

**ישראלכרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה**

**תמצית דוחות ביניים**

**ליום 31 במרץ 2020**

מס' סעיף	כותרת	עמוד
	מידע צופה פני עתיד	3
	<b>דוח הדירקטוריון והנהלה</b>	4
1.	סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה	6
1.1.	תיאור תמציתי של הקבוצה ותחומי פעילות עיקריים	6
1.2.	השפעות התפשטות נגיף ה-"קורונה"	7
1.3.	מידע כספי תמציתי עיקרי	10
1.4.	הסיכונים העיקריים שהקבוצה חשופה להם	11
1.5.	יעדים ואסטרטגיה עסקית	11
1.6.	שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים	12
2.	הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי	17
2.1.	מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים	17
2.2.	התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר	22
2.3.	התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון, הלימות ההון ומינוף	26
2.4.	מגזרי פעילות	32
2.5.	פעילות חברות מוחזקות עיקריות	35
3.	סקירת הסיכונים	36
3.1.	תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם	36
3.2.	סיכון אשראי	37
3.3.	סיכון שוק ונזילות	45
3.4.	סיכונים מובילים ומתפתחים	50
4.	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים בקרות ונהלים	54
4.1.	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים	54
4.2.	גילוי לגבי בקרות ונהלים	54
	<b>הצהרות הנהלה</b>	55
	<b>תמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים</b>	58
	<b>דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח הרבעוני</b>	115
1.	הדירקטוריון והנהלה	116
1.1.	שינויים בהנהלת ודירקטוריון החברה ברבעון הראשון של שנת 2020 ועד למועד חתימת הדוח	116
1.2.	דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית	116
1.3.	ועדה ממליצה למינוי דירקטורים	116
2.	הביקורת הפנימית	116
3.	פרטים נוספים	116
3.1.	הון אנושי	116
3.2.	ביטוח	117
4.	נספחים לדוח הרבעוני	119
	<b>מילון מונחים</b>	123

חלק מהמידע המפורט בדוחות אלו, שאינו מתייחס לעובדות היסטוריות (אף אם הוא מבוסס על עיבוד של נתונים היסטוריים), מהווה מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בחוק ניירות-ערך, התשכ"ח-1968 ("חוק ניירות ערך"). התוצאות בפועל עשויות להיות שונות, לרבות באופן מהותי מהערכות ואומדנים שנכללו במסגרת מידע צופה פני עתיד, כתוצאה ממספר רב של גורמים, לרבות, בין היתר, כתוצאה: משינויים בשוק התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, משינויים בתכנית העבודה של הקבוצה,<sup>1</sup> מחוסר הוודאות באשר למשכה, עוצמתה והשפעותיה של מגפת הקורונה, הישירות והעקיפות, על מצב המשק, לקוחות החברה, תחומי הפעילות השונים בהם החברה פועלת, השינויים בהנחיות הגורמים המוסמכים בנוגע למגיפת הקורונה ובאשר להנחיות וצעדי ההמשך שיינתנו ויינקטו מעת לעת בקשר עם המגיפה האמורה,<sup>2</sup> מהתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, מקיומם או היעדרם של משאבים שונים בידי הקבוצה, מפעילותם של גורמים ושחקנים בשוקי התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, מהחלטות גופים וארגונים בינלאומיים שונים אשר מולם מתנהלת הקבוצה או כאלו שהקבוצה מושפעת מהחלטותיהם, משינויים בהיקפי הפעילות ומספר מחזיקי הכרטיסים של הקבוצה, מפיתוחם ויישומם של האמצעים הטכנולוגיים בחברה, מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון וההנהלה ליום 31 במרץ 2020 ("דוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2020" או "דוח דירקטוריון זה") ובדוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 במרץ 2020 המצורף לדוח ("הדוח על הסיכונים לרבעון הראשון של שנת 2020"), ממצב המשק ושוקי ההון, משינויים מאקרו כלכליים ולרבות שינויים בשיעורי האינפלציה ושיעורי הריבית בישראל ו/או מחוץ לישראל, משינויים במצב הגיאופוליטי, מהפרדת החברה מבנק הפועלים בע"מ ("בנק הפועלים") והשלכותיה השונות, משינויים רגולטוריים בעלי השלכות אפשריות על הקבוצה, משינויים חשבונאיים ושינויים בכללי המיסוי; וכן משינויים בתחומים אחרים אשר עשויה להיות להם השפעה על פעילות הקבוצה והסביבה העסקית בה היא פועלת שאינם בשליטת החברה, ואשר עשויים להביא לאי התממשות (מלאה או חלקית) של ההערכות ו/או לשינויים בתכניות העסקיות של החברה ו/או להתממשותן באופן שונה, ואף מהותית, מכפי שנחזה (יחד: "גורמי אי וודאות"). מידע צופה פני עתיד עשוי להיות מאופיין במילים או בביטויים כגון: "בכוונת הקבוצה", "להערכת החברה", "הקבוצה שואפת", "החברה שוקלת", "אין ביכולתה של החברה להעריך", "על בסיס הערכות ראשוניות", "בשים לב לחוסר הוודאות", "עשוי/עלול", "צפוי", וביטויים דומים להם. מידע וביטויים צופי פני עתיד אלו, כרוכים בסיכונים ובחוסר ודאות, והם מבוססים על הערכות ואומדני ההנהלה למועד החתימה על תמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2020 ("תמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020") או מועד סמוך לו (לפי העניין) ("מועד חתימת הדוח") לגבי אירועים עתידיים, המושפעים או עלולים להיות מושפעים, מגורמי אי וודאות, ואשר לא ניתן לצפותם (לרבות משכך ועוצמתם) ו/או את מלוא השפעתם, מראש. כמו-כן, חלק מהמידע המוצג להלן נסמך, בין היתר, על מידע המבוסס על דיווחים ופרסומים של גורמים חיצוניים שונים, כגון: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, משרד האוצר, נתוני בנק ישראל, רשויות מקומיות ובינלאומיות, גורמים הפעילים בשוק התשלומים (לרבות חברות כרטיסי אשראי וסולקים אחרים) וגורמים אחרים, אשר החברה נסמכת עליהם מבלי שיש בידיה יכולת לאמתם.

<sup>1</sup> "הקבוצה" או "קבוצת ישראל כרטיס" – ישראל כרטיס בע"מ ביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה.

<sup>2</sup> ראה בהקשר זה סעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2020.

ישראלכרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה  
דוח הדירקטוריון וההנהלה  
ליום 31 במרץ 2020

הסקירה המובאת בדוח דירקטוריון זה הינה מצומצמת בהיקפה ומתייחסת לאירועים ושינויים שחלו במצב ענייני הקבוצה בתקופת הדוח (ולפי העניין ובנושאים מסוימים – גם עד למועד חתימת הדוח) ויש לעיין בה ביחד עם הדוחות הכספיים ודוח הדירקטוריון וההנהלה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019, אשר צורפו לדוח התקופתי של החברה לשנת 2019 כפי שפורסם ביום 3 במרץ 2020 ("הדוח התקופתי של החברה לשנת 2019") הכלול בדוח זה על דרך ההפניה.

## רשימת טבלאות

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

## 1. סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

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

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

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

יתר פעילויות הקבוצה, אשר כל אחת מהן אינה מסתכמת לכדי מגזר בר-דיווח, נכללות בביאור 10 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020, תחת "אחר".

1.1.2 בחודש אפריל 2019 כחלק מהיערכות ליישום חוק שטרומ, הוצעו מניותיה של החברה לראשונה לציבור במסגרת הצעת מכר של חלק ממניות החברה שהוחזקו באותו מועד בידי בנק הפועלים, וזאת על-פי הודעה משלימה (מתוקנת) שפרסמו בנק הפועלים והחברה ביום 4 באפריל 2019 מכוון תשקיף להשלמה מיום 10 במרץ 2019 (כפי שתוקן בתיקון תשקיף מיום 2 באפריל 2019) ("התשקיף", "ההודעה המשלימה" ו-"הצעת המכר", לפי העניין). עם השלמת הצעת המכר הפכה החברה לחברה ציבורית ומניותיה החלו להיסחר בבורסה לניירות ערך בתל-אביב בע"מ והחל מאותו מועד (ועד ליום 9 במרץ 2020) שיעור אחזקתו של בנק הפועלים בחברה ירד מכ-98.2% לכ-33%. ביום 9 במרץ 2020 חילק בנק הפועלים את מלוא יתרת מניות החברה שהוחזקו על-ידו כאמור כדיבדנד בעין לבעלי מניות הבנק, והחל מאותו מועד חדל בנק הפועלים מלהיות בעל שליטה בחברה.<sup>6</sup>

בנוסף יצוין, כי כחלק מהיערכות ליישום חוק שטרומ, רכשה החברה בחודש מרץ 2019 מבנק הפועלים, את מלוא הון המניות של פרימיום אקספרס וזאת בתמורה לסך של 456 מיליון ש"ח. הרכישה טופלה בדוחות הכספיים לשנת 2019 בשיטת ה-As Pooling, לפרטים ראה ביאור 3.א לדוחות הכספיים לשנת 2019.

במועד בו חדל בנק הפועלים לשלוט בחברה כאמור לעיל, חדלו החברה, יורופיי ופרימיום אקספרס, מלהיות 'תאגידי עזר',<sup>7</sup> כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("תאגיד עזר" ו-"חוק הבנקאות רישוי", בהתאמה), ולהבנת החברה, החל מאותו מועד לא חלות עליהן עוד הוראות חוק הבנקאות רישוי החלות על תאגיד עזר, אך הן ממשיכות להיות כפופות לפיקוחו של הפיקוח על הבנקים בקשר עם, בין היתר, פעילותן כ-חברות

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

<sup>4</sup> יצוין, כי ככלל, החל משנת 2019 החלה החברה לחדש כרטיסים "מקומיים" (כרטיסים שניתנים לשימוש בבתי העסק הסולקים בארץ בלבד) מהמותג הפרטי "ישראל כרטיס" שפג או שיפוג תוקפם לכרטיסים בינלאומיים ממותג "Mastercard" וכן, ככלל, לא להציע עוד ללקוחות חדשים כרטיסים "מקומיים" מהמותג הפרטי כאמור, וזאת כחלק מהיערכות החברה לכניסתו לתוקף של תקן EMV. (ראה סעיפים 2.1.3(ד) ו-סעיף 2.1.8(יב) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019, ביאור ג. 24.2. לדוחות הכספיים לשנת 2019 וכן סעיף 2.1.3(ד) לדוח דירקטוריון זה), והכל באופן מדורג, בהתאם להשלמת היערכות נדרשת.

<sup>5</sup> פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה מתבצעת באמצעות החברה, יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ ("יורופיי") ופרימיום אקספרס בע"מ (לשעבר "פועלים אקספרס בע"מ") ("פרימיום אקספרס"). חברות בנות בבעלות מלאה של החברה.

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

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

כרטיסי אשראי וכ-סולק'. כחלק משינוי מעמדן של החברות כאמור, יכולות החברות לעסוק בתחומי פעילות המותרים להן על-פי רישיון הסולק הקבוע שהוענק להן על-ידי הפיקוח על הבנקים ביום 28 בינואר 2020 (כמפורט בסעיף 2.1.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019), כולל כאלה אשר גופים שהינם תאגידי עזר מנועים מלעסוק בהם,<sup>8</sup> וכן להחזיק או לשלוט בשיעור העולה על 20% מאמצעי השליטה בתאגיד שעיסוקיו אינם מפורטים ברישיון הקבוע.

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

במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020 החל להתפשט ברחבי העולם נגיף ה-"קורונה", בעקבותיו מדינות רבות בעולם, ובהן ישראל, נקטו באמצעים שונים לצמצום החשיפה לנגיף, לרבות מגבלות תנועה והתקהלות, קביעת הנחיות לבידוד וסגר, סגירת עסקים, מקומות בילוי ופנאי וכדומה. ככלל, וכמפורט להלן ובסעיף 2.1.2 לדוח דירקטוריון זה, להתפרצות הנגיף ולנקיטה באמצעים לצמצום החשיפה כאמור, השפעות שליליות משמעותיות על הכלכלה העולמית (והישראלית), וכתוצאה מכך גם השפעות שליליות משמעותיות על ענפי פעילותה של הקבוצה כמתואר להלן.

התפשטות וירוס "הקורונה" בעולם והגעתו לישראל והאפשרות להתפשטותו החוזרת, מעוררות רמה גבוהה של אי וודאות. בטווח המיידי נצפו ירידות בבורסות ובמדדים המובילים בעולם וחוסר יציבות בשווקים הפיננסיים. כמו-כן, קיים חשש כבד להתכווצות הפעילות הכלכלית הגלובאלית. עם התפרצות המגיפה בישראל במהלך חודש פברואר האחרון, הודיעה הממשלה על צעדי ריחוק חברתי מתגברים, לרבות סגר משמעותי אשר הובילו לעלייה ניכרת בשיעורי האבטלה מרמה של כ-4% לכ-26% בסוף חודש אפריל. לפי תחזית בנק ישראל<sup>9</sup> האבטלה במחצית השנה של 2020 תעמוד על כ-8.5%. למועד חתימת הדוח, קיים חוסר ודאות לעניין עיתוי והיקף ההחזרה למקומות העבודה של עובדים רבים במשק שנשלחו לחל"ת ופעילות של ענפי משק רבים נפגעה באופן משמעותי.

במסגרת הערכותיה אודות השפעות מגיפת הקורונה על פעילותה ותוצאותיה, נלקחו בחשבון על-ידי החברה מספר הנחות בסיס ובהן ביחס לפרמטרים כגון שיעור האבטלה במשק, אשר ינוע בשנת 2020 בשיעור דומה במהותו לשיעור תחזית בנק ישראל כאמור לעיל, חזרת המשק לפעילות החל מסוף הרבעון השני לשנת 2020, והתאוששות מדורגת של המשק ברבעונים שלישי ורביעי לשנת 2020, ולרבות בנוגע להתנהגות צרכנית בתחום התשלומים והאשראי ושיעורי מחזורי ההנפקה והסליקה בבתי העסק, הגם כי מוערך כי רמתם תהיה נמוכה מתקופות מקבילות אשתקד.

הערכות החברה כאמור מהוות מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, והן נערכו למיטב הבנתה ושיקול דעתה של הנהלת החברה נכון למועד חתימת הדוח, תוך שהן כרוכות באי וודאות משמעותית ביחס למגיפה, התפתחותה, משכה והשפעותיה ומאופיינות בתנודתיות גבוהה ותכופה יחסית. בהתאם הערכות כאמור עשויות להתעדכן באופן שוטף מעת לעת על-ידי הנהלת החברה, לרבות בשים לב להתפתחויות אירועי המגיפה ואל מול נתוני פעילות החברה בפועל. התממשות בפועל של איזה מבין הנחות הבסיס, באופן שונה או שונה מהותית, או שינוי אומדן ביחס אליה, עלולים להביא לאי התממשות (או התממשות באופן שונה ואף מהותית) הערכות החברה הנגזרות ממנה ואף להשפיע על הנחות בסיס נוספות, וכתוצאה מכך לגרום לאי התממשותן של הערכות החברה בדבר השפעות המגיפה על החברה, פעילותה ותוצאותיה, ו/או להתממשותן באופן שונה ואף מהותית מכפי שהוערך נכון למועד חתימת הדוח.

במהלך תקופת הדוח ועד חתימתו, נקטה הקבוצה בפעולות שונות שמטרתן לצמצם את השפעת הפגיעה של מגיפת הקורונה על הקבוצה, ולהבטיח את המשך פעילותה התקינה ואת בריאותם של עובדיה, ובכלל זה המשך מתן שירותים רציף ללקוחותיה במגזרי הפעילות השונים. בהיותה 'מפעל חיוני' (ראה ביאור 4.2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020) פעלה החברה במהלך המגיפה במתכונת חירום, בניהול צוות חירום מיוחד האחראי על האספקטים השונים הרלוונטיים להתמודדות עם המגיפה, תוך צמצום ככל האפשר של מספר העובדים השוהים בו-זמנית במשרדי החברה בהתאם לדרוש לצורך הבטחת פעילותה החיונית ושמירת בריאותם של העובדים, ותוך שמירת קשר רציף עם העובדים ויישומם של פתרונות טכנולוגיים שאפשרו לרוב המכריע מהעובדים שהועסקו בתקופת המגיפה לבצע משימות שוטפות מהבית. פעילות החברה במהלך תקופת המגיפה והמגבלות בגינו נעשתה תוך עמידת החברה בתקנות שעת חירום לצמצום התפשטות נגיף הקורונה, בהוראות הנחיות משרד הבריאות, בשים לב להקלות רגולטוריות והנחיות בנק ישראל ויתר התקנות המחייבות.

<sup>8</sup> בהתאם לרישיון הקבוע, ישראלכרט תהא רשאית לעסוק, בין היתר, בתחומי הפעילות הבאים: הנפקה, סליקה ותפעול של כרטיסי חיוב או אמצעי תשלום; מתן אשראי (למעט אשראי לדירור); ניהול ותפעול מועדוני לקוחות ותכניות נאמנות של לקוחות ישראלכרט; נישור וניתוח דאטה פיננסית וניהול סיכונים; מתן שירותים ללקוחות ישראלכרט אגב רכישת מוצרים; ניהול חשבון תשלום; שיווק ומכירת ביטוח וכן שיווק פוליסות חיסכון קופות גמל להשקעה (ללא סיכוני חיתום). בכפוף לקבלת רישיון על-פי כל דין, אשר נכון למועד חתימת הדוח, אין ודאות בנוגע למועד בו יינתן, ככל שיינתן. בנוסף, תחילת פעילות בחלק מתחומי העיסוק כפופה למתן הודעה לפיקוח על הבנקים על השלמת ההיערכות ליישומם ופירוט האמצעים שנקטו לזיהוי הסיכונים בפעילות, ניהולם ובקרתם ולאיי התנגדות הפיקוח בתוך פרק זמן שנקבע.

<sup>9</sup> על פי הודעת לעיתונות של בנק ישראל מיום 25 במאי 2020 שכותרתה: "התחזית המקור- כלכלית של חטיבת המחקר".

כמו-כן, יישמה החברה צעדים רלוונטיים להבטחת המשכיות עסקית בהתאם לתכניות החברה (בהתאמות ככל שנדרשו) להתמודדות עם מצבי חירום בתרחישים שונים, שייעודם הבטחת המשך מתן שירות בערוצים השונים. לפרטים אודות התאמות מצבת כוח האדם שנקטה החברה אגב התמודדות עם המגיפה והנחיות הרשויות, ראה סעיף 3.1 לדוח ממשל תאגידי לרבעון הראשון לשנת 2020 בהמשך לדוח זה. לפרטים אודות סיכונים מובילים ומתפתחים ובכללם סיכון הסייבר הקשורים למגיפה והשלכותיה ראה סעיף 3.4 לדוח דירקטוריון זה.

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

לפרטים אודות הוראות רגולטוריות שונות החלות על החברה ופעילותה ושעניינן מגיפת הקורונה, ראה ביאור 9.ג. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.

להלן פרטים אודות ההשפעות העיקריות של נגיף ה-"קורונה" על מגזרי פעילות החברה במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020 ועד סמוך למועד חתימת הדוח:

### מגזר ההנפקה ומגזר הסליקה

החל מהמחצית השנייה של חודש פברואר 2020, נוכח התפרצותו של נגיף ה-"קורונה" בישראל ובעולם, חל קיטון בפעילות הקבוצה במגזרי ההנפקה והסליקה לעומת התקופות המקבילות בשנים קודמות, אשר התעצם לקראת המחצית השנייה של חודש מרץ 2020, ואשר הביא לקיטון בשיעור הגידול בפעילות אותו חוותה החברה מתחילת שנת 2020 ועד אירועי המגיפה. בפעילות התשלומים עיקר השפעות המגיפה באו לידי ביטוי בתחומים מסוימים, כגון: תיירות, תעופה, דלק ותחבורה, תרבות, נופש, פנאי ומסעדות, אשר בהם השפעות המגיפה (ובכללן המגבלות ותקנות החירום שהוטלו) הביאו לקיטון בהיקפי פעילות התשלומים בעוצמה משתנה אך מהותית ואף מהותית מאוד לפי העניין (עד כדי צמצום כמעט מוחלט של הפעילות בחלק מהתחומים בתקופת שיא המגיפה והמגבלות). מנגד, חל גידול בעיקר בפעילות התשלומים הקשורה לתחום המזון.<sup>10,11</sup>

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

תקופה	שיעור השינוי במחזור ההנפקה
1.1.2020-15.3.2020	5.0%
16.3.2020-31.3.2020	(15.5%)
<b>סה"כ 1.1.2020 – 31.3.2020</b>	<b>1.3%</b>
1.4.2020-19.4.2020	(48.2%)
20.4.2020-31.5.2020	(9.8%)
<b>סה"כ 1.1.2020 – 31.5.2020</b>	<b>(8.6%)</b>

כמוצג בטבלה לעיל, הירידה המשמעותית בהיקפי העסקאות החלה עם כניסתן לתוקף של הגבלות הממשלה על הפעילות במשק (החל מיום 16 במרץ 2020) והחריפה עם כל גל הגבלות נוסף. בהתאם, בתקופה שבין ה-1 לאפריל 2020 ועד ה-19 באפריל 2020, אשר התאפיינה בסגר משמעותי שהטילה ממשלת ישראל על המשק, חלה גם הירידה המשמעותית ביותר בהיקפי העסקאות לעומת שנה קודמת (עד כדי צמצום כמעט מוחלט של היקפי הפעילות בתחומים מסוימים).

החל מיום 20 באפריל 2020 עם כניסתם לתוקף, באופן הדרגתי, של צעדי ההקלות בתקנות החירום ונקיטת פעולות מצד הרשויות להחזרת המשק באופן מדורג לפעילות עסקית וכלכלית רגילה, ולמועד חתימת הדוח, ניכרת התאוששות בהיקפים משתנים במחזורי פעילות התשלומים בחלק מהענפים, בהתאם להשפעתן של ההקלות על תחום הפעילות הרלוונטי. כך,

<sup>10</sup> ראה גם פרסומי בנק ישראל בנושא רכישות בכרטיסי אשראי כתוצאה ממגיפת הקורונה מימים 22 באפריל 2020 ו-3 במאי 2020. <https://clicktime.symantec.com/3GRfumYwQpektNWXHvRHdVK6H2?u=https%3A%2F%2Fwww.boi.org.il%2F%2FNewsAndPublications%2FPressReleases%2FPages%2F3-5-2020b.aspxhttps://clicktime.symantec.com/3GxmuBXR0CC3Q81NNm4uarg6H2?u=https%3A%2F%2Fwww.boi.org.il%2F%2FNewsAndPublications%2FRegularPublications%2FDocLib3%2FResearchDepartmentForecast%2Fforecast0520h.pdf>

<sup>11</sup> להתפלגות הרכישות בכרטיסי אשראי לפי תחומי פעילות, ראה פרסום של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בקישור להלן: [https://clicktime.symantec.com/3AnSb1Rqc41tNq7Aext52a86H2?u=https%3A%2F%2Fwww.cbs.gov.il%2F%2Fmediarelease%2FDocLib%2F2020%2F093%2F29\\_20\\_093b.pdf](https://clicktime.symantec.com/3AnSb1Rqc41tNq7Aext52a86H2?u=https%3A%2F%2Fwww.cbs.gov.il%2F%2Fmediarelease%2FDocLib%2F2020%2F093%2F29_20_093b.pdf)



קיימים תחומים אשר למועד הדוח רמת מחזורי הפעילות בהם נמוכה אך קרובה לרמתה ערב פרוץ המגיפה (כגון: הלבשה, הנעלה ודלק), בעוד קיימים תחומי פעילות מסוימים בהם ההתאוששות טרם מורגשת ו/או מורגשת בשיעורים נמוכים (כגון תיירות חוץ ופנים ותעופה).

יצוין, כי הירידה במחזורי הפעילות משפיעה באופן שלילי על הכנסות הקבוצה מבתי עסק ועל חלק מהכנסות הקבוצה ממחזיקי כרטיס, ומנגד הירידה במחזורים מובילה לקיטון בהוצאות המשתנות של הקבוצה התלויות במחזורי הפעילות.

יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ("קניות") ליום 31 במרץ 2020 הסתכמה בסך של כ-15,421 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-16,366 מיליון ש"ח ליום 31 במרץ 2019. עיקר הקיטון נובע מירידה במחזורי ההנפקה, בעיקר בכרטיסים בנקאיים, בחודש מרץ 2020, בעקבות מגיפת הקורונה. לפרטים אודות הוצאות להפסדי אשראי בגין "קניות" ראה סעיפים 2.4.4 ו-2.4.4 לדוח.

בנוסף להשפעות המגיפה על תחום הפעילות בתקופות כמפורט לעיל, החברה מעריכה כי בשים לב להשלכות הכלכליות של המגיפה על משקי הבית, עסקים – קטנים, בינוניים וגדולים, מצב התעסוקה הכללי במשק ופגיעה בתחומי פעילות מסוימים בהם טרם חלה התאוששות משמעותית, ואף מבלי להביא בחשבון החרפתה של המגיפה עקב 'גל שני' ו/או החמרת המגבלות על הציבור, המגיפה צפויה להשפיע לרעה (ואף מהותית) על מחזורי פעילות התשלומים גם בהמשך שנת 2020 (ובעיקר ברבעונים השני והשלישי), בדגש על תחומים מסוימים (כגון תיירות, תעופה, מסעדות ובידור), אשר למועד זה לא ניתן להעריך בוודאות ובמלואן, כפי שאלה הוערכו על-ידי החברה עובר למועד המגיפה, ואף להביא לקיטון אבסולוטי בהיקפם של מחזורי הפעילות הכוללים בתחום הפעילות בשנת 2020, בהשוואה לשנה קודמת. הערכות כאמור מציבות בפני החברה אתגרים משמעותיים בקשר עם פעילותה בתחום זה, והיא פועלת לניחות ולמעקב אחר ההתפתחויות במשק בתחום זה ובקשר עם מגיפת הקורונה, ולנקיטת פעולות נדרשות לצמצום פגיעה כאמור.

#### מגזר המימון

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

בתקופה שבין המחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ועד למועד חתימת הדוח, השפעותיה העיקריות של המגיפה על תחום זה באות (ועשויות לבוא בתקופות נוספות) לידי ביטוי בעיקר בגידול בהפרשות להפסדי אשראי קבוצתיות ופרטניות לאור עלייה בסיכון האשראי של חלק מלקוחות הקבוצה ועלייה בסיכון לכשל תמורה בענפים שפעילותם נפגעה בצורה מהותית יותר בעקבות התפשטות הנגיף (כגון תיירות, פנאי וכו') ובקיטון במכירות האשראי. מנגד, למועד חתימת הדוח, טרם נצפתה עלייה בהיקף החובות הבעייתיים, הנובעים ממגיפת הקורונה לבדה וזאת לאור האמור בחוזר בנק ישראל מחודש אפריל 2020, שכותרתו "אירוע נגיף הקורונה – דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור" (ראה סעיף 3.2 לדוח דירקטוריון זה וכן ביאור 2.2.5. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020). כמו-כן, בשים לב לנסיבות המגיפה והערכות ואומדני החברה בגינן, בחישובי ההפרשה להוצאות בגין הפסדי אשראי שנכללו ברבעון הראשון של שנת 2020 חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי – לפרטים ראה סעיף 3.2 לדוח דירקטוריון זה. הגידול בהוצאות בגין הפסדי האשראי נובע בעיקר מגידול בפרמטרים ששימשו לצרכי חישוב ההפרשה הקבוצתית, ביניהם באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי וזאת לאור מגיפת הקורונה. במסגרת בחינת שיעורי ההפרשות נבחנו מספר תרחישים, בכל הנוגע להפרשה הצפויה בתיק האשראי, בעיקר על בסיס פרמטרים איכותיים כגון שיעור האבטלה, קצב חזרת המשק לפעילות ושיעורי מחזורי ההנפקה ומחזורי הסליקה בבתי העסק. יצוין כי קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים. כמו-כן, בוצעה בחינה פרטנית של לוויים גדולים בחברות הבנות בקבוצה, בעיקר בגין חברת הבת צמרת מימונים, בענפי תעופה, תיירות ופנאי.

על רקע אי הוודאות הרבה, צופה החברה כי הפסדי האשראי יגדלו, אך למועד חתימת הדוח אין ביכולתה של החברה להעריך מתי ובאיזו מידה, בין היתר כתלות בצעדים הננקטים על-ידי הממשלה ובנק ישראל בקשר עם המגיפה. לאור האמור, החברה הגדילה את ההפרשה הקבוצתית ברבעון זה כדי לשקף את הגידול האפשרי בהפסדי האשראי הפוטנציאליים. כמו-כן בוצעו הפרשות פרטניות עקב נגיף הקורונה. לאורך זמן, ככל שיעמוד לרשות החברה מידע נוסף לגבי מצב הלוויים וסיכויי הגבייה בלוויים הבעייתיים, אומדני ההשפעה יעודכנו בהתאם.

בהמשך לאמור, ברבעון זה, רשמה החברה גידול בהוצאות להפסדי אשראי במגזר המימון בהיקף של כ-64 מיליון ש"ח

(בהשוואה לרבעון מקביל אשתקד). עיקר הגידול הינו בשל הגדלת היקף ההפרשה הקבוצתית בסך של כ-41 מיליון ש"ח וכן בשל גידול בהפרשה הפרטנית בסך של כ-6 מיליון ש"ח, עיקר גידול זה נובע ממגיפת הקורונה. לפרטים אודות ניתוח תוצאות מגזר המימון ראה סעיף 2.4.5 לדוח דירקטוריון זה. לפרטים אודות היקף וחומרת החובות הבעייתיים ראה טבלה 13 להלן. בהקשר זה יציין, כי בעקבות אירוע הקורונה נדחו/הוקפאו בחודש מרץ 2020 תשלומי קרן הלוואות בהיקף של כ-277 מיליון ש"ח, תשלומים נוספים (בהיקף של כ-89 מיליון ש"ח) נדחו/הוקפאו במהלך חודש אפריל 2020. הדחייה/הקפאה שבוצעה בגין חובות תקינים הנובעת מאירוע נגיף הקורונה לא סווגה כחוב בעייתי בהתאם לחוזר בנק ישראל כמפורט בסעיף 3.2 להלן וביאור t.2.g.5 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.

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

הערכותיה של החברה כאמור לעיל בנוגע למגיפת הקורונה, השפעתה על תחום התשלומים והמימון, פעילות החברה ותוצאותיה, הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכתיה של הקבוצה נכון למועד חתימת הדוח והבנתה את הגורמים המשפיעים על שוק התשלומים והאשראי בו פועלת הקבוצה, בשים לב לחוסר הוודאות באשר למשכה של מגפת הקורונה, עוצמתה והשפעותיה על המשק והתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, ובאשר להנחות וצעדי ההמשך שיינתנו ויינקטו מעת לעת, לרבות כתוצאה מהתפרצויות נוספות של המגפה. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא בקשר עם המגיפה, משכה ועוצמתה, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות, השפעתו על תחומי הפעילות של החברה ומצבם הפיננסי של לקוחות החברה, החלטות ארגונים בינלאומיים בקשר עם תנאי ההתקשרות עם חברות עימם הם קשורים, שינויים רגולטוריים וצעדי רשויות שיינקטו בשים לב למגיפה ולמצב הכלכלי ו/או כתוצאה מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה כמפורט בדוח זה.

### 1.3. מידע כספי תמציתי עיקרי<sup>12</sup>

כפי שיפורט להלן, התוצאות הכספיות, החל מהמחצית השנייה של חודש פברואר 2020 ובדגש על חודש מרץ 2020, הושפעו בעיקר מהתפשטות נגיף הקורונה, שגרמה בין היתר, להתכווצות חדה בפעילות הכלכלית העולמית, ירידה מהותית ואף מהותית מאוד בפעילות בכרטיסי אשראי בתחומים שונים והרעה במצב המשק והלוויים.

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 – מנוטרל מענק היפרדות	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2019	2020	
			<b>מדדי ביצוע עיקריים (ב-%)</b>
	8.8%	1.6%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
	13.1%	13.0%	יחס הון עצמי רובד 1
			<b>נתונים עיקריים מדוח רווח והפסד (במיליון ש"ח):</b>
	74	10	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה
	1,864	420	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
	88	109	הכנסות ריבית, נטו
	26	102	הוצאות בגין הפסדי אשראי
	427	407	הוצאות תפעוליות ואחרות*
	85	93	* מזה: שכר ונלוות <sup>(3)</sup>
			<sup>(2)</sup> 296
			<sup>(1)</sup> 11.3%
			1,692
			<sup>(2)</sup> 348

<sup>12</sup> המינוח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שמפורסמים על-ידי הפיקוח והינו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמנפיקה וסולקת הקבוצה.

ליום 31 בדצמבר 2019	ליום 31 במרץ		
	2019	2020	
<b>במיליון ש"ח</b>			
24,720	23,529	23,215	סך כל הנכסים
23,617	22,571	21,737	יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו*
3,997	3,127	4,281	*מתוכה אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
22,293	21,325	20,842	סך כל ההתחייבויות
2,427	2,204	2,373	סך ההון המיוחס לבעלי מניות החברה (מיליון ש"ח)
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2019	2020	
<b>מדדי איכות אשראי עיקריים - לאנשים פרטיים באחריות החברה (ב-%):</b>			
3.40	3.25	3.98	שיעור יתרת הפרשה להפסדי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
2.55	1.86	4.51 <sup>(4)</sup>	שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(5)</sup>
1.59	1.64	2.28	שיעור המחיקות נטו בגין פעילות חייבים בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(5)</sup>

- (1) שיעור תשואת הרווח הנקי להון ממוצע מדווח (כולל מענק היפרדות) הינו 9.3%.
- (2) רווח נקי מיוחס לבעלי מניות החברה מדווח (כולל מענק היפרדות) הסתכם לכ-244 מיליון ש"ח, הוצאות תפעול ואחרות מדווחות (כולל מענק היפרדות) הסתכמו לכ-1,760 מיליון ש"ח והוצאות שכר ונלוות מדווחות (כולל מענק היפרדות) הסתכמו לכ-416 מיליון ש"ח.
- (3) כולל שכר, נלוות ועלות הטבה מוגדרת שאינה עלות שירות.
- (4) ההוצאות בגין הפסדי אשראי בחישוב זה כוללות את השפעת נגיף הקורונה בחישוב שנתי.
- (5) בחישוב שנתי.

#### 1.4. הסיכונים העיקריים שהקבוצה חשופה להם

פעילותה של הקבוצה כרוכה בסיכונים אשר העיקריים שבהם: סיכון תפעולי, סיכון אשראי, סיכון נזילות, סיכונים אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות (סייבר), סיכון משפטי, סיכון רגולטורי, סיכון אסטרטגי ותחרות וסיכון ציות (כולל גם את הסיכון ההתנהגותי (Conduct-risk)). כמפורט בסעיף 1.2 לעיל, התפשטות נגיף הקורונה הינו אירוע בעל השלכות מקרו כלכליות מהותיות המשפיע על הפוטנציאל להתממשות סיכונים שונים ובכללם סיכון אשראי. נכון למועד חתימת הדוח, קיימת אי וודאות בנוגע למשך האירוע והשלכותיו העתידיות על פעילות הקבוצה, המשק העולמי והמקומי ולקוחות הקבוצה. לפרטים אודות גורמי הסיכון האמורים וכן אודות גורמי סיכון נוספים להם חשופה הקבוצה, ראה פרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון לשנת 2019 ובדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון לשנת 2020, וכן ראה דוח על הסיכונים לרבעון הראשון לשנת 2020.

#### 1.5. יעדים ואסטרטגיה עסקית

לפרטים אודות היעדים והאסטרטגיה העסקית של הקבוצה, ראה סעיף 1.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

א. בהמשך לאמור בסעיף 1.5 כאמור בקשר לכניסתה של החברה לעולם הביטוח, בחודש אפריל 2020 הגישה החברה לרשות שוק ההון בקשה להקמת סוכנות ביטוח. לעניין זה יצוין, כי בחודש מאי 2020 הונחה על שולחן הכנסת הצעת חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (תיקון – הוספת רישיון הנפקה), התש"פ-2020, הצעת חוק פרטית, לפיה הממונה על שוק ההון ביטוח והסכונ לא ייתן רישיון סוכן ביטוח לתאגיד שניתן לו רישיון הנפקה לפי סעיף 25ג לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016. לפי לשון דברי ההסבר להצעת החוק האמורה, בין היתר, ההצעה מוגשת על מנת לקבוע כי חברות האשראי אשר הינן גורמים דומיננטיים בעלי שליטה על תחום הסליקה לא יהיו רשאיות להקים סוכנות לביטוח מטעמים של טובת הציבור ועל מנת לשמור על איכות השירות בתחום הביטוח, ומתוך מקום למנוע ריכוזיות אחת באחרת. נכון למועד חתימת הדוח, אין ביכולתה של החברה להעריך אם ומתי תאושר בקשתה לקבלת רישיון סוכן ביטוח, או אם הצעת החוק הנזכרת לעיל תאושר.

ב. בהמשך לאמור בסעיף 1.5 כאמור, במהלך הרבעון החברה השלימה בחינה של דרכים ומהלכים להגברת פעילותה בתחום האשראי המסחרי בשנים הבאות, באופן שתחום האשראי המסחרי יהווה אחד מהתחומים במיקוד של הקבוצה באמצעות צמיחה אורגנית ואנאורגנית.

