

ישראלכרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה  
**דוח שנתי**  
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020

מס' סעיף	כותרת	עמוד
	מידע צופה פני עתיד	<a href="#">4</a>
	<b>דברי יושבת ראש הדירקטוריון</b>	<a href="#">5</a>
	<b>דוח הדירקטוריון והנהלה</b>	<a href="#">7</a>
1.	סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה	<a href="#">8</a>
1.1.	תיאור תמציתי של הקבוצה ותחומי פעילות עיקריים	<a href="#">8</a>
1.2.	השפעות התפשטות מגיפת הקורונה	<a href="#">11</a>
1.3.	מידע כספי תמציתי עיקרי	<a href="#">17</a>
1.4.	הסיכונים העיקריים שהקבוצה חשופה להם	<a href="#">20</a>
1.5.	יעדים ואסטרטגיה עסקית	<a href="#">21</a>
1.6.	שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים	<a href="#">23</a>
2.	הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי	<a href="#">51</a>
2.1.	מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים	<a href="#">51</a>
2.2.	התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר	<a href="#">64</a>
2.3.	התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון, הלימות ההון ומינוף	<a href="#">72</a>
2.4.	מגזרי פעילות	<a href="#">79</a>
2.5.	פעילות חברות מוחזקות עיקריות	<a href="#">94</a>
3.	סקירת הסיכונים	<a href="#">97</a>
3.1.	תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם	<a href="#">97</a>
3.2.	סיכון אשראי	<a href="#">100</a>
3.3.	סיכון שוק ונזילות	<a href="#">115</a>
3.4.	סיכונים מובילים ומתפתחים	<a href="#">120</a>
4.	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים בקרות ונהלים	<a href="#">130</a>
4.1.	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים	<a href="#">130</a>
4.2.	גילוי לגבי בקרות ונהלים	<a href="#">131</a>
	<b>הצהרות הנהלה</b>	<a href="#">132</a>
	<b>דוחות כספיים</b>	<a href="#">136</a>
	<b>דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי</b>	<a href="#">271</a>
1.	הדירקטוריון והנהלה	<a href="#">272</a>
1.1.	דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית	<a href="#">273</a>
1.2.	חברי דירקטוריון החברה למועד הדוח	<a href="#">274</a>
1.3.	נושאי משרה בכירה למועד חתימת הדוח (שאינם דירקטורים)	<a href="#">277</a>
2.	מורשי חתימה עצמאיים	<a href="#">281</a>
3.	הביקורת הפנימית	<a href="#">281</a>
4.	שכר רואי החשבון המבקרים	<a href="#">282</a>
5.	שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין	<a href="#">283</a>
6.	עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים	<a href="#">287</a>
6.1.	ביטוח, שיפוי ופטור נושאי משרה	<a href="#">287</a>
6.2.	הסכמים בקשר לפעילות בתחום כרטיסי האשראי	<a href="#">289</a>
6.3.	מקורות המימון, ערבויות וניהול חשבונות	<a href="#">290</a>
6.4.	הון אנושי	<a href="#">292</a>
6.5.	התקשרויות נוספות	<a href="#">292</a>
6.6.	נהלים לאישור עסקאות חריגות ועסקאות זניחות	<a href="#">293</a>
7.	פרטים נוספים	<a href="#">298</a>
7.1.	תרשים אחזקות	<a href="#">298</a>
7.2.	השליטה בחברה	<a href="#">298</a>
7.3.	בניינים וציוד	<a href="#">299</a>
7.4.	נכסים בלתי מוחשיים	<a href="#">299</a>
7.5.	ביטוח	<a href="#">300</a>
7.6.	הון אנושי	<a href="#">300</a>
7.7.	הסכמים מהותיים	<a href="#">305</a>
7.8.	מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים	<a href="#">305</a>
8.	תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות	<a href="#">306</a>
9.	נספחים לדוח השנתי	<a href="#">307</a>
	<b>מילון מונחים</b>	<a href="#">316</a>
	<b>פרטים נוספים על החברה בהתאם לתקנות ניירות ערך (דוחות תקופתיים ומידיים) תש"ל-1970</b>	<a href="#">319</a>



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

<sup>1</sup> "הקבוצה" או "קבוצת ישראלכרט" – ישראלכרט בע"מ ביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה.  
<sup>2</sup> ראה בהקשר זה סעיף 1.2 להלן.

## דברי יושבת ראש הדירקטוריון

בשם הדירקטוריון והנהלה אני גאה להגיש לכם את הדוח השנתי של ישראלכרט לשנת 2020. הייתה זו שנה מאתגרת ורבת תהפוכות, אשר השפיעה בעוצמתה על המשק הישראלי כולו.

ישראלכרט מסכמת את שנת 2020 עם רווח נקי, מנוטרל השפעות חד פעמיות בגין תכנית התייעלות והפסקת פרויקט בתחום הטכנולוגיה, בסך של כ-181 מיליון ש"ח (רווח נקי לא מנוטרל של כ-93 מיליון ש"ח), בהשוואה לרווח נקי, מנוטרל מענק היפרדות, בסך של כ-296 מיליון ש"ח (רווח נקי לא מנוטרל של כ-244 מיליון ש"ח) בשנת 2019. הירידה ברווח הנקי בשנת 2020 הושפעה, בין היתר, מהשלכות משבר הקורונה על פעילות החברה, שכללו ירידה במחזורי הפעילות המקומיים, מחזורי התיירות היוצאת והנכנסת וכן מגידול בהוצאות להפסדי אשראי אשר קוזזו מפעולות התייעלות שונות אותן ביצעה החברה לאורך השנה ותמשך לשנת 2021. יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון לתום שנת 2020 עומד על 14.3% ושיעור התשואה להון עומד על 7.4%.

הגעתי לתפקיד יושבת ראש דירקטוריון ישראלכרט בסופה של שנת 2020, כחלק מדירקטוריון חדש ומקצועי, אשר משקף לראשונה את היותה של ישראלכרט חברה נטולת גרעין שליטה. הפרידה מבנק הפועלים אשר היווה בית חם לישראלכרט במשך כ-45 שנים, אפשרה לנו לצאת לדרך עצמאית, להתמקד באסטרטגיות צמיחה, להגדיל נוכחות בשוק האשראי הצרכני ולהוסיף מנועי צמיחה חדשים בתחום המוצרים הפיננסיים, כמו כניסה לשוק הביטוח. לא מדובר בשינוי של מה בכך, אלא בשינוי עמוק שמאפשר לישראלכרט להמציא את עצמה מחדש כחברת פיננסים מתקדמת, חדשנית ומחוללת תחרות, לטובת כלל הציבור, לקוחות פרטיים ועסקיים.

ישראלכרט ממוצבת כמובילת שוק בתחום התשלומים וממשיכה לפתח טכנולוגיות דיגיטליות, אשר מאפשרות ללקוחותינו חווית קניה ותשלום חדשניות ונוחות יותר. כבר כיום יכולים לקוחותינו לשלם בבתי עסק הערוכים לכך, באמצעות קירוב כרטיס האשראי, הטלפון הנייד ואפילו שרון חכם התואם לכך.

המשבר הנוכחי מספק לנו הזדמנות לבחון מחדש את האופן שבו אנו עושים עסקים, ומאפשר לנו לפתח את ישראלכרט כפלטפורמת שירותים פיננסיים מתקדמת וחדשנית, עם הצעות ערך משמעותיות ללקוחות הפרטיים והעסקיים.

בשנת 2020 הושקו אפליקציית התשלומים בנייד ANYPAY, אפליקציית התשלומים בתחבורה הציבורית ANYWAY, התקבל רישיון מרשות שוק ההון להקמת סוכנות ביטוח שתהווה סוכן אובייקטיבי ראשון בתחום, וכן קודמו מוצרי סיוע לעסקים קטנים ובינוניים עם מוצרים כגון TARGET, TIKTAK והחנות האינטרנטית, שאפשרו לבתי העסק להגדיל את המכירות שלהם גם במהלך מגפת הקורונה.

הקורונה השפיעה על תוצאות שנת 2020: תכניות העבודה, ההערכות והתחזיות השתבשו, אך ישראלכרט היא חברה חזקה שיודעת להתאים את עצמה למציאות המשתנה. אנחנו נמצאים בימים של משבר, בהם אף אחד עדיין לא יודע להגדיר מה תהיינה ההשפעות ארוכות הטווח שלו. מילת המפתח הרלוונטית בתקופה זו היא: "אמון", האמון של בעלי העניין בישראלכרט – עובדים, בעלי מניות, לקוחות וספקים. ישראלכרט פועלת על מנת שברגע האמת נעמוד לצד מחזיקי העניין.

בתחילת המשבר הצליחה ישראלכרט להביא לשינוי יסודי ומהיר במודל העבודה, תוך שילוב עבודה מהבית, מבלי לפגוע בתפקוד השוטף של החברה, והשירות המצוין שהיא מעניקה ללקוחותיה. בנוסף, ולאור המצב, החברה ביצעה במהלך 2020 פעולות התייעלות במגוון נושאים. תכנית התייעלות ממשכה בימים אלו, תוך הגדרת מבנה ארגוני חדש וקידום מהלך של צמצום מספר העובדים בהיקף של כ-220 עובדים, בתהליך של פרישה מוקדמת. מהלך חשוב זה גובש בשיתוף מלא עם ארגון העובדים, זאת מתוך הבנה שהעובדות והעובדים של ישראלכרט הם אלה שיחוללו את השינוי בחברה, וגם כאשר צריך להתייעל ולהצטמצם, יש לעשות זאת בצורה נכונה.

תגובה נוספת למשבר נבעה מראיית מצוקתם של העסקים בישראל. פנינו אל העסקים הקטנים והצענו להם מגוון פתרונות שיאפשרו להם לפעול גם תחת המגבלות ולפתח פעילות ושירותים אונליין. המשבר חייב גם התאמות בדרך הפעולה מול לקוחותינו הפרטיים, וכחלק מכך הותאמו מערכי השירות, המוצרים והוצעו אשראי בתנאים מיוחדים בהתאם לצרכים ומאפייני הלקוחות.

השינויים הרבים שעוברים על המשק בכלל, ועל ישראלכרט בפרט, הם גם הזדמנות לפיתוח ערכי פנימי. אני רואה חשיבות גדולה בהמשך קידום נושא גיוון המוצרים שלנו, כך שישללו יותר נשים, במיוחד בתפקידי ניהול, יותר עובדים בעלי צרכים מיוחדים ויותר אוכלוסיות מוחלשות בחברה הישראלית. נסתכל על הקהילות שלנו, ונראה היכן אנו יכולים לתרום, תוך מתן ערך מוסף אמיתי. מהלכים אלה יסייעו לנו להיות גמישים ויצירתיים יותר ולהתמודד עם האתגרים בצורה מוצלחת.

הדירקטוריון הגדיר חזון ברור לישראלכרט: להפוך מחברת כרטיסי אשראי לפלטפורמה פיננסית מתקדמת, עם מחויבות לציבור הישראלי ולעסקים הקטנים והבינוניים שהם עמוד השדרה של כלכלת ישראל. המיקוד בשנת 2021 יהיה חיזוק ומינוף הנכסים הקיימים שלנו ופעילויות הליבה מחד, והמשך פיתוח מנועי צמיחה. הכל תוך קפיצת מדרגה ממוקדת טכנולוגיה ודיגיטציה.

תוצאות הפעילות בדוחות הכספיים לשנת 2020 משקפות עבודה שנעשתה על-ידי עובדות ועובדי ישראלכרט, מנהלות ומנהלי החברה. אלה הצוותים שמצאתי כאן עם הגעתי. צוותים אלה יסייעו לנו להתמודד בהצלחה עם האתגרים שלפנינו ולהשיג את היעדים המאתגרים שהצבנו לעצמנו לשנת 2021.

אני מבקשת להודות ללקוחותינו הממשיכים להביע בנו אמון, לחברי הדירקטוריון, להנהלת החברה לעובדות ועובדי החברה ולארגון העובדים, על השותפות, המסירות והעבודה הקשה, אשר מאפשרים את המשך ההובלה של החברה ואת התפתחותה.

בכבוד רב,

**תמר יסעור** - יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 16 במרץ 2021

**ישראל כרט בע"מ והחברות המאחדות שלה**  
**דוח הדירקטוריון והנהלה**  
**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020**

רשימת טבלאות

עמוד	נושא	
<a href="#">19</a>	מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע לאורך זמן של הקבוצה	טבלה 1
<a href="#">45</a>	פרטים אודות כלל מקורות המימון החיצוניים של הקבוצה	טבלה 2
<a href="#">46</a>	פרטים אודות מסגרות אשראי וניצולן למועדים הרלוונטיים	טבלה 3
<a href="#">47</a>	פרטים אודות ניצול ממוצע ומקסימלי של כלל מסגרות האשראי	טבלה 4
<a href="#">49</a>	פרטים אודות יתרת קרן אגרות חוב סחירות וההלוואות שהועמדו לקבוצה	טבלה 5
<a href="#">58</a>	פרטים נוספים אודות יתרות האשראי של הקבוצה	טבלה 6
<a href="#">66</a>	שערי החליפין ומדד המחירים לצרכן	טבלה 7
<a href="#">68</a>	תמצית דוח רווח והפסד	טבלה 8
<a href="#">69</a>	התפתחות ההכנסות	טבלה 9
<a href="#">70</a>	התפתחות ההוצאות	טבלה 10
<a href="#">71</a>	התפתחויות מהותיות ברווח כולל אחר	טבלה 11
<a href="#">73</a>	נתוני פעילות של הקבוצה	טבלה 12
<a href="#">74</a>	השקעות והוצאות הקבוצה בגין מערך טכנולוגיית המידע	טבלה 13
<a href="#">74</a>	התפתחות בסעיפים מאזניים	טבלה 14
<a href="#">75</a>	ניתוח של סעיף חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	טבלה 15
<a href="#">76</a>	היקף וחומרת החובות הבעייתיים	טבלה 16
<a href="#">76</a>	התפתחויות בהתחייבויות	טבלה 17
<a href="#">77</a>	פירוט יתרות האשראי החוץ מאזני של הקבוצה	טבלה 18
<a href="#">86</a>	הלימות הון	טבלה 19
<a href="#">90</a>	התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר ההנפקה	טבלה 20
<a href="#">95</a>	התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר הסליקה	טבלה 21
<a href="#">97</a>	התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר המימון	טבלה 22
<a href="#">106</a>	פרטים אודות התרומה לרווח הנקי ויתרת ההשקעה ביחס לכל אחת מהחברות המוחזקות העיקריות של החברה	טבלה 23
<a href="#">108</a>	חובות אשר בוצעה לגביהם דחיית תשלומים במסגרת התמודדות עם נגיף הקורונה, ואשר לא סוגו כחובות בארגון מחדש של חוב בעייתי	טבלה 24
<a href="#">109</a>	ניתוח איכות אשראי, סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים	טבלה 25
<a href="#">109</a>	תנועה ביתרות חובות פגומים שנבחנו פרטנית	טבלה 26
<a href="#">110</a>	מדדי סיכון ואשראי	טבלה 27
<a href="#">112</a>	התפלגות מחיקות והוצאות להפסדי אשראי	טבלה 28
<a href="#">113</a>	פירוט אשראי נושא ריבית (שאינו אשראי "מתגלגל")	טבלה 29
<a href="#">119</a>	פילוח האשראי נושא הריבית לאנשים פרטיים לפי מדרגות גודל חבות לווה	טבלה 30
<a href="#">120</a>	שווי הוגן מותאם של מכשירים פיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה	טבלה 31
<a href="#">120</a>	השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו מותאם של החברה וחברות מאוחדות שלה	טבלה 32
<a href="#">130</a>	השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על הכנסות ריבית נטו ועל הכנסות מימון שאינן מריבית	טבלה 33

# 1. סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

## 1.1. תיאור תמציתי של הקבוצה ותחומי פעילות עיקריים

ישראל כרט בע"מ ("החברה" או "ישראל כרט") נוסדה בישראל בשנת 1975 ומאז היא פועלת כחברת כרטיסי אשראי, כסולק ובתחום התשלומים. כחלק מהיערכות ליישום החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), תשע"ז-2017 ("חוק שטרומ"), הוצעו מניותיה של החברה לראשונה לציבור במסגרת הצעת מכר של חלק ממניות החברה שהוחזקו באותו מועד בידי בנק הפועלים, וזאת על-פי הודעה משלימה (מתוקנת) שפרסמו בנק הפועלים והחברה ביום 4 באפריל 2019 מכוח תשקיף להשלמה מיום 10 במרץ 2019 (כפי שתוקן בתיקון תשקיף מיום 2 באפריל 2019) ("התשקיף", ו-"הצעת המכר", לפי העניין). עם השלמת הצעת המכר הפכה החברה לחברה ציבורית ומניותיה החלו להיסחר בבורסה לניירות ערך בתל-אביב בע"מ והחל מאותו מועד (ועד ליום 9 במרץ 2020) שיעור אחזקתו של בנק הפועלים בחברה ירד מכ-98.2% לכ-33%. ביום 2 בפברואר 2020, פרסם בנק הפועלים דיווח מידי ("דיווח הבנק"), לפיו במסגרת השלמת ההיפרדות של בנק הפועלים מהחברה, כנדרש בחוק שטרומ, אישר דירקטוריון בנק הפועלים, ביום 2 בפברואר 2020, חלוקה של כל יתרת מניות החברה המוחזקות על-ידו כדיבידנד בעין לבעלי מניות בנק הפועלים ("החלוקה"). על-פי דיווח הבנק, תאריך חלוקת הדיבידנד בעין היה ביום 9 במרץ 2020, והחל מאותו מועד חדל בנק הפועלים מלהיות בעל שליטה בחברה. לפרטים נוספים אודות השליטה בחברה והשינויים בה במהלך שנת 2020 ועד מועד חתימת הדוח, ראה סעיף 7.2 לדוח ממשל תאגידי השנתי בהמשך לדוח זה ("דוח ממשל תאגידי לשנת 2020").

בנוסף יצוין, כי כחלק מהיערכות ליישום חוק שטרומ, רכשה החברה בחודש מרץ 2019 מבנק הפועלים, את מלוא הון המניות של פרימיום אקספרס בע"מ (לשעבר "פועלים אקספרס בע"מ") ("פרימיום אקספרס") וזאת בתמורה לסך של 456 מיליון ש"ח. הרכישה טופלה בדוחות הכספיים לשנת 2019 בשיטת ה-As Pooling.

במועד בו חדל בנק הפועלים לשלוט בחברה, כאמור לעיל, חדלו כל אחת מהחברה, ומהחברות המוחזקות: יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ ("יורופיי") ופרימיום אקספרס, מלהיות 'תאגיד עזר',<sup>3</sup> כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("תאגיד עזר" ו-"חוק הבנקאות רישוי", בהתאמה), ולהבנת החברה, החל מאותו מועד לא חלות עליהן עוד הוראות חוק הבנקאות רישוי החלות על תאגיד עזר, אך הן ממשיכות להיות כפופות לפיקוחו של הפיקוח על הבנקים בקשר עם, בין היתר, פעילותן כ-'חברות כרטיסי אשראי' וכ-'סולק' (לעניין מיזוגה של יורופיי עם ולתוך החברה וחסולה עם השלמתו, ראה להלן). כחלק משינוי מעמדן של החברות כאמור, יכולות החברות לעסוק בתחומי פעילות המותרים להן על-פי רישיון הסולק הקבוע שהוענק להן על-ידי הפיקוח על הבנקים ביום 28 בינואר 2020 (כמפורט בסעיף 2.1.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020), כולל כאלה אשר גופים שהינם תאגידי עזר מנועים מלעסוק בהם, וכן להחזיק או לשלוט בשיעור העולה על 20% מאמצעי השליטה בתאגיד שעיסוקיו אינם מפורטים ברישיון הקבוע.

ביום 15 באוקטובר 2020 התקשרה החברה בהסכם מיזוג עם יורופיי, אשר לפיו תמוזג יורופיי עם ולתוך החברה בדרך של מיזוג סטטוטורי (בהתאם להוראות הפרק הראשון לחלק השמיני של חוק החברות, התשנ"ט-1999 ("חוק החברות") והתקנות מכוחו), כך שבמועד השלמת המיזוג תקלוט החברה את כל פעילותה, נכסיה, זכויותיה והתחייבויותיה של יורופיי, ללא מתן תמורה כלשהי, וכתוצאה מכך יורופיי תחדל להתקיים כישות משפטית נפרדת, תתחסל ללא פירוק, מניותיה יתבטלו והיא תימחק מרשמי רשם החברות.

בהתאם להסכם המיזוג ותעודת המיזוג שהתקבלה מרשם החברות, מועד המיזוג של יורופיי עם החברה חל ביום 31 בדצמבר 2020. במהלך שנת הדוח ועד סיומה, פעלה יורופיי כחברה בת בבעלות מלאה של החברה ובהתאם ההתייחסות בדוח זה לפעילותה של יורופיי הינה טרם השלמת המיזוג כאמור. ראה ביאור 5.ב.1 וביאור 3 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

החברה הינה חברת כרטיסי אשראי, ו/או 'סולק', כמשמעות מונח זה על-פי הוראות וניהולי הפיקוח על הבנקים וביחד עם חברות המוחזקות המהותיות שלה פועלת בתחומי ההנפקה ותפעול ההנפקה,<sup>4</sup> הסליקה של כרטיסי חיוב ממותגים שונים ובתחום המימון. לפרטים אודות רישיון הסולק של הקבוצה, ראה סעיף 2.1.6 להלן. ביום 31 באוגוסט 2020 קיבלה

<sup>3</sup> בהתאם לרישיון הקבוע, ישראל כרט תהא רשאית לעסוק, בין היתר, בתחומי הפעילות הבאים: הנפקה, סליקה ותפעול של כרטיסי חיוב או אמצעי תשלום; מתן אשראי (למעט אשראי לדיור); ניהול ותפעול מועדוני לקוחות ותכניות נאמנות של לקוחות ישראל כרט; נישור וניתוח דאטה פיננסית וניהול סיכונים; מתן שירותים ללקוחות ישראל כרט אגב רכישת מוצרים; ניהול חשבון תשלום; שיווק ומכירת ביטוח וכן שיווק פוליסות חיסכון קופות גמל להשקעה (ללא סיכונים חיתום). בכפוף לקבלת רישיון על-פי כל דין, אשר נכון למועד חתימת הדוח, אין וודאות בנוגע למועד בו יינתן, ככל שיינתן. בנוסף, תחילת הפעילות בחלק מתחומי העיסוק כפופה למתן הודעה לפיקוח על הבנקים על השלמת ההיערכות ליישוםם ופירוט האמצעים שנקטו לזיהוי הסיכונים בפעילות, ניהולם ובקרתם ולאיי התנגדות הפיקוח בתוך פרק זמן שנקבע.

<sup>4</sup> "תפעול הנפקה" ו-"מתפעל הנפקה" (לפי העניין) - ביצוע הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב (למעט ההנפקה עצמה של כרטיסי החיוב וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהנפקת כרטיסי החיוב והשימוש בו).



החברה מאת הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון ("הממונה על שוק ההון") אישור להנפיק רישיון סוכן-תאגיד לחברת בת יעודית בבעלותה המלאה. להערכת החברה היא צפויה להתחיל לפעול בתחום הביטוח במהלך המחצית השנייה של שנת 2021, ראה סעיף 1.5.2 להלן.

### מערכת התשלומים בכרטיסי חיוב בישראל

- 'כרטיס חיוב', הוא שם כולל לאמצעי תשלום המאפשרים רכישת מוצרים או שירותים מאת ספק.<sup>5</sup> למועד חתימת הדוח, קיימים שלושה (3) סוגים עיקריים של כרטיסי חיוב:

- 'כרטיס אשראי', הינו כרטיס המאפשר רכישת מוצרים או שירותים מאת ספק ללא תשלום מיידי של התמורה וכן נטילת אשראי על חשבון המסגרת המועמדת בכרטיס זה.

פירעון החיובים בכרטיסי אשראי נעשה, ככלל, באחד משני (2) אופנים: יתרת החוב משולמת במלואה במועד קבוע מדי תקופה או דחיית תשלום חלק מיתרת החוב לתקופות הבאות, תוך תשלום ריבית בגינה.

- 'כרטיס חיוב מיידי', הינו כרטיס שניתן לבצע בו עסקאות בכפוף לקיומה של יתרה מספקת בחשבון הבנק (כולל מסגרת אשראי בחשבון הבנק) ושמחזיק הכרטיס מחויב בחשבון הבנק בסמוך לאחר ביצוע העסקה. למועד חתימת הדוח, כרטיס חיוב מיידי אינו ניתן להנפקה ככרטיס חוץ בנקאי (כהגדרתו להלן) לאור היעדר גישה ישירה של המנפיק (חברת האשראי) לחשבון הבנק של מחזיק הכרטיס;

- 'כרטיס תשלום/נטען', הינו סוג של כרטיס חיוב מיידי בו ניתן לבצע עסקאות עד גובה היתרה הטעונה בו (ובכרטיס נטען - לצבור יתרה כספית בדרך של טעינה חוזרת).

ככלל, כרטיסי האשראי וכרטיסי החיוב המיידי שמנפיקה הקבוצה כוללים גם אפשרות לקבלת שירותי משיכת מזומנים באמצעות מכשירים ממוכנים למשיכת מזומן (ATM).

כרטיסי החיוב של הקבוצה מחולקים ככלל לשני (2) סוגים עיקריים –

'כרטיסי חיוב בנקאיים' או 'כרטיסים בנקאיים', המונפקים מכוח הסדר בו קשורה הקבוצה עם בנקים שונים להנפקה ותפעול כרטיסים ממותגי הקבוצה, ואשר ככלל החיובים בקשר עימם הינם באחריות הבנק הרלוונטי. ראה גם סעיף 2.4.3 להלן.

'כרטיסי חיוב חוץ בנקאיים' או 'כרטיסים חוץ בנקאיים', המונפקים שלא מכוח הסדר בין הקבוצה לבנקים אלא בעיקר מכוח התקשרות החברה עם גופים וארגונים שונים להנפקת כרטיסים ממותגי הקבוצה, ואשר ככלל החיובים בקשר עימם הינם באחריות הקבוצה. ראה גם סעיף 2.4.3 להלן.

מערכת התשלומים בכרטיסי חיוב בישראל מורכבת, על-פי רוב, ממנפיק, סולק, בעל מותג/ארגון בינלאומי (שהינו בעל מותג הכרטיס הרלוונטי), בית עסק ולקוח (מחזיק הכרטיס), כאשר הפעולות הנלוות להנפקת הכרטיס עשויות להתבצע על-ידי מתפעל הנפקה שלעיתים משמש גם כמנפיק.<sup>6</sup>

בתמצית, קשרי הגומלין בין הגורמים כאמור הינם כדלקמן: (1) המנפיק מנפיק ללקוחות (מחזיק הכרטיס) כרטיס חיוב, וזאת מכוח רישיון או מעמד של המנפיק בארגון הבינלאומי;<sup>7</sup> (2) מחזיק הכרטיס משתמש בכרטיס כאמצעי תשלום (לרבות בדרך של קבלת אשראי בכרטיס) בבית העסק לרכישת מוצרים או שירותים; (3) בית העסק מעביר לסולק את פרטי העסקה, ככלל באמצעות חברת שירותי בנק אוטומטיים בע"מ ("שב"א") - ראה סעיף 1.6.3 [א] לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, או באמצעות הארגון הבינלאומי הרלוונטי (ביחס לעסקאות המבוצעות מול סולק בחו"ל); (4) הסולק מעביר לבית העסק את התמורה עבור העסקה, בניכוי עמלת בית עסק,<sup>8</sup> וגובה את תמורתה של העסקה מהמנפיק; (5) המנפיק פועל לגבות את התמורה ממחזיק הכרטיס וכן מזכה המנפיק את הסולק בתמורה בניכוי "עמלה צולבת" (או בכינויה האחר: "עמלת מנפיק"; קרי, עמלה בגין עסקה שנעשתה בכרטיס חיוב שהנפיק המנפיק ואשר נסלקה על-ידי הסולק). בהקשר זה ובהתייחס לפרוימום אקספרס, יצוין, כי הואיל ופרוימום אקספרס מנפיקה וסולקת בבלעדיות בישראל כרטיסי אשראי מסוג "American Express", כמפורט להלן, ובהתאם בעסקאות מקומיות מהווה 'מערכת סגורה' שבה פרוימום אקספרס

<sup>5</sup> אלא אם צוין או משתמע אחרת מתוכן הדברים או הקשרם, השימוש במונח 'כרטיס' בדוח זה משמעו כרטיס חיוב.

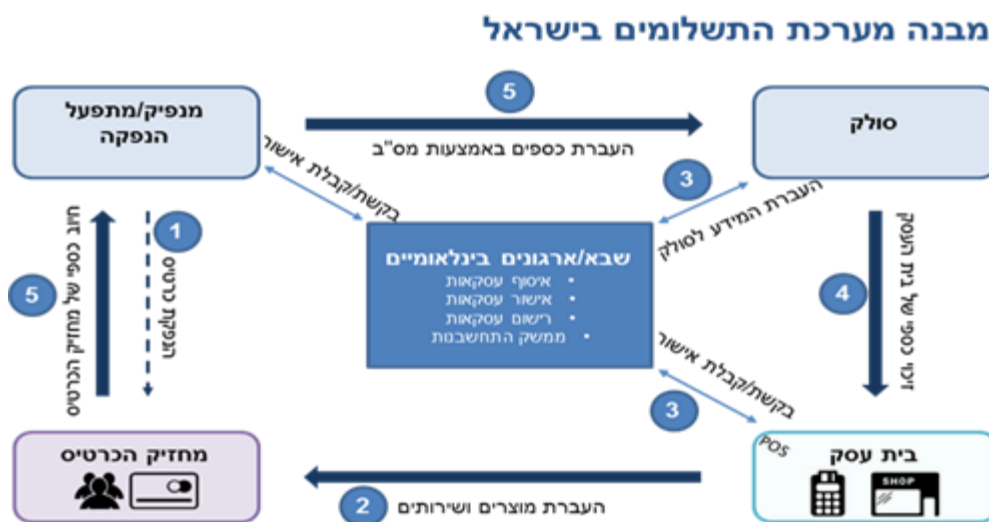
<sup>6</sup> אלא אם צוין או משתמע אחרת מתוכן הדברים או הקשרם, תיאור פעילות ההנפקה בדוח זה הינה לרבות 'תפעול הנפקה'.

<sup>7</sup> למעט ביחס לכרטיסים אשר אינם מונפקים מכוח חברות או רישיון כאמור, כדוגמת כרטיסי המותג הפרטי "ישראלכרט".

<sup>8</sup> "עמלת בית עסק" הינה עמלה הנגבית על-ידי חברה סולקת מבית עסק עימו היא קשורה בהסכם שירותי סליקה, וזאת בתמורה לשירותי הסליקה שהיא מספקת לו. במסגרת הסכם שירותי הסליקה מתחייבת החברה הסולקת כלפי בית העסק, כי בכפוף לקיום תנאי ההסכם ביניהם, החיובים בהם התחייבו מחזיקי הכרטיסים (הנסלקים על-ידי אותה חברה) כלפי בית העסק, בעת שרכשו טובין או שירות בבית העסק, ישולמו על-ידה.

הינה גם המנפיק וגם הסולק, תשלום עמלה צולבת לצדדים שלישיים אינו רלוונטי לפעילותה.

להלן תרשים סכמתי של תיאור קשרי הגומלין כאמור:



**בתחומי ההנפקה והסליקה** - למועד חתימת הדוח, פעילות הקבוצה כאמור הינה בקשר עם המותגים הבאים: "Mastercard", "ישראכרט",<sup>9</sup> "American Express" ו-"Visa" ("מותגי הקבוצה"), כמפורט להלן. נוסף על הקבוצה, למועד חתימת הדוח פועלות בתחומי ההנפקה והסליקה בישראל גם חברות כרטיסי האשראי הבאות: מקס איט פיננסים בע"מ ("מקס") (לשעבר לאומי קארד) וכרטיסי אשראי לישראל בע"מ ("כ.א.ל."), אשר למיטב ידיעת החברה, מנפיקות וסולקות כרטיסי חיוב מהמותגים "Visa" ו-"Mastercard" וכן סולקות כרטיסי חיוב מהמותג "ישראכרט"; וכן דיינרס קלוב ישראל בע"מ, אשר למיטב ידיעת החברה, הינה חברה בת של כ.א.ל., המנפיקה וסולקת בבלעדיות כרטיסי אשראי מהמותג הפרטי "Diners Club". למיטב ידיעת החברה, מעניק בנק ישראל מעת לעת רישיונות סליקה לגורמים נוספים. כך למשל, בחודשים אפריל 2017 ומרץ 2018, העניק בנק ישראל רישיון סולק לשתי (2) חברות נוספות - טרנזילה בע"מ ("טרנזילה") וקארדקום סליקה בע"מ ("קארדקום"), בהתאמה, אשר למיטב ידיעת החברה נכון למועד הדוח, נערכות, בין היתר, להצטרפות לממשק המשותף בין סולקים למנפיקים ואף משתתפות בישיבות הממשק המשותף, כך שלהערכת החברה הן יתחילו לפעול בממשק המשותף במהלך שנת 2021. לפרטים אודות הממשק המשותף בין חברות כרטיסי האשראי, ראה סעיף 2.4.3 [א] לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

כמו-כן, למיטב ידיעת החברה, חלק מהגופים הבנקאיים פועלים להתקשרות ישירה עם הארגונים הבינלאומיים הרלוונטיים לסכמת התשלומים. לפרטים אודות התקשרותו של בנק הפועלים עם Mastercard Inc. ("MC" או "ארגון מסטרקארד") ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

להלן פרטים אודות פעילותן העיקרית של חברות הקבוצה בתחומי ההנפקה והסליקה:

פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה מתבצעת באמצעות החברה, יורפיי (עד מיזוגה לחברה) ופרימיום אקספרס, אשר כל אחת מהן הינה חברת כרטיסי אשראי נפרדת,<sup>10</sup> כדלקמן:

ישראכרט, בין בעצמה ובין באמצעות או במשותף עם יורפיי, פועלת כמנפיקה, סולקת ומתפעלת כרטיסי חיוב מהמותג הפרטי "ישראכרט" (מותג פרטי בבעלות החברה), כרטיסי חיוב מסוג "Mastercard", וכן כרטיסי חיוב מסוג "Visa", לשימוש בישראל ובחו"ל. תפעול מערך הכרטיסים של יורפיי נעשה על-ידי ישראכרט.

<sup>9</sup> יצוין, כי ככלל, החל משנת 2019 החלה החברה לחדש כרטיסים "מקומיים" (כרטיסים שניתנים לשימוש בבתי העסק הסולקים בארץ בלבד) מהמותג הפרטי "ישראכרט" שפג או שיפוג תוקפם לכרטיסים בינלאומיים ממותג "Mastercard" וכן, ככלל, לא להציע עוד ללקוחות חדשים כרטיסים "מקומיים" מהמותג הפרטי כאמור, וזאת כחלק מהיערכות החברה לכניסתו לתוקף של תקן EMV (ראה סעיפים 2.1.2 (א) ו-2.1.8 (ג)) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 וכן ביאור 24 ג. 2.2. לדוחות הכספיים השנתיים ליום 31 בדצמבר 2020), והכל באופן מדורג, בהתאם להשלמת היערכות נדרשת.

<sup>10</sup> לעניין סיווגן של פרימיום אקספרס ויורפיי כ"סולק לא מהותי" בהתאם להוראת המפקח על הבנקים והקלות דיווח מסוימות החלות עליהן בעקבות כך, ראה ביאור 4.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

פרימיום אקספרס (אשר הוקמה והתאגדה בישראל כחברה פרטית על-פי פקודת החברות, והחלה בפעילותה בשנת 1995) מנפיקה וסולקת בבלעדיות בישראל כרטיסי אשראי מסוג "American Express". תפעול מערך כרטיסי האשראי של פרימיום אקספרס נעשה על-ידי ישראלכרט.

לפרטים נוספים אודות מבנה האחזקות בקבוצה, ראה סעיף 7.1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

פעילות כל אחת מחברות הקבוצה כאמור במותגים "Mastercard", "Visa" ו-"American Express" מתבצעת מכוח רישיונות שהוענקו לה על-ידי הארגונים הבינלאומיים האמורים וההסכמים מולם. לפרטים ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

שיווק והפצת הכרטיסים כאמור, מתבצע בעיקר באמצעות התקשרויות הקבוצה עם בנקים שונים בהסדר, באמצעות התקשרויות הקבוצה עם מועדוני לקוחות וכן באמצעות שיתופי פעולה נוספים. לפרטים ראה סעיפים 1.6.2.1 ו-1.6.2.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

בתחום ההנפקה, כחלק מיישומן של הוראותיו של חוק שטרומ (ראה ביאור 23.2.24 ג.2.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020), הקבוצה מהווה 'מנפיקה' ו-'מתפעלת הנפקה' בקשר עם כרטיסים חוץ בנקאיים ו-'מנפיקה'/'מנפיקה במשותף' ו/או 'מתפעלת הנפקה' (לפי העניין) בקשר לכרטיסים בנקאיים.

**בתחום המימון**, מציעה הקבוצה ללקוחותיה מוצרים ופתרונות מימון על-פי אופי פעילות הלקוח ומאפייניו תוך שימת לב לסיווגו (אשראי לאנשים פרטיים; אשראי מסחרי).

לפרטים אודות מוצרי האשראי של הקבוצה ראה סעיף 2.4.6.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

לפרטים נוספים אודות פעילויות הקבוצה בתחומי ההנפקה, הסליקה והמימון, ראה סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020. לפרטים אודות מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים ראה סעיף 2.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, וכן ביאור 24.2 ג.2.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020. בנוסף, ראה הפרטים תחת הכותרת "מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר" בתיאור כל אחד מהמגזרים בסעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

יתר פעילויות הקבוצה, אשר כל אחת מהן אינה מזוהה כמגזר בר-דיווח, נכללות בביאור 25 תחת "אחר" לדוחות הכספיים לשנת 2020.

רואי החשבון המבקרים של החברה הינם סומך חייקין אשר מונו לרואי החשבון המבקרים בחודש ינואר 1999, לפרטים נוספים אודות מעבר החברה למתווה של ביקורת דוחות כספיים על – ידי משרד רואי חשבון יחיד (חלף ביקורת כאמור על-ידי שני משרדי רואי חשבון משותפים), ראה סעיף 4.1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

## 1.2. השפעות התפשטות מגיפת הקורונה

החל מהרבעון הראשון של שנת 2020 (ולמועד חתימת הדוח), עקב התפשטותה של מגיפת הקורונה, ננקטו במרבית מדינות העולם, ובהן ישראל, אמצעים שונים לצמצום החשיפה למגיפה, לרבות מגבלות תנועה (מקומיות ובינלאומיות) והתקהלות, קביעת הנחיות לבידוד וסגר, סגירת עסקים, מקומות בילוי ופנאי וכדומה, אשר שונו מעת לעת, בין היתר כתגובה לרמת התחלואה בציבור ו/או השפעות נקיטת האמצעים על כלכלת אותן מדינות. ככלל, וכמפורט להלן ובסעיף 2.1.5 לדוח דירקטוריון זה, להתפרצות המגיפה והתפשטותה כמו גם נקיטת אמצעים לצמצום החשיפה כאמור, השפעות שליליות משמעותיות על הכלכלה העולמית (והישראלית), וכתוצאה מכך גם השפעות שליליות משמעותיות על ענפי פעילותה של הקבוצה כמתואר להלן.

התפשטות מגיפת הקורונה בעולם ובישראל והתפשטותה החוזרת כמפורט להלן, מעוררות רמה גבוהה של אי ודאות במגוון אספקטים לרבות כלכליים, בריאותיים וחברתיים.

עם התפרצות המגיפה בישראל במהלך חודש פברואר 2020, הודיעה הממשלה על צעדי ריחוק חברתי מתגברים, לרבות סגר משמעותי בין התאריכים 1 באפריל 2020 ועד 19 באפריל 2020 ("תקופת הסגר הראשון"), אשר בין יתר הגורמים הובילו לעלייה ניכרת בשיעורי האבטלה הרחב במשק,<sup>11</sup> ("שיעור האבטלה") מרמה של כ-4% עובר לפרוץ המשבר לרמה של כ-26% בסוף חודש אפריל 2020 (רמת השיא בתקופת הדוח). החל מיום 20 באפריל 2020, עם כניסתם לתוקף, באופן הדרגתי, של צעדי הקלות בתקנות החירום ונקיטת פעולות מצד הרשויות נכון לרבעון השני של שנת 2020, היה המשק הישראלי במסלול הדרגתי של חזרה לפעילות עסקית. אולם, במהלך הרבעון השלישי של שנת 2020, בעקבות העלייה במספר הנדבקים והתפרצות "גל שני" של תחלואה הוטלו מגבלות דומות למגבלות שהוסרו, אשר הוחמרו עד לכדי סגר

<sup>11</sup> שיעור האבטלה הינו "שיעור האבטלה הרחב" לפי הגדרת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הכוללת גם עובדים שיצאו לחל"ת.

מהודק שהוטל בתחילת תקופת חגי תשרי (מיום 18 בספטמבר 2020 ועד ליום 18 באוקטובר 2020) ("תקופת הסגר השני"). בתקופת הסגר השני חלה ירידה משמעותית בפעילות במשק, אם כי ברמה פחותה מזו שבתקופת הסגר הראשון. שיעור האבטלה במשק ערב תקופת הסגר השני עמד על כ-10.4% ועלה לכ-14.6% בחודש ספטמבר 2020 בעיצומה של תקופת הסגר השני. מגמה זו בשיעור האבטלה נמשכה ואף הוחמרה במחצית הראשונה של חודש אוקטובר 2020, במהלכה הגיע שיעור האבטלה לכ-22.7%. במהלך הרבעון הרביעי לשנת 2020 ועם הירידה בקצב התפשטות המגיפה החלו בארץ צעדי פתיחה מחודשים והדרגתיים של המשק בישראל. בתחילת חודש דצמבר 2020 אושרו בשימוש חירום שני חיסונים נגד הקורונה, המהווים אבן דרך במאבק למיגור המגיפה. בזכות אישור חירום זה, מסוף הרבעון הרביעי של שנת 2020 התחיל מבצע חיסונים נרחב הן בעולם ובפרט בישראל, אשר הביא לקצב התחסנות מהיר בקרב צוותי הרפואה ובאוכלוסיות בסיכון בישראל. אולם, לקראת סוף הרבעון הרביעי לשנת 2020 ובמהלך הרבעון הראשון לשנת 2021 הואץ שוב קצב התפשטות המגיפה בארץ. עקב עלייה במספר הנדבקים והתפרצות "גל שלישי" של תחלואה החליטה הממשלה בישראל ליישם שוב צעדי התגוננות שונים כך שהוכרז על סגר שלישי אשר הוחמר לסגר מלא בו חודשו ההגבלות הנוקשות על התנועה והפעילות (מיום 27 בדצמבר 2020 ועד ליום 6 בפברואר 2021) ("תקופת הסגר השלישי"). שיעור האבטלה במשק ערב תקופת הסגר השלישי, קרי, במחצית השנייה של חודש דצמבר 2020 עמד על כ-13.7% כאשר המגבלות העיקריות נותרו על פעילות ענפי הבידור, התיירות והפנאי, דבר שהאט את קצב ההתאוששות. עם זאת, המסחר והקניונים נשארו פתוחים במרבית חודש דצמבר 2020 עד ההחלטה על הסגר השלישי החל מה-27 בדצמבר 2020, כאשר ההגבלות הנוספות שהוטלו בחודש ינואר 2021 והשבתת מערכת החינוך הביא לעלייה בשיעור האבטלה באופן בו שיעור האבטלה במחצית השנייה של חודש ינואר 2021 עמד על כ-19.1%. עם זאת על-פי תחזית בנק ישראל מיום 4 בינואר 2021 שיעור האבטלה צפוי לרדת בשנת 2021 ולעמוד בטווח שבין 7.7% ל-11%<sup>12</sup> וזאת כתוצאה מהציפייה להמשכות מבצע חיסונים, היעילות הרפואית של החיסון (לרבות יעילות מול מוטציות שהתגלו לאחרונה בעולם), מלאי זמין של החיסון בישראל, היענות הציבור להתחסן והרחבת מבצע חיסונים לאוכלוסיות גיל נוספות, אשר צפויה להוביל להתאוששות המשק.

בשים לב להשפעות המשבר כאמור נקטה הממשלה במספר פעולות כלכליות במהלך שנת 2020 אשר נועדו לתמרץ ולתמוך בכלכלה ובכוח הקניה כגון הרחבת הזכאות לדמי אבטלה בהתאם לתכנית "רשת ביטחון כלכלית - 2020-2021" שפורסמה ברשומות, בחודש יולי 2020. משרד האוצר ובנק ישראל מקדמים ומפעילים כלים מגוונים במטרה להקל על האוכלוסייה הפרטית, על המגזר העסקי והשווקים הפיננסיים.

למועד חתימת הדוח, ככלל, המסחר במשק נפתח, תוך הגבלות ספציפיות של שמירת מרחק. עם זאת, קיים חוסר ודאות, בין היתר בדבר עיתוי והיקף ההחזרה למעגל העבודה של עובדים רבים במשק שנשלחו לחל"ת ו/או פוטרו. חלק מהעסקים שחידשו את פעילותם לא החזירו לעבודה את כלל עובדיהם ופעילותם הכלכלית לא חזרה באופן מלא לרמתה טרום פרוץ המגיפה.

הערכות החברה להלן, אודות השפעות מגיפת הקורונה על פעילותה ותוצאותיה, לרבות בדבר ההפרשה להפסדי אשראי, נערכו על-פי מספר הנחות בסיס ביחס לפרמטרים שונים, כגון שיעור האבטלה במשק והשינוי בצריכה הפרטית, אשר הוערכו נכון לסוף שנת 2020 בשיעור דומה במהותו לשיעור תחזית בנק ישראל<sup>18</sup> (לפרטים נוספים אודות הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה ראה סעיף 3.2 להלן תחת הכותרת "ניתוח איכות האשראי").

במהלך תקופת הדוח ועד חתימתו, נקטה הקבוצה בפעולות שונות שמטרתן לצמצם את השפעת הפגיעה של מגיפת הקורונה על הקבוצה, ולהבטיח את המשך פעילותה התקינה ואת בריאותם של עובדיה, ובכלל זה המשך מתן שירותים רציף ללקוחותיה במגזרי הפעילות השונים. בהיותה 'מפעל חיוני' (ראה ביאור ג.24.20 לדוחות הכספיים לשנת 2020 תחת הכותרת "הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה") פועלת החברה במהלך המגיפה במתכונת מותאמת, בניהול צוות חירום מיוחד האחראי על האספקטים השונים הרלוונטיים להתמודדות עם המגיפה, תוך בחינת מספר העובדים השהים בו-זמנית במשרדי החברה בהתאם לדרוש לצורך הבטחת פעילותה החיונית ושמירת בריאותם של העובדים, ותוך שמירת קשר רציף עם העובדים ויישומם של פתרונות טכנולוגיים המאפשרים לרוב המכריע מהעובדים המועסקים בתקופת המגיפה לבצע משימות שוטפות מהבית. פעילות החברה במהלך תקופת המגיפה והמגבלות בגינה, נעשית תוך עמידה בתקנות שעת חירום לצמצום התפשטות מגיפת הקורונה, בהוראות הנחיות משרד הבריאות, בשים לב להקלות רגולטוריות והנחיות בנק ישראל ויתר התקנות המחייבות. כמו-כן, החברה יישמה צעדים רלוונטיים להבטחת המשכיות עסקית בהתאם לתכניות החברה (בהתאמות הנדרשות) להתמודדות עם מצבי חירום בתרחישים שונים, שייעודם הבטחת המשך מתן שירות בערוצים השונים. לפרטים אודות התאמות מצבת כוח האדם אגב התמודדות עם המגיפה והנחיות הרשויות, ראה סעיף 7.6 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020 תחת הכותרת "השפעת מגיפת הקורונה".

<sup>12</sup> על-פי הודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 4 בינואר 2021 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר, ינואר 2021".

תכנית התייעלות - ביום 29 בדצמבר 2020, אישר דירקטוריון החברה תכנית התייעלות, וזאת לאור שינויים דינאמיים בסביבה התחרותית בה פועלת החברה לצד השלכות משבר הקורונה, ולבצע פעולות התייעלות במגוון נושאים ופעילויות. במסגרת תכנית התייעלות, תצומצם מצבת כח האדם בהיקף של כ-220 עובדים, מתוכם כ-100 עובדים המועסקים בחוזים אישיים או במיקור חוץ, וכ-120 עובדי חברה בהסכם קיבוצי בהתאם לתכנית פרישה מרצון. לעיקרי מתווה הפרישה מרצון כפי שאושר על-ידי הדירקטוריון החברה ולהשלכות הכספיות, ראה ביאור 22.י לדוחות הכספיים לשנת 2020.

לפרטים אודות סיכונים מובילים ומתפתחים ובכללם סיכון הסייבר הקשורים למגיפה והשלכותיה ראה סעיף 3.4 לדוח דירקטוריון זה.

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

לפרטים אודות הוראות רגולטוריות שונות החלות על החברה ופעילותה ושעניינן מגיפת הקורונה, ראה ביאור 20.2.24 ג. ו-21.2.24 ג. לדוחות הכספיים לשנת 2020.

להלן פרטים אודות ההשפעות העיקריות של מגיפת הקורונה על מגזרי פעילות החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 ועד סמוך למועד חתימת הדוח:

### **מגזר ההנפקה ומגזר הסליקה**

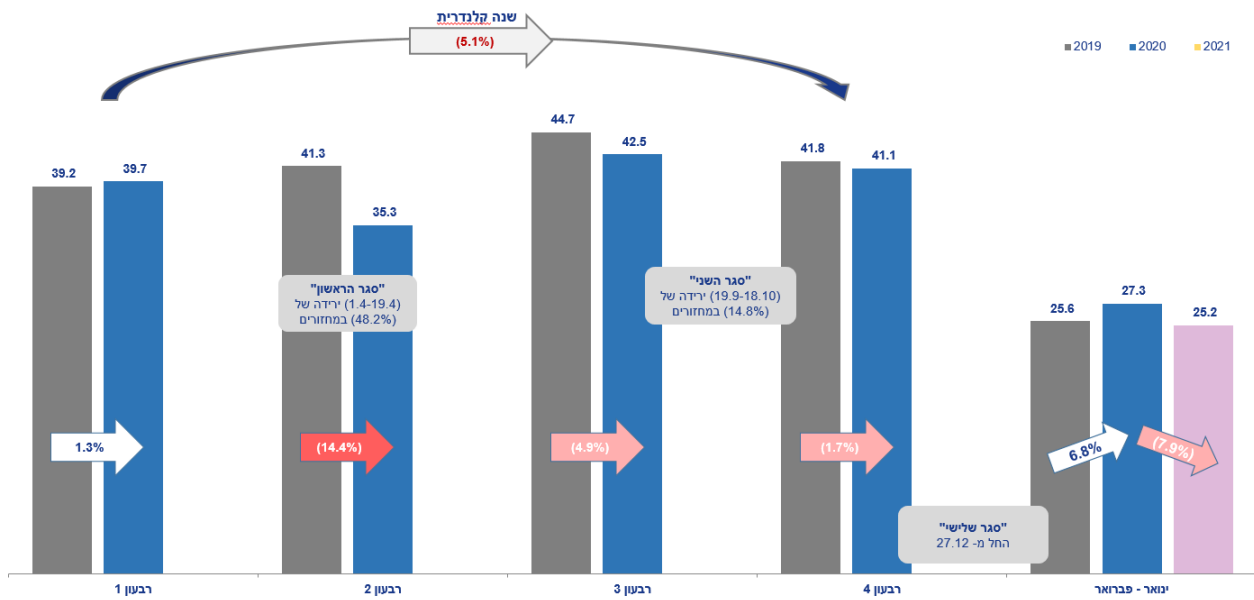
החל מהמחצית השנייה של חודש פברואר 2020, נוכח התפרצותה של מגיפת הקורונה בישראל ובעולם ועד מועד חתימת הדוח, חל קיטון בפעילות הקבוצה במגזרי ההנפקה והסליקה לעומת התקופה המקבילה אשתקד. בתקופת הסגר הראשון, עם כניסתן לתוקף של הגבלות הממשלה על פעילות המשק, חלה גם ירידה משמעותית ביותר בהיקפי העסקאות לעומת שנה קודמת (עד כדי צמצום כמעט מוחלט של היקפי הפעילות בתחומים מסוימים). החל מיום 20 באפריל 2020 עם כניסתם לתוקף, באופן הדרגתי, של צעדי ההקלות בתקנות החירום ונקיטת פעולות מצד הרשויות להחזרת המשק לפעילות עסקית וכלכלית רגילה, בתקופה שלאחר הסגר הראשון, חלה התאוששות בהיקפים משתנים במחזורי פעילות במגזרי ההנפקה והסליקה בחלק מהענפים, באופן דומה במהותו למתווה חזרת המשק לפעילות על-פי תחום הפעילות הרלוונטי. כאמור לעיל, בסמוך לתקופת חגי תשרי, החלה תקופת הסגר השני, במסגרתה חלה ירידה משמעותית נוספת בהיקפי העסקאות לעומת שנה קודמת, אך עם זאת בהיקפים נמוכים מאשר בתקופת הסגר הראשון. בחודשים נובמבר ודצמבר 2020 חלה התאוששות בפעילות הכלכלית לאור היציאה ההדרגתית מהסגר השני אשר התאפיינה בחזרה לשגרה של ענפי התיירות והתעופה למדינות ירוקות ובהתרת חלק מהגבלות כדוגמת הסרת מגבלות תנועה בין הערים, פתיחה חלקית של מערכת החינוך, מלונאות, מקומות ועסקים שאינם מקבלים קהל ועוד. כמו-כן, מחזורי הפעילות בתיירות היוצאת עלו ברבעון הרביעי של שנת 2020 בהשוואה לתקופה שלאחר הסגר הראשון, אך עדיין נמוכים אל מול אשתקד.

עם פרוץ המגיפה ועד בסמוך למועד חתימת הדוח, עיקר השפעות המגיפה על פעילות מגזרי ההנפקה והסליקה, באו לידי ביטוי בתחומים מסוימים, כגון: תיירות, תעופה, תרבות, נופש, פנאי ומסעדות, אשר בהם השפעות המגיפה (ובכללן המגבלות ותקנות החירום שהוטלו) הביאו לקיטון בהיקפי פעילות התשלומים בעוצמה משתנה אך מהותית ואף מהותית מאוד לפי העניין (עד כדי צמצום כמעט מוחלט של הפעילות בחלק מהתחומים בתקופות הסגר הראשון, השני והשלישי).

מנגד, בשנת 2020, חל גידול בעיקר בפעילות מגזרי ההנפקה והסליקה הקשורה לתחום המזון, הפארמה ומוצרי צריכה אחרים כגון מוצרי חשמל ואלקטרוניקה ומוצרים לבית לעומת אשתקד.<sup>13</sup>

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

<sup>13</sup> ראה גם פרסומי בנק ישראל בנושא רכישות בכרטיסי אשראי כתוצאה ממגיפת הקורונה המתפרסמים מדי שבוע: <https://www.boi.org.il/he/Pages/Indicators.aspx>



בהתאם למוצג לעיל, בתקופות הסגר השני והשלישי חלה ירידה מתונה יותר במחזורי ההנפקה של הקבוצה לעומת תקופות מקבילות אשתקד וביחס לתקופת הסגר הראשון (ירידה של כ-48.2% בתקופה שבין 1 באפריל 2020 ועד 19 באפריל 2020 וזאת לעומת תקופה מקבילה אשתקד). למרות שתקופת הסגר השני נפרסה על פני מספר ימים גבוה יותר לעומת תקופת הסגר הראשון, ניתן לראות עלייה ברמת הצריכה הפרטית וכן עלייה במחזורי העסקאות במסמך חסר<sup>14</sup> בחלק מהענפים (כגון: מסעדות, הלבשה והנעלה) בתקופת הסגר השני, בהשוואה לתקופת הסגר הראשון, וזאת על אף ירידה הכוללת במחזורי העסקאות המקומיות בענפים אלו, דבר המעיד על שינוי דפוס ההתנהגות הצרכני, ככל הנראה כתוצאה מהסתגלות הציבור למגבלות התנועה שנקטו כתוצאה ממגיפת הקורונה. יצוין, כי המגמה האמורה נצפית גם בתחומים שלא נפגעו ממגיפת הקורונה (כגון מזון, פארמה ומוצרי חשמל ומחשבים). ברבעון הרביעי של שנת 2020 (המבטא ברובו את התקופה שבין הסגר השני לסגר השלישי), בהשוואה לתקופה מקבילה אשתקד קיימת ירידה של 1.7% במחזורי הנפקה דבר אשר מעיד על הסתגלות המשק לחיים בצל מגיפת הקורונה. בנוסף, ניכר כי בתקופת מגיפת הקורונה, עסקים שונים אימצו פתרונות דיגיטליים שונים המאפשרים יכולות מכירה במסחר מקוון. מגמה זו מאיצה את צמיחתו של תחום ה-e-Commerce בארץ ואף יתכן ותסייע בהטמעה קלה יותר של רפורמת ה-EMV<sup>15</sup> (לפרטים ראה סעיף 2.1.2 (א) להלן וביאור 24.2.2. לדוחות הכספיים לשנת 2020).

יצוין, כי הירידה במחזורי הפעילות משפיעה באופן שלילי על הכנסות הקבוצה מבתי עסק, נטו ועל חלק מהכנסות הקבוצה בגין מחזיקי כרטיס אשראי, ומנגד מובילה לקיטון בהוצאות המשתנות של הקבוצה התלויות במחזורי הפעילות. כמו-כן, ביצעה החברה פעולות נוספות במטרה להתאים גם את היקף חלק מההוצאות הקבועות לירידה במחזורי הפעילות בתקופת הדוח. לניתוח חסכון בהוצאות והשפעת מגיפת הקורונה על סעיפי רווח והפסד, ראה סעיף 2.2 לדוח זה. לפרטים אודות ההפרשה והוצאות להפסדי אשראי בגין "קניות" ראה טבלה 14 בסעיף 2.3 וטבלה 27 להלן בסעיף 3.2 לדוח.

בנוסף להשפעות המגיפה על תחום הפעילות בתקופות כמפורט לעיל, החברה מעריכה כי בשים לב להשלכות הכלכליות של המגיפה על משקי הבית והעסקים (קטנים, בינוניים וגדולים), מצב התעסוקה הכללי במשק והפגיעה בענפי פעילות מסוימים בהם טרם חלה התאוששות משמעותית, המגיפה צפויה להשפיע לרעה (ואף מהותית) על מחזורי פעילות התשלומים של החברה גם ברבעון הראשון של שנת 2021, בדגש על תחומים מסוימים (כגון: תיירות ותעופה), השפעה אשר למועד חתימת הדוח לא ניתן להעריכה בוודאות ובמלואה בהשוואה לשנה קודמת. הערכות כאמור מציבות בפני החברה אתגרים משמעותיים בקשר עם פעילותה בתחום זה, והיא פועלת לניתוח ולמעקב אחר ההתפתחויות במשק בתחום זה ובקשר עם מגיפת הקורונה, ולנקיטה ככל שניתן בפעולות נדרשות לצמצום פגיעה כאמור.

<sup>14</sup> עסקאות בהן כרטיס האשראי אינו מוצג בביצוע העסקה (הפס המגנטי/ציפ אינו נקרא באופן אוטומטי), ברובן המכריע עסקאות טלפוניות, אינטרנטיות והוראות קבע.

<sup>15</sup> תקן EMV הינו אוסף מפרטים אשר פותחו במטרה לספק מתכונת אחידה ומאוחדת לביצוע עסקאות תשלום בכרטיס חיוב בעל שבב ("כרטיס חכם" עליו מוצמד שבב אלקטרוני ייחודי לכל כרטיס). מטרתו של התקן הינה לצמצם הונאות אשראי בנקודות המכירה הפיזיות. מכשיר לקריאת כרטיסי אשראי אשר תומך ב-EMV קורא את השבב האלקטרוני שעל גבי כרטיס האשראי לקורא EMV בעמדת המוכר בקופה והקשת קוד סודי (בדומה למשיכת כספים בכספומט) או ללא הכנסת כרטיס – Contactless – על מנת לאמת את זהות בעל הכרטיס לפני אישור סופי של העסקה בפועל ("תקן EMV").

התפשטות מגיפת הקורונה, הירידה בהיקפי הפעילות הכלכלית במשק, העלייה בשיעור האבטלה והמגבלות שמטילות הרשויות בישראל כפי שפורטו לעיל, עלולות להוביל לפגיעה בהכנסה של לקוחות הקבוצה. בנוסף, ההקלות שהוחלו על הליכי פשיטת רגל בהתאם לחוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח-2018, עלולות גם לפגוע ביכולת הגבייה של החברה. לכל אלה השפעה מהותית על פעילות מגזר המימון של הקבוצה במהלך המגיפה ועד בסמוך למועד חתימת הדוח.

בתקופה שבין המחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ועד למועד חתימת הדוח, השפעותיה העיקריות של המגיפה על תחום זה באות לידי ביטוי (ועשויות לבוא גם בתקופות נוספות) בעיקר בגידול בהפרשות להפסדי אשראי קבוצתיות ופרטניות לאור עלייה בסיכון האשראי של חלק מלקוחות הקבוצה ועלייה בסיכון לכשל תמורה בענפים שפעילותם נפגעה בצורה מהותית יותר בעקבות התפשטות המגיפה (כגון תיירות, פנאי, תרבות ועוד), בגידול בהיקף המחיקות, בין היתר, בעקבות סגירתן של לשכות ההוצאה לפועל במהלך תקופת הסגר הראשון והקלות שהוחלו על הליכי פשיטת רגל בהתאם לחוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח-2018 ("חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי"), אשר עשויות לפגוע ביכולת הגבייה של החברה ובקיטון במכירות האשראי. השפעות כאמור בתקופות עתידיות אינן וודאיות והנהלת החברה התחשבה בחוסר הוודאות האמור בעת קביעת אומדן שיעורי ההפרשה להפסדי אשראי כמפורט להלן.

כמו-כן, בשים לב לנסיבות המגיפה, הערכות ואומדני החברה בגינן, חלו שינויים מהותיים בהתייחס לאומדנים ששימשו לאמידת ההפרשה להפסדי אשראי לצרכי הדוחות השנתיים לשנת 2020 ביחס לאלו ששימשו לצרכי הדוחות השנתיים לשנת 2019. כתוצאה מהאמור החברה הגדילה את ההפרשה להפסדי אשראי על מנת לשקף את הגידול המוערך בהפסדי האשראי הפוטנציאליים. כמו-כן, החברה בחנה את הסיכון הגלום בהלוואות אשר נדחו, כמפורט להלן, ובהלוואות נוספות שלא נדחו, וסיווגה כחובות בהשגחה מיוחדת, חובות בעלי מאפיינים מסוימים אשר להערכת החברה יתכן ותחול הרעה באיכות האשראי שלהם (גם אם אין פיגור בחוב למועד חתימת הדוח), ובהתאם הגדילה את ההפרשה להפסדי אשראי בגינם. מרבית הגידול בהפרשה להפסדי אשראי בא לידי ביטוי כבר ברבעון הראשון לשנת 2020. אולם, על מנת לשקף את ההרעה בתחזית המקרו כלכלית, נכון למועד חתימת הדוח, כתוצאה מהמשך השפעתו השלילית של משבר הקורונה על הפעילות הכלכלית במשק, ובעיקר על האבטלה במשק והצריכה הפרטית, הגדילה החברה גם במהלך הרבעונים השני והשלישי לשנת 2020 את ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי כדי לשקף את הגידול האפשרי בהפסדי האשראי כאמור לעיל. לאורך תקופת המשבר בחנה החברה מספר תרחישים הקשורים עם השפעתה של המגיפה על המשק וההשפעה הנגזרת בכל הנוגע להפרשה הצפויה בתיק האשראי, בעיקר על בסיס פרמטרים כגון שיעור האבטלה, שינוי בצריכה הפרטית וקצב חזרת המשק לפעילות. יצוין כי קיימת רמה גבוהה של אי ודאות המחייבת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים, הבאה לידי ביטוי ביתר שאת בנסיבות המגיפה. לפרטים נוספים אודות ההנחות ששימשו את החברה בקביעת אומדן שיעורי ההפרשה, וניתוח רגישות של הנחות אלו בהתאם לתרחישים השונים, ראה "ניתוח איכות האשראי" הנכלל בסעיף 3.2 לדוח דירקטוריון זה.

על רקע אי הוודאות הרבה, קיימת אפשרות שהפסדי האשראי יתפתחו באופן שונה מהערכות החברה, אך למועד חתימת הדוח אין ביכולתה של החברה להעריך מתי ובאיזו מידה, בין היתר כתלות בצעדים הננקטים על-ידי הממשלה ובנק ישראל בקשר עם המגיפה, המשך התפתחותה וחומרתה של המגיפה בעתיד והשפעותיה הכוללות על החברה והכלכלה. לאורך זמן, ככל שיעמוד לרשות החברה מידע נוסף לגבי מצב הלווים וסיכויי הגבייה בלווים הבעייתיים, אומדני ההשפעה יעודכנו בהתאם.

בהמשך לאמור ועקב מגיפת הקורונה, בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 רשמה החברה גידול בהוצאות להפסדי אשראי במגזר המימון בהיקף של כ-59 מיליון ש"ח (בהשוואה לאשתקד). הגידול נובע מגידול במחיקות נטו, בסך של כ-56 מיליון ש"ח, גידול בהפרשה קבוצתית בסך של כ-7 מיליון ש"ח (בשנת 2020 הושפע ברובו מגידול בשיעור מקדמי ההפרשה בעוד שבשנת 2019 הושפע בעיקר מגידול ביתרות האשראי), בקיזוז קיטון בהפרשה הפרטנית של כ-4 מיליון ש"ח בעיקר בגין גביית חובות. לפרטים אודות ניתוח תוצאות מגזר המימון ראה סעיף 2.4.6 לדוח דירקטוריון זה. לפרטים אודות היקף וחומרת החובות הבעייתיים ראה טבלה 15 להלן. בהקשר זה יצוין, כי בעקבות אירוע הקורונה דחתה/הקפיאה הקבוצה בין החודשים מרץ עד דצמבר 2020 תשלומי קרן הלוואות שנתנה הקבוצה ללקוחותיה. יתרת החובות בגינן בוצעו דחיות כאמור, ליום 31 בדצמבר 2020 הינה בסך של כ-274 מיליון ש"ח (כ-226 מיליון ש"ח בגין חובות אשר תקופת דחיית התשלומים בגינם הסתיימה), מתוכה כ-160 מיליון ש"ח בגין אשראי לאנשים פרטיים וכ-114 מיליון ש"ח בגין אשראי מסחרי. תשלומים נוספים בהיקף לא מהותי נדחו/הוקפאו במהלך חודש ינואר 2021. נכון ליום 31 בדצמבר 2020 מתוך סכום הדחיות כאמור סווגו חובות בסך של כ-32 מיליון ש"ח כחוב בעייתי (כ-12 מיליון ש"ח בגין חובות אשר תקופת דחיית התשלומים בגינם הסתיימה). הדחיות האמורות הינן בהתאם להוראות בחוזר בנק ישראל מחודש אפריל 2020, שכותרתו "אירוע נגיף הקורונה – דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור" כמפורט בסעיף 3.2 להלן וביאור 13.ג.2. לדוחות הכספיים לשנת 2020. לפירוט אודות שינויים כאמור בתנאי חובות במסגרת ההתמודדות עם מגיפת הקורונה, ראה טבלה 23 בסעיף 3.2 להלן. בחודש

אוקטובר 2020 הודיע בנק ישראל על "מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות" אשר נכנס לתוקף ביום 16 באוקטובר 2020 וכן בחודש נובמבר 2020 הודיע בנק ישראל על "הרחבת המתווה לדחיית תשלומי הלוואות" שנכנס לתוקף ביום 1 בינואר 2021 (ראה סעיף 3.2 להלן). למועד חתימת הדוח, יישמה החברה מתווים אלו והשפעתם לאחר תאריך הדוח אינה מהותית.

בנוסף, בעקבות מגיפת הקורונה נפגעה יכולת הגבייה של החברה, בין היתר, כתוצאה מסגירתו של המשק ומסגירתו של לשכות ההוצאה לפועל.<sup>16</sup> החל מחודש מאי 2020 ועד למועד חתימת הדוח, שיפרה החברה את יכולת פעילות הגבייה המשפטית תוך יישום מגוון פעולות, לרבות התאמת מבנה אירגוני. המגמות המשפיעות על היקף המחיקות כאמור לעיל עלולות להימשך גם בתקופות עתידיות, כתלות, בין היתר, בעוצמת השפעת מגיפת הקורונה, השינויים במצב הכלכלי המקומי והיקפי יתרות האשראי באותן תקופות, להרחבה בנושא הגבייה, ראה סעיף 2.2 להלן.

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

הערכותיה של החברה האמורות לעיל בנוגע למגיפת הקורונה, השפעותיה ובכלל זאת על מגזרי ההנפקה הסליקה והמימון, פעילות החברה ותוצאותיה, הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה של הקבוצה נכון למועד חתימת הדוח והבנתה את הגורמים המשפיעים על שוק התשלומים והאשראי בו פועלת הקבוצה (לרבות בהתבסס על פרסומים של גופים רשמיים כגון בנק ישראל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ומשרד האוצר, ובהסתמך על ניסיונה והיכרותה עם הענף תוך שילוב של כלי ניטור ובקרה), ובשים לב לחוסר הוודאות באשר למשכה של מגיפת הקורונה, עוצמתה והשפעותיה על המשק והתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, ובאשר להנחיות וצעדי ההמשך שיינתנו ויינקטו מעת לעת, לרבות כתוצאה מהתפרצויות נוספות של המגיפה. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא בקשר עם המגיפה, משכה, עוצמתה וחומרתה, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות, השפעתה של המגיפה על תחומי הפעילות של החברה ומצבם הפיננסי של לקוחות החברה, החלטות ארגונים בינלאומיים בקשר עם תנאי ההתקשרות עם חברות עימם הם קשורים, שינויים רגולטוריים וצעדי הממשלה, בנק ישראל ורשויות נוספות שיינקטו בשים לב למגיפה ולמצב הכלכלי ו/או כתוצאה מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה כמפורט בדוח זה.

<sup>16</sup> לשכות ההוצאה לפועל היו סגורות בין התאריכים 15 במרץ 2020 ועד 15 במאי 2020 במהלך תקופת הסגר הראשון.



תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020, הושפעו בעיקר מהתפשטות מגיפת הקורונה, שגרמה בין היתר, להתכווצות חדה בפעילות הכלכלית המקומית והעולמית, ירידה מהותית בפעילות בכרטיסי אשראי בתחומים שונים והרעה במצב המשק והלווים, כפי שהוסבר בסעיף 1.2 לעיל.

כמו-כן, תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הושפעו מהותית מאירועים בעלי אופי חד פעמי והטיפול החשבונאי בהם, הכוללים תכנית התייעלות (פרישה מרצון של עובדי החברה) בסך של כ-45 מיליון ש"ח (כ-35 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכללה בהוצאות השכר (בסעיפי הוצאות השכר השונים בהוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות) כמפורט בביאור 22. לדוחות הכספיים לשנת 2020 וכן מהוצאה חד פעמית, בגין הפסקת פרויקט טכנולוגי, מערכת לניהול לקוחות ואשראי, בסך של כ-69 מיליון ש"ח (כ-53 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכללה בהוצאות התפעול, כמפורט בסעיף 1.6.4 [ב] להלן ובביאור 16 א' לדוחות הכספיים לשנת 2020.

תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 הושפעו גם הן מהותית מאירוע בעל אופי חד פעמי והטיפול החשבונאי בו, הכולל תשלום מענק היפרדות לעובדי החברה בסך של כ-68 מיליון ש"ח (כ-52 מיליון ש"ח לאחר השפעת מס) אשר נכלל בהוצאות השכר (בסעיפי הוצאות השכר השונים בהוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות) וחלקו של בנק הפועלים, אשר נשא ברוב המענק, נזקף לקרן הון.

ניתוח הנתונים התוצאתיים בפרק זה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 ולשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019, מוצגים בנטרול האירועים החד-פעמיים הנזכרים לעיל, אלא אם נאמר אחרת, לפיכך קיים הבדל בין הנתונים המוצגים בטבלה להלן לבין הנתונים המדווחים כפי שמופיעים בדוחות הכספיים לשנת 2020.

**הרווח הנקי בנטרול ההשפעות החד פעמיות** שתוארו לעיל, לשנת 2020, הסתכם בכ-181 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-296 מיליון ש"ח בשנה קודמת, קיטון של כ-38.9%. **הרווח הנקי המדווח** לשנת 2020 הסתכם בכ-93 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-244 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, קיטון של כ-61.9%.

**סך נכסי החברה** ליום 31 בדצמבר 2020 עמד על כ-23,917 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-24,720 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2019.

**יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו** ליום 31 בדצמבר 2020 עמדה על כ-22,798 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-23,617 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2019.

**סך ההון המיוחס לבעלי מניות החברה** ליום 31 בדצמבר 2020 עמד על כ-2,446 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-2,427 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2019.

**יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון** ליום 31 בדצמבר 2020 עמד על 14.3% בהשוואה ל-14.1% ביום 31 בדצמבר 2019. **שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע**, בנטרול ההשפעות החד פעמיות עמד בשנת 2020 על 7.4% בהשוואה ל-11.3% בשנת 2019. שיעור תשואת הרווח הנקי המדווח להון הממוצע עמד בשנת 2020 על 3.8% בהשוואה ל-9.3% בשנת 2019.

לפרטים נוספים ראה סעיפים 2.2 ו-2.3 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

<sup>17</sup> המינוח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שמפורסמים על-ידי המפקח על הבנקים והינו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמנפיקה וסולקת הקבוצה, בהתאם להגדרות בסעיף 1.1 לעיל.

טבלה 1 - מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע לאורך זמן של הקבוצה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר					
2016	2017	2018	2019	2020	
<b>נתונים עיקריים מדוח רווח והפסד לשנת הדיווח (במיליון ש"ח)</b>					
276	299	318	(1)296	(1)181	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה
1,837	1,919	2,025	1,864	1,606	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
235	273	312	376	433	הכנסות ריבית, נטו
90	121	152	168	247	הוצאות בגין הפסדי אשראי
1,589	1,669	1,758	(1)1,692	(1)1,553	הוצאות תפעוליות ואחרות**
332	370	350	(1)348	(1)372	**מזה: שכר נלוות ועלות הטבה מוגדרת שאינה עלות שירות
<b>רווח נקי למנייה רגילה בשנת הדיווח (בש"ח המיוחס לבעלי המניות)</b>					
1.38	1.49	1.59	(1)1.48	(1)0.91	רווח נקי בסיסי ומדולל למנייה רגילה

ליום 31 בדצמבר					
2016	2017	2018	2019	2020	
<b>במיליון ש"ח</b>					
19,291	20,282	21,989	24,720	23,917	סך כל הנכסים
18,284	19,105	21,204	23,617	22,798	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו*
2,078	2,370	2,957	3,997	4,070	* מזה אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה (ברוטו)
587	757	335	460	545	נכסים אחרים
16,247	17,165	18,532	22,293	21,471	סך כל התחייבויות
14,456	14,544	15,233	15,549	15,630	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	1,079	840	אגרות חוב סחירות
568	601	462	561	705	התחייבויות אחרות
3,044	3,117	3,457	2,427	2,446	סך ההון המיוחס לבעלי מניות החברה

ראה הערות בעמוד הבא

טבלה 1 - מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע לאורך זמן של הקבוצה (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר					
2016	2017	2018	2019	2020	
<b>מדדי ביצוע עיקריים (באחוזים)</b>					
9.5%	9.9%	9.7%	<sup>(2)</sup> 11.3%	<sup>(2)</sup> 7.4%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
13.9%	13.5%	13.1%	<sup>(3)</sup> 15.1%	<sup>(3)</sup> 10.3%	שיעור תשואת הרווח לפני מסים להון הממוצע
1.49%	1.51%	1.52%	<sup>(4)</sup> 1.25%	<sup>(4)</sup> 0.77%	שיעור תשואת הרווח הנקי ליתרת נכסים ממוצעת
20.7%	19.8%	20.0%	13.1%	13.3%	יחס הון עצמי רובד 1
12.9%	12.5%	12.6%	8.1%	8.2%	יחס המינוף
11.21%	11.13%	11.17%	9.52%	8.76%	יחס הכנסות לנכסים ממוצעים
80.60%	81.36%	81.66%	82.48%	87.72%	יחס הוצאות להכנסות
<b>מדדי איכות אשראי עיקריים (באחוזים)</b>					
0.88%	0.99%	1.13%	1.26%	1.65%	שיעור יתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.51%	0.64%	0.75%	0.73%	1.10%	שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.15%	0.20%	0.30%	0.58%	0.60%	שיעור יתרת חייבים שאינם צוברים הכנסות ריבית בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.30%	0.49%	0.52%	0.45%	0.73%	שיעור מחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרה ממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
<b>נתונים נוספים</b>					
-	240	-	867	73	דיבידנד שחולק לבעלי מניות החברות <sup>(5)</sup>

- (1) בנטרול השפעות חד פעמיות – בשנת 2020, תכנית התייעלות והפסקת פרויקט טכנולוגי, ובשנת 2019, מענק היפרדות. רווח נקי מיוחס לבעלי מניות החברה מדווח לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 (כולל תכנית התייעלות והפסקת פרויקט טכנולוגי) הסתכם לכ-93 מיליון ש"ח. (אשתקד- (כולל מענק היפרדות) – 244 מיליון ש"ח).
- הוצאות תפעול ואחרות מדווחות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 (כולל תכנית התייעלות והפסקת פרויקט טכנולוגי) הסתכמו לכ-1,667 מיליון ש"ח. (אשתקד- (כולל מענק היפרדות) – 1,760 מיליון ש"ח).
- הוצאות שכר ונלוות מדווחות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 (כולל תכנית התייעלות והפסקת פרויקט טכנולוגי) הסתכמו לכ-417 מיליון ש"ח. (אשתקד- (כולל מענק היפרדות) – 416 מיליון ש"ח).
- (2) שיעור תשואת הרווח הנקי להון ממוצע מדווח לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 (כולל תכנית התייעלות והפסקת פרויקט טכנולוגי) הינו 3.8% (אשתקד- (כולל מענק היפרדות) – 9.3%).
- (3) שיעור תשואת הרווח לפני מס להון ממוצע מדווח לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 (כולל תכנית התייעלות והפסקת פרויקט טכנולוגי) הינו 5.6% (אשתקד- (כולל מענק היפרדות) – 12.5%).
- (4) שיעור תשואת הרווח הנקי ליתרת נכסים ממוצעת מדווחת לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 (כולל תכנית התייעלות והפסקת פרויקט טכנולוגי) הינו 0.4%. (אשתקד - (כולל מענק היפרדות) – 0.9%).
- (5) לפרטים ראה ביאור 23 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

#### 1.4. הסיכונים העיקריים שהקבוצה חשופה להם

חלק מהמידע המפורט בפרק זה, אף אם הוא מבוסס על עיבוד של נתונים היסטוריים, מהווה מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בחוק ניירות ערך, כמפורט ברישא לדוח זה.

פעילותה של הקבוצה כרוכה בסיכונים, אשר העיקריים שבהם:

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

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

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

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

**סיכון משפטי:** נובע מהעדר אפשרות לאכוף באופן משפטי קיומו של הסכם, פגיעה בפעילות הקבוצה הנובעת מפרשנות מוטעית של הוראת חוק או רגולציה, או קיומו של הליך משפטי (כגון תביעות ייצוגיות) כנגד מי מחברות הקבוצה.

**סיכון רגולטורי:** נובע משינויים עתידיים מהותיים מתהליכי חקיקה ו/או מטיטוטות ו/או מהוראות של גופים רגולטוריים שונים, הקובעים מגבלות על תחומי פעילות ומקורות הכנסה של הקבוצה, או המטילים חובות שיישומן כרוך בעלויות משמעותיות לקבוצה.

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

**סיכון ציות:** סיכון הציות הוא הסיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי, אשר התאגיד הבנקאי עלול לספוג כתוצאה מכך שאין הוא מקיים את הוראות הציות. בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 308, ובהתאמה לפעילות הקבוצה, הוראות הליבה בתחום הציות הן: ניגוד עניינים, הוגנות כלפי הלקוח, איסור הלבנת הון ומימון טרור, אכיפה מנהלית בניירות ערך, הגנה על הפרטיות (למעט היבטי טכנולוגיית המידע) והיבטי מיסוי רלוונטיים למוצרים או לשירותים ללקוחות.

לפרטים נוספים, לרבות אודות גורמי סיכון נוספים להם חשופה החברה, ראה פרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון לשנת 2020, וכן הדוח על הסיכונים לשנת 2020.

כמפורט בסעיף 1.2 לעיל, התפשטות מגיפת הקורונה הינו אירוע בעל השלכות מקרו כלכליות מהותיות המשפיע על הפוטנציאל להתממשות סיכונים שונים ובכללם סיכון אשראי. נכון למועד חתימת הדוח, קיימת אי ודאות בנוגע למשך האירוע והשלכותיו העתידיות על פעילות הקבוצה, המשק העולמי והמקומי ולקוחות הקבוצה. לפרטים אודות גורמי הסיכון האמורים וכן אודות גורמי סיכון נוספים להם חשופה הקבוצה, ראה פרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון לשנת 2020 ודוח על הסיכונים לשנת 2020.

הקבוצה פועלת בהתאם לתכנית האסטרטגית שגובשה, תוך התייחסות לתמורות ולמגמות בסביבה העסקית והרגולטורית בה היא פועלת וליעדי תכנית העבודה שהגדיר הדירקטוריון ובהתאם להנחיותיו, ותוך שימת לב לניהול הסיכונים, בהתאם לתיאבון לסיכון שאישר הדירקטוריון, ועדכנו השוטף בתהליכים סדורים על פעילות הקבוצה ותוצאותיה.

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

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

- חזון הקבוצה כפלטפורמה פיננסית מתקדמת של מגוון שירותים ופתרונות פיננסיים, המתבססת על פתרונות מתקדמים, חדשנות ומתן כלים לצמיחה מבוססת נכסי הדאטה עבור אנשים פרטיים ועסקים, בהתאם לצרכיהם, תוך חתירה מתמדת להגשמתו.

- מיקוד בחמישה מנועי צמיחה:

(1) תחום האשראי הצרכני, על-ידי מיקוד בהעמקת חדירת מוצרי האשראי של הקבוצה בקרב כלל לקוחותיה, זאת על-ידי שיווק וקידום האשראי במגוון הפלטפורמות השונות, תוך דגש על הדיגיטציה, פיתוח של ערוצי הפצה נוספים, כגון: ארנקי הקבוצה, וחיבור הדוק יותר לעולם התשלומים. החברה עוסקת בפיתוח ושיפור מתמיד של מוצרים ותהליכים הקשורים באשראי צרכני, כאשר בבסיסו עומדת התאמה טובה יותר של המוצרים ללקוחות ולצרכיהם ומתן מענה גמיש, מהיר ונוח יותר ללקוחות.

(2) תחום הביטוח:

ביום 31 באוגוסט 2020 קיבלה החברה מאת הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון אישור להנפיק רישיון סוכן-תאגיד לחברה בת יעודית בבעלותה המלאה (בסעיף זה: "סוכנות הביטוח") בענפי ביטוח כללי וביטוח פנסיוני (בסעיף זה: "הרישיון"), בכפוף לתנאי הרישיון. בהתאם לתנאי הרישיון, סוכנות הביטוח תהא רשאית לעסוק בתיווך בביטוח בענף ביטוח כללי, תיווך בביטוח בריאות במוצרי נסיעות לחו"ל (אך לא מוצרי ביטוח בריאות אחרים) ותיווך בביטוחי חיים אגב הלוואות לדיור בלבד. כניסתו של הרישיון לתוקף מותנית באישור הסכמי ההתקשרות של סוכנות הביטוח עם לפחות ארבעה גופים מוסדיים על-ידי הממונה (במודל תגמול עמלה אחידה ברמת מוצר). החברה פועלת על מנת להביא לאישורם של הסכמי התקשרות כאמור, ובכוונתה לפעול כסוכנות דיגטלית. להערכת החברה היא צפויה להתחיל לפעול בתחום הביטוח במהלך המחצית השנייה של שנת 2021. לפרטים אודות סיום עתירה מנהלית שהוגשה על-ידי לשכת סוכני ביטוח בישראל כנגד הממונה על שוק ההון, הממונה על התחרות, החברה וסוכנות הביטוח, ראה ביאור 19.ד.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

(3) שירותים ומוצרים לבתי עסק בתחום התשלומים:

אספקת שירותים נוספים בשרשרת הערך של הרכישות והתשלומים לרבות שירותים המסייעים לעסק לפתח את פעילותו, הן באמצעות פיתוח פתרונות עצמאיים, הן באמצעות שיתופי פעולה עסקיים.

(4) שירותים לעסקים בתחום השיווק, הפרסום והנעת המכירות, תוך שימוש במידע שבידי החברה. בתחום זה, החברה פיתחה ומגבשת מספר פתרונות אשר ניתנים לעסקים בתחום זה, הן באופן עצמאי והן באמצעות שיתופי פעולה עסקיים.

(5) ביצוע השקעות, מיזוגים ורכישות בעולמות תוכן משיקים, כגון רכישת החזקות בתחומים הסינרגטיים לתחומי פעילות הליבה ומנועי הצמיחה, הן בחברות מסורתיות והן במיזמי פינטק ואחרים, באופן שיאיץ את מנועי הצמיחה או ייצר תוספת רווח לפעילות הקבוצה.

בנוסף, החברה בוחנת דרכים ומהלכים להגברת פעילותה בתחום האשראי המסחרי.

- מהלך משלים למנועי הצמיחה הוא חיזוק והעמקת הקשר הישיר עם הלקוחות הפרטיים של הקבוצה תוך מיקוד בשימוש שוטף של הלקוחות בפלטפורמות דיגיטליות בכלל ובעולם המובייל בפרט, והגברת הערכים המוספיים אותם הקבוצה מספקת ללקוחות אלו בתחומים בהם היא פועלת:

1. אמצעי תשלום בעלי תוכן וערך חדשים, ראה למשל סעיף 2.4.4.2 להלן.
2. הטמעה והרחבה של פתרונות תשלום דיגיטליים מתקדמים כגון תשלום בארנקים דיגיטליים ותשלום בכרטיסי Contactless בתחבורה ציבורית, ופיתוח אפליקציית מובייל לתשלום ותיקוף בתחבורה ציבורית, לפרטים ראה סעיף 1.6.6 (ב) להלן.
3. השקת אפליקציית מובייל לתשלום בנייד בעסקים:

ביום 13 ביולי 2020 הודיעה החברה על השקת ANYPAY, שירות מבוסס טכנולוגיה חדשה שבאמצעותה כרטיס האשראי 'נכנס' לתוך המכשיר הנייד ומאפשר ביצוע תשלומים בעסקים ללא מגע. השירות זמין לחלק מלקוחות החברה<sup>18</sup> בעלי מכשירי סלולר עם מערכת הפעלה אנדרואיד המחזיקים בכרטיס Mastercard, ומאפשר להם לשלם בנקודות מכירה התומכות באופן מלא בתקן EMV בעסקים, באמצעות טכנולוגיית תשלומים מבוססי קרבה - Contactless EMV. כחלק מתהליך ההשקה החברה תפעל לאפשר גם ללקוחותיה המחזיקים בכרטיסים אחרים, לרבות של המותג Amex, ליהנות משיטת תשלום זו. נכון למועד חתימת הדוח ולמיטב ידיעת החברה, הושקו מוצרים דומים על-ידי גופים נוספים בשוק, ביניהם חברות כרטיסי אשראי ותאגידים בנקאיים.

4. תחום ה-e-Commerce, המצוי במגמת עלייה במשק בשנים האחרונות<sup>19</sup>, ואשר ככלל הינו בעל תרומה חיובית לתוצאות פעילות הקבוצה, ימשיך להיות מיקוד בפעילות הקבוצה, לרבות במתן פתרונות ללקוחות העסקיים והפרטיים בתחום זה.

פעילות המותג "American Express": כוונת הקבוצה להמשיך ולהתמקד באוכלוסיית הפרמיום על-ידי הרחבה של הצעת הערך הרלוונטית הן בתחום של מגוון הטבות ייחודיות מותאמות ללקוח והן באמצעות הוספת שירותים ייחודיים, והכל תוך שמירה על רמת השירות ובהלימה למנועי הצמיחה שבמיקוד.

לפרטים אודות השינויים בסביבה הרגולטורית, בסביבה המקרו כלכלית והתחרותית והשינויים הטכנולוגיים ביחס לענפי הפעילות של הקבוצה, ראה סעיף 2.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, וביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020, וכן לפרטים תחת הכותרת "מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר" בתיאור כל אחד מהמגזרים בסעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

התיאור האמור בסעיף זה לעיל הינו מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה של הנהלת הקבוצה והבנתה את המצב בשוק התשלומים והאשראי בישראל ובעולם, נכון למועד חתימת הדוח. כוונת אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן, או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, וזאת כתוצאה מהערכות לא נכונות, משינויים בתכנית העבודה של הקבוצה, משינויים בלתי צפויים בשוק התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, מקיומם או היעדרם של משאבים שונים לביצוע, מהתנהגות של גורמים ושחקנים בשוקי התשלומים והאשראי לרבות בגין אירועי מגיפת הקורונה ו/או מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון לשנת 2020 ובדוח על הסיכונים לשנת 2020.

<sup>18</sup> בשלב הראשון השירות יתאפשר בכרטיסי המותג Mastercard החוץ-בנקאיים ובחלק מכרטיסי המותג הבנקאיים.

<sup>19</sup> יצוין, כי סגירתם מעת לעת של עסקים פיזיים בתקופת מגיפת הקורונה, הביאה לעלייה ביחס שבין שיעור עסקאות ה-e-Commerce מתוך כלל העסקאות.

## 1.6.1. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה במותגי "Mastercard", "Visa" ו-"American Express", נעשית מכוח התקשרויות הקבוצה עם ארגוני המותגים הבינלאומיים האמורים ("הארגונים הבינלאומיים")<sup>20</sup>, מכוח מעמדה של הקבוצה במסגרת רישיונות שהוענקו לה, וכן מכוח מעמדם של שותפיה העסקיים מול אותם ארגונים. הקבוצה רואה חשיבות בהתקשרות עם מספר ארגונים בינלאומיים במקביל לצורך שימור יכולתה להציע ללקוחותיה שירותים מגוון מותגי כרטיסים בינלאומיים. לפרטים אודות הארכת ההסכמים עם ארגון MC וארגון אמריקן אקספרס ראה סעיפים (א) ו-(ב) להלן, בהתאמה, להלן. פעילות הקבוצה עם הארגונים הבינלאומיים בתחומי ההנפקה והסליקה הינה רבת שנים, אך עם זאת המשך פעילות כאמור מותנה, בין היתר, בעמידת הקבוצה בתנאי הארגונים הבינלאומיים כפי שיהיו מעת לעת ובהוראות ההסכמיות (ככל שקיימות) בקשר לתקופת ההתקשרות בין הקבוצה לארגון הרלוונטי.

למיטב ידיעת החברה, על-פי ההוראות והכללים שנקבעו על-ידי כל אחד מהארגונים הבינלאומיים (כללים המשתנים מעת לעת לפי שיקול דעתו הבלעדי של אותו ארגון) ("כללי ה-MC" "כללי Amex" ו-"כללי ארגון ויזה", בהתאמה), הנפקה, סליקה ו/או תפעול (לפי העניין) של כרטיסי חיוב ממותג הארגון הבינלאומי הרלוונטי מותרים (על-פי רוב) רק לגופים עסקיים אשר הינם חברים באותו ארגון (בהתאם למדרג מעמדות הקיים באותו ארגון (כגון Associate Member, Principal Member, או Member of MC; או Associate Member, Principal Member, ו-Participant Member בארגון ויזה) הנבדלים ביניהם, בין היתר, בסוג הפעולות המותרות לכל מעמד חברות, האחריות המוטלת עליו וכדומה, והכל בהתאם לכללי אותו ארגון בינלאומי); או לגופים עסקיים אשר קיבלו רישיון לכך (כגון הרישיון שניתן לפרמייום אקספרס מ-Amex כאמור בסעיף (ב) להלן).

במסגרת ההתחשבות של הקבוצה עם כל אחד מהארגונים הבינלאומיים נדרשת הקבוצה לתשלום עמלות שונות (כפי שנקבעות בכללים של אותו ארגון ובהסכמות עסקיות משתנות עם הארגון), חלקן קבועות וחלקן בשיעורים/סכומים משתנים, הנגזרות, בעיקר, ממחזורי פעילות סליקה והנפקה, וכן מגורמים נוספים, ביניהם בין היתר כמות כרטיסים, ולעיתים בהתאם למהלכים עסקיים שונים המבוצעים על-ידי הקבוצה להרחבת היקף הפעילות במותג (לעיתים כזיכויים/החזרים). כמו-כן, הפעילות עם הארגונים הבינלאומיים עשויה גם להיות מושפעת מהוראות רגולטוריות בקשר לפעילות סליקה/הנפקה במדינות/טריטוריות מסוימות בהן נעשית פעילות תיירות יוצאת על-ידי מחזיקי כרטיסים ממותגי הקבוצה (בין פעילות e-Commerce ובין פעילות ישירה מול בתי עסק במדינות חוץ), החלות למיטב ידיעת החברה גם על מתחרותיה.

למיטב ידיעת החברה, ביום 29 באפריל 2019 אימץ ה-European Commission החלטה, אשר נכנסה לתוקף במהלך חודש אוקטובר 2019, בדבר הפחתה מהותית של תקרת העמלה הצולבת (בטריטוריה שהוגדרה בהחלטה (אזור ה-EEA - European Economic Area)) לה תהיה זכאית החברה. להחלטה השפעה ישירה של קיטון בהכנסות בגין סוגי פעילות התיירות היוצאת כאמור (כל סוג פעילות, עסקה במסמך חסר ועסקה במסמך מלא כמשמעותן בהחלטה, בהתאם לתקרה המעודכנת שנקבעה לגביה) בכרטיסים ממותגי Mastercard ו-Visa (למעט כרטיסים עסקיים כמפורט בהחלטה). למיטב ידיעת החברה, התחייבויות ארגון מסטרקארד וארגון ויזה בהתאם להחלטה יחולו למשך חמש שנים החל ממועד כניסתה של החלטה לתוקף. לאור מגיפת הקורונה והירידה במחזורי התיירות היוצאת, השפעת החלטה כאמור, הקטינה את ההכנסות בגין מחזיקי כרטיס אשראי של הקבוצה בשנת 2020 בסכום שאינו מהותי.

כללי הארגונים הבינלאומיים כוללים עילות שונות אשר בהתקיימן רשאים הארגונים הבינלאומיים (בכפוף להסדרים ותנאים שנקבעו, לרבות בקשר עם מתן הודעה מראש, זכות ריפוי וכיוצ"ב, לפי העניין) להפסיק את חברותו ו/או להטיל מגבלות על רישיונו של מי מחבריה (כגון להשעותם, לשלול את בלעדיות הרישיון (בהתייחס לפרמייום אקספרס) ובנסיבות מסוימות אף לסיים את תוקפו של הרישיון) ו/או להטיל קנסות (אשר עלולים בנסיבות מסוימות להסתכם בסכומים מהותיים)<sup>21</sup>, לפי העניין, וביניהן בין היתר:<sup>22</sup> (1) אי עמידה בתשלום עמלות לארגון הבינלאומי ו/או אי תשלום קנסות שהוטלו על החבר/בעל הרישיון על-ידי הארגון הבינלאומי; (2) אם

<sup>20</sup> Mastercard Europe SA ("ארגון מסטרקארד"), Visa Inc. ("ארגון ויזה") ו-American Express Company ("ארגון אמריקן אקספרס" או "Amex") הינם ארגונים בינלאומיים העוסקים בתחום פתרונות ואמצעי תשלום במספר רב של מדינות ברחבי העולם.

<sup>21</sup> בהתאם לנסיבות העניין קנסות כאמור עשויים להיות מושטים על-ידי הקבוצה על בית העסק, בשנת הדוח, קנסות שהוטלו על-ידי מי מהארגונים הבינלאומיים על ישראל, כרטיס, ו/או על פרמייום אקספרס (לפי העניין), אשר לא הושטו על בית העסק, הסתכמו בסכומים לא מהותיים.

<sup>22</sup> כל ארגון והעילות הרלוונטיות לו.

נתקיים ביחס לחבר/בעל הרישיון הליך כגון פירוק, פשיטת רגל, חדלות פירעון, או התקבלה החלטת רשות מרשויות המדינה על הפסקת פעילותו, וכדומה; (3) שינוי בבעלות/שליטה בחבר/בעל הרישיון (וביחס לפרימיום אקספרס – שינוי כאמור אף בהיקף של עשרים וחמישה אחוזים (25%) או יותר) או ניסיון לשינוי כאמור (לפי העניין), מיזוג של החבר/בעל הרישיון עם ישות אחרת ו/או מכירת עיקר נכסיו. בהקשר זה יצוין, כי ישראל כרטיס קיבלה את אישור MC ו-Visa כי הפצת מניות החברה בבורסה על-ידי בנק הפועלים וכן חלוקתן כדיבידנד בעין כאמור, לא יהוו עילה כאמור לעיל<sup>23</sup>; (4) אם פעילות החבר/בעל הרישיון מסכנת את ערך המותג; (5) אם החבר/בעל הרישיון פועל בניגוד לכללי הארגון הבינלאומי או בוצעה על-ידו הפרה מהותית שלהם (ואף במקרים מסוימים אם ישנו חשש מהותי כי החבר/בעל הרישיון עלול שלא לעמוד בכללים האמורים); (6) אם החבר/בעל הרישיון אינו עומד בהיקפי תכנית פעילות עסקית ו/או יעדים שנקבעו; (7) אם החבר/בעל הרישיון מבצע פעולה הפוגעת או גורעת מזכויותיו של הארגון הבינלאומי בסימני המסחר של המותג שלו; (8) אם חבר פועל תחת חסותו של חבר אחר ונותן החסות הסיר את החסות האמורה; וכדומה.

פעילות הסליקה ו/או ההנפקה מכוח התקשרויות הקבוצה עם הארגונים הבינלאומיים כאמור, כרוכה בין היתר בהקצאת מספרים סידוריים (BINs) המוקצים על-ידי הארגונים הבינלאומיים והסדרה טכנולוגית לצורך הפעילות כאמור. הבעלות ב-BINs מאפשרת לבעלים להחליף מתפעל הנפקה תוך שמירה על מספרי הכרטיסים של הלקוחות מחזיקי הכרטיס (ללא צורך בהחלפת כרטיסים לכרטיסים חדשים עם מספרי כרטיס שונים).<sup>24</sup> החלפת מתפעל הנפקה בידי הבנקים תחייב השלמת התאמות טכנולוגיות והיערכות מתאימה. יצוין, כי למועד חתימת הדוח, רובו המוחלט של מלאי הכרטיסים הקיים של הקבוצה ממותגי Mastercard (עיקר כרטיסי הקבוצה) הינו על BINs של החברה.<sup>25</sup>

בעלות ישירה של בנקים על BINs וכן התקשרויות ישירות של בנקים במעמד Principal עם הארגונים הבינלאומיים ובין היתר יכולתם של הבנקים השונים לבחור את מותג הכרטיסים שיונפקו/יתפעלו במסגרת ההסדר עם החברה, עשויים לפגוע ביכולת החברה לעמוד ביעדים שנקבעו מול הארגון הבינלאומי המזכים בתעריפים מיטביים יותר ו/או בהחזרים/זיכויים וזאת ככל שתהיה ירידה בהיקף הכרטיסים והמחזורים המיוחסים לחברה.

לעניין זה יצוין, כי למיטב ידיעת החברה, בנק הפועלים התקשר בהסכם עם ארגון Mastercard והחל להנפיק כרטיסי חיוב חדשים של מותג MasterCard על גבי BINs בבעלותו ובמעמד Principal. למועד חתימת הדוח ממשיכה החברה, בהיערכות להסדרה טכנולוגית, עסקית ותפעולית לעניין היערכות החברה להשלמת ההליכים לכניסתו לתוקף של מעמד החברה כ-Principal Member בארגון ויזה, ראה סעיף (ג) להלן. יצוין, כי עיתוי השלמת היערכות כאמור מצד החברה, יכול להשפיע על היקפי הפעילות בכרטיסים חדשים ממותגי החברה.

במסגרת כפיפותה של הקבוצה להוראות הארגונים הבינלאומיים, נדרשת הקבוצה גם לעמידה בתקני אבטחה טכנולוגיים שונים. בהקשר זה יצוין, כי למועד חתימת הדוח מתקיימים מגעים ו/או הסכמות עקרוניות (לפי העניין) בין הקבוצה לבין הארגונים הבינלאומיים לגבי יישומו של תקן PCI, העוסק באבטחת מידע הקשור בכרטיסי אשראי בנוגע למתווה קידום ויישומו של התקן בקבוצה. במהלך שנת 2019 גיבשו החברה והארגונים הבינלאומיים תכנית מוסכמת לקידום ויישום הוראות התקן כאמור וליישומה של תכנית כאמור ("תכנית PCI") ולהערכתה, יישומה אינו כרוך בתוספת עלות מהותית לקבוצה וצפוי להסתיים בסוף המחצית השנייה של שנת 2021. במהלך חודש אפריל 2020 הודיעה החברה לארגונים הבינלאומיים כי לאור מגיפת הקורונה ותכנון עתידי של החברה למעבר משרדים כמפורט בביאור 16. ב. לדוחות הכספיים לשנת 2020, יתכן ושיחול עיכוב במועד יישום תכנית PCI כאמור.

<sup>23</sup> לפרטים אודות המיזוג בין החברה ליורופיי החל מיום 1.1.2021, ראה סעיף 1.1. לעיל.

<sup>24</sup> כפי הנדרש בעת החלפת מתפעל הנפקה כאשר המנפיק אינו הבעלים ב-BINs.

<sup>25</sup> פעילות פרימיום אקספרס במותג American Express הינה 'במערכת סגורה' בה הקבוצה פועלת בבלעדיות מול הארגון הבינלאומי ולבנקים לא מוקנות זכויות ב-BINs בקשר למותג זה. כמפורט בסעיף (ב) להלן, למועד חתימת הדוח, פעילות החברה במותג Visa הינה על גבי BINs בבעלות בנק הפועלים. לעניין התחייבויות הבנק לתפעול מלאי קיים של כרטיסים על-ידי הקבוצה ראה סעיף 1.6.2.1 [ב] לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.



הערכת החברה כאמור הינה מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך. הערכה כאמור מבוססת על תכנית PCI והיערכות החברה ליישומה למועד חתימת הדוח, על המשך השפעת מגיפת הקורונה והתכנון העתידי של החברה למעבר משרדים ועל ההתנהלות וההסכמים מול הארגונים הבינלאומיים בעבר (בין מול הקבוצה ובין מול שחקנים אחרים בשוק בארץ ובעולם). הערכות כאמור עלולות שלא להתממש ו/או להתממש באופן שונה, ואף מהותית מזה שנחזה, וזאת בין היתר כתוצאה משינוי גישה של הארגונים הבינלאומיים.

להלן תמצית עקרונות נוספים מהתקשרויות הקבוצה עם הארגונים הבינלאומיים כאמור:

#### (א) הסדרים עם MC

בהמשך לאמור בסעיף 1.1 לעיל, בחודש אוקטובר 2020, במסגרת חתימת החברה וירופיי על הסכם מיזוג,<sup>26</sup> קיבלה החברה את הסכמתה העקרונית של MC לשינוי מעמד, באופן שבו מעמד ה-Principal Member יהיה שלה. בתחילת ינואר 2021, עם השלמת המיזוג המשפטי, קיבלה החברה אישור רשמי מאת MC על המיזוג.

חלק מהבנקים עימם קשורה החברה בהסכמים עשויים להיות בעלי מעמד עצמאי ב-MC (ואף של Principal Member), וזאת שלא במסגרת התקשרותם עם הקבוצה או בעלי מעמד של Affiliate Member וזאת מכוח מעמדה של ישראלכרט כ-Principal Member.

למיטב ידיעת החברה, כל החברים ב-MC (לרבות Affiliate Members) כפופים לכללי ה-MC, אשר לפיהן, ישראלכרט, במעמדה כ-Principal Member, אחראית לקיומם המלא של כללי ה-MC על-ידי כל אחד מה-Affiliate Members הנספחים לחברות ה-MC, ונושאת באחריות על הפרה מצידם של כללי ה-MC, וזאת במקביל ובנוסף לאחריותו של כל Affiliate Member לפעולותיו בקשר עם חברות ה-MC.<sup>27</sup> החל מחודש מרץ 2019 בנק הפועלים והחברה הינם אחראים כלפי MC בחלוקה ביניהם, כאשר בנק הפועלים יישא באחריות בגין כרטיסי חיוב בהם בנק הפועלים הוא המנפיק/מנפיק במשותף (קיימים וחדשים) בעוד שהחברה תהא אחראית בגין יתרת הכרטיסים. להבטחת התחייבויותיה של החברה כלפי MC, הועמדה לארגון ערבות בנקאית אוטונומית באמצעות בנק הפועלים, בתוקף עד ליום 6 במרץ 2022, תחת התחייבות החברה לשיפוי הבנק במקרה של מימושה. ראה ביאור 24.ח לדוחות הכספיים לשנת 2020.

הרישיון שניתן לישראלכרט מארגון מסטרקארד בקשר להנפקת וסליקת המותג "Mastercard" כאמור אינו קצוב בזמן, וזאת בכפוף לשמירה וקיום על כללי ה-MC המהותיים.

מעט לעת, עשוי ארגון MC (לפי שיקול דעתו) לשנות את תעריפי ומבנה העמלות הקשורות להנפקת וסליקת כרטיסי Mastercard, באופן החל גם על החברה. שינויי תעריפים כאמור המהווים ייקור תעריפים עלולים להשפיע לרעה על תוצאות פעילות החברה.

עד ליום 1 באוקטובר 2019 הוסדרה מערכת היחסים העסקית בין החברה וירופיי לבין MC בין היתר במסגרת הסכם (בתוקף מיום 1 באוקטובר 2013) אשר הגדיר את התנאים הכלכליים הנוגעים, בין היתר, לעמלות המשולמות לארגון הבינלאומי, מנגנוני הפחתת עמלות, יעדים, ומתווים מסחריים לשיטופי פעולה (בסעיף זה: "ההסכם הקודם"). במהלך חודש נובמבר 2019 התקשרו החברה וירופיי עם ארגון MC בהסכם המאריך ומעדכן את ההסכם המקורי, כך שתנאי ההסכם יחולו מיום 1 באוקטובר 2019 ובתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2024, כאשר לחברה ולירופיי קיימת אופציה להאריך את ההסכם, בכפוף למתן הודעה, בשנה (1) נוספת (היינו, עד יום 31 בדצמבר 2025). בדומה להסכם הקודם, מסדיר ההסכם את ההתחשבות המסחרית בין הצדדים, לפיה נקבעים התשלומים נטו המשולמים ל-MC בתחומים שהוגדרו בהסכם ובגין פעילויות שונות, וכן מנגנוני שיטוף פעולה עסקי בתחומים שונים. היקף התשלומים הכלכליים נטו, יושפע, בין היתר, מסך מחזורי הפעילות, סוגי העסקאות, סוגי כרטיסי החיוב ועמידה ביעדים שונים על פני תקופות שונות בהסכם. עוד הוסדרו במסגרת ההסכם, היבטים הנוגעים לאופן ומועדי תשלום העמלות על-ידי החברה וירופיי, ובכללם מנגנוני הפחתת עמלות המותנים בהשגת יעדים עסקיים בשיעורים ובמועדים שפורטו בהסכם (יצוין,

<sup>26</sup> לפרטים אודות המיזוג בין החברה לירופיי החל מיום 1.1.2021, ראה סעיף 1.1 לעיל.

<sup>27</sup> יצוין, כי על-פי כללי ה-MC, כל אחד מהחברים אחראי כלפי MC בגין כל נזק, הוצאה או אחריות אחרת שתוטל על MC בגין הפרת הוראות וכללים כאמור על-ידי אותו חבר. כמו-כן, חבר אשר מתקשר עם צדדים שלישיים לצורך תפעול מערך כרטיסי האשראי שלו, על-פי רוב יישא גם באחריות הנלווית לכך כלפי MC.

כי אי עמידה ביעדים עסקיים תאפשר בתנאים מסוימים ל-MC להביא את ההסכם לסימום), מתווים מסחריים שונים לשיתופי פעולה בין החברה ויורפיי ל-MC על מנת לקדם את המותג וכן חובות דיווח שונות. למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח, ישראלכרט ויורפיי עומדות בתנאים המהותיים של כללי ה-MC ולא ידוע לה כי מי מבין ה-Affiliate Members תחת חסותה מצוי בהפרה מהותית של כללים כאמור.

מרבית פעילותה של הקבוצה הן במגזר ההנפקה והן במגזר הסליקה הינה במותג "Mastercard". לקבוצה תלות מהותית בהתקשרות עם MC ובתנאיה. ליום 31 בדצמבר של השנים 2019 ו-2020, שיעור הכרטיסים הפעילים<sup>28</sup> ממותג "Mastercard" שהונפקו על-ידי החברה היווה כ-77% וכ-75%, בהתאמה, מסך כל הכרטיסים הפעילים שהונפקו על-ידי הקבוצה נכון לאותם מועדים.<sup>29</sup>

#### (ב) הסדרים עם Amex

רישיון מותג "American Express" הינו בלעדי בישראל והינו בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2026 ("רישיון Amex"). בחודש יוני 2019 נחתם הסכם בין פרימיום אקספרס לבין Amex, אשר עידכן את ההסכם וההסכמות שהיו קיימים בין הצדדים עד אותו מועד (בסעיף זה: "הסכם הבסיס"), ובמסגרת זו הוסכם, בדומה להסכם הבסיס, כי בתמורה לזכויות המוענקות לפרימיום אקספרס במסגרת הרישיון ולשירותים הנוספים המוענקים על-ידי Amex לצורך תפעולו, Amex תהיה זכאית לתשלומים ממחזור העסקאות של פרימיום אקספרס, שהיקפם בפועל יושפע, בין היתר, מסך מחזורי הפעילות, סוגי העסקאות וסוגי הכרטיסים. עוד הוסדרו במסגרת ההסכם היבטים הנוגעים לאופן ומועדי התשלומים על-ידי פרימיום אקספרס; יעדים עסקיים בשיעורים ובמועדים שפורטו בהסכם; שיתופי פעולה בין פרימיום אקספרס לבין Amex על מנת לקדם את המותג וכן חובות דיווח שונות. כמו-כן, כחלק מההסכם הוסדר נושא הבטחת התחייבויות פרימיום אקספרס כלפי Amex, לרבות ערבות החברה להתחייבויותיה של פרימיום אקספרס כאמור.<sup>30</sup>

במסגרת פעילותה השוטפת של פרימיום אקספרס מכוח הרישיון, מעורבת Amex באופן פעיל בהליכי קבלת ההחלטות ביחס לנושאי תפעול שונים (לרבות שיווק, פרסום במדיה חיצונית, מתן הטבות ללקוחות, יחסי ציבור, גיוס כרטיסים, גיוס בתי עסק וכדומה).

למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, פרימיום אקספרס עומדת בתנאים המהותיים של רישיון Amex. יצוין, כי להתקשרות הקבוצה עם Amex ותנאיה השפעה מהותית על תוצאות הקבוצה. ליום 31 בדצמבר של השנים 2019 ו-2020 שיעור הכרטיסים הפעילים ממותג "Amex" שהונפקו על-ידי פרימיום אקספרס היווה כ-11% וכ-12%, בהתאמה, מסך כל הכרטיסים הפעילים שהונפקו על-ידי הקבוצה נכון לאותם מועדים.

