב בספרי החברה. למרות האמור לעיל, לגבי חובות אשר נבחנו באופן קבוצתי וסווגו כפגומים בשל ארגון מחדש של חוב בעייתי, נבחן הצורך במחיקה המיידית. בכל אופן, חובות כאמור נמחקים חשבונאית לא יאוחר מהמועד שבו החוב הפך להיות בפיגור של 60 ימים או יותר, ביחס לתנאי הארגון מחדש.

#### הכרה בהכנסה

במועד סיווג החוב כפגום החברה מגדירה את החוב כחוב שאינו צובר הכנסות ריבית ומפסיקה לצבור בגינו הכנסות ריבית.

#### 5. ניירות ערך

ניירות הערך בהחזקת החברה מסווגים על ידה כניירות ערך זמינים למכירה. בהתאם, ניירות הערך נכללים במאזן לפי השווי ההוגן המבוסס בדרך כלל על שערי בורסה, פרט למניות, אשר לגביהן אין שווי הוגן זמין ונמדדות במאזן לפי עלות בניכוי ירידת ערך. הכנסות מדיבידנד והפסדים מירידת ערך בעל אופי אחר מזמני נזקפים לרווח והפסד. רווחים או הפסדים שטרם מומשו מהתאמה לשווי ההוגן בניכוי מס, נזקפים ישירות לסעיף נפרד בהון במסגרת דוח על רווח כולל אחר מצטבר ונזקפים לדוח רווח והפסד בעת מימוש. החברה בוחנת בכל תקופת דיווח האם חלה ירידת ערך בעלת אופי אחר מזמני בהשקעה שלה במניות בחברות אחרות. בחינה זו מתבצעת בהתקיים סממנים, אשר יש בהם כדי להצביע על האפשרות כי ערכן של השקעות נפגם, לרבות ירידה במחיר הבורסה, עסקי המושקעת, הענף בו פעילה המושקעת ופרמטרים נוספים. ההפחתות להתאמת ערך השקעות אלה, אשר להערכת ההנהלה מתבססת על בחינת מכלול ההיבטים הרלוונטיים ומתן המשקל הראוי להם ואשר אינן בעלות אופי זמני, נזקפות לדוח רווח והפסד. ראה גם סעיף 7 להלן.

#### 6. מכשירים פיננסיים נגזרים

החברה מחזיקה במכשירים פיננסיים נגזרים לצרכי גידור כלכלי של סיכונים ריבית. חשבונאות גידור אינה מיושמת לגבי מכשירים נגזרים המשמשים כחלק ממערך ניהול הנכסים וההתחייבויות של החברה (ניהול ALM). השינויים בשווי ההוגן של נגזרים אלה מוכרים ברווח והפסד עם היווצרותם. מכשירים פיננסיים נגזרים שאינם נסחרים הוערכו לפי מודלים אשר לוקחים בחשבון את הסיכונים הגלומים במכשיר הנגזר (סיכון שוק, סיכון אשראי וכיוצא באלה).

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

### ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

#### 7. קביעת שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

החברה מיישמת את הכללים שנקבעו ב-ASC 820-10 (FAS 157) אשר מגדיר שווי הוגן וקובע מסגרת עבודה עקבית למדידת שווי הוגן על ידי הגדרת טכניקות הערכת שווי הוגן לגבי נכסים והתחייבויות וקביעת מדרג שווי הוגן והנחיות יישום מפורטות. שווי הוגן מוגדר כמחיר אשר היה מתקבל ממכירת נכס או היה משולם לצורך העברת התחייבות בעסקה רגילה בין משתתפים בשוק במועד המדידה. בין היתר, התקן מחייב לצורך הערכת שווי הוגן, לעשות שימוש מרבי ככל שניתן בנתונים נצפים ולמזער שימוש בנתונים לא נצפים. נתונים נצפים מייצגים מידע הזמין בשוק המתקבל ממקורות בלתי תלויים ואילו נתונים לא נצפים משקפים את ההנחות של החברה. ASC 820-10 מפרט היררכיה של טכניקות מדידה בהתבסס על השאלה האם הנתונים ששימשו לצורך קביעת השווי הוגן הינם נצפים או לא נצפים. סוגים אלו של נתונים יוצרים מדרג שווי הוגן כמפורט להלן:

- נתוני רמה 1: מחירים מצוטטים (לא מותאמים) בשווקים פעילים לנכסים או להתחייבויות זהים, אשר לחברה יש יכולת לגשת אליהם במועד המדידה.
- נתוני רמה 2: נתונים הנצפים עבור הנכס או התחייבות, במישרין או בעקיפין, שאינם מחירים מצוטטים הנכללים ברמה 1.
- נתוני רמה 3: נתונים לא נצפים עבור הנכס או התחייבות.

#### ניירות ערך

השווי הוגן של ניירות ערך זמינים למכירה נקבע על סמך מחירי שוק מצוטטים בשוק העיקרי. במקרים אלו השווי הוגן של השקעת החברה בניירות ערך הינו מכפלה של מספר היחידות באותו מחיר שוק מצוטט. המחיר המצוטט המשמש לקביעת שווי הוגן אינו מותאם בשל גודל הפוזיציה של החברה יחסית לנפח המסחר (פקטור גודל ההחזקה). אם מחיר שוק מצוטט אינו זמין, אומדן השווי הוגן מתבסס על המידע הזמין הטוב ביותר תוך שימוש מרבי בנתונים נצפים ותוך הבאה בחשבון של הסיכונים הגלומים במכשיר הפיננסי (סיכון שוק, סיכון אשראי, אי סחירות וכיוצא באלה).

#### מכשירים פיננסיים נוספים שאינם נגזרים

לרוב מכשירים פיננסיים בקטגוריה זו (כגון: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ופיקדונות בבנקים) לא ניתן לצטט "מחיר שוק", מכיוון שלא קיים שוק פעיל בו הם נסחרים. לפיכך, השווי הוגן נאמד באמצעות מודלים מקובלים לתמחור, כגון ערך נוכחי של תזרים מזומנים עתידי המהווה ריבית ניכיון בשיעור המשקף את רמת הסיכון הגלומה במכשיר הפיננסי.

#### 8. חייבים זכאים בגין עסקאות בכרטיסי אשראי

במועד קליטת עסקה בכרטיסי אשראי, כוללת החברה במאזן חוב של מחזיק הכרטיס, במידה והיא החברה המנפיקה או חוב של חברה מנפיקה אחרת וזאת כנגד התחייבות לתשלום לבית העסק. אם בית העסק אינו מקבל שירותי סליקה מהחברה, רושמת החברה התחייבות לתשלום לחברה סולקת אחרת.

#### 9. קיזוז נכסים והתחייבויות

בהתאם להוראות הדיווח לציבור בסעיף 15.א'. החברה מקזזת נכסים והתחייבויות הנובעים מאותו צד נגדי ומציגה במאזן את יתרתם נטו בהתקיים התנאים המצטברים הבאים:

- בגין אותן התחייבויות, קיימת זכות חוקית ניתנת לאכיפה (legally enforceable right) לקיזוז ההתחייבויות מהנכסים;
- קיימת כוונה לפרוע את ההתחייבות ולממש את הנכסים על בסיס נטו או בו זמנית;
- גם החברה וגם הצד הנגדי חייבים אחד לשני סכומים הניתנים לקביעה (determinable amounts).

החברה מקזזת נכסים והתחייבויות עם שני צדדים נגדיים שונים ומציגה במאזן סכום נטו בהתקיים כל התנאים המצטברים לעיל, ובתנאי שישנו הסכם בין הצדדים המעגן באופן ברור את זכות החברה בגין אותן ההתחייבויות לקיזוז.

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

### ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

#### 10. העברות ושירות של נכסים פיננסיים וסילוק של התחייבויות

החברה מיישמת את כללי המדידה והגילוי שנקבעו בתקן חשבונאות אמריקאי ASC 860-10 (FAS 140) העברות ושירות של נכסים פיננסיים לסילוק של התחייבויות, כפי שתוקן על ידי FAS 166, העברות ושירות של נכסים פיננסיים - ASC 860-10, לצורך הטיפול בהעברות של נכסים פיננסיים וסילוק של התחייבויות. החברה גורעת התחייבויות לבתי עסק בעת הפירעון המוקדם של החובות כלפי בית העסק ושחרור המחויבות כלפי בית העסק.

בהתאם לכללים אלו העברת נכס פיננסי תטופל חשבונאית כמכירה, אם ורק אם, מתקיימים כל התנאים הבאים: (1) הנכס הפיננסי שהועבר בודד מהגורם המעביר, גם במצב של פשיטת רגל או בכינוס נכסים אחר; (2) כל מקבל (או, אם המקבלת היא ישות שכל יעודה הינו לעסוק באיגוח או בפעילות מימון מגובה נכסים ואשר אותה ישות מנועה מלשעבד או להחליף את הנכסים הפיננסיים שקיבלה, כל צד שלישי שמחזיק בזכויות מוטב) יכול לשעבד או להחליף את הנכסים (או את זכויות המוטב) שקיבל, ולא קיים תנאי שגם מגביל את המקבל (או צד שלישי אשר מחזיק בזכויות המוטב) מלנצל את זכותו לשעבד או להחליף וגם מעניק למעביר הטבה גדולה יותר מאשר הטבה טריוויאלית; (3) המעביר, או חברות מאוחדות שנכללו בדוחותיו הכספיים, או הסוכנים שלו, אינם שומרים שליטה אפקטיבית בנכסים הפיננסיים או בזכויות המוטב המתייחסים לנכסים המועברים האלה.

#### 11. רכוש קבוע (בניינים וציוד)

##### הכרה ומדידה

פריטי רכוש קבוע נמדדים לפי העלות בניכוי פחת שנצבר והפסדים מצטברים מירידת ערך. העלות כוללת יציאות הניתנות לייחוס במישרין לרכישת הנכס. עלות נכסים שהוקמו באופן עצמי כוללת את עלות החומרים ושכר העבודה הישיר, וכן כל עלות נוספת שניתן לייחס במישרין להבאת הנכס למיקום ולמצב הדרושים לכך שהוא יוכל לפעול באופן שהתכוונה ההנהלה. עלות תוכנה שנרכשה, המהווה חלק בלתי נפרד מתפעול הציוד הקשור, מוכרת כחלק מעלות ציוד זה. כמו כן, בהתאם להוראות הדיווח לציבור החברה מסווגת בסעיף בניינים וציוד את העלויות בגין נכסי תוכנה שנרכשו או עלויות שהווננו כנכס בגין תוכנות שפותחו באופן פנימי לשימוש עצמי. לגבי הטיפול החשבונאי בעלויות תוכנה ראה סעיף (12) להלן. רווח או הפסד מגריעת פריט רכוש קבוע נקבעים לפי השוואת התמורה מגריעת הנכס לערכו בספרים, ומוכרים בנטו בסעיף "הכנסות אחרות" בדוח רווח והפסד.

##### פחת

פחת הוא הקצאה שיטתית של הסכום בר-פחת של נכס על פני אורך חייו השימושיים. סכום בר-פחת הוא העלות של הנכס, או סכום אחר המחליף את העלות, בניכוי ערך השייר של הנכס. נכס מופחת כאשר הוא זמין לשימוש, דהיינו כאשר הוא הגיע למיקום ולמצב הדרושים על מנת שהוא יוכל לפעול באופן שהתכוונה ההנהלה. פחת נזקף לדוח רווח והפסד לפי שיטת הקו הישר על פני אומדן אורך החיים השימושי של כל חלק מפריטי הרכוש הקבוע, מאחר ושיטה זו משקפת את תבנית הצריכה החזויה של ההטבות הכלכליות העתידיות הגלומות בנכס בצורה הטובה ביותר. קרקע בבעלות החברה אינה מופחתת. שיפורים במושכר מופחתים על פני השנה הקצרה מבין תקופת החכירה לבין תקופת השימוש בנכסים.

אומדן אורך החיים השימושי לשנה השוטפת ולתקופות השוואה הינו כדלקמן:

בניינים ונדל"ן להשקעה	50 שנים
התקנות ושיפורים במושכר	10-50 שנים
מחשב וציוד היקפי	3-4 שנים
עלויות תוכנה	4-5 שנים
הרוט וציוד משרדי	5-16 שנים
כלי רכב	6 שנים
אחר	4-5 שנים

שיטת הפחת, אורך החיים השימושיים וערך השייר נבחנים מחדש לפחות בכל סוף שנת כספים ומותאמים בעת הצורך.

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

### ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

#### 12. נכסים בלתי מוחשיים (נכלל ברכוש הקבוע)

##### עלויות תוכנה

בהתאם לנושא ASC 350-40, תוכנה אשר נרכשה על ידי החברה נמדדת לפי עלות בניכוי הפחתות והפסדים מירידת ערך שנצברו. בנוסף החברה מיישמת את ההנחיות של הפיקוח על הבנקים בנושא היוון עלויות תוכנה. היוון עלויות הקשורות לפיתוח תוכנה לשימוש עצמי מתחיל רק כאשר: השלב הראשוני בפרויקט הושלם; וכן ההנהלה, בעלת הסמכות המתאימה, אישרה והתחייבה לממן, באופן ישיר או עקיף, פרויקט לפיתוח תוכנה וצפוי כי הפיתוח יושלם ויתהוו הטבות כלכליות עתידיות מהתוכנה. בעת פיתוח או השגת תוכנה לשימוש עצמי, מהוונות העלויות הבאות: עלויות ישירות של חומרים ושירותים שנצרכו, עלויות שכר עבודה לעובדים הקשורים באופן ישיר לפעילות פיתוח או השגת התוכנה. עלויות אחרות בגין פעילויות פיתוח ועלויות מחקר נזקפות לרווח והפסד עם התהוותן. בתקופות עוקבות עלויות פיתוח שהונו נמדדות לפי עלות בניכוי הפחתות והפסדים מירידת ערך שנצברו.

##### עלויות עוקבות

עלויות שדרוגים ושיפורים של תוכנה לשימוש עצמי מהווים רק אם צפוי שההוצאות שהתהוו יובילו לפונקציונליות נוספת. עלויות עוקבות אחרות מוכרות כהוצאה בעת התהוותן.

##### הפחתות

הפחתה נזקפת לדוח רווח והפסד לפי שיטת הקו הישר על פני אורך החיים השימושים של נכסים בלתי מוחשיים, לרבות נכסי התוכנה, החל מהמועד שבו הנכסים זמינים לשימוש. נכסים בלתי מוחשיים אשר נוצרים בחברה (כגון: תוכנות בתהליך פיתוח) אינם מופחתים באופן שיטתי כל עוד הם אינם זמינים לשימוש, כלומר אינם במיקום ובמצב הנדרשים להם על מנת שיוכלו לפעול באופן שהתכוונה ההנהלה. לפיכך, נכסים בלתי מוחשיים אלו, כגון עלויות פיתוח, נבחנים לירידת ערך לפחות אחת לשנה, עד למועד בו הופכים להיות זמינים לשימוש. נכסים בלתי מוחשיים אשר נוצרו מפרויקט תוכנה מופחתים כאשר התוכנה זמינה לשימוש, כלומר כאשר אותם רכיבים הגיעו למיקום ולמצב הנדרשים על מנת שיוכלו לפעול באופן אליו התכוונה ההנהלה. בהקשר זה, תוכנה זמינה לשימוש כאשר כל הבדיקות המהותיות הושלמו, ללא תלות בזמן הצבת התוכנה לצורך שימוש בפועל. אומדן אורך החיים השימושיים לשנה הנוכחית ולתקופות השוואה עבור עלויות פיתוח שהונו הינו 4-5 שנים. האומדנים בדבר שיטת ההפחתה, אורך חיים השימושיים נבחנים מחדש לפחות בסוף כל שנת דיווח ומותאמים בעת הצורך.

#### 13. חכירות

חכירה היא הסכם לפיו המחכיר מעביר לחוכר, בתמורה לתשלום או לסדרת תשלומים, את זכות השימוש בנכס לתקופת זמן מוסכמת. קיימים שני סוגים של חכירות: חכירה מימונית (חכירה המעבירה באופן מהותי את כל הסיכונים וההטבות הנלווים לבעלות בנכס, ללא קשר להעברת הזכות הקניינית בסופו של ההסדר) וחכירה תפעולית (חכירה שאינה חכירה מימונית). לחברה קיימות חכירות תפעוליות בלבד.

#### 14. נדל"ן להשקעה

נדל"ן להשקעה הוא נדל"ן (קרקע או מבנה - או חלק ממבנה - או שניהם) המוחזק (על ידי הקבוצה כבעלים) לצורך הפקת הכנסות שכירות או לשם עליית ערך הונית או שניהם, ושלא לצורך: א. שימוש בהספקת שירותים או למטרות מנהלתיות; או ב. מכירה במהלך העסקים הרגיל. נדל"ן להשקעה נמדד לראשונה לפי עלות הרכישה בתוספת עלויות עסקה. בתקופות עוקבות הנדל"ן להשקעה נמדד לפי עלות בניכוי פחת שנצבר והפסדים מירידת ערך.

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

### ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

#### 15. ירידת ערך נכסים שאינם פיננסיים

##### עיתוי בחינת ירידת ערך

הערך בספרים של הנכסים הלא פיננסיים של החברה, למעט נכסי מסים נדחים ולרבות השקעות המטופלות לפי שיטת השווי המאזני נבדק בכל מועד דיווח כדי לקבוע האם קיימים סימנים המצביעים על ירידת ערך. באם קיימים סימנים כאמור, מחושב אומדן של סכום בר השבה של הנכס.

##### מידת סכום בר השבה

הסכום בר השבה של נכס הינו הגבוה מבין שווי השימוש לבין שווי הוגן, בניכוי הוצאות מימוש (מחיר המכירה נטו). בקביעת שווי השימוש, מהוונת החברה את תזרימי המזומנים העתידיים החזויים לפי שיעור היוון לפני מסים, המשקף את הערכות השוק לגבי ערך הזמן של הכסף והסיכונים הספציפיים המתייחסים לנכס, בגינם לא הותאמו תזרימי המזומנים הצפויים לנבוע מהנכס.

##### הכרה בהפסד מירידת ערך

הפסדים מירידת ערך מוכרים כאשר הערך בספרים של הנכס עולה על הסכום בר השבה, ונזקפים לרווח והפסד.

##### ביטול הפסד מירידת ערך

באשר לנכסים, לגביהם הוכרו הפסדים מירידת ערך בתקופות קודמות, בכל מועד דיווח נבדק האם קיימים סימנים לכך שהפסדים אלו קטנו או שאינם קיימים עוד. הפסד מירידת ערך מבוטל אם חל שינוי באומדנים ששימשו לקביעת הסכום בר השבה, אך ורק במידה שהערך בספרים של הנכס, לאחר ביטול ההפסד מירידת הערך, אינו עולה על הערך בספרים בניכוי פחת או הפחתות, שהיה נקבע אלמלא הוכר הפסד מירידת ערך.

##### ירידת ערך של עלויות פיתוח עצמי של תוכנות מחשב

בחינת קיום ירידת ערך לגבי עלויות פיתוח עצמי של תוכנות מחשב מתבצעת, בין השאר, בהתקיים הסממנים שצוינו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב:

SOP 98-1: Accounting For The Costs Of Computer Software Developed Or Obtained For Internal use (ASC 350-40)

- (1) לא צפוי כי התוכנה תספק שירותים פוטנציאליים משמעותיים;
- (2) חל שינוי מהותי באופן או בהיקף השימוש בתוכנה או בשימוש הצפוי בתוכנה;
- (3) בוצע או יבוצע בעתיד שינוי מהותי בתוכנה;
- (4) העלויות לפיתוח או הסבת התוכנה המיועדת לשימוש עצמי חורגות משמעותית מהסכומים שנצפו מראש;
- (5) לא צפוי יותר שפיתוח התוכנה יושלם וייעשה בה שימוש.

##### השקעות בחברות כלולות

השקעה בחברה כלולה נבחנת לירידת ערך כל שנה בהתבסס על השווי הוגן של ההשקעה. כאשר אין באפשרות הקבוצה למדוד את השווי הוגן, ירידת ערך נבחנת כאשר חל אירוע או שינוי בנסיבות אשר עלול להיות בעל השפעה שלילית מהותית על השווי הוגן של ההשקעה. בחינת ירידת ערך מתבצעת ביחס להשקעה בכללותה.

הפסד מירידת ערך מוכר כאשר הערך בספרים של ההשקעה, לאחר יישום שיטת השווי המאזני, עולה על השווי הוגן, ובלבד שהפסד זה אינו זמני. בבחינת סוג ההפסד, מובאים בחשבון משך הזמן בו הערך בספרים של ההשקעה עולה על השווי הוגן וכן, מצבה הכספי של החברה הכלולה. הפסד מירידת ערך שאינה זמנית שהוכר בעבר לא יבוטל בתקופות עוקבות.

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

### ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

#### 16. תוכנית הכוכבים שהסתיימה

בספרי החברה קיימת יתרת התחייבות בגין תוכנית הכוכבים שהסתיימה ביום 30 ביוני 2012. החל מיום 1 בינואר 2014 הופחתה יתרה זו בהתאם לסיכום עם הפיקוח על הבנקים. שיטת ההפחתה מייצגת את התוואי הכלכלי והתרחקות הסיכון בגין התחייבות זו.

#### 17. זכויות עובדים

החברה מחויבת מתוקף דין, הסכם ונוהג בתשלומי הטבות פרישה לעובדים, אשר כוללים תשלומים לפי תכניות להטבה מוגדרת בגין פנסיה (כגון: תשלומי פנסיה, פיצויי פיטורין ופרישה), תשלומים לפי תכניות אחרות לאחר פרישה (כגון: שי לחג ותשלומי רווחה, בריאות ואחרים המשולמים לפנסיונרים או בגינם). כמו כן, בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים, חברה שצופה כי ישולמו לקבוצת עובדים הטבות מעבר לתנאים החוזיים מביאה בחשבון את שיעור העובדים שצפויים לעזוב (לרבות עובדים שצפויים לפרוש במסגרת תוכניות פרישה מרצון או בעת קבלת תנאים מועדפים אחרים) ואת ההטבות שהם צפויים לקבל בעת עזיבתם.

התחייבויות החברה לתשלום פיצויים, פנסיה והטבות אחרות, שאינם בהתאם לסעיף 14 לחוק פיצויי פיטורין, מטופלות כתכניות להטבה מוגדרת מחושבות על בסיס אקטוארי ובהתחשב בהסתברויות על בסיס ניסיון העבר. שיעור ההיוון להטבות לעובדים מחושב על בסיס תשואת אגרות החוב הממשלתיות בישראל בתוספת מרווח ממוצע על אגרות חוב קונצרניות בדירוג AA (בינלאומי) ומעלה במועד הדיווח. משיקולים פרקטיים, נקבע כי המרווח ייקבע לפי ההפרש בין שיעורי התשואה לפדיון, לפי תקופות פירעון, על אגרות חוב קונצרניות בדירוג AA ומעלה בארה"ב, לבין שיעורי התשואה לפדיון, לאותן תקופות לפירעון, על אגרות חוב של ממשלת ארה"ב, והכול במועד הדיווח. שיעור התמותה מתבסס על הוראות עדכניות של הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון כפי שמפורט בחוזר 2-1-2013 (לוחות חדשים לחברות ביטוח). שיעור עליית השכר בעתיד מוערך על ידי ההנהלה בהתבסס על ניסיון העבר וההסכם הקיבוצי.

בגין ההטבות האמורות נזקפת לרווח והפסד עלות שרות, עלות ריבית, תשואה על נכסי תכנית, הפחתה של רווח או הפסד אקטוארי נטו, הפחתה של עלות או זיכוי בגין שרות קודם ורווח והפסד כתוצאה מסילוק וצמצום.

רווח או הפסד אקטוארי, הינו שינוי בערך של מחויבות בגין הטבה חזויה או של נכסי תכנית, הנובע מכך שהניסיון בפועל שונה מהמשוער, או הנובע משינוי בהנחה אקטוארית. רווחים והפסדים אקטואריים נכללים במסגרת הרווח הכולל האחר המצטבר ומופחתים בשיטת הקו הישר על פני תקופת השירות הממוצעת הנותרת של העובדים הצפויים לקבל הטבות על פי התכנית.

עלות או זיכוי בגין שרות קודם מופחת כרכיב של עלות השרות נטו לשנה בקו ישר על פני תקופת השרות הממוצעת של העובדים הצפויים לקבל הטבות על פי התכנית. עלויות עדכון ההתחייבות בגין תכנית ההתייעלות החד-פעמית, הנמדדת על בסיס אקטוארי, מהוות הפסד אקטוארי ונזקפות לרווח כולל אחר. הטבות עובד לטווח קצר (כדוגמת: שכר עבודה, חופשה ומענקים) נמדדות על בסיס לא מהוון וההוצאה נזקפת בעת שניתן השירות המתייחס.

#### 18. עסקאות תשלום מבוסס מניות

עסקאות תשלום מבוסס מניות עם עובדי החברה מטופלות בהתאם לנושא 718 לקודיפיקציה. עסקאות אלו כוללות קבלת שירותים מהעובדים בתמורה להנפקת מניות החברה האם. עסקאות אלו כוללות גם התחייבויות לעובדים, בהתקיים אחד משני התנאים הבאים: (1) הסכום מבוסס, לפחות בחלקו, על מחיר המניה של החברה האם. (2) המענק דורש, או עשוי לדרוש, סילוק באמצעות הנפקת מניות החברה האם. ככלל, החברה מכירה בשירותים שהתקבלו בעסקאות תשלום מבוסס מניות, כאשר אלו מסופקים על ידי העובדים.

לגבי עסקאות תשלום מבוסס מניות המסווגות ישירות דרך ההון, שווי ההטבה נמדד במועד ההענקה בהתייחס לשווי ההוגן של המכשירים המוענקים. שווי ההטבה מוכר ברווח והפסד כהוצאת שכר כנגד גידול מקביל בהון. לצורך ההכרה בהוצאה וייחוסה על פני התקופות השירות המתאימות של העובדים. החברה מתחשבת בתנאי שירות ובתנאי ביצוע (שאינם תנאי שוק), כך שההכרה מבוססת על מספר המכשירים אשר לגביהם תנאי השירות ותנאי הביצוע צפויים להתקיים. יעד ביצוע אשר יכול להיות מושג לאחר תקופת השירות, מטופל כתנאי ביצוע. השווי ההוגן של הסכום המגיע לעובדים בגין זכויות לעליית ערך מניות, המסולקות במזומן, נזקף כהוצאה, כנגד גידול מקביל בהתחייבויות, על פני השנה בה מושגת זכאות בלתי מותנית של העובדים לתשלום. ההתחייבות נמדדת מחדש בכל מועד דיווח עד למועד הסילוק. כל שינוי בשווי ההוגן של ההתחייבויות נזקף כהוצאות ברווח והפסד. עסקאות הכוללות התחייבות אשר תסולק על ידי הנפקת מספר משתנה של מניות הבנק על בסיס שווי כספי קבוע מסווגות כהתחייבות.

השווי ההוגן במועד ההענקה של מענק תשלום מבוסס מניות עבור שירותים, נזקף להוצאות מכירה ושיווק במקביל לגידול בהון על פני תקופת הסכם השירותים.



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

### ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

#### 19. התחייבויות תלויות

הדוחות הכספיים כוללים הפרשות נאותות בגין תביעות, בהתאם להערכת ההנהלה ובהתבסס על הערכות יועציה המשפטיים. 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.

לפרטים נוספים ראה ביאור ד.23 בדבר "הליכים משפטיים ותלויות" להלן.

#### 20. הוצאות מסים על ההכנסה

הדוחות הכספיים של החברה כוללים מסים שוטפים ומסים נדחים. ההפרשה למסים על ההכנסה של החברה וחברות מאוחדות שלה שהן מוסדות כספיים לצרכי מס ערך מוסף, כוללת מס רווח המוטל על ההכנסה לפי חוק מס ערך מוסף.

החברה מקצה את הוצאות המס או הטבות המס על ההכנסה בין פעילויות רגילות, רווח כולל אחר ופריטים הנזקפים ישירות להון עצמי.

#### מסים שוטפים

מסים שוטפים הינם סכום המסים על ההכנסה ששולמו או שעתידיים להיות משולמים (או מוחזרים) עבור השנה השוטפת, כפי שנקבע על ידי יישום הוראות דיני המס שנחקקו על הכנסה חייבת במס. הוצאות המסים השוטפים כוללים גם את השינויים בתשלומי המס המתחייבים לשנים קודמות.

#### מסים נדחים

התחייבויות מסים נדחים ונכסי מסים נדחים מייצגים את ההשפעות העתידיות על מסים על הכנסה הנובעות מהפרשים זמניים והפסדים מועברים הקיימים בסוף שנה.

החברה מכירה בהתחייבויות מסים נדחים בגין כל הפרשים הזמניים החייבים במס.

החברה מכירה בנכסי מסים נדחים בגין כל הפרשים הזמניים הניתנים לניכוי והפסדים מועברים ובמקביל מכיר בהפרשה נפרדת (valuation allowance) עבור אותו סכום הכלול בנכס אשר יותר סביר מאשר לא שלא ימומש. החברה מפחיתה את נכסי המסים הנדחים בסכומן של הטבות מס כלשהן שאינן צפויות להתממש בהתבסס על הראיות הזמינות - הן הראיות החיוביות התומכות בהכרה בנכס מס נדחה והן הראיות השליליות התומכות ביצירת הפרשה בגין נכס מס נדחה, כדי לבחון האם ניתן להכיר בנכס מס נדחה נטו. הראיות הזמינות שהחברה הביאה בחשבון:

התחייבות מסים נדחים או נכס מסים נדחים נמדדים באמצעות שיעורי המס החוקיים שנחקקו הצפויים לחול על הכנסה מספקת חייבת במס בתקופות שבהן צפוי כי התחייבות המס הנדחה תסולק או נכס המס הנדחה ימומש.

החברה מסווגת הכנסות והוצאות ריבית בגין מסים על הכנסה בסעיף "מסים על הכנסה". כמו כן, החברה מסווגת קנסות לרשויות המס בסעיף "מסים על הכנסה".

#### מסים נדחים קיזוז ונכסי והתחייבויות

החברה תקזז כל התחייבויות ונכסי המסים הנדחים, כמו גם כל ה-valuation allowance (הפרשה לנכס מס נדחה) הקשורות, עבור רכיב משלם מס מסוים ובגבולותיו של תחום שיפוט מיסוי מסוים.

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

### ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

#### 20. הוצאות מסים על ההכנסה (המשך)

##### פוזיציות מס לא וודאיות

החברה מיישמת את כללי ההכרה המדידה והגילוי שנקבעו במסגרת FIN 48 בהתאם להוראות אלה, החברה מכירה בהשפעת פוזיציות מס רק אם צפוי (more likely than not) שהפוזיציות יתקבלו על ידי רשויות המס או בית המשפט. פוזיציות מס שמוכרות ממדדות לפי הסכום המקסימלי שסבירות התממשותו עולה על 50%. שינויים בהכרה או במדידה באים לידי ביטוי בשנה בה חלו שינויים בנסיבות אשר הובילו לשינוי בשיקול הדעת.

#### 21. 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.

#### 22. דוח על תזרימי המזומנים

הדוח על תזרימי המזומנים מוצג כשהוא מסווג לתזרימי מזומנים מפעילות שוטפת, מפעילות השקעה ומפעילות מימון. תזרימי המזומנים הנובעים מפעילויות עיקריות של החברה מסווגים לפעילות שוטפת. סעיף המזומנים ושווי מזומנים כולל מזומנים ובנקים לשנה מקורית של עד שלושה חודשים.

#### 23. דיווח על מגזרי פעילות

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

#### 24. גילויים בהקשר לצד קשור

המידע על יתרות מאזניות וחוזף 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 בהוראת 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".

#### 25. 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 ממדדים לפי שווי הוגן במועד העסקה. בשל העובדה כי מדובר בעסקה במישור ההוני, זוקפת החברה את הפרש 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 הוגן כנכס או כהתחייבות, לפי העניין. הפרש בין סכום ההלוואה שניתנה או פיקדון שהתקבל לבין שוויים הוגן במועד ההכרה לראשונה נזקף להון. בתקופות הדיווח שלאחר מועד ההכרה לראשונה ההלוואה או הפיקדון כאמור מוצגים בדוחות הכספיים של החברה בעלותם המופחתת.

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

ה. תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של הפיקוח על הבנקים בשנה שלפני יישומם

### 1. הכרה בהכנסה מחוזים עם לקוחות

ביום 11 בינואר 2015 פורסם חוזר בנושא "אימוץ עדכון כללי חשבונאות בנושא הכנסה מחוזים עם לקוחות". החוזר מעדכן את הוראות הדיווח לציבור לאור פרסום ASU 2014-09 המאמץ בכללי החשבונאות האמריקאים תקן חדש בנושא הכרה בהכנסה. התקן קובע כי ההכנסה תוכר בסכום שצפוי שיתקבל בתמורה להעברת הסחורות או מתן שירותים ללקוח. בהתאם לחוזר הפיקוח על הבנקים בנושא הוראות המעבר לשנת 2016, נדרש ליישם את התיקונים להוראות הדיווח לציבור בהתאם לחוזר בדבר אימוץ עדכון כללי החשבונאות בנושא "הכנסות מחוזים עם לקוחות" החל מיום 1 בינואר 2018, זאת בעקביות לעדכון התקינה בארה"ב ASU 2015-14 אשר דחה את מועד היישום לראשונה.

התקן מכיל מודל יחיד החל על חוזים עם לקוחות הכולל חמישה שלבים על מנת לקבוע את עיתוי ההכרה בהכנסה ואת סכומה:

- א. זיהוי החוזה עם הלקוח.
  - ב. זיהוי מחויבויות ביצוע נפרדות בחוזה.
  - ג. קביעת מחיר העסקה.
  - ד. הקצאת מחיר העסקה למחויבויות ביצוע נפרדות.
  - ה. הכרה בהכנסה עם קיום מחויבויות הביצוע.
- כמו כן, התקן קובע כי הכנסה תוכר בסכום שצפוי שיתקבל בתמורה להעברת הסחורות או מתן שירותים ללקוח.

בעת היישום לראשונה ניתן לבחור בחלופה של יישום למפרע תוך הצגה מחדש של מספרי ההשוואה או בחלופה של יישום בדרך של מכאן ולהבא תוך זקיפת ההשפעה המצטברת להון במועד היישום לראשונה.

התקן החדש אינו חל, בין השאר, על מכשירים פיננסיים וזכויות או מחויבויות חוזיות אשר בתחולת פרק 310 לקודיפיקציה. בנוסף בהוראות בנק ישראל הובהר כי ככלל הוראות התקינה החדשות לא יחולו על הטיפול החשבונאי בהכנסות והוצאות ריבית והכנסות מימון שאינן מריבית. להערכת החברה, יישום החוזר אינו צפוי להשפיע מהותית על הדוחות הכספיים.

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

- החוזר מעדכן את הוראות הדיווח לציבור ומאמץ תקני חשבונאות מקובלים בארה"ב 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".

ההוראות שנקבעו בהתאם לחוזר יחולו מיום 1 בינואר 2018.

בעת היישום לראשונה, נדרש לפעול בהתאם להוראות המעבר שנקבעו באותם נושאים בתקינה האמריקאית בשינויים המתחייבים, לרבות תיקון למפרע של מספרי ההשוואה אם הדבר נדרש על פי כללי התקינה האמריקאית בנושאים אלו.

להערכת החברה, ליישום ההוראות לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

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

ה. תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של הפיקוח על הבנקים בשנה שלפני יישומם (המשך)

3. עדכון תקינה חדש בנושא הכרה בזכויות בלתי ממומשות ("breakage")

בחודש מרץ 2016, פרסם המוסד האמריקאי לתקינה בחשבונאות (ה-"FASB") את עדכון ASU 2016-04 בדבר הכרה בזכויות לקוח בלתי ממומשות עבור מוצרים צבורי-ערך מסוימים ששולמו מראש, המהווה תיקון לנושא 20-405 לקודיפיקציה בדבר התחייבויות - סילוק התחייבויות. העדכון בא לאור העובדה כי הן תקני החשבונאות המקובלים והן ההנחיות הקיימות בנושא 606 בקודיפיקציה בדבר הכנסות מחוזים עם לקוחות אינם מספקים הנחיות ספציפיות עבור גריעת התחייבויות הקשורות לזכויות לקוח בלתי ממומשות ("breakage") במוצרים צבורי ערך בתשלום מראש כגון: Gift Cards, Traveler's checks. לכן, התיקון החדש משפר את כללי החשבונאות המקובלים ומונע את שונות הטיפול החשבונאי בין גופים שונים. בהתאם לעדכון, סכומי התחייבויות המתייחסים לזכויות לקוח בלתי ממומשות יטופלו באופן עקבי עם הוראות תקן 606 בנושא breakage. ההוראות יחולו על ישויות ציבוריות בארה"ב החל מתקופות ביניים ותקופות שנתיות המתחילות לאחר ה-15 בדצמבר 2017. להערכת החברה, ליישום ההוראות לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

4. חוזר בדבר תיקון מספר 07-2017 לקודיפיקציה של ה-FASB בדבר שיפור ההצגה של הוצאות בגין פנסיה והטבות אחרות לאחר סיום העסקה

ביום 11 בדצמבר 2017 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בקשר לתיקון מספר 07-2017 לקודיפיקציה בדבר שיפור ההצגה של הוצאות בגין פנסיה והטבות אחרות לאחר סיום העסקה. התיקון מבהיר כי יש להפריד את רכיבי עלות ההטבה שנכללים בהוצאות השכר בדוח רווח והפסד כך שרק עלות השירות תיוותר בהוצאות השכר ואילו את שאר העלויות יש להציג בהוצאות שאינן תפעוליות (הוצאות אחרות). יתר על כן, הובהר כי רק עלות השירות ניתנת להיוון, במקרים בהם מתאפשר היוון הוצאות שכר, ולא מתאפשר היוון של שאר רכיבי עלות ההטבה. נדרש ליישם את ההוראות שנקבעו בהתאם לחוזר החל מיום 1 בינואר 2018 ואילך. בעת היישום לראשונה, יש לפעול בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בארה"ב, בשינויים המתחייבים.

### ביאור 3 – הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	2015	2016	2017	
<b>הכנסות מבתי עסק</b>						
1,074	1,093	1,113	1,072	1,091	1,112	עמלות בתי עסק
4	4	4	4	4	4	הכנסות אחרות
1,078	1,097	1,117	1,076	1,095	1,116	סך כל ההכנסות מבתי עסק, ברוטו
(240)	(262)	(282)	(240)	(262)	(282)	בניכוי עמלות למנפיקים אחרים
838	835	835	836	833	834	סך כל ההכנסות מבתי עסק, נטו
<b>הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי</b>						
239	282	318	239	282	318	עמלת מנפיק
213	214	226	213	214	226	עמלות שרות
71	104	114	71	104	114	עמלות מעסקאות מט"ח
523	600	658	523	600	658	סך כל ההכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
1,361	1,435	1,493	1,359	1,433	1,492	סך כל ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

### ביאור 4 – הכנסות ריבית, נטו

במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	2015	2016	2017	
<b>א. הכנסות ריבית</b>						
2	2	1	101	151	182	מאשראי לאנשים פרטיים
9	11	12	67	77	86	מאשראי מסחרי
-	-	-	*-	*-	*-	מאשראי לאחרים
*-	*-	*-	*-	*-	*-	מפיקדונות בבנקים
11	15	23	12	14	21	מנכסים אחרים
22	28	36	180	242	289	סך הכל הכנסות ריבית
<b>ב. הוצאות ריבית</b>						
6	9	15	6	9	18	לתאגידים בנקאיים
*-	*-	*-	*-	*-	*-	על התחייבויות אחרות
6	9	15	6	9	18	סך הכל הוצאות ריבית
16	19	21	174	233	271	סך הכל הכנסות ריבית, נטו

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 5 – הכנסות אחרות

במיליוני ש"ח

א. הכנסות אחרות

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	2015	2016	2017	
-	-	-	4	3	4	מהשכרת נכסים
25	29	32	23	27	29	דמי תפעול מצדדים קשורים
13	(4)	(9)	13	(4)	(9)	(הוצאות) הכנסות מימון שאינן ריבית, נטו (1)
14	14	13	17	18	18	אחרות
<b>52</b>	<b>39</b>	<b>36</b>	<b>57</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>סך כל הכנסות האחרות</b>

(1) ראה ביאור 5.ב.