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

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

## 1.6 שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים

### 1.6.1 התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה במוטגים "Mastercard", "Visa" ו-"American Express", נעשית מכוח התקשרויות הקבוצה עם ארגוני המוטגים הבינלאומיים האמורים ("הארגונים הבינלאומיים"). לפרטים אודות ההתקשרויות האמורות, ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

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

א. בהמשך לאמור בסעיף 1.6.1(א) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019, בחודש אפריל 2020 הגדילה החברה את סכום הערבות הבנקאית האוטונומית, שהעמידה החברה באמצעות בנק הפועלים להבטחת התחייבויותיה כלפי Mastercard Inc. ("MC" או "ארגון מסטרקארד"), מסך של כ-20 מיליון דולר ארה"ב לסך של כ-28 מיליון דולר ארה"ב. הערבות כאמור הינה בתוקף עד ליום 6 במרץ 2022.

ב. בהמשך לאמור בסעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019 בקשר עם גיבוש תכנית מוסכמת בין החברה והארגונים הבינלאומיים לקידום ויישום הוראות תקן PCI, העוסק באבטחת מידע הקשור בכרטיסי אשראי ("תכנית PCI"), במהלך חודש אפריל הודיעה החברה לארגונים הבינלאומיים כי לאור מגיפת הקורונה ייתכן ויחול עיכוב במועד יישום תכנית PCI כאמור.

### 1.6.2 ערוצי הנפקה והפצה

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

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

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

### 1.6.2.1 הערוץ הבנקאי

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

### 1.6.2.2 ערוץ המועדונים

בהמשך לאמור בסעיף 1.6.2.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019, לפרמיום אקספרס הסכם עם מועדון Fly Card אשר חודש למשך שבע (7) שנים מחודש ספטמבר 2019. לפרטים נוספים ראה ביאור 24.יא לדוחות הכספיים לשנת 2019. התפרצות של נגיף ה-"קורונה" בישראל ובעולם באה לידי ביטוי במיוחד בתחומים מסוימים ובהם תחומי התיירות והתעופה, באופן שהיקפי הפעילות בענפים אלו נפגעו באופן מהותי.

ביום 14 במאי 2020 פרסמה חברת אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ ("אל-על") את דוחותיה הכספיים לשנת 2019. דוח רואי החשבון המבקרים של אל-על כולל הערת עסק חי. בנוסף כוללים דוחותיה של אל-על גם התייחסות למשא ומתן לקבלת הלוואה בערבות מדינת ישראל שהינה חיונית להתמודדותה של אל-על עם השלכותיה של מגיפת הקורונה. כפי שנכתב בדוחותיה הכספיים של אל-על לשנת 2019: "נכון למועד פרסום הדוח, המשא ומתן עם המדינה ועם המלווים נמשך ולפיכך קיימת אי ודאות בקשר להשלמת קבלת הסיוע, היות וקבלת הסיוע האמור הינה חיונית על מנת לאפשר לחברה [אל-על] להתמודד עם השלכות מגיפת הקורונה, בשלב זה להערכת החברה [אל-על] קיימים ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומה של החברה [אל-על] כעסק חי".

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

### 1.6.3 ספקי שירות עיקריים

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

בהמשך לאמור בסעיף 1.6.3(א) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019, בחודשים אוגוסט 2018 ואפריל 2019, הודיעה חברת שירותי בנק אוטומטיים בע"מ ("שב"א") לחברה על תחילת גבייתן של שתי (2) עמלות חדשות, האחת בגין מסופים מחוברים שאינם מבצעים עסקאות ("עמלת מסופים לא פעילים") והשנייה בגין "פינפדים" (פינפד הינו קורא כרטיסים חכם, שמחובר למסוף המחובר למערכת שב"א) ("עמלת הפינפדים"), לגביהן קיימת מחלוקת בין החברה לבין שב"א באשר לחובת החברה לשאת בהן. סכום שתי העמלות שבמחלוקת כאמור אינו מהותי לחברה. החברה הודיעה לשב"א כי תישא רק בחלק מעמלת מסופים לא פעילים ולמועד חתימת הדוח היא משלמת את העמלה האמורה תחת מחאה, ואינה משלמת כלל את עמלת הפינפדים. כפי שנמסר לחברה מאת שב"א היא עשויה לנקוט כנגד החברה בפעולות לסגירת מסופים לא פעילים (באופן מדורג), וכן לא להעמיד ולבטל שירותים מסוימים לחברה בגין פינפדים, וזאת בנוסף לנקיטת צעדים לגביית החוב הקיים לטענתה. לאור התנהלות

שב"א כמונופול בנושא האמור, החברה נמצאת בשיח עם רגולטורים רלוונטיים, בין היתר בנוגע להטלת פיקוח על תעריפון שב"א וכן שוקלת צעדים נוספים בנושא.

#### 1.6.4 פרויקטים עיקריים בתחום הטכנולוגיה

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

#### 1.6.5 התפתחויות במקורות המימון

למועד חתימת הדוח, הקבוצה מממנת את פעילותה באמצעות: הון עצמי; מסגרות אשראי מובטחות מגופים פיננסים (בעיקר בנקים, כאשר בנק הפועלים הוא המשמעותי בהם) ומסגרות אשראי שאינן מובטחות ממספר בנקים; הלוואות לזמן קצר והלוואות מסוג On-Call מבנקים שונים בישראל; אגרות חוב סחירות והלוואות לזמן ארוך ממוסדיים ומבנקים. לפרטים אודות מקורות המימון של הקבוצה, ראה סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

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

מאפיינים כלליים	היקף ההתחייבויות במאזן לימים*			זהות החייב	סוג האשראי	זהות הנושה
	31 בדצמבר 2019	31 במרץ 2020	בסמוך למועד חתימת הדוח			
	(במיליוני ש"ח)					
הלוואה מבנק הפועלים לפירעון בתשלום אחד בחודש יולי 2020 (לפרטים ראה סעיף 6.3.1 [ב] לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019)	450	450	450	ישראל כרטיס	טווח ארוך	המערכת הבנקאית
לניצול מסגרות אשראי מובטחות לטווח קצר ו/או On Call	4,109	4,234	3,511	ישראל כרטיס וחברות מאוחדות	טווח קצר	
מסגרות אשראי שאינן מובטחות מבנקים שונים, לניצול לטווח קצר ו/או On Call	-	-	-	ישראל כרטיס וחברות מאוחדות		
הלוואה מגוף פיננסי לפירעון בתשלומים	545	535	528	ישראל כרטיס	טווח ארוך	המערכת החוץ בנקאית
מסגרת אשראי מובטחת לניצול לטווח קצר מגוף פיננסי	-	-	-	ישראל כרטיס	טווח קצר	
	1,079	1,083	958	ישראל כרטיס	טווח ארוך	אגרות חוב סחירות <sup>13</sup>
	<b>6,183</b>	<b>6,302</b>	<b>5,447</b>	-	-	סך הכל

\* כולל ריבית לשלם

<sup>13</sup> לפרטים אודות אגרות החוב (סדרה א') של החברה, תנאיהן והתחייבויות החברה העיקריות במסגרתן, ראה ב"אור 20 לדוחות הכספים לשנת 2019, יצוין, כי ביום 31 במאי 2020 פרעה החברה את התשלום הראשון בגין קרן אגרות החוב (סדרה א') בסך 120 מיליון ש"ח ערך נקוב. במהלך תקופת הדוח ולמועד חתימת הדוח, עומדת החברה בהתחייבויותיה בהתאם לאגרות החוב (סדרה א').



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

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

31 בדצמבר 2019	31 במרץ 2020	בסמוך למועד חתימת הדוח	
במיליוני ש"ח			
7,580	7,882	7,880	סך מסגרות אשראי מובטחות (*)
1,715	1,715	1,655	סך מסגרות אשראי שאינן מובטחות
<b>9,295</b>	<b>9,597</b>	<b>9,535</b>	<b>סה"כ מסגרות אשראי (מובטחות ושאין מובטחות)</b>
4,109	4,234	3,511	סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות המובטחות לתאריך (*)
-	-	-	סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות שאינן מובטחות לתאריך
<b>4,109</b>	<b>4,234</b>	<b>3,511</b>	<b>סה"כ ניצול אשראי כספי ממסגרות (מובטחות ושאין מובטחות)</b>

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

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

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

תקופה	ניצול ממוצע בתקופה	ניצול מקסימלי בתקופה
במיליוני ש"ח		
רבעון ראשון לשנת 2020	2,216	4,238
חודש אפריל 2020	2,788	4,352
חודש מאי 2020	2,675	3,539 <sup>(1)</sup>

(1) הירידה בניצול המקסימלי בחודש מאי 2020 נובעת בעיקרמתוספת להסכם סליקה בין החברה לבין מדינת ישראל שנחתם במאי 2020, לפרטים נוספים ראה כותרת "נזילות" תחת סעיף זה.

### התפתחויות במקורות המימון במהלך תקופת הדוח ועד למועד חתימתו -

בהקשר זה יצוין, כי ביום 31 במרץ 2020 הוגדלה מסגרת אשראי מובטחת אשר הועמדה לחברה על-ידי אחד הבנקים, בסכום נוסף של 300 מיליון ש"ח, לסכום כולל של 1,300 מיליון ש"ח, שיעור הריבית על ניצול המסגרת הינו בתוך טווח שיעור הריבית הממוצעת המשוקללת המופיע בטבלה 5 בסעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019 (מסגרות אשראי ממקורות בנקאיים) - היינו, בטווח שבין 0.5% ל-1.5%.

באותו המועד, בהתאם להחלטת דירקטוריון החברה ולחיוזוק מצב נזילות החברה בתקופת מגיפת הקורונה, הפקידה החברה את סכום המסגרת הנוסף (300 מיליון ש"ח) בפיקדון נושא ריבית, ובחודש אפריל 2020 הפקידה החברה בפיקדון כאמור סכום נוסף של כ-200 מיליון ש"ח בפיקדון נושא ריבית (בהקשר זה ראה כותרת "נזילות" להלן).

בנוסף, בחודש מאי 2020 חודשה מסגרת אשראי מובטחת של החברה בסכום של כ-700 מיליון ש"ח אשר הועמדה לחברה על-ידי אחד הבנקים, לשנה נוספת, ללא שינוי בתנאי והיקף מסגרת האשראי.

נכון למועד חתימת הדוח, החברה נמצאת במשא ומתן עם בנקים נוספים להגדלת גיוון מקורות המימון שלה, לרבות אשראי מהותי.

### נזילות

למועד חתימת הדוח, מקורות המימון החיצוניים כאמור הינם בהיקפים משמעותיים והם נדרשים לקבוצה לצורך תמיכה בפעילותה השוטפת, בגידול בפעילותה ובמימוש האסטרטגיה העסקית שלה וכן לצורך עמידה בתרחישי קיצון (בדגש בעיתות משבר). בהקשר זה לפרטים אודות סיכון הנזילות של הקבוצה וניהולו וכן הערכת השפעת גורם הסיכון כאמור על פעילותה של הקבוצה, ראה סעיף 3.3 וטבלה מספר 27 – "דיון בגורמי הסיכון" לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון 2020, בהתאמה. יצוין, כי למועד חתימת הדוח, עיקר מסגרות האשראי של הקבוצה מועמדות על-ידי בנק הפועלים ותוקף מסגרת האשראי העיקרית שהועמדה לחברה כאמור (מסגרות מובטחות בהיקף של כ-5.7 מיליארד ש"ח) הינו עד ליום 31 בינואר 2021, ויחודש באופן אוטומטי לתקופות נוספות של שנה בכל פעם (או לתקופות קצרות יותר שייקבעו על-ידי הבנק) אלא אם הודיע אחד הצדדים למשנהו על אי חידוש המסגרת

במועד החידוש (ראה סעיף 6.3.1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019). זמינות מקורות אלו עלולה להיות מושפעת מהותית, בין היתר, ממגבלת "לווה בודד" ו-"קבוצת לוויים". לפרטים בדבר מגבלת "לווה בודד" ו-"קבוצת לוויים" והסיכון הכרוך בהן לקבוצה, ראה סעיף 3.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

בחודש אוגוסט 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לנוהל בנקאי תקין מספר 313 (מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לוויים) ("נב"ת 313") לצורך הקלה במגבלות שיחולו על חברות כרטיסי האשראי המופרדות בקבלת מימון (מכוח מגבלות לווה בודד או קבוצת לוויים) – לפרטים ראה ביאור 15.2.24.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019. במסגרת זו, לבנקים שהחזיקו בחברות כרטיסי האשראי המופרדות הוקנתה תקופת יישום, במהלכה יידרשו להקטין את חשיפות האשראי לחברות כרטיסי האשראי המופרדות שבבעלותם באופן מדורג, תוך שלוש (3) שנים ממועד ההפרדה של חברת כרטיסי האשראי מהתאגיד הבנקאי. בהתאם, למועד חתימת הדוח, החברה ממשיכה להיערך להרחבת תשתית שתאפשר צמצום ו/או החלפה של מסגרות וקווי אשראי מבנק הפועלים.

החל מהמחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ועד מועד חתימת הדוח הושפע פרופיל הנזילות של החברה ממגיפת הקורונה באופן שבו מחזורי הפעילות של הקבוצה בתחום התשלומים ירדו, כפי שפורט בסעיף 1.2 לעיל, דבר אשר הוביל לקיטון בפער התזרים בתקופה האמורה. מנגד הפקידה החברה סכומים בפיקדון כפי שתואר לעיל. למועד חתימת הדוח, להערכת החברה, לחברה מקורות מימון מספקים לצורך הפעילות השוטפת וכן לצמיחה בתחום האשראי. בהנחה שהמשק יחזור בהדרגה למתכונתו הרגילה, החברה אינה צופה כי יחול שינוי מהותי בזמינות מקורות המימון שלה. יחד עם זאת, לאור אי הוודאות הקיימת בעקבות מגיפת הקורונה, קיים מטבע הדברים קושי מובנה בהערכת התממשות הנחה זו של החברה. בנוסף, החברה אינה יכולה להעריך כיצד תשפיע מגיפת הקורונה על עלויות המימון העתידיות של החברה.

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

בחודש מאי 2020, נחתמה תוספת להסכם הסליקה שבין מדינת ישראל לחברה, לפיה החל מיום 1 במאי 2020 ועד ליום 25 בינואר 2021, מועד העברת הכספים על-ידי החברה למדינה עבור עסקאות שיתבצעו בין ה-1 בחודש (כולל) ועד ל-31 בחודש (כולל), יהיה ביום ה-2 בחודש העוקב, וזאת חלף העברת הכספים כאמור בשני מועדים שונים: מועד אחד ב-20 לחודש בו בוצעו העסקאות (בגין עסקאות מה-1 לחודש ועד 19 לחודש), המהווה את עיקר התשלום ומועד נוסף ב-2 לחודש העוקב (בגין עסקאות החל מה-20 לחודש ועד סוף החודש). צעד זה צפוי לשפר את פרופיל הנזילות של החברה בהיבט ניצול מקורות המימון במהלך החודש, וכן להקטין, באופן לא מהותי, את עלויות המימון של החברה.

### 1.6.6 שיתופי פעולה נוספים

הפעלת שירות תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית -

בהמשך לאמור בסעיף 1.6.6 (ג) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019 בדבר בחירתה של החברה כמועמדת (לצד שני גופים נוספים) לקבלת אישור להפעלת שירות תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית ("אישור הפעלה") במסגרת הליך תחרותי שנערך על-ידי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ("משרד התחבורה"), ביום 2 ביוני 2020 קיבלה החברה הודעה ממשרד התחבורה ("ההודעה"), לפיה רשאית החברה לעבור ביום 3 ביוני 2020 להפעלת הרצה מסחרית מוגבלת של היישומון, בתנאים המפורטים בהודעה. קבלת אישור ההפעלה הסופי כפופה להשלמת כלל התנאים שנקבעו בהליך, ולתנאים נוספים שמפורטים בהודעה, לרבות לענין בחינת פרמטרים בתקופת ההרצה. למועד חתימת הדוח, ובשים לב לשלב בו מצויים הדברים, היקף הפעילות הרלוונטית לחברה עדיין אינו ידוע, ותלוי בהמשך התקדמות והיערכות נגזרת, אולם מימוש הפעילות (ככל שהחברה תקבל אישור הפעלה) עשוי לתרום להגדלת הצעת הערך של החברה ללקוחותיה הקיימים ואחרים והמשך הידוק הקשר עימם.



## 2. הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

### 2.1 מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים

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

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

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

#### התפתחויות בכלכלה העולמית

התפשטות נגיף הקורונה הביאה לתפנית שלילית חדה בפעילות הכלכלית בעולם במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020. ארגון הבריאות העולמי הכריז על הקורונה כמגפה כלל עולמית, ורוב מדינות העולם נקטו בצעדים חריגים על מנת לצמצם את התפשטות הנגיף. הגבלות התנועה של התושבים, והשבתה של ענפי משק רבים, בעיקר בתחום השירותים, הזניקה את שיעור דורשי העבודה בעולם. קרן המטבע הבינלאומית צופה שהתוצר הגלובלי יתכווץ השנה ב-3%. בניגוד למשברים כלכליים או פיננסיים, קובעי המדיניות אינם יכולים לפעול בטווח הקצר לשיפור הפעילות הכלכלית, אלא לסייע למשקי הבית ולעסקים לגשר על תקופה זו. החל מאמצע חודש אפריל 2020 החלו חלק מהמדינות להקל על מדיניות הסגר ולאפשר חזרה הדרגתית של הפעילות הכלכלית. ענפי המשק כמו תעופה, תיירות, אירוח, תרבות ובידור צפויים לחזור לפעילות מצומצמת בלבד בחודשים הקרובים.

הממשלות והבנקים המרכזיים פעלו באופן נחרץ על מנת למנוע מהמשבר הבריאותי להפוך גם למשבר פיננסי, למנוע מחנק אשראי, ולסייע למשקי הבית ולעסקים. פועל יוצא של מדיניות זו צפוי להיות עלייה חדה בחובות של ממשלות. הבנקים המרכזיים בעולם הפחיתו את הריביות לרמה אפסית והגבירו את הרכישות של נכסים פיננסיים ובכלל זה אגרות-חוב קונצרניות. נכון למועד פרסום הדוחות הכספיים, נראה שמדיניות זו הצליחה להפחית את פרמיות הסיכון בשווקים הפיננסיים ולמתן באופן ניכר את ירידת מחירי המניות.

#### הפעילות הכלכלית במשק הישראלי

המשק הישראלי פתח את השנה כשהוא במומנטום של צמיחה מהירה, אבטלה נמוכה ואיתנות פיננסית גבוהה, שבאה לידי ביטוי ברמת חוב ציבורי נמוך ויתרות גדולות של מטבע-חוץ. מגיפת הקורונה הביאה להתכווצות חסרת תקדים בהיקף הפעילות הכלכלית ולזינוק חד במספר דורשי העבודה. על-פי האומדן הראשון לנתוני החשבונאות הלאומית התוצר התכווץ ב-7.1% במונחים שנתיים ברבעון הראשון, כתוצאה מהשבתת חלק ניכר מהפעילות הכלכלית באמצע חודש מרץ. התהליך ההדרגתי שהחל לאחר פסח, של הסרת המגבלות שהטילה הממשלה על תנועה ופעילות על מנת לבלום את התפשטות הנגיף, בא לידי ביטוי גם בפעילות הכלכלית במשק, אולם ההתאוששות צפויה לארוך זמן רב והפגיעה בכלכלה צפויה להיות משמעותית. הגירעון בתקציב המדינה עמד על 13.3 מיליארד ש"ח לעומת 9.3 מיליארד ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020 ממשלת ישראל הודיעה על הגבלות נרחבות בחיי היום יום, שעוצמתן הלכה וגדלה. האזרחים הורו לא לצאת מהבית, אלא למטרות חיוניות. הפעילות בענפי משק רבים הושבתה במחצית השנייה של חודש מרץ 2020. על-פי נתוני הלמ"ס מתוך כלל המועסקים רק כ-55% הועסקו באופן מלא, והיקף הנעדרים זמנית ממקום עבודתם עלה ל-23% בחודש מרץ 2020 לעומת כ-7.0% בחודש פברואר 2020. מספר דורשי עבודה, הכולל גם את העובדים שהוצאו לחופשה ללא תשלום, זינק ל-1.1 מיליון איש, שהם כרבע מכוח העבודה בישראל. דורשי עבודה אלו זכאים, בהתאם להחלטת הממשלה, לקבלת דמי אבטלה. מספר המשרות הפנויות ירד ל-27 אלף בחודש אפריל 2020 מ-90 אלף כחודשיים לפני כן. במסגרת דו"ח 'דופק תעסוקה' של חודש אפריל 2020, בשירות התעסוקה העריכו כי "שיעורי דורשי העבודה עתיד להישאר ברמה של שתי ספרות בחודשים הבאים". חשוב להדגיש כי מרבית העצמאיים אינם נכללים בנתוני שירות התעסוקה/לא יצאו לחל"ת. הפעילות בענפי משק כמו תעופה, אירוח ונופש, תרבות ובידור כמעט והופסקה. אינדיקטורים כלכליים ראשוניים לחודש מרץ 2020, כמו נתוני סחר-חוץ וגביית המסים, מצביעים על ירידה חדה בפעילות. מדד אמון הצרכנים רשם את הירידה החודשית החדה אי-פעם בחודש מרץ 2020. חטיבת המחקר של

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

בנק ישראל מעריכה שהתוצר יתכווץ בשנת 2020 ביותר מ-4.5% לעומת השנה שעברה. הממשלה ובנק ישראל פעלו לסייע למגזר העסקי ולמשקי הבית לגשר על תקופה זו, וכן לייצב את השווקים. במהלך חודש אפריל 2020, הממשלה החלה לגבש תכניות להתרה הדרגתית של הסגר, הגדלת מספר העובדים, וכן אישור של מסחר תחת מגבלות. בתחילת חודש מאי נרשמו הקלות נוספות שאפשרו חזרת חלק גדול מהמשק לפעילות ובכלל זה חזרה מדורגת של ילדים לבתי-ספר. עם זאת, ענפי משק שפעילותם מערבת התקהלות צפויים לחזור לפעילות בטווח הקרוב באופן מדורג ו/או תחת מגבלות, וקיימת לכן ההערכה שחלק מהעובדים שהוצאו לחופשה ללא תשלום לא ימצאו את דרכם חזרה למעגל התעסוקה עם סיום ההגבלות. בנסיבות אלו מצבם הפיננסי של משקי הבית והעסקים עשוי להיות מורע.

### המדיניות הפיסקאלית והמוניטארית

ממשלת ישראל פעלה בדומה לרוב ממשלות העולם והחליטה על שורה של צעדים פיסקאליים שמטרתם לסייע לעסקים ולמשקי הבית לצלוח תקופה זו. נגיד בנק ישראל אמר בישיבה ביום 24 במאי 2020 לאישור הרחבת התקציב כי "תוספת התקציב הנידונה היום כוללת מספר רכיבים חשובים, ובמיוחד: מענק לתמרוץ החזרה לתעסוקה של עובדים שהוצאו לחל"ת או פוטרו במהלך המגיפה, הקמת קרן שתספק אשראי עם ערבות מדינה משמעותית לענפים שנפגעו בצורה קשה במיוחד מתחילת המגיפה, והרחבת קרנות האשראי האחרות בערבות המדינה. העלות של הרכיבים האלה, שמסתכמת ביותר מ-10 מיליארדי ש"ח, מצטרפת לתכנית הסיוע הקודמת שאישרה הממשלה בהיקף תקציבי של כ-50 מיליארדי ש"ח (כולל הגידול בדמי האבטלה בגין המגיפה). עלות התכנית האלה, לצד אובדן ההכנסות ממסים בשל הפגיעה בפעילות הכלכלית, צפויה להגדיל את הגירעון לרמות שלא הכרנו שנים רבות, ולהעלות בשיעור ניכר את יחס החוב לתוצר. בנק ישראל קרא בשנים האחרונות להקפיד על רמת גירעון נמוכה שתאפשר ייצוב והפחתה מתמשכים של יחס החוב לתוצר, אך המגיפה יצרה מציאות חדשה בה נכון להגדיל באופן זמני את הגירעון והחוב כדי למנוע נזק מתמשך לכלכלה בגין הפגיעה במשקי הבית ובשרידות העסקים.

בנק ישראל הפעיל כלי מדיניות הדומים לאלו של בנקים מרכזיים אחרים בעולם, אשר מטרתם הגברת הניזילות בשווקים הפיננסיים, ומניעת מחנק אשראי במשק. הבנק המרכזי הכריז על תכנית רכישת אגרות-חוב ממשלתיות בהיקף של 50 מיליארד ש"ח, עסקות החלף דולר/ש"ח בהיקף של עד 15 מיליארד דולר, עסקות ריפו עם גופים פיננסיים תמורת קבלת ביטחונות של אגרות-חוב ממשלתיות ואגרות-חוב קונצרניות, הקלה ביחס ההון הכולל הנדרש מהבנקים והעמדת קו אשראי לבנקים המותנה בהגדלת האשראי לעסקים קטנים ובינוניים. כמו-כן החליטה המועצה המוניטרית ביום 6 באפריל 2020 להפחית את ריבית בנק ישראל לרמה של 0.1%.

### אינפלציה ושער חליפין

מדד המחירים לצרכן "הידוע" ירד ברבעון הראשון של שנת 2020 בשיעור של 0.5%. המדד בגין חודש מרץ 2020 עלה ב-0.4%, והמדד בגין חודש אפריל 2020 ירד ב-0.3%. האינפלציה בשנה האחרונה (2019), הייתה אפסית והיא הושפעה מהייסוף בשער השקל מול סל המטבעות ומירידת מחירי האנרגיה. מגיפת הקורונה מעלה את אי-הוודאות סביב האינפלציה. ירידה חדה במחירי הנפט בעולם, ועלייה במספר דורשי העבודה, עשויים בטווח הקצר אף לגרום לירידה במדד המחירים לצרכן (אינפלציה שלילית). נכון לחודש אפריל 2020, המדד ל-12 החודשים האחרונים עומד על (0.6%).

השקל פחת במהלך הרבעון הראשון של השנה בשיעור של 3.2% מול הדולר האמריקאי, ואילו מול סל המטבעות הוא נותר יציב בקירוב. שער החליפין היה תנודתי מאוד החל מאמצע חודש פברואר 2020, ככל הנראה על רקע ירידות השערים החדות בשוקי ההון, ומצוקת הניזילות בדולרים, שאפיינה משקים רבים בעולם. בנק ישראל, בדומה לבנקים מרכזיים אחרים, החל לבצע עסקות החלף דולר/שקל, בהן הוא משתמש ביתרות מטבע-חוץ, להגדלת הניזילות והפחתת הריבית הדולרית בשוק המקומי. פעולה זו ייצבה את השוק, ומיתנה את הפיחות החד שנוצר במהלך הרבעון.

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

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

ביום 31 בדצמבר 2019	ביום 31 במרץ		
	2019	2020	
100.8	100.7	100.7	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) – בגין
3.456	3.632	3.565	שער הדולר של ארה"ב (בש"ח ל-1 דולר)
3.878	4.078	3.90	אירו (בש"ח ל-1 אירו)

שיעור השינוי באחוזים

ביום 31 בדצמבר 2019	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2019	2020	
0.6	0.5	(0.1)	מדד המחירים לצרכן - בגין
(7.79)	(3.09)	3.15	שער הדולר של ארה"ב
(9.63)	(4.97)	0.57	שער אירו

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

לפרטים אודות דינים והוראות שונים החלים על הקבוצה בקשר עם פעילותה (בדומה לחברות כרטיסי אשראי אחרות בענף בארץ) וכן אודות רישיון הסולק הקבוע שניתן לחברה ולכל אחת מחברות כרטיסי האשראי בקבוצה ביום 28 בינואר 2020, לרבות בשים לב לכך שהן אינן עוד 'תאגיד עזר', ראה סעיף 2.1.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019 וכן ביאור 2.1.9. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.

בשנים האחרונות ניכרת עלייה משמעותית בחקיקה, בהוראות רגולטוריות וברפורמות בענף הבנקאות בכלל ובענף כרטיסי האשראי והמימון לאנשים פרטיים בפרט, בין היתר, כאשר נראה כי כוונת הרגולטור היא לקדם את התחרות בענפים אלו. חלק מהוראות הרגולציה והחקיקה כאמור, ובוודאי שהוראות אלה כמכלול, הינן בעלות השפעה משמעותית על פעילותה של הקבוצה. לפרטים נוספים ראה סעיף 2.1.7 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

לפרטים אודות מגמות והליכים רגולטוריים עיקריים כאמור בשנים האחרונות ואודות ההשלכות המהותיות שלהם על הקבוצה ועל תחומי פעילותה בסביבת הפעילות העסקית בה היא פועלת (לרבות השלכות אפשריות עתידיות של הליכים כאמור אשר חלקם טרם הושלמו נכון למועד חתימת הדוח), ולרבות אודות הוראות רגולטוריות הנובעות ממגיפת הקורונה והשלכותיה, ראה ביאור 2.1.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020 וסעיפים 2.1.8 ו-2.4.3 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

להלן פרטים, להערכת החברה, אודות ההשלכות המהותיות בתקופת הדיווח של הליכים רגולטוריים עיקריים (בישראל), בסביבת הפעילות העסקית בה פועלת החברה, לרבות השלכות אפשריות עתידיות של הליכים כאמור אשר חלקם טרם הושלמו נכון למועד חתימת הדוח:

תמצית ההוראה	ראה: 15	השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה
א	ביאור 23.2.ג.24	<p>בהמשך לאמור בסעיף 2.1.8 בלדוח הדירקטוריון לשנת 2019, מגבלת ה-52% האמורה עתידה להסתיים בהתאם להוראות חוק שטרומ, במועדים הבאים (לגבי בנקים עימם יש לקבוצה הסכמי הנפקה ותפעול הנפקה):</p> <p>(א) בנק מזרחי טפחות בע"מ והבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ - בחודש ינואר 2022;</p> <p>(ב) בנק לאומי לישראל בע"מ ("בנק לאומי") - בחודש פברואר 2022;</p> <p>(ג) בנק הפועלים - בחודש מרץ 2023.</p> <p>סיום תוקפה של מגבלת ה-52% יכול להשפיע באופן חיובי על הקבוצה, הואיל ויכול להביא להגדלת שיעור הכרטיסים אותם היא מתפעלת בבנקים הנזכרים לעיל, ללא מגבלה. מצד שני, קיים סיכון ששיעור הכרטיסים אותם מתפעלת הקבוצה בבנקים האמורים יפחת.</p>
ב	ביאור 23.2.ג.24	<p>מטרת הוראה זו (וכן הוראות נוספות בחוק שטרומ) הינה לחזק את תפוצת הכרטיסים החוץ בנקאיים ולהגדיל את שיעורם מסך כלל כרטיסי החיוב במשק. בכך, להוראה זו פוטנציאל תרומה לעסקי החברה בתחום ההנפקה בעתיד, הואיל והחברה תוכל להנפיק כרטיסים חוץ בנקאיים ללקוחות להם הופחתו המסגרות בכרטיסי האשראי הבנקאיים שלהם. יצוין, כי למיטב ידיעת החברה, נעשתה פנייה לפיקוח על הבנקים על-ידי בנקים, בבקשה לדחות או לבטל את ההוראה האמורה עקב מגיפת הקורונה. כפי שנמסר לחברה על ידי הפיקוח על הבנקים, אין בכוננתם להיענות לבקשה.</p>
ג	ביאורים 20.2.ג.24 ו-23.2.ג.24 ט	<p>חוק זה יאפשר קבלת מידע על אנשים פרטיים. למידע זה יכול להיות ערך לקבוצה בשיפור תהליכי חיתום האשראי שלה. במקביל, באופן טבעי, יכול שיסייע גם לחזק מתחרים בשוק האשראי (להם גישה חלקית למידע משמעותי על לקוחות) תוך שחיקת היתרון התחרותי הקיים לקבוצה עקב המידע הקיים אצלה על לקוחותיה.</p> <p>החלת חובה על החברה לקבל הסכמה של לקוחות אשראי לצורך ניטור אשראי (קבלת התראות על שינוי במצב הלקוח), עלולה לפגוע ביכולתה של החברה לעקוב אחר איכות תיק האשראי שלה, ואף כרוכה בעלויות. עם זאת, החברה נערכת להמשך יישום ושיפור ניהול האשראי בהתבסס גם על שימוש בנתוני מאגר אשראי במהלך שנת 2020, לרבות יישום ושימוש בהרחבת היקף התראות מודל הניטור המלא של מאגר נתוני אשראי, שפורסם בחודש ספטמבר 2019 ויושם על-ידי בנק ישראל במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020; וכן להרחבת השימוש בנתוני דוחות האשראי שמתקבלים מהמאגר בתהליכי מכירת אשראי במהלך שנת 2021, עובדה שיכולה לשפר את יכולות מכירת האשראי ואיכותו.</p>
ד	ביאור 2.2.ג.24	<p>בהמשך לאמור בסעיף 2.1.8 בלדוח הדירקטוריון לשנת 2019, לצורך שיפור ההתמודדות עם נגיף הקורונה ועל מנת לצמצם עוד יותר את המגע בעת ביצוע פעולות תשלום, החליט בנק ישראל בשיתוף השחקנים בשוק כרטיסי החיוב, במסגרת הוועדה לכרטיסי חיוב, להעלות את רף ביצוע העסקאות ללא מגע (Contactless) במשק הישראלי (CVM) מ-200 ש"ח ל-300 ש"ח. העלאת הרף תהיה בתוקף עד לסוף שנת 2020, והנושא יעלה לקראת תום התקופה לדיון נוסף במסגרת ועדת כרטיסי חיוב. יצוין, כי העלאת הרף בפועל מחייבת ביצוע עדכון על-ידי שב"א במערכתה.</p> <p>לשינוי זה עשויה להיות השפעה חיובית על הקבוצה, מאחר והוא מאפשר ביצוע של עסקאות ללא מגע, עובדה המאפשרת חווית קנייה טובה יותר ללקוח בכרטיס החיוב ויכולת הטמעה קלה יותר של רפורמת ה-EMV.</p>

תמצית ההוראה	ראה: 15	השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה
ה	ביאור 5.2.ג.24 וביאור 2.2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020	בהמשך לאמור בסעיף 2.1.8(ט) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019, בחודש מאי 2020 הוקצה לחברה קוד זיהוי לשימוש במערכת התשלומים והמסלקות בישראל. ביום 26 במאי 2020 נמסר לחברה על-ידי בנק ישראל, כי ביום 25 במאי 2020 ניתנה על-ידם הוראה לבנקים ולמרכז סליקה בנקאי בע"מ ("מס"ב"), לפיה, להבנת החברה, על הבנקים חלה חובת ייצוג של חברות חוץ בנקאיות בסליקה מול בנק ישראל ובמערכת חיובים, זיכויים והעברות תשלומים (מס"ב), וזאת בכפוף ללוחות זמנים ולתנאים המפורטים בהוראה (שלמועד חתימת הדוח לא הומצאה לחברה). ייצוג החברה כאמור יאפשר לחברה להתקדם בחיבור למערכת תשלומים מיידים.
ו	ביאור 3.ג.2 וביאור 2.ג.9 [ג] 2 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020	כמפורט בסעיף 3.2 להלן, יישום ההקלה בחוזר האמור, מביא לאי סיווגם של חובות העונים על התנאים שבחוזר כחובות בעייתיים ובהתאם לאי דיווח עליהם במסגרת חוק נתוני אשראי, ובהתאם מסייע בייצוב לווים בעת מגיפת הקורונה.
ז	ביאור 1.ג.2.9 [ג] 1 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020	הוראת השעה, ככל שתתקבל, תביא, להערכת החברה להארכת תהליכי ההוצאה לפועל ולפגיעה אפשרית בשיעורי הגבייה. בנוסף, יכולת פריסת החוב כמוצע בתזכיר החוק, יכולה להביא להגדלת היקף הסדרי חוב על חשבון גבייה במזומן ולהשפעה על היקף המחיקות.

ריבוי ההוראות והשינויים בענף כרטיסי האשראי, ובכלל זה יישום הוראות חוק שטרם, מתווה הירידה בעמלה הצולבת, זיכוי מידי וכניסת סולקים ומאגדים, וכן המגמות בשוק זה, עלולים להשפיע מהותית לרעה על הקבוצה, אך בשלב זה טרם ניתן לאמוד את השפעתם הכוללת.

לפרטים אודות המגמות וההליכים הרגולטוריים העיקריים בתקופת הדיווח ועד למועד חתימת הדוח, בסביבת הפעילות העסקית בה פועלת הקבוצה (אשר חלקם טרם הושלמו נכון למועד חתימת הדוח), ראה ביאור 2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.

**הערכותיה של החברה כאמור בסעיף זה לעיל הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה של הנהלת הקבוצה והבנתה את המגמות בשוק התשלומים והאשראי בישראל ובעולם, ביחס למגמות והשפעות התחרות וכן על ניסיון העבר ואת השלכותיהן האפשריות של הוראות הדין החלות על הקבוצה (ובכללן הוראות שטרם הוחלו או טרם הפכו למחייבות), נכון למועד חתימת הדוח. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, משינויים בתכנית העבודה של הקבוצה, מהשפעות מגיפת נגיף הקורונה על תחומי הפעילות של החברה ולרבות הוראות רגולטוריות זמניות או קבועות נוספות שיפורסמו על-ידי הרגולטורים לאורך, משינויים (טכנולוגיים ואחרים) בלתי צפויים בשוק התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, משינויים רגולטוריים נוספים ו/או התממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק "סקירת הסיכונים" בדוח דירקטוריון זה ובדוח הדירקטוריון לשנת 2019 וכן בדוח על הסיכונים לרבעון הראשון לשנת 2020 ובדוח על הסיכונים לשנת 2019.**

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

בדוח הסקירה של רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של החברה לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020, רואי החשבון המבקרים הפנו את תשומת הלב (מבלי לסייג את מסקנתם) לאמור בביאור 2.ג.9 בדבר הליכי רגולציה וביאור 9. ד. 13-14 בדבר תביעות שהוגשו נגד החברה לרבות בקשה לאישורן כייצוגיות.

