

יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ

## דוח שנתי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015

---





## תוכן העניינים

עמוד	
<b>5</b>	<b>דברי יושב ראש הדירקטוריון</b>
<b>7</b>	<b>דוח הדירקטוריון והנהלה</b>
<b>9</b>	<b>סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה</b>
9	תיאור תמציתי של החברה ותחומי פעילות עיקריים
9	מידע צופה פני עתיד
11	הסיכונים העיקריים שהחברה חשופה להם
11	יעדים ואסטרטגיה עסקית
<b>13</b>	<b>הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי</b>
13	מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים
19	הון והלימות הון
22	מגזרי פעילות
<b>23</b>	<b>סקירת הסיכונים</b>
23	תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם
25	סיכון אשראי
27	סיכון שוק
28	סיכון נזילות ומימון
29	סיכון תפעולי
30	סיכונים אחרים
<b>32</b>	<b>מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים, בקורות ונהלים</b>
32	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים
33	גילוי לגבי בקורות ונהלים
<b>34</b>	<b>הצהרת המנהל הכללי</b>
<b>35</b>	<b>הצהרת החשבונאית הראשית</b>
<b>36</b>	<b>דוח הדירקטוריון והנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי</b>
<b>37</b>	<b>דוחות כספיים</b>
<b>59</b>	<b>דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי</b>
61	הדירקטוריון והנהלה
68	הביקורת הפנימית
69	גילוי בדבר הליך אישור הדוחות הכספיים
69	פרטים נוספים
70	תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות
74	נספחים לדוח השנתי
<b>76</b>	<b>מילון מונחים</b>
<b>78</b>	<b>אינדקס</b>



## דברי יושב ראש הדירקטוריון

בשם הדירקטוריון והנהלה אני גאה להגיש לכם את הדוח הכספי השנתי של יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (להלן: "החברה" או "יורופיי") לשנת 2015 שהינה חברת בת בבעלות מלאה של חברת ישראלכרט בע"מ (להלן: "ישראלכרט").

החברה מסכמת את שנת 2015 עם הפסד של 9 מיליון ש"ח, בהשוואה להפסד בסך 6 מיליון ש"ח בשנת 2014. יחס ההון קטן בשנת 2015 ועומד על 200%.

ישראלכרט, המשרתת מגוון רחב ומגוון של לקוחות, ולה מפגשי שירות עם לקוחות פרטיים ועסקיים בערוצים השונים, ממשיכה להציב את השירות ללקוחותיה כיעד מרכזי תוך מתן מענה מיטבי לצרכי הלקוח. השנה, הרחבנו והעמקנו את האפשרויות העומדות בפני לקוחותינו לקבלת שירות וביצוע פעולות למגוון ערוצים דיגיטליים, כל זאת תוך שמירה על מצוינות שירותית, תפעולית ותהליכית.

ישראלכרט, כחברת כרטיסי האשראי המובילה בישראל המשיכה להוביל את שוק התשלומים תוך התאמת מוצרים ושירותים ללקוחותינו השונים, בתוך כך השקיעה בגיוס לקוחות חדשים ובהעמקת הקשר עם לקוחותינו הקיימים. ישראלכרט, פעלה לפיתוח מנועי צמיחה חדשים, תוך מתן דגש על חיזוק התשתיות הטכנולוגיות שלנו לחדשנות וליצירתיות. כחלק מהמטרה להוביל גם בתחום התשלומים והרכישות המקוונות יזמה ישראלכרט והשקיעה במיזמים המעודדים רכישות בטוחות ברשת ללקוח הפרטי, ובנוסף השקיעה לקראת סוף השנה את מיזם "החנות האינטרנטית שלי" - פתרון המספק מענה מלא לבתי העסק הקטנים והבינוניים לאורך שלבים שונים של הקמת עסק מקוון.

עם התעצמות הזירה התחרותית בשוק התשלומים בישראל, המציבה את החברה בתחרות ישירה עם שחקנים ותיקים וחדשים מהזירה הפיננסית ומזירות חדשות אחרות, פעלה ההנהלה השנה על מנת לשמור על מנועי הצמיחה של החברה, בתנאי שוק משתנים ותחרותיות גוברת במגזרי הפעילות השונים של החברה.

עם סיומה של שנת 2015 אנו מביטים אל העתיד ואל המשך פעילות עסקית פורייה. יחד עם זאת בעקבות השינויים בסביבה הרגולטורית התחרותית והטכנולוגית, התאמנו את התכנית האסטרטגית הרב שנתית של החברה. התוכנית מבוססת על ניתוח מעמיק של הסביבה הכלכלית, הרגולטורית והעסקית ונסמכת על יכולת הביצוע של החברה בהובלת ההנהלה. התוכנית משלבת את מיצוב הלקוח במרכז תוך ראייה מפוקחת של ההתפתחויות בתעשיית התשלומים בעולם ובארץ והיא מתמקדת בהמשך מיצוב החברה כמובילה בתעשיית התשלומים, פיתוח ושכלול מנועי צמיחה חדשים, מצוינות וחדשנות מוצרית ותהליכית. כל זאת בשילוב עם ניהול סיכונים איכותי ותשתיות טכנולוגיות מתקדמות.

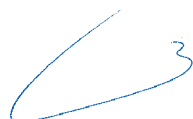
שנת 2015 מסתיימת באי ודאות רגולטורית ומשפטית משמעותית עם פרסום מסקנות הביניים של הוועדה להגברת התחרותיות בשירותים הבנקאיים ("ועדת שטרומ"). יישום המלצות הוועדה מציב אתגרים ומשמעויות אשר חלקן בעלות השפעה מהותית על מבנה השוק והחברות הפועלות בו. החברה בוחנת את המלצות הוועדה והשלכותיה על פעילות החברה.

עובדי החברה הם הנכס המרכזי של החברה, ואנו ממשיכים בפעילויות רבות ומגוונות בפיתוח המשאב האנושי ביניהן תכניות הכשרה, תמיכה ופיתוח מקצועי, פעילויות רווחה ועוד. ארגוני העובדים הם שותפים מלאים בהובלת החברה להישגים שלה, והחברה המשיכה לטפח את מערכת יחסי העבודה עם ארגוני העובדים.

מעבר למצוינות העסקית, החברה רואה את המעורבות והנתינה לקהילה כערך מרכזי והיא פועלת לטפח ולעודד ערך חשוב זה. בתוך כך, החברה הרחיבה השנה משמעותית את פעילות המעורבות בקהילה והתנדבות העובדים ובני משפחתם. החברה מעודדת את עובדיה לפעילות התנדבותית, מתוך אמונה שבכך מתעצמת תחושת השייכות ושביעות הרצון של העובדים עם החברה.

בהזדמנות זאת אני מבקש להודות ללקוחותינו הממשיכים להביע בנו אמון, לחברי הדירקטוריון להנהלת החברה וכמובן לעובדי החברה על המסירות והעבודה הקשה, המאפשרת את המשך הובלת החברה והתפתחותה.

בכבוד רב,



דן קולר - יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2016.



יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ

## דוח הדירקטוריון וההנהלה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015

---





## רשימת טבלאות

עמוד	נושא	טבלה מספר
10	דוחות רווח והפסד - מידע רב תקופתי	טבלה 1:
10	מאזנים - מידע רב תקופתי	טבלה 2:
20	הלימות הון	טבלה 3:
32	דיון בגורמי סיכון	טבלה 4:



## סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

### תיאור תמציתי של החברה ותחומי פעילות עיקריים

יורופי (יורוקרד) ישראל בע"מ (להלן: "יורופיי" או "החברה") הוקמה והתאגדה בישראל בשנת 1972 כחברה פרטית. החברה הינה חברת בת, בבעלות מלאה של ישראלכרט בע"מ (להלן: "ישראלכרט"). החברה הינה חברת כרטיסי אשראי והינה "תאגיד עזר" כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (להלן: "תאגיד עזר"). אין לחברה חברות בנות או חברות מוחזקות אחרות. החברה מנפיקה במשותף עם ישראלכרט כרטיסי אשראי בהם משולבים המותגים ישראלכרט ומסטרקארד (להלן: "כרטיסי מסטרקארד"), המונפקים לשימוש בחו"ל על-ידי החברה ושימוש בישראל על-ידי ישראלכרט, מכח רישיון שניתן לחברה על-ידי MasterCard International Incorporated (להלן: "ארגון מסטרקארד"). כמו כן, החברה סולקת עסקאות אצל בתי עסק הקשורים עימה בהסכמים והנעשות בישראל, בכרטיסי מסטרקארד שהונפקו בחו"ל על-ידי חברות בארגון מסטרקארד, במטבע חוץ ומשולמות לבית העסק במטבע חוץ.

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

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

### מידע צופה פני עתיד

חלק מהמידע המפורט בדוחות אלו, שאינו מתייחס לעובדות היסטוריות (אף אם הוא מבוסס על עיבוד של נתונים היסטוריים), מהווה מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בחוק ניירות-ערך. התוצאות בפועל עשויות להיות שונות מהותית מהערכות ואומדנים שנכללו במסגרת המידע צופה פני עתיד, כתוצאה ממספר רב של גורמים, לרבות, בין היתר, כתוצאה משינויים בשוקי ההון בארץ ובעולם, שינויים מאקרו כלכליים, שינויים במצב הגיאופוליטי, שינויים רגולטורים, שינויים חשבונאיים ושינויים בכללי המיסוי, וכן שינויים אחרים שאינם בשליטת החברה, ואשר עשויים להביא לאי התממשות הערכות ו/או לשינויים בתוכניות העסקיות של החברה. מידע צופה פני עתיד מאופיין במילים או בביטויים כגון: "תחזית", "תוכנית", "יעד", "אומדן סיכון", "תרחיש", "תרחיש קיצון", "הערכת סיכון", "קורלציה", "התפלגות", "אנו מאמינים", "צפוי", "חזוי", "מעריכים", "מתכוונים", "מתכננים", "מתעתד", "נעשו להשתנות", "צריך", "יכול", "יהיה" וביטויים דומים להם. מידע וביטויים צופי פני עתיד אלו, כרוכים בסיכונים ובחוסר ודאות, משום שהם מבוססים על הערכות ההנהלה לגבי אירועים עתידיים, אשר כוללים, בין היתר, שינויים בפרמטרים הבאים: מצב המשק, טעמי הציבור, שיעורי ריבית בארץ ובחו"ל, שיעורי אינפלציה, הוראות חקיקה ורגולציה חדשות בתחום הבנקאות ושוק ההון, החשיפה לסיכונים פיננסיים, איתנות פיננסית של לווים, התנהגות המתחרים, היבטים הקשורים בתדמית החברה, התפתחויות טכנולוגיות ונושאי כח אדם, ובתחומים אחרים אשר יש להם השפעה על פעילות החברה ועל הסביבה בה היא פועלת, ואשר מטבע הדברים התממשותם אינה ודאית. המידע המוצג להלן נסמך, בין היתר, על מידע המצוי בדיעת החברה והמבוסס, בין היתר, על פרסומים של גורמים שונים, כגון: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, משרד האוצר, נתוני בנק ישראל וגורמים אחרים המפרסמים נתונים והערכות לגבי שוקי ההון בארץ ובעולם. מידע זה משקף את נקודת המבט הנוכחית של החברה בנוגע לאירועים עתידיים. נקודת מבט זו מבוססת על הערכות, ולכן נתונה לסיכונים, לחוסר ודאות, ואף לאפשרות שאירועים או התפתחויות, שנחזו כצפויים, לא יתממשו בכלל, או יתממשו במקצת בלבד ואף שההתפתחויות בפועל תהיינה הפוכות מאלו שנצפו.

**טבלה 1 – דוחות רווח והפסד – מידע רב תקופתי**

סכומים מדווחים  
במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר					
2011	2012	2013	2014	2015	
					הוצאות תפעוליות, נטו על-פי הסכם עם ישראלכרט בע"מ
(4)	(6)	(5)	(6)	(9)	הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו
6	2	(*-)	*-	*-	
<b>2</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>	<b>(6)</b>	<b>(9)</b>	<b>הפסד (רווח לפני מיסים)</b>
*-	*-	-	-	-	הפרשה למיסים על הרווח
<b>2</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>	<b>(6)</b>	<b>(9)</b>	<b>הפסד (רווח נקי)</b>
<b>4</b>	<b>(9)</b>	<b>(12)</b>	<b>(3)</b>	<b>(1)</b>	<b>הפסד (רווח נקי בסיסי למניה רגילה (בש"ח))</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

**טבלה 2 – מאזנים – מידע רב תקופתי**

סכומים מדווחים  
במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר					
2011	2012	2013	2014	2015	
					<b>נכסים</b>
185	7	2	3	5	נכסים אחרים
<b>185</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
					<b>התחייבויות</b>
*-	*-	-	-	-	התחייבויות אחרות
*-	*-	-	-	-	סך כל ההתחייבויות
185	7	2	3	5	הון
<b>185</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## הסיכונים העיקרים שהחברה חשופה להם

פעילותה של החברה כרוכה בסיכונים אשר העיקרים שבהם:

- סיכון אשראי:** הסיכון הנובע מן האפשרות שלווה/צד נגדי לא יעמוד בהחייבויותיו בהתאם לתנאים המוסכמים. הרעה ביציבותם של הלווים השונים עלולה להשפיע לרעה על שווי הנכסים ועל רווחיות החברה.
- סיכון תפעולי:** נובע מתהליכים פנימיים כושלים או לקויים, מפעולות אנוש, מכשלים במערכות וכן מאירועים חיצוניים.
- סיכונים אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות:** סיכון לאירועי דלף מידע הכוללים חומר עסקי רגיש ופרטי לקוחות וכן התקפות סייבר אשר מכוונות כנגד תשתיות החברה.
- סיכון משפטי:** נובע מהעדר אפשרות לאכוף באופן משפטי קיומו של הסכם, פגיעה בפעילות החברה הנובעת מפרשנות מוטעית של הוראת חוק או רגולציה, או קיומו של הליך משפטי (כגון תביעות ייצוגיות) המתנהל נגד החברה.
- סיכון רגולטורי:** נובע משינויים מהותיים מתהליכי חקיקה ו/או מטיטוטות הוראות של גופים רגולטוריים שונים, הקובעים מגבלות על תחומי פעילות ומקורות הכנסה של החברה, או המטילים חובות שיישומן כרוך בעלויות משמעותיות לחברה.
- סיכון אסטרטגי:** נובע מקבלת החלטות עסקיות שגויות, יישום לא נאות של החלטות עסקיות ואי ביצוע או אי התאמה של תוכנית העבודה לשינויים בסביבה העסקית

## יעדים ואסטרטגיה עסקית

החברה פועלת בהתאם לתוכנית האסטרטגית שלה, תוך התייחסות לתמורות והמגמות בסביבה העסקית והרגולטורית בהתייחס לפעילותה.

### הנושאים והדגשים המרכזיים אליהם מתייחסת התוכנית האסטרטגית ובאים לידי ביטוי בתוכנית העבודה השנתית הינם:

- מיקוד בלקוח:** פיתוח פתרונות והתאמת מעטפת שרות ומוצרים ללקוחות של החברה. העצמת חווית הלקוח במפגשים עם החברה והרחבת הערכים המוספיים לפלחי לקוחות שונים תוך יצירת העדפה, שימור, נאמנות ושרות איכותי.
- מובילות בתשלומים:** שימור המובילות בתשלומים באמצעות פעילות משותפת עם שותפי ההפצה הבנקאיים ומועדוניים תוך שמירה על איכות שרות גבוהה והצעת ערך ללקוחות מחזיקי הכרטיס.
- העמקת שיתוף הפעולה עם בתי העסק בדגש על הרחבת מעטפת המוצרים והשירותים והתאמתם לצרכים השונים של בתי העסק.
- המשך הפעילות ליצירת העדפה לתשלומים אלקטרוניים בעולם הסחר האלקטרוני כמו גם על חשבון תשלומים מבוססי נייר, תוך חדירה למגזרים חדשים והעמקת הפעילות בענפים קיימים.
- התייעלות ומצוינות תהליכית:** ביסוס תהליכים של גמישות ואפקטיביות ארגונית תוך הקפדה על תהליכים לבקרה ולניצול מיטבי של המשאבים בארגון.
- פיתוח והכשרת ההון האנושי:** תוך התאמה לצרכים המשתנים.
- התרחבות בתחום האשראי ללקוחות פרטיים ועסקיים:** התחרות בתחום האשראי הולכת וגוברת ובכדי לתת מענה לצרכים המשתנים של לקוחותיה, משקיעה החברה מאמצים רבים במציאת מגוון פתרונות אשראי בערוצים שונים המותאמים לאוכלוסיות ולצרכים מגוונים. בנוסף, קיים שיפור מתמיד במערך החיתום ובקרת האשראי לתמיכה מבוקרת סיכון בהרחבת והעמקת הפעילות במגזרים השונים.
- תשתית טכנולוגית מתקדמת:** שימור רמה טכנולוגית גבוהה התומכת בהתפתחות העסקית, בצרכי הלקוחות בשרות רב ערוצי, דיגיטלי ומתקדם ובמענה לאתגרי החדשנות בסביבה הטכנולוגית.
- החברה מייחסת חשיבות גבוהה למתן שרות איכותי ברמה גבוהה ושוקדת על הרחבת השרות ללקוחותיה למגוון ערוצים ביניהם אינטרנט וסלולר.

כלל הפעילויות יתבצעו תוך הקפדה על איכות גבוהה של מערכי ניהול הסיכונים וההונאות ובמסגרת תיאבון הסיכון של החברה. התוכנית האסטרטגית וכפועל יוצא תוכנית העבודה, התבססו על הנחות שונות, בהינתן אי ודאות במרכיבים לא מעטים ובכלל זה הסביבה הרגולטורית, הסביבה המקרו כלכלית והתחרותית והשינויים הטכנולוגיים, יתכן כי התוכנית לא תמומש במלואה או בחלקה. תוכנית העבודה והנחות העבודה מתייחסות לפעילות עתידית של החברה ולפיכך המידע בפרק זה הינו בחזקת מידע צופה פני עתיד.

## שיתופי פעולה אסטרטגים

### התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

החברה מנפיקה במשותף עם ישראל כרטיסי אשראי בהם משולבים המותגים ישראל כרטיס ומסטרקארד (להלן: "כרטיסי מסטרקארד"). המונפקים לשימוש בחו"ל על-ידי החברה ולשימוש בישראל על-ידי ישראל כרטיס, מכח רישיון שניתן לחברה על-ידי MasterCard International Incorporated (להלן: "ארגון מסטרקארד"). כמו כן, החברה סולקת עסקאות אצל בתי עסק הקשורים עימה בהסכמים והנעשות בישראל, בכרטיסי מסטרקארד שהונפקו בחו"ל על-ידי חברות בארגון מסטרקארד, במטבע חוץ ומשולמות לבית העסק במטבע חוץ. במהלך שנת 2013 חודש ההסכם בין החברה לבין ארגון מסטרקארד המסדיר את מערכת היחסים בין החברות.

### התקשרויות עם תאגידים בנקאיים

החברה וישראל כרטיס קשורות עם הבנקים המפורטים להלן בהסכמים שונים להצטרפות לקוחות להסדר כרטיסי אשראי של החברה: בנק הפועלים בע"מ (החברה האם), בנק מזרחי טפחות בע"מ, בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ, הבנק הבינלאומי הראשון בע"מ, בנק מסד בע"מ, בנק אוצר החייל בע"מ ובנק איגוד בע"מ (יחד - "הבנקים שבהסדר"). באופן כללי, במסגרת ההסכמים השונים של החברה עם הבנקים שבהסדר, הוקנתה לכל בנק שבהסדר הסמכות לקבוע מי מבין הלקוחות יימצא ראוי להצטרף להסדר הכרטיסים של החברה וכן להמליץ לחברה על צירופו להסדר הכרטיסים. כל בנק שבהסדר כאמור אחראי לכבד כל שובר וחיוב שביצע הלקוח ביום הצגת השוברים או החיובים לבנק שבהסדר. במסגרת ההסכמים השונים האמורים, נכללים גם הסדרי התשלומים והתנאים הרלוונטים מול כל בנק שבהסדר.

### התקשרויות עם מועדוני לקוחות

במסגרת פעילות מועדוני הלקוחות, החברה וישראל כרטיס התקשרו עם גופים שונים המייצגים קבוצות שונות של לקוחות, להנפקת כרטיסי אשראי לאלו הנמנים על אותן קבוצות לקוחות (להלן: "עמיתי המועדון"). הכרטיסים המונפקים לעמיתי המועדון מקנים להם, בדרך כלל, הנחות, הטבות ושירותים מיוחדים במגוון בתי עסק המכבדים את כרטיסי המועדון. הגופים הנוטלים חלק בפעילות מועדוני הלקוחות של החברה וישראל כרטיס, כוללים, בין היתר, ארגוני עובדים, ארגונים מקצועיים ותאגידים מסחריים המעוניינים בהנפקת כרטיס מועדון ללקוחותיהם ו/או עובדיהם, באמצעות כרטיסי אשראי. במסגרת מגוון כרטיסי אשראי וסוגיהם השונים מנפיקה החברה כרטיסי אשראי בשיתוף פעולה עם ארגונים, מועדונים וגופים צרכניים מקצועיים ואחרים, כדוגמת "חבר" לאנשי צבא הקבע והגימלאים, מועדון לייף סטייל, "אשמורת" לחברי הסתדרות המורים, "הוט" לחברי הסתדרות ההנדסאים והטכנאים בישראל, Members לחברי לשכות עורכי הדין ורואי חשבון, רפאל מערכות לחימה מתקדמות בע"מ, מועדון "רמי לוי", כרטיסי רשתות ועוד.

**ספק שירות עיקרי:** ישראל כרטיס - בין החברה לבין ישראל כרטיס קיים הסדר על-פיו ישראל כרטיס מנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות ההנפקה והסליקה של כרטיסי אשראי.

### פרויקטים מתוכננים עיקריים

- אחד הפרויקטים המרכזיים בהם עוסקת ישראל כרטיס הינו תכנון וביצוע העברת אתר המחשב המרכזי של החברה לאתר חדש. העברה זו תשפר את אפשרות מיגון ושרידות המחשב המרכזי של החברה. האתר אליו יועבר המחשב המרכזי הינו אתר על-קרקעי ממוגן כנגד תרחישי הייחוס המחמירים שהוגדרו על ידי פיקוד העורף ומאושר על ידו. תפעול האתר הינו מרוחק באמצעות מערכות ניטור שליטה ובקרה מתקדמות. ישראל כרטיס חתמה על הסכם עם צד קשור לשכירות האתר ל-10 שנים עם אופציה להארכה לתקופה נוספת של 10 שנים. הפרויקט אושר על ידי הנהלת החברה והדירקטוריון.
- פרויקט להתאמת מאפייני כרטיס החיוב המידי המונפק על ידי ישראל כרטיס והחברה להנחיות הרגולטוריות של בנק ישראל ובכלל זה שינויים הנדרשים בתהליכי ההתחשבות בגין העמלה הצולבת ומועדי הזיכוי לבתי העסק. הפרויקט משלב התאמה ופיתוח ממשקים עם שב"א ובנקים.

### מקורות המימון

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

## הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

### מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים

#### טיפול ההנהלה בנושאים שוטפים מהותיים

ככלל, אחת לשבוע מתקיימת ישיבת הנהלה, הדנה בנושאים השוטפים והאסטרטגיים המהותיים ובכל הנושאים הנדרשים על פי דין ובהם מגמות, התפתחויות ושינויים משמעותיים שאירעו וכאלה שצפויים בענף כרטיסי האשראי וענף הבנקאות והמשק בכללותו ככל שרלוונטיים ונבחנת השפעתם האפשרית על תוצאות פעילות החברה לצורך קבלת החלטה והתוויות מדיניות בהתאם לענין וגיבוש המלצות לדיקטוריון בנושאים השונים, ככל הנדרש.

#### ענף כרטיסי האשראי בישראל

נכון למועד הדוח, פועלות בישראל בתחום ההנפקה והסליקה של כרטיסי האשראי: (1) החברה וישראל, אשר מנפיקות וסולקות כרטיסי אשראי מסוג מסטרקארד וישראל, בהתאמה; (2) ישראל המנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מסוג ויזה; (3) פועלים אקספרס בע"מ, (להלן: "חברה אחות"), אשר מנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס; (4) לאומי קארד בע"מ (להלן: "לאומי קארד"), אשר למיטב ידיעת החברה, מנפיקה כרטיסי אשראי מסוג ויזה ומסטרקארד וסולקת כרטיסי אשראי מסוג ויזה, מסטרקארד וישראל; (5) כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן: "כ.א.ל"), אשר למיטב ידיעת החברה, מנפיקה כרטיסי אשראי מסוג ויזה ומסטרקארד וסולקת כרטיסי אשראי מסוג ויזה, מסטרקארד וישראל; וכן (6) דיינרס קלאב ישראל בע"מ (להלן: "דיינרס"), אשר למיטב ידיעת החברה, חברה בת של כ.א.ל, המנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מסוג דיינרס. חברות כרטיסי האשראי בישראל מנפיקות וסולקות כרטיסי אשראי בינלאומיים כאמור (אמריקן אקספרס, מסטרקארד, ויזה ודיינרס) על-פי רישיונות אשר ניתנו על-ידי הארגונים הבינלאומיים הרלוונטיים.

בשנים האחרונות, ניתן לזהות שתי מגמות בולטות במגזר הנפקת כרטיסי האשראי בישראל: (1) הנפקה של כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים על-ידי חברות כרטיסי האשראי, המקושרים על-פי רוב למועדוני לקוחות או לגופים צרכניים ואחרים; (2) הרחבת מגוון השירותים המסופקים על-ידי חברות כרטיסי האשראי בתחום האשראי ומימון למחזיקי הכרטיסים ולבתי עסק, בין היתר, באמצעות הנפקת כרטיסי אשראי מסוג "אשראי מתגלגל", המאפשר למחזיק הכרטיס לקבוע את גובה הסכומים והמועדים בהם יחויב, בהתאם לצרכיו וליכולתו. ענף כרטיסי האשראי בישראל מתאפיין בהתערבות רגולטורית גבוהה ודינמית בעסקי החברות הפועלות בתחום, הן מפאת היות כל אחת מהן "תאגיד עזר" והן בקשר עם פעילותן בתחום כרטיסי האשראי, ובכלל זה (בין היתר) חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 ("חוק כרטיסי חיוב") והתקנות על-פיו, חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות (שירות ללקוח)") וכן חוק איסור הלבנת הון, התש"ס-2000 ("חוק איסור הלבנת הון") והצו שהוצא מכוחו על-ידי בנק ישראל. בנוסף, חלות על חברות כרטיסי האשראי בישראל הוראות שונות מטעם הפיקוח על הבנקים, לרבות נוהל בנקאי תקין מספר 470 המסדיר את פעילותן של חברות כרטיסי אשראי וכן הנחיות מכח הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 311 הקובעות סטנדרטים לניהול סיכונים במטרה לחזק את האיתנות הפיננסית והיציבות של המערכת הבנקאית.