לפרטים נוספים בדבר ההשפעות הרגולטוריות על פעילות החברה במותג Amex ראה סעיף 2.1.8 (ה) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

#### (ג) הסדרים עם ויזה

למועד חתימת הדוח, פעילות הקבוצה בתחום ההנפקה והסליקה של כרטיסי מותג "Visa" בישראל הינה מכוח חברותה של החברה בארגון ויזה, במעמד של Associate Member, וזאת תחת חסותו של בנק הפועלים אשר למיטב ידיעת החברה הינו בעל מעמד של Principal Member בארגון ויזה; למועד חתימת הדוח, החברה קיבלה אישור מ-Visa, אשר כניסתו לתוקף מותנית בהשלמת הליכים שונים, בכללם פרוצדורליים וטכנולוגיים, מול הארגון, למעמד של Principal Member.<sup>31</sup> בחודש פברואר 2019, הוסכם בין בנק הפועלים וישראלכרט כי עד השלמת היערכות טכנולוגית של הקבוצה לתחילת עבודה מול ארגון Visa במעמד Principal Member,<sup>32</sup> תפעל הקבוצה במתווה לפיו ככלל תמשיך להתבצע פעילותה בגין מלאי כרטיסי המותג הקיימים, החוץ בנקאיים, והבנקאיים למחזיקים שאינם לקוחות בנק הפועלים תוך שימוש ב-BINs של

<sup>28</sup> "כרטיס פעיל" – כרטיס שתקף בתום תקופת הדיווח ובוצעו בו עסקאות במהלך הרבעון האחרון בתקופת הדיווח.

<sup>29</sup> לעניין הסבתם של כרטיסים מקומיים מהמותג הפרטי "ישראלכרט" לכרטיסי המותג "Mastercard", באופן מדורג החל משנת 2019, ראה הערת שוליים 9 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

<sup>30</sup> יצוין, כי עד למועד העמדת הערבות על-ידי ישראלכרט, הועמדה ערבות כאמור (בתנאים דומים) על-ידי בנק הפועלים.

<sup>31</sup> כל עוד מעמדה של החברה הינו תחת חסות בנק הפועלים, אחראי בנק הפועלים להתחייבויות החברה כלפי ארגון ויזה.

<sup>32</sup> למועד חתימת הדוח ועד השלמת היערכות טכנולוגית כאמור, לא תוכל הקבוצה להנפיק כרטיסים חדשים תחת המותג Visa באמצעות BINs בבעלותה.

בנק הפועלים ותחת חסותו, וזאת לפרק זמן של עד עשרים וארבעה (24) חודשים אשר במהלכו יועברו כרטיסי המותג שהונפקו ללקוחות כאמור ל-BINs תחת ישראל כרטיס במעמד Principal Member בארגון ויזה. הסכמה כאמור הינה בנוסף לאפשרות הנפקה על-ידי הקבוצה של כרטיסי המותג ללקוחות (קיימים או חדשים) ככרטיסים בנקאיים של בנק הפועלים. כמו-כן, נתן הבנק הסכמתו לשימוש ב-BINs שלו למשך תקופה של עשרים וארבעה (24) חודשים ביחס לפעילות הסליקה. נכון למועד חתימת הדוח, פועלת החברה מול בנק הפועלים וארגון Visa לכך שה-BINs ירשמו תחת החברה, תוך הארכה של מספר חודשים של המועד הנקוב לעיל.

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

מעת לעת, עשוי ארגון ויזה (לפי שיקול דעתו) לשנות את תעריפי ומבנה העמלות הקשורות להנפקת וסליקת כרטיסי Visa, באופן החל גם על החברה. שינויי תעריפים כאמור המהווים ייקור תעריפים עלולים להשפיע על תוצאות פעילות החברה.

להערכת החברה, הגם שנכון למועד חתימת הדוח פעילות הקבוצה במוטג "Visa" אינה רחבה כביתר מותגי הקבוצה, להתקשרות ולהמשך פעילות הקבוצה עם מותג "Visa" חשיבות ליכולתה של החברה להתמודד עם שינויים עסקיים בענף כרטיסי האשראי.

## 1.6.2. ערוצי הנפקה והפצה

למועד חתימת הדוח לקבוצה שני (2) ערוצי הנפקה והפצה עיקריים של כרטיסים ממותגי הקבוצה:

- ערוץ הנפקה והפצה בנקאי ("הערוץ הבנקאי"), במסגרתו מונפקים ללקוחות הבנקים עימם קשורה הקבוצה בהסדר, כרטיסים בנקאיים ממותגי הקבוצה; ו-
- ערוץ הנפקה והפצה באמצעות מועדונים ("ערוץ המועדונים"), במסגרתו הקבוצה מנפיקה ללקוחות המבקשים להימנות על קבוצת המועדון הרלוונטי (ללא קשר לשיוך הבנקאי שלהם) כרטיסים חוץ בנקאיים. כמו-כן, כחלק מפעילות ההנפקה והפצה בערוץ זה, מונפקים ללקוחות הבנקים עימם קשורה הקבוצה בהסדר הנפקה והפצה בערוץ הבנקאי, ואשר סוכמו עימם תנאי ההצטרפות להסדר המועדון הרלוונטי, כרטיסי מועדון שהינם כרטיסים בנקאיים.<sup>33</sup>

### א. הערוץ הבנקאי

#### [א] התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בנקאיים

למועד חתימת הדוח, קיימות התקשרויות והסכמות שונות (בין מכוה הסכמות בכתב ובין מכוה הסכמות מכוהן פועלים הצדדים בפועל) בין ישראל כרטיס, יורופיי ו/או פרימיום אקספרס (לפי העניין) לבין בנק הפועלים, בנק לאומי לישראל בע"מ ("בנק לאומי"), בנק מזרחי טפחות בע"מ, בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ, הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, בנק מסד בע"מ, בנק אגוד לישראל בע"מ והבנק הדיגיטלי הראשון (בהקמה) בע"מ ("הבנק הדיגיטלי") (יחד: "הבנקים בהסדר" ו-"ההסדרים עם הבנקים בהסדר", בהתאמה), אשר מהותן הסדרת מערכות היחסים בין הצדדים בקשר עם הנפקת ותפעול הנפקת כרטיסי חיוב ממותגי הקבוצה (כולם או חלקם לפי העניין) ללקוחות הבנקים בהסדר, ובכלל זאת בקשר להתחשבות הכספית בין הצדדים בקשר עם ההנפקה, התפעול, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב ואחריות הצדדים לכיבוד חיובים ושימושים בכרטיסי החיוב כאמור.

להלן, בתמצית, תיאור כללי של העקרונות שבבסיס ההסכמות עם הבנקים בהסדר (ביחס לבנק הפועלים - ראה בסעיף [ב] "הסדרים והסכמים עם בנק הפועלים" להלן וביחס לבנק לאומי - ראה בסעיף [ג] "הסכם עם בנק לאומי" להלן) כפי שהינם למועד חתימת הדוח (יצוין כי ההסדרים האמורים יכולים להשתנות מעת לעת בהסכמת הצדדים ו/או בהתאם לדרישות הדין):

<sup>33</sup> לפרטים נוספים אודות כרטיסים בנקאיים וחוזי בנקאיים ראה גם סעיפים 1.1 ו-2.2 (טבלה 11) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

(א) לכל אחד מהבנקים בהסדר הוקנתה הסמכות לקבוע מי מבין לקוחותיו ייצא ראוי להצטרף להסדר הכרטיסים של הקבוצה ולהמליץ לקבוצה על צירופו. כמו-כן, ככלל, לבנק הוקנתה סמכות לקבוע את מסגרת האשראי בכרטיסי האשראי ואת תנאיה.

(ב) כל בנק בהסדר אחראי לכיבוד מלוא החיובים ולתשלום הסכומים בהם יחויבו לקוחותיו בקשר לפעילותם בכרטיסי החיוב הבנקאיים שהונפקו להם על-ידי הקבוצה (בקשר עם אותו בנק), למעט ביחס לסיטואציות ונסיבות מסוימות שנקבעו בהסדר עם כל בנק.<sup>34</sup>

(ג) במסגרת ההסכמות הספציפיות בין הקבוצה לבין כל אחד מהבנקים האמורים בהסדר, הוסדרו התחשבוניות כספיות שונות בקשר עם ההנפקה, התפעול, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב הבנקאיים ביחס לכל בנק, באופן שכל אחד מהצדדים זכאי לתשלומים מסוימים או להשתתפות בהוצאותיו/הכנסותיו של האחר בקשר עם ההסדר, הנבדלים ביניהם הן בסוג התשלומים המשולמים לכל בנק והן בסכומים/שיעורים המשולמים בגין כל סוג תשלום כאמור ו/או סוג/מותג הכרטיס ו/או השיוך המועדוני של הכרטיס וכדומה.

במסגרת ההתחשבויות עם הבנקים בהסדר, משלמת הקבוצה (ביחס לבנק הפועלים ולבנק לאומי - ראה בסעיפים [ב] ו-[ג] להלן, בהתאמה), בין היתר (לפי כל מקרה ומקרה): (א) שיעורים משתנים מתוך מחזור העסקאות כפי שסוכם בכל הסכם אשר נעשו על-ידי לקוחות הבנק בכרטיסים שבהסדר המשייכים לאותו בנק (השיעור מדמי המחזור עשוי להתעדכן מעת לעת בהתאם לשינויים בשיעור העמלה הצולבת או בהתאם לבסיס הצמדה אחר שנקבע וכן עשויים להתקזז ממנו סכומים שנקבעו). לגבי כרטיסים בנקאיים שהינם כרטיסי מועדון, נקבע שיעור משתנה ממחזור (נמוך יותר) וזאת במסגרת הסכמות בין הקבוצה לבנק לצירופו של הבנק להסדר הנפקת כרטיסי המועדון אשר הקבוצה צד לו (כפי שנקבע באופן פרטני ביחס לכל מועדון); ו-(ב) שיעורים משתנים מהכנסות הקבוצה מעמלות תעריפון (בעיקר דמי כרטיס), הרשומות או הנגבות בפועל, לפי העניין, בהתאם להסדרים עם כל בנק.

במסגרת ההתחשבויות עם הבנקים בהסדר מקבלת הקבוצה (ביחס לבנק הפועלים ולבנק לאומי - ראה בסעיפים [ב] ו-[ג] להלן, בהתאמה), בין היתר (לפי כל מקרה ומקרה): (א) עמלות תפעול אשראי - שיעורים משתנים המחושבים על בסיס יתרות אשראי שהועמדו ללקוחות הבנק באמצעות כרטיסי האשראי (כפוף, בין היתר, למנגנוני חישוב שונים שנקבעו לצורך כך ובתלות בסוגי האשראי שהועמדו ללקוח); (ב) עמלת תפעול הנפקה; (ג) החזר הוצאות ועמלות תפעוליות שונות; ו-(ד) תשלום בסכומים משתנים בגין משלוח כרטיסים וחיידושם.

(ד) במקרים מסוימים, ההסכמות עם הבנקים בהסדר אינן כוללות הוראות לעניין משך תקופת ההתקשרות בין הצדדים (בכפוף לאפשרות ביטול ההתקשרות לאלתר או בהודעה מראש על-ידי כל אחד מהצדדים, במקרים שנקבעו בין הצדדים), ובמקרים אחרים נקבעת תקופת הסכם קצובה, לרבות הוראות בדבר הארכתה לתקופות נוספות, למעט אם הודיע צד למשנהו מראש כי אינו מעוניין להאריך את תוקף ההתקשרות.

(ה) יצוין, כי החברה מנהלת מעת לעת משאים ומתנים עם בנקים בהסדר לשינויים והתאמות בהסכמים הנוהגים עימם בקשר להנפקה ו/או תפעול הנפקה של כרטיסים ממותגי הקבוצה. להלן פירוט הסכמים שחודשו או שנחתמו לראשונה בתקופת הדוח:

(1) ביום 12 ביולי 2020 נחתם הסכם עדכני, המחליף הסכמים קודמים, בין החברה לבין אחד הבנקים העיקריים מבין 'הבנקים בהסדר' עימם קשורה ישראל כרטיס (בסעיף זה: "**הבנק**"), לפיו החברה תנפיק במשותף עם הבנק כרטיסי חיוב בנקאיים ללקוחות בעלי חשבון בבנק, וכן תשמש כמתפעלת הנפקה של כרטיסי חיוב כאמור, הכל בתנאים כפי שסוכמו בין החברה לבנק. ההסכם יהיה בתוקף למשך שבע (7) שנים ממועד חתימתו,

<sup>34</sup> ככלל, סיטואציות ונסיבות בקשר עם השימוש בכרטיסי החיוב האמורים (לרבות שימוש לרעה), כגון אחריות לשימוש בכרטיס לאחר ביטולו (בתלות בתקופת הזמן שחלפה בין מועד הביטול לשימוש); אחריות למשיכת מזומנים (בתלות האם בוצעה בישראל או בחו"ל); אחריות לשימוש בכרטיס לאחר שנעשה פג תוקף; אחריות לשימושים שנעשו לאחר אבדן או גניבה של הכרטיס; וכדומה.

והוא ניתן להארכה בתנאים שנקבעו בו לתקופות נוספות של שנתיים בכל פעם, אלא אם הודיע מי מהצדדים על רצונו לסיום ההסכם בהודעה מראש בהתאם לקבוע בהסכם.

(2) ביום 18 במאי 2020 נחתם הסכם בין החברה לבין הבנק הדיגיטלי, לפיו החברה תנפיק במשותף עם הבנק הדיגיטלי כרטיסי חיוב ללקוחות שינהלו חשבון בבנק הדיגיטלי, וכן תשמש כמתפעלת הנפקה של כרטיסי חיוב כאמור, הכל בתנאים כפי שסוכם בין הצדדים (בפסקה זו - "**ההסכם**"), לרבות בלעדיות לחברה בתנאים שנקבעו בהסכם. ההסכם יהיה בתוקף למשך 7 שנים, והוא ניתן להארכה בתנאים שנקבעו בהסכם לתקופות נוספות של שנתיים בכל פעם, אלא אם הודיע מי מהצדדים על רצונו לסיום ההסכם בהודעה מראש בהתאם לקבוע בהסכם. החברה מעריכה, כי הפעילות המשותפת כאמור אינה צפויה להתחיל בפועל לפני המחצית השנייה של שנת 2021 וכי השפעותיו של ההסכם על תוצאותיה הכספיות אינן צפויות להיות מהותיות. בחודש פברואר 2021 הודיע הפיקוח על הבנקים כי הבנק הדיגיטלי יתחיל לעסוק בפעילות בהתאם לרישיונו החל מיום 1 במרץ 2021.

### [ב] הסדרים והסכמים עם בנק הפועלים

למועד חתימת הדוח, ולהערכת החברה אף ביתר שאת, עם חלוקת יתרת מניות החברה כדיבידנד בעין כאמור בסעיף 1.1 לעיל, בנק הפועלים והקבוצה פועלים בתחומים משיקים ובתחומים מתחרים, כגון: הנפקה, אשראי, הפעלת תכניות נאמנות (הטבות) ייעודיות ללקוחות שינהלו על-ידי הבנק חלק ניהול תכנית ההטבות על-ידי החברה, פיתוח או הרחבת פתרונות תשלום מבוססי אפליקציה (כדוגמת BIT), או פתרונות אחרים המושגים על כרטיסי אשראי או על אמצעים אחרים ומתן אפשרות לתשלום בעסקים באמצעות ארנק.

בחודש מרץ 2019 התקשרה הקבוצה עם בנק הפועלים בהסכמים (אשר קיבלו את אישור הפיקוח על הבנקים) בקשר להנפקתם ותפעולם של כרטיסי חיוב ממותגי הקבוצה ("**הסדר בנק הפועלים הנוכחי**").<sup>35</sup> עובר לכניסתו לתוקף של הסדר בנק הפועלים הנוכחי, הוסדרה מערכת היחסים בין הצדדים בקשר למוטגי הקבוצה במסגרת מספר הסכמים, ובהם: הסכם בקשר להנפקתם של המותגים "ישראכרט" ו-"Mastercard", מחודש פברואר 2008 (אשר הצדדים פעלו לפיו החל מחודש דצמבר 2008); הסכם בגין המותג "Visa" מחודש ינואר 2004; והסכם בגין המותג "American Express" מחודש פברואר 1996 (יחד - "**הסדר בנק הפועלים הקודם**").<sup>36</sup>

כמו-כן, בחודש פברואר 2021 נחתמו הסכמים עם בנק הפועלים המתייחסים, בין היתר, להסדרי הנפקה ותפעול הנפקה של החברה עם בנק הפועלים (להלן: "**הסכם התפעול**").

להלן, בתמצית, תיאור העקרונות העיקריים של הסדר בנק הפועלים הנוכחי ושל הסכם התפעול:

(א) ככלל, לבנק הפועלים הוקנתה הסמכות לקבוע מי מבין לקוחותיו יימצא ראוי להצטרף להסדר כרטיסים ממותגי הקבוצה (כפי המוקנה לכלל הבנקים בהסדר), זאת באופן דומה להסכמים קיימים עם בנקים אחרים, כמפורט בסעיף 1.6.2.1[א] לעיל.

יחד עם זאת:

(1) במסגרת הסדר בנק הפועלים הנוכחי, התחייב בנק הפועלים, כי כל עוד ישראכרט הינה חברה בת שלו (בהתאם להגדרות הרלוונטיות לפי דיני התחרות), 52% מסך כרטיסי האשראי החדשים (כמשמעותם בחוק שטרומ) שיופקו ללקוחות בנק הפועלים (בשיעור האמור ייכללו כרטיסי אשראי המתופעלים הן על-ידי החברה והן על-ידי פרימיום אקספרס) יתופעלו על-ידי החברה. יצוין, כי לעניין האמור, עם השלמת הצעת המכר על-ידי בנק הפועלים של מניות החברה בחודש אפריל 2019, חדלה החברה מלהיות חברה בת כאמור לעיל.

<sup>35</sup> התקשרות אשר נעשתה לקראת ההפרדה של הקבוצה מבנק הפועלים ועל רקע התקשרותו מול מתפעלי הנפקה נוספים (כאמור להלן), וכן בשים לב להוראות חוק שטרומ (במסגרתו נקבעו מספר הוראות המשפיעות על מערכת היחסים שבין הקבוצה לבנק הפועלים, לרבות בקשר להסדרי הנפקה ותפעול כרטיסי חיוב - לפרטים אודות הוראות חוק שטרומ ראה ביאור 22.2.g.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020).

<sup>36</sup> ההתקשרויות כאמור עודכנו ו/או הורחבו מעת לעת על-ידי הצדדים, לרבות בדרך של הסכמות בפועל מכוון פעלו הצדדים, ובכפוף להוראות דין קוגנטיות.

(2) מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בנק הפועלים, יתפעל שיעור של 40% לפחות מכרטיסי האשראי החדשים (כמשמעותם בחוק שטרומ), באמצעות הקבוצה כמתפעלת הנפקה, וזאת עד ליום 17 בפברואר 2023. השיעור האמור הינו לתפעול של כרטיסים מכלל מותגי הקבוצה ובכפוף, בין היתר, לקיום התחייבויותיה של הקבוצה על-פי הסדר בנק הפועלים הנוכחי והסכם התפעול. לעניין התחייבות בנק הפועלים להגדלת מצבת כרטיסי FLY CARD במותג "American Express", בכפוף לתנאים שהוסכמו, ראה להלן.

(3) כמו-כן, הוסדרו בין הקבוצה לבנק הפועלים הנושאים הבאים: (א) צירוף כרטיסים בנקאיים וחוף בנקאיים שונים של בנק הפועלים ושל הקבוצה לארנקים של בנק הפועלים, של הקבוצה ושל צדדים שלישיים. ההסכם לעניין זה הינו בתוקף לתקופה של כ-5 שנים ממועד חתימתם של הסכמי התפעול, וכולל הוראות שונות, בין היתר בנוגע לעמידה במועדים, ולזכויות הצדדים לסיום ההסכם טרם תוקפו. (ב) פיתוח ויישום על-ידי הקבוצה של פתרונות תשלום מתקדמים בין אנשים פרטיים, על-פי מועדים שנקבעו, שימוש בנק הפועלים בפתרונות אלה באמצעות הקבוצה והמשך סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב על-ידי בנק הפועלים באמצעות הקבוצה לתקופה של כ-4 שנים ממועד חתימתם של הסכמי התפעול.

(4) הוסכם, כי עד ליום 17 בפברואר 2023 מלאי כרטיסי החברה הקיימים<sup>37</sup> (כרטיסי "ישראכרט", כרטיסי "Mastercard" שהינם על גבי ה-BINs של הקבוצה, וכן כרטיסי "Visa") ימשיך להיות מתופעל על-ידי החברה (לרבות בעת חידושם), כאשר בתקופה זו בנק הפועלים לא יפעל באופן יזום, בין על דעת עצמו ובין בעקבות פניה של צד ג' שאינו לקוח, להעברת נתח מהכרטיסים האמורים לתפעולה של חברה אחרת.

(ב) בנק הפועלים אחראי לכיבוד מלוא החיובים ולתשלום הסכומים בהם יחויבו לקוחותיו בקשר לפעילותם בכרטיסי החיוב הבנקאיים שהונפקו להם במסגרת ההסדר (למעט במקרים ונסיבות שנקבעו מראש), וזאת באופן דומה במהותו להוראות החלות בעניין זה על יתר הבנקים בהסדר, כמפורט בסעיף 1.6.2.1 [א] לעיל.

(ג) בכפוף לתנאים שונים, נקבעו הוראות המחייבות את הקבוצה להציע לבנק הפועלים להצטרף להסכמי מועדונים עימם קשורה הקבוצה.

(ד) בתחום המידע הוסכם, ביחס לכלל מותגי הקבוצה, כי במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ככלל (וכפוף לחריגים שנקבעו), הקבוצה (וכך גם בנק הפועלים) רשאית לעשות שימוש במידע לגבי לקוחות בנק הפועלים ביחס לכרטיסי מועדון גם שלא כחלק מפעילותה במסגרת ההסדר (בכפוף לכל דין), וכן ביחס ליתר הכרטיסים הבנקאיים, הקבוצה רשאית לעשות שימוש במידע כאמור לצורך ביצוע פעולות כמפורט בחוק שטרומ,<sup>38</sup> שנקבעו בהסדר (אף אם הן אינן חלק מפעילות הקבוצה במסגרת ההסדר; הכל כפוף, בין היתר, לתנאים ולמגבלות בחוק שטרומ).

לעומת זאת יצוין, כי בהתאם להסדר בנק הפועלים הקודם, לחברה היה אסור לעשות שימוש במידע (למעט במידע הנוגע למועדון ספציפי) אלא לצורך קיום התחייבויותיה מכות הסדר בנק הפועלים הקודם.

(ה) התחשבות הקבוצה ובנק הפועלים בקשר עם הסדר בנק הפועלים הנוכחי כוללת, הוראות לעניין התשלום לו זכאי בנק הפועלים, כאשר במסגרת חישוב תשלום זה נקבעו מרכיבים לחיוב-זיכוי, אשר העיקריים שבהם הינם כדלקמן:

#### **בגין המותגים "Mastercard", "ישראכרט" ו-"Visa"**

בנק הפועלים זכאי, בין היתר, לרכיבים העיקריים הבאים: (א) שיעור מתוך מחזור העסקאות שנעשו על-ידי לקוחות בנק הפועלים בכרטיסים מהמותגים האמורים המשויכים לבנק הפועלים, כפי שהוגדרו בהסכם, אשר עשוי להתעדכן מעת לעת, בין היתר, בהתאם לשינויים

<sup>37</sup> קרי, כרטיסים שאינם כרטיסי אשראי חדשים (כמשמעותם בחוק שטרומ).  
<sup>38</sup> קרי, מתן שירותים כמנפיק, מתן אשראי ופעילות הנלווית למתן שירותים כמנפיק או למתן אשראי.

בשיעור העמלה הצולבת ו/או בהתאם לבסיס הצמדה אחר (הקשור להיקפי הפעילות בכרטיסים) בניכוי סכומים מסוימים המחושבים כתלות, בין היתר, במספר הכרטיסים הבנקאיים מהמותגים האמורים התקפים בתקופה הרלוונטית (חדשים, קיימים ושחודשו); ו- (ב) מלוא עמלות התעריפון המשולמות ישירות ובאופן שוטף לבנק הפועלים. במסגרת ההתחשבות מול הבנק, נושא הבנק בין היתר, ברכיבים העיקריים הבאים: (א) מועדונים - הפחתה בגין הוצאות ותשלומים מסוימים של הקבוצה בקשר עם כרטיסי חיוב בנקאיים המשויכים למועדוני לקוחות אשר הונפקו ללקוחות בנק הפועלים, כפי שנקבע באופן פרטני ביחס לכל מועדון. לפרטים אודות תשלומי הקבוצה למועדוני לקוחות כאמור, ראה סעיף 1.6.2.2 להלן; (ב) הבנק משלם לקבוצה החזר הוצאות בסכומים משתנים בגין משלוח כרטיסים וחיודשם; ו- (ג) החזר הוצאות מסוימות שנקבעו (בעיקר הפקה ומשלוח).

### **"American Express" בגין המותג**

בנק הפועלים זכאי, בין היתר, לרכיבים העיקריים הבאים: (א) שיעורים שונים ממחזור העסקאות שנעשו על-ידי לקוחות בנק הפועלים בכרטיסי המותג American Express המשויכים לבנק הפועלים, בהתאם, בין היתר, לסוג הכרטיס ולשוך למועדונים מסוימים. השיעורים עשויים להתעדכן מעת לעת, בין היתר, בהתאם למנגנון התאמה שנקבע בין הצדדים; ו- (ב) שיעורים קבועים מהכנסות פרימיום אקספרס מעמלות תעריפון מסוימות (כפי שנגבו בפועל – קרי, בניכוי הנחות שהעניק בנק הפועלים ללקוחותיו) בהתאם לקבוע בהסדר בנק הפועלים הנוכחי. לגבי כרטיסים בנקאיים שהינם כרטיסי מועדון, נקבע שיעור משתנה ממחזור (נמוך יותר) וזאת במסגרת הסכמות בין הקבוצה לבנק לצירופו של הבנק להסדר הנפקת כרטיסי המועדון אשר הקבוצה צד לו (כפי שנקבע באופן פרטני ביחס לכל מועדון).

כן, זכאית פרימיום אקספרס לעמלת תפעול אשראי בשיעור שנקבע בהסדר בנק הפועלים הנוכחי מתוך סך יתרות האשראי היומיות בכלל כרטיסי האשראי מהמותג המשויכים לבנק הפועלים.

(ו) הסדרים נוספים ביחס למותג "Mastercard" (בלבד):

קיימת הסדרה של נושא הנפקת כרטיסי Mastercard חדשים (כמשמעותם בחוק שטרומ) ללקוחות בנק הפועלים על BINs ייעודי של הבנק כפועל יוצא מהגדרת הבנק כ- Principal Member ב-MC (לפרטים נוספים ראה סעיף 1.6.1 לעיל).

(ז) הסדרים נוספים ביחס למותג "American Express" (בלבד):

בנק הפועלים התחייב להגדיל את מצבת כרטיסי מועדון FLY CARD של מותג American Express עד לתום שנת 2021 בהיקפים שנקבעו בין הצדדים, בכפוף לתנאי ההסכם בין הצדדים לעניין זה, וכן העביר לפרימיום אקספרס מענק לתמיכה מסוים במועדון בסכום שאינו מהותי.

כמו-כן, התחייב בנק הפועלים כי עד לתום תקופת ההסכם, כל אימת שיפוג תוקפו של כרטיס כלשהו מכרטיסי האשראי של המותג American Express הקיימים,<sup>39</sup> וכל עוד לא ביקש הלקוח אחרת, ימשיך לחול ההסדר הקיים בין הצדדים במועד חתימת ההסכם, לפיו יישלח ללקוח כרטיס אשראי מחודש של המותג תחת הכרטיס שפג תוקפו כאמור.

(ח) הסדר בנק הפועלים הנוכחי יהא בתוקף כדלקמן:

בגין המותגים "ישראכרט", "Mastercard" ו-"Visa" - עד ליום 17 בפברואר 2023, והוא יוארך אוטומטית לתקופות נוספות בנות חמש (5) שנים כל אחת, אלא אם אחד הצדדים הביע רצונו לסיים את ההסכם בתנאים ובמועדים המפורטים בהסדר בנק הפועלים הנוכחי;

<sup>39</sup> קרי, כרטיסים שאינם כרטיסי אשראי חדשים (כמשמעותם בחוק שטרומ).

בגין המותג "American Express" - עד ליום 28 בפברואר 2023, והוא יוארך באופן אוטומטי לתקופה של שנתיים נוספות בכל פעם, אלא אם אחד הצדדים הביע רצונו לסיים את ההסכם בתנאים ובמועדים המפורטים בהסדר בנק הפועלים הנוכחי.

בכל אחת מהשנים 2020 ו-2019 סך התשלומים (נטו) ששילמה הקבוצה לבנק הפועלים מכוח הסדר בנק הפועלים בגין כלל מותגי הקבוצה עמד על כ-57 מיליון ש"ח וכ-108 מיליון ש"ח, בהתאמה, אשר היוו כ-26% וכ-36% מסך סעיף התשלומים לבנקים בהסדר באותן התקופות, בהתאמה.

לפרטים נוספים אודות חלקו של בנק הפועלים בפעילות ההנפקה של הקבוצה וכן אודות השלכות אפשריות של ירידה בהיקפי הפעילות של הקבוצה עם בנק הפועלים, ראה סעיף 1.6.2.1 [א] (ה) להלן.

יודגש, כי מעבר למפורט לעיל אין לחברה מידע לגבי תכניות בנק הפועלים ופעולותיו בתחומי הפעילות של החברה כמו גם בנוגע לתכניותיו בקשר עם היחסים המסחריים עם החברה. להחלטות הבנק ולהוצאתן אל הפועל של תכניותיו בהקשרים האמורים, עשויה להיות השפעה לרעה על החברה, ובכלל זאת בקשר עם היבטים כגון הפחתת עוצמת הקשר של הקבוצה עם לקוחותיה והאפשרות של הבנק להציע להם מוצרים נוספים/נלווים ולהתחרות בקבוצה בתחומי פעילותה השונים.

לעניין היקפי פעילות הקבוצה עם בנק הפועלים בתקופות המדווחות בדוח זה והשלכות הפחתה בהיקפי הפעילות של הקבוצה עם בנק הפועלים, ראה סעיף 1.6.2.1 [ד] להלן.

#### [ג] הסכם עם בנק לאומי

בין הקבוצה לבנק לאומי קיים הסכם מחודש ינואר 2019 (בהמשך להסכם ראשוני בין הצדדים מחודש מרץ 2018) בקשר להנפקה משותפת ותפעול הנפקה של כרטיסי חיוב בנקאיים מהמותגים "Mastercard" ו-"Visa" ללקוחות בנק לאומי ("הסדר בנק לאומי"). אשר, ככלל, הצדדים החלו ביישום הוראותיו במהלך הרבעון הרביעי של שנת 2019. ההסדר יעמוד בתוקפו עד סוף חודש יוני 2024, כאשר בנק לאומי יהיה רשאי להאריך את ההסכם בחמש (5) תקופות נוספות בנות שנה (1) כל אחת (בהודעה מראש של תשעים (90) ימים). להלן, בתמצית, תיאור העקרונות העיקריים של הסדר בנק לאומי:

ככלל, לבנק לאומי הוקנה שיקול הדעת לקבוע האם להנפיק כרטיס חיוב למי מלקוחותיו בהתאם להתחייבויות משתנות על פני תקופת ההסכם, את מאפייני הכרטיסים (כגון סוג ומותג הכרטיס, תוקפו של הכרטיס, שיוך הכרטיס לפלח אוכלוסייה מסוים או לתכנית הטבות מסוימת, מסגרת האשראי בכרטיס והריבית בגינן וכדומה) וכן את מתפעל הכרטיסים בתום תקופת ההסכם (או בעת הפרתו על-ידי החברה). כמו-כן, הנפקת כרטיסים ללקוחות הבנק תחת הסדר הקבוצה עימו תהיה תחת ה-BINs של בנק לאומי (כל עוד יבחר בכך).

במסגרת ההסדר כאמור, נקבעו בין הצדדים הסדרים תפעוליים שונים הנובעים מהסדר בנק לאומי, כגון: אופן תפעול מוקד שירות הלקוחות למחזיקי הכרטיסים שיופקו מכוח ההסדר; שיווק; תפעול מועדונים ותכנית נאמנות ללקוחות בנק לאומי; קשר עם מחזיקי כרטיסי החיוב; שימוש והתאמת השירותים הדיגיטליים במסגרת פעילות ההנפקה המשותפת; וכן הוראות בקשר להתחשבנות עם הארגונים הבינלאומיים.

התחשבנות הקבוצה ובנק לאומי בקשר עם ההנפקה המשותפת ותפעול ההנפקה במסגרת הסדר בנק לאומי כוללת הוראות לעניין זיכוי/חיובו של כל צד ברכיבים מסוימים, ובכלל זאת כדלקמן:

בנק לאומי יהיה זכאי, בין היתר לרכיבים העיקריים הבאים: (א) שיעור מסוים מתוך שיעור העמלה הצולבת (כשיעורה המירבי, כפי שיהיה מעת לעת בהתאם לרגולציה החלה), ביחס לכל עסקה הנכללת במחזור העסקאות (כפי שהוגדר בהסכם) שנעשתה על-ידי מחזיקי כרטיסי החיוב שהונפקו על-ידי הקבוצה מכוח הסדר בנק לאומי. שיעור הבסיס שנקבע כאמור עשוי לעלות מעת לעת, בין היתר, בהתאם לשינויים בהיקפי מחזור העסקאות של לקוחות בנק לאומי בכרטיסי החיוב של הקבוצה; (ב)



דמי כרטיס שייגבו ממחזיקי כרטיסי החיוב שהונפקו מכוח הסדר בנק לאומי; ו-(ג) שיעור מסוים מעמלות עסקאות במט"ח.

הקבוצה תהיה זכאית, בין היתר, לרכיבים העיקריים הבאים: (א) תשלום בגין תפעול כרטיסי החיוב העשוי להשתנות בין היתר לפי סוג הכרטיס כתוצאה מהיקפי מחזורי העסקאות בכרטיס החיוב האמורים; (ב) תשלומים בגין תפעול מוצרי אשראי; ו-(ג) עמלות נוספות הנגבות בהתאם להתחשבות מבוססת תעריפון בנק לאומי ותשלומים נוספים.

בנוסף, בחודש אוגוסט 2019 (כפי שעודכן בחודש דצמבר 2020) התקשרה פרימיום אקספרס בהסכם עם בנק לאומי, להפצת כרטיסים של מותג "American Express" מסוגים ובתנאים שסוכמו בין הצדדים. להערכת החברה, ליישום הסכם זה לא צפויה להיות השפעה מהותית על כלל עסקי הקבוצה.

#### [ד] פרטים נוספים אודות הערוץ הבנקאי

להלן פרטים אודות הבנקים עימם קשורה החברה בהסדרים כאמור, אשר שיעור הכרטיסים הבנקאיים הפעילים<sup>40</sup> מכוח ההסדר עימם ליום 31 בדצמבר של השנים 2020 ו-2019, היווה 10% או יותר מסך כרטיסי הקבוצה הפעילים לאותם מועדים:

שיעור כרטיסים פעילים מתוך סך כרטיסי הקבוצה הפעילים		
קבוצה/בנק <sup>41</sup>	31.12.2020	31.12.2019
הפעילים	41%	43%
א' (*)	14%	14%
ב'	9%	10%

(\*)-בקשר עם הבנקים האמורים, יצוין כי בחודש יולי 2020 נחתם הסכם בין ישראלכרט לבין אחד הבנקים האמורים אשר נכנס לתוקפו ביום 1 בינואר 2020, בקשר לביצוע שינויים והתאמות בהסכם הקיים בין הצדדים, אשר הוארך לתקופה של שבע (7) שנים מיום חתימת ההסכם, ויתחדש באופן אוטומטי לתקופות של שנתיים נוספות בכל פעם, בכפוף לזכות כל אחד מהצדדים להודיע לאחר על אי רצונו לחדש את ההסכם, כפי שייקבע בין הצדדים.

תוצאותיה הכספיות של הקבוצה בתחום ההנפקה בכל אחת מהשנים 2020 ו-2019 הושפעו באופן מהותי, עד כדי תלות, מפעילותה של הקבוצה עם בנק הפועלים והיקפה של אותה פעילות. לאור הוראותיו של חוק שטרומם ובשים לב להתקשרותו של בנק הפועלים עם חברות כרטיסי אשראי נוספות בהסכמי תפעול הנפקה, ותחילת פעילותו של בנק הפועלים, למיטב ידיעת החברה, עם אחת מחברות כרטיסי האשראי האחרות, הרי שהיקף פעילותה של הקבוצה עם בנק הפועלים החל לקטון במהלך המחצית השנייה של שנת 2019, וממשיך, וצפוי כי ימשיך לקטון מהותית נוכח הוראות חוק שטרומם. היקף השינוי אינו ידוע ו/או וודאי וזאת בשים לב בין היתר לכך כי מחד על הבנק נאסר להנפיק עם חברה מתפעלת אחת יותר מ-52% מכרטיסי האשראי החדשים (עד לחודש מרץ 2023), ומנגד התחייבויות הבנק לתפעול 40% מכרטיסי האשראי החדשים, באמצעות הקבוצה, עד ליום 17 בפברואר 2023 כמפורט בסעיפים 1.6.2.1 [ב] לעיל. להפחתה משמעותית בהיקף פעילות הקבוצה עם בנק הפועלים כתוצאה מיישום הוראות חוק שטרומם ו/או לשינוי עתידי בתנאי ההתקשרות עם בנק הפועלים (אם וככל שיוסכם בשים לב בין היתר לתחרות בשוק), עשויה להיות השפעה מהותית לרעה על היקף ותוצאות פעילותה של החברה. מעצם היותו של בנק הפועלים מהבנקים המובילים בארץ בהיקף לקוחותיו, וכן לאור המגבלות החלות על בנקים נוספים לאור חוק שטרומם, ובשים לב לתחרות השוררת בשוק ואי הוודאות לגבי תנאי התקשרות עתידיים, יכולתה של הקבוצה לפצות באופן מלא על ירידה בהיקפי הפעילות מול בנק הפועלים כאמור, באמצעות חיזוק והעמקת ערוצי הפצה בנקאיים אחרים, מוגבלת.

כמו-כן, להערכת החברה, הפחתה משמעותית בהיקף פעילות הקבוצה עם הבנקים בהסדר האחרים ו/או שינוי בתנאי ההתקשרות עימם, עלולים להשפיע על תנאי התקשרותה של הקבוצה עם מי

40 לרבות כרטיסים בנקאיים שהינם כרטיסי מועדון.

41 בנק או קבוצה בנקאית, לפי העניין ובהתאם לראיית החברה את אופי ההתקשרות.

מהבנקים בהסדר ובהתאם, להשפיע (ואף בנסיבות מסוימות מהותית) לרעה על הכנסותיה של הקבוצה, תוצאותיה העסקיות ו/או על המוניטין שלה (לפי המקרה).

יצוין, כי התקשרויות הקבוצה עם כל אחד מהבנקים בהסדר, עשויות להתאפיין בשונות (ולעיתים אף גבוהה) של תנאי ההתקשרות הפרטניים כפי שסוכמו עם כל בנק/קבוצה בנקאית, וזאת, בין היתר, לאור מועד ההתקשרות ותנאי התחרות בשוק באותו מועד וכן שיקולים נוספים שנלקחו בחשבון על-ידי הקבוצה, כגון נתח שוק אסטרטגי, מספר לקוחות, תרומה למוניטין וכיוצ"ב. בהתאם, השפעתה של כל התקשרות עם בנק בהסדר על פעילותה של הקבוצה ותוצאותיה עשויה להיות שונה.

לפרטים אודות מגבלות והשפעות צפויות של חקיקה (ובעיקר חוק שטרומ) על התקשרויות הקבוצה עם הבנקים בהסדר, ראה סעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 וביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

## ב. ערוץ המועדונים

במסגרת פעילות מועדוני הלקוחות של הקבוצה, על-פי רוב, מתקשרת הקבוצה מעת לעת עם גופים שונים המייצגים קבוצות שונות של לקוחות, להנפקת ותפעול כרטיסים לאלו הנמנים על אותן קבוצות לקוחות ("עמיתי המועדון") ובחלק מהמקרים מוקמים ומנוהלים מועדוני הלקוחות על-ידי הקבוצה עצמה.

התקשרויות מועדוני הלקוחות הינן לרוב לתקופה של כחמש עד עשר (5-10) שנים ועל-פי רוב הן מתחדשות (או ניתנות לחידוש) לתקופות נוספות אשר במהלכן מוקנות לצדדים, ככלל, זכויות לסיום ההסכם בהודעה מראש כפי שנקבע בכל הסכם. התקשרויות להקמת מועדונים נעשות לעיתים אף בדרך של הקמת חברה משותפת במסגרתה מוסדרת מערכת היחסים בין הצדדים, ובכלל זאת שיעורי ההחזקה של כל צד בהון ובזכויות החברה המשותפת. למיטב ידיעת והערכת החברה, על-פי רוב, התקשרויות המועדונים בשוק התשלומים הינן בפועל עם קבוצת כרטיסי אשראי אחת.<sup>42</sup>

יצוין, כי בתקופה האחרונה ניכרת מגמה של תחרות גוברת בתחום המועדונים המתבטאת בין היתר בפניות מתחרים למועדונים קיימים ולעיתים בתימחור הצעות על-ידי מועדונים המוצאת ביטויה בין היתר ולפי העניין בהתייקרות עלויות (שוטפות, חד פעמיות, ו/או אחרות) בגין חידוש/שימור מועדונים קיימים ו/או הרכשתם של מועדונים חדשים. יכולתה של הקבוצה להתמודד עם הצעות כאמור, בין במהלך התקופה ההסכמית של המועדון ובין לקראת מועד פקיעתה של התקופה כאמור, מותנית, בין היתר, בזמינות משאבים העומדים לרשותה במועד הרלוונטי, ובהערכתה את פוטנציאל הרווחיות העתידי של המועדון, ואין ודאות בדבר יכולתה לשמר את מלוא התקשרויותיה הקיימות עם מועדונים.

הכרטיסים המונפקים לעמיתי המועדון יכול שיקנו להם, בדרך כלל ולפי העניין, הנחות (לרבות הנחות/פטור מדמי כרטיס לתקופות מסוימות), אשראי בתנאים מיטיבים, מתנות הצטרפות, הטבות ושירותים מיוחדים במגוון בתי עסק המכבדים את כרטיסי המועדון, והכל בהתאם לתנאי כל אחד מהמועדונים. ניתן לסווג את מועדוני הלקוחות של הקבוצה לשני (2) סוגים עיקריים: (1) מועדוני ארגונים ומקצועות חופשיים כגון מועדון "חבר" (למשרתי הקבע והגמלאים, כוחות הביטחון, חברי ארגון נכי צה"ל ובני/ות זוגם), מועדון "הוט" (להנדסאים, טכנאים, אקדמאים במדעי החברה והרוח, עובדים סוציאליים ובני/ות זוגם), מועדון "אשמורת" (לחברי הסתדרות המורים, בני/ות זוגם ולסטודנטים להוראה), וכן מועדוני ארגוני עובדים כגון "רפאל", "אגד", ו-"תעשייה אווירית"; ו-(2) מועדוני לקוחות לקמעונאים ורשתות כגון "לייף סטייל" "רמי לוי", ו-"ויקטורי". בנוסף, מועדוני הלקוחות של פרימיום אקספרס כוללים גם קטגוריית פרימיום כגון "FLY CARD".<sup>43</sup>

יצוין, כי ההתקשרות להקמתו של מועדון, כמו גם הקמתו בפועל ופעולות השיווק להחדרתו (ובהתאם לנסיבות העניין, אף חידוש התקשרות עם מועדון קיים), כרוכות בהשקעות כספיות מצידה של הקבוצה, חד פעמיות ו/או על פני תקופות משתנות, אשר עלולות להסתכם לעיתים בסכומים מהותיים (לרוב במהלך השנים הראשונות לתקופת ההתקשרות). עלויות כאמור, כאשר נזקפות לדוח רווח והפסד, מיוחסות בדוחות הכספיים לסעיף הוצאות מכירה ושיווק.

<sup>42</sup> יחד עם זאת, קיימות גם התקשרויות שאינן בלעדיות כאמור, כגון FLY CARD.

<sup>43</sup> לשלמות התמונה, יצוין כי הקבוצה מנפיקה בנוסף (בין היתר מכוח ההסדרים עם הבנקים שבהסדר), כרטיסי אשראי שונים לפלחי אוכלוסייה ספציפיים כגון "ישראל צעיר" (לבני נוער בגילאים 16 עד 22), מועדון "יותר" (להיילים בשירות סדיר או עתודאים), "קמפוס קארד" לסטודנטים ועוד.

התשלומים במהלך חיי הסכם המועדון מושפעים בעיקרם מהיקפי פעילות עמיתי המועדון בכרטיסי המועדון וכוללים, על-פי ההסכמות הספציפיות בין הקבוצה לבין כל מועדון מעת לעת, תשלומים שונים הנבדלים ביניהם הן בסוג התשלומים המשולמים לכל מועדון והן בסכומים/שיעורים המשולמים בגין כל סוג תשלום כאמור ו/או סוג כרטיס, כגון: (א) שיעורים משתנים מתוך מחזור העסקאות כפי שסוכם בכל הסכם אשר נעשו על-ידי עמיתי המועדון בכרטיסים המשויכים לאותו מועדון (שיעור כאמור עשוי להתעדכן מעת לעת בהתאם לשינויים בשיעור העמלה הצולבת או בהתאם לבסיס הצמדה אחר שנקבע); (ב) שיעורים משתנים מתוך הכנסות הקבוצה מאשראי שהועמד לעמיתי המועדון או מתוך יתרות אשראי שהועמד לעמיתי המועדון (כפוף לניכויים ולמנגנוני חישוב שנקבעו לצורך כך); (ג) תשלומים לצרכי שיווק והעמקת השימוש בכרטיסי המועדון ו/או בקשר עם הפקה, הדפסה ודיוור של חומרים ייעודיים לחברי המועדון; (ד) שיעורים משתנים מהכנסות הקבוצה בגין דמי כרטיס שנגבים מעמיתי המועדון; (ה) תשלומים שונים בגין כרטיסים קיימים ו/או חדשים מסוימים (בהתאם להגדרות בהסכם המועדון); (ו) השתתפות בהוצאות מסוימות על הטבות שניתנות ללקוחות המועדון; (ז) תשלומים שונים להבטחת הכנסות המועדון עד לגובה יעד מינימום מוסכם; ו-(ח) עמלת המרת נקודות. עלויות כאמור הינן חלק מביאור הוצאות מכירה ושיווק בדוחות הכספיים כאשר העלויות המפורטות בסעיפים (א), (ב), (ד), (ה) ו-(ז) לעיל משויכות לסעיף 'דמי ניהול מועדונים' בדוחות הכספיים כאמור.

במסגרת התקשרויות הקבוצה עם מועדונים כאמור, נוהגת הקבוצה, מעת לעת ולפי מהותו של המועדון ונסיבות העניין, להתקשר עם הבנקים בהסדר (כולם או חלקם, לפי שיקול דעת החברה)<sup>44</sup> בהסכמים להנפקת כרטיסים גם ללקוחותיהם כחלק מהסדר המועדון הרלוונטי, תוך קביעת הסדרים שונים בין הקבוצה לכל בנק מהבנקים בהסדר בקשר עם חלוקת הכנסות שינבעו מכרטיסי המועדון הבנקאיים שיופקו על-ידי הבנק בהסדר ללקוחותיו (בנוסף לעמלות המשולמות על-ידי הקבוצה למועדון) וכן בקשר להשתתפות הבנק בהוצאות המועדון בהן מחויבת הקבוצה. ראה גם סעיף 1.6.2.1 לעיל. יצוין, כי תמהיל כרטיסי המועדונים (בחלוקה לכרטיסי מועדון בנקאיים וחוף-בנקאיים) משתנה בין המועדונים השונים. כך למשל ישנם מועדונים שמרבית הכרטיסים בהם הינם בנקאיים וישנם מועדונים שמרבית הכרטיסים בהם הינם חוף-בנקאיים.

השפעתו של כל מועדון על פעילותה של הקבוצה ותוצאותיה עשויה להיות שונה. שיקולי ההתקשרות של החברה עם כל מועדון (או חידוש ההתקשרות) מושפעים, בין היתר, ממצב התחרות בשוק ומהתנהגות והצעות מצד שחקנים אחרים, וההתקשרות נעשית בין היתר, תוך שקלול הערכותיה של הקבוצה בקשר עם פוטנציאל הפעילות הצפויה מכל מועדון על פני זמן, היקפי ההשקעה הנדרשים על פני זמן לחידוש ו/או הרכשת המועדון, נפחי המחזורים, כמות הכרטיסים, התרומה למוניטין וכדומה, אשר אין ודאות שיתממשו. יצוין, כי התקשרויות הקבוצה בערוץ המועדונים מאופיינות בשונות (ולעיתים אף גבוהה) של תנאי ההתקשרות הפרטניים כפי שסוכם בקשר עם כל מועדון, וזאת בין היתר לאור מועד ההתקשרות ותנאי התחרות בשוק באותו מועד וכן שיקולים נוספים שנלקחו בחשבון על-ידי הקבוצה אגב כל התקשרות כגון נתח שוק אסטרטגי, מספר לקוחות, תרומה למוניטין וכיוצא ב.

נכון למועד חתימת הדוח, הקבוצה רואה בהתקשרויותיה עם המועדונים "אשמורת", "הוט", "חבר", "לייף סטייל", "FLY CARD" ו-"רמי לוי", כהתקשרויות בעלות חשיבות במסגרת פעילות המועדונים של הקבוצה, וזאת ביחס לאחד או יותר מההיבטים הבאים: היקף הוצאות/הכנסות הנגזר מההתקשרות, נתח שוק אסטרטגי, מספר לקוחות, תרומה למוניטין וכיוצא ב. הפסקת התקשרות עם מי מהמועדונים העיקריים או אי חידושה עלולים להוביל לפגיעה, ואף מהותית בנסיבות מסוימות, בקבוצה בקשר עם מי מאותם היבטים רלוונטיים.

בשנים האחרונות חודשו על-ידי הקבוצה ההתקשרויות עם המועדונים העיקריים כאמור. בהקשר זה יצוין, כי בחודש ינואר 2019, חודש הסכם מועדון FLY CARD למשך שבע (7) שנים שסיומו בסוף חודש אוגוסט 2026 תוך שבין הצדדים נקבעו בין היתר יעדי גיוס כרטיסים לתקופות שנקבעו בהסכם וכן, עודכן והוארך הסכם מועדון "חבר" באופן שבין היתר הוארך תוקפו עד ליום 15 במרץ 2027, בתוספת חידוש אוטומטי לחמש (5) שנים נוספות, אלא אם מי מהצדדים הודיע אחרת בהתאם לתקופות המצוינות

<sup>44</sup> יצוין, כי בקשר עם מועדוני הקבוצה, במסגרת הסכמות הקבוצה עם בנק הפועלים בקשר להנפקה משותפת של כרטיסי אשראי ובכפוף לתנאים שונים, התחייבה הקבוצה לאפשר ללקוחות הבנק להצטרף למועדוני הקבוצה, בכפוף להסכמה בין הקבוצה לבנק הפועלים על תנאי הסדר ההצטרפות בגין כל מועדון כאמור.

בהסכם. לתנאי חידוש ההתקשרויות האמורות השפעה על התייקרות ההוצאות השוטפות לאותם מועדונים, מעבר לשינוי בגין גידול בהיקפי הפעילות, וזאת בעיקר לאור הסביבה התחרותית המתגברת בתחום המועדונים, וכפועל יוצא ממנה, גידול בהיקף התשלומים למועדונים בעת חידוש/הארכת ההסכמים. כמו-כן, בחודשים דצמבר 2018 ופברואר 2019, התקשרה החברה עם חברות תעופה בהסכמים להנפקה והפצה של כרטיס מועדון משותף (Co-Brand), המאפשר למחזיק הכרטיס לצבור הטבות הניתנות למימוש במסגרת תכניות הטבות של חברות התעופה.

כמפורט בדוח זה, לעיל, השפעת התפרצותה של מגיפת הקורונה בישראל ובעולם באה לידי ביטוי במיוחד בתחומים מסוימים ובהם תחומי התיירות והתעופה, באופן שהיקפי הפעילות בענפים אלו נפגעו באופן מהותי, החל מאמצע חודש מרץ השנה וביתר שאת מהרבעון השני של שנת 2020 ועד למועד חתימת דוח זה.

ביום 25 בנובמבר 2020 פרסמה חברת נתיבי אויר לישראל בע"מ ("אל-על") את דוחותיה הכספיים לרבעון השלישי של שנת 2020. דוח סקירת רואי החשבון המבקרים של אל-על כולל הערת עסק חי לאור קיומם של ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומה של אל-על כעסק חי, וזאת בהמשך להערות עסק חי אשר נכללו גם בדוחותיה הכספיים לרבעונים הראשון והשני בשנת 2020 ובדוחותיה הכספיים לשנת 2019.

בחודש ספטמבר 2020, בעקבות הנפקה לציבור, הודיעה אל-על על העברת השליטה בה למר אלי רוזנברג לאחר שחברת כנפי נשרים תעופה שבשליטתו רכשה 42.9% ממניות אל-על לאחר ההנפקה. בהתאם להודעה שפרסם משרד האוצר, ההנפקה שביצעה אל-על ותמורת ההנפקה, יאפשרו לחברה לעמוד בהתחייבויותיה וישפרו את מצבה הפיננסי. עוד צוין, כי תוצאות ההנפקה מבטאות את אמון המשקיעים בתכנית העסקית של אל-על ובסיוע המדינה.

בחודש מרץ 2021, עדכנה אל-על, בהמשך להודעתה כי היא נמצאת בתהליכים מתקדמים של נטילת הלוואה מבנקים ומוסדיים המגובה בחלקה בערבות מדינה, הודיע לה משרד האוצר כי הוא בוחן מתווה חלופי. בהתייחס לאמור לעיל, בחנה החברה את תוצאות פעילות המועדון בתקופת הדוח וכן עד לתום תקופת ההסכם הקיים, בהתאם להערכה שביצעה, הגיעה החברה למסקנה כי, בשלב זה לא נדרשת הפחתת סכומים ששולמו לאל-על בעת הארכת ההסכם. הערכה זו תמשיך להבחן ובהתאם להתפתחויות יתכן וההערכות בעתיד תהיינה שונות.

נכון ליום 31 בדצמבר של כל אחת מהשנים 2020 ו-2019 סך שיעור הכרטיסים הפעילים במועדונים העיקריים, כאמור לעיל, מתוך כלל הכרטיסים הפעילים של הקבוצה נכון לאותם מועדים, הינו כ-32% וכ-31%, בהתאמה.

### 1.6.3 ספקי שירות עיקריים

הקבוצה נוהגת להתקשר מעת לעת ולפי הצורך בהתקשרויות עם ספקים לקבלת שירותים בתחומים שונים ובכלל זאת, שירותים טכנולוגיים למיניהם ושירותים להפעלת מוקדי שירות ומכירה. להלן פרטים אודות ספקי השירות העיקריים של הקבוצה:

#### (א) מס"ב ושב"א<sup>45</sup>

למיטב ידיעת החברה, מרכז סליקה בנקאי בע"מ ("מס"ב") מתפעלת מערכת לסליקה אלקטרונית של זיכויים וחיובים המועברים באמצעים אלקטרוניים בין בנקים ולקוחותיהם של בנקים שונים, לשם חיוב או זיכוי (לפי העניין) של חשבונות בנק. הקבוצה משתמשת בשירות מס"ב באופן קבוע ושוטף.

שב"א משמשת כמתג תקשורת בין בתי העסק לבין מנפיקים וסולקים. למיטב ידיעת החברה, שב"א מתפעלת מערכת לאיסוף עסקאות המבוצעות בכרטיסי חיוב בישראל, מרכזת את המידע על העסקאות שמבוצעות בבתי העסק השונים, ממינת אותן על-פי זהות הסולק הרלוונטי עימו קשור בית העסק ומעבירה את המסרים האלקטרוניים לסולקים ומנפיקים לאישור ביצוע העסקה. בנוסף, שב"א מתפעלת עבור חברות כרטיסי האשראי את התנועות ביניהן ביחס לעסקאות צולכות ולפעולות סליקה. למיטב ידיעת החברה, בחודש ספטמבר 2017

<sup>45</sup> למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח מס"ב (חברה פרטית) ושב"א (חברה ציבורית) הינן חברות המוחזקות, בין היתר, בידי מספר תאגידים בנקאיים, בהם גם בנק הפועלים.

נקבע על-ידי בנק ישראל כי שב"א תעמיד ללא תמורה את פרוטוקול התקשורת המשמש לביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב לרשות כלל המשתמשים בשוק. לשם יישום העברת הפרוטוקול כאמור, הורתה רשות התחרות על הקמת עמותה (שתפוקח בידי בנק ישראל), שאליה תעביר שב"א את כלל זכויותיה בפרוטוקול התקשורת ללא תמורה. בהתאם להנחיית רשות התחרות, העמותה תאפשר לכל משתמש בפרוטוקול להצטרף אליה, וזכויות ההצבעה בעמותה ייקבעו באופן שנותן ייצוג הולם לכל המשתמשים.

בחודש מאי 2019 הגישו החברה ופרימיום אקספרס בקשות לחברות בעמותה אליה העבירה שב"א את פרוטוקול התקשורת כאמור. החל מחודש מרץ 2020 ישראכרט ופרימיום אקספרס חברות בעמותה.

ככלל, מלוא העסקאות בכרטיסים ממותגי הקבוצה מתבצעות דרך מערכות שב"א ומס"ב.<sup>46</sup>

למועד חתימת הדוח, לקבוצה תלות מהותית בשירותים המסופקים על-ידי שב"א ומס"ב. בהיעדר קבלת שירותים כאמור לעיל, עלולה פעילות הקבוצה להיפגע בצורה משמעותית. למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח לא קיים גורם מקומי חלופי משמעותי אשר יכול לספק בשוק בישראל, ובכלל זה לקבוצה, שירותים חלופיים לכלל השירותים הניתנים לחברות כרטיסי האשראי על-ידי שב"א ומס"ב. עם זאת יצוין, כי למיטב ידיעת החברה, פעילותן של החברות כאמור כפופה בין היתר להוראות דיני התחרות ומגבלות מכוח הנחיות שהוציא הממונה על התחרות ביחס לפעילותן (במסגרתן הוגבלה יכולתן של שב"א ומס"ב לסרב לספק שירותים לקבוצה או לשנות את תעריפיהן) וכן פעילותה של שב"א מפוקחת על-ידי בנק ישראל.

חיוב החברה על-ידי שב"א ומס"ב בגין שירותיהם הינו בעיקרו על-פי תעריפון המפורסם על-ידן ושהינו למיטב ידיעת החברה אחיד לכלל חברות כרטיסי האשראי בישראל. בחודשים אוגוסט 2018 ואפריל 2019, הודיעה שב"א לחברה על תחילת גבייתן של שתי (2) עמלות חדשות, האחת בגין מסופים מחוברים שאינם מבצעים עסקאות ("עמלת מסופים לא פעילים") והשניה בגין "פינפדים" (פינפד הינו קורא כרטיסים חכם, שמחובר למסוף המחובר למערכת שב"א) ("עמלת הפינפדים"), לגביהן קיימת מחלוקת בין החברה לבין שב"א באשר לחובת החברה לשאת בהן. סכום שתי העמלות שבמחלוקת כאמור אינו מהותי לחברה. החברה הודיעה לשב"א כי תישא רק בחלק מעמלת מסופים לא פעילים ועד לחודש ינואר 2021 שילמה את העמלה האמורה תחת מחאה, ולא שילמה כלל את עמלת הפינפדים. כפי שנמסר לחברה מאת שב"א היא עשויה לנקוט כנגד החברה בפעולות לסגירת מסופים לא פעילים (באופן מדורג), וכן לא להעמיד ולבטל שירותים מסוימים לחברה בגין פינפדים, וזאת בנוסף לנקיטת צעדים לגביית החוב הקיים לטענתה. לאור התנהלות שב"א בנושא האמור, החברה פנתה לרגולטורים רלוונטיים, בין היתר על מנת שיפקחו על תעריפון שב"א, וכן שוקלת צעדים נוספים בנושא. בחודש ינואר 2021 הסכימו הצדדים לנהל דיאלוג על מנת להגיע לעמק השווה ביניהם, בכפוף לתנאים שהוסכמו ביניהם, ובכלל זה תשלום חלקי בגין עמלת הפינפדים. למועד חתימת הדוח, לא הצליחו הצדדים להגיע להבנות.

בכל אחת מהשנים 2020 ו-2019, הסתכמו הוצאות הקבוצה לשב"א ומס"ב (במצטבר) בשיעור של כ-6% מסך הוצאות התפעול של הקבוצה. ראה גם ביאור 7 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

#### (ב) דפוס בארי (שותפות מוגבלת) ("דפוס בארי")

בין הקבוצה ודפוס בארי קיימת מערכת הסכמית (המתעדכנת מעת לעת) במסגרתה מספק דפוס בארי לקבוצה שירותי הפקה, הדפסה ועיטוף של פירוט החיובים והזיכויים ששולחת הקבוצה על בסיס חודשי למחזיקי הכרטיסים ולבתי העסק וכן, שירותי עיטוף ומשלוח כרטיסים של הקבוצה. במסגרת ההתקשרות עם דפוס בארי כאמור מוסדרות הוראות מקובלות שונות, בין היתר, לגבי חישוב התמורה בגין השירותים שיוענקו לקבוצה (המחושבת, בין היתר, על-פי קריטריונים של כמות החומר המודפס, סוג ההדפסה וכיוצ"ב); לגבי שמירה על סודיות המידע המועבר בין הצדדים; לגבי אחריות לנזקים ושיפוי בגינם; וכדומה.

למועד חתימת הדוח, מוארך תוקפן של התקשרויות הקבוצה עם דפוס בארי מעת לעת לתקופות קצובות של שנה אחת בכל פעם, בהתאם למנגנונים ועד למועדים שנקבעו. לכל אחד מהצדדים זכות להביא לסיום

<sup>46</sup> למעט חיובים/זיכויים דרך חשבונות המתנהלים בבנק הפועלים, המבוצעים בדרך כלל בממשק ישיר מול בנק הפועלים עצמו, וכן למעט עסקאות מול בתי עסק הנסלקים בחו"ל.

ההתקשרויות בהודעה מראש של שלושים (30) ימים, וכן הוסכמו הוראות מקובלות נוספות שבהתקיימן יוכל כל צד להביא את ההתקשרויות לסיום מיידי.

להערכת החברה, במקרה של ביטול ההתקשרויות עם דפוס בארי מסיבה בלתי צפויה או ללא היערכות מוקדמת מראש, יהיה לקבוצה קושי זמני בקבלת השירות ברמה הניתנת כיום. יחד עם זאת, ניתן יהיה להיערך מראש לקבלת שירותים דומים מחברות אחרות. בהתאם להוראות נוהל בנקאי תקין מספר 357 (ניהול טכנולוגיית המידע), התקשרויות הקבוצה עם דפוס בארי (ו/או ספק חלופי) טעונה אישור מאת הפיקוח על הבנקים. הקבוצה קיבלה אישור כאמור בקשר עם התקשרויותיה עם דפוס בארי.

בשנים 2020 ו-2019, הסתכמו הוצאות הקבוצה לדפוס בארי בטווח של בין 6%-7% מסך הוצאות התפעול של הקבוצה.

#### (ג) מוקדי שירות ללקוחות הקבוצה במיקור חוץ

במסגרת התקשרויותיה של הקבוצה עם ספקים חיצוניים להפעלת מוקדי שירות ללקוחות פרטיים של הקבוצה, לחברה התקשרות עם ספק עיקרי במסגרת הסכם המתחדש מעת לעת לתקופות של שנה (1) (ואשר לכל צד זכות להביאו לידי סיום בהודעה מראש של שלושים (60) ימים). מוקד השירות המתופעל על-ידי הספק האמור מתמשק לצורך פעילותו עם תשתיות טכנולוגיות מלאות של הקבוצה (מחשב, מרכזייה וכדומה).

לפרטים אודות הוצאות בגין מוקדי שירות לקוחות ראה ביאור 7 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

להערכת החברה, סיום ההתקשרות בקשר עם הפעלת מוקד שירות הלקוחות כאמור, ללא היערכות מוקדמת מראש, עלול להשית על הקבוצה עלויות ו/או לפגוע ברציפות ו/או איכות פעילות הקבוצה מול לקוחותיה, לרבות פגיעה במוניטין הקבוצה, בין היתר לאור הוראות חוק מענה אנושי כמפורט להלן.

לשלמות התמונה יצוין כי לקבוצה התקשרויות עם מספר ספקים נוספים להפעלת שירותי מוקדי שירות לקוחות ומכירה ללקוחותיה במיקור חוץ.

בהמשך לאמור בביאור 13.2.24 ג.ג.2020 לדוחות הכספיים לשנת 2020, בחודש יוני 2019, פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי".

#### (ד) ספקי שירותים טכנולוגיים

למועד חתימת הדוח, קשורה הקבוצה עם מספר ספקי שירותים טכנולוגיים עיקריים בהתקשרות לתקופות משתנות (המתחדשות מעת לעת), כמפורט להלן:

(1) IBM הינה הספק הגדול ביותר מבחינת ההיקפים הכספיים והמהותיים של שירותי IT ופלטפורמות מחשוב בקבוצה. הקבוצה קשורה (וכן מתקשרת מעת לעת לפי הצורך והעניין) עם IBM בהסכמים לקבלת שירותים שונים הנדרשים לה בתחום מערכות המידע, לרבות הסכמי רכישת ציוד, תחזוקתו, רכישת תוכנות ושירותים מקצועיים. מרבית ההסכמים שנחתמים עם IBM הינם לתקופות של שלוש (3) עד ארבע (4) שנים (וחלקם לתקופות קצרות או ארוכות יותר, לפי מהות העניין). כמו-כן, מספקת IBM לקבוצה שירותי אירוח (Hosting), הכוללים השכרת מבנה ותפעול/תחזוקת תשתיותיו, למרכז המחשבים המשני של הקבוצה בנתניה (כאמור בסעיף 7.3 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020).

למועד חתימת הדוח, עלות ההתקשרות השנתית של הקבוצה עם IBM (הוצאות והשקעות) מוערך בסכום של 5-6 מיליון דולר בנושאים שפורטו.

(2) Oracle - הקבוצה קשורה במספר התקשרויות בקשר למוצרים של חברת Oracle, ביניהן ביחס לתשתיות בסיסי נתונים ומערכת ERP פיננסית ולוגיסטית. להערכת החברה, למועד חתימת הדוח, עלות ההתקשרות השנתית אינה מהותית לקבוצה.

(3) Microsoft - לקבוצה מגוון פתרונות תוכנה מבית Microsoft, חלקם לעמדות העבודה וחלקם פתרונות לשרתים ולמערכות ארגוניות, דוגמת מערכת ה-CRM (Customer Relationship Management), מסדי נתונים ומערכות הפעלה. למועד חתימת הדוח, עלות ההתקשרות השנתית אינה מהותית לקבוצה.

(4) Tera Data הינה פלטפורמת מחסן הנתונים הארגוני בקבוצה. למועד חתימת הדוח, עלות ההתקשרות השנתית אינה מהותית לקבוצה.

(5) לחברה הסכם עם חברה בת בבעלות מלאה של בנק הפועלים לקבלת שירותי אירוח באתר המיועד לאכסון מערכות מחשוב ותקשורת בשגרה ובחירום. לפרטים ראה סעיף 6.2.7 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

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

#### 1.6.4. פרויקטים עיקריים בתחום הטכנולוגיה

מערכות הליבה של החברה עליהן מבוססת פעילות התשלומים הינן מערכות המעבדות היקפי פעילות גדולים מאוד. למערכות כאמור יכולת לקלוט ולתפעל היקפי פעילות גבוהים מאלו הקיימים בקבוצה. מערכות אלו הינן מערכות ותיקות ומורכבות ומשכך היכולת להטמיע בהן שינויים והתאמות, הינה מורכבת יחסית. החברה פועלת מעת לעת לשדרוג המערכות הטכנולוגיות המשמשות את כלל תחומי פעילותה (ובכלל זאת בתחום האשראי).

להלן פירוט, נכון למועד חתימת הדוח, בדבר הפרויקטים העיקריים של החברה בתחומי המערכות הטכנולוגיות:

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

(ב) מערכת לניהול לקוחות ואשראי - החל מהרבעון הראשון לשנת 2018 פעלה החברה (באמצעות התקשרות עם צד שלישי) לשיפור ושדרוג מערכות המחשוב והטמעת מערכת לניהול לקוחות ואשראי.

ביום 29 בדצמבר 2020 החליט דירקטוריון החברה על הפסקתו של הפרויקט, ומעבר לפיתוח עצמי של רכיבי הבסיס החיוניים של הפרויקט, וזאת כחלק מהיערכות ליישום האסטרטגיה של הקבוצה לצד שינויים דינאמיים בסביבה התחרותית והסביבה המקרו-כלכלית בה היא פועלת, ותעדוף משאבים. הפסקת הפרויקט צפויה לסייע לחברה בייעול הקצאת המשאבים שלה והסתמך למען תמיכה בצרכים עסקיים ותפעוליים שוטפים, ועלויות המעבר לפיתוח עצמי של רכיבי הבסיס החיוניים של הפרויקט צפויות להיות נמוכות משמעותית לעומת המשכו של הפרויקט במתכונתו הנוכחית ובחסכון עלויות אחזקה ותפעול.

לאור החלטת הדירקטוריון, רשמה החברה בדוחותיה הכספיים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הוצאה חד פעמית בסך של כ-69 מיליוני ש"ח (לפני מס). ראה ביאור 16.א לדוחות הכספיים לשנת 2020.

(ג) הארנקים הדיגיטליים - החברה הקימה תשתית וארנק דיגיטלי באפליקציה, לתמיכה בכלל כרטיסי האשראי המונפקים ומתופעלים על-ידי הקבוצה. החברה תתמקד בהקמת מוצרים לביצוע תשלום מאובטח, מנגנוני בקרה ומניעת הונאות, הצעות ערך ללקוח ותמיכה בתהליכי התשלום מתקדמים בארץ ובעולם.

(ד) מאגר נתוני אשראי - החברה מבצעת פרויקט בקשר להערכות לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 ("חוק נתוני אשראי") המבוצע בשני שלבים: 1. דיווח למאגר על נתוני אשראי על-פי הגדרת בנק ישראל, כולל פיתוח בקרות להבטחת איכות הנתונים. שלב זה פותח ומופעל ומעודכן מעת לעת בהתאם להנחיות בנק ישראל; 2. קליטת הנתונים מלשכות המידע: קליטת נתונים חדשים, שמירתם וניהולם לטובת חיוויי אשראי וניטור הלקוחות, ושימוש במידע לצורך חיתום אשראי. עיקר הפיתוח יסתיים במהלך שנת 2021.

(ה) הקמת מערך להנפקת כרטיסי אשראי ללקוחות בנק לאומי - כחלק מהסכם ההתקשרות של הקבוצה עם הבנק (לפרטים ראה סעיף 1.6.2.1 [ג] לדוח הדירקטוריון לשנת 2020). להערכת החברה המערך יושלם בשלבים, עיקר המהלך הוקם בשנת 2020 והשלמות נוספות יבוצעו במהלך שנת 2021 בתיאום עם הבנק. ההנפקה ותפעול ההנפקה על-ידי הקבוצה לפי הסדר בנק לאומי מתבצעים בפועל החל מהמחצית השנייה של שנת 2019. עיקר המערך הוקם במהלך שנת 2020, השלמות בתיאום מול הבנק יבוצעו במהלך שנת 2021.

הערכותיה של החברה כאמור לעיל הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על נתונים, מידע ותכניות החברה וכן הערכותיה ביחס לשינויים והתאמות בשוק התשלומים והתאמות טכנולוגיות הנדרשות בקשר אליהם, נכון למועד חתימת הדוח. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, מהתפתחויות, טכנולוגיות ובשוק התשלומים, שלא ניתן להעריכן באופן מלא, שינוי בתמחור פרויקטים שאינו בשליטת החברה ו/או כתוצאה התממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה.

#### 1.6.5. מקורות המימון

##### רקע

(א) למועד חתימת הדוח, עיקר פעילותה של הקבוצה הינו בתחום ההנפקה והסליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב (כאשר חלק משמעותי ביותר מהכרטיסים הינו כרטיסים בנקאיים) ובתחום האשראי. פעילות זו מייצרת באופן שוטף יתרות לחיוב (גבייה) מבנקים, מחזיקי כרטיס וחברות כרטיסי אשראי אחרות ומנגד יתרות לזיכוי אל מול בתי עסק וחברות כרטיסי אשראי אחרות. ככלל, מועדי התשלום בין השחקנים השונים בסכמה הינם בהתאם למערכת ההסכמית ביניהם, בכפוף להוראות רגולטוריות (בין היתר כמפורט להלן). בתי עסק הסולקים עם הקבוצה מזוכים בגין עסקאות במועדים שונים (בהתאם להסכמי הסליקה עימם) אשר למועד חתימת הדוח, העיקריים שבהם הינם ה-2 וה-8 בכל חודש (ב-2 לחודש העוקב בגין עסקאות שנקלטו במערכת החברה בין ה-2 ל-15 לחודש, וב-8 לחודש העוקב בגין עסקאות שנקלטו בבית העסק בין ה-15 לחודש ל-1 לחודש העוקב) - לפרטים נוספים בקשר למועדי זיכוי בתי עסק ראה סעיף (ב) להלן; בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 470 ("נב"ת 470"), בגין הכרטיסים הבנקאיים (מרבית הכרטיסים) הבנקים מעבירים את הכספים במועד שבו נדרש מתפעל ההנפקה להעביר כספים אלה לסולק בהתאם למועד או למועדים שנקבעו בהסכם הסליקה הצולבת, ללא תלות במועד החיוב של הלקוח וללא תלות בהות הסולק שאליו מעביר מתפעל ההנפקה את התמורה ואילו לקוחות מחזיקי כרטיסים חוץ בנקאיים מחויבים באחד מבין ארבעה מועדים (בהתאם להסכם שבין הקבוצה ללקוח), שהינם 2, 10, 15 ו-20 בחודש.

כן יצוין, כי בחודש מאי 2020, נחתמה תוספת להסכם הסליקה שבין מדינת ישראל לחברה, לפיה, בין היתר, החל מחודש מאי 2020 ועד ליום 25 בינואר 2021, מועד העברת הכספים על-ידי החברה למדינה עבור עסקאות שיתבצעו בין ה-1 בחודש (כולל) ועד ל-31 בחודש (כולל), יהיה ביום ה-2 בחודש העוקב, וזאת חלף העברת כספים כאמור בשני מועדים שונים: מועד אחד ב-21 לחודש בו בוצעו העסקאות (בגין עסקאות מה-1 לחודש ועד 19 לחודש), המהווה את עיקר התשלום ומועד נוסף ב-2 לחודש העוקב (בגין עסקאות החל מה-20 לחודש ועד סוף החודש). בחודש ינואר 2021 נחתם בין הצדדים הסכם סליקה חדש, בתוקף עד יום 24 בינואר 2024 (עם אופציה למדינת ישראל להאריכו בתקופות נוספות שלא יעלו, בסך הכל, על שנה אחת), המעגן אף הוא את תנאי הזיכוי האמורים. תנאי הזיכוי כאמור משפרים את פרופיל הנזילות של החברה בהיבט של היקף ניצול מקורות המימון במהלך החודש, וכן להקטין, באופן לא מהותי, את עלויות המימון של החברה.

זיכויים וחייבים אלו בתאריכים שונים במהלך החודש, יוצרים פער תזרימי משתנה במהלך ימי החודש. פער תזרימי זה ביחד עם כלל פעילויות החברה, ובשים לב להונה העצמי משפיע על צורכי הנזילות של החברה, אשר באים לידי ביטוי בניצול On-Call במהלך החודש אשר היקפו המקסימלי בנקודת השיא שונה מהניצול הממוצע. ראה טבלה 5 להלן בסעיף 1.6.5, לעניין יתרות ניצול מקסימלי וניצול ממוצע של מסגרות האשראי של הקבוצה. פער תזרימי זה, מושפע, בין היתר, מהמשקולות השונות של התזרים הנכנס והיוצא בגין הרכיבים שתוארו לעיל במועדים השונים, מהיקף העסקאות לחולף, סוגן ומועדן, וכן מהשפעות תזרימיות בגין עסקאות שבוצעו בחודשים קודמים. מרבית היתרות האמורות מסולקות במהלך תקופה של החודש השוטף להיווצרותן.

יצוין, כי בדוחות על המצב הכספי של החברה מוצגות היתרות של סוף החודש הרלוונטי למועד החתך – קרי, בתחום העסקאות בכרטיסי אשראי, משקף את היתרה בפועל שטרם נפרעה מצד החייבים (בעיקר מחזיקי הכרטיס ובנקים) ומנגד, בהתחייבויות, את התשלום שטרם שולם לבתי העסק.

(ב) יצוין כי, ביום 14 באוקטובר 2020 נכנס לתוקף חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 ("חוק שירותי תשלום"), אשר מסדיר, בין היתר, היבטים שונים במערכות היחסים שבין נותן שירותי תשלום (הסולק) למוטב (בית העסק) בעת שימוש באמצעי תשלום, ובכלל זה קביעה לפיה מועד העברת כספים מסולק לבית עסק יהיה מיידית או במועד סביר אחר שהוסכם עם בית העסק, וכן קובע הוראות כלליות לעניין ביצוע הוראות תשלום



והסדרי האחריות הנוגעים להן. לפרטים נוספים בקשר לכך ראה ביאור 9.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

(ג) כמו-כן, בחודש אפריל 2018, במסגרת החלטת הממונה על התחרות בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל ביחס להסכם התפעולי המסדיר את הפעלת הממשק המשותף בין חברות האשראי (לפרטים ראה סעיף 2.4.3 [א] לדוח הדירקטוריון לשנת 2020), הורה הממונה כי החל מיום 1 ביולי 2021, העברת כספים ממנפיק לסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד, תתבצע לא יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק ("זיכוי יומי"). כאמור לעיל, לאור הוראת ניהול בנקאי תקין (נב"ת 470), החל מהמועד האמור, זיכוי מתפעל הנפקה על-ידי המנפיק הבנקאי יבוצע באופן יומי.

הוראת הממונה על התחרות בדבר זיכוי יומי הינה בעלת פוטנציאל השפעה בפעילויות שונות של החברה, כגון: בהיבט המימון, במגזר הסליקה ובפעילות האשראי. יצוין, כי לאור האמור בנב"ת 470 (כמפורט בסעיף (א) לעיל), השפעת יישום הוראה זו תחול בעיקרה בעולם הכרטיסים החוץ בנקאיים. להערכת החברה מדובר בהשפעה שאינה מהותית. תוצאת השפעתה של ההוראה וכיוונה תלויות במספר גורמים כמפורט להלן. בשלב זה אין ביכולתה של החברה לאמוד בוודאות את היקף ההשפעות האמורות, וזאת, בין היתר, לאור שמאפייניה והיקפי הפעילות בה אינם ידועים, וכן בשל תלות התוצאה בין היתר בגורמים הבאים: (1) מידת חדירת כרטיס חיוב מידי (דביט), והיקפי הפעילות בעסקאות חיוב נדחה; (2) התנהגות ותכנון עסקיות של הבנקים, ובמיוחד הבנקים הגדולים; (3) תמהיל כרטיסים בנקאיים/חוץ בנקאיים; (4) נתח שוק הסליקה של החברה ביחס לכרטיסים שהיא מנפיקה/מתפעלת הנפקה; (5) המצב התחרותי בתחום הסליקה מול בתי העסק; ו-(6) התנהגות קמעונאית של בתי העסק בתחום התשלומים והצעות הערך ללקוח.

(ד) יצוין, כי פרופיל הנזילות של הקבוצה מושפע באופן ניכר גם מעונתיות, באופן שמחזורי הפעילות הגבוהים במהלך השנה מתבצעים בעיקר בתקופות החגים (חגי תשרי ופסח), אשר חלים ברבעונים שונים בשנים שונות, וכן בחודשי הקיץ, ואלו מגדילים את צרכי מימון פער התזרים באותן תקופות.

למועד חתימת הדוח, פער התזרים בגין פעילות התשלומים (הנפקה וסליקה) וכן פעילות האשראי לאנשים פרטיים ואשראי מסחרי, ממומן בעיקר באמצעות מקורות מימון קצרי טווח (הלוואות לזמן קצר והלוואות מסוג On Call) מבנקים שונים, הלוואות לטווח ארוך ממוסדות פיננסיים ואגרות חוב סחירות.

צרכי הנזילות של הקבוצה וניהולם הינם משמעותיים ביותר לצורך פעילותה השוטפת של הקבוצה ומימוש האסטרטגיה העסקית שלה. למועד חתימת הדוח, לחברה מקורות מימון מגורמים שונים במערכת הבנקאית, גוף מוסדי ושוק ההון המספקים לקבוצה את כלל הצרכים הנדרשים לתמיכה בפעילותה השוטפת, בגידול בפעילותה ובמימוש האסטרטגיה העסקית שלה וכן לצורך עמידה בתרחישי קיצון (בדגש בעיתות משבר). לפרטים אודות סיכון הנזילות של הקבוצה וניהולו וכן הערכת השפעת גורם הסיכון כאמור על פעילותה של הקבוצה, ראה סעיף 3.3 וטבלה מספר 33 – "דיון בגורמי הסיכון" לדוח דירקטוריון זה, בהתאמה.

בחודש אוגוסט 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לנוהל בנקאי תקין מספר 313 (מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים) ("נב"ת 313") לצורך הקלה במגבלות שיחולו על חברות כרטיסי האשראי המופרדות בקבלת מימון (מכוח מגבלות לווה בודד או קבוצת לווים) – לפרטים ראה ביאור 12.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020. במסגרת זו, לבנקים שהחזיקו בחברות כרטיסי האשראי המופרדות הוקנתה תקופת יישום, במהלכה יידרשו להקטין את חשיפות האשראי לחברות כרטיסי האשראי המופרדות שבבעלותם באופן מדורג, תוך שלוש (3) שנים ממועד ההפרדה של חברת כרטיסי האשראי מהתאגיד הבנקאי. בהתאם לכך, צמצמה החברה את מסגרות האשראי בבנק הפועלים כמפורט להלן.

בנוסף נקבע במסגרת נב"ת 313, כי החשיפה של חברת כרטיסי אשראי ללווים, תהיה נתונה למגבלת לווה/קבוצת לווים, ולמגבלה המצרפית של לווים גדולים.

נכון למועד חתימת הדוח, כחלק מפעילות ההנפקה, הסליקה והניכיונות, לקבוצת הבנקים בהסדר וחברות כרטיסי האשראי האחרות חבות לקבוצה מעל למגבלת לווה בודד (נב"ת 313) אילו זו הייתה חלה נכון להיום. יחד עם זאת, במהלך חמש (5) שנים מיום פרסום ההוראה, חבות של קבוצת לווים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי לא תהיה כפופה למגבלה זו. למועד חתימת הדוח, טרם ניתן להעריך את ההשפעה העתידית של שינוי זה.

(ה) ניהול הנזילות לטווח קצר - בהתאם לפרופיל הנזילות של הקבוצה המתואר לעיל, ניהול הסיכון הינו בראייה כוללת בשים דגש על הטווח הקצר. בשל גורמי הסיכון הגלומים בחלק ממקורות המימון עליהם נסמכת הקבוצה,

כדוגמת מקורות מימון הניתנים למשיכה מיידיית מסיבות שונות, כמתואר בסעיף זה להלן, לקבוצה קיימות מסגרות אשראי מובטחות,<sup>47</sup> וזאת לצד קווי אשראי שאינם מובטחים. בנוסף ובכדי לשמור על מגוון מקורות המימון עליהם נסמכת הקבוצה, מפזרת הקבוצה את ניצול מקורות המימון באמצעות לקיחת הלוואות לזמן קצר והלוואות מסוג On-Call ממספר בנקים נוספים.

היקף מסגרות האשראי המובטחות של הקבוצה כמו גם החלטות על הגדלת קווי אשראי ומסגרות אשראי מובטחות, נבחנים באופן שוטף בהתאם לצרכים וגם למול תרחישי קיצון.

(1) מודל הנזילות הפנימי – המודל הפנימי לניהול הנזילות מבוסס על הכללים שפרסם בנק ישראל במסגרת נוהל בנקאי תקין מספר 342 (בהתאמות הנדרשות לפעילות הקבוצה) ("נב"ת 342") ומשמש לאמידת תזרים מזומנים נטו לתקופות פירעון שונות, והוא מהווה את אחד הכלים בניהול סיכון הנזילות. תכנון הנזילות וזיהוי פערי מימון מבוצע בהתאם לתוצאות המודל הפנימי והמגבלות שנקבעו לפי מדדי הסיכון. במסגרת ניהול סיכון הנזילות, מופק אומדן פנימי לתזרים מזומנים לתקופות שונות לפירעון (עד חודש, עד שלושה חודשים, עד חצי שנה, עד שנה ומעל שנה), כאשר המודל כולל הנחות והערכות ביחס להתנהגות תזרים המזומנים, על מנת לספק הערכה ביחס לחשיפה לסיכון נזילות.

המודל כולל הנחות שונות ביחס לרמת הנזילות של הנכסים השונים שבידי הקבוצה וביחס להתנהגות מקורות המימון שלה, והתזרים היוצא. תוצאות המודל מספקות אינדיקציה באשר למצב הנזילות הנוכחי של חברות הקבוצה וכן מסייעות בזיהוי פערי מימון בטווחי זמן שונים.

החל מהמחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ועד למועד חתימת הדוח הושפע פרופיל הנזילות של החברה ממגיפת הקורונה באופן שבו מחזורי הפעילות של הקבוצה בתחום התשלומים ירדו, כפי שפורט בסעיף 1.2 לעיל, דבר אשר הוביל לקיטון בפער התזרים בתקופה האמורה.

למועד חתימת הדוח, להערכת החברה, לחברה מקורות מימון מספקים, כפי שתואר לעיל, לצורך הפעילות השוטפת וכן לצמיחה בתחום האשראי. בהנחה שהמשק יחזור בהדרגה למתכונתו הרגילה, החברה אינה צופה כי יחול שינוי מהותי בזמינות מקורות המימון שלה. יחד עם זאת, לאור אי הודאות הקיימת בעקבות מגיפת הקורונה, קיים מטבע הדברים קושי מובנה בהערכת התממשות הנחה זו של החברה. בנוסף, החברה אינה יכולה להעריך אם וכיצד תשפיע מגיפת הקורונה על עלויות המימון העתידיות של החברה.

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

<sup>47</sup> מסגרת אשראי מובטחת, הינה מסגרת אשראי אשר בגינה קיימת התחייבות של מעמיד המסגרת להעמדת אשראי עד לגובה המסגרת ובהתאם לתנאיה, בדרך כלל לתקופה של שנה. מסגרת אשראי שאינה מובטחת הינה מסגרת אשראי הכפופה להחלטתו של מעמיד המסגרת, בכל עת, ואין הוא מחויב בה.

מקורות המימון של הקבוצה

למועד חתימת הדוח, הקבוצה מממנת את פעילותה בעיקר באמצעות: הון עצמי; מסגרות אשראי מובטחות מגופים פיננסיים (בעיקר בנקים) ומסגרות אשראי שאינן מובטחות בהיקף שאינו מהותי ממספר בנקים; הלוואות לזמן קצר והלוואות מסוג On-Call מבנקים שונים בישראל; אגרות חוב סחירות והלוואות לזמן ארוך ממוסדיים ובנקים. למועד חתימת הדוח, עיקר המימון החיצוני של הקבוצה מועמד לחברת ישראלכרט.

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

להלן פרטים, בתמצית, אודות כלל מקורות המימון החיצוניים של ישראלכרט והחברות המאוחדות שלה ליום 31 בדצמבר 2020:

מאפיינים כלליים	היקף ההתחייבויות לימים*			זהות החייב	סוג האשראי	זהות הנושה
	31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2020	בסמוך למועד חתימת הדוח 9 - במרץ 2021			
	במיליוני ש"ח					
(I) הלוואה בסך 450 מיליון ש"ח מבנק הפועלים נפרעה בתשלום אחד בחודש יולי 2020 (לפרטים ראה סעיף 6.3.1 [ב] לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020); (II) הלוואה בסך 150 מיליון ש"ח לפירעון בתשלום אחד בחודש יולי 2023. (III) הלוואה בסך 250 מיליון ש"ח מבנק הפועלים לפירעון ב-6 תשלומים חצי שנתיים.	450 <sup>(I)</sup>	401 <sup>(II)</sup> (III)	401 <sup>(II)</sup> (III)	ישראלכרט	טווח ארוך	המערכת הבנקאית
מסגרות אשראי מובטחות לטווח קצר ו/או On Call.	4,109	3,383	2,707	ישראלכרט וחברות מאוחדות	טווח קצר**	
מסגרות אשראי שאינן מובטחות מבנקים שונים, לניצול לטווח קצר ו/או On Call.	-	-	-	ישראלכרט וחברות מאוחדות		
הלוואה מגוף פיננסי לפירעון בתשלומים.	545	512	417	ישראלכרט	טווח ארוך	המערכת החוץ בנקאית
מסגרת אשראי מובטחת לניצול לטווח קצר מגוף פיננסי.	-	-	-	ישראלכרט	טווח קצר	
	1,079	840	842	ישראלכרט	טווח ארוך	אגרות חוב סחירות <sup>48</sup>
	<b>6,183</b>	<b>5,136</b>	<b>4,367</b>	-	-	סך הכל

\* כולל ריבית לשלם.

\*\* בהמשך לאמור לעיל, פרופיל הנוזלות של החברה מושפע ממועד הזיכוי לבתי העסק מחד ומועדי החיוב של מחזיקי הכרטיס והזיכוי מהבנקים בגין מחזיקי הכרטיס הבנקאי מאידך, אשר יוצרים פערי תזרים משתנים במהלך החודש, הבאים לידי ביטוי בניצול משתנה של אשראי לטווח קצר בעיקר מסוג On Call. בהתאם להוראות נוהל בנקאי תקין מספר 470 של הפיקוח על הבנקים, הקבוצה מזוכה על-ידי הבנקים בגין עסקאות שנקלטו במערכות החברה מיד בתחילתו של כל חודש (בדרך כלל ב-2 לחודש) ומשלמת לבתי העסק בעיקר ב-2 וב-8 לכל חודש. מכאן שהמועד המוצג לעיל, ה-9 במרץ 2021, מראה ירידה ביתרות ה-On-Call היות ובתאריך זה כבר התקבלו התשלומים מהבנקים השונים וטרם שולמו מלוא התשלומים לבתי העסק.

**פרטים נוספים אודות התקשרויות כאמור**

במסגרת הסכמות בין חברות הקבוצה הרלוונטיות לבין כל אחד מהגופים המעמידים להן אשראי כאמור (לפי העניין), נקבעו, בין היתר, עילות מקובלות שונות אשר בהתקיימן יהיה רשאי מי מהגופים המממנים (בכפוף לתנאים וסייגים שנקבעו) להעמיד לפירעון מידי את יתרת האשראי שהעמיד לחברה הרלוונטית, וכן לעשות שימוש

<sup>48</sup> לפרטים אודות אגרות החוב (סדרה א') של החברה, תנאיהן והתחייבויות החברה העיקריות במסגרתן, ראה ביאור 20 לדוחות הכספים לשנת 2020. יצוין, כי ביום 31 במאי 2020 וביום 30 בנובמבר 2020 פרעה החברה את התשלום הראשון והשני בגין קרן אגרות החוב (סדרה א') בסך של כ-120 מיליון ש"ח ערך נקוב כל אחד. במהלך תקופת הדוח ולמועד חתימת הדוח, עומדת החברה בהתחייבויותיה בהתאם לאגרות החוב (סדרה א').

בבטוחות שיינתנו לו (ככל שיינתנו לו) לצורך כך.<sup>49</sup> בין העילות המקובלות כאמור, בין היתר: אם החברה הרלוונטית תפר או לא תעמוד בהתחייבויותיה השונות כלפי המלווה, לרבות אי תשלום חובות במועד; אם תשתנה השליטה/בעלות/אחזקה בחברה הרלוונטית (כהגדרת מונחים אלה או המקבילים להם בכל הסכם רלוונטי);<sup>50</sup> אם התקבלה החלטה או בוצע שינוי מבנה של החברה הרלוונטית (כהגדרת מונח זה או מקביל לו בכל הסכם רלוונטי); אם תידרש החברה הרלוונטית לפרוע בפירעון מוקדם חובות והתחייבויות שהיא חייבת ו/או תחוב בהם לנושים אחרים שלא על-פי לוח הסילוקין הקבוע להם (ובחלק מהמקרים אף אם אירע אירוע הפרה והחברה הרלוונטית טרם נדרשה לפרעם); אם ייראה לגוף המממן, לפי שיקול דעתו, כי אירע מאורע העלול לפגוע ביכולתה הכספית של החברה הרלוונטית; אם החברה הרלוונטית תודיע לגוף המממן כי אין ביכולתה לפרוע את חובותיה כסדרם או אם חדלה לפרוע את חובותיה ו/או לנהל את עסקיה; במקרים מסוימים של הליכי פירוק, פשיטת רגל, הקפאת הליכים, הסדר נושים, כינוס נכסים, עיקולים, הוצאה לפועל וכדומה; אם יבוטל/יושעה לתקופה שנקבעה רישיון/זיכיון/היתר/הסכמה/אישור/הרשאה שהינו מהותי לפעילות החברה הרלוונטית. שימוש בסמכויות אלו על-ידי מי מהגופים הממנים האמורים, עלול לפגוע באופן מהותי במקורות המימון העומדים לרשות הקבוצה ואף בתוצאותיה הכספיות וביכולתה לעמוד בהתחייבויותיה.

### מקורות המימון המהותיים של הקבוצה

למועד חתימת הדוח קיימת לחברה, בין היתר, מסגרת אשראי מובטחת מבנק הפועלים (כפי שחודשה לאחרונה עד ליום 31 בדצמבר 2021). לאור היקפה, מסגרת האשראי כאמור הינה מהותית עבור החברה. לפרטים אודות מסגרת האשראי וחידושה למועד חתימת הדוח, ראה סעיף 6.3.1 [א][1] לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

ריכוז פרטים אודות מסגרות האשראי המובטחות ומסגרות האשראי שאינן מובטחות של הקבוצה

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

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

31.12.2019	31.12.2020	בסמוך למועד חתימת הדוח 9 במרץ 2021	
במליוני ש"ח			
7,580	7,676	7,728	סך מסגרות אשראי מובטחות
1,715	1,220	1,220	סך מסגרות אשראי שאינן מובטחות
<b>9,295</b>	<b>8,896</b>	<b>8,948</b>	<b>סה"כ מסגרות אשראי (מובטחות ושאינן מובטחות)</b>
4,109	3,383	2,707	סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות המובטחות לתאריך
-	-	-	סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות שאינן מובטחות לתאריך
<b>4,109</b>	<b>3,383</b>	<b>2,707</b>	<b>סה"כ ניצול אשראי כספי ממסגרות (מובטחות ושאינן מובטחות)</b>

<sup>49</sup> יובהר, כי לא כל העילות המפורטות להלן קיימות ביחס לכל אשראי. נכון למועד חתימת הדוח, וליום 31 בדצמבר 2020, הקבוצה עמדה במגבלות החלות עליה מכוח האשראי כאמור.

<sup>50</sup> בהקשר זה ראה גם סעיף 6.3.1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

ריכוז פרטים אודות יתרת אגרות חוב סחירות והלוואות נוספות שהועמדו לקבוצה

#### טבלה 4: פרטים אודות יתרת קרן אגרות חוב סחירות והלוואות שהועמדו לקבוצה

להלן פרטים אודות יתרת קרן אגרות חוב (סדרה א') והלוואות שהועמדו לקבוצה למועדים הרלוונטיים:

31.12.2019	31.12.2020	בסמוך למועד חתימת הדוח 9 במרץ 2021	
במיליוני ש"ח			
1,078	839	839	יתרת קרן אגרות חוב סחירות (סדרה א') <sup>(1)</sup>
(2)992	908	817	סה"כ יתרת קרן ההלוואות

(1) -לפרטים אודות אגרות החוב (סדרה א') של החברה, תנאיהן והתחייבויות החברה העיקריות במסגרתן, ראה ביאור 20 לדוחות הכספים לשנת 2020. יצוין, כי ביום 31 במאי 2020 וביום 30 בנובמבר 2020 פרעה החברה את התשלום הראשון והשני בגין קרן אגרות החוב (סדרה א') בסך של כ-120 מיליון ש"ח ערך נקוב כל אחד. במהלך תקופת הדוח ולמועד חתימת הדוח, עומדת החברה בהתחייבויותיה בהתאם לאגרות החוב (סדרה א').

(2)-מתוך ההלוואות האמורות, הלוואה בסך של 450 מיליון ש"ח הועמדה לישראל כחודש יולי 2017 מבנק הפועלים ונפרעה בחודש יולי 2020. לפרטים אודות הלוואה זו, ראה סעיף 6.3.1 [ב] בדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

#### התפתחויות משמעותיות במקורות המימון בשנת 2020 ועד למועד חתימת הדוח

א. בחודש מרץ 2020 הוגדלה מסגרת אשראי מובטחת אשר הועמדה לחברה על-ידי אחד הבנקים, בסכום נוסף של 300 מיליון ש"ח, לסכום כולל של 1,300 מיליון ש"ח. בחודש יוני 2020 הוגדלה מסגרת זו בסכום נוסף של 300 מיליון ש"ח, לסכום כולל של 1,600 מיליון ש"ח, ללא שינוי בתנאי המסגרת. בחודש ינואר 2021 הווארך תוקף מסגרת האשראי עד ליום 20 בדצמבר 2021. כמו-כן, הוסכם, כי במקרה בו החברה תתחייב כלפי צד שלישי לעמידה באמות מידה פיננסיות, שהפרתן תקנה או עלולה להקנות לצד השלישי עילה להעמדת חובותיה לפירעון מיידי, היא תודיע על כך לבנק בכתב, תוך זמן סביר והוא יהא רשאי, בהתאם לשיקול דעתו, לדרוש מהחברה כי תתחייב כלפיו באותן אמות מידה פיננסיות ובלבד שלא תהיינה מחמירות יותר מאלה להן התחייב כלפי הצד שלישי. לפרטים נוספים אודות התחייבויות החברה כלפי התאגיד הבנקאי במסגרת מסמכי העסקה, ראה דוח מיידי של החברה מיום 24 בינואר 2021 (אסמכתא מספר: 2021-01-002710) הכלול בדוח זה על דרך ההפניה.

ב. בחודש יוני 2020 התקשרה החברה עם תאגיד בנקאי בהסכמים להעמדת אשראי, כמפורט להלן:

1. הסכם להעמדת מסגרות אשראי לזמן קצר הניתנות לניצול לא יאוחר מתום שנה ממועד ההתקשרות, בסכום מקסימאלי של 1,100 מיליון ש"ח, כאשר כל סכום שיימשך על חשבון המסגרות ישמש לפעילותה השוטפת של החברה. כל סכום כאמור יועמד כהלוואה לתקופה של עד שלושים (30) ימים. בנוסף, הסכימו הצדדים על תשלום עמלת אי ניצול המסגרות, בהתאם למנגנון הקבוע בהסכם. החברה אינה נדרשת להמציא ערובות ו/או ערבויות ו/או בטוחות כנגד המסגרות. לפרטים נוספים אודות התחייבויות החברה כלפי התאגיד הבנקאי במסגרת מסמכי העסקה, ראה דוח מיידי של החברה מיום 29 ביוני 2020 (אסמכתא מספר: 2020-01-067737), הכלול בדוח זה על דרך ההפניה.

2. הלוואה בהיקף של 150 מיליון ש"ח, אשר הועמדה לחברה בתחילת חודש יולי 2020, לתקופה של שלוש (3) שנים ממועד ההתקשרות, שתשולם בתשלומים רצופים, חצי שנתיים, כאשר התשלום הראשון ישולם לאחר ששה (6) חודשים ממועד ההתקשרות. קרן ההלוואה תשולם בתשלום אחד (1) בתום תקופת ההתקשרות.

ג. בחודש אוקטובר 2020 הוגדלה מסגרת אשראי מובטחת של החברה מול תאגיד בנקאי, אשר עמדה על סך של כ-700 מיליון ש"ח, בסכום נוסף של 300 מיליון ש"ח, לסכום כולל של 1,000 מיליון ש"ח, ללא שינוי בתנאי המסגרת.

ד. בחודש אוקטובר 2020 התקשרה החברה עם תאגיד בנקאי להעמדת מסגרת אשראי מובטחת לזמן קצר הניתנת לניצול לא יאוחר מתום שנה ממועד ההתקשרות, בסכום מקסימאלי של 500 מיליון ש"ח, כאשר כל סכום שיימשך על חשבון המסגרות ישמש לפעילותה השוטפת של החברה. כל סכום כאמור יועמד כהלוואה לזמן קצר מסוג On-Call שלא תעלה על 31 ימים. בנוסף, הסכימו הצדדים על תשלום עמלת אי ניצול המסגרות,

בהתאם למנגנון הקבוע בהסכם. החברה אינה נדרשת להמציא ערובות ו/או ערבויות ו/או בטוחות כנגד המסגרות.

ה. בחודש דצמבר 2020 סיכמה החברה עם בנק הפועלים על צמצום מסגרות האשראי שהועמדו לה על-ידי הבנק וכן התקשרה בהסכם נוסף להעמדת הלוואה כמפורט להלן:

צומצמו מסגרות האשראי שהועמדו לחברה על-ידי בנק הפועלים בסך כולל של כ- 2,500 מיליון ש"ח, כמפורט להלן:

1. צמצום מסגרת אשראי מובטחת לזמן קצר (עד שנה) שהעמיד הבנק לחברה בהיקף של כ- 2,200 מיליון ש"ח, כך שסך המסגרת האמורה לאחר הצמצום עומדת על סך של כ- 3,000 מיליון ש"ח.

2. ביטול מסגרת אשראי שהעמיד הבנק לחברה בת בסך של כ- 300 מיליון ש"ח.

סך מסגרות האשראי המובטחות שהעמיד הבנק (לרבות מסגרות האשראי בחשבונות חוזרים דביטוריים) לאחר הצמצום מסתכמות בכ- 3,200 מיליון ש"ח. תוקף מסגרות האשראי (לרבות מסגרות האשראי בחשבונות חוזרים דביטוריים) הוארך לשנה נוספת והוא יסתיים ביום 31 בדצמבר 2021. תנאי מסגרות האשראי נשארו ללא שינוי.

כמו-כן, נלקחה מבנק הפועלים הלוואה בהיקף של 250 מיליון ש"ח לתקופה של שלוש (3) שנים ממועד ההתקשרות. ההלוואה תישא ריבית משתנה הצמודה לריבית הפריים בניכוי מרווח. קרן ההלוואה והריבית תשולמנה בששה (6) תשלומים רצופים, חצי שנתיים, כאשר התשלום הראשון ישולם לאחר ששה (6) חודשים ממועד ההתקשרות. התחייבות החברה לפירעון ההלוואה לא הובטחה בבטוחות. בהקשר זה יצוין, כי בחודש יולי 2020 פרעה ישראלכרט במלואה הלוואה אחרת שהעמיד לה בנק הפועלים (בחודש יולי 2017) בסך כולל של 450 מיליון ש"ח (בהתאם לתנאיה).

לפרטים נוספים אודות תנאי המימון מבנק הפועלים, ראה סעיף 6.3.1 לדוח ממשל תאגידי.

טבלה 5: פרטים נוספים אודות יתרות האשראי של הקבוצה (כפי שהיו בתוקף בכל מועד רלוונטי) (\*)

לזמן קצר			לזמן ארוך (כולל חלויות שוטפות)		בסיס הצמדה	זהות הנושה
שיעור ריבית ממוצעת משוקללת (בתוך הטווח)	ניצול ממוצע של מסגרות האשראי בשנה	ניצול מקסימלי של מסגרות האשראי בשנה	יתרה במאזן	שיעור ריבית ממוצעת משוקללת (בתוך הטווח) <sup>(1)</sup>		
<b>לתקופה שמיום 1 בינואר 2021 ועד סמוך למועד חתימת הדוח</b>			<b>בסמוך למועד חתימת הדוח – 9 במרץ 2021 (במיליוני ש"ח)</b>			
0.25%-1.25%	1,718	(****)	2,707	-	-	מסגרות אשראי (מובטחות ושאינן מובטחות) ללא חח"ד (**)
0.8%-2.0%	2	(****)	-	-	-	מסגרות חח"ד
-	-	-	-	0.75%-1.75%	401	הלוואות
-	-	-	-	1.25%-2.25%	417	ריבית קבועה
-	-	-	-	1.49%	842	ריבית קבועה
	<b>1,720</b>	<b>3,440</b>	<b>2,707</b>		<b>1,660</b>	<b>סה"כ</b>
<b>לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020</b>			<b>ליום 31 בדצמבר 2020 (במיליוני ש"ח)</b>			
0.25%-1.25%	2,266	(****)	3,383	-	-	מסגרות אשראי (מובטחות ושאינן מובטחות) ללא חח"ד (**)
0.8%-2.0%	5	(****)	-	-	-	מסגרות חח"ד
-	-	-	-	0.75%-1.75%	401	הלוואות
-	-	-	-	1.25%-2.25%	512	ריבית קבועה
-	-	-	-	1.49%	840	ריבית קבועה
	<b>2,271</b>	<b>4,352</b>	<b>3,383</b>		<b>1,753</b>	<b>סה"כ</b>
<b>לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019</b>			<b>ליום 31 בדצמבר 2019 (במיליוני ש"ח)</b>			
0.5%-1.5%	1,917	(****)	4,048	-	-	מסגרות אשראי (מובטחות ושאינן מובטחות) ללא חח"ד (**)
0.8%-2.0%	60	(****)	61	-	-	מסגרות חח"ד
-	-	-	-	0.5-1.5%	450	הלוואות
-	-	-	-	1.25-2.25%	545	ריבית קבועה
-	-	-	-	1.49%	1,079	ריבית קבועה
	<b>1,977</b>	<b>6,197</b>	<b>4,109</b>		<b>2,074</b>	<b>סה"כ</b>

(1) פרט לאגרות החוב הסחירות, בגין שיעור הריבית הנקובה.

(\*) שיעורי הריבית המפורטים בטבלה ביחס למסגרות אשראי כוללים גם עמלות אי ניצול (בטווח של 0.1%-0.2%).

(\*\*) שיעורי הריבית המפורטים ביחס למסגרות אשראי אלו אינם כוללים שיעורי ריבית בגין מסגרת אשראי מובטחת בהיקף זניח אשר שיעורי הריבית בגינה חורגים משיעורי הריבית ביחס ליתר מסגרות האשראי האמורות.

(\*\*\*) פריים או בעיקר פריים.

(\*\*\*\*) ראה שורת הסה"כ לעניין יתרת הניצול המקסימלית בתקופה של סך מסגרות המימון לזמן קצר.

בהתאם למוצג בטבלה לעיל, השינוי בבסיס החוב של החברה ליום 31 בדצמבר 2020 לעומת 31 בדצמבר 2019, נובע בעיקר בשל השפעות משבר הקורונה בצמצום יתרות החייבים והחתימה על הסכם הסליקה בין המדינה לבין החברה כפי שתואר לעיל. כמו-כן, הפער נובע מהיערכות החברה בשנת 2020 לביצוע מספר מהלכים לטיוב מקורות המימון שלה, לרבות מימון לטווח בינוני וארוך, באופן שיאפשר התאמה טובה יותר בין מח"מ השימושים ומח"מ המקורות של החברה. לפרטים אודות הוצאות המימון של החברה ראה ביאור 6 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

### ערבויות

עד חודש מרץ 2019 העמיד בנק הפועלים ערבויות כלפי הארגונים הבינלאומיים לטובת הקבוצה בקשר עם פעילותה מולם, כאשר החל מאותו מועד הוחלפו ערבויות כאמור (לפי המקרה) בערבויות של החברה כלפי הארגונים הבינלאומיים (בין בערבותה כלפי פעילות חברה בת ובין במסגרת ערבויות בנקאיות (שהוצאו על-ידי בנק הפועלים)). לפרטים אודות התקשרויות הקבוצה עם הארגונים הבינלאומיים, ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

בנוסף, במסגרת מהלך העסקים הרגיל העמידה הקבוצה מעת לעת ערבויות בנקאיות (לרבות שהוצאו על-ידי בנק הפועלים) כלפי צדדים שלישיים, בין היתר בגין השתתפות במכרזים, ביצוע עבודות בניה ושיפוץ, שכירויות וכו'. היקף הערבויות האמורות אשר היו בתוקף ליום 31 בדצמבר 2020 עמד על סך של כ-6 מיליון ש"ח, בדומה ליתרת הערבויות ליום 31 בדצמבר 2019.

מעת לעת מעמידה ישראלכרט ערבויות לטובת גורמים שונים, להבטחת התחייבויות מסוימות שלה ושל חברות מוחזקות שלה כלפי אותם גורמים. לפרטים אודות ערבויות כאמור שהעמידה ישראלכרט לטובת בנק הפועלים, ראה סעיף 6.3.2 בדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

סמוך למועד חתימת הדוח וכן ליום 31 בדצמבר 2020, עמד היקף הערבויות האמורות אשר היו בתוקף בכל אחד מאותם מועדים (במצטבר, למעט ערבויות לחברות בנות), על סך של כ-46 מיליון ש"ח (לעומת סך של כ-34 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2019).

לפרטים נוספים ראה ביאור 24.א לדוחות הכספיים לשנת 2020.

### שעבודים

לפרטים אודות שעבודים שהעמידה הקבוצה לטובת תאגידיים בנקאיים להבטחת התחייבויותיה כלפיהם, במהלך העסקים הרגיל, ראה ביאור 24.ג לדוחות הכספיים לשנת 2020.

### שונות

הלוואות בין חברות הקבוצה – ישראלכרט מעמידה הלוואות לחברות הקבוצה לצורך מימון פערי תזרים בפעילותן השוטפת. בנוסף, פרימיום אקספרס מעמידה הלוואות לישראלכרט בהתאם לעודפי המזומנים היומיים שלה. הלוואות אלו ניתנות בשקלול התנאים שהועמדו מהתאגידיים הבנקאיים והגופים הפיננסיים.

שיפוי – לפרטים אודות כתבי שיפוי שנתנו ישראלכרט ו/או בנק הפועלים לחברות בקבוצה, ראה סעיף 6.3.3 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020 וביאור 1.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020. בנוסף, יצוין כי ישראלכרט התחייבה, בקשר עם הוראת ניהול בנקאי תקין 439, לשפות (ללא הגבלה בסכום) בנקים, ובכללם בנק הפועלים, בגין, בין היתר, כל נזק ו/או הפסד שייגרמו לבנקים בקשר עם הוראות לחיוב חשבונותיהם של לקוחות ישראלכרט שיועברו לבנקים מעת לעת, בכפוף לתנאי השיפוי כאמור.



החברה מתקשרת מעת לעת בהסכמים לשיתוף פעולה ו/או לרכישת החזקה בגופים הפועלים (בשלב פועילות שונים) בתחומי פעילותה או בתחומים משיקים לתחומי פעילותה, אשר להערכת החברה עשויים לתרום להרחבת ו/או העמקת פעילותה של הקבוצה. במסגרת זו למועד חתימת הדוח התקשרה הקבוצה בהסכמים כדלקמן:

(א) בחודש נובמבר 2020 מימשה החברה אופציה להגדלת החזקותיה (בשרשור) בחברה העוסקת במכירת שוברי מתנה דיגיטליים (בסעיף זה: "**חברת הפעילות**"), בתמורה לסכום לא מהותי לחברה. החזקות החברה כאמור הינן בבעלות השליטה בחברת הפעילות ולחברה החזקה בשיעור של כ-20%.