**טבלה 6: תמצית דוח רווח והפסד**

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		מיליון ש"ח
2019	2020	
456	420	מעסקאות בכרטיסי אשראי
88	109	הכנסות ריבית, נטו
8	(7)	הכנסות (הוצאות) אחרות
<b>552</b>	<b>522</b>	<b>סך הכל הכנסות</b>
26	102	הוצאות בגין הפסדי אשראי
202	201	הוצאות תפעול
113	121	הוצאות מכירה ושיווק
24	24	הוצאות הנהלה וכלליות
88	61	תשלומים לבנקים
<b>453</b>	<b>509</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>99</b>	<b>13</b>	<b>רווח לפני מסים</b>
27	6	הפרשה למסים על הרווח
<b>72</b>	<b>7</b>	<b>רווח לאחר מסים</b>
2	3	חלק החברה ברווחים לאחר השפעת מס של חברות כלולות
<b>74</b>	<b>10</b>	<b>רווח נקי</b>

**סביבה עסקית**

הקבוצה פועלת בסביבה דינמית ותחרותית ומושפעת משינויי חקיקה ורגולציה אשר באו לידי ביטוי בתוצאות פעילותה בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2020 ובתקופה המקבילה אשתקד וזאת בצד השפעתם של אירועי מגיפת הקורונה כמתואר בדוח זה. החל מחודש פברואר 2019, נכנס לתוקפו הסדר בנק הפועלים המעודכן אשר השפעתו התבטאה בגידול בתשלום לבנק הפועלים בהתאם להסכם בין הצדדים, לפרטים נוספים ראה סעיף 2.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019. כמו-כן, החל מראשית שנת 2019 ושנת 2020, חלה ירידה בשיעור העמלה הצולבת<sup>17</sup> מ-0.7% ל-0.6% ומ-0.6% ל-0.575%, בהתאמה, בהתאם למתווה הסופי להפחתתה, אשר הובילה לירידה בהכנסות מעמלת מנפיק וכן השפיעה על הכנסות מבתי עסק (ירידה בעמלה הצולבת כאמור, משפיעה גם על עמלת בית העסק הממוצעת). במקביל להשפעתם השלילית של אלמנטים אלו על תוצאות פעילות הקבוצה, במהלך הרבעון הראשון לשנת 2020, טרום השפעת מגיפת הקורונה (בחודשים ינואר-פברואר) המשיכה הקבוצה לצמוח בהיקפי הפעילות בתחומי ההנפקה והסליקה, ועם פרוץ המגיפה חוותה החברה ירידה הדרגתית במחזורי תחומי הפעילות כאמור, אשר התעצמה למשמעותית בין היתר כתלות בעוצמת והיקף מגבלות הרשויות אגב ההתמודדות עם המגיפה. בתקופה שמיום 1 בינואר 2020 ועד 15 במרץ 2020, חל גידול במחזור העסקאות בכרטיסי אשראי המונפקים על-ידי הקבוצה של כ-5%, לעומת התקופה המקבילה אשתקד. בתקופה שבין 16 במרץ 2020 ועד 31 במרץ 2020 חל קיטון במחזור העסקאות בכרטיסי אשראי המונפקים על-ידי הקבוצה של כ-15.5% לעומת התקופה המקבילה אשתקד.

בתחום האשראי לאנשים פרטיים המשיכה החברה לצמוח, והחל מתום שנת 2019 גדלו יתרות האשראי לאנשים פרטיים ברבעון הראשון של שנת 2020 בסך של כ-284 מיליון ש"ח. ההשפעות העיקריות של המגיפה על תחום האשראי באה לידי ביטוי בגידול בהוצאות הפסדי אשראי.

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

<sup>16</sup> המינוח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שמפורסמים על-ידי הפיקוח על הבנקים. כמו-כן, השימוש במונח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' הינו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמנפיקה וסולקת הקבוצה.

<sup>17</sup> בגין "עסקה בכרטיס חיוב" (כהגדרתה בצו הצולבת, כהגדרתו בביאור 13.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019).

**טבלה 7: התפתחות ההכנסות**

שינוי בהשוואה למרץ 2019		לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
		2019	2020	
(ב-%)	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		
(3.1)	(9)	291	282	הכנסות מבתי עסק, נטו
(16.4)	(27)	165	138	הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
23.9	21	88	109	הכנסות ריבית, נטו
(187.5)	(15)	8	(7)	הכנסות (הוצאות) אחרות
<b>(5.4)</b>	<b>(30)</b>	<b>552</b>	<b>522</b>	<b>סך הכל הכנסות</b>

**הכנסות מבתי עסק, נטו** - הקיטון מושפע בעיקר משחיקת עמלת בית העסק כתוצאה מירידת העמלה הצולבת ומסביבת פעילות תחרותית בשוק הסליקה, כפי שהוסבר לעיל. בנוסף, בחודש מרץ 2020 חלקיטון מהותי במחזורי תיירות נכנסת לעומת תקופה מקבילה אשתקד בעקבות מגיפת הקורונה - ראה סעיף 1.2 לעיל.

**הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי** - בהמשך לאמור בסעיף 2.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019, בקשר להשפעת שינוי ההסכמים עם בנק הפועלים החל מחודש פברואר 2019, אשר הובילו לשינוי באופן הצגת ההכנסות מעמלות התעריפון השונות ממחזיקי כרטיסי אשראי של בנק הפועלים והוצאות תשלומים לבנקים מהצגה ברוטו בסעיפי הכנסות והוצאות, להצגה נטו בסעיף ההוצאות; השפעה אשר הסתכמה בחודש ינואר 2019 בהכנסות ממחזיקי כרטיסי אשראי של כ-17 מיליון ש"ח, בניטרול השפעה זו, הקיטון בהכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי לעומת אשתקד הסתכם בכ-10 מיליון ש"ח, קיטון זה נובע מהסיבות הבאות:

1. קיטון בעמלת מנפיק בסך של כ-8 מיליון ש"ח הנובע בעיקר מירידה במחזור תיירות יוצאת ברבעון לעומת רבעון מקביל אשתקד (עיקר הירידה חלה במחצית השנייה של הרבעון) כתוצאה ממגיפת הקורונה וכן מירידה בעמלה הצולבת, בעקבות הפחתת העמלה הצולבת באזורים מסויימים בחו"ל (לפרטים אודות השפעת החלטת ה-European Commission בדבר הפחתת העמלה הצולבת באזורים מסויימים בחו"ל ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019);
2. קיטון בהכנסות מעמלות מעסקאות מט"ח בסך של כ-5 מיליון ש"ח הנובע, בעיקר מירידה בהיקף מחזורי עסקאות בכרטיסי אשראי בחו"ל, בעקבות מגיפת הקורונה.

לפירוטים נוספים ראה ביאור 3 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.

**גידול בהכנסות ריבית, נטו** – נובע ברובו מגידול בהיקף תיק האשראי נושא ריבית לאנשים פרטיים (תיק האשראי נושא הריבית לאנשים פרטיים עומד על יתרה של כ-4,281 מיליון ש"ח ו-3,127 מיליון ש"ח, לימים 31 במרץ 2020 ו-2019, בהתאמה) וכן מגידול בשיעור הריבית, לפרטים ראה ביאור 5.א לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020; בקיזוז עלייה בהוצאות המימון לעומת רבעון מקביל אשתקד של כ-7 מיליון ש"ח, הנובעת, בין היתר, מהנפקת אגרות חוב סחירות במהלך חודש אפריל 2019.

**שינוי בהכנסות (הוצאות) אחרות, נטו** נובע מירידה בשווי ההוגן של השקעות במניות שאינן למסחר שיש להן שווי הוגן זמין אשר טרם מומשו וכן מהפרשי שער.



**טבלה 8: התפתחות ההוצאות**

שינוי בהשוואה למרץ 2019		לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
		2019	2020	
(ב-%)	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		
292.3	76	26	102	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(0.5)	(1)	202	201	הוצאות תפעול
7.1	8	113	121	הוצאות מכירה ושיווק
-	-	24	24	הוצאות הנהלה וכלליות
(30.7)	(27)	88	61	תשלומים לבנקים
<b>12.4</b>	<b>56</b>	<b>453</b>	<b>509</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>9.4</b>	<b>8</b>	<b>85</b>	<b>93</b>	<b>מתוכם הוצאות שכר</b>

**הוצאות בגין הפסדי אשראי** – בעקבות מגיפת הקורונה חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי. על מנת לשקף את הגידול הצפוי בהפסדי האשראי הפוטנציאליים הגדילה החברה את שיעור ההפרשה הקבוצתית ברבעון הראשון של שנת 2020 – ראה גם סעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון. ההוצאה הקבוצתית הסתכמה ברבעון הראשון של שנת 2020 בכ-47 מיליון ש"ח. ההוצאה הפרטנית הסתכמה ברבעון הראשון לשנת 2020 בסך של כ-8 מיליון ש"ח (בעיקר מענפי תעופה תיירות ופנאי). סך המחיקות, נטו ברבעון הראשון של שנת 2020 הסתכמו בכ-45 מיליון ש"ח.

הגידול במחיקות ברבעון הראשון לשנת 2020 לעומת רבעון מקביל אשתקד הסתכם בכ-21 מיליון ש"ח, נובע בחלקו מגידול מואץ ביתרות האשראי לאנשים פרטיים במחצית השנייה של שנת 2019,<sup>18</sup> המגמות המשפיעות על יתרת המחיקות באשר לגידול באשראי זה, מצאו את ביטויין ברבעון ראשון לשנת 2020. מגמות נלוות לגידול כאמור על היקף מחיקות האשראי לרבות בגין פער זמני בשיעורי הגבייה של חובות בעייתיים ביחס לגידול ביתרות האשראי. מגמות אלו עשויות לקבל ביטוי בתקופות עתידיות, כתלות בין היתר במגמות והיקפי יתרות האשראי באותן תקופות, וזאת בנוסף לגורמים חיצוניים ובהם מגמות צרכניות, שינויים במצב הכלכלי המקומי והעולמי.

**הוצאות התפעול** מושפעות מהיקפי הפעילות של הקבוצה בארץ ובחו"ל. היקפי פעילות אלו משתקפים בשיעורי הצמיחה בפעילות התשלומים (הנפקה וסליקה), בתמהיליה השונים ובפעילות האשראי. **הוצאות התפעול, בנטרול הוצאות שכר**, קטנו בשיעור של כ-4.7%. הקיטון נובע, בין היתר, מקיטון בתשלומים לארגונים בינלאומיים כתוצאה מירידה בעמלות שמשלמת הקבוצה לארגונים הבינלאומיים מיישום ההסכמים החדשים שנחתמו במהלך שנת 2019, בקיזון גידול במחזורי העסקאות, כמות העסקאות והאישורים וכן משחיקת הוצאות באירו בעקבות ירידה בשער החליפין ברבעון הראשון לשנת 2020, מנגד חל גידול בהפרשה בגין תלויות ואחרות.

**הוצאות מכירה ושיווק בנטרול הוצאות שכר**, גדלו בשיעור של כ-6.6%, הגידול נובע בעיקרו מגידול במחזורי הפעילות בכרטיסי מועדונים וגידול בהוצאות פרסום; ומנגד חל קיטון חד פעמי של כ-6 מיליון ש"ח בגין פקיעת נקודות שנצברו בתכנית הטבות.

**הגידול בהוצאות השכר<sup>19</sup> (תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות)** – נובע מגידול בהוצאות שכר שוטפות, בין היתר, בהתאם להסכם הקיבוצי, כמפורט בסעיף 7.6 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019, וכן מקיטון בהוצאות שכר שהונו לנכסים לעומת רבעון מקביל אשתקד.

**תשלומים לבנקים** – עיקר הקיטון נובע מהשפעת שינוי ההסכמים עם בנק הפועלים החל מחודש פברואר 2019, אשר הובילו לשינוי באופן הצגת הכנסות מעמלות התעריפון השונות ממחזיקי כרטיס של בנק הפועלים והוצאות תשלומים לבנקים מהצגה ברוטו בסעיפי הכנסות והוצאות, להצגה נטו בסעיף ההוצאות (ראה סעיף 2.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019 וכן הסבר לעיל בסעיף הכנסות בגין מחזיקי כרטיס אשראי). שינוי ההסכמים כאמור כלל גם שינוי במנגנון ההתחשבות בגין המותגים "Visa" ו-"American Express" ממנגנון של חלוקת עודף הכנסות על הוצאות למנגנון המקובל גם בהסכמים עם בנקים אחרים וכן הוצאה חד-פעמית בתקופה מקבילה אשתקד בגין השפעת סיום ההתחשבות ומעבר להתחשבות על-פי הסכמים חדשים.

<sup>18</sup> ראה גם הערה מתחת לטבלה 11, התפלגות מחיקות והוצאות להפסדי אשראי, בדוח הדירקטוריון לשנת 2019.  
<sup>19</sup> הוצאות השכר (תפעול, שיווק ומכירה והנהלה וכלליות) כוללות הוצאות בגין פנסיה, לרבות פיצויים ותגמולים ורכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות.



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

שינוי בהשוואה למרץ 2019	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים, נטו
	2019	2020	
ב-%	במיליוני ש"ח		הרווח הכולל של החברה
325	13	(4)	9
(72.9)	(51)	70	19

**התפתחות הרווח הכולל**

השינוי בסעיף התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים, נטו, נובע בעיקר מכך שברבעון הראשון של שנת 2020 חל גידול בשיעור ההיוון בהשוואה לקיטון בשיעור ההיוון שחל ברבעון הראשון של שנת 2019, נוכח עלייה חדה במרווחים הקונצרנים בארה"ב המשמשים להיוון ההתחייבות האקטוארית. מנגד, ברבעון הראשון של שנת 2020 חלה ירידה בתשואה על הנכסים ביחס לתשואה הצפויה, בעקבות תשואות שליליות של נכסי תכנית לאור מגיפת הקורונה. לפרטים נוספים, ראה ביאור 4 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.

**טבלה 10: נתוני פעילות של הקבוצה**
**מספר כרטיסי אשראי (באלפים)**
**מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.3.2020**

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

**מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.3.2019**

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
3,706	673	3,033	כרטיסים בנקאיים
			כרטיסים חוץ בנקאיים
1,392	496	896	סיכון אשראי על החברה
134	78	56	סיכון אשראי על אחרים
1,526	574	952	
<b>5,232</b>	<b>1,247</b>	<b>3,985</b>	<b>סך הכל</b>

**מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2019**

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

מצבת הכרטיסים הבנקאיים התקפים מושפעת מיישום הוראותיו של חוק שטרומ, בעיקר במסגרת פעילותה של החברה עם בנק הפועלים. לפרטים אודות הירידה בכמות ההנפקות של כרטיסים בנקאיים בבנק הפועלים, ראה סעיף 1.6.2.1(ד) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019. החל מהמחצית השנייה של חודש מרץ ועד לסוף חודש אפריל 2020 ובעקבות, בין היתר, סגירת סניפי בנקים והאטת פעילות קידום מכירות כרטיסי האשראי הן בערוץ הבנקאי והן בערוץ מועדוני הלקוחות, קטנה כמות

הנפקות הכרטיסים. מנגד, בין היתר, בעקבות הקלות בהנפקת כרטיסי חיוב מידי בתקופת מגיפת הקורונה שניתנו על-ידי הפיקוח על הבנקים, נראית מגמת גידול בהנפקת כרטיסים אלו בחודש אפריל 2020.

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לשלושת החודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ			
	שינוי ב-%	2019	2020	
137,384	(0.9)	32,490	32,208	<b>כרטיסים בנקאיים</b>
				<b>כרטיסים חוץ בנקאיים</b>
27,660	11.5	6,301	7,024	סיכון אשראי על החברה
<u>1,978</u>	12.5	424	477	סיכון אשראי על אחרים
29,638	11.5	6,725	7,501	
<b>167,022</b>	<b>1.3</b>	<b>39,215</b>	<b>39,709</b>	<b>סך הכל</b>

הגדרות:

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

**2.3 התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון, הלימות ההון ומינוף<sup>20</sup>**

**טבלה 11: התפתחות בסעיפים מאזניים**

שינוי בהשוואה לדצמבר 2019	ליום 31 בדצמבר 2019	שינוי בהשוואה למרץ 2019	ליום 31 במרץ		
			2019	2020	
ב-%	במיליוני ש"ח	ב-%	במיליוני ש"ח		
					<b>מאזן - נכסים</b>
111.7	206	144.9	178	436	יתרת מזומנים ופיקדונות בבנקים
(7.6)	23,918	(3.2)	22,815	22,093	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
18.3	(301)	45.9	(244)	(356)	הפרשה להפסדי אשראי
(8)	23,617	(3.7)	22,571	21,737	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו (ראה סעיפים 1 ו-2 להלן)
(7.9)	63	16	50	58	יתרת ניירות ערך
18.2	11	62.5	8	13	השקעות בחברות כלולות
3.6	363	10.9	339	376	יתרת בניינים וציוד
29.3	460	55.4	383	595	יתרת נכסים אחרים
<b>(6.1)</b>	<b>24,720</b>	<b>(1.3)</b>	<b>23,529</b>	<b>23,215</b>	<b>סך כל הנכסים</b>

<sup>20</sup> המינוח 'כרטיס אשראי/כרטיס' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שמפורסמים על-ידי הפיקוח על הבנקים. כמו-כן, השימוש במונח 'כרטיס אשראי/כרטיס' הינו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמנפיקה וסולקת הקבוצה.

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

שינוי בהשוואה לדצמבר 2019	ליום 31 בדצמבר 2019	שינוי בהשוואה למרץ 2019	ליום 31 במרץ		
			2019	2020	
ב-%	במיליוני ש"ח	ב-%	במיליוני ש"ח		
					"קניות"
(12.1)	2,682	-	2,356	2,357	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
7.1	(84)	38.5	(65)	(90)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
(2.6)	418	3.6	393	407	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחריים באחריות החברה
(22.2)	(9)	57.1	(7)	(11)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחרי באחריות החברה
(10.2)	14,094	(7.1)	13,617	12,657	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים
					אשראי:
7.1	3,997	36.9	3,127	4,281	יתרות אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
21.7	(143)	54	(113)	(174)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
(9.8)	1,284	(32.9)	1,726	1,158	יתרות אשראי מסחרי באחריות החברה
19.1	(47)	36.6	(41)	(56)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחרי באחריות החברה
					אחר
(13.8)	1,382	(19.3)	1,476	1,191	חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי
(31.1)	61	(65)	120	42	יתרות אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים
38.9	(18)	38.9	(18)	(25)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל ואחרים
<b>(8)</b>	<b>23,617</b>	<b>(3.7)</b>	<b>22,571</b>	<b>21,737</b>	<b>סך חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>

החברה הגדילה את שיעורי ההפרשה הקבוצתית ברבעון זה על מנת לשקף את הגידול האפשרי בהפסדי אשראי פוטנציאליים למועד חתימת הדוח וכן ביצעה הפרשות פרטניות בעקבות מגיפת הקורונה. בהתאם לכך חל גידול בסעיפי ההפרשות להפסדי אשראי בסעיפים המפורטים בטבלה לעיל, לפרטים נוספים ראה סעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון.

**הקישטון ביתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים** נובע מירידה במחזורי עסקאות בכרטיסי אשראי המונפקים על-ידי הקבוצה, בעיקר בכרטיסים בנקאיים, בחודש מרץ 2020 בעקבות מגיפת הקורונה.

**הגידול ביתרת האשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה** נובע בעיקר מהמשך הצמיחה בפעילות האשראי לאנשים פרטיים. הגידול ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה נובע בעיקר מעליית שיעורי ההפרשה הקבוצתית כאמור לעיל. לפרטים אודות השפעות מגיפת הקורונה ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

**הקישטון ביתרת האשראי המסחרי באחריות החברה** בהשוואה ליום 31 במרץ 2020 נובע מכך שהחל מרבעון שלישי לשנת 2019 חל שינוי בתמהיל מוצרי האשראי העסקי שמציעה החברה כך שהחברה החלה להציע אשראי מסוג הקדמות בסילוק מוקדם (סילוק מוקדם של התחייבויות הסולק לבית עסק). עד רבעון שלישי 2019 נכללו ביתרת האשראי המסחרי באחריות החברה יתרות מוצר מקדמות והקדמות, יתרות המוצר שהושק (הקדמות בסילוק מוקדם) החל מרבעון שלישי 2019, מקוזזות מסעיף זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי. **הגידול ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחרי באחריות החברה** נובע בעיקר מעליית שיעורי ההפרשה הקבוצתית כאמור לעיל.

יתרת חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי עיקר השינויים בסעיף זה נובעים משינויים במחזורים בהם החברה הינה הסולק כשהעסקה מבוצעת בכרטיס שהונפק על-ידי אחת מהחברות הסולקות האחרות לעומת מחזורים בהם החברה הינה המנפיק ופעילות הסליקה מתבצעת על-ידי החברות הסולקות האחרות.

### טבלה 13: היקף וחומרת החובות הבעייתיים

שינוי ב-%	ליום 31 בדצמבר 2019	שינוי ב-%	ליום 31 במרץ		
			2019	2020	
			במיליוני ש"ח		
16.5	139	194.5	55	162	יתרת החובות הפגומים
(11.5)	52	15.0	40	46	יתרת החובות הנחותים
3.4	297	34.6	228	307	יתרת החובות בהשגחה מיוחדת
5.5	488	59.4	323	515	סך הכל סיכון האשראי הבעייתי

**הגידול בסיכון האשראי הבעייתי** בהשוואה לתקופה המקבילה אשתקד, נובע בעיקר מגידול ביתרות האשראי לאנשים פרטיים ומכשלי אשראי מסחרי בחברת הבת גלובל פקטורינג (ראה סעיף 2.5.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019) והגידול בהשוואה ליום 31 בדצמבר 2019, נובע בעיקר מסיווג חובות פגומים בגין סיכון כשל תמורה בניכיונות, בחברת הבת צמרת מימונים, בעיקר מענפי תעופה, תיירות ופנאי לאור מגיפת הקורונה. למידע בדבר סוגי השינויים העיקריים שבוצעו לחובות ששונו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי נגיף הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי, ראה ביאור 2.ג.2.5 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.

עם פרוץ מגיפת הקורונה, החל מחודש מרץ 2020, החלה החברה בתהליך אל מול לווים שאינם בפיגור שנכנסו לקשיים בעקבות מגיפת הקורונה במטרה לבצע שינויים בתנאי חובותיהם אשר כללו הארכה/דחייה של מועדי פירעון של החובות, בהתאם להנחיית בנק ישראל. בפרט, עיקר התכניות של הסדרי החוב לגבי לווים בתחום האשראי הצרכני, כללו דחייה של תשלומי קרן להלוואות לתקופה של כ-3 חודשים, ולגבי לווים מסחריים, כללו ביצוע עדכונים בתנאי החובות בהתאם לתנאים המתאימים למאפיינים הספציפיים של כל בית עסק. במסגרת יישום ההנחיות האמורות לא ויתרה החברה על תשלום הריבית.

סך יתרות האשראי כולל יתרה בסך של כ- 277 מיליון ש"ח בגין הארכה/דחייה כאמור. לפרטים נוספים ראה ביאור 3.ג.2.5 וביאור 2.ג.2.5 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.

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

**השינוי ביתרת ניירות ערך** נובע בעיקר משיערוך השקעות במניות.

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

**הגידול ביתרת נכסים אחרים** נובע מהשפעת יישום תקן חשבונאות חדש בנושא חכירות, אשר יושם החל מיום 1 בינואר 2020. החל מיום 1 בינואר 2020, חכירות תפעוליות מוצגות בסעיף נכסים אחרים ומנגד נרשמת התחייבות בגין חכירה בסעיף התחייבויות אחרות, לפרטים ראה ביאור 1.ג.2 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020, יתרת נכסי זכות שימוש נטו (חכירות תפעוליות) ליום 31 במרץ 2020, עומדת על כ-124 מיליון ש"ח. כמו-כן, חל גידול ביתרת המסים הנדחים בגין הפרשים זמניים בין הדיווח החשבונאי לדיווח לצרכי מס (שעיקרם הפסדי אשראי לאור מגיפת הקורונה); מנגד קיטון ביתרות מול מס הכנסה.

**טבלה 14: התפתחויות בהתחייבויות**

שינוי בהשוואה לדצמבר 2019	ליום 31 בדצמבר 2019	שינוי בהשוואה למרץ 2019	ליום 31 במרץ		
			2019	2020	
ב-%	במיליוני ש"ח	ב-%	במיליוני ש"ח		
			<b>מאזן - התחייבויות</b>		
2.3	5,104	(4.1)	5,442	5,219	יתרת אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
0.4	1,079	100	-	1,083	אגרות חוב סחירות
(11.3)	15,549	(9.9)	15,316	13,795	יתרת זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
32.8	561	31.4	567	745	יתרת התחייבויות אחרות
<b>(6.5)</b>	<b>22,293</b>	<b>(2.3)</b>	<b>21,325</b>	<b>20,842</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>

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

יתרת אגרות חוב סחירות, הונפקו בחודש אפריל 2019 כוללות צבירת ריבית לשלם.

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

הגידול ביתרת התחייבויות אחרות נובע מהשפעת יישום תקן חשבונאות חדש בנושא חכירות, אשר יושם החל מיום 1 בינואר 2020. חכירות תפעוליות מוצגות בסעיף נכסים אחרים ומנגד נרשמת התחייבות בגין חכירה בסעיף התחייבויות אחרות, לפרטים ראה ביאור 1.ג.2 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.

### 2.3.1 הון, הלימות ההון ומינוף - תחולת היישום

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

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

**טבלה 15: הלימות הון<sup>(1)</sup>**

ליום 31 בדצמבר	ליום 31 במרץ		
	2019	2020	
<b>במיליוני ש"ח</b>			
			<b>1. הון לצורך חישוב יחס הון</b>
			הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לאחר ניכויים
2,427 <sup>(2)</sup>	2,194	2,372	
198	188	194	הון רובד 2
<b>2,625</b>	<b>2,382</b>	<b>2,566</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>
			<b>2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
			סיכון אשראי
15,777	14,964	15,398	
72	6	61	סיכונים שוק
2,731	2,644	2,756	סיכון תפעולי
<b>18,580</b>	<b>17,614</b>	<b>18,215</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
			<b>3. יחס הון לרכיבי סיכון</b>
13.1%	12.5%	13.0%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
14.1%	13.5%	14.1%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים <sup>(2)</sup>
11.5%	11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים <sup>(2)</sup>

(1) מחושב בהתאם להוראות נב"ת"ים 201-211.

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

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

### חברה בת משמעותית – פרימיום אקספרס

יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון ליום 31 במרץ 2020 עמד על כ-22.9% בהשוואה לכ-21.1% ליום 31 במרץ 2019 ולכ-21.6% ליום 31 בדצמבר 2019. גידול בשיעור של כ-8.5% וכ-6%, בהתאמה.

### 2.3.2 יחסי הון מינימליים

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

בחודש פברואר 2020 אישר דירקטוריון החברה את יעדי הלימות ההון המזעריים, כמפורט בסעיף 2.3.3 להלן.

### 2.3.3 יעד הלימות ההון המזערי

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

להלן יעדי הלימות ההון המזעריים של החברה:

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

יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

ההנהלה אחראית לגיבוש המלצות בנוגע לשינויים הנדרשים, ביעדי ההון שקבע הדירקטוריון בעבר, בעקבות מסקנות תהליך הערכת הנאותות ההונית.

#### 2.3.4 ניהול ההון

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

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

התייחסות להתפתחויות עתידיות בבסיס ההון ובדרישת ההון.

שאיפה להקצאה יעילה של הון במהלך העסקים הרגיל של החברה.

#### 2.3.5 עקרונות מנחים בניהול ההון

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

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

#### 2.3.6 הלימות ההון

החברה מיישמת את הגישה הסטנדרטית להערכת הלימות ההון הרגולטורית שלה (עבור סיכוני אשראי, סיכוני שוק וסיכונים תפעוליים).

החברה מבצעת תהליך פנימי להערכת הלימות ההון שלה במסגרתה נבנתה תכנית רב שנתית לעמידה ביעדי הלימות הון. תכנית זו לוקחת בחשבון את צרכי ההון הקיימים והעתידיים של החברה בהתאם לתכניות האסטרטגיות אל מול מקורות ההון הזמינים. בתכנית קיימת התייחסות אל כלל נכסי הסיכון של החברה בהווה ובעתיד, על-פי דרישות ההקצאה במסגרת הוראות נב"ת 201-211, וזאת אל מול יעדי הלימות ההון ותיאבון הסיכון.

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

#### 2.3.7 יחס כיסוי נזילות

ביום 28 בספטמבר 2014 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר במסגרתו נוספה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 221 בנושא יחס כיסוי נזילות ("נב"ת 221") אשר מאמצת את המלצות ועדת באזל לעניין יחס כיסוי הנזילות במערכת הבנקאית בישראל. עוד נקבע כי חברות כרטיסי האשראי לא נדרשות למלא אחר החוזר והן תמשכנה לעמוד בדרישות הוראת נב"ת 342. בהמשך, חברות כרטיסי אשראי יידרשו לעמוד במודל כמותי פיקוחי אשר יותאם למאפייני הפעילות שלהן.

ביום 2 ביולי 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לנב"ת 221 ובו נכתב כי החל מאותו מועד, חברות כרטיסי אשראי יקבלו פטור מיישום הוראה זו לאחר עמידה בשני תנאים:

החברה תחזיק מודל פנימי לניהול הנזילות, המביא בחשבון את צורכי הנזילות שלה ומאפייניהם.

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

לחברה מודל פנימי לניהול הנזילות, המביא בחשבון את צורכי הנזילות שלה.

#### 2.3.8 יחס מינוף

החל מיום 1 באפריל 2015 מיישמת החברה את הוראת נב"ת 218 בנושא יחס המינוף (בסעיף זה: "ההוראה"). ההוראה קובעת יחס מינוף פשוט, שקוף, שאינו מבוסס סיכון אשר יפעל כמדידה משלימה ואמינה לדרישות ההון

מבוססות הסיכון ואשר נועד להגביל את צבירת המינוף בתאגיד הבנקאי ובחברת כרטיסי אשראי. יחס המינוף מבוטא באחוזים, ומוגדר כיחס בין מדידת ההון למדידת החשיפה. לפרטים נוספים ראה ביאור 8 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020 וביאור 2.3 ג. לדוחות הכספיים לשנת 2019.

בסמוך למועד חתימת הדוח ונכון לימים 31 במרץ 2020 ו-31 בדצמבר 2019, עומדת החברה בכל דרישות ההון, הלימות ההון והמינוף המפורטות לעיל. לחברה מבנה הון איתן, להערכת החברה, השפעות מגיפת הקורונה לא תביא לאי עמידה מיחסי ההון והמינוף המינימליים שנקבעו על-ידי הפיקוח על הבנקים או מיעדי ההון שנקבעו על-ידי דירקטוריון החברה.

### 2.3.9 חלוקת דיבידנד

לאחר שהפיקוח על הבנקים הודיע לחברה על אי התנגדותו לשינוי מדיניות חלוקת הדיבידנד שלה, החליט דירקטוריון החברה, ביום 3 במרץ 2020, על שינוי מדיניות חלוקת הדיבידנד של החברה, באופן בו החברה תהיה רשאית לחלק דיבידנד מתוך יתרת 'הרווחים' (כהגדרת המונח בסעיף 302 לחוק החברות תשנ"ט-1999 ("חוק החברות")) של החברה בשיעור של עד 35% מהרווח הנקי השנתי של החברה על-פי דוחותיה הכספיים המאוחדים האחרונים לאותה שנה, והכל, בכפוף להוראות כל דין, ובכלל זה מבחני החלוקה הקבועים בסעיף 302 לחוק החברות. לפרטים נוספים אודות מדיניות חלוקת הדיבידנד שאושרה כאמור, ראה סעיף 2.3.10 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

בהמשך לאישור האמור, אישר דירקטוריון החברה באותו מועד חלוקת דיבידנד בסכום של 73.2 מיליון ש"ח, על בסיס הדוחות הכספיים של החברה לשנת 2019, ואשר שולם בפועל ביום 22 במרץ 2020.

לפרטים אודות מגבלות חיצוניות על חלוקת דיבידנדים החלות (או העשויות לחול, לפי העניין) על החברה, ראה סעיף 2.3.10 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

## 2.4 מגזרי פעילות

### 2.4.1 כללי

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

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

תוצאות מגזרי הנפקה והסליקה הושפעו בתקופת הדיווח מהירידה בשיעור העמלה הצולבת בהתאם למתווה הפחתת העמלה הצולבת (החל מיום 1 בינואר 2019, מ-0.7% ל-0.6% ומיום 1 בינואר 2020 מ-0.6% ל-0.575%) וכן מכניסתם לתוקף של הסכמי בנק הפועלים המעודכנים שנכנסו לתוקף בפברואר 2019. במקביל להשפעתם השלילית של אלמנטים אלו על תוצאות פעילות הקבוצה, בחודש ינואר ועד המחצית הראשונה של חודש פברואר 2020, המשיכה הקבוצה לצמוח בהיקפי הפעילות בתחומי הנפקה והסליקה. בחודש מרץ 2020 חלה ירידה בהיקפי פעילות הקבוצה בתחומי הנפקה והסליקה כתוצאה ממגיפת הקורונה, ובמגזר המימון עיקר ההשפעה באה לידי ביטוי בגידול בהוצאות והפסדי אשראי. לפרטים נוספים אודות השפעת מגיפת הקורונה על החברה, ראה סעיף 1.2 וסעיף 2.2 לדוח דירקטוריון זה.

### 2.4.2 הסדרי עמלה צולבת (עמלת מנפיק)

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



לפרטים אודות מגזר ההנפקה ראה סעיף 2.4.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

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

שינוי בהשוואה למרץ 2019	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ			
	2019	2020		
(ב-%)	במיליוני ש"ח			
(6.8)	(24)	353	329	סך כל ההכנסות מעמלות
50	(1)	(2)	(3)	הוצאות ריבית, נטו
(50)	4	(8)	(4)	הוצאות אחרות
<b>(6.1)</b>	<b>(21)</b>	<b>343</b>	<b>322</b>	<b>סך הכל הכנסות המגזר</b>
144.4	13	9	22	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(2.3)	(3)	129	126	הוצאות תפעול
(30.7)	(27)	88	61	תשלומים לבנקים
<b>(50)</b>	<b>(7)</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>רווח לאחר מסים של המגזר</b>

**הקיטון בהכנסות מעמלות** נובע בעיקרו מקיטון בהכנסות בגין מחזיקי כרטיס אשראי, כפי שפורט בהתפתחות ההכנסות בסעיף 2.2 לעיל וכן מהשפעת מתווה הירידה בעמלה הצולבת ומכניסתם לתוקף של הסכמי בנק הפועלים המעודכנים, כפי שהוסבר לעיל.

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

**הוצאות הפסדי אשראי**, בעקבות מגיפת הקורונה חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי. על מנת לשקף את הגידול הצפוי בהפסדי האשראי הפוטנציאליים, הגדילה החברה את שיעורי ההפרשה הקבוצתית ברבעון ראשון לשנת 2020 (לפרטים נוספים ראה סעיף 1.2 לעיל), גידול אשר הסתכם בהוצאה של כ-16 מיליון ש"ח. מנגד, חל קיטון של כ-9 מיליון ש"ח בהוצאות להפסדי אשראי הנובע מירידה במחזורי הנפקה, בעיקר בכרטיסים בנקאיים, בחודש מרץ 2020 בעקבות מגיפת הקורונה. כמו-כן, חל גידול בהוצאות המחיקה נטו ברבעון הראשון של שנת 2020 של כ-4 מיליון ש"ח לעומת רבעון מקביל אשתקד.

**תשלומים לבנקים** – עיקר הקיטון נובע מהשפעת שינוי ההסכמים עם בנק הפועלים החל מחודש פברואר 2019, אשר הובילו לשינוי באופן הצגת ההכנסות מעמלות התעריפון השונות ממחזיקי כרטיס של בנק הפועלים והוצאות תשלומים לבנקים מהצגה ברוטו בסעיפי הכנסות והוצאות, להצגה נטו בסעיף ההוצאות; ראה סעיף 2.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019 וכן הסבר לעיל בסעיף הכנסות בגין מחזיקי כרטיס אשראי. שינוי ההסכמים כאמור כלל גם שינוי במנגנון ההתחשבות בגין המותגים "Visa" ו-"American Express" ממנגנון של חלוקת עודף הכנסות על הוצאות למנגנון המקובל גם בהסכמים עם בנקים אחרים וכן הוצאה חד-פעמית בתקופה מקבילה אשתקד;

**2.4.4 מגזר הסליקה**

לפרטים אודות מגזר הסליקה ראה סעיף 2.4.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

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

שינוי בהשוואה למרץ 2019	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ			
	2019	2020		
(ב-%)	במיליוני ש"ח			
(11.7)	(12)	103	91	סך כל ההכנסות מעמלות
-	-	(1)	(1)	הוצאות ריבית, נטו
(128.6)	(9)	7	(2)	הכנסות (הוצאות) אחרות
<b>(19.3)</b>	<b>(21)</b>	<b>109</b>	<b>88</b>	<b>סך הכל הכנסות המגזר</b>
(50)	(1)	2	1	הוצאות בגין הפסדי אשראי
6.9	4	58	62	הוצאות תפעול
	<b>(19)</b>	<b>19</b>	<b>*-</b>	<b>רווח לאחר מסים של המגזר</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

**הכנסות מעמלות** - הקיטון מושפע בעיקר משחיקת עמלת בית העסק כתוצאה מירידת העמלה הצולבת ומסביבת פעילות תחרותית בשוק הסליקה, כפי שהוסבר לעיל. מנגד, חל גידול בעמלות בגין תיירות נכנסת, אשר קוזזו בחודש מרץ 2020 לאור הקיטון המהותי במחזורי תיירות נכנסת לעומת תקופה מקבילה אשתקד בעקבות מגיפת הקורונה, ראה סעיף 1.2 לעיל.