### סקירה כלכלית ופיננסית

#### התפתחויות בכלכלה העולמית

הצמיחה העולמית הואטה מעט בשנת 2015 לשיעור של 3.1%, לעומת 3.4% בשנה הקודמת (אומדנים של קרן המטבע הבינלאומית). האטת הצמיחה התמקדה במשקים המתעוררים ובמדינות המתפתחות, שהן התורמות העיקריות לצמיחה העולמית בשנים האחרונות. במדינות המפותחות הצמיחה הייתה דומה לזו של שנה קודמת ועמדה על כ-1.9%. שיפור בצמיחה בלט בייחוד במדינות אירופה כמו אירלנד, ספרד ואיטליה. ארה"ב צמחה בשיעור של 2.4%. לאחר תקופה של כשמונה שנים מתחילת המשבר, ניתן לומר ששיעורי הצמיחה במדינות המפותחות לא שבו לאלו שטרם המשבר וגוברים ההערכות שמצב זה ימשך גם בשנים הקרובות. הסברים אפשריים לכך יכולים להיות תהליכים דמוגרפיים של התבגרות האוכלוסייה, ירידה בהשקעות הריאליות בין השאר כתוצאה ממשברי החובות ומיצוי ההשפעה של שיפורים טכנולוגיים. גורמים אלו צפויים על פי רוב הערכות להשפיע גם על הצמיחה בשנים הקרובות. כלכלת אירופה רשמה כאמור שיפור ניכר בצמיחה בשנה החולפת, אך בהיבטים רבים סימני המשבר עדיין ניכרים בה: שיעורי האבטלה נותרו גבוהים וכך גם החובות הממשלתיים. הרפיון בשוק העבודה וירידה במחירי האנרגיה והסחורות הגבירו את הלחצים הדפלציוניים בגוש האירו, והבנק המרכזי האירופאי הרחיב עוד יותר את המדיניות המוניטארית - ריבית הפיקדונות (של הבנקים המסחריים בבנק המרכזי) הופחתה ל-(-0.3%) והבנק התחייב למדיניות של הרחבה כמותית (רכישת אג"ח) לפחות עד חודש מרץ 2017. מבחינה זו המצב בארה"ב שונה מאוד, שיעור האבטלה ירד לרמה של כ-5%, השכר במגמת עלייה והפעילות בענף הנדל"ן המשיכה להתאושש. גורמים אלו הביאו את הבנק המרכזי בארה"ב להחליט על העלאת ריבית בחודש דצמבר 2015 לרמה של 0.25%-0.5%. הפערים בנתונים הבסיסיים בין ארה"ב לאירופה ופתיחת פערי הריביות בין הבנקים המרכזיים הביאו להתחזקות של הדולר האמריקני מול מרבית המטבעות בעולם. מחיר הנפט רשם ירידה חדה מרמה

של כ-60 דולר לחבית בתחילת 2015 ל-30 דולר בסופה. הירידה החדה במחירים היא כנראה בעיקר תוצאה של עלייה בהיצע בעקבות חילוקי דעות בין חברות קרטל אופ"ק והפקת נפט מפצלי שמן, וכן בשל ביקושים ממותנים. מחירי סחורות אחרות כמו מתכות וסחורות חקלאיות ירדו אף הם, אם כי בשיעורים מתונים בהרבה. לשינויי המחירים השפעה גדולה על מדינות שכלכלתן מבוססת על יצוא סחורות וחלקן נקלעו למשברים. בין המדינות הגדולות ניתן לציין את רוסיה שנקלעה למיתון ומצוקה תקציבית בשל נפילות מחירי הנפט, וברזיל שכלכלתה גם במיתון. עם משבר פייסקאלי שבין הגורמים לו זה הירידה במחירי הסחורות החקלאיות. הצרכנים במדינות המפותחות נהנו בדרך כלל מירידת מחירי האנרגיה, אם כי גם במדינות אלו היו נפגעים ובעיקר חברות האנרגיה שספגו הפסדים כבדים. כלכלת סין רשמה על פי האומדנים הרשמיים האטה בצמיחה משיעור של 7.3% ל-6.9%. קיימים אומדנים לא רשמיים שמעריכים שהצמיחה בסין נמוכה כעת באופן ניכר מאומדנים אלו. עליית הסיכונים הביאה ליציאת הון מסין וירידות שיעורים חדות בשוקי המניות. צעדי הממשל לבלום את בריחת ההון לא זכו לאמון המשקיעים. שער החליפין של היואן הוגמש וחל בו פיחות מתון. במבט קדימה ההתפתחויות במספר משקים מתעוררים ובעיקר בסין מהוות גורם סיכון משמעותי בשנה הקרובה.

## כלכלת ישראל

### הפעילות הכלכלית במשק

הצמיחה בשנת 2015 הוטה לשיעור של 2.6%, שהם 0.6% לנפש בלבד. הצמיחה הנמוכה נבעה מירידה של 2.5% ביצוא הסחורות והשירותים וירידה של 1.4% בהשקעות בנכסים קבועים. מנגד הצריכה הפרטית גדלה בשיעור גבוה של 4.7%. הירידה ביצוא הושפעה מהרפיון בסחר העולמי, מהמשך הייסוף בשער החליפין של השקל וכן מהתאוששות איטית של ענף התיירות ממבצע צוק איתן שאירע בקיץ 2014. הירידה בהשקעות מדאגיה, שכן היא בעלת השפעה על פוטנציאל הצמיחה של המשק בשנים הבאות. ההשקעה בבניה למגורים, המשיכה לגדול השנה וקצב התחלות הבנייה השנתי צפוי להתקרב ל-50 אלף יחידות דיור. חלה ירידה בבניית בניינים שלא למגורים, שמשקפת אולי מצב של רוויה בשטחי מסחר ומשרדים. הצריכה הפרטית גדלה מזה שלוש שנים בשיעורים הגבוהים באופן ניכר מהתוצר, וניתן להעריך כי לריבית האפסית הייתה השפעה ניכרת לכך. בחלוקה ענפית, ענף התעשייה צמח בשיעור נמוך של 1.2% ואילו ענפי המסחר ושירותי אירוח ואוכל בשיעור גבוה של 4.9%. השנה החולפת היטיבה גם עם תעשיית חברות הזנק - חברות ישראליות גייסו סכום שיא של 4.4 מיליארד דולר רובו ממשקיעים זרים.

פעילות ערה נרשמה כאמור גם בשוק הדיור - שהתבטאה בעלייה בקצב התחלות הבנייה ובשיא של היקפי הרכישות של דירות (חדשות ויד-שנייה). מחירי הדירות המשיכו לעלות בקצב מהיר של 7.6% בחודש נובמבר 2015 לעומת החודש המקביל אשתקד. הממשלה החדשה שהוקמה בתחילת השנה העמידה במרכז המדיניות הכלכלית את נושא הדיור. מס הרכישה על רוכשי דירה שנייה הועלה בחודש יולי 2015 לשיעור של 8% עד 10%, ומשרד השיכון הכריז על מדיניות לפיה קרקעות המדינה ישוקו מעתה על פי תוכנית "מחיר למשתכן". לעת עתה, היקף העסקאות בדירות ברבעון האחרון של השנה נותר גבוה, אף שחלקם של המשקיעים ברכישות ירד באופן משמעותי. שוק העבודה המשיך להפגין עוצמה, שיעור האבטלה ירד לרמה ממוצעת של 5.3%, תוך עלייה של 2.6% במספר המועסקים. השכר הממוצע במשק עלה בשיעור של כ-2.3%, בין השאר כתוצאה מהעלאת שכר המינימום בחודש אפריל 2015 מ-4,300 ש"ח לחודש ל-4,650 ש"ח. בחודש פברואר 2016 אישרה חברת דרוג האשראי S&P את דירוג החוב החיצוני של מדינת ישראל ברמה של A+.

### המדיניות הפיסקאלית והמוניטארית

הגירעון התקציבי בשנת 2015 הסתכם ב-24.5 מיליארד ש"ח שהם 2.15% מהתמ"ג, נמוך מיעד הגירעון המקורי לשנה זו שהיה 2.75%. הממשלה פעלה מרבית השנה ללא תקציב מאושר, אלא בהתאם לתקציב שנה קודמת. יתכן שהייתה לכך השפעה מסוימת על צד ההוצאות, אך ההפתעה לחיוב באה מצד ההכנסות ממסים שעלו בשיעור של 7.1% לעומת אשתקד (בנטרול השפעת שינויי חקיקה). הגידול החד בגביית המס, שהוא גבוה משמעותית מצמיחת המשק, משקף בין השאר את הגאות בענף הנדל"ן וכן מאמצים מוגברים של רשות המסים שהביאו להעמקת הגבייה. הגירעון הנמוך יחסית והאינפלציה השלילית הביאו לירידה בשיעור החוב הציבורי מהתמ"ג לרמה של 64.9% מהתמ"ג לעומת 66.7% בסוף שנת 2014. ריבית בנק ישראל ירדה בחודש מרץ 2015 מרמה של 0.25% לרמה של 0.1% ומאז נותרה ללא שינוי עד סוף השנה, וכן בחודשיים הראשונים של 2016. המדיניות המוניטארית הייתה מרחיבה על רקע האינפלציה השלילית, וכן בשל הצורך להתאים את המדיניות לזו שהונהגה במדינות המפותחות.

### אינפלציה ושער חליפין

מדד המחירים לצרכן ירד בשנת 2015 בשיעור של 1.0% (מדד בגין). ירידת המדד הושפעה משני גורמים עיקריים: ירידת מחירי האנרגיה וצעדים שנקטה הממשלה להפחתת יוקר המחיה. בנק ישראל אומד את השפעת שני גורמים אלו כתרומה שלילית של 1.7% לאינפלציה, כלומר ללא השפעות אלו הייתה האינפלציה עומדת על 0.7%. האינפלציה הנמוכה הושפעה גם מהייסוף בשער החליפין של השקל מול סל המטבעות ומהמשך הירידה במחירי הסחורות בעולם. סעיף הדיור (נמדד על ידי שכר-דירה) היה בעל התרומה החיובית הגדולה ביותר למדד והוא עלה ב-2.2%. נכון לסוף חודש ינואר 2016 שוק ההון מגלם ההערכה כי האינפלציה בשנת 2016 תהיה גם כן שלילית. יש לציין שברקע להערכה זו ירידה חדה במחירי הנפט בעולם אל מתחת ל-30 דולר לחבית בתחילת שנה וכן הוזלות מחירים אדמיניסטרטיביות של הממשלה. השקל פוחת בשנת 2015 בשיעור של 0.3% מול הדולר ומול האירו רשם ייסוף של 10.1%. הדולר האמריקני התחזק בשנה זו

מול מרבית המטבעות בעולם. שער החליפין של השקל מול סל המטבעות האפקטיבי יוסף בשיעור של 7.3%. הלחצים לייסוף השקל גברו השנה נוכח עלייה נוספת בעודף חשבון השוטף של מאזן התשלומים, בין השאר על רקע ירידת מחירי האנרגיה בעולם. בנק ישראל רכש מט"ח בהיקף מוערך של 8.8 מיליארד דולר, זאת על מנת למתן את הייסוף בשער החליפין של השקל.

## יזמות רגולטוריות

1. בחודש אוגוסט 2011 פורסם ברשומות תיקון מספר 18 לחוק הבנקאות רישוי, הקובע, בין היתר, שעל גוף העוסק בסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב לקבל רישיון סליקה. בהמשך, בחודש דצמבר 2013, פרסם הפיקוח על הבנקים את תהליך קבלת רישיון סולק ואת הקריטריונים והתנאים הכלליים לשולט ומחזיק אמצעי שליטה במבקש רישיון סליקה. בחודש נובמבר 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטה מתוקנת של תהליך קבלת רישיון סולק. בטיטה, בין היתר, פורטו דרישות ההון מסולק, וכן נקבעו הוראות שונות בנוגע לאופן החזקת כספים שטרם הועברו לבתי העסק, אבטחת מידע, עבודה בתקן EMV, עמידה בהוראות דין ועוד. בצד הטיוטה הוציא הפיקוח על הבנקים הודעה לעיתונות לפיה, בין היתר: תינתן אפשרות לסולק חדש שקיבל רישיון מבנק ישראל, להתחבר למערכת כרטיסי החיוב באמצעות אירוח על תשתיות סולק קיים, על בסיס הסכם שייחתם ביניהם; גרעין השליטה המינימלי לבעלות בסולק הופחת כמפורט בטיטה המתוקנת; החוסן הפיננסי של בעל השליטה בסולק אף הוא הופחת בהתאם לאמור בטיטה המתוקנת והורחבה רשימת הגופים שיוכלו להרכיב גרעין שליטה בסולק.
2. בחודש פברואר 2015 פרסם בנק ישראל המלצות וצעדים להרחבת התפוצה והשימוש בכרטיסי חיוב מידי (דביט) בישראל ולהגברת התחרות בתחום כרטיסי החיוב. במסגרת המלצות, בין היתר, יקבע הפיקוח על הבנקים הוראות להפצת כרטיס חיוב מידי ללקוחות הבנקים וכללים להתחשבות כספית מיידית בעסקאות המבוצעות בכרטיס חיוב מידי ולאופן הצגת פירוט העסקאות המבוצעות בכרטיס. בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים מספר הוראות שמטרתן להביא ליישום המלצות האמורות, ובכלל זה לוחות הזמנים ליישום ובחודש אוגוסט 2015 פורסמה ברשומות הוראת שעה, בה הכריזה נגידת בנק ישראל על העמלה הצולבת לעסקאות חיוב מידי כעמלה בפיקוח ומחירה נקבע בשיעור של 0.3% מסכום העסקה לתקופה של שנה, החל מיום 1 באפריל 2016.
3. במקביל לאמור לעיל בנושא כרטיס חיוב מידי (דביט), בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה להטמעת השימוש בתקן האבטחה EMV, הן בצד ההנפקה והן בצד הסליקה. בהוראה נקבע, בין היתר, לוחות הזמנים להנפקת כרטיסים תומכי תקן EMV ולחיבור מסופים התומכים בתקן וכן לכניסתו לתוקף של מנגנון הסטת האחריות מהמנפיק לסולק.
4. בחודש דצמבר 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטת הוראה בנושא סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב, שבמסגרתה הוסדרו חלק מההוראות הנזכרות בסעיפים 1-3 לעיל וכן הוסדרו בה נושאים נוספים, בכלל זה: דרישות הון מסולק; הגנה על כספים בסליקה; חובת עמידה בהוראות דין בהתאם לאופי הסולק; העברת כספים בעסקאות חיוב מידי (דביט), מנגנון הסטת אחריות, יחסי סולק-בית עסק והשכרת מסופים.
5. בחודש יוני 2015 מינו שר האוצר ונגידת בנק ישראל ועדה להגברת התחרותיות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים הניתנים למשקי בית ולעסקים שאינם גדולים (ועדת שטרומ). על הועדה להמליץ בנושא הכנסת שחקנים חדשים לתחום זה, לרבות באמצעות הפרדת חברות כרטיסי האשראי מבעלות הבנקים. כן הוטל על הועדה להמליץ על צעדים משלימים נדרשים ועל הסרת החסמים לכניסת שחקנים והגברת תחרות כאמור. ביום 14 בדצמבר 2015 פורסם דוח הביניים של הועדה שבמסגרתו הומלץ, בין היתר: להפריד את חברות האשראי מהבנקים הגדולים בתוך 3 שנים ממועד אימוץ מסקנות הועדה בחקיקה; לקבוע מגבלות על הגופים הרשאים לרכוש את חברות כרטיסי האשראי; להגביר את התחרות בשוק הסליקה (באמצעות קביעת תנאים מקלים למתן רישיון סליקה, הפחתת העמלה הצולבת לא יאוחר מ-2018, מעבר מסליקה חודשית ליומית תוך מספר שנים), לאפשר לחברות כרטיסי האשראי המופרדות להשתמש במידע שבידן הנובע מתפעול פעילות ההנפקה והסליקה; לחייב את כל הבנקים להפיץ את כל כרטיסי האשראי בתנאים שווים; לאסור על הבנקים הגדולים להנפיק כרטיסי אשראי למשך ארבע שנים ולאפשר להם להנפיק כרטיסי דביט; לאפשר לחברות כרטיסי האשראי המופרדות להנפיק כרטיסי אשראי במשותף עם בנקים (שאינם הבנקים הגדולים) או גופים פיננסיים עד לשיעור של 25% מסך מסגרות כרטיסי האשראי שלהן והשארת הפיקוח על חברות כרטיסי האשראי בידי בנק ישראל. לגבי חלק מההמלצות קיימות דעות שונות של חלק מחברי הועדה. הועדה פנתה לציבור שיציג בפניה את עמדותיו בנוגע למסקנות הביניים עד ליום 7 בפברואר 2016. החברה הגישה את עמדתה לועדה. הועדה תקיים שימועים במהלך חודש פברואר 2016.
6. בחודש יולי 2014 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה בנושא הטבות לא בנקאיות ללקוחות, שמטרתה לקבוע כללים ברורים ואחידים שיאפשרו ללקוחות להשוות במידה סבירה בין מחירי שירותים ומוצרים בנקאיים, ויקלו עליהם להבחין בין הטבות בנקאיות ובין הטבות לא בנקאיות, ובמטרה לסייע להגביר את התחרות במערכת הבנקאית על מחירי השירותים הבנקאיים. ההוראה נכנסה לתוקף ביום 1 בינואר 2015.

7. בחודש ספטמבר 2014 הופץ חוזר הפיקוח על הבנקים בנושא תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 221 "יחס כיסוי הנזילות" וכן פרסם חוזר של בנק ישראל, בנושא, הוראת שעה - יישום דרישות גילוי לפי נדבך 3 של באזל - גילוי בגין יחס כיסוי נזילות. מועד תחילת ההוראה נקבע ליום 1 באפריל 2015. לפרטים נוספים ראה "הון והלימות ההון" להלן.
8. בחודש אוקטובר 2014 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה בנושא טיפול בתלונות הציבור, שמטרתה לשפר את טיפול המערכת הבנקאית בתלונות הציבור. ההוראה נכנסה לתוקף ביום 1 באפריל 2015.
9. בחודש דצמבר 2014 פרסם תיקון לכללי גילוי נאות, אשר קובע, בין היתר, את אופן מתן הודעות על שינויים הנוגעים לתנאי ניהול חשבון, לרבות שינויים בתנאי עמלות ובהטבות בתנאים אלה שניתנו לתקופה העולה על שלושה חודשים, הן לכלל הלקוחות והן ללקוחות מסוימים. התיקון נכנס לתוקף ביום 1 באפריל 2015.
10. בחודש אפריל 2015 פרסם בנק ישראל הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218 בדבר "יחס מינוף". נכון ליום פרסום הדוחות עומדת החברה בדרישה המינימלית והחלה לפרסם את השיעור בדוחותיה הכספיים החל מדוחות כספיים שפורסמו ליום 30 ביוני 2015. לפרטים נוספים ראה "הון והלימות ההון" להלן.
11. בחודש מאי 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטת הוראה בנושא הליכי גביית חובות. התיקון נועד להסדיר את הפעולות שיש לנקוט לצורך הגברת ההוגנות והשקיפות בעת גביית חובות מלקוחות, אשר אינם עומדים בתנאי הלוואתם ואינם פורעים אותה כסדרה.
12. בחודש מאי 2015 הונחה על שולחן הכנסת הצעת חוק פרטית להגברת התחרותיות בתחום האשראי - הפרדת הבעלות בחברות כרטיסי האשראי מהבנקים. בחודש יוני 2015, החליטה ועדת השרים לענייני חקיקה לדחות את הדיון בהצעת החוק עד לאחר פרסום מסקנות ועדת שטרם והגעה להסכמות בין המציעים למשרדי האוצר והמשפטים. בחודש נובמבר 2015 החליטה ועדת השרים לענייני חקיקה לדחות את הדיון בהצעת החוק בשלושה חודשים. הצעת חוק פרטית נוספת בעניין ההפרדה בין חברות כרטיסי אשראי לבנקים הונחה על שולחן הכנסת בחודש יוני 2015.
13. בחודש מאי 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים קובץ שאלות ותשובות לישום צו איסור הלבנת הון והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 בחברות כרטיסי אשראי ובו עמדו ופרשנותו המחייבת של הפיקוח על הבנקים לצו ולהוראה.
14. בחודש יוני 2015 פרסם בנק ישראל תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308 בנושא "ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי". העדכון עוסק בעיקר בתפקידי קצין הציות, תפקידי ההנהלה והדירקטוריון, מדיניות ותוכנית הציות והיקף הפעילות של פונקציית הציות. התיקון נכנס לתוקף ביום 1 בינואר 2016.
15. בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 301 בקשר לדירקטוריון ומספר 307 בקשר לפונקציית הביקורת הפנימית. התיקונים מתייחסים, בין היתר, לגורמים הנוכחים בועדת הביקורת, בועדה לעסקאות עם אנשים קשורים ובעדת התגמול.
16. בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 בנושא מגבלות על חבות לווה בודד וקבוצת לווים. העדכון הינו בהמשך לפעולות קודמות של הפיקוח על הבנקים שנועדו לצמצם את ריכוזיות תיקי האשראי במערכת הבנקאית המקומית, ועל רקע המלצות ועדת באזל בנושא חשיפות גדולות, בין היתר, הגדרת ההון צומצמה להון רובד 1, והמגבלה על חבות של קבוצת לווים בנקאית לתאגיד בנקאי שונתה ל-15% במקום 25%. התיקונים להוראה נכנסו לתוקף ביום 1 בינואר 2016, למעט לענין הגדרת הון, בה תופחת התוספת בהדרגה עד ליום 31 בדצמבר 2018.
17. בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראה בנושא פירעון מוקדם של הלוואה שלא לדויר. התיקון נעשה במסגרת יישום המלצות הדו"ח המסכם של הצוות לבחינת הגברת התחרותיות בענף הבנקאות, ומטרתו, בין היתר, לקבוע מנגנון אחיד וגלוי לקביעת שיעור הריבית לפיה מחושב רכיב ההיוון בהלוואות שאינו לדויר, וליצור אחידות, ככל שניתן, בין פירעון מוקדם של הלוואה לדויר לפירעון מוקדם של אשראי שאינו לדויר. התיקונים ייכנסו לתוקף ביום 1 באפריל 2016.
18. בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב בנושא ניהול סיכונים בסביבת מחשוב ענן, שמטרתו לקבוע כללים לענין שימוש במחשוב ענן באופן שיאזן בין היתרונות בשימוש בטכנולוגיות אלה לבין החשיפה האפשרית של התאגיד הבנקאי וחברת כרטיסי אשראי לסיכונים תפעוליים מהותיים הקשורים, בין היתר, לאבטחת מידע והמשכיות עסקית.



19. בחודש יולי 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה תיקון לחוק ההוצאה לפועל, לפיו תיקבע הוראת שעה שתסמיך את רשמי ההוצאה לפועל לתת הפטר לחייבים מוגבלים באמצעים בתנאים שונים. בנוסף, בחודש יוני 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה טרומית הצעה לתיקון חוק ההוצאה לפועל, לפיה, בנסיבות מסוימות ינתן הפטר לחייב בהוצאה לפועל, באופן שיבוטלו הגבלות שחלות עליו וחובו יימחק. שתי ההצעות הוצמדו, ובחודש יולי 2015 אישרה מליאת הכנסת את התיקון וההצעה האמורים בקריאה שניה ושלישית.
20. בחודש יולי 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות, לפיו תיקבע תקרת ריבית שתחול על כלל המלווים במשק, ובכללם המערכת הבנקאית. בחודש נובמבר 2015 קיימה ועדת חוקה, חוק ומשפט דיון להכנה לקריאה שניה ושלישית.
21. בחודש יולי 2015 נכנס לתוקף תיקון לכללי הבנקאות בנוגע לעמלות, לפיו צומצם מספר העמלות הנגבות מבתי עסק קטנים המקבלים שירותי סליקה, על ידי קביעת תעריפון אחיד של שירותים שכוחם בתחום. כמו כן, בהתאם לתיקון, תוקנו הכללים בנוגע לעמלות הנגבות ממחזיקי כרטיס האשראי, כגון: האחדת הכללים בנוגע לגביית עמלת המרה. בנוסף, החל מחודש יולי 2015 נכנס לתוקף צו המגביל את סכום העמלה המירבי שניתן לגבות בעד שרותי "הודעות או התרעות" וכן צו המגביל את סכום העמלה המירבי בעד שירות הניתן בידי סולק לנותן שירותי ניכיון בעסקאות בכרטיסי חיוב.
22. בחודש יולי 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת החוק לצמצום השימוש במזומן שפורסם בחודש ינואר 2015 ואושר על ידי ועדת השרים לחקיקה בחודש מאי 2015, שמטרתו להביא ליישום האמור בדו"ח הועדה לבחינת צמצום השימוש במזומן במשק הישראלי, תוך קביעת מגבלות באופן מדורג על שימוש במזומן ובשיקים סחירים על מנת לצמצם את תופעת הכלכלה השחורה בישראל, להיאבק בפשיעה ובהלבנת הון ולאפשר שימוש באמצעי תשלום מתקדמים ויעילים. בין היתר מוקנית בהצעת החוק סמכות לממונה על הגבלים עסקיים לקבוע שיעורי עמלה צולבת של עסקאות בכרטיסי חיוב. הצעת החוק קובעת כי תנאי לתחולתו הוא כי כרטיסי חיוב מידי הינם מוצר זמין בדומה לכרטיסי חיוב נדחה.
23. בחודש אוגוסט 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301A בנושא מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי וחברות כרטיסי אשראי, שלפיה, בין היתר, מדיניות והסכמי התגמול של תאגיד בנקאי וחברות כרטיסי אשראי יכללו התניה שכל תגמול משתנה שיוענק וישולם יהיה בר-השבה מעובד מרכזי, בהתקיים קריטריונים להשבה שייקבעו על ידי התאגיד הבנקאי וחברת כרטיסי אשראי ויכללו לכל הפחות את המקרים שבטיטת ההוראה, המכוונים לנסיבות חריגות במיוחד. תקופת ההשבה תהיה קצובה בזמן ממועד ההענקה, ותנוע בין 5 שנים לעובד מרכזי ל-7 שנים לנושא משרה, כהגדרתם בחוק החברות. בנוסף, בתיקון נוספה דרישה כי יו"ר הדירקטוריון יקבל תגמול קבוע בלבד שייקבע, בין השאר, ביחס לאופן תגמול יתר חברי הדירקטוריון, וכן תנאים סוציאליים כמקובל לגבי כלל נושאי המשרה בתאגיד הבנקאי וחברת כרטיסי אשראי. כן נקבעו הנחיות שנועדו למנוע יגודי עניינים אפשריים הקשורים לתפקידי נושאי משרה ועובדים ולתגמולם.
24. בחודש אוגוסט 2015 פרסם בנק ישראל דו"ח ביניים בנושא "שרשרת ביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב" הכולל המלצות להגברת התחרות, היעילות והיציבות בשוק כרטיסי החיוב, שלדברי בנק ישראל צפויות להסיר את החסמים הקיימים בשוק ולאפשר כניסת שחקנים חדשים.
25. בחודש ספטמבר 2015 פרסם בנק ישראל הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה מספר 361 בנושא נוהל סייבר, ההוראה כוללת את עקרונות היסוד לניהול הגנת הסייבר. בשנים האחרונות משקיעה ישראל כרטיס משאבים ניכרים בתחום הגנת הסייבר. עם פרסום ההוראה ישראל כרטיס נערכה עם תוכנית פעולה, שאושרה בהנהלה, לשילוב הדרישות בהוראה החדשה בחברה בנוסף להוראות אחרות החלות עליה בנושא זה. כגון: המשכיות עסקית, ניהול סיכונים. כל זאת בהתאם להבהרות שניתנו על ידי בנק ישראל בנוגע לאופן ומועדי היישום.
26. בחודש אוקטובר 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את חוק שירות נתוני אשראי - הקמת מערכת לשיתוף נתוני אשראי והממונה על המערכת, שמטרתו שיפור השירות בנתוני אשראי במשק לשם הגברת התחרותיות בשוק האשראי הקמעונאי, הגדלת הנגישות לאשראי וצמצום האפליה בתחום זה.
27. בחודש אוקטובר 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק להעמקת גביית המיסים והגברת האכיפה שמטרתה, בין היתר, להילחם בהון שחור ולהעמיק את גביית המס ושבמסגרתה תיקבע חובת דיווח מיוחדת על גופים פיננסיים, כך שידווחו באופן שוטף לרשות המיסים על פעילות לקוחותיהם.