(ב) הפעלת שירותי תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית:

בחודש אוקטובר 2019 הודיע משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ("**משרד התחבורה**") לחברה כי היא נבחרה כמועמדת (לצד שני גופים נוספים) לקבלת אישור להפעלת שירותי תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית (בסעיף זה: "**אישור הפעלה**") במסגרת הליך תחרותי שנערך על-ידי משרד התחבורה. בהתאם לתנאי ההליך, קבלת אישור ההפעלה הסופי כפופה למבדקי אינטגרציית מערכות ותפעול שתערוך החברה מול משרד התחבורה ולעמידתה בתנאים שונים הקבועים בהליך, לרבות בקשר עם הפעלת שירותי תשלום חכמים ומוקד שירות לקוחות. ככל שיינתן לחברה אישור הפעלה, תוקפו יהיה לשנתיים ממועד מתן האישור עם אפשרות להארכת תוקפו על-ידי משרד התחבורה בשנה נוספת מדי שנה עד לתקופה שלא תעלה על 5 שנים.

ביום 8 בדצמבר 2020 קיבלה החברה אישור להפעלת יישומון (אפליקציה) לתיקוף ותשלום עבור נסיעות בתחבורה ציבורית במסגרת הליך תחרותי שנערך על-ידי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ("**ההליך**"). בהתאם לאישור ההפעלה, רשאית החברה לעבור להפעלה מסחרית של היישומון ביום 15 בדצמבר 2020, כפוף לאמור במסמכי ההליך. על-פי האמור באישור ההפעלה, היתר הפעלה מלא יינתן על-ידי ראש הרשות הארצית לתחבורה ציבורית בתום שלב האינטגרציה וההרצה של רכבת ישראל ובכפוף לעמידה בכלל הנחיות ההליך ודרישות משרד התחבורה.

למועד חתימת הדוח, ובשים לב לשלב בו מצויים הדברים, היקף הפעילות הרלוונטית לחברה עדיין אינו ידוע, ותלוי בהמשך התקדמות והיערכות נגזרת, אולם מימוש הפעילות עשוי לתרום להגדלת הצעת הערך של החברה ללקוחותיה הקיימים ואחרים והמשך הידוק הקשר עימם.

(ג) חתימה על הסכם מסחרי לשיתוף פעולה עם חברת Apple

בהמשך לאמור בסעיפים 2.1.4(ד) ו-2.1.8(יב) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, בדבר מינוף נכסי המידע והקרבה ללקוח של ענקיות טכנולוגיה כגון Apple לצורך הפיכה ל-"One Stop Shop" בתחום התשלומים וכן בקשר לכך שהמעבר לתקן EMV מעניק לחברה יכולת לספק ללקוחותיה פתרונות מתקדמים ומסיר חסמי כניסה טכנולוגיים, בחודש נובמבר 2020, התקשרו החברה והחברות הבנות שלה יורופיי ופרימיום אקספרס עם Apple Distribution International Ltd. ("**Apple**") בהסכמים להטמעת פלטפורמת התשלומים "APPLE PAY" (בסעיף זה: "**פלטפורמת התשלומים**") בקרב לקוחות הקבוצה. בהתאם להסכם, עם השקת פלטפורמת התשלומים, הצפויה למיטב ידיעת החברה לקרות עד לתום הרבעון השני של שנת 2021 (בסעיף זה: "**מועד ההשקה**"), יוכלו לקוחות הקבוצה אשר הינם בעלי מכשיר בעל מערכת הפעלה iOS של חברת Apple המחזיקים כרטיסי חיוב התומכים בכך ואשר ההסכם הוחל לגביהם (בסעיף זה: "**לקוחות הקבוצה**"), לבצע תשלום בנקודות מכירה התומכות באופן מלא בתקן EMV בעסקים, באמצעות טכנולוגיית תשלומים מבוססי קרבה Contactless EMV וכן בנקודות מכירה דיגיטליות התומכות בפלטפורמת התשלומים. כמו-כן, במסגרת ההסכם, התחייבה החברה כי פלטפורמת התשלומים תהיה זמינה עבור כרטיסי החיוב של הקבוצה, בעלי טכנולוגיה התומכת בפלטפורמת התשלומים, בתנאים ולסוגי הכרטיסים שנקבעו בהסכם.

ההסכם הינו לתקופה של ארבע (4) שנים ממועד ההשקה, עם אפשרות הארכה לשנה נוספת בהסכמת הצדדים מראש כקבוע בהסכם. כמו-כן הוסכם כי הקבוצה תשלם ל-Apple עמלות וסכומים נוספים בהתאם לקבוע בהסכם.

יצוין כי בשלב זה טרם הושלמו כל הבדיקות הטכנולוגיות הנדרשות להשקת פלטפורמת התשלומים ולפיכך, אין לחברה במועד זה ודאות בדבר השקת פלטפורמת התשלומים או בדבר מועד ההשקה. בנוסף טרם התמלאו תנאים נוספים הקבועים בהסכם להשקת הפלטפורמה (לרבות השלמת פעולות מול צדדים שלישיים).

(ד) הסכם תפעולי בנק פועלים

בהמשך לאמור בסעיף 1.6.2.1 [ב] לעיל על-פי הסכם התפעול עם בנק הפועלים, יצורפו כרטיסים בנקאיים וחוץ בנקאיים שונים של הבנק ושל הקבוצה לארנקים של הבנק, של הקבוצה ושל צדדים שלישיים. ההסכם לענין זה הינו בתוקף לתקופה של כ-5 שנים, וכולל הוראות שונות, בין היתר בנוגע לעמידה במועדים, ובנוגע לזכויות הצדדים לסיימו טרם תום תוקפו בהתאם להוראות ההסכם. יבוצע פיתוח ויישום על-ידי הקבוצה של פתרונות תשלום מתקדמים בין אנשים פרטיים, על-פי מועדים שנקבעו; שימוש הבנק בפתרונות אלה באמצעות הקבוצה והמשך סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב על-ידי הבנק באמצעות הקבוצה, לתקופה של כ-4 שנים.

(ה) החברה בוחנת מעת לעת אפשרויות שונות להשקעות במיזמים טכנולוגיים אשר הינם ברוב המקרים בעלי זיקה לתחומי פעילותה על שלל שלבי החיים המרכזיים באופן של השקעה במניות, שיתופי פעולה, העמדת מקורות מימון עם צדדים שלישיים.

## 2. הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

### 2.1. מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים

#### 2.1.1. ענף כרטיסי האשראי בישראל

למיטב ידיעת החברה: בתשעת החודשים הראשונים של שנת 2020, סך ההכנסות של חברות כרטיסי האשראי בישראל מעסקאות בכרטיסי אשראי בלבד מוערך בכ-2.8 מיליארדי ש"ח. מחזור העסקאות בישראל בכרטיסי חיוב עומד נכון ליום 30 בספטמבר 2020 על כ-256 מיליארדי ש"ח, כ-117 מיליארדי ש"ח מתוכם משויכים לכרטיסים ממותגי הקבוצה. נכון ליום 30 בספטמבר 2020, בישראל יש כ-9.2 מיליון כרטיסי חיוב פעילים (בנקאיים וחוז' בנקאיים) כאשר למיטב ידיעת החברה כ-34% מתוכם הינם כרטיסים חוז' בנקאיים.<sup>51</sup>

מספרם של כרטיסי חיוב מידי פעילים עמד ליום 30 בספטמבר 2020 על כ-1.1 מיליון כרטיסים, גידול של כ-11% מתחילת שנת 2020.<sup>52</sup>

מעריך התשלומים בישראל נמצא בשנים האחרונות במצב של שינויים תכופים ומהותיים בסביבה התחרותית והעסקית, כתוצאה מיישום רפורמות רגולטוריות שונות, חקיקה בתחומי הפעילות ובתחומים צרכניים, התפתחויות טכנולוגיות והתפתחויות גלובליות וביצוע מהלכים עסקיים מצד שחקנים שונים בשוק.

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

#### 2.1.2. התפתחויות טכנולוגיות

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

להלן פרטים אודות השינויים הטכנולוגיים העיקריים בתחום אמצעי התשלום המתקדמים וכרטיסי החיוב בשנים האחרונות:

(א) מעבר לתקן EMV<sup>53</sup> – על בסיס הניסיון הבינלאומי, המעבר לתקן זה הדורש מהלקוח זיהוי באמצעות קוד בעת ביצוע עסקה במסוף, עשוי להעלות את רמת האבטחה בענף ולהוריד את כמות הזיופים וההונאות בפעילות בכרטיסי חיוב במסמך מלא (קרי, עסקה במסגרתה קיים שימוש פיזי בכרטיס). מאידך, המעבר לתשתית EMV מאפשר מבחינה טכנולוגית את חיבורם של סולקים חדשים לתשתית הסליקה. לפרטים ראה ביאור 24.ג.2.2 לדוחות הכספיים לשנת 2020 וסעיף 2.1.8 (ז) להלן. על-פי מתווה המעבר לתקן ה-EMV שפרסם בנק ישראל, בתי העסק הגדולים נדרשו לעבור ליישום התקן בנובמבר 2020, יתר בתי העסק (למעט ענף הדלק) ידרשו לעבור ביולי 2021, וענף הדלק יידרש לעבור ביולי 2022.

(ב) ביצוע עסקאות ללא-מגע (Contactless) – פעולה ללא מגע היא פתרון טכנולוגי המאפשר העברת נתונים מרחוק לרבות לצורך ביצוע תשלומים, כאשר הטכניקה הנפוצה ביותר הינה שימוש בתקן "NFC".<sup>54</sup> עסקאות ללא מגע מאפשרות תשלום מבוסס כרטיסי חיוב גם בתחומים נוספים שאינם מסורתיים, כגון תחבורה ציבורית, עסקאות micro-payments ועוד. עסקאות בכרטיסי חיוב הפועלות בטכנולוגיית Contactless יכולות להתבצע באמצעות כרטיס החיוב הפיזי, התקן הצרוב בטלפון הסלולרי או באפליקציות או אתרים באמצעות ביצוע תשלום מרחוק. ביצוע תשלום ללא מגע יתאפשר בבית העסק רק עם קורא ייעודי המוטמע במסופי התשלום או מחובר אליו כהתקן חיבורי.

(ג) ביצוע תשלומים באמצעים טכנולוגיים - התקדמות טכנולוגית בפיתוח ושימוש בטלפונים חכמים, שעונים חכמים (כגון שירות GARMIN PAY שהושק במהלך חודש ינואר 2020 על-ידי החברה בשיתוף עם MC)

<sup>51</sup> מקור: דוחות כספיים של החברה, והדוחות הכספיים של מס ו.כ.א.ל.

<sup>52</sup> מקור: בנק ישראל, לוח י-1 – <https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/Data/Pages/Tables.aspx?ChapterId=9>

<sup>53</sup> תקן EMV הינו אוסף מפרטים אשר פותחו במטרה לספק מתכונת אחידה ומאובטחת לביצוע עסקאות תשלום בכרטיס חיוב בעל שבב ("כרטיס חכם") עליו מוצמד שבב אלקטרוני ייחודי לכל כרטיס). מטרתו של התקן הינה לצמצם הונאות אשראי בנקודות המכירה הפיזיות. מכשיר לקריאת כרטיסי אשראי אשר תומך ב-EMV קורא את השבב האלקטרוני שעל גבי כרטיס האשראי לקורא EMV בעמדת המוכר בקופה והקשת קוד סודי (בדומה למשיכת כספים בכספומט) או ללא הכנסת כרטיס – Contactless על מנת לאמת את זהות בעל הכרטיס לפני אישור סופי של העסקה בפועל ("תקן EMV").

<sup>54</sup> "Near Field Communication" - טכנולוגיית תקשורת ללא מגע.

וכד', מאפשרת צפייה במידע וביצוע פעולות באמצעות מכשירים חכמים כאמור. כמו-כן, תחום התשלומים חווה התפתחות טכנולוגית בתחום "הארנקים דיגיטליים" והגברת מודעות לפלטפורמות אלו בקרב צרכנים ובתי עסק (עבור עסקאות בית עסק לבית עסק, בית עסק לאנשים פרטיים, אנשים פרטיים לבית עסק ואנשים פרטיים לאנשים פרטיים – B2B, B2P, P2B, P2P, בהתאמה),<sup>55</sup> כאשר אלו משמשים הן לצורך העברת כספים והן לצורך ביצוע רכישות. בהקשר זה יצוין, כי למועד חתימת הדוח עיקר השימוש ב-"ארנקים דיגיטליים" בישראל הינו באפליקציות תשלומים שפותחו על-ידי או עבור בנקים (כגון Pay, BIT, Pay ו-Pay Box), המאפשרות תשלום P2P ו-P2B ו-B2P באמצעות, בין היתר, מכשיר הטלפון הנייד. בנוסף, למיטב ידיעת החברה, גם גופים מסוג Tech-Giants עתידים להיכנס לשוק התשלומים בישראל באמצעות ארנקים דיגיטליים או אפליקציות, והחברה בוחנת שיתופי פעולה אפשריים עם גופים מסוג זה. לפרטים אודות התקשרותה של החברה עם Apple ראה סעיף 1.6.6 (ג) לעיל. לפרטים אודות הערכת החברה בנוגע להשפעות אפשריות של אמצעי תשלום כאמור, ראה סעיף 2.1.8 (ח) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

(ד) טכנולוגיית "בלוקצ'יין ומטבעות דיגיטליים" – טכנולוגיה חדשנית המאפשרת, בין היתר, ניהול עסקאות כספיות דיגיטליות באופן מבוזר. לטכנולוגיה פוטנציאל למגוון רחב של יישומים העלולים להוביל לשינוי בעולם התשלומים, כגון החלפת מערכות תשלום מרכזיות מסורתיות ושימוש במטבעות דיגיטליים אלטרנטיביים.

(ה) הוראות חיוב דיגיטליות - בימים אלו, מקדם בנק ישראל בניית מתווה ליישום הוראות חיוב דיגיטליות. מדובר בדיגיטציה של הצ'ק נייר, כאשר המטרה העיקרית הינה מזעור חזרת המחאות בשל בעיות טכניות.

### 2.1.3. שינויים בהעדפות וציפיות הצרכן

עם התפתחות הטכנולוגיה, העדפות הצרכן ואופי השימוש באמצעי תשלום משתנים, כאשר לשוק הודרים אמצעים מתקדמים לביצוע העברות כספיות ותשלומים אגב עסקאות אשר עשויים לתפוס נתח שוק על חשבון האמצעים המסורתיים הקיימים בשוק.

כמו-כן, למיטב ידיעת החברה ועל-פי פרסומים שונים: תחום הסחר האלקטרוני בישראל (e-Commerce) נמצא בצמיחה בשנים האחרונות כאשר כחלק מהצמיחה בתחום זה צומח גם תחום התשלומים ב-"מובייל" והופך להיות הפלטפורמה המובילה בפעילות הלקוחות. להמשך צמיחתו של תחום ה-e-Commerce תרומה חיובית לתוצאות פעילות הקבוצה. במהלך 2020, להערכת החברה בין היתר כתוצאה מהתפשטות מגיפת הקורונה, שיעור העסקאות הדיגיטליות וה-e-Commerce עלה בצורה משמעותית ביחס לשנה קודמת, גם אבסולוטית וגם ביחס לשיעורן של עסקאות כאמור מסך העסקאות בכרטיסי חיוב.

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

### 2.1.4. הרחבת התחרות בענפי פעילות הקבוצה

בין היתר כתוצאה מהשינויים הטכנולוגיים והרגולטוריים והשינויים בהעדפות וציפיות הצרכן כאמור לעיל, חווים ענפי הפעילות התגברות תחרות, הן מצד מתחרים קיימים (כגון המערכת הבנקאית) והן כניסה של מתחרים חדשים, בין היתר מצד סולקים ומנפיקים חדשים (ראה סעיף 2.1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020) ועל-ידי מפתחי פלטפורמות תשלום ללא תיווך של חברות כרטיסי האשראי או של המערכת הבנקאית כמפורט להלן.

בשנים האחרונות קיימת הסדרה של פעילות סליקה של בתי עסק באמצעות מאגדים - הן מאגדים של בתי עסק בעלי מחזור סליקה שנתי נמוך, בהתאם להוראות בנק ישראל, והן מאגדים בהתאם להוראות חוק שטרומ. לפרטים בדבר השפעת כניסתם של מאגדים כאמור על תחום הסליקה, ראה סעיף 2.1.8 (ו) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

<sup>55</sup> יצוין, כי חלק מהשירותים כאמור נעשים ללא תיווך של המערכת הבנקאית ו/או של חברות כרטיסי אשראי.

שחקנים מעולמות משיקים - שחקנים מעולמות משיקים לענף התשלומים מרחיבים את פעילותם ויוצרים איומים על השחקנים המסורתיים בענף הבנקאות והתשלומים, ומגבירים את התחרות המקומית, לרבות (למיטב ידיעת החברה, בין היתר על בסיס פרסומים פומביים):

(א) מוסדות בנקאיים (כגון בנק הפועלים, בנק לאומי ובנק דיסקונט) השיקו פתרונות תשלומים מבוססי אפליקציות (Pay, BIT, PayBox) פתרונות אלה הינם בשימוש P2P (העברת כסף מאדם לאדם), P2B (העברת כסף מאדם לעסק, בין במישרין דרך האפליקציה ובין באמצעות סריקת קוד והצגתו בקופת בית העסק) ו-B2P (קבלת זיכויים מחברות ביטוח וקופות חולים). בהקשר זה יצוין, כי בחודש ינואר 2021 דיווחו שופרסל בע"מ ובנק דיסקונט על שיתוף פעולה ביניהן, להקמת ארנק דיגיטלי ללקוחות כל הבנקים, על בסיס פלטפורמת התשלומים PayBox שבבעלות בנק דיסקונט, אשר יאפשר, בין היתר, פעילות תשלומים. למיטב ידיעת החברה כ.א.ל. תספק שירותים לשיתוף הפעולה הזה. כמו-כן, בחודש פברואר 2021 דיווח בנק הפועלים על השקת ארנק דיגיטלי אשר ינוהל באפליקציית ביט. בהתאם לדיווח בנק הפועלים, השימוש בארנק BIT יאפשר ביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב בבתי עסק באמצעות טכנולוגיית contactless EMV, והשימוש בו יתאפשר, בין היתר, גם באמצעות כרטיס אשראי ייעודי חוץ-בנקאי שיונפק על-ידי כ.א.ל. לפרטים ראה סעיפים 2.1.2 ו-2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020;

(ב) גופים פיננסיים שאינם בנקים (כגון "מימון ישיר", "הראל" ו-"פנינסולה") חודרים לתחום האשראי הצרכני והעסקי בניסיון להוות יעד פנייה ראשון של הלקוחות;

(ג) רשתות קמעונאיות מקומיות מרחיבות את הצעת הערך במטרה לתת אשראי ללקוחותיהן ופתרונות תשלומים עצמאיים;

(ד) ענקיות טכנולוגיה (כגון "Apple", "Facebook" ו-"Google") ממנפות את נכסי המידע והקרבה ללקוח לצורך הפיכה ל-"One Stop Shop" בתחום הפיננסי, במיוחד בתחום התשלומים (לדוגמה - ארנק דיגיטלי) לאחרונה גם צעדי כניסה לתחום הבנקאות והניהול הפיננסי (לדוגמה - ניהול חשבון בנק). לפרטים אודות השפעת המעבר לתקן EMV על כניסתם של גופים אלה לישראל, ראה סעיף 2.1.8. (יב) להלן;

(ה) שחקניות Fintech מאמצות טכנולוגיות חדשניות לפיתוח מוצרי תשלומים מתקדמים חלופיים לשירותים המסורתיים אותם מספקות חברות כרטיסי האשראי;

(ו) חברות ניכיון (כגון גמא ניהול וסליקה בע"מ, חברה פרטית אשר למיטב ידיעת החברה עוסקת, בין היתר, בפעילויות כגון ניכיון שוברי כרטיסי אשראי עסקי ואשראי חוץ בנקאי) ממנפות את הקשר שלהן מול בתי עסק, בין היתר על מנת לשמש כמאגדות או להציע לבתי העסק שירותים פיננסיים נוספים כגון הלוואות.

בחלק מהמקרים מתחרים כאמור הינם בעלי מאפייני ומבנה פעילות עסקית שונים מזו של החברה, או שכפופים לפיקוח ולהוראות דין שונות מאלה שהחברה כפופה אליהן, אשר עשויים להקנות להם יתרון תחרותי ולהביא לפגיעה בנתחי שוק של החברה וברמות מחירים בתחום הפעילות הרלוונטית.

ראה גם סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 תחת הכותרת "תחרות" בכל אחד ממגזרי הפעילות.

## הפעילות הכלכלית במשק הישראלי

לאור משבר מגיפת הקורונה, בשנת 2020 חלה התכווצות בתוצר המקומי, שלפי תחזית חטיבת המחקר של בנק ישראל<sup>57</sup> צפויה לעמוד על 3.7%, המשקפת ירידה של 11% בצריכה הפרטית וירידה של 7.5% בהשקעה בנכסים קבועים. שיעור האבטלה הרחב<sup>58</sup> זינק לרמה של 15.8% במוצע במהלך השנה, כשעמד על 16.3% ברבעון האחרון של השנה. הכלכלה צפויה להתאושש ב-2021 וב-2022, בעוד קצב ההתאוששות תלוי במידה רבה בקצב התחסנות האוכלוסייה. את השנה המשק הישראלי פתח כשהוא במומנטום של צמיחה מהירה, אבטלה נמוכה ואיתנות פיננסית גבוהה, שבאה לידי ביטוי ברמת חוב ציבורי נמוך ויתרות גבוהות של מטבע-חוץ, אך מצב זה השתנה בעקבות התפרצות נגיף הקורונה.

לפי החשב הכללי במשרד האוצר, הגירעון הממשלתי כאחוז מהתוצר צמח במהלך השנה בעקבות הוצאות הממשלה להתמודדות עם מגיפת הקורונה, כאשר בסוף 2020 הגירעון עמד על 11.7% תוצר, לעומת 3.7% בסוף 2019. בדומה לגירעון, בשנה החולפת עלה גם יחס החוב תוצר, כאשר בשנת 2019 עמד על כ-60% וב-2020 הגיע לכ-73%.

כתוצאה מפרוץ המשבר, עסקים רבים בישראל נקלעו לקשיים כלכליים, כשלפי בנק ישראל, כ-65 אלף עסקים פעילים נמצאים בהסתברות גבוהה לסגירה. לשם השוואה, בשנה ממוצעת נסגרים כ-43 אלף עסקים. כמו-כן, לפי סקר שביצע בנק ישראל<sup>59</sup>, כמחצית מהמשתתפים שינו את התנהגותם הפיננסית במהלך המשבר, כאשר שלישי ממשבי הסקר צמצמו את הפקדוניהם לחיסכון, כ-20% משכו מחסכונותיהם כספים ואילו כ-10% ממשבי הסקר נטלו הלוואה כלשהי בעקבות המשבר. התנהגות זו הייתה נפוצה יותר בקרב מפורטים וכאלה שהוצאו לחל"ת.

באשר לשוק ההון הישראלי, מדד ת"א 125 ירד בכ-3%, בעוד מדד המניות האמריקאי S&P 500 עלה במהלך השנה בכ-16%.

כמו-כן, בחודש אפריל 2020, ראשית משבר הקורונה, חברת הדירוג מודי'ס הורידה את תחזית הדירוג של מדינת ישראל מחיובית ליציבה, כאשר הדירוג עצמו נותר ללא שינוי על A1. החברה מנמקת את ההורדה בכך שהגירעון הממשלתי היה גבוה עוד טרם המשבר ובקייטוב הפוליטי הגובר שהוביל, לטענת החברה, למדיניות פיסקלית שהאפקטיביות שלה נחלשת. לאחר הורדת אופק הדירוג, התחזית לישראל בשלוש חברות הדירוג – מודי'ס, פיץ' ו-S&P – היא יציבה. חרף זאת, בחברות הדירוג לא הורידו את הדירוג עצמו של אג"ח ממשלת ישראל, כשזה של חברת S&P גבוה בדרגה אחת ביחס לשתי החברות האחרות.

רמת הפעילות בתקופת הסגר השני בפרט, וגם השלישי, הייתה גבוהה מהתחזיות המוקדמות שפרסם בנק ישראל. בשילוב עם קצב התחסנות גבוה מהמצופה, צפי ההתכווצות עודכן מ-5% בסקירת בנק ישראל מאוקטובר 2020 ל-3.7% בסקירה שפורסמה בינואר 2021. עם זאת, רמת הפעילות הממוצעת במשק במהלך 2020 הייתה נמוכה בכ-7% ביחס למגמה טרם התפרצות מגפת הקורונה.

באשר לשנת 2021, בנק ישראל מחלק את התחזית לשני תרחישים. בראשון, קצב ההתחסנות הוא מהיר, ועד מאי 2021 האוכלוסייה מחוסנת (להלן: "תרחיש החיסון המהיר"). במסגרתו, התוצר צפוי להתרחב בכ-6.3% ב-2021 ובכ-5.8% ב-2022, כששיעור האבטלה הרחב צפוי לרדת ל-7.7% עד סוף שנת 2021. בתרחיש השני, תהליך ההתחסנות יארוך זמן רב ויושלם עד יוני 2022 (להלן: "תרחיש החיסון האיטי"). תחת תרחיש זה, צפויים סגרים מדי מספר חודשים אשר יאטו את קצב הצמיחה ביחס לתרחיש החיסון המהיר, באופן שהתוצר צפוי להתרחב רק ב-3.5% ב-2021 וב-6% בשנת 2022. עקב הימשכות תהליך ההתחסנות, עד סוף 2021 צפוי שיעור האבטלה לרדת ל-11%. לאור קצב ההתחסנות הנוכחי, הערכת בנק ישראל היא שהסבירות להתממשות תרחיש החיסון המהיר גבוהה מהותית מזו של תרחיש החיסון האיטי.

<sup>56</sup> למיטב ידיעת החברה, ועל בסיס מקורות חיצוניים.

<sup>57</sup> בהתאם להודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 4 בינואר 2021 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר, ינואר 2021".

<sup>58</sup> שיעור הכולל גם עובדים בחל"ת, אנשים בבידוד, חולי קורונה וכולו שחדלו מחיפוש עבודה בתקופת הקורונה.

<sup>59</sup> הנתונים נלקחו מ'דוח היציבות הפיננסית למחצית השנייה של 2020' שפורסם על-ידי בנק ישראל ב-1.2.2021.

## המדיניות הפיסקאלית והמוניטארית

ממשלת ישראל, בדומה לממשלות רבות בעולם, החליטה על שורה של צעדים פיסקאליים שמטרתם לתמוך ביכולתם של עסקים ומשקי בית לצלוח תקופה זו. במהלך הרבעון השני של שנת 2020 הגדילה הממשלה את תכניות הסיוע למשקי הבית ולעסקים, אם דרך תשלומים ישירים, כגון "מענק לכל אזרח" שהועבר באוגוסט, או דרך הלוואות בערבות מדינה. נכון לחודש ינואר 2021, אושרו הלוואות לעסקים בערבות המדינה בהיקף כולל של כ-23.6 מיליארד ש"ח. לפי החשב הכללי, בשנת 2020 גביית המסים של ממשלת ישראל עמדה על כ-310.9 מיליארד ש"ח, מספר הגבוה מהתחזיות שפורסמו על-ידי החשב הכללי לאורך רוב תקופת המשבר.

במהלך שנת 2020, בנק ישראל הפעיל כלי מדיניות הדומים לאלו בהם נקטו בנקים מרכזיים אחרים בעולם, במטרה המוצהרת להגביר את הנזילות בשווקים הפיננסיים ולמנוע מחנק אשראי במשק. בהתאם להחלטת בנק ישראל, בחודש אפריל 2020 פחתה הריבית לרמה של 0.1%. בנוסף, אימץ בנק ישראל כלים מוניטאריים נוספים, כדי להגביר את הנזילות בשווקים הפיננסיים ואת היצע האשראי.

רמת הריבית הנמוכה תומכת בהתאוששות הביקושים וכן בצמצום עלויות המימון לעסקים (ככל שאשראי יהיה זמין עבורם) ונחוצה לשם סיוע למשק לצאת מהמשבר. ככל שיהא צורך בהרחבה נוספת, יתכן שבנק ישראל ירחיב או יאיץ את השימוש בכלי מדיניות קיימים או נוספים.

הוועדה המוניטארית נקטה צעדים נוספים לתמיכה במשק, כאשר בחודש אוקטובר 2020 החליטה:

1. להגדיל את תכנית רכישות אגרות החוב הממשלתי בשוק המשני ב-35 מיליארד ש"ח.
2. להפעיל נדבך נוסף של התכנית למתן אשראי לבנקים, במסגרתו יינתנו הלוואות ריבית קבועה של מינוס 0.1% כנגד הלוואות שהבנקים ייתנו לעסקים קטנים בריבית שלא תעלה על פריים + 1.3%. היקף תכנית ההלוואות גדלה ביחס לתכנית שהוצגה באפריל מ-5 מיליארד ש"ח ל-10 מיליארד ש"ח ומשך ההלוואות התארך משלוש לארבע שנים.

כצעד תמיכה נוסף במשק, בחודש דצמבר 2020 הודיע בנק ישראל, שתחת עמידה בתנאים מסוימים שהגדיר, הוא יחל לבצע עסקאות ריפו עם נותני אשראי חוץ בנקאיים מפוקחים, במטרה לקדם העמדת אשראי למשק, בפרט לעסקים קטנים וזעירים.

### אינפלציה ושער חליפין

במהלך השנה נותרה סביבת האינפלציה נמוכה והאינפלציה הייתה שלילית ונשארה מתחת ליעד האינפלציה של בנק ישראל. במהלך שנת 2020 האינפלציה ירדה ב-0.7%, כאשר לא חל שינוי במדד בדצמבר 2020 ביחס לסוף הרבעון השלישי של השנה. למרות הירידה במדד, ההתייקרות המשמעותית היחידה הייתה במחירי הפירות והירקות, שעלו בשיעור של 4.4%.

לפי בנק ישראל, בשנת 2021 האינפלציה צפויה להסתכם בטווח שבין 0.1% לבין 0.6%, כשהריבית צפויה לעמוד בין 0% לבין 0.1%.

בשנת 2020 השקל יוסף אל מול הדולר האמריקאי בכ-6.97%, כאשר מול האירו חל פיחות של כ-1.7%. מול סל המטבעות הנומינלי האפקטיבי חל ייסוף של 5.12%. כתוצאה מהייסוף בשקל, בנק ישראל הודיע שירכוש במהלך 2021 יתרות מט"ח בהיקף של 30 מיליארד דולר אמריקאי.

### התפתחויות בכלכלה העולמית

התפשטות מגיפת הקורונה הביאה לתפנית שלילית חדה בפעילות הכלכלית בעולם החל מהמחצית הראשונה של שנת 2020. הגבלות נרחבות בתנועה של תושבים והשבתה של ענפי משק רבים, בעיקר בתחום השירותים, גרמה לזינוק משמעותי בשיעור דורשי העבודה בעולם.

הכלכלה העולמית הציגה שיפור במהלך הרבעון הרביעי של שנת 2020 לאור התאוששות מהמשבר הגדולה מהצפוי, מה שהביא לעדכון כלפי מעלה בתחזית של קרן המטבע (IMF)<sup>60</sup>. בשנת 2020, הקרן צופה התכווצות של 3.5% בכלכלה העולמית והתכווצות של 9.6% בהיקף הסחר העולמי בסחורות ושירותים, והציפייה היא לצמיחה של 5.5% בכלכלה העולמית וצמיחה של 8.1% בהיקף המסחר העולמי בסחורות ושירותים בשנת 2021. באשר

<sup>60</sup> כפי שהתפרסם על-ידי קרן המטבע העולמית מיום 20 בינואר 2021.

למדינות המפותחות, לאחר התכווצות התוצר ב-4.9% ב-2020, בקרן המטבע מעריכים שהצמיחה ב-2021 תהיה 4.3%. תחזית האינפלציה למדינות הללו היא 1.3% בשנת 2021.

למרות תחזית הצמיחה, ב-IMF מזהירים שקצב התפשטות המגיפה ששבה ועלתה לקראת סוף 2020, חידוש הסגרים ברחבי העולם, גילוי של וריאנטים חדשים של הנגיף ואתגרים לוגיסטיים בהפצת החיסונים עלולים להאט את ההתאוששות הכלכלית.

הערכותיה של החברה כאמור בסעיף זה לעיל הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה של הנהלת הקבוצה והבנתה את הגורמים המשפיעים על שוק התשלומים והאשראי בו פועלת הקבוצה, נכון למועד חתימת הדוח. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא בקשר עם המשבר, משכו ועוצמתו, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות, החלטות ארגונים בינלאומיים בקשר עם תנאי ההתקשרות עם חברות עימן הם קשורים ו/או התממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון לשנת 2020 וכן בדוח על הסיכונים לשנת 2020.

### טבלה 6: שערי החליפין ומדד המחירים לצרכן

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

ביום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	
100.2	100.8	100.1	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) – בגין
3.748	3.456	3.215	שער הדולר של ארה"ב (בש"ח ל-1 דולר)
4.292	3.878	3.944	אירו (בש"ח ל-1 אירו)

שיעור השינוי באחוזים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	
0.8	0.6	(0.7)	מדד המחירים לצרכן – בגין
8.1	(7.8)	(6.97)	שער הדולר של ארה"ב
3.4	(9.6)	1.7	שער אירו

### 2.1.6. מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים החלים על הקבוצה

כקבוצה העוסקת בהנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב, בתפעול מערך כרטיסי חיוב ובמתן אשראי, ובדומה לחברות כרטיסי אשראי אחרות בענף בארץ, חלים על הקבוצה דינים והוראות שונים בקשר עם פעילותה בתחומים אלה, כגון: חוק שירותי תשלום, התשנ"ט-2019 ("חוק שירותי תשלום");<sup>61</sup> חוק הבנקאות רישוי; חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות (שירות ללקוח)"); פקודת הבנקאות, 1941 ("פקודת הבנקאות"); חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993 ("חוק אשראי הוגן"); חוק שטרומ (ותיקוני החקיקה העקיפים מכוחו); חוק איסור הלבנת הון, תש"ס-2000 ("חוק איסור הלבנת הון") וצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), תשס"א-2001 ("צו איסור הלבנת הון"); וכן התקנות, הצווים והכללים שהוצאו מכוחם המטילים עליה חובות ומגבלות שונות. כמו-כן, חלות על הקבוצה הוראות שונות שמוציא מעת לעת הפיקוח על הבנקים במסגרת חוזרים, מכתבים והנחיות, החלים על חברות כרטיסי אשראי או סולקים, כגון נוהל בנקאי תקין מספר 470 (כרטיסי חיוב).<sup>62</sup>

<sup>61</sup> המסדיר את מערכת היחסים שבין נותן שירותי תשלום לבין הלקוח בנוגע לאמצעי תשלום (ובכלל זה כרטיס חיוב) ומתן שירותי תשלום, וכולל בין היתר הסדרים כגון הצורך בחוזה שירותי תשלום, ביצוע פעולות תשלום והאחריות לה במקרים שונים, האחריות לביצוע פעולות תשלום ועוד. ראה גם ביאור 11.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020 וסעיף 2.1.8 (יא) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 לעניין חוק שירותי תשלום.

<sup>62</sup> ההוראה כוללת, בין היתר, הנחיות לגבי ההתנהלות השוטפת של הנפקת כרטיסים ותפעולם, שיווק ודיוור וכן הוראות בדבר סיום חוזה כרטיס חיוב. בנוסף, מפרטת ההוראה רשימה של הוראות נוהל בנקאי תקין החלות על חברות כרטיסי האשראי, ביניהן הוראות בדבר הרכב הדירקטוריון ופעולותיו, ניהול הסיכונים, עסקאות עם אנשים קשורים, ניהול טכנולוגיות מידע, מדידה והלימות הון ועוד.



יצוין, כי בתחום הסליקה, פעילותה של החברה כפופה, בין היתר, לקבלת רישיון סולק מאת הפיקוח על הבנקים (מכוח חוק הבנקאות רישוי), וכן להוראת נב"ת 472 ("נב"ת 472").<sup>63</sup> ביום 28 בינואר 2020, העניק הפיקוח על הבנקים לחברה ולכל אחת מחברות כרטיסי האשראי בקבוצה, יורופיי<sup>64</sup> ופרימיום אקספרס רישיון סולק על-פי סעיף 36יא לחוק הבנקאות רישוי ("הרישיון הקבוע").<sup>65</sup>

בהתאם לרישיון הקבוע, ישראלכרט רשאית לעסוק, בין היתר, בתחומי הפעילות הבאים: הנפקה, סליקה ותפעול של כרטיסי חיוב או אמצעי תשלום; מתן אשראי (למעט אשראי לדיור); ניהול ותפעול מועדוני לקוחות ותכניות נאמנות של לקוחות ישראלכרט; ניטור וניתוח דאטה פיננסית וניהול סיכונים; מתן שירותים ללקוחות ישראלכרט אגב רכישת מוצרים; ניהול חשבון תשלום; שיווק ומכירת ביטוח וכן שיווק פוליסות חיסכון קופות גמל להשקעה (ללא סיכוני חיתום),<sup>66</sup> וכל פעילות אחרת הנלווית לתחומי הפעילות האמורים או הנדרשת לשם ביצועם. כמו-כן הותר לחברה להמשיך ולשלוט בכל אמצעי השליטה בחברות הקבוצה, יורופיי, פרימיום אקספרס, ישראלכרט מימון בע"מ ("ישראלכרט מימון"), צמרת מימונים בע"מ ("צמרת מימונים"), גלובל פקטורינג בע"מ ("גלובל פקטורינג") וישראלכרט (נכסים) 1994 בע"מ ("ישראלכרט נכסים").

תחילת פעילותה בחלק מתחומי העיסוק שברישיון הקבוע כפופה למתן הודעה לפיקוח על הבנקים על השלמת ההיערכות ליישום ופירוט האמצעים שנקטו לזיהוי הסיכונים בפעילות, ניהולם ובקרתם ולאיי התנגדות הפיקוח בתוך פרק זמן שנקבע.

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

בנוסף, בהיות החברה "סולק בעל היקף פעילות רחב" (כהגדרתו בסעיף 36יב(א) לחוק הבנקאות רישוי), נכללת הקבוצה ברשימת הגופים הפיננסיים המשמעותיים בהתאם להוראות החוק לקידום התחרות ולצמצום הריכוזיות, התשע"ד – 2013.

יצוין, כי נוסף לדינים הרלוונטיים לפעילות הקבוצה באופן ספציפי כאמור לעיל, חלים על פעילותה גם דינים כלליים יותר, כגון: חוק התחרות הכלכלית, התשמ"ח-1988; חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981; חוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, וכדומה, וכן תקנות, צווים וכללים שהוצאו מכוחם. מכוח חוקים כאמור עשויות לחול על החברה ו/או ביחס להיבטים מסוימים בפעילותה, וכן נדרשת החברה לקיום, מגבלות ו/או הנחיות שונות מצד הרגולטור הרלוונטי וכן, ולפי העניין, עלולה החברה להיות חשופה לקנסות ו/או סנקציות שבסמכות הגורם המפקח כאמור.

## 2.1.7. שינויים רגולטוריים מהותיים בענף כרטיסי האשראי בישראל

בהמשך לאמור ראה סעיף 2.1.6 לעיל. בשנים האחרונות ניכרת עלייה משמעותית בחקיקה, בהוראות רגולטוריות וברפורמות בענף הבנקאות בכלל ובענף כרטיסי האשראי והמימון לאנשים פרטיים בפרט, בין היתר, כאשר נראה כי כוונת הרגולטור היא לקדם את התחרות בענפים אלו. חלק מהוראות הרגולציה והחקיקה כאמור, ובוודאי שהוראות אלה כמכלול, הינן בעלות השפעה מהותית על פעילותה של הקבוצה.

לפרטים אודות המגמות וההליכים הרגולטוריים העיקריים כאמור בשנים האחרונות ואודות ההשלכות האפשריות העיקריות שלהם על הקבוצה ועל תחומי פעילותה בסביבת הפעילות העסקית בה היא פועלת (לרבות השלכות אפשריות עתידיות של הליכים כאמור אשר חלקם טרם הושלמו נכון למועד חתימת הדוח), ולרבות אודות הוראות

<sup>63</sup> ההוראה כוללת, בין היתר, הנחיות לגבי הסדרת הפעילות השוטפת של תאגידי המספקים שירותי סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב כגון דרישות הון הנדרשות מסולקים, יחסי סולק ובית העסק והעברת כספים בסוגי עסקאות שונות (חיוב נדחה או מייד). בנוסף, מפרטת ההוראה רשימה של הוראות נוהל בנקאי תקין החלות על סולקים, ביניהן הוראות בדבר הרכב הדירקטוריון ופעולותיו, ניהול הסיכונים, עסקאות עם אנשים קשורים, חלוקת דיבידנד, ניהול טכנולוגיית המידע, ניהול הגנת הסייבר, מדידה והלימות הון ועוד.

<sup>64</sup> לעניין מיזוג של יורופיי עם ולתוך ישראלכרט החל מיום 31.12.2020 ראה ביאר 1.ב.5 לדוחות הכספיים לשנת 2020. לאור מיזוגה של יורופיי עם החברה, רישיון הסולק של יורופיי עתיד להתבטל.

<sup>65</sup> עד לקבלת הרישיון הקבוע פעלו חברות הקבוצה הרלוונטיות מכוח אישור סליקה מבנק ישראל שהתחדש אחת לשנה.

<sup>66</sup> בכפוף להודעת החברה לפיקוח על הבנקים על השלמת ההיערכות לישום תחילת פעילותה בתחום הביטוח באמצעות חברת הבת שהקימה, ישראלכרט סוכנות ובקרתם ולאיי התנגדות המפקח בתוך פרק זמן שנקבע. החברה החלה להיערך לפעילות בתחום הביטוח באמצעות חברת הבת שהקימה, ישראלכרט סוכנות לביטוח (2020) בע"מ, אשר תשווק פוליסות ביטוח מסוגים שונים בהתאם לתנאי הרישיון שקיבלה הסוכנות האמורה מרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון לעניין זה, ראה סעיף 1.5.ג. לעיל.

רגולטוריות הנובעות ממגיפת הקורונה והשלכותיה, ראה ביאור 2.4.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020, וסעיפים 2.4.3 ו-2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

**2.1.8. השפעת ההתפתחויות הרגולטוריות על הקבוצה ותחומי הפעילות בהם היא פועלת**

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

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

תמצית ההוראה	ראה: 67	השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה
(א) חוק שטרומ - הפחתת סך מסגרות כרטיסי האשראי בבנק הפועלים ובבנק לאומי החל מתום ארבע (4) שנים מיום התחילה ועד תום שבע (7) שנים מיום התחילה, לעומת שנת 2015.	ביאור 7.2.ג.24	מטרת הוראה זו (וכן הוראות נוספות בחוק שטרומ) הינה לחזק את תפוצת הכרטיסים החוץ בנקאיים ולהגדיל את שיעורם מסך כלל כרטיסי החיוב במשק. כך, החברה תוכל להנפיק כרטיסים חוץ בנקאיים ללקוחות להם יופחתו המסגרות בכרטיסי האשראי הבנקאיים שלהם. בחודש נובמבר 2020 אושר הצו להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה) (שינוי השיעור והסכומים לעניין צמצום מסגרות אשראי לפי סעיף 9(ג) לחוק) (הוראת שעה), התשפ"א-2020 אשר מטרתו צמצום מידתי בשנת 2021 בהפחתת מסגרות כרטיסי האשראי בבנקים, זאת עקב הפגיעה הכלכלית האפשרית במשקי בית עקב התפשטות מגיפת הקורונה. השינוי בצו, כשלעצמו, אינו משנה באופן משמעותי את פוטנציאל התרומה העסקית לחברה מהפחתת המסגרות.
(ב) הוראות חוק שטרומ בנושא מאגד וסולק מתארח <sup>68</sup> ; הוראות חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) ("חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים")	ביאור 17.2.ג.24	הוראות אלו מהוות פוטנציאל לכניסת גופים חדשים לתחום הסליקה, בעלי מאפייני ומבנה פעילות עסקית שונים (ואף מהותית) מאלו של הקבוצה, ובכך צפויה להחריף התחרות במגזר זה ולהתבטא בין היתר בירידת מחירים ובשינוי נתיח השוק של הקבוצה. <sup>69</sup> יצוין, כי מעת לעת מתקבלות בקבוצה פניות להתקשרות בהסכמי מאגד במותגיה השונים. לשינויים בשוק כרטיסי האשראי, ובכללם להפחתת עמלות בית העסק (הן כתוצאה מהפחתה נוספת של העמלה הצולבת והן כתוצאה מהתגברות התחרות), עלולות להיות השפעות שליליות על הקבוצה ותוצאותיה הכספיות. יישומן של הוראות החוק כאמור בנושא מאגדים בקשר עם המותג American Express, אם וככל שתהיה חרף מבנה בסיס פעילות המותג ומאפייניו הייחודיים (כ'מערכת סגורה'), עלולה להוות הלכה למעשה פתיחת המותג ואובדן בלעדיות הקבוצה בו אשר עלולים להוביל לירידה בנתח השוק של הקבוצה בפעילות המותג באופן שלהערכת החברה ישפיע באופן מהותי לרעה על תוצאותיה הכספיות וכן, עשויה שלא לתאום את מדיניות פעילותו של ארגון American Express, אשר למועד חתימת הדוח אין בידי החברה להעריך באופן ודאי את המשמעות הנגזרות ממנה. כמו-כן, פיצול הפיקוח בענף הסליקה שנקבע (סולקים – על-ידי בנק ישראל; מאגדים – על-ידי רשות שוק ההון), וכן תנאים שונים ברישיונות ובהוראות הדין החלים על הגופים השונים, יכול שיביא לארביטראז' רגולטורי וחוסר סימטריה תחרותית בין גופי סליקה שונים. יצוין, כי גם הוראות בנק ישראל בדבר הקלות בדרישות הרגולטוריות לקבלת רישיון סליקה יכול שיעודדו כניסת מתחרים חדשים במגזר זה.

<sup>67</sup> ההפניות בטבלה זו הינן לביאורים בדוחות הכספיים לשנת 2020, אלא אם נאמר אחרת.  
<sup>68</sup> "מאגד" ו-"סולק מתארח", כהגדרת מונחים אלו בסעיף 2.4.5.10 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.  
<sup>69</sup> ביום 14 במרץ 2021 פורסם צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של נותני שירותי אשראי למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשפ"א-2021, החל על פעילות מאגד.

השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה	ראה: 69	תמצית ההוראה
<p>חוק זה מאפשר קבלת מידע על אנשים פרטיים. למידע זה יכול להיות ערך לקבוצה בשיפור תהליכי חיתום האשראי שלה. במקביל, באופן טבעי, יכול שיסייע גם לחזק מתחרים בשוק האשראי (להם גישה חלקית למידע משמעותי על לקוחות) תוך שחיקת היתרון התחרותי הקיים לקבוצה עקב המידע הקיים אצלה על לקוחותיה.</p> <p>החברה ממשיכה ליישם ולשפר את ניהול האשראי בהתבסס גם על שימוש בנתוני מאגר אשראי במהלך שנת 2020, לרבות יישום ושימוש בהרחבת היקף התראות מודל הניטור המלא של מאגר נתוני אשראי, שפורסם בחודש ספטמבר 2019 ויושם על-ידי בנק ישראל במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020; וכן להרחבת השימוש בנתוני דוחות האשראי שמתקבלים מהמאגר בתהליכי מכירת אשראי במהלך שנת 2021, עובדה שיכולה לשפר את יכולות מכירת האשראי ואיכותו.</p>	-	(ג) חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 ("חוק נתוני אשראי")
<p>ההפחתה בשיעורי העמלה הצולבת מציבה בפני החברה אתגרים משמעותיים במספר מישורים, בין היתר בשל השפעת האמור על קיטון בהכנסות מבתי עסק בקבוצה כאמור להלן.</p> <p>לירידת העמלה הצולבת השפעה על קיטון הכנסות בתחום ההנפקה המתחולל בעת ירידת העמלה הצולבת בגין כלל מחזורי הפעילות הרלוונטיים. לירידת הכנסות זו השפעה שלילית על תוצאות מגזר ההנפקה. מנגנוני התאמת מחירים בהסכמים עם ערוצי הנפקה/הפצה הקשורים בגובה הצולבת מיתנו את היקפה של השפעה זו בשנת 2020. בנוסף, מספר גורמים עשויים למתן חלק מהירידה בעמלה הצולבת באופן נצבר על פני זמן, ובהם גידול בשימושים בכרטיסים ויכולת לייצר על פני זמן הכנסות נוספות בתחום שאינן מעמלה צולבת.</p> <p>ההפחתה בשיעור העמלה הצולבת והשפעות תחרותיות, נתנו את ביטויין בשנת 2020 בקיטון שיעור עמלת בית העסק הממוצעת אגב הגדלת מרווח הסליקה הממוצע בתקופה, באופן משתנה בין סוגי ותחומי בתי עסק שונים, ולהערכת החברה, על בסיס ניסיון העבר, בטווח הבינוני-ארוך הן עשויות להביא להתכנסות למרווחי סליקה דומים במהותם למרווחים טרם יישום מתווה הפחתת העמלה הצולבת. לכך השפעה חיובית בשנת 2020 על הכנסות מגזר הסליקה, עם זאת מגמת ההתכנסות והשחיקה בעמלת בית העסק הממוצעת, בשים לב לניסיון העבר ומאפייני התחרות שיהיו, עשויה להשפיע לרעה בטווח הבינוני-ארוך על הכנסות מגזר הסליקה.</p> <p>לעניין היקף הכנסות הקבוצה מעמלה צולבת וממרווח הסליקה, ראה ביאור 25 לדוחות הכספיים לשנת 2020 בדבר מגזרי פעילות בדוח הכספי.</p>	ביאור 10.2.ג.24 וסעיף 2.4.3 [א] וסעיף 2.4.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020	(ד) מתווה להפחתת העמלה הצולבת לשנים 2019 ואילך (ביחס לעסקאות מסוג חיוב נדחה ומסוג חיוב מידי)
<p>למיטב ידיעת החברה, נכון למועד חתימת הדוח, מרבית פעילות האפליקציות כאמור מתבצעת על גבי סכמת כרטיסי החיוב, עם זאת, ככל שביצוע תשלומים באמצעות האפליקציות ייעשה מחוץ לסכמת כרטיסי חיוב, הרי שהדבר עלול להיות בעל השפעה מהותית לרעה על פעילות הקבוצה ועסקיה. יצוין כי אפליקציות התשלום הבנקאיות צפויות לחזור בהיקף מוגבר לתשלום בין צרכנים לבתי עסק, כאמור על בסיס סכמת כרטיסי החיוב. לענין נייר העמדה שפרסם בנק ישראל בחודש פברואר 2021, התנאים שכלולים בו (שחלקם זמניים עד סיום בחינת הנושא) בנושא איסור שימוש במידע שנאסף במסגרת ארנק דיגיטלי לשם מתן שירותים פיננסיים או מכירה של מוצרים פיננסיים אחרים ללקוחות בעלי כרטיסי חיוב שהנפיקו עבורם מנפיקים שאינם בעלי הארנק, חיוב האפשרות לריבוי כרטיסים של מנפיקים שונים, והמגבלה שהוטלה על שני הבנקים הגדולים בחוק שטרם לענין מסגרות כרטיסי אשראי חלה על כרטיסי אשראי שמונפקים או שיונפקו במסגרת מיזמים של שיתוף פעולה שבהם מעורבים שני הבנקים הגדולים, ממתנים את ההשפעה על כרטיסי הקבוצה, ויאפשרו שיתופי פעולה עם הבנקים בנושא זה. יצוין, כי מתן האפשרות לבנק הפועלים להציע לציבור להשתמש בארנק BIT באמצעות כרטיס אשראי המונפק על-ידי כ.א.ל (עובדה הפותחת פתח לשיתופי פעולה דומים על-ידי בנקים אחרים), עלולה להוביל לכך שתחום כרטיסי האשראי ישוב להיות מרוכז על-ידי הבנקים, בניגוד למטרתו של חוק שטרם.</p>	ביאור 10.2.ג.24 וסעיף 2.1.4 (א) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020	(ה) אפליקציות תשלומים, עמדת בנק ישראל בנושא התפתחות בתחום התשלומים ופעילות ארנקים דיגיטליים והוראה 411 לענין הגיוס באפליקציות

השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה	ראה: 69	תמצית ההוראה	
<p>בחודש מאי 2020 הוקצה לחברה קוד זיהוי לשימוש במערכת התשלומים והמסלקות בישראל. ביום 25 במאי 2020 ניתנה על-ידי בנק ישראל הוראה לבנקים ולמרכז סליקה בנקאי בע"מ ("מס"ב"), לפיה על הבנקים חלה חובת ייצוג של חברות חוץ בנקאיות בסליקה מול בנק ישראל ובמערכת חיובים, זיכויים והעברות תשלומים (מס"ב), וזאת בכפוף ללוחות זמנים ולתנאים המפורטים בהוראה. ייצוג החברה כאמור יאפשר לחברה להתקדם בחיבור למערכת תשלומים מיידיים. בדצמבר 2020 פורסם כי חברת מס"ב השיקה באופן רשמי את המערכת המאפשרת תשלומים מיידיים. בהתאם להודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 3 באוגוסט 2020, בנק ישראל הנחה את מפעיל מערכת מס"ב ומשתתפיה להיערך כדי לאפשר ללקוחותיהם לקבל תשלומים מיידיים באמצעות שירות התשלום המייד. למועד חתימת הדוח, אין ודאות בדבר כדאיות התחברות הקבוצה למערכת עקב שיקולים עסקיים.</p> <p>בנוסף, בחודש יוני 2020 פרסמה הממונה על התחרות החלטה בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל להסדר מס"ב, שהצדדים לו הינם חמשת הבנקים הגדולים, המחזיקים במס"ב. על-פי ההחלטה, בין היתר, על מנת לתמרץ את הבנקים לייצג גופים חוץ בנקאיים במערכת מס"ב לצד האיסור שהוטל עליהם לסרב סירוב בלתי סביר לייצג נותן שירותי תשלום), נאסר על חמשת הבנקים הגדולים לעשות שימוש במערכת התשלומים המיידיים לצורך תשלומים באמצעות אפליקציות התשלומים של הבנקים, עד אשר ייצג נותן שירותי תשלום חוץ-בנקאי ועד שאותו מיוצג יעשה שימוש במערכות בסליקה בפועל. תוקפו של איסור זה הינו עד ליום 30 ביוני 2022 או עד לתום שנה מיום שהגוף החוץ-בנקאי הראשון יתחיל להעביר עסקאות, לפי המוקדם.</p> <p>הקמת תשתית תשלומים מיידיים כאמור צפויה להגביר את התחרות במערכת התשלומים, בין היתר, על-ידי כניסתם של שחקנים חדשים, שיציעו פתרונות לביצוע תשלומים מיידיים לכל אורך שרשרת ביצוע העסקה. התשתית תאפשר לסלוק את אמצעי התשלום המתקדמים, קיימים ועתידיים, ותאפשר סליקה של הוראות תשלום אשר בוצעו באמצעות אפליקציות תשלומים של גופים שונים. ככלל, מערכת תשלומים מיידיים מבוססת על העברות ישירות בין חשבונות בנק, וככזו עלולה להוות מסלול העוקף את השימוש במערכות כרטיסי החיוב. לצד זאת, הקמת והפעלת התשתית עשויה להיות בעלת השפעה חיובית על פעילות החברה ועסקיה, זאת בשל כניסה אפשרית של החברה לפעילות תשלומים בהם לא פעלה בעבר.</p>	ביאור 4.2.g.24	תשתית תשלומים מיידים	(ו)
<p>המעבר לתשתית המאפשרת שימוש בכרטיס חכם כאמור, מעניק יתרונות שונים לחברה, כגון: היכולת לספק ללקוחותיה פתרונות תשלום מתקדמים, תשלום ללא מגע (contactless), ארנק אלקטרוני, וכן צמצום החששות לביצוע תשלומים בחו"ל באמצעות כרטיסי חיוב המונפקים בישראל וצמצום פוטנציאל ההונאות, ומנגד מסיר חסמי כניסה טכנולוגיים של סולקים חדשים (כדוגמת טרנזילה וקארדקום) וכן של ענקיות טכנולוגיה, כגון "Apple", "Facebook" ו-"Google".</p> <p>לצורך שיפור ההתמודדות עם מגיפת הקורונה ועל מנת לצמצם עוד יותר את המגע בעת ביצוע פעולות תשלום, החליט בנק ישראל במאי 2020 בשיתוף השחקנים בשוק כרטיסי החיוב, במסגרת הוועדה לכרטיסי חיוב, להעלות את רף ביצוע העסקאות ללא מגע (Contactless) במשק הישראלי (CVM) מ-200 ש"ח ל-300 ש"ח. העלאת הרף הייתה בתוקף עד לסוף שנת 2020. ביום 31 בדצמבר 2020 החליט בנק ישראל, במסגרת הוועדה לכרטיסי חיוב, ובשיתוף השחקנים השונים בשוק כרטיסי החיוב, להותיר את תקרת האימות על סך של 300 ש"ח ללא מגבלת זמן. לשינוי זה עשויה להיות השפעה חיובית על הקבוצה, מאחר שהוא מגדיל את היקפן של העסקאות הניתנות לביצוע ללא מגע, עובדה המאפשרת חווית קנייה טובה יותר ללקוח בכרטיס החיוב ויכולת הטמעה קלה יותר של רפורמת ה-EMV.</p>	ביאור 2.2.g.24	מעבר לתקן EMV	(ז)
<p>לפרטים ראה סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.</p>	ביאור 12.2.g.24	תיקון נב"ת 313 ("מגבלות על חובות של לווה ושל קבוצת לווים") בחודשים יולי-אוגוסט 2018.	(ח)
<p>השפעות שינוי זה יכולות להיות בפעילויות שונות של החברה, בהיבט המימון ומגזרי הפעילות. לפרטים ראה סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.</p>	סעיף 1.6.5 [ד] לדוח הדירקטוריון לשנת 2020	הוראת הממונה על התחרות בדבר זיכוי יומי	(ט)
<p>ההוראה כאמור מטילה מגבלות על פעילותה בתחום האשראי ללקוחות פרטיים. בהקשר זה ראה גם ההתייחסות לסיכון התנהגותי בסעיף 3.6 להלן.</p>	ביאור 1.2.g.24	ניהול אשראי צרכני	(י)
<p>כמפורט בסעיף 3.2 להלן, יישום הדגשים בחוזר האמור, מביא לאי סיווגם של חובות העונים על התנאים שבחוזר כחובות בעייתיים בארגון מחדש, ובהתאם לאי דיווח עליהם במסגרת חוק נתוני אשראי (ולענין זה ראה גם סעיף ג' בטבלה זו לעיל), ובהמשך לכך מסייע בייצוב לווים בעת מגיפת הקורונה.</p>	ביאורים 3.g.2 ו-7.g.2 [ג] 2	חוזר בנק ישראל בנושא: "אירוע נגיף הקורונה – דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור"	(יא)

תמצית ההוראה	ראה: 69	השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה
(יב)	ביאור 7.2.9.ג [ג]	להערכת החברה, החוק יביא להארכת תהליכי ההוצאה לפועל ולפגיעה אפשרית בשיעורי הגבייה. בנוסף, יכולת פריסת החוב כמוצע בתזכיר החוק, יכולה להביא להגדלת היקף הסדרי חוב על חשבון גבייה במזומן.
(יג)		בשנים האחרונות התפתחה רגולציה מעמיקה בתחום הבנקאות הפתוחה. על-פי החזר שפורסם בצמוד להוראה, רגולציה זו, בין היתר, מחזקת את השליטה של הלקוח במידע הפיננסי אודותיו, ומאפשרת ומעודדת כניסה של שחקנים חדשים בעולמות התשלומים, המידע, השיווק והתיווך, בהם קיים פוטנציאל תחרותי גבוה. בנוסף, על-פי החזר האמור, "יישום הבנקאות הפתוחה בישראל הינו בעל פוטנציאל להשפעה מהותית על השירותים הפיננסיים והדרך בה הלקוחות צורכים אותם. משכך, הבנקאות הפתוחה מציבה אתגרים בפני הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, וזאת לצד הזדמנויות חדשות ללקוחות, לבנקים, לחברות כרטיסי האשראי ולשחקנים נוספים במשק". כן נאמר, כי התשתית של בנקאות פתוחה בישראל, תיפתח לצדדים שלישיים שאינם בנקים או חברות כרטיסי אשראי, כשתושלם חקיקה בנושא בנקאות פתוחה ותוחל עליהם רגולציה בעניין זה, בין היתר מאחר שגופים אלו עשויים להיות גופים חדשים ולעיתים חברות פינטק קטנות, אשר המשאבים והיכולות שלהם בפרט בתחום אבטחת המידע, מוגבלים מאלו של הבנקים. מכאן, שיישום רגולציה בתחום הבנקאות הפתוחה יכולה, מחד גיסא, לשפר את המידע שבידי החברה ולאפשר לה להציע הצעות למגוון לקוחות, מעבר למידע הקיים בידיה כיום, ומאידך גיסא יכולה להביא מידע זה גם לצדדים שלישיים ולאפשר להם להשתמש בו ובכך להתחרות בשירותים שיוצעו על-ידי החברה ללקוח על בסיס מידע זה.
(יד)	ביאור 18.2.24.ג	ככל שיאושר התזכיר, הדבר יאפשר הרחבה וגיוון של מקורות המימון של החברה בעתיד, וכן גמישות בניהול מתן אשראי ביחס לגיוסי חוב.
(טו)	ביאור 15.2.24.ג [ג] 4	להערכת החברה, לתיקון החוק יכולה להיות השפעה לרעה על שיעורי הגבייה של החברה, בין היתר נוכח ההקלות על חייבים בעיכוב הליכי גביית חובות כנגדם.
(זז)	ביאור 13.2.24.ג [ב] 3	בהמשך למגיפת הקורונה וכתלות במשכה, עוצמתה והשפעתה על נוכחות עובדי שירות הלקוחות כתלות בין היתר בהוראות המחייבות ריחוק חברתי והיקף הנציגים המחוייבים לשהות בבידוד, כמו גם הגידול בהיקפי השיחות המתקבלות במוקדי השירות של הקבוצה יכולה להיות השפעה על סטנדרט שירות הלקוחות אשר ניתן על-ידי הקבוצה.
(זז)	ביאור 19.2.24.ג	ככל שיאושר התזכיר, יחול שינוי בתהליכי מינוי דירקטורים ובנושאים שונים הקשורים לעבודת הדירקטוריון.
(יז)		תזכיר חוק החברות (תיקון מס') (ממשל תאגידי בחברות ציבוריות שאין בהן בעל שליטה), התשפ"א-2021

ריבוי ההוראות והשינויים בענף כרטיסי האשראי, ובכלל זה יישום הוראות חוק שטרומ, מתווה הירידה בעמלה הצולבת, זיכוי מיידי וכניסת סולקים ומאגדים, הוראות הקשורות למגיפת הקורונה וכן המגמות בשוק זה, בין אם מפורטים בטבלה לעיל ובין אם לאו, עלולים להשפיע מהותית לרעה על הקבוצה, אך בשלב זה טרם ניתן לאמוד באופן וודאי את השפעתם הכוללת.

להערכת החברה נכון למועד חתימת הדוח, ההשפעות העיקריות של ההתפתחויות הרגולטוריות האמורות חוצות את כלל פעילות הקבוצה, והן עשויות להיות בין היתר כדלקמן:

1. **הנפקה:** התקשרות עם בנק לאומי בהסכם תפעול הנפקה; הגדלת פלח האוכלוסייה לה יכולה הקבוצה לשווק מוצרים חוץ בנקאיים, כגון כרטיסים חוץ בנקאיים ואשראי חוץ בנקאי, בין היתר ובכפוף למגבלות המופיעות בחוק שטרם, וגידול טבעי במחזוריים; ומאידך, איבוד נתח שוק בבנק הפועלים עקב הוראות חוק שטרם, שחיקה מהותית במגזר ההנפקה לאור מתווה ההפחתה בעמלה הצולבת ופוטנציאל להמשך השחיקה בהתאם להתקדמות מתווה ההפחתה, פוטנציאל העמקת וחדירת כרטיסים בנקאיים (על חשבון כרטיסים חוץ בנקאיים) ומוצרים בהם לחברה נחיתות לעומת מתחריה, סיכון בהפיכת הקבוצה לגורם תפעולי בעל זיקה חלשה יותר מול לקוחות הקצה מאשר כיום, וסיכון לגידול בתשלומים לבנקים עקב משא ומתן בין מתפעלי ההנפקה השונים לבנקים.
  2. **סליקה:** העצמת התחרות בסליקה, תוך כניסה צפויה של שחקנים חדשים (סולקים ומאגדים במותגים השונים) לתחום, עובדה היכולה לפגוע בנתח השוק של הקבוצה ובפגיעה בהכנסותיה ממגזר זה; שחיקת מחירים והפחתתם, בין היתר, כתוצאה מתחרות וממתווה הירידה בעמלה הצולבת - הינם גורמים הפועלים כגורם מקזז לגידול במחזורי העסקאות. לעניין כניסתה הצפויה לתוקף של ההוראה בדבר זיכוי יומי והשלכותיה, ראה סעיף 1.6.5 [ד] לדוח הדירקטוריון של שנת 2020.
  3. **העברה מחשבון לחשבון:** להערכת החברה, לשימוש עתידי מוגבר (ככל שיתפתח בעתיד) באפליקציות תשלום המבוססות על העברה מחשבון לחשבון, כאמצעי תשלום חליפי לכרטיס אשראי או שלא בהתאם להתקשרות בהסכם סליקה, עלולה להיות השפעה מהותית לרעה על פעילות הקבוצה ועסקיה הן כתוצאה מתחרות ישירה של בנקים ושל גופים נוספים, קיימים ועתידיים, בתחום ההנפקה ובתחום הסליקה מול בתי העסק והן לעניין הצעת מוצרי אשראי ואחרים תוך שימוש בפלטפורמת האפליקציות כאמור. יצוין, כי אפשרות העברתן של פעילות האפליקציות כאמור אל מחוץ לסכמת כרטיסי החיוב תלויה בין היתר בהתקיימות מספר תנאים ובהם היתכנות טכנולוגית, כלכלית ורגולטורית וכן כפופה לשיקולים נוספים כגון מגמות והעדפות צרכניות וכן לשיקולי מפעילי האפליקציות (בנוגע, בין היתר, לכדאיות המשך הפעלת אפליקציות התשלומים על גבי סכמת כרטיסי האשראי). יצוין, כי כל עוד פעילות תשלומים כאמור מבוצעת על גבי סכמת כרטיסי החיוב, הדבר תורם לגידול במחזוריים של הקבוצה. אך במקרים של מספר בעלי ארנקים כוללת תשלום של החברה לבעל הארנק עבור ביצוע העסקאות בכרטיסים החוץ בנקאיים של הקבוצה. עם זאת, ככל שביצוע תשלומים באמצעות האפליקציות ייעשה מחוץ לסכמת כרטיסי חיוב, הרי שהדבר עלול להיות בעל השפעה מהותית לרעה על פעילות הקבוצה ועסקיה.
  4. **אשראי:** מחד, קיים פוטנציאל משמעותי לקבוצה לצמוח במגזר זה הן עקב חוק שטרם והן עקב היתרונות הקיימים לקבוצה, כגון מומחיות חיתום, מידע וכו', ומאידך הוראות רגולטוריות שונות, כדוגמת חוק נתוני אשראי, צפויות להקל עם שחקנים נוספים בהנגשת חלק מהמידע הנוגע לאשראי לאנשים פרטיים לכלל השחקנים וכן לאור כניסת שחקנים חדשים לתחום. כמו-כן, החלת הוראות רגולטוריות שונות בתחום האשראי על השחקנים השונים בשוק על-ידי הרגולטורים השונים עלול ליצור ארביטראז' רגולטורי ביניהם.
  5. **נזילות והון:** ההפרדה מבנק הפועלים כתוצאה מיישומו של חוק שטרם, לצד צמיחת פעילות והצורך להתמודד עם שינויים בסביבה העסקית ותחרות גוברת, וכן שינוי מעמדן של חברות הקבוצה לאור ההפרדה לעניין מגבלת 'לווה בודד' מביאות לכך שעל הקבוצה להמשיך לגוון ולהרחיב את מקורות המימון והנזילות שלה, שהתבססו בשנים האחרונות בעיקרם על בנק הפועלים. כמו-כן, לשינויים הרגולטוריים השפעות על עלויות המימון – התייקרות בעלויות המימון מחד אל מול הוראות רגולטוריות מקלות מסוימות לחברות כרטיסי האשראי המופרדות. ראה בהקשר זה גם סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.
- למועד חתימת הדוח הקבוצה פועלת במספר מישורים על מנת להיערך להשלכות הרגולציה המפורטת לעיל ומשקיעה משאבים רבים לצורך כך (הן בהיבט ההון האנושי והן בהיבט ההשקעה הכספית). לפרטים נוספים ראה סעיפים 2.1 ו-1.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

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

#### 2.1.9. גילוי בדבר הפניית תשומת לב רואי החשבון המבקרים

בדוחות הכספיים של החברה לשנת 2020, רואי החשבון המבקרים הפנו את תשומת הלב, מבלי לסייג את חוות דעתם, לאמור בביאור 2.ג.24 בדבר הליכי רגולציה ובביאור 20.ד.24 בדבר תביעות שהוגשו נגד החברה לרבות בקשה לאישורן כייצוגיות.

לפרטים אודות מעבר החברה להתקשרות עם משרד רואה חשבון מבקר יחיד (חלף שני משרדי רואי חשבון משותפים), ראה סעיף 4.1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

## 2.2. התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר<sup>70</sup>

תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020, הושפעו בעיקר מהתפשטות מגיפת הקורונה, שגרמה בין היתר, להתכווצות חדה בפעילות הכלכלית המקומית והעולמית, ירידה מהותית ואף מהותית מאוד בפעילות בכרטיסי אשראי בתחומים שונים והרעה במצב המשק והלווים, כפי שהוסבר בסעיף 1.2 לעיל.

כמו-כן, תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הושפעו מהותית מאירועים בעלי אופי חד פעמי והטיפול החשבונאי בהם, הכוללים תכנית התייעלות (פרישה מרצון של עובדי החברה) בסך של כ-45 מיליון ש"ח (כ-35 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכללה בהוצאות השכר (בסעיפי הוצאות השכר השונים בהוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות) כמפורט בביאור 22. לדוחות הכספיים לשנת 2020 וכן מהוצאה חד פעמית, בגין הפסקת פרויקט טכנולוגי, מערכת לניהול לקוחות ואשראי, בסך של כ-69 מיליון ש"ח (כ-53 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכללה בהוצאות התפעול, כמפורט בסעיף 1.6.4 [ב] להלן ובביאור 16 א' לדוחות הכספיים לשנת 2020.

תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 הושפעו גם הן מהותית מאירוע בעל אופי חד פעמי והטיפול החשבונאי בו, הכולל תשלום מענק היפרדות לעובדי החברה בסך של כ-68 מיליון ש"ח (כ-52 מיליון ש"ח לאחר השפעת מס) אשר נכלל בהוצאות השכר (בסעיפי הוצאות השכר השונים בהוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות) וחלקו של בנק הפועלים, אשר נשא ברוב המענק, נזקף לקרן הון.

ניתוח הנתונים התוצאתיים בפרק זה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 ולשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019, מוצגים בנטרול אירועים חד פעמיים, אלא אם נאמר אחרת, לפיכך קיים הבדל בין הנתונים המוצגים בטבלה זו לבין הנתונים המדווחים כפי שמופיעים בדוחות הכספיים לשנת 2020.

### טבלה 7: תמצית דוח רווח והפסד

2019	2020			
	בנטרול השפעות חד פעמיות	השפעות חד-פעמיות	מדווח	
<b>במיליוני ש"ח</b>				
1,191	1,079	-	1,079	הכנסות מבתי עסק, נטו
673	527	-	527	הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
376	433	-	433	הכנסות ריבית, נטו
15	13	-	13	הכנסות אחרות
<b>2,255</b>	<b>2,052</b>	=	<b>2,052</b>	<b>סך הכל הכנסות</b>
168	247	-	247	הוצאות בגין הפסדי אשראי
812	750	94	844	הוצאות התפעול
479	486	17	503	הוצאות מכירה ושיווק
101	94	3	97	הוצאות הנהלה וכלליות
300	223	-	223	תשלומים לבנקים
<b>1,860</b>	<b>1,800</b>	<b>114</b>	<b>1,914</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
395	252	-	138	רווח לפני מסים
103	76	26	50	ההפרשה למסים על הרווח
4	5	-	5	חלק החברה ברווחי חברות כלולות
<b>296</b>	<b>181</b>	<b>88</b>	<b>93</b>	<b>הרווח הנקי של החברה</b>
1.48	0.91	-	0.46	הרווח למניה של החברה (בש"ח)
11.3%	7.4%	-	3.8%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
15.1%	10.3%	-	5.6%	שיעור תשואת הרווח לפני מס להון הממוצע
<b>התפתחות הרווח הכולל</b>				
(14)	(1)	-	(1)	התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים, נטו
<b>282</b>	<b>180</b>	-	<b>92</b>	<b>הרווח הכולל של החברה</b>

<sup>70</sup> אלא אם נאמר אחרת או משתמע אחרת מתוכן הדברים או הקשרם, המידע הכספי אודות 'החברה' הינו במאוחד. המינוח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שמפורסמים על-ידי המפקח על הבנקים. כמו-כן, השימוש במונח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' הינו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמנפיקה וסולקת הקבוצה, בהתאם להגדרות בסעיף 1.1 לעיל.



## סביבה עסקית

הקבוצה פועלת בסביבה דינמית ותחרותית ומושפעת משינויי חקיקה ורגולציה אשר באו לידי ביטוי בתוצאות פעילותה בשנת 2020 וזאת בצד השפעתם של אירועי מגיפת הקורונה כמתואר בדוח זה. החל מראשית שנת 2019 ו-2020, חלה ירידה בשיעור העמלה הצולבת<sup>71</sup> מ-0.7% ל-0.6% ומ-0.6% ל-0.575%, בהתאמה, אשר הובילה לירידה בהכנסות מעמלת מנפיק וכן השפיעה על הכנסות מבתי עסק (ירידה בשיעור העמלה הצולבת כאמור, משפיעה גם על עמלת בית העסק הממוצעת). ראה סעיף 2.4.3 להלן.

החל מהמחצית השנייה של חודש פברואר 2020, נוכח התפרצותה של מגיפת הקורונה בישראל ובעולם, חלה ירידה במחזורי הפעילות של הקבוצה אשר השפיעה באופן שלילי על הכנסות הקבוצה מבתי עסק ועל חלק מהכנסות הקבוצה ממחזיקי כרטיס, ומנגד הירידה במחזורי הובילה לקיטון בהוצאות המשתנות של הקבוצה התלויות במחזורי והיקפי הפעילות. כמו-כן, ביצעה החברה פעולות נוספות במטרה להתאים גם את היקף חלק מההוצאות הקבוצה לירידה במחזורי הפעילות. בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020, חל קיטון בסך היקף ההוצאות בשיעור של כ-8.2% (בנטרול השפעות חד פעמיות והוצאות בגין הפסדי אשראי), בעוד שהקיטון במחזורי הפעילות הינו בשיעור של כ-5.1% בלבד, בהשוואה לאשתקד. הקבוצה פועלת כחלק מהתמודדותה עם מגיפת הקורונה בכלל ובאופן שוטף בפרט, על מנת להתאים את מבנה ההוצאות לירידה בהכנסות. כחלק מהתמודדות עם סביבה תחרותית ומאתגרת, החברה בחנה ובוחנת הסכמים שונים עם שותפים לצד הסכמי רכש, ביצעה פעולות התייעלות בסעיפי שכר עבודה ונלוות ובוחנת פעולות שונות על מנת לייעל את הוצאות ועלויות החברה במגוון נושאים ופעילויות. בין היתר, החברה חתמה על הסכם להחלפת בניין משרדים (לפרטים ראה סעיף 2.5 לדוח דירקטוריון זה וביאור 16.ב. לדוחות הכספיים של שנת 2020) ודיווחה על תכנית התייעלות מקיפה (ראה ביאור 22.י לדוחות הכספיים לשנת 2020). לשינויים במחזורי ההנפקה הכוללים של הקבוצה בתקופות השונות במהלך שנת 2020, ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

בתחום האשראי חלה עלייה ביתרות האשראי לאנשים פרטיים בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 בסך של כ-73 מיליון ש"ח. עיקר הגידול הינו ברבעון הראשון של שנת 2020. ביתר הרבעונים בשנת 2020, חלה ירידה מתונה ביתרות אלו. בנוסף, חל גידול בהוצאות הפסדי אשראי בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020, בעיקר כתוצאה מגידול במחיקות, נטו וכן כתוצאה מהגדלת שיעור ההפרשה הקבוצתית עקב מגיפת הקורונה, שמרביתה באה לידי ביטוי ברבעון הראשון לשנת 2020.

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

## שינוי הסכמים עם בנק הפועלים

בחודש פברואר 2019 התקשרו החברה, יורופיי ופרימיום אקספרס עם בנק הפועלים בהסכמים מעודכנים בקשר עם הנפקתם ותפעולם של כרטיסי החיוב ממותגי הקבוצה ("הסדר בנק הפועלים המעודכן"), המעדכנים את ההסכמים שהיו קיימים בין החברות בעניין זה עד אותו מועד. הוראות הסדר בנק הפועלים המעודכן, אשר מתייחסות לתעריפון במותגים שונים, לרבות MC ו-Visa קיבלו ביטוי, בין היתר, בשינוי אופן הצגת ההכנסות מעמלות התעריפון השונות ממחזיקי כרטיס של בנק הפועלים והוצאות תשלומים לבנקים ועברו מהצגה ברוטו בסעיפי הכנסות והוצאות, להצגה בנטו. מאותו שלב, ובהתאם לחוק שטרם ולהסדר המעודכן, עמלות התעריפון מייצגות שירותים שניתנים ונשלטים על-ידי בנק הפועלים, ובהתאם יוצגו בנטו, חלק הצגתן בברוטו אשתקד, כהכנסה בסעיף ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי (הכנסות מעמלות שירות ועמלות עסקאות מט"ח), ומנגד כהוצאה בסעיף הוצאות תשלומים לבנקים.

<sup>71</sup> בגין "עסקה בכרטיס חיוב" (כהגדרתה בצו הצולבת, כהגדרתו בביאור 13.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020).

שינוי		לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
		2019	2020	
(ב-%)	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		
(9.4)	(112)	1,191	1,079	הכנסות מבתי עסק, נטו
(21.7)	(146)	673	527	הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
15.2	57	376	433	הכנסות ריבית, נטו
(13.3)	(2)	15	13	הכנסות אחרות
<b>(9.0)</b>	<b>(203)</b>	<b>2,255</b>	<b>2,052</b>	<b>סך הכל הכנסות</b>

## להלן עיקרי ההשפעות בהתפתחות סעיפי ההכנסות וההוצאות:

**הכנסות מבתי עסק, נטו** הקיטון בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 לעומת אשתקד נובע בעיקר משחיקת עמלת בית העסק כתוצאה מסביבת פעילות תחרותית, אשר הושפעה בין היתר, מירידת העמלה הצולבת, מירידה במחזורי הסליקה המקומיים וכן מירידה מהותית במחזורי תיירות נכנסת לעומת אשתקד וזאת בעקבות מגיפת הקורונה. ראה גם סעיף 1.2 לעיל.

**הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי** הקיטון בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 לעומת אשתקד נובע בעיקרו מירידה במחזורי תיירות יוצאת כתוצאה ממגיפת הקורונה. הירידה מתבטאת הן בירידה בהכנסות מעמלת מנפיק והן בירידה בהכנסות מעמלות מעסקאות מט"ח. עיקר הקיטון התרחש ברבעונים השני והשלישי של שנת 2020 שספגו השפעה מלאה של מגיפת הקורונה לעומת רבעונים הראשון והרביעי של שנת 2020 שספגו השפעה חלקית בלבד. בנוסף חלה ירידה בשיעור העמלה הצולבת במחזורי עסקאות בתיירות יוצאת שנסלקו על-ידי סולקים אחרים החל מאוקטובר 2019. לפרטים אודות השפעת החלטת ה-European Commission בדבר הפחתת העמלה הצולבת באזורים מסוימים בחו"ל, ראה סעיף 1.6.1 לעיל.

בהמשך לאמור לעיל, בקשר להשפעת שינוי ההסכמים עם בנק הפועלים החל מחודש פברואר 2019, אשר הובילו לשינוי באופן הצגת ההכנסות מעמלות התעריפון השונות ממחזיקי כרטיסי אשראי של בנק הפועלים והוצאות תשלומים לבנקים מהצגה ברוטו בסעיפי הכנסות והוצאות, להצגה נטו; השפעה זו הסתכמה בחודש ינואר 2019 בהכנסות ממחזיקי כרטיסי אשראי של כ-17 מיליון ש"ח. בניטרול השפעה זו, הקיטון בהכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 לעומת אשתקד הסתכם בכ-129 מיליון ש"ח.

סך ההכנסות מפעילות בכרטיסי אשראי (הכוללת הכנסות מבתי עסק, נטו והכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי) בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 קטנה בכ-258 מיליון ש"ח לעומת אשתקד, אשר מתוכה כ-155 מיליון ש"ח (המהווה כ-60%) נובע מפגיעה במחזורי הנפקה של תיירות יוצאת וכן במחזורי פעילות של תיירות נכנסת. פעילות התיירות היוצאת אשר נפגעה בצורה משמעותית מהמשבר, עשויה להמשיך ולהיפגע גם בשנת 2021 ככל שיתארך המשבר.

לפרטים נוספים ראה ביאור 4 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

**הכנסות ריבית, נטו** הגידול בהכנסות ריבית נובע בעיקר מגידול בהיקף תיק האשראי נושא ריבית לאנשים פרטיים אשר בא לידי ביטוי בעיקר במחצית השנייה של שנת 2019 וברבעון הראשון של שנת 2020. מנגד חל קיטון בהכנסות הריבית מתיק האשראי המסחרי בעקבות ירידה בהיקף תיק האשראי המסחרי לעומת אשתקד.

**הכנסות אחרות, נטו** נובע בעיקר משינויים בשווי ההוגן של השקעות במניות שאינן למסחר שיש להן שווי הוגן זמין ושטרם מומשו וכן מהפרשי שער.

**טבלה 9: התפתחות ההוצאות<sup>(1)</sup>**

שינוי		לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
		2019 <sup>(1)</sup>	2020	
(ב-%)	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		
47.0	79	168	247	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(7.6)	(62)	812	750	הוצאות תפעול
1.5	7	479	486	הוצאות מכירה ושיווק
(6.9)	(7)	101	94	הוצאות הנהלה וכלליות
(25.7)	(77)	300	223	תשלומים לבנקים
<b>(3.2)</b>	<b>(60)</b>	<b>1,860</b>	<b>1,800</b>	<b>סך כל ההוצאות*</b>
<b>6.9</b>	<b>24</b>	<b>348</b>	<b>372</b>	<b>*מתוכם הוצאות שכר</b>

(1) -השפעות החד פעמיות, כאמור לעיל, לשנים 2019 ו-2020 נוטרלו מסעפים אלו, ולפיכך קיים הבדל בין הנתונים המוצגים בטבלה זו, לבין מספרי ההשוואה כפי שמופיעים בדוחות הכספיים לשנת 2020.

**הוצאות בגין הפסדי אשראי** בעקבות מגיפת הקורונה חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי. על מנת לשקף את הגידול הצפוי בהפסדי האשראי הפוטנציאליים הגדילה החברה את שיעור ההפרשה הקבוצתית בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020. הגידול בשיעורי ההפרשה בא לידי ביטוי בהוצאות בגין הפסדי אשראי בעיקר ברבעון הראשון של שנת 2020. ראה גם סעיף 1.2 לעיל.

ההוצאה בגין יתרות חוב המופרשות קבוצתית הסתכמה בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 בכ-76 מיליון ש"ח לעומת כ-57 מיליון ש"ח אשתקד. ההוצאה בגין הפרשה פרטנית בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הינה כ-8 מיליון ש"ח לעומת הוצאה פרטנית של כ-9 מיליון ש"ח אשתקד. הקיטון בהוצאה הפרטנית נובע בעיקר מגביית חובות שהופרשו פרטנית. סך המחיקות נטו בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הסתכמו בכ-163 מיליון ש"ח, לעומת כ-102 מיליון ש"ח אשתקד. הגידול במחיקות נובע מגידול מואץ ביתרות האשראי לאנשים פרטיים במחצית השנייה של שנת 2019 ורבעון ראשון של שנת 2020, וממגמות נלוות כגון פער זמנים בשיעורי הגבייה של חובות בעייתיים ביחס לגידול ביתרות האשראי וכן משינויים בהוראות הדין לגבי הליכי פשיטת רגל אשר מגבירים את הקושי בגביית חובות מלקוחות פרטיים. בנוסף בעקבות מגיפת הקורונה נפגעה יכולת הגבייה של החברה, בין היתר כתוצאה מסגירתו של המשק ומסגירתן של לשכות ההוצאה לפועל.<sup>72</sup> החל מחודש מאי 2020 ועד למועד חתימת הדוח שיפרה החברה את יכולת הגבייה המשפטית, תוך יישום מגוון פעולות, לרבות התאמת מבנה ארגוני, כך שבשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 גביית החובות שנמחקו בגין שנים קודמות הסתכמו לכ-53 מיליון ש"ח לעומת סך כל כ-38 מיליון ש"ח אשתקד, לפרטים נוספים ראה ביאור 1.3 ב.1 לדוחות הכספיים לשנת 2020. המגמות המשפיעות על היקף המחיקות כאמור לעיל, עלולות להימשך גם בתקופות עתידיות, כתלות בין היתר בעוצמת השפעת מגיפת הקורונה, השינויים במצב הכלכלי המקומי והיקפי יתרות האשראי באותן תקופות. לפרטים נוספים ראה גם סעיף 1.2 לעיל.

**סך הוצאות השכר<sup>73</sup> (תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות)**, בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הושפעו מקיטון הנובע מפעולות שביצעה החברה כחלק מהתמודדותה עם מגיפת הקורונה ובינהן הוצאת חלק מעובדי הקבוצה בחודש אפריל 2020 לחופשה ללא תשלום, צמצום בשעות עבודה נוספות וימי הבראה ומהפחתה זמנית בשיעור של 20% בשכר יו"ר הדירקטוריון, המנכ"ל וחברי הנהלה בכירה ונושאי משרה בקבוצה. מנגד קיים גידול בהוצאות שכר שוטפות, הנובעות, בין היתר, מתוספת שכר בהתאם להסכם הקיבוצי החל על הקבוצה (כמפורט בסעיף 7.6 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020), וכן מגידול הוצאות שכר בגין פרויקטים טכנולוגיים לעומת התקופה המקבילה אשתקד.

**הוצאות התפעול** - מושפעות משינויים בהיקפי הפעילות של הקבוצה בארץ ובה"ל. היקפי פעילות אלו משתקפים בהשפעות מגיפת הקורונה על פעילות התשלומים (הנפקה וסליקה), בתמהיליה השונים, בפעילות האשראי, כמו גם בהוצאות הפחת כתוצאה מהשקעות הנדרשות על-ידי הקבוצה.

<sup>72</sup> לשכות ההוצאה לפועל היו סגורות בין התאריכים 15 במרץ 2020 ועד 15 במאי 2020 בתקופת הסגר הראשון.

<sup>73</sup> הוצאות השכר (תפעול, שיווק ומכירה והנהלה וכלליות) כוללות הוצאות בגין פנסיה, לרבות פיצויים ותגמולים ורכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות.

**הוצאות התפעול, בנטרול הוצאות שכר** קטנו בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 בשיעור של כ-11% לעומת אשתקד. הקיטון נובע מהסיבות העיקריות הבאות: ירידה בתשלומים לארגונים הבינלאומיים כתוצאה מירידה במחזורי העסקאות וכמות העסקאות (בעיקר בגין פעילות תיירות יוצאת ותיירות נכנסת) אשר הושפעו ממגיפת הקורונה (ירידה זו משקפת ירידה בהוצאות משתנות); מירידה בעמלות שמשלמת הקבוצה לארגונים הבינלאומיים מיישום ההסכמים החדשים שנחתמו במהלך שנת 2019; ומשחיקת הוצאות בעקבות שינוי בשער החליפין בתקופות הדוח ומירידה לעומת אשתקד בהפרשה לתלויות ואחרות וכן מירידה בהוצאות ארנונה כחלק מהשפעות מגיפת הקורונה.

**הוצאות מכירה ושיווק, בנטרול הוצאות שכר** קטנו בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 בשיעור של כ-2.5% לעומת אשתקד, כתוצאה מקיטון בהוצאות שימור וגיוס לקוחות, מבצעי מתנות למחזיקי כרטיס אשראי ומימוש הטבות מצד מחזיקי הכרטיס בשל מגיפת הקורונה. מנגד גידול בהוצאות פרסום בגין קמפיינים שיווקיים ובדמי ניהול מועדונים.

**הוצאות הנהלה וכלליות** קטנו בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 לעומת אשתקד, בעיקר מצמצום בפעילות משאבי אנוש ואחרות, בין היתר בשל מגיפת הקורונה.

**תשלומים לבנקים** - עיקר הקיטון נובע מירידה במחזורי הפעילות בשנת 2020 בעקבות מגיפת הקורונה וכן מירידה בשיעור העמלה הצולבת אשר השפיע על מנגנון ההתחשבנות עם הבנקים. כמו-כן, השנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 כוללת השפעת שינוי ההסכמים עם בנק הפועלים החל מחודש פברואר 2019, אשר הובילו לשינוי באופן הצגת ההכנסות מעמלות התעריפון השונות ממחזיקי כרטיס של בנק הפועלים והוצאות תשלומים לבנקים מהצגה ברוטו בסעיפי הכנסות והוצאות, להצגה נטו (ראה הסבר לעיל בסעיף הכנסות בגין מחזיקי כרטיס אשראי). שנת 2019 כוללת 11 חודשים בלבד לפי שיטת ההצגה נטו לעומת 12 חודשים בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020. שינוי ההסכמים כאמור כלל גם שינוי במנגנון ההתחשבנות בגין המותגים "Visa" ו-"American Express" ממנגנון של חלוקת עודף הכנסות על הוצאות למנגנון המקובל גם בהסכמים עם בנקים אחרים וכן הוצאה חד-פעמית אשתקד בגין השפעת סיום ההתחשבנות ומעבר להתחשבנות על-פי הסכמים חדשים.

#### טבלה 10: התפתחויות מהותיות ברווח כולל אחר

שינוי	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2019	2020	
	במיליוני ש"ח		
(92.9)	(14)	(1)	התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים, נטו
(36.2)	282	180	הרווח הכולל של החברה

#### התפתחות הרווח הכולל

הרווח הכולל, מעבר לשינוי ברווח הנקי, מושפע מהתאמות של ההתחייבויות בגין הטבות לעובדים. השנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הושפעה מהפסד אקטוארי כתוצאה מירידה במרווחים הקונצרניים בארה"ב ותשואות האג"ח הממשלתי המשמשים להיוון ההתחייבות האקטוארית שהוביל להפסד אקטוארי, בקיזוז רווח אקטוארי על הנכסים בעקבות עלייה בתשואות ביחס לתשואה צפויה. לפרטים נוספים, ראה ביאורים 11 ו-22 לדוחות הכספיים לשנת 2020. כמו-כן, בהמשך לתכנית ההתייעלות כמפורט בביאור 22. עלויות עדכון ההתחייבות האקטוארית לעובדים בגין תכנית התייעלות נזקפו מיידית לרווח והפסד והוכרו כהוצאה חד פעמית במסגרת הדוחות הכספיים לשנת 2020.

לפרטים נוספים בדבר התפתחויות בהכנסות ובהוצאות בשנה, ראה טבלה 5 בסעיף 9 לדוח ממשל תאגידי של שנת 2020.

**טבלה 11: נתוני פעילות של הקבוצה**

**מספר כרטיסי אשראי (באלפים)**

**מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2020**

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
<u>3,743</u>	<u>758</u>	<u>2,985</u>	<b>כרטיסים בנקאיים</b>
			<b>כרטיסים חוץ בנקאיים</b>
1,499	469	1,030	סיכון אשראי על החברה
249	144	105	סיכון אשראי על אחרים
<u>1,748</u>	<u>613</u>	<u>1,135</u>	
5,491	1,371	4,120	<b>סך הכל</b>

**מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2019**

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

מצבת הכרטיסים הבנקאיים התקפים מושפעת מיישום הוראותיו של חוק שטרומ, בעיקר במסגרת פעילותה של החברה עם בנק הפועלים. לפרטים אודות הירידה בכמות ההנפקות של כרטיסים בנקאיים בבנק הפועלים, ראה סעיף 1.6.2.1(ד) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020. החל מהמחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ובעקבות מגיפת הקורונה וההגבלות שהוטלו במהלך תקופת הסגר הראשון, לרבות, סגירת סניפי בנקים והאטת פעילות קידום מכירות כרטיסי האשראי הן בערוץ הבנקאי והן בערוץ מועדוני הלקוחות, קטנה כמות הנפקות הכרטיסים. אולם, החל ממחצית השנייה של שנת 2020, לאור ההקלות במגבלות האמורות וחזרת סניפי בנקים לפעילות וכן פעילות קידום מכירות בערוץ המועדונים ניכרת עלייה בכמות ההנפקות בכרטיסים החדשים.

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

שינוי ב-%	2019	2020	
(6.6%)	<u>137,384</u>	<u>128,281</u>	<b>כרטיסים בנקאיים</b>
			<b>כרטיסים חוץ בנקאיים</b>
0.9%	27,660	27,899	סיכון אשראי על החברה
19.8%	1,978	2,370	סיכון אשראי על אחרים
<u>2.1%</u>	<u>29,638</u>	<u>30,269</u>	
(5.1%)	<b>167,022</b>	<b>158,550</b>	<b>סך הכל</b>

**הגדרות:**

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

## השקעות והוצאות הקבוצה בגין מערך טכנולוגיית המידע

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

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

ההגדרות הרלוונטיות למידע המוצג:

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

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

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

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

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

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

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

אחר: בעיקר אחזקת חומרה ויתר ההוצאות שהוצאו על-ידי מערך טכנולוגית המידע.

## טבלה 12: השקעות והוצאות הקבוצה בגין מערך טכנולוגיית המידע

להלן פירוט הוצאות ששימשו לתחזוקה ופיתוח מערך טכנולוגיית המידע ונכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע בשנת 2020:  
**הוצאות בגין מערך טכנולוגיית המידע כפי שנכללו בדוח רווח והפסד (במיליוני ש"ח):**

סך הכל	אחר	חומרה <sup>(1)</sup>	תוכנה	
43	4	11	28	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות <sup>(**)</sup>
41	-	-	41	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים
54	-	-	54	הוצאות בגין מיקור חוץ
91	4	10	77	הוצאות בגין פחת <sup>(4)</sup>
34	25	7	2	הוצאות אחרות
<b>263</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>202</b>	<b>סך הכל</b>
<b>תוספות לנכסים<sup>(2)</sup> בגין מערך טכנולוגיית המידע שלא נזקפו כהוצאה (במיליוני ש"ח)</b>				
18	-	-	18	עלויות בגין שכר עבודה ונלוות <sup>(4)</sup>
78	-	-	78	עלויות בגין מיקור חוץ <sup>(4)</sup>
40	-	11	29	עלויות רכישה או רישיונות שימוש <sup>(4)</sup>
2	2	-	-	עלויות ציוד בניינים ומקרקעין
<b>138</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>125</b>	<b>סך הכל</b>
<b>יתרות נכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע (במיליוני ש"ח)</b>				
293	26	25	242	סך הכל עלות מופחתת <sup>(3)(4)</sup>
176	-	-	176	מזה: בגין שכר עבודה ונלוות <sup>(**)(*)</sup>

להלן פירוט הוצאות ששימשו לתחזוקה ופיתוח מערך טכנולוגיית המידע ונכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע בשנת 2019:

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

סך הכל	אחר	חומרה <sup>(1)</sup>	תוכנה	
39	3	10	26	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות <sup>(**)</sup>
37	-	-	37	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים
46	-	-	46	הוצאות בגין מיקור חוץ
90	2	13	75	הוצאות בגין פחת
33	24	7	2	הוצאות אחרות
<b>245</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>186</b>	<b>סך הכל</b>
<b>תוספות לנכסים<sup>(2)</sup> בגין מערך טכנולוגיית המידע שלא נזקפו כהוצאה</b>				
15	-	-	15	עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
57	-	-	57	עלויות בגין מיקור חוץ
82	-	22	60	עלויות רכישה או רישיונות שימוש
2	2	-	-	עלויות ציוד בניינים ומקרקעין
<b>156</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>132</b>	<b>סך הכל</b>
<b>יתרות נכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע</b>				
281	23	25	233	סך הכל עלות מופחתת <sup>(3)</sup>
133	-	-	133	מזה: בגין שכר עבודה ונלוות <sup>(**)(*)</sup>

(\*) כולל עלויות בגין מיקור חוץ.

(\*\*) הוצאות השכר לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 כוללות הוצאה חד-פעמית בגין תכנית התייעלות לעובדי החברה ועובדי מיקור חוץ ובהם גם לעובדי טכנולוגיות המידע. הנתונים המוצגים הינם בנטרול הוצאה זו, בסך של כ-10 מיליון ש"ח. (ראה ביאור 1.22 לדוחות הכספיים לשנת 2020).

הוצאות השכר לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 כוללות מענק היפרדות חד-פעמי לעובדי החברה ובהם גם לעובדי טכנולוגיות המידע. הנתונים המוצגים הינם בנטרול המענק החד פעמי כאמור, בסך של כ-13 מיליון ש"ח. (ראה ביאור 1.22 לדוחות הכספיים לשנת 2020).

(1) לרבות תשתיות תקשורת.

(2) לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיות המידע.

(3) ראה ביאור 1.16 א' לדוחות הכספיים לשנת 2020.

(4) הוצאות פחת ותוספות לנכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע, אינם כוללים הוצאות/עלויות בגין פרויקט טכנולוגי "מערכת לניהול לקוחות אשראי" אשר בגינה רשמה החברה ירידת ערך. לפרטים ראה סעיף 1.6.4 [ב] לעיל.

2.3. התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון, הלימות ההון ומינוף<sup>74</sup>

**טבלה 13: התפתחות בסעיפי נכסים**

שינוי ב-%	ליום 31 בדצמבר		
	2019	2020	
	במיליוני ש"ח		
			<b>מאזן</b>
(39.3)	206	125	יתרת מזומנים ופיקדונות בבנקים
(3.1)	23,918	23,180	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
26.9	(301)	(382)	הפרשה להפסדי אשראי
(3.5)	23,617	22,798	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
9.5	63	69	יתרת ניירות ערך
54.5	11	17	השקעות בחברות כלולות
-	363	363	יתרת בניינים וציוד
18.5	460	545	יתרת נכסים אחרים
<b>(3.2)</b>	<b>24,720</b>	<b>23,917</b>	<b>סך כל הנכסים</b>

**להלן ניתוח של סעיף חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו**

**טבלה 14: ניתוח של סעיף חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו**

שינוי ב-%	ליום 31 בדצמבר		
	2019	2020	
	במיליוני ש"ח		
			<b>"קניות"</b>
2.8	2,682	2,758	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
36.9	(84)	(115)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
(4.8)	418	398	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחריים באחריות החברה
11.1	(9)	(10)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחריים באחריות החברה
(4.4)	14,094	13,471	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים
			<b>אשראי:</b>
1.8	3,997	4,070	יתרות אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
24.5	(143)	(178)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
(30.5)	1,284	892	יתרות אשראי מסחריים באחריות החברה
6.4	(47)	(50)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחריים באחריות החברה
			<b>אחר</b>
12.4	1,382	1,553	חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי
(37.7)	61	38	יתרות אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים
61.1	(18)	(29)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל ואחרים
<b>(3.5)</b>	<b>23,617</b>	<b>22,798</b>	<b>סך חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>

החברה הגדילה את שיעורי ההפרשה הקבוצתית בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 על מנת לשקף את הגידול האפשרי בהפסדי אשראי פוטנציאליים, למועד חתימת הדוח, וכן ביצעה הפרשות פרטניות בעקבות מגיפת הקורונה. הגידול בשיעורי ההפרשה בא לידי ביטוי בהוצאות בגין הפסדי אשראי בעיקר ברבעון הראשון של שנת 2020. בהתאם לכך חל גידול בסעיפי ההפרשות להפסדי אשראי בסעיפים המפורטים בטבלה לעיל. לפרטים נוספים ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

**הקישור ביתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים** נובע מירידה במחזורי עסקאות בכרטיסים בנקאיים, בעיקר מחודש דצמבר 2020, בעקבות מגיפת הקורונה.

**הגידול ביתרת האשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה** נובע בעיקר מצמיחה בפעילות האשראי לאנשים פרטיים שאפיינה את הרבעון הרביעי של שנת 2019 והרבעון הראשון של שנת 2020. החל מחודש אפריל 2020, עם התעצמות מגיפת הקורונה, חלה האטה בפעילות האשראי בקבוצה. ברבעון הרביעי של שנת 2020 קטנה יתרת האשראי לאנשים

<sup>74</sup> המינוח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שמפורסמים על-ידי המפקח על הבנקים. כמו-כן, השימוש במונח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' הינו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמנפיקה וסולקת הקבוצה, בהתאם להגדרות בסעיף 1.1 לעיל.



פרטיים בכ-76 מיליון ש"ח. הגידול ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה נובע בעיקר מעליית שיעורי ההפרשה הקבוצתית כאמור לעיל. לפרטים אודות השפעות מגיפת הקורונה, ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

הקיטון ביתרת האשראי המסחרי באחריות החברה נובע בעיקר מהאטה בפעילות אשראי זה בקבוצה בעקבות מגיפת הקורונה. הגידול ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחרי באחריות החברה נובע בעיקר מעליית שיעורי ההפרשה הקבוצתית, כאמור לעיל.

השינוי ביתרת חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי נובע בעיקר משינויים במחזורים בהם החברה הינה הסולק כשהעסקה מבוצעת בכרטיס שהונפק על-ידי אחת מהחברות הסולקות האחרות לעומת מחזורים בהם החברה הינה המנפיק ופעילות הסליקה מתבצעת על-ידי החברות הסולקות האחרות.

#### טבלה 15: היקף וחומרת החובות הבעייתיים

שינוי ב-%	ליום 31 בדצמבר		
	2019	2020	
	במיליוני ש"ח		
0.7	139	140	יתרת החובות הפגומים
(34.6)	52	34	יתרת החובות הנחותים
1.7	297	302	יתרת החובות בהשגחה מיוחדת
(2.5)	488	476	סך הכל סיכון האשראי הבעייתי

הקיטון בסיכון האשראי הבעייתי בהשוואה לאשתקד, נובע בעיקר מקיטון ביתרת החובות הנחותים כתוצאה מירידה בהיקפי האשראי שניתן וכן ממאמצי גבייה ומנגד, לאור מגיפת הקורונה כולל חובות הנמצאים בדחיית תשלומים, לפרטים ראה טבלה 23 להלן וביאור 13.ג.2.ד לדוחות הכספיים לשנת 2020.

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

#### להלן ניתוח של סעיפים מאזניים נוספים:

**הגידול ביתרת ניירות ערך** נובע מהשקעה במניות ושיערוך השקעות במניות.

**יתרת בניינים וציוד**, בשנת 2020 בוצעו רכישות נטו בסך של כ-69 מיליון ש"ח, שעיקרם נכסי טכנולוגיה ועלויות פיתוח, אשר קוזזו מהפסד מירידת ערך בסכום דומה, ראה ביאור 16.א. לדוחות הכספיים לשנת 2020.

**הגידול ביתרת נכסים אחרים** נובע בעיקר מהשפעת יישום תקן חשבונאות חדש בנושא חכירות, אשר יושם החל מיום 1 בינואר 2020. החל מיום 1 בינואר 2020, חכירות תפעוליות מוצגות בסעיף נכסים אחרים ומנגד נרשמת התחייבות בגין חכירה בסעיף התחייבויות אחרות - לפרטים ראה ביאורים 1.ג.2 ו-16.א לדוחות הכספיים לשנת 2020. יתרת נכסי זכות שימוש נטו (חכירות תפעוליות) ליום 31 בדצמבר 2020, עומדת על כ-74 מיליון ש"ח. כמו-כן, חל גידול ביתרת המסים הנדחים בגין הפרשים זמניים בין הדיווח החשבונאי לדיווח לצרכי מס (שעיקרם הפסדי אשראי לאור מגיפת הקורונה) מנגד חל קיטון ביתרה מול בנק הפועלים בגין חלקו השני של מענק ההפרדות ששולם.

**טבלה 16: התפתחויות בהתחייבויות**

שינוי ב-%	ליום 30 בדצמבר		מאזן - התחייבויות
	2019	2020	
	במיליוני ש"ח		
			יתרת אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
(15.8)	5,104	4,296	אגרות חוב סחירות
(22.2)	1,079	840	יתרת זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.5	15,549	15,630	יתרת התחייבויות אחרות
25.7	561	705	סך כל ההתחייבויות
(3.7)	22,293	21,471	

הקיטון באשראי מתאגידים בנקאיים נובע בעיקר מיתרות On Call מבנקים שונים לתאריך החתך. לפרטים נוספים ראה סעיף 1.6.5 לדוח דירקטוריון זה. הקיטון נובע בעיקרו מקיטון ביתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי לתאריך החתך, לאור משבר הקורונה.

יתרת אגרות חוב סחירות אשר הונפקו בחודש אפריל 2019, כוללות צבירת ריבית לשלם. בחודש מאי 2020 ובחודש נובמבר 2020 בוצע התשלום הראשון והשני של קרן האג"ח בסך של כ-120 מיליון ש"ח כל תשלום.

הגידול ביתרת התחייבויות אחרות נובע בעיקרו מהשפעת יישום תקן חשבונאות חדש בנושא חכירות, אשר יושם החל מיום 1 בינואר 2020. חכירות תפעוליות מוצגות בסעיף נכסים אחרים ומנגד נרשמת התחייבות בגין חכירה בסעיף התחייבויות אחרות (לפרטים ראה ביאור 1.ג.2 לדוחות הכספיים לשנת 2020) וכן מגידול בהטבות לעובדים בגין תכנית התייעלות (ראה ביאור 2.2 לדוחות הכספיים לשנת 2020).

**2.3.1 טבלה 17: פירוט יתרות האשראי החוץ מאזני של הקבוצה:**

שינוי ב-%	ליום 31 בדצמבר		אשראי חוץ מאזני
	2019	2020	
	במיליוני ש"ח		
			יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו באחריות החברה
5.2%	12,974	13,643	יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו בערבות בנקים
4.5%	27,276	28,497	יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו באחריות אחרים
(2.9%)	204	198	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין כלל מסגרות אשראי של החברה שלא נוצלו
14.3%	(14)	(16)	חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק
(62.0%)	50	19	חשיפה בגין התחייבויות וערבויות אחרות
25.6%	567	712	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין מסגרות בתי עסק, התחייבויות וערבויות אחרות
7.7%	(13)	(14)	

**פעילויות חוץ מאזנית בגין התחייבויות וערבויות אחרות**

פעילות זו כוללת בין היתר ערבויות והתחייבויות אחרות בגין:

- חשיפה להבטחת שיקים ליום 31 בדצמבר 2020 בסך של כ-56 מיליון ש"ח בהשוואה לסך של כ-31 מיליון ש"ח בסוף שנת 2019, גידול בשיעור של כ-81%.

- התחייבות בגין פקטורינג, לרבות פקטורינג רכש ליום 31 בדצמבר 2020 בסך של כ-99 מיליון ש"ח בהשוואה לסך של כ-47 מיליון ש"ח לסוף שנת 2019, גידול בשיעור של כ-111%. לפרטים אודות פעילות גלובל פקטורינג ראה סעיף 2.5.5 להלן.

לפרטים נוספים בדבר התפתחות בנכסים והתחייבויות – מידע רב רבעוני לסוף תקופות ביניים, ראה טבלה 7 בסעיף 9 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

## 2.3.2. הון, הלימות ההון ומינוף

### תחולת היישום

דרישות מזידה והלימות הון חלות על החברה וכן על פרימיום אקספרס ויורופיי (לעניין מיזוג יורופיי ראה סעיף 1.1 לעיל). למועד הדוח לחברה חברות בנות מאוחדות כדלקמן: ישראלכרט מימון בע"מ ("ישראלכרט מימון"), ישראלכרט (נכסים) 1994 בע"מ ("ישראלכרט נכסים"), יורופיי, פרימיום אקספרס, צמרת מימונים בע"מ ("צמרת מימונים") וגלובל פקטורינג בע"מ ("גלובל פקטורינג").

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

### טבלה 18 - הלימות הון

שינוי	2019	2020	
באחוזים	במיליוני ש"ח		
<b>1. הון לצורך חישוב יחס הון</b>			
			הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לאחר ניכויים <sup>(1)</sup>
(0.2)	2,427	2,421	
(2.0)	198	194	הון רובד 2 – הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי
<b>(0.4)</b>	<b>2,625</b>	<b>2,615</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>
<b>2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>			
(2.5)	15,777	15,389	סיכון אשראי
41.7	72	102	סיכונים שוק
1.2	2,731	2,764	סיכון תפעולי
<b>(1.7)</b>	<b>18,580</b>	<b>18,255</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
<b>3. יחס הון לרכיבי סיכון</b>			
	13.1%	13.3%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
	14.1%	14.3%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
	8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים <sup>(2)</sup>
	11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים <sup>(2)</sup>

(1) בחודש מרץ 2020 חילקה ישראלכרט דיבידנד לבעלי מניותה בסכום של כ-73.2 מיליון ש"ח ובחודש מרץ 2019 שילמה החברה לבעלי מניותיה דאז (בעיקר בנק הפועלים) דיבידנד בסך של 867 מיליון ש"ח.

(2) מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 201-211.

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

### חברה בת משמעותית – פרימיום אקספרס

יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון ליום 31 בדצמבר 2020 עמד על כ-22.9% בהשוואה לכ-21.6% ליום 31 בדצמבר 2019.

### 2.3.3 יחסי הון מינימליים

ביום 30 במאי 2013 פרסם הפיקוח על הבנקים לכל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי חוזר בדבר יחסי הון מינימליים במסגרת היערכות ליישום הוראות באזל III. בהתאם לחוזר, בין היתר, כל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי נדרשים לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 9%.

בחודש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב. ההוראה כוללת הקלה לסולק לעניין דרישת ההון העצמי מסולק בעל יתרות חייבים העולה על 2 מילארד ש"ח, בדוח הכספי השנתי האחרון, שתחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה והלימות הון). אולם על-פי האמור בסעיף 40 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ-8% ויחס ההון הכולל המינימלי לא יפחת מ-11.5%. הוראה זו נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016. בחודש מרץ 2020 אישר דירקטוריון החברה את יעדי הלימות ההון המזעריים, כמפורט בסעיף 2.3.4 להלן.

### 2.3.4 יעד הלימות ההון המזערי

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

להלן יעדי הלימות ההון המזעריים של החברה:

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

יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

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

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

התייחסות להתפתחויות עתידיות בבסיס ההון ובדרישת ההון.