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

**2.4.5 מגזר מימון**

לפרטים אודות מגזר המימון ראה סעיף 2.4.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

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

שינוי בהשוואה למרץ 2019	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ			
	2019	2020		
(ב-%)	במיליוני ש"ח			
-	*-	*-	*-	סך כל ההכנסות מעמלות
24.2	22	91	113	הכנסות ריבית, נטו
-	-	2	2	הכנסות אחרות
<b>23.7</b>	<b>22</b>	<b>93</b>	<b>115</b>	<b>סך הכל הכנסות המגזר</b>
426.7	64	15	79	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(14.3)	(2)	14	12	הוצאות תפעול
<b>(91.2)</b>	<b>(31)</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>רווח לאחר מסים של המגזר</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

**גידול בהכנסות ריבית, נטו** - נובע ברובו מגידול בהיקף תיק האשראי נושא ריבית לאנשים פרטיים (תיק האשראי נושא הריבית לאנשים פרטיים עומד על יתרה של כ-4,281 מיליון ש"ח ו-3,127 מיליון ש"ח, לימים 31 במרץ 2020 ו-2019, בהתאמה) וכן מגידול בשיעור הריבית, לפרטים ראה ביאור 1.5 א לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020, בקיזוז עלייה בהוצאות המימון לעומת רבעון מקביל אשתקד של כ-5 מיליון ש"ח.

**הוצאות הפסדי אשראי** - בעקבות מגיפת הקורונה חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי. על מנת לשקף את הגידול הצפוי בהפסדי האשראי הפוטנציאליים, הגדילה החברה את ההפרשה הקבוצתית ברבעון ראשון לשנת 2020. (לפרטים נוספים ראה סעיף 1.2 לעיל), ההוצאה הקבוצתית הסתכמה

ברבעון הראשון של שנת 2020 בכ-41 מיליון ש"ח, ההוצאה הפרטנית הסתכמה ברבעון הראשון לשנת 2020 בסך של כ-6 מיליון ש"ח (בעיקר מענפי תעופה תיירות ופנאי). סך המחיקות, נטו ברבעון הראשון לשנת 2020 הסתכמו בכ-31 מיליון ש"ח. הגידול במחיקות ברבעון הראשון לשנת 2020 לעומת הרבעון המקביל אשתקד הסתכם בכ-17 מיליון ש"ח, נובע בחלקו מגידול מואץ ביתרות האשראי לאנשים פרטיים במחצית השנייה של שנת 2019, המגמות המשפיעות על יתרת המחיקות באשר לגידול באשראי זה, מצאו את ביטויין ברבעון ראשון לשנת 2020. מגמות נלוות לגידול כאמור על היקף מחיקות האשראי לרבות בגין פער זמני בשיעורי הגבייה של חובות בעייתיים ביחס לגידול ביתרות האשראי. מגמות אלו עשויות לקבל ביטוי בתקופות עתידיות, כתלות בין היתר במגמות והיקפי יתרות האשראי באותן תקופות, וזאת בנוסף לגורמים חיצוניים ובהם מגמות צרכניות, שינויים במצב הכלכלי המקומי והעולמי.

#### 2.4.6 מגזר אחר

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

לפרטים נוספים בדבר מגזרי פעילות הקבוצה, ראה ביאור 10 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.

#### 2.5 פעילות חברות מוחזקות עיקריות

לחברה מספר חברות בת בבעלותה המלאה המפורטות להלן. כמו-כן, למועד הדוח, לחברה מספר הסכמי שיתוף פעולה והשקעות בחברות ומיזמים נוספים העשויים להקנות לה החזקות מיעוט (בשיעורי אחזקה של עד 20% מהון המונפק<sup>21</sup>), אשר למועד הדוח כל אחת מהן אינה מהותית לחברה.

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

יתרת ההשקעה בחברה המוחזקת ליום 31 במרץ		תרומת הרווח הנקי של החברה המוחזקת לתוצאות פעילות החברה לתקופת שלושת החודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ		
2019	2020	2019	2020	
במיליוני ש"ח				
482	533	12	9	פרימיום אקספרס
6	6	*-	*-	יורופיי
391	477	26	11	ישראל כרטיס מימון
137	146	5	(2)	צמרת מימונים
43	43	3	(4)	גלובל פקטורינג <sup>22</sup>
75	69	1	1	ישראל כרטיס נכסים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

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

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

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

<sup>21</sup> יצוין, כי בהתאם להסכמי ההשקעה בחלק מהחברות האמורות, לחברה זכויות להגדלת חלקה בהן בכפוף להוראות כל דין, וכן, ולפי העניין, זכויות עודפות לרווחים באותן חברות (ככל שיהיו) מעבר לחלקה בהן, והכל כפוף לתנאים שנקבעו.

<sup>22</sup> לפרטים אודות מתווה פעילותה של גלובל פקטורינג כולל כיסוי ביטוחי על עיקר האשראים שהועמדו על-ידיה ראה סעיף 2.5.5 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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

### 3. סקירת הסיכונים

#### 3.1 תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם

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

בדבר פרטים נוספים אודות הסיכונים הכרוכים בפעילות הקבוצה ליום 31 במרץ 2020, ראה דוח על הסיכונים לשנת 2019 ודוח על הסיכונים לרבעון הראשון לשנת 2020.

#### מגיפת הקורונה

התפשטות וירוס הקורונה בעולם והגעתו לישראל, מעוררת רמה גבוהה של אי וודאות. בטווח המידי נצפו ירידות בבורסות ובמדדים המובילים בעולם וחוסר יציבות בשווקים הפיננסיים. כמו-כן, קיים חשש כבד להתכווצות הפעילות הכלכלית הגלובאלית. עם התפרצות המגיפה בישראל במהלך חודש מרץ, הודיעה הממשלה על צעדי ריחוק חברתי, לרבות סגר משמעותי אשר הובילו לעלייה ניכרת בשיעורי האבטלה מרמה של כ-4% לכ-26% בסוף חודש אפריל. לפי תחזית בנק ישראל<sup>23</sup> האבטלה במחצית השנה של 2020 תעמוד על כ-8.5%. למועד חתימת הדוח, קיים חוסר ודאות לעניין עיתוי והיקף ההחזרה למקומות העבודה של עובדים רבים במשק שנשלחו לחל"ת ופעילות של ענפי משק רבים נפגעה באופן משמעותי.

במהלך תקופת הדוח ועד מועד חתימתו, נקטה הקבוצה בפעולות שונות שמטרתן לצמצם את השפעת הפגיעה של מגיפת הקורונה בקבוצה ככל שניתן, ולהבטיח את המשך פעילותה התקינה של הקבוצה ואת בריאותם של עובדיה, ובכלל זה המשך מתן שירותים רציף ללקוחותיה במגזרי הפעילות השונים. הקבוצה עוקבת אחר השפעות "מגיפת הקורונה" על הסיכונים השונים הקשורים בפעילותה ונערכת בעניין ומעדכנת את מדיניות האשראי והתיאבון לסיכון בהתאם להתפתחויות. לפרטים נוספים אודות השלכות המגיפה על פעילות החברה ופעולות בהן נקטה הקבוצה לצמצום השפעותיו כאמור, ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה וסעיף 3.2 להלן.

#### תיאור כללי של הסיכונים

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

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

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

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

**סיכון משפטי:** סיכון קיים או עתידי להכנסות ולהון הקבוצה הנובע מהעדר אפשרות לאכוף באופן משפטי קיומו של הסכם, פגיעה בפעילות הקבוצה הנובעת מפרשנות מוטעית של הוראת חוק או רגולציה, או קיומו של הליך משפטי (כגון תביעות ייצוגיות) המתנהל נגד מי מחברות הקבוצה.

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

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

<sup>23</sup> על פי הודעת לעיתונות של בנק ישראל מיום 25 במאי 2020 שכותרתה: "התחזית המקרו- כלכלית של חטיבת המחקר".

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

**סיכון מוניטין:** הינו הסיכון לפגיעה מהותית בהכנסות או בהון הקבוצה כתוצאה מתפיסת שלילית שנוצרה לקבוצה 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:** סיכון הציות הוא הסיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי, אשר התאגיד הבנקאי עלול לספוג כתוצאה מכך שאין הוא מקיים את הוראות הציות.

### 3.2 סיכון אשראי

סיכון אשראי הינו האפשרות שלווה/צד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו בהתאם לתנאים המוסכמים.

סיכון האשראי הוא אחד הסיכונים אשר מנוהל, מנוטר ומבוקר בחברה, כמתחייב מאופי פעילותה כחברה העוסקת במתן אשראי. תהליך ניהול סיכונים האשראי מסייע לחברה להסתכל על הסיכון על-פי תמהיל המוצרים המרכיב אותו.

בהתאם להוראות של הפיקוח על הבנקים בנושא המדידה והגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי ותיקון הוראות בנושא טיפול בחובות בעייתיים, מיישמת החברה את הוראת ניהול בנקאי מספר 311 "ניהול סיכון אשראי" ("נב"ת 311") המתמקדת באימוץ הגישה שבה נדרשת מעורבות גורם בלתי תלוי ביחידות העסקיות, בתמיכה בקבלת החלטות אשראי נאותות, תוך התייחסות ומעורבות בגיבוש מדיניות האשראי, סיווג חובות בעייתיים ואישור חשיפות אשראי מהותיות.

יחידת בקרת האשראי העצמאית בחברה כפופה למנהל הסיכונים הראשי, בהתאם לדרישה בהוראת נב"ת מספר 311.

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

המבנה הארגוני לניהול סיכונים האשראי כולל את הממשל התאגידי ושלושת (3) מעגלי הבקרה. התפיסה המנחה את ניהול סיכון האשראי בחברה הינה כי נוטל הסיכון הינו האחראי הישיר לניהול הסיכון. מנהל הסיכונים הראשי הינו גורם בלתי תלוי, ואולם אחריותו אינה מייצרת את אחריות חטיבת אשראי ומימון לביצוע בקרה ביחס לסיכונים שבאחריותה, באמצעות יחידת בקרה ורגולציה, המהווה גורם בקרה בתהליך ניהול סיכונים האשראי במסגרת מעגל הבקרה הראשון.

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

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

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

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

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

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

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

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

## השפעת התפשטות נגיף הקורונה

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

### ניתוח איכות האשראי וסיכון אשראי בעייתי

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

נוכח התפתחות מגיפת הקורונה בישראל ועל מנת לעודד גופים פיננסים לפעול באופן זהיר כדי לייצב לווים שלא עומדים או עשויים שלא לעמוד במחויבויות התשלום החוזיות שלהם בעקבות השפעת המגיפה, פרסם בנק ישראל במהלך חודש אפריל 2020 דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות לגביהם יושמו תכניות לשינוי תנאי הלוואות שיכולות להפחית השפעות שליליות על לווים בעקבות נגיף הקורונה<sup>24</sup>. בהתאם לחוזר נקבע כי שינויים בתנאי הלוואות לא גורמים באופן אוטומטי לסיווג של הלוואות בחובות בעייתיים בארגון מחדש, כאשר בשל אירועי נגיף הקורונה מבוצעים בתום לב שינויים לזמן קצר בתשלומי לווים אשר לא היו בפיגור קודם לכן. על-פי החוזר, לווה נחשב לווה שאינו בפיגור אם הוא נמצא בפיגור של פחות מ-30 ימים במועד יישום השינוי.

ייצוב לווים שאינם בפיגור בהלוואות הקיימות שלהם, אשר הם לווים תקינים הנתקלים בבעיות פיננסיות או תפעוליות בטווח הקצר כתוצאה ממגיפת הקורונה לא יחשב, ככלל, כארגון מחדש של חוב בעייתי, כאשר מתקיימים כל התנאים הבאים:

1. השינוי בוצע בשל אירוע נגיף הקורונה.

2. הלווה לא היה בפיגור במועד שבו יושמו השינויים.

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

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

לפרטים נוספים, ראה ביאור 3.ג.2. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.

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

### טבלה 20: מידע נוסף על חובות ששונו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי נגיף הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי

לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)		
ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח		
יתרת חוב רשומה במיליוני ש"ח	מספר חוזים	
		<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>
94	3,264	אשראי לאנשים פרטיים
183	540	אשראי מסחרי
277	3,804	סך הכל

### 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.

<sup>24</sup> לענין זה ראה גם חוזר בנק ישראל – הממונה על שיתוף בתוני אשראי מחודש מאי 2020, שכותרתו "סימון קוד הערה" עסקה המסומנת בשל אירוע על-פי הנחיות הממונה", לענין סימון בדבר אירוע מגיפת הקורונה בדיווחים בקשר לחוק נתוני אשראי, בהתאם למפורט בחוזר האמור.

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

ליום 31 בדצמבר 2019				ליום 31 במרץ 2019				ליום 31 במרץ 2020				סך הכל
סך הכל	בערבות בנקים ואחר	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים		סך הכל	בערבות בנקים ואחר	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים		סך הכל	בערבות בנקים ואחר	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים		
		מסחרי	אנשיים פרטיים			מסחרי	אנשיים פרטיים			מסחרי	אנשיים פרטיים	
<b>סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי<sup>(1)</sup></b>												
7,347	-	1,588	5,759	6,912	-	2,073	4,839	7,186	-	1,456	5,730	סיכון אשראי מאזני
13,137	-	1,076	12,061	12,381	-	1,261	11,120	13,838	-	1,110	12,729	סיכון אשראי חוץ מאזני
<b>20,484</b>	<b>-</b>	<b>2,664</b>	<b>17,820</b>	<b>19,293</b>	<b>-</b>	<b>3,334</b>	<b>15,959</b>	<b>21,024</b>	<b>-</b>	<b>2,566</b>	<b>18,459</b>	<b>סך סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי<sup>(1)</sup></b>
<b>סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי</b>												
551	-	-	551	371	-	-	371	541	-	-	541	לא בעייתי
483	-	114	369	319	-	46	273	476	-	109	367	סה"כ בעייתי <sup>(2)</sup>
297	-	21	276	228	-	16	212	307	-	22	285	מזה: השגחה מיוחדת
52	-	5	47	40	-	7	33	46	-	5	41	מזה: נחות
134	-	88	46	51	-	23	28	123	-	82	41	מזה: פגום
<b>1,034</b>	<b>-</b>	<b>114</b>	<b>920</b>	<b>690</b>	<b>-</b>	<b>46</b>	<b>644</b>	<b>1,017</b>	<b>-</b>	<b>109</b>	<b>908</b>	<b>סך סיכון אשראי מאזני</b>
138	-	-	138	101	-	-	101	144	-	-	144	סיכון אשראי חוץ מאזני
<b>1,172</b>	<b>-</b>	<b>114</b>	<b>1,058</b>	<b>791</b>	<b>-</b>	<b>46</b>	<b>745</b>	<b>1,161</b>	<b>-</b>	<b>109</b>	<b>1,052</b>	<b>סך סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי</b>
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מזה: חובות שאינם פגומים, בפיגור של 90 ימים או יותר,
<b>סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר</b>												
15,756	15,756	-	-	15,412	15,412	-	-	14,310	14,310	-	-	לא בעייתי
5	5	-	-	4	4	-	-	39	39	-	-	סה"כ בעייתי <sup>(2)</sup>
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מזה: השגחה מיוחדת
-	-	-	-	-	*	-	-	-	-	-	-	מזה: נחות
5	5	-	-	4	4	-	-	39	39	-	-	מזה: פגום <sup>(4)</sup>
<b>15,761</b>	<b>15,761</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>15,416</b>	<b>15,416</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>14,349</b>	<b>14,349</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>סך סיכון אשראי מאזני</b>
27,796	27,796	-	-	27,146	27,146	-	-	29,153	29,153	-	-	סיכון אשראי חוץ מאזני
<b>43,557</b>	<b>43,557</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>42,562</b>	<b>42,562</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>43,502</b>	<b>43,502</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>סך סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר</b>
<b>65,213</b>	<b>43,557</b>	<b>2,778</b>	<b>18,878</b>	<b>62,646</b>	<b>42,562</b>	<b>3,380</b>	<b>16,704</b>	<b>65,688</b>	<b>43,502</b>	<b>2,675</b>	<b>19,511</b>	<b>סך הכל סיכון אשראי<sup>(3)</sup></b>
<b>מידע נוסף על סך נכסים שאינם מבצעים:</b>												
139	5	88	46	55	4	23	28	162	39	82	41	חובות פגומים
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	נכסים שהתקבלו בגין אשראים שסולקו
<b>139</b>	<b>5</b>	<b>88</b>	<b>46</b>	<b>55</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>162</b>	<b>39</b>	<b>82</b>	<b>41</b>	<b>סך הכל נכסים שאינם מבצעים</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

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

(3) סיכון אשראי מאזני וסיכון אשראי חוץ מאזני.

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

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



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

לשנה שהסתיימה ביום	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ		(מיליון ש"ח)
	2019	2020	
31 בדצמבר 2019	31	89	יתרת חובות פגומים לתחילת שנה
72	2	49	יתרות שסווגו כפגומים במהלך התקופה <sup>(2)</sup>
-	-	-	חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום
(5)	*-	(4)	מחיקות חשבונאיות
(9)	(8)	(14)	גביית חובות שסווגו פגומים בתקופה <sup>(3)</sup>
89	25	120	יתרת חובות פגומים לסוף התקופה

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

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

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

**טבלה 23: מדדי סיכון ואשראי<sup>25</sup>**

ליום 31 בדצמבר		ליום 31 במרץ				
2019		2019		2020		
מסחרי	אנשים פרטיים	מסחרי	אנשים פרטיים	מסחרי	אנשים פרטיים	
באחוזים (%)						
5.17	0.69	1.09	0.51	5.24	0.62	א שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	-	ב שיעור יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי שאינם פגומים שנמצאים בפיגור 90 יום או יותר מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
<sup>(1)</sup> 4.10	1.95	1.36	1.63	<sup>(1)</sup> 4.08	1.88	ג שיעור סיכון אשראי בעייתי מסיכון אשראי כולל
<sup>(2)</sup> 0.87	2.55	0.19	1.86	<sup>(3),(2)</sup> 4.9	<sup>(3)</sup> 4.51	ד שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(4)</sup>
0.41	1.59	0.37	1.64	1.71	2.28	ה שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(4)</sup>
<sup>(2)(1)</sup> 3.29	3.40	<sup>(2)</sup> 2.27	<sup>(1)</sup> 3.25	<sup>(2),(1)</sup> 4.28	3.98	ו שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
68.29	(*)	(*)	(*)	87.01	(*)	ז שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מיתרת חייבים פגומים שנבחנו פרטנית בגין פעילות בכרטיסי אשראי
63.64	(*)	(*)	(*)	81.71	(*)	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
14.29	41.41	16.67	49.44	41.79	57.58	ט שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(4)</sup>

(\*) גבוה מ-100%.

(1) לפרטים אודות הגידול ביתרות החובות הפגומים, ראה טבלה 13, טבלת היקף וחומרת החובות הבעייתיים בסעיף 2.3 לדוח דירקטוריון זה.

(2) ראה גם ביאור 5.א לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020 לעניין הקדמות בסילוק מוקדם.

(3) ההוצאות בגין הפסדי אשראי בחישוב זה כוללות את השפעת נגיף הקורונה בחישוב שנתי.

(4) בחישוב שנתי.



## ניתוח איכות האשראי

מצב הפיגור מנוטר באופן שוטף ומהווה את 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

נכון ליום 31 במרץ 2020 סיכון האשראי בגין אנשים פרטיים עמד על סך של כ-4,281 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-3,997 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2019. בשנים האחרונות מציגה החברה מגמת צמיחה עקבית בתחום האשראי לאנשים פרטיים. החברה רואה בתחום זה את אחד ממנועי הצמיחה המרכזיים שלה בשנים הקרובות, וזאת תוך ניהול סיכונים מושכל. בעקבות מגיפת הקורונה חלה ירידה ביתרת האשראי לאנשים פרטים בחודשים אפריל 2020 ומאי 2020.

בעקבות מגיפת הקורונה נרשמה עלייה (החמרה) בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2020 במדדים העיקריים הבאים לעומת תקופה מקבילה אשתקד ולעומת סוף שנת 2019:

- שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי.
- שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי.

השינוי במדדים אלו הינו תוצאה של גידול ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי ובהוצאה להפסדי אשראי, בעקבות מגיפת הקורונה, למרות שבשלב זה השפעת התפשטות הקורונה אינה ניכרת עדיין באופן מהותי, בין היתר בעקבות הנחיית בנק ישראל להקפאת מצב הפיגור בעקבות דחיית תשלומים. על מנת לשקף את הגידול הצפוי בהפסדי האשראי הפוטנציאליים, הגדילה החברה את ההפרשה הקבוצתית ברבעון ראשון לשנת 2020, לפרטים נוספים ראה ביאור ג.5. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020 וכן סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי עלה (החמיר) בשלושת החודשים הראשונים לשנת 2020 לעומת תקופה מקבילה אשתקד לעומת שנת 2019. העלייה נובעת בחלקה מגידול מואץ ביתרות האשראי לאנשים פרטיים במחצית השנייה של שנת 2019, המגמות המשפיעות על יתרת המחיקות באשר לגידול באשראי זה, מצאו את ביטויין ברבעון ראשון לשנת 2020. מגמות נלוות לגידול כאמור על היקף מחיקות האשראי לרבות בגין פער זמני בשיעורי הגבייה של חובות בעייתיים ביחס לגידול ביתרות האשראי. מגמות אלו עשויות לקבל ביטוי בתקופות עתידיות, כתלות בין היתר במגמות והיקפי יתרות האשראי באותן תקופות, וזאת בנוסף לגורמים חיצוניים ובהם מגמות צרכניות, שינויים במצב הכלכלי המקומי והעולמי.

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

1. התאמת תנאי החיתום לשינויים במצב המשק.
  2. הגדלת שיעורי ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי, ראה גם סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.
  3. יישום חוזר בנק ישראל מחודש אפריל 2020 בנושא דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור, כפי שפורט בטבלה 20 לעיל ובביאורים ג.2 ו-ג.5.2. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.
- ככלל, אשראי לאנשים פרטיים אינו מבוסס על בטחונות (למעט אשראי לרכישת רכבים, כמפורט בסעיף 2.4.6.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019). האשראי המועמד לאנשים פרטיים מותאם, ככלל, לדירוג הסיכון של הלקוח. ניהול סיכון האשראי לאנשים פרטיים כולל תהליכי חיתום וכן ניטור ומעקב שוטף אחרי סיכון הלקוחות. יצוין, כי סיכון האשראי מושפע בין היתר מסוגי האוכלוסיות השונות להן מועמד האשראי, מהיקף האשראי המועמד ומשכו.

### חיתום אשראי לאנשים פרטיים

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

החיתום מתבצע בשני (2) אופנים: חיתום אוטומטי המבוסס על מודלי דרוג וחוקה עסקית, הנכתבים בכלים מתקדמים מתוך ראיית כלל פעילות הלקוח בחברה, וחיתום ידני המתבצע במקרים בהם נדרשת בדיקה נוספת מעבר לחיתום האוטומטי.

בהתאם להוראות הרגולציה, לחברה מדיניות ונוהל המטפלים בתהליכי העבודה ובכללים בגין פנייה יזומה למכירת אשראי לאנשים פרטיים. כאמור, נוהל עבודה בנושא מתן אשראי ללקוחות הפרטיים המתבסס על המדיניות, קובע, בין היתר, הגדרת תסריטי שיחה למכירת אשראי אשר כוללים מתן מידע ללקוח בנוגע לתנאי האשראי כגון: סכום האשראי, תקופת האשראי, ריבית נומינלית ומתואמת, סכום משוער לפירעון חודשי וכן דרכי התקשרות לצורך בירורים. כמו-כן, קובע הנוהל התייחסות לצרכי הלקוח ומאפייניו וכן תיעוד של נתוני הפנייה ללקוחות. בנוסף, הנוהל מכיל הגדרה של אוכלוסייה אשר אליה לא תתבצע פנייה יזומה למתן אשראי וזאת על מנת לעמוד בכללי הרגולציה.

בחודש אפריל 2019 נכנס לתוקפו חוק נתוני אשראי, שעל בסיסו הוקם מאגר נתוני אשראי. לפרטים ראה סעיף 2.1.3 (ג) לדוח דירקטוריון זה.

### חיתום אוטומטי

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

### חיתום ידני

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

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

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

### פעילות ניהול הסיכון

- ניהול חשיפות האשראי ללקוחות פרטיים מתבצע לפי חשיפה מקסימלית ללקוח הנקבעת בהתאם לפרמטרים שונים כגון: דירוג סיכון, מוצרי אשראי, ותק הלקוח, היסטוריית פירעונות ועוד.

- הלוואה לכל מטרה ללקוחות פרטיים מוגבלת לסכום מקסימלי של 100 אלפי ש"ח ולתקופה של עד 60 חודשים, כאשר מח"מ התיק עומד על כ-24 חודשים. סכום ההלוואה בפועל נקבע לפי דירוג הסיכון של הלקוח וקריטריונים נוספים.
- מדיניות תמחור האשראי לאנשים פרטיים מותאמת לדירוג הסיכון של הלקוחות, בכפוף להוראות כל דין ובכלל זה חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993 ("חוק אשראי הוגן").<sup>26</sup>
- מגבלות האשראי בחברה מגבילות את החשיפה ללקוחות פרטיים ברמת סיכון גבוהה, מתוך סך תיק האשראי לאנשים פרטיים.
- מדרג סמכויות האשראי בחברה מגביל את יכולת אישור חשיפות אשראי לאנשים פרטיים בהתאם להיררכית סמכויות פנימית.
- שיעור המימון לאשראי לרכב, נקבע עבור כל לקוח בהתאם לבחינה פרטנית של הלקוח. ניתן להעמיד אשראי למימון רכב עד ל-100% מימון ולתקופה של עד 72 חודשים.

### פעילות הגבייה

- פעילות הגבייה מעוגנת בנוהל שהינו באחריות מנהל מחלקת סיכוני 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 (2) מעגלי בקרה. מעגל הבקרה הראשון כולל פיקוח ומעקב אחר סיכון האשראי לאנשים פרטיים, הנעשה באופן שוטף. עיקרי פעולות פיקוח על סיכון האשראי הינן: מעגל הבקרה הראשון מבוצע באגף אשראי ומימון בחברה. הניטור מתחיל הן ביחידה העסקית האחראית על העמדת האשראי לאנשים פרטים בסיוע פעילות אנליזה של מחלקת פיתוח ומידע עסקי אשראי והן במסגרת פעילות הבקרה של יחידת בקרה ודיווח.

### פעילות מעגל הבקרה הראשון:

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

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

במסגרת מעגל הבקרה השני מבוצעות סקירות אשראי כדלקמן:

- נבדק אשראי מהותי (מעל 100 אלף ש"ח).
- נבדק מדגם מספק של אשראי אחר שאינו מהותי.
- נבדק אשראי בעייתי לסוגיו השונים (נחות, פגום ובהשגחה מיוחדת).
- נבדק אשראי אשר תנאיו שונו, אולם אינו מסווג כבעייתי.

<sup>26</sup> לפרטים אודות חוק אשראי הוגן ראה ביאור 11.2.ג.24. לדוחות הכספיים לשנת 2019.

- נבדק אשראי שנקבע על-ידי החברה או על-ידי הפיקוח על הבנקים כמחייב תשומת לב מיוחדת של ההנהלה.
- נבדק אשראי מתוך אשראי לאנשים קשורים.
- נבדק אשראי היוצר מוקדי ריכוזיות של סיכון האשראי.
- עומק הסקירות המבוצעות כולל מספר היבטים, לרבות:
  - איכות האשראי (לרבות ביצועי הלווה).
  - ציות למדיניות הדירוג ולמדיניות הסיווג, כולל חוות דעת על דירוג הלקוח.
  - עמידה בהתניות שנקבעו בהסכם האשראי.

מדיניות האשראי של החברה מאושרת אחת לשנה על-ידי הנהלת ודירקטוריון החברה. המדיניות כוללת, כאמור, גם פרק המתיחס 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 ריבית מול סיכון, ועוד. המידע מוצג ברמה רבעונית להנהלת החברה ולדירקטוריון החברה. מעגל הבקרה השני בראשותו של מנהל הסיכונים הראשי מדווח דיווח בלתי תלוי הכולל מסמך המתאר את סיכוני האשראי של החברה. המידע מדווח להנהלת החברה בתדירות חודשית ואחת לרבעון לדירקטוריון החברה.

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

#### **אשראי מסחרי**

מגיפת הקורונה משפיעה לרעה על יתרות וסיכון האשראי המסחרי, בעיקר לאור ירידה דרמטית, עד כדי הפסקה, בתחומי פעילות מסויימים במשק (כגון: תעופה ותיירות). אשראי זה מועמד בעיקר אל מול שוברי כרטיסי אשראי שתמורתם משמשת כמקור לסילוק החוב, ואשר חלקם יכול שיבוטל על-ידי מחזיקי הכרטיסים בהעדר קבלת מוצר/שירות, בהתאם להוראות חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986. עיקר ההפרשה הפרטנית נבעה מלקוחות בתחום התעופה והתיירות ומנוטרת ברמה השוטפת על-ידי החברה.

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

1. דחיית תשלומים שוטפים לעסקים שנפגעו מהמגיפה.
2. הגדלת שיעורי ההפרשה להפסדי אשראי - הן הפרשה פרטנית, על בסיס בחינת השפעת המגיפה על הלווים, והן הפרשה קבוצתית על בסיס הפגיעה בענפי משק רבים ורמת האבטלה.
3. יישום חוזר בנק ישראל מחודש אפריל 2020 בנושא דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור, כפי שפורט בטבלה 20 לעיל ובביאור 2.2.5 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.

#### **סיכון אשראי בגין חשיפות לקבוצת לוויים**

בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת נב"ת 313 (בנושא מגבלות על חבות לווה בודד וקבוצת לוויים). העדכון הינו בהמשך לפעולות קודמות של הפיקוח על הבנקים שנועדו לצמצם את ריכוזיות תיקי האשראי במערכת הבנקאית המקומית, ועל רקע המלצות ועדת באזל בנושא חשיפות גדולות. בין היתר, הגדרת ההון צומצמה להון רובד 1, והמגבלה על חבות של קבוצת לוויים בנקאית לתאגיד בנקאי שונתה ל-15% במקום 25%. התיקונים להוראה נכנסו לתוקף ביום 1 בינואר 2016, למעט לעניין הגדרת הון, בה הופחתה התוספת בהדרגה עד ליום 31 בדצמבר 2018.

בהתאם להוראת נב"ת 313, נכון לימים 31 במרץ 2020, 31 במרץ 2019, ו-31 בדצמבר 2019 וכן בסמוך למועד חתימת הדוח לא קיימת קבוצת לוויים שיתרת חבותם עולה על 15% מהון החברה (כהגדרתו בנב"ת 313).

בחודשים יולי - אוגוסט 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לנב"ת 313 לצורך הקלה במגבלות שיחולו על חברות כרטיסי האשראי המופרדות בקבלת מימון (מכוח מגבלות לווה בודד או קבוצת לוויים) – לפרטים ראה ביאור 24.2.15 לדוחות הכספיים לשנת 2019. במסגרת זו, לבנקים המחזיקים בחברות כרטיסי האשראי המופרדות הוקנתה תקופת יישום,

במהלכה יידרשו להקטין את חשיפות האשראי לחברות כרטיסי האשראי המופרדות שבבעלותם באופן מדורג, תוך שלוש (3) שנים ממועד ההפרדה של חברת כרטיסי האשראי מהתאגיד הבנקאי. בהתאם, במהלך השנים 2018 ו-2019 ועד למועד חתימת הדוח, נערכה החברה ליצירת תשתית שתאפשר צמצום ו/או החלפה של מסגרות וקווי אשראי מבנק הפועלים, ראה סעיף 1.6.5 לדוח דירקטוריון זה.

בהמשך לאמור ולצורך היערכותה לשינויים כאמור, הודיעה החברה לגורמים רלוונטיים, ביניהם שותפים עסקיים, על ביטולם העתידי של אישורי המחאת זכות על דרך המכר שניתנו על-ידי החברה לאותם גורמים. למועד חתימת הדוח, בין החברה לחלק מאותם גורמים, כאמור, מתנהלים דיונים בנוגע לישומה של הודעת החברה.

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

#### **חשיפת אשראי למוסדות פיננסיים זרים ולמדינות זרות**

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

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

### **3.3 סיכון שוק ונזילות**

#### **המבנה והארגון של פונקציית ניהול סיכון השוק והנזילות**

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

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

- אחריות על החשיפות הפיננסיות בחברה בכפוף למגבלות שאושרו על-ידי הדירקטוריון.
- נהלי מעקב ובקרה בנושאים הקשורים לניהול חשיפות.
- דיווח רבעוני לדירקטוריון על סיכונים השוק והנזילות.
- דיווח חודשי לדירקטוריון על סיכונים השוק והנזילות השוטפים.
- ניהול סיכונים המט"ח, כולל קבלת החלטות על גידור חשיפות מט"ח ארוכות טווח.
- ניהול נכסים והתחייבויות (נ"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 סיכוני השוק והנזילות של החברה. במסגרת זאת, הינו אחראי לפקח אחר יישומה של המדיניות ותהליכי הניהול והבקרה של סיכוני השוק והנזילות בחברה וכן על גיבוש מדיניות נאותה.

### סיכון שוק

סיכון שוק הינו הסיכון להפסד בפוזיציות מאזניות וחוזי מאזניות, הנובע משינוי בשווי ההוגן של מכשיר פיננסי, כגון: שינויים במחירים, שערים, מדדים ומרווחים ופרמטרים אחרים בשווקים.

הפעילות העסקית של החברה חשופה לסיכוני שוק שמקורם בתנודתיות בשיעורי הריבית, בשערי החליפין, במדד המחירים לצרכן ובשווי ניירות ערך.

מדיניות ניהול סיכוני השוק של החברה מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל ועל ההנחיות העדכניות של הוראות נב"ת 211-201 לניהול סיכוני שוק, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 339 "ניהול סיכוני שוק" והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 333 "ניהול סיכון ריבית", תוך התאמתן לפרופיל הסיכון הייחודי של החברה. המדיניות אושרה על-ידי דירקטוריון החברה בחודש מאי 2019. מדיניות זו כוללת מגבלות על החשיפה שנועדו לצמצם את הנזק העלול להיגרם כתוצאה משינויים בשווקים השונים, בשיעורי הריבית, המדד, שערי המט"ח והמניות. דירקטוריון החברה מעדכן את המגבלות מעת לעת.

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

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

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

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

להלן פירוט הסיכונים השונים:

#### (א) סיכון בסיס

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

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

#### (ב) סיכון ריבית

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

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

#### (ג) חשיפה לשווי ניירות ערך

מדיניות החברה קובעת אפשרות מוגבלת לביצוע פעולות בניירות ערך.

#### (ד) מכשירים פיננסיים נגזרים

ככלל, מדיניות החברה קובעת שלא תבוצע כל פעילות לצורכי מסחר במכשירים פיננסיים נגזרים.

הפעילות היחידה המותרת לחברה במכשירים פיננסיים נגזרים הינה לצורכי גידור כלכלי.

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

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

31 במרץ 2020					
סך הכל	מטבע חוץ <sup>(*)</sup>		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
<b>במיליוני ש"ח</b>					
22,203	63	90	103	21,947	נכסים פיננסיים
35	-	-	-	35	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
20,471	5	87	74	20,305	התחייבויות פיננסיות
35	-	-	-	35	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>1,732</b>	<b>58</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>1,642</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>
(48)	-	-	-	(48)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
<b>1,684</b>	<b>58</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>1,594</b>	<b>שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup></b>
<b>31 במרץ 2019</b>					
סך הכל	מטבע חוץ <sup>(*)</sup>		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
<b>במיליוני ש"ח</b>					
22,822	46	245	94	22,437	נכסים פיננסיים
37	-	-	-	37	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
21,143	48	247	67	20,781	התחייבויות פיננסיות
37	-	2	-	35	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>1,679</b>	<b>(2)</b>	<b>(4)</b>	<b>27</b>	<b>1,658</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>
(40)	-	-	-	(40)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
<b>1,639</b>	<b>(2)</b>	<b>(4)</b>	<b>27</b>	<b>1,618</b>	<b>שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup></b>
<b>31 בדצמבר 2019</b>					
סך הכל	מטבע חוץ <sup>*</sup>		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
<b>במיליוני ש"ח</b>					
23,856	95	250	101	23,410	נכסים פיננסיים
42	-	3	-	39	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
22,117	55	218	71	21,773	התחייבויות פיננסיות
42	-	3	-	39	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>1,739</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>1,637</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>
(58)	-	-	-	(58)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
<b>1,681</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>1,579</b>	<b>שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup></b>

(1) שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים, למעט פריטים לא כספיים, ולאחר השפעת התחייבות לזכויות עובדים.  
\* רבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים, ראה ביאור 11.א' לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.