28. ביום 1 באוקטובר 2015 ירד שיעור מס ערך מוסף ל-17%.
29. בחודש אוקטובר 2015 הופץ תזכיר חוק איסור הלבנת הון ומימון טרור המכיל תיקונים שנועדו לייעל ולשפר את המאבק בהלבנת הון והתאמת החקיקה הקיימת לסטנדרטים הבינלאומיים בתחום.
30. בחודש נובמבר 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב, לפיו על התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי לקבוע מדיניות, נהלים ותהליכים בקשר לפניה יזומה ללקוחות קמעונאיים לשם מתן הלוואה שאינו לדיור.
31. בחודש נובמבר 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק שכר מינימום - העלאת סכומי שכר מינימום במסגרתו מוצע להעלות בהדרגה את שכר המינימום. במסגרת הוראת שעה, עד לסכום של 5,300 ש"ח. הוראת השעה תהיה בתוקף עד ליום הקודם ליום שבו סכום שכר המינימום לפי החוק הקיים יעלה על סכום שכר המינימום לחודש לפי הוראת השעה.
32. בחודש נובמבר 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שנייה ושלישית במסגרת חוק ההסדרים תיקונים לפיהם, החל מיום 1 בדצמבר 2015, תהיה הפרדה בין שירותי השיווק הפנסיוני שמקבל מעסיק, אלא בתנאים הקבועים בחוק.
33. בחודש נובמבר 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שנייה ושלישית, במסגרת חוק ההסדרים, את חוק התכנית הכלכלית לשנים 2015 ו-2016, שבמסגרתו, בין היתר, יכולים גופים חוץ-בנקאיים לגייס הון באמצעות הנפקת תעודות התחייבות לציבור. הגדלת מקורות המימון צפויה, בין השאר, להגביר את יכולת התחרות של הגופים החוץ-בנקאיים אל מול המערכת הבנקאית במתן אשראי למשקי הבית ולעסקים הקטנים והבינוניים, ובכך להוזיל את עלויות האשראי בסקטור האשראי הקמעונאי.
34. בחודש ינואר 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטה לתיקון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 418, לפיה תתאפשר פתיחת חשבונות סליקה ליחידים באמצעות האינטרנט בתנאים המפורטים בטיטה. ביניהם מגבלות על היקפי הסליקה.
35. בחודש ינואר 2016 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שנייה ושלישית את הפחתת מס החברות מ-26.5% ל-25%, החל מיום 1 בינואר 2016.
36. בחודש ינואר 2016 שלח הפיקוח על הבנקים לתאגידים הבנקאיים טיוטת הוראת ניהול בנקאי חדשה בנושא "בנקאות בתקשורת" וכן טיוטת תיקון להוראות משלימות להוראה האמורה, לפיהן יחיד או עסק קטן יוכל לקבל מהתאגידים הבנקאיים שירותים באמצעות האינטרנט או הטלפון הנייד. כך, בין היתר, תתאפשר הצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת באופן מקוון, לקוח שהצטרף לשירותי בנקאות בתקשורת יוכל לקבל סיסמה ראשונית באופן מקוון, וניתן יהיה לקבל הודעות והתראות באמצעות בנקאות בתקשורת. לצד ההקלות מטילה הטיטה אחריות מוגברת על התאגידים הבנקאיים לניהול הסיכונים הכרוכים בהרחבת הפעילות בתקשורת ובהגנה על המידע. הטיטות ידונו עם התאגידים הבנקאיים במהלך חודש פברואר 2016.
37. לעניין תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של הפיקוח על הבנקים בתקופה ובתקופה שלפני יישומם, ראה ביאור ג.2 לדוחות הכספיים.
- ריבוי הליכי הרגולציה, ככל שיישמו, עלולים להיות בעלי השפעה מהותית לרעה על פעילות החברה, אך בשלב זה לא ניתן להעריך את היקפה.

### גילוי בדבר הפניית תשומת לב רואי החשבון המבקרים

לעיתים, מוצא רואה החשבון המבקר לנכון לכלול שינוי מהנוסח האחיד על-ידי הוספת פיסקת הפניית תשומת לב שנועדה להדגיש עניין מסוים המשפיע באופן משמעותי על הדוחות הכספיים וכלול בביאור לדוחות הכספיים. תוספת של פיסקת הפניית תשומת לב כאמור אינה משפיעה על חוות דעתו של המבקר. לכן, פיסקה זו תבוא בסוף דוח רואה החשבון המבקר ותתייחס לעובדה שחוות דעתו של המבקר אינה מסוייגת בהקשר זה. רואי החשבון המבקרים הפנו את תשומת הלב לאמור בביאור 2.א.8. בדבר יוזמות רגולטוריות ולביאור 8.ב. בדבר בקשות לאשר תובענה מסויימת כתובענה ייצוגית נגד החברה.

### אירועים לאחר תאריך הדיווח הכספי

לגבי אירועים לאחר תאריך הדיווח הכספי ראה ביאור 10 לדוחות הכספיים להלן.

## התפתחות בסעיפי המאזן ורווח והפסד

**ההפסד** של החברה בשנת 2015 הסתכם ב-9 מיליון ש"ח, בהשוואה להפסד של 6 מיליון ש"ח בשנת 2014.

**ההפסד למניה של החברה** בשנת 2015 הסתכם ב-1 ש"ח בהשוואה להפסד בסך 3 ש"ח בשנת 2014, הנובע בעיקר מגידול המניות המונפקות בשנת 2015.

**שיעור תשואת ההפסד לפני מיסים להון הממוצע** בשנת 2015 הסתכם בתשואה שלילית של 118% בהשוואה לתשואה שלילית של 126% בשנת 2014.

**שיעור תשואת ההפסד להון הממוצע** בשנת 2015 הסתכם בתשואה שלילית של 118% בהשוואה לתשואה שלילית של 126% בשנת 2014.

**המאזן** ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם ב-5 מיליון ש"ח לעומת 3 מיליון ש"ח לסוף שנת 2014, בדבר התפתחות במאזן בתקופות ביניים ראה טבלה 2 בדוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי להלן.

**ההון** ליום 31 בדצמבר 2015 הסתכם ב-5 מיליון ש"ח לעומת 3 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2014.

**יחס ההון למאזן** ליום 31 בדצמבר 2015 הגיע לשיעור של 100% בדומה ליום 31 בדצמבר 2014.

**יחס הון לרכיבי סיכון בהתאם להוראות מדידה והלימות הון** ליום 31 בדצמבר 2015 הגיע לשיעור של 200% בהשוואה ל-300% ביום 31 בדצמבר 2014.

יחס ההון המזערי כפי שנדרש על-ידי בנק ישראל הינו 9%.

לפרטים נוספים ראה פרק "הון והלימות הון" להלן.

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

## הון והלימות הון

### תחולת היישום

דרישות מדידה והלימות הון חלות על החברה. כמו כן, החברה מאוחדת על ידי ישראל כרטיס, עליה חלות גם כן דרישות אלו. ככלל, דרישת ההון של החברה מבוססת על הדוחות הכספיים שלה, הערוכים בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 299, 211-201 (מדידה והלימות הון).

**ההון העצמי, הון רובד 1 והון כולל** לשנת 2015 הסתכם ב-5 מיליון ש"ח בהשוואה ל-3 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של 66.7%.

**נכסי סיכון בגין סיכון אשראי** לשנת 2015 הסתכם ב-2.5 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של 150%.

**יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון** לשנת 2015 הסתכם ב-200% בהשוואה ל-300% בתקופה המקבילה אשתקד.

טבלה 3 – הלימות הון (1)

1. הון לצורך חישוב יחס הון

ליום 31 בדצמבר		
2014	2015	
3.0 <sup>(3)</sup>	5.0 <sup>(2)</sup>	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1
<b>3.0</b>	<b>5.0</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>

2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון

ליום 31 בדצמבר 2014		ליום 31 בדצמבר 2015		
יתרות משוקללות של נכסי סיכון דרישת הון		יתרות משוקללות של נכסי סיכון דרישת הון		
*-	1.0	*-	2.5	סיכון אשראי
<b>*-</b>	<b>1.0</b>	<b>*-</b>	<b>2.5</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

3. יחס ההון לרכיבי סיכון

ליום 31 בדצמבר		
2014	2015	
<b>באחוזים</b>		
300.0	200.0	יחס הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לרכיבי סיכון
300.0	200.0	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
9.0	9.0	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים (4)
12.5	12.5	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים (4)

- (1) מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211, ו-299 בדבר "מדידה והלימות הון".
- (2) ביום 30 במרץ 2015 הנפיקה החברה לישראלכרט 9,322,034 מניות בנות 0.0001 ש"ח ע.ג. במחיר של 1.18 ש"ח למניה. סך התמורה עמדה על 11 מיליון ש"ח. מטרת ההנפקה הינה עמידה בתנאי יחס הון מזערי כפי שנדרש על ידי בנק ישראל.
- (3) ביום 2 במרץ 2014 הנפיקה החברה לישראלכרט 1,794,872 מניות רגילות בנות 0.0001 ש"ח ע.ג. כל אחת, במחיר של 3.9 ש"ח למניה. סך התמורה הינה כ-7 מיליון ש"ח.
- (4) יחס הון מזערי הנדרש לפי הוראות הפיקוח על הבנקים מיום 1 בינואר 2015.

יחסי הון מינימליים

ביום 30 במאי 2013 פרסם הפיקוח על הבנקים לכל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי חוזר בדבר יחסי הון מינימליים במסגרת היערכות ליישום הוראות באזל III. בהתאם לחוזר, כל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי ידרשו לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 9%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2015. בנוסף, תאגיד בנקאי משמעותי במיוחד, שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהוות לפחות 20% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית בישראל, ידרש לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 10%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2017.

כמו כן, נקבע כי יחסי ההון הכולל המינימליים יעמדו, עד ליום 1 בינואר 2015, על 12.5% לכלל המערכת הבנקאית ועל 13.5% לתאגידים בנקאיים משמעותיים במיוחד, וזאת עד ליום 1 בינואר 2017. ביום 20 במאי 2014 אישר דירקטוריון החברה את היעדים ליחסי הון מינימליים.

יעד הלימות הון

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

- יעד הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון של החברה הינו 9%.
- יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

## ניהול ההון

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

- ◆ בסיס הון אשר ישמש ככרית נכנגד הסיכונים הבלתי צפויים אליהם חשופה החברה, יתמוך באסטרטגיית העסקית ויאפשר עמידה בכל עת בדרישת ההון המינימלית הרגולטורית (מתייחס לתמהיל ולסכום ההון המגבה את האסטרטגיית הסיכונים של החברה).
- ◆ התייחסות גם להתפתחויות עתידיות בבסיס ההון ובדרישת ההון.
- ◆ שאיפה להקצאה יעילה של הון במהלך העסקים הרגיל של החברה.

## עקרונות מנחים בניהול ההון

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

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

## הלימות ההון

החברה מיישמת את הגישה הסטנדרטית להערכת הלימות ההון הרגולטורית שלה (עבור סיכונים אשראי, סיכונים שוק וסיכונים תפעוליים). החברה מבצעת תהליך פנימי להערכת הלימות ההון שלה במסגרתה נבנתה תוכנית רב שנתית לעמידה ביעדי הלימות הון. תוכנית זו לוקחת בחשבון את צרכי ההון הקיימים והעתידיים של החברה בהתאם לתוכניות האסטרטגיות אל מול מקורות ההון הזמינים. בתוכנית קיימת התייחסות אל כלל נכסי הסיכון של החברה בהווה ובעתיד, על פי דרישות ההקצאה במסגרת הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 299, 201-211 (מדידה והלימות הון) וזאת אל מול יעדי הלימות ההון ותיאבון הסיכון.

## יחס כיסוי נזילות

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

החברה מיישמת מדיניות ניהול סיכון הנזילות בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 342 ובכלל זה עמידה ביחס נזילות מזערי, הנועד להבטיח שלחברה מלאי של נכסים נזילים באיכות גבוהה הנותן מענה לצרכי הנזילות של החברה באופק זמן של 30 ימים בתרחישי קיצון. תרחישי הקיצון כוללים זעזוע ספציפי לחברה, זעזוע מערכתי וזעזוע המשלב ביניהם.

דירקטוריון החברה קובע אחת לשנה את הסיבולת לסיכון לאור המלצות ההנהלה, הבאה לידי ביטוי באמצעות קביעת מגבלות החשיפה לסיכון ואסטרטגיית המימון. הסיבולת לסיכון נקבעת בהתאם לתוכניות האסטרטגיות של הקבוצה, מדיניות העסקית ומצב השווקים. בשנת 2015 עמדה החברה במגבלות הדירקטוריון ובמגבלות הנגזרות מהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 342.

## יחס מינוף

בחודש אפריל 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218 בנושא יחס המינוף (להלן: "ההוראה"). ההוראה קובעת יחס מינוף פשוט, שקוף שאינו מבוסס סיכון אשר יפעל כמדידה משלימה ואמינה לדרישות ההון מבוססות הסיכון ואשר נועד להגביל את צבירת המינוף בתאגיד הבנקאי ובחברת כרטיסי אשראי (להלן: "תאגיד בנקאי"). יחס המינוף מבוסס באחוזים, ומוגדר כיחס בין מדידת ההון למדידת החשיפה. לפרטים נוספים ראה ביאור 7.ב. לדוחות הכספיים.

## הנפקות הון

ביום 2 במרץ 2014 הנפיקה החברה לישראלכרט 1,794,872 מניות רגילות בנות 0.0001 ש"ח ע.ג. כל אחת, במחיר של 3.9 ש"ח למניה. סך התמורה עמדה על 7 מיליון ש"ח.

ביום 30 במרץ 2015 הנפיקה החברה לישראלכרט 9,322,034 מניות רגילות בנות 0.0001 ש"ח ע.ג. כל אחת, במחיר של 1.18 ש"ח למניה. סך התמורה עמדה על 11 מיליון ש"ח.

## חלוקת דיבידנד

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

## מגזרי פעילות

### כללי

פעילות החברה מתקיימת בעיקר במגזר הסליקה.

### עונתיות

העונתיות בתחומי ההנפקה והסליקה של כרטיסי אשראי נגזרת בעיקר מהעונתיות בצריכה הפרטית בישראל.

### מגזר ההנפקה

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

### מוצרים ושירותים

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

### שיווק והפצה

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

### מגזר הסליקה

החברה וישראל כרטיס קשורות בהסכמי סליקה עם בתי עסק במגוון ענפים. במסגרת שירות הסליקה מבטיחה חברת כרטיסי האשראי הסולקת לבית העסק, כי כפוף לקיום תנאי ההסכם ביניהם, החיובים בהם התחייבו כלפיו מחזיקי הכרטיסים הנסלקים על-ידה, בעת שרכשו טובין או שירות בבית העסק, יפרעו על-ידה. הסולק מרכז את חיובי העסקאות שנעשו בכרטיסי האשראי הנסלקים על-ידיו בבית עסק מסוים עימו חתם על הסכם סליקה תמורת עמלה (הקרויה "עמלת בית עסק"), מבטיח ומעביר לבית העסק את התשלומים בהם התחייבו מחזיקי כרטיסי האשראי שביצעו באותו בית עסק עסקאות באמצעות כרטיסי אשראי. בנוסף לשירותי הסליקה מציעה החברה לבתי העסק השונים, גם מגוון שירותים פיננסיים כגון: שירותים שיווקיים ותפעוליים, ביניהם אפשרות לפריסת תשלומים, תאריכי זיכוי גמישים, מידע יעודי ומבצעי קידום מכירות.

### מוצרים ושירותים

החברה סולקת עסקאות שבוצעו אצל בתי עסק הקשורים עימה בהסכמים והנעשות בישראל, בכרטיסי מסטרקארד שהונפקו בחו"ל על-ידי חברות בארגון מסטרקארד, במטבע חוץ ומשלמות לבית העסק במטבע חוץ, וזאת בעיקר תמורת עמלת בתי עסק כאמור לעיל. ישראל כרטיס מנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות הסליקה של כרטיסי האשראי. כמו כן, מציעה החברה באמצעות ישראל כרטיס שירותים כגון: מידע אודות זיכויים של בית העסק, מבצעי פרסום משותפים והכל ברמת שירות גבוהה המגובה בתשתית טכנולוגית מתקדמת. בנוסף, החברה מציעה אפשרות לסליקה מסמארטפון בצורה מאובטחת (Payware).

### פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

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

### שיווק ומכירה

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

## סקירת הסיכונים

### תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם

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

#### א. תיאור כללי של הסיכונים

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

**סיכון שוק:** הוא הסיכון להפסד הנובע משינוי בשווי הכלכלי של מכשיר פיננסי או תיק מסוים, עקב שינויים במחירים, שערים, מדדים ומרווחים ופרמטרים אחרים בשווקים. הפעילות העסקית של החברה חשופה לסיכונים שוק שמקורם בתנודתיות בשיעורי הריבית, בשערי החליפין, במדד המחירים לצרכן ובשווי ניירות ערך.

**סיכון תפעולי:** סיכון קיים או עתידי להכנסות ולהון החברה הנובע מתהליכים פנימיים כושלים או לקויים, מפעולות אנוש, מכשלים במערכות וכן מאירועים חיצוניים.

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

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

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

**סיכון אסטרטגי:** הסיכון לפגיעה ברווח ובהון החברה הנובע מקבלת החלטות עסקיות שגויות, יישום לא נאות של החלטות עסקיות ואי ביצוע או אי התאמה של תוכנית העבודה לשינויים בסביבה העסקית.

**סיכון נזילות:** סיכון קיים או עתידי להכנסות ולהון החברה הנובע מפגיעה ביכולת גיוס הנזילות של החברה כתוצאה מאיבוד אמון השוק בחברה, אשר יכול להתממש מאירועים כפגיעה במוניטין, או פגיעה בשוק בו פועלת החברה וכן סיכון אשר נגרם כתוצאה ממשבר כולל בשווקים המביא למחנק אשראי, אשר מתרחש ללא קשר לביצועי החברה וכן סיכון לירידת ערך נכסים נזילים כתוצאה משחיקה בערכם של הנכסים הנזילים, העלולים לפגוע ביכולתו של התאגיד לממן את פערי הנזילות.

**סיכון מוניטין:** פגיעה במוניטין החברה כחברת כרטיסי אשראי יציבה ואמינה אצל הלקוחות, השותפים העסקיים והגופים הרגולטורים, עלולה להביא להסטה של פעילות הלקוחות לחברות אחרות, תוך פגיעה בפעילות וברווחיות החברה. הסיכון נובע מתפיסת תדמית שלילית שנוצרה לחברה בקרב מחזיקי עניין ועלולה להיווצר ממספר רב של גורמים יחד ולחוד (כגון: תביעה צרכנית, קריסת מערכות, התנהגות החורגת מנורמות חברתיות ומקובלות וכיו"ב).

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

## ב. תיאבון לסיכון

**תיאבון לסיכון (Risk Appetite)** מבטא את רמת המוכנות של התאגיד, כפי שמשקפת בהחלטותיו, ליטול סיכונים במסגרת פעילותו העסקית. התיאבון לסיכון מביע את רצון החברה להימנע מסיכונים ומתייחס להפסד המקסימאלי אותו היא מוכנה לספוג ממכלול פעילויותיה לשם השגת יעדיה.

**סיבולת לסיכון (Risk Capacity)** מבטאת החשיפה המקסימאלית לסיכונים בה מסוגלת החברה לשאת. הסיבולת לסיכון מקבלת ביטוי, הלכה למעשה, ברמות ההון הפנוי אשר ברשות החברה הזמינות לספיגת הפסדים הנובעים מהתממשות סיכונים, וביכולתה של החברה לנהל סיכונים ולהגיב באופן מהיר ויעיל, וכך לצמצם את ההפסד הנגרם מהתממשות הסיכונים, כאמור.

התיאבון לסיכון נתחם בגבולות הסיבולת לסיכון, שכן התיאבון לסיכון מבטא את מידת הסיכון בה מעוניינת החברה לשאת על מנת לעמוד ביעדיה העסקיים והאסטרטגיים, מבלי לחרוג מיכולותיה לשאת בסיכונים, הן במצב עסקים רגיל והן תחת תרחישי קיצון.

"הצהרת התיאבון לסיכון" תוחמת, ברמת על, את פרופיל הסיכון של התאגיד והיא מהווה אמצעי מנחה המגדיר את המחויבות לעמוד בגבולותיה ומשפיע על תהליך התכנון האסטרטגי בטווח הקצר והארוך. ההצהרה כוללת הגדרות איכותיות וכמותיות ביחס לרמת החשיפה לסיכונים שהתאגיד ייטול, תיאור מגבלות סיכון פרטניות והתייחסות למקרים של אפס סובלנות לסיכון (לדוגמא - בתחום הלבנת ההון והציות). הצהרת התיאבון לסיכון מהווה בסיס לכינון מערכת של מגבלות כמותיות ואיכותיות ביחס לכל אחד מהסיכונים המהותיים אליהם נחשף התאגיד.

מערכת המגבלות מהווה את הבסיס לתהליכי ניהול הסיכונים שמטרתו להבטיח את מימוש הצהרת התיאבון לסיכון של החברה מבלי לחרוג ממנה.

הצהרת התיאבון מעודכנת מדי שנה, בהתאם ליעדים העסקיים והאסטרטגיים של החברה ולסיבולת הסיכון שלה ומאושרת ע"י ההנהלה והדירקטוריון.

### עקרונות ניהול הסיכונים

החברה מיישמת את העקרונות לניהול סיכונים בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 310 "ניהול סיכונים". הפיקוח על הבנקים קבע בהוראות ניהול בנקאי תקין הנחיות הקשורות בנושא ניהול הסיכונים. ההוראות מפרטות את הסיכונים השונים וקובעות עקרונות יסוד לניהול הסיכונים ולבקרתם. החברה פועלת בהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים בדבר מנהל הסיכונים הראשי ופונקציית ניהול הסיכונים ומיישמת את דרישות ההוראות.

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

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

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

### להלן עקרונות המפתח לניהול הסיכונים:

- הדירקטוריון מפקח אחר עבודת ההנהלה בתחום ניהול הסיכונים, בכפוף להוראות כל דין.
- הנהלת החברה הינה הגורם האחראי ליישום החלטות הדירקטוריון בתחום ניהול הסיכונים.
- כל יחידה עסקית ו/או יחידת תפעול הינה אחראית לניהול הסיכונים הנוצרים במסגרת פעילותה השוטפת, ובכלל זה היא מוסמכת לקבל החלטה ביחס לנטילת הסיכונים (בכפוף למגבלות החשיפה).
- המבנה הארגוני של ניהול הסיכונים ותהליכי ניהול הסיכונים יתנו ביטוי הולם לעקרונות הממשל התאגידי (Corporate Governance Principles) של החברה ויתרמו, בדרך הטובה ביותר, לקיומה של שרשרת פיקוח אפקטיבית על פעילותן, בכפוף להוראות הדין.
- ניהול הסיכונים יהיה פרו-אקטיבי, ויפעל באופן יזום לטיפול בסיכונים המהותיים השונים אליהם חשופות חברות הקבוצה ולא יסתפק במתן מענה בדיעבד להתפתחויות ואירועים.
- מקבלי החלטות בנושא ניהול הסיכונים יפעלו מתוך ראייה כוללת של טובת החברה ולא מתוך ראייה פונקציונאלית-חלקית.
- הסיכונים אליהם חשופה החברה ינוהלו תוך שמירה על הפרדה בין קווי העסקים נוטלי הסיכון לבין פונקציית ניהול סיכונים בלתי תלויה באחריות מנהל הסיכונים הראשי (לרבות מחלקת ניהול סיכונים, קצין ציות ואיסור הלבנת הון) והביקורת הפנימית.
- החברה תקיים תהליכים מתמשכים לזיהוי, הערכה ופיקוח אחר סיכונים מהותיים כמיתים ושאינם כמיתים אליה היא חשופה, על-מנת להבטיח בכל עת כי הסיכונים המהותיים מולם קיימת חשיפה מזוהים ומנוהלים.
- עבור כל אחד מהסיכונים המהותיים אליהם חשופה החברה ממונה נושא משרה בכיר, במעמד של חבר הנהלה, אשר נושא ב"אחריות על" Accountability - ביחס לסיכון.