ב. הכנסות מימון שאינן ריבית, נטו

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	2015	2016	2017	
11	(5)	(10)	11	(5)	(10)	הפרשי שער, נטו
(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	הוצאות, נטו בגין מכשירים נגזרים
						(הפסדים) רווחים מהשקעה במניות:
						(הפסדים) רווחים ממכירת מניות
(2)	-	-	(2)	-	-	זמינות למכירה והפרשה לירידת ערך
4	1	1	4	1	1	דיבידנד ממניות זמינות למכירה
2	1	1	2	1	1	סך הכל רווחים מהשקעה במניות
<b>13</b>	<b>(4)</b>	<b>(9)</b>	<b>13</b>	<b>(4)</b>	<b>(9)</b>	<b>סך הכל (הוצאות) הכנסות מימון שאינן ריבית, נטו</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 6 – הוצאות תפעול

במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	2015	2016	2017	
178	182	201	187	190	210	שכר ונלוות **
30	29	34	32	32	36	עיבוד נתונים ואחזקת מחשב
21	23	24	22	23	24	שרותי בנקאות אוטומטיים (ש.ב.א.)
59	68	79	59	68	79	תשלומים לארגונים הבינלאומיים
80	76	70	87	82	77	פחת והפחתות
7	6	7	7	7	8	תקשורת
65	69	67	65	69	68	הפקה ומשלוח
6	4	5	6	4	5	נזקים משימושים לרעה בכרטיסי אשראי
37	39	42	30	33	34	שכר דירה ואחזקת מבנה
7	8	9	8	8	10	עמלות בנק
14	37	26	26	41	29	אחרות
<b>504</b>	<b>541</b>	<b>564</b>	<b>529</b>	<b>557</b>	<b>580</b>	<b>סך כל הוצאות התפעול</b>
						** מזה - ביחד, הוצאה הנובעת מעסקאות המטופלות כעסקאות תשלום מבוסס מניות המסולקות במכשירים הוניים
1	1	*-	1	1	*-	

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 7 – הוצאות מכירה ושיווק

במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	2015	2016	2017	
59	64	72	64	69	78	שכר ונלוות **
23	29	29	23	30	31	פרסום
61	50	50	61	50	50	שימור וגיוס לקוחות **
8	12	28	8	12	28	מבצעי מתנות למחזיקי כרטיסי אשראי
5	5	5	6	5	6	אחזקת רכב
68	90	115	68	90	115	דמי ניהול מועדונים
6	8	8	5	9	10	אחרות
<b>230</b>	<b>258</b>	<b>307</b>	<b>235</b>	<b>265</b>	<b>318</b>	<b>סך כל הוצאות מכירה ושיווק</b>
						** מזה - הוצאה הנובעת מעסקאות המטופלות כעסקאות תשלום מבוסס מניות המסולקות במכשירים הוניים
5	5	4	5	5	4	

## ביאור 8 – הוצאות הנהלה וכלליות

במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	2015	2016	2017	
26	31	34	29	34	38	שכר ונלוות **
12	16	16	14	18	20	שירותים מקצועיים
5	5	4	5	5	4	ביטוח
12	12	17	13	13	17	אחרות
<b>55</b>	<b>64</b>	<b>71</b>	<b>61</b>	<b>70</b>	<b>79</b>	<b>סך כל הוצאות הנהלה וכלליות</b>
*-	*-	*-	*-	*-	*-	** מזה - הוצאה הנובעת מעסקאות המטופלות כעסקאות תשלום מבוסס מניות המסולקות במכשירים הוניים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 9 – הפרשה למיסים על הרווח

במיליוני ש"ח

1. הרכב הסעיף:

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	2015	2016	2017	
63	63	59	104	121	120	מיסים שוטפים בגין שנת החשבון
8	2	(4)	4	(10)	(21)	מיסים נדחים בגין שנת החשבון
(* -)	*-	(2)	(* -)	*-	(2)	מיסים שוטפים בגין שנים קודמות
<b>71</b>	<b>65</b>	<b>53</b>	<b>108</b>	<b>111</b>	<b>97</b>	<b>הפרשה למיסים על ההכנסה</b>

2. התאמה בין סכום המס התיאורטי שהיה חל אילו הרווח היה מתחייב במס לפי שיעור המס הסטטוטורי החל בישראל על החברה לבין ההפרשה למיסים על הרווח כפי שנזקפה בדוח רווח והפסד:

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	2015	2016	2017	
26.5%	25%	24%	26.5%	25%	24%	שיעור המס החל בישראל על החברה
69	52	50	96	85	84	סכום המס על בסיס שיעור המס הסטטוטורי
(* -)	(* -)	(* -)	*-	(* -)	(* -)	תוספת (חסכון) במס בגין הפרשי פחת, תאום פחת ורווח הון
3	6	4	3	6	4	הוצאות לא מוכרות
(1)	(1)	(* -)	(1)	(1)	(* -)	הכנסות פטורות
-	-	-	(1)	(2)	(2)	הטבה מהפסד משנה קודמת ששימשו להקטנת מיסים שוטפים
-	*-	-	-	*-	-	הטבה מהפרשים זמניים משנה קודמת ששימשה להקטנת מיסים נדחים
-	8	1	*-	12	1	שינוי יתרת מיסים נדחים בשל שינוי בשיעורי המס
(* -)	*-	(2)	(* -)	*-	(2)	מיסים בגין שנים קודמות
*-	-	-	2	(* -)	-	הפרשי עיתוי שאין בגינם מיסים נדחים
-	-	-	9	11	12	הפרש בשיעור המס החל על מוסד כספי
<b>71</b>	<b>65</b>	<b>53</b>	<b>108</b>	<b>111</b>	<b>97</b>	<b>הפרשה למיסים על ההכנסה</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.



## ביאור 9 – הפרשה למיסים על הרווח (המשך)

3. לחברה שומות מס סופיות עד וכולל שנת המס 2012. לחברות הבנות שומות סופיות עד וכולל שנת המס 2012, לרבות שומות הנחשבות כסופיות על-פי פקודת מס הכנסה.

### 4. תנועה במיסים נדחים (מאוחד)

שיעור מס ממוצע 2017	יתרה ליום 31 בדצמבר 2017	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2016	
באחוזים		מיליוני ש"ח				
<b>נכסי מסים נדחים</b>						
30.8%	100	-	-	20	80	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	12	-	(* -)	(* -)	12	מהפרשה לחופשה למענקים מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תוכנית רכוש קבוע
23.0%	32	(2)	-	6	28	אחר
23.0%	-	-	-	(1)	1	יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו
23.0%	1	-	-	(2)	3	
	145	(2)	(* -)	23	124	
<b>התחייבויות מסים נדחים</b>						
23.0%	3	1	(* -)	-	2	מניירות ערך
23.0%	9	-	(* -)	2	7	רכוש קבוע
	12	1	(* -)	2	9	יתרת התחייבויות מסים נדחים, ברוטו
	133	(3)	(* -)	21	115	יתרת נכסי מסים נדחים, נטו

### תנועה במיסים נדחים (מאוחד)

שיעור מס ממוצע 2016	יתרה ליום 31 בדצמבר 2016	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2015	
באחוזים		מיליוני ש"ח				
<b>נכסי מסים נדחים</b>						
30.0%	80	-	(9)	21	68	מהפרשה להפסדי אשראי
24.0%	12	-	(1)	1	12	מהפרשה לחופשה למענקים מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תוכנית רכוש קבוע
23.0%	28	10	(2)	(1)	21	אחר
23.0%	1	-	(1)	(2)	4	יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו
23.0%	3	-	(* -)	3	* -	
	124	10	(13)	22	105	
<b>התחייבויות מסים נדחים</b>						
24.0%	2	* -	(* -)	-	2	מניירות ערך
23.0%	7	-	(1)	* -	8	רכוש קבוע
	9	* -	(1)	* -	10	יתרת התחייבויות מסים נדחים, ברוטו
	115	10	(12)	22	95	יתרת נכסי מסים נדחים, נטו

\* - סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 9 – הפרשה למיסים על הרווח (המשך)

4. תנועה במיסים נדחים (חברה)

שיעור מס ממוצע 2017	יתרה ליום 31 בדצמבר 2017	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2016	
באחוזים			מיליוני ש"ח			
<b>נכסי מסים נדחים</b>						
23.0%	29	-	-	3	26	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	12	-	(* -)	(* -)	12	מהפרשה לחופשה למענקים מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תוכנית
23.0%	32	(2)	-	6	28	רכוש קבוע
23.0%	-	-	-	(1)	1	אחר
23.0%	* -	-	-	(3)	3	יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו
	73	(2)	(* -)	5	70	
<b>התחייבויות מסים נדחים</b>						
23.0%	3	1	(* -)	-	2	מניירות ערך
23.0%	1	-	-	1	-	רכוש קבוע
	4	1	(* -)	1	2	יתרת התחייבות מסים נדחים, ברוטו
	69	(3)	(* -)	4	68	יתרת נכסי מסים נדחים, נטו

תנועה במיסים נדחים (חברה)

שיעור מס ממוצע 2016	יתרה ליום 31 בדצמבר 2016	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2015	
באחוזים			מיליוני ש"ח			
<b>נכסי מסים נדחים</b>						
23.0%	26	-	(3)	3	26	מהפרשה להפסדי אשראי
24.0%	12	-	(1)	2	11	מהפרשה לחופשה למענקים מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תוכנית
23.0%	28	10	(2)	(1)	21	רכוש קבוע
23.0%	1	-	(1)	(2)	4	אחר
23.0%	3	-	(* -)	3	* -	יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו
	70	10	(7)	5	62	
<b>התחייבויות מסים נדחים</b>						
24.0%	2	* -	(* -)	-	2	מניירות ערך
-	-	-	-	-	-	רכוש קבוע
	2	* -	(* -)	-	2	יתרת התחייבות מסים נדחים, ברוטו
	68	10	(7)	5	60	יתרת נכסי מסים נדחים, נטו

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 9 – הפרשה למיסים על הרווח (המשך)

### 5. שינויים בשיעורי המס

#### א. מס חברות

להלן שיעורי מס החברות הרלוונטיים לחברה בשנים 2015-2017:

2015 - 26.5%

2016 - 25%

2017 - 24%

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. כתוצאה מהורדת שיעור המס ל-23%, יתרות המסים הנדחים ליום 31 בדצמבר 2017 חושבו בהתאם לשיעור המס החדש כפי שנקבע בחוק לתיקון פקודת מס הכנסה, לפי שיעור המס הצפוי לחול במועד ההיפוך.

השפעת השינויים המתוארים לעיל על הדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2016 התבטאה בקיטון ביתרות התחייבויות המסים הנדחים בסך 1 מיליון ש"ח ובקיטון ביתרות נכסי המסים הנדחים בסך 13 מיליון ש"ח, אשר הוכרו כנגדם הוצאות מסים נדחים. המסים השוטפים לתקופות המדווחות מחושבים בהתאם לשיעורי המס המוצגים בטבלה לעיל.

#### ב. עדכון מס ערך מוסף ומס רווח

ביום 12 באוקטובר 2015 אישרה מליאת הכנסת את צו מס ערך מוסף (שיעור המס על מלכ"ם ומוסדות כספיים) (התיקון), התשע"ו - 2015, הקובע כי שיעור מס הרווח ומס השכר המוטלים על מוסדות כספיים יירד מ-18% ל-17%, וזאת החל מיום 1 באוקטובר 2015. כתוצאה מהשינוי האמור שיעור המס הסטטוטורי אשר חל על מוסדות כספיים ירד מ-37.71% ל-37.58% בשנת 2015. כמו כן, כתוצאה מהורדת שיעור מס החברות ל-25% בשנת 2016, ל-24% בשנת 2017 ו-23% החל מינואר 2018 ואילך. שיעור המס הסטטורי ירד ל-35.9% בשנת 2016, ל-35% בשנת 2017 ול-34.2% משנת 2018 ואילך.

## ביאור 10 – רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר

במיליוני ש"ח

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

רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה	התאמות בגין הצגת ניירות ערך זמינים למכירה לפי שווי הוגן		יתרה ליום 1 בינואר 2015
	התאמות בגין הטבות לעובדים	התאמות בגין הטבות לעובדים	
6	-	6	שינוי נטו במהלך השנה
(1)	(2)	1	
5	(2)	7	יתרה ליום 1 בינואר 2016
(34)	(35)	1	שינוי נטו במהלך השנה
(29)	(37)	8	יתרה ליום 1 בינואר 2017
10	7	3	שינוי נטו במהלך השנה
(19)	(30)	11	יתרה ליום 31 בדצמבר 2017

## ביאור 10 – רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר (המשך)

במיליוני ש"ח

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017		
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה		
התאמות בגין הצגת ניירות ערך זמינים למכירה לפי שווי הוגן:		
3	(1)	4
<b>3</b>	<b>(1)</b>	<b>4</b>
<b>שינוי נטו במהלך השנה</b>		
הטבות לעובדים		
(3)	1	(4)
הפסד אקטוארי נטו השנה		
10	(3)	13
הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד		
7	(2)	9
שינוי נטו במהלך השנה		
<b>10</b>	<b>(3)</b>	<b>13</b>
<b>סך הכל שינוי נטו במהלך השנה</b>		

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016		
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה		
התאמות בגין הצגת ניירות ערך זמינים למכירה לפי שווי הוגן:		
1	(* -)	1
<b>1</b>	<b>(* -)</b>	<b>1</b>
<b>שינוי נטו במהלך השנה</b>		
הטבות לעובדים		
(37)	10	(47)
הפסד אקטוארי נטו השנה		
2	* -	2
הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד		
(35)	10	(45)
שינוי נטו במהלך השנה		
<b>(34)</b>	<b>10</b>	<b>(44)</b>
<b>סך הכל שינוי נטו במהלך השנה</b>		

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015		
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה		
התאמות בגין הצגת ניירות ערך זמינים למכירה לפי שווי הוגן:		
1	(* -)	1
<b>1</b>	<b>(* -)</b>	<b>1</b>
<b>שינוי נטו במהלך השנה</b>		
הטבות לעובדים		
(3)	1	(4)
הפסד אקטוארי נטו השנה		
1	* -	1
הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד		
(2)	1	(3)
שינוי נטו במהלך השנה		
<b>(1)</b>	<b>1</b>	<b>(2)</b>
<b>סך הכל שינוי נטו במהלך השנה</b>		

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 11 – מזומנים ופיקדונות בבנקים

במיליוני ש"ח

החברה		המאוחד		
31 בדצמבר		31 בדצמבר		
2016	2017	2016	2017	
85	88	91	92	מזומנים (1)
*-	1	5	5	פיקדונות בבנקים לשנה מקורית של עד 3 חודשים (1)
85	89	96	97	סך הכל מזומנים ושווי מזומנים
13	7	13	7	פיקדונות אחרים בבנקים (1)
<b>98</b>	<b>96</b>	<b>109</b>	<b>104</b>	<b>סך הכל</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.  
(1) בניכוי הפרשה להפסדי אשראי.

## ביאור 12 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי

במיליוני ש"ח

א. חייבים ואשראי בגין פעילות בכרטיסי אשראי

החברה		המאוחד		שיעור ריבית ממוצעת		
31 בדצמבר		31 בדצמבר		שנתית 2017		
2016	2017	2016	2017	לעסקאות	ליתרה ליום	
במיליוני ש"ח				%	%	
<b>סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים</b>						
1,650	1,762	3,728	4,132			אנשים פרטיים (1)
1,650	1,762	1,650	1,762	-	-	מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי (2)
-	-	2,078	2,370	7.8	8.2	מזה: אשראי (2)(3)
<b>מסחרי</b>						
539	459	1,242	1,250			מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי (2)
168	167	168	167	-	-	מזה: אשראי (2)(3)(4)
371	292	1,074	1,083	3.3	4.7	
<b>2,189</b>	<b>2,221</b>	<b>4,970</b>	<b>5,382</b>			<b>סך הכל סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים</b>
<b>סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים</b>						
9,719	10,066	9,719	10,066	-	-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	74	63	6.4	6.4	אשראי
858	714	1,432	1,371	-	-	חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי
18	17	36	33	-	-	הכנסות לקבל
7	10	7	10	-	-	אחרים
<b>12,791</b>	<b>13,028</b>	<b>16,238</b>	<b>16,925</b>			<b>סך הכל חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי</b>

- (1) אנשים פרטיים כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בעמוד 5-621 בדבר "סיכון האשראי הכולל לפי ענפי משק על בסיס מאוחד".  
 (2) חייבים בגין כרטיסי אשראי - ללא חיוב ריבית. כולל יתרות בגין עסקאות רגילות, עסקאות בתשלומים על חשבון בית העסק ועסקאות אחרות. אשראי - אשראי עם חיוב ריבית הכולל עסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל, אשראי ישיר ועסקאות אחרות.  
 (3) כולל אשראי בבטחון רכב בסך 205 מיליון ש"ח במאוחד (31 בדצמבר 2016 - 166 מיליון ש"ח).  
 (4) מזה: אשראי לבתי עסק 872 מיליון ש"ח במאוחד (31 בדצמבר 2016 - 873 מיליון ש"ח). סכום זה כולל מקדמות, הקדמות ונכיונות מאזניים (שלא עמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לבתי עסק לפי FAS166) בסך 284 מיליון ש"ח במאוחד (31 בדצמבר 2016 - 362 מיליון ש"ח).  
 מזה: אשראי לבתי עסק 292 מיליון ש"ח בחברה (31 בדצמבר 2016 - 371 מיליון ש"ח). סכום זה כולל מקדמות, הקדמות ונכיונות מאזניים (שלא עמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לבתי עסק לפי FAS166) בסך 284 מיליון ש"ח בחברה (31 בדצמבר 2016 - 362 מיליון ש"ח).

**ביאור 12 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

מיליוני ש"ח

**במאחד**

ב. חובות (1) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים

הפרשה להפסדי אשראי

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי

**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017**

		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
סיכון		מסחרי		אנשים פרטיים		
אשראי בערבות בנקים		חייבים בגין כרטיסי אשראי		חייבים בגין כרטיסי אשראי		
סך הכל	ואחר (3)	אשראי(2)	אשראי	אשראי(2)	אשראי	
167	14	25	3	83	42	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2016
109	2	16	1	67	23	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(95)	(1)	(10)	(2)	(56)	(26)	מחיקות חשבונאיות
12	*-	(4)	1	3	8	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(83)	(1)	(10)	(1)	(53)	(18)	מחיקות חשבונאיות, נטו
<b>193</b>	<b>15</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>97</b>	<b>47</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2017 **</b>
<b>** מזה:</b>						
17	2	2	*-	7	6	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פקדונות בנקים
7	7	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016**

		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
סיכון		מסחרי		אנשים פרטיים		
אשראי בערבות בנקים		חייבים בגין כרטיסי אשראי		חייבים בגין כרטיסי אשראי		
סך הכל	ואחר (3)	אשראי(2)	אשראי	אשראי(2)	אשראי	
133	12	22	3	59	37	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2015
80	4	8	*-	51	17	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(51)	(2)	(5)	(* -)	(28)	(16)	מחיקות חשבונאיות
5	-	(4)	*-	1	4	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(46)	(2)	(5)	(* -)	(27)	(12)	מחיקות חשבונאיות, נטו
<b>167</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>83</b>	<b>42</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2016 **</b>
<b>** מזה:</b>						
17	2	3	*-	7	5	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פקדונות בנקים
5	5	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

ראה הערות בעמוד הבא.

**ביאור 12 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

מיליוני ש"ח

**במאחד**

ב. חובות (1) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015**

		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סיכון			חייבים בגין כרטיסי		חייבים בגין כרטיסי	
אשראי בערבות בנקים		אשראי	אשראי	אשראי	אשראי	
סך הכל	ואחר (3)	אשראי(2)	אשראי	אשראי(2)	אשראי	
117	10	21	3	46	37	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2014
32	2	3	1	21	5	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(23)	(* -)	(2)	(1)	(10)	(10)	מחיקות חשבונאיות
7	* -	(4) -	* -	2	5	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(16)	(* -)	(2)	(1)	(8)	(5)	מחיקות חשבונאיות, נטו
<b>133</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>59</b>	<b>37</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2015 **</b>
<b>** מזה:</b>						
17	2	3	* -	7	5	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
* -	* -	-	-	-	-	בגין פקדונות בנקים
3	3	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) אשראי נושא ריבית - אשראי זה כולל עסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל, אשראי למחזיקי כרטיסי אשראי, אשראי שאינו למחזיקי כרטיסי אשראי ועסקאות אחרות.

(3) חייבים ואשראי בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

(4) גבייה מבתי עסק נעשית באמצעות קיזוז שוברים חדשים שנקלטו במערכת.

**ביאור 12 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

מיליוני ש"ח

**בחברה**

ב. חובות (1) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017**

		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סיכון		חייבים		חייבים		
אשראי		בגין		בגין		
בערבות		כרטיסי		כרטיסי		
בנקים		אשראי		אשראי		
סך הכל	ואחר (3)	אשראי(2)	אשראי	אשראי(2)	אשראי	
58	8	5	3	-	42	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2016
28	3	1	1	-	23	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(31)	(2)	(1)	(2)	-	(26)	מחיקות חשבונאיות
9	*-	(4)	1	-	8	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(22)	(2)	(1)	(1)	-	(18)	מחיקות חשבונאיות, נטו
<b>64</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>47</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2017 **</b>
<b>** מזה:</b>						
8	1	1	*-	-	6	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פקדונות בנקים
7	7	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016**

		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סיכון		חייבים		חייבים		
אשראי		בגין		בגין		
בערבות		כרטיסי		כרטיסי		
בנקים		אשראי		אשראי		
סך הכל	ואחר (3)	אשראי(2)	אשראי	אשראי(2)	אשראי	
50	6	4	3	-	37	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2015
24	4	3	*-	-	17	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(20)	(2)	(2)	(* -)	-	(16)	מחיקות חשבונאיות
4	*-	(4)	*-	-	4	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(16)	(2)	(2)	(* -)	-	(12)	מחיקות חשבונאיות, נטו
<b>58</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>42</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2016 **</b>
<b>** מזה:</b>						
7	2	*-	*-	-	5	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פקדונות בנקים
5	5	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

ראה הערות בעמוד הבא.



**ביאור 12 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

מיליוני ש"ח

**בחברה**

ב. חובות (1) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015**

		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
סיכון		מסחרי		אנשים פרטיים		
אשראי בערבות בנקים		חייבים בגין כרטיסי		חייבים בגין כרטיסי		
סך הכל	ואחר (3)	אשראי (2)	אשראי	אשראי (2)	אשראי	
52	7	5	3	-	37	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2014
6	(* -)	* -	1	-	5	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(13)	(1)	(1)	(1)	-	(10)	מחיקות חשבונאיות
5	* -	(4) -	* -	-	5	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(8)	(1)	(1)	(1)	-	(5)	מחיקות חשבונאיות, נטו
<b>50</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>37</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2015 **</b>
<b>** מזה:</b>						
7	2	* -	* -	-	5	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
* -	* -	-	-	-	-	בגין פקדונות בנקים
3	3	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) אשראי נושא ריבית - אשראי זה כולל עסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל, אשראי למחזיקי כרטיסי אשראי, אשראי שאינו למחזיקי כרטיסי אשראי ועסקאות אחרות.

(3) חייבים ואשראי בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

(4) גבייה מבתי עסק נעשית באמצעות קיזוז שוברים חדשים שנקלטו במערכת.

**ביאור 12 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

מיליוני ש"ח  
במאוחד

- ב. חובות<sup>(1)</sup> ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)
2. מידע נוסף על דרך חישוב ההפרשה להפסדי אשראי בגין חובות ועל החובות בגינם היא חושבה

ליום 31 בדצמבר 2017					
סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים					
סיכון אשראי בערבות בנקים סך הכל	מסחרי		אנשים פרטיים		
	אחר (3)	אשראי (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי
<b>יתרת חוב רשומה של חובות</b>					
1,612	1,001	577	32	1	1
15,906	11,135	506	135	2,369	1,761
<b>17,518</b>	<b>12,136</b>	<b>1,083</b>	<b>167</b>	<b>2,370</b>	<b>1,762</b>
<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות</b>					
27	6	18	1	1	1
149	7	11	2	89	40
<b>176</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>90</b>	<b>41</b>

ליום 31 בדצמבר 2016					
סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים					
סיכון אשראי בערבות בנקים סך הכל	מסחרי		אנשים פרטיים		
	אחר (3)	אשראי (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי
<b>יתרת חוב רשומה של חובות</b>					
1,419	**797	579	40	1	2
15,278	**10,930	495	128	2,077	1,648
<b>16,697</b>	<b>11,727</b>	<b>1,074</b>	<b>168</b>	<b>2,078</b>	<b>1,650</b>
<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות</b>					
21	5	12	1	1	2
129	7	10	2	75	35
<b>150</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>76</b>	<b>37</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* סווג מחדש.

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (2) אשראי נושא ריבית - אשראי זה כולל עסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל, אשראי למחזיקי כרטיסי אשראי, אשראי שאינו למחזיקי כרטיסי אשראי ועסקאות אחרות.
- (3) חייבים ואשראי בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

## ביאור 12 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

מיליוני ש"ח

בחברה

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

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

ליום 31 בדצמבר 2017						
סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים						
סיכון אשראי בערבות בנקים סך הכל	מסחרי	אנשים פרטיים		סך הכל		
		חייבים בגין כרטיסי אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי			
					<b>יתרת חוב רשומה של חובות</b>	
235	4	198	32	-	1	שנבדקו על בסיס פרטני
12,900	10,910	94	135	-	1,761	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>13,135</b>	<b>10,914</b>	<b>292</b>	<b>167</b>	<b>-</b>	<b>1,762</b>	<b>סך הכל חובות</b>
						<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות</b>
4	*-	2	1	-	1	שנבדקו על בסיס פרטני
52	8	2	2	-	40	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>56</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>41</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>

ליום 31 בדצמבר 2016						
סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים						
סיכון אשראי בערבות בנקים סך הכל	מסחרי	אנשים פרטיים		סך הכל		
		חייבים בגין כרטיסי אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי			
						<b>יתרת חוב רשומה של חובות</b>
331	13	276	40	-	2	שנבדקו על בסיס פרטני
12,577	10,706	95	128	-	1,648	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>12,908</b>	<b>10,719</b>	<b>371</b>	<b>168</b>	<b>-</b>	<b>1,650</b>	<b>סך הכל חובות</b>
						<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות</b>
5	*-	2	1	-	2	שנבדקו על בסיס פרטני
46	6	3	2	-	35	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>51</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>37</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) אשראי נושא ריבית - אשראי זה כולל עסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל, אשראי למחזיקי כרטיסי אשראי, אשראי שאינו למחזיקי כרטיסי אשראי ועסקאות אחרות.

(3) חייבים ואשראי בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

**ביאור 12 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

מיליוני ש"ח

**במאחד**

ג. חובות (1)

1. איכות אשראי ופיגורים

**ליום 31 בדצמבר 2017**

חובות לא פגומים – מידע נוסף		סך הכל	בעייתיים (2)		לא בעייתיים	
בפיגור של 30 ועד 89 יום (4)	בפיגור של 90 יום או יותר		פגומים (3)	לא פגומים		
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
<b>אנשים פרטיים</b>						
6	-	1,762	7	30	1,725	חייבים בגין כרטיסי אשראי
16	-	2,370	12	185	2,173	אשראי
<b>מסחרי</b>						
1	-	167	1	3	163	חייבים בגין כרטיסי אשראי
3	-	1,083	15	22	1,046	אשראי
*-	-	12,136	1	*-	12,135	חובות בערבות בנקים ואחר (5)
<b>26</b>	<b>-</b>	<b>17,518</b>	<b>36</b>	<b>240</b>	<b>17,242</b> (6)	<b>סך הכל</b>

**ליום 31 בדצמבר 2016**

חובות לא פגומים – מידע נוסף		סך הכל	בעייתיים (2)		לא בעייתיים	
בפיגור של 30 ועד 89 יום (4)	בפיגור של 90 יום או יותר		פגומים (3)	לא פגומים		
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
<b>אנשים פרטיים</b>						
6	-	1,650	7	30	1,613	חייבים בגין כרטיסי אשראי
11	-	2,078	8	168	1,902	אשראי
<b>מסחרי</b>						
1	-	168	1	2	165	חייבים בגין כרטיסי אשראי
3	-	1,074	9	19	1,046	אשראי
*-	-	11,727	2	*-	11,725	חובות בערבות בנקים ואחר (5)
<b>21</b>	<b>-</b>	<b>16,697</b>	<b>27</b>	<b>219</b>	<b>16,451</b> (6)	<b>סך הכל</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פקדונות בנקים וחובות אחרים.

(2) חובות פגומים, נחותים או בהשגחה מיוחדת.

(3) חובות פגומים אינם צוברים הכנסות ריבית. למידע על חובות פגומים מסויימים שאורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי, ראה ביאור 12.ג.ג. להלן.

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

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

(6) מזה: סיכון אשראי בסך 17,145 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2017 ובסך 16,360 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2016, אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה.

**איכות האשראי**

מצב הפיגור מנוטר באופן שוטף ומהווה אחת האינדיקציות המרכזיות לאיכות אשראי. מצב הפיגור משפיע על סיווג חובות המוערכים על בסיס קבוצתי (סיווג החוב חמור יותר ככל שמעמיק הפיגור). לאחר 150 ימי פיגור, החברה מבצעת מחיקה חשבונאית של החוב.

**ביאור 12 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

מיליוני ש"ח

במאוחד

ג. חובות (1) (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים

א. חובות פגומים והפרשה פרטנית

**ליום 31 בדצמבר 2017**

יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת חובות פגומים (2)	יתרת חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית (2)		יתרת הפרשה פרטנית (3)	יתרת חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית (2) (3)	
		יתרת חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית (2)	יתרת חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית (2) (3)			
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
<b>אנשים פרטיים</b>						
7	7	6	1	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
12	12	12	*-	*-	*-	אשראי
<b>מסחרי</b>						
1	1	1	*-	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
15	15	2	11	13	13	אשראי
1	1	1	*-	*-	*-	חובות בערבות בנקים ואחר (4)
<b>36</b>	<b>36</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>סך הכל **</b>
מזה: **						
1	1	-	1	1	1	חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים

**ליום 31 בדצמבר 2016**

יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת חובות פגומים (2)	יתרת חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית (2)		יתרת הפרשה פרטנית (3)	יתרת חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית (2) (3)	
		יתרת חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית (2)	יתרת חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית (2) (3)			
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
<b>אנשים פרטיים</b>						
7	7	5	2	2	2	חייבים בגין כרטיסי אשראי
8	8	7	1	1	1	אשראי
<b>מסחרי</b>						
1	1	1	*-	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
9	9	2	7	7	7	אשראי
2	2	1	1	1	1	חובות בערבות בנקים ואחר (4)
<b>27</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>סך הכל **</b>
מזה: **						
3	3	-	3	3	3	חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים

הערות ראה בעמוד הבא.

**ביאור 12 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

מיליוני ש"ח

- ג. חובות (1) (המשך)  
 2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)  
 ב. יתרה ממוצעת של חובות פגומים (2) (3)

**במאחד**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2015	2016	2017
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>		
<b>אנשים פרטיים</b>		
3	1	1
1	1	*-
<b>מסחרי</b>		
*-	*-	*-
2	6	8
<b>חובות בערבות בנקים ואחר (4)</b>		
*-	1	1
<b>6</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>סך הכל</b>		

בשנים 2015-2017 לא נרשמה הכנסת ריבית בגין יתרות אלו.

- ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (3)

יתרה ליום 31 בדצמבר	
2016	2017
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>	
<b>אנשים פרטיים</b>	
2	1
1	*-
<b>מסחרי</b>	
*-	*-
*-	*-
<b>חובות בערבות בנקים ואחר (4)</b>	
-	-
<b>3</b>	<b>1</b>
<b>סך הכל</b>	

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

**ביאור 12 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

מיליוני ש"ח

**במאחד**

- ג. חובות (1) (המשך)
- 2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)
- ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש

**לשנה של שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017**

ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח (2)					
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו **		יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	מספר חוזים	מספר חוזים
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים				
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
<b>אנשים פרטיים</b>					
	2	243	7	7	1,012
	*-	22	1	1	77
<b>מסחרי</b>					
	*-	13	*-	*-	57
	*-	3	1	1	35
	-	-	-	-	-
<b>חובות בערבות בנקים ואחר (3)</b>					
	2	281	9	9	1,181
<b>סך הכל</b>					

**לשנה של שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016**

ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח (2)					
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו **		יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	מספר חוזים	מספר חוזים
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים				
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
<b>אנשים פרטיים</b>					
	1	270	6	6	1,210
	*-	25	*-	*-	92
<b>מסחרי</b>					
	*-	16	1	1	68
	*-	3	1	1	31
	-	-	-	-	-
<b>חובות בערבות בנקים ואחר (3)</b>					
	1	314	8	8	1,401
<b>סך הכל</b>					

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

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

**ביאור 12 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

מיליוני ש"ח

**במאחד**

- ג. חובות (1) (המשך)
2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)
- ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך)

**לשנה של שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015**

ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח (2)					
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו **		יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	מספר חוזים	מספר חוזים
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים				
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
<b>אנשים פרטיים</b>					
1	179	6	6	1,120	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	40	1	1	179	אשראי
<b>מסחרי</b>					
*-	13	*-	*-	52	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	4	*-	*-	47	אשראי
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר (3)
<b>1</b>	<b>236</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1,398</b>	<b>סך הכל</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

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

(2) יתרת החוב הרשומה מייצגת את היתרה לתאריך ארגון החוב מחדש ואינה היתרה הרשומה נכון לתאריך הדוח.

(3) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחובות אחרים.



## ביאור 12 א' – חייבים (1) בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני (3),(1) לפי גודל החבות של הלווה

**מאוחד**

31 בדצמבר 2017					
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי					
סיכון אשראי חוץ מאזני (3)	מזה: באחריות הבנקים	סך הכל	מספר לווים (2)		
במיליוני ש"ח					
תקרת האשראי (באלפי ש"ח)					
564	1,778	1,875	1,469,685	יתרות לווה עד 5	
800	2,333	2,525	471,501	יתרות לווה מעל 5 עד 10	
1,375	1,659	1,976	275,412	יתרות לווה מעל 10 עד 15	
1,179	1,165	1,542	157,426	יתרות לווה מעל 15 עד 20	
2,098	1,377	2,174	175,045	יתרות לווה מעל 20 עד 30	
1,444	694	1,453	84,130	יתרות לווה מעל 30 עד 40	
1,883	843	2,539	87,593	יתרות לווה מעל 40 עד 80	
205	162	461	6,773	יתרות לווה מעל 80 עד 150	
27	49	183	1,068	יתרות לווה מעל 150 עד 300	
23	26	152	428	יתרות לווה מעל 300 עד 600	
28	19	136	196	יתרות לווה מעל 600 עד 1,200	
30	12	73	65	יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000	
46	12	77	44	יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000	
58	-	99	29	יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000	
95	-	139	18	יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000	
74	-	139	8	יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000	
81	-	-	1	יתרות לווה מעל 40,000 עד 200,000	
-	-	252	1	יתרות לווה מעל 200,000 עד 400,000	
-	-	1,087	2	יתרות לווה מעל 400,000 עד 800,000	
<b>10,010</b>	<b>10,129</b>	<b>16,882</b>	<b>2,729,425</b>	<b>סך הכל</b>	
-	-	43	-	הכנסות לקבל ואחרים	
<b>10,010</b>	<b>10,129</b>	<b>16,925</b>	<b>2,729,425</b>	<b>סך הכל</b>	

(1) חייבים בגין הפעילות בכרטיסי אשראי וסיכון האשראי החוץ מאזני מוצגים לפני השפעת ההפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לווים.

(2) מספר הלווים לפי סך הכל חייבים וסיכון אשראי חוץ מאזני.

(3) סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות החבות של הלווה (לא כולל מסגרת אשראי באחריות בנקים).

## ביאור 12 א' – חייבים (1) בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני (3),(1) לפי גודל החבות של הלווה

מאוחד

31 בדצמבר 2016					
סיכון אשראי חוץ מאזני (3)	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			מספר לווים (2)	תקרת האשראי (באלפי ש"ח)
	מזה: באחריות הבנקים	סך הכל	במיליוני ש"ח		
611	1,726	1,818	1,426,109	5	יתרות לווה עד 5
878	2,244	2,427	466,215	10	יתרות לווה מעל 5 עד 10
1,393	1,589	1,882	267,961	15	יתרות לווה מעל 10 עד 15
1,233	1,119	1,455	154,917	20	יתרות לווה מעל 15 עד 20
2,172	1,330	2,065	172,261	30	יתרות לווה מעל 20 עד 30
1,431	678	1,423	82,609	40	יתרות לווה מעל 30 עד 40
1,811	828	2,306	81,556	80	יתרות לווה מעל 40 עד 80
181	162	401	5,900	150	יתרות לווה מעל 80 עד 150
24	51	202	1,127	300	יתרות לווה מעל 150 עד 300
17	29	145	392	600	יתרות לווה מעל 300 עד 600
18	16	103	149	1,200	יתרות לווה מעל 600 עד 1,200
10	8	58	41	2,000	יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000
29	13	89	43	4,000	יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000
17	-	82	18	8,000	יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000
78	-	143	18	20,000	יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000
67	-	70	5	40,000	יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000
95	-	115	4	200,000	יתרות לווה מעל 40,000 עד 200,000
-	-	234	1	400,000	יתרות לווה מעל 200,000 עד 400,000
-	-	1,177	2	800,000	יתרות לווה מעל 400,000 עד 800,000
<b>10,065</b>	<b>9,793</b>	<b>16,195</b>	<b>2,659,328</b>		<b>סך הכל</b>
-	-	43	-		הכנסות לקבל ואחרים
<b>10,065</b>	<b>9,793</b>	<b>16,238</b>	<b>2,659,328</b>		<b>סך הכל</b>

(1) חייבים בגין הפעילות בכרטיסי אשראי וסיכון האשראי החוץ מאזני מוצגים לפני השפעת ההפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לווים.

(2) מספר הלווים לפי סך הכל חייבים וסיכון אשראי חוץ מאזני.

(3) סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות החבות של הלווה (לא כולל מסגרת אשראי באחריות בנקים)

**ביאור 13 – ניירות ערך**

במיליוני ש"ח

**31 בדצמבר 2017**

שווי הוגן **	רווח כולל אחר מצטבר ***	עלות מופחתת (במניות – עלות)	הערך במאזן	ניירות ערך זמינים למכירה מניות של אחרים *
26	15	11	26	
<b>26</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>סך הכל ניירות ערך זמינים למכירה</b>

**31 בדצמבר 2016**

שווי הוגן **	רווח כולל אחר מצטבר ***	עלות מופחתת (במניות – עלות)	הערך במאזן	ניירות ערך זמינים למכירה מניות של אחרים *
20	11	9	20	
<b>20</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>סך הכל ניירות ערך זמינים למכירה</b>

\* כולל מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, המוצגות לפי עלות בניכוי ירידת ערך, בסך כ-9 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017 (31 בדצמבר 2016 - 7 מיליון ש"ח).

\*\* נתוני שווי הוגן מבוססים על שערי בורסה אשר לא בהכרח משקפים את המחיר שיתקבל ממכירת ניירות ערך בהיקפים גדולים.  
\*\*\* כלולים בדוח על הרווח הכולל.

## ביאור 14 – השקעות בחברות מוחזקות (במאחד – כלולות) ופרטים על חברות אלה

במיליוני ש"ח

1. הרכב

א. המאחד

31 בדצמבר 2016			31 בדצמבר 2017			
סה"כ	חברות מאוחדות	חברות כלולות	סה"כ	חברות מאוחדות	חברות כלולות	
3	-	3	5	-	5	השקעות במניות לפי שיטת השווי המאזני
-	-	-	-	-	-	השקעות אחרות
-	-	-	-	-	-	בהלוואות בעלים
<b>3</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>סך כל ההשקעות</b>
3	-	3	4	-	4	מזה - רווחים שנצברו ממועד הרכישה
<b>פרטים בנושא מוניטין</b>						
10	10	-	10	10	-	הסכום המקורי
-	-	-	-	-	-	יתרה בספרים
<b>ב. החברה</b>						
השקעות בהון ושטרי הון לפי שיטת השווי המאזני						
436	433	3	533	528	5	
<b>436</b>	<b>433</b>	<b>3</b>	<b>533</b>	<b>528</b>	<b>5</b>	<b>סך כל ההשקעות</b>
370	367	3	466	462	4	מזה - רווחים שנצברו ממועד הרכישה

2. חלק החברה ברווחים או בהפסדים של חברות מוחזקות (במאחד – כלולות)

החברה			המאחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר						
2015	2016	2017	2015	2016	2017	
97	134	140	*-	2	1	חלק החברה ברווחים (הפסדים) לפני השפעת מס של חברות מוחזקות (במאחד - כלולות)
-	(1)	-	(2)	(1)	-	הפסדים מירידת ערך של חברות מוחזקות (במאחד - כלולות)
<b>הפרשה למיסים:</b>						
41	58	61	-	-	-	מיסים שוטפים
(4)	(12)	(17)	-	-	-	מיסים נדחים
<b>37</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>סך כל ההפרשה למיסים</b>
<b>חלק החברה ברווחים (הפסדים) לאחר השפעת מס של חברות מוחזקות (במאחד – כלולות)</b>						
<b>60</b>	<b>87</b>	<b>96</b>	<b>(2)</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

**ביאור 14 – השקעות בחברות מוחזקות (במאחד – כלולות) ופרטים על חברות אלה (המשך)**

3. פרטים

א. חברות בת מאוחדות וחברות כלולות

שם החברה ועיסוק (1)(2)	באחזים				במיליוני ש"ח			
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
תרומה לרווח הנקי								
המיוחס לבעלי המניות החברה								
הפסד מירידת ערך מניות החברה								
2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
חלק בהון המקנה	חלק בזכויות	השקעה בהון לפי	שווי מאזני (3)	דיבידנד שנרשם	אחרות	השקעות הוניות	המיוחס לבעלי	תרומה לרווח הנקי
2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
100%	100%	288	219	-	-	69	63	-
100%	100%	78	69	-	10	9	8	-
100%	100%	31	21	-	-	10	7	-
100%	100%	6	6	-	-	*-	*-	-
100%	100%	125	118	-	-	7	8	-
20%	20%	-	-	-	-	(*)	(1)	(6)
15%	15%	4	3	-	-	1	2	-
20%	20%	-	-	-	-	-	-	-
20%	20%	1	-	-	-	-	-	-

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.  
 (1) הפירות לפי סעיף 32. ז. להוראות הדיווח לצבור, דוח כספי שנתי.  
 (2) כל החברות מוחזקות על ידי החברה באופן ישיר.  
 (3) לרבות יתרות עודפי עלות מיוחסים ומובטין. בניכוי הפסדים מצטברים לירידת ערך.  
 (4) כמעט ערך בנקאי, יורפוי עומדת בדרישות הון רגולטוריות על פי הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 299 ו-201-211.  
 (5) במשך שנת 2016 הפיקה, יורפוי ממות תמורת 1.5 מיליון ש"ח.  
 (6) כולל שטר הון היתנה לפירעון בהיקף של 65 מיליון ש"ח.  
 הפרשה לירידת ערך בגין הלוואות בעלים.  
**ישראל בע"מ והחברות המאוחדות שלה**

## ביאור 14 – השקעות בחברות מוחזקות (במאוחד – כלולות) ופרטים על חברות אלה (המשך)

במיליוני ש"ח

ג. מידע תמציתי בנושא חברות כלולות

1. להלן מידע תמציתי על המצב הכספי

שיעור בעלות	סך נכסים	סך התחייבויות	הון המיוחס לבעלים של חברה	ערך בספרים של ההשקעה בחברה כלולה	
<b>2017</b>					
20%	21	19	2	*-	קידום מבנה איגוח בע"מ <sup>(1)</sup>
15%	175	152	23	4	לייף סטייל מימון בע"מ <sup>(2)</sup>
20%	2	2	(* -)	-	אי.די.אס שרותים בע"מ
20%	2	2	*-	1	איזימץ' בע"מ

שיעור בעלות	סך נכסים	סך התחייבויות	הון המיוחס לבעלים של חברה	ערך בספרים של ההשקעה בחברה כלולה	
<b>2016</b>					
20%	23	21	2	*-	קידום מבנה איגוח בע"מ <sup>(1)</sup>
15%	158	142	16	3	לייף סטייל מימון בע"מ <sup>(2)</sup>
20%	1	2	(1)	-	אי.די.אס שרותים בע"מ

2. להלן מידע תמציתי על תוצאות הפעילות

שיעור בעלות	רווח (הפסד) נקי לשנה	רווח (הפסד) שמיחס לבעלים של החברה	
<b>2017</b>			
20%	*-	*-	קידום מבנה איגוח בע"מ
15%	7	7	לייף סטייל מימון בע"מ
20%	(* -)	(* -)	אי.די.אס שרותים בע"מ
20%	*-	*-	איזימץ' בע"מ
<b>2016</b>			
20%	*-	*-	קידום מבנה איגוח בע"מ
15%	6	6	לייף סטייל מימון בע"מ
20%	(* -)	(* -)	אי.די.אס שרותים בע"מ
<b>2015</b>			
20%	*-	*-	קידום מבנה איגוח בע"מ
15%	5	5	לייף סטייל מימון בע"מ

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) כולל הלוואת בעלים.