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

31 במרץ 2020							
שינוי בשווי הוגן מותאם <sup>(1)</sup>	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית <sup>(*)</sup>						
	סך הכל	מטבע חוץ <sup>(**)</sup>		מטבע ישראלי			
		אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד		
באחוזים (%)	במיליוני ש"ח						
							<b>שינויים מקבילים</b>
2.0	33	1,717	58	3	29	1,627	עלייה במקביל של 1%
(2.3)	(39)	1,645	58	3	29	1,555	ירידה במקביל של 1%
							<b>שינויים לא מקבילים</b>
0.1	1	1,685	58	3	29	1,595	התללה <sup>(2)</sup>
0.3	6	1,690	58	3	29	1,600	השטחה <sup>(3)</sup>
1.1	19	1,703	58	3	29	1,613	עליית ריבית בטווח הקצר
(1.2)	(21)	1,663	58	3	29	1,573	ירידת ריבית בטווח הקצר
31 במרץ 2019							
שינוי בשווי הוגן מותאם <sup>(1)</sup>	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית <sup>(*)</sup>						
	סך הכל	מטבע חוץ <sup>(**)</sup>		מטבע ישראלי			
		אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד		
באחוזים (%)	במיליוני ש"ח						
							<b>שינויים מקבילים</b>
1.4	23	1,662	(2)	(4)	27	1,641	עלייה במקביל של 1%
(1.7)	(28)	1,611	(2)	(4)	27	1,590	ירידה במקביל של 1%
							<b>שינויים לא מקבילים</b>
0.4	6	1,645	(2)	(4)	27	1,624	התללה <sup>(2)</sup>
0.1	1	1,640	(2)	(4)	27	1,619	השטחה <sup>(3)</sup>
0.6	10	1,649	(2)	(4)	27	1,628	עליית ריבית בטווח הקצר
(0.5)	(8)	1,631	(2)	(4)	27	1,610	ירידת ריבית בטווח הקצר
31 בדצמבר 2019							
שינוי בשווי הוגן מותאם <sup>(1)</sup>	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית <sup>(*)</sup>						
	סך הכל	מטבע חוץ <sup>(**)</sup>		מטבע ישראלי			
		אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד		
באחוזים (%)	במיליוני ש"ח						
							<b>שינויים מקבילים</b>
2.7	45	1,726	40	32	30	1,624	עלייה במקביל של 1%
(3.1)	(52)	1,629	40	32	30	1,527	ירידה במקביל של 1%
							<b>שינויים לא מקבילים</b>
0.2	4	1,685	40	32	30	1,583	התללה <sup>(2)</sup>
0.4	7	1,688	40	32	30	1,586	השטחה <sup>(3)</sup>
1.5	26	1,707	40	32	30	1,605	עליית ריבית בטווח הקצר
(1.6)	(27)	1,654	40	32	30	1,552	ירידת ריבית בטווח הקצר

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

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

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

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

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

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

שנויים מקבילים	הכנסות ריבית	מימון שאינן מריבית	סך הכל <sup>(3)</sup>	הכנסות ריבית	מימון שאינן מריבית	סך הכל <sup>(3)</sup>	הכנסות ריבית	מימון שאינן מריבית	סך הכל <sup>(3)</sup>
	ליום 31 במרץ 2020			ליום 31 במרץ 2019			ליום 31 בדצמבר 2019		
	במיליוני ש"ח								
עלייה במקביל של 1%	50	*	50	43	*	43	55	*	55
ירידה במקביל של 1% <sup>(2)</sup>	(32)	*	(32)	(23)	*	(23)	(36)	*	(36)

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

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

### סיכון נזילות

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

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

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

החברה מיישמת מדיניות כוללת לניהול סיכון נזילות אשר אושרה בדירקטוריון בחודש יוני 2019, אשר מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל (Sound Practice) ועל ההנחיות העדכניות של הוראות נב"ת 201-211 והוראת נב"ת 342 (ניהול סיכון נזילות) תוך התאמתן לפרופיל הסיכון הייחודי של החברה.

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

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

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

ביום 2 ביולי 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לנב"ת 221 לפיו החל מיום זה, חברות כרטיסי האשראי יקבלו פטור מיישום הוראה זו לאחר עמידה בשני (2) תנאים:

(א) החברה תחזיק מודל פנימי לניהול סיכון הנזילות, המביא בחשבון את צרכי הנזילות שלה ומאפייניהם.

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

לחברה מודל פנימי לניהול הנזילות, המביא בחשבון את צרכי הנזילות שלה. החברה מנהלת מעקב שוטף אחר תמהיל מקורות המימון וקבעה מגבלות שנועדו להבטיח פיזור נאות של מקורות המימון. החברה מיישמת מדיניות ניהול סיכון

הנזילות בהתאם להוראת נב"ת 342 (בהתאמות הנדרשות לפעילות הקבוצה) ובכלל זה עמידה ביחס נזילות מזערי, הנועד להבטיח שלחברה מלאי של נכסים נזילים באיכות גבוהה הנותן מענה לצרכי הנזילות של החברה באופן זמן של 30 ימים בתרחישי קיצון. תרחישי קיצון כוללים זעזוע ספציפי לחברה, זעזוע מערכתי וזעזוע המשלב ביניהם.

דירקטוריון החברה קובע אחת לשנה את הסיבולת לסיכון לאור המלצות ההנהלה, הבאה לידי ביטוי באמצעות קביעת מגבלות החשיפה לסיכון ואסטרטגיית המימון, הכוללת מגבלה מינימלית למקורות מימון מובטחים. הסיבולת לסיכון נקבעת בהתאם לתכניות האסטרטגיות של החברה, מדיניותה העסקית ומצב השווקים.

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

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

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

### 3.4 סיכונים מובילים ומתפתחים

בהתבסס על המלצת ה-FSB (המוסד ליציבות פיננסית), סיכון מוביל מוגדר כהתפתחות המתרחשת כיום בסביבת העסקים של הקבוצה, אשר עלולה להשפיע לרעה על תוצאות הקבוצה במהלך השנה הקרובה. לעומת זאת, סיכון מתפתח מוגדר כאשר ישנה אי ודאות גדולה יותר לגבי מועד גיבושו לכלל התרחשות בעלת השפעה מהותית על אסטרטגיית הקבוצה (בדרך כלל, מעבר לשנה הקרובה).

ניהול הסיכונים בקבוצה מתואר בהרחבה בדוח על הסיכונים לשנת 2019.

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

#### 3.4.1 סיכון תפעולי

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

##### 3.4.1.1 המשכיות עסקית

פעילותה העסקית של הקבוצה מתנהלת בסביבה תחרותית ועסקית משתנה, במוצרים אותם היא מספקת וברגולציה לה כפופה הקבוצה. פעילות זו חשופה לאירועי אסון אשר השלכותיהם עלולות לגרום לפגיעה ברציפות הפעילויות העסקיות. חוסר מוכנות להשלכות אלו, עלול לחשוף את החברה לנזק כלכלי, משפטי ותדמיתי חמור ואף לאיים על יכולת שרידותה העסקית. על כן, הבטחת הפעילות בסביבה זו מחייבת את החברה להיערך להשלכות אירועי חירום. ההיערכות להמשכיות עסקית תתייחס לחיי אדם כאל ערך עליון. לפרטים אודות היערכות החברה להמשכיות עסקית בעקבות מגיפת הקורונה ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

##### 3.4.1.2 סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיים (סייבר)

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

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

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

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

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

לאחרונה חל גידול בחשיפת מוסדות פיננסיים בארץ ובעולם לאיומי סייבר המתאפיינים, בין היתר, בתחום הולך וגובר של התקפות, בעוצמת הנזק הפוטנציאלי, בקושי לזהות התקפות וביכולות של היריבים. נוכח העובדה שישיראל, ובפרט המגזר הפיננסי, מהווים יעד להתקפה מצד יריבים שונים, התאגידים הבנקאיים בארץ חשופים אף יותר לאיומי סייבר. מתוך הכרה בחשיבות ההגנה על פרטיות לקוחות החברה וכמתחייב מדרישות הדין והוראות ניהול בנקאי תקין, לרבות, הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 357, 362, 361 ו-363 החברה משקיעה משאבים ותשומות שיאפשרו ניהול אפקטיבי של הגנת מידע ותשתיות מחשוב מפני איומי סייבר, כחלק ממערך ניהול הסיכונים ומסגרת העבודה להמשכות עסקית בחברה.

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

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

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

### 3.4.2 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 שיישומן כרוך בעלויות משמעותיות לחברה, ובכך עשויים לפגוע ברווחיותה. הסיכון הינו צופה פני עתיד במהותו, מכיוון שהוא מתייחס לסיכון הגלום בשינויים מהותיים אפשריים בחקיקה וברגולציה. בעקבות עדכונים רגולטוריים תכופים בהקשר לפעילות חברות כרטיסי האשראי, החברה רואה בסיכון זה סיכון מהותי.

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

לפרטים נוספים אודות ההשפעות הרגולטוריות על תחומי הפעילות של החברה ראה ביאור 9.ג.2. לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020.

### 3.4.3 סיכון אסטרטגי ותחרות

סיכון אסטרטגי הינו הסיכון לפגיעה ברווחי ובהון החברה כתוצאה מהחלטות עסקיות שגויות, יישום לא נאות של החלטות עסקיות ואי ביצוע או אי התאמה של תכנית העבודה לשינויים בסביבה העסקית. הסיכון האסטרטגי מושפע מגורמי סיכון פנימיים וחיצוניים.

גורמי סיכון פנימיים כוללים גורמים פנים ארגוניים המביאים לכך שהחברה אינה עומדת בתכניות העבודה שלה. גורמי סיכון חיצוניים כוללים בין היתר את הסביבה העסקית/תחרותית בה פועלת החברה המאופיינת בתחרות עזה, הולכת וגוברת, הן מצד הגופים העיקריים הפועלים בתחום והן מצד גופים חדשים העתידים להתחיל ולפעול בתחומי הפעילות בהם עוסקת החברה, לרבות כתוצאה מהוראות רגולטוריות מקלות/מעודדות לכניסתם של שחקנים חדשים ו/או שייעודן להגברת התחרות בתחומי הפעילות של החברה; וכן, שינויים טכנולוגיים המשפיעים על התנהגות צרכנים ועל עולם התשלומים, המחייבים את החברה להתאים את עצמה לסביבה עסקית משתנה. תחרות כאמור מובילה ועשויה להוביל לשינויים מהירים בשוק, לרבות השפעה על נתחי שוק ומחירים וכן על המודל העסקי של החברה. התרחשותם במקביל של שינויים כאמור מעלה את הסיכון האסטרטגי ותחרות.

בשל אופי הפעילות והשירותים הניתנים בתחום, יכולתה של הקבוצה להבדיל את עצמה באופן משמעותי ביחס למתחריה, להתמודד עם כלל היבטיה של תחרות זו, לשמור על נתחי שוק ולצמצם פגיעה אפשרית בתוצאותיה כתוצאה מתחרות כאמור, הינה מוגבלת.

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

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

### 3.4.3 סיכון ציות

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

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 308, ובהתאמה לפעילות הקבוצה, הוראות הליבה התחום הציות הן: ניגוד עניינים, הוגנות כלפי הלקוח, איסור הלבנת הון ומימון טרור, אכיפה מנהלית בניירות ערך, הגנה על הפרטיות (למעט היבטי טכנולוגיית המידע) והיבטי מיסוי רלוונטיים למוצרים או לשירותים ללקוחות.

קצין הציות הראשי של הקבוצה משמש גם כאחראי בקבוצה לפי חוק איסור הלבנת הון.

בהתאם לתכניות האכיפה בניירות ערך, שאושרה בדירקטוריון החברה בחודש נובמבר 2019, קצין הציות הוא הגורם הממונה על אכיפת התכנית הפנימית.

הקבוצה נוקטת במדיניות של ציות מלא לכל הוראות החוק והרגולציה.

לצורכי ניהול הסיכון הוגדרו תהליכי הציות המהותיים אשר לגביהם קיימת **הקפדה יתירה**, כמפורט להלן:

- **סיכון להלבנת הון ומימון טרור** - אי-ציות של הקבוצה או מי מעובדיה להוראות העוסקות באיסור הלבנת הון ומימון טרור ובפשעה פיננסית וכן בגין ליקויים בתהליכים שנועדו להבטיח ציות כאמור או בגין חסרונם של תהליכים כאמור.
- **סיכון פעילות עם נותני שירותים פיננסיים** - אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה ו/או אחריות בגין אי ציות הנובעת מפעילות נותני שירותים פיננסיים.
- **סיכון הוגנות** - טיפול בלתי הוגן בלקוחות הקבוצה ו/או ניצול לרעה של מעמד התאגיד.
- **סיכון עבירות על דיני ניירות ערך** - אי-ציות של קבוצת ישראל כרט או מי מעובדיה לדיני ניירות ערך וכן דינים אחרים הרלוונטיים לפעילות הקבוצה, בתחום השווקים הפיננסיים וניגודי עניינים.
- **סיכון עבירה על דיני הגנת פרטיות ומידע אישי** - אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה לדיני ותקנות הגנת פרטיות והגנת מידע.
- **סיכון עבירה על הוראות ה-FATCA/CRS** - אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה לדינים והוראות, מקומיות ובינלאומיות, בנושא גילוי ודיווח מיסוי בינלאומי.
- **סיכון עבירה על חוקי דיני התחרות** - הסיכון לנזק מהותי בגין עיצום כספי ו/או סנקציה מצד רשות כלשהי בגין אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה לדיני התחרות.

מטרת מדיניות הציות הינה הסדרת ניהול הסיכון ומחויבות עובדי הקבוצה לציית לכל ההוראות החלות על פעילותה ולסייע להנהלת הקבוצה בהטמעה של תרבות ציות, בכל הדרגים, תוך כדי ניהול סיכונים אפקטיבי, ניהול נטילת

סיכונים נאותה, זיהוי וטיפול מיידי בסיכונים מתפתחים מעבר לתיאבון הסיכון של הקבוצה, וכן קביעת קוים מנחים לניהול.

הקבוצה מחויבת לציית מלא להוראות חוק, הנחיות, מדיניות, נהלים וכל הוראה צייתנית אחרת לרבות הקוד האתי של הקבוצה. דירקטוריון הקבוצה, ביחד עם ההנהלה הבכירה של הקבוצה, מאמינים כי ניהול של סיכונים צייתניים רציף ואפקטיבי הינו הדבר הנכון עבור לקוחות הקבוצה, ועבור היציבות העסקית והתפעולית של הקבוצה. מחויבות זו היא מאבני היסוד של מדיניות הצייתנות של קבוצת ישראל.

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

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

### טבלה 27: דיון בגורמי סיכון

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

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

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

#### 4. מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים בקרות ונהלים

##### 4.1 מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים

הדוחות הכספיים של החברה ערוכים על-פי כללי חשבונאות מקובלים בישראל ובהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, שעיקרם מפורט בביאור 2 "כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית" לדוחות הכספיים השנתיים של החברה והביאורים הנלווים להם לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019, שנחתמו ביום 3 במרץ 2020 ולתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020. בעת עריכת הדוחות הכספיים, משתמשת הנהלת החברה בהנחות, הערכות ואומדנים, המשפיעים על הסכומים המדווחים של נכסים והתחייבויות (לרבות התחייבויות תלויות) ועל התוצאות המדווחות של החברה. חלק מההערכות והאומדנים כרוכים בבמידה רבה של אי וודאות, והם עלולים להיות מושפעים משינויים אפשריים בעתיד. ייתכן, שאופן התממשותם בעתיד של ההערכות והאומדנים כאמור, יהיה שונה לרבות מהותית מכפי שהוערך בעת עריכת הדוחות הכספיים.

הנהלת החברה סבורה כי האומדנים וההערכות שישומו בעת עריכת תמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2020 הינם נאותים, ונעשו על-פי מיטב ידיעתה ושיקול דעתה המקצועי נכון למועד עריכת תמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2020.

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

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

##### 4.2 גילוי לגבי בקרות ונהלים

###### הערכת בקרות ונהלים לגבי הגילוי

הנהלת החברה, בשיתוף עם המנכ"ל, סמנכ"ל בכיר - CFO, והחשבונאית הראשית של החברה, העריכו ליום 31 במרץ 2020 את האפקטיביות של הבקרות והנהלים לגבי הגילוי של החברה. על בסיס הערכה זו הסיקו כי לתום תקופה זו הבקרות והנהלים לגבי הגילוי של החברה הינם אפקטיביים כדי לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על המידע שהחברה נדרשת לגלות בדוח הכספי בהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים ובמועד שנקבע בהוראות אלו.

###### בקרה פנימית על דיווח כספי

במהלך הרבעון הראשון שהסתיים ביום 31 במרץ 2020, לא אירע כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי אשר השפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי וזאת לרבות ההשפעות הפוטנציאליות של אירוע נגיף הקורונה על מערכות הדיווח הכספי ועל מערך בקרות הגילוי.

ד"ר רון וקסלר  
מנהל כללי

איל דשא  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 3 ביוני 2020.



## הצהרת המנהל הכללי (Certification)

אני, ד"ר רון וקסלר, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח הרבעוני של ישראלכרט בע"מ ("החברה") לרבעון שהסתיים ביום 31 במרץ 2020 ("הדוח").
  2. בהתבסס על ידיעתי, הדוח איננו כולל כל מצג לא נכון של עובדה מהותית ולא חסר בו מצג של עובדה מהותית הנחוץ כדי שהמצגים שנכללו בו, לאור הנסיבות בהן נכללו אותם מצגים, לא יהיו מטעים בהתייחס לתקופה המכוסה בדוח.
  3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים הרבעוניים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
  4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי<sup>(1)</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי<sup>(1)</sup>. וכן:
- (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
  - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק ביטחון סביר לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו;
  - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
  - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון הראשון של שנת 2020 שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי. וכן
5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואי החשבון המבקרים, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
    - (א) את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
    - (ב) כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.
- אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על-פי כל דין.

ד"ר רון וקסלר

מנהל כללי

תל אביב, 3 ביוני 2020

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

## הצהרת סמנכ"ל הכספים (Certification)

אני, ערן וקנין, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח הרבעוני של ישראל כרטיס בע"מ ("החברה") לרבעון שהסתיים ביום 31 במרץ 2020 ("הדוח").
  2. בהתבסס על ידיעתי, הדוח איננו כולל כל מצג לא נכון של עובדה מהותית ולא חסר בו מצג של עובדה מהותית הנחוץ כדי שהמצגים שנכללו בו, לאור הנסיבות בהן נכללו אותם מצגים, לא יהיו מטעים בהתייחס לתקופה המכוסה בדוח.
  3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים הרבעוניים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
  4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי<sup>(1)</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי<sup>(1)</sup>. וכן:
- (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
  - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק ביטחון סביר לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו;
  - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
  - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון הראשון של שנת 2020 שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי. וכן
5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואי החשבון המבקרים, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
    - (א) את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
    - (ב) כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.
- אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על-פי כל דין.

ערן וקנין

סמנכ"ל בכיר, CFO

תל אביב, 3 ביוני 2020

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

## הצהרת החשבונאית הראשית (Certification)

אני, סיגל ברמק, מצהירה כי:

1. סקרתי את הדוח הרבעוני של ישראלכרט בע"מ ("החברה") לרבעון שהסתיים ביום 31 במרץ 2020 ("הדוח").
  2. בהתבסס על ידיעתי, הדוח איננו כולל כל מצג לא נכון של עובדה מהותית ולא חסר בו מצג של עובדה מהותית הנחוץ כדי שהמצגים שנכללו בו, לאור הנסיבות בהן נכללו אותם מצגים, לא יהיו מטעים בהתייחס לתקופה המכוסה בדוח.
  3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים הרבעוניים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
  4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי<sup>(1)</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי<sup>(1)</sup>. וכן:
    - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידיים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידיים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
    - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק ביטחון סביר לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו;
    - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
    - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון הראשון של שנת 2020 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.

**סיגל ברמק**

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים  
חשבונאית ראשית

תל אביב, 3 ביוני 2020

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

## תמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2020

# ישראל כרטיס בע"מ והחברות המאוחדות שלה

## תמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים

ליום 31 במרץ 2020

### תוכן העניינים

עמוד	נושא
61	דוח סקירה של רואי החשבון לבעלי המניות של ישראל כרטיס בע"מ
63	תמצית דוחות רווח והפסד ביניים מאוחדים
64	תמצית דוחות ביניים מאוחדים על הרווח הכולל
65	תמצית מאזנים ביניים מאוחדים
66	תמצית דוחות ביניים מאוחדים על השינויים בהון
67	תמצית דוחות ביניים מאוחדים על תזרימי המזומנים
69	ביאורים לתמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים



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

מבוא

סקרנו את המידע הכספי המצורף של חברת ישראלכרט בע"מ וחברות בנות שלה ("החברה"), הכולל את מאזן הביניים התמציתי המאוחד ליום 31 במרץ 2020 ואת הדוחות התמציתיים ביניים המאוחדים על רווח והפסד, הרווח הכולל, השינויים בהון ותזרימי המזומנים לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה באותו תאריך. הדירקטוריון והנהלה אחראים לעריכה ולהצגה של מידע כספי לתקופות ביניים אלו בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) לדיווח כספי לתקופות ביניים ובהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו. אחריותנו היא להביע מסקנה על מידע כספי לתקופות ביניים אלו בהתבסס על סקירתנו.

### היקף הסקירה

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

### מסקנה

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

### הדגש עניין

מבלי לסייג את מסקנתנו הנ"ל, אנו מפנים את תשומת הלב לאמור בביאור 2.ג.9. בדבר הליכי רגולציה וביאור 7.9.13-14 בדבר תביעות שהוגשו נגד החברה, לרבות בקשות לאישורן כייצוגיות.

**זיו האפט**  
רואי חשבון

**סומך חייקין**  
רואי חשבון

תל אביב, 3 ביוני 2020.





**תמצית דוחות רווח והפסד ביניים מאוחדים**

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		ביאור
	2019	2020	
מבוקר	בלתי מבוקר		
<b>הכנסות</b>			
1,864	456	420	3 מעסקאות בכרטיסי אשראי
376	88	109	הכנסות ריבית, נטו
15	8	(7)	הכנסות (הוצאות) אחרות
<b>2,255</b>	<b>552</b>	<b>522</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>			
168	26	102	בגין הפסדי אשראי <sup>(1)</sup>
850	202	201	תפעול <sup>(2)</sup>
498	113	121	מכירה ושיווק <sup>(2)</sup>
112	24	24	הנהלה וכלליות <sup>(2)</sup>
300	88	61	תשלומים לבנקים
<b>1,928</b>	<b>453</b>	<b>509</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>327</b>	<b>99</b>	<b>13</b>	<b>רווח לפני מסים</b>
87	27	6	הפרשה למסים על הרווח
<b>240</b>	<b>72</b>	<b>7</b>	<b>רווח לאחר מסים</b>
4	2	3	חלק החברה ברווחים לאחר השפעת המס של חברות כלולות
<b>244</b>	<b>74</b>	<b>10</b>	<b>רווח נקי</b>
<b>1.22</b>	<b>0.37</b>	<b>0.05</b>	<b>רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח)</b>
200	200	200	מספר המניות הרגילות ששימש לחישוב (במיליונים)

(1) ראה ביאור 3.ג.2.

(2) מזה: בגין שכר ונלוות בתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ 2020 ו-2019 ולשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 סך של כ-92 מיליון ש"ח, 84 מיליון ש"ח ו-413 מיליון ש"ח, בהתאמה. בסעיפים אלה כלולים בין היתר רכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות בתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ 2020 ו-2019 ולשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 בסך של כ-1 מיליון ש"ח, 1 מיליון ש"ח ו-3 מיליון ש"ח, בהתאמה.

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

סיגל ברמק	ערן וקנין	ד"ר רון וקסלר	איל דשא
מנהלת המחלקה לחשבות וכספים חשבונאית ראשית	סמנכ"ל בכיר, CFO	מנהל כללי	יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 3 ביוני 2020.

**תמצית דוחות ביניים מאוחדים על הרווח הכולל**

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ			
31 בדצמבר	2019	2019	2020	ביאור
מבוקר				בלתי מבוקר
244	74	10		רווח נקי
				<b>רווח (הפסד) כולל אחר לפני מסים:</b>
(19)	(6)	12	4,7	התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים
(19)	(6)	12		<b>רווח (הפסד) כולל אחר לפני מסים</b>
5	2	(3)		השפעת המס המתייחס
(14)	(4)	9		<b>רווח (הפסד) כולל אחר לאחר מסים</b>
230	70	19		<b>הרווח הכולל המיוחס לבעלי מניות החברה לאחר מסים</b>

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

**תמצית מאזנים ביניים מאוחדים**

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		ליום 31 במרץ			
2019	2019	2020	ביאור		
מבוקר	בלתי מבוקר				
<b>נכסים</b>					
206	178	436			מזומנים ופיקדונות בבנקים
23,918	22,815	22,093	5		חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(301)	(244)	(356)	5		הפרשה להפסדי אשראי
23,617	22,571	21,737			חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
63	50	58			ניירות ערך
11	8	13			השקעות בחברות כלולות
363	339	376			בניינים וציוד
460	383	595			נכסים אחרים <sup>(1)</sup>
<b>24,720</b>	<b>23,529</b>	<b>23,215</b>			<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>					
5,104	5,442	5,219			אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
15,549	15,316	13,795	6		זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,079	-	1,083			אגרות חוב סחירות
561	567	745			התחייבויות אחרות <sup>(1)</sup>
<b>22,293</b>	<b>21,325</b>	<b>20,842</b>			<b>סך כל ההתחייבויות</b>
<b>התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות</b>					
2,427	2,204	2,373	8		הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,427	2,204	2,373			סך כל ההון
<b>24,720</b>	<b>23,529</b>	<b>23,215</b>			<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

(1) היתרות ליום 31 במרץ 2020 כוללות נכסי זכות שימוש והתחייבות לחכירה, בהתאמה, ראה ביאור 1.ג.2.

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

**תמצית דוחות ביניים מאוחדים על השינויים בהון**

במיליוני ש"ח

סך הכל ההון	עודפים	רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר	סך הון המניות הנפרע וקרנות הון	קרנות הון		הון המניות הנפרע	
				מבעל שליטה	פרמיה על מניות		
<b>2,427</b>	<b>2,374</b>	<b>(26)</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	-	-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)</b>
10	10	-	-	-	-	-	רווח נקי בתקופה
(73)	(73)	-	-	-	-	-	דיבידנד (2)
<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>							
9	-	9	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס (1)
<b>2,373</b>	<b>2,311</b>	<b>(17)</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	-	-	<b>יתרה ליום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)</b>
<b>3,457</b>	<b>3,341</b>	<b>4</b>	<b>112</b>	<b>16</b>	<b>96</b>	<b>*-</b>	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2018</b>
-	16	(16)	-	-	-	-	השפעה מצטברת בגין היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב
<b>3,457</b>	<b>3,357</b>	<b>(12)</b>	<b>112</b>	<b>16</b>	<b>96</b>	<b>*-</b>	<b>יתרה מותאמת ליום 1 בינואר 2019 לאחר ישום לראשונה (מבוקר)</b>
-	*-	-	*-	-	-	*-	השפעת שינויים בהרכב הון מניות
74	74	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
(456)	(360)	-	(96)	-	(96)	-	תשלום בגין צרוף עסקים תחת אותה שליטה
(867)	(867)	-	-	-	-	-	דיבידנד (2)
<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>							
(4)	-	(4)	-	-	-	-	רווח (הפסד) כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס (1)
<b>2,204</b>	<b>2,204</b>	<b>(16)</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	-	-	<b>יתרה ליום 31 במרץ 2019 (בלתי מבוקר)</b>
<b>3,457</b>	<b>3,341</b>	<b>4</b>	<b>112</b>	<b>16</b>	<b>96</b>	<b>*-</b>	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2018</b>
-	16	(16)	-	-	-	-	השפעה מצטברת בגין היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב
<b>3,457</b>	<b>3,357</b>	<b>(12)</b>	<b>112</b>	<b>16</b>	<b>96</b>	<b>*-</b>	<b>יתרה מותאמת ליום 1 בינואר 2019 לאחר ישום לראשונה (מבוקר)</b>
-	*-	-	*-	-	-	*-	השפעת שינויים בהרכב הון מניות
244	244	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
(456)	(360)	-	(96)	-	(96)	-	תשלום בגין צרוף עסקים תחת אותה שליטה
(867)	(867)	-	-	-	-	-	דיבידנד (2)
<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>							
63	-	-	63	63	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
(14)	-	(14)	-	-	-	-	רווח (הפסד) כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס (1)
<b>2,427</b>	<b>2,374</b>	<b>(26)</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	-	-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) ראה ביאור 4.

(2) ראה ביאור 8.

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

**תמצית דוחות ביניים מאוחדים על תזרימי המזומנים**

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ	
2019	2019	2020
מבוקר	בלתי מבוקר	
<b>תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת</b>		
244	74	10
<b>רווח נקי לתקופה</b>		
<b>התאמות:</b>		
(4)	(2)	(3)
חלק החברה ברווחים בלתי מחולקים של חברות כלולות		
98	22	22
פחת על בניינים וציוד		
168	26	102
הוצאות בגין הפסדי אשראי		
*-	-	-
ירידת ערך השקעה בחברה כלולה		
*-	*-	-
הפסד ממימוש בניינים וציוד		
(49)	(8)	(24)
מסים נדחים, נטו		
7	2	1
שינויים בהפרשות והתחייבויות לעובדים		
1	*-	*-
שיערוך פיקדונות בתאגידים בנקאיים		
63	-	-
הטבות שנתקבלו מבעל שליטה		
(10)	(5)	5
הפסד (רווח) שטרם מומש מהתאמות לשווי הוגן של ניירות ערך		
13	2	*-
התאמות בגין הפרשי שער		
<b>שינויים בנכסים שוטפים</b>		
(2,051)	(1,284)	1,965
שינוי בחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו		
(66)	(36)	15
שינוי בנכסים אחרים, נטו <sup>(1)</sup>		
<b>שינויים בהתחייבויות שוטפות</b>		
316	83	(1,754)
שינוי בזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו		
3	-	5
הפרשי צבירה שנכללו בפעילות השקעה ומימון		
58	73	61
שינוי בהתחייבויות אחרות, נטו <sup>(1)</sup>		
<b>(1,209)</b>	<b>(1,053)</b>	<b>405</b>
<b>מזומנים נטו מפעילות (לפעילות) שוטפת</b>		

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) השינוי בנכסים אחרים נטו והתחייבויות אחרות נטו, לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ 2020 כולל שינוי בגין נכס זכות שימוש והתחייבויות לחכירה, בהתאמה, ראה ביאור 1.ג.2.

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

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

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ	
	2019	2020
מבוקר	בלתי מבוקר	
<b>תזרימי מזומנים מפעילות השקעה</b>		
(146)	(33)	(33)
(1)	-	*-
(20)	(12)	-
(456)	(456)	-
*-	*-	-
(7)	(1)	(1)
7	1	*-
(524)	(110)	(184)
<b>(1,147)</b>	<b>(611)</b>	<b>(218)</b>
<b>תזרימי מזומנים מפעילות מימון</b>		
(867)	(867)	(73)
1,070	-	-
2,267	2,605	115
<b>2,470</b>	<b>1,738</b>	<b>42</b>
114	74	229
98	98	199
(13)	(2)	*-
<b>199</b>	<b>170</b>	<b>428</b>
<b>ריבית, מסים ודיבידנדים ששולמו ו/או התקבלו</b>		
422	98	121
46	7	12
1	*-	*-
169	31	33
14	14	25
<b>נספח א' - פעולות השקעה ומימון שאינן כרוכות בתזרימי מזומנים</b>		
13	23	4

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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



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

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

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

תמצית הדוחות הכספיים הביניים המאוחדים אושרה לפרסום על-ידי דירקטוריון החברה ביום 3 ביוני 2020.

## **ב. אירועים בתקופת הדוח**

### **1. היפרדות החברה מבנק הפועלים**

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

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

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

## ביאור 1 (המשך)

### ב. אירועים בתקופת הדוח (המשך)

#### 2. רישיון סולק

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

בהתאם לרישיון הקבוע, ישראל כרטיס תהא רשאית לעסוק, בין היתר, בתחומי הפעילות הבאים: הנפקה, סליקה ותפעול של כרטיסי חיוב או אמצעי תשלום; מתן אשראי (למעט אשראי לדיור); ניהול ותפעול מועדוני לקוחות ותכניות נאמנות של לקוחות ישראל כרטיס; ניטור וניתוח דאטה פיננסית וניהול סיכונים; מתן שירותים ללקוחות ישראל כרטיס אגב רכישת מוצרים; ניהול חשבון תשלום; שיווק ומכירת ביטוח וכן שיווק פוליסות חיסכון קופות גמל להשקעה (ללא סיכוני חיתום), בכפוף לקבלת רישיון על-פי כל דין, אשר נכון למועד חתימת הדוח, אין ודאות בנוגע למועד בו יינתן, ככל שיינתן; וכל פעילות אחרת הנלווית לתחומי הפעילות האמורים או הנדרשת לשם ביצועם. כמו-כן הותר לחברה להמשיך ולשלוט בכל אמצעי השליטה בחברות הקבוצה:<sup>27</sup> יורופי, פרימיום אקספרס, ישראל כרטיס מימון בע"מ ("ישראל כרטיס מימון"), צמרת מימונים בע"מ ("צמרת מימונים"), גלובל פקטורינג בע"מ ("גלובל פקטורינג") וישראל כרטיס (נכסים) 1994 בע"מ ("ישראל כרטיס נכסים").

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

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

#### 3. תשלום דיבידנד

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

#### 4. נגיף הקורונה

במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020 החל להתפשט ברחבי העולם נגיף ה-"קורונה", בעקבותיו מדינות רבות בעולם, ובהן ישראל, נקטו באמצעים שונים לצמצום החשיפה לנגיף, לרבות מגבלות תנועה והתקהלות, קביעת הנחיות לבידוד וסגר, סגירת עסקים, מקומות בילוי ופנאי וכדומה. ככלל, להתפרצות הנגיף ולנקיטה באמצעים לצמצום החשיפה כאמור, השפעות שליליות משמעותיות על הכלכלה העולמית (והישראלית), וכתוצאה מכך גם השפעות שליליות משמעותיות על ענפי פעילותה של הקבוצה.

התפשטות וירוס "הקורונה" בעולם והגעתו לישראל והאפשרות להתפשטותו החוזרת, מעוררות רמה גבוהה של אי וודאות. בטווח המיידי נצפו ירידות בבורסות ובמדדים המובילים בעולם וחוסר יציבות בשווקים הפיננסיים. כמו-כן, קיים חשש כבד להתכווצות הפעילות הכלכלית הגלובאלית. עם התפרצות המגיפה בישראל במהלך חודש פברואר האחרון, הודיעה הממשלה על צעדי ריחוק חברתי מתגברים, לרבות סגר משמעותי אשר הובילו לעלייה ניכרת בשיעורי האבטלה מרמה של כ-4% לכ-26% בסוף חודש אפריל. לפי תחזית בנק ישראל<sup>28</sup> האבטלה במחצית השנה של 2020 תעמוד על כ-8.5%. למועד חתימת הדוח, קיים חוסר ודאות לעניין עיתוי והיקף ההחזרה למקומות העבודה של עובדים רבים במשק שנשלחו לחל"ת ופעילות של ענפי משק רבים נפגעה באופן משמעותי.

<sup>27</sup> "הקבוצה" או "קבוצת ישראל כרטיס" בתמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2020 - משמעם ישראל כרטיס בע"מ ביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה.

<sup>28</sup> על פי הודעת לעיתונות של בנק ישראל מיום 25 במאי 2020 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר".

## ביאור 1 (המשך)

### ב. אירועים בתקופת הדוח (המשך)

#### 4. נגיף הקורונה (המשך)

במהלך תקופת הדוח ועד חתימתו, נקטה הקבוצה בפעולות שונות שמטרתן לצמצם את השפעת הפגיעה של מגיפת הקורונה על הקבוצה, ולהבטיח את המשך פעילותה התקינה ואת בריאותם של עובדיה, ובכלל זה המשך מתן שירותים רציף ללקוחותיה במגזרי הפעילות השונים. בהיותה 'מפעל חיוני' (ראה ביאור 9.ג.2.4 להלן) פעלה החברה במהלך המגיפה במתכונת חירום, בניהול צוות חירום מיוחד האחראי על האספקטים השונים הרלוונטיים להתמודדות עם המגיפה, תוך צמצום ככל האפשר של מספר העובדים השוהים בו-זמנית במשרדי החברה בהתאם לדרוש לצורך הבטחת פעילותה החיונית ושמירת בריאותם של העובדים, ותוך שמירת קשר רציף עם העובדים ויישומם של פתרונות טכנולוגיים שאפשרו לרוב המכריע מהעובדים שהועסקו בתקופת המגיפה לבצע משימות שוטפות מהבית. פעילות החברה במהלך תקופת המגיפה והמגבלות בגינה נעשתה תוך עמידת החברה בתקנות שעת חירום לצמצום התפשטות נגיף הקורונה, בהוראות הנחיות משרד הבריאות, בשים לב להקלות רגולטוריות והנחיות בנק ישראל ויתר התקנות המחייבות. כמו-כן, יישמה החברה צעדים רלוונטיים להבטחת המשכיות עסקית בהתאם לתכניות החברה (בהתאמות ככל שנדרשו) להתמודדות עם מצבי חירום בתרחישים שונים, שייעודם הבטחת המשך מתן שירות בערוצים השונים.

להלן פרטים אודות ההשפעות העיקריות של נגיף ה-"קורונה" על מגזרי פעילות החברה במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020 ועד סמוך למועד חתימת הדוח:

#### מגזר ההנפקה ומגזר הסליקה

החל מהמחצית השנייה של חודש פברואר 2020, נוכח התפרצותו של נגיף ה-"קורונה" בישראל ובעולם, חל קיטון בפעילות הקבוצה במגזרי ההנפקה והסליקה לעומת התקופות המקבילות בשנים קודמות, אשר התעצם לקראת המחצית השנייה של חודש מרץ 2020, ואשר הביא לקיטון בשיעור הגידול בפעילות אותו חוותה החברה מתחילת שנת 2020 ועד אירועי המגיפה. בפעילות התשלומים עיקר השפעות המגיפה בא לידי ביטוי בתחומים מסוימים, כגון: תיירות, תעופה, דלק ותחבורה, תרבות, נופש, פנאי ומסעדות, אשר בהם השפעות המגיפה (ובכללן המגבלות ותקנות החירום שהוטלו) הביאו לקיטון בהיקפי פעילות התשלומים בעוצמה משתנה אך מהותית ואף מהותית מאוד לפי העניין (עד כדי צמצום כמעט מוחלט של הפעילות בחלק מהתחומים בתקופת שיא המגיפה והמגבלות). מנגד, חל גידול בעיקר בפעילות התשלומים הקשורה לתחום המזון.