- שרשרת האחריות ביחס לניהול הסיכונים בנויה במדרג היררכי, כאשר כל דרג ניהולי נושא באחריות לסיכונים במרחב הפעילות שלו, באופן שתובטח מצרפיות (אגריגציה) של ניהול הסיכונים בכל דרגי הניהול, עד לחבר ההנהלה האחראי לסיכון.
- תפיסת ניהול הסיכונים תומכת בייעול תהליכי קבלת החלטות, ומאפשרת לקבל החלטות מושכלות יותר על-ידי ראיית תמונה עסקית רחבה יותר.
- תפיסת ניהול הסיכונים מעודדת שקיפות בכל הנוגע לסמכות, לאחריות לנטילת סיכונים ולניהולם בתקשורת פנים ארגונית אפקטיבית, ובזרימת מידע נאות לכל הגורמים המעורבים בטיפול בסיכונים.
- תהליך ניהול הסיכונים הוא דינאמי וצפוי להתפתח לאורך זמן בהתאם לצרכים המשתנים של החברה, הוראות רגולציה, פרקטיקה מקובלת בארץ ובעולם ותנאי הסביבה הכלכלית. על כן, הוא יעבור בחינה, תיקוף וריענון תקופתיים על-מנת לתמוך בהשגת תפיסת ניהול הסיכונים של חברות הקבוצה.

### שימוש במבחני תרחישי קיצון

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

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

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

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

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

### סיכון אשראי

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

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

בהתאם להוראות של הפיקוח על הבנקים בנושא המדידה והגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי ותיקון הוראות בנושא טיפול בחובות בעייתיים, מיישמת החברה, החל מ-1 בינואר 2014 את הוראת ניהול בנקאי מספר 311 "ניהול סיכון אשראי" המתמקדת באימוץ הגישה שבה נדרשת מעורבות גורם בלתי תלוי ביחידות העסקיות, בתמיכה בקבלת החלטות אשראי נאותות, תוך התייחסות ומעורבות בגיבוש מדיניות האשראי, סיווג חובות בעייתיים ואישור חשיפות אשראי מהותיות.

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

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

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

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

**מעגל הבקרה השני** כולל את מנהל הסיכונים הראשי ומחלקת ניהול סיכונים, הפועלים באופן עצמאי ובלתי תלוי במחלקות העסקיות. מעגל הבקרה השני אחראי לגיבוש מתודולוגיות וכלים כמותיים להערכת החשיפה לסיכוני אשראי, גיבוש המלצות לדירקטוריון בנושא מדיניות

החשיפה לסיכונים אשראי והערכה ודיווח בלתי תלויים על פרופיל סיכונים אשראי של החברה. מנהל הסיכונים הראשי הינו גורם בלתי תלוי, העומד בראש מעגל הבקרה השני המהווה פונקציית ניהול ובקרה בלתי תלויה אחר סיכונים אשראי ואופן ניהולם. להלן עיקרי תחומי האחריות של מנהל הסיכונים הראשי בתהליך ניהול ובקרת סיכונים אשראי: גיבוש מדיניות האשראי - מנהל הסיכונים הראשי אחראי לסייע למנכ"ל בגיבוש מסמך מדיניות האשראי, תוך שיתוף כל הגורמים 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 אשראי המבוצעות על ידי מחלקת ניהול סיכונים. מעגל הבקרה השלישי כולל את הביקורת הפנימית, אשר הינה גורם בלתי תלוי, המדווח לדירקטוריון ועורך ביקורת תקופתית או שוטפת על אופן ניהול הסיכונים ותקינות ההליכים המבוצעים על ידי הגורמים השונים בחברה. הביקורת הפנימית פועלת בהתאם לתכנית הביקורת המאושרת על ידי ועדת הביקורת של הדירקטוריון, ומגישה דוחות ביקורת לעיונה, כמתחייב מהוראות הרגולציה הרלוונטיות.

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

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

#### עקרונות לניהול סיכון ריכוזיות האשראי:

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

#### קביעת דירוג סיכון ללקוח על-פי מודלים סטטיסטיים

ניהול סיכונים אשראי של החברה מתבסס על מספר מודלים סטטיסטיים שבאמצעותם נקבע דירוג ללקוח/בית העסק. דירוג זה משמש כבסיס תומך להחלטה על סוג האשראי, היקף האשראי וגובה הריבית שייקבעו ללקוח/בית העסק. המודלים עוברים בדיקות טיוב וכיול תקופתיות וקבועות בהתאם לדרישות פנימיות ורגולטוריות.

החברה משקיעה באופן שוטף במודלים לדירוג סיכון אשראי של לקוחות פרטיים ועסקיים. המודלים מתאימים למוצרי האשראי, מצב המשק, ואוכלוסיית היעד למתן האשראי.

#### המודלים מתחלקים באופן הבא:

מודל A.S (Application Scoring) - מודל ללקוחות חדשים.

מודל B.S (Behavior Scoring) - מודל התנהגותי של לקוחות החברה.

מודל S.M.E (Small-Medium Enterprises) - מודל ללקוחות עסקיים.

המודלים לדירוג סיכון משמשים כבסיס תומך החלטה לגבי: סוג האשראי, היקף האשראי וגובה הריבית שייקבעו לגבי הלקוח/בית העסק. נעשית בקרה ומעקב שוטף אחר התפתחות דירוגי הסיכון בתיק האשראי.

המודלים עוברים בדיקות טיוב וכיול תקופתיות על ידי יחידת פיתוח המודלים באגף האשראי והמימון, ועוברים תיקוף על ידי מחלקת ניהול סיכונים (מעגל הבקרה השני).

## מדיניות האשראי

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

## סיכון שוק

סיכון שוק הוא הסיכון להפסד הנובע משינוי בשווי הכלכלי של מכשיר פיננסי או תיק מסוים, עקב שינויים במחירים, שערים, מדדים ומרווחים ופרמטרים אחרים בשווקים.

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

מדיניות ניהול סיכונים השוק של החברה מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל ועל ההנחיות העדכניות של הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 211-201 (מדידה והלימות הון) לניהול סיכונים שוק, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 339 "ניהול סיכונים שוק" והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 333 "ניהול סיכון ריבית", תוך התאמתן לפרופיל הסיכון הייחודי של החברה. המדיניות אושרה על-ידי דירקטוריון החברה בחודש מאי 2015. מדיניות זו כוללת מגבלות על החשיפה שנועדה לצמצם את הנזק העלול להיגרם כתוצאה משינויים בשווקים השונים, בשיעורי הריבית, המדד, שערי המט"ח והמניות. דירקטוריון החברה מעדכן את המגבלות מעת לעת.

תפיסת ניהול סיכונים השוק תואמת את מדיניות ניהול סיכונים השוק של החברה.

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

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

על מנת ליישם את הנדרש על-פי מדיניות ניהול סיכונים השוק, משתמשת ישראלכרט, המנהלת ומתפעלת כאמור את פעילותה של החברה, במערכת ממוכנת ייעודית לניהול נכסים והתחייבויות. החברה סבורה שחשיפתה לסיכונים השוק אינה מהותית.

להלן פירוט הסיכונים השונים:

### א. סיכון בסיס

הסיכון מוגדר כחשיפה למטבע ולמדד המתבטא בהפסד שעלול להתרחש כתוצאה מהשפעת השינויים בשערי החליפין של המטבעות השונים ושיעורי מדד המחירים לצרכן על ההפרש שבין שווי הנכסים להתחייבויות.

החברה מיישמת מדיניות כוללת לניהול סיכונים שוק במטבע ישראלי ובמט"ח במטרה לתמוך בהשגת היעדים העסקיים תוך הערכה והגבלה של ההפסדים שיכולים לנבוע מחשיפה לסיכונים שוק.

### ב. סיכון ריבית

סיכון ריבית הינו החשיפה לפגיעה בהון החברה כתוצאה משינוי שיעורי הריבית בשווקים השונים.

החשיפה נובעת בין היתר מהפער בין מועדי הפירעון ומועדי חישוב הריבית של הנכסים וההתחייבויות בכל אחד ממגזרי ההצמדה. לצורך ניהול סיכון ריבית נבחנים הפערים בין הנכסים וההתחייבויות בתקופות עתידיות ומתבצעת, בתדירות חודשית, השוואה של מח"מ הנכסים, ההתחייבויות וההון.

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

### ג. חשיפה לשווי ניירות ערך

מדיניות החברה קובעת אפשרות מוגבלת לביצוע פעולות בניירות ערך סולידיים בסיכון נמוך.

במהלך השנה המדווחת לא בוצעו עסקאות בניירות ערך.

### ד. מכשירים פיננסיים נגזרים

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

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

במהלך השנה המדווחת לא בוצעו עסקאות במכשירים נגזרים.

### ניהול חשיפות ריבית

ניטור החשיפה נעשית באמצעות דוחות השפעה של שינוי ריבית. במקרה של זיהוי חריגה מהמגבלות שנקבעו, צמצום החשיפה מתבצע על ידי: בחינת פעילות מתן האשראי בריבית קבועה, בחינת רכישת עסקאות גידור. פעילותה הפיננסית של החברה מאופיינת לרוב בהקבלה בין משך החיים הממוצע (מח"מ) של הנכסים וההתחייבויות (בעיקר לזמן קצר), קרי פעילות לקוחות ("חייבים בגין כרטיסי אשראי"), לעומת התחייבויות לבתי עסק ("זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי"). עם זאת קיימת חשיפה לשינויים בשיעורי הריבית הנובעת מפעילות מתן אשראי בריבית קבועה לטווחי זמן בינוניים (בדרך כלל עד שנה, ולעיתים עד לכדי שלוש שנים) אשר יוצרת פער מח"מ.

### ניהול חשיפות מטבע חוץ

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

לצורך בקרה וניהול סיכון השוק והנזילות, יחידת הניהול הפיננסי באגף הכספים ומנהלה תחת סמכותו של מנהל סיכונים השוק והנזילות פועלת לזיהוי, מדידה, ניטור ודיווח על סיכונים השוק והנזילות הלכה למעשה, באופן שוטף.

### המבנה והארגון של פונקציית ניהול סיכון השוק

מערך ניהול סיכונים שוק בחברה מושתת על מערך אינטגרטיבי לניהול החשיפות המורכב מהפונקציות הבאות:

מנהל סיכונים שוק (סמנכ"ל כספים ומנהלה)

מנהל סיכונים שוק הינו אחראי על יישום והטמעת מדיניות כוללת לניהול מכלול סיכונים השוק והנזילות להם חשופה החברה (מטבע, מדד, ריבית, ניירות ערך, נזילות) ובכלל זה:

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

### מנהל סיכונים ראשי

מנהל הסיכונים הראשי של החברה אחראי מתוקף תפקידו בין היתר לבקרת ניהול סיכונים השוק והנזילות של החברה. במסגרת זאת, הינו אחראי לבקר את המדיניות ותהליכי הניהול של סיכונים השוק בחברה.

### סיכון נזילות ומימון

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

סיכון הנזילות כולל את הסיכונים הבאים:

- סיכון גיוס הנזילות - סיכון הנובע מפגיעה ביכולת גיוס הנזילות של החברה כתוצאה מאיבוד אמון השוק בחברה, אשר יכול להתממש מאירועים פגיעה במוניטין, או פגיעה בשוק בו פועלת החברה.
- סיכון נזילות השוק - סיכון אשר נגרם כתוצאה ממשבר כולל בשווקים המביא למחנק אשראי, אשר מתרחש ללא קשר לביצועי החברה.
- סיכון ירידת ערך נכסים נזילים - החשיפה לסיכון כתוצאה משחיקה בערכם של הנכסים הנזילים, העלולים לפגוע ביכולתו של התאגיד לממן את פערי הנזילות.

החברה מיישמת מדיניות כוללת לניהול סיכון נזילות אשר אושרה בדירקטוריון בחודש מאי 2015, אשר מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל (Sound Practice) ועל ההנחיות העדכניות של הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה והלימות הון) והוראות ניהול בנקאי תקין מספר 342 (ניהול סיכון נזילות) תוך התאמתן לפרופיל הסיכון היחודי של החברה. מדיניות זו מושגת על-ידי קיום מעקב שוטף אחר מצב הנזילות של החברה, באמצעות הרצת מודל פנימי לניהול סיכונים הנזילות, מעקב

אחר מערכת אינדקטורים לזיהוי לחצי נזילות, בחינת תרחישי קיצון ומערכת עזר לניהול תזרים שוטף. מנהל סיכוני הנזילות של החברה הינו סמנכ"ל כספים ומנהלה.

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

החברה מיישמת מדיניות ניהול סיכון הנזילות בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 342 ובכלל זה עמידה ביחס נזילות מזערי, הנועד להבטיח שלחברה מלאי של נכסים נזילים באיכות גבוהה הנותן מענה לצרכי הנזילות של החברה באופן של 30 ימים בתרחישי קיצון. תרחישי הקיצון כוללים זעזוע ספציפי לחברה, זעזוע מערכתי וזעזוע המשלב ביניהם.

דירקטוריון החברה קובע אחת לשנה את הסיבולת לסיכון לאור המלצות ההנהלה, הבאה לידי ביטוי באמצעות קביעת מגבלות החשיפה לסיכון ואסטרטגיית המימון. הסיבולת לסיכון נקבעת בהתאם לתוכניות האסטרטגיות של החברה, מדיניות העסקית ומצב השווקים. בשנת 2015 עמדה החברה במגבלות הדירקטוריון ובמגבלות הנגזרות מהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 342.

החברה מתממנת, בהתאם לצרכיה, ממקורות המימון של חברת האם. כמו כן, החברה מנהלת מעקב שוטף אחר תמהיל מקורות המימון באמצעות ניטור מספר מגבלות שנקבעו על מנת להבטיח פיזור נאות של מקורות המימון.

## סיכון תפעולי

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

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

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

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

החברה קבעה מדיניות לניהול הסיכונים התפעוליים, בהלימה עם הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 350 של בנק ישראל. לחברה מדיניות לניהול סיכונים תפעוליים הכוללת את היעדים הבאים:

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

## סיכונים אחרים

### סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות

בחודש ספטמבר 2015 פרסם בנק ישראל הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר. ההוראה כוללת את עקרונות היסוד לניהול הגנת הסייבר ובין היתר מפרטת ההוראה באופן סדור את הדרישה לקיום תהליכי ניהול סיכונים סייבר. בשנים האחרונות משקיעה החברה משאבים ניכרים בתחום זה ועם פרסום ההוראה החברה נערכה עם תוכנית פעולה שאושרה בהנהלה, לשילוב הדרישות בהוראה החדשה בחברה בנוסף להוראות אחרות החלות עליה בנושא זה. כגון: המשכיות עסקית, ניהול סיכונים וכל זאת בהתאם להבהרות שניתנו על ידי בנק ישראל בנוגע לאופן ומועדי היישום.

תקריות קיברנטיות עשויות להתרחש כתוצאה מהתקפות מכוונות או מאירועים לא מכוונים. התקפות קיברנטיות כוללות, בין היתר, השגת גישה לא מורשית למערכות ממוחשבות על מנת לבצע שימוש שלא כדין בנכסים או במידע רגיש, חבלה במידע או שיבושים בפעילות. התקפות קיברנטיות עשויות להתבצע באופן שלא דורש השגת גישה לא-מורשית, כגון התקפות המיועדות להשבתת השירות של אתרי אינטרנט.

החברה פועלת באופן שוטף לאתר ולמנוע אירועי דלף מידע הכוללים חומר עסקי רגיש ופרטי לקוחות וכן פועלת לאתר ולמנוע התקפות סייבר אשר מכוונות כנגד תשתיות החברה.

### 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.

ניהול הסיכון הרגולטורי מבוסס על מסמך מדיניות שגובש בנושא זה ואושר על ידי ההנהלה והדירקטוריון. תהליך זיהוי סיכון רגולטורי כולל שני היבטים מרכזיים:

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

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

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

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

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

פעילות במסגרת גיבוש הרגולציה - החברה מטפלת בתהליך גיבוש של רגולציה רלוונטית, באמצעות מתן תגובה לפרסום טיוטה של הוראות רגולטוריות, ועדות של רשויות רגולטוריות והצגת עמדת החברה ביחס לרגולציה מתהווה בפני הגורמים המתאימים.

### סיכון משפטי

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

החברה נוקטת במדיניות שמרנית ביחס לקשירת הסכמים והתחייבויות משפטיות, תוך הקפדה על תהליכי התקשרות נאותים מבחינה משפטית ותבצע את פעילותה העסקית תוך סיוע וגיבוי משפטי מתאים.

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

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

תהליך זיהוי סיכונים משפטיים כולל שני היבטים מרכזיים:

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

זיהוי סיכונים פרטני בעת השקת מוצר חדש / פעילות חדשה.

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

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

### סיכון מוניטין

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

סיכון המוניטין מאופיין בכך שהוא עשוי לנבוע מגורמי סיכון ישירים או כתוצאה מהתממשותם של סיכונים אחרים. ניהול סיכון מוניטין מבוסס על מסמך מדיניות שגובש בנושא זה ואושר על ידי הנהלה ודירקטוריון.

תהליך זיהוי סיכונים המוניטין כולל שלושה היבטים מרכזיים: תהליך שנתי לזיהוי סיכונים המוניטין, זיהוי סיכונים פרטני בעת השקת מוצר חדש וסקר סיכונים תפעוליים בהתייחס לפעילויות השונות.

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

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

### סיכון אסטרטגי

סיכון אסטרטגי הינו הסיכון לפגיעה ברווחי ובהון החברה כתוצאה מהחלטות עסקיות שגויות, יישום לא נאות של החלטות עסקיות ואי ביצוע או אי התאמה של תוכנית העבודה לשינויים בסביבה העסקית. הסיכון האסטרטגי מושפע מגורמי סיכון חיצוניים ופנימיים. גורמי סיכון חיצוניים כוללים את הסביבה העסקית/תחרותית בה פועלת החברה וגורמי סיכון פנימיים כוללים גורמים פנים ארגוניים המביאים לכך שהחברה אינה עומדת בתוכניות העבודה שלה.

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

זיהוי מוקדי הסיכון הינו מונח המתייחס למכלול פעילויות, שמטרתן להבטיח כי מוקדי הסיכון יזוהו, ביחס לפעילות העסקית של החברה כך שתימנע האפשרות בה החברה תימצא בחשיפה לסיכון שלא זוהה או שזוהה באופן חלקי.

זיהוי מוקדי הסיכון האסטרטגיים נעשה באמצעות תהליך שנתי לזיהוי מוקדי הסיכון האסטרטגיים וע"י זיהוי הסיכונים בעת השקת מוצר חדש/פעילות חדשה.

הנהלה באמצעות, מנהל יחידת האסטרטגיה, אחראית להערכת החשיפה לסיכונים האסטרטגיים כפי שזוהו בתהליכי זיהוי הסיכונים ולהערכה סובייקטיבית של השפעתן על תוכניות העבודה, בהתחשב בין היתר, בצעדים שנוקטת החברה להפחתת הסיכון. תהליך הערכת החשיפה יערך בתמיכת הגורמים הרלוונטיים בקבוצה.

**טבלה 4 – דיון בגורמי סיכון**

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

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

**מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים, בקרות ונהלים**

**מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים**

הדוחות הכספיים של החברה ערוכים על-פי כללי חשבונאות מקובלים בישראל ובהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, שעיקרם מפורט בביאור 2 "כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית". בעת עריכת הדוחות הכספיים, משתמשת הנהלת החברה בהנחות, הערכות ואומדנים, המשפיעים על הסכומים המדווחים של נכסים והתחייבויות (לרבות התחייבויות תלויות) ועל התוצאות המדווחות של החברה. חלק מההערכות והאומדנים כרוכים באי וודאות, והם עלולים להיות מושפעים משינויים אפשריים בעתיד. הנהלת החברה סבורה כי האומדנים וההערכות שיושמו בעת עריכת הדוחות הכספיים הינם נאותים, ונעשו על-פי מיטב ידיעתה ושיקול דעתה המקצועי נכון למועד עריכת הדוחות הכספיים. להלן נושא עיקרי בו נעשה שימוש בהערכות ואומדנים ולפיכך, נחשב על-ידי החברה כנושא חשבונאי קריטי:

**התחייבויות תלויות**

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



## גילוי לגבי בקורות ונהלים

### בקורות ונהלים לגבי הגילוי והבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי

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

שתי ההוראות בחוק הנ"ל מקיימות בחברה ממועד תחולתן:

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

החברה מבצעת באופן שוטף עדכון ותיעוד של תהליכים קיימים וכן, מיפוי ותיעוד של התהליכים לרבות תהליכים מהותיים חדשים, ובחינת אפקטיביות של נהלי הבקרה הפנימית על דיווח כספי באמצעות בדיקה מחודשת של הבקורות העיקריות. הדירקטוריון והנהלת החברה העריכו כי הבקורות שזוהו כאמור, הינם אפקטיביים בהשגת יעדי הבקרה בדבר שמירה על קיום, דיוק, ושלמות. יעדי בקרה אלו עונים לקריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית של ה-(COSO 1992).

### הערכת בקורות ונהלים לגבי הגילוי

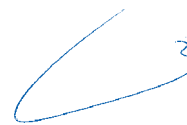
הנהלת החברה, בשיתוף עם המנכ"ל והחשבונאית הראשית של החברה, העריכו לתום התקופה המכוסה בדוח זה את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה. על בסיס הערכה זו, מנכ"ל החברה והחשבונאית הראשית הסיקו כי לתום תקופה זו הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה הינם אפקטיביים כדי לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על המידע שהחברה נדרשת לגלות בדוח השנתי בהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים ובמועד שנקבע בהוראות אלו.

### בקרה פנימית על דיווח כספי

במהלך הרבעון הרביעי המסתיים ביום 31 בדצמבר 2015, 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.



**רון וקסלר**  
מנהל כללי



**דן קולר**  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2016.

## הצהרת המנהל הכללי (Certification)

אני, רון וקסלר, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של יורופיי (יורוקרד) בע"מ (להלן-"החברה") לשנת 2015 (להלן: "הדוח").
2. בהתבסס על ידיעתי, הדוח איננו כולל כל מצג לא נכון של עובדה מהותית ולא חסר בו מצג של עובדה מהותית הנחוץ כדי שהמצגים שנכללו בו, לאור הנסיבות בהן נכללו אותם מצגים, לא יהיו מטעים בהתייחס לתקופה המכוסה בדוח.
3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים השנתיים 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, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
  - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק מידה סבירה של בטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
  - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
  - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון הרביעי שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי. וכן
5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לראוי החשבון המבקרים, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
  - (א) את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
  - (ב) כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.

אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על-פי כל דין.

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



רון וקסלר  
מנהל כללי

תל אביב, 25 בפברואר 2016.

## הצהרת החשבונאית הראשית (Certification)

אני, סיגל ברמק, מצהירה כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של יורופיי (יורוקרד) בע"מ (להלן-"החברה") לשנת 2015 (להלן: "הדוח").
2. בהתבסס על ידיעתי, הדוח איננו כולל כל מצג לא נכון של עובדה מהותית ולא חסר בו מצג של עובדה מהותית הנחוץ כדי שהמצגים שנכללו בו, לאור הנסיבות בהן נכללו אותם מצגים, לא יהיו מטעים בהתייחס לתקופה המכוסה בדוח.
3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים השנתיים 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, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
  - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק מידה סבירה של בטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
  - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
  - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון הרביעי שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי. וכן
5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לראי החשבון המבוקרים, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
  - (א) את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
  - (ב) כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.

אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על-פי כל דין.

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



**סיגל ברמק**

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים  
חשבונאית ראשית

תל אביב, 25 בפברואר 2016.

## דוח הדירקטוריון והנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

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

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

הנהלת החברה בפיקוח הדירקטוריון העריכה את אפקטיביות הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2015, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במודל הבקרה הפנימית של ה- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO (1992)). בהתבסס על הערכה זו, הנהלה מאמינה (believes) כי ליום 31 בדצמבר 2015, הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי הינה אפקטיבית.

האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2015 בוקרה על ידי רואי החשבון המבקרים של החברה סומך חייקין רואי חשבון וזיו האפט רואי חשבון, כפי שצויין בדוח שלהם בעמוד 43 אשר בו נכללה חוות דעת בלתי מסוייגת בדבר האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2015.



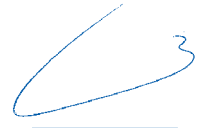
**סיגל ברמק**

מנהלת המחלקה לחשבונות וכספים  
חשבונאית ראשית



**רון וקסלר**

מנהל כללי



**דן קולר**

יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2016.

יורפיי (יורוקרד) ישראל בע"מ

## דוחות כספיים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015

---





## תוכן העניינים

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





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

ביקרנו את הבקרה הפנימית על דיווח כספי של יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (להלן: "החברה") ליום 31 בדצמבר 2015, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על ידי ה-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (להלן: "COSO (1992)"). הדירקטוריון והנהלה של החברה אחראים לקיום בקרה פנימית אפקטיבית על דיווח כספי ולהערכתם את האפקטיביות של בקרה פנימית על דיווח כספי, הנכללת בדוח הדירקטוריון והנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי המצורף. אחריותנו היא לחוות דעה על בקרה פנימית על דיווח כספי של החברה בהתבסס על ביקורתנו.

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

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

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

לדעתנו, החברה קיימה, מכל הבחינות המהותיות, בקרה פנימית אפקטיבית על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2015, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על ידי COSO (1992).

ביקרנו גם, בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ותקני ביקורת מסוימים שיישומם בביקורת של חברת כרטיסי אשראי נקבע לפי הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, את הדוחות הכספיים של החברה לימים 31 בדצמבר 2015 ו-2014 ולכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015 והדוח שלנו, מיום 25 בפברואר 2016, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אותם דוחות כספיים וכן הפניית תשומת לב לאמור בביאור 2.א.8. בדבר יוזמות גולטוריות וביאור 8.ב. בדבר בקשה לאשר תובענה מסוימת כתובענה ייצוגית נגד החברה.

**זיו האפט**  
רואי חשבון**סומך חייקין**  
רואי חשבון

תל אביב, 25 בפברואר 2016.



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

ביקרנו את המאזנים המצורפים של יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (להלן: "החברה") לימים 31 בדצמבר 2015 ו-2014 לאותם תאריכים ואת דוחות רווח והפסד, הדוחות על השינויים בהון והדוחות על תזרימי המזומנים של החברה לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015. דוחות כספיים אלה הינם באחריות הדירקטוריון והנהלה של החברה. אחריותנו היא לחוות דעה על דוחות כספיים אלה בהתבסס על ביקורתנו.

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

לדעתנו, הדוחות הכספיים הנ"ל משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי של החברה לימים 31 בדצמבר 2015 ו-2014 ואת תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015 בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP). כמו כן, לדעתנו, הדוחות הכספיים הנ"ל ערוכים בהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו.