(2) החברה מטפלת בחברת לייף סטייל מימון בע"מ בהתאם לשיטת השווי המאזני, על אף ששיעור החזקתה בה הינו נמוך מ-20%, היות ומתקיימים סמנים איכותיים לקיומה של השפעה מהותית הכוללים ייצוג בדירקטוריון החברה.

## ביאור 15 – בניינים וציוד

במיליוני ש"ח

### מאוחד

א. ההרכב:

סך הכל	נדל"ן להשקעה	אחר	ריהוט וציוד משרדי	כלי רכב	עלויות תוכנה (1)	מחשב וציוד היקפי	התקנות ושיפורים במושכר	בניינים ומקרקעין	עלות:
1,040	18	5	66	1	597	208	92	53	ליום 31 בדצמבר 2016
80	-	-	4	-	67	6	3	-	תוספות
-	-	-	-	-	-	-	-	-	גריעות
1,120	18	5	70	1	664	214	95	53	ליום 31 בדצמבר 2017
<b>פחת שנצבר:</b>									
776	5	2	44	1	478	178	54	14	ליום 31 בדצמבר 2016
77	-	-	3	-	52	16	5	1	תוספות
-	-	-	-	-	-	-	-	-	גריעות
853	5	2	47	1	530	194	59	15	ליום 31 בדצמבר 2017
267	13	3	23	*-	134	20	36	38	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2017
264	13	3	22	*-	119	30	38	39	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2016
שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת 2017 הינו:									
	2.0	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	7.2	2.0	
שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת 2016 הינו:									
	2.0	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	7.2	2.0	

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) לרבות עלויות שהונו בקשר לפיתוח עלויות תוכנה לשימוש עצמי אשר עמדו ליום 31 בדצמבר 2017 על 359 מיליון ש"ח (ליום 31 בדצמבר 2016 - 323 מיליון ש"ח).

### ב. גילוי נוסף על הנדל"ן להשקעה

- ◆ השווי ההוגן נמדד בהתבסס על היוון תחזיות תזרימי מזומנים, המתבססות על אומדנים מהימנים של תזרימי מזומנים עתידיים, הנתמכים על ידי תנאים של כל חכירה או חוזים אחרים קיימים וכן שימוש בשיעורי היוון, המשקפים הערכות שוק שוטפות בדבר חוסר הוודאות לגבי הסכום והעיתוי של תזרימי המזומנים. שיעור היוון בו נעשה שימוש הינו 8%.
- ◆ השווי ההוגן של נכסי נדל"ן להשקעה ליום 31 בדצמבר 2017 הינו סך של 20 מיליון ש"ח (ליום 31 בדצמבר 2016 - 20 מיליון ש"ח).
- ◆ הכנסות שכירות מנדל"ן להשקעה הסתכמו בשנת 2017 בכ-4 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-3 מיליון ש"ח וכ-4 מיליון ש"ח בשנים 2016 ו-2015, בהתאמה.

**ביאור 15 – בניינים וציוד (המשך)**

במיליוני ש"ח

**חברה**
**א. ההרכב:**

סך הכל	אחר	ריהוט וציוד משרדי	כלי רכב	עלויות תוכנה (1)	מחשב וציוד היקפי	התקנות ושיפורים במושכר	
<b>עלות:</b>							
884	5	65	1	570	206	37	ליום 31 בדצמבר 2016
77	-	4	-	65	5	3	תוספות
-	-	-	-	-	-	-	גריעות
961	5	69	1	635	211	40	ליום 31 בדצמבר 2017
<b>פחת שנצבר:</b>							
704	2	43	1	460	176	22	ליום 31 בדצמבר 2016
70	-	3	-	47	16	4	תוספות
-	-	-	-	-	-	-	גריעות
774	2	46	1	507	192	26	ליום 31 בדצמבר 2017
187	3	23	*-	128	19	14	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2017
180	3	22	*-	110	30	15	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2016
							שיעור פחת ממוצע משוקלל
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	10.4	ב-% בשנת 2017 הינו:
							שיעור פחת ממוצע משוקלל
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	10.4	ב-% בשנת 2016 הינו:

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) לרבות עלויות תוכנה שהונו בקשר לפיתוח עלויות תוכנה לשימוש עצמי אשר עמדו ליום 31 בדצמבר 2017 על 335 מיליון ש"ח (ליום 31 בדצמבר 2016 - 300 מיליון ש"ח).



## ביאור 16 – נכסים אחרים

במיליוני ש"ח

החברה		המאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2016	2017	2016	2017	
68	69	122	141	מסים נדחים לקבל (ראה ביאור 9)
39	30	39	36	עודף מקדמות ששולמו למס הכנסה על העתודות השוטפות
<b>חייבים אחרים ויתרות חובה:</b>				
4	4	4	4	הלוואות לעובדים
44	59	45	60	הוצאות מראש
-	-	5	6	מוסדות
4,301	4,894	-	-	חברות קשורות
-	-	309	459	פקטורינג (לרבות פקטורינג רכש) (1)
14	6	33	21	חייבים בגין תווי קנייה וכרטיסים נטענים
12	12	14	13	אחרים
<b>4,375</b>	<b>4,975</b>	<b>410</b>	<b>563</b>	<b>סך כל חייבים אחרים ויתרות חובה</b>
<b>4,482</b>	<b>5,074</b>	<b>571</b>	<b>740</b>	<b>סך כל הנכסים האחרים</b>

(1) במסגרת פקטורינג רכש משלמת החברה ללקוח לאחר שהוא מציג בפניה אישור תשלום לספק שלו. יצויין כי ברשות החברה פוליטת ביטוח למרבית עסקאות פקטורינג רכש בשיעור של כ-85%.

## ביאור 17 – אשראי מתאגידים בנקאיים

31 בדצמבר 2017

החברה		המאוחד		שיעור ריבית ממוצעת שנתית		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		לעסקאות	יתרה ליום	
2016	2017	2016	2017	בחודש האחרון		
במיליוני ש"ח		במיליוני ש"ח		%	%	
1,221	1,054	1,222	1,067	0.52	0.50	אשראי בחשבונות חח"ד
-	950	-	950	0.88	0.76	הלוואות אחרות
<b>1,221</b>	<b>2,004</b>	<b>1,222</b>	<b>2,017</b>			<b>סך הכל</b>

הערה: שעבוד ראה ביאור 23.יא. להלן.

## ביאור 18 – זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

החברה		המאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2016	2017	2016	2017	
12,776	12,828	11,820	11,776	בתי עסק (1)(2)
1	1	1	1	התחייבויות בגין פיקדונות
1	25	1	25	ארגון בינלאומי
17	34	27	46	הכנסות מראש
30	31	30	31	תוכנית הטבות למחזיקי כרטיס
91	99	91	99	הוצאות לשלם
119	125	119	126	אחרים
<b>13,035</b>	<b>13,143</b>	<b>12,089</b>	<b>12,104</b>	<b>סך כל הזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי</b>

(1) בניכוי יתרות בגין ניכיון שוברים לבתי עסק בסך 773 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017 (31 בדצמבר 2016 - 716 מיליון ש"ח). במאוחד, בקיזוז יתרה קיימת עם חברה בת מוחזקת.

(2) כולל המחאת זכויות על דרך המכר בסך של 1,040 מיליון ש"ח מצד ג' לחברת האם ליום 31 בדצמבר 2017 (31 בדצמבר 2016 - 767 מיליון ש"ח).

## ביאור 19 – התחייבויות אחרות

במיליוני ש"ח

החברה		המאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2016	2017	2016	2017	
-	-	7	8	עתודה למיסים נדחים (ראה ביאור 9)
* 99	117	* 99	118	עודף עתודות לזכויות עובדים על היעודה (ראה ביאור 20)
				<b>זכאים אחרים ויתרות זכות:</b>
* 110	112	* 111	114	הוצאות לשלם בגין שכר והוצאות נלוות
39	38	40	39	ספקי שירותים וציוד
86	73	89	76	הוצאות לשלם
20	28	23	31	מוסדות
541	521	535	495	חברות קשורות
7	7	17	17	הפרשה להפסדי אשראי בגין מסגרות חוץ מאזניות
-	-	3	3	זכאים בגין פקטורינג לרבות פקטורינג רכש
125	136	143	150	זכאים בגין תווי קנייה וכרטיסים נטענים
8	7	8	7	המחאות נוסעים במחזור, נטו
1	1	7	15	אחרים
937	923	976	947	סך כל זכאים אחרים ויתרות זכות
<b>1,036</b>	<b>1,040</b>	<b>1,082</b>	<b>1,073</b>	<b>סך כל ההתחייבויות האחרות</b>

\* סווג מחדש.

## ביאור 20 – הטבות לעובדים

במיליוני ש"ח

### א. הטבות בסיום ולאחר העסקה

31 בדצמבר		
2016	2017	
<b>פיצויי פיטורין בגין סיום יחסי עובד מעביד</b>		
139	160	סכום ההתחייבות
100	112	השווי ההוגן של נכסי התכנית
<b>39</b>	<b>48</b>	<b>עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **</b>
<b>פרישה מוקדמת</b>		
(2) 52	(1) 63	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
<b>52</b>	<b>63</b>	<b>עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **</b>
<b>מענק בגין אי ניצול ימי מחלה</b>		
6	4	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
<b>6</b>	<b>4</b>	<b>עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **</b>
<b>הטבות אחרות בסיום ולאחר העסקה</b>		
2	2	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **</b>
<b>מענק וותק</b>		
*-	1	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
<b>*-</b>	<b>1</b>	<b>עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **</b>
<b>99</b>	<b>118</b>	<b>סך הכל</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

(1) הגידול בהתחייבות בגין פרישה מוקדמת נובע בעיקר מהערכות לקראת ההפרדה של החברה מבנק הפועלים ובעקבות כך סיום העסקתם של עובדי הבנק המושאלים בטווח קצר. בוצע חישוב מדוייק לגבי קבוצת העובדים הרלוונטית. ראה פירוט בסעיף ט' להלן.

(2) סווג מחדש.

## ביאור 20 – הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

### ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת

1. מחויבויות ומצב המימון

א. שינוי במחויבות בגין הטבה חזויה

#### לשנה שהסתיימה

ביום 31 בדצמבר 2016			ביום 31 בדצמבר 2017			
סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	
154	47	107	199	60	139	מחויבות בגין הטבה חזויה בתחילת שנה
15	*-	15	33	(1) 20	13	עלות שרות
6	2	4	7	2	5	עלות ריבית
45	23	22	5	(2)	7	הפסד (רווח) אקטוארי
(21)	(12)	(9)	(15)	(11)	(4)	הטבות ששולמו
199	60	139	229	69	160	מחויבות בגין הטבה חזויה בסוף השנה
181	60	121	206	69	137	מחויבות בגין הטבה מצטברת בסוף השנה *

\* נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

(1) ראה הערה 1 בעמוד 123.

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

#### לשנה שהסתיימה

ביום 31 בדצמבר 2016			ביום 31 בדצמבר 2017			
סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	
97	-	97	100	-	100	שווי הוגן של נכסי התכנית בתחילת שנה
1	-	1	6	-	6	תשואה בפועל על נכסי התכנית
10	-	10	10	-	10	הפקדות לתכנית על ידי החברה
(8)	-	(8)	(4)	-	(4)	הטבות ששולמו
100	-	100	112	-	112	שווי הוגן של נכסי התכנית בסוף השנה
99	60	39	117	69	48	מצב המימון-התחייבות נטו שהוכרה בסוף שנה *

\* נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

ג. סכומים שהוכרו במאזן המאוחד

ליום 31 בדצמבר 2016			ליום 31 בדצמבר 2017			
סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	
99	60	39	117	69	48	סכומים שהוכרו בסעיף התחייבויות אחרות
99	60	39	117	69	48	התחייבות נטו שהוכרה בסוף שנה

## ביאור 20 – הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תכנית פנסייה להטבה מוגדרת (המשך)

1. מחויבויות ומצב המימון (המשך)

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

ליום 31 בדצמבר 2016			ליום 31 בדצמבר 2017			
סך הכל	עובדי המושאלים	עובדי החברה	סך הכל	עובדי המושאלים	עובדי החברה	
48	34	14	39	20	19	הפסד (רווח) אקטוארי נטו
48	34	14	39	20	19	יתרת סגירה בהפסד (רווח) כולל אחר מצטבר

ה. תכניות שבהן המחויבות בגין הטבה מצטברת עולה על נכסי התכנית

ליום 31 בדצמבר 2016			ליום 31 בדצמבר 2017			
סך הכל	עובדי המושאלים	עובדי החברה	סך הכל	עובדי המושאלים	עובדי החברה	
199	60	139	229	69	160	מחויבות בגין הטבה חזויה
181	60	121	206	69	137	מחויבות בגין הטבה מצטברת
100	-	100	112	-	112	שווי הוגן של נכסי התכנית

ו. תכניות שבהן המחויבות בגין הטבה חזויה עולה על נכסי התכנית

ליום 31 בדצמבר 2016			ליום 31 בדצמבר 2017			
סך הכל	עובדי המושאלים	עובדי החברה	סך הכל	עובדי המושאלים	עובדי החברה	
199	60	139	229	69	160	מחויבות בגין הטבה חזויה
100	-	100	112	-	112	שווי הוגן של נכסי התכנית

2. הוצאה לשנה

א. רכיבי עלות ההטבה נטו שהוכרו ברווח והפסד

### לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2015			2016			2017			
סך הכל	עובדי הבנק		סך הכל	עובדי הבנק		סך הכל	עובדי הבנק		
	עובדי המושאלים	עובדי החברה		עובדי המושאלים	עובדי החברה		עובדי המושאלים	עובדי החברה	
12	2	10	15	*-	15	33	20	13	עלות שרות
5	1	4	6	2	4	7	2	5	עלות ריבית
(3)	-	(3)	(4)	-	(4)	(5)	-	(5)	תשואה חזויה על נכסי תכנית
									הפחתה של סכומים שלא הוכרו:
1	1	*-	2	2	(* -)	9	8	1	הפסד (רווח) אקטוארי
-	-	-	-	-	-	4	4	-	אחר, לרבות הפסד מצמצום או סילוק
15	4	11	19	4	15	48	34	14	סך עלות ההטבה, נטו

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

**ביאור 20 – הטבות לעובדים (המשך)**

ב. **תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)**  
 2. הוצאה לשנה (המשך)

ב. שינויים בנכסי התכנית ובמחויבות להטבה שהוכרו ברווח (הפסד) כולל אחר לפני השפעת מס לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2015			2016			2017		
עובדי הבנק		עובדי החברה	עובדי הבנק		עובדי החברה	עובדי הבנק		עובדי החברה
סך הכל	המושאלים	סך הכל	המושאלים	סך הכל	המושאלים	סך הכל	המושאלים	סך הכל
4	14	(10)	47	23	24	4	(2)	6
(1)	(1)	(* -)	(2)	(2)	* -	(9)	(8)	(1)
-	-	-	-	-	-	(4)	(4)	-
3	13	(10)	45	21	24	(9)	(14)	5
15	4	11	19	4	15	48	34	14
<b>18</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>64</b>	<b>25</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>20</b>	<b>19</b>

ג. אומדן של הסכומים הכלולים ברווח כולל אחר מצטבר שצפוי כי יופחתו מרווח כולל אחר מצטבר לדוח רווח והפסד כהוצאה (כהכנסה) בשנת 2018 לפני השפעת המס

סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה
21	20	1
21	20	1

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

**3. הנחות**

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

ליום 31 בדצמבר 2016		ליום 31 בדצמבר 2017	
עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה
1.31%	2.02%	0.63%	1.58%
2.00%	2.66%	2.00%	1.89%
(1) -	1.7%-24.4%	(1) -	1.7%-24.4%
0.5%-7.5%	0-2.6%	0%-7.5%	(2) 0%-16.3%

(1) שיעורי עזיבה לפיצויים מוגדלים ולפרישה מוקדמת נקבעו בהתאם לנסיון בנק הפועלים תוך התחשבות בגיל העובד והמגדר ומשקפים שיעור עזיבה משוקלל של 7.5% לשנה.  
 (2) ראה גם תיאור ההסכם הקיבוצי החדש שנחתם בחודש דצמבר 2017 בסעיף יא' להלן.

**ביאור 20 – הטבות לעובדים (המשך)**

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

3. הנחות (המשך)

א. ההנחות על בסיס ממוצע משוקלל המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה ולמידת עלות ההטבה נטו (המשך)  
 2. ההנחות העיקריות המשמשות למדידת עלות ההטבה נטו לשנה

**לשנה שהסתיימה**

ביום 31 בדצמבר 2015		ביום 31 בדצמבר 2016		ביום 31 בדצמבר 2017	
עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה
1.54%	1.99%	1.60%	2.13%	1.31%	2.02%
-	2.42%	-	2.38%	-	2.03%
0.5%-7.5%	0-2.6%	0.5%-7.5%	0-2.6%	0%-7.5%	0%-16.3%

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

**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017**

קטטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	קטטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת
עובדי הבנק המושאלים	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	עובדי החברה
<b>במיליוני ש"ח</b>			
2	(2)	19	(14)
*-	(* -)	21	(16)
(* -)	*-	(3)	2
(1)	1	(16)	21

**הערה:** במסגרת העבודה האקטוארית השנתית, ביצע האקטואר בחינה מחודשת של הקשר בין השפעת שינוי השיעור במדד המחירים לצרכן לבין השפעת שינוי שיעור התגמול. מסקנות העבודה הביאו לקביעת גידול שכר שנתי ריאלי כפונקציה של שיעור אינפלציה חזויה, בהתאם להסכם הקיבוצי, ולא כגידול שכר שנתי ריאלי קבוע.

**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016**

קטטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	קטטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת
עובדי הבנק המושאלים	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	עובדי החברה
<b>במיליוני ש"ח</b>			
3	(2)	18	(14)
*-	(* -)	*-	(* -)
(1)	1	(2)	2
(1)	2	(13)	18

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 20 – הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

### ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

4. נכסי תכנית

השווי ההוגן של נכסי תכנית לפי סוגי נכסים לעובדי החברה

% מסך נכסי התוכנית

	31 בדצמבר 2016	31 בדצמבר 2017
מזומנים ופקדונות בבנקים	4%	6%
מניות	20%	16%
<b>אגרות חוב:</b>		
ממשלתיות	41%	42%
קונצרניות	28%	23%
<b>סך הכל</b>	<b>69%</b>	<b>65%</b>
אחר	7%	13%
<b>סך הכל</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

כספי הפיצויים של העובדים מופקדים בשתי קופות מרכזיות לפיצויים וכן במספר רב של קופות גמל אישיות / ביטוחי מנהלים אישיים בהתאם לבחירת העובדים. חלוקת נכסי התוכנית המוצגת מבוססת על דיווחים הקיימים במדיה לגבי חלק מהקופות המהוות את עיקר הקופות הקיימות לעובדי החברה.

### ב. תזרימי מזומנים

#### א. הפקדות לעובדי החברה

הפקדות בפועל לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	2016	2017	תחזית 2018 *
הפקדות	10	10	11

\* אומדן ההפקדות שהחברה צופה לשלמן לתוכנית פנסיה להטבה מוגדרת במהלך שנת 2018.

### ב. הטבות נטו שהחברה צופה לשלם בעתיד

סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	
89	69	20	2018
1	-	1	2019
2	-	2	2020
1	-	1	2021
2	-	2	2022
7	-	7	2023-2027
32	-	32	2028 ואילך
<b>134</b>	<b>69</b>	<b>65</b>	<b>סך הכל</b>



## ביאור 20 – הטבות לעובדים (המשך)

### ג. יו"ר הדירקטוריון

ביום 2 ביולי 2017 מונה מר איל דשא כיו"ר דירקטוריון פעיל אשר החליף בתפקידו את מר רונן שטיין אשר חדל לכהן כיו"ר דירקטוריון החברה בסוף חודש יוני 2017. מר דשא יהיה זכאי לעלות תגמול קבוע בסכום שנתי של כ-1.5 מיליון ש"ח, בגין 50% משרה, צמוד למדד המחירים לצרכן בגין חודש אפריל 2017.

### ד. חוזה אישי מנכ"ל החברה

1. ד"ר רון וקסלר, מכהן החל מחודש פברואר 2016, כמנכ"ל של החברה, של יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ ושל פועלים אקספרס בע"מ. ביום 25 בפברואר 2016 אישר דירקטוריון החברה, בהמשך לאישור ועדת השכר והתגמולים של החברה ואישורה של ועדת התגמול בבנק הפועלים, את כהונתו של ד"ר וקסלר כמנכ"ל החברות. במסגרת אישורים כאמור אושר תגמולו בהתאם להסכם העסקה אישי (הסכם העסקה כאמור עודכן בחודש ינואר 2017). עד ליום 30 ביוני 2017, כהונתו של ד"ר וקסלר ניתנה לחברות מכוח היותו עובד מושאל מבנק הפועלים.

במהלך השנה החל מחודש פברואר 2016 ועד ליום 30 ביוני 2017 המנכ"ל היה זכאי לזכויות סוציאליות ותנאים נלווים, הודעה מוקדמת בת 90 יום, השלמה של סכום הפיצויים לשיעור של 250%, לתגמול קבוע כפי שמשולם לחברי הנהלה בבנק הפועלים בהתאם לתוכנית התגמול של בנק הפועלים (התגמול הקבוע כלל שכר חודשי הנושא הפרשות סוציאליות, תשלום חודשי קבוע ללא הפרשות סוציאליות ותגמול הוני קבוע שאין בגינו הפרשות סוציאליות) ולתגמול משתנה בהתאם לתוכנית התגמול הרלוונטית של החברה. בהתאם לתוכנית התגמול, בכל שנת חלוקה, וכפוף לעמידה בתנאי סף, נקבע עבור המנכ"ל מענק מטרה, בשיעור מסוים מתקציב המענק הממוצע לחברי הנהלה בבנק הפועלים, על-פי תוכנית התגמול של בנק הפועלים (מענק המטרה).

2. ביום 30 ביוני 2017 לקראת מהלך הפרדת ישראלקרט מקבוצת בנק הפועלים, הסתיימו יחסי העבודה בין המנכ"ל לבין בנק הפועלים. במסגרת סיום העסקתו בבנק, שולמו למנכ"ל על-ידי הבנק התשלומים המגיעים לו במועד סיום יחסי העבודה עם הבנק, לרבות הודעה מוקדמת, פיצויי פיטורים, פדיון חופשה ותשלום יתרת דמי הבראה. ישראלקרט נשאה בעלויות היחסיות הקשורות בסיום העסקת המנכ"ל בבנק בגין תקופת ההשאלה. כמו כן, נחתם הסכם העסקה בין המנכ"ל לחברה בדבר כהונתו כמנכ"ל ישראלקרט בע"מ, יורופיי וחברת פועלים אקספרס בע"מ.

3. הסכם העסקה הנוכחי של המנכ"ל הינו לשנה קצובה, החל מיום 1 ביולי 2017 ועד ליום 31 במרץ 2021. ברם, כל אחד מהצדדים רשאי להפסיק את ההתקשרות בכל עת ומכל סיבה שהיא, בהודעה מוקדמת בת 90 יום. במקרה שבו תופסק העסקת המנכ"ל או שתסתיים ההתקשרות בניסיונות המפורטות בהסכם העסקה, יהיה המנכ"ל זכאי לשחרור כל הכספים אשר נצברו לזכותו במהלך עבודתו על ידי החברה בקופות וכן לקבל השלמה של סכום הפיצויים לשיעור של 100%. על פי הסכם העסקה הנוכחי ומדיניות התגמול של החברה, זכאי המנכ"ל לתגמול שנתי משתנה ולתגמול קבוע כפי שמשולם לחברי הנהלה בחברה (התגמול הקבוע כולל שכר חודשי הנושא הפרשות סוציאליות, תשלום חודשי קבוע ללא הפרשות סוציאליות ותגמול הוני קבוע שאין בגינו הפרשות סוציאליות). כך, בגין השנה שבין יום 1 ביולי 2017 ועד לתום שנת 2017, תגמולו הקבוע של המנכ"ל נותר זהה לתגמול אשר אושר לו על-ידי בנק הפועלים לגבי שנת 2017 מבחינת השווי הכספי שלו.

4. בגין שנת 2018 ואילך התגמול הקבוע של המנכ"ל יהיה על בסיס שכר חודשי אשר ייקבע בהתאם לקריטריונים ועקרונות כמפורט במדיניות התגמול של החברה. בנוסף לשכר החודשי במהלך שנה זו, המנכ"ל יהיה זכאי לתגמול קבוע שנתי בגין העסקתו בחברה באותה השנה בגינו לא תבוצענה הפרשות סוציאליות אשר ישולם במזומן בשלושה תשלומים שנתיים, אף אם המנכ"ל לא יהיה מועסק על-ידי החברה במועדי התשלום. אם בעתיד החברה תשנה את מדיניותה בנושא (למשל אם מניות החברה תירשמה למסחר בבורסה), יהיו האורגנים של החברה רשאים, לפי שיקול דעתם הבלעדי, להחליף את רכיב התגמול הקבוע ללא הפרשות סוציאליות או חלקו ברכיב של תגמול הוני.

המנכ"ל יהיה זכאי בנוסף לתגמול הקבוע, לתגמול משתנה בהתאם לעקרונות מדיניות התגמול של החברה ובהתאם לתוכנית התגמול, והכל כפי שיהיה מעת לעת ובכפוף לכל דין. בהתאם למדיניות התגמול, התגמול השנתי המשתנה ייקבע חלקו בהתאם לעמידה ביעדים אישיים וחלקו יחושב על בסיס רכיב שיקול דעת לפי הערכת הדירקטוריון.

כמו כן, המנכ"ל יהיה זכאי לשכר חודשי ולתנאים נלווים, לרבות, הפרשות פנסיוניות, קרן השתלמות, רכב, ימי חופשה, ימי מחלה, כל התנאים הנלווים להם זכאי חבר הנהלה בבנק הפועלים (דרגה 2) ודמי הבראה. בנוסף, מחויב מנכ"ל החברה לסודיות, אי תחרות ואיסור שידול.

## ביאור 20 – הטבות לעובדים (המשך)

### ה. תוכנית המענקים למנכ"ל החברה

במסגרת הסכם ההעסקה של מנכ"ל החברה, ד"ר רון וקסלר, המנכ"ל זכאי לתגמול שנתי משתנה לפי הוראות מדיניות התגמול ותוכנית התגמול אשר אומצו בהתאם להוראות המפקחת על הבנקים בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי לרבות לעניין הסדרי התשלום ופריסתם. בהתאם לתכנית, בגין שנת 2017, המענק השנתי למנכ"ל ייקבע לפי "תקציב מענק אישי" שלא יעלה על 300,000 ש"ח ויחושב בהתאם לשיעור העמידה ברווח היעד. לאחר חישוב תקציב המענק האישי, מחציתו תוכפל בציון שיוענק למנהל בהתאם לעמידה ביעדי ביצוע אישיים (להלן: "KPIs") כמפורט להלן, ומחצית מתקציב המענק האישי תוענק על-פי שיקול דעת הדירקטוריון. בגין שנת 2018 ואילך, המענק השנתי למנכ"ל יחושב על בסיס רכיב שיקול דעת בהיקף של עד שתי משכורות חודשיות של המנכ"ל, לפי הערכת הדירקטוריון, ועל בסיס רכיב תלוי ביצועים בהיקף של עד 1.5 משכורות חודשיות שיחושב בהתאם לשיעור העמידה ברווח היעד של החברה, ויתואם בין היתר לפי ציון שיוענק למנהל בהתאם לעמידה ב-KPIs, כמפורט בתכנית התגמול.

### ו. מענקים

ביום 23 ביולי 2017, אישר דירקטוריון החברה, מדיניות תגמול חדשה של החברה בהתאם להמלצות ועדת התגמול של החברה (להלן: "מדיניות התגמול") ולהוראה A301 להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים (להלן: "הוראה A301"). מדיניות התגמול 2017 נכנסה לתוקף החל מיום 1 בינואר 2017. מדיניות התגמול גובשה, תוך התחשבות בעקרונות מדיניות התגמול של קבוצת הבנק כפי שנמסרו לוועדת התגמול והדירקטוריון של החברה. ביום 21 בינואר 2018 אישר דירקטוריון החברה את "ישראל בע"מ וחברות בקבוצת ישראלכרט – תוכנית תגמול (2017)". תוכנית התגמול תואמת את מדיניות התגמול ונגזרת ממנה והיא מחליפה את תוכנית התגמול הקודמות שהיו קיימות בחברה עד מועד זה. תוכנית התגמול חלה על "עובדים מרכזיים" בחברה בלבד, כהגדרת המונח בהוראה A301.

להלן פירוט עיקרי מדיניות התגמול:

קביעת תקציב המענקים לנושאי משרה שאינם דירקטורים (להלן: "חברי הנהלה")

נקבעו מנגנונים נפרדים לקביעת תקציב ומתכונת מענקים לפונקציות עיסוקיות ולפונקציות בקרה ופיקוח. תקציב המענקים לחברי הנהלה שאינם פונקציית בקרה, מתבסס על חישוב תקציב מענק מייצג אשר יחושב לפי מכפלה של מספר חברי הנהלה (שאינם פונקציית הבקרה) בכמות משכורות חודשיות שתקבע בהתאם לשיעור עמידה ברווח היעד של החברה בלבד, באופן בלתי תלוי בבנק. בהתאם למדיניות התגמול, רווח היעד יחושב על בסיס רווח קבוצת ישראלכרט לפני מס. המענק השנתי לכל מנהל בשנה מסוימת יחושב על פי מכפלה של ציון אישי שיוענק לכל מנהל בכל שנה, בהתאם לעמידה ביעדי ביצוע אישיים, במקדם שקלול ובשווי נקודת מענק המחושב על בסיס תקציב המענק המייצג וסכום הציונים האישיים של כלל חברי הנהלה שאינם פונקציית הבקרה.

המענק לחברי הנהלה בפונקציית פיקוח ובקרה יבוסס על תקציב מענק אישי שיחושב על פי כמות משכורות חודשיות בהתאם לשיעור העמידה ברווח היעד ותוך התאמה לציון האישי, אך באופן שונה מהמענק של יתר נושאי המשרה בחברה וזאת לאור רגישות תפקידים אלה בהיבט של הסיכונים של החברה. הציון האישי של כל מנהל מורכב מרכיב קבוע, מרכיב המתבסס על עמידת המנהל ב-KPI שנקבעו לו מראש ומרכיב הערכה בשיקול דעת שיוענק על פי המלצת הגורמים הממונים באישור האורגנים הרלוונטיים בחברה, כאשר קיים הבדל בין היחס בין הרכיבים השונים של הציון האישי ביחס לחברי הנהלה שאינם פונקציית בקרה לבין חברי הנהלה שהינם פונקציית בקרה. יצוין כי, גם לצורך חישוב המענק לחברי הנהלה בפונקציית בקרה, רווח היעד יחושב על בסיס רווח קבוצת ישראלכרט לפני מס. כמו כן נקבע כי כל עוד לא התרחש אירוע של שינוי שליטה בחברה או כל עוד מניות החברה לא הונפקו לציבור, המענק השנתי לכל נושא משרה יותאם לביצועי הבנק, בהתאם למנגנון שנקבע במדיניות התגמול.

### תקרות ומגבלות

המענק השנתי לא יעלה על תקרות שנקבעו בתוכנית במדיניות התגמול ובתכנית התגמול. מרכיב שיקול דעת בקביעת המענק השנתי לא יעלה על היקף של 3 משכורות של העובד לגבי שנה כלשהי. בנסיבות בהן היתה חריגה מהותית מיחס הלימות ההון (כהגדרת המונח בתוכנית התגמול של הבנק), בשנה כלשהי, אזי בטרם אישור מענקים לעובדים מרכזיים בחברה, תפנה החברה לקבלת המלצה מחבר הנהלה הממונה על החברה מטעם הבנק. במדיניות התגמול מגבלות נוספות, בין היתר, לגבי הוראות חדשות בהתאם להוראה A301 לעניין השבת סכומי מענק שנתי אשר שולמו לנושא המשרה בשנה של 5-7 שנים, וזאת בנסיבות חריגות במיוחד כגון בנסיבות שנושא המשרה היה שותף להתנהגות שגרמה נזק חריג לחברה, לרבות פעילות לא חוקית, הפרת חובת האמונים ועוד; סעיפי השבת סכומי מענקים במקרה של תיקון דוחות כספיים, סמכות הדירקטוריון להפחית עד 50% מהמענק השנתי לפי שיקול דעתו בנסיבות מסוימות ועוד, והכל בהתאם למדיניות התגמול של החברה.

### מנגנון התשלום – פריסת המענק השנתי והתשלום השנתי

בהתאם להוראה A301 המענק השנתי ישולם כולו במזומן, אלא אם התגמול המשתנה של המנהל באותה שנה יעלה על 40% מהתגמול הקבוע ואז תחול החובה לפרוס את תשלום המענק השנתי. ככל שתחול החובה לפרוס את המענק השנתי, הוא ישולם כדלקמן: 50% מהמענק השנתי ישולם במזומן לאחר פרסום הדוחות הכספיים השנתיים של החברה, ו-50% הנותרים מהמענק השנתי ישולמו בשלוש מנות נדחות במזומן, בהתאם להוראות שנקבעו במדיניות התגמול.

## ביאור 20 – הטבות לעובדים (המשך)

### סיום העסקה

במקרה בו יעבוד המנהל הבכיר רק חלק משנת המענק הוא יהיה זכאי לחלק יחסי מהמענק השנתי בהתאם לשנה בה עבד בפועל בשנת המענק ובלבד שעבד לפחות 90 ימים בשנת המענק (או שנה קצרה יותר שלא תפחת מ-60 ימים, בהתאם להמלצת המנכ"ל). במקרה של סיום העסקה בנסיבות שאינן מזכות בפיצויי פיטורים או בנסיבות של הפרת הוראות צינון או אי תחרות, ככל שישנן, לא יהיה זכאי המנהל למענק שנתי בגין השנה בה הסתיימה העסקתו בחברה, ותפקע זכאותו למנות המענק השנתי הנדחות, ככל שישנן ושטרם שולמו במועד זה.

### תגמול יתר עובדי החברה כפוף לתנאי מדיניות התגמול

החל משנת 2017 כל נושאי המשרה בישראל הנינם עובדי החברה ואין ביניהם עוד עובדים מושאלים מהבנק, ולפיכך הם כפופים להוראות מדיניות התגמול, לרבות לתקרות המרביות למענק השנתי, החלות על כלל נושאי המשרה בחברה. עובדים המועסקים ישירות על ידי החברה, שאינם נושאי משרה בחברה, זכאים למענק שנתי כפי שנקבע על ידי דירקטוריון החברה. החלטת הדירקטוריון מבוססת על תוכנית קיימת המותנית בעמידה ביעדים שנקבעים מידי שנה.

### ז. חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים

ביום 28 במרץ 2016 התקבל בכנסת חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצרכי מס בשל תגמול חריג) התשע"ו-2016 (להלן: "החוק"). החוק מציב מגבלות על היקף התגמול של עובדים בתאגידים פיננסיים וקובע, בין היתר, כי התקשרות של תאגיד פיננסי עם נושא משרה בכירה או עובד, הכוללת מתן תגמול, שההוצאה החזויה בשלו, כפי שחושבה למועד האישור בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים, צפויה לעלות על 2.5 מיליון ש"ח בשנה, טעונה אישור של ועדת התגמול של התאגיד הפיננסי, דירקטוריון התאגיד הפיננסי (ברוב של הדירקטורים החיצוניים או הבלתי תלויים) ואישור האסיפה הכללית. עוד קובע החוק, כי לא תאושר התקשרות כאמור (קרי מעל אותם 2.5 מיליון ש"ח), אלא אם היחס שבין הוצאה החזויה, לפי עלות משרה מלאה, בשל התגמול האמור לבין הוצאה בשל התגמול הנמוך ביותר, לפי עלות משרה מלאה, ששילם התאגיד הפיננסי, במישרין או בעקיפין, לעובד התאגיד, לרבות עובד של חברת כח אדם שהתאגיד הפיננסי הוא מעסיק שלו בפועל, ועובד של קבלן שירות המועסק במתן שירות אצל התאגיד הפיננסי, בשנה שקדמה למועד ההתקשרות, קטן מ-35. הוראות החוק יחולו על התקשרויות שאושרו החל ביום פרסום החוק (12 באפריל 2016) ואילך, ואולם לגבי התקשרות כאמור שאושרה לפני יום הפרסום, יחולו הוראות החוק החל מתום שישה חודשים מיום הפרסום. בהמשך לאישורה ולהמלצתה של ועדת התגמול, החל מיום 12 באוקטובר 2016 לא יקבל מנכ"ל החברה תגמול אשר "ההוצאה החזויה" השנתית בגינו חורגת מהתקרה שנקבעה בחוק. בהתאם, החל מיום 12 באוקטובר 2016 ייקטן התגמול המשולם למנכ"ל החברה באופן שלא תהיה חריגה מהתקרה האמורה (בהתחשב בחלקיות השנה).

### ה. עובדי הנהלת החברה שהיו מושאלים מהבנק

החל מיום 1 ביולי 2017 נקלטו נושאי המשרה החברים בהנהלת ישראל כרט, אשר קודם לכן היו עובדי הבנק המושאלים, כעובדי החברה בהסכמים אישיים עם החברה. קליטה זו נעשתה לאחר שחברי הנהלה כאמור סיימו העסקתם עם בנק הפועלים ונעשה עימם גמר חשבון על ידי הבנק. החברה נשאה בעלויות גמר החשבון עם חברי הנהלת החברה המושאלים בקשר עם תקופת השאלתם לחברה על ידי הבנק. כמו כן, נקלט באותו האופן מנכ"ל חברת הבת צמרת כעובד חברת צמרת.

### ט. עובדי הבנק המושאלים

כחלק מתהליך ההפרדה בין ישראל כרט לבנק הפועלים הנגזר מכח הוראות חוק, נדרשו הצדדים להסדיר נושא סיום העסקתם של עובדי הבנק המועסקים כמושאלים לישראל כרט מהבנק. בחודש נובמבר 2017 התקיים כנס לעובדי הבנק המושאלים בו הוצגו להם האופציות העומדות בפניהם. לעובדים הוצגו חלופות לסיום העסקתם כמושאלים בישראל כרט:

1. מסלול פרישה מהבנק, לפי גיל העובד.
2. מסלול חזרה לבנק.

כוננת הצדדים הינה לסיים את תוכנית השאלת העובדים במהלך הרבעון הראשון של שנת 2018 כאשר חלק גדול מהעובדים יסיים עד ליום 1 באפריל 2018, וחלק בתאריכים מאוחרים יותר במהלך שנת 2018 אשר יסוכמו בין הצדדים בשנה הקרובה. בתהליך הפרישה משולמים לעובדים סכומי כסף בגין פרישתם. בנק הפועלים פנה לחברה בדרישה לנשיאה בעלות הפרישה הקיימת והעתידי. החברה הביעה עמדתה, ובשיח בין הצדדים, מוצע המתווה הבא כשהוא כפוף לאישור האורגנים בכל אחת מהחברות. עקרונות המתווה:

1. עובדים שפורשים מהבנק, בין אם נקלטים בישראל כרט ובין אם פורשים לחלוטין (בשני מסלולי הפרישה) ההתחשבות בגינם תהיה בהתאם לעלות הפרישה בפועל של העובדים.
2. עובדים אשר יחזרו לבנק, ההתחשבות בגינם תהיה לפי האקטואריה הקיימת לגביהם נכון ליום 31 בדצמבר 2017 בהתאמת תאריכי העזיבה בפועל של העובדים.
3. הן במקרה של סעיף 1 והן במקרה של סעיף 2, ההתחשבות תהיה פרי פסו לפי תקופות הזמנים שהעובדים עבדו בישראל כרט לעומת סך תקופת העסקתם ע"י הבנק. היינו אם ותק עובד הוא 20 שנה מתוכו עבד 10 שנים בישראל כרט, אזי החלוקה תהיה שווה בשווה.
4. עובדים אשר ישראל כרט משלמת חלק משכרם- ההתחשבות בגינם תעשה בהתאם לעלות שמשאבי אנוש בישראל כרט סיכמו עם הבנק בעת קליטתם ולא לפי העלות המלאה.