הירידה המשמעותית בהיקפי העסקאות החלה עם כניסתן לתוקף של הגבלות הממשלה על הפעילות במשק (החל מיום 16 במרץ 2020) והחריפה עם כל גל הגבלות נוסף. בהתאם, בתקופה שבין ה-1 לאפריל 2020 ועד ה-19 באפריל 2020, אשר התאפיינה בסגר משמעותי שהטילה ממשלת ישראל על המשק, חלה גם הירידה המשמעותית ביותר בהיקפי העסקאות לעומת שנה קודמת (עד כדי צמצום כמעט מוחלט של היקפי הפעילות בתחומים מסוימים).

החל מיום 20 באפריל 2020 עם כניסתם לתוקף, באופן הדרגתי, של צעדי ההקלות בתקנות החירום ונקיטת פעולות מצד הרשויות להחזרת המשק באופן מדורג לפעילות עסקית וכלכלית רגילה, ולמועד חתימת הדוח, ניכרת התאוששות בהיקפים משתנים במחזורי פעילות התשלומים בחלק מהענפים, בהתאם להשפעתן של ההקלות על תחום הפעילות הרלוונטי. כך, קיימים תחומים אשר למועד הדוח רמת מחזורי הפעילות בהם נמוכה אך קרובה לרמתה ערב המגיפה (כגון: מזון ומחשבים ואלקטרוניקה), בעוד קיימים תחומי פעילות מסוימים בהם ההתאוששות טרם מורגשת ו/או מורגשת בשיעורים נמוכים (כגון תיירות חוץ ופנים ותעופה).

יצוין, כי הירידה במחזורי הפעילות משפיעה באופן שלילי על הכנסות הקבוצה מבתי עסק ועל חלק מהכנסות הקבוצה ממחזורי כרטיס, ומנגד הירידה במחזורי מובילה לקיטון בהוצאות המשתנות של הקבוצה התלויות במחזורי הפעילות.

## ביאור 1 (המשך)

### ב. אירועים בתקופת הדוח (המשך)

#### 4. נגיף הקורונה (המשך)

##### מגזר המימון

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

בתקופה שבין המחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ועד למועד חתימת הדוח, השפעותיו העיקריות של המגיפה על תחום זה באות (ועשויות לבוא בתקופות נוספות) לידי ביטוי בעיקר בגידול בהפרשות להפסדי אשראי קבוצתיות ופרטניות לאור עלייה בסיכון האשראי של חלק מלקוחות הקבוצה ועלייה בסיכון לכשל תמורה בענפים שפעילותם נפגעה בצורה מהותית יותר בעקבות התפשטות הנגיף (כגון תירות, פנאי וכו') ובקיטון במכירות האשראי. מנגד, למועד חתימת הדוח, טרם נצפתה עלייה בהיקף החובות הבעייתיים, הנובעים ממגיפת הקורונה לבדה וזאת לאור האמור בחוזר בנק ישראל מחודש אפריל 2020, שכותרתו "אירוע נגיף הקורונה – דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור" (ראה ביאור 2.ג.5 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020). כמו-כן, בשים לב לנסיונות המגיפה והערכות ואומדני החברה בגינן, בחישובי ההפרשה להוצאות בגין הפסדי אשראי שנכללו ברבעון הראשון של שנת 2020 חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי. הגידול בהוצאות בגין הפסדי האשראי נובע בעיקר מגידול בפרמטרים ששימשו לצרכי חישוב ההפרשה הקבוצתית, ביניהם באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי וזאת לאור מגיפת הקורונה. במסגרת בחינת שיעורי ההפרשות נבחנו מספר תרחישים, בכל הנוגע להפרשה הצפויה בתיק האשראי, בעיקר על בסיס פרמטרים איכותיים כגון שיעור האבטלה, קצב חזרת המשק לפעילות ושיעורי מחזורי ההנפקה והסליקה בבתי העסק. יצוין כי קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים. כמו-כן, בוצעה בחינה פרטנית של לוויים גדולים בחברות הבנות בקבוצה, בעיקר בגין חברת הבת צמרת מימונים, בענפי תעופה, תירות ופנאי.

החברה הגדילה את ההפרשה הקבוצתית ברבעון זה כדי לשקף את הגידול האפשרי בהפסדי האשראי הפוטנציאליים. כמו-כן בוצעו הפרשות פרטניות עקב נגיף הקורונה. לאורך זמן, ככל שיעמוד לרשות החברה מידע נוסף לגבי מצב הלוויים וסיכויי הגבייה בלוויים הבעייתיים, אומדני ההשפעה יעודכנו בהתאם.

#### 5. מענק היפרדות

בהמשך לאמור בביאור 22 ו. לדוחות הכספיים לשנת 2019, בעניין תשלום מענק ההיפרדות. במהלך חודש אפריל 2020 שולמה המחצית השנייה של מענק ההיפרדות לעובדי החברה, וכן התשלום השני (מתוך שלושה) לנושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים.

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית

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

### א. עקרונות הדיווח הכספי

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

### ב. שימוש באומדנים

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

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

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

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

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

1. דיווח של תאגידיים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא חכירות.
2. עדכון תקינה 15-2018 בקודיפיקציה בדבר הטיפול בעלויות הטעמה בהסדרים של שרותי מחשוב ענן.
3. דגשים פיקוחיים לגבי טיפול חשבונאי בחובות ודיווח לציבור לאור מגיפת הקורונה.

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

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

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

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

ההוראה החדשה יושמה החל מיום 1 בינואר 2020 בדרך של יישום למפרע מתואם, תוך זקיפת ההשפעה המצטברת ליתרת הפתיחה של העודפים במועד היישום לראשונה.

בעת היישום לראשונה, אימצה החברה את ההוראות החדשות ופעלה בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב באותם נושאים, בשינויים המתחייבים. החברה לא ביצעה תיקון למפרע של מספרי השוואה.

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית

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

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

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

- לשמר את ההערכות בדבר זיהוי קיומה של חכירה וסיווגה כחכירה תפעולית או מימונית בנוגע לכל ההסכמים הקיימים למועד היישום לראשונה.

- להשתמש באפשרות ל"ראייה לאחור" (hindsight) לצורך קביעת תקופת החכירה אם חוזה כולל אופציות הארכה או ביטול ולהערכת ירידת ערך של נכסי זכות השימוש.

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

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

- להשתמש בהקלה הפרקטית שלא להפריד רכיבים שאינם חכירה, כגון שירותים או תחזוקה, מרכיבי חכירה, אלא לטפל בהם כרכיב חכירה יחיד.

- להשתמש בהקלה הפרקטית לפיה חכירות לטווח קצר של עד שנה מטופלות באופן בו דמי החכירה נזקפים לרווח והפסד לפי שיטת הקו הישר, לאורך תקופת החכירה, ללא הכרה בנכס זכות שימוש ו/או התחייבות בגין חכירה בדוח על המצב הכספי.

- להחיל את הוראות התקן על תיק חכירות בעל מאפיינים דומים (מבחינת הגודל וההרכב), בגינם החברה צופה באופן סביר כי היישום של מודל החכירה לתיק לא יהיה שונה מהותית מיישום המודל עבור כל חכירה הכלולה בתיק בנפרד.

- ליום 31 במרץ 2020 לחברה ובחברות הבנות שלה מספר התקשרויות שלא ניתנות לביטול, הכוללים בעיקר הסכמי חכירה של נדל"ן המשמשים לפעילות העסקית הרגילה של החברות. התקשרויות אלה הינן לתקופות זמן ארוכות (על-פי רוב 5-10 שנים) בתוספת אופציה להארכתן.

יישום ההוראות החדשות הביא לגידול בסך של כ-128 מיליוני ש"ח ביתרת נכסי זכות השימוש, ולגידול מקביל בסך של כ-128 מיליוני ש"ח ביתרת ההתחייבויות בגין חכירה ליום 1 בינואר 2020. בדוח רווח הפסד רשמה החברה הוצאות חכירה שוטפות לתקופה, אשר הסתכמו בכ-4 מיליון ש"ח. עם זאת, ליישום ההוראה החדשה לא הייתה השפעה מהותית על דוח רווח והפסד.

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

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

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### שינויים בתנאי הלוואות

כאשר תאגיד בנקאי או סולק פועלים כדי לייצב לווים שאינם בפיגור בהלוואות הקיימות שלהם, בין אם הפעולה מבוצעת מול לווה בודד ובין אם היא מבוצעת במסגרת תכנית ללווים תקינים שנתקלים בבעיות פיננסיות או תפעוליות בטווח הקצר מאירוע נגיף הקורונה<sup>29</sup>, ככלל פעולה זו לא תיחשב לארגון מחדש של חוב בעייתי. בפרט תאגיד בנקאי או סולק רשאים להניח שלווים אינם בקשיים פיננסיים במועד השינוי, ולכן לא נדרש לערוך ניתוח נוסף בנפרד לכל שינוי בתנאי הלוואה הנכללת בתכנית כדי לקבוע האם השינוי הוא ארגון מחדש של חוב בעייתי, אם מתקיימים כל התנאים הבאים:

- השינוי בוצע בשל אירוע נגיף הקורונה;
- הלווה לא היה בפיגור במועד שבו יושמה התכנית לשינוי התנאים;
- השינוי הינו לזמן קצר (למשל 6 חודשים).

#### קביעת מצב הפיגור

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

<sup>29</sup> לענין זה ראה גם חוזר בנק ישראל – הממונה על שיתוף בנתוני אשראי מחודש מאי 2020, שכותרתו "סימון קוד הערה" עסקה המסומנת בשל אירוע על-פי הנחיות הממונה", לענין סימון בדבר אירוע מגיפת הקורונה בדיווחים בקשר לחוק נתוני אשראי, בהתאם למפורט בחוזר האמור.



## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית

- ג. יישום לראשונה של תקני חשבונאות, עדכוני תקינה חשבונאית והוראות הפיקוח על הבנקים (המשך)
3. דגשים פיקוחיים לגבי טיפול חשבונאי בחובות ודיווח לציבור לאור משבר נגיף הקורונה (המשך)
- סיווג חובות בעייתיים, לרבות חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית, ומחיקות חשבונאיות

בהתאם למכתב בנק ישראל, כאמור לעיל, על החברה לפעול על-פי הוראות הדיווח לציבור ועל-פי המדיניות החשבונאית הפנימית שלה על מנת לקבוע אם הלוואות ללווים עם קשיים צריכות להיות מדווחות כחובות בעייתיים, לרבות כהלוואות פגומות שאינן צוברות ריבית. על החברה להפעיל שיקול דעת בסיווג הלוואות ללווים שהושפעו מאירוע נגיף הקורונה. בכל מקרה, במהלך התקופה של הסדרים לזמן קצר כאמור, הלוואות אלה, ככלל, לא ידווחו כהלוואות פגומות שאינן צוברות ריבית. ככל שנצבר מידע חדש המצביע על ירידה בסיכויי הפירעון של הלוואה ספציפית על החברה לפעול בהתאם להוראות הדיווח ולסווג את החוב כבעייתי או כמחיקה בהתאם לעניין.

במסגרת ההתמודדות עם נגיף הקורונה, ובהמשך לדגשים הפיקוחיים האמורים לעיל, לגבי טיפול חשבונאי בחובות, ביצעה החברה במהלך הרבעון החולף שינויים בתנאיהם של חובות וביניהם דחייה במועדי תשלום והארכות של תקופות לפירעון, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי. למידע נוסף אודות מספר החוזים ויתרת החובות בגינם בוצעו שינויים אלו ואשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי, ראה ביאור 2.ג.5. בהמשך דוח זה בדבר "מידע נוסף על חובות ששונו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי נגיף הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי". כמו-כן, ראה ביאור 1.ב.4 בדבר השפעות התפשטות מגיפת הקורונה.

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

#### 1. הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות

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

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

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

בחודש יולי 2019 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטה בדבר "יישום כללי חשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפסדי אשראי צפויים", אשר כוללת שילוב של הכללים החדשים בהוראות הדיווח לציבור, דחיית מועד היישום לראשונה של הכללים החדשים ליום 1 בינואר 2022 וריצה במקביל החל מיום 1 בינואר 2021. כמו-כן, בחודש יולי 2019 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטה "קובץ שאלות ותשובות בנושא יישום הכללים החדשים בנושא הפסדי אשראי צפויים" אשר נועד לסייע לתאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בתהליך ההיערכות ליישום הכללים החדשים. ככלל, הכללים החדשים ייושמו באמצעות רישום בעודפים במועד היישום לראשונה של ההשפעה המצטברת של יישום כללים אלה.

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית

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

### 1. הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות (המשך)

ביום 20 באפריל 2020, עדכן הפיקוח על הבנקים כי לנוכח הקשיים הנגרמים בעקבות נגיף הקורונה, בנקים וחברות כרטיסי אשראי רשאים שלא להעביר את הדיווח לרבעון הראשון של שנת 2020 לדירקטוריון על התקדמות פרויקט היישום של הכללים החדשים בנושא הפרשה להפסדי אשראי צפויים (CECL). בנוסף, בנק ישראל הבהיר כי בכוונתו להודיע בהמשך על דחייה של מועד תחילת הריצה במקביל של הכללים החדשים ברבעון או שניים, בהתאם להתפתחויות.

החברה בוחנת את השלכות המכתב והטיוטות שפורסמו על דוחותיה הכספיים ובהיערכות ליישומם.

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

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

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

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

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

החברה בוחנת את ההשפעה של ההוראות על דוחותיה הכספיים.

**ביאור 3 - הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי**

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2019	2020	
מבוקר	בלתי מבוקר		
			<b>הכנסות מבתי עסק</b>
1,543	376	358	עמלות בתי עסק
6	1	2	הכנסות אחרות
<b>1,549</b>	<b>377</b>	<b>360</b>	<b>סך כל ההכנסות מבתי עסק, ברוטו</b>
(358)	(86)	(78)	בניכוי עמלות למנפיקים אחרים
<b>1,191</b>	<b>291</b>	<b>282</b>	<b>סך כל ההכנסות מבתי עסק, נטו</b>
			<b>הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי</b>
405	91	83	עמלת מנפיק
173	50	42	עמלות שרות <sup>(1)</sup>
95	24	13	עמלות מעסקאות מט"ח <sup>(1)</sup>
<b>673</b>	<b>165</b>	<b>138</b>	<b>סך כל ההכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי</b>
<b>1,864</b>	<b>456</b>	<b>420</b>	<b>סך כל ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי</b>

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

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

במיליוני ש"ח

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

רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה	התאמות בגין הטבות לעובדים	התאמות בגין הצגת ניירות ערך לפי שווי הוגן	
(26)	(26)	-	יתרה ליום 1 בינואר 2020 (מבוקר)
9	9	-	שינוי נטו במהלך התקופה
(17)	(17)	-	יתרה ליום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)
4	(12)	16	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018 (מבוקר)
(16)	-	(16)	השפעה מצטברת בגין היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא מכשירים פיננסיים
(12)	(12)	-	יתרה מתואמת ליום 1 בינואר 2019 לאחר השפעת היישום לראשונה
(4)	(4)	-	שינוי נטו במהלך התקופה
(16)	(16)	-	יתרה ליום 31 במרץ 2019 (בלתי מבוקר)
4	(12)	16	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018 (מבוקר)
(16)	-	(16)	השפעה מצטברת בגין היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא מכשירים פיננסיים
(12)	(12)	-	יתרה מתואמת ליום 1 בינואר 2019 לאחר השפעת היישום לראשונה
(14)	(14)	-	שינויים נטו במהלך השנה
(26)	(26)	-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)

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

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2020			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
8	(3)	11	רווח אקטוארי נטו לתקופה
1	*-	1	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
9	(3)	12	שינוי נטו במהלך התקופה
לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2019			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
(4)	2	(6)	(הפסד) אקטוארי נטו לתקופה
*-	*-	*-	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
(4)	2	(6)	שינוי נטו במהלך התקופה
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
(16)	5	(21)	(הפסד) אקטוארי נטו השנה
2	*-	2	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
(14)	5	(19)	שינוי נטו במהלך השנה

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

במיליוני ש"ח

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

31 בדצמבר 2019	31 במרץ		31 בדצמבר 2019						
	31 במרץ		2019			2019			
	2019	2020	לעסקאות בחודש האחרון*	ליתרה ליום	לעסקאות בחודש האחרון*	ליתרה ליום	לעסקאות בחודש האחרון*	ליתרה ליום	
<b>שיעור ריבית ממוצעת שנתית</b>									
%									
מבוקר	בלתי מבוקר								
<b>סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים</b>									
6,679	5,483	6,638	אנשים פרטיים <sup>(1)</sup>						
2,682	2,356	2,357	מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי <sup>(2)</sup>						
3,997	3,127	4,281	9.3	9.0	8.7	8.5	9.5	9.2	מזה: אשראי <sup>(3),(2)</sup>
1,702	2,119	1,565	מסחרי						
418	393	407	מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי <sup>(2)</sup>						
1,284	1,726	1,158	5.9	5.9	4.4	5.1	6.0	6.2	מזה: אשראי <sup>(4),(3),(2)</sup>
8,381	7,602	8,203	סך הכל סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים						
<b>סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים</b>									
14,094	13,617	12,657	חייבים בגין כרטיסי אשראי						
10	70	3	**-	6.5	6.5	6.5	**-	6.5	אשראי
1,382	1,476	1,191	חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי						
34	28	35	הכנסות לקבל						
17	22	4	אחרים						
<b>23,918</b>	<b>22,815</b>	<b>22,093</b>	<b>סך הכל חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי</b>						

\* שיעור הריבית הממוצעת לעסקאות בחודש האחרון, כולל תנועות באשראי נושא ריבית, לא כולל תנועה בעסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל. \*\* אין עסקאות אשראי חדשות בערבות בנקים ואחרים החל מאוגוסט 2019.

- אנשים פרטיים כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בדבר "סיכון האשראי הכולל לפי ענפי משק על בסיס מאוחד".
  - חייבים בגין כרטיסי אשראי - ללא חיוב ריבית. כולל יתרות בגין עסקאות רגילות, עסקאות בתשלומים על חשבון בית העסק ועסקאות אחרות. אשראי נושא ריבית - כולל קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל והלוואות.
  - כולל אשראי בביטחון רכב ליום 31 במרץ 2019 ו-2020 בסך 251 מיליון ש"ח ו-306 מיליון ש"ח בהתאמה (31 בדצמבר 2019 - 267 מיליון ש"ח).
  - מזה: אשראי לבתי עסק ליום 31 במרץ 2019 ו-2020 בסך 879 מיליון ש"ח ו-1,506 מיליון ש"ח, בהתאמה (31 בדצמבר 2019 - 1,021 מיליון ש"ח). סכום זה כולל הקדמות תשלום ונכיונות מאזניים (שלא עמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לבתי עסק לפי FAS166) ליום 31 במרץ 2019 ו-2020 בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח ו-258 מיליון ש"ח, בהתאמה (31 בדצמבר 2019 - 2 מיליון ש"ח).
- עסקאות מסוג הקדמות תשלום הן עסקאות בעלות מרווח אשראי נמוך יותר משאר מוצרי האשראי המסחרי. החל מרבעון שלישי 2019 מקוזזות הקדמות בסילוק מוקדם מסעיף זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מוצר הקדמות בסילוק מוקדם מחליף את מוצר ההקדמות והקדמות.

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

במיליוני ש"ח

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

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי

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

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

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

במיליוני ש"ח

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

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2019 (בלתי מבוקר)						
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
264	20	44	8	118	74	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2018 (מבוקר)
26	*-	(1)	2	18	7	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(35)	*-	(1)	(2)	(15)	(17)	מחיקות חשבונאיות
11	*-	(4)	1	1	9	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(24)	*-	(1)	(1)	(14)	(8)	מחיקות חשבונאיות, נטו
1	-	1	-	-	-	אחר
267	20	43	9	122	73	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 במרץ 2019 **</b>
<b>** מזה:</b>						
23	2	2	2	9	8	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
10	10	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (2) אשראי נושא ריבית - כולל קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל והלוואות.
- (3) חייבים ואשראי בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.
- (4) גבייה מבתי עסק נעשית ברובה באמצעות קיזוז שוברים שנקלטו במערכת.

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

במיליוני ש"ח

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

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

ליום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
<b>יתרת חוב רשומה של חובות</b>						
1,284	386	708	186	2	2	שנבדקו על בסיס פרטני
21,268	13,963	450	221	4,279	2,355	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>22,552</b>	<b>14,349</b>	<b>1,158</b>	<b>407</b>	<b>4,281</b>	<b>2,357</b>	<b>סך הכל חובות</b>
<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות</b>						
68	15	44	5	2	2	שנבדקו על בסיס פרטני
288	10	12	6	172	88	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>356</b>	<b>25</b>	<b>56</b>	<b>11</b>	<b>174</b>	<b>90</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>
ליום 31 במרץ 2019 (בלתי מבוקר)						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
<b>יתרת חוב רשומה של חובות</b>						
1,819	422	1,234	162	-*	1	שנבדקו על בסיס פרטני
21,199	14,994	492	231	3,127	2,355	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>23,018</b>	<b>15,416</b>	<b>1,726</b>	<b>393</b>	<b>3,127</b>	<b>2,356</b>	<b>סך הכל חובות</b>
<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות</b>						
39	7	29	2	-*	1	שנבדקו על בסיס פרטני
205	11	12	5	113	64	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>244</b>	<b>18</b>	<b>41</b>	<b>7</b>	<b>113</b>	<b>65</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>

ראה הערות בעמוד הבא



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

במיליוני ש"ח

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

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

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

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

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

במיליוני ש"ח

 ג. חובות<sup>(1)</sup>

1. איכות אשראי ופיגורים

ליום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)						
חובות לא פגומים - מידע נוסף					לא בעייתיים	
בפיגור של 30 ועד 89 יום <sup>(4)</sup>	בפיגור של 90 יום או יותר	סך הכל חובות	בעייתיים <sup>(2)</sup>			
				פגומים <sup>(3)</sup>	לא פגומים	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
אנשים פרטיים						
20	-	2,357	22	61	2,274	חייבים בגין כרטיסי אשראי
21	-	4,281	19	265	3,997	אשראי מסחרי
מסחרי						
2	-	407	4	5	398	חייבים בגין כרטיסי אשראי
3	-	1,158	78	22	1,058	אשראי
	-	14,349	39	-	14,310	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(5)</sup>
<b>46</b>	<b>-</b>	<b>22,552</b>	<b>162</b>	<b>353</b>	<b>22,037<sup>(6)</sup></b>	<b>סך הכל</b>

ליום 31 במרץ 2019 (בלתי מבוקר)						
חובות לא פגומים - מידע נוסף					לא בעייתיים	
בפיגור של 30 ועד 89 יום <sup>(4)</sup>	בפיגור של 90 יום או יותר	סך הכל חובות	בעייתיים <sup>(2)</sup>			
				פגומים <sup>(3)</sup>	לא פגומים	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
אנשים פרטיים						
13	-	2,356	14	46	2,296	חייבים בגין כרטיסי אשראי
20	-	3,127	14	199	2,914	אשראי מסחרי
מסחרי						
2	-	393	2	4	387	חייבים בגין כרטיסי אשראי
5	-	1,726	21	19	1,686	אשראי
-	-	15,416	4	-	15,412	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(5)</sup>
<b>40</b>	<b>-</b>	<b>23,018</b>	<b>55</b>	<b>268</b>	<b>22,695<sup>(6)</sup></b>	<b>סך הכל</b>

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

(2) חובות פגומים, נחותים או בהשגחה מיוחדת.

(3) חובות פגומים אינם צוברים הכנסות ריבית. למידע על חובות פגומים מסוימים שאורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי, ראה ביאור 5.2.ג.ג. להלן.

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

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

(6) מזה: סיכון אשראי בסך 21,496 מיליון ש"ח ביום 31 במרץ 2020 ובסך- 22,324 מיליון ש"ח ביום 31 במרץ 2019, אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה.

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

במיליוני ש"ח

 ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

1. איכות אשראי ופיגורים (המשך)

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

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (2) חובות פגומים, נחותים או בהשגחה מיוחדת.
- (3) חובות פגומים אינם צוברים הכנסות ריבית. למידע על חובות פגומים מסוימים שאורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי, ראה ביאור 5.ג.2.ג. להלן.
- (4) חובות בפיגור של 30 עד 89 יום סווגו כחובות בעייתיים שאינם פגומים ואינם צוברים הכנסות ריבית.
- (5) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות הבנקים, פיקדונות בבנקים, חברות כרטיסי אשראי וארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.
- (6) מזה: סיכון אשראי בסך 23,103 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2019, אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה.

**איכות האשראי**

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

במיליוני ש"ח

 ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים

א. חובות פגומים והפרשה פרטנית

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

ליום 31 במרץ 2019 (בלתי מבוקר)					
יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת חובות פגומים	יתרת חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית <sup>(3)</sup>	יתרת הפרשה פרטנית	יתרת חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית <sup>(2)</sup> , <sup>(3)</sup>	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
14	14	13	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
14	14	14	-*	-*	אשראי
מסחרי					
2	2	1	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
21	21	2	18	19	אשראי
4	4	-*	4	4	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
<b>55</b>	<b>55</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>סך הכל **</b>
**מזה:					
1	1	-	1	1	חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

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

במיליוני ש"ח

 ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

א. חובות פגומים והפרשה פרטנית (המשך)

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

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

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

במיליוני ש"ח

 ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2019	2020	
מבוקר	בלתי מבוקר		
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>			
אנשים פרטיים			
1	1	2	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	*-	1	אשראי
חייבים בגין כרטיסי אשראי			
1	1	*-	אשראי
56	20	79	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
6	6	23	סך הכל
64	28	105	

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

יתרה ליום 31 בדצמבר 2019	יתרה ליום 31 במרץ		
	2019	2020	
מבוקר	בלתי מבוקר		
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>			
אנשים פרטיים			
1	1	2	חייבים בגין כרטיסי אשראי
1	*-	2	אשראי
מסחרי			
*-	*-	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
62	*-	50	אשראי
-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
64	1	55	סך הכל

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

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

במיליוני ש"ח

 ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך)

לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)					
ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח <sup>(2)</sup>		ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו**			
מספר חוזים	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
689	9	9	102	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
22	*-	*-	3	*-	אשראי מסחרי
אנשים פרטיים					
68	1	1	9	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
10	*-	*-	-	-	אשראי מסחרי
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>
<b>789</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>114</b>	<b>1</b>	<b>סך הכל</b>

לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2019 (בלתי מבוקר)					
ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח <sup>(2)</sup>		ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו**			
מספר חוזים	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
462	5	5	69	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
18	*-	*-	5	*-	אשראי מסחרי
אנשים פרטיים					
32	1	1	8	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
7	*-	*-	1	*-	אשראי מסחרי
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>
<b>519</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>83</b>	<b>1</b>	<b>סך הכל</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

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

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

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

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

במיליוני ש"ח

ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

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

לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)		
ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח <sup>(1)</sup>		
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>		
94	3,264	אשראי לאנשים פרטיים
183	540	אשראי מסחרי
<b>277</b>	<b>3,804</b>	<b>סך הכל</b>

(1) בהתאם למכתב בנק ישראל מיום 21 באפריל 2020, בנושא "דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור", אין לסווג חובות בארגון מחדש של חוב בעייתי כאשר בשל אירוע נגיף הקורונה מבוצעים בתום לב שינויים לזמן קצר בתשלומים ללווים אשר לא היו בפיגור לפני שקיבלו הקלה כלשהי. האמור כולל שינויים לזמן קצר בתנאים (למשל 6 חודשים). כמו-כן, לווה נחשב ללווה שאינו בפיגור אם הוא נמצא בפיגור של פחות מ-30 ימים לפי התנאים החוזיים במועד יישום תכנית השינויים. הטבלה לעיל כוללת גילוי בדבר חובות ששונו עד ליום 31 במרץ 2020 בלבד. ראה גם ביאור 3.ג.2.

**מידע בדבר סוגי השינויים העיקריים שבוצעו לחובות ששונו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי נגיף הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי:**

עם פרוץ מגיפת הקורונה, ובהתאם להנחיות בנק ישראל, החל מחודש מרץ 2020, החלה החברה בתהליך אל מול לווים שאינם בפיגור שנכנסו לקשיים בעקבות מגיפת הקורונה במטרה לבצע שינויים בתנאי חובותיהם אשר כללו הארכה/דחייה של מועדי פירעון של החובות. בפרט, עיקר התכניות של הסדרי החוב לגבי לווים בתחום האשראי לאנשים פרטיים, כללו דחייה של תשלומי קרן להלוואות לתקופה של כ-3 חודשים, ולגבי לווים מסחריים, כללו ביצוע עדכונים בתנאי החובות בהתאם לתנאים המתאימים למאפיינים הספציפיים של כל בית עסק. במסגרת יישום ההנחיות האמורות לא ויתרה החברה על תשלום הריבית.



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

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	ליום 31 במרץ		
	2019	2020	
מבוקר	בלתי מבוקר		
15,131	14,929	13,423	בתי עסק (1)(2)
1	1	1	התחייבויות בגין פיקדונות
-	-	5	ארגון בינלאומי
39	40	45	הכנסות מראש
106	113	95	תכנית הטבות למחזיקי כרטיס
128	108	101	הוצאות לשלם
144	125	125	הוצאות לשלם בגין בנקים ומועדונים
<b>15,549</b>	<b>15,316</b>	<b>13,795</b>	<b>סך כל הזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי</b>

- (1) בניכוי יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק והקדמות בסילוק מוקדם (שני המוצרים הינם סילוק מוקדם של התחייבות הסולק לבית העסק) 1,176 מיליון ש"ח ליום 31 במרץ 2020 (31 במרץ 2019 - 922 מיליון ש"ח, 31 בדצמבר 2019 - 1,361 מיליון ש"ח). במאוחד, בקיזוז יתרה קיימת עם חברה בת מוחזקת בגין ניכיון שוברים בסך של כ-1,868 מיליון ש"ח (31 במרץ 2019 - 1,905 מיליון ש"ח, 31 בדצמבר 2019 - 2,064 מיליון ש"ח).
- (2) כולל המחאת זכויות על דרך המכר בסך של 1,175 מיליון ש"ח מצד ג' לבנק הפועלים ליום 31 במרץ 2020 (31 במרץ 2019 - 1,349 מיליון ש"ח, 31 בדצמבר 2019 - 1,268 מיליון ש"ח).

**ביאור 7 - הטבות לעובדים**

במיליוני ש"ח

**א. הטבות בסיום ולאחר העסקה**

ליום 31 בדצמבר	ליום 31 במרץ		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
			<b>פיצויי פיטורין בגין סיום יחסי עובד מעביד</b>
199	162	177	סכום ההתחייבות
143	123	131	השווי ההוגן של נכסי התכנית
56	39	46	<b>עודף ההתחייבות על נכסי התכנית*</b>
			<b>מענק וותק</b>
2	1	2	סכום ההתחייבות
-	-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
2	1	2	<b>עודף ההתחייבות על נכסי התכנית*</b>
<b>58</b>	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>סך הכל</b>

\* נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

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

במיליוני ש"ח

**ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת**
**1. מחויבויות ומצב המימון**

א. שינוי במחויבות בגין הטבה חזויה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
148	148	199	מחויבות בגין הטבה חזויה בתחילת שנה
18	4	5	עלות שרות
5	1	1	עלות ריבית
33	11	(25)	הפסד (רווח) אקטוארי
(5)	(2)	(3)	הטבות שולמו
199	162	177	מחויבות בגין הטבה חזויה בסוף השנה*
171	149	157	מחויבות בגין הטבה מצטברת בסוף השנה

\* נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

**ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)**
**1. מחויבויות ומצב המימון (המשך)**

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2019;	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
117	117	143	שווי הוגן של נכסי התכנית בתחילת שנה
16	5	(13)	תשואה בפועל על נכסי התכנית
14	3	4	הפקדות לתכנית על-ידי החברה
(4)	(2)	(3)	הטבות שולמו
143	123	131	שווי הוגן של נכסי לתכנית בסוף השנה
56	39	46	מצב המימון - התחייבות נטו שהוכרה בסוף שנה*

\* נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

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

ליום 31 בדצמבר 2019	ליום 31 במרץ		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
34	21	22	הפסד אקטוארי נטו
34	21	22	יתרת סגירה בהפסד כולל אחר מצטבר

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

במיליוני ש"ח

**ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)**
**1. מחויבויות ומצב המימון (המשך)**

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

ליום 31 בדצמבר 2019	ליום 31 במרץ		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
199	162	177	מחויבות בגין הטבה חזויה
171	149	157	מחויבות בגין הטבה מצטברת
143	123	131	שווי הוגן של נכסי התכנית

**2. הוצאה לתקופה**

א. רכיבי עלות ההטבה נטו שהוכרו ברווח והפסד

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

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
21	6	(11)	הפסד (רווח) אקטוארי נטו בשנה
(2)	*-	(1)	הפחתה של הפסד אקטוארי
19	6	(12)	סך הכל הוכר ברווח כולל אחר
21	5	6	סך עלות ההטבה נטו
40	11	(6)	סך הכל הוכר בעלות ההטבה, נטו לתקופה וברוח כולל אחר

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

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

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

במיליוני ש"ח

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

3. הנחות

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

1. ההנחות העיקריות המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה

ליום 31 בדצמבר 2019	ליום 31 במרץ		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
0.59%	1.47%	2.07%	שיעור היוון

2. ההנחות העיקריות המשמשות למדידת עלות ההטבה נטו לתקופה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ 2019	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ 2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
0.83%	2.08%	0.59%	שיעור היוון

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019		לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ				
קיטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	2019		2020		
		קיטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	קיטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)					
23	(19)	17	(12)	18	(13)	שיעור היוון

4. תזרימי מזומנים

א. הפקדות לעובדי החברה

הפקדות בפועל לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	הפקדות בפועל לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ		תחזית 2020 *	
	2019	2020		
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)			
14	3	4	15	הפקדות

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

ב. הטבות נטו שהחברה צופה לשלם בעתיד

עובדי הקבוצה	
3	2020
5	2021
3	2022
3	2023
3	2024
14	2025-2029
25	2030 ואילך
<b>56</b>	<b>סך הכל</b>

**ביאור 8 – הון, הלימות הון ומינוף**

א. הלימות ההון ומינוף לפי הוראות הפיקוח על הבנקים

**הלימות הון**

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

**יחסי הון מינימליים**

בחודש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" ובו הקלה לסולק לעניין דרישת ההון העצמי מסולק בעל יתרת חייבים (כהגדרתה בהוראה זו) העולה על 2 מיליארדי ש"ח בדוח הכספי השנתי האחרון, שתחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211. אולם, על אף האמור בסעיף 40 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ-8% ויחס ההון הכולל לא יפחת מ-11.5%. הוראה זו נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016. בחודש פברואר 2020 אישר דירקטוריון החברה את היעדים ליחסי הון מינימליים.

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

יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

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

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר	ליום 31 במרץ		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		1. הון לצורך חישוב יחס הון
2,427	2,194	2,372	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1, לאחר ניכויים
198	188	194	הון רובד 2
<b>2,625</b>	<b>2,382</b>	<b>2,566</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>
			2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון
15,777	14,964	15,398	סיכון אשראי
72	6	61	סיכונים שוק
2,731	2,644	2,756	סיכון תפעולי
<b>18,580</b>	<b>17,614</b>	<b>18,215</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
			3. יחס ההון לרכיבי סיכון
13.1%	12.5%	13.0%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
14.1%	13.5%	14.1%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים
11.5%	11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים

(1) מחושב בהתאם להוראות נבת"ים 201-211.

**ב. חברת בת משמעותית – פרימיום אקספרס:**

ליום 31 בדצמבר	ליום 31 במרץ		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		יחס ההון לרכיבי סיכון
20.6%	20.1%	21.9%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
21.6%	21.1%	22.9%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים
11.5%	11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים

**ביאור 8 – הון, הלימות הון ומינוף (המשך)**
**ג. רכיבי הון לצורך חישוב יחס ההון:**

ליום 31 בדצמבר	ליום 31 במרץ		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
<b>הון עצמי רובד 1</b>			
2,427	2,194	2,373	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
*-	*-	*-	הבדלים בין הון המיוחס לבעלי מניות החברה לבין הון עצמי רובד 1
<b>2,427</b>	<b>2,194</b>	<b>2,373</b>	<b>סך הון עצמי רובד 1, לפני התאמות פיקוחיות וניכויים</b>
<b>התאמות פיקוחיות וניכויים:</b>			
-	-	(1)	מסים נדחים לקבל
<b>2,427</b>	<b>2,194</b>	<b>2,372</b>	<b>סך הכל הון עצמי רובד 1, לאחר התאמות פיקוחיות וניכויים</b>

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

ליום 31 בדצמבר	ליום 31 במרץ		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
<b>א. בנתוני המאוחד</b>			
2,427	2,194	2,372	הון רובד 1 (במיליוני ש"ח)
30,067	28,622	28,865	סך החשיפות (במיליוני ש"ח)
8.1%	7.7%	8.2%	יחס המינוף
5.0%	5.0%	5.0%	יחס המינוף המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים
<b>ב. חברת בת משמעותית</b>			
פרימיום אקספרס			
11.7%	11.4%	12.7%	יחס המינוף

**ה. חלוקת דיבידנד**

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

**ו. שינויים בהרכב הון המניות**

ביום 7 במרץ 2019 אישרה האסיפה הכללית של ישראלכרט את השינויים הבאים בהרכב הון המניות, אשר נכנסו לתוקף עם השלמת הצעת מכר מניות החברה לציבור על-פי התשקיף (כהגדרתו בביאור 1):

1. הפיכת המניה המיוחדת המוחזקת על-ידי בנק הפועלים למניה רגילה, כך שלחברה תהיינה מניות מסוג אחד בלבד.
2. ביטול ערכן הנקוב של כל מניות החברה, כך שכלל מניות החברה תהיינה ללא ערך נקוב.
3. הגדלת ההון הרשום ב-399,000,000 מניות רגילות ללא ערך נקוב, כך שסך ההון הרשום של החברה לאחר השינוי יעמוד על 400,000,000 מניות רגילות ללא ערך נקוב.
4. הגדלת הונה המונפק והנפרע של החברה ב-199,264,875 מניות נוספות ללא ערך נקוב, כך שסך ההון המונפק והנפרע של החברה יעמוד על 200,000,000 מניות רגילות ללא ערך נקוב. המניות הוקצו לבעלי המניות בחברה באופן יחסי לחלקם בהון טרם השינוי.