מבלי לסייג את חוות דעתנו הנ"ל, אנו מפנים את תשומת הלב לאמור בביאור 8.א.2. בדבר יוזמות רגולטוריות וביאור 8.ב. בדבר בקשה לאשר תובענה מסויימת כתובענה ייצוגית נגד החברה.

ביקרנו גם, בהתאם לתקני ה-PCAOB (Public Company Accounting Oversight Board) בארה"ב בדבר ביקורת של בקרה פנימית על דיווח כספי, כפי שאומצו על ידי לשכת רואי חשבון בישראל, את הבקרה הפנימית על דיווח כספי של החברה ליום 31 בדצמבר 2015, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על ידי ה-"Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission" (COSO (1992). והדוח שלנו מיום 25 בפברואר 2016 כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אפקטיביות הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי של החברה.

**זיו האפט**  
רואי חשבון

**סומך חייקין**  
רואי חשבון

תל אביב, 25 בפברואר 2016.



## דוחות רווח והפסד

סכומים מדווחים

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2013	2014	2015	ביאור
			הוצאות תפעוליות, נטו
(5)	(6)	(9)	3 על-פי הסכם עם ישראלכרט בע"מ
(*-) (-)	*- (-)	*- (-)	הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו
<b>הפסד לפני מיסים</b>			
(5)	(6)	(9)	
-	-	-	4 הפרשה למיסים על הרווח
<b>הפסד לשנה</b>			
(5)	(6)	(9)	
(12)	(3)	(1)	<b>הפסד בסיסי למניה רגילה (בש"ח)</b>
427,699	1,922,606	9,271,561	מספר המניות הרגילות ששימש לחישוב

**סיגל ברמק**

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים  
חשבונאית ראשית

**רון וקסלר**

מנהל כללי

**דן קולר**

יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2016.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## מאזנים

סכומים מדווחים  
במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר			
	2014	2015	ביאור
<b>נכסים</b>			
נכסים אחרים	3	5	5
<b>סך כל הנכסים</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	
<b>התחייבויות והון</b>			
התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות			8
הון	3	5	7
<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	

## דוחות על השינויים בהון

סכומים מדווחים  
במיליוני ש"ח

סך כל ההון	עודפים	סך הון המניות הנפרע ופרמיה		הון מניות הנפרע	פרמיה על מניות	הון מניות הנפרע	
		הנפרע	פרמיה				
<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2012</b>
(5)	(5)	-	-	-	-	-	הפסד בשנה
<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2013</b>
7	-	7	7	0	7	0	הנפקת מניות
(6)	(6)	-	-	-	-	-	הפסד בשנה
<b>3</b>	<b>(5)</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2014</b>
11	-	11	11	0	11	0	הנפקת מניות
(9)	(9)	-	-	-	-	-	הפסד בשנה
<b>5</b>	<b>(14)</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2015</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.



## ביאור 1 - כללי

יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (להלן: "החברה") הינה תאגיד שהתאגד בישראל בשנת 1972 והינה בבעלות מלאה של ישראלכרט בע"מ (להלן: "החברה האם" / "ישראלכרט") שהינה בשליטה של בנק הפועלים בע"מ. בעלת היתר השליטה בבנק הפועלים היא הגב' שרי אריסון. החברה הינה תאגיד עזר על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. החברה עוסקת בעיקר בהנפקה של כרטיסי אשראי מסוג "מסטרקארד" לשימוש בחו"ל ובסליקת עסקאות בכרטיסי אשראי מסוג "מסטרקארד" של תיירים בארץ אצל בתי עסק המזוכים במטבע דולר.

הדוחות הכספיים השנתיים אושרו לפרסום על ידי דירקטוריון החברה ביום 25 בפברואר 2016.

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית

### א. הגדרות

בדוחות כספיים אלה:

- ◆ **כללי חשבונאות מקובלים בבנקים בארה"ב** - כללי החשבונאות שבנקים אמריקאיים שנסחרים בארה"ב נדרשים ליישם. כללים אלה נקבעים על ידי רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב, רשות ניירות ערך בארה"ב, המוסד לתקינה חשבונאית בארה"ב וגופים נוספים בארה"ב, ומיושמים בהתאם להיררכיה שנקבעה ב-FAS 168 (ASC 105-10), הקודיפיקציה של תקני החשבונאות של המוסד לתקינה בחשבונאות כספית בארה"ב, ההיררכיה של כללי החשבונאות המקובלים ובהתאם להנחיות ועמדות של רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב.
- ◆ **תקני דיווח כספי בינלאומיים (להלן: "IFRS")** - תקנים ופרשנויות שאומצו על ידי הועדה לתקני חשבונאות בינלאומיים (IASB) והם כוללים תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ותקני חשבונאות בינלאומיים (IAS) לרבות פרשנויות לתקנים אלה שנקבעו על ידי הועדה לפרשנויות של דיווח כספי בינלאומי (IFRIC) או פרשנויות שנקבעו על ידי הועדה המתמדת לפרשנויות (SIC), בהתאמה.

1. החברה - יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ.
2. החברה האם - ישראלכרט בע"מ.
3. צדדים קשורים - כמשמעותם בסעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.
4. בעלי עניין - כמשמעותם בסעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.
5. בעלי שליטה - כמשמעותם בתקנות ניירות ערך (הצגת פעולות בין תאגיד לבין בעל שליטה בו בדוחות הכספיים), התשנ"ו - 1996.
6. מדד - מדד המחירים לצרכן כפי שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בישראל.
7. דולר - דולר של ארצות הברית.
8. סכום מותאם - סכום נומינלי היסטורי שהותאם למדד בגין חודש דצמבר 2003, בהתאם להוראות גילוי דעת 23 ו-36 של לשכת רואי חשבון בישראל.
9. סכום מדווח - סכום מותאם למועד המעבר (31 בדצמבר 2003), בתוספת סכומים בערכים נומינליים, שנוספו לאחר מועד המעבר ובניכוי סכומים שנגרעו לאחר מועד המעבר.
10. עלות - עלות בסכום מדווח.
11. דיווח כספי נומינלי - דיווח כספי המבוסס על סכומים מדווחים.
12. מטבע הפעילות - המטבע של הסביבה הכלכלית העיקרית שבה פועלת החברה.
13. מטבע הצגה - המטבע לפיו מוצגים הדוחות הכספיים.



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

### ב. בסיס עריכת הדוחות הכספיים

#### 1. עקרונות הדיווח

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

#### 2. מטבע פעילות ומטבע הצגה

הדוחות הכספיים מוצגים בש"ח, שהינו מטבע הפעילות של החברה, ומעוגלים למיליון הקרוב, למעט אם צוין אחרת.

#### 3. בסיס המדידה

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

#### 4. שימוש באומדנים

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

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

בדוחות הכספיים לשנת 2015 מיישמת החברה לראשונה תקנים חשבונאיים והוראות חדשות כמפורט להלן:

1. אימוץ כללי החשבונאות בארה"ב בנושא זכויות עובדים.
2. עדכון מבנה הדוח השנתי לציבור של תאגיד בנקאי ושל חברת כרטיסי אשראי.
3. גילוי על בעלי עניין וצדדים קשורים.

להלן תיאור מהות השינויים שננקטו במדיניות החשבונאית בדוחות כספיים אלה ותיאור של אופן והשפעת היישום לראשונה, ככל שהייתה:

#### 1. אימוץ כללי החשבונאות בארה"ב בנושא זכויות עובדים

ביום 9 באפריל 2014 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא אימוץ כללי החשבונאות בארה"ב בנושא זכויות עובדים. החוזר מעדכן את דרישות ההכרה המדידה והגילוי בנושא הטבות לעובדים בהוראות הדיווח לציבור בהתאם לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב. החוזר קובע כי התיקונים להוראות הדיווח לציבור יחולו מיום 1 בינואר 2015. כמו כן, ביום 11 בינואר 2015 פורסם חוזר משלים בדבר זכויות עובדים - שיעור היוון, לרבות מתכונת גילוי והוראות מעבר ליישום לראשונה. בחוזר מצוין כי בנק ישראל הגיע למסקנה שבישראל לא קיים שוק עמוק לאיגרות חוב קונצרניות באיכות גבוהה. בהתאם, שיעור ההיוון להטבות לעובדים יחושב על בסיס תשואת אגרות החוב הממשלתיות בישראל בתוספת מרווח ממוצע על איגרות חוב קונצרניות בדירוג AA (בינלאומי) ומעלה במועד הדיווח. משיקולים פרקטיים נקבע כי המרווח ייקבע לפי ההפרש בין שיעורי התשואה לפדיון לפי תקופות פירעון על איגרות חוב קונצרניות בדירוג AA ומעלה בארה"ב, לבין שיעורי התשואה לפדיון, לאותן תקופות פירעון, על איגרות חוב של ממשלת ארה"ב והכול במועד הדיווח. החוזר מעדכן את דרישות הגילוי בנושא זכויות עובדים ובנושא תשלומים מבוססי מניות בהתאם לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב. בנוסף ביום 12 בינואר 2015 פורסם קובץ שאלות ותשובות בנושא. החברה יישמה את התיקונים להוראות הדיווח לציבור החל מיום 1 בינואר 2015 ללא תיקון למפרע של מספרי השוואה, ההשפעה על הדוחות הכספיים אינה מהותית.

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

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

### 2. עדכון מבנה הדוח השנתי לציבור של תאגיד בנקאי ושל חברת כרטיסי אשראי

ביום 28 באפריל 2015 פורסם חוזר בנושא עדכון מבנה הדוח השנתי לציבור של תאגיד בנקאי ושל חברת כרטיסי אשראי. החוזר מתייחס בין השאר לשינוי סדר ההצגה בדוח הכספי, הצגת דוח רווח והפסד לפני המאזן, הצגת ביאורים תוצאתיים לפני ביאורים מאזניים ולמידע רחב יותר שייכלל במסגרת פרק סיכונים בדוח הכספי. כמו כן, החוזר מעדכן בצורה משמעותית את מתכונת הגילוי של דוח הדיסקרטורין ומבטל את פרק סקירת ההנהלה, תוך שילוב הגילויים שנכללו בו בפרקים אחרים במסגרת הדוח לציבור וכן קובע דרישות לדיווח מפורט באינטרנט בדבר סיכונים. בנקים וחברות כרטיסי אשראי מיישמים את הנחיות החוזר החל מהדוח לציבור לשנת 2015. ליישום החוזר לא היתה השפעה על דוחותיה הכספיים של החברה למעט השפעה הצגתית של עדכון מבנה הדוח הכספי, אופן ההצגה והגילוי כאמור לעיל.

### 3. גילוי על בעלי עניין וצדדים קשורים

ביום 10 ביוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בדבר גילוי על בעלי עניין וצדדים קשורים. בהתאם לחוזר, לאור השינויים בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 312 בנושא עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים. לאחר התיקון, המידע בנושא זה בדוח לציבור יינתן לגבי כל בעל עניין לפי תקנות נירות ערך, איש קשור לפי הוראה 312 וכל צד קשור אחר לפי כללי חשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב. תאגיד בנקאי וחברות כרטיסי אשראי מיישמים את התיקונים להוראות הדיווח לציבור החל מהדוחות הכספיים לשנת 2015. ליישום החוזר לא הייתה השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של החברה למעט עדכון הגילוי בנושא צדדים קשורים ועל אופן ההצגה והגילוי. ראה גם ביאור 9 להלן.

## ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים

כללי המדיניות החשבונאית המפורטת להלן יישמו בעקביות לכל התקופות המוצגות בדוחות אלה, אלא אם צוין אחרת.

### 1. מטבע חוץ והצמדה

#### עסקאות במטבע חוץ

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

#### נכסים והתחייבויות צמודי מדד שאינם נמדדים לפי שווי הוגן

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

להלן פרטים על שערי החליפין היציגים ומדד המחירים לצרכן (בסיס 2012 = 100) ושיעורי השינוי הם:

ביום 31 בדצמבר			
	2013	2014	2015
מדד המחירים לצרכן (בנקודות)	102.3	102.1	101.1
שער הדולר של ארה"ב (בש"ח ל-1 דולר)	3.471	3.889	3.902
אירו (בש"ח ל-1 אירו)	4.782	4.725	4.247
שיעור השינוי באחוזים בשנה שהסתיימה			
	ביום 31 בדצמבר		
	2013	2014	2015
מדד המחירים לצרכן	1.8	(0.2)	(1.0)
שער הדולר של ארה"ב	(7.0)	12.0	0.3
שער אירו	(2.8)	(1.2)	(10.1)

### 2. בסיס ההכרה בהכנסות ובהוצאות

1. הכנסות והוצאות ריבית מוכרות על בסיס צבירה.
2. הכנסות והוצאות אחרות מוכרות על בסיס צבירה יורופי (יורוקרד) ישראל בע"מ

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

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

#### 3. התחייבויות תלויות

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

1. סיכון צפוי (Probable) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה מעל ל-70%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זה נכללה הפרשה בדוחות הכספיים.
  2. סיכון אפשרי (Reasonably possible) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה מעל ל-20% וקטנה או שווה ל-70%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זו לא נכללה הפרשה בדוחות הכספיים, אלא רק ניתן גילוי.
  3. סיכון קלוש (Remote) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה קטנה או שווה ל-20%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זו לא נכללה הפרשה בדוחות הכספיים ולא ניתן גילוי.
- תביעה שלגביה יש קביעה של הפיקוח על הבנקים כי החברה נדרשת להשיב כספים, מסווגת כצפויה ונערכת בגינה הפרשה בגובה הסכום שהחברה נדרשת להשיב.

#### 4. הוצאות מסים על ההכנסה

מסים שוטפים נזקפים לדוח רווח והפסד אלא אם המס נובע מעסקה או אירוע אשר מוכרים ישירות בהון. המס השוטף הינו סכום המס הצפוי להשתלם (או להתקבל) על ההכנסה החייבת במס לשנה, כשהוא מחושב לפי שיעורי המס החלים לפי החוקים שנחקקו או נחקקו למעשה למועד הדיווח והכולל שינויים בתשלומי המס המתייחסים לשנים קודמות. נכס מס נדחה מוכר בספרים בגין הפסדים מועברים, הטבות מס והפרשים זמניים הניתנים לניכוי מוכר בספרים כאשר צפוי (more likely than not) שבעתיד תהיה הכנסה חייבת, שכנגדה ניתן יהיה לנצל אותם. נכסי המסים הנדחים נבדקים בכל מועד דיווח, ובמידה ולא צפוי כי הטבות המס המתייחסות יתממשו, הם מופחתים.

#### 5. רווח למניה

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

#### 6. דוח על תזרימי המזומנים

הדוח על תזרימי המזומנים מוצג כשהוא מסווג לתזרימי מזומנים מפעילות שוטפת, מפעילות השקעה ומפעילות מימון. תזרימי המזומנים הנובעים מפעילויות עיקריות של הקבוצה מסווגים לפעילות שוטפת.

#### 7. גילויים בהקשר לצד קשור

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

#### 8. דיווח מגזרי

פעילות החברה מתקיימת בעיקר במגזר הסליקה.

#### 9. עסקאות עם בעלי שליטה

החברה מיישמת את כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב לצורך טיפול חשבונאי בפעולות בין חברת כרטיסי אשראי לבין בעל שליטה בו ובין חברה בשליטת התאגיד הבנקאי לבין חברת כרטיסי אשראי. במצבים בהם בכללים כאמור לא קיימת התייחסות לאופן הטיפול, מיישמת החברה את הכללים שנקבעו בתקן מספר 23 של המוסד הישראלי לתקינה בחשבונאות בנושא הטיפול החשבונאי בעסקאות בין ישות לבין בעל השליטה בה.

נכסים והתחייבויות שלגביהם בוצעה עסקה עם בעל שליטה נמדדים לפי שווי הוגן במועד העסקה. בשל העובדה כי מדובר בעסקה במישור ההוני, זוקפת החברה את ההפרש בין השווי ההוגן לבין התמורה מהעסקה להון.

#### 10. הלוואות, לרבות פיקדונות

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

### ביאור 3 - הוצאות תפעוליות, נטו על-פי הסכם עם ישראלכרט בע"מ

סכומים מדווחים במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
	2013	2014	2015
<b>הכנסות</b>			
הכנסות בגין בתי עסק	15	14	14
חלק החברה בתמלוגים מבנקים בהסדר	5	5	6
<b>סך כל ההכנסות</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
<b>הוצאות</b>			
הוצאות תפעוליות	20	19	22
תשלומים עבור תפעול וניהול ההסדר	5	6	7
<b>סך כל ההוצאות</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>29</b>
<b>סך הכל</b>	<b>(5)</b>	<b>(6)</b>	<b>(9)</b>

### ביאור 4 - הפרשה למיסים על הרווח

1. לחברה שומות מס סופיות לרבות שומות הנחשבות כסופיות על-פי פקודת מס הכנסה, עד וכולל שנת המס 2011.

#### 2. שינויים בשיעורי המס

מס חברות

להלן שיעורי מס החברות הרלוונטיים לחברה בשנים 2013-2015:

2013 - 25%

2014 - 26.5%

2015 - 26.5%

ביום 4 בינואר 2016 אישרה מליאת הכנסת את החוק לתיקון פקודת מס הכנסה (מס' 216) התשע"ו-2016, אשר קבע, בין היתר, הורדת שיעור מס חברות, החל משנת 2016 ואילך בשיעור של 1.5% כך שיעמוד על 25%.

### ביאור 5 - נכסים אחרים

סכומים מדווחים במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר	
2014	2015
3	5
*-	-
<b>3</b>	<b>5</b>

ישראלכרט בע"מ (1)  
עודף מקדמות ששולמו למס הכנסה

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) היתרה אינה צמודה ונושאת ריבית בשיעור ריבית הפק"מ השבועי הנהוג בבנק הפועלים בע"מ. לפרטים נוספים ראה ביאור 8.ד. להלן.

## ביאור 6 - זכויות עובדים

### מדיניות תגמול

ביום 13 באוגוסט 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר לעדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301A בנושא מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי וחברות כרטיסי אשראי. בעקבות פרסום החוזר החברה נערכה ליישום עדכון ההוראה.

## ביאור 7 - הון עצמי

### א. ההרכב:

ליום 31 בדצמבר 2014 <sup>(1)</sup>		ליום 31 בדצמבר 2015 <sup>(2)</sup>	
מונפק ונפרע	רשום	מונפק ונפרע	רשום
<b>בש"ח</b>			
222	500	1,154	1,200
<b>מניות רגילות בנות 0.0001 ש"ח</b>			

(1) ביום 2 במרץ 2014 הנפיקה החברה לישראלכרט 1,794,872 מניות רגילות בנות 0.0001 ש"ח ע.ג. כל אחת, במחיר של 3.9 ש"ח למניה. סך התמורה הינה כ-7 מיליון ש"ח.

(2) ביום 30 במרץ 2015 הנפיקה החברה לישראלכרט 9,322,034 מניות רגילות בנות 0.0001 ש"ח ע.ג. כל אחת, במחיר של 1.18 ש"ח למניה. סך התמורה עמדה על 11 מיליון ש"ח.

### ב. הלימות הון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים

החל מיום 1 בינואר 2014 מיישמת החברה את הוראות מדידה והלימות הון המבוססות על הוראות באזל III (להלן: "באזל III") כפי שפורסמו על ידי הפיקוח על הבנקים וכפי ששולבו בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211.

### אימוץ הוראות באזל III

בחודש מאי 2013 תיקן הפיקוח על הבנקים את הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בנושא מדידה והלימות הון, על מנת להתאימן להוראות באזל III.

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

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

התיקונים להוראות הנ"ל נכנסו לתוקף החל מיום 1 בינואר 2014, כאשר היישום הינו באופן מדורג בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 299 בנושא "מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי - הוראת המעבר", וזאת על מנת לאפשר עמידה בדרישות החדשות של ההון הפיקוחי במסגרת יישום באזל III ולקבוע תקופת מעבר עד ליישומן המלא. הוראות המעבר מתייחסות, בין היתר, להתאמות הפיקוחיות והניכויים מההון, וכן למכשירי הון שאינם כשירים להכללה בהון הפיקוחי בהתאם לקריטריונים החדשים שנקבעו בהוראות באזל. בפרט, בהתאם להוראות המעבר, ההתאמות הפיקוחיות והניכויים מההון וכן זכויות המיעוט שאינן כשירות להיכלל בהון הפיקוחי ינוכו מההון בהדרגה בשיעור של 20% בכל שנה, החל מיום 1 בינואר 2014 ועד ליום 1 בינואר 2018. מכשירי הון שאינם כשירים עוד כהון פיקוחי יוכרו עד לתקרה של 80% החל מיום 1 בינואר 2014 ובכל שנה עוקבת תופחת תקרה זו ב-10% נוספים עד ליום 1 בינואר 2022. מיום 1 בינואר 2015 ועד ליום 31 בדצמבר 2015 שיעור הניכויים מההון הרגולטורי עומד על 40%.

### יחסי הון מינימליים

ביום 30 במאי 2013 פרסם הפיקוח על הבנקים לכל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי חוזר בדבר יחסי הון מינימליים במסגרת היערכות ליישום הוראות באזל III. בהתאם לחוזר, כל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי ידרשו לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 9%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2015. בנוסף, תאגיד בנקאי משמעותי במיוחד, שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהוות לפחות 20% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית בישראל, ידרש לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 10%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2017.

כמו כן, נקבע כי יחסי ההון הכולל המינימליים יעמדו, עד ליום 1 בינואר 2015, על 12.5% לכלל המערכת הבנקאית ועל 13.5% לתאגידים בנקאיים משמעותיים במיוחד, וזאת עד ליום 1 בינואר 2017. ביום 20 במאי 2014 אישר דירקטוריון החברה את היעדים ליחסי הון מינימליים, כאמור לעיל.

## ביאור 7 – הון עצמי (המשך)

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

סכומים מדווחים

במיליוני ש"ח

### 1. הון לצורך חישוב יחס הון (1)

ליום 31 בדצמבר		
2014	2015	
3.0 <sup>(3)</sup>	5.0 <sup>(2)</sup>	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1
<b>3.0</b>	<b>5.0</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>

### 2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון

ליום 31 בדצמבר 2014		ליום 31 בדצמבר 2015		
יתרות משוקללות של נכסי סיכון דרישת הון		יתרות משוקללות של נכסי סיכון דרישת הון		
*-	1.0	*-	2.5	סיכון אשראי
<b>*-</b>	<b>1.0</b>	<b>*-</b>	<b>2.5</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

### 3. יחס ההון לרכיבי סיכון

ליום 31 בדצמבר		
2014	2015	
<b>באחוזים</b>		
300.0	200.0	יחס הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לרכיבי סיכון
300.0	200.0	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
9.0	9.0	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים (4)
12.5	12.5	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים (4)

- (1) מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211, ו-299 בדבר "מדידה והלימות הון".
- (2) ביום 30 במרץ 2015 הנפיקה החברה לישראלכרט 9,322,034 מניות בנות 0.0001 ש"ח ע.ג. במחיר של 1.18 ש"ח למניה. סך התמורה עמדה על 11 מיליון ש"ח. מטרת ההנפקה הינה עמידה בתנאי יחס הון מזערי כפי שנדרש על ידי בנק ישראל.
- (3) ביום 2 במרץ 2014 הנפיקה החברה לישראלכרט 1,794,872 מניות רגילות בנות 0.0001 ש"ח ע.ג. כל אחת, במחיר של 3.9 ש"ח למניה. סך התמורה הינה כ-7 מיליון ש"ח.
- (4) יחס הון מזערי הנדרש לפי הוראות הפיקוח על הבנקים מיום 1 בינואר 2015.

## ביאור 7 – הון עצמי (המשך)

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

#### יחס מינוף

בחודש אפריל 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218 בנושא יחס המינוף. ההוראה קובעת יחס מינוף פשוט, שקוף שאינו מבוסס סיכון אשר יפעל כמדידה משלימה ואמינה לדרישות ההון מבוססות הסיכון ואשר נועד להגביל את צבירת המינוף בתאגיד הבנקאי ובחברת כרטיסי אשראי (להלן: "תאגיד בנקאי").

יחס המינוף מבוטא באחוזים, ומוגדר כיחס בין מדידת ההון למדידת החשיפה. ההון לצורך מדידת יחס המינוף הוא הון רובד 1 כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 202, תוך התחשבות בהסדרי המעבר שנקבעו. סך מדידת החשיפה של החברה היא סכום החשיפות המאזניות. ככלל, המדידה הינה עקבית עם הערכים החשבונאיים ולא מובאים בחשבון משקלי סיכון. כמו כן, החברה לא מורשית להשתמש בביטחונות פיזיים או פיננסיים, ערבויות או טכניקות אחרות להפחתת סיכון אשראי, כדי להפחית את מדידת החשיפות, אלא אם כן הותר ספציפית בהתאם להוראה. נכסים מאזניים שנוכו מהון רובד 1 (בהתאם להוראה 202) מנוכים ממדידת החשיפות.

בהתאם להוראה תאגיד בנקאי יעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ-5% על בסיס מאוחד. תאגיד בנקאי שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהווה 20% או יותר מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית, יעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ-6%. תאגיד בנקאי נדרש לעמוד ביחס המינוף המזערי החל מיום 1 בינואר 2018. תאגיד בנקאי אשר ביום פרסום ההוראה עומד בדרישה של יחס המינוף המזערי החל עליו, לא ירד מהסף שנקבע על פי ההוראה. תאגיד בנקאי אשר ביום פרסום ההוראה אינו עומד בדרישה של יחס המינוף המזערי החל עליו, נדרש להגדיל את יחס המינוף בשיעורים רבעונים קבועים עד ליום 1 בינואר 2018.

יחס המינוף המחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 218 ליום 31 בדצמבר 2015 עומד על 100%.

## ביאור 8 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות

### א. הגבלים עסקיים ויוזמות רגולטוריות

#### 1. הגבלים עסקיים

עיקר פעילותה של החברה מבוצע עבור החברה ובשמה על-ידי ישראלכרט. פעילות זו כוללת סליקה של עסקאות שנעשו בבתי עסק בישראל במטבע חוץ בכרטיסי מסטרקארד שהונפקו בחו"ל. ישראלכרט סולקת עבור עצמה עסקאות שנעשו בבתי עסק בישראל בכרטיסי מסטרקארד וישראלכרט שהונפקו בישראל, ועסקאות שנעשו בישראל במטבע ישראלי בכרטיסי מסטרקארד שהונפקו בחו"ל.

על פי הסדר שבין ישראלכרט וחברות כרטיסי האשראי לאומי קארד ו.כ.א.ל שאושר על ידי בית הדין להגבלים עסקיים ביום 7 במרץ 2012 (להלן: "ההסדר") החל מיום 1 ביולי 2014 ועד לסוף תקופת ההסדר (31 בדצמבר 2018) תעמוד עמלת המנפיק הממוצעת על 0.7%. ההסכם שנחתם בין הצדדים המפרט את תנאי הפעלת הממשק הטכני המשותף, הוגש לממונה לקבלת פטור מאישור הסדר כובל.