החברה טיפלה במתווה הנ"ל כ"צמצום תוכנית". בנוסף, עדכנה החברה את משך תקופת השרות של העובדים המושאלים הפעילים. העלות שנזקפה לרווח והפסד, ברבעון האחרון של שנת 2017, בשל המתווה, בקבוצה, עומדת על כ-23 מיליון ש"ח (כולל רווחים) הפסדים, נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד).

## ביאור 20 – הטבות לעובדים (המשך)

### י. תכנית התייעלות

בחודש יולי 2017 פרסמה החברה מתווה לתוכנית פרישה מרצון מוגבלת וחד פעמית. התוכנית המוצעת יועדה לעובדי החברה בהסכם קיבוצי בלבד אשר להם ותק של 7 שנים לפחות נכון ליום 31 במרץ 2017.

התוכנית כללה שני מסלולים:

1. מסלול מענק מהוון חלף פנסיה מוקדמת התלוי בותק העובד ובתקופת הזמן שנותרה לו עד גיל הפרישה, במגבלות מסויימות.
  2. מסלול פיצויים מוגדלים בשיעור של 275%.
- הפרישה בפועל התבצעה במהלך החודשים נובמבר-דצמבר 2017. בתאריך הפרישה הסתיימו יחסי-עובד מעביד באופן סופי ומוחלט בין הצדדים. הדוחות הכספיים כוללים התחייבות בשל תוכנית התייעלות זו.

### יא. הסכם עם ארגון העובדים

ביום 20 בדצמבר 2017 חתמה החברה על הסכם קיבוצי חדש שתוקפו עד ליום 31 בדצמבר 2023. ההסכם כולל הסכמות בנושאים ארגוניים וכלכליים ובכללם גם הסכמות בנוגע לתוספות שכר ולתנאים נלווים שיחולו על עובדי החברה. כמו כן עודכן ספר התיפקוד. ספר התיפקוד כולל הגדרות תפקידים ושכר רלוונטי.

### יב. חופשה

עובדי החברה ועובדי הבנק המושאלים, זכאים על-פי החוק והסכמי עבודה לימי חופשה שנתיים. ההפרשה חושבה על בסיס השכר האחרון של העובדים וימי החופשה שצברו בתוספת ההוצאות הנלוות המתחייבות. יתרת ההפרשה לתאריך המאזן הסתכמה בכ-3 מיליון ש"ח, (31 בדצמבר 2016 - 2 מיליון ש"ח).

## ביאור 21 – עסקאות ותשלום מבוסס מניות

1. להלן פירוט בדבר הסדרי תשלום מבוסס מניות שהיו קיימים בחברה במהלך השנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017:

א. כתבי אופציה ויחידות פנטום לעובדי בנק הפועלים המושאלים לחברה  
 בחודש מרץ 2013 אישר דירקטוריון הבנק תוכנית להענקת יחידות פנטום בין השנים 2013-2017, לפיה עובדי הבנק הקבועים, ביניהם גם עובדי הבנק המושאלים לחברה, יקבלו יחידות פנטום. יחידות הפנטום הממומשות למזומן האמורות יוקצו, ללא תמורה, בכל אחת מהשנים 2013-2017 בחמש מנות. תנאי התוכנית דומים לתנאי כתבי האופציה שהוקצו לעובדי הבנק הקבועים בשנים הקודמות. יחידות הפנטום ימומשו באופן אוטומטי שנה אחת לאחר תקופת הבשלה של ארבע שנים.

ב. תוכנית תגמול לעובדי הבנק המושאלים בחוזה אישי בכיר – מענקים ותגמול הוני  
 ביום 22 ביוני 2014 אימץ הבנק את תוכנית 2014.

ג. בשנת 2007 נחתם מזכר עקרונות בין החברה לבין בנק מזרחי בע"מ (להלן: "בנק מזרחי") אשר במסגרתו נקבע, בין היתר, כי בנק מזרחי ממשיך את הסדרי ההתקשרויות הקיימים בין הצדדים בעניין הנפקת כרטיסים לשנה נוספת של 10 שנים. על פי המוסכם במזכר העקרונות הקצתה החברה לבנק מזרחי מניות בשיעור של 1.8% מהון המניות של החברה עבור הארכת תוקף ההסכמים הקיימים.

### 2. אומדן השווי ההוגן של המכשירים ההוניים שהוענקו

- השווי ההוגן של כתבי האופציה אשר הוענקו לעובדי הבנק במסגרת תוכנית 2010-2012 חושב ביום הענקתם באמצעות מודל בלק אנד שולס.
- השווי ההוגן של הסכום המגיע לעובדי החברה, כעובדי החברה, כולל יחידות פנטום של תוכנית 2013-2017, בגין זכויות לעליית ערך מניות, המסולקות במזומן, נמדד מחדש בכל מועד דיווח עד מועד הסילוק.

### 3. פרטים נוספים בדבר מספר אופציות – תוכנית 2010

במאחד ובחברה			
מספר יחידות בשנת			
2015	2016	2017 <sup>(2)</sup>	
180,632	45,111	-	קיימות במחזור לתחילת השנה
-	-	-	הוענקו והצטרפו במהלך השנה
(1,308)	(2,589)	-	חולטו במהלך השנה
(134,213)	(42,522)	-	מומשו במהלך השנה
<b>45,111</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>קיימות במחזור לתום השנה</b>

1. ממוצע משוקלל של מחיר המימוש הינו 1 ש"ח לגבי כל האופציות.
2. בשנים 2015-2017 לא הוענקו אופציות בתוכנית.

### 4. פרטים נוספים בדבר מספר אופציות – תוכנית 2014

במאחד ובחברה			
מספר יחידות בשנת			
2015	2016	2017	
-	22,186	39,929	קיימות במחזור לתחילת השנה
33,279	* 43,254	38,730	הוענקו והצטרפו במהלך השנה
-	-	-	חולטו במהלך השנה
(11,093)	* (25,511)	(38,421)	מומשו במהלך השנה
-	-	(40,238)	אחר (3)
<b>22,186</b>	<b>39,929</b>	<b>-</b>	<b>קיימות במחזור לתום השנה</b>

- \* סווג מחדש.
1. ממוצע משוקלל של מחיר המימוש הינו 1 ש"ח לגבי כל האופציות.
  2. ממוצע משוקלל של השווי ההוגן של האופציות למניות שהוענקו במהלך השנה במועד המדידה היה 23.03 ש"ח לכתב אופציה (בשנת 2016 - 19.37 ש"ח ובשנת 2015 - 17.63 ש"ח לכתב אופציה).
  3. ראה גם ביאור ח.20. לעיל.

## ביאור 21 – עסקאות ותשלום מבוסס מניות (המשך)

5. פרטים נוספים בדבר יחידות כתבי אופציה לעובדי בנק הפועלים המושאלים לחברה:

במאחד ובחברה			
מספר יחידות בשנת			
2015	2016	2017 <sup>(4)</sup>	
124,345	62,778	-	קיימות במחזור לתחילת השנה
4,111	-	-	הוענקו והצטרפו במהלך השנה
(3,284)	-	-	חולטו במהלך השנה
(62,394)	(62,778)	-	מומשו במהלך השנה
<b>62,778</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>קיימות במחזור לתום השנה</b>

1. ממוצע משוקלל של מחיר המימוש הינו 1 ש"ח לגבי כל האופציות.

2. בשנים 2016-2017 לא הוענקו אופציות בתוכנית.

6. פרטים נוספים בדבר יחידות פנטום לעובדי בנק הפועלים המושאלים לחברה:

במאחד ובחברה			
מספר יחידות בשנת			
2015	2016	2017	
121,868	189,838	203,725	קיימות במחזור לתחילת השנה
67,970	13,887	43,524	הוענקו במהלך השנה, נטו
-	-	(49,524)	מומשו במהלך השנה
<b>189,838</b>	<b>203,725</b>	<b>197,725</b>	<b>קיימות במחזור לתום השנה</b>

7. התחייבויות הנובעות מעסקאות תשלום מבוסס מניות המסולקות במזומן

במאחד ובחברה			
ליום 31 בדצמבר			
2016	2017		
4	4		סך ההתחייבויות הנובעות מעסקאות תשלום מבוסס מניות השווי הפנימי של התחייבויות שבגינן זכות הצד שכנגד למזומן או לנכסים אחרים הבשילה עד תום השנה
1	1		

8. השפעת עסקאות תשלום מבוסס מניות על הרווח והפסד לשנה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	
6	6	4	ההוצאה הנובעת מתוכניות תשלום מבוסס מניות

## ביאור 22 – הון, הלימות הון ומינוף

א. הון המניות:

ליום 31 בדצמבר				
2016		2017		
מונפק ונפרע	רשום	מונפק ונפרע	רשום	
<b>בש"ח</b>				
73	100	73	100	מניות רגילות בנות 0.0001 ש"ח
-	-	-	-	מניה מיוחדת בת 0.0001 ש"ח (1)
<b>73</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	

(1) מניה אחת רשומה מונפקת ונפרעת.

### זכויות המניות:

המניה המיוחדת מקנה למחזיק בה, בנוסף לזכות לקבל הזמנות, להשתתף ולהצביע באסיפות כלליות של החברה, את הזכויות כדלקמן:  
 (א) בכל אסיפה כללית של החברה יהא לבעלים של המניה המיוחדת 51% מכלל הקולות שלהם זכאים אותה שעה כל בעלי המניות בחברה.  
 (ב) הזכויות הצמודות למניה המיוחדת אינן ניתנות לשינוי, אלא בהסכמה בכתב של המחזיק בה.

## ב. הלימות ההון ומינוף לפי הוראות הפיקוח על הבנקים

### הלימות ההון

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

הוראות באזל III קבעו שינויים משמעותיים בחישוב דרישות ההון הרגולטורי, בין היתר, בכל הקשור ל:

- ◆ רכיבי הון פיקוחי
- ◆ ניכויים מההון והתאמות פיקוחיות
- ◆ טיפול בחשיפות לתאגידים פיננסיים
- ◆ טיפול בחשיפות לסיכון אשראי בגין חובות פגומים
- ◆ הקצאת הון בגין סיכון CVA

היישום של ההוראות הינו באופן מדורג בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 299 בנושא "מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי - הוראת המעבר", וזאת על מנת לאפשר עמידה בדרישות החדשות של ההון הפיקוחי במסגרת יישום באזל III ולקבוע תקופת מעבר עד ליישומן המלא. הוראות המעבר מתייחסות, בין היתר, להתאמות הפיקוחיות והניכויים מההון, וכן למכשירי הון שאינם כשירים להכללה בהון הפיקוחי בהתאם לקריטריונים החדשים שנקבעו בהוראות באזל. בפרט, בהתאם להוראות המעבר, ההתאמות הפיקוחיות והניכויים מההון וכן זכויות המיעוט שאינן כשירות להיכלל בהון הפיקוחי מנוכים מההון בהדרגה בשיעור של 20% בכל שנה, החל מיום 1 בינואר 2014 ועד ליום 1 בינואר 2018. מכשירי הון שאינם כשירים עוד כהון פיקוחי הוכרו עד לתקרה של 80% החל מיום 1 בינואר 2014 ובכל שנה עוקבת מופחתת תקרה זו ב-10% נוספים עד ליום 1 בינואר 2022. החל מיום 1 בינואר 2017 שיעור הניכויים מההון הרגולטורי עומד על 80% ותקרת המכשירים הכשירים כהון פיקוחי עומדת על 50%.

### 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 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, ידרש 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, שתחשב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 211-201 (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. ביום 26 בפברואר 2017 אישר דירקטוריון החברה את יעדי הלימות ההון.

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

יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

## ביאור 22 – הון, הלימות הון ומינוף (המשך)

ב. הלימות ההון ומינוף לפי הוראות הפיקוח על הבנקים (המשך)

א. רכיבי ההון לצורך חישוב יחס ההון לפי באזל III (1)

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		
2016	2017	
<b>1. הון לצורך חישוב יחס הון</b>		
2,680	2,707 <sup>(3)</sup>	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1, לאחר ניכויים
137	145	הון רובד 2
<b>2,817</b>	<b>2,852</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>
<b>2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>		
10,940	11,539	סיכון אשראי
19	41	סיכונים שוק
1,963	2,071	סיכון תפעולי
<b>12,922</b>	<b>13,651</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
<b>3. יחס ההון לרכיבי סיכון</b>		
20.7%	19.8%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
21.8%	20.9%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש ע"י הפיקוח על הבנקים (2)
11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש ע"י הפיקוח על הבנקים (2)

ב. השפעת הוראות המעבר על יחס הון עצמי רובד 1

יחס הון לרכיבי סיכון		
20.6%	19.8%	יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון לפני יישום השפעת הוראות המעבר בהוראה 299
0.1%	- <sup>(4)</sup>	יישום השפעת הוראת המעבר בהוראה 299
<b>20.7%</b>	<b>19.8%</b>	<b>יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון לאחר השפעת הוראת המעבר 299</b>

- (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". בנוסף, נתונים אלה כוללים התאמות בגין תוכנית התייעלות שנקבעו לפי מכתב המפקח מיום 12 בינואר 2016 בנושא "התייעלות תפעולית של המערכת הבנקאית בישראל" אשר נזקפות בשיעורים שווים.
- (2) בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" אשר נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016.
- (3) בחודש מרץ 2017, חילקה החברה דיבידנד לבעלי מניותיה בסך כולל של 230 מיליון ש"ח.
- (4) שיעור הנמוך מ-0.05%.

### 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. ההון לצורך מדידת יחס המינוף הוא הון רובד 1 כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 202, תוך התחשבות בהסדרי המעבר שנקבעו. סך מדידת החשיפה של החברה היא סכום החשיפות המאזניות, חשיפות לנגזרים, עסקאות מימון, ניירות ערך ופריטים חוץ מאזניים. בהתאם להוראה תאגיד בנקאי יעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ-5% על בסיס מאוחד. תאגיד בנקאי שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהווה 20% או יותר מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית, יעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ-6%. תאגיד בנקאי נדרש לעמוד ביחס המינוף המזערי החל מיום 1 בינואר 2018. תאגיד בנקאי אשר ביום פרסום ההוראה עומד בדרישה של יחס המינוף המזערי החל עליו, לא ירד מהסף שנקבע על פי ההוראה. תאגיד בנקאי אשר ביום פרסום ההוראה אינו עומד בדרישה של יחס המינוף המזערי החל עליו, נדרש להגדיל את יחס המינוף בשיעורים רבעונים קבועים עד ליום 1 בינואר 2018.



## ביאור 22 – הון, הלימות הון ומינוף (המשך)

ב. הלימות הון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים (המשך)

### יחס מינוף (המשך)

להלן יחס המינוף המחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 218

ליום 31 בדצמבר		
2016	2017	
2,680	2,707	הון רובד 1 (במיליוני ש"ח)
20,720	21,619	סך החשיפות (במיליוני ש"ח)
12.9%	12.5%	יחס המינוף
5.0%	5.0%	יחס המינוף המזערי הנדרש על ידי הפיקוח על הבנקים

## ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות

במיליוני ש"ח

א. מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים

החברה		המאוחד		
31 בדצמבר		31 בדצמבר		
2016	2017	2016	2017	
<b>מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו:</b>				
8,758	8,764	9,201	9,190	סיכון האשראי על החברה
19,031	19,684	19,031	19,684	סיכון האשראי על הבנקים
*-	*-	322	307	סיכון האשראי על אחרים
(6)	(7)	(10)	(10)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>27,783</b>	<b>28,441</b>	<b>28,544</b>	<b>29,171</b>	<b>מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו, נטו</b>
<b>ערבויות והתחייבויות אחרות:</b>				
54	41	54	41	חשיפה בגין הבטחת שקים
28	28	28	28	חשיפה בגין ערבויות אחרות
-	-	131	131	התחייבות בגין פקטורינג לרבות פקטורינג רכש
8	9	185	188	חשיפה בגין התחייבויות אחרות
77	89	144	125	חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק
(1)	(1)	(7)	(7)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>166</b>	<b>166</b>	<b>535</b>	<b>506</b>	<b>ערבויות והתחייבויות אחרות, נטו</b>

\* נמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ב. פעילות במכשירים נגזרים, היקף ומועדי פירעון

1. ביום 15 ביולי 2015 התקשרה חברה בת עם בנק הפועלים בע"מ בעסקת החלפת ריבית מסוג IRS בסך של 5 מיליון ש"ח ע.ג. לפרעון בחודש ינואר 2017. במהלך הרבעון הראשון של שנת 2017 נפרעה העסקה כסדרה.

2. ביום 10 במאי 2016 התקשרה החברה עם בנק הפועלים בע"מ בעסקת החלפת ריבית מסוג IRS בסך של 35 מיליון ש"ח ע.ג. לפרעון בחודש נובמבר 2017. במהלך הרבעון הרביעי של שנת 2017 נפרעה העסקה כסדרה.

## ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ג. הגבלים עסקיים ויזמות רגולטוריות

#### 1. הגבלים עסקיים

1. על פי הסדר שבין החברה וחברות כרטיסי האשראי לאומי קארד וכ.א.ל שאושר על ידי בית הדין להגבלים עסקיים ביום 7 במרץ 2012 (להלן: "ההסדר") החל מיום 1 ביולי 2014 ועד לסוף תקופת ההסדר (31 בדצמבר 2018) תעמוד עמלת המנפיק הממוצעת על 0.7%, ראה גם סעיף 1.2. ביוזמות רגולטוריות להלן. ההסכם שנחתם בין הצדדים המפרט את תנאי הפעלת הממשק הטכני המשותף, הגוש לממונה על הגבלים עסקיים לקבלת פטור מאישור הסדר כובל.

2. בחודש ינואר 2018 המציאה רשות ההגבלים העסקיים לישראל טיוטה של תנאי פטור הסליקה המקומי. הטיוטה כוללת, בין היתר, התייחסות לחובת חברות כרטיסי האשראי לצרף להסכם, באופן שוויוני וללא עלות, כל מנפיק, סולק או מי מטעמם שיבקש להצטרף להסכם, להעמיד לרשותו את כל המידע הדרוש לו לצורך הצטרפותו ופעילותו על פיו, ולבצע התאמות, ככל שנדרש, באופן שיאפשר לשחקן חדש להצטרף להסכם ולפעול על פי הוראותיו. בנוסף כוללת הטיוטה הוראה, לפיה העברת כספים בין מנפיק וסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד, תתבצע לא יאוחר מיום לאחר מועד ביצוע העסקה.

#### 2. יזמות רגולטוריות

1. בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים מספר הוראות שמטרתן להביא ליישום המלצות וצעדים להרחבת התפוצה והשימוש בכרטיסי חיוב מיידי (דביט) בישראל. במסגרת ההוראות, בין היתר, קבע הפיקוח על הבנקים הוראות להפצת כרטיס חיוב מיידי ללקוחות הבנקים על ידי הבנקים, כללים להתחשבות כספית בעסקאות חיוב מיידי (בכללם: זיכוי בית העסק בעסקאות חיוב מיידי בתוך 3 ימים ממועד שידור העסקה, החל מיום 1 באפריל 2016) וכדומה. בחודש אוגוסט 2015 פרסם ברשומות צו (אשר תוקפו הוארך עד ליום 31 בדצמבר 2018), בו הכריזה נגידת בנק ישראל על העמלה הצולבת לעסקאות חיוב מיידי כעמלה בפיקוח ומחירה נקבע בשיעור של 0.3% מסכום העסקה, החל מיום 1 באפריל 2016.

ביום 25 בפברואר 2018, לאחר קבלת הערות הציבור, פרסם בנק ישראל את המתווה הסופי להפחתת העמלה הצולבת. 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%. לגבי העמלה המשולמת בעסקאות חיוב מיידי, החל מיום 1 בינואר 2021 תרד העמלה הצולבת מ-0.3% ל-0.275%; מיום 1 בינואר 2023 תרד העמלה הצולבת מ-0.275% ל-0.250%.

2. בחודש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בנושא סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב, בהמשך להוראות חוק הבנקאות רישוי. ההוראה מתייחסת לגופים פיננסיים שעיסוקם המרכזי הוא סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב, ומתווה את הכללים העיקריים לפעילות הסליקה. ההוראה מקלה חלק מהדרישות הרגולטוריות שהוטלו על חברות כרטיסי אשראי וסולקים, ובכלל זה מקלה בדרישות ההון. בנוסף, מאפשרת ההוראה לסולק להשכיר מסופים מותאמי טכנולוגיית EMV לבתי עסק בכפוף לתנאים שבהוראה. כן מתייחסת ההוראה להיבטים שונים שחלים על סולקים ושהופיעו קודם בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470 ומפרטת את הוראות ניהול בנקאי תקין החלות על סולק. הוראה 470 הרחיבה את תחולת חלק מההגנות שמכיל חוק כרטיסי חיוב על מחזיקי כרטיס אשראי גם על מחזיקי כרטיס חיוב מיידי.

3. 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 לעיל, 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.

## ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

- ג. הגבלים עסקיים ויזמות רגולטוריות (המשך)
2. יזמות רגולטוריות (המשך)
4. בחודש יולי 2016 פרסמה ועדת שטרם (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 פרסם ברשומות "חוק שטרם". במסגרת חוק שטרם נקבע, בין היתר ובכפוף לתנאים המפורטים בחוק: להפריד חברות כרטיסי חיוב מבנקים המוגדרים בחוק כ"בנק בעל היקף פעילות רחב" בתוך 3 או 4 שנים ממועד פרסום החוק; להקנות סמכות להרחיב את חובת ההפרדה לבנק נוסף; לקבוע הוראות בנוגע לרכישת אמצעי שליטה בחברות כרטיסי חיוב; לאסור על הבנקים הגדולים לתפעל הנפקה ולסלוק כרטיסי חיוב בעצמם; להעניק הגנות ינוקא בהוראת שעה המוגבלת בזמן לשחקנים החדשים, ובכללם חברות כרטיסי החיוב; לאפשר לחברות כרטיסי החיוב להשתמש במידע שבידין, בין היתר הנובע מתפעול ההנפקה; לאסור על בנקים מסוימים להגביל או למנוע מגוף מתפעל כמשמעותו בחוק, להעניק שירותים פיננסיים, לרבות מתן אשראי ללקוחות הבנק; לחייב את כל הבנקים להציג את כל כרטיסי החיוב ותנאיהם של כלל המנפיקים שביקשו מהבנק לעשות כן; איסור על סולק לסרב להתקשר עם מאגד, כמשמעותו בחוק, מטעמים שאינם סבירים וקביעת כללים בנוגע להתקשרות ביניהם; חובת התקשרות של סולק עם סולק מתארח, כמשמעותו בחוק, ובהתאם לתנאים הקבועים בחוק ולכללים שייקבעו (ראה סעיף 5 להלן). ביום 25 לאוקטובר 2017 פרסמה הוועדה לבחינת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל את התבחינים לבחינת מצב התחרות בשוק האשראי. ביום 18 בפברואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים מסמך "קריטריונים ותנאים כלליים למבקש לשלוט ולהחזיק אמצעי שליטה בסולק ובחברת כרטיסי אשראי", וכן מצגת ובה דגשים פיקוחיים למתעניינים ברכישת חברות כרטיסי האשראי המופרדות. במצגת מפורט, בין היתר, מידע אודות החברות, וכן נקודות חוזקה של חברות כרטיסי האשראי ואתגרים מרכזיים שלהן.
5. בחודש אוגוסט 2017 פרסם הפיקוח על הבנקים טיטה להערות הציבור של כללי הבנקאות (כללי אירוח סולק), אשר כוללת, בין היתר, התייחסות לתנאי האירוח, הסכם האירוח, מחיר האירוח ומגבלות סליקת סולק מתארח.
6. בחודש אוגוסט 2016 פרסם חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים לפיו לראשונה נקבעה מסגרת המסדירה את שוק האשראי החוץ-בנקאי חוץ-מוסדי בישראל וכן הרחבה בכל הנוגע לענף נותני שירותי המטבע. העוסקים במתן אשראי, כהגדרתו בחוק, יהיו כפופים לדרישת רישיון, למעט פטור לגופים מסוימים על-פי חוק, ביניהם תאגידי עזר ומי שהינם "סולקים" לפי חוק הבנקאות רישוי. כמו-כן, עוסקים בענף נותני שירותי מטבע, בקבלת פיקדונות ובשירותים כגון הנפקת כרטיסים הנטענים מראש, יהיו כפופים לדרישת רישיון למתן שירות בנכס פיננסי. ביחס למתן אשראי, נכנס החוק לתוקף ביום 1 ביוני 2017, וביחס לשירותים בנכס פיננסי ייכנס החוק לתוקף ביום 1 ביוני 2018. ביום 29 בדצמבר 2016, תוקן החוק, והוסדרו בו פעילות אגודות שיתופיות שיעסקו בשירותי פיקדון ואשראי וכן פעילות של הנפקת כרטיסי אשראי על-ידי מי שאינם תאגידי בנקאיים, תאגידי עזר וגופים אחרים שיקבלו פטור לפי הוראות החוק. בנוסף, בחודש ינואר 2017 תוקן החוק, והתווסף אליו פרק המסדיר שירות להשוואת עלויות פיננסיות. בחודש אוגוסט 2017, פרסם תיקון נוסף לחוק, אשר נכנס לתוקף ביום 1 בפברואר 2018, לפיו הפעלת מערכת לתיווך באשראי בין מלווים ללווים יחידים (מערכת P2P) כפופה לרישיון. ככלל, מי שהינו תאגידי בנקאי, תאגידי עזר או סולק אינם כפופים לחובת רישיון לצורך הפעלת מערכת לתיווך באשראי. יחד עם זאת, במסגרת התיקון לחוק, נאסר על בנקים ותאגידי עזר לעסוק בהפעלת מערכת לתיווך באשראי, לשלוט במפעיל מערכת כאמור ולהחזיק בו אמצעי שליטה, ואם היה מפעיל המערכת יחיד - להיות בעל השפעה בו, וזאת לתקופה של שלוש (3) שנים מיום תחילת החוק. על אף האמור, בנק שקיבל רישיון בנק החל מיום תחילת החוק, וכן תאגידי עזר שערב יום תחילתו של חוק שטרם נשלט בידי בנק בעל היקף פעילות רחב, יוכלו להחזיק במהלך השנה האמורה עד עשרים אחוזים (20%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה במפעיל מערכת לתיווך באשראי, ובלבד שלא יהיה בכך כדי להקנות להם שליטה במפעיל המערכת.
7. בחודש אוגוסט 2017 פרסם תיקון לחוק הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות, התשנ"ג-1993. התיקון לחוק ייכנס לתוקפו ביום 9 בנובמבר 2018. לפי התיקון לחוק, יוחלף שמו של החוק לחוק אשראי הוגן. התיקון קובע כי מלבד לוויים שהינם יחידים, יוכנסו להגדרת לוויים גם תאגידי מסוימים שייקבעו, נקבעה תקרת עלות האשראי שתחול על מלווים במשק (ביניהם תאגידי בנקאיים, תאגידי עזר וסולקים) וכן נקבעו כללים בנוגע להליך העמדת אשראי, הוראות לעניין ריבית פיגורים ועוד.
8. בחודש אפריל 2016 פרסם חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016, אשר צפוי להיכנס לתוקף בחודש אוקטובר 2018, 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 לנותני 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 (לרבות תאגידי עזר) כמקור מידע שידווח למאגר המידע המוקם מכוח החוק. בנוסף, קובע החוק הסדרים הנוגעים לשימוש במידע המצוי במאגר המידע על-ידי נותני אשראי וקבלת חיוי אשראי מלשכת האשראי המחזיקה במידע.

## ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים ויזמות רגולטוריות (המשך)

2. יזמות רגולטוריות (המשך)

9. בחודש מרץ 2017 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 בנושא ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור. התיקון מהווה יישור קו עם הסטנדרטים הבינלאומיים העדכניים בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור וצפוי לסייע לקבלת מדינת ישראל כחברה מלאה בארגון ה-FATF. התיקון מרחיב את ההוראה הקיימת בנושא ונערך מחדש כהוראת ניהול סיכונים. תחולת ההוראה נקבעה ליום 1 בינואר 2018.

10. בחודש מרץ 2017 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שניה ושלישית תיקון לחוק איסור הלבנת הון, שנועד לייעול ושיפור המאבק בהלבנת ההון והתאמת החקיקה הקיימת לסטנדרטים הבינלאומיים בתחום וזאת בהמשך להסכם FATF. בחודש יולי 2017 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שניה ושלישית תיקון נוסף לחוק איסור הלבנת הון, במסגרתו הורחבה הגדרת "תאגיד בנקאי" כך שתחול גם על סולק.

11. בחודש פברואר 2018 אישרה וועדת חוקה של הכנסת את 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, שהוא גוף המנוי בתוספת השלישית לחוק איסור הלבנת הון, וכן על נותן שירותי ניכיון ומאגד.

12. בחודש יולי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" וכן תיקון להוראות משלימות להוראה האמורה, ביניהן להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 420 בנושא משלוח הודעות בתקשורת (תיקון נוסף להוראה פורסם בינואר 2018). בנוסף, בחודש אוגוסט 2016 פרסם חוזר בנושא "סוגי חשבונות ותנאים בהתקיימם לא תידרש חתימתו של לקוח על הסכם". ההוראה בנושא "בנקאות בתקשורת" מסדירה את פעילות התאגידים הבנקאיים בתקשורת מול לקוחותיהם מסוג יחיד או עסק קטן, ומאפשרת פעילות מרחוק במגוון שירותים בנקאיים. לצד ההקלות, קובעת ההוראה עקרונות לניהול הסיכונים בבנקאות בתקשורת, הן במערכות ובתהליכים פיננסיים בתאגיד הבנקאי והן בהתנהלות מול הלקוח. ההוראה נכנסה לתוקף בחודש ינואר 2017. בחודש מרץ 2017 פרסם תיקון להוראה. בחודש ינואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראה ובו, בין היתר, הסדרה לעניין משלוח מסרון קולי, וכן הסדרת אופן העברת מידע בדבר יתרה בחשבון עובר ושב מתאגיד בנקאי לגוף פיננסי, בהמשך להוראות "חוק שטרומ".

13. בחודש אוגוסט 2015 פרסם בנק ישראל דו"ח ביניים בנושא "שרשרת ביצוע עסקאות בכרטיס חיוב" הכולל המלצות להגברת התחרות, היעילות והיציבות בשוק כרטיסי החיוב, שלדברי בנק ישראל צפויות להסיר את החסמים הקיימים בשוק ולאפשר כניסת שחקנים חדשים. בחודש יולי 2016 פרסם בנק ישראל כחלק ממסקנות הדו"ח את מסמך "עקרונות וצעדים נלווים לפיתוח פרטוקול לביצוע עסקה בכרטיס חיוב והשימוש בו" המציג את עקרונות הפרטוקול (מפרט טכנולוגי ומבנה ממשק, המשמש להעברת המידע על עסקה בכרטיס חיוב בין גורמים בשרשרת ביצועה של העסקה) והמלצות לצעדים נלווים ליישום העקרונות וכמו כן פרסם את תנאי הגישה למערכות התשלומים המבוקרות. בחודש מאי 2017 פרסם בנק ישראל את רכיבי הפרטוקול.

14. בחודש אוקטובר 2016 פורסמו המלצות הדוח הסופי של הוועדה הבין-משרדית לקידום השימוש באמצעי תשלום. העקרונות שבמסמך, יהוו בסיס לתזכיר חוק בנושא. קביעת העקרונות התבססה על הדירקטיבה האירופית לשירותי תשלום, PSD ו-PSD2, תוך עריכת ההתאמות הנדרשות לשוק המקומי. אחת המטרות של חוק שירותי התשלום כפי שהוגדר במסמך העקרונות היא התאמת ההגנות הצרכניות בתחום שירותי התשלום וקביעת תנאי שימוש והגנות צרכניות אחידים, ככל הניתן, בקבלת שירותי תשלום מספקי שירותי התשלום השונים ובאמצעות אמצעי התשלום השונים. עם זאת, כל רגולטור יוסמך לקבוע הוראות נוספות לגופים שהוא מפקח עליהם בהתאם למאפייניהם. גופים בשוק הפיננסי יוכלו לבחור את הרישיון המתאים להם בהתאם לסוג פעילותם ולרמת הסיכון בה. בחודש יולי 2017, כחלק מהמלצות הוועדה, פורסמה טיוטת תזכיר חוק שירותי תשלום, התשע"ז-2017. התזכיר מבקש להסדיר את מערכות היחסים שבין נותן שירותי תשלום למשלם, ושבין נותן שירותי תשלום למוטב בעת שימוש באמצעי תשלום מתקדמים וכן לקבוע הוראות כלליות לעניין ביצוע הוראות תשלום והסדרי אחריות הנוגעים להן. במסגרת התזכיר, בין היתר, יוחלף חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, בחוק עדכני יותר.

15. בחודש יולי 2017 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מספר 55) (מענה אנשי מקצועי במערכת לניתוב שיחות), לפיה עוסק המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, יאפשר לצרכן, מיד לאחר בחירת השפה בה יניתן השירות, לקבל מענה אנשי לפחות בנושאים של טיפול בתקלות, ברור חשבון וסיום התקשרות וזאת תוך קציבת משך המתנה מרבי. הפרת ההוראה תאפשר הטלת עיצומים כספיים על עוסק שהוא תאגיד. במסגרת דיוני ועדת הכלכלה נתבקשה המפקחת, בכפוף לחקיקתו של החוק, לפעול להסדרת הנושא גם בתאגידים בנקאיים.

## ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים ויזמות רגולטוריות (המשך)

2. יזמות רגולטוריות (המשך)

16. חברת שירותי בנק אוטומטיים בע"מ ("שב"א") – שב"א משמשת כמתג תקשורת בין בתי העסק לבין הסולקים. למיטב ידיעת החברה, בחודש ספטמבר 2017 נקבע על-ידי בנק ישראל כי שב"א תעמיד ללא תמורה את פרוטוקול התקשורת המשמש לביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב לרשות כלל המשתמשים בשוק. לשם יישום העברת הפרוטוקול, כאמור, הורתה רשות ההגבלים על הקמת עמותה, שאליה תעביר שב"א את כלל זכויותיה בפרוטוקול התקשורת ללא תמורה. בהתאם להנחיית רשות ההגבלים, העמותה תאפשר לכל משתמש בפרוטוקול להצטרף אליה ללא עלות, ושזכויות ההצבעה בעמותה ייקבעו באופן שנותן ייצוג הולם לכל המשתמשים. בימים אלה נערכים דיונים בוועדת כרטיסי חיוב בבנק ישראל בנוגע לתקנון.

17. בחודש יולי 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק לצמצום השימוש במזומן, התשע"ה-2015. הצעת חוק זו נחלקת לשני מישורים עיקריים: המישור הראשון עניינו בקביעת איסורים ומגבלות, כגון: איסור על מתן או על קבלה של תשלום במזומן במסגרת עסקאות מסוימות מעל סכומים מסוימים. המישור השני עוסק בקביעת הסדרים המבטיחים הימצאותם וזמינותם של אמצעי תשלום חלופיים, שיהיו שקולים מבחינת השימוש והמחיר לאמצעי התשלום שאת השימוש בהם מוצע להגביל. הדיון הועבר לוועדה משותפת של וועדות החוקה והכספים לצורך אישור הצעת החוק לקריאה שנייה ושלישית. בחודש ינואר 2018 אישרה הממשלה החלטה, במסגרתה, בין היתר, נרשמה הודעת בנק ישראל לפיה הוא בוחן מספר נושאים, לרבות האפשרות לחייב תאגידים בנקאיים להנפיק ללקוחותיהם כרטיס משולב המשמש גם כרטיס חיוב מידי וגם כרטיס אשראי.

18. בחודש פברואר 2018 אישרה ועדת חוקה חוק ומשפט של הכנסת לקריאה שנייה ושלישית את חוק חדלות פרעון ושיקום כלכלי, התשע"ז - 2016, 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.

ריבוי הליכי הרגולציה, ככל שיושמו, עלולים להיות בעלי השפעה מהותית לרעה על פעילות החברה, אך בשלב זה לא ניתן להעריך את היקפה.

ד. הליכים משפטיים ותלויות

נכון למועד הדוח, כנגד החברה וחברה מאוחדת הוגשו מספר תביעות משפטיות הנובעות ממהלך עסקיהן הרגיל וכן תובענות ייצוגיות. סכום החשיפה הנוספת בשל תביעות שהוגשו כנגד החברה וחברה מאוחדת, בנושאים שונים, שאפשרות התממשותן (Reasonably Possible), הסתכם ביום 31 בדצמבר 2017 בכ-2 מיליון ש"ח. להערכת החברה, בהתבסס על יועציה המשפטית, נכללו בדוחות הכספיים הפרשות נאותות בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים לכיסוי נזקים אפשריים עקב כל התובענות, במקום בו נדרשה הפרשה.

1. בחודש אפריל 2014 התקבלה בחברה ובפועלים אקספרס תביעה ובקשה להכיר בה כייצוגית. סכום התביעה האישית הינו כ-145 ש"ח, וסכום התביעה הייצוגית לא ננקב. לטענת המבקש שהינו בית עסק שהיה קשור בהסכמי סליקה עם המשיבות, הנתבעות פעלו שלא כדין, בכך שגבו ממנו עמלת מינימום בעת שהיו קשורים במקביל עם חברת ניכיון בהסכם, לפיו ניכו באמצעות חברת הניכיון חלק מהעסקאות שסלקו באמצעות הנתבעות מבלי להביא בחשבון את הסכומים בהם זוכתה חברת הניכיון. בחודש פברואר 2016 ניתנה החלטה המאשרת הגשת תביעה ייצוגית בנוגע לבתי עסק שעבדו מול חברת ניכיון מסוימת. הצדדים הגיעו להסכם פשרה שקיבל את אישור בית המשפט בחודש מרץ 2017.

2. בחודש פברואר 2016 התקבלה בחברה, בפועלים אקספרס ובירופיי תביעה ובצידה בקשה לאישורה כתובענה ייצוגית. בקשה זו הינה המשך להחלטת בית המשפט בעניין התביעה המפורטת בסעיף 1 לעיל, בה אושרה בקשת תביעה ייצוגית בעילה זהה כלפי לקוחות חברה אחת. לטענת המבקשים שהינם בתי עסק הקשורים בהסכמי סליקה עם המשיבות, הנתבעות פעלו שלא כדין, בכך שגבו עמלת מינימום בעת שהיו קשורים במקביל עם חברת ניכיון בהסכם, לפיו ניכו באמצעות חברת הניכיון חלק מהעסקאות שסלקו באמצעות הנתבעות מבלי להביא בחשבון את הסכומים בהם זוכתה חברת הניכיון. סכום התביעה הייצוגית לא ננקב. הצדדים הגיעו להסכם פשרה, במסגרתו אוחד הדיון עם ההליך דלעיל שקיבל את אישור בית המשפט בחודש מרץ 2017.

## ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

3. בחודש יולי 2014 התקבלה בחברה ובפועלים אקספרס תביעה ובקשה לאשרה כייצוגית, כנגד החברות וחברת כרטיסי אשראי נוספת. סכום התביעה האישיית הינו כ-17 ש"ח, וסכום התביעה הייצוגית הוערך על ידי התובעים כאומדן בלבד על סך של 200 מיליון ש"ח. לטענת המבקשים, האופן על פיו מבצעות החברות את ההמרה לש"ח של עסקאות המבוצעות במטבע חוץ מהווה עמלה נוספת שלא ניתן בגינה גילוי כראוי ללקוחות וכי בכך מפרה החברה הוראות חוק שונות. בחודש מרץ 2016 התקיים דיון הוכחות, הוגשו סיכומים וממתינים לפסק דין.
4. בחודש פברואר 2015 הוגשה כנגד החברה וחברה נוספת תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקש המשיבות לא העניקו הנחות למחזיקי כרטיס חיוב בתדלוק וברכישות ברשת חנויות הנוחות בניגוד למובטח למחזיקי כרטיסי חיוב המשויכים למועדונים מסוימים. סכום התביעה הייצוגית מוערך על ידי התובע במעל 3 מיליון ש"ח. תשובת החברה הוגשה. הסכם פשרה אליו הגיעו הצדדים, במסגרתו ישראל אינה חבה בתשלום כלשהו, הוגש לבית המשפט בחודש אוקטובר 2017.
5. בחודש יוני 2015 התקבלה בחברה, ביורופיי ובפועלים אקספרס תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת מבקש האישור המשיבות אינן מיידעות את לקוחותיהן בכך שלא ניתן לבצע עסקאות בחלק מבתי העסק בחו"ל בכרטיס אשראי שאינו נושא צ"פ. הסעד המבוקש הוא, בין היתר, הנפקה מיידית של כרטיסים עם צ"פ לכל מחזיקי הכרטיסים הבינלאומיים, פיצוי לקוחות שלא יכלו להשתמש בכרטיסם, השבה של ההפרש בין עלות כרטיס בינלאומי לכרטיס מקומי, וזאת 7 שנים אחורנית. סכום התביעה האישיית הוא כ-250 ש"ח, והנזק לקבוצת התובעים לא הוערך. בשנת 2016 התקיימו מספר דיונים מקדמיים בתיק. בהמלצת בית המשפט הצדדים ניהלו הליך גישור והוגשה בקשת הסתלקות בחודש מרץ 2017. בחודש יולי 2017 ניתן פסק דין של בית המשפט המאשר את בקשת ההסתלקות.
6. בחודש ספטמבר 2015, התקבלה בחברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת מבקש האישור, האופן בו נהגה החברה בעת גביית עמלת קבלת מידע בתקשורת מפר את הוראות הדין. הנזק האישי מוערך על ידו ב-361.08 ש"ח וסכום התביעה הייצוגית כ-8.5 מיליון ש"ח. מדובר בבקשת אישור בעניין בו כבר סולקה בקשת אישור כנגד החברה לאור עמדת בנק ישראל. לאחר שהחברה פנתה לצד השני והבהירה לו את העניין, הוגשה על ידו בקשה לתיקון בקשת האישור. בית המשפט הורה שאין לתקן את הבקשה שכן לא צורפה לבקשת התיקון הבקשה המתוקנת, אך אפשר את הגשת המסמכים. הוגשה תשובה לבקשת האישור. לבקשת בית המשפט, הוגשה עמדה של בנק ישראל. החברה רשאית להגיש השלמה לתשובתה. הצדדים מנהלים משא ומתן לסיום ההליך בפשרה.
7. בחודש נובמבר 2015 התקבלה בחברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית המאחדת לתוכה שתי תביעות, שהוגשה מוקדם יותר בשנת 2015 ואוחדו לכדי תביעה אחת. לטענת מבקשי האישור, ביטול תכנית הנקודות/כוכבים וכן זמן ההתארגנות הלא מספיק שניתן ללקוחות החברה לצורך מימוש הנקודות הצבורות נעשו שלא כדין. הסעד המבוקש הוא השבת שווי הזכויות הכלכליות בגין הכוכבים שנמחקו. הנזק האישי מוערך על ידי התובעים בכ-28 ש"ח ואילו סכום התביעה הייצוגית בכ-162 מיליון ש"ח. בחודש מאי 2016 הוגשה תשובה לבקשת האישור. הליך גישור שהתנהל בין הצדדים נכשל וההליך ישוב להתנהל.
8. בחודש מרץ 2016 התקבלה בחברה ויורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ 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. על החברה להגיש תשובה חדשה לבקשת האישור המתוקנת. בהתאם להצעת בית המשפט, הצדדים שוקלים פנייה לגישור נוסף.
9. בחודש יוני 2016 הוגשה בקשה לאישור תביעה כייצוגית (בקשה המחליפה בקשה קודמת שהוגשה בחודש אפריל 2014). הבקשה הוגשה כנגד שלוש חברות כרטיסי אשראי. לטענת המבקשים, שלוש חברות כרטיסי אשראי הן צד להסדר כובל שלא קיבל אישור כדין, לפיו בעסקאות דביט ו-Prepaid החברות שלעיל מעכבות אצלן שלא כדין כספים המגיעים לבתי העסק וכן הן מחשבות את העמלה הנגבית מבתי העסק על בסיס עמלה צולבת כנהוג בעסקאות נדחות רגילות. כמו כן נטען כי סעיפים בהסכם בית עסק הינם סעיפים מקפחים בחוזה אחיד. בחודש דצמבר 2016 הוגשה תשובה לבקשת האישור. בית המשפט התבקש על ידי המבקשים לדחות את הדיון בבקשה עד לאחר הכרעה בהליך שפתח בבית הדין להגבלים עסקיים.

## ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

10. בחודש נובמבר 2016 הוגשה בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקשים החברה אינה נותנת הודעה מוקדמת ללקוחותיה אשר קיבלו הטבה באשר לעמלת דמי הכרטיס למשך שנה של למעלה משלושה חודשים וחייבו בעמלה זו מבלי לשלחה להם המשיבה הודעה מוקדמת בכתב של שבועיים מראש לפני מועד סיום ההטבה, זאת בניגוד להוראות הדין, כשהעילות הנטענות הן הפרת חובה חקוקה, הפרת הסכם וכללי הבנקאות ועשיית עושר ולא במשפט. הנזק מוערך בסך של 65.8 מיליון ש"ח. בקשת הסתלקות שהוגשה על ידי המבקש בחודש פברואר 2017 התקבלה והבקשה נמחקה.

11. בחודש אפריל 2017 הוגשה כנגד החברה בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקשים, בעסקאות בכרטיס חיוב מידי מחייבת החברה למשך שלושה ימים "חיוב לזמן מוגבל" בנוסף לחיוב על העסקה. לטענת המבקש, מדובר בכפייה כלכלית, הפרת חובה חקוקה, תנאי מקפח בחוזה אחיד, הטעיה, פגיעה בקניין ופגיעה באוטונומיה. הנזק הנטען של המבקש הוא כ-60 אלף ש"ח ולקבוצת התובעים מוערך הנזק בכ-100 מיליון ש"ח. החברה הגישה תשובה. המבקש הגיש בקשה להסתלק מתביעתו.

12. בחודש אפריל 2017 הוגשה כנגד החברה בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקש, ישראל כרטיס משגרת ללקוחותיה מסרונים בעלי תוכן שיווקי בלא הסכמה מפורשת. לטענת המבקש, מדובר בהפרת חובה חקוקה, רשלנות, עשיית עושר ולא במשפט ופגיעה באוטונומיה. הנזק הנטען של המבקש הוא 3,000 ש"ח, ושל קבוצת התובעים 6 מיליון ש"ח. בנוסף, מתבקש צו הצהרתי וצו עשה המורה לחברה לחדול ממשלוח הודעות באופן המנוגד להוראות החוק. בחודש אוקטובר 2017 הוגשה תשובה לבקשת האישור.

13. בחודש מאי 2017 הוגשה כנגד החברה בקשה לאישור תביעה כייצוגית. הטענה המרכזית העולה מבקשת האישור הינה כי במקרים בהם בוטל כרטיס האשראי במהלך תקופת מחזור החיוב החודשי, גובה ישראל כרטיס מלקוחותיה את מלוא עמלת דמי כרטיס ולא עמלה בשיעור יחסי בהתאם למועד ביטול הכרטיס. המבקש נמנע מלקבוע את גודל הנזק לקבוצת התובעים והעריך את נזקו האישי ב-13 ש"ח. לאור מידע שהועבר אל המבקש הגיש המבקש בקשה להסתלק מתביעתו, בקשה שאושרה והתביעה נמחקה.

14. בחודש אוקטובר 2017 הוגשה כנגד החברה בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקש, כאשר החברה נדרשת לזכות את חשבון הלקוח בשל חיוב שגוי, הזיכוי מתבצע על-פי ערך החיוב הנומינלי ללא תוספת ריבית והצמדה. לטענת המבקש, התנהלות זו עולה כדי הפרת חובה חקוקה, רשלנות ועשיית עושר ולא במשפט. הנזק האישי הנטען של המבקש הוא 0.14 ש"ח. המבקש אינו מגדיר את היקף קבוצת התובעים, אך מעריך כי הנזק הכולל עבור קבוצת התובעים הוא לכל הפחות 2.5 מיליון ש"ח. בנוסף, במסגרת בקשת האישור מתבקש צו עשה המורה לחברה למסור את מלוא הנתונים הנדרשים לצורך איתור חברי קבוצת התובעים וקביעת סכום התביעה בהתאם.

כמו-כן, תלויה ועומדת נגד החברה תובענה ובקשה לאישורה כתובענה ייצוגית, כמפורט להלן, שלדעת החברה, בהסתמך על יועציה המשפטית, לא ניתן בשלב זה להעריך את סיכויי ההליכים המשפטיים אלו ולפיכך לא בוצעה בגינה הפרשה.

15. בחודש דצמבר 2017 הוגשה כנגד החברה, פועלים אקספרס ובנק הפועלים, בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקשים, גובה עמלת דמי הכרטיס ללקוחות בנק הפועלים הועלה שלא כדין תוך הפרת הסכם ההתקשרות, חוסר תום לב ועשיית עושר שלא במשפט. המבקשים מעריכים את גודל קבוצת התובעים ב-1.5 מיליון לקוחות, כאשר הנזק האישי הנטען הוא 29.4 ש"ח, והנזק המצטבר הוא כ-180 מיליון ש"ח. במסגרת הבקשה מתבקש החזר הסכום האמור, וכן קביעה כי שינוי מדרג ההנחות בטל.

### ה. שומת מע"מ

בחודש דצמבר 2016 נתקבלה בחברה שומת מע"מ (להלן: "הודעת השומה") וזאת למיטב ידיעת החברה בהמשך לביקורת רוחבית ענפית, אשר עיקר עניינה התחשבות בגין עסקאות של מחזיקי כרטיס מול הארגונים הבינלאומיים בגין השנים 2012 ועד יוני 2016. סכום הודעת השומה בגין כלל רכיביה מגיע לכ-70 מיליון ש"ח, לא כולל ריבית והצמדה. החברה, בהתבסס גם על חוות דעת יועציה המשפטית חולקת על הודעת השומה. ביום 9 במרץ 2017 הגישה החברה השגה על השומה ובחודש אפריל 2017 התקיים דיון ראשון בהשגה עם ניצוי מע"מ. ככל שעמדת החברה לא תתקבל תהיה החברה חשופה לדרישות דומות גם בגין השנה שלאחר מתן הודעת השומה. החברה, בהתבסס על חוות הדעת של יועציה המשפטית כוללת הפרשה בדוחותיה במקום בו נדרשת הפרשה ובגין רכיבים בהם להערכת יועציה המשפטית קיים סיכון "אפשרי" להתממשות בעתיד של חלק מסעיפי השומה והכל בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים.

## ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ו. שיפוי לדירקטורים

שיפוי לדירקטורים ולנושאי משרה אחרים: החברה התחייבה לשפות דירקטורים ונושאי משרה אחרים בחברה כפי שיהיו מעת לעת. כתב השיפוי שאושר על ידי האסיפה הכללית ביום 12 בפברואר 2012 באישור וועדת הביקורת והדירקטוריון, הותאם לשינויים בחקיקה. סכום השיפוי שתעמיד החברה מכח ההתחייבות, לכל המבטחים בחברה במצטבר, בגין אחד או יותר מאירועי השיפוי, לא יעלה על 30% מהונה לפי דוחותיה הכספיים האחרונים (שנתיים או רבעוניים) הידועים לפני התשלום בפועל.

### ז. הסכמים עם חברות בנות וחברה אחות

בין החברה לבין כל אחת מהחברות: פועלים אקספרס (חברה אחות), יורופיי, ישראל כרטיס מימון, צמרת מימונים, גלובל פקטורינג וישראל כרטיס, הסכמים להעמדת שירותי תפעול/ניהול על-ידי ישראל כרטיס לכל אחת מהחברות האמורות (קרי - שכל או חלק (לפי העניין) מהפעילות השוטפת של החברות האמורות מבוסס על תפעול/ניהול של ישראל כרטיס (לרבות על מערכותיה ועובדיה)), ולפי העניין גם העמדת קווי אשראי לצורך פעילותן. בתמורה לשירותים כאמור, משלמות החברות המוחזקות האמורות דמי תפעול/ניהול שונים הנגזרים מאופי שירותי התפעול/ניהול המועמדים על-ידי ישראל כרטיס למי מהחברות המוחזקות, ו/או כשיעור שנקבע ממחזור הפעילות בכרטיסי החיוב המתופעלים על-ידי ישראל כרטיס (לפי העניין). על-פי רוב, תקופת ההסכמים אינה מוגבלת בזמן אך הינה בכפוף לכך שחברות הקבוצה האמורות יהיו בבעלות ובשליטה מלאה של ישראל כרטיס וכן בכפוף לזכויות הצדדים לבטל את ההתקשרויות בהודעה מוקדמת מקובלת. כמו-כן, התחייבה החברה לשפות כל אחת מצמרת מימונים, גלובל פקטורינג, ישראל כרטיס מימון וישראל כרטיס נכסים בגין כלל התחייבויותיהן. השיפוי למי מהחברות האמורות יעמוד בתוקפו כל זמן שמי מהחברות האמורות תהינה בשליטה המלאה של החברה וכן כי דרישות הפיקוח על הבנקים הרלוונטיות (כגון הוראות נוהל בנקאי תקין בנושאי מדידה והלימות הון) עדיין בתוקף. בחודש יולי 2016 עודכן ההסדר בין החברה לבין יורופיי רטרואקטיבית החל מתחילת שנת 2016. כמו כן בחודש יולי 2016 עודכן ההסדר בין החברה לבין ישראל כרטיס מימון ונכנס לתוקף החל מיום 1 ביולי 2016.

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

למועד חתימת הדוח, קיימות התקשרויות והסכמות שונות (בין מכוח הסכם ובין מכוח הסכמות מכוחן פועלים הצדדים בפועל) בין ישראל כרטיס, יורופיי (להלן: "החברה") לבין בנק הפועלים, בנק מזרחי טפחות בע"מ (להלן: "בנק מזרחי טפחות"), בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ (להלן: "בנק יהב"), הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (להלן: "הבנק הבינלאומי"), בנק מסד בע"מ (להלן: "בנק מסד"), בנק אוצר החייל בע"מ (להלן: "בנק אוצר החייל") ובנק אגוד לישראל בע"מ (להלן: "בנק אגוד") (יחד: להלן: "הבנקים בהסדר" ו-"ההסדרים עם הבנקים בהסדר", בהתאמה), אשר מהותן הסדרת מערכות היחסים בין הצדדים בקשר עם הנפקת כרטיסי חיוב ממותגי החברה (כולם או חלקם לפי העניין) ללקוחות הבנקים בהסדר, ובכלל זאת בקשר להתחשבות הכספית בין הצדדים בקשר עם ההנפקה, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב ואחריות הצדדים לכיבוד חיובים ושימושים בכרטיסי החיוב כאמור.

לכל אחד מהבנקים בהסדר הוקנתה הסמכות לקבוע מי מבין לקוחותיו ייצא ראוי להצטרף להסדר כרטיסי האשראי של החברה ולהמליץ לחברה על צירוף. למעט ביחס לסיטואציות ונסיבות מסוימות שנקבעו בהסדר עם כל בנק, אשר עיקרן נוגעות לשימושים לרעה בכרטיסים, אחריות לשימוש בכרטיס לאחר ביטולו, אחריות לשימוש בכרטיס לאחר שפג תוקפו ועוד. כל בנק בהסדר אחראי לכיבוד מלוא החיובים ולתשלום הסכומים בהם יחייבו לקוחותיו בקשר לפעילותם בכרטיסי החיוב הבנקאיים שהונפקו להם על-ידי החברה (בקשר עם אותו בנק); במסגרת ההסכמות הספציפיות בין החברה לבין כל אחד מהבנקים האמורים בהסדר, הוסדרו התחשבויות כספיות שונות בקשר עם ההנפקה, 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.



## ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ט. התקשרויות מיוחדות

התקשרויות מיוחדות כוללות הסכמים ארוכי טווח בגין שכירות נכסים, תוכנות והסכמים תפעוליים בגין כלי רכב. להלן פירוט יתרת הסכומים הצפויים בגין ההתקשרויות הללו, לפי שנים:

31 בדצמבר		
2016	2017	
במיליוני ש"ח		
30	31	בשנה הראשונה
14	17	בשנה השנייה
11	13	בשנה השלישית
11	10	בשנה הרביעית
9	9	בשנה החמישית
10	* 71	מעל חמש שנים

\* כולל הסכמים שנחתמו לאחרונה לתקופות ארוכות טווח.

### י. התקשרויות עם מועדוני לקוחות

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: "עמיתי המועדון") ובחלק מהמקרים מוקמים ומנוהלים מועדוני הלקוחות על-ידי החברה עצמה.

הכרטיסים המונפקים לעמיתי המועדון מקנים להם, בדרך כלל ולפי העניין, הנחות (לרבות הנחות/פטור מדמי כרטיס), אשראי בתנאים מטיבים, מתנות הצטרפות, הטבות ושירותים מיוחדים במגוון בתי עסק המכבדים את כרטיסי המועדון, והכל בהתאם לתנאי כל אחד מהמועדונים. הגופים הנוטלים חלק בפעילות מועדוני הלקוחות של החברה, כוללים, בין היתר, גופים צרכניים ותאגידים מסחריים, ארגוני עובדים וארגונים מקצועיים, המעוניינים בהנפקת כרטיס מועדון ללקוחותיהם ו/או עובדיהם, באמצעות כרטיסי אשראי של החברה. ניתן לסווג את מועדוני הלקוחות של הקבוצה לארבעה 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"; (2) מועדוני צרכנות כגון "לייף סטייל" ומועדוני לקוחות לקמעונאים ורשתות כגון "רמי לוי" ו-"ויקטורי"; (3) מועדוני צעירים, חיילים וסטודנטים, כגון "ישראל צעיר" (לבני נוער בגילאים 16 עד 22), מועדון "יותר" (לחיילים בשירות סדיר או עתודאים) ו"קמפוס קארד" לסטודנטים; ו-(4) מועדוני בנקים שונים באופן כללי, במסגרת התקשרויות אלה ועל-פי ההסכמות הספציפיות בין החברה לבין כל מועדון מעת לעת, משלמת החברה למועדונים, על-פי רוב, תשלומים שונים בגין כרטיסי המועדון שהונפקו לחברי המועדון על-ידי החברה.

### יא. שיעבודים

חברת בת שיעבדה בשיעבוד שוטף את כל נכסיה הכספיים, הרכוש והזכויות להבטחת התחייבויותיה לבנקים. כמו כן, שיעבדה חברת בת בשיעבוד קבוע את הון המניות שלה וכן שיעבוד על הכספים, שטרות ובטחונות אחרים.

## ביאור 24 – מגזרי פעילות

### א. כללי

החברה מנפיקה, סולקת ומתפעלת כרטיסי אשראי מסוג ישראלכרט (שהוא מותג פרטי בבעלות החברה) המונפקים לשימוש בישראל בלבד וכן מנפיקה במשותף עם יורופיי, כרטיסי אשראי בהם משולבים המותגים ישראלכרט ו- MasterCard (להלן: "כרטיסי מסטרקארד"). כמו כן, החברה סולקת עסקאות בכרטיסי מסטרקארד, שהונפקו בארץ לרבות בכרטיסי מסטרקארד שהונפקו על-ידי מנפיקים מקומיים אחרים ונעשו בבתי עסק הקשורים עימה בהסכם וכן עסקאות בארץ שנעשו בבתי העסק הנ"ל בכרטיסים שהונפקו בחו"ל ומשולמות לבתי העסק במטבעי ישראל. עסקאות בכרטיסי מסטרקארד שהונפקו בחו"ל ונעשות בארץ בבתי העסק הקשורים עם יורופיי בהסכם ומשולמות לבתי העסק במטבע חוץ נסלקות על-ידי יורופיי. ההנפקה והסליקה של כרטיסי מסטרקארד נעשית מכח רשיון שניתן על-ידי MasterCard Inc ("MC"). כמו כן, החברה מנפיקה, סולקת ומתפעלת כרטיסי אשראי מסוג ויזה לשימוש בישראל ובחו"ל מכוח הרישיון שניתן לחברה על ידי Visa Inc.

### מגזר ההנפקה

החברה מנפיקה כרטיסי אשראי מסוג ישראלכרט, מסטרקארד וויזה. כמו כן מנפיקה ומתפעלת החברה מגוון מוצרים נוספים כגון כרטיסי תדלוק, כרטיסי מתנה ועוד. למגזר ההנפקה יוחסו כל ההכנסות וההוצאות הכרוכות בגיוס הלקוח והטיפול השוטף בו לרבות ניהול מועדוני לקוחות. ההכנסות העיקריות הנובעות לחברה ממגזר ההנפקה הינן: עמלה צולבת, דמי כרטיס, עמלות מעסקאות מט"ח וכן עמלות שונות נוספות בהתאם למפורסם בתעריפון החברה. עמלה צולבת הינה עמלה שמשלם הסולק למנפיק בגין עסקה שנעשתה בכרטיס האשראי שהנפיק המנפיק ואשר נסלקה על-ידי הסולק. ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר זה הינן: שיווק, פרסום וניהול מועדוני לקוחות, תוכניות הטבות שונות, הנפקה ומשלוח הכרטיס על צרופותיו, הפקה ומשלוח הודעות חיוב וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות.

### מגזר הסליקה

החברה קשורה בהסכמי סליקה עם בתי עסק במגוון ענפים ומציעה לבתי העסק השונים, בנוסף לשירותי הסליקה גם מגוון שירותים פיננסיים כגון: שירותים שיווקיים ותפעוליים, ביניהם אפשרות לפריסת תשלומים, תאריכי זיכוי גמישים, מידע יעודי ומבצעי קידום מכירות. למגזר זה יוחסו כל ההכנסות וההוצאות הכרוכות בגיוס בית העסק והטיפול השוטף בו. ההכנסות העיקריות הנובעות לחברה ממגזר הסליקה הינן: עמלות מבתי עסק בניכוי עמלה צולבת הנזקפת למגזר ההנפקה וכן הכנסות מימון נטו המיוחסות למגזר. ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר הינן: הוצאות גיוס ושימור בתי עסק, פרסום משותף עם בתי עסק, סליקת שוברים, הפקה ומשלוח הודעות זיכוי וכן ייחוס הוצאות שונות.

### מגזר מימון

מגזר המימון מתמקד במתן שירותים ופתרונות פיננסיים באמצעות מוצרים מותאמים לצרכי הלקוחות. החברה מציעה ללקוחותיה מוצרי אשראי אשר עונים לצרכיהם תוך שימת לב לסיווגם (פרטי, עסקי), למצבם הכלכלי וליכולת ההחזר שלהם. למגזר המימון יוחסו כל ההכנסות וההוצאות המיוחסות בגין פעילות החברה הנושאת ריבית ובכללה פעילות הניכיון, מקדמות והקדמות, פקטורינג, "אשראי מתגלגל" והלוואות מסוגים שונים.

### אחר

במגזר זה נכללות כל הפעילויות האחרות של החברה אשר אינן משתייכות למגזרי ההנפקה, הסליקה ו/או המימון, אשר כל אחת מהן אינה מגיעה עד כדי מגזר בר-דיווח.

## ביאור 24 – מגזרי פעילות – מאוחד (המשך)

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר (1)	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
<b>הכנסות</b>					
1,492	-	1	838	653	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(565)	565	עמלות בימגזריות
<b>1,492</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>273</b>	<b>1,218</b>	<b>סך הכל</b>
271	-	276	(2)	(3)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
42	42	6	13	(19)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>1,805</b>	<b>42</b>	<b>283</b>	<b>284</b>	<b>1,196</b>	<b>סך ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>					
109	-	81	1	27	בגין הפסדי אשראי
580	1	41	180	358	תפעול
318	-	21	57	240	מכירה ושיווק
79	-	12	28	39	הנהלה וכלליות
371	-	-	(8)	379	תשלומים לבנקים (תקבולים מבנקים)
<b>1,457</b>	<b>1</b>	<b>155</b>	<b>258</b>	<b>1,043</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>348</b>	<b>41</b>	<b>128</b>	<b>26</b>	<b>153</b>	<b>רווח לפני מיסים</b>
97	13	41	6	37	הפרשה למיסים על הרווח
<b>251</b>	<b>28</b>	<b>87</b>	<b>20</b>	<b>116</b>	<b>רווח לאחר מיסים</b>
1	1	-	-	-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס
<b>252</b>	<b>29</b>	<b>87</b>	<b>20</b>	<b>116</b>	<b>רווח נקי</b>
9.6%	74.1%	10.0%	10.4%	7.6%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
17,464	89	4,305	967	12,103	יתרה ממוצעת של נכסים
3	3	-	-	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
14,827	580	1,414	11,937	896	יתרה ממוצעת של התחייבויות
13,472	200	4,463	987	7,821	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) תוצאות של פעילויות אחרות אשר נבחנות בנפרד על-ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועים של אותן פעילויות, אך לא מקיימות הגדרת מגזר בר דיווח בשל אי עמידה בתנאים כמותיים.

**ביאור 24 – מגזרי פעילות – מאוחד (המשך)**

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר (1)	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
<b>הכנסות</b>					
1,433	-	*-	839	594	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(555)	555	עמלות בימגוריות
<b>1,433</b>	<b>-</b>	<b>*-</b>	<b>284</b>	<b>1,149</b>	<b>סך הכל</b>
233	*-	235	(1)	(1)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
44	40	5	5	(6)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>1,710</b>	<b>40</b>	<b>240</b>	<b>288</b>	<b>1,142</b>	<b>סך ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>					
80	*-	57	2	21	בגין הפסדי אשראי
557	2	30	174	351	תפעול
265	*-	15	52	198	מכירה ושיווק
70	*-	8	24	38	הנהלה וכלליות
399	-	-	3	396	תשלומים לבנקים
<b>1,371</b>	<b>2</b>	<b>110</b>	<b>255</b>	<b>1,004</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>339</b>	<b>38</b>	<b>130</b>	<b>33</b>	<b>138</b>	<b>רווח לפני מיסים</b>
111	13	47	10	41	הפרשה למיסים על הרווח
<b>228</b>	<b>25</b>	<b>83</b>	<b>23</b>	<b>97</b>	<b>רווח לאחר מיסים</b>
1	1	-	-	-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס
<b>229</b>	<b>26</b>	<b>83</b>	<b>23</b>	<b>97</b>	<b>רווח נקי</b>
9.0%	67.5%	10.9%	11.4%	6.2%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
16,415	97	3,515	991	11,812	יתרה ממוצעת של נכסים
2	2	-	-	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
13,857	563	858	11,845	591	יתרה ממוצעת של התחייבויות
12,876	194	3,824	1,014	7,844	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) תוצאות של פעילויות אחרות אשר נבחנות בנפרד על-ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועים של אותן פעילויות, אך לא מקיימות הגדרת מגזר בר דיווח בשל אי עמידה בתנאים כמותיים.

## ביאור 24 – מגזרי פעילות – מאוחד (המשך)

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר (1)	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
<b>הכנסות</b>					
1,359	-	*-	843	516	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(565)	565	עמלות בימגוריות
<b>1,359</b>	<b>-</b>	<b>*-</b>	<b>278</b>	<b>1,081</b>	<b>סך הכל</b>
174	*-	175	(1)	*-	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
57	43	2	1	11	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>1,590</b>	<b>43</b>	<b>177</b>	<b>278</b>	<b>1,092</b>	<b>סך ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>					
32	*-	26	*-	6	בגין הפסדי אשראי
529	6	23	168	332	תפעול
235	*-	11	47	177	מכירה ושיווק
61	*-	6	21	34	הנהלה וכלליות
372	-	-	3	369	תשלומים לבנקים
<b>1,229</b>	<b>6</b>	<b>66</b>	<b>239</b>	<b>918</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>361</b>	<b>37</b>	<b>111</b>	<b>39</b>	<b>174</b>	<b>רווח לפני מיסים</b>
108	12	38	13	45	הפרשה למיסים על הרווח
<b>253</b>	<b>25</b>	<b>73</b>	<b>26</b>	<b>129</b>	<b>רווח לאחר מיסים</b>
(2)	(2)	-	-	-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס
<b>251</b>	<b>23</b>	<b>73</b>	<b>26</b>	<b>129</b>	<b>רווח נקי</b>
10.8%	67.0%	12.6%	12.9%	8.6%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
15,330	120	2,667	1,083	11,460	יתרה ממוצעת של נכסים
3	3	-	-	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
13,009	529	432	11,705	343	יתרה ממוצעת של התחייבויות
11,899	207	2,973	1,032	7,687	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 25 – נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה – מאוחד

במיליוני ש"ח

### 31 בדצמבר 2017

סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ (1)		מטבע ישראלי		
		אחר	דולר	צמוד למדד	לא צמוד	
<b>נכסים</b>						
104	-	32	41	-	31	מזומנים ופיקדונות בבנקים
16,753	-	27	98	95	16,533	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
26	26	-	-	-	-	ניירות ערך
5	5	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
267	267	-	-	-	-	בניינים וציוד
740	65	-	-	5	670	נכסים אחרים
<b>17,895</b>	<b>363</b>	<b>59</b>	<b>139</b>	<b>100</b>	<b>17,234</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>						
2,017	-	-	18	-	1,999	אשראי מתאגידים בנקאיים
12,104	46	18	137	67	11,836	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,073	4	1	8	-	1,060	התחייבויות אחרות
<b>15,194</b>	<b>50</b>	<b>19</b>	<b>163</b>	<b>67</b>	<b>14,895</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
2,701	313	40	(24)	33	2,339	הפרש

### 31 בדצמבר 2016

סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ (1)		מטבע ישראלי		
		אחר	דולר	צמוד למדד	לא צמוד	
<b>נכסים</b>						
109	-	3	43	4	59	מזומנים ופיקדונות בבנקים
16,091	-	25	86	95	15,885	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
20	20	-	-	-	-	ניירות ערך
3	3	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
264	264	-	-	-	-	בניינים וציוד
571	50	-	-	4	517	נכסים אחרים
<b>17,058</b>	<b>337</b>	<b>28</b>	<b>129</b>	<b>103</b>	<b>16,461</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>						
1,222	-	19	8	-	1,195	אשראי מתאגידים בנקאיים
12,089	27	(11)	131	66	11,876	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,082	3	1	10	-	1,068	התחייבויות אחרות
<b>14,393</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>149</b>	<b>66</b>	<b>14,139</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
2,665	307	19	(20)	37	2,322	הפרש

(1) כולל צמודי מטבע חוץ.

## ביאור 26 – נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי שנה לפרעון

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2017

תדרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים													
יתרה מאזנית (2)	ללא	סך הכל	שנה	20	10	5	מעל 5	4	מעל 4	3	מעל 3	מעל 3	מעל
שיועור	תקופת	תדרימי	שנה	שנים עד	שנים עד	שנים עד	שנים עד	שנים עד	שנים עד	שנים עד	שנה ועד	שנה ועד	שנה ועד
תשואה	פרעון(4)	מזומנים(1)	שנה	20	10	5	מעל 5	4	מעל 4	3	מעל 3	מעל 3	מעל
ועד חוזי (5)	סך הכל	חוזי (5)	שנה	שנה	שנה	שנה	שנה	שנה	שנה	שנה	שנה	שנה	שנה
5.09%	17,728	523	17,531	-	-	6	93	282	605	1,182	3,419	3,084	8,860
0.68%	15,044	124	14,880	18	29	16	18	4	524	301	2,201	2,320	9,449
-	2,684	399	2,651	(18)	(29)	(10)	75	278	81	881	1,218	(764)	(589)
<b>מטבע ישראל (לרבות צמוד מט"ח)</b>													

במטבע חוץ (3)													
1.45%	167	-	167	-	-	-	-	-	-	-	7	8	152
-	150	7	143	-	-	4	-	-	-	-	3	8	128
-	17	(7)	24	-	-	(4)	-	-	-	-	4	*-	24
-	(23)	(7)	(16)	-	-	(4)	-	-	-	-	4	2	(18)

סך הכל													
5.08%	17,895	523	17,698	-	-	6	93	282	605	1,182	3,426	3,092	9,012
0.67%	15,194	131	15,023	18	29	20	18	4	524	301	2,204	2,328	9,577
-	2,701	392	2,675	(18)	(29)	(14)	75	278	81	881	1,222	764	(565)
** מזה: חייבים בגין													
-	16,753	18	17,061	-	-	6	93	278	605	1,181	3,307	2,821	8,770

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- תדרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים בגין טעיפי הנכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה, בהתאם לתקופות הותרות לפרעון החוזי של כל תזרים. התנאים מוצגים בניכוי הפרשות להפסדי אשראי.
- כפי שנקללה בביאור 25 "נכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה", לרבות סכומים חוץ מאזניים בגין נגזרים שאינם מסולקים ונוו.
- לא כולל מטבע ישראל צמוד למטבע חוץ.
- כולל נכסים במטבע ישראל שזמן פירעונם עבר בסך 46 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2016 - 25 מיליון ש"ח).
- שיועור תשואה חוזי הינו שיועור הריבית המוכה את תדרימי המזומנים העתידיים החוזיים המוצגים בביאור זה בגין פריט כספי אל היתרה המאזנית שלו.

ישראל ב"מ" והחברות המאחדות שלה

ביאורים לדוחות הכספיים

## ביאור 26 – נכסים והתייבויות לפי מטבע ולפי שנה לפרעון (המשך)

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2016

יתרה מאזנית (2)	תזרימי מזומנים עתידים חוזיים צפויים										מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח)	
	ללא	סך הכל	שנה	20 מעל	10 מעל	5 מעל	4 מעל	3 מעל	2 מעל	1 מעל		מטבע
שיעור	460	16,754	-	1	9	103	257	486	1,077	3,213	2,961	8,647
תשואה	149	14,057	13	17	22	19	7	76	289	2,128	2,365	9,121
סך הכל חוזי (5)	311	2,697	(13)	(16)	(13)	84	250	410	788	1,085	596	(474)

במטבע חוץ (3)											
נכסים	133	-	133	-	-	-	-	8	4	121	
התחייבויות	133	9	124	-	4	-	-	2	6	112	
הפרש	-	(9)	9	-	(4)	-	-	6	(2)	9	
מזה הפרש בחולר	-	(8)	(10)	-	(4)	-	-	6	(1)	(11)	

סך הכל													
נכסים **	17,058	460	16,887	-	1	9	103	257	486	1,077	3,221	2,965	8,768
התחייבויות	14,393	158	14,181	13	17	26	19	7	76	289	2,130	2,371	9,233
הפרש	-	2,665	2,706	(13)	(16)	(17)	84	250	410	788	1,091	594	(465)
פעולות בכרטיס אשראי	-	16,091	1	16,381	-	1	9	103	253	486	1,077	2,792	8,489

\*\* מזה: חייבים בגין

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- תזרימי מזומנים עתידים חוזיים צפויים בגין טעיפי הנכסים והתייבויות לפי בסיס הצמדה, בהתאם לתקופות הותרות לפרעון החוזי של כל תזרים.
- התזרים מוצגים בניכוי הפרשות להפסדי אשראי.
- כפי שנקללה בביאור 25 "נכסים והתייבויות לפי בסיס הצמדה", לרבות סכומים חוץ מאזניים בגין נגזרים שאינם מסולקים נטו.
- לא כולל מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.
- כולל נכסים במטבע ישראלי שזמן פירעונם עבר בסך 25 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2015 - 11 מיליון ש"ח).
- שיעור תשואה חוזי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים הצפויים המוצגים בביאור זה בגין פריט כספי אל היתרה המאזנית שלו.

ביאורים לדוחות הכספיים



## ביאור 27 א' – יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

### 1. שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:

הביאור כולל מידע בדבר הערכת השווי הוגן של מכשירים פיננסיים. לרוב המכשירים הפיננסיים של החברה לא ניתן לצטט "מחיר שוק" מכיוון שלא קיים שוק פעיל בו הם נסחרים, למעט חלק מניירות הערך. השווי הוגן למרבית המכשירים הפיננסיים נאמד באמצעות מודלים מקובלים לתמחור, כגון ערך נוכחי של תזרים מזומנים עתידי המהווה בריבית ניכיון בשיעור המשקף את רמת הסיכון הגלומה במכשיר הפיננסי. אומדן השווי הוגן באמצעות הערכת תזרים המזומנים העתידי וקביעת שיעור ריבית הניכיון על-פי השיעורים בסמוך לתאריך המאזן היא סובייקטיבית. לכן, עבור רוב המכשירים הפיננסיים, הערכת השווי הוגן שלהלן אינה בהכרח אינדיקציה לשווי המימוש של המכשיר הפיננסי לתאריך המאזן. הערכת השווי הוגן נערכה, כאמור, לפי שיעורי הריבית בסמוך לתאריך המאזן ואינה לוקחת בחשבון את התנודתיות של שיעורי הריבית. תחת הנחת שיעורי ריבית אחרים יתקבלו ערכי שווי הוגן שיכול שיהיו שונים באופן מהותי. בעיקר הדברים אמורים לגבי המכשירים הפיננסיים בריבית קבועה או שאינם נושאים ריבית. בנוסף, בקביעת ערכי השווי הוגן לא הובאו בחשבון העמלות שיתקבלו או ישולמו אגב הפעילות העסקית וכן אינם כוללים את השפעת המס. יתרה מכך, הפער בין היתרה במאזן לבין יתרות השווי הוגן יתכן ולא ימומש מכיוון שברוב המקרים ייתכן שהמכשיר הפיננסי יוחזק עד לפירעון. בשל כל אלו יש להדגיש כי אין בנתונים הכלולים בביאור זה כדי להצביע על שווי החברה כעסק חי. כמו כן, בשל הקשת הרחבה של טכניקות ההערכה והאומדנים האפשריים ליישום במהלך ביצוע הערכת השווי הוגן, יש להיזהר בעת עריכת השוואות ערכי שווי הוגן בין חברות שונות.

### 2. השיטות וההנחות העיקריות ששימשו לחישוב אומדן השווי הוגן של המכשירים הפיננסיים:

פיקדונות בבנקים - בשיטת היוון תזרימי מזומנים עתידיים לפי שיעורי ריבית בהם החברה ביצעה עסקאות דומות סמוך לתאריך המאזן. חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי - השווי הוגן של יתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי נאמד לפי שיטת הערך הנוכחי של תזרימי המזומנים העתידיים מנוכים בשיעור ניכיון מתאים. יתרת החייבים פולחה לקטגוריות הומוגניות. בכל קטגוריה הונו התקבולים בשיעורי ריבית המשקפים עסקאות דומות לתאריך המאזן. תזרימי המזומנים העתידיים עבור חובות פגומים וחובות אחרים חושבו לאחר ניכוי השפעות של מחיקות ושל הפרשות להפסדי אשראי בגין חובות. ניירות ערך - ניירות ערך סחירים: לפי שווי שוק בשוק עיקרי. ניירות ערך שאינם סחירים: לפי עלות בניכוי ירידת ערך. זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי - בשיטת היוון תזרימי מזומנים לפי שיעור ריבית בו גייסה החברה אשראי סמוך לתאריך המאזן.

## ביאור 27 א' – יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך)

במיליוני ש"ח

3. יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:

31 בדצמבר 2017					
שווי הוגן (א)					
סך הכל	רמה 3	רמה 2	רמה 1	יתרה במאזן	
<b>נכסים פיננסיים:</b>					
104	-	13	91	104	מזומנים ופיקדונות בנקים
16,737	16,737	-	-	16,753	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
26	9	-	17	26	ניירות ערך (ב)
489	469	20	-	489	נכסים פיננסיים אחרים
<b>17,356</b>	<b>17,215</b>	<b>33</b>	<b>108</b>	<b>* 17,372</b>	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>					
2,017	-	1,999	18	2,017	אשראי מתאגידים בנקאיים
12,034	12,034	-	-	12,058	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
884	734	150	-	887	התחייבויות פיננסיות אחרות
<b>14,935</b>	<b>12,768</b>	<b>2,149</b>	<b>18</b>	<b>* 14,962</b>	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>
31 בדצמבר 2016					
שווי הוגן (א)					
סך הכל	רמה 3	רמה 2	רמה 1	יתרה במאזן	
<b>נכסים פיננסיים:</b>					
109	-	18	91	109	מזומנים ופיקדונות בנקים
16,075	16,075	-	-	16,091	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
20	7	-	13	20	ניירות ערך (ב)
354	321	33	-	354	נכסים פיננסיים אחרים
<b>16,558</b>	<b>16,403</b>	<b>51</b>	<b>104</b>	<b>* 16,574</b>	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>					
1,222	-	1,194	28	1,222	אשראי מתאגידים בנקאיים
12,039	12,039	-	-	12,062	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
920	777	143	-	924	התחייבויות פיננסיות אחרות
<b>14,181</b>	<b>12,816</b>	<b>1,337</b>	<b>28</b>	<b>* 14,208</b>	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>

\* מזה: נכסים והתחייבויות בסך 108 מיליון ש"ח ובסך 18 מיליון ש"ח, בהתאמה (2016 - נכסים והתחייבויות בסך 104 מיליון ש"ח ובסך 28 מיליון ש"ח, בהתאמה), אשר יתרתם במאזן זהה לשווי הוגן (מכשירים המוצגים במאזן לפי שווי הוגן). למידע נוסף על מכשירים שנמדדו בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה ועל בסיס שאינו חוזר ונשנה ראה ביאורים 27.ב. ו-27.ג. להלן.

(א) רמה 1 - מדידות שווי הוגן המשתמשות במחירים מצוטטים בשוק פעיל.

רמה 2 - מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים נצפים משמעותיים אחרים.

רמה 3 - מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים לא נצפים משמעותיים.

(ב) כולל מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, המוצגות לפי עלות, בניכוי ירידת ערך, בסך 9 מיליון ש"ח (2016 - 7 מיליון ש"ח).

## ביאור 27 ב' – פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה (1) – מאוחד

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2017			
מדידות שווי הוגן המשתמשים ב:			
מחירים מצוטטים בשוק פעיל (רמה 1)	נתונים נצפים משמעותיים אחרים (רמה 2)	סך הכל שווי הוגן	
			<b>נכסים</b>
17	-	17	ניירות ערך זמינים למכירה
<b>17</b>	-	<b>17</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
			<b>התחייבויות</b>
-	-	-	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
-	-	-	<b>סך כל ההתחייבויות</b>

31 בדצמבר 2016			
מדידות שווי הוגן המשתמשים ב:			
מחירים מצוטטים בשוק פעיל (רמה 1)	נתונים נצפים משמעותיים אחרים (רמה 2)	סך הכל שווי הוגן	
			<b>נכסים</b>
13	-	13	ניירות ערך זמינים למכירה
<b>13</b>	-	<b>13</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
			<b>התחייבויות</b>
-	*-	*-	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
-	*-	*-	<b>סך כל ההתחייבויות</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) במהלך השנים שהסתיימו בימים 31 בדצמבר 2017 ו-2016 לא היו מעברים מרמה 2 לרמה 1.