**ביאור 9 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות**
**א. מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים**

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר	ליום 31 במרץ		
	2019	2020	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
<b>מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו:</b>			
12,974	11,957	13,686	סיכון האשראי על החברה
27,276	26,742	28,594	סיכון האשראי על הבנקים
204	226	205	סיכון האשראי על אחרים
(14)	(13)	(15)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>40,440</b>	<b>38,912</b>	<b>42,470</b>	<b>מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו, נטו</b>
<b>ערבויות והתחייבויות אחרות:</b>			
31	32	33	חשיפה בגין הבטחת שקים
110	108	112	חשיפה בגין ערבויות אחרות <sup>(1)</sup>
47	113	44	התחייבות בגין פקטורינג לרבות פקטורינג רכש
379	264	414	חשיפה בגין התחייבויות אחרות
50	186	48	חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק
(13)	(10)	(14)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>604</b>	<b>693</b>	<b>637</b>	<b>ערבויות והתחייבויות אחרות, נטו</b>

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

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

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

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

### ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה

#### 1. הגבלים עסקיים

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

#### 2. הליכי רגולציה

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

#### הליכי רגולציה כללי:

#### הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים:<sup>30</sup>

1. בחודש פברואר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין 368 בנושא "יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל" ("הוראת ניהול בנקאי תקין 368"), המגדירה לתאגידים בנקאיים כיצד ליישם תקן של בנקאות פתוחה, בהתאם לרגולציה החלה עליהם כצרכני מידע או כיוזמי תשלומים, וכן את החובות והכלים לניהול הסיכונים הן לצד מקורות המידע ומנהלי חשבון התשלום והן לצד ספקי צד ג' (הכל כמשמעותו ובהתאם לאמור בהוראה). לפרטים נוספים אודות הוראת ניהול בנקאי תקין 368 והשפעותיה האפשריות על הקבוצה ותחומי פעילותה ראה ביאור 3.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019. לשלמות התמונה יצוין כי במהלך חודש אפריל 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים דחייה ביישום התקן של בנקאות פתוחה בישראל, כמפורט בסעיף 2.ג.9.1[ד] להלן.

<sup>30</sup> לעניין הוראות אלה, אלא אם נכתב או משתמע אחרת - תאגיד בנקאי - לרבות חברת כרטיסי אשראי וסולק.



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

### ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה

#### 2. הליכי רגולציה (המשך)

2. בהמשך לאמור בביאור 5.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019, בחודש מאי 2020 הוקצה לחברה קוד זיהוי לשימוש במערכת התשלומים והמסלקות בישראל. ביום 25 במאי 2020 הורה בנק ישראל לבנקים ולמרכז סליקה בנקאי בע"מ ("מס"ב"), לפיה, על הבנקים חל איסור לסרב סירוב בלתי סביר לייצג נותן שירותי תשלום בעל רישיון המאפשר גישה למערכת תשלומים מבוקרת, וזאת בסליקה ובכללי מערכת חיובים, זיכויים והעברות תשלומים (מס"ב), והכל בכפוף ללוחות זמנים ולתנאים המפורטים בהוראה האמורה.

#### הצעות חוק וחקיקה

3. בחודש מאי 2020 נשלחה לחברות כרטיסי האשראי עמדת משרד המשפטים לעניין פרשנות תקנה 4 (ג) לתקנות כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, לעניין יכולת המנפיק לבצע ביוזמתו שינוי באופן מסירת הפירוט החודשי של העסקאות שביצע לקוח באמצעות כרטיס האשראי שלו, כך שהפירוט ימסר ללקוח באמצעי דיגיטלי חלף מסירה באמצעות הדואר. המכתב מפרט מהם התנאים שבהתמלאם רשאי המנפיק לבצע שינוי יזום כאמור. לעניין זה ראה גם האמור בביאור 9.ד.14 להלן.

#### הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה:

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

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

בין ההוראות העיקריות הרלוונטיות לחברה ניתן למנות את הוראת ניהול בנקאי תקין 250 בנושא "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה (הוראת שעה)" והעדכונים לה ("הוראת ניהול בנקאי תקין 250");<sup>31</sup> תקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הנגשת שירותים פיננסיים), התש"ף-2020 ("תקנות שעת חירום (הנגשת שירותים פיננסיים)"); וקבצי הבהרות ליישום צו איסור הלבנת הון והוראות ניהול בנקאי תקין 411 לאור התפשטות נגיף הקורונה.

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

<sup>31</sup> תוקפה של הוראת ניהול בנקאי תקין 250 יהיה עד ליום 30 בספטמבר 2020. הפיקוח על הבנקים, באישור נגיד בנק ישראל, רשאי להאריך את תוקף ההוראה לתקופה נוספת שלא תעלה על 6 חודשים.

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

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

#### 2. הליכי רגולציה (המשך)

#### הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה (המשך):

#### [א] הוראות בנושאים תפעוליים ברמת התאגיד

1. במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין 250 נקבעו מספר הקלות לתאגידי בנקאיים בנושאים תפעוליים תוך עדכון הוראות ניהול בנקאי תקין שונות. עיקרי ההקלות הרלוונטיות לחברה בנושאים אלו כוללות: הקלות לעניין קיום וניהול ישיבות הדירקטוריון וועדותיו<sup>32</sup> ובין היתר, אפשרות לקיים את ישיבות הדירקטוריון שלא על-ידי כינוס ישיבה פרונטאלית, מתן גמישות בנוגע לתכיפות דיוני הדירקטוריון וועדותיו, בקשר עם נושאים אשר נקבעו להם מועדים קבועים ו/או תדירות מסוימת לדיון; פטור זמני מהחובה לקיים מספר קבוע של ישיבות של הדירקטוריון או של ועדותיו (לפי העניין) בפרק זמן מסוים, ועוד; הקלות בעניין אופן הטיפול בתלונות הציבור, ובכלל זאת מתן אפשרות למענה בכתב או בעל פה (תוך תיעוד) לתלונות הלקוחות; מתן ארכה למועד הגשת דוחות כספיים של לקוחות התאגיד הבנקאי שהינם תאגידיים, וזאת על מנת לאפשר העמדת אשראי ללווים שטרם ערכו דוחות כספיים בהתאם לארכה במועד הגשת הדוחות הכספיים השנתיים שנקבעה על-ידי רשויות המס; ועוד.

2. בהמשך לאמור בביאור 2.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019, לצורך שיפור ההתמודדות עם נגיף הקורונה, ועל מנת לצמצם עוד יותר את המגע בעת ביצוע פעולות תשלום, החליט בנק ישראל במאי 2020, בשיתוף השחקנים בשוק כרטיסי החיוב, במסגרת הוועדה לכרטיסי חיוב, להעלות את רף ביצוע עסקאות ללא מגע (Contactless) במשק הישראלי (CVM) מ-200 ש"ח ל-300 ש"ח. העלאת הרף תהיה בתוקף עד לסוף שנת 2020 והנושא יעלה לקראת תום התקופה לדיון נוסף במסגרת ועדת כרטיסי חיוב. יצוין, כי העלאת הרף בפועל מחייבת ביצוע עדכון על-ידי שב"א במערכתה.

#### [ב] הוראות בעניין ביצוע פעולות מרחוק

1. במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין 250 נקבעו, בין היתר, מספר הקלות לתאגידי בנקאיים בעניין ביצוע פעולות מרחוק תוך עדכון הוראות ניהול בנקאי תקין שונות. עיקרי ההקלות הרלוונטיות לחברה בנושאים אלו כוללות: מתן אפשרות לתאגידי בנקאיים לעשות שימוש בערוצי הבנקאות בתקשורת (כהגדרת מונח זה בהוראות ניהול בנקאי תקין 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" - "הוראת ניהול בנקאי תקין 367") בכדי לשלוח הודעות ללקוחותיהם המציעות להם להצטרף לשירותים אלו, וזאת גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת בערוצים שההודעות האמורות נשלחו באמצעותם. באופן דומה, ניתנה לתאגידי הבנקאיים אפשרות לשלוח הודעות ללקוחותיהם בערוצי בנקאות בתקשורת בנוגע להנפקת כרטיס חיוב עבור לקוחות שאין ברשותם כרטיס חיוב אחר שהונפק על-ידי אותו התאגיד הבנקאי; מתן אפשרות לקבל מלקוח הוראה לביטול חיוב מסוים בהרשאה לחיוב חשבון והרשאה לחיוב חשבון באמצעות הטלפון, בכפוף לתיעוד השיחה; הקלות לאופן חתימתו של לקוח על הסדר בנוגע לקבלת תשלומים על חשבון החוב; מתן אפשרות לכריתת הסכמים למתן אשראי (שאינם למטרת דיור) גם באמצעות קבלת הסכמת הלקוח בטלפון; וכן הקלות לעניין זיהוי ואימות לקוחות התאגיד הבנקאי במקרים מסוימים שהוגדרו: הנפקת כרטיס חיוב ליחיד שמסגרת הפעילות בו אינה עולה על סכום של 100,000 ש"ח, הגדלת סכום הפעילות בכרטיס חיוב קיים ליחיד עד לסכום שלא יעלה על 100,000 ש"ח, מתן הלוואה ליחיד באמצעות כרטיס חיוב, ובלבד שסכום

<sup>32</sup> לענין זה ראה גם את הודעת רשות ניירות ערך מיום 16 במרץ 2020, לפיה בתקופת המגבלות למניעת התפשטות נגיף הקורונה, לא קיימת מניעה לקיים אסיפות כלליות של בעלי מניות ואסיפות מחזיקי אגרות חוב באמצעי תקשורת ללא נוכחות פיזית, באופן שבו כל המשתתפים באסיפה יכולים לשמוע זה את זה בו בזמן, וכי ככלל לא קיימת מניעה לקיים ישיבות של הדירקטוריון וועדותיו באמצעות שימוש בכל אמצעי תקשורת, ובלבד שכל הדירקטורים המשתתפים יוכלו לשמוע זה את זה בו בזמן.

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

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

#### 2. הליכי רגולציה (המשך)

##### הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה (המשך):

ההלוואה אינו עולה על 100,000 ש"ח; הרחבת ההקלה לעניין שימוש בטכנולוגיה של היועדות חזותית, כחלק זיהוי ואימות לקוח בעת פתיחת חשבון מקוון המיועד לסליקה או לניכיון, מסך של 50,000 ש"ח לסך של 100,000 ש"ח. בהקשר זה יצוין, כי תאגיד בנקאי אשר יישם את ההקלות האמורות בעניין זיהוי ואימות הלקוחות, יפעל להשלים את חובות הזיהוי והאימות בהתאם לדיון כפי שהיה ערב כניסתה לתוקף של הוראת ניהול בנקאי תקין 250, בתוך שלושה חודשים מתום תוקף ההוראה.

2. ביום 7 באפריל 2020 פורסמו ברשומות תקנות שעת חירום (הנגשת שירותים פיננסיים). במסגרת התקנות תוקנו הוראות חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 ("חוק כרטיסי חיוב") כך שחווה לשימוש בכרטיסי חיוב שנחתמו בתקופה שהחלה מיום 15 במרץ 2020 ועד לתום תוקפן של תקנות לשעת חירום (הנגשת שירותים פיננסיים)<sup>33</sup>, יהיה רשאי מנפיק כרטיסי חיוב לקבל את הסכמת הלקוח לכריתת חווה לשימוש בכרטיס חיוב ולתעד אותה (גם שלא על דרך הכתב והחתימה). כמו-כן, לפני כריתת החווה האמור ייתן המנפיק ללקוח הזדמנות סבירה לעיין בחווה ובסמוך לאחר כריתתו ימסור המנפיק ללקוח עותק של החווה וכן אסמכתה להסכמתו שתועדה.

3. בהמשך לאמור בביאור 7.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019, בחודש מרץ 2020 הודיע הפיקוח על הבנקים לחברות כרטיסי האשראי, כי לאור ההשפעות הרחבות של מגיפת הקורונה, בכוונתו לעשות שימוש בסמכותו בהתאם לסעיף 3א5(ד)(1) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות שירות ללקוח"), ולאפשר חריגה ממשך ההמתנה שנקבע בתיקון 29 לחוק הבנקאות שירות ללקוח ובהוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי", בחלוף המגיפה. יחד עם זאת, הפיקוח על הבנקים הבהיר, כי הוא מצפה שיינקטו מירב המאמצים להעניק את השירות המיטבי האפשרי בהתאם ליכולות ולמצב (ובכלל זה עמידה בהנחיות משרד הבריאות), וזאת במיוחד לאור הצורך הגובר של הלקוחות לקבלת שירותים מרחוק.

#### ג] הוראות בעניין אשראי ומימון

1. בחודש יוני 2020 פרסם משרד המשפטים את תזכיר חוק ההוצאה לפועל (הוראת שעה – נגיף הקורונה החדש), התש"ף – 2020, לפיו מוצע לבצע תיקונים שונים בחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז – 1967, במסגרת הוראת שעה, אשר תהיה בתוקף למשך שנה מיום פרסומה. על פי האמור בתזכיר, להגבלות על הפעילות הכלכלית ועל התייצבות של עובדים במקומות עבודתם שהוטלו לאור מגיפת הקורונה, היתה השפעה ניכרת על מצבם הכלכלי של חייבים ועל יכולתם לשלם ולפרוע תשלומים שוטפים. מטרת הוראת השעה, על פי האמור בתזכיר, הינה לסייע ליחידים ולעסקים שנקלעו למצוקה בשל מגיפת הקורונה לפרוע את החובות שבגינם נפתחו להם תיקים בהוצאה לפועל, על מנת שהצדדים לחוב יוכלו לשוב לפעילות כלכלית מלאה. תזכיר החוק כולל מספר עיקרים, ביניהם הארכת תקופת האזהרה בתיקים שנפתחו לאחר כניסת החוק לתוקף, קביעת הסדר מיוחד לתשלום החוב בתשלומים ביחס לחובות שגובהם עד 50,000 ש"ח, הארכת תקופות ומועדים נוספים בנוגע לחובות חייבים, ועוד, הכל כמפורט בתזכיר.

<sup>33</sup> נכון למועד הדוח, תום תוקפן של תקנות לשעת חירום (נגיף הקורונה החדש) יהיה יום 7 ביולי 2020. לשלמות התמונה יצוין, כי ביחס לחוזי שימוש בכרטיסי חיוב שנחתמו לפני יום 15 במרץ 2020, יחולו הוראות חוק כרטיסי חיוב, כפי שהיו ערב כניסתן לתוקף של תקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש).

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

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

### 2. הליכי רגולציה (המשך)

הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה (המשך):

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

2. בחודש אפריל 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר שכותרתו "אירוע נגיף הקורונה – דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור". על-פי האמור בחוזר, הפיקוח על הבנקים מעודד תאגידים בנקאיים לפעול באופן זהיר כדי לייצב לוויים שלא עומדים או עשויים שלא לעמוד במחויבויות התשלום החוזיות שלהם בעקבות השפעת אירוע נגיף הקורונה<sup>34</sup>. בהתאם להוראות החוזר, בין היתר, אין לסווג באופן אוטומטי חובות בארגון מחדש של חוב בעייתי כאשר בשל אירוע נגיף הקורונה מבוצעים בתום לב שינויים לזמן קצר בתשלומים ללוויים אשר לא היו בפיגור לפני שקיבלו הקלה כלשהי. על-פי החוזר, לווה נחשב כלווה שאינו בפיגור אם הוא נמצא בפיגור של פחות מ-30 ימים במועד יישום השינוי. כך, ייצוב לוויים שאינם בפיגור בהלוואות הקיימות שלהם, בין אם הפעולה מבוצעת מול לווה מסוים ובין אם היא מבוצעת במסגרת תכנית ללוויים תקינים הנתקלים בבעיות פיננסיות או תפעוליות בטווח הקצר כתוצאה ממגיפת הקורונה, לא ייחשב, ככלל, כארגון מחדש של חוב בעייתי, כאשר מתקיימים כל התנאים הבאים:

1. השינוי בוצע בשל אירוע נגיף הקורונה.

2. הלווה לא היה בפיגור במועד שבו יושמו השינויים.

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

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

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

1. בהמשך לאמור בסעיף 2.1 לעיל, בחודש אפריל 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 368. במסגרת העדכון נדחה יישום התקן של בנקאות פתוחה בישראל, על רקע התפשטות נגיף הקורונה, באופן לפיו, ככלל, ההוראה עתידה להיכנס לתוקף ביום 31 במרץ 2021, והחובה להציע לצרכן מידע אודות כרטיסי חיוב, סך יתרות בכרטיסי חיוב ותנועות בכרטיסי חיוב, תיכנס לתוקף רק ביום 10 באוקטובר 2021.

2. בחודש אפריל 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 359A בנושא "מיקור חוץ" ("הוראת ניהול בנקאי תקין 359A"). במסגרת העדכון נדחה מועד יישום ההוראה ליום 30 בספטמבר 2020 (חלף 31 במרץ 2020), על מנת לאפשר לתאגידים הבנקאיים להשלים את היערכותם לעמידה בדרישות ההוראה, לאחר שההנחיות לשעת חירום שפורסמו בקשר לנגיף הקורונה מנעו מחלק מהתאגידים הבנקאיים את סיום השלמת היערכותם. תאגיד בנקאי שישלים את היערכותו לפני מועד התחילה רשאי ליישם את ההוראה בכללותה לפני מועד התחילה. תאגיד בנקאי שטרם השלים את יישום דרישות ההוראה במלואן עד למועד התחילה, יישם את ההוראות הנוגעות לחוזה מיקור חוץ ככל שיבקש להתקשר עם נותן שירות לביצוע מיקור חוץ מהותי. לפרטים נוספים ראה ביאור ג.24.14 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

<sup>34</sup> לענין זה ראה גם חוזר בנק ישראל – הממונה על שיתוף בנתוני אשראי מחודש מאי 2020, שכותרתו "סימון קוד הערה" "עסקה המסומנת בשל אירוע על-פי הנחיות הממונה", לענין סימון בדבר אירוע מגיפת הקורונה בדיווחים בקשר לחוק נתוני אשראי, בהתאם למפורט בחוזר האמור.

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

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

#### 2. הליכי רגולציה (המשך)

#### הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה (המשך):

#### [ה] המשכיות עסקית

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

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

#### ד. הליכים משפטיים ותלויות

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

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

2. בחודש נובמבר 2015 התקבלה בחברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית המאחדת לתוכה שתי תביעות, שהוגשה מוקדם יותר בשנת 2015 ואוחדו לכדי תביעה אחת. לטענת מבקשי האישור, ביטול תכנית הנקודות/כוכבים וכן זמן ההתארגנות הלא מספיק שניתן ללקוחות החברה לצורך מימוש הנקודות הצבורות נעשו שלא כדין. הסעד המבוקש הוא השבת שווי הזכויות הכלכליות בגין הכוכבים שנמחקו. הנזק האישי מוערך על-ידי התובעים בכ-28 ש"ח ואילו סכום התביעה הייצוגית בכ-162 מיליון ש"ח. הסכם פשרה אושר על-ידי בית משפט בחודש ינואר 2020.

3. בחודש מרץ 2016 התקבלה בחברה ובירופיי תביעה ובצידה בקשה לאישורה כתובענה ייצוגית. לטענת מבקש האישור אופן ההמרה של מטבעות זרים לדולר אינו בהתאם לשערי הארגונים הבינלאומיים וכי בכך יש הפרת הסכם. הנזק לקבוצת התובעים מוערך על-ידי התובע בכ-23 מיליון ש"ח. הצדדים קיימו הליך גישור שהוביל להסכם פשרה, שהוגש לאישור בית המשפט בחודש מרץ 2019 ואושר על-ידו בחודש ינואר 2020.

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

### ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

4. בחודש יוני 2016 הוגשה בקשה לאישור תביעה כייצוגית בבית המשפט המחוזי מרכז. לטענת המבקשים, שלוש חברות כרטיסי האשראי הן צד להסדר כובל שלא קיבל אישור כדון, לפיו בעסקאות חיוב מידי ו-Prepaid החברות שלעיל מעכבות אצלן שלא כדין כספים המגיעים לבתי העסק וכן הן מחשבות את העמלה הנגבית מבתי העסק על בסיס עמלה צולבת כנהוג בעסקאות נדחות רגילות. כמו-כן נטען כי סעיפים בהסכם בית עסק הינם סעיפים מקפחים בחוזה אחיד. לאחר שבית המשפט המחוזי הביע עמדתו בדבר העדר סמכות לדון בחלק מהנושאים העולים בבקשה, הגיש המבקש הליך לבית הדין לתחרות. הליך זה סולק על הסף בחודש אוקטובר 2018. ערעור על כך שהוגש על-ידי המבקש נדחה על-ידי בית המשפט העליון. במקביל להגשת הערעור, הוגש גם בג"צ כנגד החלטת רשות התחרות שלא לפנות לבית הדין לפתיחת ההסכם הממונה הגיש עמדה מקדמית. ההליך בבית המשפט המחוזי מעוכב עד לסיום ההליכים בבג"צ.
5. בחודש מרץ 2018 הוגשה כנגד חברת בת ומשיבים נוספים, בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקש, היכולת לשלם בתשלומים בבנק הדואר, רק בתשלומים נושאי ריבית, הינו שלא כדין ומהווה הפרה של חוק הבנקאות (שירות ללקוח), כללי הבנקאות השונים, חוק הסדר הלוואות חוץ בנקאיות, התשנ"ג-1993 ונעשה בחוסר תום לב ותוך עשיית עושר שלא במשפט. הנזק האישי הנטען הוא 5.82 ש"ח והנזק לקבוצת התובעים מוערך כעולה על 2.5 מיליון ש"ח. התיק מצוי בשלב הסיכומים, לאחר שמיעת הוכחות.
6. בחודש דצמבר 2017 הוגשה כנגד החברה, פרימיום אקספרס ובנק הפועלים, בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקשים, גובה עמלת דמי הכרטיס ללקוחות בנק הפועלים הועלה שלא כדין תוך הפרת הסכם ההתקשרות, חוסר תום לב ועשיית עושר שלא במשפט. המבקשים מעריכים את גודל קבוצת התובעים ב-1.5 מיליון לקוחות, כאשר הנזק האישי הנטען הוא 29.4 ש"ח, והנזק המצטבר הוא כ-180 מיליון ש"ח. במסגרת הבקשה מתבקש החזר הסכום האמור, וכן קביעה כי שינוי מדרג ההנחות בטל. מדובר בבקשת המשך לבקשת אישור שהוגשה נגד בנק הפועלים בעבר.
7. בחודש יולי 2018, הוגשה כנגד החברה וכנגד שתי חברות כרטיסי אשראי נוספות תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקשים, חברות כרטיסי האשראי העלימו עין במשך שנים ממדיניות ניצול ועושה צרכנים קשישים על-ידי חברות שיווק ישר, תוך שגרפו לכיסן עמלות סליקה בהיקפים גדולים. לטענת המבקשים, עילות התביעה הן הפרת חובה חקוקה, רשלנות, הפרת חובות אמון, עשיית עושר ולא במשפט, פגיעה באוטונומיה של הפרט, הפרת הסכם, והטעיה. לטענת המבקשים, כל עוד לא תבוצע בדיקת מומחה, אין ביכולתם להעריך ולכמת את היקף הנזקים שנגרמו. עם זאת, כיוון שלטענת המבקשים מדובר בתופעה ממנה נפגעו עשרות אלפי קשישים לאורך השנים, ובהתחשב בהיקף הנזק הנטען, הם מעריכים כי היקף ההשבה או הפיצוי המצטבר בגין הנזקים הממוניים יעמוד על מאות מיליון שקלים. באשר לפיצוי בגין הנזקים הבלתי ממוניים, העריכו המבקשים כי הפיצוי יעמוד על סך של 1,000 ש"ח לכל אחד מחברי קבוצת התובעים. בחודש מרץ 2019, החברה הגישה את תשובתה לבקשת האישור.
8. בחודש דצמבר 2018 הוגשה לבית המשפט העליון בשבתו כבית דין גבוה לצדק ("בג"צ") עתירה למתן צו על תנאי, כנגד החברה, בנק ישראל, הממונה על ההגבלים העסקיים וחברות כרטיסי חיוב, והחברה בתוכם. במסגרת העתירה מתבקש בג"צ להוציא צו המורה לבנק ישראל להסביר את החלטתו לפיה העמלה הצולבת בכרטיסי חיוב תועמד משנת 2023 על 0.5% בעסקאות חיוב נדחה ו-0.25% בעסקאות חיוב מידי, באופן ההופך את העמלה הצולבת להיות מקור לרווחי עתק לחברות כרטיסי החיוב; וכן צו המורה לבנק ישראל להסביר מדוע לא תוכפף העמלה הצולבת גם לאישור מכוח חוק ההגבלים העסקיים. החברה הגישה תשובה מקדמית. דיון קבוע לחודש יולי 2020.
9. בחודש נובמבר 2019 קיבלה החברה מכתב מהחשב הכללי באוצר, בכובעו כלקוח, בית עסק הסולק עם החברה, לפיו לטענתם, נמצאו הפרשים בין חישובי עמלות לפי הסכם ההתקשרות (הסכם הסליקה) בין הצדדים לבין העמלות שניגבו בפועל על פני תקופה של מספר שנים, בסך של בין כ-23 לכ-25 מיליון ש"ח. מבחינה ראשונית שערכה, החברה סבורה כי אין ממש בדרישה, ולהערכתה נכון לשלב זה, תוצאות הבירור כאמור לא צפויות להשפיע באופן מהותי על תוצאותיה הכספיות.
10. בחודש מאי 2019 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב יפו תביעה כנגד החברה, מגה קמעונאות בע"מ וביתן פיננסים בע"מ, ובצידה בקשה לאישור התובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור בטענה שחברי המועדון לא מקבלים את ההנחות להם הם זכאים בעת ביצוע התשלום בקופות השירות העצמי. עילות התביעה הן הפרת הסכם, הפרת חובת תום הלב, רשלנות וגזל, הטעיה ועשיית עושר ולא במשפט. הסעדים המבוקשים הם, בין היתר, סעד הצהרתי על הפרה וצווים המורים להשיב את מלוא סכום הפרש לחברי הקבוצה. הנזק לכלל חברי הקבוצה הוערך על-ידי המבקש בסכום העולה על 2.5 מיליון ש"ח. בדיון מקדמי שהתקיים בחודש פברואר 2020 הבהיר בית המשפט כי אין עניין בניהול ההליך והמליץ למבקש להגיע להסכמה על הסתלקות.



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

### ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

11. בחודש ינואר 2019 הוגשה כנגד החברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקש, המשיבה גובה עמלת דמי כרטיס מבלי להודיע על כך עובר לתחילת גביית העמלה, ולמצער, מבלי שניתנת הודעה ברורה על כך כנדרש על-פי דין. בנוסף, נטען כי כאשר מבצעת החברה השבה ללקוחותיה כשהיא גובה מהם כספים שלא דין, הם אינם משוערכים כנדרש על-פי חוק פסיקת ריבית והצמדה. המבקש עצמו הוא לקוח של פרימיום אקספרס (חברה בת) ולכן הוגשה בקשה לתיקון בקשת האישור. בחודש יולי 2019 אושרה בקשת התיקון כך שהתווספה מבקשת לבקשת האישור ופרימיום אקספרס צורפה כמשיבה לבקשה. המבקשת החדשה היא בעלת העילה כנגד ישראלכרט ולטענתה ישראלכרט התנהלה בחוסר תום לב בקיום החוזה, התעשרה שלא כדין והתרשלה. כמו-כן, המבקשת חוזרת על טענות המבקש לעיל ביחס להתנהלות ישראלכרט. לטענת המבקשים אין ביכולתם להעריך את נזקייהם של כלל חברי קבוצת התובעים.
12. בחודש אפריל 2019 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב יפו תביעה כנגד החברה, ובצדה בקשה לאישור התובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור הוא, בין היתר, בטענה שהחברה העלתה עמלת סליקה לבתי עסק הקשורים עימה בהסכמי סליקה, מבלי שבתי העסק קיבלו הודעה ברורה, בולטת ונפרדת לפני השינוי. בבקשה לאישור מבוקשים בין היתר סעד השבה של סכומים שנגבו לטענת מבקשת האישור על-ידי החברה שלא כדין וכן ביטול סעיפים מסוימים בהסכמי הסליקה בהם קשורה החברה עם בתי עסק, אשר נטען על-ידי המבקשת כי הינם סעיפים מקפחים. במסגרת הבקשה לאישור צוין על-ידי המבקשת כי אין בידה כלים בשלב זה לחישוב נזקם של חברי הקבוצה המיוצגת, אך צוין בה כי סכום התביעה הייצוגית המשוער עומד על מעל 2.5 מיליון ש"ח, ולצורך סמכות עניינית בלבד, מוערך בעשרות מיליוני ש"ח.
- כמו-כן, תלויות ועומדות נגד החברה וחברה מאוחדת תובענות ובקשות לאישורן כתובענות ייצוגיות, כמפורט להלן, שלדעת החברה, בהסתמך על יועציה המשפטיים, לא ניתן בשלב זה להעריך את סיכויי ההליכים המשפטיים האמור ולפיכך לא בוצעה בגינם הפרשה:
13. בחודש ינואר 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצדה בקשה מתוקנת לאישור התובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור הוא בטענת המבקשים כי החברה התעלמה באופן מופגן ומתמשך מכמות ביטולי העסקאות ומפניות של לקוחותיהן בעניין בתי העסק מפה אינטרנט בע"מ ואי.טי.אי יוזמה ותיירות בע"מ, דבר שאפשר המשך חיובים שלא כדין, וכן שלא ביטלו את העסקאות כדין. הסעדים המבוקשים בבקשת האישור הם קביעת נהלים הולמים, השבה של הכספים שנגבו שלא כדין או פיצוי כספי בגובה הכספים שנגבו. מבקשי האישור מעריכים את הנזק של כלל חברי הקבוצה על בסיס אומדנה בסך של 7 מיליון ש"ח. עם זאת הם מבקשים מינוי בודק-חוקר מטעם בית המשפט לשם איתור חברי הקבוצה ואומדן גובה הנזק.
14. בחודש מאי 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצדה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. בבקשת האישור נטען כי החברה הפרה את החובה המוטלת עליה לשלוח לכל לקוחותיה את פירוט חיוביהם החודשיים באמצעות הדואר, ותחת זאת שלחה את פירוט החיובים באמצעות דואר אלקטרוני מבלי שהתקבלה לכך הסכמתם המפורשת של לקוחות החברה. עוד נטען בבקשה כי החברה הפרה, בין היתר, את הוראות ניהול בנקאי תקין 367 ו-420, וכפועל יוצא מכך התעשרה החברה שלא כדין, הפרה את ההסכם ההתקשרות שבינה לבין לקוחותיה והפרה את חובתה לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב בעת קיום ההסכם עם לקוחותיה. במסגרת בקשת האישור התבקש בית המשפט ליתן סעדים שונים נגד החברה וביניהם להורות לחברה לפצות את חברי הקבוצה בסך של 35.7 מיליון ש"ח בגין הנזקים הנטענים שנגרמו עד למועד הגשת בקשת האישור, וכן להורות על פיצוי של חברי הקבוצה בסך 35.7 מיליון ש"ח בגין כל חודש נוסף בו תמשיך ישראלכרט לבצע את הפרת הדין הנטענת.

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

ה. שומות מע"מ

בחודש דצמבר 2016 נתקבלה בחברה שומת מע"מ וזאת למיטב ידיעת החברה בהמשך לביקורת רוחבית ענפית אשר עיקר עניינה הינה חיוב במס ערך מוסף בשיעור מלא בגין עמלת עסקת מט"ח המתקבלת בידי החברה ממחזיק הכרטיס ובגין עמלת מנפיק המתקבלת בידי החברה מהארגונים הבינלאומיים, וזאת בקשר לעסקאות שביצעו מחזיקי כרטיס של החברה אל מול בתי עסק בחו"ל וכן שלילת חלק ממסי התשומות בהן נשאה החברה המיוחסות לטענת שלטונות מע"מ לפעילותה של החברה באילת, והכל בגין השנים 2012 ועד יוני 2016. סכום החיוב על-פי שומות המע"מ בגין כלל רכיביהן הגיע לכ-70 מיליון ש"ח, לא כולל ריבית והצמדה.

ביום 9 במרץ 2017 הגישה החברה השגה על השומה וביום 8 במרץ 2018 דחו שלטונות מע"מ את ההשגה שהוגשה, כאמור, על-ידי החברה. בנימוקי הדחייה ציינו שלטונות מע"מ כי לעמדתם, העמלות לעיל הנגבות על-ידי החברה חייבות במע"מ בשיעור מלא בעוד עמדת החברה הינה שהעמלות הללו חייבות במע"מ בשיעור אפס וכן דחו את השגתה בעניין שומת התשומות.

במסגרת ההחלטה בהשגה נדחו כאמור טענות החברה בהשגה ובנוסף עודכנו סכומי השומות לכ-93 מיליון ש"ח, לא כולל ריבית והצמדה. העדכון כלל הרחבה בגין אותם הנושאים הכלולים בשומה המקורית. החברה, בהתבסס גם על חוות דעתם של יועציה המשפטיים, חולקת על ההחלטה בהשגה וביום 31 בינואר 2019 הגישה כתב ערעור לבית המשפט המחוזי מרכז (בסעיף זה: "הערעור"). ככל שעמדת החברה לא תתקבל בבית המשפט תהיה החברה חשופה לדרישות דומות גם בגין התקופה שלאחר התקופה שבשומת המע"מ.

בחודש מרץ 2019 התקבלה בחברה הודעת בנק הפועלים, לפיה ככל שישראל כרטיס תחויב בתשלום מע"מ על עמלות המט"ח שנגבו מלקוחות הבנק בעבורו, ואשר הועברו לבנק, בהחלטה שיפוטית סופית, שלא ניתן לערער עליה, הבנק יישא בתשלום המע"מ בגין עמלות מט"ח אלו, בכפוף לתנאים שנקבעו שעיקרם מתן זכות לבנק להשתתף בהליכים הנוגעים למחלוקת בנושא חיוב המע"מ בגין עמלות המט"ח כאמור.

לבקשת הפרקליטות הדיון המקדמי בערעור שנקבע בבית משפט המחוזי לחודש אוקטובר 2019 נדחה. ביום 3 בנובמבר 2019 אישר בית המשפט העליון בקשה מוסכמת של החברה ומנהל מע"מ לאיחוד הערעור עם ערעוריהן של החברות מקס איט פיננסים בע"מ וכרטיסי אשראי לישראל בע"מ, העוסקים בסוגיות דומות, כך שיידונו במאוחד בבית המשפט המחוזי בתל-אביב יפו.

בחודש מרץ 2020 התקיים דיון קדם משפט בערעור. במסגרת הדיון, אישרה הפרקליטות כי אכן בכוונת מנהל מע"מ להפחית מקרן מס התשומות את החלק היחסי הנוגע לשנות המס הנדונות בערעור המתייחס לפעילותה של החברה באילת. בנוסף, ביקשו הצדדים מבית המשפט שהות לצורך המשך קיום המגעים ביניהם בניסיון להגיע להסכמות מחוץ לכותלי בית המשפט בקשר לשומות.

בחודש אוקטובר 2019 התקבלו בפרימיום אקספרס, שומות מע"מ הדומות במהותן לשומות לעיל, אשר יצאו לחברה. השומות הינן בגין התקופה שבין ספטמבר 2014 ועד יוני 2019. סכום החיוב על-פי שומות המע"מ בגין כלל רכיביהן לפרימיום אקספרס מסתכם לכ-42 מיליון ש"ח, לא כולל ריבית והצמדה. פרימיום אקספרס, בהתבסס גם על חוות דעתם של יועציה המשפטיים, הגישה השגה על השומות לשלטונות מע"מ בחודש דצמבר 2019.

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

נכון ליום 31 מרץ 2020, כללה החברה בתמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים הפרשה, בין היתר בגין התקופה הנוספת, וזאת בהתבסס על חוות הדעת של יועציה המשפטיים. בגין הפרשה זו יצרה החברה מסים נדחים בהתאם.

החברה מעריכה את סכום החשיפה המעודכן שלה ושל פרימיום אקספרס אשר בגינו לא נכללת הפרשה בדוחותיה, בסכום של כ-274 מיליון ש"ח.



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

### 1. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

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

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

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

### 2. ערוצי הפצה

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

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

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

#### התקשרויות עם מועדוני לקוחות

לפרטים אקספרס הסכם עם מועדון Fly Card אשר חודש למשך שבע (7) שנים מחודש ספטמבר 2019. לפרטים נוספים ראה ביאור 24. יא לדוחות הכספיים לשנת 2019. התפרצותו של נגיף ה-"קורונה" בישראל ובעולם באה לידי ביטוי במיוחד בתחומים מסויימים ובהם תחומי התיירות והתעופה, באופן שהיקפי הפעילות בענפים אלו נפגעו באופן מהותי.