#### 2. יוזמות רגולטוריות

א. בחודש אוגוסט 2011 פרסם ברשומות תיקון מספר 18 לחוק הבנקאות רישוי, הקובע, בין היתר, שעל גוף העוסק בסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב לקבל רישיון סליקה. בהמשך, בחודש דצמבר 2013, פרסם הפיקוח על הבנקים את תהליך קבלת רישיון סולק ואת הקריטריונים והתנאים הכלליים לשולט ומחזיק אמצעי שליטה במבקש רישיון סליקה. בחודש נובמבר 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטה מתוקנת של תהליך קבלת רישיון סולק. בטיטה, בין היתר, פורטו דרישות ההון מסולק, וכן נקבעו הוראות שונות בנוגע לאופן החזקת כספים שטרם הועברו לבתי העסק, אבטחת מידע, עבודה בתקן EMV, עמידה בהוראות דין ועוד. בצד הטיוטה הוציא הפיקוח על הבנקים הודעה לעיתונות לפיה, בין היתר: תינתן אפשרות לסולק חדש שקיבל רישיון מבנק ישראל, להתחבר למערכת כרטיסי החיוב באמצעות אירוח על תשתיות סולק קיים, על בסיס הסכם שייחתם ביניהם; גרעין השליטה המינימלי לבעלות בסולק הופחת כמפורט בטיטה המתוקנת; החוסן הפיננסי של בעל השליטה בסולק אף הוא הופחת בהתאם לאמור בטיטה המתוקנת והורחבה רשימת הגופים שיוכלו להרכיב גרעין שליטה בסולק.

## ביאור 8 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### א. הגבלים עסקיים ויוזמות רגולטוריות (המשך)

ב. בחודש פברואר 2015 פרסם בנק ישראל המלצות וצעדים להרחבת התפוצה והשימוש בכרטיסי חיוב מידי (דביט) בישראל ולהגברת התחרות בתחום כרטיסי החיוב. במסגרת המלצות, בין היתר, יקבע הפיקוח על הבנקים הוראות להפצת כרטיס חיוב מידי ללקוחות הבנקים וכללים להתחשבות כספית מיידית בעסקאות המבוצעות בכרטיס חיוב מידי ולאופן הצגת פירוט העסקאות המבוצעות בכרטיס. בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים מספר הוראות שמטרתן להביא ליישום המלצות האמורות, ובכלל זה לוחות הזמנים ליישום ובחודש אוגוסט 2015 פורסמה ברשומות הוראת שעה, בה הכריזה נגידת בנק ישראל על העמלה הצולבת לעסקאות חיוב מידי כעמלה בפיקוח ומחירה נקבע בשיעור של 0.3% מסכום העסקה לתקופה של שנה, החל מיום 1 באפריל 2016.

ג. במקביל לאמור לעיל בנושא כרטיס חיוב מידי (דביט), בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה להטמעת השימוש בתקן האבטחה EMV, הן בצד ההנפקה והן בצד הסליקה. בהוראה נקבעו, בין היתר, לוחות הזמנים להנפקת כרטיסים תומכי תקן EMV ולחיבור מסופים התומכים בתקן וכן לכניסתו לתוקף של מנגנון הסטת האחריות מהמנפיק לסולק.

ד. בחודש דצמבר 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטת הוראה בנושא סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב, שבמסגרתה הוסדרו חלק מההוראות הנזכרות בסעיפים 1-3 לעיל וכן הוסדרו בה נושאים נוספים, בכלל זה: דרישות הון מסולק; הגנה על כספים בסליקה; חובת עמידה בהוראות דין בהתאם לאופי הסולק; העברת כספים בעסקאות חיוב מידי (דביט), מנגנון הסטת אחריות, יחסי סולק-בית עסק והשכרת מסופים.

ה. בחודש יוני 2015 מינו שר האוצר ונגידת בנק ישראל ועדה להגברת התחרותיות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים הניתנים למשקי בית ולעסקים שאינם גדולים (ועדת שטרומ). על הועדה להמליץ בנושא הכנסת שחקנים חדשים לתחום זה, לרבות באמצעות הפרדת חברות כרטיסי האשראי מבעלות הבנקים. כן הוטל על הועדה להמליץ על צעדים משלימים נדרשים ועל הסרת החסמים לכניסת שחקנים והגברת תחרות כאמור. ביום 14 בדצמבר 2015 פורסם דוח הביניים של הועדה שבמסגרתו הומלץ, בין היתר: להפריד את חברות האשראי מהבנקים הגדולים בתוך 3 שנים ממועד אימוץ מסקנות הועדה בחקיקה; לקבוע מגבלות על הגופים הרשאים לרכוש את חברות כרטיסי האשראי; להגביר את התחרות בשוק הסליקה (באמצעות קביעת תנאים מקלים למתן רישיון סליקה, הפחתת העמלה הצולבת לא יאוחר מ-2018, מעבר מסליקה חודשית ליומית תוך מספר שנים), לאפשר לחברות כרטיסי האשראי המופרדות להשתמש במידע שבידן הנובע מתפעול פעילות ההנפקה והסליקה; לחייב את כל הבנקים להפיץ את כל כרטיסי האשראי בתנאים שווים; לאסור על הבנקים הגדולים להנפיק כרטיסי אשראי למשך ארבע שנים ולאפשר להם להנפיק כרטיסי דביט; לאפשר לחברות כרטיסי האשראי המופרדות להנפיק כרטיסי אשראי במשותף עם בנקים (שאינם הבנקים הגדולים) או גופים פיננסיים עד לשיעור של 25% מסך מסגרות כרטיסי האשראי שלהן והשאת הפיקוח על חברות כרטיסי האשראי בידי בנק ישראל. לגבי חלק מהמלצות קיימות דעות שונות של חלק מחברי הועדה. הועדה פנתה לציבור שיציג בפניה את עמדותיו בנוגע למסקנות הביניים עד ליום 7 בפברואר 2016. החברה הגישה את עמדתה לועדה. הועדה תקיים שימועים במהלך חודש פברואר 2016.

ו. בחודש מאי 2015 הונחה על שולחן הכנסת הצעת חוק פרטית להגברת התחרותיות בתחום האשראי - הפרדת הבעלות בחברות כרטיסי האשראי מהבנקים. בחודש יוני 2015, החליטה ועדת השרים לענייני חקיקה לדחות את הדיון בהצעת החוק עד לאחר פרסום מסקנות ועדת שטרומ והגעה להסכמות בין המציעים למשרדי האוצר והמשפטים. בחודש נובמבר 2015 החליטה ועדת השרים לענייני חקיקה לדחות את הדיון בהצעת החוק בשלושה חודשים. הצעת חוק פרטית נוספת בעניין ההפרדה בין חברות כרטיסי אשראי לבנקים הונחה על שולחן הכנסת בחודש יוני 2015.

ז. בחודש יולי 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת החוק לצמצום השימוש במזומן שפורסם בחודש ינואר 2015 ואושר על ידי ועדת השרים לחקיקה בחודש מאי 2015, שמטרתו להביא ליישום האמור בדו"ח הועדה לבחינת צמצום השימוש במזומן במשק הישראלי, תוך קביעת מגבלות באופן מדורג על שימוש במזומן ובשיקים סחירים על מנת לצמצם את תופעת הכלכלה השחורה בישראל, להיאבק בפשיעה ובהלבנת הון ולאפשר שימוש באמצעי תשלום מתקדמים ויעילים. בין היתר מוקנית בהצעת החוק סמכות לממונה על הגבלים עסקיים לקבוע שיעורי עמלה צולבת של עסקאות בכרטיסי חיוב. הצעת החוק קובעת כי תנאי לתחולתו הוא כי כרטיסי חיוב מידי הינם מוצר זמין בדומה לכרטיסי חיוב נדחה.



## ביאור 8 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### א. הגבלים עסקיים ויוזמות רגולטוריות (המשך)

ח. בחודש יולי 2015 נכנס לתוקף תיקון לכללי הבנקאות בנוגע לעמלות, לפיו צומצם מספר העמלות הנגבות מבתי עסק קטנים המקבלים שירותי סליקה, על ידי קביעת תעריפון אחיד של שירותים שכיחים בתחום. כמו כן, בהתאם לתיקון, תוקנו הכללים בנוגע לעמלות הנגבות ממחזיקי כרטיס האשראי, כגון: האחדת הכללים בנוגע לגביית עמלת המרה. בנוסף, החל מחודש יולי 2015 נכנס לתוקף צו המגביל את סכום העמלה המירבי שניתן לגבות בעד שרותי "הודעות או התרעות" וכן צו המגביל את סכום העמלה המירבי בעד שירות הניתן בידי סולק לנותן שירותי ניכיון בעסקאות בכרטיסי חיוב.

ט. בחודש אוגוסט 2015 פרסם בנק ישראל דו"ח ביניים בנושא "שרשרת ביצוע עסקאות בכרטיס חיוב" הכולל המלצות להגברת התחרות, היעילות והיציבות בשוק כרטיסי החיוב, ושלדברי בנק ישראל צפויות להסיר את החסמים הקיימים בשוק ולאפשר כניסת שחקנים חדשים.

י. בחודש נובמבר 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שניה ושלישית, במסגרת חוק ההסדרים, את חוק התכנית הכלכלית לשנים 2015 ו-2016, שבמסגרתו, בין היתר, יכולים גופים חוץ-בנקאיים לגייס הון באמצעות הנפקת תעודות התחייבות לציבור. הגדלת מקורות המימון צפויה, בין השאר, להגביר את יכולת התחרות של הגופים החוץ-בנקאיים אל מול המערכת הבנקאית במתן אשראי למשקי הבית ולעסקים הקטנים והבינוניים, ובכך להוזיל את עלויות האשראי בסקטור האשראי הקמעונאי.

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

### ב. הליכים משפטיים ותלויות

נכון למועד הדוח, כנגד החברה הוגשו מספר תביעות משפטיות הנובעות ממהלך עסקיה הרגיל, בסכומים שאינם מהותיים. להערכת החברה, בהתבסס על יועציה המשפטית, נכללו בדוחות הכספיים הפרשות נאותות בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים לכיסוי נזקים אפשריים עקב כל התובענות, במקום בו נדרשה הפרשה.

כמו-כן, תלויה ועומדת נגד החברה תובענה ובקשה לאישורה כתובענה ייצוגית, כמפורט להלן, שלדעת החברה, בהסתמך על יועציה המשפטית, לא ניתן בשלב זה להעריך את סיכויי הליך משפטי זה ולפיכך לא בוצעה בגינה הפרשה.

בחודש יוני 2015 התקבלה בחברה, בישראל ובפעלים אקספרס תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת מבקש האישור המשיבות אינן מיידעות את לקוחותיהן בכך שלא ניתן לבצע עסקאות בחלק מבתי העסק בחו"ל בכרטיס אשראי שאינו נושא צ"פ. הסעד המבוקש הוא, בין היתר, הנפקה מיידית של כרטיסים עם צ"פ לכל מחזיקי הכרטיסים הבינלאומיים, פיצוי לקוחות שלא יכלו להשתמש בכרטיסם, השבה של ההפרש בין עלות כרטיס בינלאומי לכרטיס מקומי, וזאת 7 שנים אחורנית. סכום התביעה האישית הוא כ-250 ש"ח, והנזק לקבוצת התובעים לא הוערך. התקיים דיון מקדמי בתיק.

### ג. שיפוי לדיירקטורים ולנושאי משרה

החברה התחייבה לשפות דיירקטורים ונושאי משרה אחרים בחברה כפי שיהיו מעת לעת. כתב השיפוי שאושר על ידי האסיפה הכללית ביום 12 בפברואר 2012 באישור וועדת הביקורת והדיירקטוריון, הותאם לשנויים בחקיקה. סכום השיפוי שתעמיד החברה מכח ההתחייבות, לכל המבוטחים בחברה במצטבר, בגין אחד או יותר מאירועי השיפוי, לא יעלה על 30% מהונה לפי דוחותיה הכספיים האחרונים (שנתיים או רבעוניים) הידועים לפני התשלום בפועל.

### ד. הסכם עם ישראלכרט (חברה אם)

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

## ביאור 9 - בעלי עניין וצדדים קשורים

סכומים מדווחים

במיליוני ש"ח

### א. יתרות

31 בדצמבר 2014		31 בדצמבר 2015	
בעלי עניין מחזיקי מניות בעלי שליטה		בעלי עניין מחזיקי מניות בעלי שליטה	
היתרה הגבוהה ביותר בשנה	יתרה לסוף השנה	היתרה הגבוהה ביותר בשנה	יתרה לסוף השנה
7	3	12	5
ישראל כרטיס בע"מ (1)			

### ב. תמצית תוצאות עסקיות עם בעלי עניין וצדדים קשורים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2013	2014	2015	
(5)	(6)	(9)	הוצאות תפעוליות, נטו על פי הסכם עם ישראל כרטיס
(* -)	* -	* -	הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו
(5)	(6)	(9)	<b>סך הכל</b>

(1) ראה ביאור 5 לעיל.

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 10 - אירועים לאחר תאריך הדיווח הכספי

- ביום 31 בינואר 2016 החליט דירקטוריון החברה למנות את ד"ר רון וקסלר לתפקיד מנכ"ל החברה. ביום 2 בפברואר 2016 התקבלה הסכמתה של המפקחת על הבנקים בדבר המינוי.
- לעניין הורדת שיעור מס חברות החל משנת 2016 ואילך, ראה ביאור 2.4. לעיל.

## ביאור 11 - מידע על בסיס נתונים נומינליים היסטוריים לצרכי מס

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר	
2014	2015
3	5
<b>סך כל הנכסים</b>	
3	5
<b>הון</b>	
(6)	(9)
<b>הפסד נומינלי</b>	

יורפיי (יורוקרד) ישראל בע"מ

## דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015

.....





## רשימת טבלאות

עמוד	נושא	טבלה מספר
74	דוחות רווח והפסד לרבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 1:
75	מאזנים לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 2:

## הדירקטוריון וההנהלה

במהלך שנת 2015 המשיך דירקטוריון החברה את פעילותו בהתוויית האסטרטגיה, המדיניות והקווים העקרוניים לפעילותה של החברה, תוך שהוא קובע הנחיות בנושאים השונים בהתאמה לדרישות עדכוני החקיקה ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 של בנק ישראל. במסגרת זו קבע הדירקטוריון מסגרות החשיפה לסיכונים השונים והתווה את המדיניות לפעילותה של החברה. הדירקטוריון עסק באישור הדוחות הכספיים הרבעוניים והשנתיים (בהמשך לדיון בנושא בועדת הביקורת והמלצותיה, המבנה הארגוני של החברה, קביעת מדיניות כוח אדם, שכר, תנאי פרישה ומערכת תגמולים לעובדים ולמנהלים בכירים, ובקיום פיקוח ובקרה על הפעילות העסקית השוטפת שמבצעת ההנהלה ועקביותה עם מדיניות החברה). הדירקטוריון כולל ועדת ביקורת. הדירקטוריון והועדה קיימו דיונים מפורטים בהיבטים השונים של פעילות החברה, לפי הצורך. במהלך שנת 2015 התקיימו 18 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-10 ישיבות של ועדת הדירקטוריון.

### דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית

בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בהוראות הדיווח לציבור, על החברה לפרט את המספר המזערי של דירקטורים "בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית" אשר נקבע על-ידי שראוי שיהיו בדירקטוריון ובוועדת הביקורת. דירקטוריון החברה קבע כי המספר המזערי הראוי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בדירקטוריון ובוועדת הביקורת, יהיה שני דירקטורים. יש לציין כי במועד הדיווח מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו 9 דירקטורים. מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, בועדת הביקורת הינו 2 דירקטורים. (לתאריך המאזן, 31 בדצמבר 2015 היו 9 דירקטורים ו-2 דירקטורים בהתאמה).

### חברי דירקטוריון החברה

#### דן אלכסנדר קולר

מכהן בתפקיד יו"ר דירקטוריון החברה החל מיום 10 באוגוסט 2014. כמו כן, מכהן כמשנה למנכ"ל, חבר הנהלה בבנק הפועלים מיום 1 בדצמבר 2008 וממונה על חטיבת שווקים פיננסיים.

מאפריל 2003 ועד דצמבר 2007 מנהל אגף ניהול נכסים והתחייבויות בבנק הפועלים. מינואר 2008 ועד יוני 2012 משנה למנהל כללי, ממונה על חטיבת ניהול הסיכונים בבנק הפועלים. ממרץ 2012 ועד נובמבר 2013 משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה הבינלאומית בבנק הפועלים. כן מכהן כיו"ר דירקטוריון החברות הבאות: ישראלכרט, פועלים אקספרס, פועלים שוקי הון והשקעות - החזקות בע"מ, פועלים שוקי הון - בית השקעות בע"מ, פועלים שוקי הון בע"מ, החברה לרישומים של בנק הפועלים בע"מ, פועלים החזקות פיננסיות בע"מ, הפועלים הנפקות בע"מ, תרשיש - החזקות והשקעות הפועלים בע"מ, הפועלים נכסים (מניות) בע"מ, אופז בע"מ, קונטיננטל פועלים בע"מ, פועלים אמריקאי ישראל בע"מ ופקעות פועלים בע"מ, Bank Hapoalim (Switzerland) Ltd. וכן כדירקטור בדירקטוריון החברות: Hapoalim International N.V., הבורסה לניירות ערך בתל-אביב בע"מ.

בנוסף מכהן כיו"ר ועדת האשראי של דירקטוריון פועלים אקספרס, וחבר נאמנים של הדסה אינטרנשיונל (חל"צ). כיהן כדירקטור בחברות: Poalim Asset Management (UK) Ltd, Pam Holding Ltd, פועלים נכסים (מניות) בע"מ, פקעות פועלים בע"מ, קונטיננטל פועלים בע"מ, Hapoalim USA Holding Company Inc, אגרות חברה להנפקות של בנק הפועלים בע"מ, ביצור בע"מ, הפועלים אמריקאי ישראל בע"מ, תמורה חברה פיננסית בע"מ, תעודה חברה פיננסית בע"מ, תרשיש החזקות והשקעות הפועלים בע"מ, אגם חברה פיננסית בע"מ, אופז בע"מ, אטד חברה להשקעות בע"מ, זהר השמש להשקעות בע"מ, עינת (נכסים) בע"מ, פועלים בתבונה בע"מ, פועלים ונצ'ר סרביס ישראל בע"מ, חברה להשקעות של קונטיננטל בע"מ, ספנות השקעות בע"מ, ספנות פועלים ניהול בע"מ, קדימה פועלים חברה פיננסית בע"מ, בנעד חברה להשקעות בע"מ, תובל חברה להשקעות בע"מ, ספנות חברה פיננסית בע"מ, ספנות ניירות ערך בע"מ ובנק אוצר החייל בע"מ, אך כיום שוב אינו מכהן בהן. כיהן כסגן יו"ר דירקטוריון Bank Pozitif Kredi Ve Kalkinma Bankasi Anonim Sirketi, אך כיום שוב אינו מכהן בו. כן כיהן כמנכ"ל חברת מתאר חברה להנפקות בע"מ, אך כיום שוב אינו מכהן בה.

בעל תואר ראשון ושני בהצטיינות בכלכלה ומינהל עסקים מהאוניברסיטה העברית בירושלים. הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ד. קולר, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

## אבי אידלסון

יועץ בכיר במשאבי אנוש בתחום מיזוגים ורכישות ומערכות גלובליות ודירקטור בחברות. דירקטור חיצוני בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים. מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה מיום 31 בינואר 2010, כחבר ועדת הביקורת של דירקטוריון החברה ומיום 28 בפברואר 2011 מכהן כיו"ר הועדה.

כן מכהן כדירקטור חיצוני בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים בדירקטוריונים של החברות הבאות: ישראלכרט, פועלים אקספרס וכדירקטור בחברת אבי אידלסון ניהול ויועץ בע"מ. מכהן כיו"ר ועדת הביקורת וכיו"ר ועדת התגמול של דירקטוריון ישראלכרט, וכיו"ר ועדת הביקורת של דירקטוריון פועלים אקספרס.

כן מכהן כחבר בוועדת האשראי ובוועדת ניהול סיכונים של דירקטוריון ישראלכרט וכחבר בוועדת האשראי של דירקטוריון פועלים אקספרס.

לפני כן כיהן כדירקטור בדירקטוריון מהדרין בע"מ וכחבר ועדות המאזן, ביקורת ותגמול שלה, כממונה על משאבי אנוש ויועץ מיוחד בקבוצת BSG INVESTMENTS; כחבר הנהלת בנק ישראל וממונה על מערך משאבי אנוש ומינהל; כיועץ לחברות בתחום משאבי אנוש בתחום מיזוגים ורכישות ומערכות גלובליות, כסמנכ"ל משאבי אנוש באמדוקס ומילא שורת תפקידים בבנק הפועלים בע"מ: מנהל המחלקה לתכנון, מחקר ופיתוח; מנהל המחלקה לניהול משאבי אנוש ותפקידים שונים בתחומי הדרכה, תפעול ומשאבי אנוש.

בעל תואר ראשון (BA) בסוציולוגיה ומינהל חינוכי - אוניברסיטת תל-אביב. לימודים לתואר שני בחוג ללימודי עבודה באוניברסיטת תל-אביב, התמחות בניהול משאבי אנוש ופיתוח ארגוני. קורסים בנקאיים וניהוליים במסגרת בנק הפועלים. קורסים וסמינרים שונים בתחומי תוכניות אופציות, מיזוגים ורכישות, תהליכי אינטגרציה ואסטרטגיה ב: Harvard, Mercer, E&Y, אוניברסיטת Harvard.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר א. אידלסון, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

## אלדד כהנא

מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה מיום 8 באוגוסט 1979. חבר ועדת הביקורת של דירקטוריון החברה. כן מכהן כדירקטור בדירקטוריון של חברת ישראלכרט וכחבר בוועדת הביקורת וועדת התגמול שלה. עד ליום 31 ביולי 2013 כיהן כע' מנכ"ל בכיר וכמנהל אגף הייעוץ המשפטי המרכזי בבנק הפועלים בע"מ.

בעל תואר במשפטים, האוניברסיטה העברית בירושלים וחבר בלשכת עורכי הדין בישראל. עורך דין.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר א. כהנא, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

## יצחק עמרם

מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה מתאריך 25 בספטמבר 2011. דירקטור חיצוני בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים. מכהן כחבר בוועדת הביקורת של דירקטוריון החברה החל מיום 23 באפריל 2012. כן מכהן כדירקטור חיצוני בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים בדירקטוריון ישראלכרט ובדירקטוריון פועלים אקספרס וכחבר בוועדת ביקורת ובוועדת ניהול סיכונים של דירקטוריון ישראלכרט.

בעל תואר LLB במשפטים וחבר בלשכת עורכי הדין בישראל. הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר י. עמרם, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**ניצנה עדוי**

מכהנת כדירקטורית בדירקטוריון החברה מתאריך 29 במאי 2012. כמו כן, מכהנת כחברת ועדת הביקורת של דירקטוריון החברה.  
 דירקטורית חיצונית בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים.  
 לכלכלית בכירה, מרצה בתחום הפיננסי וכן חברה בסגל ההוראה של האוניברסיטה הפתוחה בתוכנית לתואר שני במנהל עסקים. יועצת לחברות בתחום הפיתוח העסקי; הערכות שווי, תוכניות עסקיות, בדיקות כדאיות השקעות ועוד.  
 כן מכהנת כדירקטורית חיצונית בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים בדירקטוריונים של החברות הבאות: ישראלכרט (החל מיום 29 במאי 2012) ופועלים אקספרס (החל מיום 31 באוקטובר 2011). מכהנת כחברת ועדת ביקורת, ועדת אשראי וועדת תגמול של דירקטוריון ישראלכרט וחברה בוועדת האשראי ובוועדת ביקורת של דירקטוריון פועלים אקספרס.

בעלת תואר מוסמך במנהל עסקים - ביה"ס למנהל עסקים - אוניברסיטת תל-אביב.  
 בעלת תואר ראשון בכלכלה - אוניברסיטת תל-אביב.  
 הדירקטורית הינה בעלת מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה וגבי נ. עדוי, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**ארי פינטו**

מכהן חבר הנהלת בנק הפועלים בע"מ מיום 8 בספטמבר 2009 ומיום 8 בפברואר 2016 מכהן כממלא מקום המנהל הכללי של בנק הפועלים בע"מ, וכן בתפקיד ה- (Chief Operating Officer) COO - ממונה על המשאבים, התפעול והאסטרטגיה של בנק הפועלים בע"מ.  
 בשנתיים האחרונות כיהן כמשנה למנהל כללי של בנק הפועלים בע"מ, מנהל החטיבה לבנקאות קמעונאית בבנק הפועלים בע"מ.  
 לפני כן כיהן כמנהל חטיבת האסטרטגיה ובעבר כמנהל אגף אשראי קמעונאי ומשכנתאות וכמנהל אגף משאבי אנוש.  
 כיהן כדירקטור בדירקטוריון החברה וישראלכרט מיום 25 בנובמבר 2013 ועד ליום 21 בינואר 2016.  
 כיהן כיו"ר דירקטוריון פועלים משכנתאות סוכנות לביטוח בע"מ ופועלים אופקים בע"מ מיום 6 ביולי 2014 ועד ליום 11 בפברואר 2016.  
 החל מיום 9 בפברואר 2016 מכהן כיושב ראש דירקטוריון החברות הבאות: אבוקה חברה להשקעות בע"מ, באמ"י נכסים בע"מ, ביתן חברה להשקעות ולמשכנתאות בע"מ, "מבנים וציודים" בע"מ, עלצור חברה לפיתוח ונכסים בע"מ, צדית בע"מ, רבדים (נכסים) בע"מ, רמח"ל פועלים בע"מ.

בעל תואר ראשון במינהל עסקים ותואר שני במינהל ציבורי.  
 הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר א. פינטו, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**גיא כליף**

מכהן כמנהל אגף פיננסי ומידע ניהולי, בחטיבה הפיננסית בבנק הפועלים החל מיום 14 בפברואר 2016. בתפקידו הקודם האחרון, כיהן מיום 1 בפברואר 2007 כמנהל אגף החשב בחטיבה הפיננסית בבנק הפועלים ולפני כן כיהן כמנהל מחלקת דיווח וניתוח כספי בבנק הפועלים.  
 מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה מיום 2 בספטמבר 2013.  
 כן חבר בדירקטוריון החברות: ישראלכרט, תרשיש החזקות והשקעות הפועלים בע"מ, הפועלים נכסים (מניות) בע"מ, אופז בע"מ, פועלים בשירות עצמי בע"מ, פקעות פועלים בע"מ, פועלים אופקים בע"מ, פועלים משכנתאות סוכנות לביטוח (2005) בע"מ, הפועלים הנפקות בע"מ.  
 יו"ר ועדת ניהול סיכונים של דירקטוריון ישראלכרט מיום 21 בינואר 2015.