## ביאור 27 ג' – פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס שאינו חוזר ונשנה – מאוחד

במהלך השנים 2017 ו-2016 לא היו קיימים לחברה פריטים שאינם נמדדים בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה, למעט הכרה בהפרשה לירידת ערך בסכום שאינו מהותי ברבעון השלישי של שנת 2016.

## ביאור 28 – בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה

במיליוני ש"ח

א. יתרות

ליום 31 בדצמבר 2017

צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה				בעלי עניין				מחזיקי מניות בעלי שליטה		נכסים	
אחרים		חברות כלולות		אחרים		נושאי משרה		בעלי שליטה			
היתרה הגבוהה במשך (השנה)2	יתרה גבוהה במשך (השנה)2	היתרה הגבוהה במשך (השנה)2	יתרה גבוהה במשך (השנה)2	היתרה הגבוהה במשך (השנה)2	יתרה גבוהה במשך (השנה)2	היתרה הגבוהה במשך (השנה)2	היתרה הגבוהה במשך (השנה)2	היתרה הגבוהה במשך (השנה)2	היתרה הגבוהה במשך (השנה)2		
-	-	-	-	-	-	-	-	115	85	מזומנים ופקדונות בבנקים	
1	1	19	17	267	252	1	1	*-	*-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו (1)	
7	7	-	-	-	-	-	-	-	-	ניירות ערך	
-	-	5	5	-	-	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות	
-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	נכסים אחרים	
<b>התחייבויות</b>											
-	-	-	-	-	-	-	-	1,743	1,517	אשראי מתאגידים בנקאיים	
** 771	** 48	-	-	-	-	-	-	129	108	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	
-	-	-	-	568	495	17	12	11	9	התחייבויות אחרות	
-	-	-	-	-	-	-	-	*-	*-	מניות (כלול בהון)	
-	-	18	18	-	-	8	8	11,155	11,139	סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים	
-	-	-	-	-	-	-	-	5,767	5,597	ערבויות שניתנו על-ידי הבנקים	
-	-	-	-	-	-	-	-	13	13	ערבויות שניתנו על ידי החברה	

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* השינוי נובע מעדכון צדדים קשורים של החברה האם בתקופה האחרונה.

(1) עסקאות עם צדדים קשורים נעשו כולן במהלך העסקים הרגיל ובתנאים דומים לתנאי עסקאות עם גופים שאינם קשורים בחברה.

(2) על בסיס היתרות לסופי החודשים.

(3) בנוסף, לחברה יש יתרת חייבים בגין כרטיסי מתנה, המופקדים בחברת האם, בסך 14 מיליון ש"ח.

(היתרה הגבוהה במשך השנה - 24 מיליון ש"ח).

## ביאור 28 – בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה (המשך)

במיליוני ש"ח

א. יתרות (המשך)

ליום 31 בדצמבר 2016

צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה				בעלי עניין				מחזיקי מניות בעלי שליטה		
אחרים		חברות כלולות		אחרים		נושאי משרה		היתרה		
היתרה	הגבוהה	היתרה	הגבוהה	היתרה	הגבוהה	היתרה	הגבוהה	היתרה	הגבוהה	
לסוף	במשך	לסוף	במשך	לסוף	במשך	לסוף	במשך	לסוף	במשך	
השנה (2)	שנה	השנה (2)	שנה	השנה (2)	שנה	השנה (2)	שנה	השנה (2)	שנה	
<b>נכסים</b>										
-	-	-	-	-	-	-	-	98	98	מזומנים ופקדונות בבנקים
-	-	20	19	254	234	2	1	*-	*-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו (1)
7	7	-	-	-	-	-	-	-	-	ניירות ערך
-	-	3	3	-	-	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
-	-	1	*-	-	-	-	-	-	-	נכסים אחרים
<b>התחייבויות</b>										
-	-	-	-	-	-	-	-	1,285	922	אשראי מתאגידים בנקאיים
994	975	-	-	-	-	-	-	114	74	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	-	535	535	17	17	7	*-	התחייבויות אחרות
-	-	-	-	-	-	-	-	*-	*-	מניות (כלול בהון)
-	-	42	16	-	-	9	8	17,688	10,441	סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים
-	-	-	-	-	-	-	-	5,910	5,442	ערבויות שניתנו על-ידי הבנקים
-	-	-	-	-	-	-	-	13	13	ערבויות שניתנו על ידי החברה

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) עסקאות עם צדדים קשורים נעשו כולן במהלך העסקים הרגיל ובתנאים דומים לתנאי עסקאות עם גופים שאינם קשורים בחברה.

(2) על בסיס היתרות לסופי החודשים.

(3) בנוסף, לחברה יש יתרת חייבים בגין כרטיסי מתנה, המופקדים בחברת האם, בסך 19 מיליון ש"ח.

(היתרה הגבוהה במשך השנה - 34 מיליון ש"ח).

## ביאור 28 – בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תמצית תוצאות עסקיות עם בעלי עניין וצדדים קשורים

### לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה		בעלי עניין			מחזיקי מניות בעלי שליטה	
אחרים	חברות כלולות	אחרים	נושאי משרה			
14	-	-	-	6	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי	
-	(1) <sup>(1)</sup>	(*-)	-	(15)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו	
-	-	29	-	4	הכנסות אחרות	
-	-	-	-	(10)	הוצאות תפעול	
-	(23)	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק	
-	-	-	(20)	(2)	הוצאות הנהלה וכלליות	
-	-	-	-	(220)	תשלומים לבנקים	
<b>14</b>	<b>(22)</b>	<b>29</b>	<b>(20)</b>	<b>(235)</b>	<b>סך הכל</b>	

### לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה		בעלי עניין			מחזיקי מניות בעלי שליטה (3)	
אחרים	חברות כלולות	אחרים	נושאי משרה			
106	-	-	-	-	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי	
-	(1) <sup>(1)</sup>	(*-)	-	(6)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו	
-	-	27	-	3	הכנסות אחרות	
-	-	-	-	(8)	הוצאות תפעול	
-	(22)	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק	
-	-	-	(22)	(2)	הוצאות הנהלה וכלליות	
-	-	-	-	(241)	תשלומים לבנקים	
<b>106</b>	<b>(21)</b>	<b>27</b>	<b>(22)</b>	<b>(252)</b>	<b>סך הכל</b>	

### לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015

צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה		בעלי עניין			מחזיקי מניות בעלי שליטה	
אחרים	חברות כלולות	אחרים	נושאי משרה			
93	-	-	*-	*-	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי	
-	(1) <sup>(1)</sup>	(*-)	-	(4)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו	
-	-	23	-	3	הכנסות אחרות	
-	-	-	-	(8)	הוצאות תפעול	
-	(21)	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק	
-	-	-	(19)	(2)	הוצאות הנהלה וכלליות	
-	-	-	-	(225)	תשלומים לבנקים	
<b>93</b>	<b>(20)</b>	<b>23</b>	<b>(19)</b>	<b>(234)</b>	<b>סך הכל</b>	

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) בגין אשראי לבתי עסק.

(2) בנוסף בשנים 2017, 2016 ו-2015 הוצאות בגין התחשבות שוטפת של שרותים מקצועיים בסך 6 מיליון ש"ח, 6 מיליון ש"ח ו-5 מיליון ש"ח, בהתאמה.

(3) לא כולל תשלום בגין חלק התמורה שהתקבלה בבנק הפועלים ממכירת ויזה.

## ביאור 28 – בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה (המשך)

במיליוני ש"ח

ג. הטבות לבעלי עניין

### לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

נושאי משרה (2)		מחזיקי מניות בעלי שליטה		
מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	
15	(1) 18	-	-	בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
7	2	-	-	דירקטור שאינו מועסק התאגיד או מטעמו

(1) מזה: הטבות עובד לזמן קצר 15 מיליון ש"ח, הטבות לאחר סיום העסקה בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, הטבות בגין פיטורין 3 מיליון ש"ח.

### לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

נושאי משרה (2)		מחזיקי מניות בעלי שליטה		
מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	
17	(1) 20	-	-	בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
7	2	-	-	דירקטור שאינו מועסק התאגיד או מטעמו

(1) מזה: הטבות עובד לזמן קצר 15 מיליון ש"ח, הטבות לאחר סיום העסקה 2 מיליון ש"ח, הטבות בגין פיטורין סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, הטבות אחרות לזמן ארוך 3 מיליון ש"ח ותשלום מבוסס מניות בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

### לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015

נושאי משרה (2)		מחזיקי מניות בעלי שליטה		
מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	
12	(1) 18	-	-	בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
8	1	-	-	דירקטור שאינו מועסק התאגיד או מטעמו

(1) מזה: הטבות עובד לזמן קצר 12 מיליון ש"ח, הטבות לאחר סיום העסקה 1 מיליון ש"ח, הטבות בגין פיטורין סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, הטבות אחרות לזמן ארוך 2 מיליון ש"ח ותשלום מבוסס מניות 1 מיליון ש"ח.

(2) אנשי מפתח ניהוליים בהתאם לסעיף 4.ד.80. בהוראות הדיווח לציבור.

בנוסף, בשנת 2017 לחברה הוצאות שכר ונלוות בסך של כ-61 מיליון ש"ח (50 מיליון ש"ח בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016 ו-51 מיליון ש"ח בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015), בגין עובדים המושאלים מבנק הפועלים (שנת 2017 - 70 עובדים, שנת 2016 - 86 עובדים, שנת 2015 - 102 עובדים).

### ד. מידע בדבר העסקאות והיתרות עם צדדים קשורים ובעלי עניין

- ראה ביאורים 20 ו-21 לעיל - הטבות לעובדים ותשלום מבוסס מניות.
- ראה ביאור 23 לעיל - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות.
- בחודש דצמבר 2016 החליטה בעלת השליטה על מתן מענק לעובדי החברה בגין התמורה שהתקבלה בבעלת השליטה ממכירת מניות ויזה.
- החל מיום 1 ביולי 2017 נקלטו נושאי המשרה החברים בהנהלת ישראלכרט, אשר קודם לכן היו עובדי הבנק המושאלים, כעובדי החברה. כחלק מהערכות לקראת הפרדה, החברה סילקה את ההתחייבות בגין פרישה מוקדמת הקשורה לעובדים אלה בתוכנית של עובדי הבנק המושאלים. ראה גם ביאור ט.20. לעיל.





ישראל כרט בע"מ והחברות המאחדות שלה  
**דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי**  
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

.....

**רשימת טבלאות**

עמוד	נושא	טבלה מספר
171	שכר רואי החשבון המבקרים	טבלה 1:
172	שכר והטבות לנושאי משרה	טבלה 2:
177	נתונים אודות מצבת כח האדם של החברה במונחי משרות	טבלה 3:
183	שיעורי הכנסות והוצאות של החברה על בסיס מאוחד וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית	טבלה 4:
187	דוחות רווח והפסד מאוחדים - מידע רב רבעוני	טבלה 5:
189	מאזנים מאוחדים לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 6:
191	דוחות רווח והפסד מאוחדים - מידע רב תקופתי	טבלה 7:
192	מאזנים מאוחדים - מידע רב תקופתי	טבלה 8:

## הדירקטוריון וההנהלה

במהלך שנת 2017 המשיך דירקטוריון החברה את פעילותו בהתוויית האסטרטגיה, המדיניות והקווים העקרוניים לפעילותה של החברה, תוך שהוא קובע הנחיות בנושאים השונים בהתאמה לדרישות עדכניות החקיקה ובהתאם להוראה 301 של בנק ישראל. במסגרת זו קבע הדירקטוריון מסגרות החשיפה לסיכונים השונים והתווה את המדיניות לפעילותן של חברות הבת. 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 ההנהלה ועקביותה עם מדיניות החברה). בהתאם להודעה שפורסמה על ידי בנק ישראל בנושא צעדים להבטחת כושר התחרות של חברות כרטיסי האשראי שעתידות להיפרד מהבנקים, החברה האם הונחתה לערוך שינויים בהרכב הדירקטוריון עד ליום 31 במרץ 2017 אשר עיקרם: יו"ר הדירקטוריון לא יהיה אחד מעובדי הבנק או נושאי משרה בו. הדירקטורים מטעם הבנק בחברת כרטיסי אשראי לא יהיו חברי הנהלת הבנק או נושאי משרה בה, הדירקטורים מטעם הבנק לא יהיו מתחום קביעת האסטרטגיה או ניהול הפעילות העסקית של הבנק, הרכב הדירקטוריון בחברת כרטיסי אשראי יהיה כזה שלא יהיה בו רוב של דירקטורים מטעם הבנק. הדירקטוריון כולל ועדת ביקורת, ועדת אשראי, ועדת תגמול וועדה לניהול סיכונים. הדירקטוריון והוועדות מקיימים דיונים מפורטים בהיבטים השונים של פעילות החברה, לפי הצורך. במהלך שנת 2017 התקיימו 24 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-48 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

### 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 דירקטורים. דירקטוריון החברה קבע כי המספר המזערי הראוי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בוועדת הביקורת, יהיה שני דירקטורים. יש לציין כי במועד הדיווח מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו 9 דירקטורים. מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, בוועדת הביקורת הינו 2 דירקטורים. (לתאריך המאזן, 31 בדצמבר 2017 היו 9 דירקטורים ו-2 דירקטורים בהתאמה).

### חברי דירקטוריון החברה

#### איל דשא

מכהן החל מיום 2 ביולי 2017 כדירקטור וכיו"ר דירקטוריון החברה.  
 מכהן כדירקטור וכיו"ר דירקטוריון בחברות פועלים אקספרס ויורפיי החל מיום 2 ביולי 2017.  
 מכהן כיו"ר הדירקטוריון בחברת תבל אדוונס טכנולוגי בע"מ החל מיום 1 בנובמבר 2017.  
 מכהן כדירקטור בחברת Mobileye החל מיום 1 במרץ 2013.  
 מכהן כחבר בחבר הנאמנים של האוניברסיטה העברית בירושלים וכחבר בוועדה המייעצת לתכנית MA בכלכלה פיננסית במרכז הבינתחומי בהרצליה.  
 כיהן כסגן נשיא בכיר ומנהל כספים ראשי (CFO) בחברת טבע החל מיום 1 ביוני 2008 ועד ליום 30 ביוני 2017.  
 כיהן כמנכ"ל חברת טבע בפועל החל מחודש אוקטובר 2013 ועד לחודש פברואר 2014  
 כן כיהן כדירקטור בחברות ECI Telecom ו-Stratasys LTD.

בעל תואר ראשון BA בכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים.  
 בעל תואר שני MBA במנהל עסקים (מימון) - האוניברסיטה העברית בירושלים.  
 הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר א. דשא, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**אבי אידלסון**

מכהן כדירקטור חיצוני בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים, החל מיום 31 בינואר 2010.

מכהן כחבר ועדת הביקורת של דירקטוריון החברה ומיום 28 בפברואר 2011 מכהן כיו"ר ועדת הביקורת. מכהן כחבר ועדת התגמול של דירקטוריון החברה ומיום 25 בנובמבר 2013 מכהן כיו"ר ועדת התגמול.

כמו כן, מכהן כחבר בוועדות הבאות של דירקטוריון החברה: מחשוב, אשראי ומיום 23 ביולי 2015 כחבר ועדת ניהול סיכונים.

כן מכהן כדירקטור חיצוני בהתאם להוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים בדירקטוריונים של החברות הבאות: יורופיי, פועלים אקספרס.

מכהן כיו"ר ועדת הביקורת של דירקטוריון יורופיי וכיו"ר ועדת הביקורת של דירקטוריון פועלים אקספרס וכחבר בוועדת האשראי של דירקטוריון פועלים אקספרס.

יועץ בכיר במשאבי אנוש בתחום מיזוגים ורכישות ומערכות גלובליות ודירקטור בחברות.

מכהן כדירקטור בחברת אבי אידלסון ניהול ויעוץ בע"מ.

כיהן כדירקטור בדירקטוריון מהדרין בע"מ וכחבר ועדות המאזן, ביקורת ותגמול שלה, כממונה על משאבי אנוש ויועץ מיוחד בקבוצת BSG INVESTMENTS; כחבר הנהלה בבנק ישראל וממונה על מערך משאבי אנוש ומינהל; כיועץ לחברות בתחום משאבי אנוש בתחום מיזוגים ורכישות ומערכות גלובליות, כסמנכ"ל משאבי אנוש באמדוקס ומילא שורת תפקידים בבנק הפועלים בע"מ: מנהל המחלקה לתכנון, מחקר ופיתוח; מנהל המחלקה לניהול משאבי אנוש ותפקידים שונים בתחומי הדרכה, תפעול ומשאבי אנוש.

בעל תואר ראשון BA בסוציולוגיה ומינהל חינוכי - אוניברסיטת תל-אביב.

לימודים לתואר שני בחוג ללימודי עבודה באוניברסיטת תל-אביב, התמחות בניהול משאבי אנוש ופיתוח ארגוני. קורסים בנקאיים וניהוליים במסגרת בנק הפועלים.

קורסים וסמינרים שונים בתחומי תוכניות אופציות, מיזוגים ורכישות, תהליכי אינטגרציה ואסטרטגיה ב: Mercer, E&Y, אוניברסיטת Harvard.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר א. אידלסון, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**אלדד כהנא**

מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה מיום 8 באוגוסט 1979.

חבר ועדת הביקורת וועדת התגמול של דירקטוריון החברה.

כן מכהן כדירקטור בדירקטוריון של חברת יורופיי וכחבר בוועדת הביקורת שלה.

עד ליום 31 ביולי 2013 כיהן כעוזר מנכ"ל בכיר וכמנהל אגף הייעוץ המשפטי המרכזי בבנק הפועלים בע"מ.

בעל תואר במשפטים, האוניברסיטה העברית בירושלים, חבר בלשכת עורכי הדין בישראל.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר א. כהנא, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**יצחק עמרם**

מכהן כדירקטור חיצוני בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים מיום 25 בספטמבר 2011.

מכהן כחבר בוועדת הביקורת של דירקטוריון החברה החל מיום 23 באפריל 2012 וכחבר בוועדת ניהול סיכונים של דירקטוריון החברה; מכהן כחבר בוועדת המחשוב של החברה החל מיום 20 בדצמבר 2017.

כן מכהן כדירקטור חיצוני בדירקטוריון יורופיי בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים וכחבר ועדת הביקורת של דירקטוריון יורופיי וכדירקטור חיצוני בדירקטוריון פועלים אקספרס (החל מיום 16 בדצמבר 2013), בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים וכחבר ועדת הביקורת של דירקטוריון פועלים אקספרס.

בעל תואר LLB במשפטים וחבר בלשכת עורכי הדין.

הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר י. עמרם, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**ניצנה עדי**

מכהנת כדירקטורית חיצונית בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות ניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים מיום 29 במאי 2012.

מכהנת כחברה בוועדות הבאות של דירקטוריון החברה: ועדת ביקורת, ועדת אשראי וועדת תגמול. כן מכהנת כדירקטורית חיצונית בדירקטוריון יורופיי בהתאם להוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים וכחברה בוועדת הביקורת של דירקטוריון יורופיי; וכן כדירקטורית חיצונית בדירקטוריון פועלים אקספרס (החל מיום 30 באוקטובר 2011) בהתאם להוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים וכחברה בוועדות הביקורת והאשראי של דירקטוריון פועלים אקספרס. כלכלנית בכירה, מרצה בתחום הפיננסי וכן חברה בסגל ההוראה של האוניברסיטה הפתוחה בתוכנית לתואר שני במנהל עסקים. קודם לכן, יועצת לחברות בתחום הפיתוח העסקי; הערכות שווי, תוכניות עסקיות, בדיקות כדאיות השקעות ועוד.

בעלת תואר מוסמך במנהל עסקים - ביה"ס למנהל עסקים - אוניברסיטת תל-אביב.  
בעלת תואר ראשון בכלכלה - אוניברסיטת תל-אביב.  
הדירקטורית הינה בעלת מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה וגב' נ. עדי, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**גיא כליף**

מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה מיום 2 בספטמבר 2013  
מכהן כיו"ר ועדת ניהול סיכונים של דירקטוריון החברה מיום 21 בינואר 2015.  
כן מכהן בדירקטוריון החברות: יורופיי, פועלים אקספרס, פועלים משכנתאות סוכנות לביטוח (2005) בע"מ.  
מכהן כמנהל אגף פיננסי ומידע ניהולי, בחטיבה הפיננסית בבנק הפועלים החל מיום 14 בפברואר 2016.  
בתפקידו הקודם האחרון, כיהן מיום 1 בפברואר 2007 כמנהל אגף החשב בחטיבה הפיננסית בבנק הפועלים ולפני כן כיהן כמנהל מחלקת דיווח וניתוח כספי בבנק הפועלים.

בעל תואר שני במינהל עסקים - בהתמחויות מימון ואסטרטגיה - אוניברסיטת תל-אביב.  
בעל תואר ראשון בחשבונאות וכלכלה - אוניברסיטת תל-אביב.  
רואה חשבון.  
הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ג. כליף, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**מתי טל**

מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה מחודש מאי 2014.  
מכהן כחבר בוועדת האשראי של דירקטוריון החברה החל מדצמבר 2014 וכיו"ר הוועדה מיום 25 בנובמבר 2015  
וחבר בוועדה לניהול הסיכונים מיום 21 ביוני 2017.  
מכהן כדירקטור בדירקטוריונים של החברות הבאות: יורופיי, קבוצת אשטרום בע"מ וכן חבר ועדת ביקורת, ועדת תגמול ומאזן בקבוצת אשטרום.  
מכהן כיו"ר עמותת שמע לשיקום וטיפול בילדים חרשים וכבדי שמיעה, חבר במועצה הציבורית של "אומץ" עמותה שנלחמת בשחיתות השלטונית.  
בחמש השנים האחרונות, או בחלק מהן, היה מנהל אגף לוגיסטיקה בבנק הפועלים ולפני כן כמנכ"ל בנק הפועלים בשוויץ, מנכ"ל בנק אוצר החייל ומנהל אזור בבנק הפועלים.

בעל תואר ראשון בכלכלה עם לימודים משלימים במינהל עסקים ובמדעי המחשב באוניברסיטה העברית ירושלים.  
קורסים בנקאיים וניהוליים במסגרת בנק הפועלים וקורס דירקטורים במסגרת המיל.  
הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר מ. טל, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**ציון עזר**

מכהן כדירקטור חיצוני בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים מיום 16 באפריל 2015.

כן מכהן כדירקטור חיצוני בדירקטוריון יורופיי ופועלים אקספרס בהתאם להוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים וכחבר בוועדת האשראי של דירקטוריון פועלים אקספרס.

בעל תואר ראשון בכלכלה.

הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר צ. עזר, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**יורם ויסברם**

מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה החל מיום 20 בינואר 2016.

מכהן כחבר בוועדת ניהול סיכונים של הדירקטוריון החל מיום 11 בדצמבר 2016 וכחבר בוועדת המחשוב של הדירקטוריון החל מיום 17 במאי 2017. כן מכהן כדירקטור בדירקטוריון של חברת יורופיי.

כיהן כמזכיר בנק הפועלים החל מיום 4 באפריל 1995 ועד ליום 30 ביוני 2015.

כן מכהן כחבר בוועד המנהל של מקרא מורשת ישראל (ע"ר) וכדירקטור בגופים הבאים: קרן בטי וולטר ארצט. (חל"צ); קרן הווארד גילמן לתרבות ישראל (חל"צ); קרן יאר (חל"צ).

כיהן כדירקטור בדירקטוריון החברות הבאות: ביצור בע"מ, אופז בע"מ, הפועלים נכסים (מניות) בע"מ, תרשיש החזקות והשקעות הפועלים בע"מ, תמורה חברה פיננסית בע"מ, תעודה חברה פיננסית בע"מ, אגרות חברה להנפקות של בנק הפועלים בע"מ, פועלים בתבונה בע"מ, זהר השמש להשקעות בע"מ, אך כיום שוב אינו מכהן בהן.

כן כיהן כחבר הוועד המנהל בעמותות הבאות: פועלים בקהילה (ע"ר), קרן א.מ.י. לאמני בימה ע"ש קלצ'קין (ע"ר), קרן מילגות ע"ש משפחת טובה ואליהו מרגלית (ע"ר) פורקה מרצון, קרן מייסדים ע"ש י. אפטר, י. בראלי, ש. גורן, א. זברסקי, י. חורין, ר. שנקר (ע"ר) פורקה מרצון, אך כיום שוב אינו מכהן בהן.

הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר י. ויסברם, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**גסול בוריס (בורך)**

מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה מיום 6 באפריל 2017 והחל מיום 17 במאי 2017 כיו"ר ועדת המחשוב של דירקטוריון החברה. כן מכהן כדירקטור בדירקטוריון יורופיי וכדירקטור בדירקטוריון פועלים אקספרס.

מכהן כמנהל אגף תכנון טכנולוגי בבנק הפועלים.

מכהן כדירקטור בחברת פועלית.

בעל תואר שני במנהל עסקים - אוניברסיטת תל אביב.

בעל תואר ראשון בכלכלה וחשבונאות - אוניברסיטת תל אביב.

הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ב. גסול, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**אמיר בכר**

מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה מיום 6 באפריל 2017, כן מכהן כדירקטור בדירקטוריון יורופיי. מכהן כמנהל אגף ייעוץ ומחקר בבנק הפועלים.

בעל תואר דוקטור במשפטים - האוניברסיטה העברית בירושלים.

בעל תואר MA בכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים.

בעל תואר ראשון משולב במשפטים ובכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים.

חבר בלשכת עורכי הדין.

מרצה בדיני בנקאות, האוניברסיטה העברית בירושלים.

הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר א. בכר הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**חונן שטיין** כיהן כדירקטור וכיו"ר דירקטוריון החברה עד ליום 2 ביולי 2017.

**אברהם כוכבא** כיהן כדירקטור בדירקטוריון החברה עד ליום 30 במרץ 2017.

**רונית מאירי-הראל** כיהנה כדירקטורית בדירקטוריון החברה עד ליום 30 במרץ 2017.

## חברי ההנהלה הבכירים

### ד"ר רון וקסלר

מכהן כמנכ"ל החברה החל מיום 2 בפברואר 2016.  
 כן מכהן כמנכ"ל חברות כרטיסי האשראי הבאות: פועלים אקספרס ויורפיי.  
 מכהן כיו"ר דירקטוריון של החברות הבאות: צמרת מימונים, ישראל אכרט (נכסים) 1994 וישראל אכרט מימון.  
 מכהן כדירקטור בחברת גלובל פקטורינג.  
 מכהן כדירקטור (בהתנדבות) במנהיגות עסקית צעירה (חל"צ).  
 חבר בועד המנהל של עמותת עיגול לטובה (ע"ר).  
 חבר באגודת יידי אוניברסיטת תל אביב.  
 כיהן כחבר הנהלת בנק הפועלים, משנה למנהל כללי, ממונה על חטיבת האסטרטגיה מנובמבר 2013 עד לפברואר 2016.  
 כיהן כסמנכ"ל מסחר ומכירות בחברה, ביורפיי ובפועלים אקספרס החל מיום 1 באוקטובר 2011 ועד ליום 31 באוקטובר 2013.  
 משנת 2002 ועד אוקטובר 2011 מילא תפקידים שונים בבנק הפועלים.  
 כן כיהן כדירקטור בחברה ובחברת יורפיי.

ד"ר לפילוסופיה - דוקטורט במינהל ציבורי - אוניברסיטת בר-אילן.  
 בעל תואר שני MBA במינהל עסקים - אוניברסיטת בר-אילן.  
 בעל תואר ראשון במשפטים - אוניברסיטת תל-אביב.  
 בעל תואר ראשון בחשבונאות - אוניברסיטת תל-אביב.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ר. וקסלר, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

### אלי זהב

חבר הנהלת החברה, סמנכ"ל אשראי ומימון מיום 15 באוגוסט 2016.  
 כן מכהן כחבר הנהלה, סמנכ"ל אשראי ומימון ביורפיי ובפועלים אקספרס.  
 מכהן כדירקטור בדירקטוריונים של החברות הבאות: צמרת מימונים בע"מ, הרוח הישראלית (ע"ר).  
 בתפקידו הקודם, כיהן כמנהל האגף העסקי בחטיבת העסקית בבנק הפועלים בע"מ.

בעל תואר שני במשפטים - אוניברסיטת בר-אילן.  
 בעל תואר ראשון בכלכלה ומדעי המדינה - אוניברסיטת בר-אילן.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר א. זהב, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

### אמיר קושילביץ-אילן

חבר הנהלת החברה, סמנכ"ל ניהול סיכונים ובטחון ומנהל הסיכונים הראשי CRO, מפברואר 2011.  
 כן מכהן כחבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים ובטחון ומנהל הסיכונים הראשי CRO ביורפיי ובפועלים אקספרס.

בעל תואר שני במנהל עסקים - אוניברסיטת בן גוריון.  
 בעל תואר ראשון בהנדסת אווירונאוטיקה וחלל - הטכניון.

לפי מיטב ידיעת החברה, מר א. קושילביץ-אילן אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**הגר בן-עזרא**

חברת הנהלת החברה, סמנכ"ל מכירות ושירות מאוגוסט 2016.  
 כן מכהנת כחברת הנהלה, סמנכ"ל מכירות ושירות ביורופיי ובפועלים אקספרס.  
 כיהנה כסמנכ"ל שירות בחברת ביטוח ישיר וסמנכ"לית שירות בחברת הרץ.

בעלת תואר ראשון במדעי החברה - מכללת רמת גן.

לפי מיטב ידיעת החברה וגב' ה. בן-עזרא, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**מאורה שלגי**

חברת הנהלת החברה, סמנכ"ל משאבי אנוש מיום 1 במאי 2011.  
 כן מכהנת כחברת הנהלה, סמנכ"ל משאבי אנוש ביורופיי ובפועלים אקספרס.

בעלת תואר שני במשאבי אנוש - הפקולטה ללימודי עבודה באוניברסיטת תל-אביב.  
 בעלת תואר ראשון במדעי החברה והרוח - האוניברסיטה הפתוחה.

לפי מיטב ידיעת החברה וגב' מ. שלגי, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**מרב קליפר-פרץ**

חברת הנהלת החברה, סמנכ"ל שיווק מיום 1 ביוני 2014.  
 כן מכהנת כחברת הנהלה, סמנכ"ל שיווק ביורופיי.  
 משנת 1995 מילאה תפקידים שונים בבנק הפועלים בע"מ.  
 בתפקידה הקודם לפני תחילת כהונתה בישראל, כיהנה כמנהלת מטה השיווק ותכנון אסטרטגי של החטיבה  
 הקמעונאית בבנק הפועלים בע"מ (2013-2014).  
 מכהנת כדירקטורית בחברות הבאות: לייף סטייל - מועדון נאמנות לקוחות בע"מ; לייף סטייל מימון בע"מ.

בעלת תואר שני במנהל עסקים - אוניברסיטת תל-אביב.  
 בעלת תואר ראשון בכלכלה - אוניברסיטת תל-אביב.

לפי מיטב ידיעת החברה וגב' מ. קליפר-פרץ היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**נועה נוה**

חברת הנהלת החברה מיום 1 ביולי 2017, סמנכ"ל - ויועצת משפטית ראשית.  
 כן מכהנת כחברת הנהלה, סמנכ"ל - ויועצת משפטית ראשית ביורופיי ובפועלים אקספרס.  
 מכהנת כיועצת משפטית ראשית בצמרת מימונים.

בעלת תואר ראשון במשפטים - אוניברסיטת בר אילן.

לפי מיטב ידיעת החברה וגב' נ. נוה, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**נירה שמידט-מנור**

חברת הנהלת החברה, סמנכ"ל מנהלת אגף עסקים (לשעבר אגף מסחר), מיום 3 ביולי 2016.  
 כן מכהנת כחברת הנהלה, סמנכ"ל מנהלת אגף עסקים (לשעבר אגף מסחר) ביורופיי ובפועלים אקספרס.  
 משנת 1997 ועד לתחילת כהונתה בחברה, מילאה תפקידים שונים בבנק הפועלים בע"מ ובתפקידה הקודם לפני  
 תחילת כהונתה בחברה, כיהנה כמנהלת מטה שיווק ואסטרטגיה - חטיבה עיסקית בבנק הפועלים בע"מ (2014-  
 2016).

בעלת תואר שני (בהצטיינות) - החוג ללימודי עבודה - אוניברסיטת תל-אביב.  
 בעלת תואר ראשון (בהצטיינות) - בית ספר לעבודה סוציאלית - אוניברסיטת תל-אביב.

לפי מיטב ידיעת החברה וגב' נ. שמידט-מנור, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.



**עמי אלפן**

חבר הנהלת החברה מיום 27 בפברואר 2007, מנהל רגולציה ופרויקטים מיוחדים. כן מכהן כחבר הנהלה, מנהל רגולציה ופרויקטים מיוחדים ביורופיי ובפועלים אקספרס. מכהן כדירקטור בחברות הבאות: סטור אליינס.קום בע"מ; צמרת מימונים בע"מ כיהן כדירקטור בחברות הבאות: לייף סטייל - מועדון נאמנות לקוחות בע"מ; לייף סטייל מימון בע"מ, I.D.D.S.

בעל תואר שני במנהל עסקים - אוניברסיטת תל אביב.  
בעל תואר ראשון בניהול-כלכלה - אוניברסיטת תל אביב.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ע. אלפן, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**רם גב**

חבר הנהלת החברה, סמנכ"ל כספים ומנהלה מסוף חודש מרץ 2011. כן מכהן כחבר הנהלה, סמנכ"ל כספים ביורופיי ובפועלים אקספרס. מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברות הבאות: ישראלכרט (נכסים) 1994 וישראלכרט מימון. בתפקידו הקודם כיהן כסמנכ"ל כספים של הראל פיננסים. כיהן כסגן מנהל מחלקת תאגידיים ברשות ניירות ערך.

בעל תואר שני במנהל עסקים (התמחות במימון) בהצטיינות יתרה - האוניברסיטה העברית בירושלים.  
בעל תואר ראשון בחשבונאות וכלכלה בהצטיינות יתרה - האוניברסיטה העברית בירושלים.  
רואה חשבון.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ר. גב, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**שי ורדי**

חבר הנהלת החברה, סמנכ"ל טכנולוגיות מיום 6 ביוני 2016. כן מכהן כחבר הנהלה, סמנכ"ל טכנולוגיות ביורופיי ובפועלים אקספרס. בתפקידיו הקודמים כיהן כמפקד יחידת התוכנה של משטרת ישראל (ניצב משנה), סמנכ"ל הטכנולוגיות של בנק דיסקונט, סגן נשיא לפתרונות פיננסיים בחברת סופרקום, חבר דירקטוריון ויו"ר ועדת המחשוב בחברת כא"ל.

בעל תואר שני במינהל עסקים - אוניברסיטת תל-אביב.  
בעל תואר ראשון בהנדסת תעשייה וניהול - אוניברסיטת תל-אביב.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ש. ורדי, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

## הביקורת הפנימית

החברה מקבלת את שירותי הביקורת הפנימית מבנק הפועלים בע"מ (להלן: "הבנק").

**פרטי המבקר הפנימי** - רו"ח זאב חיו מכהן 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 (להלן: "חוק הביקורת הפנימית"). המבקר הפנימי אינו בעל עניין בחברה או בחברות הבנות שלה, ואינו ממלא תפקיד נוסף על תפקידו כמבקר הפנימי הראשי של בנק הפועלים וחלק מהחברות הבנות מקבוצת הבנק (בהן חברות בקבוצת ישראל). כנדרש בסעיף 146 (ב) לחוק החברות ובסעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית.

מר זאב חיו המבקר הפנימי של החברה הודיע על פרישה מכהונתו שתיכנס לתוקף מיום 30 באפריל 2018 או מועד מינוי ואישור ע"י בנק ישראל של מבקר פנים חדש לחברה, המוקדם מבין השניים. זאת, על רקע ההיערכות להפרדות קבוצת ישראל מחברת האם, בנק הפועלים (בה הוא מכהן כמבקר פנימי), בעקבות החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה) התשע"ז-2017.

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 לשנה של שלוש שנים. תוכנית העבודה לשנת 2017 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 התווית תוכנית העבודה, קיימה הביקורת שיחות והתייעצויות עם יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל החברה.

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

לאחר שתוכנית העבודה של הביקורת גובשה על-ידי הביקורת הפנימית, היא הובאה לדין 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 לביקורות 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 לדין ואישור בוועדת הביקורת והדירקטוריון.

תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית מתייחסת גם לפעילות חברות הבנות.

**היקף משאבי הביקורת** - בחברה ובחברות הבנות שלה הושקעו בשנת 2017 כ-3 משרות מבקרים. היקף משאבי הביקורת הפנימית נקבע על בסיס תוכנית עבודה רב שנתית, מבוססת סקר סיכונים.

**תיגמול** - רו"ח זאב חיו לא קיבל תגמול מהחברה. הביקורת ניתנת במיקור חוץ והחברה משלמת לבנק עבור שירותי הביקורת הפנימית 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.

**דין 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 2016 הוגש לחברה בפברואר 2017. סיכום פעילות הביקורת לשנת 2017 צפוי להיות מוגש 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.

## שכר רואי החשבון המבקרים

טבלה 1 - שכר רואי החשבון המבקרים (1) (2)

החברה		המאוחד		
2016	2017	2016	2017	
(באלפי ש"ח)				
עבור פעולות הביקורת (3):				
1,789	1,786	1,914	1,914	רואי החשבון המבקרים המשותפים
<b>1,789</b>	<b>1,786</b>	<b>1,914</b>	<b>1,914</b>	<b>סך הכל</b>
עבור שירותים הקשורים לביקורת				
96	181	96	182	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותי מס (4):				
124	96	139	96	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותים אחרים (5):				
80	-	80	-	רואי החשבון המבקרים המשותפים
300	277	315	278	<b>סך הכל</b>
<b>2,089</b>	<b>2,063</b>	<b>2,229</b>	<b>2,192</b>	<b>סך הכל שכר של רואי חשבון מבקרים</b>

- (1) דיווח של הדירקטוריון לאסיפה הכללית השנתית על שכר רואי החשבון המבקרים בעבור פעולות הביקורת ועבור שירותים נוספים לביקורת, לפי סעיפים 165 ו-167 לחוק החברות התשנ"ט-1999.
- (2) כולל שכר ששולם ושכר שנצבר.
- (3) ביקורת דוחות כספיים שנתיים, סקירת דוחות ביניים, לרבות ביקורת על הבקרה הפנימית על דיווח כספי (SOX 404).
- (4) כולל ייעוץ מס.
- (5) כולל בעיקר: תהליכים שוטפים.

## שכר והטבות לנושאי משרה

## טבלה 2 – שכר והטבות לנושאי משרה (1)

להלן פירוט השכר, הגמול, שווי ההטבות, תשלומי המעביד וההפרשות למקבלי השכר הגבוה ביותר מבין נושאי המשרה הבכירים בחברה (באלפי ש"ח).

## שכר נושאי משרה בכירה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

הלואות שניתנו בתנאי הטבה	הלוואות שניתנו בתנאי הטבה										
	הלוואות שניתנו בתנאים	ההטבה שניתנה במהלך השנה (10)	שנה ממוצעת עד לפרעון (בשנים)	יתרה ליום 31.12.17	המטבות וההוצאות הנלוות	השתלמות, חופשה פנסיה, קרן	פיצויים תגמולים, פנסיה, קרן	שווי הטבות	נוספות	מניות (8)	אחרים (7)
12	-	-	-	2,618	328	250	-	274	1,766	(9)	ד"ר רון וקסלר
14	-	-	-	1,537	154	159	65	327	832	(9)	אלי זהב
116	-	-	-	1,451	164	137	60	298	792	(9)	נירה שמידט מנור
15	-	-	-	1,451	124	52	131	346	798	(6)	דלית גפן
66	-	-	-	1,381	258	26	-	287	810	(9)	רם גב
50	-	-	-	1,323	156	54	42	272	799	(9)	מרב קליפר-פרץ
54	-	-	-	725	122	-	-	-	603	(2)	איל דשא

להלן פירוט השכר, הגמול, שווי ההטבות, תשלומי המעביד וההפרשות למקבלי השכר הגבוה ביותר מבין נושאי המשרה הבכירים בחברה (באלפי ש"ח).

שכר נושאי משרה בכירה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016											
100	-	-	-	3,401*	745	274	5	726	1,651	(3)	ד"ר רון וקסלר
13	-	-	-	212	10	21	-	81	100	(4)	רון שטיין
2	-	-	-	2,625	1,655	89	1	204	676	(9)	מארה שלגי
11	-	-	-	1,555	184	61	2	609	699	(6)	דלית גפן
69	-	-	-	1,506	288	53	76	339	750	(9)	רון כהן
40	-	-	-	1,425	155	56	2	513	699	(9)	מרב קליפר-פרץ
9	-	-	-	1,383	513	104	-	312	454	(6)	אלי זהב
9	-	-	-	1,338	313	140	-	307	578	(9)	אמיר קושלביץ

הערות ראה בעמוד הבא.