שאיפה להקצאה יעילה של הון במהלך העסקים הרגיל של החברה.

### 2.3.6 עקרונות מנחים בניהול ההון

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

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

### 2.3.7 הלימות ההון

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

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

בסמוך למועד חתימת הדוח ונכון לימים 31 בדצמבר 2020 ו-31 בדצמבר 2019, עומדת הקבוצה בכל דרישות הלימות ההון.

### 2.3.8 יחס כיסוי נזילות

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

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

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

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

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

### 2.3.9 יחס מינוף

החל מיום 1 באפריל 2015 מיישמת החברה את הוראת נב"ת 218 בנושא יחס המינוף (בסעיף זה: "ההוראה"). ההוראה קובעת יחס מינוף פשוט, שקוף, שאינו מבוסס סיכון אשר יפעל כמדידה משלימה ואמינה לדרישות ההון מבוססות הסיכון ואשר נועד להגביל את צבירת המינוף בתאגיד הבנקאי ובחברת כרטיסי אשראי. יחס המינוף מבוסס באחוזים, ומוגדר כיחס בין מדידת ההון למדידת החשיפה. לפרטים נוספים ראה ביאור 2.3 ג. לדוחות הכספיים לשנת 2020.

בהקשר זה יצוין, כי ביום 15 בנובמבר 2020, פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא "התאמות נוספות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם וירוס הקורונה (הוראת שעה) (ניהול בנקאי תקין הוראה מספר 250)" אשר במסגרתו ניתנה הקלה אשר לפיה יחס המינוף לא יפחת מ-4.5% (חלף 5% עובר לחוזר), בתנאים ולתקופה כמפורט בהוראה. תחילתה של הוראה זו מיום פרסומה.

בסמוך למועד חתימת הדוח ונכון לימים 31 בדצמבר 2020 ו-31 בדצמבר 2019, עומדת החברה בכל דרישות ההון, הלימות ההון והמינוף המפורטות לעיל. להערכת החברה, לחברה מבנה הון איתן, והשפעות מגיפת הקורונה לא יגרמו לאי עמידה ביחסי ההון והמינוף המינימליים שנקבעו על-ידי הפיקוח על הבנקים או ביעדי ההון שנקבעו על-ידי דירקטוריון החברה.<sup>75</sup>

<sup>75</sup> הערכות החברה כאמור מהוות מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, והינן למיטב הבנתה ושיקול דעתה של הנהלת החברה נכון למועד חתימת הדוח, המבוססים על יחסי ההון והמינוף של החברה למועד חתימת הדוח ועל הערכות הנהלת החברה והבנתה את הגורמים המשפיעים על שוק התשלומים והאשראי בו פועלת הקבוצה (לרבות בהתבסס על פרסומים של גופים רשמיים כגון בנק ישראל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ומשרד האוצר, ובהסתמך על ניסיונה והיכרותה עם הענף תוך שילוב של כלי ניטור ובקרה) והשפעתם המסתברת של אלה על יחסי ההון והמינוף של החברה, והכל בשים לב לחוסר הוודאות המשמעותית באשר למשכה של מגיפת הקורונה, עוצמתה והשפעותיה על המשק והתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, ובאשר להנחיות וצעדי ההמשך שיינתנו ויינקטו מעת לעת, לרבות בשים לב להתפתחויות אירועי המגיפה ואל מול נתוני פעילות החברה בפועל, עשויות להתעדכן באופן שוטף מעת לעת על-ידי הנהלת החברה, לרבות בשים לב להתפתחויות אירועי המגיפה ואל מול נתוני פעילות החברה בפועל, אשר עשויים להיות שונים, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא בקשר עם המגיפה, משכה, עוצמתה וחומרתה, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות, השפעתו על תחומי הפעילות של החברה ומצבם הפיננסי של לקוחות החברה, החלטות ארגוניים בינלאומיים בקשר עם תנאי ההתקשרות עם חברות עימם הם קשורים, שינויים רגולטוריים וצעדי הממשלה, בנק ישראל ורשויות נוספות שיינקטו בשים לב למגיפה ולמצב הכלכלי ו/או כתוצאה מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה כמפורט בדוח זה.

לענין מדיניות חלוקת הדיבידנד של החברה, ראה סעיף זה להלן.

#### מגבלות חיצוניות על חלוקת דיבידנדים:

כמפורט לעיל ובביאור 23 לדוחות הכספיים לשנת 2020, על ישראלכרט לעמוד בדרישות יחסי הון (לרבות יעדי הלימות הון), כיסוי נזילות ומינוף מסוימים.

כמו-כן, החברה כסולק כפופה למגבלות על חלוקת דיבידנד החלות על תאגידיים בנקאיים (בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 331). למועד הדוח, מגבלות כאמור קובעות, בין היתר, כי לא יחולק דיבידנד בחברה: (א) אם יתרת העודפים המצטברת של החברה (בניכוי הפרשים בחובה שנכללו ברווח כולל אחר מצטבר) על-פי הדוחות הכספיים האחרונים שפרסמה, אינה חיובית או כאשר הסכום המוצע לחלוקה יגרום ליתרת עודפים כאמור; (ב) כאשר אחת או יותר משלוש (3) השנים הקלנדריות האחרונות הסתיימה בהפסד או בהפסד כולל; (ג) כאשר התוצאה המצטברת בשלושת (3) הרבעונים המסתיימים בתום תקופת הביניים שלגביה פורסם הדוח הכספי האחרון, מראה על הפסד או על הפסד כולל; (ד) אם החלוקה תגרום לכך שיחס הון החברה לנכסי סיכון ירד מתחת ליחס הנדרש לגביה; (ה) מתוך הפרשים בזכות שנכללו ברווח כולל אחר מצטבר או מתוך קרנות הון; ו- (ו) במידה שלאחר החלוקה, הנכסים הלא-כספיים של החברה יעלו על הונה העצמי.

על אף האמור לעיל, במקרים מסוימים תוכל החברה לחלק דיבידנד אף בהתקיים הנסיבות לעיל, וזאת במידה שהחברה קיבלה מראש ובכתב את אישורו של הפיקוח על הבנקים לחלוקה, ועד לגובה הסכום שאושר על-ידי הפיקוח על הבנקים.

יצוין, כי החברה כפופה למגבלות על רכישה עצמית החלות על תאגידיים בנקאיים (בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 332).

בנוסף, החברה כפופה למגבלות מסוימות המוטלות עליה מכוח פקודת הבנקאות, בין היתר, לעניין סמכותו של הפיקוח על הבנקים לאסור על חלוקת דיבידנד בחברה בשל אי עמידה בדרישותיו באופן הקבוע בפקודת הבנקאות (כגון במידה ולא תוקן ליקוי או פעולה שבוצעו על-ידי העשוי לפגוע ביכולתה לקיים את התחייבויותיה).

למגבלות על חלוקה אשר עשויות בנסיבות מסוימות לחול על החברה מכוח שטר הנאמנות בגין אגרות החוב (סדרה א') של החברה, ראה ביאור 20 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

דרישות והוראות כאמור עלולות להגביל את יכולתה של החברה לבצע חלוקה ו/או להשפיע על היקפה.

#### מדיניות חלוקת דיבידנדים:

בחודש מרץ 2020 אישר דירקטוריון החברה מדיניות חלוקת דיבידנדים כדלקמן:

בכפוף להוראות הדין והחלטות דירקטוריון החברה, כפי שתהיינה מעת לעת, מדיניות חלוקת הדיבידנד של החברה, החל ממועד פרסום הדוח השנתי של החברה לשנת 2020, הינה חלוקת דיבידנד מתוך יתרת 'הרווחים' (כהגדרת המונח בסעיף 302 לחוק החברות) של החברה בשיעור של עד 35% מהרווח הנקי השנתי של החברה על-פי דוחותיה הכספיים המאוחדים האחרונים לאותה שנה; והכל, בכפוף לאישור הפיקוח על הבנקים ולהוראות כל דין, ובכלל זה מבחני החלוקה הקבועים בסעיף 302 לחוק החברות.

בהמשך לכך, ביום 3 במרץ 2020, אישר דירקטוריון החברה חלוקת דיבידנד בסכום של 73.2 מיליון ש"ח, על בסיס הדוחות הכספיים של החברה לשנת 2019, המהווה כ-30% מהרווח הנקי (המאוחד) של החברה לשנת 2019 ואשר שולם בפועל ביום 22 במרץ 2020 (במרץ 2019 חולק דיבידנד בסך של 867 מיליון ש"ח).

בעת דיון בחלוקת דיבידנד וקביעת שיעור הדיבידנד שיחולק בפועל (ככל שיחולק), דירקטוריון החברה יתחשב בין היתר בשיקולים עסקיים, לרבות תכנית ההשקעות של החברה, מצבה הפיננסי, עמידתה בדרישות פיננסיות ומגבלות המוטלות עליה (לרבות דרישות עמידה ביעדי הלימות הון, כיסוי נזילות ומינוף) ועניינים נוספים.

מדיניות החלוקה לעיל תיבחן על-ידי דירקטוריון החברה לפחות אחת לשנה. יצוין, כי על-פי אישור הפיקוח, על החברה לבחון את מדיניות חלוקת הדיבידנד מחדש לכל הפחות במקרה בו תיווצר חריגה מהותית מיחסי ההון שהוצגו למפקח על הבנקים בפניית החברה אליו לאישור השינוי במדיניות כאמור, או במקרה של ירידה משמעותית ביחס ההון בתרחישי הקיצון שעורכת החברה.

בחודש מרץ 2021 אישר דירקטוריון החברה את מדיניות חלוקת דיבידנדים של החברה כאמור לעיל לשנה נוספת. על אף האמור ובהמשך להנחיית המפקח על הבנקים מחודש מרץ 2021, לפיה לנוכח התפתחות מגיפת הקורונה וחוסר הוודאות באשר להשפעותיה, מצפה המפקח על הבנקים כי הבנקים לא יפעלו לחלוקת דיבידנדים מעודפי הון חלף העמדת אשראי לציבור. בהתאם לאמור, החברה לא תחלק דיבידנד על בסיס הדוחות השנתיים לשנת 2020.

## 2.4. מגזרי פעילות

### 2.4.1. כללי

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

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

תוצאות מגזרי הנפקה והסליקה הושפעו בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 מהירידה בשיעור העמלה הצולבת בהתאם למתווה הפחתת העמלה הצולבת (החל מיום 1 בינואר 2019, מ-0.7% ל-0.6% ומיום 1 בינואר 2020 מ-0.6% ל-0.575%) (ראה סעיף 2.4.3 להלן) וכן מכניסתם לתוקף של הסכמי בנק הפועלים המעודכנים שנכנסו לתוקף בחודש פברואר 2019, ראה סעיף 2.2 לעיל.

לפרטים אודות השפעת מגיפת הקורונה על המגזרים השונים ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

השפעות החד פעמיות בגין תכנית התייעלות והפסקת פרויקט מערכת לניהול לקוחות ואשראי בשנת 2020 וכן השפעת מענק ההיפרדות החד פעמי בשנת 2019 כמפורט בסעיף 2.2 לעיל לא הוקצו לתוצאות המגזרים השונים ונכללו כפריט 'הוצאות לא מוקצות, נטו ממס', לפיכך הניתוח מתייחס לתוצאות בנטרול ההשפעות האמורות.

לפרטים נוספים ראה ביאור 25 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

### 2.4.2. עונתיות

תחומי הנפקה, הסליקה והמימון נתונים לתנודות בהכנסות ובתוצאות הפעילות, בראש ובראשונה עקב גידול בצריכה בעיקר בתקופות החגים (חגי תשרי ופסח), אשר חלות ברבעונים שונים בשנים שונות, וכן בחודשי הקיץ, המביא בהתאמה לגידול בשימוש במוצרי אשראי בכרטיס האשראי וכן בנטילת הלוואות לצורך מימון הצריכה. לפרטים אודות השפעת מגיפת הקורונה, הסגרים בתקופת החגים שהוטלו בעקבותיה בשנת 2020 והשפעתם על המגזרים השונים ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

### 2.4.3. הסדרי עמלה צולבת (עמלת מנפיק)

עמלה צולבת בין סולק ומנפיק מקומיים הינה התשלום בגין ביצוע עסקה על-ידי סולק של בית העסק בו נעשה השימוש בכרטיס חיוב למנפיק של כרטיס החיוב.

#### (א) הסדרי עמלה צולבת במותגים "Visa" ו-"Mastercard"

בחודש אוקטובר 2006 חתמה ישראלכרט על הסדר לסליקה הדדית של כרטיסי חיוב מהמותגים "Visa" ו-"Mastercard" עם כ.א.ל ומקס. נוסח מתוקן של ההסדר מחודש דצמבר 2011 אושר על-ידי בית-הדין לתחרות בחודש מרץ 2012 (בסעיף זה: "הסדר הסליקה הצולבת" או "ההסדר").<sup>76</sup> במסגרת ההסדר נקבע מתווה להפחתה מדורגת בשיעור העמלה הצולבת משיעור ממוצע של 1.25% בשנת 2006 ועד לשיעור ממוצע<sup>77</sup> של 0.7% בשנת 2014. בהתאם להוראות ההסדר, שיעור זה (0.7%) היה בתוקף החל מאותו מועד ועד ליום 31 בדצמבר 2018.

בחודש נובמבר 2018 פורסם ברשומות צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות סליקה צולבת של עסקאות בכרטיס חיוב של עסקאות חיוב מידי), התשע"ט-2018 ("צו הצולבת"). בהתאם לצו, העמלה

<sup>76</sup> בנק הפועלים הינו בין היתר צד להסדר ומחויב בהוראותיו.

<sup>77</sup> שיעור ממוצע כאמור הינו בגין כלל העסקאות בכרטיסי אשראי במשק, בשקלול שיעורי עמלה צולבת שונים כפי שפורטו בהסדר, כגון עסקאות של משרדי ממשלה.

הצולבת בגין עסקאות מסוג חיוב נדחה תפחת באופן מדורג החל מחודש ינואר 2019 משיעור ממוצע של 0.7% לעסקאות השונות, עד לשיעור צולבת אחיד<sup>78</sup> של 0.5% (החל מיום 1 בינואר 2023); העמלה הצולבת בגין עסקאות מסוג חיוב מיידית תופחת באופן מדורג משיעור ממוצע של 0.3% עד לשיעור של 0.25% (החל מיום 1 בינואר 2023). לפרטים נוספים אודות מתווה ההפחתה בעמלה הצולבת וכן השפעות ההפחתה כאמור על הקבוצה ראה סעיפים 2.1.8(ד) וסעיף זה לעיל לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, בהתאמה. יצוין, כי הואיל והעמלה הצולבת בעסקאות חיוב מיידית פחותה משמעותית משיעור העמלה הצולבת בעסקאות אחרות, הרי שלמגמת העמקת הדירת כרטיסי חיוב מיידית לשימוש על-ידי מחזיקי כרטיסים (ולחברות רגולטוריות המקדמות מגמה כאמור) עלולה להיות השפעה לרעה על תוצאות פעילות הקבוצה. לפרטים אודות גידול במצבת כרטיסי החיוב המיידית הפעילים בישראל, ראה גם סעיף 2.1.1 בדוח הדירקטוריון לשנת 2020 לעיל.

כחלק מהסדר הסליקה הצולבת, בחודש מרץ 2012 הוגשה בקשה לממונה על התחרות לקבלת פטור מאישור הסדר כובל ביחס להסכם תפעולי המסדיר את הפעלת הממשק המשותף בין ישראלכרט, מקס ו.כ.א.ל (הסכם המתעדכן מעת לעת על-ידי הצדדים). ביום 25 באפריל 2018 ניתנה החלטת הממונה על התחרות בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל עד ליום 31 בדצמבר 2023 ביחס להסכם התפעולי האמור. במסגרת פטור זה, נקבעו מגבלות וחובות שונות שהוטלו על הצדדים להסכם, כדלקמן: חברות כרטיסי האשראי (החברה, מקס, כ.א.ל וכל מנפיק או סולק שיצטרפו להסדר) יצרפו להסדר, באופן שוויוני וללא עלות, כל מנפיק, סולק או גוף מטעם שפעילותו נוגעת להסדר ושיבקש להצטרף אליו, יעמידו לרשותו את כל המידע הדרוש לו לצורך הצטרפותו ופעילותו על-פי ההסדר ויבצעו התאמות סבירות ככל הנדרש באופן שיאפשר לו להצטרף להסדר ולפעול לפי הוראותיו;<sup>79</sup> 'מנפיק בעל היקף פעילות רחב' (כמשמעו בחוק הבנקאות רישוי) לא יפלה בין סולקים או בין לקוחות על-פי זהות הסולק של בית העסק בו נערכה העסקה, ולא ינקוט בפעולה שכוונתה או תוצאתה המסתברת היא הפליה כאמור; חברת כרטיסי אשראי שהיא 'סולק בעל היקף פעילות רחב' (כמשמעו בחוק הבנקאות רישוי) לא תפלה בין מנפיקים ולא תנקוט בפעולה שכוונתה או תוצאתה המסתברת היא הפליה בין מנפיקים; חברת כרטיסי אשראי שהיא 'סולק בעל היקף פעילות רחב' או 'מנפיק בעל היקף פעילות רחב', לא תקשור בין סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב בבית עסק לבין התקשרות עם אותו בית עסק במסגרת פעילותה כמנפיק; חברת כרטיסי אשראי לא תהיה צד להסכמה שכוונתה או תוצאתה המסתברת היא קשירה בין סליקת כרטיס חיוב המונפק על-ידי צד להסדר לבין סליקת כרטיס חיוב המונפק על-ידי מי שאינו צד להסדר, וכן לא תקשור בין סוגי עסקאות בכרטיסי חיוב הנסלקים על-ידיה (תוקפם של שני התנאים האחרונים הינו החל מיום 1 בינואר 2019); חברת כרטיסי אשראי שהיא 'סולק בעל היקף פעילות רחב' לא תהיה צד להסכמות עם בית עסק המונעות מבית העסק או מגבילות את בית העסק לתת הנחות ללקוחותיו, אשר תלויות באמצעי התשלום בו משתמש הלקוח. כמו-כן נקבע, כי החל מיום 1 ביולי 2021, העברת כספים בין מנפיק וסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד, תתבצע לא יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק, בשלב זה לא ניתן לאמוד את השפעתו של שינוי זה. ראה גם סעיף 2.1.8(טו) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

לפרטים אודות השפעת הפחתת העמלה הצולבת כאמור לעיל על הקבוצה ותוצאותיה הכספיות במגזרי ההנפקה והסליקה, ראה סעיף 2.1.8(ד) לדוח הדירקטוריון של שנת 2020 וכן ביאור 2.2.12 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

<sup>78</sup> לאור המעבר לשיעור אחיד, הרי שככל שתמהיל העסקאות בשוק לא ישתנה באופן מהותי, להערכת החברה אין השפעה מהותית לשינוי השיטה (מעבר משיעור עמלה צולבת ממוצע לשיעור אחיד) לעניין הכנסות החברה במגזר ההנפקה.

על אף האמור בקשר עם שיעורה האחיד של העמלה הצולבת, בצו הצולבת נקבע, כי שיעור העמלה הצולבת לגבי בית עסק המהווה "מוסד ציבורי" כהגדרתו בצו הצולבת, יהיה 0.55% עד ליום 1 בינואר 2022, ולאחר מכן יחול על בתי עסק אלה שיעור העמלה הצולבת החל על כלל בתי העסק.  
<sup>79</sup> בהקשר זה יצוין, כי למועד חתימת הדוח, לבקשתן של קארדקום וטרנזילה מתקיימים מגעים בינו לבין החברה, מקס ו.כ.א.ל לצירופן כצד להסכם התפעולי, וקארדקום וטרנזילה אף משתתפות בישיבות הממשק המשותף. בנוסף, שב"א פנתה לסולקים, ובכללם לחברה, על מנת שייערכו לאפשר פעילות קארדקום וטרנזילה במערכת. החברה נערכת להוספתן כסולק במערכות החברה במהלך שנת 2021.



(ב) תמצית הסדרי שימוש ברישיון מותג "ישראלכרט" והעמלה הצולבת בגינו

בשנת 2012 התקשרה ישראלכרט בהסכמים (נפרדים) עם מקס ועם כ.א.ל (בסעיף זה, ישראלכרט ומקס או ישראלכרט וכ.א.ל - "הצדדים", לפי העניין), במסגרתם, בין היתר, ניתן למקס ולכ.א.ל על-ידי ישראלכרט רישיון לסלוק כרטיסי חיוב ממותג "ישראלכרט" (בסעיף זה: "סליקה צולבת של מותג ישראלכרט" ו-"ההסכם" או "ההסכמים", לפי העניין).<sup>80</sup> בהמשך לחתימת ההסכמים ולבקשת הצדדים, ניתן להם במהלך אותה שנה פטור בתנאים מאישור הסדר כובל מאת הממונה על התחרות. ההסכמים והפטור כאמור הוארכו מעת לעת, ולאחרונה (בחודש מאי 2018) הוארך הפטור עד ליום 31 בדצמבר 2023 (בסעיף זה: "הפטור").<sup>81</sup>

במסגרת תנאי הפטור, נכון למועד חתימת הדוח, מוטלות על הצדדים מגבלות, בין היתר, כדלקמן: (1) בקשר עם סכומי העמלות והסכומים האחרים שישראלכרט תהא רשאית לגבות ממקס וכ.א.ל; (2) מגבלות על העברת מידע ביניהן, בין היתר בקשר עם תנאי התקשרות הצדדים עם לקוחותיהן וספקיהן; ו-(3) הסליקה הצולבת של המותג "ישראלכרט" תהיה כפופה לתנאי הפטור מאישור הסדר כובל שניתן ביום 25 באפריל 2018 כמפורט בסעיף (א) לעיל.

תקופת הרישיון בהסכמים האמורים עם מקס וכ.א.ל, חל עד לחודש מאי 2020. בחודש מאי 2020 חודש הרישיון מול כ.א.ל וזאת עד ליום 31 בדצמבר 2023. תקופת הרישיון ביחס למקס מחודשת החל מחודש מאי 2020 באופן אוטומטי לתקופות נוספות של שנים-עשר (12) חודשים כל אחת, אלא אם מי מהצדדים הודיע לצד שכנגד בכתב ומראש (על-פי תקופה שנקבעה) לפני תום תקופת הרישיון הרלוונטית, על רצונו שלא לחדש את תקופת הרישיון לתקופה נוספת. במקרה כזה תבוא תקופת הרישיון וההסכם לקיצו בתום תקופת הרישיון.

בכל אחת מהשנים 2019, 2020, ו-2018, הסתכמו סך התקבולים של ישראלכרט ממקס וכ.א.ל, בגין ההסכמים כאמור בסכומים לא מהותיים.

(ג) הסדרי עמלות במותג "American Express"

נכון למועד חתימת הדוח, פרימיום אקספרס הינה בעלת הרישיון הבלעדי להנפקה וסליקה של כרטיסי מותג "American Express" בישראל. עבור שירותי הסליקה שפרימיום אקספרס מספקת לבתי העסק איתם היא קשורה, משלם לה בית העסק עמלת בית עסק בהתאם להתקשרות האמורה בין הצדדים. לפרטים אודות הודעת משרד האוצר לפרימיום אקספרס מחודש יולי 2017, בדבר מתווה מדורג להפחתת העמלות הנגבות על-ידי מבתי העסק בעסקאות המקומיות, מעמלה מקסימלית של 2.95% (החל מסוף חודש דצמבר 2017) ועד לעמלה מקסימלית של 1.99% (החל מסוף חודש יוני 2020), ראה ביאור 6.ד.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020. נכון למועד חתימת הדוח, הקבוצה עומדת בהוראות המתווה.

להערכת החברה, לפתיחת מותג "American Express" למנפיקים ו/או סולקים נוספים, כתוצאה מיוזמות גורמים חיצוניים שאינן בשליטת החברה, מכוח סמכות והחלטת שר האוצר או כתוצאה מכניסת מאגדים לפעילות במותג, עלולה להיות השפעה מהותית לרעה על תוצאותיה הכספיות. ראה גם סעיף 2.1.8 (ב) לדוח דירקטוריון לשנת 2020.

<sup>80</sup> ההסכמים כאמור נחתמו בהמשך לתיקון 18 לחוק הבנקאות רישוי משנת 2012, במסגרתו, בין היתר, הוטלה חובה על "מנפיק בעל היקף פעילות רחב" (כדוגמת ישראלכרט) לאפשר סליקה צולבת של המותג אותו הוא מנפיק.

<sup>81</sup> בהקשר זה יצוין, כי למועד חתימת הדוח, קארדקום וטרנזילה פנו לישראלכרט ולמיטב ידיעת החברה גם לסולקים נוספים, בבקשה להתקשרות בהסכם לסליקה צולבת של המותג "ישראלכרט" והחברה נערכת להוספתן כסולק במערכות החברה.

הצטרפות הלקוח כמחזיק כרטיס ממותג הקבוצה נעשית עם חתימתו של הלקוח על חוזה כרטיס חיוב וקבלת הכרטיס. מחזיק הכרטיס מתחייב לפרוע את הסכומים המגיעים ממנו בגין שימושיו בכרטיס בהתאם לתנאי ההתקשרות המפורטים בחוזה כרטיס החיוב כאמור.<sup>82</sup> עבור שירותי ההנפקה והתפעול של הכרטיס משולמים על-ידי לקוחותיה של הקבוצה עמלות תעריפון שונות וזכאית לקבל עמלה צולבת (עמלת מנפיק) בגין המותגים MC, "ישראל כרטיס" ו- Visa, וכן החלק המיוחס למגזר ההנפקה בגין מותג American Express. עמלות התעריפון כאמור כפופות להוראות הדיווח ובכללן "כללי העמלות" והקבוצה רשאית לעדכן אותן בכפוף ליידוע או לאישור הפיקוח על הבנקים, לפי העניין.

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

**כרטיסי חיוב בנקאיים** - כרטיס המונפק על-ידי הבנק בו מנהל הלקוח את חשבונו. הבנק מנפיק את הכרטיס באמצעות חברת כרטיסי האשראי איתה התקשר בהסדר להנפקת ו/או לתפעול כרטיסי חיוב. ככלל, בכרטיסי אשראי בנקאיים האשראי מועמד על-ידי הבנק ומסגרת האשראי ותנאיה נקבעים על-ידו על-פי שיקוליו. סיכוני האשראי והאחריות לכיבוד כלל השימושים בכרטיסים הבנקאיים, מוטלים ככלל על הבנק. יצוין, כי עיקר פעילות הקבוצה בענף הנפקת כרטיסי אשראי מתבצעת מכוח התקשרויות והסכמות של הקבוצה עם הבנקים בהסדר (לרבות בנק הפועלים ובנק לאומי) - ראה סעיף 1.6.2.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

**כרטיסי חיוב חוץ-בנקאיים** - כרטיסי חיוב<sup>83</sup> המונפקים על-ידי הקבוצה ללקוחות שלא במסגרת הסדר הקבוצה עם מי מהבנקים בהסדר. כרטיסי האשראי החוץ בנקאיים מחויבים באמצעות הרשאה לחיוב חשבון עליה חותם הלקוח. למועד הדוח, הנפקת כרטיסים חוץ בנקאיים נעשית בעיקר באמצעות שיתוף פעולה עם מועדוני לקוחות, כמפורט בסעיף 1.6.2.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020. האשראי בכרטיסי האשראי החוץ בנקאיים מועמד על-ידי הקבוצה ומסגרת האשראי ותנאיה נקבעים על-ידה על-פי שיקוליה. סיכוני האשראי והאחריות לכיבוד כלל השימושים בכרטיסים החוץ בנקאיים, מוטלים על הקבוצה ולא על הבנק בו מתנהל חשבון הלקוח. לשם התמודדות עם האחריות האמורה והסיכונים הנובעים ממנה, מפעילה הקבוצה, בין היתר, מערכות Credit Scoring (מערכות לדירוג אשראי של הלקוחות). עוד יצוין, כי אחריות כאמור על הקבוצה, מוטלת גם במקרים של כל נזק אחר שנגרם בקשר עם השימוש בכרטיס, לרבות מחמת אובדן, גניבה ו/או שימוש לרעה בכרטיס. לעניין נתונים בדבר כרטיסים בנקאיים וכרטיסים חוץ-בנקאיים ראה טבלה 11 - "נתוני פעילות של הקבוצה" בסעיף 2.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

למיטב ידיעת החברה, לימים 30 בספטמבר 2020 ו-31 בדצמבר 2019, נתח השוק של פרימיום אקספרס בפעילות המותג American Express בענף הנפקת כרטיסי האשראי בישראל (ביחס למחזורי פעילות) הינו בטווח שבין 7%-8% ונתח השוק של הקבוצה בפעילות יתר המותגים בענף ההנפקה כאמור הינו בטווח של כ-39%.<sup>84</sup> לפרטים אודות מחזורי ההנפקה של הקבוצה ראה טבלה 11 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020. להערכת החברה, יישום הוראות חוק שטרות ותכניות הבנקים השונים בקשר ליישומן, ובכלל זה הנפקה ישירה של בנקים על BINs בבעלותם, הצעת תכניות הטבות של הבנקים עצמם (ולא של חברות כרטיסי האשראי) למחזיקי הכרטיסים, וכניסת אמצעי ותשתיות תשלום חדשים (כגון אפליקציות תשלומים) עלולים להשפיע לרעה על הכנסותיה של הקבוצה במגזר ההנפקה - ראה גם סעיפים 1.6.1 ו-2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

#### א. מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר ההנפקה

לפרטים אודות שינויים רגולטוריים המשפיעים בין היתר על פעילות הקבוצה בתחום ההנפקה, ראה ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

לפרטים אודות השפעות שינויים כאמור ראה סעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

#### ב. מוצרים ושירותים

הקבוצה מציעה מגוון של כרטיסים (כגון כרטיסי עלית, סנטוריון, פלטינום, גולד וכדומה), בהתאם למותג. בכל אחד מהכרטיסים כאמור מציעה הקבוצה ללקוחותיה, בנוסף לשימוש כאמצעי תשלום, הצעות ערך נוספות, בין במסגרת תכניות הטבות של הקבוצה ובין כחלק ממועדוני הלקוחות. לחברה כרטיס אשראי חוץ

<sup>82</sup> במסגרת ההתקשרות בין הצדדים, מוסדרים, בין היתר: אופן החיוב והזיכוי של מחזיק הכרטיס; מטרות השימוש בכרטיס; הסדרי האשראי השונים בכרטיס; התחייבויות שונות שעל מחזיק הכרטיס לקיים בקשר עם שימוש בכרטיס; ועוד.

<sup>83</sup> למועד חתימת הדוח, הקבוצה מנפיקה כרטיסי חיוב חוץ בנקאיים שהינם כרטיסי אשראי וכרטיסים נטענים בלבד.

<sup>84</sup> בהתאם להערכת החברה ודוחותיה הכספיים, וכן בהתבסס על דוחותיהן הכספיים של חברות מתחרות כפי שפורסמו.

בנקאי (ישראל כרט, TOP), המופץ על-ידה ללא שותפים (D2C – Direct to Customer) המיועד לקהל הרחב הנותן, בין היתר, מענה לרכישה באונליין בארץ ובעולם תוך מתן הטבות שונות. כמו-כן, מציעה הקבוצה מוצרים ושירותים נוספים, כגון, כרטיסי מתנה, כרטיסי רכש ייעודיים, כרטיסים נטענים ושירותי מידע ואישורים.

#### ג. פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

בתקופות המדווחות, מיוחסות למגזר ההנפקה כל ההכנסות וההוצאות הכרוכות בגיוס הלקוח מחזיק הכרטיס והטיפול השוטף בו, לרבות ניהול מועדוני הלקוחות כאמור לעיל. ההכנסות העיקריות הנובעות לקבוצה ממגזר ההנפקה הינן בגין: (1) עמלה צולבת בגין המותגים MC, "ישראל כרט" ו-Visa, כהגדרתה בסעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 וכן החלק המיוחס למגזר ההנפקה בגין מותג American Express; (2) דמי כרטיס - תשלום הנגבה ממחזיק הכרטיס על-פי תעריפון המשתנה בהתאם לסוג הכרטיס ובהתאם למבצעים השונים; (3) עמלות מעסקאות מט"ח - עמלות אשר נגבות מעסקאות המבוצעות מול הארגונים הבינלאומיים בחו"ל במטבע שאינו ש"ח, שבגינן מחויבים מחזיקי הכרטיסים בש"ח; וכן (4) עמלות שונות נוספות בהתאם למפורסם בתעריפוני הקבוצה.

ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר הינן בגין: שיווק, שימור, פרסום וניהול מועדוני לקוחות (ראה סעיף 1.6.2.2 לעיל), תכניות הטבה שונות, הנפקה ומשלוח הכרטיס על צרופותיו, הפקה ומשלוח הודעות חיוב, תשלומים לבנקים וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות.

לפרטים אודות פילוח הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי ראה ביאור 4 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

#### ד. שיווק והפצה

פעילות השיווק של הקבוצה במגזר ההנפקה מתבצעת במספר מישורים: פעילות עם הבנקים בהסדר להנפקת כרטיסים בנקאיים, פעילות שיווק בקשר עם הכרטיסים החוץ-בנקאיים, פעילות משותפת עם מועדוני לקוחות (הן בקשר עם הנפקת כרטיסים חוץ-בנקאיים והן בקשר עם הנפקת כרטיסים בנקאיים), פעילות הנפקת כרטיסים ללא שותפים (D2C), וכן פעילות להרחבת והעמקת תחומי פעילות הקבוצה במסגרת שיתופי פעולה.

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

כחלק מהעמקת הקשר עם מחזיקי הכרטיסים והעשרת עולם ההטבות המוענק להם, מציעה הקבוצה ללקוחותיה תכניות הטבות, המאפשרת ללקוחות קבלת הטבות מתאימות.<sup>85</sup>

יצוין, כי בנוסף לאמור לעיל, במסגרת פעילות השיווק וההפצה של פרימיום אקספרס, ולאור מיתוגו של כרטיס "American Express" ככרטיס יוקרתי לפלח אוכלוסייה ממעמד סוציו אקונומי גבוה, ניתנים על-ידי פרימיום אקספרס שירותים ייחודיים בהתאם לאופי המותג והנחיות Amex כגון שירותי קונסיירז' ותכניות בינלאומיות למתן הטבות והנחות ללקוחותיה.

בנוסף, מנהלת פרימיום אקספרס בישראל שתי (2) תכניות נאמנות אשר צוברות נקודות בהתאם לאמור בתקנון התכניות, אותן יכולים הלקוחות להמיר בתמורה להטבות שונות. לפרטים ראה ביאור 14.ד.2 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

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

הקבוצה רואה בשיווק כרטיסי הקבוצה באמצעות הבנקים בהסדר ומועדוני הלקוחות, כערוצי שיווק מהותיים של הקבוצה. לפרטים ראה סעיפים 1.6.2.1 ו-1.6.2.2 לדוח דירקטוריון זה.

<sup>85</sup> יצוין, כי למיטב ידיעת החברה, כחלק ממהלכים תחרותיים של בנקים שונים השיקו ו/או מתכוונים בנקים כאמור להציע ללקוחותיהם תכניות הטבות עצמאיות, שאינן של הקבוצה.

מטרותיה העיקריות של הקבוצה בפעילות השיווק בתחום הנפקת הכרטיסים הינן: (1) גיוס לקוחות חדשים והרחבת פעילות הקבוצה במסגרת קבוצות אוכלוסיות חדשות וייעודיות; (2) הגברת הנאמנות, שימור לקוחות ומתן הטבות שונות; (3) העמקת השימוש בכרטיסים (נתח ארנק), בארץ, בחו"ל ובקניות אונליין; ו-(4) חיזוק תדמית הקבוצה והמותגים המונפקים על-ידיה.

ה. התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר

טבלה 19: התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר ההנפקה

שינוי		2019	2020	
ב-%	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		
<b>התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר</b>				
(15.1)	(224)	1,482	1,258	סך כל ההכנסות מעמלות
25.0	(2)	(8)	(10)	הוצאות ריבית, נטו
(33.3)	8	(24)	(16)	הוצאות אחרות
<b>(15.0)</b>	<b>(218)</b>	<b>1,450</b>	<b>1,232</b>	<b>סך הכל הכנסות המגזר</b>
28.3	17	60	77	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(9.6)	(51)	531	480	הוצאות התפעול
(3.2)	(12)	373	361	הוצאות מכירה ושיווק
(13.7)	(7)	51	44	הוצאות הנהלה וכלליות
(25.7)	(77)	300	223	תשלומים לבנקים
<b>(9.9)</b>	<b>(130)</b>	<b>1,315</b>	<b>1,185</b>	<b>סך הכל הוצאות המגזר</b>
(65.2)	(88)	135	47	רווח המגזר לפני מסים
(63.0)	(17)	27	10	הפרשה למסים על הרווח במגזר
<b>(65.7)</b>	<b>(71)</b>	<b>108</b>	<b>37</b>	<b>הרווח הנקי של המגזר</b>
		70.0%	78.1%	יחס ההוצאה להכנסה במגזר, לפני תשלומים לבנקים
		6.8%	2.5%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע של המגזר

**הקישון בהכנסות מעמלות** בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 לעומת אשתקד, נובע בעיקר מירידה במחזורי תיירות יוצאת כתוצאה ממגיפת הקורונה, הירידה מתבטאת הן בירידה בהכנסות מעמלות מנפיק והן בירידה בהכנסות מעמלות מעסקאות מט"ח. עיקר הקישון התרחש ברבעונים השני והשלישי של שנת 2020 שספגו השפעה מלאה של מגיפת הקורונה לעומת הרבעונים הראשון והרביעי של שנת 2020, שספגו השפעה חלקית בלבד. בנוסף חלה ירידה בעמלה צולבת במחזורי עסקאות בתיירות יוצאת שנשלקו על-ידי סולקים אחרים החל מאוקטובר 2019. בקשר להשפעת שינוי ההסכמים עם בנק הפועלים החל מחודש פברואר 2019, אשר הובילו לשינוי באופן הצגת ההכנסות מעמלות התעריפון השונות ממחזיקי כרטיס אשראי של בנק הפועלים והוצאות תשלומים לבנקים מהצגה ברוטו בסעיפי הכנסות והוצאות, להצגה נטו; השפעה זו הסתכמה בחודש ינואר 2019 בהכנסות ממחזיקי כרטיסי אשראי של כ-17 מיליון ש"ח. בנוסף הושפעו הכנסות מגזר ההנפקה מהשפעת מתווה הירידה בעמלה הצולבת. לפרטים נוספים ראה סעיף 2.2 לדוח דירקטוריון זה.

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

**הוצאות הפסדי אשראי** - בעקבות מגיפת הקורונה חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי. על מנת לשקף את הגידול הצפוי בהפסדי האשראי הפוטנציאליים, הגדילה החברה את שיעורי ההפרשה הקבוצתית בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020. הגידול בשיעורי ההפרשה בא לידי ביטוי בהוצאות בגין הפסדי אשראי בעיקר ברבעון הראשון של שנת 2020. ראה גם סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

ההוצאה בגין ההפרשה הקבוצתית בגין יתרות חוב למחזיקי כרטיס הסתכמה בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 בכ-31 מיליון ש"ח (לעומת כ-22 מיליון ש"ח אשתקד). ההוצאה בגין ההפרשה הפרטנית בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הינה בסך של כ-2 מיליון ש"ח (לעומת הכנסה של כ-1 מיליון ש"ח אשתקד). סך המחיקות נטו בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הסתכמו בכ-44 מיליון ש"ח (לעומת כ-39 מיליון ש"ח אשתקד).

**הוצאות התפעול** - מושפעות משינויים בהיקפי הפעילות של הקבוצה בארץ ובח"ל. הקיטון בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 לעומת אשתקד נובע מהסיבות העיקריות הבאות: ירידה בתשלומים לארגונים הבינלאומיים כתוצאה מירידה במחזורי העסקאות וכמות העסקאות (בעיקר בגין פעילות תירות יוצאת) אשר הושפעו מגיפת הקורונה (ירידה זו משקפת ירידה בהוצאות משתנות); ירידה בעמלות שמשלמת הקבוצה לארגונים הבינלאומיים מיישום ההסכמים החדשים שנחתמו במהלך שנת 2019; משחיקת הוצאות בעיקר משינוי בשער החליפין בשנת הדוח; ירידה בהפרשה לתביעות תלויות ואחרות וירידה בהוצאות ארנונה כחלק מהשפעות מגיפת הקורונה.

**הוצאות מכירה ושיווק**, הקיטון נובע מקיטון בהוצאות שימור וגיוס לקוחות ומהטבות למחזיקי כרטיס אשראי בשל מגיפת הקורונה.

**הוצאות הנהלה וכלליות**, הקיטון נובע בעיקר מצמצום בפעילות משאבי אנוש ואחרות, בין היתר בשל מגיפת הקורונה.

**תשלומים לבנקים**, הקיטון מושפע ממספר גורמים, משינוי ההסכמים עם בנק הפועלים כפי שתואר בסעיף 2.2 לעיל, במעבר מהצגה ברוטו של עמלות מסוימות המשולמות לבנק הפועלים להצגה בנטו, ירידה במחזורי העסקאות בעקבות מגיפת הקורונה וכן מקיטון בשיעור דמי המחזור הצמוד בעיקרו לשיעור העמלה הצולבת (משפיע על חלק מההתחשבנות עם הבנקים השונים) אשר נמצא במתווה ירידה.

#### ו. לקוחות

כרטיסי החיוב המונפקים על-ידי הקבוצה משרתים לקוחות במגזרים שונים שעיקרם לקוחות פרטיים משכבות אוכלוסייה, גילאים ורקעים שונים (כאשר מגוון הכרטיסים המונפקים על-ידי הקבוצה מותאמים לכל מגוון הלקוחות כאמור בהתאם לצרכי כל אוכלוסייה). יצוין, כי כרטיסי מותג American Express מותאמים בעיקר לפלחי אוכלוסייה ספציפיים (כגון לקוחות עסקיים). נכון ליום 31 בדצמבר 2020 לקבוצה כ-3.4 מיליון לקוחות. למועד הדוח, אין לקוחות (בנקאיים ו/או חוץ בנקאיים), אשר שיעור מחזורי העסקאות שביצע בכרטיסי הקבוצה היווה 10% או יותר מסך מחזורי העסקאות בכרטיסי הקבוצה בשנת 2020.

לפרטים אודות מגמות ושינויים רגולטוריים אשר צפויים להשפיע על פעילות הקבוצה בתחום, ראה ביאור 2.ג.2 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

#### ז. גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

להערכת החברה, גורמי הצלחה קריטיים העיקריים במגזר ההנפקה, הינם: (1) הנפקת כרטיסי חיוב מכוח רישיונות בינלאומיים; (2) שיתופי פעולה עם תאגידי בנקאיים ומועדונים כערוצי הפצה מרכזיים; (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; וכן (8) יכולת גיוס לקוחות ושימורם באמצעות מערך שיווק יעודי.

#### ח. חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות

להערכת החברה, חסמי הכניסה העיקריים למתן שירותי הנפקה של כרטיסי חיוב הינם: (1) הצורך בקבלת רישיון מאת ארגון בינלאומי להנפקת המותג המונפק וקבלת זכות שימוש בסימן המסחר, הכרוכים, בין היתר, בעמידה בתנאי כשירות מסוימים (לרבות פיננסיים) משמעותיים כתנאי לקבלת רישיון הנפקה; (2) הצורך באמצעים פיננסיים ובידע רב לשם ביצוע ההשקעות הנדרשות לשם הנפקת כרטיסים וכן לשם ביצוע השקעות בתשתיות טכנולוגיות הכוללות, בין היתר, מערכות מידע ותקשורת מתחכמות, מערך ניהול סיכונים ובקורות אשראי, אבטחת מידע, פרסום, מכירות ושיווק בפריסה רחבה; (3) עמידה בדרישות הון מינימליות בהתאם להוראות הדין ובכללן הוראות חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים.

#### ט. תחליפים למוצרי מגזר הפעילות

אמצעי תשלום חלופיים כגון: מזומן, הוראות קבע, אמצעים דיגיטליים שונים להעברות מזומנים, המחאות, תווי קנייה וכרטיסים נטענים ואפליקציות התשלומים של הבנקים ככל שהינן חיצוניות לסכמת כרטיסי החיוב מהווים ויכולים להוות תחליף לשירותים המסופקים על-ידי חברות כרטיסי האשראי בישראל במגזר. ראה גם סעיף 2.1.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

## י. תחרות

תחום הנפקת כרטיסי חיוב הינו תחום המאופיין בתחרותיות הולכת וגוברת, אשר גברה בשנים האחרונות, ומתמקדת בכל הסקטורים ופלחי האוכלוסייה הרלוונטיים למגזר זה. לפרטים אודות ענף כרטיסי האשראי בישראל והגורמים הפועלים בו, וכן אודות מגמות והתפתחויות רגולטוריות להן השפעה מהותית על התחרות במגזר זה, ראה סעיפים 1.1, 2.1.4 ו-2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 וכן ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

התחרות ביחס למחזיקי הכרטיסים ניכרת במספר מישורים: (1) הפיכתם של הבנקים למתחרים ישירים של חברות כרטיסי האשראי בתחום ההנפקה; (2) צירוף לקוחות חדשים (שאינם בעלי כרטיס חיוב או שהינם בעלי כרטיס חיוב של חברות מתחרות) להסדר כרטיסי חיוב עם הקבוצה וכן בשימור לקוחות קיימים ומניעת נטישתם לטובת חברות מתחרות, דבר המחייב השקעת מאמצים ומשאבים; (3) תחרות על נתח הארנק של מחזיקי הכרטיס (אשר לעיתים מחזיקי כרטיסים המונפקים על-ידי מספר חברות) במטרה שיבצע חלק עיקרי מהצריכה השוטפת שלו באמצעות כרטיסים המונפקים על-ידי הקבוצה, תוך הגדלת תמהיל המוצרים המונפקים על-ידי הקבוצה ו/או הגדלת היקף השימושים; (4) פתרונות תשלומים חדשים, בין היתר מבוססי אפליקציות; ו-(5) ארנקים דיגיטליים.

לצורך התמודדותה עם התחרות במגזר נוקטת הקבוצה 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 של הקבוצה ועל צרכי השוק ופיתוח אפליקציות ואמצעי תשלום מתקדמים; (3) חיזוק מעמדה ותדמיתה של הקבוצה באמצעות פרסום, הטבות ומבצעים שונים למחזיקי הכרטיסים; (4) פעילות שיווק וקידום מכירות, לרבות במסגרת ההתקשרויות עם הבנקים בהסדר; ו-(5) ניהול של תכנית הטבות מגוונת ומותאמת ללקוחות.

הגורמים החיוביים המשפיעים על מעמדה התחרותי של הקבוצה כוללים, בין היתר: (1) הקבוצה מובילה בתחום הנפקת כרטיסי חיוב בישראל ולה כמות הכרטיסים המונפקת הגדולה ביותר בישראל; (2) תדמית הקבוצה ומותגיה; (3) היתרון לגודל והמובילות מעניקים יתרונות נוספים כגון חסכון במבנה העלויות של הקבוצה; (4) לקבוצה התקשרות עם מספר רב של בנקים להנפקה של כרטיסי חיוב; (5) מערכת ההסכמים של הקבוצה עם מועדוני לקוחות וארגונים, המייצגים מגזרים שונים מהאוכלוסייה בישראל; (6) מגוון מוצרים ושירותים המוצעים לקשת רחבה של לקוחות; וכן (7) מבנה הון איתן ותזרים מזומנים חיובי.

הגורמים השליליים המשפיעים על מעמדה התחרותי של הקבוצה כוללים, בין היתר: (1) ריבוי שינויים רגולטוריים משמעותיים – ראה ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020 וסעיף 2.1.8 לדוח דירקטוריון לשנת 2020; (2) התפתחויות טכנולוגיות אשר יוצרות אפשרות לפיתוח של אמצעי תשלום חליפיים, בין היתר, בתחומים כגון תשלומים באמצעות טלפונים סלולריים, העלולים לגרום לירידה בביקוש להנפקת כרטיסי חיוב ועקיפת סכמת כרטיסי החיוב; וכן (3) כניסת בנקים, גורמים קמעונאים ואחרים לתחום ההנפקה ו/או הרחבת הפעילות של גורמים מתחרים קיימים, בין השאר, באמצעות מיזמים ושיתופי פעולה אסטרטגיים להנפקת כרטיסים.

### 2.4.5. מגזר הסליקה

למועד חתימת הדוח, פועלת הקבוצה בתחום הסליקה של המותגים "ישראכרט", "Mastercard", "Visa" ו-"American Express".

למיטב ידיעת החברה, ועל-פי פרסומים של בנק ישראל, לימים 30 בספטמבר 2020 ו-31 בדצמבר 2020, נתח השוק של פרימיום אקספרס בפעילות המותג American Express הינו בטווח של 7%-8% משוק הסליקה; ונתח השוק של חברת ישראלכרט בפעילות יתר המותגים בשוק הסליקה הינו בטווח של 40%-41%, תוך מגמה בשנים האחרונות, עם התגברות התחרות בסביבה העסקית, של שחיקה בנתח השוק של הקבוצה כאמור. המשך מגמת השחיקה מושפע מהכוחות התחרותיים בשוק הסליקה, שינויים רגולטוריים, וכן מדיניות החברה בקשר עם שיעורי העמלה בתחום הסליקה.

לפרטים אודות השפעת הפחתת העמלה הצולבת על הכנסות מגזר הסליקה, ראה סעיף 2.1.8 (ב).

#### א. מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר הסליקה

ראה ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים של שנת 2020.

#### ב. מוצרים ושירותים

נוסף על שירותי הסליקה המסורתיים אותם מספקת הקבוצה לבתי עסק כמתואר לעיל, מציעה הקבוצה (לרבות באמצעות שיתופי פעולה עם צדדים שלישיים) בתחום פעילות זה גם שירותים נוספים כגון:

(א) שירותי סליקה, כגון: PAYWARE – אפליקציה לסליקה מהנייד בצורה מאובטחת, באמצעות קורא כרטיסים בתקן EMV המתחבר לנייד.

(ב) ישראלרט 360 - מערכת תשלומים מתקדמת המאפשרת לבית עסק לנהל את העסק ולחייב את הלקוחות על-ידי שליחת דרישת תשלום. המערכת מודולרית ומאפשרת הוספה והסרה של שירותים נוספים.

שירותי ערך מוסף לבתי עסק כגון:

1. טרגט - פלטפורמה המיועדת לבתי עסק המספקת תובנות וחשיפה ממוקדת במספר ערוצים בקמפיין שיווק דיגיטלי מבוסס DATA.
2. שירותי התאמות - שירות, המסופק על-ידי צד שלישי, המאפשר לבית העסק מעקב בזמן אמת אחר פעילות החיוב והזיכוי של העסק על-ידי חברות האשראי וחברות ניכיון וקבלת פקודות יומן. כמו-כן בשנת 2020 הושקה אפליקצית התאמות המיועדת לבתי עסק קטנים.
3. TikTak במהלך הרבעון השני לשנת 2020 השיקה החברה פתרון דיגיטלי לעסקים זעירים וקטנים (TikTak) המאפשר ביצוע הזמנות בדיגיטל, התכתבות עם לקוחות ואיסוף עצמי, תיאום שליחויות או ביצוע הזמנה לבית הלקוח וכל זאת באופן מיידי וללא התחייבות מצד בית העסק להקמת אתר אינטרנטי.

#### ג. פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

בתקופות המדווחות, יוחסו למגזר הסליקה כל ההכנסות מבתי העסק וכל ההוצאות הכרוכות בגיוס בתי העסק והטיפול השוטף בהם. ההכנסות העיקריות במגזר הסליקה כוללות עמלות מבתי עסק בניכוי העמלה הנזקפת למגזר ההנפקה, הכנסות ממוצרי סליקה וכן הכנסות מימון (נטו) המיוחסות למגזר. ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר הסליקה כוללות הוצאות גיוס ושימור בתי עסק, פרסום משותף עם בתי עסק, סליקת שוברים והפקה ומשלוח הודעות זיכוי וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות. לפרטים אודות פילוח הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי, ראה ביאור 4 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

#### ד. שיווק ומכירה

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

מטרותיה העיקריות של הקבוצה בפעילות השיווק במגזר זה הינן: (1) שימור בתי עסק כלקוחות, בין היתר באמצעות הידוק הקשר עם בית העסק, הענקת שירותים שיווקיים, פיננסיים ותפעוליים, הכוללים שילוב קופונים ומסרים אישיים בהודעות החיוב למחזיקי הכרטיסים, מידע אודות זיכויים קודמים ועתידיים של בית העסק; (2) חיזוק תדמית החברה; וכן (3) גיוס בתי עסק חדשים והרחבת פעילות הקבוצה. הקבוצה מפעילה אתרי אינטרנט המספקים מידע כספי אודות זיכויי בית העסק, מידע עסקי מורחב וכן מאפשרים הגשת בקשות אשראי.

על-פי בדיקות אותן עורכת הקבוצה מעת לעת עולה, כי בתי עסק בוחרים להצטרף להסדר סליקה עם הקבוצה בהתבסס על קיום קשר אישי עם בית העסק ויכולתה של הקבוצה להיענות לצרכי בתי העסק ולהציע לו סל שירותים שונים.

הפעילות השיווקית של הקבוצה בתחום הסליקה, לוקחת בחשבון את הפרמטרים האמורים ובהתאם הקבוצה משקיעה מאמצים בשימור בתי עסק קיימים וגיוס בתי עסק חדשים לשירותי הסליקה המוצעים על-ידה.

ה. התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר

טבלה 20: התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר הסליקה

שינוי		2019	2020	
ב-%	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		
<b>התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר</b>				
(8.9)	(34)	381	347	סך כל הכנסות מעמלות
33.3	(1)	(3)	(4)	הוצאות ריבית, נטו
(77.8)	(7)	9	2	הכנסות אחרות
<b>(10.9)</b>	<b>(42)</b>	<b>387</b>	<b>345</b>	<b>סך הכל הכנסות המגזר</b>
75.0	3	4	7	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(7.6)	(17)	225	208	הוצאות התפעול
4.9	3	61	64	הוצאות מכירה ושיווק
(12.1)	(4)	33	29	הוצאות הנהלה וכלליות
<b>(4.6)</b>	<b>(15)</b>	<b>323</b>	<b>308</b>	<b>סך הכל הוצאות המגזר</b>
(42.2)	(27)	64	37	רווח המגזר לפני מסים
(42.9)	(6)	14	8	הפרשה למסים על הרווח במגזר
<b>(42.0)</b>	<b>(21)</b>	<b>50</b>	<b>29</b>	<b>הרווח הנקי של המגזר</b>
		83.5%	89.3%	יחס ההוצאה להכנסה במגזר
		30.7%	18.2%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע של המגזר

**הכנסות מבתי עסק, נטו** – הקיטון בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 לעומת אשתקד נובע בעיקר משחיקת עמלת בית העסק כתוצאה מסביבת פעילות תחרותית בשוק הסליקה, אשר הושפעה בין היתר, מירידת העמלה הצולבת, מירידה במחזורי הסליקה המקומיים וכן מירידה מהותית במחזורי תיירות נכנסת לעומת אשתקד וזאת כתוצאה ממגיפת הקורונה. ראה גם סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

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

**הוצאות התפעול**, מושפעות משינויים בהיקפי הפעילות של הקבוצה בארץ ובחו"ל. הקיטון בהוצאות התפעול בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 לעומת אשתקד נובע מהסיבות העיקריות הבאות: ירידה בתשלומים לארגונים הבינלאומיים כתוצאה מירידה במחזורי העסקאות וכמות העסקאות אשר הושפעו ממגיפת הקורונה (ירידה זו משקפת ירידה בהוצאות משתנות); ירידה בעמלות שמשלמת הקבוצה לארגונים הבינלאומיים מיישום ההסכמים החדשים שנחתמו במהלך שנת 2019; שחיקת הוצאות בעקבות שינוי בשער החליפין; ירידה בהוצאות ארנונה כחלק מהשפעות מגיפת הקורונה, בקיזוז עלייה בהפרשה לתביעות תלויות ואחרות.

1. **לקוחות (בתי עסק)**

לקוחות הקבוצה במגזר הסליקה הינם בתי עסק רבים ומגוונים הקשורים עמה בהסכמים, ביניהם גם משרדי ממשלה שונים. בשנת 2020, לא היה בית עסק אשר הכנסות החברה ממנו היוו עשרה אחוזים (10%) או יותר מסך הכנסות הקבוצה.

לפרטים אודות מגמות ושינויים רגולטוריים אשר צפויים להשפיע על פעילות הקבוצה בתחום והערכת החברה בדבר השפעותיהם, ראה סעיפים 2.1.8 ו-2.4.3 לדוח הדירקטוריון של שנת 2020 וביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

2. **גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות**

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



## ח. חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות

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

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

## ט. התחליפים למוצרי מגזר הפעילות

אמצעי תשלום חלופיים כגון הוראות קבע, העברות בנקאיות, המחאות ואפליקציות התשלומים של גופים שונים שיכולים לעבוד שלא דרך מערכות הסליקה של כרטיסי אשראי, ומהווים ויכולים להוות מוצר תחליפי לשירותי הסליקה הניתנים על-ידי הקבוצה במגזר. ראה גם סעיף 2.1.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

## י. תחרות

תחום הסליקה של כרטיסי חיוב מאופיין בתחרות גבוהה מאוד, הן בצד המחירים והן בצד הגורמים המתחרים במגזר הסליקה של הקבוצה.

בין הגורמים המתחרים או שיכולים להתחרות במגזר הסליקה ניתן למנות, בין היתר, את חברות כרטיסי האשראי, וכן את המאגדים והסולקים המתארחים כמשמעותם בחוק שטרומ.

**מאגד** הינו גוף המרכז מספר בתי עסק ומספק להם שירותי סליקה (בניגוד לחלופה הנוהגת במסגרתה מתקשרים בתי העסק בהסכמי סליקה נפרדים ובאופן ישיר עם הסולק), הפועל מול החברות הסולקות. כחלק מחוק שטרומ, ובמטרה לעודד את התחרות בתחום סליקת בתי העסק, נקבעו הוראות שונות בקשר עם הסדרת פעילותם של המאגדים בישראל (שאינה מותנית כשלעצמה ברף עסקאות שנתי כאמור) ובעיקר לעניין הטלת מגבלות על סירוב סולק להתקשר עם מאגד מטעמים בלתי סבירים. קודם לחקיקת חוק שטרומ קיומם של מאגדים הותר מכוח הוראות בנק ישראל ובמסגרת זו הוגבלו המאגדים לריכוזם של בתי עסק בעלי מחזור עסקאות שנתי שאינו עולה על רף שנקבע (50 אלפי ש"ח). למועד חתימת הדוח, החברה פועלת עם מספר מאגדים (בהיקף מחזור עסקאות מצרפי שאינו מהותי לחברה), בהתאם להסכמים מסחריים שהוסכמו בין הצדדים.

**סולק מתארח** הינו סולק בעל רישיון סליקה שאינו מחובר באופן ישיר למערכת התשלומים ומבצע סליקה באמצעות סולק אחר. בהתאם לחוק שטרומ, נקבעו הוראות שונות בקשר עם הסדרת התקשרותם של סולקים מתארחים עם סולקים קיימים, ובכלל זה הטלת מגבלות על סירוב סולק להתקשר עם סולק מתארח מטעמים בלתי סבירים. יצוין, כי למועד חתימת הדוח יישום הוראות החוק בנושא סולק מתארח כרוך בביצוע התאמות מהותיות, טכנולוגיות ואחרות, מצד הקבוצה, ובהתאם, למועד חתימת הדוח טרם יושם מבנה פעילות זה עם צדדים שלישיים על-ידי הקבוצה.

למועד הדוח, קשורה הקבוצה עם בתי עסק ביחס לכ-160 אלף נקודות מכירה (למעלה מ-100 אלף לקוחות עסקיים). התחרות בתחום הסליקה מתמקדת בשימור בתי העסק הקיימים כלקוחות תחום הסליקה ומניעת נטישתם לטובת חברות מתחרות, בגיוס בתי עסק חדשים להסכמי סליקה עם הקבוצה, בהיעדר חסמי ועלויות מעבר מהותיים, דבר המחייב השקעת מאמצים ומשאבים מרובים, והוצאות שיווק ומכירה גבוהות. היבט נוסף של התחרות בתחום הסליקה, מתמקד בפיתוח מוצרים ושירותים פיננסיים ותפעוליים לבתי העסק.

לפרטים אודות ענף כרטיסי האשראי בישראל והגורמים הפועלים בו, וכן אודות מגמות והתפתחויות רגולטוריות להן השפעה מהותית על התחרות במגזר זה, ראה ביאור 2.1.8.2 לדוחות הכספיים לשנת 2020 וסעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

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

לצורך התמודדותה עם התחרות במגזר זה הקבוצה נוקטת את הפעולות העיקריות הבאות: (1) הפעלת מערך שיווק ומכירה מקצועי, מנוסה ומיומן המתמחה במתן פתרונות לבתי העסק השונים וכן מערך שירות מנוסה, מקצועי ומיומן; (2) השקעת משאבים לשיפור השירות ולשימור בתי העסק כלקוחות ולהגברת נאמנותם תוך התאמת המוצרים והשירותים לצרכי הייחודיים של בית העסק; (3) פיתוח מוצרי ערך מוסף על פני שרשרת הערך בתשלומים; וכן (4) דינמיות ויכולת להיענות לצרכים המשתנים של בית העסק והצעת סל שירותים רחב.

הגורמים החיוביים המשפיעים על מעמדה התחרותי של הקבוצה כוללים, בין היתר: (1) מותג בעל נוכחות ועוצמה; (2) הון אנושי מקצועי, מיומן ומנוסה האמון על מערך שיווק, מכירה ושירות, המתמחה במתן פתרונות מתאימים לבתי עסק תוך שמירה על קשר שוטף עימם; (3) סל מוצרים ושירותים רחב כדוגמת שירותים שיווקיים ותפעוליים; וכן (4) מבנה הון איתן ותזרים מזומנים חיובי.

הגורמים השליליים המשפיעים או אשר עשויים להשפיע על מעמדה התחרותי של הקבוצה כוללים, בין היתר: (1) ריבוי שינויים רגולטוריים משמעותיים - ראה ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020 וסעיף 2.1.8 לדוח דירקטוריון לשנת 2020; (2) התפתחויות טכנולוגיות, כגון: אפליקציות התשלומים של הבנקים או של גופים אחרים, אשר יוצרות אפשרות לפיתוח של אמצעי תשלום חליפיים – ראה סעיפים 2.1.2 ו-2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020; (3) שינוי סכמת התחרות על-ידי כניסתם של מתחרים בתחום הסליקה, כגון מאגדים; (4) היעדר חסמי עלות מעבר מהותיים - כלומר בתי עסק יכולים להחליף סולקים שונים במותגי "ישראכרט", "Mastercard" ו-"Visa", על-פי החלטתם.

לפרטים אודות מגבלות רגולטוריות החלות על הקבוצה מכוח דיני התחרות, ראה סעיפים 2.1.6 ו-2.4.3 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 וביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

מגזר המימון מתמקד במתן שירותים ופתרונות פיננסיים באמצעות מוצרים המותאמים לצרכי הלקוחות. לקבוצה מגוון מוצרי אשראי אשר עונים לצרכיהם של לקוחותיה ומתאימים לסיווגם (למשל, פרטיים/עסקיים).

המגזר מורכב משני (2) תתי קבוצות אשר נקבעים על-פי אופי הפעילות של הלקוח כדלקמן: (1) אשראי לאנשים פרטיים הפועלים לרוב בהיקפים כספיים נמוכים יחסית; ו-(2) אשראי מסחרי לבתי עסק אשר צרכי האשראי שלהם מיועדים לרוב למימון הפעילות העסקית שלהם. מטבע הדברים, קיימת שונות בין סוגי מוצרי האשראי לשתי קבוצות אלה.

למגזר המימון יוחסו כל ההכנסות וההוצאות המיוחסות בגין פעילות הקבוצה הנושאת ריבית ובכללה פעילות הניכיון, הקדמות תשלום, פקטורינג רכש, "אשראי מתגלגל" והלוואות מסוגים שונים, לרבות אשראי בכרטיסים.

#### א. מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר המימון בישראל

בשנים האחרונות (למעט שנת 2020 אשר הושפעה מהשלכות מגיפת הקורונה, לפירוט ראה סעיף 1.2 לעיל) ניכרת מגמת גידול משמעותי באשראי הניתן למגזר העסקי (לא-פיננסי) ולמגזר הצרכני. עיקר הגידול בהיקף האשראי למגזר העסקי מיוחס לאשראי חוץ-בנקאי ובאופן מתון יותר לאשראי הניתן מתוך המערכת הבנקאית. תחום האשראי החוץ-בנקאי מתחזק בשנים האחרונות, בין היתר הודות לכניסתם של גופים חוץ-בנקאיים לשוק האשראי לאנשים פרטיים ולעוסקים מורשים בעידוד רגולטורי. בין היוזמות ו/או ההוראות הרגולטוריות כאמור ניתן למנות, בין היתר, שינוי בתקרת הריבית החוץ-בנקאית (הכוללת העלאת תקרת הריבית לאשראי חוץ-בנקאי והחלת התקרה על גופים בנקאיים במטרה להשוות את תנאי האשראי בין גופים בנקאיים וחוץ-בנקאיים); גיוס אג"ח מהציבור כנגד הלוואות חוץ-בנקאיות במגבלות ובתנאים שנקבעו בחוק הבנקאות רישוי (תיקון נאווי); קרנות אשראי לעסקים קטנים בערבות המדינה בשיתוף גופים מוסדיים; יצירת מאגר נתוני אשראי לאומי, בין היתר במטרה לקדם תחרות באשראי לאנשים פרטיים ובאשראי לעסקים קטנים; הליכי שיקום לחייבים, יחידים וחברות בהתאם למנגנונים שנקבעו בחוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי; וכדומה.

לאור הגידול באשראי מסחרי ובאשראי לאנשים פרטיים, התמיכה הרגולטורית והתפתחויות טכנולוגיות שונות, שוק האשראי החוץ-בנקאי מתפתח בשנים האחרונות באופן מואץ ומושך אליו שחקנים חדשים, ובהתאם גוברת התחרות בתחום. לפרטים נוספים אודות מגמות טכנולוגיות ורגולטוריות כאמור בתחום המימון, ראה סעיף 2.1.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 וכן ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

לפרטים אודות חוק נתוני אשראי והשפעותיו על פעילות הקבוצה, ראה סעיף 2.1.8(ג).

#### ב. מוצרים ושירותים

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

##### מוצרי אשראי עיקריים לאנשים פרטיים

- (1) קרדיט בתשלומים קבועים - תשלומים שחלים מהחודש העוקב למועד העסקה בפירעון חודשי קבוע.
- (2) אשראי מהיר - אשראי המועמד ללקוח על חשבון המסגרת הפנויה שלו בכרטיס.
- (3) "אשראי מתגלגל" - מבוסס על החזר חודשי קבוע (פירעון של שיעור או סכום קבוע מהחוב הצבור לפי בחירת הלקוח).
- (4) הלוואות לכל מטרה ללא בטחונות: הלוואות הניתנות על-פי דירוג סיכון הלקוח, בהתאם לנוהלי העבודה ומדרג סמכויות האשראי המקובלים בחברה; וכן הלוואות ייעודיות, ללא כרטיס, לרבות לרכישת מוצרים ספציפיים דרך בית העסק המשווק אותם.
- (5) הלוואות לרכישת רכבים: הלוואות למימון רכישת רכבים כאשר הרכבים משועבדים כבטוחה עד לפירעון. הלוואות אלו ניתנות לתקופות ובשיעורי מימון משתנים אשר נבחנים מעת לעת, בין היתר בשים לב להוראות רגולטוריות בקשר עם סוג הלוואות זה. למועד חתימת הדוח, סוג המוצר כאמור אינו במיקוד פעילותה של הקבוצה במגזר האשראי.

לפרטים אודות הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "ניהול אשראי צרכני" ראה ביאור 1.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

#### מוצרי אשראי מסחריים עיקריים

- (1) הלוואות - הלוואות שקליות בריבית משתנה, קבועה או קבועה צמודה למדד המחירים לצרכן, לתקופות של עד שישים (60) חודשים.
- (2) כרטיסים עסקיים - מסגרת אשראי בכרטיס עסקי לצורך רכישות שוטפות עבור עסקים.
- (3) הקדמות בסילוק מוקדם - סילוק מוקדם של התחייבויות הסולק לבית עסק.
- (4) ניכיון שוברי כרטיסי חיוב - הקדמת תשלום של תקבולים המגיעים לבית העסק מאת סולק בעבור עסקאות שבוצעו באמצעות כרטיסי חיוב, בתמורה להמחאת זכותו של בית העסק בגין אותם תקבולים.
- (5) פעילות פקטורינג רכש - הינה עסקה בה פונה החייב לקבוצה בבקשה למימון חשבונית שקיבל מאת הספק לצורך הארכת ימי אשראי הספקים של החייב. לפרטים אודות פעילות חברת הבת גלובל פקטורינג ראה סעיף 2.5.5 להלן.

#### ג. פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

למגזר המימון יוחסו כל ההכנסות וההוצאות המיוחסות בגין פעילות האשראי של הקבוצה הנושאת ריבית ובכללה פעילות הניכיון, הקדמות בסילוק מוקדם, פקטורינג רכש, "אשראי מתגלגל" והלוואות מסוגים שונים, לרבות אשראי בכרטיסים וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות. לפרטים אודות פילוח הכנסות והוצאות ריבית, ראה ביאור 5 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

#### ד. שיווק ומכירה

פעילות השיווק והמכירה של הקבוצה במגזר המימון מבוססת על עקרון של מיקוד בצרכיהם של בתי העסק וצרכיהם המשתנים של אנשים פרטיים מחזיקי הכרטיס ושאינם מחזיקי כרטיס. הקבוצה פועלת במספר מישרים: פעילות משותפת עם מועדוני לקוחות ושותפים עסקיים למתן אשראי, וביניהן שיווק וקידום מכירות, שימוש במדיות חיצוניות בדיגיטל ובפלטפורמות שיווקיות פנימיות, וכן בפנייה טלפונית יזומה ומגיבה על-ידי המוקדים.

#### ה. טבלה 21: התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר המימון

שינוי		2019	2020	
ב-%	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		
<b>התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר</b>				
-	-	1	1	סך כל ההכנסות מעמלות
15.5	60	387	447	הכנסות ריבית, נטו
28.6	2	7	9	הכנסות אחרות
<b>15.7</b>	<b>62</b>	<b>395</b>	<b>457</b>	<b>סך הכל הכנסות המגזר</b>
56.7	59	104	163	הוצאות בגין הפסדי אשראי
11.3	6	53	59	הוצאות התפעול
26.7	12	45	57	הוצאות מכירה ושיווק
23.5	4	17	21	הוצאות הנהלה וכלליות
<b>37.0</b>	<b>81</b>	<b>219</b>	<b>300</b>	<b>סך הכל הוצאות המגזר</b>
(10.8)	(19)	176	157	רווח המגזר לפני מסים
(5.1)	(3)	59	56	הפרשה למסים על הרווח במגזר
<b>(13.7)</b>	<b>(16)</b>	<b>117</b>	<b>101</b>	<b>הרווח הנקי של המגזר</b>
		55.4%	65.6%	יחס ההוצאה להכנסה במגזר, לפני תשלומים לבנקים
		14.2%	13.3%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע של המגזר

**הכנסות ריבית, נטו** – הגידול בהכנסות ריבית נובע בעיקר מגידול בהיקף בתיק האשראי נושא ריבית לאנשים פרטיים אשר בא לידי ביטוי בעיקר במחצית השנייה של שנת 2019 וברבעון הראשון של שנת 2020. מנגד, חל קיטון בהכנסות הריבית מתיק האשראי המסחרי בעקבות ירידה בהיקף תיק האשראי המסחרי לעומת אשתקד.

**הוצאות בגין הפסדי אשראי** – בעקבות מגיפת הקורונה חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי. על מנת לשקף את הגידול הצפוי בהפסדי האשראי הפוטנציאליים, הגדילה החברה את ההפרשה הקבוצתית בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020. הגידול בשיעורי ההפרשה בא לידי ביטוי בהוצאות בגין הפסדי אשראי בעיקר ברבעון הראשון של השנה. לפרטים נוספים אודות השינוי בהוצאות להפסדי אשראי בשנת 2020 לעומת אשתקד, (ראה מגזר המימון בסעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה), וכן מגידול במחיקות נטו הנובע מגידול מואץ ביתרות האשראי לאנשים פרטיים החל ממחצית השנייה של שנת 2019 וברבעון הראשון של שנת 2020.

**הוצאות מכירה ושיווק** – עיקר הגידול נובע מתשלומים למועדונים בגין פעילות אשראי נושא ריבית.

## 1. לקוחות

לקוחות הקבוצה במגזר המימון כוללים בתי עסק ולקוחות אנשים פרטיים. לקוחות אלו מפולחים לפי דירוג הסיכון שלהם, אשר ניתן על סמך מודל דירוג סיכון פנימי של הקבוצה.

יצוין, כי במסגרת הפעילות במגזר המימון, חלים על הקבוצה חוקים, תקנות והנחיות רגולטוריות החלות על המערכת הבנקאית וחברות כרטיסי האשראי בישראל, כדוגמת: הפיקוח על הבנקים, הממונה על התחרות ועוד, אשר עלולים (במקרים מסוימים) להגביל, לצמצם או למנוע העמדת מימון ללקוחות הקבוצה. בהקשר זה יצוין, כי במסגרת הוראות ניהול בנקאי תקין, חלות על הקבוצה מגבלות בקשר עם היקפי האשראי ללקוחותיה.<sup>86</sup>

דירקטוריון החברה קובע מעת לעת מגבלות לריכוזיות האשראי לענפי משק מסוימים וכן מגבלת חשיפה מקסימלית ללווה יחיד ועל-פי סיכון האשראי של הלווה כפי שהיא באה לידי ביטוי במערכת הדירוג הפנימית.

לפרטים אודות מגמות ושינויים רגולטוריים מגבלות אשר צפויים להשפיע על פעילות הקבוצה בתחום, ראה ביאור 2.ג.2 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

## 2. גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

להערכת החברה, גורמי ההצלחה הקריטיים העיקריים במגזר המימון ואשר הקבוצה משקיעה מאמצים ומשאבים בהשגתם/שימורם (לפי העניין) הינם: (1) מקורות מימון זמינים ויכולת גיוס הון; (2) ניהול ופיתוח מערך קמעונאי זמין ונגיש ללקוח למכירה ולשיפור השירות המקצועי, זמני תגובה וכיוצ"ב; (3) מערך ניהול סיכונים ובקורות אשראי מנוסה; (4) קיום מערכת בקרה נאותה לצורך צמצום הסיכונים; (5) שיתופי פעולה עם גורמים עסקיים שונים במשק למתן שירותים פיננסיים; (6) הון אנושי מנוסה ואיכותי; (7) מערך תפעולי הכולל מערכות מידע, טכנולוגיות ותשתיות מתקדמות; וכן (8) מודלים סטטיסטיים מתקדמים לדירוג לקוחות אשראי.

## ה. חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות

חסמי הכניסה העיקריים למגזר המימון הינם: (1) הצורך באמצעים פיננסיים, מקורות מימון, ניסיון וידע רב לשם ביצוע ההשקעות הנדרשות במערך התפעול, המימון, הפרסום והשיווק והשקעה מרובה בתשתיות טכנולוגיות; (2) פיתוח וניהול מערכות דירוג ובקרת אשראי ואיסוף מידע המאפשר את קביעת רמת הסיכון ללקוח; (3) הצורך בהון לשם עמידה בהוראות הפיקוחהמפקח על הבנקים בנושא יחס הון לרכיבי סיכון; וכן (4) מערך מכירות ושיתופי פעולה נרחב.

## ט. תחליפים למוצרי מגזר הפעילות

שירותי אשראי והלוואות אשר ניתנים על-ידי גורמים שונים במשק, בין באמצעות בנקים ובין באמצעות גורמים פיננסיים אחרים, מהווים תחרות לשירותי האשראי והמימון הניתנים על-ידי הקבוצה. ראה גם סעיף 2.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

<sup>86</sup> למועד חתימת הדוח החברה עומדת במגבלות כאמור. ראה בהקשר זה גם סעיף 3.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

## י. תחרות

מגזר המימון מאופיין בתחרותיות גבוהה בו פועלים מוסדות בנקאיים וגופים פיננסיים אחרים, כגון חברות מימון, חברות ביטוח, חברות כרטיסי האשראי האחרות וחברות ניכיון. התחרותיות בענף מתבטאת ברמת השירות ובמגוון המוצרים, במחירים, בתנאים להעמדת המימון הנדרש ובמהירות התגובה. לפרטים אודות מגמות והתפתחויות רגולטוריות להן השפעה מהותית על התחרות במגזר זה, ראה סעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 וכן ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

לצורך התמודדותה עם התחרות במגזר זה הקבוצה נוקטת או שבכוונתה לנקוט את הפעולות העיקריות הבאות:

(1) העמדת מערך שיווק ומכירה המתבסס, בין היתר, על הקשר עם בית העסק או מחזיק הכרטיס, לפי העניין; (2) שימוש במידע הקיים בידי החברה על מנת להציע ללקוחותיה הצעות ערך בתחום האשראי מותאמות לצרכיהם; (3) השקעת משאבים לשיפור השירות ולשימור מחזיקי הכרטיס כלקוחות אשראי; (4) דיגיטציה; (5) שיפור של מודלי האשראי של החברה לצורך הערכת סיכון נכונה יותר של הלקוח; (6) שיפור מערכות ממוכנות תומכות; (7) שיפור מערכי הגבייה של החברה; וכן (8) השקעה בהון אנושי.

הגורמים החיוביים המשפיעים ויכולים להשפיע על מעמדה התחרותי של הקבוצה כוללים, בין היתר:

(1) מובילות שוק בתחומי ההנפקה והסליקה המבססת ממשק והכרות עם היקף רחב של לקוחות; (2) מאגר נתונים רחב היקף המאפשר הקטנת סיכון והצעות ערך ממוקדות ורלוונטיות ללקוח; (3) תדמית ותפיסת מותג חיוביות; (4) מבנה הון וגישה למקורות מימון; וכן (5) מערכות ממוכנות תומכות פעילות אשראי.

הגורמים השליליים המשפיעים ויכולים להשפיע על מעמדה התחרותי של הקבוצה כוללים, בין היתר:

(1) ריבוי שינויים רגולטוריים משמעותיים - ראה ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020 וסעיף 2.1.8 לדוח דירקטוריון לשנת 2020; (2) מקורות הון יקרים יחסית לבנקים בהיעדר גיוס פיקדונות; (3) מידע חסר על הלווים לעומת הבנקים; וכן (4) בניגוד למלווים חוץ בנקאיים - הצורך לעמוד בדרישות רגולציה של הפיקוח על הבנקים.

### 2.4.7. מגזר אחר

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

לפרטים נוספים בדבר מגזרי פעילות הקבוצה, ראה ביאור 25 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

### 2.5. פעילות חברות מוחזקות עיקריות

לחברה מספר חברות בת בבעלותה המלאה המפורטות להלן. כמו-כן, למועד הדוח, לחברה מספר הסכמי שיתוף פעולה והשקעות בחברות ומיזמים נוספים העשויים להקנות לה החזקות מיעוט (בשיעורי אחזקה של עד 20% מהון המונפק<sup>87</sup>), אשר למועד הדוח כל אחת מהן אינה מהותית לחברה. ראה גם ביאור 15 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

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

לפרטים אודות רישיון סולק קבוע, ובו התייחסות להחזקת החברה בחברות המוחזקות העיקריות, ראה סעיף 2.1.6 לעיל.

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

<sup>87</sup> יצוין, כי בהתאם להסכמי ההשקעה בחלק מהחברות האמורות, לחברה זכויות להגדלת חלקה בהן בכפוף להוראות כל דין, וכן, ולפי העניין, זכויות עודפות לרווחים באותן חברות (ככל שיהיו) מעבר לחלקה בהן, והכל כפוף לתנאים שנקבעו.

**טבלה 22: פרטים אודות התרומה לרווח הנקי ויתרת ההשקעה ביחס לכל אחת מהחברות המוחזקות העיקריות של החברה**

יתרת ההשקעה בחברה המוחזקת ליום 31 בדצמבר		תרומת הרווח הנקי של החברה המוחזקת לתוצאות פעילות החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2019	2020	2019	2020	
במיליוני ש"ח				
524	540	47	16	פרימיום אקספרס
6	6	*-	*-	יורופיי
466	581	101	115	ישראלכרט מימון
148	158	14	10	צמרת מימונים
47	50	7	3	גלובל פקטורינג
68	66	6	5	ישראלכרט נכסים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

**2.5.1. פרימיום אקספרס – לפרטים אודות פעילותה ראה תחת סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.**

בחודש פברואר 2019, ניתן לחברה היתר מאת הפיקוח על הבנקים לשליטה ולהחזקת אמצעי שליטה בפרימיום אקספרס. במסגרת ההיתר נקבע, בין היתר, כי ישראלכרט תשמור בכל עת על גרעין שליטה בשיעור של 30% מכל סוג אמצעי השליטה בפרימיום אקספרס ולא תהא רשאית לבצע כל טרנזקציה בהחזקות כאמור (לרבות בדרך של שיעבוד), וכן נקבעו הוראות לעניין דיווח בקשר עם שינוי ביתרת החזקות החברה בפרימיום אקספרס.

לפרטים אודות הפרשה למבצעי מתנות (תכנית הנקודות) למחזיקי כרטיסי אשראי, ראה ביאור 15.2 ד. לדוחות הכספיים לשנת 2020.

**2.5.2. יורופיי –** הוקמה והתאגדה בישראל בשנת 1972. למועד הדוח יורופיי הנפיקה במשותף עם ישראלכרט כרטיסי MC המונפקים לשימוש בחו"ל. בתחום הסליקה סלקה יורופיי עסקאות במטבע חוץ שנעשו בכרטיסי MC, לרבות בכרטיסי MC שהונפקו על-ידי מנפיקים אחרים, הנעשות אצל בתי עסק הקשורים עימה בהסכמים והמזוכים במט"ח בגין עסקאות אלו. תפעול מערך הכרטיסים של יורופיי נעשה על-ידי ישראלכרט.

בחודש פברואר 2019, ניתן לחברה היתר מאת בנק ישראל לשליטה ולהחזקת אמצעי שליטה ביורופיי. במסגרת ההיתר נקבע, בין היתר, כי ישראלכרט תשמור בכל עת על גרעין שליטה בשיעור של 30% מכל סוג אמצעי השליטה ביורופיי ולא תהא רשאית לבצע כל טרנזקציה בהחזקות כאמור (לרבות בדרך של שיעבוד), וכן נקבעו הוראות לעניין דיווח בקשר עם שינוי ביתרת החזקות החברה ביורופיי.

לפרטים אודות הסכם מיזוג בין ישראלכרט ליורופיי, ראה סעיף 1.1 לעיל.

**2.5.3. ישראלכרט מימון –** הוקמה בשנת 2004. למועד חתימת הדוח, ישראלכרט מימון הינה מוסד כספי (כהגדרת מונח זה בחוק מס ערך מוסף). ישראלכרט מימון עוסקת במתן אשראי למחזיקי כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים בקבוצה, במתן הלוואות לבתי עסק הסולקים עסקאות באמצעות הקבוצה ובמתן אשראי ללקוחות פרטיים שלא באמצעות כרטיסי אשראי.

**2.5.4. צמרת מימונים –** הוקמה והתאגדה בשנת 1999. צמרת מימונים פועלת בשוק האשראי החוץ בנקאי (מול כלל בתי העסק הסולקים, ללא תלות בחברת הסליקה עימה קשור בית העסק), בעיקר בתחום ניכיון עסקאות בכרטיסי אשראי והלוואות חוץ בנקאיות לבתי עסק הקשורים עימה בהסכמי ניכיון שוברים.

**2.5.5. גלובל פקטורינג –** הוקמה בשנת 2005. גלובל פקטורינג עוסקת במתן אשראי מסחרי.

מתווה פעילותה של גלובל פקטורינג כולל כיסוי ביטוחי על עיקר האשראים שהועמדו על-ידיה. לגלובל פקטורינג פוליסת ביטוח אשראי אשר חודשה בחודש דצמבר 2020.

**2.5.6. ישראלכרט נכסים –** הוקמה בשנת 1994. ישראלכרט נכסים הינה הבעלים במשותף עם צד שלישי לבתי קשור, בחלקים שווים ובלתי מסוימים (מושע) של זכויות הבעלות בנכס המצוי ברחוב המסגר בתל אביב ושבו ממוקמים, בין השאר, משרדי החברה. ישראלכרט נכסים והצד השלישי כאמור משכירים את הנכס ברובו לישראלכרט, ואת יתרת הנכס לבנק הפועלים (ראה סעיף 7.3 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020). פעילות נוספת, לא מהותית, של

ישראלכרט נכסים כוללת ניהול כספים בפיקדונות בגין תקבולים ממכירת כרטיסי מתנה על-ידי החברה מיום קבלתם ועד יום התשלום לבתי העסק.

בחודשים דצמבר 2020 ודצמבר 2019 חילקה ישראלכרט נכסים דיבידנד לבעלי מניותיה בסכום כולל של כ-7 מיליון ש"ח וכ-11 מיליון ש"ח, בהתאמה.

לפרטים אודות מעבר משרדיה הראשיים של ישראלכרט וחברות הקבוצה מבניין משרדים שברחוב המסגר בתל אביב המצוי בבעלות ישראלכרט נכסים וצד שלישי, כאמור לעיל, במהלך מחצית השנייה של שנת 2021, ראה סעיף 7.3 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

לפרטים אודות תרשים אחזקות החברה למועד הדוח, ראה סעיף 7.1 בדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.



### 3. סקירת הסיכונים

#### 3.1. תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם

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

בדבר פרטים נוספים אודות הסיכונים הכרוכים בפעילות הקבוצה ליום 31 בדצמבר 2020 ולעדכונים אודות גורמי הסיכון בשנת 2020, ראה דוח על הסיכונים לשנת 2020 המצורף לדוח.

לפרטים אודות השפעת מגיפת הקורונה על פעילות הקבוצה ראה סעיפים 1.2 ו-3.2 לדוח דירקטוריון זה. במהלך תקופת הדוח ועד למועד חתימתו, נקטה הקבוצה בפעולות שונות שמטרתן לצמצם את השפעת הפגיעה של מגיפת הקורונה בקבוצה ככל שניתן, ולהבטיח את המשך פעילותה התקינה של הקבוצה ואת בריאותם של עובדיה, ובכלל זה המשך מתן שירותים רציף ללקוחותיה במגזרי הפעילות השונים. הקבוצה עוקבת אחר השפעות "מגיפת הקורונה" על הסיכונים השונים הקשורים בפעילותה ונערכת בעניין ומעדכנת את מדיניות האשראי והתיאבון לסיכון בהתאם להתפתחויות.

#### (א) תיאור כללי של הסיכונים

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**סיכון ציות:** סיכון הציות הוא הסיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי, אשר הקבוצה עלולה לספוג כתוצאה מכך שאין היא מקיימת את הוראות הציות.

## (ב) תיאבון לסיכון

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

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

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

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

"הצהרת התיאבון לסיכון" תוחמת, ברמת על, את פרופיל הסיכון של התאגיד והיא מהווה אמצעי מנחה המגדיר את המחויבות לעמוד בגבולותיה ומשפיע על תהליך התכנון האסטרטגי בטווח הקצר והארוך. ההצהרה כוללת הגדרות איכותיות וכמותיות ביחס לרמת החשיפה לסיכונים שהתאגיד ייטול, תיאור מגבלות סיכון פרטניות והתייחסות למקרים של אפס סובלנות לסיכון (לדוגמא – בתחום איסור הלבנת הון וציות). הצהרת התיאבון לסיכון מהווה בסיס לכינון מערכת של מגבלות כמותיות ואיכותיות ביחס לכל אחד מהסיכונים המהותיים אליהם נחשף התאגיד. מערכת המגבלות מהווה את הבסיס לתהליכי ניהול הסיכונים שמטרתו להבטיח את מימוש הצהרת התיאבון לסיכון של החברה מבלי לחרוג ממנה. הצהרת התיאבון מעודכנת מדי שנה, בהתאם ליעדים העסקיים והאסטרטגיים של החברה ולסיבולת הסיכון שלה ומאושרת על-ידי ההנהלה והדירקטוריון.

### עקרונות ניהול הסיכונים

הקבוצה מיישמת את העקרונות לניהול סיכונים בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 310 "ניהול סיכונים" ("נב"ת 310").

הפיקוח על הבנקים קבע בהוראות ניהול בנקאי תקין הנחיות הקשורות בנושא ניהול הסיכונים. ההוראות מפרטות את הסיכונים השונים וקובעות עקרונות יסוד לניהול הסיכונים ולבקרתם.

הקבוצה 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 צורכי ההון המתאימים באופן שוטף, ניטור והערכה של החלטות לגבי נטילת סיכון, קביעת אמצעי הפחתת סיכון ודיווח להנהלה הבכירה והדירקטוריון. כמו-כן, ניהול סיכונים כולל גישה משולבת לזיהוי, להערכה, לניטור, ולניהול של כלל הסיכונים בראיה קבוצתית.

### להלן עקרונות המפתח לניהול הסיכונים:

- הדירקטוריון מפקח אחר עבודת ההנהלה בתחום ניהול הסיכונים, בכפוף להוראות כל דין.
- הנהלת החברה הינה הגורם האחראי ליישום החלטות הדירקטוריון בתחום ניהול הסיכונים.

- כל יחידה עסקית ו/או יחידת תפעול הינה אחראית לניהול הסיכונים הנוצרים במסגרת פעילותה השוטפת, ובכלל זה היא מוסמכת לקבל החלטה ביחס לנטילת הסיכונים (בכפוף למגבלות החשיפה).
- המבנה הארגוני של ניהול הסיכונים ותהליכי ניהול הסיכונים יתנו ביטוי הולם לעקרונות הממשל התאגידי (Corporate Governance Principles) של החברה ויתרמו, בדרך הטובה ביותר, לקיומה של שרשרת פיקוח אפקטיבית על פעילותן, בכפוף להוראות הדין.
- ניהול הסיכונים יהיה פרו-אקטיבי, ויפעל באופן יזום לטיפול בסיכונים המהותיים השונים אליהם חשופות חברות הקבוצה ולא יסתפק במתן מענה בדיעבד להתפתחויות ואירועים.
- מקבלי ההחלטות 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 (נשיאה מוחלטת באחריות, שאינה ניתנת להאצלה) - ביחס לסיכון.
- שרשרת האחריות ביחס לניהול הסיכונים בנויה במדרג היררכי, כאשר כל דרג ניהולי נושא באחריות לסיכונים במרחב הפעילות שלו, באופן שתובטח מצרפיות (אגריגציה) של ניהול הסיכונים בכל דרגי הניהול, עד לחבר הנהלה 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 את השימוש בתרחישי קיצון כחלק מאימוץ הנחיות באזל ובמסגרת הוראות נוספות, לרבות נב"ת 310 הקובע כי: "תאגיד בנקאי ישתמש במבחני קיצון צופי פני עתיד ככלי משלים לגישות ניהול סיכונים המבוססות על מודלים כמותיים מורכבים".
- מבחני הקיצון משמשים על מנת לזהות חשיפות לסיכונים שאינם מובהקים במהלך העסקים הרגיל, לבחון השפעת תנאי קיצון על הפוזיציות של החברה, להתריע בפני ההנהלה על תוצאות חמורות בלתי צפויות הקשורות למגוון סיכונים, ומספקים אינדיקציה באשר להון שיידרש לספיגת ההפסדים במקרים של זעזועים גדולים.
- המוסד הפיננסי עשוי, לחלופין, לנקוט פעולות אחרות כדי לסייע להפחית את רמות הסיכון ההולכות וגדלות להתממשות תרחיש הקיצון.
- השימושים העיקריים של מבחני הקיצון הינם:
  - תכנון הון ונזילות.
  - בחינת תיאבון הסיכון של החברה.
  - זיהוי ריכוזי סיכונים קיימים או פוטנציאליים.

• פיתוח כלים להפחתת סיכונים ותכניות להמשכיות עסקית.

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

למידע המפורט על הסיכונים בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה הדוח על הסיכונים לשנת 2020.

### 3.2. סיכון אשראי

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

סיכון האשראי הוא אחד הסיכונים אשר מנוהל, מנוטר ומבוקר בחברה, כמתחייב מאופי פעילותה כחברה העוסקת במתן אשראי. תהליך ניהול 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 את הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 311 "ניהול סיכון אשראי" ("נב"ת 311") המתמקדת באימוץ הגישה שבה נדרשת מעורבות גורם בלתי תלוי ביחידות העסקיות, בתמיכה בקבלת החלטות אשראי נאותות, תוך התייחסות ומעורבות בגיבוש מדיניות האשראי, סיווג חובות בעייתיים ואישור חשיפות אשראי מהותיות.

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

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

במהלך הרבעון השלישי של שנת 2020 הוחלט על התאמת המבנה הארגוני במתכונת המרכזות את הפעילות העסקית תחת יחידות ממוקדות לקוח. חטיבת האשראי פוצלה ומוזגה בהתאמה לחטיבות לקוחות פרטיים ולקוחות עסקיים. בנוסף, ממשיכה החברה לבחון מעת לעת את המבנה הארגוני, כך שיאפשר לה להשיג את יעדיה בצורה המיטבית לדעת החברה.

המבנה הארגוני לניהול סיכוני האשראי כולל את הממשל התאגידי ושלושת (3) מעגלי הבקרה. התפיסה המנחה את ניהול סיכון האשראי בחברה הינה כי נוטל הסיכון הינו האחראי הישיר לניהול הסיכון. מנהל הסיכונים הראשי הינו גורם בלתי תלוי, ואולם אחריותו אינה מייצרת את אחריות החטיבות העסקיות לביצוע בקרה ביחס לסיכונים שבאחריותן, באמצעות יחידת בקרה ורגולציה, המהווה גורם בקרה 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 העוסקות במתן האשראי ומעגלי הבקרה אחריות לניטור האשראי.

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

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

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

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

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

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

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

### **עיקרי פעילות החברה בנושאי ניהול סיכוני האשראי**

החברה פועלת על-פי מסמך מדיניות אשראי שאושר בהנהלה ובדירקטוריון.

החברה קובעת מגבלות למתן אשראי על-פי דירוג סיכון, תוך פילוח על-פי מוצרי אשראי (בהתאם לרמת הסיכון שלהם) בכדי למנוע פגיעה באיכות תיק האשראי של החברה ובכך להפחית את סיכון האשראי הנובע מאיכות הלווים.

החברה מבצעת בקרה פנימית אחר ניהול סיכוני האשראי עבור כל 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 סיכוי 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 נב"ת 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 הוראות לדיווח לפיקוח 815.

### **עקרונות לניהול סיכון ריכוזיות האשראי**

ריכוזיות לווים - מעקב שוטף אחר הלווים הגדולים של החברה, עמידה במגבלות על-פי דרישות הוראת נב"ת 313. בנוסף מדווחת החברה לבנק ישראל מידי רבעון על-פי הוראות הנהלה.

פיזור על פני מגוון מוצרי אשראי - תיק האשראי של החברה מורכב ממגוון מוצרי אשראי בסיכון שונה. מוצרי האשראי הם: קרדיט בכרטיסי אשראי, הלוואות בכרטיסי אשראי, הלוואות לרכישת רכבים, הלוואות לפרטיים, הלוואות לבתי עסק, הקדמות תשלום לבתי עסק, הבטחת שקים ופקטוריינג רכש.

קביעת דירוג סיכון ללקוח על-פי מודלים סטטיסטיים

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

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

המודלים נחלקים באופן הבא:

מודלי A.S (Application Scoring) - מודלים לדירוג בקשה ללקוחות חדשים בעת חיתום למוצר חדש לפי סגמנטים של פעילות.

מודלי B.S (Behavior Scoring) - מודלים התנהגותיים של לקוחות החברה לפי סגמנטים של פעילות.

מודלי S.M.E (Small-Medium Enterprises) - מודלים לדירוג שרידות של לקוחות עסקיים.

מודלי B.B.S (Business Behavior Scoring) - מודל התנהגותי של לקוחות עסקיים שנטלו אשראי.

המודלים לדירוג סיכון משמשים כבסיס תומך החלטה לגבי: סוג האשראי, היקף האשראי וגובה הריבית שייקבעו לגבי הלקוח/בית העסק.

המודלים מצויים בבקרה ומעקב שוטף אחר התפתחות דירוגי הסיכון בתיק האשראי.

המודלים מפותחים ומתוחזקים ועוברים בדיקות טיוב וכיול תקופתיות על-ידי יחידת פיתוח המודלים באגף ניהול סיכונים,

ועוברים תיקוף על-ידי גורם בלתי תלוי. כמו-כן, מבוצע תיקוף קוד המודלים ותיקוף נתוני המודלים ביחידת התיקוף במערכות מידע. החל מיום 1 במאי 2018, פיתוח המודלים כאמור מתבצע בחטיבת ניהול סיכונים (מעגל הבקרה השני).

החברה מדרגת בדירוג ידני בתי עסק עם אשראי גבוה. הדירוג הידני מתבסס בעיקרו על הנתונים הכספיים של בתי העסק.

### **מדיניות האשראי**

מדיניות האשראי של החברה מאושרת לכל הפחות אחת לשנה על-ידי דירקטוריון החברה.

מדיניות האשראי מותאמת לדרישה בהוראת נב"ת 311, ומנהל הסיכונים הראשי אחראי לסייע למנכ"ל בגיבוש מסמך מדיניות האשראי, תוך שיתוף כל הגורמים הרלוונטיים בחברה, ובפרט מנהלי הקווים העסקיים.

מדיניות האשראי מתייחסת לעקרונות למתן אשראי, לסוג החשיפה בכל אחד ממגזרי הפעילות, למגבלות החשיפה, הן כמותיות והן איכותיות, לריכוזיות האשראי, לתמחור ובטחונות, לטיפול בלקוחות בקשיים, למדרג סמכויות אשראי, לקביעת קריטריונים להעמדת אשראי וכו'.

### **קביעת מדרג סמכויות במתן אשראי**

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

• אישור לחשיפה מקסימלית לפי סמכות הגורם המטפל (בהתאמה למודל דירוג הסיכון).

• הגדרת סמכויות גלישה לעסקאות חריגות על-פי סמכות גורם מטפל.

• הגדרת מדרג סמכויות בקביעת ריבית האשראי.

### **השפעת מגיפת הקורונה על סיכון האשראי**

לפרטים אודות השפעת מגיפת הקורונה על מגזר המימון, ראה סעיף 1.2 לעיל.

### **ניתוח איכות האשראי וסיכון אשראי בעייתי**

#### **שינויים בתנאי חובות במסגרת ההתמודדות עם מגיפת הקורונה**

נוכח התפתחות מגיפת הקורונה בישראל ועל מנת לעודד גופים פיננסיים לפעול באופן זהיר כדי לייצב לווים שלא עומדים או עשויים שלא לעמוד במחויבויות התשלום החוזיות שלהם בעקבות השפעת המגיפה, פרסם בנק ישראל במהלך חודש אפריל 2020 דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות לגביהם יושמו תכניות לשינוי תנאי הלוואות שיכולות להפחית השפעות שליליות על לווים בעקבות מגיפת הקורונה.<sup>88</sup> בהתאם לחוזר נקבע כי שינויים בתנאי הלוואות לא גורמים באופן אוטומטי לסיווג של הלוואות בחובות בעייתיים בארגון מחדש, כאשר בשל אירועי מגיפת הקורונה מבוצעים בתום לב שינויים לזמן קצר בתשלומי לווים אשר לא היו בפיגור קודם לכן. על-פי החוזר, לווה נחשב לווה שאינו בפיגור אם הוא נמצא בפיגור של פחות מ-30 ימים במועד יישום השינוי.

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

1. השינוי בוצע בשל אירוע מגיפת הקורונה.

2. הלווה לא היה בפיגור במועד שבו יושמו השינויים.

3. השינוי הוא לזמן קצר (עד 6 חודשים).

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

לפרטים נוספים, ראה ביאורים 3.ג.2, ו-13.ג.2. ד לדוחות הכספיים לשנת 2020.

במהלך שנת 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים מספר מתווים לדחיית תשלומי הלוואות על מנת לסייע ללקוחות שנזקקים לסיוע תזרימי בהתמודדות עם השלכות מגיפת הקורונה. המתווים מתייחסים לדחייה של תשלומי הלוואות לאשראי צרכני

<sup>88</sup> לענין זה ראה חוזר בנק ישראל - הממונה על שיתוף בנתוני אשראי מחודש מאי 2020, שכותרתו "סימון קוד הערה" "עסקה המסומנת בשל אירוע על-פי הנחיות הממונה", לענין סימון בדבר אירוע מגיפת הקורונה בדיווחים בקשר לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 ("חוק נתוני אשראי"). בהתאם למפורט בחוזר האמור.

ולאשראי עיסקי. בהמשך למתווה שפורסם על-ידי בנק ישראל בחודש אוקטובר 2020 "מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות", פרסם בנק ישראל ביום 30 בנובמבר 2020 מתווה נוסף לדחיית הלוואות לאשראי צרכני. מועד כניסת המתווה הנוסף לתוקף הינו בין התאריכים 1 בינואר 2021 ועד לתאריך 31 במרץ 2021 לכל המאוחר, כפי שפורט לעיל ובביאור 2.ג.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

עיקר תכניות החברה של הסדרי חוב בתחום אשראי לאנשים פרטיים כללו דחייה של תשלומי קרן ההלוואות לתקופה של 3 חודשים. לגבי הסדרי חוב בתחום האשראי המסחרי, בוצעו עדכונים בתנאי החובות בהתאם לתנאים המתאימים למאפיינים הספציפיים של כל בית עסק. במסגרת יישום ההנחיות האמורות לא ויתרה החברה על תשלום הריבית, בהתאם למתווים המפורטים לעיל. המתווה עבור האשראי העסקי הסתיים ביום 31 בדצמבר 2020.

החברה פעלה בהתאם להנחיות בנק ישראל ולדגשים הפיקוחיים המפורטים לעיל, המאפשרים שלא לסווג חובות שאורגנו מחדש בתקופת משבר הקורונה כחוב בעייתי כאשר הארגון מחדש בוצע בתום לב, לזמן קצר וללווים אשר היו מוגדרים כתקינים בעת פריסת או הקפאת החוב שלהם.

טבלה 23: חובות אשר בוצעה לגביהם דחיית תשלומים במסגרת התמודדות עם נגיף הקורונה, ואשר לא סווגו כחובות בארגון מחדש של חוב בעייתי (במיליוני ש"ח)

חובות אשר תקופת דחיית התשלומים בגינם הסתיימה, נכון למועד הדוח		פירוט נוסף של חובות שנמצאים בדחיית תשלומים, לפי משך תקופת דחיית התשלומים <sup>(2)</sup>		פירוט נוסף של יתרת החוב הרשומה של חובות אשר נמצאים בדחיית תשלומים				חובות אשר נמצאים בדחיית תשלומים, נכון למועד הדוח <sup>(1)</sup>			אשראי		
מזה: בפיגור של 30 ימים או יותר	יתרת חוב רשומה	חובות לא בעייתיים		חובות לא בעייתיים				חובות בעייתיים <sup>(3)</sup>	סכום התשלומים שנדחו	מספר הלוואות		יתרת חוב רשומה	
		חובות לגביהם בוצעה דחייה של יותר מ-6 חודשים	חובות לגביהם בוצעה דחייה של יותר מ-3 חודשים ועד ל-6 חודשים	סך הכל חובות לא בעייתיים	חובות בדירוג ביצוע אשראי שאינם בפיגור	חובות בדירוג ביצוע אשראי, בפיגור 30 ימים או יותר	חובות שאינם בדירוג ביצוע אשראי						
*-	100	-	11	12	12	-	*-	2	1	163	14	מסחרי	31.12.20
1	126	-	7	16	12	-	4	18	3	1,298	34	אנשים פרטיים	
*-	112	-	26	27	27	-	*-	2	7	81	29	מסחרי	30.09.20
2	120	*-	9	21	14	-	7	20	3	1,493	41	אנשים פרטיים	
*-	35	-	23	162	162	-	*-	5	61	1,169	167	מסחרי	30.06.20
1	16	-	11	127	108	-	19	16	12	5,174	143	אנשים פרטיים	
-	-	-	-	182	182	-	*-	1	66	974	183	מסחרי	31.03.20
-	-	-	6	94	82	-	12	-	8	3,264	94	אנשים פרטיים	

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) במהלך תקופת הדוח לא ניתנו דחיות שלא במסגרת התכנית הרחבתית.

(2) תקופת דחיית התשלומים הינה התקופה המצטברת של דחיות שניתנו לחוב מתחילת ההתמודדות עם נגיף הקורונה, ואינה כוללת דחיות שלהן הלווה זכאי לפי כל דין.

(3) מזה: חובות פגומים בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2020.



יתרת החובות לאנשים פרטיים ומסחרי אשר נמצאים בדחיית תשלומים ליום 31 בינואר 2021 הינה בסך של כ-26 מיליון ש"ח, מספר ההלוואות של יתרות חוב אלו עומד על כ-740.

החברה מנטרת אוכלוסייה זו בנוסף לכלל האוכלוסייה גם לאור הנחיות הפיקוח על הבנקים מחודשים יולי, אוקטובר ונובמבר 2020 בדבר הרחבת המתווה לדחיית תשלומי הלוואות כסיוע ללקוחות המערכת הבנקאית וחברות כרטיסי האשראי בהתמודדות עם השלכות מגיפת הקורונה. הנהלת החברה התחשבה בחוסר הודאות הנובע מהתפשטותה של מגיפת הקורונה והשלכותיה בעת קביעת אומדן שיעורי הפרשה להפסדי אשראי, ראה גם סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

הקפאת חובות בגין אשראי מסחרי נעשתה, כפוף לבחינה פרטנית, לתקופה של עד שישה (6) חודשים בגין הלוואות קיימות. ביום 1 באוקטובר 2020, הודיע בנק ישראל על "מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות".

בעקבות השלכות משבר הקורונה והסגר שהטילה ממשלת ישראל במטרה להתמודד עם מגיפת הקורונה, ובכדי לסייע ללקוחות המערכת הפיננסית, גובש מתווה וולונטרי לדחיית תשלומי הלוואות, שאומץ על-ידי כל חברות כרטיסי האשראי. מתווה זה הוא בנוסף להודעת הפיקוח על הרחבת המתווה המקיף לדחיית תשלומי הלוואות, שאומץ על-ידי המערכת הבנקאית, המאפשר ללקוחות לדחות תשלומי הלוואות. דחיית התשלומים תהיה, בהתייחס להלוואות צרכניות והלוואות לעסקים, באופן הבא:

הלוואה צרכנית: הלוואה עד 100,000 ש"ח. הדחייה תבוצע לתקופה של 3 חודשים, ללא שיקול דעת החברה. בנוסף, ישנה אופציה, בהתאם לשיקול דעת החברה, לדחייה נוספת של 3 חודשים להלוואות אלו (עד 6 חודשים במצטבר). הדחייה ללא שיקול דעת החברה היא של רכיב הקרן בהלוואה. חברת כרטיסי האשראי רשאית לאפשר גם דחייה של הריבית בנוסף לדחיית הקרן.

הלוואה לעסקים: לעסק עם מחזור פעילות שנתי של עד 25 מיליון ש"ח, אשר נפגע כתוצאה מהמשבר, תתאפשר דחייה לתקופה של עד 3 חודשים, בהתאם לשיקול דעת החברה.

המתווה בא בהמשך להקלות שפורטו לעיל, לרבות דחיות תשלומים, שכבר ניתנו על-ידי הקבוצה. המתווה נכנס לתוקף ביום 16 לאוקטובר 2020 והסתיים ביום 31 בדצמבר 2020.

בנוסף, במטרה להמשיך ולסייע ללקוחות המערכת הפיננסית בהתמודדות עם הקשיים התזרימיים, ביום 30 בנובמבר 2020, הודיע הפיקוח על הבנקים על הרחבת המתווה לדחיית תשלומי הלוואות שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי באופן הבא:

- לקוחות אשר ההלוואה הצרכנית שלהם נמצאת כיום בסטאטוס דחייה בהתאם למתווה הקודם, ושעומדים בתנאי המתווה הנוכחי (הכולל רף הכנסה משפחתית מתחת ל-20,000 ש"ח וירידה של לפחות 40% בהכנסות טרום המשבר) - הדחייה תבוצע לתקופה של עד 6 חודשים במצטבר, ללא שיקול דעת החברה.

- לקוחות אשר לא דחו את ההלוואה הצרכנית שלהם ושעומדים בתנאי המתווה הנוכחי (הכולל רף הכנסה משפחתית מתחת ל-20,000 ש"ח וירידה של לפחות 40% בהכנסות טרום המשבר) - הדחייה תבוצע לתקופה של עד 3 חודשים ללא שיקול דעת החברה. בנוסף, ישנה אופציה, בהתאם לשיקול דעת החברה, לדחייה נוספת של 3 חודשים להלוואות אלו (עד 6 חודשים במצטבר).

הדחיות ללא שיקול דעת החברה הן של רכיב הקרן בהלוואה. חברת כרטיסי אשראי רשאית לאפשר גם דחייה של הריבית בנוסף לדחיית הקרן. התקופה להגשת הבקשה לדחיית תשלומי הלוואות בהתאם להרחבת המתווה, תהיה בין התאריכים 1 בינואר 2021 עד לתאריך 31 במרץ 2021. מועד כניסת המתווה הנוסף לתוקף החל מ-1 בינואר 2021.

נכון למועד חתימת הדוח, סכומי דחיות תשלומים תחת המתווה האמור אינם מהותיים ראה טבלה 23 לעיל.

#### **סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים**

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

**טבלה 24 - ניתוח איכות אשראי, סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים**

ליום 31 בדצמבר 2019				ליום 31 בדצמבר 2020				סך הכל
סך הכל	בערבות בנקים ואחר	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים		סך הכל	בערבות בנקים ואחר	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים		
		מסחרי	אנשים פרטיים			מסחרי	אנשים פרטיים	
<b>סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי<sup>(1)</sup></b>								
7,347	-	1,588	5,759	7,102	-	1,104	5,998	סיכון אשראי מאזני
13,137	-	1,076	12,061	13,782	-	1,075	12,707	סיכון אשראי חוץ מאזני
<b>20,484</b>	<b>-</b>	<b>2,664</b>	<b>17,820</b>	<b>20,884</b>	<b>-</b>	<b>2,179</b>	<b>18,705</b>	<b>סך סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי<sup>(1)</sup></b>
<b>סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי</b>								
551	-	-	551	585	-	108	477	לא בעייתי
483	-	114	369	431	-	78	353	סה"כ בעייתי <sup>(2)</sup>
297	-	21	276	302	-	19	283	מזה: השגחה מיוחדת
52	-	5	47	34	-	4	30	מזה: נחות
134	-	88	46	95	-	55	40	מזה: פגום
<b>1,034</b>	<b>-</b>	<b>114</b>	<b>920</b>	<b>1,016</b>	<b>-</b>	<b>186</b>	<b>830</b>	<b>סך סיכון אשראי מאזני</b>
138	-	-	138	177	-	56	121	סיכון אשראי חוץ מאזני
<b>1,172</b>	<b>-</b>	<b>114</b>	<b>1,058</b>	<b>1,193</b>	<b>-</b>	<b>242</b>	<b>951</b>	<b>סך סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי</b>
-	-	-	-	-	-	-	-	מזה: חובות שאינם פגומים, בפיגור של 90 ימים או יותר
<b>סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר</b>								
15,756	15,756	-	-	15,154	15,154	-	-	לא בעייתי
5	5	-	-	45	45	-	-	סה"כ בעייתי <sup>(2)</sup>
-	-	-	-	-	-	-	-	מזה: השגחה מיוחדת
-	-	-	-	-	-	-	-	מזה: נחות
5	5	-	-	45	45	-	-	מזה: פגום <sup>(4)</sup>
<b>15,761</b>	<b>15,761</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>15,199</b>	<b>15,199</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>סך סיכון אשראי מאזני</b>
27,796	27,796	-	-	29,110	29,110	-	-	סיכון אשראי חוץ מאזני
<b>43,557</b>	<b>43,557</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>44,309</b>	<b>44,309</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>סך סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר</b>
<b>65,213</b>	<b>43,557</b>	<b>2,778</b>	<b>18,878</b>	<b>66,386</b>	<b>44,309</b>	<b>2,421</b>	<b>19,656</b>	<b>סך הכל סיכון אשראי<sup>(3)</sup></b>
<b>מידע נוסף על סך נכסים שאינם מבצעים:</b>								
139	5	88	46	140	45	55	40	חובות פגומים
-	-	-	-	-	-	-	-	נכסים שהתקבלו בגין אשראים שסולקו
<b>139</b>	<b>5</b>	<b>88</b>	<b>46</b>	<b>140</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>סך הכל נכסים שאינם מבצעים</b>

- (1) סיכון האשראי אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה.
- (2) סיכון אשראי פגום, נחות או בהשגחה מיוחדת.
- (3) סיכון אשראי מאזני וסיכון אשראי חוץ מאזני.
- סיכון אשראי מאזני וסיכון אשראי חוץ מאזני מוצג לפני השפעת ההפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
- (4) עיקר הסכום נובע מסיווג חובות פגומים בגין סיכון כשל תמורה בניכיונות בחברת הבת צמרת מימונים בעיקר מענפי תעופה, תיירות, פנאי ואחרים.