בעל תואר שני במינהל עסקים - בהתמחויות מימון ואסטרטגיה - אוניברסיטת תל-אביב.  
 בעל תואר ראשון בחשבונאות וכלכלה - אוניברסיטת תל-אביב.  
 רואה חשבון.  
 הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ג. כליף, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**מתי טל**

מכהן כדירקטור בחברה החל מחודש מאי 2014. כמו כן, מכהן כדירקטור בדירקטוריון ישראלכרט בע"מ וכיו"ר ועדת האשראי שלה, וכדירקטור בדירקטוריון קבוצת אשטרום בע"מ וכן כיו"ר ועדת ביקורת, ועדת תגמול ומאזן בקבוצת אשטרום. משמש כיו"ר עמותת שמע לשיקום וטיפול בילדים חרשים וכבדי שמיעה. בחמש השנים האחרונות היה מנהל אגף לוגיסטיקה בבנק הפועלים ולפני כן כמנכ"ל בנק הפועלים בשוויץ, מנכ"ל בנק אוצר החייל ומנהל אזור בבנק הפועלים.

בעל תואר ראשון בכלכלה עם לימודים משלימים במינהל עסקים ובמדעי המחשב באוניברסיטה העברית ירושלים. קורסים בנקאיים וניהוליים במסגרת בנק הפועלים וקורס דירקטורים במסגרת המיל. הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית פיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר מ. טל, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**אברהם כוכבא**

מכהן כדירקטור בחברה מחודש פברואר 2015. הינו חבר משנה למנכ"ל בנק הפועלים ומשמש בתפקיד הממונה על חטיבת טכנולוגיה ומחשוב. בחמש השנים האחרונות, או בחלק מהן, מנהל אגף בבנק הפועלים. כן מכהן כיו"ר דירקטוריון פועלית בע"מ וכדירקטור בדירקטוריון חברת ישראלכרט.

בעל תואר שני במינהל עסקים מאוניברסיטת דרבי אנגליה. בעל תואר ראשון בכלכלה ומדעי המדינה מאוניברסיטת בר אילן. בוגר המסלול הניהולי TIM מהטכניון בחיפה. הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר א. כוכבא, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**רונית מאירי-הראל**

מכהנת כדירקטורית בדירקטוריון החברה מיום 16 באפריל 2015. כן מכהנת כדירקטורית בדירקטוריון של ישראלכרט וכחברה בוועדת ניהול סיכונים שלה וכדירקטורית בפועלים אקספרס.

מכהנת כדירקטורית בחברה לרישומים של בנק הפועלים בע"מ וכן מכהנת כדירקטורית חליפה בדירקטוריון הבורסה לניירות ערך בתל-אביב. כיהנה כדירקטורית בדירקטוריון מסלקת מעו"ף בע"מ מיום 30 בספטמבר 2009, אך כיום אינה מכהנת בו. בארבע השנים האחרונות מנהלת אגף חדרי עסקות וברוקראג' - חטיבת שווקים פיננסיים בבנק הפועלים בע"מ.

בעלת תואר שני במינהל עסקים (התמחות במימון) - אוניברסיטת תל-אביב. בעלת תואר ראשון בכלכלה - אוניברסיטת תל-אביב. הדירקטורית הינה בעלת מומחיות חשבונאית פיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה וגבי ר. מאירי-הראל, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**ציון עזר**

מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה מיום 16 באפריל 2015. דירקטור חיצוני בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים. כן מכהן כדירקטור חיצוני בדירקטוריון ישראלכרט ופועלים אקספרס בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים.

בעל תואר ראשון בכלכלה. הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר צ. עזר, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.



**יורם ויסברם**

מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה החל מיום 20 בינואר 2016.  
 כן מכהן כדירקטור בדירקטוריון של חברת ישראלכרט.  
 כיהן כמזכיר בנק הפועלים החל מיום 4 באפריל 1995 ועד ליום 30 ביוני 2015.  
 כיהן כדירקטור בדירקטוריון החברות הבאות: ביצור בע"מ, אופז בע"מ, הפועלים נכסים (מניות) בע"מ, תרשיש החזקות והשקעות הפועלים בע"מ, תמורה חברה פיננסית בע"מ, תעודה חברה פיננסית בע"מ, אגרות חברה להנפקות של בנק הפועלים בע"מ, פועלים בתבונה בע"מ, זהר השמש להשקעות בע"מ, אך כיום שוב אינו מכהן בהן.  
 כן כיהן כחבר הוועד המנהל בעמותות הבאות: פועלים בקהילה (ע"ר), קרן א.מ.י. לאמני בימה ע"ש קלצ'קין (ע"ר), קרן מילגות ע"ש משפחת טובה ואלהיה מרגלית (ע"ר) פורקה מרצון, קרן מייסדים ע"ש י. אפטר, י. בראלי, ש. גורן, א. זברסקי, י. חורין, ר. שנקר (ע"ר) פורקה מרצון, אך כיום שוב אינו מכהן בהן.

הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר י. ויסברם, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**דוד לוזון**

כיהן כדירקטור בדירקטוריון החברה עד ליום 16 באפריל 2015.

**רון שטיין**

מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה החל מיום 14 בפברואר 2016 וימונה ליו"ר הדירקטוריון לאחר תקופת צינון של שלושה חודשים מתום כהונתו כמנכ"ל החברה.  
 לפרטים נוספים ראה בפרק "חברי ההנהלה הבכירים", להלן.

**חברי ההנהלה הבכירים**

**רון וקסלר**

מכהן כמנכ"ל החברה החל מיום 1 בפברואר 2016.  
 מנכ"ל חברות כרטיסי האשראי הבאות: ישראלכרט ופועלים אקספרס.  
 מכהן כיו"ר דירקטוריון של החברות הבאות: צמרת מימונים, ישראלכרט (נכסים) 1984 וישראלכרט מימון.  
 מכהן כדירקטור בחברת גלובל פקטורינג.  
 כיהן כחבר הנהלת בנק הפועלים, משנה למנהל כללי, ממונה על חטיבת האסטרטגיה מחדש נובמבר 2013 ועד לחודש ינואר 2016.  
 כיהן כמנכ"ל מסחר ומכירות בחברה, בישראלכרט ובפועלים אקספרס החל מיום 1 באוקטובר 2011 ועד ליום 31 באוקטובר 2013.  
 משנת 2002 ועד אוקטובר 2011 מילא תפקידים שונים בבנק הפועלים.  
 כן כיהן בעבר כדירקטור בחברות הבאות: ישראלכרט בע"מ, יורופיי, ופועלים אקספרס.

ד"ר לפילוסופיה - דוקטורט במינהל ציבורי - אוניברסיטת בר-אילן.  
 בעל תואר שני MBA במינהל עסקים אוניברסיטת בר-אילן.  
 בעל תואר ראשון במשפטים - אוניברסיטת תל-אביב.  
 בעל תואר ראשון בחשבונאות - אוניברסיטת תל-אביב.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ר. וקסלר, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

## חונ שטיין

מיום 1 בפברואר 2015 ועד ליום 1 בפברואר 2016, כיהן כמנכ"ל החברה. כיהן כמנכ"ל חברות כרטיסי האשראי הבאות: ישראלכרט ופועלים אקספרס, לאחר תאריך המאזן ביום 14 בפברואר 2016 מונה לשמש כדירקטור בחברה ובחברות האמורות. כיהן בתפקיד יו"ר הדירקטוריון של החברות הבאות: צמרת מימונים; ישראלכרט (נכסים) 1994 וישראלכרט מימון. כיהן כדירקטור בדירקטוריון של חברת גלובל פקטורינג, אך כיום אינו מכהן בהן. בחמש השנים האחרונות, או בחלק מהן, כיהן כמנהל אגף בנקאות קמעונאית בבנק הפועלים ולפני כן מילא שורת תפקידים ניהוליים בבנק הפועלים. מכהן כמשנה למנכ"ל, חבר הנהלה ומנהל החטיבה הקמעונאית בבנק הפועלים החל מפברואר 2016. וכדירקטור בדירקטוריון ישראלכרט ופועלים אקספרס החל מיום 14 בפברואר 2016.

בעל תואר ראשון LLB במשפטים - המרכז הבינתחומי הרצליה.  
בעל תואר ראשון BA בכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים.  
בעל רישיון לייעוץ בהשקעות - הרשות לניירות ערך בישראל.  
בעל רישיון לעריכת דין.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ר. שטיין, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

## אורן כהן בוטנסקי

חבר הנהלת החברה מיוני 2011.  
סמנכ"ל מכירות ושירות לקוחות.  
מכהן כדירקטור בצמרת מימונים בע"מ החל מיום 4 באפריל 2012.  
בעבר כיהן כסמנכ"ל מכירות בחברת המכירות של מירס תקשורת SDM וכמנהל מרכזי תמיכת האינטרנט בחברת 012.

בעל תואר שני במנהל עסקים שיווק - אוניברסיטת דארבי.  
בעל תואר ראשון בכלכלה ומדעי החברה - אוניברסיטת בר אילן.  
בעל תואר ראשון בפסיכולוגיה - האוניברסיטה הפתוחה.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר א. כהן בוטנסקי, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

## אמיר קושילביץ-אילן

חבר הנהלת החברה מפברואר 2011.  
סמנכ"ל ניהול סיכונים ובטחון ומנהל הסיכונים הראשי CRO.  
בחמש השנים האחרונות או בחלק מהן, כיהן כמנהל מחלקת ניהול סיכונים בחברה.

בעל תואר שני במנהל עסקים - אוניברסיטת בן גוריון.  
בעל תואר ראשון בהנדסת אירונאוטיקה וחלל - הטכניון.

לפי מיטב ידיעת החברה, מר א. קושילביץ-אילן אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

## ויקי לוי

חברת הנהלת החברה מיום 1 בינואר 2014.  
סמנכ"ל מסחר.  
מכהנת כדירקטורית בדירקטוריון גלובל פקטורינג בע"מ.  
משנת 1992 מילאה תפקידים שונים בבנק הפועלים בע"מ.  
בתפקידה הקודם, לפני תחילת כהונתה בחברה, כיהנה כמנהלת אזור המרכז בבנק הפועלים בע"מ (2006-2013).

בעלת תואר שני MBA במנהל עסקים - אוניברסיטת בן גוריון.  
בעלת תואר ראשון BA בכלכלה - אוניברסיטת בן גוריון.  
יועצת השקעות מוסמכת ע"י הרשות לניירות ערך.  
סיימה קורס דירקטורים במרכז הבינתחומי הרצליה.

לפי מיטב ידיעת החברה וגבי ו. לוי, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

## מאורה שלי

חברת הנהלת החברה מיום 1 במאי 2011.  
סמנכ"ל משאבי אנוש.

בעלת תואר שני במשאבי אנוש - הפקולטה ללימודי עבודה באוניברסיטת תל-אביב.  
בעלת תואר ראשון במדעי החברה והרוח - האוניברסיטה הפתוחה.

לפי מיטב ידיעת החברה וגבי מ. שלגי, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

## מרב קליפר פרץ

חברת הנהלת החברה מיום 1 ביוני 2014.  
סמנכ"ל שיווק.

משנת 1995 מילאה תפקידים שונים בבנק הפועלים בע"מ.  
בתפקידה הקודם לפני תחילת כהונתה בישראל, כיהנה כמנהלת מטה השיווק ותכנון אסטרטגי של החטיבה  
הקמעונאית בבנק הפועלים בע"מ (2013-2014).

בעלת תואר שני במנהל עסקים - אוניברסיטת תל-אביב.  
בעלת תואר ראשון בכלכלה - אוניברסיטת תל-אביב.

לפי מיטב ידיעת החברה וגבי מ. קליפר פרץ היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד

## עמי אלפן

חבר הנהלת החברה מיום 27 בפברואר 2007.  
מנהל האסטרטגיה.

מכהן כדירקטור בחברות הבאות: לייף סטייל - מועדון נאמנות לקוחות בע"מ; לייף סטייל מימון בע"מ; סטור  
אליינס. קום בע"מ, I.D.D.S ובצמרת מימונים בע"מ.

בעל תואר שני במנהל עסקים - אוניברסיטת תל אביב.  
בעל תואר ראשון בניהול - כלכלה אוניברסיטת תל אביב.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ע. אלפן, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

## רונן זרצקי

חבר הנהלת החברה מיום 18 בדצמבר 2005.  
סמנכ"ל טכנולוגיות.

בוגר מערך המחשבים הצה"לי, בתפקידו האחרון מפקד יחידת מחשבים (ממכ"א) בדרגת אלוף משנה.

בעל תואר שני במנהל ציבורי - אוניברסיטת בר-אילן.

בעל תואר ראשון במדעי המחשב, כלכלה, קרימינולוגיה - אוניברסיטת בר-אילן.

בעל תואר טכנאי מחשבים והנדסאי מחשבים - המרכז להכשרה טכנולוגית (מה"ט).

בוגר פו"ם - ביה"ס הצה"לי לפיקוד ומטה.

מייסד ופעיל ב"גשר של אור" - פעילות משותפת לאנשי הייטק, חיילי צה"ל והעוורים בישראל.

מייסד ומורשה חתימה משותף גמ"ח אלז"ל במסגרת עמותת ביה"כ ומרכז קהילתי תורני שערי תקווה.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ר. זרצקי, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

## חן כהן

חבר הנהלת החברה מיום 27 בפברואר 2007.  
 סמנכ"ל אשראי ומימון.  
 מכהן כדירקטור בדירקטוריונים של החברות הבאות: צמרת מימונים בע"מ; גלובל פקטורינג בע"מ; קידום מבנה איגוח בע"מ.  
 בתפקידו הקודם, כיהן כמנהל קשרי לקוחות בחטיבה העיסוקית בבנק הפועלים בע"מ.  
 בעל תואר שני במנהל עסקים שיווק ומימון - האוניברסיטה העברית בירושלים.  
 בעל תואר ראשון בכלכלה ויחסים בינלאומיים - האוניברסיטה העברית בירושלים.  
 לפי מיטב ידיעת החברה ומר ר. כהן, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

## רם גב

חבר הנהלת החברה מסוף חודש מרץ 2011.  
 סמנכ"ל כספים ומינהלה.  
 מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברות הבאות: ישראל כרטיס (נכסים) 1994 וישראל כרטיס מימון.  
 בתפקידו הקודם שימש כסמנכ"ל כספים של הראל פיננסים. בעבר כיהן כסגן מנהל מחלקת תאגידיים ברשות לניירות ערך.  
 בעל תואר שני במנהל עסקים (התמחות במימון) - האוניברסיטה העברית בירושלים.  
 בעל תואר ראשון בחשבונאות וכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים.  
 רואה חשבון.  
 לפי מיטב ידיעת החברה ומר ר. גב, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

## דב קוטלר

כיהן כמנכ"ל החברה מיום 1 בפברואר 2009 ועד ליום 31 בינואר 2015.  
 כיהן כמנכ"ל חברות כרטיסי האשראי הבאות: ישראל כרטיס ופועלים אקספרס עד ליום 31 בינואר 2015.  
 כן כיהן בתפקיד יו"ר הדירקטוריון של החברות הבאות: צמרת מימונים; ישראל כרטיס (נכסים) 1994 וישראל כרטיס מימון.  
 כן כיהן כדירקטור בדירקטוריון של חברת גלובל פקטורינג.  
 מכהן כדירקטור בדירקטוריון של החברות הבאות: עמיר שווק והשקעות בחקלאות בע"מ; ח.א.א. שירותי ניהול בע"מ, כן מכהן כחבר בוועד המנהל של עמותת עיגול לטובה.  
 בעל תואר שני MBA במנהל עסקים במגמת מימון - אוניברסיטת תל-אביב.  
 בעל תואר ראשון בכלכלה ויחסים בינלאומיים - אוניברסיטת תל-אביב.  
 מסלול מנהלים באוניברסיטת הארוורד AMP.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ד. קוטלר, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

## הביקורת הפנימית

החברה מקבלת את שירותי הביקורת הפנימית מבנק הפועלים בע"מ (להלן: "הבנק").  
**פרטי המבקר הפנימי** - רו"ח זאב חיו מכהן כמבקר הפנימי של החברה החל מיום 31 ביולי 2014.  
 רו"ח זאב חיו עובד בקבוצת בנק הפועלים החל מינואר 1990 ומועסק במשרה מלאה, במעמד של חבר הנהלה, משנה למנכ"ל. רו"ח חיו בעל תואר ראשון בחשבונאות וכלכלה מאוניברסיטת תל-אביב, רואה חשבון ובעל ניסיון בתחומי הבנקאות והביקורת, ועומד בתנאים הקבועים בסעיף 3 (א) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992 (להלן: "**חוק הביקורת הפנימית**"). המבקר הפנימי אינו בעל עניין בחברה, ואינו ממלא תפקיד נוסף על תפקידו כמבקר הפנימי הראשי של בנק הפועלים וחלק מהחברות הבנות מקבוצת הבנק (בהן חברות בקבוצת ישראל כרטיס), כנדרש בסעיף 146 (ב) לחוק החברות ובסעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית.  
 מינוי עובדים לביקורת הפנימית והפסקת עבודתם שם, נעשים באישור המבקר הפנימי; עובדי הביקורת הפנימית מקבלים הוראות בענייני ביקורת רק מהמבקר הפנימי, או מהמנהלים בביקורת הפנימית שהוסמכו על ידו; ככלל, עובדי הביקורת הפנימית אינם עוסקים בתפקיד אחר זולת ביקורת פנימית; עובדי לשכת המבקר הפנימי מורשים לחתום בשם החברה רק על מסמכים הקשורים בעבודת הביקורת, כנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא פונקציית ביקורת פנימית.

**זהות הממונה על המבקר הפנימי** - הממונה הארגוני על המבקר הפנימי הראשי הינו יו"ר הדירקטוריון. **תוכנית העבודה** - הביקורת הפנימית פועלת על-פי תוכנית עבודה שנתיית ותוכנית עבודה רב שנתית לתקופה של שלוש שנים. תוכנית העבודה לשנת 2015 נגזרה מתוכנית העבודה הרב-שנתית, המתבססת, בין היתר על: הערכת סיכונים בישויות לביקורת; סקר מעילות והונאות; מבנה ארגוני מעודכן של החברה; סבב ביקורות ביחידות השונות, וממצאים שהועלו בביקורות קודמות. לצורך התוית תוכנית העבודה, קיימה הביקורת שיחות והתייעצויות עם יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל החברה.

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

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

למבקר הפנימי הראשי שיקול דעת לסטות מתוכנית העבודה, כמענה לצרכים משתנים ובלתי צפויים. בין היתר, במסגרת תוכנית העבודה הוקצו משאבים גם לביקורות אירועים מיוחדים ולביקורות לא מתוכננות, לרבות ביקורות, לפי דרישה, של גורמים מוסמכים, כגון: הדירקטוריון, ועדת הביקורת, גורמי ניהול בחברה ורגולטורים. שינויים מהותיים מתוכנית העבודה מובאים לדיון ואישור בוועדת הביקורת והדירקטוריון. **תיגמול** - רו"ח זאב לא קיבל תגמול מהחברה. הביקורת ניתנת במיקור חוץ והחברה משלמת לבנק עבור שירותי הביקורת הפנימית על בסיס ימי העבודה של המבקרים. לדעת הדירקטוריון, אין בתשלומים האמורים, כדי לגרום להשפעה על שיקול דעתו המקצועי של המבקר הפנימי.

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

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

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

**דיון וחשבון המבקר הפנימי** - דוחות הביקורת הפנימית, לרבות דיווחים תקופתיים, מוגשים בכתב. דוחות הביקורת מוגשים ליו"ר הדירקטוריון, ליו"ר ועדת הביקורת ולמנכ"ל החברה, ומופצים גם לחברי ועדת הביקורת. דוחות הביקורת נדונים בוועדת הביקורת. **הערכת הדירקטוריון את פעילות המבקר הפנימי** - לדעת הדירקטוריון וועדת הביקורת, ההיקף, האופי, רציפות הפעילות ותוכנית העבודה של הביקורת הפנימית הינם סבירים בנסיבות העניין, ויש בהם כדי להגשים את מטרת הביקורת הפנימית בחברה.

## גילוי בדבר הליך אישור הדוחות הכספיים

דירקטוריון החברה הינו אורגן המופקד על בקרת העל בחברה. במסגרת הליך אישור הדוחות הכספיים של החברה על-ידי הדירקטוריון, מועברת טיוטת הדוח השנתי לעיונם של חברי הדירקטוריון מספר ימים לפני מועד הישיבה הקבועה לאישור הדוחות. מנכ"ל החברה סוקר את פעילותה השוטפת של החברה והשפעת פעילות זו על תוצאותיה ומדגיש בפני חברי הדירקטוריון סוגיות מהותיות.

במהלך הישיבות (ישיבת ועדת הביקורת וישיבת הדירקטוריון) נידונים ומאושרים הדוחות הכספיים. התוצאות העיסקיות והמצב הכספי נסקרים על-ידי סמנכ"ל הכספים והמנהלה וכן סעיפים עיקריים בדוחות הכספיים, סבירות הנתונים, ניתוח התוצאות ביחס לתוצאות התקופה המקבילה בשנה קודמת וביחס לתקציב ושינויים מהותיים במדיניות החשבונאית שיושמה. בנוסף, ניתנת התייחסות על ידי החשבונאית הראשית לסוגיות מהותיות בדיווח הכספי, ההערכות המהותיות והאומדנים הקריטיים שיושמו בדוחות הכספיים.

בישיבה זו נכחים נציגים של רואי החשבון המבקרים של החברה, אשר מוסיפים את הערותיהם והארותיהם באשר לדוחות הכספיים ובאשר לכל הבהרה הנדרשת על-ידי חברי הדירקטוריון.

כמו כן, מוצגים לוועדת הביקורת ולדירקטוריון ליקויים משמעותיים שנמצאו בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי. הדוחות נחתמים על-ידי יו"ר הדירקטוריון, מנכ"ל החברה והחשבונאית הראשית.

## פרטים נוספים

### בעל השליטה בחברה

יורפיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (להלן: "**החברה**") הינה תאגיד שהתאגד בישראל בשנת 1972 והינה בבעלות מלאה של ישראלכרט בע"מ (להלן: "**החברה האם**" / "**ישראלכרט**") שהינה בשליטה של בנק הפועלים בע"מ. בעלת היתר השליטה בבנק הפועלים היא הגב' שרי אריסון. החברה הינה תאגיד עזר על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

## נכסים בלתי מוחשיים

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

## הון אנושי

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

## מגבלות, חקיקה תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים

### מגבלות ופיקוח על פעילות החברה

כחברה העוסקת בהנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב, בתפעול מערך כרטיסי חיוב ובמתן אשראי, חלים על החברה דינים והוראות בקשר עם פעילותה בתחומים אלה. דינים אלה מטילים חובות ומגבלות על פעילותן של חברות כרטיסי האשראי, לרבות החברה, בתחומי ההנפקה והסליקה של כרטיסי חיוב. כמו כן, על החברה חלות הוראות שונות שהוציא הפיקוח על הבנקים החלות על חברות כרטיסי אשראי, כגון נוהל בנקאי תקין מספר 470 (כרטיסי חיוב) המסדיר את פעילותן של חברות כרטיסי אשראי שהינן תאגיד עזר בנקאי ושל תאגידים בנקאיים לעניין תפעול מערך כרטיסי החיוב. בנוסף, חלות על חברות כרטיסי אשראי, הוראות ניהול בנקאי תקין נוספות מתוך קובץ הוראות ניהול בנקאי תקין.

כמו כן, החברה הינה "תאגיד עזר" על-פי חוק הבנקאות (רישוי). כחברת כרטיסי אשראי וכתאגיד עזר חלה על החברה מערכת נוספת של חוקים, צווים ותקנות, ביניהם: חוק הבנקאות (רישוי); חוק בנק ישראל, התשי"ד-1954; פקודת הבנקאות; חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 וחקיקת המשנה מכחו; וכן מערך של הוראות, הנחיות, והבעות עמדה של הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל. הדינים וההוראות האמורים משפיעים במידה רבה על אופן ניהול עסקיה של החברה (בדומה לחברות כרטיסי אשראי אחרות), ובכלל זה על השירותים אותם היא מספקת, התקשורתיותה, אופן התנהלותה וניהול משאביה הכספיים.

נוסף לדינים הרלוונטיים לפעילות החברה כתאגיד עזר וכחברת כרטיסי אשראי, חלים על החברה דברי חקיקה שונים המסדירים את פעילותה השוטפת, ביניהם, חוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988 (להלן: "חוק ההגבלים העסקיים"); חוק הריבית, תשי"ז-1957; חוק השליחות, תשכ"ה-1965; חוק הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים, התשי"ח-1957, חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, התשנ"ו-1996 וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות על-פיו.

### להלן הפנייה למספר הוראות רגולטוריות רלוונטיות לתקופת הדוח:

- א. הגבלים עסקיים – ראה ביאור 8.א.1. לדוחות הכספיים לעיל.
- ב. יוזמות רגולטוריות – ראה ביאור 8.א.2. לדוחות הכספיים לעיל.
- ג. הליכים משפטיים ותלויות – ראה ביאור 8.ב. לדוחות הכספיים לעיל.

## תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות

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

### מגזר הנפקת כרטיסי אשראי

חברת כרטיסי אשראי מנפיקה ללקוחות (מחזיקי כרטיסי אשראי) כרטיסי אשראי. מחזיק כרטיס אשראי משתמש בכרטיס כאמצעי תשלום בבית העסק ובית העסק מספק למחזיק כרטיס האשראי טובין או שירותים. הצטרפות הלקוח למערכת כרטיסי האשראי נעשית עם התימתו על חוזה כרטיס האשראי עם המנפיק וקבלת כרטיס האשראי לידי. מחזיק כרטיס האשראי מתחייב לפרוע את הסכומים המגיעים ממנו בגין שימושו בכרטיס האשראי.