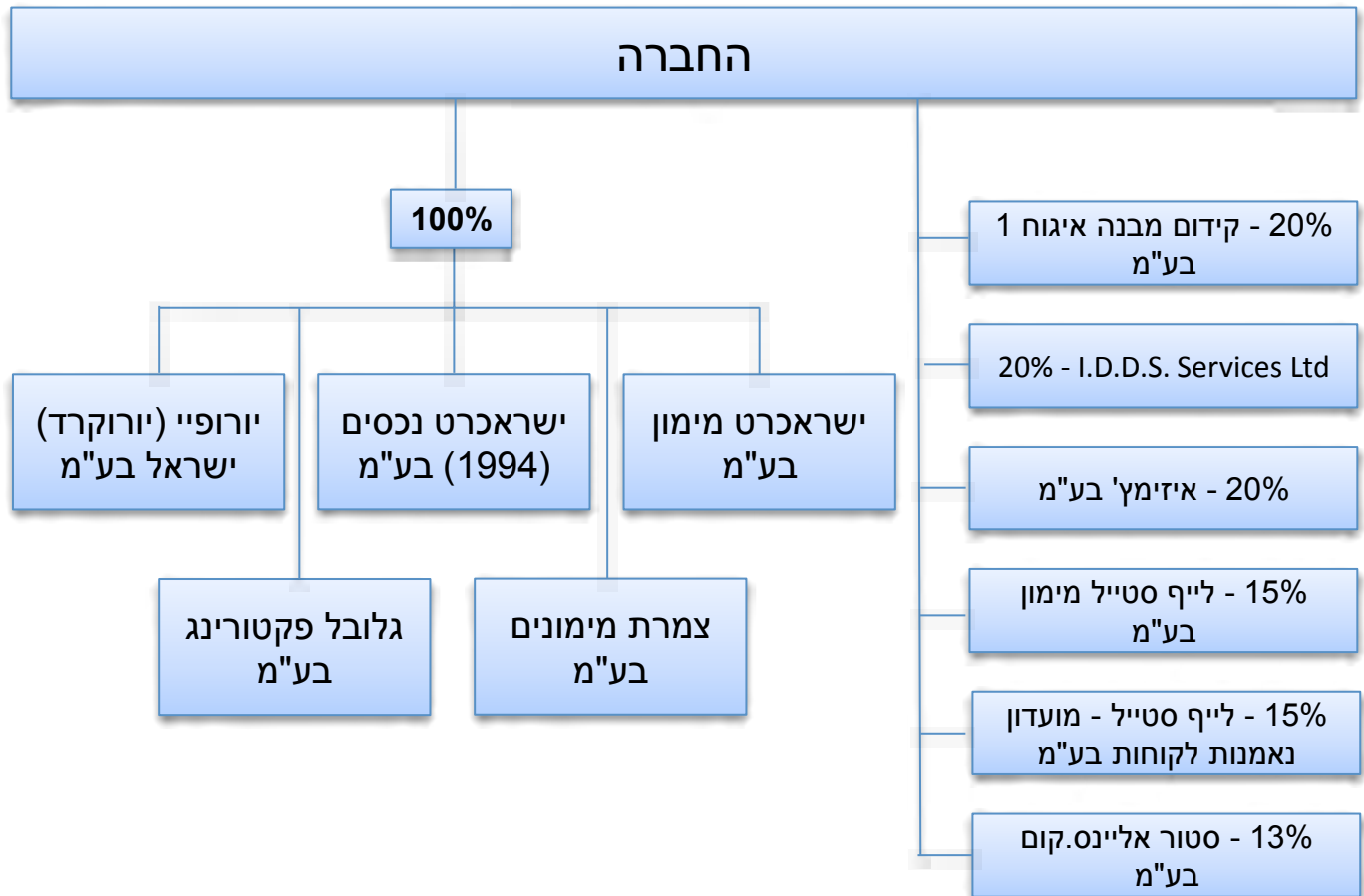
**הערות לטבלה 2 – שכר והטבות לנושאי משרה**

1. טבלה זו מציגה את סך עלויות השכר בקבוצה בגין נושאי המשרה המופיעים לעיל.
  2. ביום 2 ביולי 2017 מונה מר איל דשא כיו"ר דירקטוריון פעיל אשר החליף בתפקידו את מר רונן שטיין אשר חדל לכהן כיו"ר דירקטוריון החברה בסוף חודש יוני 2017.
  3. ד"ר רון וקסלר מכהן כמנכ"ל החברה החל מחודש פברואר 2016.
  4. מר רונן שטיין כיהן כמנכ"ל החברה החל מחודש פברואר 2015 ועד סוף חודש ינואר 2016. החל מחודש ינואר 2016 כיהן כיו"ר הדירקטוריון וקיבל את שכרו מבנק הפועלים בלבד עד לסוף חודש יוני 2017.
  5. חלק מהתשלומים בגין שכרה של גב' דלית גפן, המכהנת מחודש מרץ 2016 כמנכ"ל חברת בת, משולמים על ידי בנק הפועלים.
  6. מר אלי זהב מכהן כסמנכ"ל אשראי ומימון החל מחודש אוגוסט 2016.
  7. מענקים כמתואר בביאור ה.20 ו-ו.20. לדוחות הכספיים. בשנת 2017 סכומי המענקים הכלולים בטבלה, מבוססים על אומדן, הסכומים הסופיים ייקבעו במועד מאוחר יותר ויובאו לאישור האורגנים המוסמכים.
  8. עסקאות תשלום מבוסס מניות כמתואר בביאור א.21(1) ו-ב.21(1). לדוחות הכספיים.
  9. החל מיום 1 ביולי 2017 נקלטו נושאי המשרה החברים בהנהלת ישראלכרט ומנכ"ל חברת הבת צמרת מימונים, אשר קודם לכן היו עובדי הבנק המושאלים, כעובדי חברה או חברת בת בהסכמים אישיים. קליטה זו נעשתה לאחר שחברי ההנהלה כאמור סיימו העסקתם עם בנק הפועלים ונעשה עימם גמר חשבון על ידי הבנק. החברה נשאה בעלויות גמר החשבון עם חברי הנהלת החברה המושאלים בקשר עם תקופת השאלתם לחברה על ידי הבנק.
  - הוצאות בגין פרישתם נרשמו בשוטף, הוצאות נוספות, ככל שהיו, נדקפו לדוח רווח והפסד. ראה גם ביאור ט.20. לדוחות הכספיים לעיל.
  10. הלוואות שניתנו בתנאים דומים לאלו שניתנו לכלל עובדי החברה. סכומיהן נקבעו לפי קריטריונים אחידים.
  11. הנתונים מייצגים יתרות בכרטיסי אשראי במהלך העסקים הרגיל ליום 31 בדצמבר.
- \* חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים חל על בנק הפועלים. השפעת החוק האמור הינה בגין מנכ"ל החברה ובהינתן תוצאות תנאי תגמולו הכולל, הופחת שכרו החל מיום ה-12 באוקטובר 2016 כך שמתאריך זה ואילך עלות שכרו כקבוע בחוק.

עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים, ראה ביאור 28 לדוחות הכספיים לעיל.

## פרטים נוספים

מבנה אחזקות החברה



## בעל השליטה בחברה

ישראלכרט בע"מ (להלן: "החברה") הינה תאגיד שהתאגד בישראל בשנת 1975 והינה בשליטה של בנק הפועלים בע"מ (להלן: "החברה האם" / "בנק הפועלים"). החברה הינה תאגיד עזר על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. למועד חתימת הדוח, החברה מוחזקת בשיעור של כ-98.2% על-ידי בנק הפועלים ובשיעור של כ-1.8% על-ידי בנק מזרחי. בעלת היתר השליטה בבנק הפועלים היא הגב' שרי אריסון. למיטב ידיעת החברה, אחזקותיה של הגב' אריסון בבנק הפועלים הינן באמצעות אריסון החזקות (1998) בע"מ (להלן: "אריסון החזקות") המחזיקה בסמוך למועד חתימת הדוח במניות המהוות כ-20.07% מהון המניות של בנק הפועלים, אשר מהוות "גרעין שליטה" בבנק הפועלים (כהגדרת מונח זה בהיתר השליטה שניתן על-ידי נגיד בנק ישראל). למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח Eternity Holdings One Trust ו-Eternity Four-A Trust (בסעיף זה: "הנאמנויות") מחזיקות ב-30% וב-70%, בהתאמה, ממניות אריסון החזקות. הגב' שרי אריסון הינה הנהנית העיקרית בנאמנויות. הנאמנים של הנאמנויות הינם: The Northern Trust Company of Delaware ו-Fides VE LLC ביחד עם The Northern Trust Company of Delaware, בהתאמה. כפי שנמסר לבנק הפועלים, לגב' שרי אריסון יהיה שיקול הדעת הבלעדי להצביע באסיפות בעלי המניות באריסון החזקות, מכוח יפויי כוח שניתנו לה על-ידי הנאמנים, בהתאמה, על-פי התנאים שקבע בנק ישראל, ואשר הנאמנים האמורים אישרו כי הם מודעים להם וכי הם נכונים לפעול על-פיהם. יפויי הכוח שניתנו כאמור, ניתנו שלא מתוך כוונה לבטלם בשלב כלשהו; ואם יקרה ביטול כאמור של יפויי הכוח למי מהנאמנים, חובה עליהם להודיע על כך לבנק ישראל מיידית ולא יאוחר מתום שבעה (7) ימים ממועד קבלת ההודעה על הביטול.

## רכוש קבוע

למועד חתימת הדוח, עיקר הרכוש הקבוע של החברה הינו מערכות מידע ומחשוב (לרבות תוכנה), בניינים ומקרקעין (לרבות התקנות ושיפורים במושכר) וריהוט וציוד משרדי. להלן פרטים נוספים אודות הרכוש הקבוע של החברה:

### מערכות מידע ומחשוב

הרכוש המשוך לקטגוריה זו כולל בעיקר: מחשבים, מערכות ותשתיות מידע (חלק בפיתוח עצמי), ציוד תקשורת וציוד היקפי המשמשים את החברה בתחומי פעילותה. מערכות אלו כוללות מחשבי MainFrame (לרבות לצרכי גיבוי), מערכות פתוחות, חומרה ותוכנה המשמשות את החברה לפעילותה השוטפת ועומדות בסטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע והגנת סייבר הנדרשים לפעילות החברה. באופן כללי, מערכות המידע והבקרה של החברה מצויות בליבת הפעילות של החברה וממוקמות בשני אתרים מרכזיים עצמאיים (אתר מרכזי ואתר משני) וכן באתר גיבוי נוסף המשמש למקרי חירום.

### בניינים ומקרקעין

משרדיה הראשיים של החברה שוכנים בבניין משרדים ברחוב המסגר, בתל-אביב. הבניין הינו בבעלות ישראלכרט נכסים ונתמ. נכסי תחבורה בע"מ (להלן: "נתמ") (צד שלישי שאינו קשור לחברה) בחלקים שווים ובלתי מסוימים (מושע). ישראלכרט נכסים ונתמ משכירות את הנכס ברובו לחברה, ואת יתרת הנכס לבנק הפועלים. בנוסף, החברה שוכרת מצדדים שלישיים שטחי משרד נוספים בהיקפים שונים לצרכיה השוטפים והתפעוליים.

לפרטים נוספים אודות הרכוש הקבוע של החברה ראה ביאור 15 לדוחות הכספיים לעיל.

### נכסים בלתי מוחשיים

החברה הינה הבעלים של סימן המסחר "ישראלכרט" וכן בעלת רישיונות מהארגונים הבינלאומיים להנפקה וסליקה של כרטיסי אשראי מסוג "MasterCard" ו-"Visa" בישראל. יודגש, כי הרישיונות האמורים מהווים את הבסיס העיקרי לפעילות החברה בתחומי ההנפקה והסליקה, ובהתאם, לפעילות החברה בתחומים אלו תלות מהותית ברישיונות האמורים. כמו-כן, לחברות החברה זכויות במספר סימני מסחר רשומים הקשורים לכרטיסי האשראי אותם היא מנפיקה, סולקת ו/או מתפעלת. מרבית סימני המסחר הינם ביחס לצורת כרטיס האשראי, שמות כרטיסי האשראי, הטבעים, הדפסים ולוגו המופיעים על כרטיסי האשראי, פרסומי החברה או מסמכים המשמשים כאמצעי תשלום וגביה וכדומה. בנוסף, החברה מחזיקה מאגרי מידע בקשר עם תחומי פעילותה השונים. בשל כך, כפופה החברה לדינים שונים, ובין היתר להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ולתקנות שהותקנו מכוחו בקשר עם אותם מאגרים, אבטחתם, ניהולם התקין ורישומם. דיני הגנת הפרטיות בישראל מתפתחים ומשתנים ובה בעת כוללים הוראות ארכאיות שלא עודכנו מזה עשרות שנים. החברה פועלת באופן רצוף ומתמשך כדי לתת את המענה הדרוש לשם עמידה בהוראות החוק והתקנות שמכוחו, לפסיקת בתי המשפט וכן תוך התייחסות הולמת להנחיות הרשות להגנת הפרטיות המפורסמות מעת לעת ויישום נוהגים מיטביים לניהול נכון של המידע בחברה. למאגרי המידע של החברה השפעה מהותית על פעילותה. המידע מתעדכן ונשמר במאגרי החברה בהתאם לצרכיה והוראות הדין.

### ביטוח

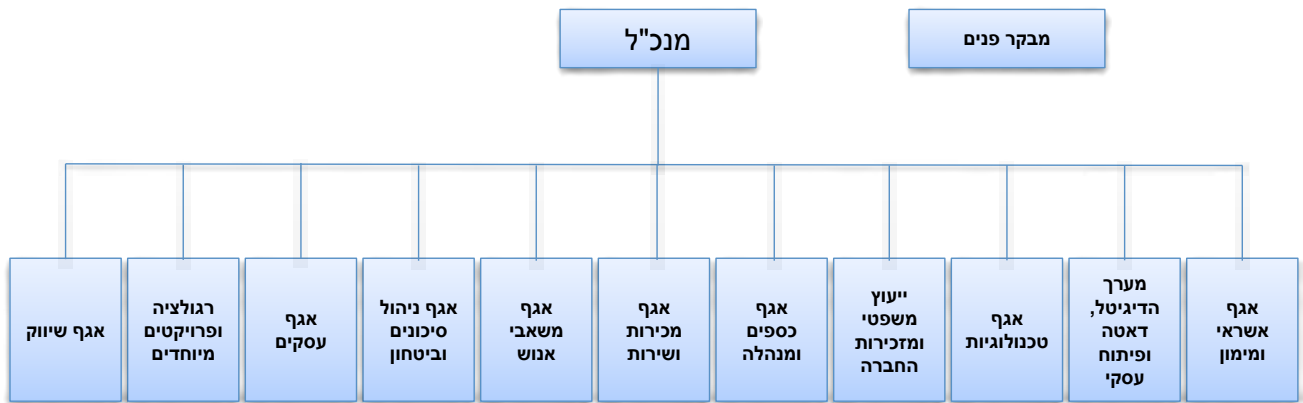
החברה מבטחת בפוליסות ביטוח שונות, בין היתר, לסיכוני ציוד אלקטרוני, ביטוח בנקאי, לרבות מספר הרחבות לביטוח זה בנושא ביטוח נזקי סייבר (בהתאם לדרישת נוהל בנקאי תקין מספר 352), חבות מעבידים, אש מורחב ורכוש. בהתבסס, בין היתר, על יעוץ שקיבלה, להערכת הנהלת החברה, בהתחשב בסיכונים בפניהם ניצבת החברה ובהתאם לנהוג ולמקובל בעסקים דומים בישראל, למועד חתימת הדוח הכיסוי הביטוחי האמור נאות.

## הון אנושי

### מבנה ארגוני

המבנה הארגוני של ישראלכרט מורכב מאחת-עשרה (11) יחידות פונקציונאליות אשר בראש כל אחת מהן עומד ממונה הכפוף ישירות למנכ"ל. ככלל, היחידות כאמור (לפי העניין) כוללות מחלקות, תתי מחלקות ומדורים בהתאם לאופי הפעילות, הכפופים לממונה היחידה.

להלן תרשים המבנה הארגוני:



### מערך כוח האדם בחברה

נכון למועד חתימת הדוח מערך כוח האדם בחברה מונה 1,169 משרות. להלן פרטים אודות סך המשרות: לעניין זה משרה מוגדרת כ-100% משרה עבור עובדים במשרה חודשית המועסקים במשרה מלאה או 180 שעות חודשיות עבור עובדים לפי שכר לשעה. מספר המשרות כולל גם תרגום למשרות של מספר שעות נוספות, בתוספת משרות כוח אדם חיצוני שאינם מעובדי החברה, אך מספקים שירותי עבודה שנדרשה לוויסות כוח האדם במסגרת הפעילות השוטפת ולהטמעת פרויקטים, בניכוי משרות עובדים ששכרם הוון לרכוש קבוע. בחברה נכון למועד חתימת הדוח:

- (א) עובדים בהסכמים קיבוציים. מספר המשרות של העובדים אשר תנאי העסקתם הינם על-פי ההסכם הקיבוצי של קבוצת ישראלכרט מונה כ-1,200 נכון לסוף דצמבר משרות כולל ש"נ (רוב עובדי החברה).
- (ב) עובדים בהסכמי העסקה אישיים. מספר המשרות של עובדים אשר תנאי העסקתם הינם על-פי הסכמים אישיים, ביניהם המנכ"ל, חברי הנהלה, מנהלי מחלקות ומנכ"ל צמרת מימונים מונה כ-56 משרות.
- (ג) בחברה מועסקים גם כ-70 עובדי בנק הפועלים המושאלים לחברה. לפירוט נוסף בגין עובדים אלו - ראה גם ביאור 20 - זכויות עובדים, סעיף (יב) ותיאור בהמשך.

### הסכמים קיבוציים

מרבית עובדי החברה מועסקים על-פי הסכמים קיבוציים ומיוצגים על-ידי ההסתדרות (להלן: "וועד עובדים"), המהווה את ארגון העובדים היציג. בהתאם, בנוסף לחקיקת העבודה ולצווי הרחבה החלים על כלל המשק, תנאי העבודה של עובדי החברה המאוגדים בהסכמים קיבוציים, מוסדרים בהסכמים קיבוציים מיוחדים הנחתמים מעת לעת בין החברה לבין ארגון העובדים, כמפורט להלן:

**הסכם קיבוצי לעובדי ישראלכרט ו/או יורופיי** - הסכם קיבוצי מיוחד משנת 2011 (כפי שהוארך ועודכן מעת לעת) (להלן: "ההסכם הקיבוצי של ישראלכרט") חל על כל עובדי ישראלכרט ו/או יורופיי, למעט עובדים בתפקידים המפורטים מפורשות בהסכם הקיבוצי של ישראלכרט כעובדים המוחרגים מתחולת ההסכם הקיבוצי כאמור, לרבות, חשב השכר, יועץ משפטי, קצין ציט, מנהל סיכונים, מנהל הלבנת הון ועובדים בתפקידים ו/או במקצועות הדורשים השכלה ו/או ניסיון מקצועי בתחומים הקשורים לפעילותה של ישראלכרט ו/או לניהול עסקיה. יחסי העבודה עם עובדים אלו הוסדרו בהסכמים אישיים.

ההסכם הקיבוצי של ישראלכרט מסדיר תנאי עבודה וקובע, בין היתר, סדרי עבודה, תקופת ניסיון, קביעות, אופן קבלת עובדים וקידומם, העברת עובדים מתפקיד לתפקיד, משכורת ותנאים סוציאליים (לרבות העלאות שכר), הפרשות וניכויים, הליכי פיטורים ופרישה, זכויות וחובות בסיסיות, טיפול בעבירות משמעת, כללי התנהגות ומשמעת, הליך פיטורים, לרבות פיטורי צמצום, וכן מנגנון ליישוב חילוקי דעות. בדצמבר 2017 נחתם הסכם קיבוצי חדש עם הסתדרות העובדים הכללית החדשה - הסתדרות המעו"ף ועם ארגון עובדי קבוצת ישראלכרט ההסכם נחתם לתקופה של שש שנים מיום 1 בינואר 2018. ההסכם כולל גם התייחסות לשמירה על מערכת יחסי עבודה שקטה ותקינה עם ארגון העובדים.

### טיבם של הסכמי העסקה אישיים

ככלל, הסכמי העסקה האישיים של קבוצת העובדים הרלוונטית, מסדירים את השכר ואת תנאי העסקה, לרבות תפקיד, היקף משרה, שעות עבודה, זכויות לתנאים סוציאליים (לרבות ימי הבראה וחופשה שנתית), הפרשות פנסיוניות, קרן השתלמות, תשלומים בגין אחזקת רכב (או רכב), הסדר ארוחות, התחייבות לשמירת סודיות במהלך תקופת העסקה ולאחריה והתחייבות לאי תחרות ואיסור שידול. כמו-כן, כוללים הסכמי העסקה זכויות בסיום העסקה, לרבות פיצוי פיטורים ותקופת הודעה מוקדמת.



### טבלה 3 - נתונים אודות מצבת כח האדם של החברה במונחי משרות:

	2016	2017
ממוצע משרות על בסיס חודשי	1,207	1,195
סך המשרות לסוף השנה	1,232	1,169

היקף העובדים הינו לרבות משרות המוקצות במסגרת הסכמי השתתפות בהוצאות בין החברות בחברה. בחישוב המשרות נלקחו בחשבון שעות נוספות בגינם משלמים שכר שעות נוספות לפי דיווח ספציפי (לא על בסיס גלובלי). מספר המשרות כולל גם תרגום למשרות של עלות שעות נוספות, בתוספת משרות כוח אדם חיצוני שאינם עובדי החברה, אך מספקים שירותי עבודה, שנדרשת לוויסות כוח האדם במסגרת הפעילות השוטפת ולהטמעת פרויקטים, בתוספת 92 משרות עובדים משכרם הוון לרכוש קבוע בשנת 2017 (בשנת 2016 - 87 משרות).

#### תוכנית התייעלות

במהלך השנים 2015-2017 ועד מועד חתימת הדוח ביצעה ומבצעת החברה התאמת מדיניות משאבי אנוש במטרה להביא להתייעלות בכוח אדם. לפרטים ראה ביאור 20.יא. לדוחות הכספיים לעיל. ברבעון האחרון של השנה, הפעילה החברה תכנית פרישה חד פעמית שלאורה התייעלה החברה במשרות נוספות.

#### קליטת עובדים מושאלים מבנק הפועלים

כחלק מהיערכותה של החברה למהלך הפרדתה מקבוצת בנק הפועלים, ביום 1 ביולי 2017 נקלטו חברי הנהלת ישראליר ומנכ"ל צמרת מימונים, אשר קודם לכן היו עובדי הבנק המושאלים שהושאלו לחברה, כעובדי ישראליר ו/או עובד צמרת. קליטה זו נעשתה לאחר שחברי הנהלה כאמור סיימו את העסקתם בבנק הפועלים ונעשה עימם גמר חשבון מול הבנק. חברי הנהלה נקלטו לקבוצת ישראליר בהסכמים אישיים. במהלך הרבעון האחרון של שנת 2017 החלה החברה בהערכות לקראת הפרדת החברה, כאמור לעיל, גם בקרב עובדי הבנק המושאלים שאינם חברי הנהלה. לפרטים ראה ביאור 20.ט. לדוחות הכספיים לעיל.

#### מגמות במשאבי אנוש

אסטרטגיית משאבי האנוש בחברה שמה דגש על חיבור העובדים ליעדים העסקיים של החברה, והקפדה על ערכים של פתיחות ושקיפות יחד עם חדשנות והישגיות, תוך שמירה על קוד אתי. בשנתים 2016 ו-2017 התמידה החברה במדיניות זו ובמסגרתה:

1. נשמרה מערכת יחסי עבודה יציבה ושקטה והתקיים דיאלוג מתמשך עם השותפים למערכת זו, מתוך הבנה של המטרה המשותפת וראייה ארגונית כוללת.
2. פיתוח השותפות האסטרטגית עם האגפים השונים במטרה לתמוך ביעדי החברה.
3. התאמת מדיניות משאבי אנוש במטרה להביא להתייעלות ולחיסכון בעלויות.
4. עידוד התגייסות העובדים למצוינות, מקצועיות והצלחה.
5. עידוד מעורבות עובדים וחיבור ליעדים העסקיים של החברה.
6. טיפוח תחושת השייכות של העובד, תוך מתן דגש על ערכים של אמון וכבוד הדדי. גם השנה הציעה החברה מגוון פעילויות רווחה לעובד ולבני משפחתו לאורך השנה.
7. הובלת תהליכים חוצי ארגון לאור שינויים וכתמיכה באסטרטגיית החברה, כולל התאמת תהליכי גיוס, הדרכה וליווי השינוי תוך תמיכה במנהלים. פיתוח סביבת למידה חווייתית, מגוונת וייחודית המותאמת ליעדי החברה.
8. המשך הטמעת הקוד האתי, מענה לתקנות רגולטוריות בנושא נגישות ואחריות תאגידית.
9. העלאת ערך הנתניה לקהילה באמצעות עידוד פעילות התנדבותית במסגרת יחידות ארגוניות, פעילויות פרטניות ופעילויות חוצות ארגון שכללו את העובד ובני משפחתו.

#### הדרכה ואימונים

כשותפים אסטרטגיים המכוונים לתמיכה בהשגת היעדים של הארגון ככלל ושל היחידות העסקיות בפרט, נבנתה תכנית הכשרה מותאמת לכל יחידה עסקית, לרבות תכנית ממוקדת לעובדים על-פי צרכים שאותרו. בשנים 2016 ו-2017 המשיכה החברה בהתאמת ההכשרות לאתגרים ולסביבה העסקית המשתנה, בדגש על שיפור מיומנויות השירות והמכירות, הטמעת מוצרים ושירותים חדשים וכן בהכשרה והעמקת הידע המקצועי של העובדים לתפקידים השונים ומתן כלים המעודדים מקצועיות, יצירתיות ופתיחות לחדשנות. בנוסף פותחה תכנית הדרכה מקיפה למקצועות האשראי הכוללת מגוון קורסים ברמות עומק שונות ובהתאמה לתכולה ודרישות תפקיד של עובדים ביחידות השונות. בשנים אלו יושמה גם תכנית פיתוח מנהלים שעסקה ביצירת אסטרטגיה ניהולית ותרגומה להובלה, רתימה וניהול עובדים על פי כישורים ויכולות ובהתאם לצרכים של החברה.

## אחריות תאגידית, אתיקה ורגולציה

החברה מפרסמת דוח אחריות תאגידית אחת לשנתיים. החברה פרסמה את דוח האחריות התאגידית השני שלה בשנת 2016 שמציג את מכלול העשייה של החברה בתחום זה ואת ההשפעות על מחזיקי העניין של החברה בשנים 2014-2015. החברה מחויבת להתנהלות עסקית ערכית ומכבדת עם כל שותפיה העסקיים ובעלי העניין. הקוד האתי של ישראל כרטס מהווה את תעודת הזהות הערכית של החברה, ומשקף את הערכים הייחודיים ואת כללי ההתנהגות שהחברה רואה עצמה מחויבת אליהם. בשנים 2016 ו-2017 פעלה החברה להנגשת אתרי האינטרנט השיווקיים שלה, כחלק מיישום תקנות הנגישות בתחום השירות והאינטרנט. תכנית העבודה עומדת בהתאם לתקנות הנגישות. בשנת 2018 מתכננת החברה לפרסם דוח מעודכן לשנים 2016 - 2017.

## מדיניות תגמול

לפרטים אודות עיקרי מדיניות התגמול של החברה, לרבות מנגנונים לקביעת תקציב ומתכונת מענקים לפונקציות שונות בחברה, ראה ביאור 20 לדוחות הכספיים לעיל.

## ישראל כרטס בקהילה

כחברה מובילה בתחומה בישראל, רואה עצמה החברה מחויבת לנתינה לקהילה ומקדישה תשומת לב מיוחדת לקידום דור העתיד והעצמת נשים ולחיזוק מגוון אוכלוסיות מוחלשות וזקוקות בחברה הישראלית. החברה פועלת בהתמדה להגברת המודעות של עובדיה לנושא המעורבות החברתית ומעודדת אותם לפעילות התנדבותית, מתוך תפיסה שהערך המוסף של הנתינה לקהילה הוא חיזוק "גאוות היחידה" ותחושת ההזדהות של העובדים עם החברה. המעורבות בקהילה באה לידי ביטוי במגוון רחב של פעילויות, תרומות כספיות בחסות החברה והתנדבות של העובדים, וביניהן:

פעילות עבור עמותת "גדולים מהחיים", השתתפות מאות עובדים ובני משפחותיהם; שיתופי פעולה שונים עם עמותת "לתת"; אירוח ניצולי שואה בבית ישראל לראיונות חג, התנדבות עובדי החברה ושיתוף עם עמותת "לתת"; אריזת חבילות מזון ותרומתן עבור משפחות נזקקות וחיילים בודדים; התנדבות של מאות עובדים בעמותות שונות כחלק מפעילות יום מעשים טובים; אימוץ גדוד הסיור של הנח"ל במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" והענקת תמיכה שוטפת לרווחת הגדוד וחייליו במשך כ-13 שנים; ופעילויות רבות נוספות.

## יחסי עבודה בחברה

אחד מנכסי החברה העיקריים הינו ההון האנושי של עובדיה. בהתאם ובהתחשב בהיקף כוח האדם בחברה, תלותה של החברה בקיום עבודה סדירה הינה גבוהה. עם זאת, הנהלת החברה סבורה כי אין לחברה תלות בעובד מסוים.

ארגון העובדים מהווה גורם דומיננטי ביחסי העבודה בחברה ולהערכת החברה, מערכת היחסים עימו טובה. כך, בין היתר, יצוין כי לא הוכרזו בחברה סכסוכי עבודה, שביתות או השבתות. הנהלת החברה מקיימת הידרות שוטפת עם ארגון העובדים על-מנת להמשיך ולקיים מערכת יחסי עבודה טובה ותקינה.

לפרטים נוספים אודות ההון האנושי של החברה (לרבות תכניות תגמול ומענקים לעובדים ונושאי משרה ותשלום מבוסס מניות), ראה ביאורים 20 ו-21 לדוחות הכספיים לעיל וסעיף "שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין" בדוח ממשל תאגידי.

## מגבלות, חקיקה תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים

### מגבלות ופיקוח על פעילות החברה

באופן כללי, כחברה העוסקת בהנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב, בתפעול מערך כרטיסי חיוב ובמתן אשראי, ובדומה לחברות כרטיסי אשראי אחרות בענף, חלים על החברה דינים והוראות שונים בקשר עם פעילותה בתחומים אלה (כגון חוק כרטיסי חיוב; המסדיר את מערכת היחסים שבין המנפיק לבין הלקוח בנוגע להנפקת כרטיס חיוב, וכולל בין היתר הסדרים כגון הצורך בחוזה התקשרות, אחריות בגין שימוש לרעה בכרטיס, הסדרת אי תשלום במקרה של אי הספקה של מוצר או שירות או במקרה של חדלות פירעון של ספק וכדומה. חוק הבנקאות רישוי; חוק הבנקאות שירות ללקוח; פקודת הבנקאות, 1941; חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים; חוק הסדרת הלוואות חוץ בבנקאיות, תשנ"ג-1993; חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016; חוק שטרם (ותיקוני החקיקה העקיפים מכוחו), חוק בנק ישראל, התשי"ד-1954; וכן התקנות, הצווים והכללים שהוצאו מכוחם) המטילים עליה חובות ומגבלות שונות. כמו-כן, חלות על החברה הוראות שונות שמוציא מעת לעת הפיקוח על הבנקים מכוח חוזרים, מכתבים והנחיות, החלות על כלל חברות כרטיסי האשראי (או על מי מהן לפי העניין), כגון נוהל בנקאי תקין מספר 470 (כרטיסי חיוב) המסדיר את פעילותן של חברות כרטיסי אשראי ושל תאגידי בנקאיים לעניין תפעול מערך כרטיסי חיוב. ההוראה כוללת הנחיות לגבי ההתנהלות השוטפת של הנפקת כרטיסים ותפעולם, שיווק ודיור וכן הוראות בדבר סיום חוזה כרטיס חיוב. בנוסף, מפרטת ההוראה רשימה של כל הוראות נוהל בנקאי תקין החלות על חברות כרטיסי האשראי, ביניהן הוראות בדבר הרכב הדירקטוריון ופעולותיו, קצין הציות, ניהול הסיכונים, עסקאות עם אנשים קשורים, ניהול טכנולוגיות מידע, מדידה והלימות הון, הטבות ללקוחות ועוד. בנוסף, חלות על חברות כרטיסי אשראי הוראות ניהול בנקאי תקין. נוספות מתוך קובץ הוראות ניהול בנקאי תקין. יצוין, כי בתחום הסליקה, פעילותה של החברה כפופה לקבלת רישיון סולק או אישור סליקה מאת הפיקוח על הבנקים (מכוח חוק הבנקאות רישוי). למועד חתימת הדוח לחברה רישיון סולק מבנק ישראל המתחדש אחת לשנה.

לפרטים נוספים אודות מגבלות, חקיקה ותקינה החלים על החברה, לרבות שינויים וחיידושים בהם, ראה סעיף "הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון, מגזר הסליקה בסעיף "מגזרי פעילות" בדוח הדירקטוריון תחת הכותרת "הסדרי סליקה עם חברות כרטיסי אשראי אחרות

והסדרים נוספים ביחס לענף" וביאור 1.ג.23 לדוחות הכספיים. לפרטים אודות הליכים משפטיים ותלויות, ראה ביאור 1.ד.23 לדוחות הכספיים. יצוין, כי נוסף לדינים הרלוונטיים לפעילות החברה באופן ספציפי כאמור לעיל, חלים על פעילותה גם דינים כלליים יותר, כגון חוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988; חוק הריבית, תשי"ז-1957; חוק השליחות, תשכ"ה-1965; חוק הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים, התשי"ח-1957, חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, התשנ"ו-1996, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981; וכן תקנות, צווים וכללים שהוצאו מכוחם, כמו גם דינים אחרים העוסקים באיסור הלבנת הון ומימון טרור, הגנת הפרטיות וכדומה.

הדינים וההוראות האמורים בסעיף זה לעיל משפיעים במידה רבה על אופן ניהול עסקיה של החברה (בדומה לחברות כרטיסי אשראי אחרות), ובכלל זה על השירותים אותם היא מספקת, התקשורתיותה, אופן התנהלותה וניהול משאביה הכספיים.

## תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות

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

### מגזר הנפקת כרטיסי אשראי

חברת כרטיסי אשראי מנפיקה ללקוחות (מחזיקי כרטיסי אשראי) כרטיסי אשראי. מחזיק כרטיס אשראי משתמש בכרטיס כאמצעי תשלום בבית העסק ובית העסק מספק למחזיק כרטיס האשראי טובין או שירותים. הצטרפות הלקוח למערכת כרטיסי האשראי נעשית עם חתימתו על חוזה כרטיס האשראי עם המנפיק וקבלת כרטיס האשראי לידיו. מחזיק כרטיס האשראי מתחייב לפרוע את הסכומים המגיעים ממנו בגין שימושיו בכרטיס האשראי.

עבור שירותי ההנפקה והתפעול של הכרטיס גובה המנפיק ממחזיק כרטיס האשראי עמלות שונות ומהסולק או מבית העסק, עמלה צולבת או עמלת בית עסק, בהתאמה. נכון למועד הדוח, פועלות במגזר ההנפקה של כרטיסי אשראי בישראל מספר חברות המנפיקות כרטיסי אשראי בנקאיים וחוץ בנקאיים - החברה, יורופיי, פועלים אקספרס, לאומי קארד, כ.א.ל ודיינרס. תחום זה מאופיין בתחרותיות גבוהה. הכרטיסים הבנקאיים המונפקים על-ידי החברה מופצים לבעלי חשבון בבנקים עימם קשורות החברה ויורופיי בהסכמים, הכוללים את בנק הפועלים (החברה האם), בנק מזרחי טפחות בע"מ (להלן: "מזרחי טפחות"), בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ (להלן: "בנק יהב"), הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, בנק מסד בע"מ, בנק אוצר החייל בע"מ ובנק איגוד בע"מ (יחד - "הבנקים בהסדר"). בנוסף, החברה מגייסת ומפיצה כרטיסים במגוון של אפיקים אחרים, ביניהם, התקשורתיות עם ארגונים ומועדונים. בנוגע להשפעות רגולטוריות על המגזר, ראה גם פרק "מגבלות ופיקוח על פעילות החברה" להלן.

### 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 ובקורות אשראי; (8) יכולת גיוס לקוחות ושימורם באמצעות מערך שיווק ייעודי; (9) התקשורת 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 ובקורות 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.

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

במסגרת ההסכמים השונים של החברה ויורפיי עם הבנקים שבהסדר, לכל אחד מהבנקים בהסדר הוקנתה הסמכות לקבוע מי מבין לקוחותיו יימצא ראוי להצטרף להסדר כרטיסי האשראי של החברה ולהמליץ לחברה על צירופו. כל בנק בהסדר אחראי לכיבוד מלוא החיובים ולתשלום הסכומים בהם יחובו לקוחותיו בקשר לפעילותם בכרטיסי החיוב הבנקאיים שהונפקו להם על-ידי החברה (בקשר עם אותו בנק); במסגרת ההסכמים השונים האמורים נכללים גם הסדרים בקשר להתחשבות הכספית בין הצדדים בקשר עם ההנפקה, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב ואחריות הצדדים לכיבוד חיובים ושימושים בכרטיסי החיוב כאמור.

### תחרות

תחום הנפקת כרטיסי האשראי הינו תחום המאופיין בתחרותיות גבוהה מאוד, אשר גברה בשנים האחרונות, ומתמקדת בכל הסקטורים ופלחי האוכלוסייה הרלוונטיים למגזר זה. לפרטים אודות ענף כרטיסי האשראי בישראל והגורמים הפועלים בו, וכן אודות מגמות והתפתחויות רגולטוריות להן השפעה מהותית על התחרות במגזר זה, ראה סעיפים "מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים" ו-"הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון.

התחרות ביחס למחזיקי הכרטיסים ניכרת במספר מישורים: (1) צירוף לקוחות חדשים (שאינם בעלי כרטיס אשראי או שהינם בעלי כרטיס אשראי של חברות מתחרות) להסדר כרטיסי אשראי עם החברה וכן בשימור לקוחות קיימים ומניעת נטישתם לטובת חברות מתחרות, דבר המחייב השקעת מאמצים ומשאבים; ו-(2) תחרות על נתח הארנק של מחזיק הכרטיס (אשר לעיתים מחזיק כרטיסי חיוב המונפקים על-ידי מספר חברות) במטרה שיבצע חלק עיקרי מהצריכה השוטפת שלו באמצעות כרטיסי האשראי המונפקים על-ידי החברה, תוך הגדלת תמהיל המוצרים של החברה ו/או הגדלת היקף השימושים.

הגורמים החיוביים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: (1) החברה מובילה בתחום הנפקת כרטיסי אשראי בישראל ולה כמות הכרטיסים המונפקת הגדולה ביותר בישראל; (2) תדמית החברה ומוותגיה; (3) היתרון לגודל והמובילות מעניקים יתרונות נוספים כגון בחסכון במבנה העלויות של החברה; (4) הון אנושי מקצועי, מיומן ומנוסה; (5) לחברה התקשרות עם מספר רב של בנקים להנפקה של כרטיסי אשראי; (6) מערכת ההסכמים של החברה עם מועדוני לקוחות וארגונים, המייצגים מגזרים שונים מהאוכלוסייה בישראל; (7) מגוון מוצרים ושירותים המוצעים לקשת רחבה של לקוחות; (8) מערך שירות מתקדם המאפשר מתן שירות ברמה גבוהה ללקוח; וכן (9) מבנה הון איתן ותזרים מזומנים חיובי.

הגורמים השליליים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: (1) ריבוי שינויים רגולטוריים משמעותיים; (2) התפתחויות טכנולוגיות, אשר יוצרות אפשרות לפיתוח של אמצעי תשלום חליפיים, בין היתר, בתחומים כגון תשלומים באמצעות טלפונים סלולריים, העלולים לגרום לירידה בביקוש להנפקת כרטיסי אשראי; וכן (3) כניסת גורמים קמעונאים ואחרים לתחום ההנפקה ו/או הרחבת הפעילות של גורמים מתחרים קיימים, בין השאר, באמצעות מיזמים ושיתופי פעולה אסטרטגיים להנפקת כרטיסים.

לצורך התמודדות עם התחרות במגזר נוקטת החברה את הפעולות העיקריות הבאות: (1) השקעת משאבים לשיפור הערך למחזיקי הכרטיסים, לרבות בדרך של שיפור השירות לשימור מחזיקי הכרטיסים כלקוחות ולהגברת נאמנותם; (2) חדשנות - מתן מענה לצרכי הלקוחות בפיתוח מוצרים ושירותים חדשים שיענו על דרישות פלחי הלקוחות של החברה ועל צרכי השוק ופיתוח מוצרים ושירותים חליפיים שיתחרו באמצעי התשלום המקובלים כדוגמת מזומן והמחאות; (3) חיזוק מעמדה ותדמיתה של החברה באמצעות פרסום; (4) פעילות שיווק וקידום מכירות, לרבות במסגרת ההתקשרויות עם הבנקים בהסדר; וכן (5) ניהול של תוכנית הטבות מגוונת ומותאמת ללקוחות.

### מגזר סליקת כרטיסי אשראי

במסגרת שירות הסליקה מבטיחה חברת כרטיסי האשראי הסולקת לבית העסק, כי כפוף לקיום תנאי ההסכם ביניהם, החיובים בהם התחייבו כלפיו מחזיקי הכרטיסים הנסלקים על-ידה, בעת שרכשו טובין או שירות בבית העסק, ייפרעו על-ידיה. הסולק מרכז את חיובי העסקאות שנעשו בכרטיסי האשראי הנסלקים על-ידיו בבית עסק מסוים עימו חתם על הסכם סליקה תמורת עמלה (הקרויה "עמלת בית עסק"), מבטיח ומעביר לבית העסק את התשלומים בהם התחייבו מחזיקי כרטיסי האשראי שביצעו באותו בית עסק עסקאות באמצעות כרטיסי אשראי.

נכון למועד הדוח, פועלות במגזר הסליקה של כרטיסי אשראי בישראל מספר חברות כרטיסי אשראי - החברה, יורפיי, פועלים אקספרס, לאומי קארד, כ.א.ל ודיינרס. התחרות בתחום זה הינה חריפה ומתמקדת בכל תחומי הפעילות במגזר.