**טבלה 25 - תנועה ביתרות חובות (1) פגומים שנבחנו פרטנית**

2019	2020	
במיליוני ש"ח		
31	89	יתרת חובות פגומים לתחילת שנה
72	58	יתרות שסווגו כפגומים במהלך השנה
-	-	חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום
(5)	(10)	מחיקות חשבונאיות
(9)	(33)	גביית חובות שסווגו פגומים בשנה <sup>(2)</sup>
-	5	אחר
89	109	יתרת חובות פגומים לסוף שנה

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.  
 (2) גבייה מבתי עסק נעשית ברובה באמצעות קיזוז שוברים חדשים שנקלטו במערכת.

**טבלה 26: מדדי סיכון ואשראי<sup>89</sup>**

2019		2020		
מסחרי	אנשים פרטיים	מסחרי	אנשים פרטיים	
באחוזים (%)				
5.17	0.69	4.26	0.59	א שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	-	ב שיעור יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי שאינם פגומים שנמצאים בפיגור 90 יום או יותר מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
4.10	1.95	3.22	1.80	ג שיעור סיכון אשראי בעייתי מסיכון אשראי כולל <sup>(1)</sup>
0.87 <sup>(2)</sup>	2.55	1.28	3.22	ד שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.41	1.59	0.81	2.24	ה שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
3.29	3.40	4.65	4.29	ו שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
68.29	(*)	(*)	(*)	ז שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מיתרת חייבים פגומים שנבחנו פרטנית בגין פעילות בכרטיסי אשראי
63.64	(*)	(*)	(*)	ח שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מיתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי בתוספת יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי אשר בפיגור של 90 ימים או יותר
14.29	41.41	20.00	51.19	ט שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

- (\*) גבוה מ-100%.  
 (1) לפרטים אודות השינוי ביתרות החובות הבעיתיים, ראה טבלה 15 לעיל.  
 (2) ראה גם ביאור 13. א לדוחות הכספיים לשנת 2020 לעניין הקדמות בסילוק מוקדם.

**טבלה 27: התפלגות מחיקות והוצאות להפסדי אשראי**

שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			
	2019	2020		2019
<b>באחוזים (%)</b>				
1.59	2.24	2.55	3.22	<b>חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה</b>
<b>קניות:</b>				
1.59	1.64	2.34	2.85	אנשים פרטיים
(0.26)	0.49	0.51	0.98	מסחרי
<b>אשראי:</b>				
1.59	2.60	2.70	3.45	אנשים פרטיים
0.57	0.93	0.95	1.40	מסחרי

להערכת החברה, עקב הגידול המואץ ביתרות האשראי לאנשים פרטיים החל מהמחצית השנייה של שנת 2019 וברבעון הראשון של שנת 2020, יתכן שמגמות המשפיעות על שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי ושיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי אינן מוצאות את ביטויין באופן ליניארי. מגמות כאמור עשויות לקבל ביטוי בתקופות עתידיות, כתלות בין היתר במגמות והיקפי יתרות האשראי באותן תקופות, וזאת בנוסף לגורמים חיצוניים ובהם מגמות צרכניות, שינויים במצב הכלכלי המקומי והעולמי ועוד.

**ניתוח איכות האשראי**

במסגרת ניהול תיק האשראי וניהול הסיכונים השוטף של החברה מנוטר באופן שוטף הפיגור ביתרות החוב. ממצאי הניטור כאמור משמשים כאחת האינדיקציות המרכזיות לאיכות אשראי. משך הפיגור בחוב משפיע על סיווג חובות המוערכים על בסיס קבוצתי (ככל שהפיגור בחוב ממושך יותר כך הוא מסווג כבעל איכות נמוכה יותר) ולרוב לאחר 150 ימי פיגור החברה מבצעת מחיקה חשבונאית של החוב.

כתוצאה מהתפשטות מגיפת הקורונה נרשמה עלייה ברמת סיכון האשראי נושא הריבית, אשר הוביל לעלייה במדדים העיקריים הבאים לעומת סוף שנת 2019:

- שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי (ראה סעיף ד' בטבלה 26 לעיל).
- שיעור המחיקות נטו מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי (ראה סעיף ה' בטבלה 26 לעיל).
- שיעור יתרת הפרשה להפסדי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ("יחס כיסוי") (ראה סעיף ו' בטבלה 26 לעיל).

השינוי במדדים לעיל הינו תוצאה של גידול בהוצאה להפסדי אשראי וביתרת הפרשה להפסדי אשראי, שנבעה, בין היתר, מגידול בשיעור הפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי כתוצאה ממגיפת הקורונה. הגידול בשיעור הפרשה, כאמור, משקף את הגידול המוערך בהפסדי האשראי הפוטנציאליים. מרבית הגידול בהפרשה להפסדי אשראי בא לידי ביטוי כבר ברבעון הראשון של שנת 2020. אולם, על מנת לשקף את ההרעה בתחזית המקרו כלכלית נכון למועד חתימת הדוח כתוצאה מהמשך השפעתו השלילית של משבר הקורונה על הפעילות הכלכלית במשק ובעיקר צפי לשיעורי האבטלה במשק בטווח של 9.6%-12.5% וצפי להמשך הפגיעה בצריכה הפרטית שהחלה בשנת 2020 (ביחס לתקופה טרום הקורונה) ואשר צפויה להתאושש במהלך 2021<sup>90</sup>, וזאת על-פי תחזית בנק ישראל מינואר 2021, החברה הגדילה במהלך שנת 2020 את הפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי כדי לשקף את הגידול האפשרי בהפסדי האשראי הפוטנציאליים. כמו-כן, החברה בחנה את הסיכון הגלום בהלוואות אשר נדחו, כמפורט לעיל, ובהלוואות נוספות שלא נדחו, וסיווגה כחובות בהשגחה מיוחדת חובות בעלי מאפיינים מסוימים אשר להערכת החברה יתכן ותחול הרעה באיכות האשראי שלהם (הגם אם אין פיגור בחוב למועד חתימת הדוח), ובהתאם הגדילה את הפרשה להפסדי אשראי בגינם. לפרטים נוספים ראה ביאור 13.ג. לדוחות הכספיים לשנת 2020 וכן סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

<sup>90</sup> על-פי הודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 4 בינואר 2021 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר".

שיעור המחיקות נטו מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי עלה לעומת שנת 2019. הגידול האמור נובע, בין היתר, מגידול מואץ ביתרות האשראי לאנשים פרטיים במחצית השנייה של שנת 2019, ומגמות נלוות כגון פער זמנים בשיעורי הגבייה של חובות בעייתיים ביחס לגידול ביתרות האשראי וכן משינויים בהוראות הדין לגבי הליכי פשיטת רגל אשר מגבירים את הקושי בגביית חובות מלקוחות פרטיים. בנוסף בעקבות מגיפת הקורונה נפגעה יכולת הגבייה של החברה, בין היתר, כתוצאה מסגירתו של המשק ומסגירתן של לשכות ההוצאה לפועל.<sup>91</sup> לאור האמור, החל מחודש מאי 2020 ועד למועד חתימת הדוח הרחיבה החברה את היקף הגבייה המשפטית. המגמות המשפיעות על היקף המחיקות כאמור לעיל, עלולות להימשך גם בתקופות עתידיות, כתלות בין היתר בעוצמת השפעת מגיפת הקורונה, השינויים במצב הכלכלי המקומי והיקפי יתרות האשראי באותן תקופות.

יצוין, כי בשלב זה קיים חוסר וודאות לגבי משך תקופת מגיפת הקורונה, ומשכך יתכן שהשפעותיו המלאות של המשבר טרם באו לידי ביטוי. לעניין זה ראה גם הנחיית בנק ישראל מחודש אפריל 2020 אשר מטרתה הייתה לסייע ללווים בהתמודדות עם הקשיים התזרימיים בעקבות השלכות מגיפת הקורונה ואיפשרה הקפאת פיגור בתשלומים ו/או דחייתם (כמפורט בביאורים 3.ג.2 ו-13.ג.2.ד לדוחות הכספיים לשנת 2020 ובטבלה 23 לעיל). הנהלת החברה התחשבה בחוסר הודאות האמור בעת קביעת אומדן שיעורי ההפרשה להפסדי אשראי כמפורט להלן.

לשם קביעת אומדן שיעורי ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי עושה החברה שימוש בהנחות מקרו כלכליות, המבוססות, בין היתר, על פרסומים של בנק ישראל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ומשרד האוצר. בנוסף בקביעה כאמור משולבות גם הערכותיה של החברה על בסיס ניסיונה והיכרותה עם הענף תוך שילוב של כלי ניטור ובקרה, אולם קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת הפעלת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים, אשר באה לביטוי ביתר שאת בהקשר של משבר מגיפת הקורונה. לפרטים נוספים ראה סעיף 4.1 בדוח הדירקטוריון זה בדבר אומדנים קריטיים וביאור 4.ב.2 בדוחות הכספיים לשנת 2020. לאור האמור, לאורך תקופת המשבר בוחנת החברה מספר תרחישי התפתחות למגיפת הקורונה וההשפעה האפשרית הנגזרת על אומדן שיעורי ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי. הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה לצורך קביעת שיעורי ההפרשה הקבוצתית בדוחות הכספיים של שנת 2020 הינן, צפי לשיעור אבטלה בסוף שנת 2021 בטווח שנע בין 8% לבין 11%; וצפי להתאוששות בצריכה הפרטית בשנת 2021 בשיעור צמיחה שנע בין 11% ל-14% ("תרחיש החיסון המהיר") וזאת בהתבסס על התחזית המקרו-כלכלית של בנק ישראל אשר פורסמה במהלך חודש ינואר 2021.

לאור אי הודאות המשמעותית הקיימת, כאמור לעיל, ביצעה החברה ניתוח רגישות של תרחיש נוסף ("תרחיש החיסון האיטי"). בתרחיש החיסון האיטי שיעור האבטלה במהלך שנת 2021 ינוע בטווח שבין 11% ל-14% והצמיחה הצפויה בצריכה הפרטית הממוצעת השנתית תנוע בטווח של כ-6% עד 9%. השינויים בהנחות היסוד בתרחיש החיסון האיטי כאמור עלולים להביא לגידול בהוצאות להפסדי אשראי במונחים שנתיים בטווח של 10% - 20% ביחס לסך ההוצאה להפסדי אשראי השנתית תחת הנחות הבסיס של תרחיש החיסון המהיר.

יצוין, כי כאמור, קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים במסגרת התרחישים המפורטים לעיל, לרבות התפשטות המגיפה ואורכו של גל נוסף לצד ההשפעה האפשרית של עונת החורף על רמת התחלואה, קצב התחסנות הציבור וכפועל יוצא על פעילות המשק הצפויה. בהתאם, לאורך זמן, ככל שיעמוד לרשות החברה מידע משמעותי נוסף לגבי מצב הלווים וסיכויי הגבייה לגבי לוויים בעייתיים, יעודכנו האומדנים המשמשים לקביעת שיעורי ההפרשה.

<sup>91</sup> לשכות ההוצאה לפועל היו סגורות בין התאריכים 15 במרץ 2020 ועד 15 במאי 2020 במהלך הסגר הראשון.

הערכות החברה האמורות לעיל הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוססות על הערכותיה של הנהלת החברה נכון למועד חתימת הדוח והבנתה את הגורמים המשפיעים על שוק התשלומים והאשראי בו פועלת הקבוצה (לרבות בהתבסס על פרסומים של גופים רשמיים כגון בנק ישראל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ומשרד האוצר, ובהסתמך על ניסיונה והיכרותה עם הענף תוך שילוב של כלי ניטור ובקרה), ובשים לב לחוסר הוודאות באשר למשכה של מגיפת הקורונה, עוצמתה והמשך השפעותיה על המשק והתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, ובאשר להנחיות וצעדי ההמשך שיינתנו ויינקטו מעת לעת, לרבות כתוצאה מהתפרצויות נוספות של המגיפה וקצב התחסנות הציבור. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא בקשר עם המגיפה, משכה, עוצמתה וחומרתה, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות, המשך השפעתה על תחומי הפעילות של החברה ומצבם הפיננסי של לקוחות החברה, שינויים רגולטוריים וצעדי הממשלה, בנק ישראל ורשויות נוספות שיינקטו בשים לב למגיפה ולמצב הכלכלי ו/או כתוצאה מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה כמפורט בדוח זה.

### סיכון אשראי לאנשים פרטיים

נכון ליום 31 בדצמבר 2020 סיכון האשראי בגין אנשים פרטיים עמד על סך של 6,828 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-6,679 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2019, גידול בשיעור של כ-2.2%.

ניתן לחלק את מוצרי האשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה למספר קבוצות עיקריות להן מאפייני סיכון נבדלים כדלקמן:

(1) "קניות" - תשלומים בכרטיס אשראי שאינם נושאים ריבית - רמת הסיכון הנמוכה ביותר, מח"מ קצר מאוד, ושיעורי גבייה גבוהים יחסית. נכון ליום 31 בדצמבר של השנים 2020 ו-2019 יתרת הקניות עומדת על כ-2,758 מיליון ש"ח וכ-2,682 מיליון ש"ח, בהתאמה.

(2) אשראי נושא ריבית (שאינו אשראי "מתגלגל") - אשראי זה ניתן הן על חשבון מסגרת האשראי בכרטיס אשראי ("אשראי בתוך הכרטיס") והן שלא על חשבון מסגרת האשראי בכרטיס אשראי ("אשראי מחוץ לכרטיס"). אשראי מחוץ לכרטיס הינו בעל מח"מ גבוה יותר. טווח המח"מ של היתרה העומדת נכון ליום 31 בדצמבר של השנים 2020 ו-2019, הינו בין 24-20 חודשים. רמת סיכון של אשראי זה גבוהה יותר בהשוואה לקניות. כאשר הוא ניתן בתוך הכרטיס הוא מתפקד לעיתים כמסגרת נוספת עבור הלקוח ושיעורי הגבייה נוטים (על בסיס נתונים היסטוריים) להיות גבוהים בהשוואה לאשראי הניתן מחוץ לכרטיס.

### טבלה 28: פירוט אשראי נושא ריבית (שאינו אשראי "מתגלגל")

יתרה ליום 31 בדצמבר		
2019	2020	
במיליוני ש"ח		
933	952	"אשראי בתוך הכרטיס"
2,543	2,387	"אשראי מחוץ לכרטיס"
<b>3,476</b>	<b>3,339</b>	<b>סה"כ</b>

(3) "אשראי מתגלגל" – מבוסס על החזר חודשי קבוע – בעל רמת סיכון גבוהה יחסית, אך מהווה שיעור יחסית נמוך מסך האשראי נושא ריבית לאנשים פרטיים. רמת הסיכון תלויה, בין היתר, בשיעור ההחזר החודשי מתוך יתרת האשראי הבלתי מסולקת; נכון ליום 31 בדצמבר של השנים 2020 ו-2019, אשראי זה עמד על כ-731 מיליון ש"ח וכ-521 מיליון ש"ח, בהתאמה.

**טבלה 29: פילוח האשראי נושא הריבית לאנשים פרטיים (קבוצות (2) ו-(3) לעיל) לפי מדרגות גודל חבות לווה:**

מדרגת גודל חבות הלווה (בש"ח)		יתרה ליום 31 בדצמבר	
		2019	2020
		במיליוני ש"ח	
1-10,000		295	294
10,001-30,000		1,065	983
30,001-50,000		990	1,124
+50,000		1,648	1,669
<b>סה"כ</b>		<b>3,997</b>	<b>4,070</b>

לנתונים נוספים לגבי איכות האשראי לאנשים פרטיים ופיגורים, ראה ביאור 1.ג.13 לדוחות הכספיים לשנת 2020. ככלל, אשראי לאנשים פרטיים אינו מבוסס על בטחונות (למעט אשראי לרכישת רכבים, כמפורט בסעיף 2.4.6.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020). האשראי המועמד לאנשים פרטיים מותאם, ככלל, לדירוג הסיכון של הלקוח. ניהול סיכון האשראי לאנשים פרטיים כולל תהליכי חיתום וכן ניטור ומעקב שוטף אחרי סיכון הלקוחות.

בשנים האחרונות מציגה החברה מגמת צמיחה עקבית בתחום האשראי לאנשים פרטיים. החברה רואה בתחום זה את אחד ממנועי הצמיחה המרכזיים שלה בשנים הקרובות.

הרחבת פעילות העמדת אשראי לאנשים פרטיים מבוצעת באמצעות פעילות מגיבה ויזומה מבוססת צרכי לקוח המציעה ללקוחות את מגוון מוצרי האשראי הקיימים בחברה – לפרטים אודות מוצרי האשראי הפרטי ראה סעיף 2.4.6.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020. הרחבת פעילות האשראי הפרטי כאמור מבוצעת בין היתר באמצעות הרחבת מגוון מוצרים, הגדלת סכומי האשראי בהתאם לסיכון ופנייה לשכבות אוכלוסייה שונות.

בתחום האשראי לפרטיים כתוצאה מהמגיפה נקטה החברה, בין היתר, בצעדים הבאים מהמחצית השניה של חודש מרץ 2020 ועד מועד חתימת הדוח:

1. התאמת תנאי החיתום לשינויים במצב המשק.
  2. הגדלת שיעורי ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי, ראה גם סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.
  3. יישום חוזר בנק ישראל מחודש אפריל 2020 בנושא דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור, כפי שפורט בטבלה 23 לעיל ובביאורים 3.ג.2 ו-1.ג.13.ד לדוחות הכספיים לשנת 2020.
  4. יישום מתווה בנק ישראל מחודש אוקטובר 2020: "מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות", והרחבת בחודש נובמבר 2020, כפי שפורט לעיל ובביאור 2.ג.2.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020.
- ככלל, אשראי לאנשים פרטיים אינו מבוסס על בטחונות (למעט אשראי לרכישת רכבים, כמפורט בסעיף 2.4.6.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020). האשראי המועמד לאנשים פרטיים מותאם, ככלל, לדירוג הסיכון של הלקוח. ניהול סיכון האשראי לאנשים פרטיים כולל תהליכי חיתום וכן ניטור ומעקב שוטף אחרי סיכון הלקוחות. יציין, כי סיכון האשראי מושפע בין היתר מסוגי האוכלוסיות השונות להן מועמד האשראי, מהיקף האשראי המועמד ומשכו.

**חיתום אשראי לאנשים פרטיים**

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

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

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

תתבצע פנייה יזומה למתן אשראי וזאת על מנת לעמוד בכללי הרגולציה.

בחודש אפריל 2019 נכנס לתוקפו חוק נתוני אשראי, שעל בסיסו הוקם מאגר נתוני אשראי. לפרטים ראה סעיף 2.1.8(ג) לדוח דירקטוריון זה.

#### **חיתום אוטומטי**

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

#### **חיתום ידני**

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

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

- התאמת המודלים.

- עדכון סכומי הלוואות פוטנציאליות ללקוחות עתידיים למול רצועת דירוג הסיכון שלהם.

- עדכון והתאמת מח"מ להלוואות פוטנציאליות עתידיות בהתאם לדירוג הסיכון.

- התאמת שיעור הריבית לסיכון לוויים עתידיים.

- ניהול יעדי העמדת אשראי בהתאם לדירוג סיכון הלקוחות.

החברה מנהלת את סיכון האשראי לאנשים פרטיים באמצעות מדיניות האשראי ותהליכי בקרה שוטפים ותקופתיים. הפעילות נחלקת לפעילות ניהול הסיכון ופעילות בקרה.

#### **פעילות ניהול הסיכון**

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

- הלוואה לכל מטרה ללקוחות פרטיים מוגבלת לסכום מקסימלי של 100 אלפי ש"ח ולתקופה של עד 60 חודשים, כאשר מח"מ התיק עומד על כ-24 חודשים. סכום הלוואה בפועל נקבע לפי דירוג הסיכון של הלקוח וקריטריונים נוספים.

- מדיניות תמחור האשראי לאנשים פרטיים מותאמת לדירוג הסיכון של הלקוחות, בכפוף להוראות כל דין ובכלל זה חוק אשראי הוגן.<sup>92</sup>

- מגבלות האשראי בחברה מגבילות את החשיפה ללקוחות פרטיים ברמת סיכון גבוהה, מתוך סך תיק האשראי לאנשים פרטיים.

- מדרג סמכויות האשראי בחברה מגביל את יכולת אישור חשיפות אשראי לאנשים פרטיים בהתאם להיררכיית סמכויות פנימית.

- שיעור המימון לאשראי לרכב, נקבע עבור כל לקוח בהתאם לבחינה פרטנית של הלקוח. ניתן להעמיד אשראי למימון רכב עד ל-100% מימון ולתקופה של עד 72 חודשים.

<sup>92</sup> לפרטים אודות חוק אשראי הוגן ראה ביאור 11.2.ג.24.



## פעילות הגבייה

פעילות הגבייה מעוגנת בנוהל המסדיר את אופן הטיפול בהליכי גבייה, בהחזרים והעברתם לטיפול משפטי במידת הצורך. במהלך הרבעון הרביעי לשנת 2020, בוצע שינוי במבנה הארגוני של פעילות הגבייה. ניהול הגבייה עבר לניהול תחת חטיבת לקוחות פרטיים תוך חלוקה לשני גורמי אחריות: מערך השירות המנהל את אופרציית הגבייה (רכה ומשפטית); מערך האשראי הצרכני המנהל את מטה הגבייה, מדיניות הגבייה, נהלים, בקורות, ביקורות עורכי דין, דיווחים ורגולציה.

"גבייה רכה" - אחראית על הטיפול בגביית החוב עד 60 יום ממועד חזרתו טרם העברתו לגבייה משפטית כמפורט להלן. במסגרת הגבייה הרכה מבוצעות פעולות שונות אל מול הלקוחות החייבים, כגון: משלוח מכתבי דרישות תשלום.

"גבייה משפטית" - מבוצעת על-ידי עורכי דין חיצוניים של הקבוצה, לאחר שמוצו ניסיונות הגבייה במוקד הגבייה הרכה במשך 60 יום כאמור לעיל. חטיבת לקוחות פרטיים מפקחת ומבצעת הליכי מדידה בקרה על פעילותם של עורכי הדין החיצוניים. בעקבות צמיחת האשראי בשנים האחרונות ושינויים בהליכי פשיטת רגל נצפית עלייה בקושי לגבות חובות מלקוחות פרטיים. עם פרוץ מגיפת הקורונה קיים קושי נוסף בהליכי הגבייה. יצוין כי בין התאריכים 15 במרץ 2020 ועד 15 במאי 2020 לשכות ההוצאה לפועל היו סגורות וכפועל יוצא הייתה פגיעה בתקופה זו ביכולת הגבייה המשפטית. לפרטים נוספים ראה ביאור 24.ג.7.2.ג.5. [ג.] תחת הכותרת "הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה" לדוחות הכספים לשנת 2020 ולסעיפים 2.1.8 (יא) ו-2.1.8 (יב) לדוח דירקטוריון זה.

## פעילות הבקרה

פעילות הבקרה כוללת שני (2) מעגלי בקרה. מעגל הבקרה הראשון כולל פיקוח ומעקב אחר סיכון האשראי לאנשים פרטיים, הנעשה באופן שוטף. עיקרי פעולות פיקוח על סיכון האשראי הינן: מעגל הבקרה הראשון מבוצע בחטיבת לקוחות פרטיים, הניטור והבקרה נעשים במחלקת אשראי צרכני וביחידת בקרה ורגולציה במערך האשראי הצרכני.

### פעילות מעגל הבקרה הראשון:

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

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

במסגרת מעגל הבקרה השני מבוצעות סקירות אשראי כדלקמן:

- נבדק אשראי מהותי (מעל 100 אלף ש"ח).
  - נבדק מדגם מספק של אשראי אחר שאינו מהותי.
  - נבדק אשראי בעייתי לסוגיו השונים (נחות, פגום ובהשגחה מיוחדת).
  - נבדק אשראי אשר תנאיו שונו, אולם אינו מסווג כבעייתי.
  - נבדק אשראי שנקבע על-ידי החברה או על-ידי הפיקוח על הבנקים כמחייב תשומת לב מיוחדת של ההנהלה.
  - נבדק אשראי מתוך אשראי לאנשים קשורים.
  - נבדק אשראי היוצר מוקדי ריכוזיות של סיכון האשראי.
- עומק הסקירות המבוצעות כולל מספר היבטים, לרבות:

- איכות האשראי (לרבות ביצועי הלווה).

- ציות למדיניות הדירוג ולמדיניות הסיווג, כולל חוות דעת על דירוג הלקוח.

- עמידה בהתניות שנקבעו בהסכם האשראי.

מדיניות האשראי של החברה מאושרת אחת לשנה על-ידי הנהלת ודירקטוריון החברה. המדיניות כוללת, כאמור, גם פרק המתייחס לאשראי לאנשים פרטיים. החברה מגדירה יעדי איכות אשראי בתחום האשראי לאנשים פרטיים אשר מנוטרים במסגרת תכנית העבודה השנתית של החברה. מעגל הבקרה הראשון מכין דיווח המציג את ניתוח תיק האשראי של החברה. הניתוח מציג, בין היתר, את פילוח התיק לפי מוצרי אשראי, ענפים, דירוגי סיכון, פריסה גיאוגרפית, עמידה במגבלות רגולטוריות ופנימיות, ניתוח ריבית מול סיכון, ועוד. המידע מוצג ברמה רבעונית להנהלת החברה ולדירקטוריון החברה. מעגל הבקרה השני בראשותו של מנהל הסיכונים הראשי מדווח דיווח בלתי תלוי הכולל מסמך המתאר את סיכוני האשראי של החברה. המידע מדווח להנהלת החברה בתדירות חודשית ואחת לרבעון לדירקטוריון החברה.

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

### אשראי מסחרי

בין הקבוצה לחלק משותפיה הבנקאיים מתקיימים דיונים בנוגע לזכותה של הקבוצה להיפרע מלקוחותיה כנגד שוברי עסקאות במקרה שניתנה הסכמתה של הקבוצה להמחאה על דרך השיעבוד ביחס לכספים להם זכאי הלקוח מהקבוצה, וזאת גם כי הסכמת הקבוצה כאמור סויגה בעת נתינתה. ככל שתימנע מהקבוצה הזכות להיפרע באופן האמור מלקוחותיה, עלול הדבר להשפיע לרעה על יכולתה של החברה להעמיד אשראי מסחרי ו/או על יכולתה להיפרע בעת הצורך מלקוחותיה הרלוונטיים בתחום האשראי המסחרי.

מגיפת הקורונה משפיעה לרעה על יתרות וסיכון האשראי המסחרי, בעיקר לאור ירידה דרמטית, עד כדי הפסקה, בתחומי פעילות מסוימים במשק (כגון: תעופה ותיירות). אשראי זה מועמד בעיקר אל מול שוברי כרטיסי אשראי שתמורתם משמשת כמקור לסילוק החוב, ואשר חלקם יכול שיבוטל על-ידי מחזיקי הכרטיסים בהעדר קבלת מוצר/שירות, בהתאם להוראות חוק שירותי תשלום, התשנ"ט-2019. עיקר ההפרשה הפרטנית נבעה מלקוחות בתחום התעופה והתיירות ומנוטרת ברמה השוטפת על-ידי החברה.

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

1. דחיית תשלומים שוטפים לעסקים שנפגעו מהמגיפה.

2. הגדלת שיעורי ההפרשה להפסדי אשראי - הן הפרשה פרטנית, על בסיס בחינת השפעת המגיפה על הלווים, והן הפרשה קבוצתית על בסיס הפגיעה בענפי משק רבים ורמת האבטלה.

3. יישום חוזר בנק ישראל מחודש אפריל 2020 בנושא דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור, כפי שפורט בטבלה 23 לעיל ובביאורים 3.ג.2 ו-13.ג.2. ד לדוחות הכספיים לשנת 2020.

4. יישום מתווה בנק ישראל מחודש אוקטובר 2020: "מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות", כפי שפורט לעיל ובביאור 24.ג.2.7.ג.2. תחת הכותרת "הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה" לדוחות הכספיים לשנת 2020.

### סיכון אשראי בגין חשיפות לקבוצת לוויים

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

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

בחודשים יולי - אוגוסט 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לנב"ת 313 לצורך הקלה במגבלות שיחולו על חברות כרטיסי האשראי המופרדות בקבלת מימון (מכוח מגבלות לווה בודד או קבוצת לוויים) - לפרטים ראה ביאור 24.ג.2.12.2

לדוחות הכספיים לשנת 2020. במסגרת זו, לבנקים המחזיקים בחברות כרטיסי האשראי המופרדות הוקנתה תקופת יישום, במהלכה יידרשו להקטין את חשיפות האשראי לחברות כרטיסי האשראי המופרדות שבבעלותם באופן מדורג, תוך שלוש (3) שנים ממועד ההפרדה של חברת כרטיסי האשראי מהתאגיד הבנקאי. בהתאם, במהלך השנים 2019 ו-2020 ועד למועד חתימת הדוח, יצרה החברה תשתית שאיפשרה לה לצמצם ו/או להחליף את מסגרות וקווי אשראי מבנק הפועלים, ראה סעיף 1.6.5 לדוח דירקטוריון זה.

בהמשך לאמור ולצורך היערכותה לשינויים כאמור, הודיעה החברה לגורמים רלוונטיים, ביניהם שותפים עסקיים, על ביטולם העתידי של אישורי המחאת זכות על דרך המכר שניתנו על-ידי החברה לאותם גורמים, אשר יאפשרו לחברה התנהלות נאותה בהיבטי הון ונזילות.

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

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

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

למידע המפורט על סיכון האשראי בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה הדוח על הסיכונים לשנת 2020.

### **3.3. סיכון שוק ונזילות**

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

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

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

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

#### **מנהל סיכונים ראשי**

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

## סיכון שוק

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

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

מדיניות ניהול סיכונים השוק של החברה מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל ועל ההנחיות העדכניות של הוראות נב"מ 201-211 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 יוני 2020. מדיניות זו כוללת מגבלות על החשיפה שנועדו לצמצם את הנזק העלול להיגרם כתוצאה משינויים בשווקים השונים, בשיעורי הריבית, המדד, שערי המט"ח והמניות. דירקטוריון החברה מעדכן את המגבלות מעת לעת.

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

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

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

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

להלן פירוט הסיכונים השונים:

### (א) סיכון בסיס

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

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

### (ב) סיכון ריבית

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

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

### (ג) חשיפה לשווי ניירות ערך

מדיניות החברה קובעת אפשרות מוגבלת לביצוע פעולות בניירות ערך.

### (ד) מכשירים פיננסיים נגזרים

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

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

### ניהול חשיפות ריבית

ניטור החשיפה נעשית באמצעות בחינת תרחישי השפעה של שינוי בריבית באופן שוטף. פעילותה הפיננסית של החברה מאופיינת לרוב בהקבלה בין משך החיים הממוצע (מח"מ) של הנכסים וההתחייבויות (בעיקר לזמן קצר), קרי פעילות לקוחות, מחזיקי כרטיס ("חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי"), לעומת התחייבויות לבתי עסק ("זכאים בגין פעילות

בכרטיסי אשראי"). עם זאת קיימת חשיפה לשינויים בשיעורי הריבית הנובעת מהעמדת וגיוס אשראי בריבית קבועה לטווחי זמן בינוניים אשר יוצרת פער מח"מ.

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

#### ניהול חשיפות מטבע חוץ

גידור עסקאות נעשה באמצעות מכשירים פיננסיים בבנקים. מדיניות החברה הינה לצמצם את החשיפה במטבע חוץ.

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

למידע המפורט על סיכון השוק בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה הדוח על הסיכונים לשנת 2020 המצורף לדוח.

#### טבלה 30 - שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup> של מכשירים פיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה

31 בדצמבר 2020					סך הכל
מטבע חוץ <sup>(*)</sup>		מטבע ישראלי		לא צמוד	
אחר	דולר	צמוד מדד	צמוד		
במיליוני ש"ח					
22,944	72	103	75	22,694	נכסים פיננסיים
35	-	-	-	35	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
21,167	2	69	52	21,044	התחייבויות פיננסיות
35	-	-	-	35	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>1,777</b>	<b>70</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>1,650</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>
(113)	-	-	-	(113)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
<b>1,664</b>	<b>70</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>1,537</b>	<b>שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup></b>

#### טבלה 30 - שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup> של מכשירים פיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה (המשך)

31 בדצמבר 2019					סך הכל
מטבע חוץ <sup>(*)</sup>		מטבע ישראלי		לא צמוד	
אחר	דולר	צמוד מדד	צמוד		
23,856	95	250	101	23,410	נכסים פיננסיים
42	-	3	-	39	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
22,117	55	218	71	21,773	התחייבויות פיננסיות
42	-	3	-	39	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>1,739</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>1,637</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>
(58)	-	-	-	(58)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
<b>1,681</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>1,579</b>	<b>שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup></b>

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

(\*) לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים, ראה ביאור א' לדוחות הכספיים לשנת 2020.

**טבלה 31 - השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו מותאם<sup>(1)</sup> של החברה וחברות מאוחדות שלה**

31 בדצמבר 2020							
שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית <sup>(*)</sup>							
(1) שינוי בשווי הוגן מותאם	סך הכל	מטבע חוץ <sup>(**)</sup>		מטבע ישראלי		לא צמוד	צמוד מדד
		אחר	דולר	לא צמוד	צמוד מדד		
באחוזים (%)	במיליוני ש"ח						
<b>שינויים מקבילים</b>							
1.8	30	1,694	70	34	23	1,567	עלייה במקביל של 1%
(2.1)	(35)	1,629	70	34	23	1,502	ירידה במקביל של 1%
<b>שינויים לא מקבילים</b>							
0.2	3	1,667	70	34	23	1,540	התללה <sup>(2)</sup>
0.2	3	1,667	70	34	23	1,540	השטחה <sup>(3)</sup>
1.0	17	1,681	70	34	23	1,554	עליית ריבית בטווח הקצר
(1.0)	(17)	1,647	70	34	23	1,520	ירידת ריבית בטווח הקצר
<b>31 בדצמבר 2019</b>							
<b>שינויים מקבילים</b>							
2.7	45	1,726	40	32	30	1,624	עלייה במקביל של 1%
(3.1)	(52)	1,629	40	32	30	1,527	ירידה במקביל של 1%
<b>שינויים לא מקבילים</b>							
0.2	4	1,685	40	32	30	1,583	התללה <sup>(2)</sup>
0.4	7	1,688	40	32	30	1,586	השטחה <sup>(3)</sup>
1.5	26	1,707	40	32	30	1,605	עליית ריבית בטווח הקצר
(1.6)	(27)	1,654	40	32	30	1,552	ירידת ריבית בטווח הקצר

- (1) שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים, למעט פריטים לא כספיים, ולאחר השפעת התחייבות לזכויות עובדים.  
 (2) התללה – ירידה בריבית בטווח הקצר ועלייה בריבית בטווח הארוך.  
 (3) השטחה – עלייה בריבית בטווח הקצר וירידה בריבית בטווח הארוך.  
 (\*) בטבלה זו מוצג השווי ההוגן נטו המותאם של כל המכשירים הפיננסיים, בהנחה שחל השינוי שצוין בכל שיעורי הריבית בכל מגזרי ההצמדה.  
 (\*\*) לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

**טבלה 32 - השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על הכנסות ריבית נטו ועל הכנסות מימון שאינן מריבית<sup>(1)</sup>**

סך הכל <sup>(3)</sup>	הכנסות מימון שאינן מריבית	הכנסות ריבית	סך הכל <sup>(3)</sup>	הכנסות מימון שאינן מריבית	הכנסות ריבית	שינויים מקבילים
במיליוני ש"ח						
55	*-	55	52	*-	52	עלייה במקביל של 1%
(36)	*-	(36)	(33)	*-	(33)	ירידה במקביל של 1% <sup>(2)</sup>

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

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

**סיכון נזילות**

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

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

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

החברה מיישמת מדיניות כוללת לניהול סיכון נזילות אשר אושרה בדירקטוריון בחודש יוני 2020, אשר מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל (Sound Practice) ועל ההנחיות העדכניות של הוראות נב"ת 201-211 והוראות נב"ת 342 (ניהול סיכון נזילות) תוך התאמתן לפרופיל הסיכון הייחודי של החברה.

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

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

### יחס כיסוי הנזילות

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

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

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

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

לחברה מודל פנימי לניהול הנזילות, המביא בחשבון את צורכי הנזילות שלה. החברה מנהלת מעקב שוטף אחר תמהיל מקורות המימון וקבעה מגבלות שנועדו להבטיח פיזור נאות של מקורות המימון. החברה מיישמת מדיניות ניהול סיכון הנזילות בהתאם להוראות נב"ת 342 ובכלל זה עמידה ביחס נזילות מזערי, הנועד להבטיח שלחברה מלאי של נכסים נזילים באיכות גבוהה הנותן מענה לצרכי הנזילות של החברה באופן זמן של 30 ימים בתרחישי קיצון. תרחישי הקיצון כוללים זעזוע ספציפי לחברה, זעזוע מערכתי וזעזוע המשלב ביניהם.

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

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

כדי לשמור על מגוון מקורות המימון, החברה מקפידה לגוון את ניצולם של אמצעי המימון באמצעות שימוש במקורות מימון בנקאיים שונים בכל פעם, לפי העניין. בנוסף החברה פועלת להבטחת קווי נזילות ממוסדות פיננסיים. לפרטים נוספים, לרבות אודות שינויים רגולטוריים אשר עשויים להשפיע על צרכי והיקפי המימון להם תידרש הקבוצה ואף על תנאיו, ראה גם סעיפים 1.6.5 ו-2.1.8 (יד) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020. החברה מנהלת מעקב שוטף אחר תמהיל מקורות המימון וקבעה מגבלות שנועדו להבטיח פיזור נאות של מקורות המימון. לפרטים נוספים בדבר נכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה ולפי תקופות פירעון ראה ביאורים 26 ו-27 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

למידע המפורט על סיכון הנזילות בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה הדוח על הסיכונים לשנת 2020 המצורף לדוח.

### 3.4. סיכונים מובילים ומתפתחים

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

ניהול הסיכונים בקבוצה מתואר בהרחבה בדוח על הסיכונים לשנת 2020.

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

#### 3.4.1. סיכון תפעולי

תחומי פעילות הקבוצה מאופיינים במורכבות תפעולית גבוהה מאד, אשר נובעת, בין היתר, מהמספר הגדול של לקוחות ובתי עסק עימם קשורות חברות הקבוצה בתחומי פעילותה השונים, ובכלל זה הסכמי הנפקה, סליקה ומימון (לפי העניין); ממורכבות אותם הסכמים; מקיומם של מגוון גדול של מוצרים אותם משווקת הקבוצה (ובכללם מוצרי אשראי מסוגים ובעלי תנאים שונים, הסכמי ותנאי סליקה ועמלות בית עסק, סוגי ותנאי כרטיסים שונים, שירותים שונים לעסקים, ארנקים דיגיטליים, סוגי הטבות למחזיקי כרטיס ותנאיהן ועוד); משינויים מעת לעת בתנאי ההתקשרות של החברה עם לקוחותיה, בתי עסק ושותפים עסקיים עימם היא קשורה (לרבות כתוצאה מתנאי הסביבה התחרותית אשר מכתבים לקבוצה את הצורך בהתאמה שוטפת של הצעות שיווקיות, מוצרים); מההיקף הנרחב של כוח האדם בקבוצה והאתגרים הנובעים מניהולו ומאכיפת נהלי הקבוצה בתחומי פעילותה על כלל העובדים; ממורכבות הסדרי ההתחשבנות השונים (אשר משתנים מעת לעת) שבין חברות הקבוצה לבין לקוחותיה, בתי עסק עימם קשורה הקבוצה, שותפיה העסקיים להפצה והנפקה והארגונים הבינלאומיים; ממורכבות המערכות התומכות בפעילות הקבוצה והצורך בהתאמתן למגוון המוצרים המשתנה אותו מציעה הקבוצה ולשינויים בהסדרי ההתחשבנות האמורים לעיל; וכן לאור ריבוי הוראות רגולטוריות המשתנות מעת לעת (ובאופן מיוחד בשנים האחרונות), המשליכות על נוסחי התקשרויות קיימים ועתידיים של הקבוצה עם לקוחותיה, בתי עסק ושותפיה העסקיים השונים, ואשר בהן על החברה לעמוד בקשר עם הפצת, שיווק, מכירת ותפעול מוצריה ושירותיה; ועוד. המורכבות התפעולית כאמור עלולה לגרום מעת לעת לקשיים ולתקלות מסוגים שונים ובהתאם גם לחשיפות שונות של הקבוצה (לרבות חשיפה משפטית לתביעות וקנסות בקשר לטענות בדבר אי קיום הוראות דין והן בקשר לאי קיומן המלא של הוראות הסכמיות, וחשיפות בהיבטים כספיים ו/או חשבונאיים הנגזרים מהאמור), אשר למועד חתימת הדוח אין בידי החברה לצפות את היקפן. הקבוצה משקיעה באופן שוטף משאבים על מנת לצמצם ולמנוע חשיפות כאמור.

כן כולל הסיכון התפעולי גם את הסיכון לביטול או הפרתו של הסכם מהותי לקבוצה מצד הגורם עימו קשורה הקבוצה, וכן את הסיכון לביטול או התלייתו של אישור או רישיון מהותי לפעילות הקבוצה על-ידי מעניק הרישיון, בין אם כתוצאה מטענה להפרה מצד הקבוצה ובין אם מכל סיבה אחרת. אירוע כאמור בקשר עם הסכם או רישיון מהותי לפעילות הקבוצה עלול להשפיע לרעה, ואף באופן מהותי, על החברה ותוצאותיה הכספיות (לעניין רישיונות מהותיים מכוחם פועלת החברה ולעניין הסכמים מהותיים בהם קשורה החברה, ראה סעיף 1.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020).

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 נב"ם 211-201 בנושא זה, ננקטו הצעדים הבאים:

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



מנהלי הסיכון התפעולי הינם חברי ההנהלה בחברה, כל חבר הנהלה בתחומו. מנהל הסיכונים הראשי בחברה אחראי על פיקוח בלתי תלוי אחר אופן ניהול הסיכון בחברה (מעגל בקרה 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, בהלימה עם הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 350 של בנק ישראל.

ניהול הסיכון התפעולי, כולל בין היתר, תהליכים למניעת הונאות הנובעים בעיקר משימושים לרעה בכרטיסי אשראי, כאשר אלה מנוטרים בקבוצה באופן שוטף באמצעות תהליכים מתקדמים.

לחברה מדיניות לניהול סיכונים תפעוליים, המאושרת אחת לשנה על-ידי ההנהלה והדירקטוריון, הכוללת את היעדים הבאים:

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

#### **המשכיות עסקית**

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

לפרטים אודות היערכות החברה להמשכיות עסקית בעקבות מגיפת הקורונה ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

#### **3.4.2 סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות (סייבר)**

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

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

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

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

החברה בוחנת באופן שוטף את עמידתה בהוראות הדין בהקשר כאמור, ויחד עם זאת במסגרת פעילותה השוטפת עשויה החברה להיות חשופה לסיכונים תפעוליים, לרבות בגין אירועים נקודתיים, אשר יובילו בין היתר לטענות בדבר הפרות בהקשר כאמור (וככל שיתבררו כמוצדקות אף להפעלת סמכויות מצידה של הרשות להגנת הפרטיות)

- ראה גם סעיף 3.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020. למועד חתימת הדוח לא ידוע לחברה על אירועים שעלולה להיות להם השפעה מהותית על תוצאותיה הכספיות של החברה.<sup>93</sup>

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

החברה פועלת, בין היתר, בהתאם להוראות החוק והרגולציה, לרבות, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 357 בנושא ניהול טכנולוגיית המידע, הוראת ניהול בנקאי תקין 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 363 בנושא ניהול סיכונים סייבר בשרשרת אספקה, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 362 בנושא מחשוב ענן, ובהתאם לתקנות הגנת הפרטיות. ההוראות כוללות את עקרונות היסוד לניהול הגנת הסייבר ואבטחת מידע ובין היתר מפרטות ההוראות באופן סדור את הדרישה לקיום תהליכי ניהול סיכונים סייבר. בשנים האחרונות משקיעה החברה משאבים ניכרים בתחום זה ועם פרסום ההוראות החברה נערכה עם תכנית פעולה שאושרה בהנהלה, לשילוב הדרישות בהוראות החדשות בחברה בנוסף להוראות אחרות החלות עליה בנושא זה, כגון: המשכיות עסקית, ניהול סיכונים וכל זאת בהתאם להבהרות שניתנו על-ידי בנק ישראל בנוגע לאופן ומועדי היישום.

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

הדירקטוריון וועדותיו מקיימים דיונים תקופתיים אחת לשנה לקביעת מדיניות הסייבר ואבטחת מידע ועדכונה בנושאים הבאים: (א) התווית אסטרטגית הגנת סייבר ואבטחת מידע ואישורה; (ב) אישור מסגרת לניהול סיכונים הסייבר ומדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע; (ג) קביעת אופן המעקב והפיקוח לגבי יישום ניהול סיכונים הסייבר; ו-(ד) דיווח וסקירה על אירועי סייבר ואבטחת מידע משמעותיים. מדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע אושרה בדירקטוריון החברה בחודש נובמבר 2020.

הביקורת הפנימית פועלת על-פי תכנית העבודה מבקרת בתדירות שנתית את פעילות החברה בתחום הגנת הסייבר ואבטחת המידע הן בתהליכי בקרה בזיקה ישירה לתחום הסייבר ואבטחת המידע, והן בביקורות תהליכיות נוספות בה נסקרות גם בקורות בתחום הסייבר ואבטחת המידע. דוחות הביקורת הפנימית נידונים בוועדת הביקורת של הדירקטוריון. המעקב אחר הטיפול בממצאים מתבצע לכל הפחות באופן חציוני.

סקר סיכונים תלת שנתי מבוצע כחלק ממערך ניהול הסיכונים בחברה, כולל תהליכי סייבר ואבטחת מידע. הממצאים מוצגים לדירקטוריון. בנוסף, אחת לשנה מתקיים סקר ייעודי לסיכונים סייבר ואבטחת מידע הכולל מיפוי תרחישי סייבר, רמת הסיכון בהם, וכן את רמת המענה של החברה לסיכונים אלו.

כל אירוע משמעותי בתחום הסייבר ואבטחת המידע מדווח הן להנהלת החברה והן לדירקטוריון.

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

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

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

<sup>93</sup> הערכת החברה כאמור הינה מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך. הערכה כאמור מבוססת, בין היתר, על מהות האירועים הנקודתיים האמורים, מספרם והיקפם (לרבות לאורך זמן), על אופי הליכי הדיווח והבדיקה שמתנהלים מול הרשות להגנת הפרטיות כאמור, על קיומה של פוליסת ביטוח לכיסוי אירועים כאמור (כמפורט בסעיף זה להלן) ועל הערכותיה של הנהלת החברה והבנתה את השלכותיהן האפשריות של הוראות הדין החלות על הקבוצה בהקשר זה. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר כתוצאה מהתגברות אירועים כאמור ו/או התרחשות אירועים בעלי פוטנציאל נזק גבוה יותר ו/או גילוי אירועים לאחר תקופת זמן ארוכה, משינויים מהותיים במדיניות האכיפה של הרשות להגנת הפרטיות ו/או מאכיפה מחמירה כלפי הקבוצה, מהנחות וניתוחים לא מיטביים של סיכונים הסייבר החלים על הקבוצה, משינויים רגולטוריים ו/או מנזקים עקיפים כתוצאה מאירועים כאמור או מפרסומם (כגון פגיעה במוניטין).

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

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

עד ליום 8 באפריל 2019 (בסעיף זה: "המועד הקובע") בוטחה ישראלכרט תחת הפוליסה הבנקאית של בנק הפועלים (ביטוח קבוצתי לבנק וחברות הבנות שלו). הבנק התחייב כי ביטוח בנקאי זה ימשיך לכסות, במהלך 7 שנים מהמועד הקובע, תביעות שיוגשו בגין הפעילות עובר ועד למועד הקובע. החל מהמועד הקובע, רוכשת החברה מדי שנה פוליסה עצמאית לביטוח אחריות מקצועית ופשיעה. בחודש מאי 2020 רכשה החברה פוליסה בגבול אחריות בסך 80 מיליון דולר למקרה ובסך הכל לתקופת הביטוח, המכסה באופן עצמאי תביעות שיוגשו נגדה בגין פעילות החברה מהמועד הקובע ואילך.

פוליסת האחריות המקצועית נערכה על-מנת לשפות את החברה בגין סכומים ששילמה לצדדים שלישיים כפיצוי על נזק שנגרם להם עקב מעשה או מחדל רשלני של החברה.

פוליסת הפשיעה מכסה את הנזקים הפיננסיים הישירים שייגרמו לחברה עקב מעילות עובדים, או מעילות על-ידי צד ג' במקרים כגון תשלום שבוצע תוך הסתמכות על מסמכים מזויפים, מעשה גניבה, פשעי מחשב מסוימים על-ידי צד שלישי חיצוני בלתי מורשה באמצעות מערכת המחשוב של החברה.

כמו-כן, החל מיום 1 בנובמבר 2019, רכשה החברה פוליסת סייבר עצמאית בגבול אחריות של 10 מיליון דולר למקרה ובסך הכל לתקופת הביטוח. פוליסת ביטוח סייבר מספקת כיסוי לנזקים העלולים להיגרם לחברה עצמה עקב אירוע סייבר לרבות נזקים תוצאתיים, הוצאות הנדרשות להקטנת הנזק ועוד. כמו-כן, פוליסת ביטוח הסייבר מספקת כיסוי לנזקים העלולים להיגרם לחברה בגין חביוותיה כלפי צדדים שלישיים, כגון תביעות שיוגשו על-ידי צד ג' בעקבות דליפת מידע, הפרת פרטיות ועוד.

גבולות האחריות בפוליסות וההשתתפויות העצמיות ייקבעו על-ידי החברה מפעם לפעם בהתאם להערכת הסיכון הכרוך בפעילות בקבוצת ישראלכרט, לעלות הביטוח במועד חידוש הפוליסות, וכחלק ממדיניות ניהול הסיכונים הכוללת.

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

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

### 3.4.3 סיכון רגולטורי

סיכון רגולטורי הינו הסיכון לפגיעה בהכנסות ו/או בהון החברה הנגרם כתוצאה משינויים מהותיים מתהליכי חקיקה ו/או מטיוטות 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 בחקיקה וברגולציה. ניהול הסיכון הרגולטורי מבוסס על מסמך מדיניות שגובש בנושא זה ואושר על-ידי ההנהלה והדירקטוריון.

בעקבות עדכונים רגולטוריים תכופים בהקשר לפעילות חברות כרטיסי האשראי, החברה רואה בסיכון זה סיכון מהותי.

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

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

תהליך זיהוי סיכונים הנובעים מהשלכות אפשריות של רגולציה מתגבשת רלוונטית 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 תכניות פעולה - עבור הנושאים שזוהו על בסיס גורמי הסיכון הרגולטוריים המרכזיים שזוהו, ואשר הוערכו על-ידי מנהל הסיכון הרגולטורי כמהותיים.

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

במסגרת ניהול הסיכון מוצגים דיווחים כמפורט להלן:

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

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

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

לפרטים נוספים אודות ההשפעות הרגולטוריות על תחומי הפעילות של החברה ראה סעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון של שנת 2020 וביאור 2.ג.24. לדוחות הכספיים לשנת 2020.

#### 3.4.4 סיכון משפטי

סיכון להפסד הנובע, כתוצאה מהעדר אפשרות לאכוף באופן משפטי קיומו של הסכם, פגיעה בפעילות החברה הנובעת מפרשנות מוטעית של הוראת חוק או רגולציה, או קיומו של הליך משפטי (כגון תביעות ייצוגיות) נגד החברה, או שתוצאותיו עשויות להשפיע בצורה שלילית על פעילות החברה או על מצבה הפיננסי. מעצם פעילותה של החברה ופריסתה הגבוהה באוכלוסייה, חשופה החברה מעת לעת לתביעות ייצוגיות בסכומים משמעותיים. החברה מקפידה על תהליכי התקשרות נאותים מבחינה משפטית ומבצעת את פעילותה העסקית תוך סיוע וגיבוי משפטי מתאים.

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

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

תהליך זיהוי סיכונים משפטיים כולל שני (2) היבטים מרכזיים:

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

- תהליך תקופתי לזיהוי סיכונים משפטיים וזיהוי סיכונים פרטני בעת השקת מוצר חדש / פעילות חדשה.

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

הערכת החשיפה לתביעות משפטיות מתבצעת תוך התייחסות לגורמים הבאים:

- היקף החשיפה לסיכון - לדוגמא, 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.
- הייעוץ המשפטי משתמש בכלים להפחתת הסיכון כגון: שימוש בנוסחים משפטיים אחידים, אישור הסכמים משפטיים של עסקאות מיוחדות ומעקב אחר הליכים משפטיים, ישיבות הנהלה ודירקטוריון.

### 3.4.5 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 הינו סיכון הגלום בכל תחומי הפעילות של החברה בתחום ההנפקה, בתחום הסליקה, בתחום האשראי והן בשירותים והמוצרים הנוספים אותם מציעה החברה.

סיכון המוניטין מאופיין בכך שהוא עשוי לנבוע מגורמי סיכון ישירים או כתוצאה מהתממשותם של סיכונים אחרים. החברה רואה במוניטין שלה נכס מהותי בעל חשיבות גבוהה, ותימנע מפעילויות אשר יש בהן סכנה לפגיעה בו. בהתאם, סיכונים המוניטין יובאו בחשבון בכל החלטה מהותית.

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

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

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

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

### 3.4.6 סיכון אסטרטגי ותחרות

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

גורמי סיכון פנימיים כוללים גורמים פנים ארגוניים המביאים לכך שהחברה אינה עומדת בתכניות העבודה שלה.

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

לפרטים אודות שינויים טכנולוגיים ושינויים בהעדפות וציפיות הצרכן, ראה סעיפים 2.1.2 ו-2.1.3 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

לפרטים אודות כניסת מתחרים חדשים לענפי פעילות הקבוצה, ראה סעיף 2.1.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

לפרטים אודות שינויים רגולטוריים בתחומי פעילות החברה, ראה ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2020; ואודות השפעתם האפשרית של שינויים כאמור על הקבוצה ותחומי פעילותה, ראה סעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 (לרבות תחת הכותרת 'סיכום' באותו סעיף).

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

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

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

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

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

זיהוי מוקדי הסיכון האסטרטגיים נעשה באמצעות תהליך שנתי לזיהוי מוקדי הסיכון האסטרטגיים ועל-ידי זיהוי הסיכונים בעת השקת מוצר חדש/פעילות חדשה.

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

למידע המפורט על הסיכון האסטרטגי בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה הדוח על הסיכונים לשנת 2020.

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

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

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

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

הקבוצה נוקטת במדיניות של ציות מלא לכל הוראות החוק והרגולציה.

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

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

מטרת מדיניות הציות הינה הסדרת ניהול הסיכון ומחויבות עובדי הקבוצה לציית לכל ההוראות החלות על פעילותה ולסייע להנהלת הקבוצה בהטמעה של תרבות ציות, בכל הדרגים, תוך כדי ניהול סיכונים אפקטיבי, ניהול נטילת סיכונים נאותה, זיהוי וטיפול מיידי בסיכונים מתפתחים מעבר לתיאבון הסיכון של הקבוצה, וכן קביעת קיום מנחים לניהול.

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

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

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

סיכון התנהגותי (Conduct-risk) המהווה חלק מסיכון הציות, הינו הסיכון הגלום בהתנהגות הקבוצה אל מול לקוחותיה והוא מאגד תחתיו תחומים שונים, כדוגמת גילוי נאות ואשראי הוגן, העלולים להוביל להתנהלות שאינה

הוגנת אל מול הלקוח. סיכון זה נמצא במגמת התפתחות והחקיקה החדשה שמה במרכז את טובת הלקוח ומחייבת את החברות הפיננסיות לשמירה על הגינות והוגנות בעת מתן השירות.

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

הקבוצה רואה עצמה מחויבת לציות ברמה גבוהה להוראות העוסקות בציות, להוראות העוסקות באיסור הלבנת הון ומימון טרור, להוראות העוסקות ביחסי בנק לקוח ולהוראות העוסקות בדיני ניירות ערך, כמו גם לכל הוראות הדין החלות על החברה. בכלל זה רואה החברה חשיבות ניכרת במאבק הבינלאומי בהלבנת הון ושמירה על התנהלות הוגנת מול לקוחותיה. מדיניות החברה בתחום הציות היא לקיים את דרישות החוק והרגולציה בתחום הציות ואיסור הלבנת הון.

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

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



### טבלה 33 - דיון בגורמי סיכון

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

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

- (1) - רמת סיכון אשראי וסיכון בגין איכות הלווים ו/או ביטחונות הועלתה ברבעון הראשון לשנת 2020 לרמת בינונית-גבוהה (קודם לכן הוגדרה כבינונית) על רקע משבר התפשטות מגיפת הקורונה והשפעותיו הנוכחיות והאפשריות על מצב הכלכלי העתידי.
- (2) - רמת סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות (סייבר) הועלתה לבינונית-גבוהה (קודם לכן הוגדרה כבינונית) על רקע אירועי מתקפות סייבר שאירעו במהלך שנת 2020 במדינת ישראל.

עם זאת, בשל אי הוודאות הרבה השוררת, בשלב זה לא ניתן להעריך את מלוא ההשפעות העתידיות של משבר התפשטות נגיף הקורונה על חומרתם של כל גורמי הסיכון. הערכות החברה בדבר השלכות אפשריות של משבר נגיף הקורונה והשפעתו על השווקים, הינן מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בפרק מידע צופה פני עתיד, הערכות אלה אינן וודאיות והן עשויות להתממש באופן שונה מהותית מהאמור להלן.

## 4. מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים בקרות ונהלים

### 4.1. מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים

הדוחות הכספיים שלהחברה לשנת 2020 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 במידה רבה של אי וודאות, והם עלולים להיות מושפעים משינויים אפשריים בעתיד. יתכן, שאופן התממשותם בעתיד של ההערכות והאומדנים כאמור, יהיה שונה לרבות מהותית מכפי שהוערך בעת עריכת הדוחות הכספיים.

הנהלת החברה סבורה כי האומדנים וההערכות שיושמו בעת עריכת הדוחות הכספיים לשנת 2020 הינם נאותים, ונעשו על-פי מיטב ידיעתה ושיקול דעתה המקצועי נכון למועד עריכת הדוחות הכספיים לשנת 2020.

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

#### הפרשה להפסדי אשראי

על-פי הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי מיישמת החברה, את נושא 310 בקודיפיקציה בדבר חובות ועמדות של רשויות הפיקוח על הבנקים בארצות הברית ושל רשות לניירות ערך בארצות הברית, כפי שאומצו בהוראות הדיווח לציבור.

ההפרשה לכיסוי הפסדי האשראי הצפויים בהתייחס לתיק האשראי מוערכת באחד משני (2) מסלולים: "הפרשה פרטנית" ו-"הפרשה קבוצתית". כמו-כן, נבחנת נאותות סך ההפרשה להפסדי אשראי. לפרטים נוספים ראה ביאורים 4.2 ב.ו-13 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

- ההפרשה הפרטנית להפסדי אשראי נעשית בהתאם להערכת הנהלת החברה לגבי הפסדים גלומים בתיק האשראי. בתהליך הערכת ההפרשה להפסדי אשראי נסמכת הנהלת החברה על מספר רב של שיקולים ואומדנים. מידי רבעון מבוצע תהליך בחינת יתרות אשראי של כל הלווים שיתרת האשראי שלהם הינה מעל סכום שנקבע בנהלי החברה. תוצאות הבחינה קובעות את הסיווג המתאים של החוב והיקף ההפרשה הפרטנית, במידת הצורך, בגינו.

- ההפרשה הקבוצתית בחברה נעשית כדי לשקף ירידת ערך בגין הפסדי אשראי שאינם מזהים פרטנית גלומים בקבוצות גדולות של חובות קטנים בעלי מאפיינים דומים וכן בגין חובות שנבחנו פרטנית ונמצא שאינם פגומים. ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מאזני מחושבת בהתבסס על שיעורי הפסד היסטוריים בחלוקה בעיקר לאשראי לאנשים פרטיים ואשראי מסחרי ובחלוקה לאשראי תקין ובעייתי. השיעורים מחושבים החל מהתקופה המתחילה ב-1 בינואר 2011 עד מועד הדיווח. ההפרשה הקבוצתית בגין מכשירי האשראי החוץ מאזניים מבוססת על שיעורי ההפרשה שנקבעו עבור האשראי המאזני, תוך התחשבות בשיעור המימוש לאשראי הצפוי של סיכון האשראי החוץ מאזני.

החברה משתמשת בשיעור הממוצע לתקופות כשיעור מינימלי לחישוב ההפרשה הקבוצתית בתוספת התאמות בגין גורמים סביבתיים, בהתאם למתודולוגיה שנקבעה בחברה. בנוגע לאשראי לאנשים פרטיים, שיעור ההתאמות בגין הגורמים הסביבתיים לא יפחת מ-0.75% מיתרת האשראי שאינו בעייתי בכל מועד דיווח בהתייחס לממוצע שיעורי הפסד בטווח השנים.

במהלך התקופה המדווחת לאור מגפת הקורונה חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי. יצוין כי קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים. במסגרת בחינת שיעורי ההפרשות נבחנו מספר תרחישים, בכל הנוגע להפרשה הצפויה בתיק האשראי. לווים גדולים נבחנו באופן פרטני. נלקחו בחשבון פרמטרים איכותיים כגון שיעור האבטלה, שינוי בצריכה הפרטית, קצב חזרת המשק לפעילות. לאורך זמן, ככל שיעמוד לרשות החברה מידע נוסף לגבי מצב הלווים וסיכויי הגבייה בלווים הבעייתיים, אומדני ההשפעה יעודכנו בהתאם. ראה סעיפים 1.2 ו-3.2 לדוח דירקטוריון זה אודות השפעות מגיפת הקורונה ואי הוודאויות הכרוכות בה.

#### התחייבויות תלויות

הנהלת החברה כוללת בדוחות הכספיים לשנת 2020 הפרשות נאותות, במידת הצורך, לכיסוי נזקים אפשריים עקב כל התביעות כולל שלטונות מע"מ ומס הכנסה, וזאת בהתבסס על חוות דעת משפטיות של המחלקה המשפטית בחברה וכן,

לעיתים, גם מיועצים משפטיים חיצוניים. הערכות אלה של יועצים משפטיים מתבססות על מיטב שיפוטם, בהתחשב בשלב שבו מצויים ההליכים. יש להביא בחשבון, כי בתחום המשפטי אין אפשרות לקיים הערכה "ודאית" או "קרובה לודאית", וזאת לא רק בשלבים הראשונים של חיי התובענה, אלא עד וסמוך לקבלת פסק הדין, ולפיכך, תוצאות ההליך עלולות להיות שונות מההערכה שנקבעה לגביו. לאור האמור לעיל, יתכן שתוצאות התביעות בפועל תהיינה שונות מההפרשות שנעשו.

#### **זכויות עובדים**

החברה מציגה את ההתחייבות לסיום יחסי עובד מעביד בהתאם לחוות דעת אקטוארית.

#### **4.2. גילוי לגבי בקרות ונהלים**

##### **הערכת בקרות ונהלים לגבי הגילוי**

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

##### **בקרה פנימית על דיווח כספי**

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020, לא אירע כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי אשר השפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי וזאת לרבות ההשפעות הפוטנציאליות של אירוע מגיפת הקורונה על מערכות הדיווח הכספי ועל מערך בקרות הגילוי.

---

**ד"ר רון וקסלר**  
מנהל כללי

---

**תמר יסעור**  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 16 במרץ 2021.

## הצהרת המנהל הכללי (Certification)

אני, ד"ר רון וקסלר, מצהיר כי:

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

ד"ר רון וקסלר

מנהל כללי

תל אביב, 16 במרץ 2021

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

## הצהרת סמנכ"ל הכספים (Certification)

אני, ערן וקנין, מצהיר כי:

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

ערן וקנין  
סמנכ"ל בכיר, CFO

תל אביב, 16 במרץ 2021

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

## הצהרת החשבונאית הראשית (Certification)

אני, מיכל מנצור חכם, מצהירה כי:

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

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

מיכל מנצור חכם

תל אביב, 16 במרץ 2021

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים  
חשבונאית ראשית

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

## דוח הדירקטוריון וההנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

הדירקטוריון וההנהלה של חברת ישראלכרט בע"מ ("החברה") אחראים להקמה ולקיום של בקרה פנימית נאותה על דיווח כספי (כהגדרתה בהוראות הדיווח לציבור בדבר "דוח הדירקטוריון"). 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.

ההנהלה בפיקוח הדירקטוריון מקיימת מערכת בקרות מקיפה המיועדת להבטיח כי עסקאות מבוצעות בהתאם להרשאות ההנהלה, הנכסים מוגנים והרישומים החשבונאיים מהימנים. בנוסף, ההנהלה 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 2020, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במודל הבקרה הפנימית של ה-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). בהתבסס על הערכה זו, ההנהלה מאמינה (believes) כי ליום 31 בדצמבר 2020, הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי הינה אפקטיבית.

האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2020 בוקרה על-ידי רואי החשבון המבקרים של החברה סומך חייקין רואי חשבון, כפי שצוין בדוח שלהם בעמוד מספר 112 אשר בו נכללה חוות דעת בלתי מסוייגת בדבר האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2020.

---

**מיכל מנצור חכם**  
מנהלת המחלקה  
לחשבות וכספים  
חשבונאית ראשית

---

**ערן וקנין**  
סמנכ"ל בכיר, CFO

---

**ד"ר רון וקסלר**  
מנהל כללי

---

**תמר יסעור**  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 16 במרץ 2021





**תוכן העניינים**

עמוד	נושא
<a href="#">138</a>	דוח רואי החשבון המבקרים בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי
<a href="#">139</a>	דוח רואי החשבון המבקרים - דוחות כספיים שנתיים
<a href="#">140</a>	דוחות רווח והפסד
<a href="#">141</a>	דוחות על הרווח הכולל
<a href="#">142</a>	מאזנים
<a href="#">143</a>	דוחות על השינויים בהון
<a href="#">144</a>	דוחות על תזרימי המזומנים
<a href="#">146</a>	ביאורים לדוחות הכספיים

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

ביקרנו את הבקרה הפנימית על דיווח כספי של ישראלכרט בע"מ וחברות בנות (להלן ביחד: "החברה") ליום 31 בדצמבר 2020, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על-ידי ה-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission ("COSO"). הדירקטוריון וההנהלה של החברה אחראים לקיום בקרה פנימית אפקטיבית על דיווח כספי ולהערכתם את האפקטיביות של בקרה פנימית על דיווח כספי, הנכללת בדוח הדירקטוריון וההנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי המצורף. אחריותנו היא לחוות דעה על בקרה פנימית על דיווח כספי של החברה בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ה-PCAOB Public Company Accounting Oversight Board (בארה"ב בדבר ביקורת של בקרה פנימית על דיווח כספי, כפי שאומצו על-ידי לשכת רואי חשבון בישראל. על-פי תקנים אלה נדרש מאיתנו לתכנן את הביקורת ולבצע במטרה להשיג מידה סבירה של ביטחון אם קוימה, 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 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 הפיקוח על הבנקים והנחיותיו. בקרה פנימית על דיווח כספי של חברת כרטיסי אשראי כוללת את אותם מדיניות ונהלים אשר: (1) מתייחסים לניהול רשומות אשר, בפירוט סביר, משקפות במדויק ובאופן נאות את העסקאות וההעברות של נכסי החברה (לרבות הוצאתם מרשותה); (2) מספקים מידה סבירה של ביטחון שעסקאות נרשמות כנדרש כדי לאפשר הכנת דוחות כספיים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, ושקבלת כספים והוצאת כספים של החברה נעשים רק בהתאם להרשאות הדירקטוריון וההנהלה של החברה; ו- (3) מספקים מידה סבירה של ביטחון לגבי מניעה או גילוי במועד של רכישה, שימוש או העברה (לרבות הוצאה מרשות) בלתי מורשים של נכסי החברה, שיכולה להיות להם השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

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

לדעתנו, החברה קיימה, מכל הבחינות המהותיות, בקרה פנימית אפקטיבית על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2020, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על-ידי COSO.

ביקרנו גם, בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ותקני ביקורת מסוימים שיישומם בביקורת של חברות כרטיסי אשראי נקבע לפי הוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, את המאזנים - של החברה ומאוזחים - לימים 31 בדצמבר 2020 ו-2019 ואת דוחות רווח והפסד, הדוחות על הרווח הכולל, על השינויים בהון והדוחות על תזרימי המזומנים - של החברה ומאוזחים לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 והדוח שלנו, מיום 16 במרץ 2021, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אותם דוחות כספיים וכן הפניית תשומת לב לאמור בביאור 2.ג.24. בדבר הליכי רגולציה ובביאור 20.ד. בדבר תביעה שהוגשה נגד החברה לרבות בקשה לאישורה כייצוגית.

**סומך חייקין**  
רואי חשבון

תל אביב, 16 במרץ 2021

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

ביקרנו את המאזנים המצורפים של ישראלכרט בע"מ (להלן: "החברה") לימים 31 בדצמבר 2020 ו-2019 ואת המאזנים המאוחדים לאותם תאריכים ואת דוחות רווח והפסד, הדוחות על הרווח הכולל, הדוחות על השינויים בהון והדוחות על תזרימי המזומנים - של החברה ומאוחדים - לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020. דוחות כספיים אלה הינם באחריות הדירקטוריון והנהלה של החברה. אחריותנו היא לחוות דעה על דוחות כספיים אלה בהתבסס על ביקורתנו.

הדוחות הכספיים השנתיים המאוחדים של החברה ליום 31 בדצמבר 2019 ולשנה שהסתיימה באותו תאריך, בוקרו במשותף עם רואי חשבון מבקרים אחרים אשר הדוחות שלנו עליהם מיום 3 במרץ 2020 כללו חוות דעת בלתי מסויגת ומסקנה בלתי מסויגת וכללו פסקת הדגש עניין בנושאים המפורטים להלן.

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 הפיקוח על הבנקים והנחיותיו. על-פי תקנים אלה נדרש מאיתנו לתכנן את הביקורת ולבצעה 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 ובמיוחד - לימים 31 בדצמבר 2020 ו-2019 ואת תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים - של החברה ובמיוחד - לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP). כמו-כן, לדעתנו, הדוחות הכספיים הנ"ל ערוכים בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו.

מבלי לסייג את חוות דעתנו הנ"ל, אנו מפנים את תשומת הלב לאמור בביאור 2.ג.24. בדבר הליכי רגולציה ובביאור 20.ד.24. בדבר תביעה שהוגשה נגד החברה לרבות בקשה לאישורה כייצוגית.

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 2020, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית של ה-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) והדוח שלנו מיום 16 במרץ 2021, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אפקטיביות הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי של החברה.

סומך חייקין  
רואי חשבון

תל אביב, 16 במרץ 2021

## דוחות רווח והפסד

במיליוני ש"ח

החברה		מאוחד				ביאור
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר				
2018	2019	2020	2018	2019	2020	
<b>הכנסות</b>						
1,571	1,392	1,202	2,025	1,864	1,606	4 מעסקאות בכרטיסי אשראי
24	20	10	312	376	433	5 הכנסות ריבית, נטו
30	49	42	2	15	13	6 הכנסות אחרות
<b>1,625</b>	<b>1,461</b>	<b>1,254</b>	<b>2,339</b>	<b>2,255</b>	<b>2,052</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>						
37	44	56	152	168	247	13 בגין הפסדי אשראי
583	702	730	724	850	844	7 תפעול <sup>(1)(2)</sup>
329	343	333	456	498	503	8 מכירה ושיוק <sup>(1)(2)</sup>
76	90	76	95	112	97	9 הנהלה וכלליות <sup>(1)(2)</sup>
388	205	140	483	300	223	ט24 תשלומים לבנקים
<b>1,413</b>	<b>1,384</b>	<b>1,335</b>	<b>1,910</b>	<b>1,928</b>	<b>1,914</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>212</b>	<b>77</b>	<b>(81)</b>	<b>429</b>	<b>327</b>	<b>138</b>	<b>רווח (הפסד) לפני מסים<sup>(2)</sup></b>
48	12	(20)	112	87	50	10 הפרשה למסים על הרווח
<b>164</b>	<b>65</b>	<b>(61)</b>	<b>317</b>	<b>240</b>	<b>88</b>	<b>רווח (הפסד) לאחר מסים<sup>(2)</sup></b>
חלק החברה ברווחים לאחר השפעת המס של חברות מוחזקות (במאוחד-כלולות)						
154	179	154	1	4	5	
<b>318</b>	<b>244</b>	<b>93</b>	<b>318</b>	<b>244</b>	<b>93</b>	<b>רווח נקי</b>
<b>רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח)</b>						
<b>1.59<sup>(3)</sup></b>	<b>1.22</b>	<b>0.46</b>	<b>1.59<sup>(3)</sup></b>	<b>1.22</b>	<b>0.46</b>	
מספר המניות הרגילות ששימש לחישוב (במיליונים)						
200	200	200	200	200	200	

(1) מזה: בגין שכר ונלוות בשנים 2019, 2020 ו-2018: 412 מיליון ש"ח, 413 מיליון ש"ח ו-326 מיליון ש"ח, בהתאמה. בסעיפים אלה כלולים בין היתר רכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות בשנים 2019, 2020 ו-2018 בסך של כ-5 מיליון ש"ח, 3 מיליון ש"ח ו-24 מיליון ש"ח, בהתאמה.

(2) תוצאות דוח רווח והפסד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 כוללות הוצאות חד פעמיות בסכום של כ-45 מיליון ש"ח (כ-35 מיליון ש"ח נטו ממס), בגין תכנית התייעלות, לפרטים נוספים ראה ביאור 22. ח, וכן הוצאה בסכום של כ-69 מיליון ש"ח (כ-53 מיליון ש"ח נטו ממס) בגין הפסקת פרויקט טכנולוגי, מערכת לניהול לקוחות ואשראי, לפרטים נוספים ראה ביאור 16. א.

תוצאות דוח רווח והפסד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 כוללות מענק הפרדות חד פעמי בסכום של כ-68 מיליון ש"ח (כ-52 מיליון ש"ח נטו ממס), לפרטים נוספים ראה ביאור 22. ו.

(3) הוצג למפרע בעקבות השינוי שחל בהרכב הון המניות למועד ההנפקה הראשונה של מניות החברה לציבור. לפרטים נוספים ראה ביאור 23. ב.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

מיכל מנצור חכם מנהלת המחלקה לחשבות וכספים חשבונית ראשית	ערן וקנין סמנכ"ל בכיר, CFO	ד"ר רון וקסלר מנהל כללי	תמר יסעור יו"ר הדירקטוריון
---	-------------------------------	----------------------------	-------------------------------

תל אביב, 16 במרץ 2021.

## דוחות על הרווח הכולל

במיליוני ש"ח

מאוחד וחברה			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	ביאור
318	244	93	רווח נקי
<b>רווח (הפסד) כולל אחר לפני מסים:</b>			
6	-	-	התאמות בגין הצגת ניירות ערך לפי שווי הוגן נטו <sup>(1)</sup>
24	(19)	(1)	התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים
30	(19)	(1)	<b>רווח (הפסד) כולל אחר לפני מסים</b>
(7)	5	*-	השפעת המס המתייחס
23	(14)	(1)	<b>רווח (הפסד) כולל אחר לאחר מסים</b>
341	230	92	<b>הרווח הכולל המיוחס לבעלי מניות החברה לאחר מסים</b>

\* סכום הנמוך מ- 0.5 מיליון ש"ח.  
(1) ראה ביאור 5.ד.2.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

החברה		מאוחד		ביאור	
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר			
2019	2020	2019	2020		
<b>נכסים</b>					
137	94	206	125	12	מזומנים ופיקדונות בבנקים
15,157	15,052	23,918	23,180	13	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(79)	(103)	(301)	(382)	13	הפרשה להפסדי אשראי
15,078	14,949	23,617	22,798		חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
63	69	63	69	14	ניירות ערך
1,270	1,418	11	17	15	השקעות בחברות מוחזקות (במאוחד - כלולות)
281	283	363	363	16	בניינים וציוד
6,731	6,347	460	545	16, ב. 17	נכסים אחרים <sup>(1)</sup>
<b>23,560</b>	<b>23,160</b>	<b>24,720</b>	<b>23,917</b>		<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>					
5,046	4,219	5,104	4,296	18	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
14,119	14,416	15,549	15,630	19	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,079	840	1,079	840	20	אגרות חוב סחירות
889	1,239	561	705	21,24	התחייבויות אחרות <sup>(1)</sup>
<b>21,133</b>	<b>20,714</b>	<b>22,293</b>	<b>21,471</b>		<b>סך כל ההתחייבויות</b>
<b>התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות</b>					
2,427	2,446	2,427	2,446	24	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,427	2,446	2,427	2,446	23	סך כל ההון
<b>23,560</b>	<b>23,160</b>	<b>24,720</b>	<b>23,917</b>		<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

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

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## דוחות על השינויים בהון

במיליוני ש"ח

סך הכל ההון	עודפים	רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר	סך הון המניות הנפרע וקרנות הון	קרנות הון		הון המניות הנפרע	
				מבעל שליטה	פרמיה על מניות		
<b>3,117</b>	<b>3,023</b>	<b>(19)</b>	<b>113</b>	<b>17</b>	<b>96</b>	<b>*-</b>	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2017</b>
318	318	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>							
(1)	-	-	(1)	(1)	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
23	-	23	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס <sup>(1)</sup>
<b>3,457</b>	<b>3,341</b>	<b>4</b>	<b>112</b>	<b>16</b>	<b>96</b>	<b>*-</b>	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2018</b>
-	16	(16)	-	-	-	-	השפעה מצטברת בגין הישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב <sup>(2)</sup>
<b>3,457</b>	<b>3,357</b>	<b>(12)</b>	<b>112</b>	<b>16</b>	<b>96</b>	<b>*-</b>	<b>יתרה מותאמת ליום 1 בינואר 2019 לאחר ישום לראשונה</b>
-	*-	-	*-	-	-	*-	השפעת שינויים בהרכב הון מניות <sup>(3)</sup>
244	244	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
(456)	(360)	-	(96)	-	(96)	-	תשלום בגין צרוף עסקים תחת אותה שליטה
(867)	(867)	-	-	-	-	-	דיבידנד <sup>(5)</sup>
<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>							
63	-	-	63	63	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה <sup>(4)</sup>
(14)	-	(14)	-	-	-	-	רווח (הפסד) כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס <sup>(1)</sup>
<b>2,427</b>	<b>2,374</b>	<b>(26)</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2019</b>
93	93	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
(73)	(73)	-	-	-	-	-	דיבידנד <sup>(5)</sup>
<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>							
(1)	-	(1)	-	-	-	-	רווח (הפסד) כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס <sup>(1)</sup>
<b>2,446</b>	<b>2,394</b>	<b>(27)</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2020</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) ראה ביאור 11.
- (2) השפעת היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא מכשירים פיננסיים (ASU 2016-01).
- (3) ראה ביאור 23.ב.
- (4) ראה ביאור 22.ו.
- (5) ראה ביאור 23.ה.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## דוחות על תזרימי המזומנים

במיליוני ש"ח

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	2018	2019	2020	
						<b>תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת</b>
318	244	93	318	244	93	רווח נקי לשנה
						<b>התאמות:</b>
(154)	(179)	(154)	(1)	(4)	(5)	חלק החברה ברווחים בלתי מחולקים של חברות מוחזקות (במאוחד - כלולות)
83	93	165	90	98	171	פחת על בניינים וציוד (לרבות ירידת ערך)
37	44	56	152	168	247	הוצאות בגין הפסדי אשראי
1	-	-	1	-	-	ירידת ערך של ניירות ערך
-	-	(3)	-	-	(3)	רווח ממכירת ניירות ערך שאינן למסחר
-	*-	*-	-	*-	*-	ירידת ערך השקעה בחברה כלולה
*-	*-	-	*-	*-	-	הפסד ממימוש בניינים וציוד
9	(21)	(14)	(18)	(49)	(52)	מסים נדחים, נטו
(61)	7	53	(66)	7	54	שינויים בהפרשות והתחייבויות לעובדים
(1)	1	1	(1)	1	1	שיערוך פיקדונות בתאגידים בנקאיים
-	63	-	-	63	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה <sup>(2)</sup>
-	(9)	-	-	-	-	הטבה שניתנה לחברות בנות
-	(10)	(4)	-	(10)	(4)	רווח שטרם מומש מהתאמות לשווי הוגן של ניירות ערך
10	11	7	-	-	-	דיבידנד שהתקבל מחברת בת
(3)	9	8	(4)	13	10	התאמות בגין הפרשי שער
						<b>שינויים בנכסים שוטפים</b>
(820)	(1,637)	75	(907)	(2,051)	364	שינוי בחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
(828)	(811)	491	(66)	(66)	61	שינוי בנכסים אחרים, נטו <sup>(1)</sup>
						<b>שינויים בהתחייבויות שוטפות</b>
771	205	297	689	316	81	שינוי בזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
-	3	2	-	3	2	הפרשי צבירה שנכללו בפעילות השקעה ומימון
5	(107)	200	(51)	58	(9)	שינוי בהתחייבויות אחרות, נטו <sup>(1)</sup>
<b>(633)</b>	<b>(2,094)</b>	<b>1,273</b>	<b>136</b>	<b>(1,209)</b>	<b>1,011</b>	<b>מזומנים נטו מפעילות (לפעילות) שוטפת</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) השינוי בנכסים אחרים נטו והתחייבויות אחרות נטו, לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 כולל שינוי בגין נכס זכות שימוש והתחייבויות להכירה, ראה ביאור 1.ג.2.

(2) ראה ביאור 22.ו.

- הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

-----



## דוחות על תזרימי המזומנים (המשך)

במיליוני ש"ח

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	2018	2019	2020	
<b>תזרימי מזומנים מפעילות השקעה</b>						
(121)	(142)	(166)	(127)	(146)	(170)	רכישת בניינים וציוד
*-	(1)	(1)	*-	(1)	(1)	רכישת מניות בחברה כולה
(2)	(20)	(5)	(2)	(20)	(5)	רכישת ניירות ערך
-	(456)	-	-	(456)	-	צירוף עסקים תחת אותה שליטה
*-	*-	-	*-	*-	-	תמורה מממוש בניינים וציוד
-	-	6	-	-	6	תמורה מממוש ניירות ערך שאינן למסחר
(8)	(7)	(8)	(8)	(7)	(8)	הפקדת פיקדונות בבנקים
8	7	6	8	7	6	משיכת פיקדונות מבנקים
(69)	340	(1)	(843)	(524)	210	שינוי באשראי למחזיקי כרטיס ולבתי עסק, נטו, לרבות פקטורינג
<b>(192)</b>	<b>(279)</b>	<b>(169)</b>	<b>(972)</b>	<b>(1,147)</b>	<b>38</b>	<b>מזומנים נטו מפעילות (לפעילות) השקעה</b>
<b>תזרימי מזומנים מפעילות מימון</b>						
-	(867)	(73)	-	(867)	(73)	תשלום דיבידנד לבעלי המניות
-	1,070	-	-	1,070	-	הנפקת אגרות חוב סחירות
-	-	(239)	-	-	(239)	פירעון אגרות חוב
809	2,233	(827)	817	2,267	(808)	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים, נטו
<b>809</b>	<b>2,436</b>	<b>(1,139)</b>	<b>817</b>	<b>2,470</b>	<b>(1,120)</b>	<b>מזומנים נטו (לפעילות) מפעילות מימון</b>
(16)	63	(35)	(19)	114	(71)	עלייה (ירידה) במזומנים
89	76	130	113	98	199	יתרת מזומנים לתחילת השנה
3	(9)	(8)	4	(13)	(10)	השפעת תנועות בשער הליפין על יתרות המזומנים
<b>76</b>	<b>130</b>	<b>87</b>	<b>98</b>	<b>199</b>	<b>118</b>	<b>יתרת מזומנים לסוף השנה</b>
<b>ריבית, מסים ודיבידנדים ששולמו ו/או התקבלו</b>						
28	71	64	339	422	486	ריבית שהתקבלה
20	43	51	24	46	53	ריבית ששולמה
11	13	9	1	1	2	דיבידנדים שהתקבלו
71	65	16	163	169	134	מסים על ההכנסה ששולמו
27	14	23	35	14	25	מסים על ההכנסה שהתקבלו
<b>נספח א' - פעולות השקעה ומימון שאינן כרוכות בתזרימי מזומנים</b>						
3	13	7	4	13	7	רכישת בניינים וציוד כנגד התחייבות לספקים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

ישראל כרטיס בע"מ ("החברה" או "ישראל כרטיס") נוסדה בישראל בשנת 1975 ומאז היא פועלת כחברת כרטיסי אשראי, כסולק ובתחום התשלומים. כמשמעות מונח זה על-פי הוראות ונוהלי הפיקוח על הבנקים, וביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה פועלת בתחומי ההנפקה (ותפעול ההנפקה)<sup>94</sup> והסליקה של כרטיסי חיוב מהמותגים "Mastercard", "ישראל כרטיס"<sup>95</sup>, "American Express" ו-"Visa" ("מותגי הקבוצה")<sup>96</sup>; וכן בתחום המימון, במסגרתו מציעה הקבוצה ללקוחותיה הפרטיים והעסקיים מוצרים ופתרונות מימון על-פי אופי פעילות הלקוח ומאפייניו תוך שימת לב לסיווגו (אשראי לאנשים פרטיים; אשראי מסחרי). נכון ליום 31 בדצמבר 2020 ("מועד הדוח") ולמועד חתימת הדוח, ישראל כרטיס הינה חברה ציבורית אשר מנייתיה החלו להיסחר בבורסה לניירות ערך בתל-אביב בע"מ ("הבורסה") החל מאפריל 2019.

הדוחות הכספיים אושרו לפרסום על-ידי הדירקטוריון ביום 16 במרץ 2021.

**ב. אירועים מהותיים בתקופת הדוח**

**1. היפרדות החברה מבנק הפועלים**

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

ביום 2 בפברואר 2020, פרסם בנק הפועלים דיווח מידי, לפיו במסגרת השלמת ההיפרדות של הבנק מהחברה, כנדרש בחוק שטרומ, אישר דירקטוריון בנק הפועלים, ביום 2 בפברואר 2020, את החלוקה של מלוא יתרת מניות החברה שהוחזקו על-ידי בנק הפועלים (66,009,318 מניות רגילות), כדיבדנד בעין לבעלי מניות בנק הפועלים ("החלוקה"). על-פי דיווח בנק הפועלים, המניות שחולקו משוחררות מחסימה, המועד הקובע ויום האקס חלו ביום 5 במרץ 2020, ותאריך חלוקת הדיבדנד בעין היה ביום 9 במרץ 2020. כמו-כן, על-פי דיווח בנק הפועלים, בהתחשב בכך שהחלוקה עשויה להביא לכך שבעלי מניות מסוימים של בנק הפועלים יחזיקו מיד לאחר החלוקה במניות החברה בשיעור המצריך היתר מנגיד בנק ישראל (מעל 5%) או תיקון היתר שבידם, מסר בנק ישראל לבנק הפועלים, כי הוא לא יזום ולא ימליץ על נקיטת אמצעי אכיפה כנגד בעלי מניות בנק הפועלים שכתוצאה מהחלוקה יחזיקו במניות החברה בשיעור העולה על 5% או על השיעור שהותר להם בהיתר מנגיד בנק ישראל, בכפוף למכירת החזקות העודפות בתוך שישה (6) חודשים ממועד החלוקה בפועל ובכפוף לתנאים ומגבלות על רכישת אמצעי שליטה נוספים בחברה ועל שימוש בזכויות הנלוות לאמצעי השליטה העודפים. במועד השלמת החלוקה, חדל בנק הפועלים מלהחזיק במניות החברה. במועד בו חדל בנק הפועלים בע"מ לשלוט בחברה, החל מיום 9 במרץ 2020, חדלו ישראל כרטיס וכל אחת מהחברות המוחזקות על-ידיה: יורופיי ופרימיום אקספרס, מלהיות 'תאגיד עזר'<sup>97</sup>, כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("תאגיד עזר" ו-"חוק הבנקאות רישוי", בהתאמה), ולהבנת

<sup>94</sup> "תפעול הנפקה" ו-"מתפעל הנפקה" (לפי העניין) - ביצוע הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב (למעט ההנפקה עצמה של כרטיסי החיוב וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהנפקת כרטיסי החיוב והשימוש בו). בתחום ההנפקה, כחלק מיישומן של הוראותיו של החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), תשע"ז-2017 ("חוק שטרומ"), הקבוצה מהווה 'מנפיקה' ו-'מתפעלת הנפקה' בקשר עם כרטיסים חוץ בנקאיים ו-'מנפיקה'/מנפיקה במשותף ו/או 'מתפעלת הנפקה' בקשר לכרטיסים בנקאיים. אלא אם צוין או משתמע אחרת מתוכן הדברים או הקשרם, תיאור פעילות ההנפקה בדוח זה הינה לרבות 'תפעול הנפקה'.

<sup>95</sup> ציון, כי ככלל, החל משנת 2019 החלה החברה לחדש כרטיסים "מקומיים" (כרטיסים שניתנים לשימוש בבתי העסק הסולקים בארץ בלבד) מהמותג הפרטי "ישראל כרטיס" שפג או שיפוג תוקפם לכרטיסים בינלאומיים ממותג "Mastercard" וכן, ככלל, לא להציע עוד ללקוחות חדשים כרטיסים "מקומיים" מהמותג הפרטי כאמור, וזאת כחלק מהיערכות החברה לכניסתו לתוקף של תקן EMV (ראה סעיף 2.1.3 (ד) לדוח דירקטוריון זה), והכל באופן מדורג, בהתאם להשלמת היערכות נדרשת.

<sup>96</sup> פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה מתבצעת באמצעות החברה, יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ ("יורופיי") ופרימיום אקספרס בע"מ (לשעבר "פועלים אקספרס בע"מ") ("פרימיום אקספרס"), חברות בנות בבעלות מלאה של החברה. לפרטים אודות הסכם למיזוג יורופיי עם ולתוך החברה, ראה סעיף 1.1.2 לדוח דירקטוריון זה.

<sup>97</sup> לעניין סיווגה של פרימיום אקספרס כ'סולק לא מהותי' בהתאם להוראת הפיקוח על הבנקים והקלות דיווח מסוימות החלות עליהן בעקבות כך, ראה ביאור 2.ב.1 לדוחות הכספיים של שנת 2020.

### ב. אירועים מהותיים בתקופת הדוח (המשך)

#### 1. היפרדות החברה מבנק הפועלים (המשך)

החברה, החל מאותו מועד לא חלות עליהן עוד הוראות חוק הבנקאות רישוי החלות על תאגיד עזר, אך הן ממשיכות להיות כפופות לפיקוחו של הפיקוח על הבנקים בקשר עם, בין היתר, פעילותן כ- 'חברות כרטיסי אשראי' וכ- 'סולק'. כחלק משינוי מעמדה של החברות כאמור, רשאיות החברות לעסוק בתחומי פעילות המותרים להן על-פי רישיון הסולק הקבוע שהוענק להן על-ידי הפיקוח על הבנקים ביום 28 בינואר 2020, כולל כאלה אשר גופים שהינם תאגידי עזר מנועים מלעסוק בהם, 98 וכן להחזיק או לשלוט בשיעור העולה על 20% מאמצעי השליטה בתאגיד שעיסוקיו אינם מפורטים ברישיון הקבוע.

בנוסף, יצויין, כי כחלק מהיערכות ליישום חוק שטרומ, רכשה החברה עוד בחודש מרץ 2019 מבנק הפועלים, את מלוא הון המניות של פרימיום אקספרס וזאת בתמורה ל-456 מיליון ש"ח. הרכישה טופלה בדוחות הכספיים לשנת 2019 בשיטת ה-

#### As Pooling

#### 2. רישיון סולק

ביום 28 בינואר 2020, העניק הפיקוח על הבנקים לחברה ולכל אחת מחברות כרטיסי האשראי האחרות בקבוצה, יורופיי<sup>99</sup> ופרימיום אקספרס, רישיון סולק על-פי סעיף 36א לחוק הבנקאות רישוי ("הרישיון הקבוע").

בהתאם לרישיון הקבוע, ישראלכרט תהא רשאית לעסוק, בין היתר, בתחומי הפעילות הבאים: הנפקה, סליקה ותפעול של כרטיסי חיוב או אמצעי תשלום; מתן אשראי (למעט אשראי לדיור); ניהול ותפעול מועדוני לקוחות ותכניות נאמנות של לקוחות ישראלכרט; ניטור וניתוח דאטה פיננסית וניהול סיכונים; מתן שירותים ללקוחות ישראלכרט אגב רכישת מוצרים; ניהול חשבון תשלום; שיווק ומכירת ביטוח וכן שיווק פוליסות חיסכון קופות גמל להשקעה (ללא סיכוני חיתום), בכפוף לקבלת רישיון על-פי כל דין, אשר נכון למועד חתימת הדוח, אין וודאות בנוגע למועד בו יינתן, ככל שיינתן; וכל פעילות אחרת הנלווית לתחומי הפעילות האמורים או הנדרשת לשם ביצועם. כמו-כן הותר לחברה להמשיך ולשלוט בכל אמצעי השליטה בחברות הקבוצה:<sup>100</sup> יורופיי, פרימיום אקספרס, ישראלכרט מימון בע"מ ("ישראלכרט מימון"), צמרת מימונים בע"מ ("צמרת מימונים"), גלובל פקטורינג בע"מ ("גלובל פקטורינג") וישראלכרט (נכסים) 1994 בע"מ ("ישראלכרט נכסים").

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

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

#### 3. רישיון סוכן-תאגיד לחברה בת ייעודית

ביום 31 באוגוסט 2020 קיבלה החברה מאת הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון ("הממונה על שוק ההון") אישור להנפיק רישיון סוכן-תאגיד לחברה בת יעודית בבעלותה המלאה (בסעיף זה: "סוכנות הביטוח") בענפי ביטוח כללי וביטוח פנסיוני (בסעיף זה: "הרישיון"), בכפוף לתנאי הרישיון. בהתאם לתנאי הרישיון, סוכנות הביטוח תהא רשאית לעסוק בתיווך בביטוח בענפי ביטוח כללי, תיווך בביטוח בריאות במוצרי נסיעות לחו"ל (אך לא מוצרי ביטוח בריאות אחרים) ותיווך בביטוחי חיים אגב הלוואות לדיור בלבד. כניסתו של הרישיון לתוקף מותנית בעמידה בכלל הוראות הדין החלות על בקשה לרישיון סוכן ביטוח, לרבות תשלום אגרות, וכן באישור הסכמי ההתקשרות של סוכנות הביטוח עם לפחות ארבעה גופים מוסדיים על-ידי

<sup>98</sup> בהתאם לרישיון הקבוע, ישראלכרט תהא רשאית לעסוק, בין היתר, בתחומי הפעילות הבאים: הנפקה, סליקה ותפעול של כרטיסי חיוב או אמצעי תשלום; מתן אשראי (למעט אשראי לדיור); ניהול ותפעול מועדוני לקוחות ותכניות נאמנות של לקוחות ישראלכרט; ניטור וניתוח דאטה פיננסית וניהול סיכונים; מתן שירותים ללקוחות ישראלכרט אגב רכישת מוצרים; ניהול חשבון תשלום; שיווק ומכירת ביטוח וכן שיווק פוליסות חיסכון קופות גמל להשקעה (ללא סיכוני חיתום), בכפוף לקבלת רישיון על-פי כל דין, אשר נכון למועד חתימת הדוח, אין וודאות בנוגע למועד בו יינתן, ככל שיינתן. בנוסף, תחילת פעילות בחלק מתחומי העיסוק כפופה למתן הודעה לפיקוח על הבנקים על השלמת ההיערכות ליישומם ופירוט האמצעים שננקטו לזיהוי הסיכונים בפעילות, ניהולם ובקרתם ולאיי התנגדות הפיקוח בתוך פרק זמן שנקבע.

<sup>99</sup> בהתאם לאמור בביאור 1.ב.5 להלן, רישיון הסולק של יורופיי עתיד להתבטל.

<sup>100</sup> "הקבוצה" או "קבוצת ישראלכרט" בדוחות הכספיים לשנת 2020 - משמעם ישראלכרט בע"מ ביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה.

ב. אירועים מהותיים בתקופת הדוח (המשך)

3. רישיון סוכן-תאגיד לחברה בת ייעודית (המשך)

הממונה (במודל תגמול עמלה אחידה ברמת מוצר). כמו-כן, כחלק מתנאי רישיון הסולק שהוענק לחברה, כפופה פעילות החברה בתחום לאי התנגדות הפיקוח על הבנקים לכך, בתוך 90 יום ממועד מתן הודעת החברה לפיקוח על הבנקים על השלמת ההיערכות ליישום הפעילות וזיהוי וניהול הסיכונים בה. בד בבד להענקת הרישיון, הוענק לחברה היתר שליטה בסוכנות הביטוח במסגרתו נקבעו בין היתר מגבלות ו/או חובת דיווח לממונה (לפי העניין) בקשר עם העברת אמצעי שליטה בסוכנות הביטוח. להערכת החברה היא צפויה להתחיל לפעול בתחום הביטוח במהלך המחצית השנייה של שנת 2021. לפרטים אודות סיום עתירה מנהלית שהוגשה על-ידי לשכת סוכני ביטוח בישראל כנגד הממונה על שוק ההון, הממונה על התחרות, החברה וסוכנות, ראה ביאור 19.ד.24 להלן.

4. השפעות התפשטות מגיפת הקורונה

החל מהרבעון הראשון של שנת 2020 (ולמועד חתימת הדוח), עקב התפשטותה של מגיפת הקורונה, ננקטו במרבית מדינות העולם, ובהן ישראל, אמצעים שונים לצמצום החשיפה למגיפה, לרבות מגבלות תנועה (מקומיות ובינלאומיות) והתקהלות, קביעת הנחיות לבידוד וסגר, סגירת עסקים, מקומות בילוי ופנאי וכדומה, אשר שונו מעת לעת, בין היתר כתגובה לרמת התחלואה בציבור ו/או השפעות נקיטת האמצעים על כלכלת אותן מדינות. ככלל, וכמפורט להלן, להתפרצות המגיפה והתפשטותה כמו גם נקיטת אמצעים לצמצום החשיפה כאמור, השפעות שליליות משמעותיות על הכלכלה העולמית (והישראלית), וכתוצאה מכך גם השפעות שליליות משמעותיות על ענפי פעילותה של הקבוצה כמתואר להלן.

התפשטות מגיפת הקורונה בעולם ובישראל והתפשטותה החוזרת כמפורט להלן, מעוררות רמה גבוהה של אי ודאות במגוון אספקטים לרבות כלכליים, בריאותיים וחברתיים.

עם התפרצות המגיפה בישראל במהלך חודש פברואר 2020, הודיעה הממשלה על צעדי ריחוק חברתי מתגברים, לרבות סגר משמעותי בין התאריכים 1 באפריל 2020 ועד 19 באפריל 2020 ("תקופת הסגר הראשון"), אשר בין יתר הגורמים הובילו לעלייה ניכרת בשיעורי האבטלה הרחב במשק,<sup>101</sup> ("שיעור האבטלה") מרמה של כ-4% עובר לפרוץ המשבר לרמה של כ-26% בסוף חודש אפריל 2020 (רמת השיא בתקופת הדוח). החל מיום 20 באפריל 2020 עם כניסתם לתוקף, באופן הדרגתי, של צעדי הקלות בתקנות החירום ונקיטת פעולות מצד הרשויות נכון לרבעון השני של שנת 2020, היה המשק הישראלי במסלול הדרגתי של חזרה לפעילות עסקית. אולם, במהלך הרבעון השלישי של שנת 2020, בעקבות העלייה במספר הנדבקים והתפרצות "גל שני" של תחלואה הוטלו מגבלות דומות למגבלות שהוסרו, אשר הוחמרו עד לכדי סגר מהודק שהוטל בתחילת תקופת חגי תשרי (מיום 18 בספטמבר 2020 ועד ליום 18 באוקטובר 2020) ("תקופת הסגר השני"). בתקופת הסגר השני חלה ירידה משמעותית בפעילות במשק, אם כי ברמה פחותה מזו שבתקופת הסגר הראשון. שיעור האבטלה במשק ערב תקופת הסגר השני עמד על כ-10.4% ועלה לכ-14.6% בחודש ספטמבר 2020 בעיצומה של תקופת הסגר השני. מגמה זו בשיעור האבטלה נמשכה ואף הוחמרה במחצית הראשונה של חודש אוקטובר 2020, במהלכה הגיע שיעור האבטלה לכ-22.7%. במהלך הרבעון הרביעי לשנת 2020 ועם הירידה בקצב התפשטות המגיפה החלו בארץ צעדי פתיחה מחודשים והדרגתיים של המשק בישראל. בתחילת חודש דצמבר 2020 אושרו בשימוש חירום שני חיסונים נגד הקורונה, המהווים אבן דרך במאבק למיגור המגיפה. בזכות אישור חירום זה, מסוף הרבעון הרביעי של שנת 2020 התחיל מבצע חיסונים נרחב הן בעולם ובפרט בישראל, אשר הביא לקצב התחסנות מהיר בקרב צוותי הרפואה ובאוכלוסיות בסיכון בישראל. אולם, לקראת סוף הרבעון הרביעי לשנת 2020 ובמהלך הרבעון הראשון לשנת 2021 הואץ שוב קצב התפשטות המגיפה בארץ. עקב עלייה במספר הנדבקים והתפרצות "גל שלישי" של תחלואה החליטה הממשלה בישראל ליישם שוב צעדי התגוננות שונים כך שהוכרז על סגר שלישי אשר הוחמר לסגר מלא בו חודשו ההגבלות הנוקשות על התנועה והפעילות (מיום 27 בדצמבר 2020 ועד ליום 6 בפברואר 2021) ("תקופת הסגר השלישי"). שיעור האבטלה במשק ערב תקופת הסגר השלישי, קרי, במחצית השנייה של חודש דצמבר 2020 עמד על כ-13.7% כאשר המגבלות העיקריות נותרו על פעילות ענפי הבידור, התיירות והפנאי, דבר שהאט את קצב ההתאוששות. עם זאת, המסחר והקניונים נשארו פתוחים במרבית חודש דצמבר 2020 עד ההחלטה על הסגר השלישי החל מה-27 בדצמבר 2020, כאשר ההגבלות הנוספות שהוטלו בחודש ינואר 2021 והשבתת מערכת החינוך הביא לעלייה בשיעור האבטלה באופן בו שיעור האבטלה במחצית השנייה של חודש ינואר 2021 עמד על כ-19.1%. עם זאת על-פי תחזית בנק ישראל מיום 4 בינואר 2021 שיעור האבטלה צפוי לרדת בשנת 2021 ולעמוד בטווח שבין 7.7% ל-11%<sup>102</sup>

<sup>101</sup> שיעור האבטלה הינו "שיעור האבטלה הרחב" לפי הגדרת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הכוללת גם עובדים שיצאו לחל"ת.  
<sup>102</sup> על-פי הודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 4 בינואר 2021 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר, ינואר 2021".

**4. השפעות התפשטות מגיפת הקורונה (המשך)**

וזאת כתוצאה מהציפייה להמשכיות מבצע חיסונים, היעילות הרפואית של החיסון (לרבות יעילות מול מוטציות שהתגלו לאחרונה בעולם), מלאי זמין של החיסון בישראל, היענות הציבור להתחסן והרחבת מבצע חיסונים לאוכלוסיות גיל נוספות, אשר צפויה להוביל להתאוששות המשק. בשים לב להשפעות המשבר כאמור נקטה הממשלה במספר פעולות כלכליות במהלך שנת 2020 אשר נועדו לתמוך ולתמוך בכלכלה ובכוח הקניה כגון הרחבת הזכאות לדמי אבטלה בהתאם לתכנית "רשת ביטחון כלכלית - 2020-2021" שפורסמה ברשומות, בחודש יולי 2020. משרד האוצר ובנק ישראל מקדמים ומפעילים כלים מגוונים במטרה להקל על האוכלוסייה הפרטית, על המגזר העסקי והשווקים הפיננסיים.

למועד חתימת הדוח, ככלל, המסחר במשק נפתח, תוך הגבלות ספציפיות של שמירת מרחק, עם זאת, קיים חוסר ודאות, בין היתר, בדבר עיתוי היקף ההחזרה למעגל העבודה של עובדים רבים במשק שנשלחו לחל"ת ו/או פוטרו. חלק מהעסקים שחידשו את פעילותם לא החזירו לעבודה את כלל עובדיהם ופעילותם הכלכלית לא חזרה באופן מלא לרמתה טרום פרוץ המגיפה.

הערכות החברה להלן, אודות השפעות מגיפת הקורונה על פעילותה ותוצאותיה, לרבות בדבר ההפרשה להפסדי אשראי, נערכו על-פי מספר הנחות בסיס ביחס לפרמטרים שונים, כגון שיעור האבטלה במשק והשינוי בצריכה הפרטית, אשר הוערכו נכון לסוף שנת 2020 בשיעור דומה במהותו לשיעור תחזית בנק ישראל.<sup>18</sup>

במהלך תקופת הדוח ועד חתימתו, נקטה הקבוצה בפעולות שונות שמטרתן לצמצם את השפעת הפגיעה של מגיפת הקורונה על הקבוצה, ולהבטיח את המשך פעילותה התקינה ואת בריאותם של עובדיה, ובכלל זה המשך מתן שירותים רציף ללקוחותיה במגזרי הפעילות השונים. בהיותה 'מפעל חיוני' (ראה ביאור 20.2.24 תחת הכותרת "הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה") פועלת החברה במהלך המגיפה במתכונת מותאמת, בניהול צוות חירום מיוחד האחראי על האספקטים השונים הרלוונטיים להתמודדות עם המגיפה, תוך בחינת מספר העובדים השוהים בו-זמנית במשרדי החברה בהתאם לדרוש לצורך הבטחת פעילותה החיונית ושמירת בריאותם של העובדים, ותוך שמירת קשר רציף עם העובדים ויישומם של פתרונות טכנולוגיים המאפשרים לרוב המכריע מהעובדים המועסקים בתקופת המגיפה לבצע משימות שוטפות מהבית. פעילות החברה במהלך תקופת המגיפה והמגבלות בגינה נעשית תוך עמידה בתקנות שעת חירום לצמצום התפשטות מגיפת הקורונה, בהוראות הנחיות משרד הבריאות, בשים לב להקלות רגולטוריות והנחיות בנק ישראל ויתר התקנות המחייבות. כמו-כן, החברה יישמה צעדים רלוונטיים להבטחת המשכיות עסקית בהתאם לתכניות החברה (בהתאמות הנדרשות) להתמודדות עם מצבי חירום בתרחישים שונים, שייעודם הבטחת המשך מתן שירות בערוצים השונים.

תכנית התייעלות - ביום 29 בדצמבר 2020, אישר דירקטוריון החברה תכנית התייעלות, וזאת לאור שינויים דינאמיים בסביבה התחרותית בה פועלת החברה לצד השלכות משבר הקורונה, ולבצע פעולות התייעלות במגוון נושאים ופעילויות. במסגרת תכנית התייעלות, תצומצם מצבת כח האדם בהיקף של כ-220 עובדים, מתוכם כ-100 עובדים המועסקים בחוזים אישיים או במיקור חוץ, וכ-120 עובדי חברה בהסכם קיבוצי בהתאם לתכנית פרישה מרצון. לעיקרי מתווה הפרישה מרצון כפי שאושר על-ידי הדירקטוריון החברה ולהשלכות הכספיות, ראה ביאור 22.י להלן.

לפרטים אודות הוראות רגולטוריות שונות החלות על החברה ופעילותה ושעניינן מגיפת הקורונה, ראה ביאור 20.2.24 ו-21.2.24 להלן.

להלן פרטים אודות ההשפעות העיקריות של מגיפת הקורונה על מגזרי פעילות החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 ועד סמוך למועד חתימת הדוח:

**מגזר ההנפקה ומגזר הסליקה**

החל מהמחצית השנייה של חודש פברואר 2020, נוכח התפרצותה של מגיפת הקורונה בישראל ובעולם ועד מועד חתימת הדוח, חל קיטון בפעילות הקבוצה במגזרי ההנפקה והסליקה לעומת התקופה המקבילה אשתקד. בתקופת הסגר הראשון, עם כניסתן לתוקף של הגבלות הממשלה על פעילות המשק, חלה גם ירידה משמעותית ביותר בהיקפי העסקאות לעומת שנה קודמת (עד כדי צמצום כמעט מוחלט של היקפי הפעילות בתחומים מסוימים). החל מיום 20 באפריל 2020 עם כניסתם לתוקף, באופן הדרגתי, של צעדי ההקלות בתקנות החירום ונקיטת פעולות מצד הרשויות להחזרת המשק לפעילות עסקית וכלכלית רגילה, בתקופה שלאחר הסגר הראשון, חלה התאוששות בהיקפים משתנים במחזורי פעילות במגזרי ההנפקה והסליקה בחלק מהענפים, באופן דומה במהותו למתווה חזרת המשק לפעילות על-פי תחום הפעילות הרלוונטי. כאמור לעיל, בסמוך לתקופת

**ב. אירועים מהותיים בתקופת הדוח (המשך)****4. השפעות התפשטות מגיפת הקורונה (המשך)****מגזר ההנפקה ומגזר הסליקה (המשך)**

הגי תשרי, החלה תקופת הסגר השני, במסגרתה חלה ירידה משמעותית נוספת בהיקפי העסקאות לעומת שנה קודמת, אך עם זאת בהיקפים נמוכים מאשר בתקופת הסגר הראשון. בחודשים נובמבר ודצמבר 2020 חלה התאוששות בפעילות הכלכלית לאור היציאה ההדרגתית מהסגר השני אשר התאפיינה בחזרה לשגרה של ענפי התיירות והתעופה למדינות ירוקות ובהתרת חלק מהמגבלות כדוגמת הסרת מגבלות תנועה בין הערים, פתיחה חלקית של מערכת החינוך, מלונאות, מקומות ועסקים שאינם מקבלים קהל ועוד. כמו-כן, מחזורי הפעילות בתיירות היוצאת עלו ברבעון הרביעי של שנת 2020 בהשוואה לתקופה שלאחר הסגר הראשון, אך עדיין נמוכים אל מול אשתקד.