ביום 14 במאי 2020 פרסמה חברת אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ ("אל-על") את דוחותיה הכספיים לשנת 2019. דוח רואי החשבון המבקרים של אל-על כולל הערת עסק חי. בנוסף כוללים דוחותיה של אל-על גם התייחסות למשא ומתן לקבלת הלוואה בערבות מדינת ישראל שהינה חיונית להתמודדותה של אל-על עם השלכותיה של מגיפת הקורונה. כפי שנכתב בדוחותיה הכספיים של אל-על לשנת 2019: "נכון למועד פרסום הדוח, המשא ומתן עם המדינה והמלווים נמשך ולפיכך קיימת אי וודאות בקשר להשלמת קבלת הסיוע, היות וקבלת הסיוע האמור הינה חיונית על מנת לאפשר לחברה [אל-על] להתמודד עם השלכות מגיפת הקורונה, בשלב זה להערכת החברה [אל-על] קיימים ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומה של החברה [אל-על] כעסק חי".

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

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

### ה. התקשרויות מיוחדות

התקשרויות מיוחדות כוללות הסכמים ארוכי טווח בגין שכירות נכסים, תוכנות והסכמים תפעוליים בגין כלי רכב. במהלך התקופה המדווחת לא היו שינויים מהותיים ביתרת הסכומים הצפויים בגין התקשרויות מיוחדות אשר מפורטות בביאור 24. י לדוחות כספיים לשנת 2019.

### ט. שיתופי פעולה נוספים

הפעלת שירות תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית -

בהמשך לאמור בביאור 24. יב לדוחות הכספיים לשנת 2019 בדבר בחירתה של החברה כמועמדת (לצד שני גופים נוספים) לקבלת אישור להפעלת שירות תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית ("אישור הפעלה") במסגרת הליך תחרותי שנערך על-ידי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ("משרד התחבורה"), ביום 2 ביוני 2020 קיבלה החברה הודעה ממשרד התחבורה ("ההודעה"), לפיה רשאית החברה לעבור ביום 3 ביוני 2020 להפעלת הרצה מסחרית מוגבלת של היישומון, בתנאים המפורטים בהודעה. קבלת אישור ההפעלה הסופי כפופה להשלמת כלל התנאים שנקבעו בהליך, ולתנאים נוספים שמפורטים בהודעה, לרבות לענין בחינת פרמטרים בתקופת ההרצה. למועד חתימת הדוח, ובשים לב לשלב בו מצויים הדברים, היקף הפעילות הרלוונטית לחברה עדיין אינו ידוע, ותלוי בהמשך התקדמות והיערכות נגזרת, אולם מימוש הפעילות (ככל שהחברה תקבל אישור הפעלה) עשוי לתרום להגדלת הצעת הערך של החברה ללקוחותיה הקיימים ואחרים והמשך הידוק הקשר עימם.

**ביאור 10 - מגזרי פעילות**

במיליוני ש"ח

**במיוחד:**
**מידע על הרווח והפסד**

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

לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2019 (בלתי מבוקר)					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר <sup>(1)</sup>	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
456	-	*-	293	163	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(190)	190	עמלות בינמגזריות
456	-	*-	103	353	סך הכל
88	-	91	(1)	(2)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
8	7	2	7	(8)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>552</b>	<b>7</b>	<b>93</b>	<b>109</b>	<b>343</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
202	1	14	58	129	תפעול
88	-	-	-	88	תשלומים לבנקים
<b>74</b>	<b>7</b>	<b>34</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>רווח לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח</b>

ראה הערות בעמוד הבא

**ביאור 10 - מגזרי פעילות (המשך)**

במיליוני ש"ח

**במאחד:**
**מידע על הרווח והפסד (במשך)**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר (1)	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
1,864	-	1	1,198	665	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(817)	817	עמלות בינמגזריות
1,864	-	1	381	1,482	סך הכל
376	-	387	(3)	(8)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
15	23	7	9	(24)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>2,255</b>	<b>23</b>	<b>395</b>	<b>387</b>	<b>1,450</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
812	3	53	225	531	תפעול (2)
300	-	-	-	300	תשלומים לבנקים
<b>296</b>	<b>21</b>	<b>117</b>	<b>50</b>	<b>108</b>	<b>רווח לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח</b>
(52)					הוצאות לא מוקצות בגין מענק היפרדות חד פעמי, נטו ממס (2)
<b>244</b>					<b>רווח נקי</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) תוצאות של פעילויות אחרות אשר נבחנות בנפרד על-ידי מקבל ההחלטות התפעולי הראשי לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועים של אותן פעילויות, אך לא מקיימות הגדרת מגזר בר דיווח בשל אי עמידה בתנאים כמותיים.
- (2) תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 הושפעו מהותית מאירוע בעל אופי חד פעמי, תשלום מענק היפרדות לעובדי החברה, במסגרת השלמת הצעת המכר של מניות החברה על-ידי בנק הפועלים, בסך של כ-68 מיליון ש"ח אשר כלול בהוצאות השכר במסגרת הוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות.

## ביאור 11 א' - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

### 1. שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:

הביאור כולל מידע בדבר הערכת השווי ההוגן של מכשירים פיננסיים.

**פיקדונות בבנקים** - בשיטת היוון תזרימי מזומנים עתידיים לפי שיעורי ריבית בהם החברה ביצעה עסקאות דומות סמוך לתאריך המאזן.

**חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי** - השווי ההוגן של יתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי נאמד לפי שיטת הערך הנוכחי של תזרימי המזומנים העתידיים מנוכחים בשיעור ניכיון מתאים. יתרת החייבים פולחה לקטגוריות הומוגניות. בכל קטגוריה הווגו 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 דומה סמוך לתאריך המאזן.

**אגרות חוב סחירות** – אגרות חוב אשר נסחרות בשוק פעיל. השווי ההוגן מבוסס על מחירי שוק מצוטטים.

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

במיליוני ש"ח

במאחד

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

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

ליום 31 במרץ 2019 (בלתי מבוקר)					
שווי הוגן (א)				יתרה במאזן	
סך הכל	רמה 3	רמה 2	רמה 1		
<b>נכסים פיננסיים:</b>					
178	-	14	164	178	מזומנים ופיקדונות בבנקים
22,554	22,554	-	-	22,571	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
50	23	-	27	50	ניירות ערך (ב)
40	19	21	-	40	נכסים פיננסיים אחרים
<b>22,822</b>	<b>22,596</b>	<b>35</b>	<b>191</b>	<b>*22,839</b>	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>					
5,440	-	5,392	48	5,442	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
15,243	15,243	-	-	15,276	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
460	267	193	-	465	התחייבויות פיננסיות אחרות
<b>21,143</b>	<b>15,510</b>	<b>5,585</b>	<b>48</b>	<b>*21,183</b>	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>

ראה הערות בעמוד הבא

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

במיליוני ש"ח

במאוחד

#### 3. יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך):

ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)					
שווי הוגן (א)				יתרה במאזן	
סך הכל	רמה 3	רמה 2	רמה 1		
<b>נכסים פיננסיים:</b>					
206	-	13	193	206	מזומנים ופיקדונות בבנקים
23,537	23,537	-	-	23,617	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
63	30	-	33	63	ניירות ערך (ב)
50	12	38	-	50	נכסים פיננסיים אחרים
<b>23,856</b>	<b>23,579</b>	<b>51</b>	<b>226</b>	<b>*23,936</b>	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>					
5,110	-	5,049	61	5,104	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
15,480	15,480	-	-	15,510	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,096	-	-	1,096	1,079	אגרות חוב סחירות
431	293	138	-	435	התחייבויות פיננסיות אחרות
<b>22,117</b>	<b>15,773</b>	<b>5,187</b>	<b>1,157</b>	<b>*22,128</b>	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>

\* מזה: נכסים והתחייבויות ליום 31 במרץ 2020 בסך של כ-151 מיליון ש"ח ובסך של כ-2 מיליון ש"ח, בהתאמה, נכסים והתחייבויות ליום 31 במרץ 2019 בסך של כ-191 מיליון ש"ח ובסך של כ-48 מיליון ש"ח, בהתאמה, (ליום 31 בדצמבר 2019 נכסים והתחייבויות בסך 226 מיליון ש"ח ובסך 61 מיליון ש"ח, בהתאמה), אשר יתרתם במאזן זהה לשווי הוגן (מכשירים המוצגים במאזן לפי שווי הוגן). למידע נוסף על מכשירים שנמדדו בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה ועל בסיס שאינו חוזר ונשנה ראה ביאורים 11.ב' ו-11.ג' להלן.

- (א) רמה 1 - מדידות שווי הוגן המשתמשות במחירים מצוטטים בשוק פעיל.  
 רמה 2 - מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים נצפים משמעותיים אחרים.  
 רמה 3 - מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים לא נצפים משמעותיים.
- (ב) כולל מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, המוצגות לפי עלות, בניכוי ירידת ערך, ליום 31 במרץ 2020 ו-2019 בסך של כ-30 מיליון ש"ח וכ-23 מיליון ש"ח, בהתאמה (31 בדצמבר 2019 - כ-30 מיליון ש"ח).

**ביאור 11 ב' - פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה (1) - מאוחד**

במיליוני ש"ח

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

ליום 31 במרץ 2019 (בלתי מבוקר)			
מדידות שווי הוגן המשתמשים ב:			
סך הכל שווי הוגן	נתונים נצפים משמעותיים אחרים (רמה 2)	מחירים מצוטטים בשוק פעיל (רמה 1)	
27	-	27	ניירות ערך – מניות שאינן למסחר
-	-	-	נכסים בגין מכשירים נגזרים
<b>27</b>	-	<b>27</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
			<b>התחייבויות</b>
*-	*-	-	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
*-	*-	-	<b>סך כל ההתחייבויות</b>

ליום 31 בדצמבר 2019 (מבוקר)			
מדידות שווי הוגן המשתמשים ב:			
סך הכל שווי הוגן	נתונים נצפים משמעותיים אחרים (רמה 2)	מחירים מצוטטים בשוק פעיל (רמה 1)	
33	-	33	ניירות ערך – מניות שאינן למסחר
-	-	-	נכסים בגין מכשירים נגזרים
<b>33</b>	-	<b>33</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
			<b>התחייבויות</b>
*-	*-	-	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
*-	*-	-	<b>סך כל ההתחייבויות</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) במהלך התקופות המדווחות לא היו מעברים מרמה 2 לרמה 1.

**ביאור 11 ג' - פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס שאינו חוזר ונשנה - מאוחד**

במהלך שלושת החודשים הראשונים של שנת 2020 ו-2019 ובמהלך שנת 2019, לא היו קיימים לחברה פריטים שאינם נמדדים בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה.



ישראל כרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה  
דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח הרבעוני  
ליום 31 במרץ 2020

רשימת טבלאות

עמוד	נושא
119	שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית

## 1. הדירקטוריון וההנהלה

1.1 שינויים בהנהלת ודירקטוריון החברה ברבעון הראשון של שנת 2020 ועד למועד חתימת הדוח

- ביום 1 בינואר 2020, לאחר קבלת אישור הפיקוח על הבנקים, החל מר ערן וקנין את עבודתו בחברה כסמנכ"ל בכיר, CFO.
- ביום 9 במרץ 2020 סיים מר גיא כליף את כהונתו כדירקטור בחברה.

1.2 דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית

ממועד פרסום הדוח השנתי לשנת 2019 לא חל שינוי בקביעת הדירקטוריון בנוגע למספר המזערי הנדרש של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית ולא פחת מספרם מהמספר המזערי שנקבע.

1.3 ועדה ממליצה למינוי דירקטורים

בהמשך לאמור בסעיף 1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019, בדבר הקמתה של ועדה ממליצה למינוי דירקטורים של דירקטוריון החברה, בה חברים הדירקטורים החיצוניים (מכוח חוק החברות, התשנ"ט-1999) ויו"ר דירקטוריון החברה, ביום 24 במאי 2020 אישר דירקטוריון את המלצותיה של הוועדה כפי שהוגשו לו על-ידיה בדבר תמהיל והרכב דירקטוריון החברה וקריטריונים מומלצים למינוי דירקטורים לדירקטוריון החברה, וכן בדבר מועמדים אותם מצאה הוועדה כמתאימים לכהונה כדירקטורים בחברה (בכפוף לאישורים על-פי כל דין ובכלל זאת אישור הפיקוח על הבנקים) על-פי אותן המלצות, בשים לב בין היתר למשרות חברי דירקטוריון אשר בשל הוראות הדין עתידות לבוא לידי סיום בתקופה הקרובה.

## 2. הביקורת הפנימית

פרטים בדבר הביקורת הפנימית בחברה ובכלל זה הסטנדרטים המקצועיים לפיהם פועלת הביקורת הפנימית, והשיקולים בקביעת תכנית העבודה השנתית והרב שנתית, נכללו בדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

## 3. פרטים נוספים

3.1 הון אנושי

לפרטים אודות ההון האנושי בקבוצה, לרבות המבנה הארגוני, מערך כוח האדם, הסכמים קיבוציים, אחריות תאגידית ואתיקה, תרומה לקהילה ויחסי העבודה בקבוצה, ראה סעיף 7.6 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

3.1.1 השפעת מגיפת הקורונה

כמפורט בסעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2020, ההשלכות המשמעותיות של מגיפת ה-"קורונה" על פעילות הקבוצה החלו עם כניסתן של הגבלות הממשלה על הפעילות במשק (ובעיקר החל ממחצית חודש מרץ 2020), אשר הגיעו לשיאן במהלך חודש אפריל 2020.

כחלק מהתאמות של החברה וחברות הקבוצה להוראות הממשלה והגורמים המוסמכים לכך בקשר עם אירועי מגיפת הקורונה והיערכותן להמשכיות עסקית, ביצעה החברה, בשיתוף וסיכום עם ארגון העובדים, מספר פעולות מרכזיות, ובהן:

(א) הוצאת חלק מעובדי הקבוצה לחופשה בתשלום בין התאריכים 22-31 במרץ 2020, על חשבון ימי חופשה צבורים, אשר בחלקם השתתפה הקבוצה, וזאת בנוסף להוצאתם לחופשה גם של עובדים המועסקים באמצעות חברות כ"א ומיקור חוץ;

(ב) הוצאת חלק מהמועסקים בקבוצה (עובדים, חברות כ"א ומיקור חוץ) לחופשה ללא תשלום במהלך כל חודש אפריל 2020 (ירידה של כ-42% במספר המשרות בחודש אפריל 2020 לעומת חודש מרץ 2020);

(ג) מספר הנציגים במוקדי השירות החיצוניים צומצם להיקף של למעלה ממחצית (כאשר הנציגים שלא הגיעו למוקדים שהו בחופשה ו/או בחל"ת כאמור לעיל).

הפחתה זמנית בשיעור של 20% מהשכר החודשי של יו"ר הדירקטוריון, המנכ"ל, חברי ההנהלה ונושאי משרה בכירה בקבוצה (מבלי לפגוע בהפרשות הסוציאליות), למשך שלושה (3) חודשים החל מיום 1 באפריל 2020. יצוין כי כלל חברי דירקטוריון החברה ופרימיום אקספרס הודיעו על ויתור זהה בקשר עם גמול הדירקטורים בתקופה האמורה.

להערכת החברה, הפעולות שבוצעו על-ידי הקבוצה כאמור לעיל ופעולות נוספות בקשר עם המשאב האנושי צפויות להביא לחיסכון של כ-20 מיליון ש"ח במהלך שנת 2020, אשר רובו המכריע בסך של כ-16 מיליון ש"ח יבוא לידי ביטוי ברבעון השני של השנה.

בנוסף, בטווח המידי סיפקה הקבוצה פתרונות עבודה מהבית לרוב המכריע מהעובדים שאינם בחל"ת כדי לאפשר רציפות עסקית מלאה בכלל הערוצים; בקרב העובדים המגיעים למשרדים בוצעו צעדי ניטור, הפרדה ושמירה על ריחוק פיזי; ובוצעו הדרכות והנחיות לצמצום החשיפה של המשאב האנושי לוירוס.

### 3.1.2. אחריות תאגידית, אתיקה ורגולציה

החברה בוחנת בימים אלה את השפעות העבודה והניהול מהבית ובוחנת התאמות לדפוסי העבודה ביום שלאחר המגיפה.

הקבוצה מחויבת להתנהלות עסקית ערכית ומכבדת עם כל שותפיה העסקיים ובעלי העניין. הקוד האתי של ישראלכרט מהווה את תעודת הזהות הערכית של הקבוצה, ומשקף את הערכים הייחודיים ואת כללי ההתנהגות שהקבוצה רואה עצמה מחויבת אליהם. גם בתקופת מגיפת ה-"קורונה", שמרה הקבוצה על פעילות עסקית רציפה ופעלה במקצועיות, בשקיפות וברגישות מול כל שותפיה תוך מתן פתרונות עסקיים ואנושיים להתמודדות עם אתגרי התקופה.

### 3.1.3. ישראלכרט בקהילה

קבוצה מובילה בתחומה בישראל, רואה עצמה הקבוצה מחויבת לנתינה לקהילה ומקדישה תשומת לב מיוחדת לחיזוק מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית. הקבוצה פועלת בהתמדה להגברת המודעות של עובדיה לנושא המעורבות החברתית ומעודדת אותם לפעילות התנדבותית, מתוך תפיסה שהערך המוסף של הנתינה לקהילה הוא חיזוק "גאוות היחידה" ותחושת ההזדהות של העובדים עם הקבוצה. באופן שוטף, המעורבות בקהילה באה לידי ביטוי במגוון רחב של פעילויות, תרומות כספיות בחסות הקבוצה והתנדבות של העובדים.

גם בתקופת מגיפת ה-"קורונה", המשיכה הקבוצה לתרום למספר גופים תוך התאמת התרומה למגבלות שיצרה המגפה, ובהן: ארוחת חג לניצולי שואה – הקבוצה שלחה ארוחה חגיגית לביתו של כל ניצול שואה; עמותת "גדולים מהחיים" – הקבוצה תרמה כרטיסי מתנה למשפחות שעמותת "גדולים מהחיים" מסייעת להן באופן שוטף; עמותת "לתת" – העמדת תרומה מיידית לסיוע למשפחות אשר אין ביכולתן לרכוש מוצרים בתקופה קשה זו; העמדת תרומות ל-"בית השנטי", למרכז הסיוע לנפגעות ונפגעי תקיפה מינית של מחוז חיפה והצפון, לעמותת "נבט" המסייעת במשלוחי מזון למשפחות שידן אינה משגת, לארגון נכי ישראל, לארגון נכי צה"ל, לקרן לרווחת ניצולי שואה ולעמותת "אמץ לוחם". כמו-כן, ברוח התקופה והצורך שנבע ממנה, 'אימצה' החברה קבוצה של אנשים באוכלוסיות בסיכון באזור רמת גן ומתנדבים מקרב עובדי החברה סייעו להם באיסוף מרשמים רפואיים ושינוע לביתם.

### 3.1.4. יחסי עבודה בקבוצה

אחד מנכסי הקבוצה העיקריים הינו ההון האנושי של עובדיה. בהתאם ובהתחשב בהיקף כוח האדם בקבוצה, תלותה של הקבוצה בקיום עבודה סדירה הינה גבוהה. כאמור לעיל, בתקופת מגיפת ה-"קורונה", בהיותה של הקבוצה ארגון חיוני, המשיכה הקבוצה לספק שירותים ולעבוד מול לקוחותיה העסקיים והפרטיים באופן שוטף.

3.1.5. ארגון העובדים מהווה גורם דומיננטי ביחסי העבודה בקבוצה ולהערכת החברה, ככלל מערכת היחסים עימו טובה. הנהלת החברה מקיימת הידברות שוטפת עם ארגון העובדים על מנת להמשיך ולקיים מערכת יחסי עבודה טובה ותקינה. בתקופת מגיפת ה-"קורונה" שיתוף הפעולה ההדוק עם ארגון העובדים בא לידי ביטוי גם בחשיבה המשותפת על דרכי ההתמודדות של החברה למול השלכות המגיפה, וגם בעשייה משותפת לטובת עובדי החברה.

## 3.2. ביטוח

3.2.1. בהמשך לאמור בסעיף 6.1[ה] לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019, במהלך חודש מאי 2020, רכשה החברה, פוליסה לביטוח נושאי משרה לתקופת של 12 חודשים, בגבולות אחריות של 100 מיליון דולר ארה"ב למקרה ובסך הכל לתקופת הביטוח, בתוספת הוצאות משפט סבירות מעבר לגבולות האחריות, שתכסה את כל הדירקטורים ונושאי המשרה בחברה, ובחברות בנות שלה ובחברות קשורות עבור נושאי משרה המכהנים בהן מטעם החברה ו/או מטעם החברות הבנות בגין פעילותם. הפרמיה השנתית בגין פוליסה זו אינה עולה על 600 אלפי דולר ארה"ב.

3.2.2. בהמשך לאמור בסעיף 6.1[ו] לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019, במהלך חודש מאי 2020 רכשה החברה מערך ביטוחי המכסה מגוון סיכונים תפעוליים וכולל, בין היתר, פוליסת ביטוח אחריות מקצועית ופשיעה בגין פעילות החברה מהמועד הקובע ואילך וזאת לשם הקטנת נזקים אפשריים בעת התממשות הסיכון.

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

---

ד"ר רון וקסלר  
מנהל כללי

---

איל דשא  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 3 ביוני, 2020.

#### 4. נספחים לדוח הרבעוני

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

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - נכסים

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ						
2019			2020			
שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	
באחוזים	במיליוני ש"ח		באחוזים	במיליוני ש"ח		
<b>נכסים נושאי ריבית<sup>(2)</sup></b>						
-	*-	13	2.66	1	152	מזומנים ופיקדונות בבנקים
4.94	96	7,919	5.67	123	8,864	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(3)(5)</sup>
-	*-	4	-	*-	6	נכסים אחרים
<b>4.93</b>	<b>96</b>	<b>7,936</b>	<b>5.61</b>	<b>124</b>	<b>9,022</b>	<b>סך כל הנכסים נושאי ריבית</b>
		16,323			18,004	חייבים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		526			694	נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית <sup>(4)</sup>
		<b>24,785</b>			<b>27,720</b>	<b>סך כל הנכסים</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

(3) לפני ניכוי היתרה המאזנית הממוצעת של הפרשות להפסדי אשראי. לרבות חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית.

(4) לרבות מכשירים נגזרים, נכסים לא כספיים ובניכוי הפרשה להפסדי אשראי.

(5) יתרה ממוצעת כוללת יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק ובתוספת יתרה עם

חברת בת, לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2020 בסך כולל של כ-3,064 מיליון ש"ח (לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2019 כ-

2,727 מיליון ש"ח).

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

**יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - התחייבויות והון**

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ						
2019			2020			
שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת (1)	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת (1)	
באחוזים	מיליון ש"ח		באחוזים	מיליון ש"ח		
<b>התחייבויות נושאות ריבית (2)</b>						
(1.09)	(8)	2,939	(0.85)	(10)	4,721	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים (4)
-	-	-	(1.86)	(5)	1,081	אגרות חוב סחירות
-	-	-	-	-	-	התחייבויות אחרות
<b>(1.09)</b>	<b>(8)</b>	<b>2,939</b>	<b>(1.04)</b>	<b>(15)</b>	<b>5,802</b>	<b>סך כל ההתחייבויות נושאות ריבית</b>
		17,879			18,802	זכאים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		485			662	התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית (3)
		<b>21,303</b>			<b>25,266</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
		3,482			2,454	סך כל האמצעים ההוניים
		<b>24,785</b>			<b>27,720</b>	<b>סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים</b>
3.84			4.57			פער הריבית
4.51	88	7,936	4.92	109	9,022	תשואה נטו על נכסים נושאי ריבית בישראל

- (1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.
- (2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.
- (3) לרבות התחייבויות לא כספיות, מכשירים נגזרים והפרשה להפסדי אשראי בגין מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים.
- (4) כולל יתרות אשראי לזמן ארוך.

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

**ניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית**

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - מידע נוסף על נכסים והתחייבויות נושאי ריבית המיוחסים לפעילות בישראל

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ						
2019			2020			
שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	
באחוזים	מיליון ש"ח		באחוזים	מיליון ש"ח		
<b>מטבע ישראלי לא צמוד</b>						
4.93	96	7,924	5.66	123	8,870	סך נכסים נושאי ריבית <sup>(2)</sup>
(1.12)	(8)	2,878	(1.04)	(15)	5,772	סך התחייבויות נושאות ריבית <sup>(3)</sup>
3.81			4.62			פער הריבית
<b>מטבע ישראלי צמוד למדד</b>						
-	*-	4	-	*-	6	סך נכסים נושאי ריבית
-	-	-	-	-	-	סך התחייבויות נושאות ריבית
-			-			פער הריבית
<b>מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)</b>						
-	*-	8	2.77	1	146	סך נכסים נושאי ריבית
-	*-	61	-	*-	30	סך התחייבויות נושאות ריבית
-			2.77			פער הריבית
<b>סך פעילות בישראל</b>						
4.93	96	7,936	5.61	124	9,022	סך נכסים נושאי ריבית
(1.09)	(8)	2,939	(1.04)	(15)	5,802	סך התחייבויות נושאות ריבית
3.84			4.57			פער הריבית

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) יתרה ממוצעת כוללת יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק ובתוספת יתרה עם חברת בת, לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2020 בסך כולל של כ-3,064 מיליון ש"ח (לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2019 כ-2,727 מיליון ש"ח).

(3) כולל יתרת אשראי לזמן ארוך.

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

**ניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית**

במיליון ש"ח

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2020 לעומת שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2019.

שינוי נטו	גידול (קטון) בגלל שינוי <sup>(1)</sup> מחיר	גידול (קטון) בגלל שינוי <sup>(1)</sup> כמות	
<b>נכסים נושאי ריבית<sup>(2)</sup></b>			
1	*-	1	מזומנים ופיקדונות בבנקים
27	14	13	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	נכסים נושאי ריבית אחרים
<b>28</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית</b>
<b>התחייבויות נושאות ריבית<sup>(2)</sup></b>			
2	(2)	4	אשראי מתאגידים בנקאיים
5	-	5	אגרות חוב סחירות
-	-	-	התחייבויות נושאות ריבית אחרות
<b>7</b>	<b>(2)</b>	<b>9</b>	<b>סך הכל הוצאות ריבית</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) השינוי בכמות חושב לפי ההפרש בין היתרות הממוצעות בתקופות כפול שיעור ההכנסה/הוצאה בתקופה. השינוי במחיר חושב לפי היתרה הממוצעת של תקופה מקבילה כפול הפער בין שיעורי ההכנסה/הוצאה בין התקופות.
- (2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.



## מילון מונחים

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
1.	ALM (נ"ה)	Asset and Liability Management (ניהול נכסים והתחייבויות)	ניהול נכסי החברה והתחייבויותיה במגמה ליצור הקבלה מתאימה ביניהם ולהכביר את הונה בטווח הארוך.
2.	CVA	Credit Valuation Adjustment	חישוב סיכון האשראי בנגזרים משקף את תוחלת ההפסד הצפוי לחברה במקרה בו הצד הנגדי לעסקה יגיע למצב של כשל אשראי.
3.	FRA	Forward Rate	אקדמה על ריבית זמן עתידית מסוימת. חוזה שבו הצדדים מסכימים ביניהם על שער ריבית שיחול על קרן עתידית, בסכום ולתקופה מוסכמים מראש על מנת להקטין את החשיפה לסיכונים הכרוכים בשינוי שער הריבית.
4.	IRS	Interest Rate Swap (חוזה החלפת שיעורי ריבית)	עסקה המאפשרת ללקוח החלפת תזרים מזומנים עתידי של תשלומי ריבית בעלי בסיס שונה (ריבית קבועה וריבית משתנה) וזאת על בסיס של קרן הנקבעת במועד ההתקשרות.
5.	KPIs	Key Performance Indicators (מדדי ביצוע עיקריים)	מדד עסקי המאפשר לבצע הערכה של הגורמים ההכרחיים להצלחת הארגון ולקביעת דרכי פעולה.
6.	On-Call		אשראי שניתן למס' ימים ונפרע על-פי קריאה בהתאם לתנאי ההסכם בין הבנק ללקוח.
7.	אמצעי שליטה		כמשמעו בחוק בנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
8.	אשראי חוץ מאוני		כל ערבות פיננסית והתחייבות למתן אשראי.
9.	באזל 2/ באזל 3		הוראות לניהול הסיכונים של הבנקים שנקבעו על-ידי ועדת באזל העוסקת בפיקוח ובקביעת סטנדרטים לפיקוח על בנקים בעולם מהווים קנה מידה (benchmark) לסטנדרטים מובילים שנועדו להבטיח יציבות של מוסדות פיננסיים.
10.	בעל עניין		לפי סעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.
11.	גידור		עסקה פיננסית שמטרתה להגן על משקיע מפני שינויים בערך ההשקעה.
12.	הון פיקוחי		בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
13.	הון רובד 1		כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
14.	הון עצמי רובד 1		הון על בסיס מתמשך - כולל את ההון המיוחס לבעלי מניות.
15.	הון רובד 1 נוסף		מורכב ממכשירי הון העומדים בקריטריונים שנקבעו בהוראות ניהול בנקאי תקין 202.
16.	הון רובד 2		כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
17.	המשכיות עסקית		מצב בו עסק פועל ברציפות ללא הפרעות; כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 355 - ניהול המשכיות עסקית.
18.	הפחתת אשראי	CRM (Credit Risk Mitigation)	בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 203 - מדידה והלימות הון - גישה הסטנדרטית - סיכון אשראי.
19.	הקדמות מוקדם		המוצר הינו סילוק מוקדם של התחייבות הסולק לבית העסק.
20.	סיכון התאגיד	אשראי	סיכון של החברה להפסד כתוצאה מהאפשרות שלו/הצד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי החברה, כולן או חלקן, כפי שסוכמו.
21.	חבות		כהגדרתה בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
22.	חוב		זכות חזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה, אשר מוכרת כנכס במאזן של החברה.
23.	חוב בעייתי		חוב המסווג כפגום (לרבות חוב פגום בארגון מחדש של חוב בעייתי), נחות או בהשגחה מיוחדת.
24.	חוב נחות		סיכון אשראי מאזני נחות מוגן באופן לא מספק על-ידי השווי הנוכחי המבוסס ויכולת התשלום של החייב. לסיכון אשראי מאזני שסוג כאמור נדרש שתהיה חולשה או חולשות מוגדרות היטב, אשר מסכנות את מימוש החוב.
25.	חוב פגום		חובות שהחברה צופה כי לא תוכל לגבות את הסכומים המגיעים לה לפי הסכם החוב, לרבות מקרים שבהם החוב נמצא בפגור של 90 ימים או יותר. כמו-כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתי יסווג כחוב פגום.
26.	חוב מיוחדת	חוב בהשגחה	חוב שיש לו חולשות פוטנציאליות בגינן נדרשת תשומת לב מיוחדת של ההנהלה. אם חולשות אלה לא יטופלו, התוצאה עלולה להיות התדרדרות בסיכויים לפירעון סיכון האשראי המאזני או במעמד של החברה כנושה בתאריך עתידי מסוים.
27.	חח"ד	חשבון חוזר דביטורי	חשבונות עו"ש שלגביהם קיימות מסגרות אשראי מאושרות מראש החייבות בעמלת הקצאה.
28.	יחס הון כולל לנכסי סיכון		ההון הכולל הוא סך כל הון רובד 1 וסך כל הון רובד 2. יחס ההון הכולל מחושב על-ידי חלוקת ההון הכולל בנכסי סיכון.
29.	יתרת חוב רשומה		יתרת החוב, לרבות ריבית צבורה שהוכרה, פרמיה או ניכיון שטרם הופחתו, עמלות נידחות נטו או עלויות נידחות נטו שנוקפו ליתרת החוב בהתאם להוראות הדיווח לציבור וטרם הופחתו, בניכוי כל סכום חוב שנמחק

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
			חשבונאית בעבר. בשונה מיתרת חוב נטו, אין לנכות מיתרת החוב הרשומה הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב. מובהר כי ריבית צבורה שלא הוכרה, או שהוכרה בעבר ולאחר מכן בוטלה, לא תיכלל ביתרת החוב הרשומה; כהגדרתה בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631.
30.	כרטיס בנקאי		כרטיס חיוב כמשמעו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981, המונפק על-ידי החברה.
31.	כרטיס חיוב מידי (דביט)		הינו כרטיס בו מחזיק הכרטיס מחויב בחשבון הבנק בסמוך לאחר ביצוע העסקה ובכפוף ליתרה מספקת בחשבון הבנק.
32.	כתבי התחייבות נדחים		כתבי התחייבות שהזכויות לפיהם נדחות מפני תביעותיהם של כל הנושים האחרים של החברה, למעט כתבי התחייבות אחרים ומאותו סוג; כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631.
33.	מדד המחירים לצרכן		מדד המתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ביום ה-15 של כל חודש ומודד את אחוז השינוי שחל במשך הזמן בהוצאה הדרושה לקניית "סל קבוע" של מוצרים ושירותים, שמחיריהם ניתנים למדידה סדירה. "סל" זה מייצג את תצרוכתה של אוכלוסיית משקי הבית.
34.	מודל בלק אנד שולס Black-Scholes model		מודל לתמחור אופציות הכולל טכניקת ערך נוכחי ומשקף את ערך הזמן והערך הפנימי של האופציה.
35.	מח"מ	משך חיים ממוצע	הממוצע המשוקלל של זמן פירעון הקרן ותשלומי הריבית של המכשיר הפיננסי לאורך חייו ועד לפדיון הסופי.
36.	מכשיר פיננסי		מכשיר פיננסי הוא כל חוזה היוצר נכס פיננסי בישות אחת והתחייבות פיננסית או מכשיר הוני בישות אחרת.
37.	מכשירים נגזרים/מכשירים פיננסיים נגזרים		מכשיר פיננסי או חוזה אחר בין שני צדדים, שהינו בעל שלושת המרכיבים הבאים: א. בסיסים (underlying), אחד או יותר וסכומים נקובים, אחד או יותר או הוראות תשלום, או שניהם יחד הקובעים את סכום הסילוק, ב. ההשקעה הראשונית נטו היא קטנה או כלל לא נדרשת; ג. ותנאי דורשים או מאפשרים סילוק בנטו בין הצדדים.
38.	מכשירי אשראי חוץ מאזניים		כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631
39.	יחידות פנטום		מכשיר התחייבותי המעניק תגמול במזומן המבוסס על שווי מניה וזאת ללא הזכאות לקבל מניה בפועל.
40.	מנפיק		אדם, לרבות תאגיד, המנפיק, מפיץ או משווק כרטיסי חיוב, שהוא צד לחוזה כרטיס חיוב עם לקוח והאחראי לתשלומים המגיעים מלקוח שעשה שימוש בכרטיס חיוב שהונפק, הופץ או שווק על-ידו.
41.	מסגרת אשראי		סכום הניצול המירבי שהחברה הסכימה לכבד בכרטיס הלקוח.
42.	שירותי ניכיון		כהגדרתם בסעיף 7א(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981.
43.	סולק		כהגדרתו בסעיף 36ט לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
44.	ערבות		כהגדרתה בסעיף 1 לחוק הערבות, התשכ"ז-1967.
45.	פיחות/ייסוף		החלשות/התחזקות ערכו של מטבע ביחס למטבעות אחרים.
46.	צד קשור		כמשמעו בסעיף 1 הוראות הדיווח לציבור.
47.	קבוצת לווים		כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין, מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
48.	רווח נקי בסיסי למניה		הרווח הבסיסי למניה יחושב על-ידי חלוקת הרווח או ההפסד, המיוחס לבעלי המניות הרגילות של החברה האם (מונה), בממוצע משוקלל של מספר המניות הרגילות הקיימות במחזור (המכנה), במהלך התקופה.
49.	רווח נקי מדולל למניה		חלוקת הרווח או ההפסד, המיוחס לבעלי המניות הרגילות של החברה האם, ובממוצע המשוקלל של מספר המניות הקיימות במחזור, בהתחשב בהשפעת כל המניות הרגילות הפוטנציאליות המדוללות.
50.	ריבית בנק ישראל		הריבית שקובע בנק ישראל במסגרת ההחלטות המוניטריות התקופתיות, והמשמשת את הבנק לצורך מתן הלוואות לתאגידים הבנקאיים או לצורך קבלת הלוואות מתאגידים בנקאיים, כשיעורה מזמן לזמן.
51.	שוק פעיל		שוק בו עסקאות בנכס או בהתחייבות מתקיימות בתדירות ובנפח מספיקים על מנת לספק מידע על התמחור על בסיס שוטף.
52.	שעבודים		בטחונות הניתנים למלווה על-ידי לווה כערובה להבטחת תשלום שהוא חייב לו.
53.	תאגיד בנקאי		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
54.	תאגיד עזר		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
55.	תביעה ייצוגית		כהגדרת המונח "תובענה ייצוגית" בחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006.
56.	תכנית המשכיות עסקית		תכנית פעולה מקיפה בכתב, הקובעת מה הם הנהלים והמערכות הדורשים כדי לשמר את הרציפות העסקית או לשקם את פעילות החברה במקרה של שיבושים (כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 355 – ניהול המשכיות עסקית).
57.	תקופת הבשלה	Vesting	התקופה שבה נדרש לקיים את כל התנאים המוגדרים להבשלה של הסדר תשלום מבוסס מניות.
58.	תקרית קיברנטית (סייבר)		אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכות מחשב ו/או מערכות ותשתיות משובצות מחשב על-ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לחברה) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר, יצוין, כי בהגדרה זו נכללים גם ניסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא נגרם נזק בפועל (כהגדרת "אירוע סייבר" בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 361 – ניהול הגנת הסייבר).
59.	תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.