החברה קשורה בהסכמי סליקה עם בתי עסק במגוון ענפים ומציעה לבתי העסק השונים, בנוסף לשירותי הסליקה, גם מגוון שירותים כגון: הלוואות, הקדמות תשלום, ניכיון שוברים ושירותים שיווקיים ותפעוליים, ביניהם אפשרות לפריסת תשלומים, תאריכי זיכוי גמישים, מידע ייעודי ומבצעי קידום מכירות.

### גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

להערכת החברה, גורמי הצלחה הקריטיים העיקריים במגזר הסליקה הינם: (1) היכולת לסלוק כרטיסי אשראי מכח רישיון בינלאומי; (2) מקורות מימון זמינים להשקעה בתשתיות טכנולוגיות חדישות הדרושות למתן שירותי הסליקה ובשדרוג תשתיות קיימות; (3) אפיון ופיתוח של מערכות סליקה מתאימות ושימור רמה טכנולוגית גבוהה; (4) הון אנושי איכותי ומנוסה; (5) איכות השירות ללקוחות מגזר הסליקה (בתי העסק) וכן יכולת גיוס בתי עסק ושימורם באמצעות מערך שיווק ומכירות ייעודי; (6) מתן שירותים נלווים לבתי העסק הכוללים, בין היתר, שירותים פיננסיים ותפעוליים שונים; (7) יעילות תפעולית וניצול יתרון הגודל; (8) ניסיון מצטבר בתחום הסליקה של כרטיסי אשראי; וכן (9) מבנה הון איתן ומקורות מימון זמינים.

### חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות

חסמי הכניסה העיקריים למתן שירותי סליקה של כרטיסי אשראי הינם: (1) הצורך באמצעים פיננסיים, ניסיון וידע רב לשם ביצוע השקעות גבוהות הנדרשות בתשתיות טכנולוגיות, מערך תפעול, פרסום ושיווק גדולים; (2) הצורך בקבלת רישיון ובכלל זה רישיון מאת הארגונים הבינלאומיים לסליקת המוטגים 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 התחשבוניות; וכן (6) מערך מכירות, גיוס ושירות לקוחות. יחד עם זאת, חוק שטרומ קבע תנאים לסולקים 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 (כגון - לא צריכים את רישיון הארגונים הבינ"ל; השקעות קטנות יותר בתשתיות וכיוצ"ב).

### 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 אשראי מאופיין בתחרותיות גבוהה מאוד. לפרטים אודות ענף כרטיסי האשראי בישראל והגורמים הפועלים בו, וכן אודות מגמות והתפתחויות רגולטוריות להן השפעה מהותית על התחרות במגזר זה, ראה סעיפים "מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים" ו-"הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון לעיל.

התחרות בתחום הסליקה מתמקדת בגיוס בתי עסק חדשים להסכמי סליקה עם החברה, בשימור בתי העסק הקיימים כלקוחות תחום הסליקה ומניעת נטישתם לטובת חברות מתחרות, 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. חברות כרטיסי האשראי הרחיבו את תמהיל המוצרים והשירותים המוצעים על-ידן לבתי עסק, על-ידי הצעת שירותים שיווקיים ופיננסיים כגון: תאריכי זיכוי גמישים ומבצעי קידום מכירות משותפים לחברת כרטיסי האשראי ולבית העסק.

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) תשתית טכנולוגית מתקדמת המאפשרת מענה לצרכי בתי העסק השונים; (4) סל מוצרים ושירותים רחב כדוגמת שירותים שיווקיים ותפעוליים; וכן (5) מבנה הון איתן ותזרים מזומנים חיובי.

הגורמים השליליים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: (1) רגולציה; (2) התפתחויות טכנולוגיות, אשר יוצרות אפשרות לפיתוח של אמצעי תשלום חליפיים, העלולים לגרום לירידה בסליקת כרטיסי אשראי; (3) שינוי סכמת התחרות על ידי כניסתם של מתווכי סליקה, כגון מאגדים; (4) היעדר עלות וחסמי מעבר מהותיים; וכן (5) בתי עסק יכולים להחליף סולקים שונים במוצרי "ישראל כרטיס", "MasterCard" ו-"Visa", על-פי החלטתם.

לצורך התמודדות 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 הנתמך במערכות טכנולוגיות מתקדמות; (2) השקעת משאבים לשיפור השירות ושימור בתי העסק כלקוחות ולהגברת נאמנותם תוך התאמת המוצרים והשירותים לצרכי הייחודיים של בית העסק; (3) העמקת שיתופי פעולה עם בתי עסק; (4) מדיניות תעריפים (עמלת בית עסק) תחרותית ומושכלת וכן (5) הדינמיות של החברה ויכולתה להיענות לצרכים המשתנים של בית העסק ולהציע לו סל שירותים רחב, נותנים מענה תחרותי בשוק וכן משמשים כגורם נוסף בחיזוק הנאמנות ובהעדפתו של בית עסק את נותן שירותי הסליקה ובגיבוש התפיסה הכוללת של החברה על-ידי בתי העסק. לפרטים אודות מגבלות רגולטוריות החלות על החברה מכוח דיני ההגבלים העסקיים, ראה פרק מגזרי פעילות מגזר דוח הדירקטוריון תחת הכותרת "הסדרי עמלה צולבת" וביאור 1.ג.23 לדוחות הכספיים לעיל.

### מגזר מימון

מגזר המימון משרת את הלקוחות של החברה ושל חברות אחרות ומתמקד במתן שירותים ופתרונות פיננסיים באמצעות מוצרים מותאמים לצרכי הלקוח וברמה שירותית גבוהה. החברה מציעה ללקוחותיה מוצרי אשראי ייחודיים אשר עונים לצרכיהם תוך שימת לב לסיווגם (צרכני, עסקי), למצבם הכלכלי וליכולת החזר שלהם.

מגזר המימון מורכב משתי תתי קבוצות אשר נקבעות על פי אופי הפעילות של הלקוח כדלקמן: אשראי צרכני ללקוחות פרטיים הפועלים לרוב בהיקפים כספיים נמוכים יחסית ואשראי עסקי לבתי עסק אשר צרכי האשראי שלהם מיועדים לרוב למימון הפעילות העסקית שלהם. מטבע הדברים, קיימת שונות בין סוגי מוצרי האשראי לשתי קבוצות אלה.

פעילות האשראי הצרכני מבוצעת בעיקרה באמצעות פעילות שיווקית ופרסומית יזומה המציעה ללקוחות את מגוון מוצרי האשראי לפרטיים, מוצרים כגון: הלוואות רכב (משווקים לרוב על ידי שיתופי פעולה עם חברות במשק), הלוואות ללא צורך בכרטיס, הלוואות על בסיס מסגרת בכרטיס אשראי והלוואות ייעודיות. פעילות האשראי העסקי מציעה שירותים פיננסיים הכוללים הלוואות, מסגרות אשראי בכרטיסי עסקים, שירותי ניכיון, מקדמות והקדמות.

### מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על המגזר

החברה פועלת במסגרת חוקים, תקנות והנחיות רגולטוריות החלות על המערכת הבנקאית וחברות כרטיסי האשראי בישראל, כדוגמת: הפיקוח על הבנקים, הממונה על ההגבלים העסקיים ועוד.

#### במסגרת הוראות ניהול בנקאי תקין חלות המגבלות הבאות בקשר עם היקפי האשראי:

**עסקאות עם אנשים קשורים** – בהתאם לנוהל בנקאי תקין מספר 312 בנושא "עסקי תאגיד (עזר) בנקאי עם אנשים קשורים" מוטלת על החברה, בין היתר, מגבלה לפיה סך "החבויות לתאגיד (עזר) בנקאי" כהגדרת מונח זה בהוראה דלעיל בניכוי סכומים מסוימים, לכלל ה"אנשים הקשורים" לחברה כהגדרתם בהוראה, לא יעלו בכל עת על 10% מהון תאגיד העזר הבנקאי (כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 202 בנושא רכיבי הון).

**מגבלת חבות לווה בודד וקבוצת לווים** – בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 בנושא "מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים" מוטלת על החברה, בין היתר, מגבלה, לפיה שיעור ה"חבות" של "לווה" ושל "קבוצת לווים" כהגדרתם בהוראה, לאחר שנוכו מן החבות סכומים שניתן להפחיתם לצורך כך כמפורט בהוראה, לא יעלה על 15% ועל 25% בהתאמה, מההון של החברה המחושב לפי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 202 בנושא רכיבי הון.

בנוסף למגבלות שפורטו לעיל, על פי הוראות ניהול בנקאי תקין קובע דירקטוריון החברה מעת לעת מגבלות לריכוזיות האשראי לענפי משק מסוימים וכן מגבלת חשיפה מקסימאלית ללווה יחיד ועל פי סיכון האשראי של הלווה כפי שהיא באה לידי ביטוי במערכת הדירוג הפנימית. מדיניות האשראי של החברה מאושרת בדירקטוריון החברה אחת לשנה.

#### גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

להערכת החברה, גורמי הצלחה הקריטיים העיקריים במגזר המימון ואשר הקבוצה משקיעה מאמצים ומשאבים בהשגתם הינם: (1) התאמת מעטפת מוצרים רלוונטיים ללקוחות; (2) מקורות מימון זמינים ויכולת גיוס הון; (3) ניהול ופיתוח מערך קמעונאי זמין ונגיש ללקוח עם דגש על הערוצים הישירים לשיפור השירות המקצועי, זמני תגובה וכיוצ"ב; (4) מערך ניהול סיכונים ובקורות אשראי; (5) קיום מערכת בקרה נאותה לצורך צמצום הסיכונים; (6) שיתופי פעולה עם גורמים עסקיים שונים במשק למתן שירותים פיננסיים; (7) הון אנושי מנוסה ואיכותי; וכן (8) מערך תפעולי הכולל מערכות מידע, טכנולוגיות ותשתיות מתקדמות.

#### חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות

חסמי הכניסה העיקריים למגזר המימון הינם: (1) הצורך באמצעים פיננסיים, מקורות מימון, ניסיון וידע רב לשם ביצוע ההשקעות הנדרשות במערך התפעול, המימון, הפרסום והשיווק והשקעה מרובה בתשתיות טכנולוגיות; (2) פיתוח וניהול מערכות דירוג ובקרת אשראי ואיסוף מידע המאפשר את קביעת רמת הסיכון ללקוח; (3) הצורך בהון לשם עמידה בהוראות הפיקוח על הבנקים בנושא יחס הון לרכיבי סיכון; (4) מערך מכירות ושיתופי פעולה נרחב; וכן (5) הכשרת כוח אדם מקצועי ומימון.

#### תחליפים למוצרי מגזר הפעילות

שירותי אשראי והלוואות אשר ניתנים על-ידי גורמים שונים במשק, בין באמצעות בנקים ובין באמצעות גורמים פיננסיים אחרים במשק, מהווים תחליפים לשירותי האשראי והמימון הניתנים על-ידי הקבוצה. ראה גם סעיף "מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים" בדוח הדירקטוריון.

#### תחרות

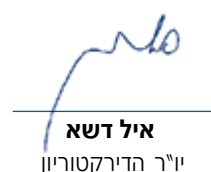
מגזר המימון מאופיין בתחרותיות גבוהה בו פועלים מוסדות בנקאיים וגופים פיננסיים אחרים, כגון חברות מימון, חברות ביטוח, חברות כרטיסי האשראי האחרות וחברות ניכיון. התחרותיות בענף מתבטאת ברמת השירות ובמגוון המוצרים, במחירים, בתנאים להעמדת המימון הנדרש ובמהירות התגובה.

#### מגזר אחר

במגזר זה נכללות כל הפעילויות האחרות של החברה אשר אינן משתייכות למגזרי ההנפקה, הסליקה ו/או המימון, אשר כל אחת מהן אינה מגיעה עד כדי מגזר בר-דיווח ובכלל זה: שירותי תפעול מערך כרטיסי האשראי שהחברה מספקת לחברה אחת אשר מנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס; פעילותה של ישראל כרטיסים; ופעילות החברה בתחום הבטחת פרעון המחאות וניכיון, סליקת המחאות נוסעים מסוג ויזה שהונפקו בעבר.



ד"ר רון וקסלר  
מנהל כללי



איל דשא  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2018.

## נספחים לדוח השנתי

טבלה 4 – שיעורי הכנסות והוצאות של החברה על בסיס מאוחד וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית – נכסים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2015			2016			2017		
שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת (1) במיליוני ש"ח	שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת (1) במיליוני ש"ח	שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת (1) במיליוני ש"ח
באחוזים			באחוזים			באחוזים		
<b>נכסים נושאי ריבית (2)</b>								
								מזומנים ופיקדונות בבנקים
-	*-	184	-	*-	18	-	*-	15
								חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי (3)
6.76	168	2,485	6.92	228	3,296	6.79	268	3,947
5.56	12	216	5.05	14	277	5.37	21	391
								נכסים אחרים
								סך כל הנכסים נושאי ריבית
6.24	180	2,885	6.74	242	3,591	6.64	289	4,353
								חייבים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		11,990			12,387			12,633
								נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית (4)
		455			437			478
		<b>15,330</b>			<b>16,415</b>			<b>17,464</b>
								<b>סך כל הנכסים</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

(3) לפני ניכוי היתרה המאזנית הממוצעת של הפרשות להפסדי אשראי. לרבות חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית.

(4) לרבות מכשירים נגזרים, נכסים לא כספיים ובניכוי הפרשה להפסדי אשראי.

**הערה:** נתונים מלאים על שיעורי ההכנסה וההוצאה בכל מגזר, לפי סעיפי המאזן השונים, יימסרו לכל מבקש.

טבלה 4 - שיעורי הכנסות והוצאות של החברה על בסיס מאוחד וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - התחייבויות והון

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2015			2016			2017		
שיעור ההכנסה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת (1)	שיעור ההכנסה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת (1)	שיעור ההכנסה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת (1)
באחוזים במיליוני ש"ח			באחוזים במיליוני ש"ח			באחוזים במיליוני ש"ח		
<b>התחייבויות נושאות ריבית (2)</b>								
								אשראי
								מתאגידים
(7.06)	(6)	85	(1.16)	(9)	777	(1.10)	(18)	1,635
								בנקאיים
								התחייבויות
								אחרות
-	(* -)	464	-	(* -)	508	-	(* -)	537
<b>סך כל ההתחייבויות נושאות ריבית</b>								
(1.09)	(6)	549	(0.70)	(9)	1,285	(0.83)	(18)	2,172
								זכאים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		12,032			12,067			12,096
								התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית
		428			505			559
								(3)
<b>סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים</b>								
		13,009			13,857			14,827
								סך כל האמצעים ההוניים
		2,321			2,558			2,637
<b>סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים</b>								
		15,330			16,415			17,464
<b>פער הריבית</b>								
5.15			6.04			5.81		
								תשואה נטו על נכסים נושאי ריבית בישראל
6.03	174	2,885	6.49	233	3,591	6.23	271	4,353

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

(3) לפני ניכוי היתרה המאזנית הממוצעת של הפרשות להפסדי אשראי. לרבות חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית.

**הערה:** נתונים מלאים על שיעורי ההכנסה וההוצאה בכל מגזר, לפי סעיפי המאזן השונים, יימסרו לכל מבקש.



טבלה 4 – שיעורי הכנסות והוצאות של החברה על בסיס מאוחד וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית – מידע נוסף על נכסים והתחייבויות נושאי ריבית המיוחסים לפעילות בישראל

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2015			2016			2017		
הכנסות			הכנסות			הכנסות		
שיעור	(הוצאות)	יתרה	שיעור	(הוצאות)	יתרה	שיעור	(הוצאות)	יתרה
ההכנסה	ריבית	ממוצעת(1)	ההכנסה	ריבית	ממוצעת(1)	ההכנסה	ריבית	ממוצעת(1)
באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים
<b>מטבע ישראלי לא צמוד</b>								
סך נכסים נושאי ריבית								
6.28	180	2,867	6.77	242	3,574	6.66	289	4,339
סך התחייבויות נושאות ריבית								
(1.16)	(6)	516	(0.72)	(9)	1,250	(0.84)	(18)	2,140
<b>5.12</b>			<b>6.05</b>			<b>5.82</b>		
<b>פער הריבית</b>								
<b>מטבע ישראלי צמוד למדד</b>								
סך נכסים נושאי ריבית								
-	*-	8	-	*-	8	-	*-	6
סך התחייבויות נושאות ריבית								
-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>-</b>			<b>-</b>			<b>-</b>		
<b>פער הריבית</b>								
<b>מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)</b>								
סך נכסים נושאי ריבית								
-	*-	10	-	*-	9	-	*-	8
סך התחייבויות נושאות ריבית								
-	(* -)	33	-	(* -)	35	-	-	32
<b>-</b>			<b>-</b>			<b>-</b>		
<b>פער הריבית</b>								
<b>סך פעילות בישראל</b>								
סך נכסים נושאי ריבית								
6.24	180	2,885	6.74	242	3,591	6.64	289	4,353
סך התחייבויות נושאות ריבית								
(1.09)	(6)	549	(0.70)	(9)	1,285	(0.83)	(18)	2,172
<b>5.15</b>			<b>6.04</b>			<b>5.81</b>		
<b>פער הריבית</b>								

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

**הערה:** נתונים מלאים על שיעורי ההכנסה וההוצאה בכל מגזר, לפי סעיפי המאזן השונים, יימסרו לכל מבקש.

טבלה 4 – שיעורי הכנסות והוצאות של החברה על בסיס מאוחד וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)

ניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית

לשנה שהסתיימה ביום 31.12.2017 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31.12.2016			
גידול (קיטון) בגלל שינוי (1)			
שינוי נטו	מחיר	כמות	
במיליוני ש"ח			
<b>נכסים נושאי ריבית (2)</b>			
*-	*-	*-	מזומנים ופיקדונות בבנקים
40	(4)	44	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
7	1	6	נכסים נושאי ריבית אחרים
<b>47</b>	<b>(3)</b>	<b>50</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית</b>
<b>התחייבויות נושאות ריבית (2)</b>			
9	(* -)	9	אשראי מתאגידים בנקאיים
(* -)	*-	(* -)	התחייבויות נושאות ריבית אחרות
<b>9</b>	<b>(* -)</b>	<b>9</b>	<b>סך הכל הוצאות ריבית</b>

לשנה שהסתיימה ביום 31.12.2016 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31.12.2015			
גידול (קיטון) בגלל שינוי (1)			
שינוי נטו	מחיר	כמות	
במיליוני ש"ח			
<b>נכסים נושאי ריבית (2)</b>			
*-	*-	(* -)	מזומנים ופיקדונות בבנקים
60	4	56	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
2	(1)	3	נכסים נושאי ריבית אחרים
<b>62</b>	<b>3</b>	<b>59</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית</b>
<b>התחייבויות נושאות ריבית (2)</b>			
3	(5)	8	אשראי מתאגידים בנקאיים
(* -)	*-	(* -)	התחייבויות נושאות ריבית אחרות
<b>3</b>	<b>(5)</b>	<b>8</b>	<b>סך הכל הוצאות ריבית</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) השינוי בכמות חושב לפי ההפרש בין היתרות הממוצעות בתקופות כפול שיעור ההכנסה/הוצאה בשנה. השינוי במחיר חושב לפי היתרה הממוצעת של שנה מקבילה כפול הפער בין שיעורי ההכנסה/הוצאה בין התקופות.
- (2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.
- הערה:** נתונים מלאים על שיעורי הכנסה והוצאה בכל מגזר, לפי סעיפי המאזן השונים, יימסרו לכל דורש.

טבלה 5 - דוחות רווח והפסד מאוחדים לרבעון - מידע רב רבעוני

במיליוני ש"ח

בשנת 2017				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
<b>הכנסות</b>				
359	375	382	376	מעסקאות בכרטיסי אשראי
65	68	72	66	הכנסות ריבית, נטו
11	11	9	11	הכנסות אחרות
<b>435</b>	<b>454</b>	<b>463</b>	<b>453</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>				
22	26	29	32	בגין הפסדי אשראי
145	135	132	168	תפעול
71	65	80	102	מכירה ושיווק
18	18	19	24	הנהלה וכלליות
89	87	100	95	תשלומים לבנקים
<b>345</b>	<b>331</b>	<b>360</b>	<b>421</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>90</b>	<b>123</b>	<b>103</b>	<b>32</b>	<b>רווח לפני מיסים</b>
25	31	28	13	הפרשה למיסים על הרווח
<b>65</b>	<b>92</b>	<b>75</b>	<b>19</b>	<b>רווח לאחר מיסים</b>
*-	*-	1	*-	חלק החברה ברווחים (הפסדים) של חברות כלולות לאחר השפעת מס
<b>65</b>	<b>92</b>	<b>76</b>	<b>19</b>	<b>רווח נקי</b>
<b>89</b>	<b>125</b>	<b>103</b>	<b>26</b>	<b>רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח)</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

טבלה 5 - דוחות רווח והפסד מאוחדים לרבעון - מידע רב רבעוני (המשך)

במיליוני ש"ח

בשנת 2016				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
<b>הכנסות</b>				
337	356	381	359	מעסקאות בכרטיסי אשראי
53	57	61	62	הכנסות ריבית, נטו
13	10	11	10	הכנסות אחרות
<b>403</b>	<b>423</b>	<b>453</b>	<b>431</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>				
14	16	24	26	בגין הפסדי אשראי
132	139	130	156	תפעול
53	67	72	73	מכירה ושיווק
16	17	16	21	הנהלה וכלליות
95	99	110	95	תשלומים לבנקים
<b>310</b>	<b>338</b>	<b>352</b>	<b>371</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>93</b>	<b>85</b>	<b>101</b>	<b>60</b>	<b>רווח לפני מיסים</b>
33	27	27	24	הפרשה למיסים על הרווח
<b>60</b>	<b>58</b>	<b>74</b>	<b>36</b>	<b>רווח לאחר מיסים</b>
				חלק החברה ברווחים (הפסדים) של חברות
*-	(*-)	(1)	2	כוללות לאחר השפעת מס
<b>60</b>	<b>58</b>	<b>73</b>	<b>38</b>	<b>רווח נקי</b>
<b>82</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	<b>51</b>	<b>רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח)</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

**טבלה 6 - מאזנים מאוחדים לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני**

במיליוני ש"ח

<b>בשנת 2017</b>				
<b>רבעון 1</b>	<b>רבעון 2</b>	<b>רבעון 3</b>	<b>רבעון 4</b>	
<b>נכסים</b>				
121	108	72	104	מזומנים ופקדונות בבנקים
16,613	16,899	17,247	16,925	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(152)	(155)	(163)	(172)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>16,461</b>	<b>16,744</b>	<b>17,084</b>	<b>16,753</b>	<b>חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>
20	20	23	26	ניירות ערך
3	3	3	5	השקעות בחברות כלולות
267	265	265	267	בניינים וציוד
637	638	741	740	נכסים אחרים
<b>17,509</b>	<b>17,778</b>	<b>18,188</b>	<b>17,895</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>				
1,580	1,893	2,092	2,017	אשראי מתאגידים בנקאיים
12,277	12,227	12,351	12,104	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,149	1,059	1,067	1,073	התחייבויות אחרות
<b>15,006</b>	<b>15,179</b>	<b>15,510</b>	<b>15,194</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
2,503	2,599	2,678	2,701	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,503	2,599	2,678	2,701	סך כל ההון
<b>17,509</b>	<b>17,778</b>	<b>18,188</b>	<b>17,895</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

טבלה 6 - מאזנים מאוחדים לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני (המשך)

במיליוני ש"ח

בשנת 2016				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
<b>נכסים</b>				
90	89	113	109	מזומנים ופקדונות בבנקים
15,344	15,807	17,054	16,238	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(119)	(124)	(139)	(147)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>15,225</b>	<b>15,683</b>	<b>16,915</b>	<b>16,091</b>	<b>חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>
18	18	19	20	ניירות ערך
2	2	2	3	השקעות בחברות כלולות
263	275	277	264	בניינים וציוד
439	459	565	571	נכסים אחרים
<b>16,037</b>	<b>16,526</b>	<b>17,891</b>	<b>17,058</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>				
585	1,061	1,285	1,222	אשראי מתאגידים בנקאיים
11,936	11,895	12,923	12,089	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,002	1,003	1,071	1,082	התחייבויות אחרות
<b>13,523</b>	<b>13,959</b>	<b>15,279</b>	<b>14,393</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
2,514	2,567	2,612	2,665	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,514	2,567	2,612	2,665	סך כל ההון
<b>16,037</b>	<b>16,526</b>	<b>17,891</b>	<b>17,058</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

**טבלה 7 - דוחות רווח והפסד מאוחדים - מידע רב תקופתי**

במיליוני ש"ח

<b>לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר</b>					
<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	
					<b>הכנסות</b>
1,281	1,342	1,359	1,433	1,492	מעסקאות בכרטיסי אשראי
133	144	174	233	271	הכנסות ריבית, נטו
100	77	57	44	42	הכנסות אחרות
<b>1,514</b>	<b>1,563</b>	<b>1,590</b>	<b>1,710</b>	<b>1,805</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
					<b>הוצאות</b>
7	19	32	80	109	בגין הפסדי אשראי
506	481	529	557	580	תפעול
213	216	235	265	318	מכירה ושיווק
72	63	61	70	79	הנהלה וכלליות
335	376	372	399	371	תשלומים לבנקים
<b>1,133</b>	<b>1,155</b>	<b>1,229</b>	<b>1,371</b>	<b>1,457</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>381</b>	<b>408</b>	<b>361</b>	<b>339</b>	<b>348</b>	<b>רווח לפני מיסים</b>
95	116	108	111	97	הפרשה למיסים על הרווח
<b>286</b>	<b>292</b>	<b>253</b>	<b>228</b>	<b>251</b>	<b>רווח לאחר מיסים</b>
*-	(*-)	(2)	1	1	חלק החברה ברווחים (הפסדים) של חברות כלולות לאחר השפעת מס
<b>286</b>	<b>292</b>	<b>251</b>	<b>229</b>	<b>252</b>	<b>רווח נקי</b>
<b>390</b>	<b>396</b>	<b>342</b>	<b>311</b>	<b>343</b>	<b>רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה (בש"ח)</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

טבלה 8 - מאזנים מאוחדים - מידע רב תקופתי

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר					
2013	2014	2015	2016	2017	
					<b>נכסים</b>
378	248	69	109	104	מזומנים ופיקדונות בבנקים
13,653	14,192	15,223	16,238	16,925	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(88)	(99)	(112)	(147)	(172)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>13,565</b>	<b>14,093</b>	<b>15,111</b>	<b>16,091</b>	<b>16,753</b>	<b>חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>
38	20	19	20	26	ניירות ערך
5	3	1	3	5	השקעות בחברות כלולות
239	265	252	264	267	בניינים וציוד
338	417	441	571	740	נכסים אחרים
<b>14,563</b>	<b>15,046</b>	<b>15,893</b>	<b>17,058</b>	<b>17,895</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
					<b>התחייבויות</b>
18	28	323	1,222	2,017	אשראי מתאגידים בנקאיים
11,872	12,015	12,126	12,089	12,104	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
759	802	988	1,082	1,073	התחייבויות אחרות
<b>12,649</b>	<b>12,845</b>	<b>13,437</b>	<b>14,393</b>	<b>15,194</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
1,914	2,201	2,456	2,665	2,701	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
<b>1,914</b>	<b>2,201</b>	<b>2,456</b>	<b>2,665</b>	<b>2,701</b>	<b>סך כל ההון</b>
<b>14,563</b>	<b>15,046</b>	<b>15,893</b>	<b>17,058</b>	<b>17,895</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>



מילון מונחים

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרות המונחים
1	ALM	ASSET AND LIABILITY MANAGEMENT	ניהול נכסים והתחייבויות.
2	Bid-Ask		מרווח בין מחיר הרכישה למחיר המכירה הנמדד במונחים יחסיים.
3	CVA	Credit Valuation Adjustment	חישוב סיכון האשראי בנגזרים משקף את תוחלת ההפסד הצפוי לבנק במקרה בו הצד הנגדי לעסקה יגיע למצב של כשל אשראי.
4	FRA	Forward Rate Agreement	עסקת אקדמה על ריבית היא חוזה שבו הצדדים מסכימים ביניהם על שער הריבית (קרי, הריבית החוזית) שיחול על קרן רעיונית מסוימת במהלך שנה זמן עתידית מסוימת.
5	IRS	Interest Rate Swap	חוזה החלפת ריבית עסקת IRS הנה הסכם המאפשר ללקוח החלפת תזרים מזומנים עתידי של תשלומי ריבית בעלי בסיס שונה (ריבית קבועה וריבית משתנה) וזאת על בסיס של קרן הנקבעת במועד ההתקשרות.
6	KPIs	Key Performance Indicators	מדד עסקי המאפשר לבצע הערכה של הגורמים ההכרחיים להצלחת הארגון. KPI מסייע לארגונים להשיג את המטרות באמצעות הגדרת המדד ומדידה של ההתקדמות לקראת השגת המטרה.
7	On-Call		אשראי "און קול" הינו אשראי ליום אחד. מטרתו: להוות גישור בין תקבולים והוצאות המזומנים העסקי שלך, לתקופות קצרות מאד.
8	S&P	STANDARD & POOR'S	חברת דירוג אשראי בינלאומית.
9	אמצעי שליטה		על פי חוק בנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, כל אחת מאלה: (1) זכות ההצבעה באסיפה כללית של חברה או בגוף מקביל של תאגיד אחר; (2) הזכות למנות דירקטור בתאגיד; (3) הזכות להשתתף ברווחי התאגיד; (4) הזכות ליתרת נכסי התאגיד בעת חיסולו לאחר סילוק חבויותיו;
10	אשראי		כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, למעט ערבות, אשראי תעודות והתחייבות על חשבון לקוח.
11	אשראי חוץ מאזני		התקשרויות למתן אשראי וערבויות (לא כולל מכשירים נגזרים).
12	באזל		תקנות לניהול הסיכונים של הבנקים שנקבעו על ידי ועדת באזל, העוסקות בפיקוח ובקביעת סטנדרטים לפיקוח על בנקים בעולם.
13	בעל עניין		כהגדרתו בהוראות הדיווח לציבור - דוח כספי שנתי סעיף 80.
14	גידור		עסקה פיננסית שמטרתה להגן על משקיע מפני שינויים בערך ההשקעה.
15	הון פיקוחי		כהגדרתו בנוהל בנקאי תקין 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
16	הון רובד 1		כהגדרתו בנוהל בנקאי תקין 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
17	הון רובד 2		כהגדרתו בנוהל בנקאי תקין 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
18	המשכיות עסקית		מצב בו עסק פועל ברציפות ללא הפרעות.
19	הפחתת סיכון אשראי	CRM (Credit Risk Mitigation)	כהגדרתה בנוהל בנקאי תקין 203 - מדידה והלימות הון - גישה הסטנדרטית - סיכון אשראי.
20	חבות		כמשמעותה בהוראה 313 להוראות ניהול בנקאי תקין.
21	חוב		זכות חוזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה, אשר מוכרת כנכס במאזן של התאגיד הבנקאי (לדוגמה פיקדונות בבנקים, איגרות חוב, ניירות ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר, אשראי לציבור, אשראי לממשלה, וכו'). חובות אינם כוללים פיקדונות בבנק ישראל ואינם כוללים נכסים בגין מכשירים נגזרים.
22	חח"ד	חשבון חוזר דביטורי	חשבון עם מסגרת אשראי (חובה) העומדת לרשות הלקוח.
23	יחס הון כולל	יחס הון כולל	ההון הכולל הוא סך כל הון רובד 1 וסך כל הון רובד 2. יחס ההון הכולל מחושב על ידי חלוקת ההון הכולל בנכסי סיכון.

מילון מונחים (המשך)

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרות המונחים
24	יישום למפרע		יישום למפרע הוא יישום של מדיניות חשבונאית חדשה לעסקאות, לאירועים ולמצבים אחרים, כאילו יושמה מדיניות זו מאז ומעולם.
25	יתרת חוב רשומה		יתרת החוב, לרבות ריבית צבורה שהוכרה, פרמיה או נכיון שטרם הופחתו, עמלות נידחות נטו או עלויות נידחות נטו שנזקפו ליתרת החוב בהתאם להוראות הדיווח לציבור וטרם הופחתו, בניכוי כל סכום חוב שנמחק חשבונאית בעבר. בשונה מיתרת חוב נטו, אין לנכות מיתרת החוב הרשומה הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב.
26	כרטיס בנקאי		כרטיס חיוב המונפק על ידי בנק כמשמעו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א - 1981.
27	כרטיס חיוב מיידי (דביט)		כרטיס חיוב מיידי. נועד לאפשר למחזיק הכרטיס לבצע תשלומים באמצעות חיוב מיידי של חשבון עובר ושב בסמוך למועד ביצוע בעסקה.
28	כתבי התחייבות נדחים		כתבי התחייבות שהזכויות לפיהם נדחות מפני תביעותיהם של כל הנושים האחרים של התאגיד הבנקאי, למעט כתבי התחייבות אחרים ומאותו סוג.
29	מדד המחירים לצרכן		מדד המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ומודד את השינויים החודשיים במחירי מוצרים ושירותים, המהווים את "סל הצריכה" של משפחה ממוצעת. ביום ה-15 של כל חודש מפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה את המדד לשינויים שחלו במחירים בחודש הקודם.
30	מודל בלק אנד שולס Black-Scholes model		מודל לתמחור אופציות הכולל טכניקת ערך נוכחי ומשקף את ערך הזמן והערך הפנימי של האופציה.
31	מח"מ	משך חיים ממוצע	הממוצע המשוקלל של זמן פירעון הקרן ותשלומי הריבית של האיגרת.
32	מכשיר פיננסי		מכשיר פיננסי הוא כל חוזה היוצר נכס פיננסי בישות אחת והתחייבות פיננסית או מכשיר הוני בישות אחרת.
33	מכשירים פיננסיים נגזרים		מכשיר פיננסי או חוזה אחר בין שני צדדים בו סכום הסילוק תלוי בתנודות השוק בנכס אחר (נכס בסיס), ההשקעה הראשונית היא קטנה או כלל לא נדרשת ותנאיו מאפשרים סילוק בנטו בין הצדדים.
34	מכשירי אשראי חוץ מאזניים		מכשירים כגון התקשרויות למתן אשראי וערבויות (לא כולל מכשירים נגזרים).
35	מניות פנטום		מכשיר התחייבותי המעניק תגמול במזומן על המבוסס שווי מניית החברה וזאת ללא הזכאות לקבל מניה בפועל.
36	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.
37	מסגרת אשראי		סכום הניצול המרבי שהחברה הסכימה לכבד בכרטיס הלקוח.
38	נכיון שוברים		מתן אשראי לספק באמצעות הקדמת תשלום של תקבולים המגיעים לו מאת סולק בעבור עסקאות שבוצעו באמצעות כרטיסי חיוב, בתמורה להמחאת זכותו של הספק לאותם תקבולים, וכן מתן אשראי לספק באמצעות הקדמת תשלום של תקבולים כאמור, הניתן בידי הסולק עצמו.
39	ננ"ה		ניהול נכסים והתחייבויות.
40	סולק		בעל רישיון סליקה.
41	סליקה		סליקה של עסקאות בכרטיס חיוב - תשלום לבית עסק של תמורת הנכסים שרכש לקוח מאותו בית עסק באמצעות כרטיס חיוב, כנגד קבלת תמורת הנכסים ממנפיק כרטיס החיוב, ואם התשלום לבית העסק כאמור נעשה בידי המנפיק - כנגד קבלת תמורת הנכסים ישירות מהלקוח.
42	ערבות		התקשרות המחייבת צד שלישי לשלם חוב אם החייב הישיר לא מצליח לעשות זאת.
43	פיחות/ייסוף		החלשות/התחזקות ערכו של מטבע ביחס למטבעות אחרים.
44	צד קשור		כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין, מספר 312 - עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים.

מילון מונחים (המשך)

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרות המונחים
45	קבוצת לווים		כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין, מספר 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
46	רווח נקי בסיסי למניה		הרווח הבסיסי למניה יחושב על ידי חלוקת הרווח או ההפסד.
47	רווח נקי מדולל למניה		חלוקת הרווח או ההפסד, המיוחס לבעלי המניות הרגילות של החברה האם, ובממוצע המשוקלל של מספר המניות הקיימות במחזור, בהתחשב בהשפעת כל המניות הרגילות הפוטנציאליות המדללות.
48	ריבית בנק ישראל		הריבית בה בנק ישראל מלווה או לווה כספים ל/מאת התאגידים הבנקאים והיא נקבעת על ידי הוועדה המוניתרית של הבנק.
49	שוק פעיל		שוק בו עסקאות בנכס או בהתחייבות מתקיימות בתדירות ובנפח מספיקים על מנת לספק מידע על התמחור על בסיס שוטף.
50	שיעבודים		בטחונות הניתנים למלווה על ידי לווה כערובה להבטחת תשלום שהוא חייב לו.
51	תאגיד בנקאי		בנק, בנק חוץ, בנק למשכנתאות, בנק למימון השקעות, בנק לקידום עסקים, מוסד כספי או חברת שירותים משותפת.
52	תאגיד עזר		תאגיד שאינו עצמו תאגיד בנקאי ושעיסוקיו הם רק בתחום הפעולה המותר לתאגיד בנקאי השולט בו, למעט עיסוקים שנתייחדו לתאגידים בנקאיים לפי סעיפים 13 או 21.
53	תביעה ייצוגית		תובענה המנוהלת בשם קבוצת בני אדם, שלא ייפו את כוחו של התובע המייצג לכך, ואשר מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה.
54	תוכנית המשכיות עסקית		תוכנית פעולה מקיפה בכתב, הקובעת מה הם הנהלים והמערכות הדורשים כדי לשמר את הרציפות העסקית או לשקם את פעילות התאגיד הבנקאי במקרה של שיבושים.
55	תקופת הבשלה Vesting		השנה שבה נדרש לקיים את כל התנאים המוגדרים להבשלה של הסדר תשלום מבוסס מניות.
56	תקריות קיברנטיות (סייבר)		אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכות מחשב ו/או מערכות ותשתיות משובצות מחשב על ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לתאגיד הבנקאי) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר, לרבות ניסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא בוצע נזק בפועל.
57	תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב		כל הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיס חיוב, לרבות הפקת הכרטיס ותפעולו, ולמעט ההנפקה עצמה (קביעת המסגרת, האחריות על הסיכון) וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהפקת כרטיס החיוב והשימוש בו. הספקת שירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב.

אינדקס

עמוד	
12,18,40,56,175,195	ס סייבר
12,56,58	סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות
12,40,57,58	סיכון אסטרטגי
12,25,28,29,30,38,40,42,43,44,45,47	סיכון אשראי
58,81,83,84,101,113,135	
44,45	סיכון אשראי בעייתי
40,57,58	סיכון מוניטין
12,40,57,58	סיכון משפטי
12,40,55,58	סיכון נזילות
12,40,56,58	סיכון רגולטורי
12,29,30,40,55,58,136	סיכון תפעולי
20	סקירה כלכלית
פ פועלים אקספרס	
9,18,59,77,129,141,142,143,144	
צ צדדים קשורים	
90,156,159,174,77	
ר רואי החשבון המבקרים	
23,60,62,67,69,171	
רווח למניה	
24,90,9111	
ש שווי הוגן	
24,49,50,51,77,78,79,80,83,84,87,90	
99,115,124,153,155	
ת תיאבון לסיכון	
12,14,31,40,41,42,43,46,57	
תקן EMV	
19,21,138	
תרחיש קיצון	
4,41,42,55	
תשלום מבוסס מניות	
78,79,88,95,96,133,134	
159,173,178,195	
תביעות משפטיות	
57,141	

עמוד	
א אומדנים חשבונאיים קריטיים	
58,78,79	
אסטרטגיה עסקית	
10,12,19	
ארגון ויזה	
15	
ארגון מסטרקארד	
14	
ב באזל	
29,30,31,42,43,47,55,135,136	
בנק הפועלים	
5,9,10,14,15,16,17,18,59,77,123,	
126,129,131,133,134,137,143,144,158,	
159,170,173,174,175,176,177,179	
בנקים בהסדר (שבהסדר)	
14,16,33,34,144,179,180	
בקרה פנימית	
43,59,60,61,62,67,69,	
58,59,60,61	
בקרות ונהלים	
ג גידור	
48,49,83,193	
ד דביט	
19,21,138,142,194	
דיבידנד	
11,30,31,83,136	
ה הון אנושי	
24,176,178,179,180,181,182	
הלבנת הון	
22,40,41,140,176,179	
הלימות הון	
29,30,31,48,55,82,135,136,137,144,178	
הפרשה להפסדי אשראי	
11,28,42,44,45,58,77,81	
82,101,137	
ו ועדת שטרומ	
21,139	
ז זכויות עובדים	
59,74,78,88,122,176	
ח חוב בעייתי (חובות בעייתיים)	
81,82,83,108,111,112	
חוב פגום	
81,82,83	
י יישום לראשונה	
78,91,92	
יעד ההון	
30,135	
יוזמות רגולטוריות	
138,23,67,69	
מ מגזרי פעילות	
9,14,19,32,35,36,38,90,146,178	
179,181	
מדיניות חשבונאית	
58,77,79	
מועדוני לקוחות	
16,33,34,37,145,146,179	
מותג ויזה	
9,14,15,32,33,77,181	
מותג מסטרקארד	
9,14,15,32,33,39,77,181	
מידע הצופה פני עתיד	
412,40	
מסגרת אשראי	
37,194	
מערך טכנולוגיות המידע	
26,27	
מקורות המימון	
18,37,55,180,182	