עם פרוץ המגיפה ועד בסמוך למועד חתימת הדוח, עיקר השפעות המגיפה על פעילות מגזרי ההנפקה והסליקה, באו לידי ביטוי בתחומים מסוימים, כגון: תיירות, תעופה, תרבות, נופש, פנאי ומסעדות, אשר בהם השפעות המגיפה (ובכללן המגבלות ותקנות החירום שהוטלו) הביאו לקיטון בהיקפי פעילות התשלומים בעוצמה משתנה אך מהותית ואף מהותית מאוד לפי העניין (עד כדי צמצום כמעט מוחלט של הפעילות בחלק מהתחומים בתקופות הסגר הראשון, השני והשלישי).

מנגד, בשנת 2020, חל גידול בעיקר בפעילות מגזרי ההנפקה והסליקה הקשורה לתחום המזון, הפארמה ומוצרי צריכה אחרים כגון מוצרי חשמל ואלקטרוניקה ומוצרים לבית לעומת אשתקד.<sup>103</sup>

יצוין, כי הירידה במחזורי הפעילות משפיעה באופן שלילי על הכנסות הקבוצה מבתי עסק, נטו ועל חלק מהכנסות הקבוצה בגין מחזיקי כרטיס אשראי, ומנגד מובילה לקיטון בהוצאות המשתנות של הקבוצה התלויות במחזורי הפעילות. כמו-כן, ביצעה החברה פעולות נוספות במטרה להתאים גם את היקף חלק מההוצאות הקבוצה לירידה במחזורי הפעילות בתקופת הדוח.

**מגזר המימון**

התפשטות מגיפת הקורונה, הירידה בהיקפי הפעילות הכלכלית במשק, העלייה בשיעור האבטלה והמגבלות שמטילות הרשויות בישראל כפי שפורטו לעיל, עלולות להוביל לפגיעה בהכנסה של לקוחות הקבוצה, בנוסף, ההקלות שהוחלו על הליכי פשיטת רגל בהתאם לחוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח-2018, עלולות גם לפגוע ביכולת הגבייה של החברה. לכל אלה השפעה מהותית על פעילות מגזר המימון של הקבוצה במהלך המגיפה ועד בסמוך למועד חתימת הדוח.

בתקופה שבין המחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ועד למועד חתימת הדוח, השפעות העיקריות של המגיפה על תחום זה באות לידי ביטוי (ועשויות לבוא גם בתקופות נוספות) בעיקר בגידול בהפרשות להפסדי אשראי קבוצתיות ופרטניות לאור עלייה בסיכון האשראי של חלק מלקוחות הקבוצה ועלייה בסיכון לכשל תמורה בענפים שפעילותם נפגעה בצורה מהותית יותר בעקבות התפשטות המגיפה (כגון תיירות, פנאי, תרבות ועוד), בגידול בהיקף המחיקות, בין היתר, בעקבות סגירתן של לשכות ההוצאה לפועל במהלך תקופת הסגר הראשון והקלות שהוחלו על הליכי פשיטת רגל בהתאם לחוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח-2018, אשר עשויות לפגוע ביכולת הגבייה של החברה ובקיטון במכירות האשראי. השפעות כאמור בתקופות עתידיות אינן וודאיות והנהלת החברה התחשבה בחוסר הוודאות האמור בעת קביעת אומדן שיעורי הפרשה להפסדי אשראי כמפורט להלן.

כמו-כן, בשים לב לנסיבות המגיפה, הערכות ואומדני החברה בגינן, חלו שינויים מהותיים בהתייחס לאומדנים ששימשו לאמידת ההפרשה להפסדי אשראי לצרכי הדוחות השנתיים לשנת 2020 ביחס לאלו ששימשו לצרכי הדוחות השנתיים לשנת 2019. כתוצאה מהאמור החברה הגדילה את ההפרשה להפסדי אשראי על מנת לשקף את הגידול המוערך בהפסדי האשראי הפוטנציאליים. כמו-כן, החברה בחנה את הסיכון הגלום בהלוואות אשר נדחו, כמפורט להלן, ובהלוואות נוספות שלא נדחו, וסיווגה כחובות בהשגחה מיוחדת, חובות בעלי מאפיינים מסוימים אשר להערכת החברה יתכן ותחול הרעה באיכות האשראי שלהם (גם אם אין פיגור בחוב למועד חתימת הדוח), ובהתאם הגדילה את ההפרשה להפסדי אשראי בגינם. מרבית הגידול בהפרשה להפסדי אשראי בא לידי ביטוי כבר ברבעון הראשון לשנת 2020. אולם, על מנת לשקף את ההרעה בתחזית המקרו כלכלית, נכון למועד חתימת הדוח, כתוצאה מהמשך השפעתו השלילית של משבר הקורונה על הפעילות הכלכלית במשק, ובעיקר על האבטלה במשק והצריכה הפרטית, הגדילה החברה גם במהלך הרבעונים השני והשלישי לשנת 2020 את ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי כדי לשקף את הגידול האפשרי בהפסדי האשראי כאמור לעיל. לאורך תקופת המשבר בחנה החברה מספר תרחישים הקשורים עם השפעתה של המגיפה על המשק וההשפעה הנגזרת בכל הנוגע להפרשה הצפויה בתיק האשראי,

<sup>103</sup> ראה גם פרסומי בנק ישראל בנושא רכישות כרטיסי אשראי כתוצאה ממגיפת הקורונה המתפרסמים מדי שבוע:

<https://www.boi.org.il/he/Pages/Indicators.aspx>

## ביאור 1 (המשך)

### ב. אירועים מהותיים בתקופת הדוח (המשך)

#### 4. השפעות התפשטות מגיפת הקורונה (המשך)

##### מגזר המימון (המשך)

בעיקר על בסיס פרמטרים כגון שיעור האבטלה, שינוי בצריכה הפרטית וקצב חזרת המשק לפעילות. יצוין כי קיימת רמה גבוהה של אי ודאות המחייבת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים, הבאה לידי ביטוי ביתר שאת בנסיבות המגיפה.

על רקע אי הודאות הרבה, קיימת אפשרות שהפסדי האשראי יתפתחו באופן שונה מהערכות החברה, אך למועד חתימת הדוח אין ביכולתה של החברה להעריך מתי ובאיזו מידה, בין היתר כתלות בצעדים הננקטים על-ידי הממשלה ובנק ישראל בקשר עם המגיפה, המשך התפתחותה וחומרתה של המגיפה בעתיד והשפעותיה הכוללות על החברה והכלכלה. לאורך זמן, ככל שיעמוד לרשות החברה מידע נוסף לגבי מצב הלווים וסיכויי הגבייה בלווים הבעייתיים, אומדני ההשפעה יעודכנו בהתאם.

#### 5. מיזוג יורופיי

ביום 15 באוקטובר 2020 התקשרה החברה עם יורופיי בהסכם מיזוג, למיזוג של יורופיי עם ולתוך החברה בדרך של מיזוג סטטוטורי (בהתאם להוראות הפרק הראשון לחלק השמיני של חוק החברות, התשנ"ט-1999 ("חוק החברות") והתקנות מכוחו), כך שבמועד השלמת המיזוג תקלוט החברה את כל פעילותה, נכסיה, זכויותיה והתחייבויותיה של יורופיי, ללא מתן תמורה כלשהי, וכתוצאה מכך יורופיי תחדל להתקיים כישות משפטית נפרדת, תתחסל ללא פירוק, מנייתיה יתבטלו והיא תימחק ממרשמי רשם החברות.

בהתאם להסכם המיזוג ותעודת המיזוג שהתקבלה מרשם החברות, מועד המיזוג של יורופיי עם החברה חל ביום 31 בדצמבר 2020.

המיזוג הושלם לאחר שהתקיימו כל התנאים המתלים שנקבעו בהסכם המיזוג ובכלל זה: התקבלה החלטת מיסוי בהסכם עם רשות המסים (להלן: "אישור מס הכנסה"), התקבלו אישורי רשויות וגופים רגולטוריים ככל שנדרשו וכן בוצעו כל הפעולות והתקיימו כל התנאים למיזוג בהתאם לחוק החברות. לפרטים אודות הסכמתה העקרונית של Mastercard Inc. ("MC") למיזוג האמור ראה ביאור 24 ח' להלן. (להשלכות המיסוי, ראה ביאור 10 (4), להלן).

בהתאם לאישור מס הכנסה שהתקבל, המיזוג פטור ממס הכנסה וזאת על-פי הפרק השני בחלק ה'2 לפקודת מס הכנסה. כמו-כן, נקבע באישור מס הכנסה כי לעניין יישום הוראות סעיף 103ח לפקודה בדבר קיזוז הפסדי החברות המשתתפות במיזוג, ההפסדים לצרכי מס של חברת יורופיי יותרו לקיזוז כנגד הכנסתה החייבת של החברה, החל משנת המס שלאחר המיזוג (שנת 2021), ובלבד שבכל שנת מס לא יותר לקיזוז כאמור סכום העולה על 10% מסך כל ההפסדים של יורופיי (פריסה ל-10 שנים) או על 30% מהכנסתה החייבת של החברה באותה שנת מס לפני קיזוז ההפסד משנים קודמות שלפני המיזוג, והכל לפי הנמוך שביניהם. סכום נכס המס בגין קיזוז ההפסדים של יורופיי הינו בסכום לא מהותי עבור החברה. לפרטים נוספים בדבר דוח פרופורמה ראה ביאור 3 להלן.

#### 6. תכנית התייעלות

במסגרת תכנית התייעלות שאישר דירקטוריון החברה, תצומצם מצבת כח האדם בהיקף של כ-220 עובדים, מתוכם כ-100 עובדים המועסקים בחוזים אישיים או במיקור חוץ, וכ-120 עובדי חברה בהסכם קיבוצי בהתאם לתכנית פרישה מרצון. לפרטים נוספים ראה ביאור 22.י להלן.

#### 7. הפחתת מערכת טכנולוגית לניהול לקוחות ואשראי

החל מהרבעון הראשון לשנת 2018 פעלה החברה (באמצעות התקשרות עם צד שלישי) לשיפור ושדרוג מערכות המחשוב והטמעת מערכת לניהול לקוחות ואשראי. ביום 29 בדצמבר 2020 החליט דירקטוריון החברה על הפסקתו של הפרויקט, ומעבר לפיתוח עצמי של רכיבי הבסיס החיוניים של הפרויקט, וזאת כחלק מהיערכות ליישום האסטרטגיה של הקבוצה לצד שינויים דינאמיים בסביבה התחרותית והסביבה המקרו-כלכלית בה היא פועלת, ותעדוף משאבים. לאור החלטת הדירקטוריון, רשמה החברה בדוחות הכספיים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הפסד מירידת ערך בסך של כ-69 מיליוני ש"ח (לפני מס). ראה ביאור 16.א להלן.

### 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 בחשבונאות כספית בארה"ב וגופים נוספים בארה"ב, ומיושמים בהתאם להיררכיה שנקבעה בתקן חשבונאות אמריקאי מס' 168 (תת נושא 10-105 בקודיפיקציה), הקודיפיקציה של תקני החשבונאות של המוסד לתקינה בחשבונאות כספית בארה"ב וההיררכיה של כללי החשבונאות המקובלים. בנוסף לכך, בהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים, למרות ההיררכיה שנקבעה בתקן אמריקאי מס' 168, הובהר כי כל עמדה שנמסרה לציבור על ידי רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב או על-ידי צוות רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב לגבי אופן היישום של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב היא כלל חשבונאות המקובל בבנקים בארה"ב.

תקני דיווח כספי בינלאומיים ("IFRS") - תקנים ופרשנויות שאומצו על-ידי הוועדה לתקני חשבונאות בינלאומיים (IASB) והם כוללים תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ותקני חשבונאות בינלאומיים (IAS), לרבות פרשנויות לתקנים אלה שנקבעו על-ידי הוועדה לפרשנויות של דיווח כספי בינלאומי (IFRIC) או פרשנויות שנקבעו על-ידי הוועדה המתמדת לפרשנויות (SIC), בהתאמה.

1. החברה - ישראלכרט בע"מ.
2. הקבוצה - החברה וחברות מאוחדות שלה.
3. חברות בנות / מאוחדות - חברות שדוחותיהן מאוחדים באופן מלא עם דוחות החברה.
4. חברות כלולות - חברות, למעט חברות מאוחדות, שהשקעת החברה בהן, במישרין או בעקיפין, כלולה בדוחות הכספיים על בסיס השווי המאזני.
5. חברות מוחזקות - חברות מאוחדות וחברות כלולות.
6. צדדים קשורים ובעלי עניין - כמשמעותם בסעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.
8. מדד - מדד המחירים לצרכן כפי שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בישראל.
10. סכום מותאם - סכום נומינלי היסטורי שהותאם למדד בגין חודש דצמבר 2003, בהתאם להוראות גילויי דעת של לשכת רואי חשבון בישראל.
11. סכום מדווח - סכום מותאם למועד המעבר (31 בדצמבר 2003), בתוספת סכומים בערכים נומינליים, שנוספו לאחר מועד המעבר ובניכוי סכומים שנגרעו לאחר מועד המעבר.
12. עלות - עלות בסכום מדווח.
13. דיווח כספי נומינלי - דיווח כספי המבוסס על סכומים מדווחים.
14. מטבע הפעילות - המטבע של הסביבה הכלכלית העיקרית שבה פועלת החברה.
15. מטבע הצגה - המטבע לפיו מוצגים הדוחות הכספיים.
16. יתרת חוב רשומה - יתרת החוב, לאחר ניכוי מחיקות חשבונאיות, אך לפני ניכוי הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב.
17. שווי הוגן - המחיר אשר היה מתקבל ממכירת נכס או המחיר שהיה משולם בהעברת התחייבות בעסקה רגילה בין משתתפים בשוק במועד המדידה.



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

### ב. בסיס עריכת הדוחות הכספיים

#### 1. עקרונות הדיווח הכספי

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

הביאורים לדוחות הכספיים השנתיים מתייחסים לדוחות הכספיים של החברה ולדוחות הכספיים המאוחדים של החברה והחברות המאוחדות שלה, פרט למקרים בהם צוין בביאור כי הוא מתייחס לחברה בלבד או למאוחד בלבד.

#### 2. מטבע פעילות ומטבע הצגה

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

#### 3. בסיס המדידה

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

- מכשירים פיננסיים נגזרים ומכשירים פיננסיים אחרים אשר נמדדים בשווי הוגן דרך רווח והפסד;
- מכשירים פיננסיים המסווגים כניירות ערך;
- התחייבויות בגין תשלום מבוסס מניות אשר יסולקו במזומן;
- נכסי והתחייבויות מסים נדחים;
- הפרשות;
- נכסים והתחייבויות בגין הטבות לעובדים;
- השקעות בחברות כלולות.

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

#### 4. שימוש באומדנים

בעריכת הדוחות הכספיים בהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, נדרשת הנהלת החברה להשתמש בשיקול דעת בהערכות אומדנים והנחות אשר משפיעים על יישום המדיניות החשבונאית ועל הסכומים של נכסים והתחייבויות, הכנסות והוצאות. יובהר 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.

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

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

החל מהתקופות המתחילות ביום 1 בינואר 2020, מיישמת החברה הוראות ותקנים חשבונאיים חדשים בנושאים המפורטים להלן:

- (1) דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא חכירות;
- (2) עדכון תקינה 15-2018 בקודיפיקציה בדבר הטיפול החשבונאי בעלויות הטמעה בהסדרים של שירותי מחשוב ענן;
- (3) דגשים פיקוחיים לגבי טיפול חשבונאי בחובות ודיווח לציבור לאור משבר מגיפת הקורונה.

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

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

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

תמצית עיקרי השינויים הצפויים בטיפול החשבונאי בדוחות הכספיים של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בעקבות יישום נושא 842 בקודיפיקציה כאמור בחוזר, הינם בין היתר: תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי שחוכרים נכסים לתקופה שעולה על 12 חודשים, יכירו בהם במאזן, גם אם החכירה מסווגת כחכירה תפעולית; בעסקאות חכירה תפעולית יירשם במאזן נכס זכות שימוש (Right of Use) שמשקף את הזכות של התאגיד להשתמש בנכס החכור, ומנגד תירשם התחייבות בגין חכירה תפעולית.

ההוראה החדשה יושמה החל מיום 1 בינואר 2020 באופן של יישום למפרע מתואם, תוך זקיפת ההשפעה המצטברת ליתרת הפתיחה של העודפים במועד היישום לראשונה. בעת היישום לראשונה, אימצה החברה את ההוראות החדשות ופעלה בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב באותם נושאים, בשינויים המתחייבים. החברה לא ביצעה תיקון למפרע של מספרי השוואה.

כמתאפשר במסגרת הוראות המעבר של התקן, בחרה החברה ביישום הקלות המעבר הבאות:

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

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

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

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

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

- להשתמש בהקלה הפרקטית לפיה חכירות לטווח קצר של עד שנה יטופלו באופן בו דמי החכירה מוכרים בדוח רווח והפסד לפי שיטת הקו הישר, לאורך תקופת החכירה, ללא הכרה בנכס זכות שימוש ובהתחייבות בגין חכירה בדוח על המצב הכספי.

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

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

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

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

ליום 1 בינואר 2020 וליום 31 בדצמבר 2020, לחברה ולחברות הבנות שלה מספר התקשרויות שאינן ניתנות לביטול, הכוללים בעיקר הסכמי חכירה של נדל"ן המשמשים לפעילות העסקית הרגילה של החברות. התקשרויות אלה הינן לתקופות זמן ארוכות (רובם לתקופה של 5 עד 10 שנים) בתוספת אופציה להארכתן.

יישום ההוראות החדשות הביא לגידול בסך של כ-128 מיליון ש"ח ביתרת נכסי זכות השימוש, ולגידול מקביל בסך של כ-128 מיליון ש"ח ביתרת ההתחייבויות בגין חכירה ביום 1 בינואר 2020, אשר הוכרו בסעיף "נכסים אחרים" ובסעיף "התחייבויות אחרות", בהתאמה. כמו-כן, יישום ההוראות החדשות הביא לירידה בשיעור ההון העצמי רובד 1 ובהון הכולל בשיעור של כ-0.1% ליום 1 בינואר 2020, זאת כתוצאה משקלול נכסי הסיכון בגין נכסי זכות שימוש הנובעים מחכירות תפעוליות שהוכרו במאזן בשיעור של 100%. עם זאת, ליישום ההוראה לא הייתה השפעה מהותית על דוחותיה הכספיים של החברה. למידע נוסף ראה סעיף 13.ד.2 בהמשך ביאור זה וכן ביאור 16 בדבר חכירות.

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

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

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

בנוסף, במסגרת העדכון נקבע, בין היתר, כדלקמן: עלויות הטמעה הנדחות יופחתו לרווח או הפסד בהתאם לתקופה החוזית של ההסדר הכוללת תקופות הארכה, אשר ודאי באופן סביר (reasonably certain) שימומשו על-ידי הלקוח או שמימושו נשלט על-ידי הספק; עלויות הטמעה הנדחות יהיו כפופות להוראות בדבר ירידת ערך של נכסי תוכנה לשימוש עצמי; העלויות הנדחות יוצגו במאזן, ברוח רווח או הפסד ובדוח על תזרימי המזומנים באותה שורה שבה נרשמות העמלות המשולמות הקשורות להסדרים של מחשוב ענן; וכן לקוחות של הסדרי מחשוב ענן והסדרי רישיון תוכנה יהיו כפופים לדרישות גילוי כמותיות ואיכותיות חדשות החלות בקשר לעלויות הטמעה כאמור.

ההוראות החדשות יושמו החל מיום 1 בינואר 2020, בדרך של יישום באופן של מכאן ואילך. ליישום ההוראות החדשות לא הייתה השפעה מהותית על דוחותיה הכספיים של החברה.

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

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

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

### שינויים בתנאי הלוואות

כאשר תאגיד בנקאי או סולק פועלים כדי לייצב לוויים שאינם בפיגור בהלוואות הקיימות שלהם, בין אם הפעולה מבוצעת מול לווה בודד ובין אם היא מבוצעת במסגרת תכנית ללוויים תקינים שנתקלים בבעיות פיננסיות או תפעוליות בטווח הקצר מאירוע מגיפת הקורונה, ככלל פעולה זו לא תיחשב לארגון מחדש של חוב בעייתי.

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

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

3. דגשים פיקוחיים לגבי טיפול חשבונאי בחובות ודיווח לציבור לאור משבר מגיפת הקורונה (המשך)

בפרט תאגיד בנקאי או סולק רשאים להניח שלווים אינם בקשיים פיננסיים במועד השינוי, ולכן לא נדרש לערוך ניתוח נוסף בנפרד לכל שינוי בתנאי הלוואה הנכללת בתכנית כדי לקבוע האם השינוי הוא ארגון מחדש של חוב בעייתי, אם מתקיימים כל התנאים הבאים:

- השינוי בוצע בשל אירוע מגיפת הקורונה;

- הלווה לא היה בפיגור במועד שבו יושמה התכנית לשינוי התנאים;

- השינוי הינו לזמן קצר (עד 6 חודשים).

### קביעת מצב הפיגור

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

**סיווג חובות בעייתיים, לרבות חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית, ומחיקות חשבונאיות**

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

בנוסף לאמור לעיל, במסגרת מכתב הפיקוח מיום 11 באוקטובר 2020 בדבר "אירוע נגיף הקורונה – דגשים פיקוחיים לשינויים נוספים בתנאי הלוואה", הובהר כי שינוי נוסף בהלוואות צריך להיבחן באופן מצטבר על מנת לקבוע האם השינוי הנוסף מהווה ארגון מחדש של חוב בעייתי. כמו-כן, לגבי כל השינויים העוקבים האחרים בתנאי הלוואות, על החברה להעריך באופן נאות את השינויים העוקבים בהתאם להוראות הדיווח לציבור והמדיניות החשבונאית הפנימית שלה כדי להחליט האם שינויים אלה מהווים ארגונים מחדש של חובות בעייתיים בהתאם להוראות הדיווח לציבור.

במסגרת ההתמודדות עם מגיפת הקורונה, ובהמשך לדגשים הפיקוחיים האמורים לעיל, לגבי טיפול חשבונאי בחובות, ביצעה החברה במהלך התקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 שינויים בתנאיהם של חובות וביניהם דחייה במועדי תשלום והארכות של תקופות לפירעון, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי. החברה בחנה את הסיכון הגלום בהלוואות אשר נדחו, כמפורט להלן, ובהלוואות נוספות שלא נדחו, וסיווגה כחובות בהשגחה מיוחדת חובות בעלי מאפיינים מסוימים אשר להערכת החברה יתכן ותחול הרעה באיכות האשראי שלהם (גם אם אין פיגור בחוב למועד חתימת הדוח). למידע נוסף אודות מספר החוזים ויתרת החובות בגינם בוצעו שינויים אלו ואשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי, ראה ביאור 13.ג.2. ד. בהמשך דוח זה בדבר "מידע נוסף על חובות ששונו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי מגיפת הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי". כמו-כן, ראה ביאור 1.ב.4 בדבר השפעות התפשטות מגיפת הקורונה וכן סעיף 4 בביאור זה להלן.

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

### ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים

#### 1. מטבע חוץ והצמדה

##### מטבע פעילות

מטבע פעילות של ישות הוא המטבע של הסביבה הכלכלית העיקרית בה פועלת הישות. בדרך כלל, זהו המטבע של הסביבה שבה ישות מפיקה מזומנים. מטבע הפעילות של החברה הינו ש"ח. כל עסקה שאינה במטבע הפעילות, הינה עסקה במטבע חוץ.

##### עסקאות במטבע חוץ

במועד ההכרה בעסקה במטבע חוץ, כל נכס, התחייבות, הכנסה, הוצאה, רווח או הפסד, הנובעים מהעסקה, מתורגמים במועד ההכרה לראשונה למטבע הפעילות של החברה לפי שער החליפין שבתוקף במועד העסקה. בכל מועד דיווח, נכסים והתחייבויות כספיים הנקובים במטבע חוץ במועד הדיווח, מתורגמים למטבע הפעילות לפי שער החליפין שבתוקף לאותו יום.

נכסים והתחייבויות לא כספיים הנקובים במטבעות חוץ והנמדדים לפי שווי הוגן, מתורגמים למטבע הפעילות לפי שער החליפין שבתוקף ביום שבו נקבע השווי ההוגן.

פריטים לא כספיים הנקובים במטבע חוץ והנמדדים לפי עלות היסטורית, מתורגמים לפי שער החליפין שבתוקף למועד העסקה.

רווחים או הפסדים מתרגום עסקאות במטבע חוץ והנובעים מהתנודתיות של המטבעות בין מועדי העסקאות לבין מועד הסילוק/מועד המאזן, מוכרים בדוח רווח או הפסד כרווחים או הפסדים מהפרשי תרגום (הכנסות/הוצאות אחרות).

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

להלן פרטים על שערי החליפין היציגים, מדד המחירים לצרכן (בסיס 2018 = 100) ושיעורי השינוי בהם:

ליום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	
100.2	100.8	100.1	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) - בגין
3.748	3.456	3.215	שער הדולר של ארה"ב (בש"ח ל-1 דולר)
4.292	3.878	3.944	אירו (בש"ח ל-1 אירו)

שיעור השינוי באחוזים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	
0.8	0.6	(0.7)	מדד המחירים לצרכן - בגין
8.1	(7.8)	(6.97)	שער הדולר של ארה"ב
3.4	(9.6)	1.7	שער אירו

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

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

#### 2. השקעות בחברות מוחזקות

##### צירופי עסקים

הקבוצה מיישמת לגבי צירופי העסקים, למעט צירופי עסקים תחת אותה שליטה, את שיטת הרכישה (method acquisition). מועד הרכישה הינו המועד בו הרוכשת משיגה שליטה על הנרכשת.

##### צירופי עסקים תחת אותה שליטה

רכישת זכויות בעסקים שבשליטת בעל המניות השולט בקבוצה, מטופלת כאילו בוצעה הרכישה ביום בו הושגה השליטה לראשונה על-ידי בעל השליטה בקבוצה. לצורך כך, מוצגים מחדש מספרי ההשוואה. הנכסים וההתחייבויות שנרכשו מוצגים לפי הערכים כפי שהוצגו קודם לכן בדוחות הכספיים המאוחדים של בעל השליטה בקבוצה. ההפרש בין התמורה שנקבעה בעסקה עבור הרכישה לבין הערך בספרים של הנכסים וההתחייבויות שנרכשו ביום השגת השליטה נזקף ישירות להון.

##### חברות בנות

חברות בנות הינן ישויות הנשלטות על-ידי הקבוצה. הדוחות הכספיים של חברות בנות נכללים בדוחות הכספיים המאוחדים מיום השגת השליטה ועד ליום אובדן השליטה.

יתרות הדדיות בקבוצה והכנסות והוצאות שטרם מומשו, הנובעות מעסקאות בין חברתיות, בוטלו במסגרת הכנת הדוחות הכספיים המאוחדים.

##### פעילות משותפת

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

##### השקעה בחברות כלולות

חברות כלולות הינן ישויות בהן יש לקבוצה השפעה מהותית על המדיניות הכספית והתפעולית, אך לא הושגה בהן שליטה. קיימת הנחה לפיה החזקה (במישרין או בעקיפין) ב-20% או יותר מזכויות הצבעה במוחזקת מקנה השפעה מהותית, אלא אם כן ניתן להוכיח בעליל שאין זה המקרה. בקביעה אם לחברה קיימת השפעה מהותית על ישות מושקעת, זכויות הצבעה פוטנציאליות אינן מובאות בחשבון.

השקעה בחברות כלולות מטופלת בהתאם לשיטת השווי המאזני ומוכרת לראשונה לפי עלותה. עלות ההשקעה כוללת עלויות עסקה. כאשר החברה משיגה השפעה מהותית לראשונה בהשקעה שטופלה בעבר בשיטה שאיננה שיטת השווי המאזני, החברה מוסיפה את עלות הרכישה של ההשקעה הנוספת לבסיס הנוכחי של ההשקעה הקודמת, ומיישמת את שיטת השווי המאזני מכאן ואילך.

הדוחות הכספיים המאוחדים כוללים את חלקה של הקבוצה בהכנסות ובהוצאות, ברווח או הפסד וברווח כולל אחר של ישויות מוחזקות המטופלות לפי שיטת השווי המאזני.

השקעה בחברה כלולה נבחנת בכללותה לירידת ערך כאשר אירועים או שינויים בנסיבות מצביעים על כך שהערך בספרים של ההשקעה אינו בר השבה. ירידת ערך מוכרת כאשר ירידת הערך הינה בעלת אופי אחר מזמני.

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

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

#### 3. בסיס ההכרה בהכנסות ובהוצאות

1. הכנסות מעמלות סליקה, בניכוי החזרי עמלה, מוכרות בדוח רווח והפסד במועד קליטת העסקה בחברה על בסיס מצטבר עם השלמת השירות. בעסקאות תשלומים הממומנות על-ידי בית העסק, נזקפות ההכנסות לגבי כל תשלום כעסקה נפרדת.
2. הכנסות מעמלות שירות ועמלות מעסקאות מט"ח, הנגבות ממחזיקי כרטיס מוצגות על בסיס ברוטו כאשר החברה היא ספק השירות העיקרי ומחיר העסקה נשלט על-ידי החברה ומוכרות בדוח רווח והפסד על בסיס מצטבר.
3. הכנסות והוצאות ריבית נכללות על בסיס צבירה, למעט ריבית שנצברה בגין חובות בעייתיים שסווגו כחובות פגומים המוכרת כהכנסה על בסיס הגבייה בפועל.
4. תשלומים המשולמים על-ידי החברה בעת חתימה על חידוש/הארכת הסכמי מועדונים, מוכרים לאורך תקופת ההסכם. כאשר נזקפים לדוח רווח והפסד, מיוחסים בדוחות הכספיים לסעיף הוצאות מכירה ושיווק. הוצאות והכנסות שטרם נרשמו בדוח רווח והפסד נכללו בסעיף הוצאות מראש.
5. ניירות ערך ומכשירים פיננסיים נגזרים - ראה סעיפים 5 ו-6, בביאור 2.ד, בהתאמה.
6. הכנסות והוצאות אחרות - מוכרות על בסיס צבירה.

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

בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בנושא *מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי* מיישמת החברה, את נושא 310 בקודיפיקציה בדבר *חובות* ועמדות של רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב ושל הרשות לניירות ערך בארה"ב, כפי שאומצו בהוראות הדיווח לציבור, בעמדות ובהנחיות הפיקוח על הבנקים. בנוסף מיישמת החברה את הנחיות הפיקוח על הבנקים בנושא *טיפול בחובות בעייתיים*. כמו-כן מיישמת החברה את הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא *עדכון הגילוי על איכות האשראי של חובות ועל הפרשה להפסדי אשראי*.

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

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

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

#### זיהוי וסיווג חובות פגומים

החברה מסווגת את כל החובות הבעייתיים שלה ואת פריטי האשראי החוץ מאזני בסיווגים: השגחה מיוחדת, נחות או פגום. חוב בהשגחה מיוחדת הינו חוב שיש לו חולשות פוטנציאליות בגינן נדרשת תשומת לב מיוחדת של ההנהלה. אם לא יטופלו, התוצאה של חולשות פוטנציאליות אלו עלולה להיות התדרדרות בסיכויים לפירעון של האשראי או במעמד של החברה כנושה בתאריך עתידי מסוים. חוב מסווג כפגום כאשר בהתבסס על מידע ואירועים עדכניים צפוי שהחברה לא תוכל לגבות את כל הסכומים המגיעים לה לפי התנאים החוזיים של הסכם החוב. קבלת החלטה בדבר סיווג החוב מבוססת, בין היתר, על מצב הפיגור של החוב.

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

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

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

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

### הפרשה להפסדי אשראי

החברה קבעה נהלים לסיווג אשראי ולמדידת ההפרשה להפסדי אשראי כדי לקיים הפרשה ברמה מתאימה לכיסוי הפסדי אשראי צפויים בהתייחס לתיק האשראי שלה. בנוסף, החברה קבעה נהלים הנדרשים לקיום הפרשה ברמה מתאימה כדי לכסות הפסדי אשראי צפויים הקשורים למכשירי אשראי חוץ מאזניים כחשבון התחייבותי נפרד (כגון: מסגרות אשראי שלא נוצלו וערבויות).

ההפרשה לכיסוי הפסדי האשראי הצפויים בהתייחס לתיק האשראי מוערכת באחד משני מסלולים: "הפרשה פרטנית" או "הפרשה קבוצתית". כמו-כן, החברה בוחנת את הנאותות הכוללת של ההפרשה להפסדי אשראי. הערכת נאותות כאמור מתבססת על שיקול הדעת של ההנהלה אשר מתחשב בסיכונים הגלומים בתיק האשראי ובשיטות ההערכה שמיושמות על-ידי החברה לקביעת ההפרשה.

הפרשה פרטנית להפסדי אשראי - החברה בוחנת לזהות לצורך בחינה פרטנית חובות שסך יתרתם החוזית (ללא ניכוי מחיקות חשבונאיות שלא כרוכות בויתור חשבונאי והפרשות להפסדי אשראי) הינה 500 אלפי ש"ח או יותר. הפרשה פרטנית להפסדי אשראי מוכרת לגבי כל חוב שנבחן על בסיס פרטני ואשר סווג כפגום. כמו-כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתי יסווג כחוב פגום וייבחן פרטנית. הפרשה פרטנית בגין אשראי מסחרי מוערכת על בסיס פרמטרים שונים וביניהם יתרת השוברים הקיימת לבית עסק ושטרם שולמו לו.

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

### אשראי חוץ מאזני

ההפרשה הנדרשת בהתייחס למכשירי האשראי החוץ מאזניים מוערכת בהתאם לכללים שנקבעו בנושא 450 בקודיפיקציה. ההפרשה המוערכת על בסיס קבוצתי עבור מכשירי האשראי החוץ מאזניים מבוססת על שיעורי ההפרשה שנקבעו עבור האשראי המאזני (כמפורט לעיל), תוך התחשבות בשיעור המימוש לאשראי הצפוי של סיכון האשראי החוץ מאזני. שיעור המימוש לאשראי הצפוי מחושב על-ידי החברה בהתבסס על מקדמי המרה לאשראי כמפורט בהוראות נב"ת 203 ("נב"ת 203"), מדידה והלימות הון - סיכון אשראי - הגישה הסטנדרטית.

### ארגון מחדש של חוב בעייתי

חוב אשר עבר ארגון מחדש מוגדר כחוב אשר לגביו, מסיבות כלכליות או משפטיות הקשורות לקשיים פיננסיים של חייב, החברה שינתה את תנאי החוב במטרה להקל על החייב את נטל תשלומי המזומן בטווח הקרוב (הפחתה או דחייה של מספר תשלומים שנדרשים מהחייב).

לצורך קביעה האם החייב נמצא בקשיים פיננסיים, החברה בוחנת האם למועד הסדר החוב הלווה נמצא בכשל, לרבות כאשר חוב אחר כלשהו של הלווה הינו בכשל.

חובות שתנאיהם שונו בארגון מחדש של חוב בעייתי, לרבות כאלה שטרם הארגון מחדש נבחנו על בסיס קבוצתי, מסווגים כחוב פגום ומוערכים על בסיס פרטני לצורך ביצוע הפרשה להפסדי אשראי או מחיקה חשבונאית. לאור העובדה שהחוב



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

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

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

ארגון מחדש של חוב בעייתי (המשך)

שלגביו בוצע ארגון מחדש של חוב בעייתי לא ייפרע בהתאם לתנאים החוזיים המקוריים שלו, החוב ממשיך להיות מסווג כחוב פגום גם לאחר שהחייב חוזר למסלול פירעון בהתאם לתנאים החדשים.

### מחיקה חשבונאית

החברה מוחקת חשבונאית כל חוב או חלק ממנו המוערך על בסיס פרטני שנחשב כאינו בר גבייה ובעל ערך נמוך כך שהותרתו כנכס אינה מוצדקת, או חוב בגינו מנהלת החברה מאמצי גבייה ארוכי טווח (המוגדרים ברוב המקרים כתקופה העולה על שנתיים). לגבי חובות המוערכים על בסיס קבוצתי, נקבעו כללי המחיקה בהתבסס על תקופת הפיגור שלהם (ברוב המקרים מעל 150 ימי פיגור רצופים) ועל פרמטרים אחרים של בעייתיות. יובהר כי מחיקות חשבונאיות אינן כרוכות בויתור משפטי והן מקטינות את יתרת החוב המדווחת לצרכים חשבונאיים בלבד, תוך יצירת בסיס עלות חדש לחוב בספרי החברה.

למרות האמור לעיל, לגבי חובות אשר נבחנו באופן קבוצתי וסווגו כפגומים בשל ארגון מחדש של חוב בעייתי, נבחן הצורך במחיקה מיידי. בכל אופן, חובות כאמור נמחקים חשבונאית לא יאחר מהמועד שבו החוב הפך להיות בפיגור של 60 ימים או יותר, ביחס לתנאי הארגון מחדש.

### הכרה בהכנסה

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

## 5. ניירות ערך

א. ניירות הערך בהם משקיעה החברה מסווגים כמניות שאינן למסחר, באופן הבא:

- מניות שקיים לגביהן שווי הוגן זמין מוצגות במאזן לפי שוויין ההוגן ביום הדיווח. רווחים או הפסדים שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן נזקפים לדוח רווח והפסד.

- מניות שלא קיים לגביהן שווי הוגן זמין מוצגות במאזן לפי עלות בניכוי ירידת ערך בתוספת או בניכוי שינויים במחירים נצפים בעסקאות רגילות בהשקעות דומות או זהות של אותן מנפיק. רווחים או הפסדים שטרם מומשו מהתאמות לשינויים במחירים נצפים כאמור, נזקפים לדוח רווח והפסד.

ב. הכנסות מדיבידנד והפסדים מירידת ערך בעלת אופי אחר מזמני נזקפים לדוח רווח והפסד.

ג. עלות ניירות ערך שמומשו מחושבת על בסיס "נכנס ראשון יוצא ראשון".

ד. לעניין חישוב שווי הוגן - ראה ביאור 7.ד.2 להלן.

ה. לעניין ירידת ערך של מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, החברה מבצעת בכל תקופת דיווח הערכה איכותית המביאה בחשבון אינדיקטורים לירידת ערך על מנת להעריך האם חלה ירידת ערך. אם לפי הערכה זו חלה ירידת ערך של ההשקעה במניות, החברה מעריכה את השווי ההוגן של ההשקעה במניות לצורך קביעת סכום ההפסד מירידת ערך. סכום ההפרש בין הערך בספרים של ההשקעה לבין שווי ההוגן מוכר בדוח רווח והפסד.

בבחינת קיומה של ירידת ערך בעלת אופי אחר מזמני, מתחשבת החברה בין היתר, באינדיקטורים הבאים:

- הרעה משמעותית ברווחיות, דירוג אשראי, איכות נכסים או בהערכות עסקיות לגבי המושקעת;
- שינוי שלילי משמעותי בסביבה הרגולטורית, הכלכלית או הטכנולוגית של המושקעת;
- שינוי שלילי משמעותי במצב השוק הכללי של האזור הגיאוגרפי או הענף בו פועלת המושקעת;
- הצעה בתום לב לרכישת מניות המוצעות למכירה על-ידי המושקעת או תהליך מכירה פומבית שהושלם להשקעה זהה או דומה, בסכום הנמוך מערכה בספרים של אותה השקעה;
- גורמים אשר מעוררים ספקות משמעותיים לגבי יכולתה של המושקעת להמשיך לפעול כעסק חי, כגון תזרימי מזומנים שליליים מפעילויות, גירעון בהון חוזר או אי עמידה בדרישות הון סטטוטוריות או בתנאי חוב.

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

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

#### 6. מכשירים פיננסיים נגזרים

החברה מחזיקה במכשירים פיננסיים נגזרים לצרכי גידור כלכלי של סיכונים ריבית. חשבונאות גידור אינה מיושמת לגבי מכשירים נגזרים המשמשים כחלק ממערך ניהול הנכסים וההתחייבויות של החברה (ניהול ALM). השינויים בשווי ההוגן של נגזרים אלה מוכרים באופן שוטף ברווח והפסד עם היווצרותם.

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

שווי הוגן מוגדר כמחיר אשר היה מתקבל במכירת נכס או המחיר שהיה משולם בהעברת התחייבות בעסקה רגילה בין משתתפים בשוק במועד המדידה. בין היתר, התקן מחייב לצורך הערכת שווי הוגן, לעשות שימוש מירבי ככל שניתן בנתונים נצפים ולמזער שימוש בנתונים לא נצפים. נתונים נצפים מייצגים מידע הזמין בשוק המתקבל ממקורות בלתי תלויים ואילו נתונים לא נצפים משקפים את ההנחות של החברה.

תת נושא 820-10 בקודיפיקציה מפרט היררכיה של טכניקות מדידה בהתבסס על השאלה האם הנתונים ששימשו לצורך קביעת השווי ההוגן הינם נצפים או לא נצפים. סוגים אלו של נתונים יוצרים מדרג שווי הוגן כמפורט להלן:

- נתוני רמה 1: מחירים מצוטטים (לא מותאמים) בשווקים פעילים לנכסים או להתחייבויות זהים, אשר לחברה יש יכולת לגשת אליהם במועד המדידה.

- נתוני רמה 2: נתונים הנצפים עבור הנכס או התחייבות, במישרין או בעקיפין, שאינם מחירים מצוטטים הנכללים ברמה 1.

- נתוני רמה 3: נתונים לא נצפים עבור הנכס או התחייבות.

#### ניירות ערך

השווי ההוגן של מניות שאינן למסחר נקבע על סמך מחירי שוק מצוטטים בשוק עיקרי. כאשר קיימים מספר שווקים בהם נסחר נייר הערך, הערכה מבוצעת לפי מחיר שוק מצוטט בשוק המועיל ביותר. במקרים אלו, השווי ההוגן של השקעת החברה בניירות ערך הינו מכפלה של מספר היחידות באותו מחיר שוק מצוטט. המחיר המצוטט המשמש לקביעת השווי ההוגן אינו מותאם בשל גודל הפוזיציה של החברה יחסית לנפח המסחר (פקטור גודל ההחזקה).

אם מחיר שוק מצוטט זה אינו זמין, אומדן השווי ההוגן מתבסס על המידע הזמין הטוב ביותר תוך שימוש מירבי בנתונים נצפים ותוך הבאה בחשבון של הסיכונים הגלומים במכשיר הפיננסי (סיכון שוק, סיכון אשראי, אי סחירות וכיוצא באלה), פרט למניות שאינן למסחר שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין הנמדדות כמפורט בביאור 5.ד.2 לעיל.

#### מכשירים פיננסיים נגזרים

מכשירים פיננסיים נגזרים שיש להם שוק פעיל הוערכו לפי שווי שוק שנקבע בשוק העיקרי ובהיעדר שוק עיקרי, לפי מחיר שוק מצוטט בשוק המועיל ביותר. מכשירים פיננסיים נגזרים שאינם נסחרים, הוערכו לפי מודלים אשר לוקחים בחשבון את הסיכונים הגלומים במכשיר הנגזר (סיכון שוק, סיכון אשראי וכיוצא באלה).

#### מכשירים פיננסיים נוספים שאינם נגזרים

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

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

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

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

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

#### 9. קיזוז נכסים והתחייבויות

- החברה מקזזת נכסים והתחייבויות הנובעים מאותו צד נגדי ומציגה במאזן את יתרתם נטו בהתקיים התנאים המצטברים הבאים:
- בגין אותן התחייבויות, קיימת זכות חוקית ניתנת לאכיפה (legally enforceable right) לקיזוז ההתחייבויות מהנכסים;
  - קיימת כוונה לפרוע את ההתחייבות ולממש את הנכסים על בסיס נטו או בו זמנית;
  - גם החברה וגם הצד הנגדי חייבים אחד לשני סכומים הניתנים לקביעה (determinable amounts).

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

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

##### העברות של נכסים פיננסיים

החברה מיישמת את כללי המדידה והגילוי שנקבעו בתת נושא 10-860 בקודיפיקציה בדבר העברות ושירות של נכסים פיננסיים, לצורך הטיפול בהעברות של נכסים פיננסיים וסילוק של התחייבויות.

העברה של נכס פיננסי שלם, של קבוצת נכסים פיננסיים שלמים, או של זכות משתתפת בנכס פיננסי שלם, שבה המעביר מוותר על השליטה בנכסים פיננסיים אלה, נרשמת כמכירה (true sale), אם ורק אם, מתקיימים כל התנאים הבאים: (1) הנכסים הפיננסיים שהועברו בודדו מהמעביר והינם מעבר להישג יד של המעביר ונושיו גם במקרה של פשיטת רגל או כינוס נכסים אחר; (2) לכל מקבל (או, אם המקבלת היא ישות שכל יעודה הינו לעסוק באיגוח או בפעילות מימון מגובה נכסים ואשר אותה ישות מנועה מלשעבד או להחליף את הנכסים הפיננסיים שקיבלה, כל צד שלישי שמחזיק בזכויות מוטב) יש זכות לשעבד או להחליף את הנכסים (או את זכויות המוטב) שקיבל, ואין תנאי שגם מגביל את המקבל (או צד שלישי אשר מחזיק בזכויות המוטב) מלנצל את זכותו לשעבד או להחליף וגם מעניק למעביר הטבה גדולה יותר מאשר הטבה טריוויאלית; וכן (3) המעביר אינו משמר שליטה אפקטיבית בנכסים הפיננסיים שהועברו.

במידה וההעברה מקיימת את התנאים לרישום כמכירה, החברה מכירה בכל הנכסים שהתקבלו ובכל ההתחייבויות שנגרמו לראשונה ומודדת אותם לראשונה בשווי הוגן.

במידה וההעברה איננה מקיימת את התנאים לרישום כמכירה כאמור לעיל, או אם העברה של חלק מנכס פיננסי שלם אינה מקיימת את ההגדרה של זכות משתתפת, ההעברה כאמור מטופלת כחוב מובטח (secured borrowing) עם שיעבוד של ביטחון (pledge of collateral).

##### סילוק התחייבויות

החברה גורעת התחייבות אם ורק אם היא סולקה. התחייבות סולקה בהתקיים אחד משני התנאים הבאים: (א) החברה שילמה למלווה והשתחררה ממחויבותה בגין ההתחייבות; או (ב) החברה שוחררה משפטית בהליך משפטי או בהסכמת המלווה, מהיותה החייבת העיקרית בגין ההתחייבות.

בהתאם, החברה גורעת התחייבויות לבתי עסק בעת הפירעון המוקדם של החובות כלפי בית העסק ושחרור מחויבותה כלפי בית העסק.

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

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

### 11. רכוש קבוע (בניינים וציוד)

#### הכרה ומדידה

פריטי רכוש קבוע, לרבות פריטי נדל"ן להשקעה, נמדדים לפי העלות בניכוי פחת שנצבר והפסדים מצטברים מירידת ערך. העלות כוללת יציאות הניתנות לייחוס במישרין לרכישת הנכס. עלות נכסים שהוקמו באופן עצמי כוללת את עלות החומרים ושכר העבודה הישיר, וכן כל עלות נוספת שניתן לייחס במישרין להבאת הנכס למיקום ולמצב הדרושים לכך שהוא יוכל לפעול באופן שהתכוונה ההנהלה.

עלות תוכנה שנרכשה, המהווה חלק בלתי נפרד מתפעול הציוד הקשור, מוכרת כחלק מעלות ציוד זה. כמו-כן, בהתאם להוראות הדיווח לציבור החברה מסווגת בסעיף בניינים וציוד את העלויות בגין נכסי תוכנה שנרכשו או עלויות שהווננו כנכס בגין תוכנות שפותחו באופן פנימי לשימוש עצמי. למידע נוסף בדבר הטיפול החשבונאי בעלויות תוכנה לשימוש עצמי ראה ביאור 12.ד.2 להלן.

רווח או הפסד מגריעת פריט רכוש קבוע נקבעים לפי השוואת התמורה מגריעת הנכס לערכו בספרים, ומוכרים נטו, בסעיף "הכנסות אחרות" בדוח רווח והפסד.

#### פחת

פחת נזקף לדוח רווח והפסד לפי שיטת הקו הישיר על פני אומדן אורך החיים השימושי של כל חלק מפריטי הרכוש הקבוע, מאחר ושיטה זו משקפת את תבנית הצריכה החזויה של ההטבות הכלכליות העתידיות הגלומות בנכס בצורה הטובה ביותר. שיפורים במושכר מופחתים לאורך התקופה הקצרה מבין תקופת החכירה לבין אורך החיים השימושיים. קרקע בבעלות החברה אינה מופחתת.

נכס מופחת כאשר הוא זמין לשימוש, דהיינו כאשר הוא הגיע למיקום ולמצב הדרושים על מנת שהוא יוכל לפעול באופן שהתכוונה ההנהלה.

אומדן אורך החיים השימושי לשנה השוטפת ולתקופות השוואה הינו כדלקמן:

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

האומדנים בדבר שיטת הפחת, אורך החיים השימושיים וערך השייר, נבחנים מחדש כאשר אירועים או שינויים בנסיבות מצביעים על כך שהאומדנים הנוכחיים אינם נאותים עוד ומותאמים בעת הצורך.

#### ירידת ערך

החברה בוחנת נכס (או קבוצת נכסים) לא שוטף לצורך ירידת ערך כאשר מתרחשים אירועים או שינויים בנסיבות המצביעים על כך שהעלות המופחתת עשויה לא להיות ברת-השבה.

הפסדים מירידת ערך מוכרים רק אם הערך בספרים של נכס לא שוטף (או קבוצת נכסים) אינו בר-השבה ועולה על שווי ההוגן. הערך בספרים אינו בר-השבה אם הוא עולה על סך תזרימי המזומנים הלא מהוונים הצפויים לנבוע מהשימוש בנכס הלא שוטף (או קבוצת נכסים) וממימושו.

ההפסדים מירידת הערך הינם בגובה ההפרש שבין הערך בספרים של הנכס הלא שוטף (או קבוצת נכסים) לבין שווי ההוגן ונזקפים לדוח רווח והפסד.

כאשר מוכר הפסד מירידת ערך, הערך בספרים המתואם של הנכס הלא שוטף (או קבוצת נכסים) מהווה בסיס עלות חדש. הפסדים אלו אינם מבוטלים בתקופות עוקבות גם אם מתרחשת עליית ערך.

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

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

#### 12. עלויות תוכנה לשימוש עצמי

החברה מיישמת את הוראות תת נושא 40-350 בקודיפיקציה בדבר תוכנה לשימוש עצמי וכן את הנחיות הפיקוח על הבנקים בנושא היוון עלויות לפיתוח עצמי של תוכנה.

#### הכרה ומדידה

תוכנה אשר פותחה באופן עצמי על-ידי הקבוצה נמדדת לפי עלות בניכוי הפחתות והפסדים מירידת ערך שנצברו.

החברה מהוונת עלויות הקשורות לפיתוח תוכנה לשימוש עצמי מתחיל רק כאשר: (1) השלב הראשוני בפרויקט הושלם; ו- (2) ההנהלה, בעלת הסמכות המתאימה, אישרה והתחייבה לממן, באופן ישיר או עקיף, פרויקט לפיתוח תוכנה וכן, צפוי כי הפיתוח יושלם ויתהוו הטבות כלכליות עתידיות מהתוכנה.

בעת פיתוח או השגת תוכנה לשימוש עצמי, החברה מהוונת את העלויות הבאות: עלויות ישירות של חומרים ושירותים שנצרכו, עלויות שכר עבודה לעובדים הקשורים באופן ישיר לפעילות פיתוח או השגת התוכנה. עלויות אחרות בגין פעילויות פיתוח ועלויות בשלב הראשוני של הפרויקט נזקפות לדוח רווח והפסד עם התהוותן.

#### עלויות עוקבות

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

#### הפחתות

עלויות פיתוח תוכנה לשימוש עצמי שהוונו מופחתות לדוח רווח והפסד לפי שיטת הקו הישר על פני אורך החיים השימושיים של התוכנה, החל מהמועד שבו התוכנה מוכנה לשימושה המיועד. בהקשר זה, התוכנה מוכנה לשימושה המיועד כאשר כל הבדיקות המהותיות הושלמו.

#### ירידת ערך

החברה בוחנת את הצורך בהפרשה לירידת ערך, כאשר מתרחשים אירועים או שינויים בנסיבות המצביעים על כך שהעלות המופחתת עשויה לא להיות ברת-השבה. הפסדים מירידת ערך מוכרים רק אם הערך בספרים של התוכנה אינו בר-השבה ועולה על שוויה ההוגן. הערך בספרים אינו בר-השבה אם הוא עולה על סך תזרימי המזומנים בערכים לא מהוונים הצפויים לנבוע מהשימוש בנכס וממימושו הסופי.

ההפסדים מירידת ערך הינם בגובה ההפרש שבין הערך בספרים של התוכנה לבין שוויה ההוגן ונזקפים לדוח רווח והפסד עם התהוותם. כאשר מוכר הפסד מירידת ערך, הערך בספרים המתואם של התוכנה מהווה בסיס עלות חדש. הפסדים אלו אינם מבוטלים בתקופות עוקבות, גם אם מתרחשת עליית ערך.

דוגמאות לאירועים או שינויים בנסיבות אשר עשויים להצביע על ירידת ערך של עלויות פיתוח עצמי של תוכנות מחשב הינם:

(1) לא צפוי כי התוכנה תספק שירותים פוטנציאליים משמעותיים;

(2) חל שינוי מהותי באופן או בהיקף השימוש בתוכנה או בשימוש הצפוי בתוכנה;

(3) בוצע או יבוצע בעתיד שינוי מהותי בתוכנה;

(4) העלויות לפיתוח או הסבת התוכנה המיועדת לשימוש עצמי חורגות משמעותית מהסכומים שנצפו מראש.

כאשר לא צפוי יותר שפיתוח התוכנה יושלם, החברה מעדכנת את הערך בספרים של התוכנה כך שגובהו יהיה לפי הנמוך מבין ערכו בספרים לשווי ההוגן בניכוי עלויות מכירה. בהקשר זה, קיימת הנחה ניתנת לסתירה כי שוויה ההוגן של התוכנה במקרה זה הינו אפס.

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

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

#### 13. חכירות

החברה מיישמת את הוראות נושא 842 בקודיפיקציה בדבר חכירות. כל חוזי החכירה בהם מתקשרת החברה הינם חוזי חכירה תפעולית בהם חוכרת החברה נדל"ן (בעיקר שטחי משרדים).

#### כללי

חוזי חכירה הינו חוזה המעביר את הזכות לשלוט בשימוש בנכס מזוהה לתקופת זמן עבור תמורה. תקופת החכירה הינה התקופה שאינה ניתנת לביטול הכוללת תקופות המכוסות על-ידי אופציה של החברה להאריך או לבטל את החכירה, אם ודאי באופן סביר (reasonably certain) שהחברה תממש אופציה זו.

תשלומי החכירה הינם תשלומים אשר החברה התחייבה לשלם למשכיר בגין הזכות להשתמש במושכר במהלך תקופת החכירה. תשלומי החכירה כוללים, בין היתר: תשלומים קבועים בניכוי תמריצי חכירה; תשלומי חכירה משתנים (לרבות תשלומים התלויים במדד או בשיעור ריבית); תשלומי קנסות לביטול החכירה אם תקופת החכירה משקפת את מימוש האופציה לבטל את החכירה על-ידי החוכר; וכן ערבויות לערך שייר.

כמו-כן, בחרה החברה ליישם את ההקלות הפרקטיות הבאות: (1) חכירות לטווח קצר של עד שנה מטופלות באופן בו תשלומי החכירה נזקפים לדוח רווח והפסד לפי שיטת הקו הישר, לאורך תקופת החכירה, ללא הכרה בהתחייבות בגין חכירה ובנכס זכות שימוש; וכן (2) שלא להפריד רכיבים שאינם חכירה, כגון דמי ניהול, מרכיבי חכירה, אלא לטפל בהם כרכיבי חכירה יחיד.

#### הכרה ומדידה

מועד תחילת החכירה (commencement date) הינו המועד שבו הנכס זמין לשימוש על-ידי החוכר. במועד ההכרה לראשונה, מוכרת התחייבות בסכום השווה לערך הנוכחי של תשלומי החכירה העתידיים במהלך תקופת החכירה מהוונים בשיעור הריבית התוספתי של החברה, ובמקביל מוכר נכס זכות שימוש בגובה ההתחייבות בגין חכירה, מותאם בגין תשלומי חכירה ששולמו מראש, בניכוי תמריצי חכירה, ובתוספת עלויות ישירות ראשוניות שהתהוו בחכירה. התחייבויות בגין חכירה ונכסי זכות שימוש מוצגים במאזן בסעיף "התחייבות אחרות" ו-"נכסים אחרים", בהתאמה.

#### מדידה עוקבת

בתקופות עוקבות למועד ההכרה לראשונה, ההתחייבות בגין חכירה נמדדת בהתאם לערך הנוכחי של תשלומי החכירה שטרם שולמו, מהוונים בשיעור ההיוון של החכירה, כפי שנקבע במועד התחילה. הנכס זכות שימוש, נמדד בגובה העלות המופחתת של ההתחייבות בגין חכירה, מותאם בגין תשלומי חכירה ששולמו מראש או שנצברו בניכוי תמריצי חכירה שטרם הופחתו, בתוספת עלויות ישירות ראשוניות שטרם הופחתו, ובניכוי הפסדים מירידת ערך כלשהם שנצברו. למידע נוסף בדבר בחינת ירידת ערך, ראה ביאור 11.ד.2 לעיל.

הוצאות חכירה תפעולית בגין תשלומי החכירה מוכרות לפי שיטת הקו הישר לאורך תקופת החכירה, ומדווחות בסכום אחד במסגרת "הוצאות תפעול" בדוח רווח והפסד. השפעת השינויים בגין תשלומי חכירה משתנים התלויים במדד או בריבית, מוכרים בדוח רווח והפסד במועד השינוי בפועל.

#### מדידה מחדש

החברה מעריכה מחדש את תקופת החכירה כאשר מתקיים אחד מהבאים: (1) חל אירוע משמעותי או שינוי משמעותי בנסיבות אשר בשליטתה של החברה ומשפיע באופן ישיר על ההחלטה אם ודאי באופן סביר שהחברה תממש או לא תממש אופציה להאריך או לבטל את החכירה (2) החברה בוחרת לממש אופציה שלא נכללה קודם לכן בקביעת תקופת החכירה (3) החברה בוחרת שלא לממש אופציה שנכללה קודם לכן בקביעת תקופת החכירה.

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

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

#### 13. חכירות (המשך)

בהתאם, החברה מבצעת מדידה מחדש של תשלומי החכירה, בהתקיים אחד מהבאים: תיקון חכירה (קרי, שינוי בחוזה שלא מטופל כחוזה חכירה נפרד); התבררות תלויה בעקבותיה תשלומי חכירה משתנים הפכו לתשלומים קבועים; חל שינוי בתקופת החכירה; או חל שינוי בסכומים שצפוי כי יחויבו על החוכר במסגרת ערך שייר מובטח. בעת מדידה מחדש של ההתחייבות בגין חכירה, תשלומי חכירה משתנים התלויים במדד או בריבית נמדדים מחדש בהתאם למדד או לריבית הרלוונטיים באותו מועד. סכום המדידה מחדש של ההתחייבות בגין חכירה מוכר כהתאמה לנכס זכות שימוש עד לאיפוסו, והיתרה, ככל שקיימת, נזקפת לדוח רווח והפסד.

#### 14. הפרשה למבצעי מתנות (תכנית הנקודות) למחזיקי כרטיסי אשראי

הדוחות הכספיים של החברה כוללים הפרשה בגין תכניות נאמנות למחזיקי כרטיסי אשראי. ההפרשה מוכרת בהתאם לצבירה החוזית של מחזיקי הכרטיס ובהתבסס על אומדן העלויות העתידיות הצפויות וכן שיעורי הניצול החזויים של ההטבות שנצברו על-ידי מחזיקי הכרטיס. אומדן שיעורי הניצול החזויים נקבע בהתבסס על שיעורי הניצול ההיסטוריים ומאפיינים רלוונטיים אחרים. ההתחייבות מופחתת בעת מימוש, חילוט או פגיעה של ההטבות ו/או הנקודות.

לפרמיום אקספרס שתי תכניות הטבות בנקודות, תכנית בגין כרטיסי פרימיום ותכנית בגין יתר סוגי הכרטיסים. בחודש נובמבר 2016 הודיעה פרימיום אקספרס על שינוי תקנון תכנית הנקודות לכרטיסים שאינם כרטיסי פרימיום. השינוי הינו מתן תוקף לנקודות של שלוש שנים. נקודות שלא ייעשה בהן שימוש עד תאריך תום התוקף האמור, יימחקו באופן סופי ומוחלט ולא ניתן יהיה לעשות בהן שימוש עוד. כך, נקודות שנצברו על-ידי הלקוחות האמורים וטרם נוצלו החזויים של ההטבות שנצברו היו ניתנות למימוש עד ליום 31 בדצמבר 2019 בלבד (ולאחר מועד זה נקודות כאמור שלא מומשו נמחקו באופן סופי ומוחלט); נקודות שנצברו ולא מומשו בשנת 2017 תהיינה ניתנות למימוש עד ליום 31 בדצמבר 2020 (ולאחר מועד זה נקודות כאמור שלא ימומשו ימחקו באופן סופי ומוחלט); וכן הלאה. פרימיום אקספרס כוללת בספריה הפרשה בגין תכנית הנקודות כאמור.

לישראכרט תכנית מסלול תעופה, השתתפות הלקוחות בתכנית מותנה ברישום מראש. במסגרת התכנית צוברים הלקוחות זכויות להמרה לנקודות תעופה בחברות תעופה, בעיקר באל על. נקודות התעופה ניתנות למימוש בתקופה של שנה בהתאם לתקנון.

#### 15. זכויות עובדים

החברה מיישמת את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא הטבות לעובדים וכן את הנחיות הפיקוח על הבנקים בדבר בקרה פנימית על תהליך הדיווח הכספי בנושא זכויות עובדים, לרבות לעניין בחינת "מחויבות שבמהות" להניק לעובדיה הטבות בגין פיצויים מוגדלים ו/או פנסיה מוקדמת.

החברה מחויבת מתוקף דין, הסכם ונוהג בתשלומי הטבות פרישה לעובדים, אשר כוללים תשלומים לפי תכניות להטבה מוגדרת בגין פנסיה (כגון: תשלומי פנסיה, פיצויי פיטורין ופרישה).

התחייבויות החברה לתשלום פיצויים, פנסיה והטבות אחרות, מטופלות כתכנית להטבה מוגדרת ומחושבות על בסיס אקטוארי ובהתחשב בהסתברויות על בסיס וניסיון העבר. המחויבות בגין הטבה חזויה מוצגת במאזן בניכוי השווי ההוגן של נכסי התכנית.

שיעור ההיוון המשמש להיוון התחייבויות החברה בגין הטבות לעובדים מחושב על בסיס תשואת אגרות החוב הממשלתיות בישראל בתוספת מרווח ממוצע על אגרות חוב קונצרניות בדירוג AA (בינלאומי) ומעלה במועד הדיווח. משיקולים פרקטיים, המרווח נקבע לפי ההפרש בין שיעורי התשואה לפדיון, לפי תקופות פירעון, על אגרות חוב קונצרניות בדירוג AA ומעלה בארה"ב, לבין שיעורי התשואה לפדיון, לאותן תקופות לפירעון, על אגרות חוב של ממשלת ארה"ב, והכל במועד הדיווח.

המחויבות בגין הטבה חזויה למועד הדיווח, משקפת את הערך הנוכחי האקטוארי של כל ההטבות המיוחסות לשירות של העובד שסופק לפני מועד המאזן. מדידת המחויבות כוללת הנחות אקטואריות המתאימות למועד הדיווח של החברה, לרבות: תחלופה, שיעורי תמותה, שיעור היוון וכד') ונתוני מפקד אוכלוסין נכון למועד זה.

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

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

#### 15. זכויות עובדים (המשך)

אם המחויבות בגין הטבה חזויה עולה על השווי ההוגן של נכסי התכנית, החברה מכירה במאזן בהתחייבות השווה להתחייבות הלא ממומנת בגין ההטבה החזויה. אם השווי ההוגן של נכסי התכנית עולה על המחויבות בגין הטבה חזויה, החברה מכירה במאזן בנכס השווה להתחייבות שמומנה ביתר בגין ההטבה החזויה.

עלות הפנסיה נטו לתקופה הינו הסכום המוכר בדוח רווח והפסד בגין ההטבות האמורות וכוללת את המרכיבים הבאים: עלות שירות, עלות ריבית, תשואה חזויה על נכסי תכנית, הפחתה של רווח או הפסד אקטוארי נטו, הפחתה של עלות או זיכוי בגין עלות שרות קודם ורווח והפסד כתוצאה מסילוק ו/או צמצום.

רווח או הפסד אקטוארי, הינו שינוי בערך של מחויבות בגין הטבה חזויה או של נכסי תכנית, הנובע מכך שהניסיון בפועל שונה מהמשוער, או הנובע משינוי בהנחה אקטוארית. רווחים והפסדים אקטואריים נכללים במסגרת הרווח הכולל האחר המצטבר ומופחתים כרכיב של עלות פנסיה נטו לתקופה לפי שיטת הקו הישר על פני תקופת השירות הממוצעת הנותרת של העובדים הצפויים לקבל הטבות על-פי התכנית. החברה בוחנת את הנחותיה על בסיס רבעוני.

החברה מכירה ברווחים או הפסדים בגין סילוקים בתכניתיה להטבה מוגדרת, כאשר התשלומים החד-פעמיים הצפויים המתייחסים לתכנית יהיו, באופן מצטבר במהלך השנה, גבוהים מסך עלות השירות ועלות הריבית השנתיות. גובה הרווח או ההפסד מחושב בהתאם לשיעור שבו קטנה המחויבות האקטוארית כתוצאה מהסילוק, מוכפל ביתרה המצטברת של הרווחים וההפסדים האקטואריים הכלולים ברווח כולל אחר.

הטבות עובד לטווח קצר (כדוגמת: שכר עבודה, חופשה ומענקים) נמדדות על בסיס לא מהוון וההוצאה נזקפת בעת שניתן השירות המתייחס.

#### 16. התחייבויות תלויות

הדוחות הכספיים כוללים הפרשות נאותות בגין תביעות, בהתאם להערכת ההנהלה ובהתבסס על הערכות יועציה המשפטיים של החברה. 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, אך ניתן לה 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.
- במקרים בהם, הנהלת החברה קבעה, בהסתמך על יועציה המשפטיים, כי לא ניתן להעריך את סיכויי ההתממשות של החשיפה לסיכון בגין תביעה רגילה או בגין תביעה שאושרה כתביעה ייצוגית, לא נכללה הפרשה.
- בהתאם להוראות בנק ישראל, החברה מחויבת להעריך את סיכויי ההתממשות של חשיפה לסיכון בגין תביעה ייצוגית לאחר ארבעה דוחות כספיים שיפורסמו לאחר שהוגשה התביעה עם בקשה להכרתה כייצוגית.
- לפרטים נוספים ראה ביאור 2.24 בדבר "הליכים משפטיים ותלויות" להלן.



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

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

#### 17. הוצאות מסים על ההכנסה

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

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

#### מסים שוטפים

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

#### מסים נדחים

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

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

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

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

#### הכנסות והוצאות בגין מסים על ההכנסה

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

#### קיזוז נכסי והתחייבויות מסים נדחים

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

#### פוזיציות מס לא וודאיות

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

#### 18. רווח למניה

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

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

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

#### 19. דוח על תזרימי המזומנים

החברה מיישמת את הוראות תת נושא 10-230 בקודיפיקציה בדבר "דוח על תזרימי מזומנים" וכן את הוראות הפיקוח על הבנקים.

הדוח על תזרימי המזומנים מוצג תוך חלוקה לתזרימי מזומנים מפעילות שוטפת, מפעילות השקעה ומפעילות מימון. תזרימי המזומנים הנובעים מפעילויות עיקריות של הקבוצה מסווגים לפעילות שוטפת. החברה מציגה את תזרימי המזומנים מפעילות שוטפת לפי הגישה העקיפה.

סעיף המזומנים ושווי מזומנים כולל מזומנים ופיקדונות בבנקים לתקופה מקורית של עד שלושה חודשים.

#### 20. דיווח על מגזרי פעילות

החברה מיישמת את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא "דיווח מגזרי", כאמור בנושא 280 בקודיפיקציה. בהתאם, מתכונת הדיווח על מגזרי הפעילות בהתאם לגישת ההנהלה ערוכה בהתאם לאופן שבו המידע מוצג למקבל החלטות התפעוליות הראשי של החברה.

מגזר פעילות הוא מרכיב בחברה אשר: (1) עוסק בפעילויות עסקיות אשר מהן היא עשויה להפיק הכנסות ולשאת בהוצאות; (2) תוצאות פעולותיו נבחנות באופן סדיר על-ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועיו; וכן (3) קיים לגביו מידע פיננסי נפרד.

#### 21. גילויים בהקשר לצד קשור

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

#### 22. עסקאות עם בעלי שליטה

החברה מיישמת את כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב לצורך הטיפול החשבונאי בעסקאות בין החברה לבין בעל השליטה בה ולבין חברות שבשליטתה. לגבי עסקאות כאמור שאין לגביהן התייחסות בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב, מיישמת החברה את תקן חשבונאות 23 של המוסד הישראלי לתקינה בחשבונאות בדבר הטיפול החשבונאי בעסקאות בין ישות לבין בעל השליטה בה. בין היתר, האמור כולל עסקאות של העמדת הלוואות או גיוס פיקדונות בין חברות בתוך הקבוצה.

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

הוצאות בגין מענק ההיפרדות מבנק הפועלים כלולות בהוצאות השכר, השתתפותו של הבנק בעלות מוצגת בדוח על השינויים בהון בסעיף קרן הון מבעל שליטה. לפרטים ראה ביאור 22.ו. להלן.

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

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

### 1. הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות

ביום 29 בנובמבר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בדבר "יישום כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפסדי אשראי צפויים", וזאת בהמשך למכתב מיום 28 במרץ 2018 בנושא "אימוץ עדכונים לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב – הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות". החוזר מאמץ את כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפרשות להפסדי אשראי צפויים, לרבות כללי ההצגה, המדידה והגילוי שנקבעו בנושא 326 בקודיפיקציה ואשר פורסם במסגרת עדכון תקינה ASU 2016-13. מטרת הכללים החדשים היא לשפר את איכות הדיווח על המצב הכספי, באמצעות הקדמת רישום ההפרשות להפסדי אשראי, באופן שמצמצם פרו-מחזוריות של ההפרשות להפסדי אשראי, גורם לתגובה מוקדמת יותר של ההפרשות להפסדי אשראי להרעה צפויה באיכות האשראי של לווים, ושמצמצם את הקשר בין האופן בו מנוהלים סיכוני האשראי לבין האופן שבו סיכונים אלה משתקפים בדוחות הכספיים.

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

בהתאם להוראות שנקבעו בחוזר, סולקים נדרשים ליישם את ההוראות החדשות החל מיום 1.1.2023 ואילך ולבצע ריצה במקביל לא יאוחר מיום 1.1.2022. בעת היישום לראשונה, נדרש לפעול בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב, בשינויים המתחייבים.

כמו-כן, בעקבות להסרת הדרישה לגילוי על חובות פגומים בקודיפיקציה, ולאור הגילוי המקובל בדוחות לציבור של בנקים בארה"ב שיישמו את כללים החדשים, ההגדרות הקיימות בהוראות הדיווח לציבור של חובות פגומים ושל סיכון אשראי פגום הוחלפו בהגדרות של חובות שאינם צוברים ושל סיכון אשראי שאינו צובר, בהתאמה. לאור האמור, ההגדרות של חובות בעייתיים ושל סיכון אשראי בעייתי, ושל סיכון אשראי בסיווג שלילי, עודכנו כך שהן כוללות כעת חובות שאינם צוברים, וסיכון אשראי שאינו צובר, במקום חובות פגומים וסיכון אשראי פגום, כמפורט בהוראה. כתוצאה מעדכונים אלה: (1) הגילוי על חובות פגומים הוחלף בגילוי על חובות שאינם צוברים; ו- (2) חובות שאורגנו מחדש שצוברים הכנסות ריבית אינם נכללים יותר באופן אוטומטי בחובות הבעייתיים.

בנוסף, ביום 1 בדצמבר 2020, פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בדבר "הון פיקוחי – השפעת יישום כללי החשבונאות בנושא הפסדי אשראי צפויים". במסגרת החוזר, נקבעו הוראות מעבר שיחולו על השפעת האימוץ לראשונה של הכללים החדשים בנושא הפסדי אשראי צפויים וזאת על מנת לצמצם השפעות בלתי צפויות על ההון הפיקוחי של יישום לראשונה של הכללים החדשים, בהתאם להנחיות ועדת באזל לפיקוח על בנקים ורשויות הפיקוח על בנקים בארה"ב ובמדינות אחרות בעולם.

החברה בוחנת את השלכות החוזר על דוחותיה הכספיים ונערכת ליישומן.

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

בחודש אוגוסט 2018, פרסם ה-FASB, את עדכון תקינה 2018-14 בקודיפיקציה, בדבר "מסגרת הגילוי - שינויים בדרישות הגילוי של תכניות הטבה מוגדרת", המהווה עדכון להוראות תת נושא 715-20 בקודיפיקציה בדבר תגמול – "הטבות פרישה - תכניות להטבה מוגדרת – כללי". תכליתו של התיקון הינו לשפר את אפקטיביות הגילויים בביאורים לדוחות הכספיים וכן לצמצם את העלויות הכרוכות בהכנתם.

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

בהתאם להוראות המעבר לשנת 2020 של הפיקוח על הבנקים, נדרש ליישם את ההוראות החדשות החל מיום 1 בינואר 2021. בעת היישום לראשונה נדרש ליישם את התיקונים בדרך של יישום למפרע. להערכת החברה, ליישום ההוראות החדשות לא צפויה להיות השפעה מהותית על דוחותיה הכספיים.

### ביאור 3 - נתוני פרופורמה

#### מיזוג יורופיי

בהמשך לאמור בביאור 5.ב.1 לעיל, בדבר מיזוגה של יורופיי עם ולתוך החברה, להלן השפעת עסקת מיזוג יורופיי על הנתונים המאזנים של החברה ליום 31 בדצמבר 2020:

#### מאזן חברה ליום 31 בדצמבר 2020

#### במיליוני ש"ח

מאזן חברה פרופורמה	השפעת מיזוג (1)	ישראלכרט מדוח	
94	-	94	מזומנים ופיקדונות בבנקים
15,052	-	15,052	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(103)	-	(103)	הפרשה להפסדי אשראי
14,949	-	14,949	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
69	-	69	ניירות ערך
1,412	(6)	1,418	השקעות בחברות מוחזקות
283	-	283	בניינים וציוד
6,347	-	6,347	נכסים אחרים
<b>23,154</b>	<b>(6)</b>	<b>23,160</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
4,219	-	4,219	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
840	-	840	אגרות חוב סחירות
14,416	-	14,416	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,233	(6)	1,239	התחייבויות אחרות
20,708	(6)	20,714	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
2,446	-	2,446	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,446	-	2,446	<b>סך כל ההון</b>
<b>23,154</b>	<b>-</b>	<b>23,160</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

(1)-כולל ביטול יתרות הדדיות.

## ביאור 4 - הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	2018	2019	2020	
						<b>הכנסות מבתי עסק</b>
1,158	1,163	1,049	1,528	1,543	1,362	עמלות בתי עסק
4	5	6	5	6	6	הכנסות אחרות
<b>1,162</b>	<b>1,168</b>	<b>1,055</b>	<b>1,533</b>	<b>1,549</b>	<b>1,368</b>	<b>סך כל ההכנסות מבתי עסק, ברוטו</b>
(316)	(324)	(276)	(348)	(358)	(289)	בניכוי עמלות למנפיקים אחרים
<b>846</b>	<b>844</b>	<b>779</b>	<b>1,185</b>	<b>1,191</b>	<b>1,079</b>	<b>סך כל ההכנסות מבתי עסק, נטו</b>
						<b>הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי</b>
363	366	295	396	405	324	עמלת מנפיק
230	117	105	282	(1)173	165	עמלות שירות
132	65	23	162	(1)95	38	עמלות מעסקאות מט"ח
<b>725</b>	<b>548</b>	<b>423</b>	<b>840</b>	<b>673</b>	<b>527</b>	<b>סך כל ההכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי</b>
<b>1,571</b>	<b>1,392</b>	<b>1,202</b>	<b>2,025</b>	<b>1,864</b>	<b>1,606</b>	<b>סך כל ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי</b>

(1) השפעת שינוי ההסכמים עם בנק הפועלים החל מחודש פברואר 2019, הובילו לשינוי באופן הצגת ההכנסות מעמלות התעריפון השונות ממחזיקי כרטיס של בנק הפועלים והוצאות תשלומים לבנקים מהצגה ברוטו בסעיפי הכנסות והוצאות, להצגה נטו; השפעה אשר הסתכמה בחודש ינואר 2019 בהכנסות מעמלות שירות ועמלות מעסקאות מט"ח בסך של כ-17 מיליון ש"ח (בשנת 2018 - סך של כ-211 מיליון ש"ח).

## ביאור 5 - הכנסות ריבית, נטו

במיליוני ש"ח

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	2018	2019	2020	
						<b>א. הכנסות ריבית</b>
1	2	2	215	296	377	מאשראי לאנשים פרטיים
13	14	12	114	130	110	מאשראי מסחרי
-	-	-	*-	*-	-	מאשראי לאחרים
1	2	1	1	3	1	מפיקדונות בבנקים
30	52	48	6	*-	*-	מנכסים אחרים
<b>45</b>	<b>70</b>	<b>63</b>	<b>336</b>	<b>429</b>	<b>488</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית</b>
						<b>ב. הוצאות ריבית</b>
21	36	35	24	40	38	לתאגידים בנקאיים ואחרים
*-	1	1	*-	*-	*-	על התחייבויות אחרות
-	13	17	-	13	17	על אגרות חוב סחירות
<b>21</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>24</b>	<b>53</b>	<b>55</b>	<b>סך הכל הוצאות ריבית</b>
<b>24</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>312</b>	<b>376</b>	<b>433</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית, נטו</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 6 - הכנסות אחרות

במיליוני ש"ח

### א. הרכב

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	2018	2019	2020	
-	-	-	4	3	3	מהשכרת נכסים
35	37	35	*-	*-	*-	דמי תפעול מצדדים קשורים
(16)	(1)	(8)	(21)	(9)	(15)	הוצאות מימון שאינן ריבית, נטו <sup>(1)</sup>
11	13	15	19	21	25	אחרות
<b>30</b>	<b>49</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>סך כל ההכנסות האחרות</b>

\* -סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) ראה ביאור 6.ב להלן.

### ב. הכנסות (הוצאות) מימון שאינן ריבית, נטו

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	2018	2019	2020	
(16)	(13)	(17)	(21)	(21)	(24)	הפרשי שער, נטו
*-	-	-	*-	*-	*-	הוצאות נטו בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
						רווחים (הפסדים) מהשקעה במניות:
(1)	*-	-	(1)	*-	-	הפרשה לירידת ערך בגין מניות שאינן למסחר**
1	1	2	1	1	2	דיבידנד ממניות שאינן למסחר**
-	11	4	-	11	4	רווחים שטרם מומשו
-	-	3	-	-	3	רווחים ממכירת מניות שאינן למסחר
-	<sup>(1)</sup> 12	<sup>(1)</sup> 9	-	<sup>(1)</sup> 12	<sup>(1)</sup> 9	<b>סך הכל מהשקעה במניות שאינן למסחר**</b>
<b>(16)</b>	<b>(1)</b>	<b>(8)</b>	<b>(21)</b>	<b>(9)</b>	<b>(15)</b>	<b>סך הכל הוצאות מימון שאינן ריבית, נטו</b>

\* -סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* -בשנת 2018 מתייחס למניות זמינות למכירה.

(1) -ראה ביאור 5.ד.2 לעיל.

## ביאור 7 - הוצאות תפעול

במיליוני ש"ח

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	2018	2019	2020	
174	220	212	205	255	243	שכר ונלוות (1) **
33	38	43	47	53	58	עיבוד נתונים ואחזקת מחשב
26	33	33	30	36	37	שרותי בנקאות אוטומטיים (ש.ב.א.)
107	130	98	165	182	130	תשלומים לארגונים הבינלאומיים
83	93	165	90	98	171	פחת והפחתות (3)
7	5	6	8	6	7	תקשורת
62	65	63	78	81	76	הפקה ומשלוח
6	8	5	7	9	5	נזקים משימושים לרעה בכרטיסי אשראי
28	41	36	29	43	38	שכר דירה ואחזקת מבנה
11	12	12	12	13	13	עמלות בנק
14	2	2	15	2	3	הוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה מוגדרת (ללא עלות שרות) (2)
21	35	34	21	35	34	מוקדי שירות לקוחות
11	20	21	17	37	29	אחרות
<b>583</b>	<b>702</b>	<b>730</b>	<b>724</b>	<b>850</b>	<b>844</b>	<b>סך כל הוצאות התפעול</b>
(1)	-	-	(1)	-	-	** מזה - הוצאה הנובעת מעסקאות המטופלות כעסקאות תשלום מבוסס מניות המסולקות במכשירים הוניים

(1) - ראה ביאורים 1.22 ו-1.22.

(2) - ראה ביאור 2.2.ב.א.

(3) - ראה ביאור 1.6.א.

## ביאור 8 - הוצאות מכירה ושיווק

במיליוני ש"ח

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	2018	2019	2020	
63	82	97	81	103	118	שכר ונלוות (1) ***
26	25	28	31	37	41	פרסום
*58	*52	40	*69	*67	50	שימור וגיוס לקוחות ***
27	28	10	88	99	93	מבצעי מתנות למחזיקי כרטיסי אשראי
5	5	5	6	6	7	אחזקת רכב
132	135	136	156	161	170	דמי ניהול מועדונים
6	1	1	6	1	1	הוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה מוגדרת (ללא עלות שרות) (2)
*10	*15	15	*10	*15	15	מוקדי גיוס ומכירות
*2	*-	1	*9	*9	8	אחרות
<b>329</b>	<b>343</b>	<b>333</b>	<b>456</b>	<b>498</b>	<b>503</b>	<b>סך כל הוצאות מכירה ושיווק</b>
**_	-	-	**_	-	-	*** מזה - הוצאה הנובעת מעסקאות המטופלות כעסקאות תשלום מבוסס מניות המסולקות במכשירים הוניים

\* - סוג מחדש.

\*\* - סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

(1) - ראה ביאורים 1.22 ו-1.22.

(2) - ראה ביאור 2.2.ב.א.

## ביאור 9 - הוצאות הנהלה וכלליות

במיליוני ש"ח

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	2018	2019	2020	
32	46	43	40	55	51	שכר ונלוות <sup>(1)</sup> **
19	18	18	27	27	27	שירותים מקצועיים
4	4	4	4	5	5	ביטוח
3	*-	*-	3	*-	1	הוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה מוגדרת (ללא עלות שרות) <sup>(2)</sup>
18	22	11	21	25	13	אחרות
<b>76</b>	<b>90</b>	<b>76</b>	<b>95</b>	<b>112</b>	<b>97</b>	<b>סך כל הוצאות הנהלה וכלליות</b>
*-	-	-	*-	-	-	** מזה - הוצאה הנובעת מעסקאות המטופלות כעסקאות תשלום מבוסס מניות המסולקות במכשירים הוניים

\* - סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) - ראה ביאורים 1.22 ו-1.22.

(2) - ראה ביאור 2.22.א.

## ביאור 10 - הפרשה למסים על הרווח

במיליוני ש"ח

### 1. הרכב הסעיף:

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	2018	2019	2020	
42	35	-	131	138	110	מסים שוטפים בגין שנת החשבון
(3)	(2)	(6)	(1)	(2)	(8)	מסים שוטפים בגין שנים קודמות
<b>39</b>	<b>33</b>	<b>(6)</b>	<b>130</b>	<b>136</b>	<b>102</b>	<b>סך כל המסים השוטפים</b>
						בתוספת (בניכוי):
9	(16)	(20)	(17)	(45)	(60)	מסים נדחים בגין שנת החשבון
*-	(5)	6	(1)	(4)	8	מסים נדחים בגין שנים קודמות
<b>9</b>	<b>(21)</b>	<b>(14)</b>	<b>(18)</b>	<b>(49)</b>	<b>(52)</b>	<b>סך כל המסים הנדחים</b>
<b>48</b>	<b>12</b>	<b>(20)</b>	<b>112</b>	<b>87</b>	<b>50</b>	<b>הפרשה למסים על ההכנסה</b>



## ביאור 10 - הפרשה למסים על הרווח (המשך)

במיליוני ש"ח

2. מס תיאורטי:

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2018	2019	2020	2018	2019	2020	
212	77	(81)	429	327	138	רווח (הפסד) לפני מס
23%	23%	23%	23%	23%	23%	שיעור המס הסטטוטורי החל בישראל על החברה
49	18	(18)	98	75	32	סכום המס על בסיס שיעור המס הסטטוטורי
*-	*-	(2)	*-	*-	(2)	חסכון במס בגין תאום רווח הון
1	1	1	1	1	1	הוצאות לא מוכרות
*-	*-	(1)	*-	*-	(1)	הכנסות פטורות
(3)	(7)	*-	(2)	(6)	*-	מסים בגין שנים קודמות
1	*-	*-	2	*-	*-	הפרשי עיתוי שאין בגינם מסים נדחים
-	-	-	13	17	20	הפרש בשיעור המס החל על מוסד כספי
<b>48</b>	<b>12</b>	<b>(20)</b>	<b>112</b>	<b>87</b>	<b>50</b>	<b>הפרשה למסים על ההכנסה</b>

\* -סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

3. לחברה שומות מס סופיות עד וכולל שנת המס 2015. לחברת הבת ישראלכרט מימון שומה סופית עד וכולל שנת המס 2018 וליתר חברות הבנות שומות סופיות עד וכולל שנת המס 2015, לרבות שומות הנחשבות כסופיות על-פי פקודת מס הכנסה.

4. בהמשך לאמור בביאור 5.ב.1, בהתאם לאישור מס הכנסה שהתקבל, המיזוג פטור ממס הכנסה וזאת על-פי הפרק השני בחלק ה'2 לפקודת מס הכנסה. כמו-כן, נקבע באישור מס הכנסה כי לעניין יישום הוראות סעיף 103ח לפקודה בדבר קיזוז הפסדי החברות המשתתפות במיזוג, ההפסדים לצרכי מס של חברת יורופיי יותרו לקיזוז כנגד הכנסתה החייבת של החברה, החל משנת המס שלאחר המיזוג (שנת 2021), ובלבד שבכל שנת מס לא יותר לקיזוז כאמור סכום העולה על 10% מסך כל ההפסדים של יורופיי (פריסה ל-10 שנים) או על 30% מהכנסתה החייבת של החברה באותה שנת מס לפני קיזוז ההפסד משנים קודמות שלפני המיזוג, והכל לפי הנמוך שביניהם. סכום נכס המס בגין קיזוז ההפסדים של יורופיי הינו בסכום לא מהותי עבור החברה.

## ביאור 10 - הפרשה למסים על הרווח (המשך)

במיליוני ש"ח

### 5. תנועה במסים נדחים (מאוחד)

שיעור מס ממוצע 2020	יתרה ליום 31 בדצמבר 2020	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019	
						במיליוני ש"ח
						נכסי מסים נדחים
30.1%	229	-	-	51	178	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	9	-	-	(7)	16	מהפרשה לחופשה ומענקים
23.0%	31	*-	-	12	19	מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תכנית
23.0%	-	-	-	(1)	1	רכוש קבוע
23.0%	9	-	-	(1)	10	אחר
	<b>278</b>	<b>*-</b>	<b>-</b>	<b>54</b>	<b>224</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו</b>
						התחייבויות מסים נדחים
23.0%	8	-	-	1	7	מניירות ערך
23.0%	9	-	-	1	8	רכוש קבוע
	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>יתרת התחייבות מסים נדחים, ברוטו</b>
	<b>261</b>	<b>*-</b>	<b>-</b>	<b>52</b>	<b>209</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, נטו</b>

שיעור מס ממוצע 2019	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018	
						במיליוני ש"ח
						נכסי מסים נדחים
30.1%	178	-	-	33	145	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	16	-	-	8	8	מהפרשה לחופשה ומענקים
23.0%	19	5	-	1	13	מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תכנית
23.0%	1	-	-	1	*-	רכוש קבוע
23.0%	10	-	-	9	1	אחר
	<b>224</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>52</b>	<b>167</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו</b>
						התחייבויות מסים נדחים
23.0%	7	-	-	3	4	מניירות ערך
23.0%	8	-	-	*-	8	רכוש קבוע
	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>יתרת התחייבות מסים נדחים, ברוטו</b>
	<b>209</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>49</b>	<b>155</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, נטו</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 10 - הפרשה למסים על הרווח (המשך)

במיליוני ש"ח

### 6. תנועה במסים נדחים (חברה)

שיעור מס ממוצע 2020	יתרה ליום 31 בדצמבר 2020	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019	
<b>במיליוני ש"ח</b>						
						נכסי מסים נדחים
23.0%	53	-	-	10	43	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	8	-	-	(7)	15	מהפרשה לחופשה למענקים
23.0%	31	* <sub>-</sub>	-	12	19	מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תכנית
23.0%	-	-	-	(1)	1	רכוש קבוע
-	9	-	-	1	8	אחר
	<b>101</b>	* <sub>-</sub>	-	<b>15</b>	<b>86</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו</b>
						התחייבויות מסים נדחים
23.0%	8	-	-	1	7	מניירות ערך
23.0%	-	-	-	-	-	רכוש קבוע
	<b>8</b>	-	-	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>יתרת התחייבות מסים נדחים, ברוטו</b>
	<b>93</b>	* <sub>-</sub>	-	<b>14</b>	<b>79</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, נטו</b>

שיעור מס ממוצע 2019	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018	
<b>במיליוני ש"ח</b>						
						נכסי מסים נדחים
23.0%	43	-	-	7	36	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	15	-	-	7	8	מהפרשה לחופשה למענקים
23.0%	19	5	-	1	13	מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תכנית
23.0%	1	-	-	1	* <sub>-</sub>	רכוש קבוע
-	8	-	-	8	-	אחר
	<b>86</b>	<b>5</b>	-	<b>24</b>	<b>57</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו</b>
						התחייבויות מסים נדחים
23.0%	7	-	-	3	4	מניירות ערך
23.0%	-	-	-	* <sub>-</sub>	* <sub>-</sub>	רכוש קבוע
	<b>7</b>	-	-	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>יתרת התחייבות מסים נדחים, ברוטו</b>
	<b>79</b>	<b>5</b>	-	<b>21</b>	<b>53</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, נטו</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 10 - הפרשה למסים על הרווח (המשך)

7. שינויים בשיעורי המס

א. מס חברות

להלן שיעורי מס החברות הרלוונטיים לחברה בשנים 2018-2020:

מס סטטוטורי	מס חברות	
34.2%	23%	2020
34.2%	23%	2019
34.2%	23%	2018

המסים השוטפים לתקופות המדווחות מחושבים בהתאם לשיעורי המס המוצגים לעיל.

ב. עדכון מס ערך מוסף ומס רווח

ביום 12 באוקטובר 2015 אישרה מליאת הכנסת את צו מס ערך מוסף (שיעור המס על מלכר"ים ומוסדות כספיים) (התיקון), התשע"ו - 2015, הקובע כי שיעור מס הרווח ומס השכר המוטלים על מוסדות כספיים יירד מ-18% ל-17%, וזאת החל מיום 1 באוקטובר 2015.

## ביאור 11 - רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר

במיליוני ש"ח

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

רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה	התאמות בגין הטבות לעובדים	התאמות בגין הצגת ניירות ערך לפי שווי הוגן	
(19)	(30)	11	יתרה ליום 1 בינואר 2018
23	18	5	שינוי נטו במהלך השנה
4	(12)	16	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018
(16)	-	(16)	השפעת היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב <sup>(1)</sup>
(12)	(12)	-	יתרה מתואמת ליום 1 בינואר 2019 לאחר השפעת היישום לראשונה
(14)	(14)	-	שינויים נטו במהלך השנה
(26)	(26)	-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019
(1)	(1)	-	שינויים נטו במהלך השנה
(27)	(27)	-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2020

(1) השפעת היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא מכשירים פיננסיים (ASU 2016-01).

## ביאור 11 - רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר (המשך)

במיליוני ש"ח

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
(3)	1	(4)	(הפסד) אקטוארי נטו השנה
2	(1)	3	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד <sup>(1)</sup>
(1)	*-	(1)	<b>שינוי נטו במהלך השנה</b>

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
(16)	5	(21)	(הפסד) אקטוארי נטו השנה
(2)	*-	2	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד <sup>(1)</sup>
(14)	5	(19)	<b>שינוי נטו במהלך השנה</b>

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה			
התאמות בגין הצגת ניירות ערך לפי שווי הוגן:			
5	(1)	6	רווחים (הפסדים) נטו שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן
5	(1)	6	<b>שינוי נטו במהלך השנה</b>
<b>הטבות לעובדים:</b>			
-	(1)	1	רווח אקטוארי נטו השנה
18	(5)	23	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד <sup>(1)</sup>
18	(6)	24	<b>שינוי נטו במהלך השנה</b>
23	(7)	30	<b>סך הכל שינוי נטו במהלך השנה</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.---

(1) הסכום לפני מס מדווח בדוח רווח והפסד תחת שורת "הוצאות בגין פנסיה" במסגרת הוצאות התפעול, הוצאות מכירה ושיווק והוצאות הנהלה וכלליות, בהתאמה. לפירוט נוסף ראה ביאור 22 בדבר "הטבות לעובדים".

## ביאור 12 - מזומנים ופיקדונות בבנקים

במיליוני ש"ח

החברה		מאוחד		
31 בדצמבר		31 בדצמבר		
2019	2020	2019	2020	
129	87	194	112	מזומנים
1	*-	5	6	פיקדונות בבנקים לתקופה מקורית של עד 3 חודשים
<b>130</b>	<b>87</b>	<b>199</b>	<b>118</b>	<b>סך הכל מזומנים ושווי מזומנים</b>
7	7	7	7	פיקדונות אחרים בבנקים
<b>137</b>	<b>94</b>	<b>206</b>	<b>125</b>	<b>סך הכל</b>

\* סכום נמוך מ- 0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי

במיליוני ש"ח

א. חייבים ואשראי בגין פעילות בכרטיסי אשראי

החברה		מאוחד		המאוחד				
31 בדצמבר		31 בדצמבר		31 בדצמבר				
31 בדצמבר		31 בדצמבר		2019		2020		
2019	2020	2019	2020	ליתרה ליום	ליתרה ליום	ליתרה ליום	ליתרה ליום	
שיעור ריבית ממוצעת שנתית								
				לעסקאות בחודש	לעסקאות בחודש	לעסקאות בחודש	לעסקאות בחודש	
				האחרון**	האחרון**	האחרון**	האחרון**	
%								
2,238	2,334	6,679	6,828					סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים
2,238	2,334	2,682	2,758					אנשים פרטיים <sup>(1)</sup>
-	-	3,997	4,070	9.3	9.0	8.7	9.0	מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי <sup>(2)</sup>
213	185	1,702	1,290					מזה: אשראי <sup>(3)(2)</sup>
202	173	418	398					מסחרי
11	12	1,284	892	5.9	5.9	5.8	6.3	מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי <sup>(2)</sup>
								מזה: אשראי <sup>(4)(3)(2)</sup>
2,451	2,519	8,381	8,118					סך הכל סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים
סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים								
11,778	11,379	14,094	13,471					חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	10	*-	***-	6.5	***-	6.5	אשראי
911	1,146	1,382	1,553					חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי
6	6	34	34					הכנסות לקבל
11	2	17	4					אחרים
<b>15,157</b>	<b>15,052</b>	<b>23,918</b>	<b>23,180</b>					<b>סך הכל חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי</b>

\* סכום הנמוך מ- 0.5 מיליון ש"ח

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

(1) אנשים פרטיים כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בעמוד 5-621 בדבר "סיכון האשראי הכולל לפי ענפי משק על בסיס מאוחד".

(2) חייבים בגין כרטיסי אשראי - כולל חיוב ריבית. כולל יתרות בגין עסקאות רגילות, עסקאות בתשלומים על חשבון בית העסק ועסקאות אחרות. אשראי נושא ריבית - כולל קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל והלוואות.

(3) כולל אשראי בביטחון רכב בסך 206 מיליון ש"ח במאוחד (31 בדצמבר 2019 - 267 מיליון ש"ח).

(4) מזה: אשראי לבתי עסק 670 מיליון ש"ח במאוחד (31 בדצמבר 2019 - 1,021 מיליון ש"ח). סכום זה כולל הקדמות תשלום ונכיונות מאזניים (שלא עמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לבתי עסק לפי FAS166) בסך הנמוך מ- 0.5 מיליון ש"ח במאוחד (31 בדצמבר 2019 - 2 מיליון ש"ח).

מזה: אשראי לבתי עסק 12 מיליון ש"ח בחברה (31 בדצמבר 2019 - 11 מיליון ש"ח). סכום זה כולל הקדמות תשלום ונכיונות מאזניים (שלא עמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לבתי עסק לפי FAS166) בסך הנמוך מ- 0.5 מיליון ש"ח בחברה (31 בדצמבר 2019 - 2 מיליון ש"ח). עסקאות מסוג הקדמות תשלום הן עסקאות בעלות מרווח אשראי נמוך יותר משאר מוצרי האשראי המסחרי. החל מרבעון שלישי 2019 מוצגות הקדמות בסילוק מוקדם בסעיף זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מוצר הקדמות בסילוק מוקדם מחליף את מוצר ההקדמות והקדמות (ראה גם ביאור 19 (הערה 1)).

## ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות כרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

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

הפרשה להפסדי אשראי

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
328	20	48	11	156	93	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019
247	12 <sup>(5)</sup>	15	4	143	73	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(216)	(1)	(10)	(6)	(136)	(63)	מחיקות חשבונאיות
53	*-	- <sup>(4)</sup>	4	28	21	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(163)	(1)	(10)	(2)	(108)	(42)	מחיקות חשבונאיות, נטו
-	-	-	-	-	-	אחר
412	31	53	13	191	124	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2020**
						** מזה:
30	2	3	3	13	9	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
9	9	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

ראה הערות בעמוד הבא

**ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות כרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

במיליוני ש"ח

מאוחד

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

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (3)	אשראי(2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי(2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
264	20	44	8	118	74	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2018
168	*-	15	2	92	59	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(140)	*-	(9)	(2)	(59)	(70)	מחיקות חשבונאיות
38	*-	(4)-	3	5	30	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(102)	*-	(9)	1	(54)	(40)	מחיקות חשבונאיות, נטו
(2)	-	(2)	-	-	-	אחר
328	20	48	11	156	93	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019**
** מזה:						
27	2	1	2	13	9	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
9	9	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

ראה הערות בעמוד הבא.



## ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

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

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
215	17	32	7	97	62	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2017
152	4	25	4	78	41	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(132)	(1)	(15)	(5)	(61)	(50)	מחיקות חשבונאיות
27	*-	(4) <sup>(4)</sup>	2	4	21	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(105)	(1)	(15)	(3)	(57)	(29)	מחיקות חשבונאיות, נטו
2	-	2	-	-	-	אחר
<b>264</b>	<b>20</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>118</b>	<b>74</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2018 **</b>
						<b>** מזה:</b>
22	2	2	1	9	8	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
9	9	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

## ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

בחברה

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

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
89	10	3	5	-	71	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019
56	1	5	3	-	47	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(49)	*-	(4)	(5)	-	(40)	מחיקות חשבונאיות
18	*-	(4)	3	-	15	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(31)	*-	(4)	(2)	-	(25)	מחיקות חשבונאיות, נטו***
114	11	4	6	-	93	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2020 **
11	2	*-	2	-	7	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
7	7	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

ראה הערות בעמוד הבא.

**ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

במיליוני ש"ח

בחברה

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

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (3)	אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
77	11	6	3	-	57	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2018
44	(1)	1	2	-	42	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(59)	*-	(4)	(2)	-	(53)	מחיקות חשבונאיות
27	*-	(4) -	2	-	25	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(32)	*-	(4)	*-	-	(28)	מחיקות חשבונאיות, נטו***
<b>89</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>71</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019 **</b>
10	2	*-	1	-	7	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
7	7	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

ראה הערות בעמוד הבא.

## ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

בחברה

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

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (3)	אשראי(2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
64	9	5	3	-	47	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2017
37	3	3	1	-	30	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(43)	(1)	(2)	(3)	-	(37)	מחיקות חשבונאיות
19	*-	(4) -	2	-	17	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(24)	(1)	(2)	(1)	-	(20)	מחיקות חשבונאיות, נטו***
77	11	6	3	-	57	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2018**
<b>** מזה:</b>						
9	2	1	*-	-	6	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
8	8	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) אשראי נושא ריבית - כולל עסקאות קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל, הלוואות ועסקאות אחרות.

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

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

(5) עיקר הסכום נובע מהפרשות בגין סיכון כשל תמורה בניכיונות בחברת הבת צמרת מימונים בעיקר מענפי תעופה, תיירות ופנאי.

## ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

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

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

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

ליום 31 בדצמבר 2020						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
<b>יתרת חוב רשומה של חובות<sup>(1)</sup></b>						
1,133	408	548	166	6	5	שנבדקו על בסיס פרטני
22,184	14,791	344	232	4,064	2,753	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>23,317</b>	<b>15,199</b>	<b>892</b>	<b>398</b>	<b>4,070</b>	<b>2,758</b>	<b>סך הכל חובות<sup>(1)</sup></b>
<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות<sup>(1)</sup></b>						
64	17	38	4	2	3	שנבדקו על בסיס פרטני
318	12	12	6	176	112	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>382</b>	<b>29</b>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>178</b>	<b>115</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>

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

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

(2) אשראי נושא ריבית - כולל עסקאות קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל, הלוואות ועסקאות אחרות.

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

## ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

בחברה

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

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

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

ליום 31 בדצמבר 2020						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
יתרת חוב רשומה של חובות <sup>(1)</sup>						
52	-	-	49	-	3	שנבדקו על בסיס פרטני
15,100	12,633	12	124	-	2,331	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>15,152</b>	<b>12,633</b>	<b>12</b>	<b>173</b>	<b>-</b>	<b>2,334</b>	<b>סך הכל חובות<sup>(1)</sup></b>
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות <sup>(1)</sup>						
3	-	-	1	-	2	שנבדקו על בסיס פרטני
100	9	4	3	-	84	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>103</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>86</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>

ליום 31 בדצמבר 2019						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
יתרת חוב רשומה של חובות <sup>(1)</sup>						
61	2	2	56	-	1	שנבדקו על בסיס פרטני
15,242	12,850	9	146	-	2,237	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>15,303</b>	<b>12,852</b>	<b>11</b>	<b>202</b>	<b>-</b>	<b>2,238</b>	<b>סך הכל חובות<sup>(1)</sup></b>
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות <sup>(1)</sup>						
1	*-	*-	*-	-	1	שנבדקו על בסיס פרטני
78	8	3	4	-	63	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>79</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>64</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) אשראי נושא ריבית - כולל עסקאות קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל, הלוואות ועסקאות אחרות.

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

## ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

ג. חובות<sup>(1)</sup>

1. איכות אשראי ופיגורים

ליום 31 בדצמבר 2020						
חובות לא פגומים - מידע נוסף		סך הכל	בעייתיים <sup>(2)</sup>		לא בעייתיים	
בפיגור של 30 ועד 89 יום <sup>(4)</sup>	בפיגור של 90 יום או יותר		פגומים <sup>(3)</sup>	לא פגומים		
אנשים פרטיים						
18	-	2,758	23	62	2,673	חייבים בגין כרטיסי אשראי
12	-	4,070	17	251	3,802	אשראי
מסחרי						
1	-	398	1	3	394	חייבים בגין כרטיסי אשראי
3	-	892	54	20	818	אשראי
-	-	15,199	45	-	15,154	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(5)</sup>
<b>34</b>	<b>-</b>	<b>23,317</b>	<b>140</b>	<b>336</b>	<b>22,841<sup>(6)</sup></b>	<b>סך הכל</b>

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

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (2) חובות פגומים, נחותים או בהשגחה מיוחדת.
- (3) ככלל, חובות פגומים אינם צוברים הכנסות ריבית. למידע על חובות פגומים מסוימים שאורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעיית, ראה ביאור 13.2.ג. להלן.
- (4) חובות בפיגור של 30 עד 89 יום סווגו כחובות בעייתיים שאינם פגומים. חובות אלו אינם צוברים הכנסות ריבית.
- (5) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות הבנקים, פיקדונות בבנקים, חברות כרטיסי אשראי וארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל והחייבים אחרים.
- (6) מזה: חובות אשר דירוג האשראי שלהם במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה הינם בסך של 22,256 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2019 - 23,103 מיליון ש"ח).

## ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

ג. חובות (1) (המשך)

1. איכות אשראי ופיגורים (המשך)

איכות האשראי

במסגרת ניהול תיק האשראי וניהול הסיכונים השוטף של החברה מנוטר באופן שוטף הפיגור ביתרות החוב. ממצאי הניטור כאמור משמשים כאחת האינדיקציות המרכזיות לאיכות אשראי. משך הפיגור בחוב משפיע על סיווג חובות המוערכים על בסיס קבוצתי (ככל שהפיגור בחוב ממושך יותר כך הוא מסווג כבעל איכות נמוכה יותר) ולרוב לאחר 150 ימי פיגור החברה מבצעת מחיקה חשבונאית של החוב. ראה גם ביאור 13.ג.ד.2.

2. מידע נוסף על חובות פגומים

א. חובות פגומים והפרשה פרטנית

ליום 31 בדצמבר 2020					
יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת (2) חובות פגומים	יתרת (2) חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית	יתרת הפרשה פרטנית (3)	יתרת (2) חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית (3)	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
23	23	18	3	5	חייבים בגין כרטיסי אשראי
17	17	11	2	6	אשראי
מסחרי					
1	1	1	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
54	54	1	20	53	אשראי
45	45	-	13	45	חובות בערבות בנקים ואחר (4)
<b>140</b>	<b>140</b>	<b>31</b>	<b>38</b>	<b>109</b>	<b>סך הכל **</b>
מזה: **					
45	45	-	9	45	חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) יתרת חוב רשומה.

(3) הפרשה פרטנית להפסדי אשראי.

(4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, ארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.



## ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

א. חובות פגומים והפרשה פרטנית (המשך)

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

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) יתרת חוב רשומה.

(3) הפרשה פרטנית להפסדי אשראי.

(4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, ארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

## ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד

ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר**			
2018	2019	2020	
			<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>
			אנשים פרטיים
1	1	4	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	*-	4	אשראי
			<b>חייבים בגין כרטיסי אשראי</b>
1	1	*-	אשראי
14	56	68	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
4	6	37	
<b>20</b>	<b>64</b>	<b>113</b>	<b>סך הכל</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* בשנים 2018-2020 לא נרשמו הכנסות ריבית בגין יתרות אלו.

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

יתרת חוב רשומה		
ליום 31 בדצמבר 2019	ליום 31 בדצמבר 2020	
		<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>
		אנשים פרטיים
1	5	חייבים בגין כרטיסי אשראי
1	6	אשראי
		מסחרי
-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
62	34	אשראי
-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
<b>64</b>	<b>45</b>	<b>סך הכל</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) יתרת חוב רשומה ממוצעת של חובות פגומים שנבחנו פרטנית בתקופת הדיווח.

(3) אינם צוברים הכנסות ריבית. נכלל בחובות פגומים.

(4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, ארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

## ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד

ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020						
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו <sup>(3)</sup>		ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח <sup>(2)</sup>			מספר חוזים	
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש			
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
אנשים פרטיים						
6	523	40	40	2,881	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	16	1	1	104	אשראי	
מסחרי						
1	59	5	5	263	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	7	1	1	45	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>	
<b>7</b>	<b>605</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>3,293</b>	<b>סך הכל</b>	

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019						
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו <sup>(3)</sup>		ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח <sup>(2)</sup>			מספר חוזים	
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש			
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
אנשים פרטיים						
3	310	18	18	1,642	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	18	1	1	70	אשראי	
מסחרי						
1	35	2	2	104	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	6	75	75	27	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>	
<b>4</b>	<b>369</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>1,843</b>	<b>סך הכל</b>	

ראה הערות בעמוד הבא.

## ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד

ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018					
ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח <sup>(2)</sup>					
ארגונים מחדש שבוצעו וכשל <sup>(3)</sup>		יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	מספר חוזים	
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים				
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
3	246	11	11	1,155	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	16	1	1	71	אשראי
מסחרי					
*-	41	2	2	136	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	1	*-	*-	14	אשראי
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
<b>3</b>	<b>304</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>1,376</b>	<b>סך הכל</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

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

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

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

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

ליום 31 בדצמבר 2020		
ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח <sup>(1)</sup>		
יתרת חוב רשומה	מספר הלוואות <sup>(2)</sup>	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>		
160	7,369	
114	1,497	
<b>274</b>	<b>8,866</b>	

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

(2)-כולל גם חובות בסך של כ-226 מיליון ש"ח שתקופת הדחייה בגינם הסתיימה.

## ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד

ג. חובות<sup>(2)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

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

עם פרוץ מגיפת הקורונה, ובהתאם להנחיות בנק ישראל, החל מחודש מרץ 2020, החלה החברה בתהליך אל מול לווים שאינם בפיגור שנכנסו לקשיים בעקבות מגיפת הקורונה במטרה לבצע שינויים בתנאי חובותיהם אשר כללו הארכה/דחייה של מועדי פירעון של החובות, בהתאם להנחיית בנק ישראל. בפרט, עיקר התכניות של הסדרי החוב לגבי לווים בתחום האשראי הצרכני, כללו דחייה של תשלומי קרן להלוואות לתקופה של כ-3 חודשים, ולגבי לווים מסחריים, כללו ביצוע עדכונים בתנאי החובות בהתאם לתנאים המתאימים למאפיינים הספציפיים של כל בית עסק. כמו-כן, החברה בחנה את הסיכון הגלום בהלוואות אשר נדחו, ובהלוואות נוספות שלא נדחו, וסיווגה כחובות בהשגחה מיוחדת חובות בעלי מאפיינים מסוימים אשר להערכת החברה יתכן ותחול הרעה באיכות האשראי שלהם (גם אם אין פיגור בחוב למועד חתימת הדוח). במסגרת יישום ההנחיות האמורות לא ויתרה החברה על תשלום הריבית. היתרות כוללות גם חובות שתקופת הדחייה בגינם הסתיימה.

ד. מידע נוסף – פעילות רכישת אשראי

פעילות רכישת אשראי בקבוצה מבוצעת באמצעות חברות בנות במסגרת פעילות פקטורינג רכש וניכיון שוברי כרטיסי אשראי. גובה האשראי שנרכש בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הינו בסך של כ-2,489 מיליון ש"ח (לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצבר 2019 הינו בסך של כ-3,821 מיליון ש"ח).