עבור שירותי ההנפקה והתפעול של הכרטיס גובה המנפיק ממחזיק כרטיס האשראי עמלות שונות ומהסולק או מבית העסק, עמלה צולבת

או עמלת בית עסק, בהתאמה. נכון למועד הדוח, פועלות במגזר ההנפקה של כרטיסי אשראי בישראל מספר חברות המנפיקות כרטיסי אשראי בנקאיים וחוץ בנקאיים - החברה, ישראלכרט, פועלים אקספרס, לאומי קארד, כ.א.ל, ודיינרס. תחום זה מאופיין בתחרותיות גבוהה. הכרטיסים הבנקאיים המונפקים על-ידי החברה וישראלכרט מופצים לבעלי חשבון בבנקים עימם קשורות החברה וישראלכרט בהסכמים, הכוללים את בנק הפועלים בע"מ, בנק מזרחי טפחות בע"מ, בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ ("בנק יהב"), הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, בנק מסד בע"מ, בנק אוצר החייל בע"מ ובנק איגוד בע"מ (יחד - "הבנקים בהסדר"). בנוסף, החברה מגייסת ומפיצה כרטיסים במגוון של אפיקים אחרים, ביניהם, התקשרויות עם ארגונים ומועדונים. במהלך השנה חידשה החברה הסכמים עם מספר מועדונים. בנוגע להשפעות רגולטוריות על התחום ראה גם פרק "מגבלות ופיקוח על פעילות החברה" לעיל.

כאמור, ישראלכרט מנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות ההנפקה ואת פעילות הסליקה של כרטיסי האשראי.

**גורמי הצלחה קריטיים בתחום הפעילות** - הגורמים, אשר לדעת החברה מהווים את גורמי הצלחה הקריטיים העיקריים בתחום ההנפקה הינם: (1) היכולת להנפיק כרטיסי אשראי מכח רישיון בינלאומי; (2) שיתוף פעולה עם תאגידים בנקאיים ובעיקר עם בנק הפועלים להפצת והנפקת כרטיסי אשראי; (3) הון אנושי איכותי ומנוסה; (4) איכות השירות ללקוח; (5) מערך תפעולי הכולל מערכות מידע, טכנולוגיות, תקשוב ותשתיות מתקדמות; (6) רמה טכנולוגית המאפשרת מתן מענה לשינויים ופיתוח מוצרים חדשים; (7) מערך ניהול סיכונים ובקורות אשראי; (8) יכולת גיוס לקוחות ושימורם באמצעות מערך שיווק ייעודי; (9) התקשרות בהסכמים להקמת מועדוני לקוחות; וכן (10) יעילות תפעולית ושימור יתרון הגודל.

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

**תחליפים למוצרי תחום הפעילות** - אמצעי תשלום חלופיים כגון: מזומן, הוראות קבע, העברות אלקטרוניות של כספים, המחאות, תווי קנייה וכרטיסים נטענים מהווים תחליף לשירותים המסופקים על-ידי חברות כרטיסי האשראי בישראל. כמו כן, שירותי האשראי וההלוואות הניתנים על-ידי גורמים שונים במשק, בין באמצעות הבנקים ובין באמצעות גורמים פיננסיים אחרים, מהווים מוצרים תחליפיים לשירותי האשראי והמימון.

### התקשרויות עם תאגידים בנקאיים

במסגרת ההסכמים השונים של החברה וישראלכרט עם הבנקים שבהסדר, הוקנתה לכל בנק הסמכות לקבוע מי מבין הלקוחות ימצא ראוי להצטרף להסדר הכרטיסים של החברה וכן להמליץ לחברה על צירוף להסדר הכרטיסים. ככלל, כל בנק כאמור אחראי לכבד כל שובר וחיוב שביצע הלקוח ביום הצגת השוברים או החיובים לבנק. במסגרת ההסכמים השונים האמורים, נכללים גם הסדרי התשלומים והתנאים הרלוונטיים מול כל בנק שבהסדר.

### תחרות

תחום הנפקת כרטיסי האשראי הינו תחום המאופיין בתחרותיות גבוהה מאוד, אשר גברה בשנים האחרונות, והמתמקדת בכל תחומי הפעילות ופלחי האוכלוסייה הרלוונטים למגזר זה.

התחרות ביחס למחזיקי הכרטיסים ניכרת במספר מישורים: (1) צירוף לקוחות חדשים (שאינם בעלי כרטיסי אשראי או שהינם בעלי כרטיסי אשראי של חברות מתחרות) להסדר כרטיסי אשראי עם החברה/ישראלכרט וכן בשימור לקוחות קיימים ומניעת נטישתם לטובת חברות מתחרות, דבר המחייב השקעת מאמצים ומשאבים; (2) תחרות על "ארנקו" של מחזיק הכרטיס (אשר לעיתים מחזיק כרטיסי חיוב המונפקים על-ידי מספר חברות) במטרה שיבצע חלק עיקרי מהצריכה השוטפת שלו באמצעות כרטיסי האשראי המונפקים על-ידי החברה וישראלכרט, תוך הגדלת תמהיל המוצרים המונפקים על-ידי החברה וישראלכרט ו/או הגדלת היקף השימושים; וכן (3) הצעה של שירותי אשראי חוץ בנקאי באמצעות כרטיס אשראי מתגלגל או באמצעות הלוואות למחזיקי הכרטיסים, המהווים תוספת ו/או חלופה לאשראי הניתן על-ידי הבנקים וגופים פיננסיים אחרים.

לפירוט חברות כרטיסי האשראי הפועלות בישראל, ראה "ענף כרטיסי האשראי בישראל" בדוח הדירקטוריון וההנהלה לעיל.

לצורך התמודדותה עם התחרות בתחום, נוקטת החברה באמצעות ישראלכרט, המנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות ההנפקה של כרטיסי האשראי, את הפעולות העיקריות הבאות: (1) השקעת משאבים לשיפור השירות למחזיקי הכרטיסים, לשימור מחזיקי הכרטיסים כלקוחות ולהגברת נאמנותם; (2) חדשנות - מתן מענה לצרכי הלקוחות בפיתוח מוצרים ושירותים חדשים שיענו על דרישות מגזרי הלקוחות ועל צרכי השוק ופיתוח מוצרים ושירותים חליפיים שיתחרו באמצעי התשלום המקובלים כדוגמת מזומן והמחאות; (3) חיזוק מעמדה ותדמיתה של החברה באמצעות פרסום, הטבות, ומבצעים שונים למחזיקי הכרטיסים; וכן (4) פעילות שיווק וקידום מכירות, לרבות

במסגרת ההתקשרויות עם הבנקים שבהסדר.

הגורמים החיוביים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: (1) הסכם הרישיון עם ארגון מסטרקארד להנפקה וסליקה של כרטיסי אשראי; (2) התקשרות עם ישראל כרטיס אשראי; (3) החברה וישראל כרטיס הן המובילות בתחום הנפקת כרטיסי אשראי בישראל ולהן כמות הכרטיסים המונפקת הגדולה ביותר בישראל; (4) הון אנושי מקצועי, מיומן ומנוסה; (5) תדמית החברה והמותג שלה; (6) לחברה ולישראל כרטיס התקשרות עם הבנקים בהסדר להנפקה של כרטיסי אשראי; (7) מערכת ההתקשרויות של החברה וישראל כרטיס עם מועדוני לקוחות וארגונים, המייצגים מגזרים שונים מהאוכלוסייה בישראל; (8) מגוון מוצרים ושירותים המוצעים לקשת רחבה של לקוחות; (9) מערך שירות מתקדם המאפשר מתן שירות ברמה גבוהה ללקוח; וכן (10) מבנה הון איתן ותזרים מזומנים חיובי.

הגורמים השליליים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: שינויים רגולטוריים משמעותיים, שיפורים טכנולוגיים, אשר יוצרים אפשרות לפיתוח של אמצעי תשלום חליפיים, בין היתר, בתחומים כגון תשלומים באמצעות טלפונים סלולריים, העלולים לגרום לירידה בביקוש להנפקת כרטיסי אשראי; וכן כניסת גורמים קמעונאים ואחרים לתחום ההנפקה ו/או הרחבת הפעילות של גורמים מתחרים קיימים, בין השאר, באמצעות מיזמים ושיתופי פעולה אסטרטגיים להנפקת כרטיסים.

## מגזר סליקת כרטיסי אשראי

### כללי

במסגרת שירות הסליקה מביטחה חברת כרטיסי האשראי הסולקת לבית העסק, כי כפוף לקיום תנאי ההסכם ביניהם, החיובים בהם התחייבו כלפיו מחזיקי הכרטיסים הנסלקים על-ידה, בעת שרכשו טובין או שירות בבית העסק, יפרעו על-ידה. הסולק מרכז את חיובי העסקאות שנעשו בכרטיסי האשראי הנסלקים על-ידיו בבית עסק מסוים עימו חתם על הסכם סליקה תמורת עמלה (הקרויה "עמלת בית עסק"), מביטח ומעביר לבית העסק את התשלומים בהם התחייבו מחזיקי כרטיסי האשראי שביצעו באותו בית עסק עסקאות באמצעות כרטיסי אשראי.

נכון למועד הדוח, פועלות במגזר הסליקה של כרטיסי אשראי בישראל מספר חברות כרטיסי אשראי - החברה, ישראל כרטיס, פועלים אקספרס, לאומי קארד, כ.א.ל ודיינרס. התחרות בתחום זה הינה חריפה ומתמקדת בכל תחומי הפעילות במגזר.

החברה קשורה בהסכמי סליקה עם בתי עסק במגוון ענפים ומציעה לבתי העסק השונים, בנוסף לשירותי הסליקה, גם מגוון שירותים פיננסיים כגון: הלוואות, מקדמות, הקדמות, ניכיון שוברים ושירותים שיווקיים ותפעוליים, ביניהם אפשרות לפריסת תשלומים, תאריכי זיכוי גמישים, מידע ייעודי ומבצעי קידום מכירות.

**גורמי הצלחה קריטיים בתחום הפעילות והשינויים החלים בהם** - הגורמים אשר לדעת החברה מהווים את גורמי הצלחה הקריטיים העיקריים בתחום הסליקה הינם: (1) היכולת לסלוק כרטיסי אשראי מכח רישיון בינלאומי; (2) מקורות מימון זמינים להשקעה בתשתיות טכנולוגיות חדשות הדרושות למתן שירותי הסליקה ובשדרוג תשתיות קיימות; (3) איפיון ופיתוח של מערכות סליקה מתאימות ושימור רמה טכנולוגית גבוהה; (4) הון אנושי איכותי ומנוסה; (5) איכות השירות ללקוחות תחום הסליקה - בתי העסק, יכולת גיוס בתי עסק ושימורם באמצעות מערך שיווק ומכירות ייעודי; (6) מתן שירותים נלווים לבתי העסק הכוללים, בין היתר, שירותים פיננסיים ותפעוליים שונים; (7) יעילות תפעולית וניצול יתרון הגודל; (8) ניסיון מצטבר בתחום הסליקה של כרטיסי אשראי; וכן (9) מבנה הון איתן ומקורות מימון זמינים.

**חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות** - חסמי הכניסה העיקריים למתן שירותי סליקה של כרטיסי אשראי הינם: (1) הצורך באמצעים פיננסיים, ניסיון וידע רב לשם ביצוע השקעות גבוהות הנדרשות בתשתיות טכנולוגיות, מערך תפעול, פרסום ושיווק גדולים; (2) הצורך בקבלת רישיון ובכלל זה רישיון מאת הארגונים הבינלאומיים לסליקת המותגים שבעלותם, תוך עמידה מתמדת בתנאים הנקובים בכל רישיון ובכללי הארגון הרלוונטי; (3) פריסת מערך תקשורת שיאפשר את ביצוע תפעול הסליקה; (4) צורך בביצוע סליקה בהיקפים גבוהים לצורך החזר ההשקעה בתשתיות, מערכות סליקה ועלויות אחרות; (5) פיתוח מערכת מידע אמינה לניהול התחשבויות; וכן (6) מערך מכירות, גיוס ושירות לקוחות.

**התחלפים למוצרי מגזר הפעילות** - אמצעי תשלום חלופיים כגון מזומן, הוראות קבע, העברות בנקאיות והמחאות מהווים תחליף לתשלום באמצעות כרטיס אשראי.

### תחרות

תחום הסליקה של כרטיסי אשראי מאופיין בתחרותיות גבוהה מאוד.

לפירוט חברות כרטיסי האשראי הפועלות בישראל בתחום זה ראה "ענף כרטיסי האשראי בישראל" בדוח הדירקטוריון וההנהלה לעיל. התחרות בתחום הסליקה מתמקדת בגיוס בתי עסק חדשים להסכמי סליקה עם החברה, בשימור בתי העסק הקיימים כלקוחות תחום הסליקה ומניעת נטישתם לטובת חברות מתחרות, דבר המחייב השקעת מאמצים ומשאבים מרובים, והוצאות שיווק ומכירה גבוהות. היבט נוסף של התחרות בתחום הסליקה מתמקד בפיתוח מוצרים ושירותים פיננסיים ותפעוליים לבתי העסק. חברות כרטיסי האשראי



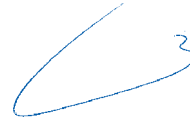
הרחיבו את תמהיל המוצרים והשירותים המוצעים על-ידיהן לבתי עסק, על-ידי הצעת שירותים שיווקיים ופיננסיים. לצורך התמודדותה עם התחרות בתחום זה החברה נוקטת באמצעות ישראלכרט, המנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות הסליקה של כרטיסי האשראי, את הפעולות העיקריות הבאות: (1) מדיניות תעריפים (עמלת בית עסק) תחרותית ומושכלת; (2) העמקת שיתופי פעולה עם בתי עסק; (3) השקעת משאבים לשיפור השירות ולשימור בתי העסק כלקוחות ולהגברת נאמנותם תוך התאמת המוצרים והשירותים לצרכי הייחודיים של בית העסק; (4) הפעלת מערך שיווק ומכירה מקצועי, מנוסה ומיומן המתמחה במתן פתרונות לבתי העסק השונים וכן מערך שירות מנוסה, מקצועי ומיומן הנתמך במערכות טכנולוגיות מתקדמות.

הגורמים החיוביים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: (1) הסכם הרישיון עם ארגון מסטרקארד להנפקה וסליקה של כרטיסי אשראי; (2) התקשרות עם ישראלכרט בהסדר לניהול ותפעול פעילות ההנפקה והסליקה של כרטיסי האשראי; (3) מערך שיווק, מכירה ושירות, המתמחה במתן פתרונות מתאימים לבתי עסק, והכולל הון אנושי מקצועי, מיומן ומנוסה; (4) מותג בעל נוכחות ועוצמה; (5) תשתית טכנולוגית מתקדמת המאפשרת מענה לצרכי בתי העסק השונים; וכן (6) מבנה הון איתן ותזרים מזומנים חיובי.

הגורמים השליליים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: רגולציה, שיפורים טכנולוגיים, אשר יוצרים אפשרות לפיתוח של אמצעי תשלום חליפיים, בין היתר, בתחומים כגון תשלומים באמצעות טלפונים סלולריים, העלולים לגרום לירידה בסליקת כרטיסי אשראי; וכן, בתי עסק יכולים להחליף סולקים שונים במותגי מסטרקארד, ישראלכרט וזוזה, על-פי החלטתם. לפרטים אודות מגבלות רגולטוריות החלות על החברה מכוח דיני ההגבלים העסקיים, ראה סעיף "מגבלות ופיקוח על פעילות החברה" לעיל.



**רון וקסלר**  
מנהל כללי



**דן קולר**  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2016.

## נספחים לדוח השנתי

### טבלה 1 – דוחות רווח והפסד לרבעון - מידע רב רבעוני

סכומים מדווחים

במיליוני ש"ח

בשנת 2015				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
				הוצאות תפעוליות, נטו
(2)	(2)	(2)	(3)	על-פי הסכם עם ישראלכרט בע"מ
*-	*-	*-	*-	הכנסות ריבית, נטו
(2)	(2)	(2)	(3)	הפסד לפני מיסים
-	-	-	-	הפרשה למיסים על הרווח
(2)	(2)	(2)	(3)	הפסד
(**-)	(**-)	(**-)	(1)	הפסד בסיסי למניה רגילה (בש"ח)

בשנת 2014				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
				הוצאות תפעוליות, נטו
(2)	(1)	(1)	(2)	על-פי הסכם עם ישראלכרט בע"מ
*-	*-	*-	*-	הכנסות ריבית, נטו
(2)	(1)	(1)	(2)	הפסד לפני מיסים
-	-	-	-	הפרשה למיסים על הרווח
(2)	(1)	(1)	(2)	הפסד
(2)	(**-)	(**-)	(1)	הפסד בסיסי למניה רגילה (בש"ח)

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* סכום הנמוך מ-0.5 ש"ח.

טבלה 2 – מאזנים לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני

סכומים מדווחים

במיליוני ש"ח

בשנת 2015					
	רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
<b>נכסים</b>					
נכסים אחרים	12	10	8	5	
<b>סך כל הנכסים</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	
<b>התחייבויות והון</b>					
התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות	-	-	-	-	
הון	12	10	8	5	
<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	

בשנת 2014					
	רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
<b>נכסים</b>					
נכסים אחרים	7	6	4	3	
<b>סך כל הנכסים</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	
<b>התחייבויות והון</b>					
התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות	-	-	-	-	
הון	7	6	4	3	
<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	

## מילון מונחים

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרות המונחים
1	CVA	Credit Valuation Adjustment	חישוב סיכון האשראי בנגזרים משקף את תוחלת ההפסד הצפוי לבנק במקרה בו הצד הנגדי לעסקה יגיע למצב של כשל אשראי.
2	On-Call		אשראי "און קול" הינו אשראי ליום אחד. מטרתו: להוות גישור בין תקבולים והוצאות המזומנים העסיקי שלך, לתקופות קצרות מאד.
3	S&P	STANDARD & POOR'S	חברת דירוג אשראי בינלאומית.
4	אמצעי שליטה		על פי חוק בנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, כל אחת מאלה: (1) זכות ההצבעה באסיפה כללית של חברה או בגוף מקביל של תאגיד אחר; (2) הזכות למנות דירקטור בתאגיד; (3) הזכות להשתתף ברווחי התאגיד; (4) הזכות ליתרת נכסי התאגיד בעת חיסולו לאחר סילוק חביוותיו;
5	אשראי		כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, למעט ערבות, אשראי תעודות והתחייבות על חשבון לקוח.
6	אשראי חוץ מאזני		התקשרויות למתן אשראי וערבויות (לא כולל מכשירים נגזרים).
7	באזל		תקנות לניהול הסיכונים של הבנקים שנקבעו על ידי ועדת באזל, העוסקת בפיקוח ובקביעת סטנדרטים לפיקוח על בנקים בעולם.
8	בעל עניין		כהגדרתו בהוראות הדיווח לציבור - דוח כספי שנתי סעיף 80.
9	הון פיקוחי		כהגדרתו בנוהל בנקאי תקין 202 -מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
10	הון רובד 1		כהגדרתו בנוהל בנקאי תקין 202 -מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
11	הון רובד 2		כהגדרתו בנוהל בנקאי תקין 202 -מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
12	המשכיות עסקית		מצב בו עסק פועל ברציפות ללא הפרעות.
13	הפחתת סיכון אשראי	CRM) Credit Risk Mitigation)	כהגדרתה בנוהל בנקאי תקין 203 -מדידה והלימות הון - גישה הסטנדרטית - סיכון אשראי.
14	חבות		כמשמעותה בהוראה 313 להוראות ניהול בנקאי תקין.
15	חוב		זכות חוזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה, אשר מוכרת ככנס במאזן של התאגיד הבנקאי (לדוגמא פיקדונות בבנקים, איגרות חוב, ניירות ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר, אשראי לציבור, אשראי לממשלה, וכו'). חובות אינם כוללים פיקדונות בבנק ישראל ואינם כוללים נכסים בגין מכשירים נגזרים.
16	יחס הון כולל		ההון הכולל הוא סך כל הון רובד 1 וסך כל הון רובד 2. יחס ההון הכולל מחושב על ידי חלוקת ההון הכולל בנכסי סיכון.
17	יתרת חוב נטו		יתרת חוב רשומה, בניכוי הפרשה להפסדי אשראי שבגין אותו חוב.
18	יתרת חוב רשומה		יתרת החוב, לרבות ריבית צבורה שהוכרה, פרמיה או נכיון שטרם הופחתו, עמלות נידחות נטו או עלויות נידחות נטו שנזקפו ליתרת החוב בהתאם להוראות הדיווח לציבור וטרם הופחתו, בניכוי כל סכום חוב שנמחק חשבונאית בעבר. בשונה מיתרת חוב נטו, אין לנכות מיתרת החוב הרשומה הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב.
19	כרטיס בנקאי		כרטיס חיוב המונפק על ידי בנק כמשמעו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א - 1981.
20	כרטיס דביט		כרטיס חיוב מייד. נועד לאפשר למחזיק הכרטיס לבצע תשלומים באמצעות חיוב מייד של חשבון עובר ושב בסמוך למועד ביצוע בעסקה.
21	מדד המחירים לצרכן		מדד המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ומודד את השינויים החודשיים במחירי מוצרים ושירותים, המהווים את "סל הצריכה" של משפחה ממוצעת. ביום ה-15 של כל חודש מפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה את המדד לשינויים שחלו במחירים בחודש הקודם.
22	מח"מ	משך חיים ממוצע	הממוצע המשוקלל של זמן פירעון הקרן ותשלומי הריבית של האיגרת.

## מילון מונחים (המשך)

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרות המונחים
23	מחשוב ענן		סוג של מחשוב מבוסס-אינטרנט, בו משאבים שירותים ומידע ניתנים למשתמש באמצעות מחשב מרוחק דרך האינטרנט.
24	מכשירים פיננסיים נגזרים		מכשיר פיננסי או חוזה אחר בין שני צדדים בו סכום הסילוק תלוי בתנודות השוק בנכס אחר (נכס בסיס), ההשקעה הראשונית היא קטנה או כלל לא נדרשת ותנאיו מאפשרים סילוק בנטו בין הצדדים.
25	מכשיר פיננסי		מכשיר פיננסי הוא כל חוזה היוצר נכס פיננסי בישות אחת והתחייבות פיננסית או מכשיר הוני בישות אחרת.
26	מכשירי אשראי חוץ מאזניים		מכשירים כגון התקשרויות למתן אשראי וערבויות (לא כולל מכשירים נגזרים).
27	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.
28	מסגרת אשראי		סכום הניצול המרבי שהחברה הסכימה לכבד בכרטיס הלקוח.
29	ניהול המשכיות		גישה כלל-ארגונית הכוללת קווי מדיניות, תקנים ונהלים שתכליתם לוודא כי ניתן יהיה לבצע פעולות מסוימות או להשיבן לפעילות במועד, במקרה של שיבושים ניהול נכסים והתחייבויות.
30	ננ"ה		בעל רישיון סליקה.
31	סולק		סליקה של עסקאות בכרטיס חיוב - תשלום לבית עסק של תמורת הנכסים שרכש לקוח מאותו בית עסק באמצעות כרטיס חיוב, כנגד קבלת תמורת הנכסים ממנפיק כרטיס החיוב, ואם התשלום לבית העסק כאמור נעשה בידי המנפיק - כנגד קבלת תמורת הנכסים ישירות מהלקוח.
32	סליקה		התקשרות המחייבת צד שלישי לשלם חוב אם החייב הישיר לא מצליח לעשות זאת.
33	ערבות		החלשות/התחזקות ערכו של מטבע ביחס למטבעות אחרים.
34	פיחות/ייסוף		כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין, מספר 312 - עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים.
35	צד קשור		כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין, מספר 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
36	קבוצת לווים		הרווח הבסיסי למניה יחושב על ידי חלוקת הרווח או ההפסד.
37	רווח בסיסי למניה		הריבית בה בנק ישראל מלווה או לווה כספים/מאת התאגידים הבנקאים והיא נקבעת על ידי הוועדה המוניטרית של הבנק.
38	ריבית בנק ישראל		בנק, בנק חוץ, בנק למשכנתאות, בנק למימון השקעות, בנק לקידום עסקים, מוסד כספי או חברת שירותים משותפת.
39	תאגיד בנקאי		תאגיד שאינו עצמו תאגיד בנקאי ושעיסוקיו הם רק בתחום הפעולה המותר לתאגיד בנקאי השולט בו, למעט עיסוקים שנתייחדו לתאגידים בנקאיים לפי סעיפים 13 או 21.
40	תאגיד עזר		תובענה המנוהלת בשם קבוצת בני אדם, שלא ייפו את כוחו של התובע המייצג לך, ואשר מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה.
41	תביעה ייצוגית		אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכות מחשוב ו/או מערכות ותשתיות משובצות מחשב על ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לתאגיד הבנקאי) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר, לרבות ניסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא בוצע נזק בפועל.
42	תקריות קיברנטיות (סייבר)		

אינדקס

עמוד		עמוד	
48,49,50,51,58	צדדים קשורים	18,58	אירועים לאחר תקופת הדווח
18,34,35,36,41,43,69	רואי החשבון המבקרים	32,49	אומדנים חשבונאיים קריטים
19,51	רווח (הפסד) למניה	11	אסטרטגיה עסקית
		9,12,22,70,72,73	ארגון מסטרקארד
50,51	שווי הוגן	16,20,21,25,26,29,53,76	באזל
		12,48,68,69,71	בנק הפועלים
11,21,24,25,26,31	תיאבון לסיכון	12,71,72	בנקים בהסדר (שבהסדר)
15,55,56	תקן EMV	26,33,34,35,36,41,43	בקרה פנימית
9,21,24,25,29	תרחיש קיצון	32,33,34,35	בקורות ונהלים
11,23,30,31,32,51,57	תביעות משפטיות		
		27,28	גידור
		15,56,76	דביט
		21	דיבידנד
		70	הון אנושי
		13,16,17,18,23,24,56	הלבנת הון
		19,20,21,53	הלימות הון
		5,15,16,56	ועדת שטרומ
		49,53	זכויות עובדים
		49	יישום לראשונה
		20,21,31	יעד ההון
		15,18,41,43,55	יוזמות רגולטוריות
		5,9,12,13,17,19,21,22,27,48,52,55	ישראלכרט
		57,68,69,70,71,72,73	
		22,51,70	מגזרי פעילות
		32,48	מדיניות חשבונאית
		12,13,71,72	מועדוני לקוחות
		9,12,13,22,48,55,70	מותג מסטרקארד
		9,11,23	מידע צופה פני עתיד
		12,18,29,57	מקורות המימון
		11,17,23,30,77	סייבר
		11,23,30,32	סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות
		11,23,31,32	סיכון אסטרטגי
		11,23,25,32,53,55,76	סיכון אשראי
		23,31,32	סיכון מוניטין
		11,23,30,32	סיכון משפטי
		23,28,32	סיכון נזילות
		11,23,30,32	סיכון רגולטורי
		11,23,29,32	סיכון תפעולי
		13	סקירה כלכלית