**ביאור 13א - חייבים (1) בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני(1),(3) לפי גודל החבות של הלווה**

**במאות**

31 בדצמבר 2020				
סיכון אשראי חוץ מאזני(1),(3)	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי		מספר לווים(2)	
	מזה: בערבות הבנקים	סך הכל		
<b>במיליוני ש"ח</b>				
				תקרת האשראי (באלפי ש"ח)
771	1,620	1,718	1,472,423	יתרות לווה עד 5
982	2,556	2,776	531,100	יתרות לווה מעל 5 עד 10
2,078	2,040	2,532	376,286	יתרות לווה מעל 10 עד 15
1,465	1,549	2,007	202,004	יתרות לווה מעל 15 עד 20
2,916	1,941	2,886	236,989	יתרות לווה מעל 20 עד 30
2,068	1,092	1,960	117,169	יתרות לווה מעל 30 עד 40
2,750	1,581	4,079	129,685	יתרות לווה מעל 40 עד 80
748	565	2,165	28,936	יתרות לווה מעל 80 עד 150
122	231	365	2,521	יתרות לווה מעל 150 עד 300
68	118	185	623	יתרות לווה מעל 300 עד 600
52	71	134	231	יתרות לווה מעל 600 עד 1,200
35	35	88	78	יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000
84	33	121	75	יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000
128	6	186	55	יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000
135	33	363	41	יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000
7	-	41	2	יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000
133	-	40	3	יתרות לווה מעל 40,000 עד 200,000
-	-	-	-	יתרות לווה מעל 200,000 עד 400,000
-	-	1,496	2	יתרות לווה מעל 400,000 עד 800,000
<b>14,542</b>	<b>13,471</b>	<b>23,142</b>	<b>3,098,223</b>	<b>סך הכל</b>
-	-	38	-	הכנסות לקבל ואחרים
<b>14,542</b>	<b>13,471</b>	<b>23,180</b>	<b>3,098,223</b>	<b>סך הכל</b>

- (1) חייבים בגין הפעילות בכרטיסי אשראי וסיכון האשראי החוץ מאזני מוצגים לפני השפעת הפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
- (2) מספר הלווים לפי סך הכל חייבים וסיכון אשראי חוץ מאזני.
- (3) סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות החבות של הלווה (לא כולל מסגרות אשראי באחריות בנקים).

**ביאור 13א - חייבים (1) בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני (1),(3) לפי גודל החבות של הלווה (המשך)**

**במאות**

31 בדצמבר 2019				
סיכון אשראי חוץ מאזני(1),(3)	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי		מספר לווים (2)	
	מזה: בערבות הבנקים	סך הכל		
במיליוני ש"ח				
				תקרת האשראי (באלפי ש"ח)
739	1,673	1,746	1,410,654	יתרות לווה עד 5
915	2,691	2,887	536,917	יתרות לווה מעל 5 עד 10
1,753	2,152	2,591	356,017	יתרות לווה מעל 10 עד 15
1,349	1,617	2,082	199,959	יתרות לווה מעל 15 עד 20
2,663	2,049	2,976	230,632	יתרות לווה מעל 20 עד 30
1,762	1,124	1,995	109,542	יתרות לווה מעל 30 עד 40
3,263	1,674	4,174	142,776	יתרות לווה מעל 40 עד 80
669	596	2,216	28,706	יתרות לווה מעל 80 עד 150
109	230	405	2,703	יתרות לווה מעל 150 עד 300
68	134	208	676	יתרות לווה מעל 300 עד 600
58	69	184	229	יתרות לווה מעל 600 עד 1,200
21	26	88	67	יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000
77	33	160	86	יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000
73	15	237	56	יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000
143	21	520	53	יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000
64	-	127	7	יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000
69	-	-	-	יתרות לווה מעל 40,000 עד 200,000
-	-	-	-	יתרות לווה מעל 200,000 עד 400,000
-	-	1,271	2	יתרות לווה מעל 400,000 עד 800,000
13,795	14,104	23,867	3,019,082	סך הכל
-	-	51	-	הכנסות לקבל ואחרים
<b>13,795</b>	<b>14,104</b>	<b>23,918</b>	<b>3,019,082</b>	<b>סך הכל</b>

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

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

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

## ביאור 14 - ניירות ערך

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2020				
שווי הוגן <sup>(2)</sup>	רווחים שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן <sup>(3)</sup>	עלות	הערך במאזן	
69	35	34	69	השקעה במניות שאינן למסחר
<sup>(1)</sup> 32	-	32	32	מזה: מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין
69	35	34	69	סך הכל ניירות ערך שאינם למסחר

31 בדצמבר 2019				
שווי הוגן <sup>(2)</sup>	רווחים שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן <sup>(3)</sup>	עלות	הערך במאזן	
63	31	32	63	השקעה במניות שאינן למסחר
<sup>(1)</sup> 30	-	30	30	מזה: מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין
63	31	32	63	סך הכל ניירות ערך שאינם למסחר

(1) לגבי מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, בטור זה מוצגת עלות בניכוי ירידת ערך, מותאמת מעלה או מטה למחירים נצפים בעסקאות רגילות בהשקעות דומות או זהות שלא אותו מנפיק.

(2) נתוני שווי הוגן מבוססים בדרך כלל על שערי בורסה, אשר לא משקפים את המחיר שיתקבל ממכירת ניירות ערך בהיקפים גדולים.

(3) נזקפו לדוח רווח והפסד, למעט בגין השפעת היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא מכשירים פיננסיים (ASU) (2016-01).

## ביאור 15 - השקעות בחברות מוחזקות ופרטים על חברות אלה

במיליוני ש"ח

### 1. הרכב

31 בדצמבר 2019			31 בדצמבר 2020			
סה"כ	חברות מאוחדות	חברות כלולות	סה"כ	חברות מאוחדות	חברות כלולות	
א. מאוחד:						
11	-	11	17	-	17	השקעות במניות לפי שיטת השווי המאזני
11	-	11	17	-	17	סך כל ההשקעות
9	-	9	14	-	14	מזה - רווחים שנצברו ממועד הרכישה
פרטים בנושא מוניטין						
10	10	-	10	10	-	הסכום המקורי
-	-	-	-	-	-	יתרה בספרים
ב. החברה:						
1,270	1,259	11	1,418	1,401	17	השקעות בהון ושטרי הון לפי שיטת השווי המאזני
1,270	1,259	11	1,418	1,401	17	סך כל ההשקעות
1,104	1,095	9	1,251	1,237	14	מזה - רווחים שנצברו ממועד הרכישה



## ביאור 15 - השקעות בחברות מוחזקות (במאחד – כלולות) ופרטים על חברות אלה (המשך)

במיליוני ש"ח

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

החברה			המאחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר						
2018	2019	2020	2018	2019	2020	
217	254	225	1	5	6	חלק החברה ברווחים לפני השפעת מס של חברות מוחזקות (במאחד - כלולות)
-	-	*-	-	-	*-	הפסדים מירידת ערך של חברות מוחזקות (במאחד - כלולות)
הפרשה למסים:						
91	103	110	*-	1	1	מסים שוטפים
(28)	(28)	(39)	-	-	-	מסים נדחים
63	75	71	*-	1	1	סך כל ההפרשה למסים
<b>154</b>	<b>179</b>	<b>154</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>חלק החברה ברווחים לאחר השפעת מס של חברות מוחזקות (במאחד - כלולות)</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

**ביאור 15 - השקעות בחברות מוחזקות (במיוחד - כלולות) ופרטים על חברות אלה (המשך)**

3. פרטים

**א. חברות בת מאוחדות וחברות כלולות מהותיות**

שם ועיסוק (1)(2) החברה	חלק בהון המקנה זכות לקבלת רווחים		חלק בזכויות הצבעה		השקעה בהון לפי שווי מאזני (3)		דיבידנד שנרשם		השקעות הוניות אחרות		תרומה לרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות החברה		הפסד מירידת ערך	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<b>באחוזים</b>														
<b>א. חברות בנות</b>														
ישראלכרט מימון בע"מ														
עיסוק: ישראל אשאי	מתן	100%	100%	100%	100%	581	466	-	-	-	-	115	101	-
ישראלכרט (בכסים) 1994 בע"מ														
עיסוק: ישראל נכסים	חברת	100%	100%	100%	100%	66	68	7	11	-	-	5	6	-
גלובל פקטורינג בע"מ (4)														
עיסוק: לרבות רכש	פקטורינג פקטורינג	100%	100%	100%	100%	50	47	-	-	1	-	3	7	-
יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (5) (6) (7)														
עיסוק: כרטיסי וסולק עוסק	חברת כרטיסי וסולק עוסק	100%	100%	100%	100%	6	6	-	-	-	-	*	*	-
צמרת מימונים בע"מ														
עיסוק: ניכיון עסקאות כרטיסי אשאי	ניכיון עסקאות כרטיסי אשאי	100%	100%	100%	100%	158 (11)	148 (11)	-	-	-	-	10	14	-
פרימיום אקספרס בע"מ (8) (5)														
עיסוק: כרטיסי וסולק עוסק	חברת כרטיסי וסולק עוסק	100%	100%	100%	100%	540	524	-	-	-	-	16	47	-
<b>ב. חברות כלולות (12)</b>														
קידום מבנה איגוה בע"מ (10)														
עיסוק: הלואות בתחום הרכב	מתן	20%	-	20%	-	-	*	-	-	-	-	-	*	-
לייף סטייל מימון בע"מ (9)														
עיסוק: אשאי	מתן	15%	15%	15%	15%	8	6	-	-	-	-	2	1	-
אי.די.אס שרתים בע"מ														
עיסוק: אינטרנטית	תנות	20%	20%	20%	20%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
איומץ' בע"מ														
עיסוק: התאמות כרטיסי אשאי	תאמות	20%	20%	20%	20%	3	3	-	-	-	-	*	1	-
המועדון של רמי לוי בע"מ														
עיסוק: צרכנות	מועדון	20%	20%	20%	20%	5	2	-	-	-	-	3	2	-

- \* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.
- הפירוט לפי סעיף 32.ז. להוראות הדיווח לציבור, דוח כספי שנתי.
  - כל החברות מוחזקות על-ידי החברה באופן ישיר.
  - לרבות יתרות עודפי עלות מיוחסים ומוניטין, בניכוי הפסדים מצטברים לירידת ערך.
  - במהלך חודש פברואר 2019, הועמדה ערבות עבור גלובל פקטורינג לטובת בנק הפועלים בסכום של כ-80 מיליון ש"ח.
  - פרימיום אקספרס ויורופיי ועמדות בדרישות הון רגולטוריות על-פי הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211.
  - במהלך חודש פברואר 2019, הועמדה ערבות עבור יורופיי לטובת בנק הפועלים בסכום של כ-130 מיליון ש"ח, לאור מיוזגה של יורופיי עם ולתוך החברה, ערבות זו עתידה להתבטל, ראה ביאור 5.ב.1 לעיל.
  - לעניין מיוזג יורופיי, ראה ביאור 5.ב.1.
  - במהלך חודש מרץ 2019, הועמדה ערבות עבור פרימיום אקספרס לטובת ארגון אמריקן אקספרס שאינה מוגבלת בסכום ואשר תעמוד בתוקפה במהלך תקופת ההסכם עם ארגון אמריקן אקספרס.
  - ליום 31 בדצמבר 2020 ערבויות עבור לייף סטייל מימון בע"מ לטובת גופים בנקאיים בסכום של כ-30 מיליון ש"ח.
  - בחודש פברואר 2020 מכרה החברה את אחזקתה בתאגיד זה תמורת סכום לא מהותי.
  - כולל שטר הון שהונפק בחודש מרץ 2010 לבעלי המניות לפירעון החל מיום 2 בינואר 2016, ללא ריבית וללא הצמדה בהיקף של 65 מיליון ש"ח.

## ביאור 15 - השקעות בחברות מוחזקות (במיוחד - כלולות) ופרטים על חברות אלה (המשך)

במיליוני ש"ח

### 3. פרטים (המשך)

#### ב. מידע תמציתי על חברות כלולות מהותיות

##### 1. להלן מידע תמציתי על המצב הכספי

ליום 31 בדצמבר 2020					
ערך בספרים של ההשקעה בחברה כלולה	הון המיוחס לבעלים של חברה	סך התחייבויות	סך נכסים	שיעור בעלות	
-	-	-	-	-	קידום מבנה איגוח בע"מ <sup>(1)</sup>
8	53	317	370	15%	לייף סטייל מימון בע"מ <sup>(2)</sup>
-	*-	2	2	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
3	2	4	6	20%	איזימק' בע"מ
5	25	2	27	20%	המועדון של רמי לוי בע"מ

ליום 31 בדצמבר 2019					
ערך בספרים של ההשקעה בחברה כלולה	הון המיוחס לבעלים של חברה	סך התחייבויות	סך נכסים	שיעור בעלות	
*-	3	14	17	20%	קידום מבנה איגוח בע"מ <sup>(1)</sup>
6	37	270	307	15%	לייף סטייל מימון בע"מ <sup>(2)</sup>
-	*-	2	2	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
3	2	1	3	20%	איזימק' בע"מ
2	11	7	18	20%	המועדון של רמי לוי בע"מ

##### 2. להלן מידע תמציתי על תוצאות הפעילות

חלק החברה ברווח נקי	רווח נקי לשנה	שיעור בעלות	
<b>לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020</b>			
		-	קידום מבנה איגוח בע"מ <sup>(1)</sup>
2	16	15%	לייף סטייל מימון בע"מ <sup>(2)</sup>
-	-	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
*-	*-	20%	איזימק' בע"מ
3	14	20%	המועדון של רמי לוי בע"מ
<b>לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019</b>			
*-	*-	20%	קידום מבנה איגוח בע"מ <sup>(1)</sup>
1	7	15%	לייף סטייל מימון בע"מ <sup>(2)</sup>
-	*-	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
1	1	20%	איזימק' בע"מ
2	7	20%	המועדון של רמי לוי בע"מ
<b>לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018</b>			
*-	*-	20%	קידום מבנה איגוח בע"מ <sup>(1)</sup>
1	7	15%	לייף סטייל מימון בע"מ <sup>(2)</sup>
-	*-	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
*-	*-	20%	איזימק' בע"מ
*-	2	20%	המועדון של רמי לוי בע"מ

\* כסום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) בחודש פברואר 2020, מכרה החברה את אחזקתה בתאגיד זה תמורת סכום לא מהותי.  
 (2) החברה מטפלת בחברת לייף סטייל מימון בע"מ בהתאם לשיטת השווי המאזני, על אף ששיעור החזקתה בה הינו נמוך מ-20%, היות ומתקיימים סממנים איכותיים לקיומה של השפעה מהותית.

## ביאור 16א - בניינים וציוד

במיליוני ש"ח

**במאוזד**

**ההרכב:**

סך הכל	אחר	ריהוט וציוד משרדי	כלי רכב	עלויות תוכנה <sup>(1)</sup>	מחשב וציוד היקפי	התקנות ושיפורים במושכר	בניינים, מקרקעין ונדל"ן להשקעה	
<b>עלות:</b>								
1,417	9	79	1	915	244	98	71	ליום 31 בדצמבר 2019
171	-	3	-	155	10	3	-	תוספות
-	-	-	-	-	-	-	-	גריעות
1,588	9	82	1	1,070	254	101	71	ליום 31 בדצמבר 2020
<b>פחת והפסדים מירידת ערך:</b>								
1,054	7	56	1	682	219	67	22	ליום 31 בדצמבר 2019
102	*-	8	*-	77	10	6	1	תוספות
69	-	-	-	69 <sup>(2)</sup>	-	-	-	הפסד מירידת ערך
-	-	-	-	-	-	-	-	גריעות
1,225	7	64	1	828	229	73	23	ליום 31 בדצמבר 2020
<b>363</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>*-</b>	<b>242</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>48</b>	<b>יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2020</b>
<b>363</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>*-</b>	<b>233</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>49</b>	<b>יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2019</b>
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	7.2	2.0	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת 2020
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	7.2	2.0	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת 2019

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) לרבות עלויות שהוננו בקשר לפיתוח עלויות תוכנה לשימוש עצמי אשר עמדו ליום 31 בדצמבר 2020 על סך של כ-599 מיליון ש"ח (ליום 31 בדצמבר 2019 - 487 מיליון ש"ח).

(2) החל מהרבעון הראשון לשנת 2018 פעלה החברה (באמצעות התקשרות עם צד שלישי) לשיפור ושדרוג מערכות המחשוב והטמעת מערכת לניהול לקוחות ואשראי. ביום 29 בדצמבר 2020 החליט דירקטוריון החברה על הפסקתו של הפרויקט, ומעבר לפיתוח עצמי של רכיבי הבסיס החיוניים של הפרויקט, וזאת כחלק מהיערכות ליישום האסטרטגיה של הקבוצה לצד שינויים דינאמיים בסביבה התחרותית והסביבה המקרו-כלכלית בה היא פועלת, ותעדוף משאבים. לאור החלטת הדירקטוריון, רשמה החברה הפסד מירידת ערך בסך של כ-69 מיליון ש"ח (לפני השפעת מס).

## ביאור 16א - בניינים וציוד (המשך)

במיליוני ש"ח

חברה

ההרכב:

סך הכל	אחר	ריהוט וציוד משרדי	כלי רכב	עלויות תוכנה <sup>(1)</sup>	מחשב וציוד היקפי	התקנות ושיפורים במושגר	
<b>עלות:</b>							
1,230	5	77	1	864	240	43	ליום 31 בדצמבר 2019
167	-	3	-	151	10	3	תוספות
-	-	-	-	-	-	-	גריעות
1,397	5	80	1	1,015	250	46	ליום 31 בדצמבר 2020
<b>פחת והפסדים מירידת ערך:</b>							
949	3	54	1	643	216	32	ליום 31 בדצמבר 2019
96	*-	8	*-	73	10	5	תוספות
69	-	-	-	69 <sup>(2)</sup>	-	-	הפסד מירידת ערך
-	-	-	-	-	-	-	גריעות
1,114	3	62	1	785	226	37	ליום 31 בדצמבר 2020
<b>283</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>*-</b>	<b>230</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2020</b>
<b>281</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>*-</b>	<b>221</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2019</b>
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	10.4	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-2020 הינו:
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	10.4	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-2019 הינו:

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) לרבות עלויות תוכנה שהוננו בקשר לפיתוח עלויות תוכנה לשימוש עצמי אשר עמדו ליום 31 בדצמבר 2020 על סך של כ-562 מיליון ש"ח (ליום 31 בדצמבר 2019 - 451 מיליון ש"ח).

(2) החל מהרבעון הראשון לשנת 2018 פעלה החברה (באמצעות התקשרות עם צד שלישי) לשיפור ושדרוג מערכות המחשוב והטמעת מערכת לניהול לקוחות ואשראי. ביום 29 בדצמבר 2020 החליט דירקטוריון החברה על הפסקתו של הפרויקט, ומעבר לפיתוח עצמי של רכיבי הבסיס החיוניים של הפרויקט, וזאת כחלק מהיערכות ליישום האסטרטגיה של הקבוצה לצד שינויים דינאמיים בסביבה התחרותית והסביבה המקרו-כלכלית בה היא פועלת, ותעדוף משאבים. לאור החלטת הדירקטוריון, רשמה החברה הפסד מירידת ערך בסך של כ-69 מיליון ש"ח (לפני השפעת מס).

## ביאור 16ב - חכירות

א. כללי

מרבית חוזי החכירה בהם מתקשרת החברה הינם חוזי חכירה תפעולית, במסגרתם חוכרת החברה נדל"ן (בעיקר שטחי משרדים). תקופות החכירה ששימשו בחישוב הערך הנוכחי של תשלומי החכירה העתידיים, הינן התקופות החוזיות הנקובות בחוזי החכירה, בתוספת תקופות הנובעות מאופציות הארכה, שלהערכת החברה וודאי באופן סביר שתמומשנה. בקביעת סבירות המימוש של אופציות הארכה, מתחשבת החברה בין היתר: בתשלומי החכירה בתקופות הארכה ביחס למחירי השוק, שיפורים משמעותיים במושגר, עלויות שיתהוו בסיום החכירה שבוצעו, עלויות המתייחסות לביטול החכירה (כגון קנסות והיטלים) וכד'.

במרבית חוזי החכירה בקבוצה, תשלומי החכירה המשתנים צמודים למדד המחירים לצרכן.

כמו-כן, חלק מחוזי החכירה כוללים תשלומים בגין עלויות תחזוקה ושירותים אשר אינם מהווים רכיבי חכירה. בהתאם, בחרה החברה שלא להפריד רכיבים שאינם חכירה בחוזי חכירה של נדל"ן.

שיעור ההיוון שנעשה בו שימוש הינו שיעור הריבית התוספתי של החברה.

בחודש אוקטובר 2020, חתמה החברה על הסכם לשכירת בניין משרדים בן כ-19 אלף מטרים רבועים ב"מתחם ה-BBC" בבני ברק, וזאת לתקופה של 10 שנים בתוספת שתי אופציות להארכת ההסכם ב-5 שנים נוספות כל אחת. החברה צופה כי החכירה צפויה להתחיל לקראת תום שנת 2021, עם השלמת עבודות הבנייה.

א. כללי (המשך)

לאור האמור, ביצעה החברה הערכה מחדש של תקופת החכירה בהסכמי החכירה אשר מושפעים מהמעבר לבניין המשרדים החדש. החברה הגיעה למסקנה כי לא ודאי באופן סביר כי היא תממש את אופציות הארכה אשר נכללו קודם לכן בקביעת תקופת החכירה. בעקבות כך, ביצעה החברה מדידה מחדש של תשלומי החכירה תוך שימוש בשיעור ריבית להיוון מעודכן. הקיטון בערך בספרים של ההתחייבויות בגין חכירה בסך של כ-34 מיליוני ש"ח הוכר כהתאמה לנכס זכות שימוש.

ב. הוצאות בגין חכירות תפעוליות (1)

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020	
20	הוצאות בגין חכירות תפעוליות
*-	הוצאות בגין חכירות תפעוליות – משתנות <sup>(2)</sup>
20	סך הכל

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) ההוצאות בגין חכירות תפעוליות מסווגות בדוח רווח והפסד כחלק מהוצאות התפעול, ראה ביאור 7 לעיל.  
 (2) האמור מתייחס להוצאות חכירה משתנות התלויות במדד המחירים לצרכן.

ג. מידע נוסף על חכירות תפעוליות

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020	
54	תזרים מזומנים בגין פעילות שוטפת בגין חכירות תפעוליות
-	נכסי זכות שימוש שהוכרו בגין חכירות תפעוליות חדשות
9	יתרת תקופה משוקללת ממוצעת (בשנים)
2.43%	ריבית היוון משוקללת ממוצעת

ד. תזרימי מזומנים לא מהוונים והתחייבויות בגין חכירות תפעוליות לפי תקופות לפירעון

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר 2020		תקופות הפירעון (שנים)
התחייבות בגין חכירה	תזרימי מזומנים לא מהוונים	
22	22	עד שנה
15	15	מעל שנה עד שנתיים
9	10	מעל שנתיים עד 3 שנים
4	4	מעל 3 שנים עד 4 שנים
3	3	מעל 4 שנים עד 5 שנים
21	29	מעל 5 שנים
74	83	סך הכל

ה. תזרימי מזומנים לא מהוונים והתחייבויות בגין חכירות תפעוליות לפי תקופות לפירעון

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2020	
74	נכסי זכות שימוש*
(74)	התחייבויות בגין חכירה*

\* יתרות נכסי זכות השימוש וההתחייבויות בגין חכירה כלולות במסגרת נכסים אחרים והתחייבויות אחרות, בהתאמה.

## ביאור 17 - נכסים אחרים

במיליוני ש"ח

החברה		מאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2019	2020	2019	2020	
79	93	217	270	מסים נדחים לקבל, נטו (ראה ביאור 10 לעיל)
51	48	55	61	עודף מקדמות ששולמו למס הכנסה על העתודות השוטפות
6	4	6	4	הוצאות הנפקה נדחות*
-	74	-	74	נכסי זכות שימוש בגין חכירה תפעולית <sup>(1)</sup>
<b>חייבים אחרים ויתרות חובה:</b>				
5	5	5	5	הלוואות לעובדים
83	79	116	104	הוצאות מראש
-	-	6	6	מוסדות
6,495	6,032	30	-	חברות מוחזקות (במאוחד כלולות) קשורות
3	1	12	7	חייבים בגין תווי קנייה וכרטיסים נטענים
9	11	13	14	אחרים
<b>6,595</b>	<b>6,128</b>	<b>182</b>	<b>136</b>	<b>סך כל חייבים אחרים ויתרות חובה</b>
<b>6,731</b>	<b>6,347</b>	<b>460</b>	<b>545</b>	<b>סך כל הנכסים האחרים</b>

\* הוצאות הנפקה נדחות בגין איגרות חוב מופחתות בשיטת הריבית האפקטיבית. למידע נוסף, ראה גם ביאור 20 להלן.  
 (1) למידע נוסף ראה ביאור 16 לעיל.

## ביאור 18 - אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים

החברה		מאוחד		שיעור ריבית ממוצעת שנתית		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		31 בדצמבר 2020		
2019	2020	2019	2020	לעסקאות בחודש האחרון	יתרה ליום	
במיליוני ש"ח		במיליוני ש"ח		%	%	
4,050	3,306	4,109	3,383	0.45%	0.45%	אשראי בחשבונות חח"ד
996	913	995	913	1.87%	1.65%	הלוואות אחרות
<b>5,046</b>	<b>4,219</b>	<b>5,104</b>	<b>4,296</b>			<b>סך הכל</b>

## ביאור 19 - זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

החברה		מאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2019	2020	2019	2020	
13,868	14,215	15,131	15,260	
1	1	1	1	התחייבויות בגין פיקדונות
-	-	-	9	ארגון בינלאומי
1	1	39	42	הכנסות מראש
36	35	106	104	תכנית הטבות למחזיקי כרטיס
109	85	128	104	הוצאות לשלם
104	79	144	110	הוצאות לשלם בגין בנקים ומועדונים
<b>14,119</b>	<b>14,416</b>	<b>15,549</b>	<b>15,630</b>	<b>סך כל הזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי</b>

(1) בניכוי יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק והקדמות בסילוק מוקדם (שני המוצרים הינם סילוק מוקדם של התחייבות הסולק לבית העסק) בסך 1,345 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2020 (31 בדצמבר 2019 - 1,361 מיליון ש"ח). במאוחד, בקיזוז יתרה קיימת עם חברה בת מוחזקת בגין ניכיון שוברים בסך של כ-2,259 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2019 - 2,064 מיליון ש"ח).

(2) כולל המחאת זכויות על דרך המכר בסך של כ-936 מיליון ש"ח מצד ג' לבנק הפועלים ליום 31 בדצמבר 2020 (31 בדצמבר 2019 - 1,268 מיליון ש"ח).



## ביאור 20 - אגרות חוב סחירות

במיליוני ש"ח

במאוחד ובחברה

החברה		מאוחד		שיעור תשואה פנימי <sup>(2)</sup> ב-%	משך חיים ממוצע בשנים למועד הדוח <sup>(1)</sup>	
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר				
2019	2020	2019	2020			
						אגרות חוב סחירות שאינן ניתנות להמרה במניות:
1,079	840	1,079	840	1.50	1.89	במטבע ישראלי לא צמוד

(1) משך חיים ממוצע הינו ממוצע תקופות התשלומים משוקללות בתזרים המהווך לפי שיעור התשואה הפנימי. מח"מ זה הינו מח"מ יתרה מאזנית.

(2) שיעור תשואה פנימי הינו שיעור ריבית המנכה את זרם התשלומים הצפוי אל היתרה המאזנית הכלולה בדוח הכספי.

ביום 16 באפריל 2019, הנפיקה החברה לציבור 1,078,133,000 ש"ח ערך נקוב אגרות חוב (סדרה א') של החברה על-פי דוח הצעת מדף שפרסמה החברה ביום 14 באפריל 2019 ("דוח הצעת המדף") וזאת מכוח התשקיף. התמורה הכוללת נטו (אחרי הוצאות הנפקה) שקיבלה החברה בגין אגרות החוב (סדרה א') שהוקצו על-פי דוח הצעת המדף הסתכמה לסך של כ-1,070 מיליון ש"ח.

אגרות החוב (סדרה א') נושאות ריבית שנתית קבועה בשיעור של 1.49%, אינן צמודות (קרן וריבית) לבסיס הצמדה כלשהו ואינן מובטחות בבטוחות כלשהן. קרן אגרות החוב (סדרה א') עומדת לפירעון בתשעה (9) תשלומים חצי שנתיים, כאשר שמונת (8) התשלומים הראשונים יהיו בשיעור של 11.11% מקרן אגרות החוב כל אחד וישולמו בימים 31 במאי ו-30 בנובמבר של כל אחת מהשנים 2020 עד 2023 (כולל), החל ביום 31 במאי 2020 ועד יום 30 בנובמבר 2023 (כולל), והתשלום התשיעי (9) והאחרון יהיה בשיעור של 11.12% מקרן אגרות החוב וישולם ביום 31 במאי 2024. הריבית בגין אגרות החוב (סדרה א') תשולם בתשלומים חצי שנתיים בימים 31 במאי ו-30 בנובמבר.

בחודשים מאי ונובמבר 2020 בוצע התשלום הראשון והשני של קרן האג"ח בסך של כ-120 מיליון ש"ח כל תשלום.

למועד הדוח, עומדת יתרת קרן אגרות החוב (סדרה א') על 838,571,847 ש"ח ערך נקוב (במח"מ שווי הוגן של כ-1.90 שנים) ומדורגת בדירוג Aa2.il באופק יציב של מידרוג. הוצאות הנפקת אגרות החוב והניכיון מופחתות לפי שיטת הריבית האפקטיבית לאורך החיים הצפוי של המכשיר המונפק ומוצגות במאזן במסגרת סעיף נכסים אחרים.

במסגרת תנאי אגרות החוב (סדרה א') התחייבה החברה, בין היתר, בהתחייבויות שונות אשר עיקריהן הינם כדלקמן:

1. הרחבת סדרה ושיעבוד לטובת אחר: (1) הרחבת סדרת אגרות החוב (סדרה א') מותנית בתנאים שונים (לרבות בקשר עם דירוג הסדרה); (2) שעבוד שוטף שלילי - החברה תהיה רשאית ליצור שעבוד שוטף על כלל נכסיה לטובת צד שלישי, בכפוף ליצירת שעבוד שוטף לטובת מחזיקי אגרות החוב (סדרה א') באותה דרגה ופרי פסו על-פי היחס בין חובות החברה על-פי שטר הנאמנות בגין אגרות החוב (סדרה א') (המצורף לדוח הצעת המדף) ("שטר הנאמנות בגין אגרות החוב (סדרה א')") ואגרות החוב לבין חובותיה כלפי הצד השלישי.
2. מגבלות פיננסיות שיחולו על החברה בהתקיים תנאים מסוימים: (1) היה ומסיבה כלשהי תחזל החברה להיות מחויבת בדרישות הלימות ההון הבנקאיות (כהגדרת מונח זה בשטר הנאמנות בגין אגרות החוב (סדרה א')), כפי שיהיו מעת לעת, ולא יחולו על החברה דרישות רגולטוריות חלופיות אחרות בנושא מדידה והלימות הון מעצם היותה 'סולק' ו/או 'חברת כרטיסי אשראי', הונה העצמי של החברה על-פי דוחותיה הכספיים המאוחדים לא יפחת מסך של 1.2 מיליארד ש"ח במהלך תקופה של שני רבעונים רצופים; (2) במקרה בו תתחייב החברה כלפי גורם כלשהו בהתחייבות בקשר עם עמידה באמות מידה פיננסיות, אזי בכפוף לתנאים מסוימים שנקבעו, תתחייב החברה בהתחייבות זוהי כלפי מחזיקי אגרות החוב (סדרה א'). ממועד הנפקת אגרות החוב (סדרה א') ולמועד חתימת הדוח, לא התקיימו התנאים המתלים להפעלת המגבלות הפיננסיות האמורות בס"ק (1) ו-(2) כאמור, ובהתאם הן אינן חלות על החברה.

## ביאור 20 - אגרות חוב סחירות (המשך)

3. מגבלות על "חלוקה": החברה לא תבצע חלוקה (כהגדרת מונח זה בחוק החברות, התשנ"ט-1999 ("חוק החברות")) בהתקיים המקרים כדלקמן: (1) אם במועד ההחלטה אודות החלוקה היא אינה עומדת באמת מידה פיננסית בה החברה התחייבה כלפי המחזיקים (ככל שאמת מידה כאמור חלה על החברה במועד החלוקה); (2) אם מתקיימת עילת פירעון מיידי על-פי הוראות שטר הנאמנות בגין אגרות החוב (סדרה א'); וכן (3) היה ומסיבה כלשהי תחדל החברה מלהיות כפופה להוראות הפיקוח על הבנקים (או הוראות רגולטור חלופי אחר כפי שייקבע בדין), אם הונה העצמי של החברה על-פי דוחותיה הכספיים המאוחדים המפורסמים האחרונים, סקורים או מבוקרים, בניכוי סכום החלוקה, נמוך מ-1.4 מיליארד ש"ח. ממועד הנפקת אגרות החוב (סדרה א') ועד למועד חתימת הדוח, לא התקיימו התנאים המתלים להפעלת מגבלות החלוקה האמורות בס"ק (1) ו-(3) כאמור, ובהתאם הן אינן חלות על החברה.
4. Cross Acceleration: אם נושה כלשהו או מספר נושים יחד של החברה העמיד לפירעון מיידי אחד מאלה: (א) סדרת אגרות חוב אחרת שהנפיקה החברה (אם תנפיק); (ב) חוב ו/או התחייבות, אחד או יותר אחרים של החברה (למעט חילוט ערביות והעמדה לפירעון מיידי של הלוואה ללא יכולת חזרה ללווה (Non-Recourse)) בסכום מצטבר העולה על 250 מיליון ש"ח; ו-(ג) חילוט ערביות והעמדה לפירעון מיידי של חוב ו/או התחייבות, אחד או יותר אחרים של החברה ו/או הלוואה ללא יכולת חזרה ללווה (Non-Recourse) בסכום מצטבר העולה על 350 מיליון ש"ח. למועד הדוח, לא התקיים תנאי מתלה זה.
- ביום 13 במרץ 2019 הודיעה מידרוג על דירוג Aa2.il באופן יציב לאגרות חוב שיונפקו על-ידי החברה בהיקף של עד 300 מיליון ש"ח ערך נקוב ("דוח הדירוג הראשוני"). ביום 14 באפריל 2019, הודיעה מידרוג כי בהמשך לדוח הדירוג הראשוני, היא קובעת דירוג Aa2.il באופן יציב לאגרות חוב שתנפיק החברה בסך של עד 1,200 מיליון ש"ח ערך נקוב וזאת חלף הסכום של 300 מיליון ש"ח ערך נקוב שדורג קודם לכן כאמור לעיל.
- ביום 13 בפברואר 2020 הודיעה מידרוג על אישור דירוג Aa2.il באופן יציב לאגרות החוב של החברה, ביום 14 בפברואר 2021 הודיעה מידרוג כי היא מותירה על כנה דירוג זה.
- למועד הדוח, עומדת החברה בהתחייבויותיה בהתאם לאגרות החוב מסדרה א'.
- בחודש מרץ 2021 החליטה רשות ניירות ערך, מתוקף סמכותה לפי חוק ניירות ערך, להאריך את התקופה להצעת ניירות ערך על-פי דוח הצעת המדף עד ליום 4 באפריל 2022.

## ביאור 21 - התחייבויות אחרות

במיליוני ש"ח

החברה		מאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2019	2020	2019	2020	
-	-	8	9	עתודה למסים נדחים, נטו (ראה ביאור 10 לעיל)
58	112	58	113	עודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תכנית (ביאור 22 לעיל)
-	74	-	74	התחייבויות בגין חכירה תפעולית <sup>(1)</sup>
<b>זכאים אחרים ויתרות זכות:</b>				
138	107	142	111	הוצאות לשלם בגין שכר והוצאות נלוות
41	68	51	77	ספקי שירותים וציוד
64	67	69	72	הוצאות לשלם
37	35	51	52	מוסדות
405	611	-	-	חברות מוחזקות (במאוחד כלולות)
10	11	27	30	הפרשה להפסדי אשראי בגין מסגרות חוץ מאזניות
129	142	138	148	זכאים בגין תווי קנייה וכרטיסים נטענים
7	6	7	6	המחאות נוסעים במחזור, נטו
*-	6	10	13	אחרים
<b>831</b>	<b>1,053</b>	<b>495</b>	<b>509</b>	<b>סך כל זכאים אחרים ויתרות זכות</b>
<b>889</b>	<b>1,239</b>	<b>561</b>	<b>705</b>	<b>סך כל ההתחייבויות האחרות</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) למידע על התחייבויות בגין חכירות תפעוליות לפי תקופות לפירעון, ראה ביאור 16.ב.ד לעיל.

## ביאור 22 - הטבות לעובדים

במיליוני ש"ח

א. הטבות בסיום ולאחר העסקה

ליום 31 בדצמבר		
2019	2020	
<b>פיצויי פיטורין בגין סיום יחסי עובד מעביד</b>		
199	270	סכום ההתחייבות
143	159	השווי ההוגן של נכסי התכנית
56	111	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית *
<b>מענק וותק</b>		
2	2	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
2	2	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית *
<b>58</b>	<b>113</b>	<b>סך הכל</b>

\* נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת

1. מחויבויות ומצב המימון

א. שינוי במחויבות בגין הטבה חזויה

לשנה שהסתיימה		
ביום 31 בדצמבר 2019	ביום 31 בדצמבר 2020	
148	199	מחויבות בגין הטבה חזויה בתחילת שנה
18	21	עלות שרות
5	5	עלות ריבית
33	8	הפסד (רווח) אקטוארי
(5)	(8)	הטבות ששולמו
-	45	אחר, לרבות הפסד מצמצום <sup>(1)</sup>
<b>199</b>	<b>270</b>	<b>מחויבות בגין הטבה חזויה בסוף השנה*</b>
<b>171</b>	<b>240</b>	<b>מחויבות בגין הטבה מצטברת בסוף השנה</b>

\* נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

(1) ראה סעיף י' להלן.

## ביאור 22 - הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

1. מחויבויות ומצב המימון (המשך)

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2019	2020	
117	143	שווי הוגן של נכסי התכנית בתחילת שנה
16	7	תשואה בפועל על נכסי התכנית
14	15	הפקדות לתכנית על-ידי החברה
(4)	(6)	הטבות ששולמו
143	159	שווי הוגן של נכסי לתכנית בסוף השנה
56	111	מצב המימון - התחייבות נטו שהוכרה בסוף שנה*

\* נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

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

ליום 31 בדצמבר		
2019	2020	
34	35	הפסד אקטוארי נטו
34	35	יתרת סגירה בהפסד (רווח) כולל אחר מצטבר

## ביאור 22 - הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

1. מחויבויות ומצב המימון (המשך)

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

ליום 31 בדצמבר		
2019	2020	
199	270	מחויבות בגין הטבה חזויה
171	240	מחויבות בגין הטבה מצטברת
143	159	שווי הוגן של נכסי התכנית

2. הוצאה לשנה

א. רכיבי עלות ההטבה נטו שהוכרו ברווח והפסד

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר					
2018		2019	2020		
סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי הקבוצה	עובדי הקבוצה	עובדי הקבוצה	
18	3	15	18	21	עלות שרות
5	*-	5	5	5	עלות ריבית
(4)	-	(4)	(4)	(3)	תשואה חזויה על נכסי תכנית
הפחתה של סכומים שלא הוכרו:					
20	20	*-	2	3	הפסד אקטוארי נטו
3	-	3	-	45	אחר, לרבות הפסד מצמצום <sup>(1)</sup>
42	23	19	21	71	סך עלות ההטבה, נטו

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) ראה סעיף י' להלן.

## ביאור 22 - הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

2. הוצאה לשנה (המשך)

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר					
2018		2019	2020		
סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי הקבוצה	עובדי הקבוצה	עובדי הקבוצה	
(1)	-	(1)	21	4	הפסד (רווח) אקטוארי נטו בשנה
(20)	(20)	*-	(2)	(3)	הפחתה של (הפסד) רווח אקטוארי
(3)	-	(3)	-	-	אחר לרבות הפסד מצמצום או סילוק
(24)	(20)	(4)	19	1	סך הכל הוכר ברווח כולל אחר
42	23	19	21	71	סך עלות ההטבה נטו
18	3	15	40	72	סך הכל הוכר בעלות ההטבה, נטו לשנה וברווח כולל אחר

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ג. אומדן של הסכומים הכלולים ברווח כולל אחר מצטבר שצפוי כי יופחתו מרווח כולל אחר מצטבר לדוח רווח והפסד כהוצאה (כהכנסה) בשנת 2021 לפני השפעת המס

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

3. הנחות

א. ההנחות על בסיס ממוצע משוקלל המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה ולמדידת עלות ההטבה נטו לשנים שהסתיימו ביום 31 בדצמבר

1. ההנחות העיקריות המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה

ליום 31 בדצמבר		
2019	2020	
0.59%	0.46%	שיעור היוון
1.39%	1.33%	שיעור עליית המדד
3.99%-21.25%	3.99%-21.25%	שיעור עזיבה
0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	שיעור גידול בתגמול

## ביאור 22 - הטבות לעובדים (המשך)

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

3. הנחות (המשך)

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

2. ההנחות העיקריות המשמשות למדידת עלות ההטבה נטו לתקופה –

לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום				
31 במרץ 2020	30 ביוני 2020	30 בספטמבר 2020	31 בדצמבר 2020	
<b>עובדי החברה</b>				
0.59%	2.07%	0.73%	0.82%	שיעור היוון
1.39%	2.54%	1.41%	1.49%	תשואה חזויה לטווח ארוך על נכסי התכנית
0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	שיעור גידול בתגמול

לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום				
31 במרץ 2019	30 ביוני 2019	30 בספטמבר 2019	31 בדצמבר 2019	
<b>עובדי החברה</b>				
2.08%	1.47%	1.37%	0.83%	שיעור היוון
1.96%	1.88%	1.48%	1.28%	תשואה חזויה לטווח ארוך על נכסי התכנית
0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	שיעור גידול בתגמול

לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום					
31 במרץ 2018	31 במרץ 2018	30 ביוני 2018	30 בספטמבר 2018	31 בדצמבר 2018	
<b>עובדי החברה</b>					
0.49%	1.58%	1.70%	1.97%	1.81%	שיעור היוון
-	2.15%	2.37%	2.24%	2.47%	תשואה חזויה לטווח ארוך על נכסי התכנית
0.5%-7.5%	0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	שיעור גידול בתגמול

(1) ראה סעיף ט' להלן.



## ביאור 22 - הטבות לעובדים (המשך)

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

3. הנחות (המשך)

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020		
קיטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	
במיליוני ש"ח		
23	(19)	שיעור היוון
23	(19)	שיעור עליית מדד
1	(1)	שיעור עזיבה
(18)	23	שיעור גידול בתגמול

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019		
קיטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	
במיליוני ש"ח		
23	(19)	שיעור היוון
24	(18)	שיעור עליית מדד
1	(1)	שיעור עזיבה
(18)	23	שיעור גידול בתגמול

4. נכסי תכנית

השווי ההוגן של נכסי תכנית לפי סוגי נכסים לעובדי הקבוצה

% מסך נכסי התכנית		
ליום 31 בדצמבר 2019	ליום 31 בדצמבר 2020	
6%	6%	מזומנים ופיקדונות בבנקים
31%	30%	מניות
		אגרות חוב:
33%	31%	ממשלתיות
15%	16%	קונצרניות
48%	47%	סך הכל
15%	17%	אחר
<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>סך הכל</b>

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

## ביאור 22 - הטבות לעובדים (המשך)

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

#### 5. תזרימי מזומנים

במיליוני ש"ח

#### א. הפקדות לעובדי החברה

הפקדות בפועל לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		תחזית 2021 *	הפקדות
2019	2020		
14	15	15	

\* אומדן ההפקדות שהחברה צופה לשלמן לתכניות פנסיה להטבה מוגדרת במהלך שנת 2021.

#### ב. הטבות נטו שהחברה צופה לשלם בעתיד

עובדי הקבוצה	
57	2021
2	2022
3	2023
3	2024
3	2025
13	2026-2030
35	2031 ואילך
<b>116</b>	<b>סך הכל</b>

#### ג. יו"ר הדירקטוריון

1. מר איל דשא כיהן כדירקטור וכיו"ר דירקטוריון פעיל של חברות קבוצת ישראלכרט – ישראלכרט, פרימיום אקספרס ויורופיי וזאת החל מיום 2 ביולי 2017 ועד ליום 30 בנובמבר 2020. להלן תנאי העסקתו החל ממועד זה ועד לחודש מרץ 2019 בהתאם להסכם עבודה אישי עם החברה: היקף משרה חלקי של 50%; תקופת הסכם קצובה של שלוש (3) שנים (עם אפשרות לכל אחד מהצדדים להביא לסיומו קודם לכן בהודעה מוקדמת בת 90 יום). במסגרת הבהונה כאמור היה זכאי מר דשא לתגמול קבוע בעלות שנתית שלא תעלה על כ-1.5 מיליון ש"ח (בגין 50% משרה), צמוד למדד המחירים לצרכן בגין חודש מאי 2017, וכן לתנאים נלווים, לרבות חופשה שנתית, רכב, מחלה, דמי הבראה, ארוחות, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות.

בחודש מרץ 2019, אישרו האורגנים המוסמכים של החברה, עדכון להסכם העסקתו של מר דשא באופן לפיו היקף משרתו יעלה מ-50% ל-75% החל מיום 1 באפריל 2019 (בסעיף זה: "יום העדכון") והעלות השנתית של התגמול הקבוע שלו בגין היקף משרה זה תעלה לסך של כ-2.15 מיליון ש"ח, צמוד למדד המחירים לצרכן הידוע בתחילת חודש מרץ 2019 (מדד ינואר 2019). התנאים הנלווים יותאמו (כולם או חלקם) לגידול בהיקף המשרה, לרבות חופשה שנתית, ימי מחלה ודמי הבראה.

ביום 16 ביולי 2020 אישרה האסיפה המיוחדת של החברה את חידוש תנאי כהונתו והעסקתו של מר איל דשא, יו"ר דירקטוריון החברה, לתקופה נוספת של שלוש (3) שנים החל מיום 1 ביולי 2020 וזאת ללא שינוי בתנאי העסקתו הקיימים טרום אישור האסיפה כאמור (למעט בגין הצמדה למדד ככל שרלוונטי).

במהלך חודש אוקטובר 2020 הודיע מר איל דשא (יו"ר הדירקטוריון) כי החליט שלא להעמיד את עצמו לבחירה מחדש באסיפה השנתית הקרובה של החברה, ובהתאם כהונתו הסתיימה עם בחירתם של דירקטורים לדירקטוריון החברה במסגרת האסיפה השנתית האמורה.

תנאי כהונתו של יו"ר הדירקטוריון נקבעו בהתאם להוראות חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצרכי מס בשל תגמול חריג) התשע"ו-2016 ("חוק התגמול בתאגידים פיננסיים"), הגם כי חוק התגמול בתאגידים פיננסיים אינו חל על החברה, וזאת כחלק ממדיניות בנק הפועלים ליישום הוראותיו גם על תגמול נושאי המשרה הבכירה בחברות בנות של הבנק. בהתאם, התקרה על-פי חוק זה הוחלה גם על תגמול היו"ר ובמסגרת הסכם ההתקשרות עימו, הועמד שכרו החודשי של היו"ר על סכום אשר הביא את עלות התגמול לתקרת עלות שכר הבכירים הממודדת (בהתחשב בהיקף המשרה ובעלויות המובאות בחשבון בחישוב תקרת השכר בהתאם לחוק האמור) נכון לאותה עת או קרוב אליה (משכורת חודשית בסך של כ-101 אלפי ש"ח נכון לאותו מועד ומשכורת חודשית בסך של כ-150 אלפי ש"ח החל מיום העדכון). ראה גם סעיף ז' להלן.

### ג. יו"ר הדירקטוריון (המשך)

2. גברת תמר יסעור מכהנת כדירקטורית החל מיום 1 בדצמבר 2020, וכיו"ר דירקטוריון פעיל של חברת ישראלכרט החל מיום 13 בדצמבר 2020. להלן תנאי העסקתה החל ממועד מינויה כיו"ר דירקטוריון פעיל, בהתאם להסכם עבודה אישי עם החברה: היקף משרה חלקי של 75%; תקופת הסכם קצובה של שלוש (3) שנים (עם אפשרות לכל אחד מהצדדים להביא לסיומו קודם לכן בהודעה מוקדמת בת 90 יום). במסגרת הבהונה כאמור זכאית גברת יסעור לתגמול קבוע בעלות שנתית שלא תעלה על כ-2.19 מיליון ש"ח (בגין 75% משרה), צמוד למדד המחירים לצרכן בגין חודש דצמבר 2020, וכן לתנאים נלווים, לרבות חופשה שנתית, רכב, מחלה, דמי הבראה, ארוחות, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות.

בהמשך לאישור ועדת התגמול ודירקטוריון החברה, בפני האסיפה הכללית של החברה אשר עתידה להתכנס בחודש אפריל 2021, מובאת החלטה לעדכון תנאי העסקתה של הגב' יסעור, בתוקף מיום 1 באפריל 2021, בין היתר, לאור זאת שהחברה איננה יותר חלק ממדיניות התגמול של בנק הפועלים ובכפוף למגבלות מדיניות תגמול מעודכנת המובאת גם היא לאישור בעלי המניות באסיפה כאמור. התנאים כאמור לעיל הינם בהתאם לתנאי התגמול כפי שהינם נכון למועד חתימת הדוח.

### ד. חוזה אישי מנכ"ל החברה

1. ד"ר רון וקסלר מכהן החל מחודש פברואר 2016 כמנכ"ל החברה, יורפיי ופרימיום אקספרס.<sup>104</sup> עד ליום 30 ביוני 2017, כהונתו של ד"ר וקסלר ניתנה לחברות כעובד מושאל מבנק הפועלים בהתאם להסכם העסקה אישי בין הבנק לבין ד"ר וקסלר (כפי שעודכן בחודש ינואר 2017). מיום 12 באוקטובר 2016 הותאמו תנאי כהונתו של מר וקסלר להוראות חוק התגמול בתאגידים פיננסיים, הגם כי חוק התגמול בתאגידים פיננסיים אינו חל על החברה, וזאת כחלק ממדיניות בנק הפועלים ליישום הוראותיו גם על תגמול נושאי המשרה הבכירה בחברות בנות של הבנק, ראה גם סעיף ז' להלן.

2. ביום 30 ביוני 2017 כהונה למהלך הפרדת ישראלכרט מקבוצת בנק הפועלים, הסתיימו יחסי העבודה בין המנכ"ל לבין בנק הפועלים. במסגרת סיום העסקתו בבנק, שולמו למנכ"ל על-ידי הבנק התשלומים המגיעים לו במועד סיום יחסי העבודה עם הבנק, לרבות פיצויים מוגדלים על-פי הסכם העסקתו בבנק. ישראלכרט נשאה בעלויות היחסיות הקשורות בסיום העסקת המנכ"ל בבנק בגין תקופת ההשאלה (בסכום כולל של כ-506 אלפי ש"ח). כמו-כן, נחתם הסכם העסקה בין המנכ"ל לחברה בדבר כהונתו כמנכ"ל ישראלכרט, יורפיי ופרימיום אקספרס, כמפורט בסעיף זה ובסעיף ז' להלן.

3. הסכם העסקה הנוכחי של המנכ"ל הינו לתקופה קצובה, החל מיום 1 ביולי 2017 ועד ליום 31 במרץ 2021. ברם, כל אחד מהצדדים רשאי להפסיק את ההתקשרות בכל עת ומכל סיבה שהיא, בהודעה מוקדמת בת 90 יום. בהתאם לתנאי העסקתו זכאי המנכ"ל לתגמול שנתי משתנה ולתגמול קבוע אשר משולם על-ידי החברה. בהמשך לאישור ועדת התגמול ודירקטוריון החברה, בפני האסיפה הכללית של החברה אשר עתידה להתכנס בחודש אפריל 2021, מובאת החלטה לחידוש העסקתו של המנכ"ל, תוך עדכון תנאי העסקתו, וזאת בתוקף מיום 1 באפריל 2021 (באופן שתנאי המענק המעודכנים, ככל שיאושרו, יחולו בגין מלוא שנת 2021), בין היתר, לאור זאת שהחברה איננה יותר חלק ממדיניות התגמול של בנק הפועלים ובכפוף למגבלות מדיניות תגמול מעודכנת המובאת גם היא לאישור בעלי המניות באסיפה כאמור. למועד חתימת הדוח תנאי התגמול המעודכנים כאמור טרם נכנסו לתוקפם ופירוט תנאי התגמול למנכ"ל כמפורט להלן (לרבות בגין מענקים) הינם בהתאם לתנאי התגמול כפי שהיו בתוקף במהלך שנת הדוח וכפי שהינם נכון למועד חתימתו.

4. החל משנת 2018 ואילך התגמול הקבוע של המנכ"ל הינו על בסיס שכר חודשי (כ-130 אלף ש"ח נכון לאותו מועד, צמוד למדד המחירים לצרכן בגין חודש דצמבר 2016 בתנאים קבועים בהסכם). בנוסף לשכר החודשי, המנכ"ל יהיה זכאי לתגמול קבוע שנתי בגינו לא תבוצענה הפרשות סוציאליות בהיקף שנתי כולל של עד כ-332 אלפי ש"ח צמוד למדד חודש דצמבר 2016, אשר ישולם במזומן בשלושה תשלומים שנתיים שווים, אף אם המנכ"ל לא יהיה מועסק על-ידי החברה במועדי התשלום. אם בעתיד החברה תשנה את מדיניותה בנושא תגמול הוני, יהיו האורגנים של החברה רשאים, לפי שיקול דעתם הבלעדי, להחליף את רכיב מזומן זה ברכיב של תגמול הוני.

כמו-כן, המנכ"ל יהיה זכאי לתנאים נלווים, לרבות, הפרשות פנסיוניות, קרן השתלמות, רכב, ימי חופשה, ימי מחלה, דמי הבראה, ותנאים נלווים בתחומי רווחה ובריאות.

<sup>104</sup> לפרטים אודות מיזוג יורפיי עם ולתוך ישראלכרט ראה ביאור 5.1. לעיל. בנוסף, החל מיום 31 בדצמבר 2020 מכהן ד"ר וקסלר כיו"ר דירקטוריון פרימיום אקספרס, ומר עידו עלמני כמנכ"ל פרימיום אקספרס.

ה. תכנית המענקים למנכ"ל החברה

במסגרת הסכם ההעסקה של מנכ"ל החברה, המנכ"ל זכאי בנוסף לתגמול הקבוע גם לתגמול שנתי משתנה לפי הוראות מדיניות התגמול ותכנית התגמול אשר אומצו בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי, לרבות לעניין הסדרי התשלום ופריסתם.

החל משנת 2018 ואילך, המענק השנתי למנכ"ל מחושב על בסיס רכיב שיקול דעת בהיקף של עד שתי משכורות חודשיות של המנכ"ל, לפי הערכת הדירקטוריון ("**רכיב ההערכה האיכותנית**"), ועל בסיס רכיב תלוי ביצועים – שמורכב מ"תקציב מייצג" בהיקף של עד 1.5 משכורות חודשיות, ומחושב בהתאם לשיעור העמידה ברווח היעד של החברה ומוכפל בציון אישי שמוענק למנכ"ל. 50% מהציון האישי יהיה רכיב קבוע, ועד 50% מהציון האישי יוענקו בהתאם לעמידת המנכ"ל ביעדי ביצוע אישיים ("KPI's"), כמפורט בתכנית התגמול. יצוין, כי בנוסף לאמור לעיל, זכאי היה המנכ"ל למענק ההיפרדות בגין הליך היפרדות קבוצת ישראלכרט מקבוצת הבנק, בסכום של 1,310 אלפי ש"ח, על-פי תנאי מענק ההיפרדות לנושאי משרה המפורטים בסעיף ו' להלן.

ו. מענקים

בחודש פברואר 2019 אישר דירקטוריון החברה לאחר אישור על-ידי ועדת התגמול שלה מדיניות תגמול חדשה שתחול מחודש ינואר 2019 ("**מדיניות התגמול**"), אשר החליפה את מדיניות התגמול שאושרה בשנת 2017, וזאת בד בבד עם הליך רישום מניותיה של החברה למסחר בבורסה. מדיניות התגמול גובשה לאור הוראה 301A להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים ("**הוראה 301A**").

למועד חתימת הדוח, החברה פועלת לעריכת עדכון למדיניות התגמול, באופן בו, בין היתר, יחול עדכון בתקרת התגמול הקבוע והמשתנה ובשיעור ואופן מתן תגמול הוני המופיעים במדיניות התגמול, לאור זאת שהחברה איננה יותר חלק ממדיניות התגמול של בנק הפועלים; וייקבעו מגבלות הנותנות מענה לצורכי החברה ובהתאם למקובל בשוק. יצוין, כי על החברה חלות בהקשר זה הוראות דין שונות, ובכללן הוראה 301A. למועד חתימת הדוח, טרם התקבל אישור האסיפה הכללית של החברה לשינויים כאמור והפירוט להלן הינו בהתאם לתנאי מדיניות התגמול הקיימת של החברה במועד חתימת הדוח, טרם עדכונה כאמור.

להלן פירוט עיקרי מדיניות התגמול הקיימת של החברה נכון למועד חתימת הדוח:

בקביעת תקציב המענקים לנושאי משרה שאינם דירקטורים ולמעט המנכ"ל ("**חברי הנהלה**") נקבעו מגוונים נפרדים לקביעת תקציב ומתכונת מענקים לפונקציות עסקיות ולפונקציות בקרה ופיקוח.

תקציב המענקים לחברי הנהלה שאינם פונקציית בקרה ופיקוח, מתבסס על חישוב תקציב מענק מייצג אשר יחושב לפי מכפלה של מספר חברי הנהלה (שאינם פונקציית בקרה ופיקוח) בכמות משכורות חודשיות שתקבע בהתאם לשיעור עמידה ברווח היעד של החברה בלבד, באופן בלתי תלוי בבנק. בהתאם למדיניות התגמול, רווח היעד יחושב על בסיס רווח החברה לפני מס בנטרול רווחים/הפסדים חד פעמיים.

המענק השנתי לכל מנהל בשנה מסוימת יחושב על-פי מכפלה של ציון אישי שיוענק לכל מנהל בכל שנה, בין היתר, בהתאם לעמידה ביעדי ביצוע אישיים, במקדם שקלול ובשווי נקודת מענק המחושב על בסיס תקציב המענק המייצג וסכום הציונים האישיים של כלל חברי הנהלה שאינם פונקציית בקרה ופיקוח. על אף האמור לעיל, חמישה אחוזים (5%) מתקציב המענקים למנהלים (למעט מנהלים בפונקציית בקרה ופיקוח), בגין שנת המענק יחולקו למנהלים בהתאם לשיקול דעתו של המנכ"ל וכפוף לאישור האורגנים הרלוונטיים של החברה.

המענק לחברי הנהלה בפונקציית בקרה ופיקוח יבוסס על תקציב מענק אישי שיחושב על-פי כמות משכורות חודשיות בהתאם לשיעור העמידה ברווח היעד של החברה ותוך התאמה לציון האישי, אך באופן שונה מהמענק של יתר נושאי המשרה בחברה וזאת לאור רגישות תפקידים אלה בהיבט של הסיכונים של החברה. הציון האישי של כל מנהל מורכב מרכיב קבוע, מרכיב המתבסס על עמידת המנהל ב-KPI שנקבעו לו מראש ומרכיב הערכה בשיקול דעת שיוענק על-פי המלצת הגורמים הממונים באישור האורגנים הרלוונטיים בחברה, כאשר קיים הבדל בין היחס בין הרכיבים השונים של הציון האישי ביחס לחברי הנהלה שהינם פונקציות עסקיות לבין חברי הנהלה שהינם פונקציית בקרה ופיקוח. יצוין, כי גם לצורך חישוב המענק לחברי הנהלה בפונקציות בקרה ופיקוח, רווח היעד יחושב על בסיס רווח החברה לפני מס בנטרול רווחים/הפסדים חד פעמיים.

1. מענקים (המשך)

תקרות ומגבלות

המענק השנתי לא יעלה על תקרות שנקבעו במדיניות התגמול ובתכנית התגמול. מרכיב שיקול הדעת בקביעת המענק השנתי לא יעלה על היקף של 3 משכורות של העובד לגבי שנה כלשהי. במדיניות התגמול מגבלות נוספות, בין היתר, לגבי הוראות חדשות בהתאם להוראה 301A לעניין השבת סכומי מענק שנתי אשר שולמו לנושא המשרה במהלך 5-7 שנים לאחר תשלומם, וזאת בנסיבות חריגות במיוחד כגון בנסיבות שנושא המשרה היה שותף להתנהגות שגרמה נזק חריג לחברה, לרבות פעילות לא חוקית, הפרת חובת האמונים ועוד; סעיפי השבת סכומי מענקים במקרה של תיקון דוחות כספיים, סמכות הדירקטוריון להפחית עד 50% מהמענק השנתי לפי שיקול דעתו בנסיבות מסוימות ועוד, והכל בהתאם למדיניות התגמול של החברה.

מנגנון התשלום - פריסת המענק השנתי והתשלום השנתי

בהתאם להוראה 301A המענק השנתי ישולם כולו במזומן, אלא אם התגמול המשתנה של המנהל באותה שנה יעלה על 40% מהתגמול הקבוע ואז תחול החובה לפרוס את תשלום המענק השנתי. ככל שתחול החובה לפרוס את המענק השנתי, הוא ישולם כדלקמן: 50% מהמענק השנתי ישולם במזומן לאחר פרסום הדוחות הכספיים השנתיים של החברה, ו-50% הנותרים מהמענק השנתי ישולמו בשלוש מנות שנתיות נדחות במזומן, בהתאם להוראות שנקבעו במדיניות התגמול.

סיום העסקה

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

מענק היפרדות

במסגרת הסכמות בין החברה, בנק הפועלים וועד העובדים של החברה מחודש מרץ 2019, אשר עוגנו בהסכם קיבוצי, ובסיכום נוסף בין החברה לבין ועד העובדים, נקבע, כי עובדי הקבוצה (שאינם נושאי משרה) יהיו זכאים למענק בגין היפרדות הקבוצה מבנק הפועלים (בגין הצעת מכר מניות החברה או מכירת החברה לצד שלישי) אשר הותנה בהשלמת הצעת המכר הראשונית של החברה על-ידי בנק הפועלים ואשר נקבע בהתאם לשווי החברה כפי שנקבע במכירת המניות כאמור על-ידי הבנק ובהתאם לנוסחה שנקבעה. בהתאם להסכמות בין הצדדים נקבע, כי המענק האמור ישולם בשתי פעימות – הראשונה בסמוך להשלמת הצעת המכר הראשונית, והשנייה בסמוך לאחר ובכפוף להשלמת מכירת כלל החזקות בנק הפועלים בחברה בהתאם לחוק שטרם, אשר צפויה להתבצע ביום 9 במרץ 2020. לפרטים אודות דיווח של בנק הפועלים על חלוקת דיבידנד בעין של יתרת מניות החברה המוחזקות על-ידי בנק הפועלים, לאחר תאריך החתימה על הדוח, ראה ביאור 1 לעיל.

כמו-כן, בחודש מרץ 2019 אישרו האורגנים המוסמכים של החברה מתן מענק בגין הליך ההיפרדות מבנק הפועלים לנושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים אשר הותנה במכירת 20% מהון המניות המונפק של החברה על-ידי בנק הפועלים במועד המכירה הראשונה של מניות החברה לציבור (בסעיף זה: "תנאי הסף"), מחציתו שולמה בסמוך להתקיימות 'תנאי הסף', והיתרה תשולם בשלושה (3) תשלומים שווים על פני שלוש (3) שנים (תשלומים נדחים), כאשר התשלום הראשון ישולם כשנה לאחר מועד הרישום של מניות החברה למסחר; התשלום השני ישולם כשנה לאחר התשלום הראשון ובלבד שעד לאותו מועד לא יחזיק הבנק כלל בהון המניות המונפק של החברה; והתשלום השלישי ישולם שנה לאחר התשלום השני (ובלבד שקמה זכאות לקבלת התשלום השני).

במהלך חודש אפריל 2019 השלים בנק הפועלים הצעת מכר ראשונה לציבור של מניות החברה, באופן בו התקיים 'תנאי הסף' והתקיימו התנאים למתן המענק לעובדים כאמור לעיל.

בהתאם לתוצאות הצעת המכר ולהסכמות בדבר חישוב גובה המענקים, המענק לכלל העובדים ונושאי המשרה הבכירה כאמור לעיל (לרבות מענק היפרדות לעובדים בחוזים אישיים שאינם נושאי משרה בכירה) הסתכם לכ-68 מיליון ש"ח (מתוכו כ-6 מיליון ש"ח בגין נושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים). בנק הפועלים יישא בעלות המענק כאמור למעט סכום של כ-5 מיליון ש"ח. במהלך חודש מאי 2019 שולם התשלום הראשון לעובדים ונושאי משרה בכירה כאמור ובחודש יוני 2019 העביר בנק הפועלים את חלקו בעלות המענק בגין התשלום ששולם כאמור. סך עלות מענק ההיפרדות כלולה בהוצאות השכר ברבעון השני לשנת 2019 ואילו השתתפותו של הבנק בעלות מוצגת בהון בסעיף קרן הון מבעל שליטה.

1. מענקים (המשך)

בחודש אפריל 2020 שולמה המחצית השנייה של מענק ההפרדות לעובדי החברה, וכן שליש מתוך המחצית השנייה לנושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים. במהלך חודש יוני 2020 שילם בנק הפועלים לחברה את המחצית השנייה של חלקו במענק ההפרדות.

1. מידע המתייחס לגופים הפיקוחיים על התגמול

1.1 גוף הפיקוח על התגמול הינו ועדת התגמול של החברה. לתאריך אישור הדוחות הכספיים, ועדת התגמול מונה ארבעה חברים כולם דירקטורים חיצוניים, בהתאם להוראות חוק החברות ולהגדרות הוראה 301A. יו"ר הוועדה הינו דירקטור חיצוני כאמור. סמכויות ועדת התגמול הן אלה שניתנו לה בהתאם לדין החל, ובין היתר בהתאם להוראות חוק החברות והוראות הפיקוח על הבנקים (הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 והוראה 301A, כפי שאלה מתוקנים מעת לעת) וכפי שמוגדר בנהלי החברה.

ועדת התגמול מפקחת על יישום מדיניות התגמול, ומתייעצת לשם כך עם גורמי ניהול הסיכונים, הבקרה והביקורת בחברה. ועדת התגמול, לאחר התייעצות עם גורמי ניהול הסיכונים, הבקרה והביקורת בחברה, מעצבת את אמצעי הבקרה לשם הבטחת קיומם של עקרונות מדיניות התגמול, כך שניתן יהיה לוודא באופן שוטף שהתגמול בפועל לנושאי המשרה, מדדי הסיכון והביצוע ותוצאותיהם, עקביים עם מנגנוני התגמול שנבחרו ועם יעדי המדיניות וניתן יהיה לבצע התאמות על-פי הצורך.

1.2 הוועדה נעזרת בעבודתה ביועצים כלכליים (חברת קומפויז'ן אר.או.איי. פתרונות יצירתיים בע"מ) ומשפטיים (משרד עו"ד גולדפרב זליגמן ושות'), המייעצים בבניית מדיניות תגמול ותכניות תגמול בהתאם לדין החל, בקשר עם המידע לו נדרשת הוועדה על מנת להחליט החלטות מושכלות, תהליכי אישור תגמולים בחברה, ובקורות שונות, והכל כנדרש על-פי הדין החל.

1.3 מספר העובדים שהינם נושאי משרה בכירה בחברה, נכון למועד הדוח, כהגדרתם בהוראה 301A, הינו 22 עובדים. נושאי המשרה הבכירה כוללים את חברי הדירקטוריון, חברי הנהלה, החשבונאית הראשית, מבקר הפנים וקצינת הציאות. כמו-כן קיימים 2 עובדים נוספים אחרים שהינם עובדים מרכזיים נוסף על נושאי המשרה הבכירה. העובדים המרכזיים הנוספים בקבוצת ישראל כוללים את מנכ"ל חברת פרימיום אקספרס בישראל, ומנכ"לית חברת גלובל פקטורינג.

2. מידע המתייחס לתכנון ולמבנה של תהליכי התגמול

בשנת 2019 אישרה החברה מדיניות תגמול מעודכנת בהתאם להוראה 301A. להלן מאפיינים עיקריים ויעדים, לרבות התייחסות לדרך בה מבטיחה החברה כי עובדים העוסקים בניהול סיכונים ובציאות מתוגמלים ללא תלות בעסקים עליהם הם מפקחים:

2.1 כללי – מנגנוני המענק השנתי בחברה מבוססים על התפיסה שעיקרה תגמול על יצירת שווי כלכלי ארוך טווח, וכל זאת בהתאם למדיניות ניהול הסיכונים של החברה.

2.2 מטרותיה העיקריות של מדיניות התגמול הן להבטיח כי:

- תיווצר הלימה גבוהה בין האינטרסים של נושאי המשרה והעובדים לבין אלו של בעלי המניות של החברה, בהתחשב בגודל החברה ובאופי פעילותה.

- המדיניות תתרום לקידום מטרות החברה, תכניות העבודה שלה ומדיניותה בראיה ארוכת טווח.

- החברה תוכל לגייס ולשמר מנהלים בכירים בעלי יכולת להוביל את החברה להצלחה עסקית ולהתמודד עם האתגרים העומדים בפניה אל מול תנאי השוק והתחרות הגוברת.

- לנושאי המשרה ולעובדים תהיה המוטיבציה להשיג רמה גבוהה של ביצועים עסקיים מבלי ליטול סיכונים בלתי סבירים.

- ייווצר איזון ראוי בין מרכיבי תגמול שונים – מרכיבים קבועים מול משתנים, ומרכיבים קצרי טווח מול ארוכי טווח.

1. מענקים (המשך)

2. מידע המתייחס לתכנון ולמבנה של תהליכי התגמול (המשך)

- ייווצר קשר בין תרומתו של נושא המשרה והעובד להשגת יעדי החברה ולהשאת רווחיה והכל בראייה ארוכת טווח ובהתאם לתפקידו של נושא המשרה והעובד, לפי העניין.
- 2.3 תגמול פונקציות ארגוניות המעורבות בפיקוח ובקרה נקבע על בסיס סטנדרטים הלוקחים בחשבון את חשיבות ורגישות התפקידים האלה בהיבט של ניהול הסיכונים בחברה.
- 2.4 בימים אלה מגבשת החברה מדיניות תגמול מעודכנת אשר תובא לאישור האסיפה הכללית ביום 7 באפריל 2021.

3. הדרכים שבהן סיכונים קיימים ועתידיים מובאים בחשבון בתהליך התגמול:

- 3.1 מדדי התגמול של הבכירים משלבים פרמטרים (KPI) מעולם ניהול הסיכונים באופן שמתגמל בצורה שלילית על נטילת סיכונים עודפת דוגמת:
  - 3.1.1 שעורי כשלי אשראי
  - 3.1.2 מדדי תקלות והשבתת מערכות
  - 3.1.3 ממצאי דוחות ביקורת
  - 3.1.4 סיכון ציות
  - 3.1.5 ציון סיכון לתיק האשראי

מדדי הסיכון נבנו באופן המקדם את השגת המטרה שלא לחרוג מתיאבון הסיכון של החברה. באופן זה נוצר איזון בין המוטיב העסקי למוטיב נטילת הסיכונים.

3.2 קיימת הגבלה של התגמול המשתנה בתקרה ודחיית חלק מתשלום המענק השנתי והכפפתו לביצועים של קבוצת ישראלכרט בשנים עתידיות, כך שהמנהלים יהיו חשופים לתוצאות התממשות הסיכונים אותם לקחו ותגמולם ירד אם וכאשר הסיכונים יתממשו בעתיד.

3.3 מנהל הסיכונים הראשי מייעץ לוועדת התגמול בכל הנוגע למדדי התגמול של הבכירים הן בהיבט המדד עצמו והן בהיבט הציון שניתן למדד וזאת בהתחשב במטרות שתוארו לעיל.

4. תיאור הדרכים שבהן החברה יוצרת קשר בין ביצועים במהלך תקופת מדידת הביצועים לבין רמות התגמול

מנגנוני המענק השנתי בחברה מבוססים על התפיסה שעיקרה תגמול על יצירת שווי כלכלי ארוך טווח, וכל זאת בהתאם למדיניות ניהול הסיכונים של החברה:

4.1 היקף התגמול עבור כל מנהל (שאינו פונקציית בקרה) נגזר מתקציב אשר נקבע בהתאם לעמידה ברווח היעד של החברה בשיעור של 80% עד 120% ותקציב זה מוכפל במספר חברי ההנהלה (שאינם פונקציית בקרה). רווח היעד הינו קורלטיבי לרווח בתכנית העבודה של החברה ומביא בחשבון גם את ביצועיה בשנה שקדמה לה. מתוך התקציב המחושב, נקבע עבור כל מנהל מענק שנתי בהתאם לציון אישי המוענק לו ואשר נקבע על-ידי שימוש ביעדי ביצוע.

4.2 המענק השנתי למנהלים בפונקציית בקרה, ייקבע על-פי תקציב אישי אשר יחושב על-פי עמידה ברווח היעד של החברה בשיעור של 80% עד 120%, אך באופן שונה מהמענק השנתי של יתר נושאי המשרה בחברה וזאת לאור רגישות התפקידים האלה בהיבט של ניהול הסיכונים של החברה. תקציב המענק האישי יותאם לציון שיוענק לכל מנהל בכל שנה, אשר ייקבע על-ידי שימוש ביעדי ביצוע.

4.3 בשנה בה שיעור העמידה ברווח היעד נמוך מ-80%, נושאי המשרה הנכללים בתכנית לא יהיו זכאים למענק. במצב זה רשאי הדירקטוריון, לפי שיקול דעתו, לאשר לנושאי המשרה הכלולים בתכנית מענק בגובה של עד משכורת (1) אחת בלבד.<sup>105</sup>

<sup>105</sup> ציון, כי במסגרת העדכונים המוצעים למדיניות התגמול כאמור ברישא לסעיף 1. זה, יובא לאישור האסיפה הכללית ביום 7 באפריל 2021 עדכון המאפשר לאשר לנושאי משרה הכלולים בתכנית, מענק בגובה של עד שלוש (3) משכורות גם בגין שנת הדוח, בקשר לכך, החברה כללה הפרשה מספקת בדוחות הכספיים לשנת 2020.

1. מענקים (המשך)

4. תיאור הדרכים שבהן החברה יוצרת קשר בין ביצועים במהלך תקופת מדידת הביצועים לבין רמות התגמול (המשך)
- 4.4 למנהלים מדדי ביצוע אישיים הנגזרים מהיעדים האסטרטגיים הבאים לידי ביטוי בתכנית העבודה של החברה. מדדי הביצוע האישיים נקבעים בהלימה ליעדים הרלוונטיים של האגף העסקי ועבור מנהלים בפונקציית בקרה בהלימה ליעדים הרלוונטיים לתפקידיהם, ומכילים מרכיבים כמותיים ואיכותיים אשר לכל אחד מהם נקבע משקל יחסי. עמידה ביעדי הביצוע משפיעה על היקף התגמול למנהל. בכל יעד נקבע מדד סף אשר אי הצלחה משמעה ציון אפס במדד זה. כפועל יוצא, מדדי ביצוע אישיים חלשים, יגרמו לזכאות למענק בסכום נמוך יותר.
5. תיאור הדרכים שבהן החברה מתאימה את התגמול כדי להתחשב בביצועים לטווח ארוך יותר
- 5.1 ככלל, התגמול המשתנה לנושאי משרה מורכב, בין היתר, ממענק שנתי אשר יהיה מותנה בביצועים פיננסיים של החברה אשר יתבססו על שיעור עמידה ברווח היעד. המענק השנתי ייקבע גם על-פי עמידה ביעדי ביצוע אישיים מדידים, כמותיים ואיכותיים.
- 5.2 בהתאם להוראה 301A, כל התגמול המשתנה ישולם במזומן (100%) לאחר פרסום הדוחות הכספיים של החברה. אולם אם סך התגמול המשתנה שהוענק בגין שנת מענק יעלה על 40% מהתגמול הקבוע באותה השנה, אז 50% מהמענק השנתי ישולם במזומן לאחר פרסום הדוחות הכספיים של החברה לאותה שנה, ו-50% יפרס על-פני שלוש שנים וישולם במזומן בהתאם לשיעור עמידה ברווח היעד כפי שנקבע במדיניות התגמול.
- 5.3 לפי מדיניות התגמול, ועדת התגמול והדירקטוריון יהיו רשאים להפחית עד 50% מהמענק השנתי של נושא המשרה וזאת במקרים שמצבה הכספי או העסקי של החברה יחייב זאת ו/או מטעמים הקשורים בתפקודו של נושא המשרה ומטעמים שינומקו על-ידם ו/או במקרים של אירועים חריגים כגון מעילה או הונאה מהותיים או במקרים של חריגה מהותית ממדיניות ניהול הסיכונים של החברה.
- 5.4 מדיניות התגמול קובעת כי, במקרה בו יתוקנו דוחותיה הכספיים המבוקרים של החברה לשנה כלשהי, באופן שלו היה סכום המענק שהגיע לנושא משרה בגין אותה שנה מחושב בהתאם לנתונים המתוקנים, היה מקבל נושא המשרה מענק בסכום אחר, ישיב נושא המשרה לחברה, או תשלם החברה לנושא המשרה, לפי המקרה, את ההפרש בין סכום המענק שקיבל, או שלא שולם לו על-ידי החברה, לפי המקרה, לזה שהיה זכאי לו עקב התיקון האמור, ובלבד שאם נושא המשרה פרש מהחברה, חלפו לא יותר משלוש שנים ממועד סיום העסקתו בחברה.
- 5.5 בהתאם להוראה 301A, במדיניות התגמול נקבעו הוראות לעניין השבת סכומי מענק שנתי אשר שולמו לנושא המשרה בתקופה של 5-7 שנים, וזאת בנסיבות חריגות במיוחד כגון בנסיבות שנושא המשרה היה שותף להתנהגות שגרמה נזק חריג לחברה, לרבות פעילות לא חוקית, הפרת חובת האמונים ועוד.
- 5.6 בקביעת מדיניות התגמול נבחן על-ידי ועדת תגמול היחס בין עלות התגמול הכולל של נושאי המשרה, לרבות תגמול קבוע ותגמול משתנה לבין עלות התגמול הכולל של עובדי החברה (כולל שכר עובדי קבלן), תוך כדי בחינה של היררכיית התגמול בחברה ובחינת עלות התגמול הכולל בדרגים השונים של עובדי החברה, ויחסים אלה נמצאו סבירים בהתחשב בגודלה ואופי פעילותה של החברה. כן נבחנו השפעת היחסים האמורים על יחסי העבודה בחברה ונמצא כי הם לא צפויים להשפיע לרעה על יחסי העבודה בחברה.
6. תיאור צורות שונות של תגמול משתנה בהן משתמשת החברה ובשיקולים לשימוש בצורות שונות כאמור
- 6.1 בקביעת התגמול הכולל של עובדים בחברה יילקח בחשבון היחס בין מרכיבים קבועים ומרכיבים משתנים של התגמול. הבחינה של התגמול הכולל תעשה תוך התחשבות בניסיון, מומחיות, כישורים, בכירות, אחריות וביצועי העובד וכן תתחשב בצורך לעודד התנהגות התומכת במסגרת ניהול הסיכונים ובאיתנות הפיננסית ארוכת הטווח של החברה, סבירות הענקתו של כל מרכיב תיבחן גם ביחס למקובל בשוק.
- 6.2 לפי מדיניות התגמול, בכל מקרה התגמול המשתנה המירבי לגבי נושא משרה או עובד מרכזי לא יעלה על 100% מהתגמול הקבוע. על-אף האמור לעיל, ועדת התגמול והדירקטוריון יהיו רשאים לקבוע לגבי עובד ספציפי בשנה נתונה, מענקים (בנוסף למענק השנתי) בגין עמידה ביעדי פרויקט חד-פעמי או בשל התקיימות תנאים חריגים, באופן שהתגמול המשתנה המירבי לא יעלה על 200% מהתגמול הקבוע. היחס בין התגמול המשתנה לבין התגמול הקבוע



**ו. מענקים (המשך)**

**תיאור צורות שונות של תגמול משתנה בהן משתמשת החברה ובשיקולים לשימוש בצורות שונות כאמור (המשך)**

לגבי נושאי משרה ועובדים מרכזיים בפונקציות ניהול סיכונים, בקרה, ביקורת ופונקציות תומכות שונות, יטה לטובת התגמול הקבוע בהשוואה ליחס זה אצל נושא משרה או עובד מרכזי בפונקציות עסקיות.

6.3 ככל שתשלום התגמול המשתנה ייפרס בהתאם להוראה 301A, התגמול שייפרס ישולם במזומן והזכאות לקבלת התשלומים הנדחים הללו תלויה בשיעור עמידה של החברה ברווח היעד.

**ז. חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים**

ביום 28 במרץ 2016 התקבל בכנסת חוק התגמול בתאגידים פיננסיים (בסעיף זה: "החוק"). החוק מציב מגבלות על היקף התגמול של עובדים בתאגידים פיננסיים וקובע, בין היתר, כי התקשרות של תאגיד פיננסי עם נושא משרה בכירה או עובד, הכוללת מתן תגמול, שההוצאה החזויה בגינו, כפי שחושבה למועד האישור בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים, צפויה לעלות על 2.5 מיליון ש"ח בשנה, טעונה אישור של ועדת התגמול של התאגיד הפיננסי, דירקטוריון התאגיד הפיננסי (ברוב של הדירקטורים החיצוניים או הבלתי תלויים) ואישור האסיפה הכללית ואפשרית רק בהתקיים תנאים מסוימים.

החוק הביא להפחתה בתגמול נושאי המשרה בבנק הפועלים ובחברות הבנות של הבנק, לרבות בחברה. ראוי לציין, כי החוק אינו חל על החברה, אולם במסגרת מדיניות התגמול הקבוצתית של בנק הפועלים אשר הוחלה על החברה, הופחת היקף התגמול של חלק מנושאי המשרה בחברה, בדומה למהלך שבוצע בקרב אוכלוסיית המנהלים הבכירים בבנק וביתר חברות בת של הבנק.

**ח. קליטת נושאי משרה מושאלים החברים בהנהלת ישראלכרט חלף השאלתם מהבנק**

החל מיום 1 ביולי 2017 נקלטו נושאי המשרה החברים בהנהלת ישראלכרט, אשר קודם לכן היו עובדי הבנק המושאלים, כעובדי החברה בהסכמים אישיים עם החברה (ביחס לחברי הנהלה מסוימים בוצעה הקליטה במהלך 2018 ו-2019, לפי המקרה). קליטה זו נעשתה לאחר שחברי הנהלה כאמור סיימו את העסקתם עם בנק הפועלים ונעשה עימם גמר חשבון על-ידי הבנק. החברה נשאה בעלויות גמר החשבון עם חברי הנהלת החברה המושאלים בקשר עם תקופת השאלתם לחברה על-ידי הבנק.

**ט. עובדי הבנק המושאלים**

כחלק מתהליך ההפרדה בין ישראלכרט לבנק הפועלים הנגזר מכוח הוראות חוק שטרומ, נדרשו הצדדים להסדיר את נושא סיום העסקתם של עובדי הבנק המועסקים כמושאלים לישראלכרט מהבנק.

נכון ליום 31 בדצמבר 2018, הסתיימה השאלתם של עובדים מבנק הפועלים לחברה.

במהלך המחצית הראשונה של שנת 2018, נזקפה לרווח והפסד עלות נוספת של כ-23 מיליון ש"ח, הנובעת בעיקרה מהפחתה לרווח והפסד של סכומים שלא הוכרו בגין הפסדים/רווחים אקטואריים. בחודש נובמבר 2018 שילמה החברה לבנק הפועלים את יתרת ההתחייבויות בגין סיום העסקתם של העובדים המושאלים.

בתקופה בה הועסקו בחברה עובדים מושאלים מבנק הפועלים, עובדים אלו היו זכאים לקבל מניות פנטום חסומות (צמודות למניות הבנק). מניות פנטום אלו הוקצו על-ידי הבנק לעובדים האמורים ללא תמורה. תוצאות הפעילות בשנים 2018 ו-2017 כוללות גם רכיב בגין תשלום מבוסס מניות בסכום לא מהותי.

**י. תכנית התייעלות**

במסגרת תכנית התייעלות שאישר דירקטוריון החברה תצומצם מצבת כח האדם בהיקף של כ-220 עובדים, מתוכם כ-100 עובדים המועסקים בחוזים אישיים או במיקור חוץ, וכ-120 עובדי חברה בהסכם קיבוצי בהתאם לתכנית פרישה מרצון.

להלן עיקרי מתווה הפרישה מרצון כפי שאושר על-ידי הדירקטוריון:

- במסגרת המתווה, יתאפשר לכ-120 עובדי חברה בהסכם קיבוצי אשר להם ותק של 4 שנים לפחות, לפרוש מהחברה בפרישה מוקדמת בתנאים מועדפים.
- תנאים מועדפים אלו, יכללו בין היתר, מתן פיצויים מוגדלים בשיעור של עד 200%, מעבר לסכום הפיצויים המפורשים על-פי דין.
- להערכת החברה, הפרישה המוקדמת צפויה להתבצע עד לסוף שנת 2021.
- עלות התכנית (מעבר לעלות הפיצויים המופרשת על-פי דין) הינה בסך של כ-45 מיליון ש"ח (לפני השפעת מס).

## ביאור 22 - הטבות לעובדים (המשך)

### י. תכנית התייעלות (המשך)

עלויות עדכון ההתחייבות האקטוארית לעובדים בגין תכנית ההתייעלות עולה לכדי "צמצום תכנית" ולכן נזקפו מיידית לדוח רווח והפסד והוכרו כהוצאה חד פעמית בהוצאות השכר (בסעיפי הוצאות השכר השונים בהוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות). כמו-כן, ככל שבתקופות דיווח יתקיים 'סילוק משמעותי' כהגדרתו בכללי החשבונאות החלים על החברה, יוכר ברווח והפסד חלק יחסי מיתרת רווח כולל אחר מצטבר בהתאם לשיעור שבו קטנה ההתחייבות האקטוארית.

### יא. הסכם עם ארגון העובדים

ביום 20 בדצמבר 2017 נחתם הסכם קיבוצי של הקבוצה אשר נכנס לתוקפו בחודש ינואר 2018 ועד ליום 31 בדצמבר 2023. ההסכם כולל הסכמות בנושאים ארגוניים וכלכליים ובכללם גם הסכמות בנוגע לתוספות שכר ולתנאים נלווים שיחולו על עובדי החברה ועובדי צמרת מימונים וגלובל פקטורינג. כמו-כן, עודכן ספר התפקוד, הכולל הגדרות תפקידים ושכר רלוונטי. ההסכם כולל התחייבות של נציגות העובדים ל'שקט תעשייתי' (הימנעות מצעדים ארגוניים) בכל הנושאים המוסדרים בהסכם. לפרטים אודות הסכם קיבוצי בקשר עם מענק היפרדות, ראה סעיף ו' לעיל.

### יב. חופשה

דוחותיה הכספיים של החברה כוללים הפרשה בגין חופשה על-פי החוק והסכמי עבודה. ההפרשה חושבה על בסיס השכר האחרון של העובדים וימי החופשה שצברו בתוספת ההוצאות הנלוות המתחייבות. יתרת ההפרשה לימים 31 בדצמבר 2020 ו-31 בדצמבר 2019 הסתכמה בכ-5 מיליון ש"ח וכ-3 מיליון ש"ח, בהתאמה.

## ביאור 23 - הון, הלימות הון ומינוף

### א. הון המניות

ליום 31 בדצמבר				
2019		2020		
מונפק ונפרע	רשום	מונפק ונפרע	רשום	
200,000,000	400,000,000	200,000,000	400,000,000	מניות רגילות ללא ערך נקוב

### ב. שינויים בהרכב הון המניות

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

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

בהתאם, נתוני הרווח למניה בדוחות רווח והפסד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 הוצגו למפרע באופן אשר משקף את השינוי שחל בהרכב הון המניות למועד ההנפקה הראשונה של מניות החברה לציבור, כמפורט לעיל.

#### הלימות הון

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

#### יחסי הון מינימליים

כחלק מתהליך אימוץ הוראות באזל III בישראל, ביום 30 במאי 2013 פרסם המפקח על הבנקים חוזר בנושא "מדידה והלימות הון – מבוא, תחולה וחישוב דרישות". בהתאם לחוזר, בין היתר, תאגידי בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי נדרשים, לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מזערי בשיעור של 9% וביחס הון כולל מזערי של 12.5%, וזאת החל מיום 1 בינואר 2015. כמו-כן, נקבע כי תאגיד בנקאי, שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהווה לפחות 20% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית בישראל, נדרש לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מזערי בשיעור של 10% וביחס הון כולל מזערי בשיעור של 13.5%, וזאת החל מיום 1 בינואר 2017. בהקשר זה, ביום 1 במרץ 2020, פרסם המפקח על הבנקים חוזר בנושא "מדידה והלימות הון – מבוא, תחולה וחישוב דרישות ויחס מינוף", אשר עדכן, בין היתר, את הדרישה להגדלת יחס הון עצמי רובד 1 מזערי ויחס הון כולל מזערי בנקודת אחוז אחת, כך שתהיה תקפה לתאגיד בנקאי אשר סך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהווה לפחות 24% מסך נכסי המערכת הבנקאית.

בנוסף, ביום 2 במאי 2016, פרסם המפקח על הבנקים את הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" ("נב"ת 472"). ההוראה כוללת הקלה לעניין דרישת ההון העצמי מסולק בעל יתרת חייבים (כהגדרתה בהוראה זו) העולה על 2 מיליארדי ש"ח בדוח הכספי השנתי האחרון, אשר תחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה והלימות הון). אולם, על אף האמור בסעיף 40 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ-8% ויחס ההון הכולל לא יפחת מ-11.5%. הוראה זו נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016. בחודש מרץ 2020 אישר דירקטוריון החברה את יעדי הלימות ההון המזעריים.

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

יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

## ביאור 23 - הון, הלימות הון ומינוף (המשך)

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

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

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		
2019	2020	
<b>1. הון לצורך חישוב יחס הון</b>		
2,427	2,421	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1, לאחר ניכויים <sup>(2)</sup>
198	194	הון רובד 2 – הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי
<b>2,625</b>	<b>2,615</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>
<b>2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>		
15,777	15,389	סיכון אשראי
72	102	סיכונים שוק
2,731	2,764	סיכון תפעולי
<b>18,580</b>	<b>18,255</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
<b>3. יחס ההון לרכיבי סיכון</b>		
13.1%	13.3%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
14.1%	14.3%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים
11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים

(1) מחושב בהתאם להוראות נב"ם 201-211.

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

## ב. חברת בת משמעותית - פרימיום אקספרט

ליום 31 בדצמבר		
2019	2020	
<b>יחס ההון לרכיבי סיכון</b>		
20.6%	21.9%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
21.6%	22.9%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים
11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים

## ג. רכיבי הון לצורך חישוב יחס ההון

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		
2019	2020	
<b>הון עצמי רובד 1</b>		
2,427	2,446	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
*-	*-	הבדלים בין הון המיוחס לבעלי מניות החברה לבין הון עצמי רובד 1
<b>2,427</b>	<b>2,446</b>	<b>סך הון עצמי רובד 1, לפני התאמות פיקוחיות וניכויים</b>
<b>התאמות פיקוחיות וניכויים:</b>		
-	(25)	מסים נדחים לקבל
<b>2,427</b>	<b>2,421</b>	<b>סך הכל הון עצמי רובד 1, לאחר התאמות פיקוחיות וניכויים</b>

\*סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

## ביאור 23 - הון, הלימות הון ומינוף (המשך)

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

ד. יחס המינוף המחושב בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218

ליום 31 בדצמבר		
2019	2020	
<b>א. בנתוני המאוחד</b>		
2,427	2,421	הון רובד 1 (במיליוני ש"ח)
30,067	29,584	סך החשיפות (במיליוני ש"ח)
8.1%	8.2%	יחס המינוף
5.0%	4.5%	יחס המינוף המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים*
<b>ב. חברת בת משמעותית</b>		
פרימיום אקספרס		
11.7%	12.2%	יחס המינוף

\* ביום 15 בנובמבר 2020, פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא "התאמות נוספות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם וירוס הקורונה (הוראת שעה) (ניהול בנקאי תקין הוראה מספר 250)" אשר במסגרתו ניתנה הקלה אשר לפיה יחס המינוף לא יפחת מ-4.5% (חלף 5% עובר לחזור), בתנאים ולתקופה כמפורט בהוראה. תחילתה של הוראה זו מיום פרסומה.

### ה. חלוקת דיבידנד

ביום 27 במרץ 2019, שילמה החברה לבעלי מניותיה דאז (בעיקר בנק הפועלים) דיבידנד בסך של 867 מיליון ש"ח אשר הוכרז על-ידי החברה בחודש מרץ 2019.

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

בהמשך להנחיית המפקח על הבנקים מחודש מרץ 2021, לפיה לנוכח התפתחות מגיפת הקורונה וחוסר הוודאות באשר להשפעותיה, מצפה המפקח על הבנקים כי הבנקים לא יפעלו לחלוקת דיבידנדים מעודפי הון חלף העמדת אשראי לציבור, בהתאם לאמור, החברה לא תחלק דיבידנד על בסיס הדוחות השנתיים לשנת 2020.

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות

א. מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים

במיליוני ש"ח

החברה		מאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2019	2020	2019	2020	
<b>מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו:</b>				
10,187	10,848	12,974	13,643	סיכון האשראי על החברה
21,668	22,818	27,276	28,497	סיכון האשראי על הבנקים
*-	*-	204	198	סיכון האשראי על אחרים
(9)	(10)	(14)	(16)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>31,846</b>	<b>33,656</b>	<b>40,440</b>	<b>42,322</b>	<b>מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו, נטו</b>
<b>ערבויות והתחייבויות אחרות:</b>				
31	56	31	56	חשיפה בגין הבטחת שקים
320	223	110	143	חשיפה בגין ערבויות אחרות <sup>(1)</sup>
-	-	47	99	התחייבות בגין פקטורינג לרבות פקטורינג רכש
12	19	379	414	חשיפה בגין התחייבויות אחרות
-	-	50	19	חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק
(1)	(1)	(13)	(14)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>362</b>	<b>297</b>	<b>604</b>	<b>717</b>	<b>ערבויות והתחייבויות אחרות, נטו</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) במהלך חודש מרץ 2019, הועמדה ערבות אשר אינה מוגבלת בסכום, עבור פרימיום אקספרס לטובת ארגון אמריקן אקספרס, בתוקף עד ליום 1 בינואר 2021. כמו-כן, העמידה החברה ל-MC במהלך חודש מרץ 2019, ערבות בנקאית אוטונומית (באמצעות בנק הפועלים ותחת התחייבות החברה לשיפוי הבנק במקרה של מימושה) בסכום שנקבע להבטחת התחייבויותיה כלפי הארגון. בחודש אפריל 2020 הגדילה החברה את סכום הערבות, לפרטים ראה ביאור 24.ח.

## ב. פעילות במכשירים נגזרים, היקף ומועדי פירעון

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

1. הגבלים עסקיים

כחלק מהסדר שבין החברה וחברות כרטיסי האשראי מקס איט פיננסים בע"מ ("מקס") (לשעבר לאומי קארד) וכ.א.ל לסליקה הדדית של כרטיסי חיוב מהמותגים Visa ו-MasterCard, בחודש מרץ 2012 הוגשה בקשה לממונה על התחרות לקבלת פטור מאישור הסדר כובל ביחס להסכם תפעולי המסדיר את הפעלת הממשק המשותף בין החברה, מקס וכ.א.ל בנוגע ליישום ההסדר ביניהן (הסכם המתעדכן מעת לעת על-ידי הצדדים). ביום 25 באפריל 2018 ניתנה החלטת הממונה על התחרות בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל עד ליום 31 בדצמבר 2023 ביחס להסכם התפעולי האמור. הפטור כולל, בין היתר, התייחסות לחובת חברות כרטיסי האשראי לצרף להסדר, באופן שוויוני וללא עלות, כל מנפיק, סולק או גוף מטעמם שפעילותו נוגעת להסדר ושיבקש להצטרף להסדר, להעמיד לרשותו את כל המידע הדרוש לו לצורך הצטרפותו ופעילותו על-פי ההסדר, ולבצע התאמות סבירות ככל הנדרש באופן שיאפשר לשחקן חדש להצטרף להסדר ולפעול על-פי הוראותיו, וכן איסור על החברה, מקס וכ.א.ל לנקוט בפעולות העלולות להקשות על כניסה של מתחרים חדשים לתחום ההנפקה או לתחום הסליקה או על חדירה של אמצעי תשלום חליפיים לכרטיסי אשראי, כגון כרטיסי חיוב מידי, הכל כמפורט בתנאי הפטור. בנוסף כולל הפטור הוראה, לפיה החל מיום 1 ביולי 2021, העברת כספים בין מנפיק וסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד, תבצע לא יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק. בחודשים נובמבר 2020 ופברואר 2021 הצטרפו טרנזילה בע"מ וקארדקום בע"מ, בהתאמה, להסכם התפעולי האמור. ביום 10 בנובמבר 2019 התקבל בחברה מכתב מרשות התחרות, לפיו הממונה על התחרות החליטה להפעיל את סמכותה על-פי דין, ולקבוע כי על ההסדר הכובל האמור, וכן על כל הסדר כובל שעניינו סליקה צולבת של כרטיסי חיוב של המותגים Visa ו-MasterCard, לא יחולו פטורים המוענקים בכללי פטור סוג. עם זאת, החלטת הפטור, על תנאיה, תמשיך לחול על ההסדר הכובל עד לתום תוקפה ביום 31 בדצמבר 2023, היינו: שהצדדים להסדר הכובל רשאים להמשיך ולפעול על-פי ההסדר מבלי לקבל את אישור בית הדין לתחרות עד לאותו מועד, בכפוף לקיום התנאים שנקבעו בהחלטת הפטור ובלבד שלא יחול שינוי בפרט מהותי בהסדר. מכתב דומה, בשינויים המחויבים, התקבל גם בנוגע לפטור בתנאים מאישור הסדר כובל ביחס להסדרים שעניינם מתן רישיון לכ.א.ל ומקס לסליקה צולבת של כרטיסי אשראי ממותג "ישראלכרט" מיום 16 במאי 2018, שאף הוא בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2023.

2. הליכי רגולציה

להלן התפתחויות רגולטוריות משמעותיות שחלו בשנים האחרונות, הרלוונטיות לתחומי פעילות הקבוצה, ואשר להערכת הקבוצה הינן בעלות השפעה (או עשויות להשפיע, לפי העניין) באופן מהותי על עסקי הקבוצה. יובהר, כי התיאור להלן אינו מהווה רשימה ממצה של כלל ההוראות הרגולטוריות להן כפופה הקבוצה או של כלל השינויים שחלו בהוראות כאמור במהלך התקופה האמורה.

הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים:<sup>106</sup>

1. בחודש פברואר 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311A בנושא "ניהול אשראי צרכני", המרכזת את דרישות הפיקוח על הבנקים מהמערכת הבנקאית בפעילותה מול הלקוחות הצרכניים בנושאים שונים, ביניהן: קיומם של תרבות ארגונית נאותה, מדיניות ותהליכים להבטחת תהליכי שיווק אשראי נאותים והוגנים, ובפרט תהליכים לשיווק יזום של אשראי (לרבות מסגרות אשראי בכרטיס אשראי) וקיומם של תהליכי אישור אשראי (לצד האחריות שיש ללווה עצמו בניהול פיננסי אחראי). כן נקבע, כי תהליך שיווק האשראי יבוצע בכפוף לכללים המפורטים בהוראה, ביניהם כי בשיווק יזום של אשראי, על התאגיד הבנקאי להימנע משיווק אשראי לאוכלוסיות מוחלשות ומשיווק אגרסיבי של אשראי, כי השיווק היזום יבוצע במיתחם ייעודי המסומן באופן ברור ולא בקופות המכירה, כי העמדת האשראי בפועל תותנה בקבלת הסכמה נוספת שלא באותו מעמד, כי תהליכי החיתום יכללו מודל לדירוג סיכון הלווה, כי התאגיד הבנקאי נדרש להעריך את יכולת הפירעון של הלווה ונטל החוב הכולל המושת עליו ועוד. לפי דברי ההסבר, הסיכון ההתנהגותי, הנובע מהתנהגות שאינה נאותה כלפי לקוחות (אף אם אינה מהווה הפרה של הוראות הדין), עלול לגרום, בין היתר, לנזקי מוניטין ולהפסדים משמעותיים לתאגיד הבנקאי, והתנהגות הולמת של תאגיד בנקאי כלפי לקוחותיו הינה נדבך חשוב בהגנה על יציבותו. על-פי דברי ההסבר להוראה, היא נכתבה בשיתוף עם רשות שוק ההון, אשר מנחה את הגופים הפיננסיים החוץ-בנקאיים, מתוך מטרה ליצור עקרונות וסטנדרטים עקביים אל מול כל נותני האשראי. ההוראה תיכנס לתוקף ביום 3 בנובמבר 2021, למעט הסעיפים הנוגעים לשיווק אשראי צרכני, שייכנסו לתוקף ביום 3 במאי 2021.

<sup>106</sup> לעניין הוראות אלה, אלא אם נכתב או משתמע אחרת - תאגיד בנקאי - לרבות חברת כרטיסי אשראי וסולק.

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

### 2. הליכי רגולציה (המשך)

#### הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים (המשך)

2. בחודש ינואר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 470 בנושא "כרטיסי חיוב" ("הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470" או "נב"ת 470") ו-נב"ת 472, לפיו: (1) החל מיום 31 במרץ 2020, מנפיק ינפיק כרטיס חיוב (ולמעט חריגים כגון: כרטיס נטען, כרטיס ייעודי לתשלומים בין בתי עסק וכרטיס המאפשר רכישה בבתי עסק ספציפיים) התומך בתקן EMV ("כרטיס חכם") ושניתן לבצע באמצעותו עסקאות ללא מגע (Contactless) ויישם פתרון תפעולי המאפשר קביעת קוד סודי אישי הנדרש לביצוע עסקה בכרטיס חכם על-ידי הלקוח; (2) בהתאם למועדים שנקבעו בהוראה, אשר יחולו באופן מדורג בהתאם לגודל וסוג בית העסק - סולק לא יסלוק עסקאות בכרטיסי חיוב אלא אם בוצעו בטכנולוגיית EMV; נעשתה עסקה בהצגת כרטיס חכם, לא יסלוק את העסקה אלא אם בוצעה בתקן EMV והלקוח השתמש בקוד סודי או בפרט אימות מוגבר אחר (כהגדרתו בהוראה), למעט מקרים בהם המנפיק או הסולק קבעו שלא נדרש קוד סודי או פרט אימות מוגבר אחר כאמור.

3. בחודש פברואר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 368 בנושא "יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל", המגדירה לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי כיצד ליישם תקן של בנקאות פתוחה, בהתאם לרגולציה החלה עליהם כצרכני מידע או כיוזמי תשלומים, ואת החובות והכלים לניהול הסיכונים הן לצד מקורות המידע ומנהלי חשבון התשלום והן לצד ספקי צד ג' (הכל כמשמעותו ובהתאם לאמור בהוראה). על-פי האמור בחוזר שפורסם בצמוד להוראה האמורה בחוזר, לאחר השלמת חקיקה בנושא בנקאות פתוחה וקביעת רגולציה לענין ספקי צד ג' חוץ בנקאיים, תתוקן ההוראה כך שהבנקים וחברות כרטיסי אשראי ינגישו את תשתיות הבנקאות הפתוחה גם לגופים אלו. ההוראה כוללת הוראות שונות, ביניהן תפקידי הדירקטוריון וההנהלה הבכירה, נושא הסכמת הלקוח, החובות החלות על בנקים וחברות כרטיסי אשראי כצרכן מידע וכיוזם תשלומים ועוד. בשלב ראשון, ההוראה תחול על הבנקים ועל חברות כרטיסי האשראי בפעילותם בישראל ביחס לחשבונות של יחידים, כאשר יש כוונה להרחיבה בהמשך גם לחשבונות של תאגידים. ככלל, ההוראה עתידה להיכנס לתוקף ביום 31 במרץ 2021. יצוין, כי החובה להציע לצרכן מידע אודות כרטיסי חיוב, סך יתרות בכרטיסי חיוב ותנועות בכרטיסי חיוב, תיכנס לתוקף רק ביום 10 באוקטובר 2021. בהקשר זה יצוין, כי בחודש ינואר 2021 פורסם על-ידי רשות התחרות, הרשות להגנת הצרכן ורשות להגנת הפרטיות נייר משותף בנושא "הזכות לניוד מידע", העוסק בזכות לניוד מידע (data portability), זכות המאפשרת לאדם הפרטי לבקש שיועבר לחזקתו (ולעיתים גם ישירות אל צד שלישי) באופן מקוון מידע שנאגר בעניינו על-ידי גוף מסוים, כל שיהיה ניתן לבצע שימושים נוספים או חוזרים במידע. בהתאם לנייר, הזכות לניוד מידע צפויה, בין היתר, להגביר את הלחץ התחרותי מצד חברות קטנות או חדשות מול החברות הדומיננטיות, והעצמת הצרכן הפרטי מול הגופים המשמעותיים, כמו גם שיפור השירות המוענק לו. הנייר נועד להמליץ על קידום חקיקה בנושא בדין הישראלי. הנייר היה פתוח להערות הציבור עד ליום 24 בינואר 2021.

4. בחודש יולי 2019, פרסם בנק ישראל נייר עמדה בנושא "פעילות אפליקציות התשלומים של הבנקים", אשר עיקריו הינם: א. הבנקים יפעלו באופן מוגבל בלבד להחזרת תשלום באמצעות אפליקציות בבתי עסק במהלך השנים 2019 עד 2021 (כולל), כך שבתקופות האמורות תוגבל הפעילות של כל אחד מהבנקים בתחום אפליקציות התשלום בקרב עסקים עד לרף של 2, 2.5 ו-3 מיליארד ש"ח (בהתאמה); ב. החל משנת 2021 מגבלת רף הפעילות האמורה לא תחול על עסקים שמתבצע בהם תשלום על בסיס תקן בינלאומי לביצוע עסקאות חכמות (תקן EMV); ג. חברות כרטיסי האשראי יוכלו לפעול באפליקציות תשלום לבתי העסק, ככל שיפתחו אפליקציות כאמור או תוך שיתוף פעולה עם גופים חוץ בנקאיים, על בסיס כרטיסי האשראי ללא מגבלות על היקף הפעילות. בנוסף, ציין בנק ישראל במסגרת נייר העמדה, בין היתר, כי: (א) בתקופה האמורה יקדמו בנק ישראל, משרד האוצר ורשות התחרות אפשרות של יזום פעולות תשלום על-ידי גופים חוץ בנקאיים, על מנת ששחקנים קיימים וחדשים יוכלו להציע שירותי תשלום חדשים (לצרכנים ולבתי העסק), ישירות מחשבון הבנק של הלקוח ובכך ירחיבו את מגוון אמצעי התשלום, יגבירו את התחרות בתחום ויוזילו עלויות, ובמקביל, פועל בנק ישראל על מנת שתתאפשר גישה למרכז סליקה בנקאי בע"מ ("מס"ב") לגופים חוץ בנקאיים כך שיוכלו להתחרות בגופים הבנקאיים במתן שירותי התשלום (לענין זה יצוין, כי בחודש אוגוסט 2019 הודיע הפיקוח על הבנקים כי יתחיל בתהליך להקצאת קודי זיהוי לגופים שיצטרפו למערך התשלומים).



## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים (המשך)

לעניין זה צוין בנייר העמדה, כי האפליקציות הבנקאיות לתשלום בכתי עסק לא יפעלו על בסיס שירות תשלום מידי, אם מס"ב תפתח שירות כזה, אלא אם תהיה אפשרות גישה לשירות כאמור גם לגופים חוץ בנקאיים; ו-(ב) אם יחולו שינויים מהותיים בשוק במהלך התקופה, תבחן מחדש נחיצות המגבלות בפעילות האפליקציות הבנקאיות.

בחודש מאי 2020 הוקצה לחברה קוד זיהוי לשימוש במערכת התשלומים והמסלקות בישראל. ביום 25 במאי 2020 הוציא בנק ישראל מכתב לבנקים ולמרכז סליקה בנקאי בע"מ ("מס"ב"), לפיו, על הבנקים חל איסור לסרב סירוב בלתי סביר לייצג נותן שירותי תשלום בעל רישיון המאפשר גישה למערכת תשלומים מבוקרת, וזאת בסליקה ובכללי מערכת חיובים, זיכויים והעברות תשלומים (מס"ב), והכל בכפוף ללוחות זמנים ולתנאים המפורטים במכתב האמור. למיטב ידיעת החברה, בחודש דצמבר 2020, השיקה מס"ב את המערכת, וחלק מהבנקים עושים בה שימוש לצורך ביצוע העברות מחשבון לחשבון. בנוסף, בחודש יוני 2020 פרסמה הממונה על התחרות החלטה בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל להסדר מס"ב, שהצדדים לו הינם חמשת הבנקים הגדולים, המחזיקים במס"ב. על-פי ההחלטה, בין היתר, על מנת לתמרץ את הבנקים לייצג גופים חוץ בנקאיים במערכת מס"ב (לצד האיסור שהוטל עליהם לסרב סירוב בלתי סביר לייצג נותן שירותי תשלום), נאסר על חמשת הבנקים הגדולים לעשות שימוש במערכת התשלומים המיידים לצורך תשלומים באמצעות אפליקציות התשלומים של הבנקים, עד אשר ייצג נותן שירותי תשלום חוץ-בנקאי ועד שאותו מיוצג יעשה שימוש במערכות בסליקה בפועל. תוקפו של איסור זה הינו עד ליום 30 ביוני 2022 או עד לתום שנה מיום שהגוף החוץ-בנקאי הראשון יתחיל להעביר עסקאות, לפי המוקדם.

5. בחודש מרץ 2021 הפיץ הפיקוח על הבנקים לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי טיוטת תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 411 "ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ומימון טרור", לפיה ייקבע הסדר חלופי (לבחירת תאגיד בנקאי) לרישום פרטי זיהוי על-פי צו איסור הלבנת הון, בכל הנוגע למתן שירותי תשלום על-ידי תאגיד בנקאי עבור יחיד תושב ישראל (ובכלל זה באפליקציות תשלום), והכל בהתאם לתנאים כאמור בטיטת התיקון להוראה.

6. בחודש דצמבר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא "דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר", המרכזת ומגדירה את דרישות הדיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר ומחליפה את דרישות הדיווח הקיימות בנושאים אלה בהוראות ניהול בנקאי תקין 357, 361 ו-367, ומבטלת את הוראת הדיווח 848. ההוראה נכנסה לתוקף חודש מיום פרסומה.

7. בחודש פברואר 2021 פרסם בנק ישראל עמדה לנוכח ההתפתחויות בתחום התשלומים ופעילות ארנקים דיגיטליים. על-פי העמדה, יש במיזמים החדשים כדי לעודד את התחרות, לפתח את עולם התשלומים ולהביא ערך לצרכן הישראלי, וכי אין מקום לעכבם, ובלבד שבשלב זה של ההתפתחויות בשוק התשלומים יחולו הכללים הבאים: (1) לא ייעשה שימוש במידע שנאסף במסגרת ארנק דיגיטלי לשם מתן שירותים פיננסיים או מכירה של מוצרים פיננסיים אחרים ללקוחות בעלי כרטיסי חיוב שהנפיקו עבורם מנפיקים שאינם בעלי הארנק, וזאת עד שסוגיה זו תיבחן על כל היבטיה; (2) בארנק פתוח תהיה בתוך תקופה קצרה אפשרות לריבוי כרטיסים של מנפיקים שונים, כך שלקוחות יוכלו לעשות שימוש לפי בחירתם במספר כרטיסים בקלות ובנוחות; (3) המגבלה שהוטלה על שני הבנקים הגדולים בחוק שטרם לענין מסגרות בכרטיסי אשראי חלה על כרטיסי אשראי שמונפקים או שיונפקו במסגרת מיזמים של שיתוף פעולה שבהם מעורבים שני הבנקים הגדולים, בין כרטיסים ייעודיים לשימוש בארנק דיגיטלי ובין כרטיסים אחרים, אלא אם כן יודיע בנק ישראל, בתום בחינה שהוא עורך, ששיתופי פעולה כאמור אינם בגדר הנפקה משותפת שעליהם חלה המגבלה האמורה. בהתאם לעמדה שפורסמה, בין היתר, בנק ישראל ימשיך לעקוב אחר ההתפתחויות בתחום זה ובמידת הצורך יפעל לאסדרה מתאימה.

8. בחודש דצמבר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי מספר 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" (להלן: "נב"ת 367", "הוראה 367").

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

### 2. הליכי רגולציה (המשך)

#### הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים (המשך)

לפי התיקון, בין היתר, הוסדרה דרך זיהוי ואימות פרטים חלופית לזו הנדרשת בצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידי בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א–2001 ("צו איסור הלבנת הון"), שתאפשר פתיחת חשבון מרחוק גם עבור תאגיד, מסוג התאגידיים ובכפוף לאמור בהוראה. כמו-כן, עד כה אופן זיהוי ואימות לקוח בטרם צירפו מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת נקבע בהתאם לעקרונות המופיעים נב"ת 367. התיקון להוראה 367 מאפשר לתאגיד הבנקאי לקבוע אמצעי זיהוי ואימות בהתאם לניהול הסיכונים שלו ובכפוף למדיניות שאושרה על-ידי דירקטוריון התאגיד הבנקאי. על-פי דברי ההסבר לתיקון, התיקון יאפשר לתאגידיים הבנקאיים לפשט את תהליך הזיהוי והאימות של לקוחותיהם המבקשים להצטרף מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת, ובכך יסייע בהרחבת סל השירותים האפשריים אשר יכולים להינתן באמצעים דיגיטליים.

9. ביום 14 באוקטובר 2020 נכנס לתוקף חוק שירותי תשלום, התשע"ט–2019 ("חוק שירותי תשלום") אשר, בין היתר, ביטל את חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו–1986 ("חוק כרטיסי חיוב"). החוק מסדיר, בין היתר, היבטים שונים במערכות היחסים שבין נותן שירותי תשלום (מנפיק כרטיס החיוב) למשלם (מחזיק כרטיס החיוב), ובין נותן שירותי תשלום (הסולק) למוטב (בית העסק) בעת שימוש באמצעי תשלום, ובכלל זה קביעה לפיה מועד העברת כספים מסולק לבית עסק יהיה מיידי, או במועד סביר אחר שהוסכם בין סולק לבית עסק, וכן לקבוע הוראות כלליות לעניין ביצוע הוראות תשלום והסדרי האחריות הנוגעים להן, בין היתר, כי אם נעשה שימוש לרעה באמצעי תשלום, הסולק והמנפיק לא יטילו את הנזק על בית העסק אם, בין היתר, הוראת התשלום הרלוונטית בוצעה תוך שימוש בפרט אימות מוגבר, או שלא ניתן לעשות שימוש בפרט אימות מוגבר לגבי אותו סוג של אמצעי תשלום (הכל – כמוגדר ולפי התנאים בחוק האמור); והוראות בדבר קביעת עונשים פליליים והטלת עיצום כספי בהפרת סעיפים מסוימים של החוק. בחודש אוקטובר 2020 פרסם משרד האוצר את טיוטת תקנות שירותי תשלום (פטור מתחולת החוק), התשפ"א – 2020, לפיה מוצע להחריג מתחולת חוק שירותי תשלום, התשע"ט–2019 תווי קניה וכרטיסי מתנה (Gift Cards) מסוימים, בכפוף ובהתאם לקבוע בטיטת התקנות.

10. ביום 25 בנובמבר 2018 פרסם ברשומות צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי סליקה צולבת של עסקאות בכרטיס חיוב ושל עסקאות חיוב מיידי), התשע"ט–2018 ("צו הצולבת"), בהמשך לפרסום בנק ישראל מחודש פברואר 2018 בדבר המתווה הסופי להפחתת העמלה הצולבת.<sup>107</sup> על-פי הצו, המתווה להורדת העמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה יהיה כדלקמן: מיום 1 בינואר 2019 ירדה העמלה הצולבת מ-0.7% ל-0.6%; מיום 1 בינואר 2020 ירדה העמלה הצולבת מ-0.6% ל-0.575%. מיום 1 בינואר 2021 תרד העמלה הצולבת מ-0.575% ל-0.55%; מיום 1 בינואר 2022 תרד העמלה הצולבת מ-0.55% ל-0.525%. מיום 1 בינואר 2023 תרד העמלה הצולבת מ-0.525% ל-0.5%. המתווה להורדת העמלה הצולבת בעסקאות חיוב מיידי יהיה כדלקמן: החל מיום 1 בינואר 2021 תרד העמלה הצולבת מ-0.3% ל-0.275%; ומיום 1 בינואר 2023 תרד העמלה הצולבת מ-0.275% ל-0.25%. כמו-כן נקבע בצו, כי שיעור העמלה הצולבת לגבי בית עסק המהווה "מוסד ציבורי" כהגדרתו בצו האמורה, יהיה 0.55% עד ליום 1 בינואר 2022, ולאחר מכן יחול על בתי עסק אלה שיעור העמלה הצולבת החל על כלל בתי העסק.

11. בחודש אוקטובר 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראות ניהול בנקאי תקין 359A בנושא "מיקור חוץ", הקובעת עקרונות על-פיהם נדרשים התאגידיים הבנקאיים לפעול כאשר הם מעבירים פעילויות שונות למיקור חוץ (כמוגדר בהוראה), ופעולות האסורות להעברה למיקור חוץ. לפי דברי ההסבר להוראה, מתן אפשרות לתאגידיים הבנקאיים לעשות שימוש במיקור חוץ מאפשרת להם ליישם מטרות אסטרטגיות, להגדיל את הנגישות והזמינות ללקוחות, ולהמשיך את תהליכי ההתייעלות התפעולית, וכי השימוש במיקור חוץ תורם להורדת חסמי כניסה לשחקנים חדשים ודיגיטליים.

בדברי ההסבר להוראה נאמר, כי הפיקוח על הבנקים בוחן הרחבה של ההוראה בעתיד, שתכלול דגשים ייחודיים בעת ביצוע מיקור חוץ של מערכות טכנולוגיות. ככלל, ההוראה נכנסה לתוקף ביום 30 בספטמבר 2020, ובמועד זה בוטלה, בין השאר הוראת ניהול בנקאי תקין 359 – קשרי תאגיד בנקאי עם מתווכים.

<sup>107</sup> "עמלה צולבת" (או בכינויה האחר: "עמלת מנפיק"; קרי, עמלה בגין עסקה שנעשתה בכרטיס חיוב שהנפיק המנפיק ואשר נסלקה על-ידי הסולק).

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

### הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים (המשך)

ניתנה תקופה נוספת של עד שלוש וחצי שנים להתאים להוראה חוזים שנכרתו לפני מועד פרסומה. העברת פעילות מהותית למיקור חוץ טעונה, בין היתר, הודעה מראש למפקח על הבנקים, אשר רשאי להודיע לתאגיד הבנקאי על רצונו לבחון את הוצאת הפעילות למיקור חוץ והכל בהתאם למפורט בהוראה. בנוסף, בתקופה של שנתיים ממועד פרסום ההוראה, יש לדווח גם על התקשרות להפניית משקי בית לתאגיד בנקאי לצורך קבלת אשראי גם אם אינה מהותית.

12. בחודשים יולי-אוגוסט 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים תיקונים להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 470, מספר 221 ("יחס כסוי נזילות"), מספר 203 ("סיכון אשראי") והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 ("מגבלות על חובות של לווה ושל קבוצת לווים") (נב"ת 313) (בסעיף זה יחד: "ההוראות"), שכפי שנאמר בדברי ההסבר להן, יקלו על פעולת חברות כרטיסי האשראי (כהגדרתן בהוראות) ביום שלאחר היפרדותן מהבנקים, וזאת במסגרת הצעדים שנוקט בנק ישראל בכדי לקדם את יישום הרפורמה להגברת התחרות. יצוין, כי ההקלות חלות על חברות כרטיסי האשראי (כהגדרתן בהוראות) בכלל, ולא רק על החברות שעתידות להיפרד מבנק-האם שלהן. במסגרת התיקונים להוראות 470, 221 ו-203, נקבעו, בין היתר, ההוראות הבאות: (1) הסכמי תפעול חדשים בין מנפיק בנקאי למתפעל הנפקה, שנחתמו עד ליום 31 בינואר 2022, יומצאו למפקח על הבנקים. לעניין זה, חידוש הסכם קיים שנעשה בו שינוי מהותי, לדעת הבנק או מתפעל הנפקה, ייחשב כהסכם חדש. היה המנפיק הבנקאי בנק בעל היקף פעילות רחב, הסכם התפעול יהיה טעון אישורו של הפיקוח; (2) החל מיום פרסום הוראה 221, חברת כרטיסי אשראי העומדת בתנאים המפורטים בהוראה, לא תידרש לעמוד ביחס כסוי הנזילות, אך תחויב להחזיק נכסים נזילים לפי מודל פנימי התואם את מאפייני פעילותה. במסגרת התיקונים לנב"ת 313, נקבעו, בין היתר, ההוראות הבאות: (1) במשך 5 שנים ממועד פרסום ההוראה כמחייבת, חבות של קבוצת לווים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי לא תהיה כפופה למגבלת "קבוצת לווים בנקאית" ולא תיכלל במגבלה המצרפית של לווים גדולים; (2) נוכח החריגה הקיימת כיום מנב"ת 313, תאגידים בנקאיים יידרשו להקטין את חשיפות האשראי ל"קבוצת לווים חברת כרטיסי אשראי" באופן מדורג, תוך 3 שנים ממועד ההפרדה של חברת כרטיסי האשראי מהתאגיד הבנקאי, כהגדרת מועד זה ב"חוק שטרומ".

13. בחודש מרץ 2020 הודיע הפיקוח על הבנקים לחברות כרטיסי האשראי, כי לאור ההשפעות הרחבות של מגיפת הקורונה, בכוונתו לעשות שימוש בסמכותו בהתאם לסעיף 3א5(ד)(1) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות שירות ללקוח"), ולאפשר חריגה ממשך ההמתנה שנקבע בתיקון 29 לחוק הבנקאות שירות ללקוח ובהוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי". יחד עם זאת, הפיקוח על הבנקים הבהיר, כי הוא מצפה שיינקטו מירב המאמצים להעניק את השירות המיטבי האפשרי בהתאם ליכולות ולמצב (ובכלל זה עמידה בהנחיות משרד הבריאות), וזאת במיוחד לאור הצורך הגובר של הלקוחות לקבלת שירותים מרחוק. בחודש יולי 2020 כחלק מחובת הדיווח של הפיקוח על הבנקים לוועדת הכלכלה של הכנסת בהתאם לסעיף 3א5(ד)(1) לעיל, פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב, שכותרתו "דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת בהתאם לסעיף 3א5(ד)(1) לעיל, הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981". לפי המכתב, בין היתר, בהתחשב בקשיים האובייקטיביים שחוותה המערכת הבנקאית בחודשים מרץ עד מאי 2020 נוכח מגיפת הקורונה, ובהתאם לסמכות הנתונה למפקח על הבנקים לפי סעיף 3א5(ד)(1) לחוק הבנקאות שירות ללקוח, קובע הפיקוח בדיעבד כי התאגידים הבנקאיים רשאים היו לחרוג מההוראות המחייבות לענין זה על-פי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 426 בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי" בחודשים האמורים. כן נאמר במכתב, שלאור העלייה המשמעותית בהיקף התחלואה בקורונה והתחזיות לגבי קצב התחלואה ומשכה, התאגידים הבנקאיים נדרשים וממשיכים בהיערכות הולמת ונקיטת מירב המאמצים למתן מענה אנושי טלפוני מיטבי ללקוחות, ככתוב במכתב. בחודש ספטמבר 2020 הודיע הפיקוח על הבנקים לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי על הארכת תוקף ההקלות לענין קבלת שירותים בנקאיים (כדוגמת כריתת הסכם בנקאות בתקשורת וכריתת הסכמים למתן אשראי) באמצעות הטלפון במסגרת ההתמודדות עם משבר הקורונה עד ליום 31 במרץ 2021. יצוין, כי בחודש דצמבר 2020 עודכנה הגדרת "אזרח ותיק" בהוראה 426 הנזכרת לעיל, כך שתחול על בני 70 ומעלה (במקום 75 ומעלה).

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים (המשך)

14. בחודש מאי 2020 נשלחה לחברות כרטיסי האשראי עמדת משרד המשפטים לעניין פרשנות תקנה 4 (ג) לתקנות כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, לעניין יכולת המנפיק לבצע ביוזמתו שינוי באופן מסירת הפירוט החודשי של העסקאות שביצע לקוח באמצעות כרטיס האשראי שלו, כך שהפירוט ימסר ללקוח באמצעי דיגיטלי חלף מסירה באמצעות הדואר. המכתב מפרט מהם התנאים שבהתמלאם רשאי המנפיק לבצע שינוי יזום כאמור. בהמשך לאמור, בחודש יוני 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב הבהרה בנוגע למשלוח הודעות בדבר פירוט עסקאות בכרטיסי אשראי בתקשורת. לפי המכתב, בהתאם לסעיף 5 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 420 בנושא "משלוח הודעות בתקשורת", תאגיד בנקאי רשאי לספק ללקוח שירות משלוח הודעות בערוצי תקשורת, חלף משלוח ההודעות באמצעות הדואר בהתקיים התנאים שבסעיף האמור, ביניהם, כי הלקוח ביקש להצטרף לשירות. מכתב הפיקוח מבהיר, כי ניתן לקיים את התנאי לעיל בהתקיים התנאים המצטברים המפורטים בעמדת משרד המשפטים הנזכרת לעיל. כן מובהר במכתב, כי על הגילוי בדבר המעבר למשלוח פירוט העסקאות באמצעי דיגיטלי והפסקת המשלוח באמצעות הדואר, להינתן בהודעה ייעודית ברורה ונפרדת מהודעות אחרות. לעניין זה ראה גם האמור בביאור 15.ד.24 להלן.

הצעות חוק וחקיקה

15. בחודש מרץ 2021 פורסם ברשומות חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי (תיקון מס' 4) (עיצוב הליכים לשם גיבוש ואישור הסדר חוב) (הוראת שעה – נגיף הקורונה החדש), התשפ"א-2021. מטרת התיקון הינה ליצור מתווה להתמודדות עם עלייה בהיקף החייבים שיבקשו לפנות להליכים של הסדר חוב או להליכי חדלות פירעון בעקבות תקופת מגיפת הקורונה ולהתאים אותם למאפיינים המיוחדים של חייבים אלה. זאת, על-ידי עיצוב האפשרות של נושים לפתוח בהליכי חדלות פירעון ועל-ידי עידוד החייבים לפנות להליכים של הסדר חוב, על מנת להגיע להסדר חוב מוסכם לפירעון החובות כחלופה להליכי חדלות פירעון פורמליים. בנוסף, תיקון החוק מקל בתקופה זו גם על תאגידי שנקלעו לקשיים עקב המשבר ומאפשר להם לנסות ולגבש הסדרי חוב, תוך מינוי מנהל הסדר על-ידי בית המשפט שתפקידו, בין היתר, לסייע בגיבוש ההסדר ולפקח על פעילות התאגיד עד לגיבוש ההסדר.

16. בחודש אוגוסט 2011 פורסם תיקון לחוק הבנקאות רישוי, לפיו, בין היתר נקבעו מגבלות שונות, כגון חובה על מי שהינו מנפיק בעל היקף פעילות רחב, מנפיק שהנפיק עשרה (10) אחוזים או יותר ממספר כרטיסי החיוב שהונפקו בישראל או מנפיק אשר באמצעות כרטיסי החיוב שהנפיק בוצעו עשרה (10) אחוזים לפחות מסכום העסקאות שבוצעו בישראל (כהגדרתו בחוק) להתקשר עם כל סולק בסליקה צולבת, אלא אם סירב להתקשרות מטעמים סבירים. בהקשר זה יצוין, כי חוק הבנקאות רישוי הסמיך את שר האוצר או את הפיקוח על הבנקים (לפי העניין) לראות גם בתאגידי נוספים כחלק מהסולק/מנפיק בעל היקף פעילות רחב (תאגיד שהסולק/מנפיק הוא בעל עניין בו; תאגיד השולט בסולק/מנפיק; ו/או תאגיד שמי ששולט בסולק/מנפיק הוא בעל עניין בו) – כך לדוגמא עשויה להתקבל החלטה שפרימיום אקספרס הינה חלק מישראלכרט לעניין היותה סולק/מנפיק בעל היקף פעילות רחב, ובהתאם יחולו גם על פרימיום אקספרס המגבלות החלות על ישראלכרט בהקשר זה. לעניין זה, בחודש יולי 2017 הודיע משרד האוצר לפרימיום אקספרס כי ככל שהעמלות הנגבות על-ידיה מבתי העסק בעסקאות המקומיות במותג שבו יש סליקה והנפקה בלעדית יופחתו במתווה מדורג, כך שעד לסוף חודש דצמבר 2017 העמלה המקסימלית תעמוד על 2.95%; עד לסוף חודש דצמבר 2018 העמלה המקסימלית תעמוד על 2.45%; עד לסוף חודש דצמבר 2019 העמלה המקסימלית תעמוד על 2.10%; ובסוף חודש יוני 2020 תתייצב העמלה המקסימלית לבית עסק על 1.99%, הרי שלעת הזו, אין שר האוצר רואה צורך להפעיל את סמכותו לפי סעיף 36 יג(א) לחוק הבנקאות רישוי, או לתמוך בהצעות חוק שמשמעותם זהה להפעלת הסמכות כאמור, או שמתערבות באופן ישיר וספציפי בעמלת המותג מעבר למתווה האמור לעיל.

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

הצעות חוק וחקיקה (המשך)

17. בחודש יוני 2020 פרסם משרד המשפטים את תזכיר חוק מתן שירותי מידע פיננסי, התש"ף-2020. לפי דברי ההסבר לתזכיר, מטרתו להחליף את החלקים בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016 ("חוק שירותים פיננסיים מוסדרים"), המתייחסים לשירות להשוואת עלויות פיננסיות בחוק חדש, שבו תוסדר כלל הפעילות הכלולה במתן שירותי מידע פיננסי, הן מצד הגופים שייתנו את השירות והן מצד הגופים הפיננסיים בהם מרוכז מידע פיננסי של לקוחות, והכל בתנאים ובהתאם להגדרות ולמפורט בתזכיר. לפי התזכיר, בין היתר, נותני שירותי מידע פיננסי יוכלו לקבל, בהסכמת לקוח, גישה מקוונת למידע פיננסי על לקוח ממקורות מידע פיננסי. במקביל תוטל על מקורות מידע חובה לאפשר לנותני שירותי מידע פיננסי גישה מקוונת למידע פיננסי של לקוח, בכפוף להסכמתו. כן נקבע בתזכיר, כי השימוש במידע פיננסי של לקוח יהיה לטובת הלקוח ולשם סיוע בהתנהלותו הפיננסית בלבד. על-פי התזכיר, בשלב הראשון, החובה לאפשר לנותני שירותי מידע פיננסי גישה מקוונת למידע הפיננסי תוטל על בנקים, על חברות כרטיסי אשראי לגבי פעילותן כמנפיקות וכן על אגודות פיקדון ואשראי. כן תמשיך ותיבחן האפשרות להחיל את החובה האמורה על גופים נוספים המספקים שירותים פיננסיים ללקוחות, דוגמת קופות גמל וחברות ביטוח, גופים המספקים שירותי מסחר בניירות ערך וכן גופים אחרים המפוקחים על-פי חוק שירותים פיננסיים מוסדרים. בהתאם לאמור בדברי ההסבר לתזכיר, הגישה למידע הפיננסי של לקוח המצוי בידי מקורות מידע פיננסיים צפויה להסיר חסמים למעבר בין ספקים פיננסיים שונים ולעודד את התחרות, הן מצד הביקוש והן מצד ההיצע. לפרטים נוספים ראה גם סעיף 3 לעיל תחת הכותרת "הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים" בנוגע לבנקאות פתוחה.

18. בחודש אוקטובר 2020 פרסם משרד האוצר להערות הציבור את תזכיר חוק הבנקאות (רישוי) (תיקון מס') (הרחבת מקורות המימון לתאגידי אשראי חוץ-בנקאי), התשפ"א-2020. לפי דברי ההסבר לתזכיר, על מנת להמשיך ולהגדיל את אפשרויות המימון של תאגידי אשראי חוץ-בנקאי ובכך להגביר את התחרות בשוק האשראי למשקי בית ועסקים קטנים, מוצע לבצע מספר תיקונים בסעיף 21 לחוק הבנקאות רישוי. בין התיקונים המוצעים, קביעה לפיה תאגיד אשראי חוץ-בנקאי, העונה על התנאים שבתזכיר, יוכל לגייס עד חמישה עשר מיליארד ש"ח באמצעות תעודות התחייבות (במקום חמישה מיליארד ש"ח כיום), וכן כי יוכל לגייס את החוב גם באמצעות ניירות ערך מסחריים כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968 (להלן – "חוק ניירות ערך"), בכפוף לאמור בתזכיר; וביטול מספר תנאים בסעיף 21 לחוק הבנקאות רישוי, המגבילים את יכולתו של תאגיד אשראי חוץ-בנקאי לגייס חוב במקביל למתן אשראי. בחודש ינואר 2021 אישרה מליאת הכנסת את תזכיר החוק בקריאה ראשונה.

19. בחודש מרץ 2021 פרסם משרד המשפטים להערות הציבור את תזכיר חוק החברות (תיקון מס') (ממשל תאגידי בחברות שאין בהן בעל שליטה), תשפ"א – 2021. לפי דברי ההסבר לתזכיר, בשנים האחרונות הולך וגדל מספרן של החברות הנסחרות בישראל שאין להן בעל שליטה, עובדה המצריכה התאמות בכללי הממשל התאגידי המעוגנות בחוק החברות, על מנת לתת מענה ל"בעיית הנציג האנכית", כך שיימנע שימוש בכוחה ומעמדה של הנהלת חברות כאמור באופן שמקדם את האינטרסים שלה על חשבון טובת החברה וציבור בעלי המניות. בין התיקונים המוצעים, חזקה הניתנת לסתירה לפיה בחברה בה אין מי שמחזיק למעלה מ-50% מאמצעי השליטה בחברה, תיחשב החזקה של 25% או יותר מאמצעי השליטה בחברה כשליטה בה; החלפת החובה למנות דירקטורים חיצוניים בחובה למנות רוב בלתי תלוי בדירקטוריון. הרחבת איסור הזיקה לפי סעיף 240(ב) לחוק החברות לכל דירקטור ולא רק ליו"ר הדירקטוריון; קביעה על-פיה הליך הצעת מועמדים לכהונת דירקטורים מטעם הדירקטוריון ייעשה על ידי ועדת מינויים בלתי תלויה; קביעה על-פיה לא ניתן יהיה למנות דירקטורים לתקופה העולה על שלוש שנים בטרם יועלו לבחינה ומינוי מחדש על-ידי האספה הכללית; ועוד.

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

הצעות חוק וחקיקה (המשך)

20. להלן פרטים ביחס להוראות שונות של חוק שטרומ המהווה שינוי רגולטורי משמעותי בקשר עם הקבוצה ותחומי פעילותה:

א. חל איסור על בנק ששווי נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד עולה על עשרים אחוזים (20%) מסך שווי הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית כולה ("בנק בעל היקף פעילות רחב"),<sup>108</sup> לעסוק החל מיום 31 בינואר 2017 ("יום התחילה") בתפעול הנפקה של כרטיסי חיוב ובסליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב. עם זאת, בנק בעל היקף פעילות רחב רשאי להתקשר עם אחר לצורך תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב או להתקשר עם סולק כספק. כן, קובעות הוראותיו של חוק שטרומ, כי לא יורשה עוד בנק בעל היקף פעילות רחב לשלוט או להחזיק אמצעי שליטה בתאגיד העוסק בעיסוקים כאמור, וזאת החל מתום שלוש (3) שנים מיום התחילה, וביחס לבנק בעל היקף פעילות רחב שפחת שיעור אחזקותיו בחברת כרטיסי אשראי במהלך התקופה האמורה לכדי ארבעים אחוזים (40%) או פחות (ובלבד שלפחות עשרים וחמישה אחוזים (25%) ממניותיו הונפקו לציבור), החל מתום ארבע (4) שנים מיום התחילה.

בתקופה שמתום ארבע (4) שנים מיום התחילה ועד שש (6) שנים ממועד זה, מוסמך שר האוצר לקבוע, בהסכמת נגיד בנק ישראל ובאישור ועדת הכספים של הכנסת, כי איסורים כאמור לעיל יחולו גם על בנקים המחזיקים בשיעור נמוך מעשרים אחוזים (20%) מסך שווי הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית כאמור, ובלבד שלא יפחת מעשרה אחוזים (10%), וזאת בשים לב, בין היתר, למצב התחרות בשוק האשראי באותו מועד.<sup>109</sup>

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

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

ג. במהלך תקופת המעבר וביחס לבנק בעל היקף פעילות רחב:

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

<sup>108</sup> למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח, קיימים בישראל שני בנקים בעלי היקף פעילות רחב: בנק הפועלים ובנק לאומי.

<sup>109</sup> למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח, קיים בנק אחד לגביו עשויה להיערך פנייה כאמור: בנק דיסקונט.

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

ככלל, הבנק רשאי לפנות ללקוח בעניין חידוש כרטיס אשראי שהוא מנפיק רק בתוך ארבעים וחמישה (45) ימי עבודה שלפני המועד לסיום חוזה כרטיס האשראי, למעט בתרחישים מסוימים כמוגדר בחוק שטרם יצוין, כי בחודש ינואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים **תיקון להוראת נב"ת 470**, במסגרתו, בין היתר, התווספו הוראות בהמשך להוראות חוק שטרם בנושא של פניית בנק בעל היקף פעילות רחב ללקוח לפני הגיע 45 ימי העבודה שלפני מועד סיום חוזה הכרטיס, במקרים של שינוי מהותי במצבו הכלכלי של הלקוח או לשם הפחתה של מסגרת אשראי בכרטיס חיוב. התיקונים דלעיל נכנסו לתוקף ביום 21 באפריל 2018.

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

הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה:

21. בקשר עם מגיפת הקורונה, יצוין כי בחודש דצמבר 2020 קיבלה החברה אישור בדבר היותה "מפעל חיוני" על-פי חוק שירות עבודה בשעת-חירום, תשכ"ז-1967, שהינו בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2021. לאור האמור, בין היתר, לא חלות על החברה ההגבלות לענין מספר העובדים במקום העבודה בהתאם לתקנות שעת חירום (הגבלת מספר העובדים במקום עבודה לשם צמצום התפשטות נגיף הקורונה החדש), התש"ף-2020, אך כנדרש בתקנות כאמור, החברה צמצמה ככל האפשר את מספר העובדים השוהים בו-זמנית במשרדי החברה בהתאם לדרוש לצורך הבטחת פעילותה החיונית.

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

בין ההוראות וטיוטות ההוראות העיקריות הרלוונטיות לחברה ניתן למנות את הוראת ניהול בנקאי תקין 250 בנושא "**התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה (הוראת שעה)**" והעדכונים לה ("**הוראת ניהול בנקאי תקין 250**")<sup>110</sup>; תקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הנגשת שירותים פיננסיים), התש"ף-2020 ("תקנות שעת חירום (הנגשת שירותים פיננסיים)"); הצעת חוק למתן שירותים חיוניים מרחוק (נגיף הקורונה בחדש - הוראת שעה), התש"ף-2020.

ההוראות כוללות בעיקר התייחסות: לנושאים תפעוליים ברמת התאגיד הבנקאי; לביצוע פעולות מרחוק לנושאי אשראי ומימון ולהמשכות עסקית כמפורט להלן.

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

1. בחודש ספטמבר 2020 פורסם ברשומות צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי דמי כרטיס חיוב מידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על-ידי פקיד במוקד טלפוני) (הוראת שעה), התש"פ – 2020, לפיו, מתוך רצון להקל על לקוחות המערכת הבנקאית בהתמודדות עם השלכות משבר הקורונה, פעולה על-ידי פקיד במוקד טלפוני, מכתב התראה של עורך דין ודמי כרטיס חיוב מידי הוכרזו כשירותים בני-פיקוח לתקופה של שישה (6) חודשים החל מיום 13 באוקטובר 2020. על-פי הצו האמור, בין היתר, חל איסור על גביית עמלה בעד שירותי דמי כרטיס חיוב מידי בעד החודשים אוקטובר 2020 עד מרץ 2021. הוראות הצו חלות על לקוחות יחידים ועסקים קטנים (כהגדרתם בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008).

110 תוקפה של הוראת ניהול בנקאי תקין 250 יהיה ככלל, עד ליום 31 במרץ 2021 (ביום 7 במרץ 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים להערות הציבור טיוטת תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 250, לפיה תוקפה של ההוראה יהיה, ככלל, עד ליום 30 בספטמבר 2021), כאשר למספר סעיפים נקבע תוקף שונה מוקדם או מאוחר למועד האמור.

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה (המשך):

### [א] הוראות בנושאים תפעוליים ברמת התאגיד (המשך)

2. במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין 250 נקבעו מספר הקלות לתאגידים בנקאיים בנושאים תפעוליים תוך עדכון הוראות ניהול בנקאי תקין שונות. עיקרי ההקלות הרלוונטיות לחברה בנושאים אלו כוללות: הקלות לעניין קיום וניהול ישיבות הדירקטוריון וועדותיו<sup>111</sup> ובין היתר, אפשרות לקיים את ישיבות הדירקטוריון שלא על-ידי כינוס ישיבה פרונטאלית, מתן גמישות בנוגע לתכיפות דיוני הדירקטוריון וועדותיו, בקשר עם נושאים אשר נקבעו להם מועדים קבועים ו/או תדירות מסוימת לדיון; פטור זמני מהחובה לקיים מספר קבוע של ישיבות של הדירקטוריון או של ועדותיו (לפי העניין) בפרק זמן מסוים, ועוד; הקלות בעניין אופן הטיפול בתלונות הציבור, ובכלל זאת מתן אפשרות למענה בכתב או בעל פה (תוך תיעוד) לתלונות הלקוחות; ועוד.

3. בהמשך לאמור בכיאר 2.2.ג.24 לעיל, לצורך שיפור ההתמודדות עם מגיפת הקורונה ועל מנת לצמצם עוד יותר את המגע בעת ביצוע פעולות תשלום, החליט בנק ישראל במאי 2020, בשיתוף השחקנים בשוק כרטיסי החיוב, במסגרת הוועדה לכרטיסי חיוב, להעלות את רף ביצוע העסקאות ללא מגע (Contactless) במשק הישראלי (CVM) מ-200 ש"ח ל-300 ש"ח. העלאת הרף הייתה בתוקף עד לסוף שנת 2020 ביום 31 בדצמבר 2020 החליט בנק ישראל, במסגרת הוועדה לכרטיסי חיוב, ובשיתוף השחקנים השונים בשוק כרטיסי החיוב, להותיר את תקרת האימות על סך של 300 ש"ח ללא מגבלת זמן.

### [ב] הוראות בעניין ביצוע פעולות מרחוק

1. במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין 250 נקבעו, בין היתר, מספר הקלות לתאגידים בנקאיים בעניין ביצוע פעולות מרחוק תוך עדכון הוראות ניהול בנקאי תקין שונות. עיקרי ההקלות הרלוונטיות לחברה בנושאים אלו כוללות, בין היתר: מתן אפשרות לתאגידים בנקאיים לעשות שימוש בערוצי הבנקאות בתקשורת (כהגדרת מונח זה בהוראות ניהול בנקאי תקין 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" - "הוראת ניהול בנקאי תקין 367") בכדי לשלוח הודעות ללקוחותיהם המציעות להם להצטרף לשירותים אלו, וזאת גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת בערוצים שההודעות האמורות נשלחו באמצעותם. באופן דומה, ניתנה לתאגידים הבנקאיים אפשרות לשלוח הודעות ללקוחותיהם בערוצי בנקאות בתקשורת בנוגע להנפקת כרטיס חיוב עבור לקוחות שאין ברשותם כרטיס חיוב אחר שהונפק על-ידי אותו התאגיד הבנקאי; מתן אפשרות לקבל מלקוח הוראה לביטול חיוב מסוים בהרשאה לחיוב חשבון והרשאה לחיוב חשבון באמצעות הטלפון, בכפוף לתיעוד השיחה; הקלות לאופן חתימתו של לקוח על הסדר בנוגע לקבלת תשלומים על חשבון החוב; מתן אפשרות לכריתת הסכמים למתן אשראי (שאינם למטרת דיור) גם באמצעות קבלת הסכמת הלקוח בטלפון; וכן הקלות לעניין זיהוי ואימות לקוחות התאגיד הבנקאי במקרים מסוימים שהוגדרו: הנפקת כרטיס חיוב ליחיד שמסגרת הפעילות בו אינה עולה על סכום של 100,000 ש"ח, הגדלת סכום הפעילות בכרטיס חיוב קיים ליחיד עד לסכום שלא יעלה על 100,000 ש"ח, מתן הלוואה ליחיד באמצעות כרטיס חיוב, ובלבד שסכום הלוואה אינו עולה על 100,000 ש"ח; הרחבת ההקלה לעניין שימוש בטכנולוגיה של היוועדות חזותית, כחלק מזיהוי ואימות לקוח בעת פתיחת חשבון מקוון המיועד לסליקה או לניכיון, מסך של 50,000 ש"ח לסך של 100,000 ש"ח. בהקשר זה יצוין, כי תאגיד בנקאי אשר יישם את ההקלות האמורות בעניין זיהוי ואימות הלקוחות, יפעל להשלים את חובות הזיהוי והאימות בהתאם לדין כפי שהיה ערב כניסתה לתוקף של הוראת ניהול בנקאי תקין 250, בתוך שלושה חודשים מתום תוקף ההוראה.

<sup>111</sup> בהתאם להודעת רשות ניירות ערך מיום 16 במרץ 2020, בתקופת המגבלות למניעת התפשטות מגיפת הקורונה, לא קיימת מניעה לקיים אסיפות כלליות של בעלי מניות ואסיפות מחזיקי אגרות חוב באמצעי תקשורת ללא נוכחות פיזית, באופן שבו כל המשתתפים באסיפה יכולים לשמוע זה את זה בו בזמן, וכי ככלל לא קיימת מניעה לקיים ישיבות של הדירקטוריון וועדותיו באמצעות שימוש בכל אמצעי תקשורת, ובלבד שכל הדירקטורים המשתתפים יוכלו לשמוע זה את זה בו בזמן.



## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה (המשך):

[ב] הוראות בעניין ביצוע פעולות מרחוק (המשך)

2. ביום 7 באפריל 2020 פורסמו ברשומות תקנות שעת חירום (הנגשת שירותים פיננסיים). במסגרת התקנות תוקנו הוראות חוק כרטיסי חיוב כך שחווה לשימוש בכרטיסי חיוב שנחתמו בתקופה שהחלה מיום 15 במרץ 2020 ועד לתום תוקפן של תקנות לשעת חירום (הנגשת שירותים פיננסיים), יהיה רשאי מנפיק כרטיסי חיוב לקבל את הסכמת הלקוח לכריתת חוזה לשימוש בכרטיסי חיוב ולתעד אותה (גם שלא על דרך הכתב והחתימה). כמו-כן, לפני כריתת החוזה האמור ייתן המנפיק ללקוח הזדמנות סבירה לעיין בחוזה ובסמוך לאחר כריתתו ימסור המנפיק ללקוח עותק של החוזה וכן אסמכתה להסכמתו שתועדה. ההוראות האמורות חלות באופן קבוע עם כניסתו לתוקף של חוק שירותי תשלום.

[ג] הוראות בעניין אשראי ומימון

1. בהמשך לאמור בביאור 24.ג.7.2 לעיל, בחודש נובמבר 2020 אושר צו להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה) (שינוי השיעור והסכומים לענין צמצום מסגרות אשראי לפי סעיף 9(ג) לחוק(הוראת שעה), התשפ"א-2020. בצו נקבע, לתקופה מוגבלת של שנה, כי סך מסגרות האשראי בכרטיסי האשראי של לקוחות בנק בעל היקף פעילות רחב המנפיק כרטיסי חיוב, לא יעלה על 55% מסך מסגרות האשראי בכרטיסי האשראי של לקוחות הבנק כפי שהיה בשנת 2015 במקום 50% כקבוע היום; כי בחישוב סך מסגרות האשראי כאמור, יובאו בחשבון מסגרות אשראי של לקוחות הבנק הגבוהות מ-7,500 שקלים חדשים במקום מ-5,000 שקלים חדשים כקבוע היום, וכי לא תופחת מסגרת אשראי של לקוח לסכום נמוך מ-7,500 שקלים חדשים (במקום לסכום הנמוך מ-5,000 שקלים חדשים כקבוע היום) רק בשל הקבוע בסעיף.

2. בחודש אוקטובר 2020 הודיע הפיקוח על הבנקים על מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות, בעקבות השלכות משבר הקורונה, וביניהן ירידה בהכנסות שמובילה לקושי בהחזר הלוואות שניטלו טרם פרוץ המשבר. בהתאם למתווה, בין היתר, לקוחות בהלוואות צרכניות בסכום של עד 100,000 ש"ח, הנפרעות כסדרן, יוכלו לבקש דחייה של רכיב קרן ההלוואה, ללא שיקול דעת חברת כרטיסי האשראי, לתקופה של 3 חודשים; ולקוחות בהלוואות עסקיות בעלי מחזור פעילות שנתי של עד 25 מיליון ש"ח שנפגעו כתוצאה ממשבר הקורונה, שנפרעו כסדרן וכי צפוי שיוכלו לעמוד בהחזרי ההלוואות לאחר המשבר, יוכלו לבקש דחייה של ההלוואה לתקופה של עד 3 חודשים, בהתאם לשיקול דעת חברת כרטיסי האשראי. בחודש נובמבר 2020 הודיע הפיקוח על הבנקים על הארכת המתווה האמור, אשר יחול על לקוחות אשר נטלו אשראי צרכני מחברת כרטיסי האשראי. לקוחות אשר ההלוואה הצרכנית שלהם נמצאת כיום בסטאטוס דחייה בהתאם למתווה הקודם, ושעומדים בתנאי המיתווה הנוכחי - הדחייה תבוצע לתקופה של עד 6 חודשים במצטבר, ללא שיקול דעת חברת כרטיסי האשראי; לקוחות אשר לא דחו את ההלוואה הצרכנית שלהם ושעומדים בתנאי המתווה הנוכחי - הדחייה תבוצע לתקופה של עד 3 חודשים ללא שיקול דעת חברת כרטיסי האשראי. בנוסף, ישנה אופציה, בהתאם לשיקול דעת חברת כרטיסי האשראי, לדחייה נוספת של 3 חודשים להלוואות אלו (עד 6 חודשים במצטבר). הדחיות ללא שיקול דעת חברת כרטיסי האשראי הן של רכיב הקרן בהלוואה. חברת כרטיסי אשראי רשאית לאפשר גם דחייה של הריבית בנוסף לדחיית הקרן. התקופה להגשת הבקשה לדחיית תשלומי הלוואות בהתאם להרחבת המתווה, תהיה בין התאריכים 1.1.2021 עד 31.3.2021. המתווה הנוסף נכנס לתוקף בתאריך 1 בינואר 2021.

3. בחודש אוקטובר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב שכותרתו "דגשים לניהול ומעקב אחר סיכונים מודל על רקע משבר הקורונה COVID-19", המתייחס לדגשים לניהול ומעקב אחר הסיכונים הטמונים במודלים השונים בהם התאגידים הבנקאיים עושים שימוש, הן בקשר עם ההפרשה להפסדי אשראי והן בקשר לסיכונים פיננסיים ולא פיננסיים אחרים, וזאת על רקע משבר הקורונה והאתגרים והקשיים הטמונים בו. בהתאם לדגשים, מנהל הסיכונים הראשי יהיה הגורם האחראי על ניהול וביצוע ההנחיות המפורטות במכתב האמור לעיל ובהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו בו.

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה (המשך):

[ג] הוראות בענין אשראי ומימון (המשך)

4. בחודש ספטמבר 2020 פרסם ברשומות חוק ההוצאה לפועל (נגיף הקורונה החדש - תיקון מס' 68 והוראת שעה), התשפ"א – 2020, אשר במסגרתו בוצעו תיקונים שונים בחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז – 1967 ("החוק"), חלקם תיקונים במסגרת הוראת שעה שנועדו לתת מענה לצרכים הייחודיים שנוצרו בתקופת משבר הקורונה וחלקם תיקונים לשם גביית חובות בשגרה בהוצאה לפועל. התיקונים במסגרת הוראת השעה כוללים, בין היתר: הארכת מועדים שונים בהליכי ההוצאה לפועל שנועדו לאפשר לחייבים זמן נוסף להתאושש כלכלית ולהסדיר את החוב בטרם יינקטו נגדם הליכי גבייה; קביעת הסדר תשלומים מיוחד אשר נועד להביא לתשלום החוב בתקופה קצרה ולהפחתת העלויות בתיק; הקפאה של ביצוע של צווי הבאה ותפיסות של כלי רכב; ומתן סמכות לרשם ההוצאה לפועל לאחד מיוזמתו את תיקי החייב בהוצאה לפועל.

כן, מוצע במסגרת הצעת החוק לקבוע כמה הוראות קבועות אשר נמצא כי הן דרושות לא רק לצורך תקופת הוראת השעה אלא גם לשם גביית חובות בשגרה בהוצאה לפועל. כך למשל, מתן שיקול דעת לרשם לפרוס חוב לתקופות ארוכות יותר מאלה שהחוק קובע וכן קביעת תנאים נוספים לעיקול מיטלטלין.

5. בחודש אפריל 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר שכותרתו "אירוע נגיף הקורונה – דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור". על-פי האמור בחוזר, הפיקוח על הבנקים מעודד תאגידי בנקאיים לפעול באופן זהיר כדי לייצב לווים שלא עומדים או עשויים שלא לעמוד במחויבויות התשלום החוזיות שלהם בעקבות השפעת אירוע מגיפת הקורונה.<sup>112</sup> בהתאם להוראות החוזר, בין היתר, אין לסווג באופן אוטומטי חובות בארגון מחדש של חוב בעייתי כאשר בשל אירוע מגיפת הקורונה מבוצעים בתום לב שינויים לזמן קצר בתשלומים ללווים אשר לא היו בפיגור לפני שקיבלו הקלה כלשהי. על-פי החוזר, לווה נחשב כלווה שאינו בפיגור אם הוא נמצא בפיגור של פחות מ-30 ימים במועד יישום השינוי. כך, ייצוב לווים שאינם בפיגור בהלוואות הקיימות שלהם, בין אם הפעולה מבוצעת מול לווה מסוים ובין אם היא מבוצעת במסגרת תכנית ללווים תקינים הנתקלים בבעיות פיננסיות או תפעוליות בטווח הקצר כתוצאה ממגיפת הקורונה, לא ייחשב, ככלל, כארגון מחדש של חוב בעייתי, כאשר מתקיימים כל התנאים הבאים:

1. השינוי בוצע בשל אירוע מגיפת הקורונה.

2. הלווה לא היה בפיגור במועד שבו יושמו השינויים.

3. השינוי הוא לזמן קצר (עד 6 חודשים).

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

6. בחודש יוני 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב שכותרתו "מתן מענה ללקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים על רקע משבר נגיף הקורונה". על-פי המכתב, בין היתר, ובהקשר להוראת ניהול בנקאי מספר 450 בנושא "הליכי גביית חובות", על התאגידי הבנקאיים להמשיך ולפעול באחריות, תוך המשך הפגנת הוגנות, גמישות ורגישות כלפי לקוחותיהם, ולפעול באופן ממוקד אגב הקצאת המשאבים הנדרשים על מנת להיות זמינים ללקוחות ולהגיע איתם להסדרים מיטביים ככל הניתן, בטרם נקיטת הליכים משפטיים.

<sup>112</sup> לענין זה ראה גם חוזר בנק ישראל – הממונה על שיתוף בנתוני אשראי מחודש מאי 2020, שכותרתו "סימון קוד הערה" עסקה המסומנת בשל אירוע על-פי הנחיות הממונה", לענין סימון דובר אירוע מגיפת הקורונה בדיווחים בקשר לחוק נתוני אשראי, בהתאם למפורט בחוזר האמור. כמו-כן ראה את הצעת חוק נתוני אשראי (תיקון – איסור שימוש בנתוני אשראי שנאספו בתקופת משבר הקורונה), התש"ף – 2020, הצעת חוק פרטית שבחודש יולי 2020 אושרה במליאת הכנסת בקריאה טרומית ונמצאת בדיונים בוועדת הכלכלה של הכנסת בהכנה לקריאה ראשונה.

1. בחודש דצמבר 2020 הפיץ הפיקוח על הבנקים מכתב בנושא: "עבודה מרחוק במגזר הבנקאי", לפיו בצד היתרונות לעבודה מרחוק ישנם סיכונים שונים בין היתר סיכוני מוניטין, ציות, סיכונים תפעוליים, לרבות סיכונים משפטיים, סיכוני פרטיות, סיכונים טכנולוגיים, סיכוני המשכיות עסקית וסיכוני סייבר ואבטחת מידע. לאור זאת קיימת חשיבות שהתאגיד הבנקאי יבחן וינהל את אופן שילוב העבודה מרחוק בתצורה הארגונית תוך נקיטת הצעדים הדרושים לזיהוי ולניהול הסיכונים. המכתב מפרט את חלק מהסוגיות הרלוונטיות אותן ראוי לבחון ואת הציפיה הפיקוחית בנושא.

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

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

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

ד. הליכים משפטיים ותלויות

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

1. בחודש ספטמבר 2015, התקבלה בחברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת מבקש האישור, האופן בו נהגה החברה בעת גביית עמלת קבלת מידע בתקשורת מפר את הוראות הדין. הנזק האישי מוערך על-ידו ב-361.08 ש"ח וסכום התביעה הייצוגית כ-8.5 מיליון ש"ח. מדובר בבקשת אישור בעניין בו כבר סולקה בקשת אישור כנגד החברה לאור עמדת בנק ישראל. ביום 9 ביולי 2018 הגישו הצדדים בקשה לאישור הסדר פשרה בתיק אליו צורפה גם פרימיום אקספרס. בהתאם להחלטת בית המשפט, בחודש מאי 2020, הגישו הצדדים הבהרות הנוגעות להסכם הפשרה האמור לעיל. בחודש דצמבר 2020 התקבל פסק דינו של בית המשפט המאשר את הסדר הפשרה. החברה נערכת ליישומה ולהערכתה נכון למועד זה, לא צפויה בגינו השפעה מהותית על תוצאותיה הכספיות של החברה.

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

3. בחודש מרץ 2016 התקבלה בחברה ובירופיי תביעה ובצידה בקשה לאישורה כתובענה ייצוגית. לטענת מבקש האישור אופן ההמרה של מטבעות זרים לדולר אינו בהתאם לשערי מותגי "Mastercard", "Visa" ו-"American Express" ("הארגונים הבינלאומיים") וכי בכך יש הפרת הסכם. הנזק לקבוצת התובעים מוערך על-ידי התובע בכ-23 מיליון ש"ח. הצדדים קיימו הליך גישור שהוביל להסכם פשרה, שאושר על-ידי בית המשפט ומיושם על-ידי החברה ולהערכתה נכון למועד זה, לא צפויה בגינו השפעה מהותית על תוצאותיה הכספיות של החברה.

4. בחודש יוני 2016 הוגשה בקשה לאישור תביעה כייצוגית בבית המשפט המחוזי מרכז. לטענת המבקשים, שלוש חברות כרטיסי האשראי הן צד להסדר כובל שלא קיבל אישור כדין, לפיו בעסקאות חיוב מיידי ו-Prepaid החברות שלעיל מעכבות אצלן שלא כדין כספים המגיעים לבתי העסק וכן הן מחשבות את העמלה הנגבית מבתי העסק על בסיס עמלה צולבת כנהוג בעסקאות נדחות רגילות. כמו-כן נטען כי סעיפים בהסכם בית עסק הינם סעיפים מקפחים בחוזה אחיד. לאחר שבית המשפט המחוזי הביע עמדתו בדבר העדר סמכות לדון בחלק מהנושאים העולים בבקשה, הגיש המבקש הליך לבית הדין לתחרות. הליך זה סולק על הסף בחודש אוקטובר 2018. ערעור על כך שהוגש על-ידי המבקש נדחה על-ידי בית המשפט העליון. במקביל להגשת הערעור, הוגש גם בג"צ כנגד החלטת רשות התחרות שלא לפנות לבית הדין לפתיחת ההסכם שנדחה בחודש יולי 2020. ההליך בבית המשפט המחוזי שעוכב עד לסיום ההליכים בבית המשפט העליון בשבתו כבית דין גבוה לצדק ("בג"צ") חזר להתנהל.

5. בחודש מרץ 2018 הוגשה כנגד חברת בת ומשיבים נוספים, בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקש, היכולת לשלם בתשלומים בבנק הדואר, רק בתשלומים נושאי ריבית, הינו שלא כדין ומהווה הפרה של חוק הבנקאות (שירות ללקוח), כללי הבנקאות השונים, חוק הסדר הלוואות חוץ בנקאיות, התשנ"ג-1993 ונעשה בחוסר תום לב ותוך עשיית עושר שלא במשפט. הנזק האישי הנטען הוא 5.82 ש"ח והנזק לקבוצת התובעים מוערך כעולה על 2.5 מיליון ש"ח. התיק ממתין להכרעת בית המשפט.

ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

6. בחודש דצמבר 2017 הוגשה כנגד החברה, פרימיום אקספרס ובנק הפועלים, בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקשים, גובה עמלת דמי הכרטיס ללקוחות בנק הפועלים הועלה שלא כדין תוך הפרת הסכם ההתקשרות, חוסר תום לב ועשיית עושר שלא במשפט. המבקשים מעריכים את גודל קבוצת התובעים ב-1.5 מיליון לקוחות, כאשר הנזק האישי הנטען הוא 29.4 ש"ח, והנזק המצטבר הוא כ-180 מיליון ש"ח. במסגרת הבקשה מתבקש החזר הסכום האמור, וכן קביעה כי שינוי מדרג ההנחות בטל. מדובר בבקשת המשך לבקשת אישור שהוגשה נגד בנק הפועלים בעבר.
7. בחודש יולי 2018, הוגשה כנגד החברה וכנגד שתי חברות כרטיסי אשראי נוספות תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקשים, חברות כרטיסי האשראי העלימו עין במשך שנים ממדיניות ניצול ועושיק צרכנים קשישים על-ידי חברות שיווק ישר, תוך שגרפו לכיסן עמלות סליקה בהיקפים גדולים. לטענת המבקשים, עילות התביעה הן הפרת חובה חקוקה, רשלנות, הפרת חובות אמון, עשיית עושר ולא במשפט, פגיעה באוטונומיה של הפרט, הפרת הסכם, והטעיה. לטענת המבקשים, כל עוד לא תבוצע בדיקת מומחה, אין ביכולתם להעריך ולכמת את היקף הנזקים שנגרמו. עם זאת, כיוון שלטענת המבקשים מדובר בתופעה ממנה נפגעו עשרות אלפי קשישים לאורך השנים, ובהתחשב בהיקף הנזק הנטען, הם מעריכים כי היקף ההשבה או הפיצוי המצטבר בגין הנזקים הממוניים יעמוד על מאות מיליוני שקלים. באשר לפיצוי בגין הנזקים הבלתי ממוניים, העריכו המבקשים כי הפיצוי יעמוד על סך של 1,000 ש"ח לכל אחד מחברי קבוצת התובעים. בחודש מרץ 2019, החברה הגישה את תשובתה לבקשת האישור.
8. בחודש דצמבר 2018 הוגשה לבג"צ עתירה למתן צו על תנאי, כנגד החברה, בנק ישראל, הממונה על ההגבלים העסקיים וחברות כרטיסי חיוב, והחברה בתוכם. במסגרת העתירה מתבקש בג"צ להוציא צו המורה לבנק ישראל להסביר את החלטתו לפיה העמלה הצולבת בכרטיסי חיוב תועמד משנת 2023 על 0.5% בעסקאות חיוב נדחה ו-0.25% בעסקאות חיוב מידי, באופן ההופך את העמלה הצולבת להיות מקור לרווחי עתק לחברות כרטיסי החיוב; וכן צו המורה לבנק ישראל להסביר מדוע לא תוכף העמלה הצולבת גם לאישור מכוח חוק ההגבלים העסקיים. החברה הגישה תשובה מקדמית. בדיון שהתקיים בחודש יולי 2020 ניתן פסק דין בו נדחתה העתירה.
9. בחודש נובמבר 2019 קיבלה החברה מכתב מהחשב הכללי באוצר, בכובעו כלקוח, בית עסק הסולק עם החברה, לפיו לטענתם, נמצאו הפרשים בין חישובי עמלות לפי הסכם ההתקשרות (הסכם הסליקה) בין הצדדים לבין העמלות שניגבו בפועל על פני תקופה של מספר שנים, בסך של בין כ-23 לכ-25 מיליון ש"ח. בחודש יולי 2020 התקבל מכתב נוסף מהחשב הכללי ובו הועמד סכום הפרשים הנטען על כ-20 מיליון ש"ח. מבחינה שנתית, החברה סבורה כי אין ממש בדרישה, ולהערכתה נכון לשלב זה, תוצאות הברור כאמור לא צפויות להשפיע באופן מהותי על תוצאותיה הכספיות.
10. בחודש מאי 2019 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב יפו תביעה כנגד החברה, מנה קמעונאות בע"מ וביתן פיננסים בע"מ, ובצידה בקשה לאישור התובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור בטענה שחברי המועדון לא מקבלים את ההנחות להם הם זכאים בעת ביצוע התשלום בקופות השירות העצמי. עילות התביעה הן הפרת הסכם, הפרת חובת תום הלב, רשלנות וגזל, הטעיה ועשיית עושר ולא במשפט. הסעדים המבוקשים הם, בין היתר, סעד הצהרתי על הפרה וצווים המורים להשיב את מלוא סכום הפרש לחברי הקבוצה. הנזק לכלל חברי הקבוצה הוערך על-ידי המבקש בסכום העולה על 2.5 מיליון ש"ח. בדיון מקדמי שהתקיים בחודש פברואר 2020 הבהיר בית המשפט כי אין עניין בניהול ההליך והמליץ למבקש להגיע להסכמה על הסתלקות. בקשת הסתלקות אושרה על-ידי בית המשפט וההליך הסתיים.
11. בחודש ינואר 2019 הוגשה כנגד החברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקש, המשיבה גובה עמלת דמי כרטיס מבלי להודיע על כך עובר לתחילת גביית העמלה, ולמצער, מבלי שניתנת הודעה ברורה על כך כנדרש על-פי דין. בנוסף, נטען כי כאשר מבצעת החברה השבה ללקוחותיה כשהיא גובה מהם כספים שלא דין, הם אינם משוערכים כנדרש על-פי חוק פסיקת ריבית והצמדה. המבקש עצמו הוא לקוח של פרימיום אקספרס (חברה בת) ולכן הוגשה בקשה לתיקון בקשת האישור. בחודש יולי 2019 אושרה בקשת התיקון כך שהתווספה מבקשת לבקשת האישור ופרימיום אקספרס צורפה כמשיבה לבקשה. המבקשת החדשה היא בעלת העילה כנגד ישראל כרטיס ולטענתה ישראל כרטיס התנהלה בחוסר תום לב בקיום החוזה, התעשרה שלא כדין והתרשלה. כמו-כן, המבקשת חוזרת על טענות המבקש לעיל ביחס להתנהלות ישראל כרטיס. לטענת המבקשים אין ביכולתם להעריך את נזקיהם של כלל חברי קבוצת התובעים.

12. בחודש אפריל 2019 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב יפו תביעה כנגד החברה, ובצדה בקשה לאישור התובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור הוא, בין היתר, בטענה שהחברה העלתה עמלת סליקה לבתי עסק הקשורים עימה בהסכמי סליקה, מבלי שבתי העסק קיבלו הודעה ברורה, בולטת ונפרדת לפני השינוי. בבקשה לאישור מבוקשים בין היתר סעד השבה של סכומים שנגבו לטענת מבקשת האישור על-ידי החברה שלא כדין וכן ביטול סעיפים מסוימים בהסכמי הסליקה בהם קשורה החברה עם בתי עסק, אשר נטען על-ידי המבקשת כי הינם סעיפים מקפחים. במסגרת הבקשה לאישור צוין על-ידי המבקשת כי אין בידה כלים בשלב זה לחישוב נזקם של חברי הקבוצה המיוצגת, אך צוין בה כי סכום התביעה הייצוגית המשוער עומד על מעל 2.5 מיליון ש"ח, ולצורך סמכות עניינית בלבד, מוערך בעשרות מיליוני ש"ח. הסכם פשרה הוגש לאישור בית המשפט שהורה על פרסומו. בחודש מרץ 2021 ניתנה החלטת בית המשפט לפיה יש לשקול הגדלת שיעור החזר מהעמלות שנגבו מבתי העסק מזה שהוסכם בהסכם הפשרה.
13. בחודש ינואר 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצדה בקשה מתוקנת לאישור התובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור הוא בטענת המבקשים כי החברה התעלמה באופן מופגן ומתמשך מכמות ביטולי העסקאות ומפניות של לקוחותיהן בעניין בתי העסק מפה אינטרנט בע"מ ואי.טי.אי יוזמה ותיירות בע"מ, דבר שאפשר המשך חיובים שלא כדין, וכן שלא ביטלו את העסקאות כדין. הסעדים המבוקשים בבקשת האישור הם קביעת נהלים הולמים, השבה של הכספים שנגבו שלא כדין או פיצוי כספי בגובה הכספים שנגבו. מבקשי האישור מעריכים את הנזק של כלל חברי הקבוצה על בסיס אומדנה בסך של 7 מיליון ש"ח. עם זאת הם מבקשים מינוי בודק-חוקר מטעם בית המשפט לשם איתור חברי הקבוצה ואומדן גובה הנזק. תשובת החברה הוגשה ביולי 2020.
14. בחודש יולי 2020 הוגשה כנגד החברה תביעה ובצדה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקש, החברה נמנעת מקיום הוראות הדין בכל הקשור למתן הודעה מוקדמת על אודות מועד סיום הטבת הפטור מתשלום דמי הכרטיס וכן נמנעת מפירוט התנאים אשר יחולו לאחר סיום ההטבה. הסעדים המבוקשים בבקשת האישור הם השבת דמי החבר שנגבו לאחר תום תקופת ההטבה, 7 שנים לפני מועד הגשת התביעה ועד מתן פסק דין בתובענה, וכן פיצוי בגין הנזקים שנגרמו להם מפרקטיקה מפרה זו, כמו-כן מבוקש לחייב את החברה להודיע על מועד סיום ההטבה. המבקש מעמיד את נזקו על סך של 940.4 ש"ח הכולל 56 חודשים בהם שילם דמי כרטיס לאחר תום ההטבה ו-50 ש"ח בעבור פיצוי על פגיעה באוטונומיה, חוסר תום לב והטעייה. המבקש מעריך את הנזק לקבוצה במעל 2.5 מיליון ש"ח. הבקשה הועברה ותידון ביחד עם תביעה דומה המפורטת לעיל.
15. בחודש מאי 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצדה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. בבקשת האישור נטען כי החברה הפרה את החובה המוטלת עליה לשלוח לכל לקוחותיה את פירוט חיוביהם החודשיים באמצעות הדואר, ותחת זאת שלחה את פירוט החיובים באמצעות דואר אלקטרוני מבלי שהתקבלה לכך הסכמתם המפורשת של לקוחות החברה. עוד נטען בבקשה כי החברה הפרה, בין היתר, את הוראות ניהול בנקאי תקין 367 ו-420, וכפועל יוצא מכך התעשרה החברה שלא כדין, הפרה את ההסכם ההתקשרות שבינה לבין לקוחותיה והפרה את חובתה לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב בעת קיום ההסכם עם לקוחותיה. במסגרת בקשת האישור התבקש בית המשפט ליתן סעדים שונים נגד החברה וביניהם להורות לחברה לפצות את חברי הקבוצה בסך של 35.7 מיליון ש"ח בגין הנזקים הנטענים שנגרמו עד למועד הגשת בקשת האישור, וכן להורות על פיצוי של חברי הקבוצה בסך 35.7 מיליון ש"ח בגין כל חודש נוסף בו תמשיך ישראלכרט לבצע את הפרת הדין הנטענת. בחודש יוני 2020 התקבלה בחברה עמדת בנק ישראל והחברה פועלת להבנתה בהתאם לה ולהבהרות/הוראות נוספות בעניין מבנק ישראל. תשובת החברה הוגשה בדצמבר 2020. בחודש יוני 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצדה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. בבקשת האישור נטען כי יש לישראלכרט אחריות ברשלנות על פרצת אבטחה בעת עריכת סוג מסוים של עסקאות וכי בכך אף הופרה חובת תום הלב שלה. במסגרת בקשת האישור מתבקש בית המשפט ליתן סעדים שונים נגד החברה וביניהם להורות לחברה לפצות את חברי הקבוצה בסך של 3 מיליון ש"ח עד למועד הגשת הבקשה וכן לדאוג לתיקון פרצת האבטחה. תשובת החברה הוגשה בדצמבר 2020.
16. בחודש אוגוסט 2020 הוגשה לבית המשפט המחוזי בירושלים תובענה נגד החברה ובצדה בקשה לאישור התובענה כייצוגית. בבקשת האישור נטען כי החברה חייבה את לקוחותיה בניגוד לדין בתשלום דמי כרטיס עבור כרטיסים חסומים וכרטיסים לא פעילים. במסגרת בקשת האישור נטען כי החברה הטעתה את לקוחותיה, ניצלה את מצוקתם, הפרה את חובות הגילוי המוטלות עליה, הפרה את חובותיה החוזיות כלפי לקוחותיה, התרשלה וכן התעשרה שלא כדין. נזקה האישי של מבקשת האישור הוערך על-ידיה בסך 51.66 ש"ח, ואילו הנזק הקבוצתי הוערך על-ידי המבקשת בסך של כ-23 מיליון ש"ח. בקשת הסתלקות שהוגשה בחודש פברואר 2021 אושרה על-ידי בית המשפט וההליך הסתיים.

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

כמו-כן, תלויות ועומדות נגד החברה והחברה מאוחדת תובענות ובקשות לאישורן כתובענות ייצוגיות, כמפורט להלן, שלדעת החברה, בהסתמך על יועציה המשפטיים, לא ניתן בשלב זה להעריך את סיכויי ההליכים המשפטיים האמור ולפיכך לא בוצעה בגינם הפרשה, וכן הליכים משפטיים וטרומ משפטיים כמפורט להלן:

17. בחודש ספטמבר 2020 התקבלה אצל החברה פניה מקדימה מאת מחזיק 250 מניות רגילות של החברה, שבבסיסה טענות כי תגמול מנכ"ל החברה, בין שניתן ובין שטרם ניתן, לא אושר כדין ו/או מנוטל תוקף ו/או לא דווח כדין. במסגרת הפניה כאמור, נדרשת החברה למצות את זכויותיה בגין הנזקים שנגרמו לה לכאורה, לרבות בדרך של הגשת תובענות נגד נושאי משרה בחברה. מבלי שיש קשר בין הדברים (לטענת בעל המניות הפונה), בין חברה שהוא מבעלי מניותה ונושא משרה בה לחברה ו/או לחברות בקבוצת ישראלכרט מחלוקות המצויות בהליכים משפטיים בין הצדדים וזאת לאחר שחברות קבוצת ישראלכרט הודיעו לאותה חברה על הפסקת ההתקשרויות עימה. יצוין כי הפניה נשלחה שלושה ימים לאחר פתיחת ההליך המשפטי על-ידי אותה חברה. החברה סבורה כי הטענות המועלות בפניה המקדימה משוללות יסוד, וכי להערכת החברה אילולא המחלוקות האחרות הנ"ל בין הצדדים, לא הייתה באה הפנייה לעולם.

כמו-כן, בחודש ספטמבר 2020 התקבלה אצל החברה פנייה מקדימה, מאת מחזיק 250 מניות רגילות של החברה, שבבסיסה טענות כי המענק בגין היפרדות קבוצת ישראלכרט מבנק הפועלים לנושאי משרה בחברה (ראה ביאור 18.ד.24) לרבות מנכ"ל החברה, אינו כדין ו/או מנוטל תוקף. במסגרת הפנייה כאמור, נדרשת החברה, בין היתר, למצות את זכויותיה, לרבות בדרך של הגשת תובענות נגד נושאי משרה בחברה ונגד בנק הפועלים (ובמסגרת זו לדרוש את השבת כספי המענק ששולם ברובו המוחלט על-ידי בנק הפועלים, לחברה), וכן לחדול מביצוע תשלום כלשהו בקשר עם מענק ההיפרדות כאמור. החברה סבורה כי הטענות המועלות בפנייה המקדימה משוללות יסוד.

18. ביום 13 באוקטובר 2020 הומצאה לחברה עתירה מנהלית שהוגשה על-ידי לשכת סוכני ביטוח בישראל כנגד הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון ("הממונה"), הממונה על התחרות, החברה והסוכנות, ליתן צו שיוורה על ביטול החלטת הממונה להעניק לסוכנות הביטוח רישיון סוכן תאגיד, או לחילופין, להורות לממונה לשקול מחדש את בקשת סוכנות הביטוח. ביום 8 בפברואר 2021 ניתנה החלטת בית המשפט המחוזי בירושלים בשבתו כבית משפט לעניינים מינהליים, הנותנת תוקף של פסק דין להודעה מטעם העותרת, שהוגשה בהסכמת שאר הצדדים לעתירה, לפיה יידחו כל טענות העותרת בעתירה, למעט לענין היוועצות הממונה עם הרשות להגנת הפרטיות בעניינה של הסוכנות, בהיבט של הגנה על הפרטיות. העותרת, מחד גיסא, והסוכנות והחברה, מאידך גיסא, שומרות על זכותן להעלות כל טענה, ככל שתהיה למי מהן, כנגד החלטת הממונה בעניינה של הסוכנות בתום הליך היוועצות, וזאת בכל הנוגע להליך היוועצות האמור ותוצאותיו בלבד (החברה והסוכנות לא תוכלנה לטעון לעניין עצם קיום היוועצות).

19. בחודש דצמבר 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצדה בקשה לאישור התובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור הוא שימוש לכאורה שהקבוצה עושה במאגרי המידע שברשותה לצרכים מסחריים עם גורמים שלישיים, שלא במסגרת מערכת היחסים שבין לקוח לקבוצה. לפי הנטען, הקבוצה מחזיקה במאגרי המידע של לקוחותיה כך שהיא יכולה לבצע אנליזות שונות בהתאם לצרכים עסקיים של לקוחות שונים ולאפשר להם שיווק אפקטיבי ויעיל לקהל לקוחות ספציפי (Targeting). הבקשה כוללת עילות שונות בקשר לאמור. סכום התביעה האישית הינו 4,680 ש"ח וסכום התביעה הייצוגית כנגדה הינו מעל 100 מיליון ש"ח.

20. בחודש ינואר 2021 הומצאה לחברת בת תביעה ובצדה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור הוא בטענה שבשל משבר הקורונה לא התאפשר ללקוחות פרימיום אקספרס לממש נקודות שצברו במסגרת תכנית ההטבות ומשכך מחיקתן מהווה קיום חוזה בחוסר תום לב, קיפוח ובניגוד לחוק החוזים האחידים, וכן התעשרות פסולה של החברה על חשבון לקוחותיה. סכום התביעה האישית הוא 65 ש"ח וסכום הייצוגית המוערך (על בסיס אומדנה) הוא 2.65 מיליון ש"ח.

בחודש דצמבר 2016, למיטב ידיעת החברה בעקבות ביקורת רוחבית ענפית של מנהל מס ערך מוסף (להלן: "המנהל"), התקבלו בידי החברה שומות מס עסקאות ושומות מס תשומות אשר הוצאו על ידי המנהל לתקופות החיוב מינואר 2012 ועד יוני 2016 (להלן: "שומת העסקאות", "שומת התשומות" וביחד: "השומות בגין תקופת החיוב הראשונה").

בהתאם לשומות בגין תקופת החיוב הראשונה, חויבה החברה בסך של כ-70 מיליון ש"ח (לא כולל ריבית והצמדה). במסגרת שומת העסקאות, חויבה החברה במע"מ בשיעור מלא הן בגין עמלות המתקבלות בידי החברה ממחזיקי כרטיסי האשראי בגין עסקאות המבוצעות על ידם אל מול בתי עסק בחו"ל (להלן: "עמלת חו"ל"), והן בגין עמלת מנפיק, המתקבלת על ידי החברה מהארגונים הבינלאומיים, וזאת בקשר לעסקאות שביצעו מחזיקי כרטיס של החברה אל מול בתי עסק בחו"ל (להלן: "העמלה הצולבת" וביחד: "העמלות"). כמו כן, במסגרת שומת התשומות, קבע המנהל כי אין החברה רשאית לנכות את המס על התשומות שנשאה בהן ואשר לטענת המנהל, יש לייחס לפעילות החברה באילת.

ביום 9 במרץ 2017 הגישה החברה השגה על השומות בגין תקופת החיוב הראשונה (להלן: "ההשגה") וביום 8 במרץ 2018 התקבלה על ידי המנהל החלטת בהשגה, לפיה לא רק שנדחתה ההשגה אלא שהחיוב בשומות בגין תקופת החיוב הראשונה גדל לסך של כ-93 מיליון ש"ח (לא כולל ריבית והצמדה), זאת בהתבסס על טיעונים חדשים מצד המנהל וללא שניתנה לחברה כל הזדמנות לטעון כנגד טיעונים אלו לגופם (להלן: "ההחלטה בהשגה").

החברה, בהתבסס על חוות דעתם של יועציה המשפטיים, חולקת על ההחלטה בהשגה וביום 31 בינואר 2019 הגישה כתב ערעור לבית המשפט המחוזי מרכז בלוד (להלן: "ערעור החברה").

בחודש מרץ 2019 התקבלה בחברה הודעת בנק הפועלים (להלן: "הבנק") לפיה, ככל שתתקבל החלטה שיפוטית חלוטה, המטילה על החברה חבות מע"מ בגין עמלות חו"ל שנגבו מלקוחות הבנק בעבורו, ואשר הועברו לבנק על ידי החברה, הבנק יישא בתשלום המע"מ בגין עמלות חו"ל כאמור, בכפוף לתנאים שנקבעו, שעיקרם מתן זכות לבנק להשתתף בהליכים הנוגעים למחלוקת בנושא חיוב המע"מ בגין עמלות חו"ל.

ביום 3 בנובמבר 2019 התקבל אישור בית המשפט העליון לבקשה מוסכמת שהוגשה על ידי המנהל, על פיה הדיון בערעור החברה יאוחד עם ערעוריהן של החברות מקס איט פיננסים בע"מ וכרטיסי אשראי לישראל בע"מ, העוסקים בסוגיות דומות, כך שיתבררו לפני מותב אחד, בבית המשפט המחוזי בתל-אביב יפו (להלן: "הערעור המאוחד" ו-"בית המשפט", בהתאמה).

בחודש מרץ 2020 התקיים דיון קדם משפט בערעור המאוחד. במסגרת הדיון, עדכנה ב"כ המנהל כי בכוונת המנהל להפחית מקרן מס התשומות הכלול בהחלטה בהשגה את החלק היחסי הנוגע לשנות המס הנדונות בערעור המתייחס לפעילות החברה באילת. ביום 10 ביוני 2020 קיבל בית המשפט את בקשת המנהל לתיקון כתב התשובה מטעמו, במסגרתה ביקש המנהל להפחית את סכום החיוב בשומת העסקאות בסכום של כ-6 מיליון ש"ח וזאת בשל טעות סופר.

בתחילת חודש ספטמבר 2020 העבירה החברה לנציגי רשויות מע"מ והפרקליטות הצעת פשרה מטעמה לצורך יישוב המחלוקות בין הצדדים וסילוק הערעור, אשר נדחתה. נוכח דחיית הצעת הפשרה, עדכנו הצדדים את בית המשפט כי המגעים ביניהם בניסיון להגיע להסכמות מחוץ לכותלי בית המשפט בקשר לשומות בגין תקופת החיוב הראשונה לא הבשילו לכדי הסכמות. בהתאם, קבע בית המשפט כי החברה תגיש תצהירי עדות ראשית מטעמה וכי דיוני ההוכחות בערעור יתקיימו במהלך חודש מאי 2021.

בחודש דצמבר 2020 הוציא המנהל לחברה שומת מס עסקאות ושומת מס תשומות לתקופת חיוב מנובמבר 2016 ועד ספטמבר 2020 (להלן: "תקופת החיוב השנייה" ו-"השומות בגין תקופת החיוב השנייה", בהתאמה) הכוללות בעיקרן רכיבים הכלולים בשומות בגין תקופת החיוב הראשונה. סכום השומות בגין תקופת החיוב השנייה מסתכם לכ-140 מיליון ש"ח (לא כולל ריבית והצמדה). בחודש פברואר 2020, בהתבסס על חוות דעתם של יועציה המשפטיים, הגישה החברה השגה על השומות בגין תקופת החיוב השנייה.



## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ה. שומות מע"מ (המשך)

בחודש אוקטובר 2019 הוצאו לחברת פרימיום אקספרס בע"מ (להלן: "פרימיום") שומות מס ערך מוסף לתקופות חיוב מספטמבר 2014 ועד ליוני 2019 בסך של כ-42 מיליון ש"ח (לא כולל ריבית והצמדה) (להלן: "שומות פרימיום"), אשר במסגרתן, הויבה פרימיום אקספרס במס בגין סוגיות זהות לאלו הנדונות בערעור המאוחד וכן בגין סוגיות נוספות. בחודש דצמבר 2019, בהתבסס על חוות דעתם של יועציה המשפטיים, הגישה פרימיום למנהל השגה על השומות (להלן: "השגת פרימיום"). בחודש דצמבר 2020 התקבלה החלטה בהשגת פרימיום, אשר במסגרתה הופחתו שומות פרימיום בסך של כ-3 מיליון ש"ח, וזאת עקב קבלת המנהל את טענת פרימיום ביחס לחיוב בשומת מס העסקאות בקשר לעסקאותיה באילת. יתר מרכיבי ההשגה נדחו במלואם.

בתחילת חודש ינואר 2021 הגישו הצדדים לערעור המאוחד בקשה משותפת לבית המשפט לאיחוד הדיון בערעור שתגיש פרימיום (להלן: "ערעור פרימיום") עם הדיון בערעור המאוחד (להלן: "הבקשה לאישור הסדר דיוני"). ביום 15 בינואר 2021 אישר בית המשפט את בקשת הצדדים לאישור ההסדר דיוני, ביטל את דיוני ההוכחות בערעור המאוחד אשר היו קבועים לחודש מאי 2021, וקבע כי דיון קדם משפט בערעורים המאוחדים יתקיים בסוף חודש מאי 2021. כמו כן, ביום 1 במרץ 2021 הוגש ערעור פרימיום לבית המשפט.

ככל שעמדת החברה בנוגע לשומות בגין תקופות החיוב הראשונה והשנייה לא תתקבל בבית המשפט, תהיה החברה חשופה לדרישות דומות גם בעתיד.

החברה כוללת הפרשה בדוחותיה בנוגע לשומות בגין תקופות החיוב הראשונה והשנייה, במקום בו נדרשת הפרשה בגין חלק מהרכיבים אשר בהם להערכת יועציה המשפטיים קיים סיכון "אפשרי" להתממשות בעתיד של חלק מסעיפי השומות והכל בהתאם להוראות המפקח על הבנקים.

נכון ליום 31 בדצמבר 2020, כללה החברה בדוחותיה הכספיים לשנת 2020 הפרשה בין היתר, בגין התקופה שלאחר תקופות החיוב הראשונה והשנייה, וזאת בהתבסס על חוות הדעת של יועציה המשפטיים.

החברה מעריכה את סכום החשיפה שלה ושל פרימיום אקספרס אשר בגינו לא נכללת הפרשה בדוחותיה, בסכום של כ-277 מיליון ש"ח.

בתחילת חודש ינואר 2021 הגישו הצדדים בקשה משותפת לבית המשפט לאיחוד הערעור של פרימיום אקספרס יחד עם הערעור המאוחד של החברה ויתר חברות כרטיסי האשראי. ביום 15 בינואר 2021 אישר בית המשפט את בקשת הצדדים לאישור הסדר דיוני. כמו-כן, בית המשפט ביטל את דיוני ההוכחות בערעור אשר היו קבועים לחודש מאי 2021, וקבע דיון קדם משפט בערעור המאוחד יתקיים בסוף חודש מאי 2021.

בתחילת חודש מרץ 2021 הגישה פרימיום אקספרס כתב ערעור לבית המשפט המחוזי.

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

נכון ליום 31 בדצמבר 2020, כללה החברה בדוחות הכספיים של שנת 2020 הפרשה, בין היתר בגין התקופה הנוספת שמעבר לתקופות בשומות, וזאת בהתבסס על חוות הדעת של יועציה המשפטיים.

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ו. פטור, שיפוי לדירקטורים ולנושאי משרה

בחודשים אפריל ומאי 2018 אישרו האורגנים המוסמכים של החברה ושל פרימיום אקספרס (וכן אימצה יורופיי החלטות דומות) הענקת כתבי שיפוי מתוקנים (בהמשך לכתבי שיפוי שהחלטה בדבר הענקתם לנושאי המשרה התקבלה בשנת 2012) וכתבי פטור מאחריות לדירקטורים ולנושאי משרה אחרים בכל אחת מהחברות כאמור ולמי שמכהנים מטעמן כנושאי משרה בחברות מוחזקות (כפי שהוגדרו בנוסח כתבי השיפוי), והכל - כפי שיהיו מעת לעת, בהתאם לתנאי חוק החברות. סכום השיפוי המירבי שתעמיד החברה מכוח ההתחייבות כאמור לכלל הדירקטורים ונושאי המשרה האחרים בחברה במצטבר, בגין חבויות שהוגדרו בכתבי השיפוי, לא יעלה על 30% מההון המיוחס לבעלי המניות של החברה על-פי דוחותיה הכספיים (המאוחדים) האחרונים (שנתיים או רבעוניים) הידועים לפני תשלום השיפוי בפועל (ובמסגרת כתבי השיפוי של פרימיום אקספרס - 50% מההון המיוחס לבעלי מניותיה).

### ז. הסכמים עם חברות בנות

בין החברה לבין כל אחת מחברות הבנות: פרימיום אקספרס, יורופיי, ישראלכרט מימון, צמרת מימונים, גלובל פקטורינג וישראלכרט נכסים, הסכמים להעמדת שירותי תפעול/ניהול על-ידי ישראלכרט (קרי - שכל או חלק (לפי העניין) מהפעילות השוטפת של החברות האמורות מבוסס על תפעול/ניהול של ישראלכרט (לרבות על מערכותיה ועובדיה)), ולפי העניין גם העמדת קווי אשראי לצורך פעילותן. בתמורה לשירותים כאמור, משלמות החברות המוחזקות דמי תפעול/ניהול שונים הנגזרים מאופי שירותי התפעול/ניהול המועמדים על-ידי ישראלכרט למי מהחברות המוחזקות, ו/או כשיעור שנקבע ממחזור הפעילות בכרטיסי החיוב המתופעלים על-ידי ישראלכרט (לפי העניין). על-פי רוב, תקופת ההסכמים אינה מוגבלת בזמן אך הינה בכפוף לכך שחברות הקבוצה האמורות יהיו בבעלות ובשליטה מלאות של ישראלכרט וכן בכפוף לזכויות הצדדים לבטל את ההתקשרויות בהודעה מוקדמת מקובלת. כמו-כן, התחייבה החברה לשפות כל אחת מהחברות מצמרת מימונים, גלובל פקטורינג, ישראלכרט מימון וישראלכרט נכסים בגין כלל התחייבויותיהן. השיפוי למי מהחברות האמורות יעמוד בתוקפו כל זמן שמי מהחברות האמורות תהיינה בשליטה המלאה של החברה וכן כי דרישות הפיקוח על הבנקים הרלוונטיות (כגון הוראות נוהל בנקאי תקין בנושאי מדידה והלימות הון) עדיין בתוקף.

### ח. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה במוטגי "Mastercard", "Visa" ו-"American Express", נעשית מכוח התקשרויות הקבוצה עם ארגוני המותגים הבינלאומיים ("הארגונים הבינלאומיים")<sup>113</sup>, מכוח מעמדה של הקבוצה במסגרת רישיונות שהוענקו לה, וכן מכוח מעמדם של שותפיה העסקיים מול אותם ארגונים.

במסגרת ההתחשבנות של הקבוצה עם כל אחד מהארגונים הבינלאומיים נדרשת הקבוצה לתשלום עמלות שונות (כפי שנקבעות בכללים של אותו ארגון ובהסכמות עסקיות משתנות עם הארגון), חלקן קבועות וחלקן בשיעורים/סכומים משתנים, הנגזרות, בעיקר, ממחזורי פעילות סליקה והנפקה, וכן מגורמים נוספים, ביניהם בין היתר כמות כרטיסים, ולעיתים בהתאם למהלכים עסקיים שונים המבוצעים על-ידי הקבוצה להרחבת היקף הפעילות במוטגי (לעיתים כזיכויים/החזרים). כמו-כן, הפעילות עם הארגונים הבינלאומיים עשויה גם להיות מושפעת מהוראות רגולטוריות בקשר לפעילות סליקה/הנפקה במדינות/טריטוריות מסוימות בהן נעשית פעילות תיירות יוצאת על-ידי מחזיקי כרטיסים ממוטגי הקבוצה (בין פעילות e-Commerce ובין פעילות ישירה מול בתי עסק במדינות חוץ), החלות למיטב ידיעת החברה גם על מתחרותיה.

במסגרת כפיפותה של הקבוצה להוראות הארגונים הבינלאומיים, נדרשת הקבוצה גם לעמידה בתקני אבטחה טכנולוגיים שונים. בהקשר זה יציין, כי למועד חתימת הדוח מתקיימים מגעים ו/או הסכמות עקרוניות (לפי העניין) בין הקבוצה לבין הארגונים הבינלאומיים לגבי יישומו של תקן PCI, העוסק באבטחת מידע הקשור בכרטיסי אשראי בנוגע למתווה קידום ויישומו של התקן בקבוצה. במהלך שנת 2019 גיבשו החברה והארגונים הבינלאומיים תכנית מוסכמת לקידום ויישום הוראות התקן כאמור וליישומה של תכנית כאמור ("תכנית PCI") ולהערכתה, יישומה אינו כרוך בתוספת עלות מהותית לקבוצה וצפוי להסתיים בסוף המחצית השנייה של שנת 2021. במהלך חודש אפריל 2020 הודיעה החברה לארגונים הבינלאומיים כי לאור מגיפת הקורונה ותכנון עתידי של החברה למעבר משרדים כמפורט בביאור 16. ב. לעיל, יתכן ויחול עיכוב במועד יישום תכנית PCI כאמור.

<sup>113</sup> Mastercard Europe SA ("ארגון מסטרקארד"), Visa Inc. ("ארגון ויזה") וארגון אמריקן אקספרס.

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ה. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים (המשך)

#### מותג Mastercard

בהמשך לאמור בביאור 1.ב.5 לעיל, בחודש אוקטובר 2020, במסגרת חתימת החברה ויורפיי על הסכם מיזוג, קיבלה החברה את הסכמתה העקרונית של MC לשינוי מעמד, באופן שבו מעמד ה-Principal Member יהיה שלה. בתחילת ינואר 2021, עם השלמת המיזוג המשפטי, קיבלה החברה אישור רשמי מאת MC על המיזוג.

החל מחודש מרץ 2019 בנק הפועלים והחברה הינם אחראים כלפי MC בחלוקה ביניהם, כאשר בנק הפועלים יישא באחריות בגין כרטיסי חיוב בהם בנק הפועלים הוא המנפיק/מנפיק במשותף (קיימים וחדשים) בעוד שהחברה תהא אחראית בגין יתרת הכרטיסים. בהמשך לכך, להבטחת התחייבויותיה של החברה כלפי MC הועמדה לארגון במהלך חודש מרץ 2019, ערבות בנקאית אוטונומית באמצעות בנק הפועלים בסך של 20 מיליון דולר ארה"ב, בתוקף עד ליום 6 במרץ 2022, תחת התחייבות החברה לשיפוי הבנק במקרה של מימושה. בחודש אפריל 2020, הגדילה החברה את סכום הערבות הבנקאית האוטונומית, שהעמידה החברה באמצעות בנק הפועלים להבטחת התחייבויותיה של החברה כלפי MC, מסך של כ-20 מיליון דולר ארה"ב לסך של כ-28 מיליון דולר ארה"ב. הערבות הינה בתוקף עד ליום 6 במרץ 2022.

הרישיון שניתן לישראל מראשון מסטרקארד בקשר להנפקת וסליקת המותג "Mastercard" כאמור אינו קצוב בזמן, וזאת בכפוף לשמירה וקיום על כללי ה-MC המהותיים. כמו-כן, קיבלה ישראל את אישור ארגון MC כי הפצת מניות החברה בבורסה על-ידי בנק הפועלים וכן חלוקתן כדיבדנד בעין כאמור בביאור 1 לעיל, לא תהווה עילה להפסיק את חברותן ו/או להטיל מגבלות על רישיון של מי מהחברות (כגון להשעותן, ובנסיבות מסוימות אף לסיים את תוקפו של הרישיון) ו/או להטיל קנסות (אשר עלולים בנסיבות מסוימות להסתכם בסכומים מהותיים), לפי העניין.

עד ליום 1 באוקטובר 2019 הוסדרה מערכת היחסים העסקית בין החברה ויורפיי לבין MC בין היתר במסגרת הסכם (בתוקף מיום 1 באוקטובר 2013) אשר הגדיר את התנאים הכלכליים הנוגעים, בין היתר, לעמלות המשולמות לארגון הבינלאומי, מנגנוני הפחתת עמלות, יעדים, ומתווים מסחריים לשיתופי פעולה (בסעיף זה: "**ההסכם הקודם**"). במהלך חודש נובמבר 2019 התקשרו החברה ויורפיי עם ארגון MC בהסכם המאריך ומעדכן את ההסכם המקורי, כך שתנאי ההסכם יחולו מיום 1 באוקטובר 2019 ובתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2024, כאשר לחברה ויורפיי קיימת אופציה להאריך את ההסכם, בכפוף למתן הודעה, בשנה (1) נוספת (היינו, עד יום 31 בדצמבר 2025). בדומה להסכם הקודם, מסדיר ההסכם את ההתחשבות המסחרית בין הצדדים, לפיה נקבעים התשלומים נטו המשולמים ל-MC בתחומים שהוגדרו בהסכם ובגין פעילויות שונות, וכן מנגנוני שיתוף פעולה עסקי בתחומים שונים. היקף התשלומים הכלכליים נטו, יושפע, בין היתר, מסך מחזורי הפעילות, סוגי העסקאות, סוגי כרטיסי החיוב ועמידה ביעדים שונים על פני תקופות שונות בהסכם. עוד הוסדרו במסגרת ההסכם, היבטים הנוגעים לאופן ומועדי תשלום העמלות על-ידי החברה ויורפיי, ובכללם מנגנוני הפחתת עמלות המותנים בהשגת יעדים עסקיים בשיעורים ובמועדים שפורטו בהסכם (יצוין, כי אי עמידה ביעדים עסקיים תאפשר בתנאים מסוימים ל-MC להביא את ההסכם לסיימו), מתווים מסחריים שונים לשיתופי פעולה בין החברה ויורפיי ל-MC על מנת לקדם את המותג וכן חובות דיווח שונות.

למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח, ישראל כרטיס ויורפיי עומדות בתנאים המהותיים של כללי ה-MC ולא ידוע לה כי מי מבין ה-Affiliate Members תחת חסותה מצוי בהפרה מהותית של כללים כאמור.

#### מותג American Express

רישיון מותג "American Express" הינו בלעדי בישראל והינו בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2026 ("**רישיון Amex**").

בחודש יוני 2019 נחתם הסכם בין פרימיום אקספרס לבין Amex, אשר עידכן את ההסכם וההסכמות שהיו קיימים בין הצדדים עד אותו מועד (בסעיף זה: "**הסכם הבסיס**"), ובמסגרת זו הוסכם, בדומה להסכם הבסיס, כי בתמורה לזכויות המוענקות לפרימיום אקספרס במסגרת הרישיון ולשירותים הנוספים המוענקים על-ידי Amex לצורך תפעולו, Amex תהיה זכאית לתשלומים ממחזור העסקאות של פרימיום אקספרס, שהיקפם בפועל יושפע, בין היתר, מסך מחזורי הפעילות, סוגי העסקאות וסוגי הכרטיסים. עוד הוסדרו במסגרת ההסכם היבטים הנוגעים לאופן ומועדי התשלומים על-ידי פרימיום אקספרס; יעדים עסקיים בשיעורים ובמועדים שפורטו בהסכם; שיתופי פעולה בין פרימיום אקספרס לבין Amex על מנת לקדם את המותג וכן חובות דיווח שונות. כמו-כן, כחלק מההסכם הוסדר נושא הבטחת התחייבויות פרימיום אקספרס כלפי Amex, לרבות ערבות החברה להתחייבויותיה של פרימיום אקספרס כאמור (עד למועד העמדת הערבות על-ידי ישראל כרטיס, הועמדה ערבות כאמור (בתנאים דומים) על-ידי בנק הפועלים).

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ה. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים (המשך)

#### מותג American Express (המשך)

במסגרת פעילותה השוטפת של פרימיום אקספרס מכוח הרישיון, מעורבת Amex באופן פעיל בהליכי קבלת ההחלטות ביחס לנושאי תפעול שונים (לרבות שיווק, פרסום במדיה חיצונית, מתן הטבות ללקוחות, יחסי ציבור, גיוס כרטיסים, גיוס בתי עסק וכדומה).

למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, פרימיום אקספרס עומדת בתנאים המהותיים של רישיון Amex.

למועד חתימת הדוח קיבלה פרימיום אקספרס את אישור Amex כי העברת מניות פרימיום אקספרס לישראל כרט לא תהווה עילה לשלול את בלעדיות הרישיון של פרימיום אקספרס, וכן להפצת מניות החברה בבורסה או חלוקתן כדיבידנד בעין לבעלי מניות בנק הפועלים.

#### מותג Visa

למועד חתימת הדוח, פעילות הקבוצה בתחום הנפקה והסליקה של כרטיסי מותג "Visa" בישראל הינה מכוח חברותה של החברה בארגון ויזה, במעמד של Associate Member, וזאת תחת חסותו של בנק הפועלים אשר למיטב ידיעת החברה הינו בעל מעמד של Principal Member בארגון ויזה; למועד חתימת הדוח, החברה קיבלה אישור מ-Visa, אשר כניסתו לתוקף מותנית בהשלמת הליכים שונים, בכללם פרוצדורליים וטכנולוגיים, מול הארגון, למעמד של Principal Member.<sup>114</sup> בחודש פברואר 2019, הוסכם בין בנק הפועלים וישראל כרט כי עד השלמת היערכות טכנולוגית של הקבוצה לתחילת עבודה מול ארגון Visa במעמד Principal Member,<sup>115</sup> תפעל הקבוצה במתווה לפיו ככלל תמשיך להתבצע פעילותה בגין מלאי כרטיסי המותג הקיימים, החוץ בנקאיים, והבנקאיים למחזיקים שאינם לקוחות בנק הפועלים תוך שימוש ב-BINs של בנק הפועלים ותחת חסותו, וזאת לפרק זמן של עד עשרים וארבעה (24) חודשים אשר במהלכו יועברו כרטיסי המותג שהונפקו ללקוחות כאמור ל-BINs תחת ישראל כרט במעמד Principal Member בארגון ויזה. הסכמה כאמור הינה בנוסף לאפשרות הנפקה על-ידי הקבוצה של כרטיסי המותג

ללקוחות (קיימים או חדשים) ככרטיסים בנקאיים של בנק הפועלים. כמו-כן, נתן הבנק הסכמתו לשימוש ב-BINs שלו למשך תקופה של עשרים וארבעה (24) חודשים ביחס לפעילות הסליקה. נכון למועד חתימת הדוח, פועלת החברה מול בנק הפועלים וארגון Visa לכך שה-BINs ירשמו תחת החברה, תוך הארכה של מספר חודשים של המועד הנקוב לעיל.

הרישיון האמור שניתן לחברה מארגון ויזה אינו קצוב בזמן, וזאת בכפוף לשמירה וקיום על כללי ארגון ויזה המהותיים. למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, החברה עומדת בתנאים המהותיים של כללי ארגון ויזה ולא ידוע לה כי מי מבין הבנקים תחת חסותה מצוי בהפרה מהותית של כללים כאמור. מעת לעת, עשוי ארגון ויזה (לפי שיקול דעתו) לשנות את תעריפי ומבנה העמלות הקשורות להנפקת וסליקת כרטיסי Visa, באופן החל גם על החברה. שינויי תעריפים כאמור המהווים ייקור תעריפים עלולים להשפיע על תוצאות פעילות החברה. כמו-כן, קיבלה ישראל כרט את אישור ארגון ויזה כי הפצת מניות החברה בבורסה על-ידי בנק הפועלים וכן חלוקתן כדיבידנד בעין כאמור בביאור 1 לעיל, לא תהווה עילה להפסיק את חברותה ו/או להטיל מגבלות על רישיונה של החברה (כגון להשעותה, ובנסיבות מסוימות אף לסיים את תוקפו של הרישיון) ו/או להטיל קנסות (אשר עלולים בנסיבות מסוימות להסתכם בסכומים מהותיים), לפי העניין.

<sup>114</sup> כל עוד מעמדה של החברה הינו תחת חסות בנק הפועלים, אחראי בנק הפועלים להתחייבויות החברה כלפי ארגון ויזה.  
<sup>115</sup> למועד חתימת הדוח ועד השלמת היערכות טכנולוגית כאמור, לא תוכל הקבוצה להנפיק כרטיסים חדשים תחת המותג Visa באמצעות BINs בבעלותה.

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ט. התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בנקאיים

כללי

למועד חתימת הדוח, קיימות התקשרויות והסכמות שונות (בין מכוח הסכמות בכתב ובין מכוח הסכמות מכוחן פועלים הצדדים בפועל) בין ישראלכרט, יורפיי ו/או פרימיום אקספרס (לפי העניין) לבין בנק הפועלים, בנק לאומי לישראל בע"מ ("בנק לאומי"), בנק מזרחי טפחות בע"מ, בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ, הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, בנק מסד בע"מ, ובנק אגוד לישראל בע"מ, והבנק הדיגיטלי הראשון (בהקמה) בע"מ ("הבנק הדיגיטלי") (יחד: "הבנקים בהסדר" ו-"ההסדרים עם הבנקים בהסדר", בהתאמה), אשר מהותן הסדרת מערכות היחסים בין הצדדים בקשר עם הנפקת ותפעול הנפקת כרטיסי חיוב ממותגי הקבוצה (כולם או חלקם לפי העניין) ללקוחות הבנקים בהסדר, ובכלל זאת בקשר להתחשבות הכספית בין הצדדים בקשר עם ההנפקה, התפעול, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב ואחריות הצדדים לכיבוד חיובים ושימושים בכרטיסי החיוב כאמור.

### הסדרים והסכמים עם בנק הפועלים

בחודש מרץ 2019 התקשרה הקבוצה עם בנק הפועלים בהסכמים מעודכנים (אשר קיבלו את אישור הפיקוח על הבנקים) בקשר להנפקתם ותפעולם של כרטיסי חיוב ממותגי הקבוצה ("הסדר בנק הפועלים הנוכחי"). עובר לכניסתו לתוקף של הסדר בנק הפועלים הנוכחי, הוסדרה מערכת היחסים בין הצדדים בקשר למוטגי הקבוצה במסגרת מספר הסכמים (כפי שעודכנו ו/או הורחבו מעת לעת על-ידי הצדדים, לרבות בדרך של הסכמות בפועל מכוחן פעלו הצדדים, ובכפוף להוראות דין קוגנטיות), ובהם: הסכם בקשר להנפקתם של המותגים "ישראלכרט" ו-"Mastercard", מחודש פברואר 2008 (אשר הצדדים פעלו לפיו החל מחודש דצמבר 2008); הסכם בגין המותג "Visa" מחודש ינואר 2004; והסכם בגין המותג "American Express" מחודש פברואר 1996 (יחד - "הסדר בנק הפועלים הקודם").<sup>116</sup>

כמו-כן, בחודש פברואר 2021 נחתמו הסכמים עם בנק הפועלים המתייחסים, בין היתר, להסדרי הנפקה ותפעול הנפקה של החברה עם בנק הפועלים ("הסכם התפעול").

הסכם בנק הפועלים הנוכחי בגין המותגים "ישראלכרט", "Mastercard" ו-"Visa" תקף עד ל-17 בפברואר 2023, והוא יוארך אוטומטית לתקופות נוספות בנות חמש (5) שנים כל אחת, אלא אם אחד הצדדים הביע רצונו לסיים את ההסכם בתנאים ובמועדים המפורטים בהסדר בנק הפועלים הנוכחי;

הסכם בנק הפועלים הנוכחי בגין המותג "American Express" תקף עד ל-28 בפברואר 2023, והוא יוארך באופן אוטומטי לתקופה של שנתיים נוספות בכל פעם, אלא אם אחד הצדדים הביע רצונו לסיים את ההסכם בתנאים ובמועדים המפורטים בהסדר בנק הפועלים הנוכחי.

על-פי ההסכמים בנק הפועלים, יתפעל שיעור של 40% לפחות מכרטיסי האשראי החדשים (כמשמעותם בחוק שטרומ), באמצעות הקבוצה כמתפעלת הנפקה, וזאת עד ליום 17 בפברואר 2023. השיעור האמור הינו לתפעול של כרטיסים מכלל מותגי הקבוצה ובכפוף, בין היתר, לקיום התחייבויותיה של הקבוצה על-פי הסדר בנק הפועלים הנוכחי והסכם התפעול. לעניין התחייבות בנק הפועלים להגדלת מצבת כרטיסי FLY CARD במוטג "American Express", בכפוף לתנאים שהוסכמו.

כמו-כן, הוסדרו בין הקבוצה לבנק הפועלים הנושאים הבאים: (א) צירוף כרטיסים בנקאיים וחוף בנקאיים שונים של בנק הפועלים ושל הקבוצה לארנקים של בנק הפועלים, של הקבוצה ושל צדדים שלישיים. ההסכם לעניין זה הינו בתוקף לתקופה של כ-5 שנים ממועד חתימתם של הסכמי התפעול, וכולל הוראות שונות, בין היתר בנוגע לעמידה במועדים, ולזכויות הצדדים לסיום ההסכם טרם תוקפו. (ב) פיתוח ויישום על-ידי הקבוצה של פתרונות תשלום מתקדמים בין אנשים פרטיים, על-פי מועדים שנקבעו, שימוש בנק הפועלים בפתרונות אלה באמצעות הקבוצה והמשך סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב על-ידי בנק הפועלים באמצעות הקבוצה לתקופה של כ-4 שנים ממועד חתימתם של הסכמי התפעול.

הוסכם, כי עד ליום 17 בפברואר 2023 מלאי כרטיסי החברה הקיימים<sup>117</sup> (כרטיסי "ישראלכרט", כרטיסי "Mastercard" שהינם על גבי ה-BINs של הקבוצה, וכן כרטיסי "Visa") ימשיך להיות מתופעל על-ידי החברה (לרבות בעת חידושם), כאשר בתקופה זו בנק הפועלים לא יפעל באופן יזום, בין על דעת עצמו ובין בעקבות פניה של צד ג' שאינו לקוח, להעברת נתח מהכרטיסים האמורים לתפעולה של חברה אחרת.

<sup>116</sup> ההתקשרויות כאמור עודכנו ו/או הורחבו מעת לעת על-ידי הצדדים, לרבות בדרך של הסכמות בפועל מכוחן פעלו הצדדים, ובכפוף להוראות דין קוגנטיות.  
<sup>117</sup> קרי, כרטיסים שאינם כרטיסי אשראי חדשים (כמשמעותם בחוק שטרומ).

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ט. התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בנקאיים (המשך)

#### הסכם בנק דיגיטלי

ביום 18 במאי 2020 נחתם הסכם בין החברה לבין הבנק הדיגיטלי, לפיו החברה תנפיק במשותף עם הבנק הדיגיטלי כרטיסי חיוב ללקוחות שינהלו חשבון בבנק הדיגיטלי, וכן תשמש כמתפעלת הנפקה של כרטיסי חיוב כאמור, הכל בתנאים כפי שסוכם בין הצדדים (בפסקה זו - "ההסכם"), לרבות בלעדיות לחברה בתנאים שנקבעו בהסכם. ההסכם יהיה בתוקף למשך 7 שנים, והוא ניתן להארכה בתנאים שנקבעו בהסכם לתקופות נוספות של שנתיים בכל פעם, אלא אם הודיע מי מהצדדים על רצונו לסיום ההסכם בהודעה מראש בהתאם לקבוע בהסכם. החברה מעריכה, כי הפעילות המשותפת כאמור אינה צפויה להתחיל בפועל לפני המחצית השנייה של שנת 2021 וכי השפעותיו של ההסכם על תוצאותיה הכספיות אינן צפויות להיות מהותיות. בחודש פברואר 2021 הודיע הפיקוח על הבנקים כי הבנק הדיגיטלי יתחיל לעסוק בפעילות בהתאם לרישיונו החל מיום 1 במרץ 2021.

#### בנקים בהסדר

ביום 12 ביולי 2020 נחתם הסכם עדכני, המחליף הסכמים קודמים, בין החברה לבין אחד הבנקים העיקריים מבין 'הבנקים בהסדר' עימם קשורה ישראלכרט (בסעיף זה: "הבנק"), לפיו החברה תנפיק במשותף עם הבנק כרטיסי חיוב בנקאיים ללקוחות בעלי חשבון בבנק, וכן תשמש כמתפעלת הנפקה של כרטיסי חיוב כאמור, הכל בתנאים כפי שסוכמו בין החברה לבנק. ההסכם יהיה בתוקף למשך שבע (7) שנים ממועד חתימתו, והוא ניתן להארכה בתנאים שנקבעו בו לתקופות נוספות של שנתיים בכל פעם, אלא אם הודיע מי מהצדדים על רצונו לסיום ההסכם בהודעה מראש בהתאם לקבוע בהסכם.

### י. התקשרויות מיוחדות

התקשרויות מיוחדות כוללות בעיקר הסכמים ארוכי טווח בגין תוכנות.

להלן פירוט יתרת הסכומים הצפויים בגין ההתקשרויות הללו, לפי שנים:

ליום 31 בדצמבר		
2019	(1)2020	
במיליוני ש"ח		
-	5	התחייבות לרכישת ניירות ערך
		חוזי שכירות לזמן ארוך-דמי שכירות של בניינים, תוכנות וכלי רכב
43	10	בשנה ראשונה
30	16	בשנה השנייה
27	5	בשנה השלישית
14	5	בשנה הרביעית
14	5	בשנה החמישית
66	92	מעל חמש שנים

(1) למידע על חוזי שכירות של בניינים וכלי רכב לשנת 2020, ראה ביאור 16. ב לעיל.

כאמור לעיל, בחודש אוקטובר 2020, חתמה החברה עם הסכם לשכירת בניין משרדים בן כ- 19 אלף מטרים רבועיים ב"מתחם ה-BBC" בבני ברק, וזאת לתקופה של 10 שנים בתוספת שתי אופציות להארכת ההסכם ב- 5 שנים נוספות כל אחת. בד בבד עם החתימה על ההסכם, התקשרה החברה עם חברה בת של המשכיר (להלן: "הקבלן") בהסכם לביצוע עבודות התאמה במושכר על מנת להתאים את המבנה לצרכיה. התשלום לקבלן יבוצע על בסיס עלות בתוספת תקורה.

### יא. התקשרויות עם מועדוני לקוחות

- במסגרת פעילות מועדוני הלקוחות של הקבוצה, על-פי רוב, מתקשרת הקבוצה מעת לעת עם גופים שונים המייצגים קבוצות שונות של לקוחות, להנפקת ותפעול כרטיסים לאלו הנמנים על אותן קבוצות לקוחות ("עמיתי המועדון") ובחלק מהמקרים מוקמים ומנוהלים מועדוני הלקוחות על-ידי הקבוצה עצמה.

התקשרויות מועדוני הלקוחות הינן לרוב לתקופה של כחמש עד עשר (5-10) שנים ועל-פי רוב הן מתחדשות (או ניתנות לחידוש) לתקופות נוספות אשר במהלכן מוקנות לצדדים, ככלל, זכויות לסיום ההסכם בהודעה מראש כפי שנקבע בכל הסכם. התקשרויות להקמת מועדונים נעשות לעיתים אף בדרך של הקמת חברה משותפת במסגרתה מוסדרת מערכת היחסים בין הצדדים, ובכלל זאת שיעורי ההחזקה של כל צד בהון ובזכויות החברה המשותפת.

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### יא. התקשרויות עם מועדוני לקוחות (המשך)

באופן כללי, במסגרת התקשרויות אלה ועל-פי ההסכמות הספציפיות בין הקבוצה לבין כל מועדון מעת לעת, משלמת הקבוצה למועדונים, על-פי רוב, תשלומים שונים (לרבות ולפי העניין, תשלומי התקשרות חד פעמיים) הנבדלים ביניהם הן בסוג התשלומים המשולמים לכל מועדון והן בסכומים/שיעורים המשולמים בגין כל סוג תשלום כאמור ו/או סוג כרטיס.

במסגרת התקשרויות הקבוצה עם מועדונים כאמור, נוהגת הקבוצה, מעת לעת ולפי מהותו של המועדון ונסיבות העניין, להתקשר עם הבנקים בהסדר (כולם או חלקם, לפי שיקול דעת החברה) בהסכמים להנפקת כרטיסים גם ללקוחותיהם כחלק מהסדר המועדון הרלוונטי, תוך קביעת הסדרים שונים בין הקבוצה לכל בנק מהבנקים בהסדר בקשר עם חלוקת ההכנסות שינבעו מכרטיסי המועדון הבנקאיים שיונפקו על-ידי הבנק בהסדר ללקוחותיו (בנוסף לעמלות המשולמות על-ידי הקבוצה למועדון) וכן בקשר להשתתפות הבנק בהוצאות המועדון בהן מחויבת הקבוצה. יצוין, כי תמהיל כרטיסי המועדונים (בחלוקה לכרטיסי מועדון בנקאיים וחוץ-בנקאיים) משתנה בין המועדונים השונים. כך למשל ישנם מועדונים שמרבית הכרטיסים בהם הינם בנקאיים וישנם מועדונים שמרבית הכרטיסים בהם הינם חוץ-בנקאיים.

- בשנים האחרונות הודשו על-ידי הקבוצה ההתקשרויות עם המועדונים העיקריים כאמור. בהקשר זה יצוין, כי, בחודש ינואר 2019, חודש הסכם מועדון FLY CARD למשך שבע (7) שנים שסיומו בסוף חודש אוגוסט 2026 תוך שבין הצדדים נקבעו בין היתר יעדי גיוס כרטיסים לתקופות שנקבעו בהסכם וכן, עודכן והוארך הסכם מועדון "חבר" באופן שבין היתר הוארך תוקפו עד ליום 15 במרץ 2027, בתוספת חידוש אוטומטי לחמש (5) שנים נוספות, אלא אם מי מהצדדים הודיע אחרת בהתאם לתקופות המצוינות בהסכם. לתנאי חידוש ההתקשרויות האמורות השפעה על התייקרות ההוצאות השוטפות לאותם מועדונים, מעבר לשינוי בגין גידול בהיקפי הפעילות, וזאת בעיקר לאור הסביבה התחרותית המתגברת בתחום המועדונים, וכפועל יוצא ממנה, גידול בהיקף התשלומים למועדונים בעת חידוש/הארכת ההסכמים. כמו-כן, בחודשים דצמבר 2018 ופברואר 2019, התקשרה החברה עם חברות תעופה בהסכמים להנפקה והפצה של כרטיס מועדון משותף (Co-Brand), המאפשר למחזיק הכרטיס לצבור הטבות הניתנות למימוש במסגרת תכניות הטבות של חברות התעופה. במהלך חודש ספטמבר 2019 החלה החברה להנפיק כרטיסי מועדון משותף (Co-brand) של חברת Turkish Airlines Inc.

השפעת התפרצותה של מגיפת הקורונה בישראל ובעולם באה לידי ביטוי במיוחד בתחומים מסוימים ובהם תחומי התיירות והתעופה, באופן שהיקפי הפעילות בענפים אלו נפגעו באופן מהותי, החל מאמצע חודש מרץ 2020 וביתר שאת מהרבעון השני של שנת 2020. ביום 25 בנובמבר 2020 פרסמה חברת נתיבי אויר לישראל בע"מ ("אל-על") את דוחותיה הכספיים לרבעון השלישי של שנת 2020. דוח סקירת רואי החשבון המבקרים של אל-על כולל הערת עסק חי לאור קיומם של ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומה של אל-על כעסק חי, וזאת בהמשך להערות עסק חי אשר נכללו גם בדוחותיה הכספיים לרבעונים הראשון והשני לשנת 2020 ובדוחותיה הכספיים לשנת 2019.

בחודש ספטמבר 2020, בעקבות הנפקה לציבור, הודיעה אל-על על העברת השליטה בה למר אלי רוזנברג לאחר שחברת כנפי נשרים תעופה שבשליטתו רכשה 42.9% ממניות אל-על לאחר הנפקה.

בהתאם להודעה שפרסם משרד האוצר, ההנפקה שביצעה אל-על ותמורת ההנפקה, יאפשרו לאל-על לעמוד בהתחייבויותיה וישפרו את מצבה הפיננסי. עוד צוין, כי תוצאות ההנפקה מבטאות את אמון המשקיעים בתכנית העסקית של אל-על ובסיוע המדינה.

במהלך הרבעון הרביעי של 2020, מונו דירקטוריון, יו"ר דירקטוריון ומנכ"ל חדשים. בנוסף, אל-על עדכנה כי היא נמצאת בתהליכים מתקדמים של נטילת הלוואה מבנקים ומוסדיים המגובה בחלקה בערבות מדינה.

בחודש מרץ 2021, עדכנה אל-על, בהמשך להודעתה כי היא נמצאת בתהליכים מתקדמים של נטילת הלוואה מבנקים ומוסדיים המגובה בחלקה בערבות מדינה, הודיע לה משרד האוצר כי הוא בוחן מתווה חלופי. בהתייחס לאמור לעיל, בחנה החברה את תוצאות פעילות המועדון בתקופת הדוח וכן עד לתום תקופת ההסכם הקיים. בהתאם להערכה שביצעה הגיעה החברה למסקנה כי בשלב זה לא נדרשת הפחתת סכומים ששולמו לאל-על בעת הארכת ההסכם. הערכה זו תמשיך להבחן ובהתאם להתפתחויות יתכן וההערכות בעתיד תהיינה שונות.

- בחודש נובמבר 2016 הודיעה פרימיום אקספרס על שינוי תקנון תכנית הנקודות לכרטיסים שאינם כרטיסי פרימיום, כמשמעותם בתקנון האמור.

## ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### יא. התקשרויות עם מועדוני לקוחות (המשך)

בהתאם לשינוי, תוקפן של נקודות הנצברות בהתאם לתכנית יוגבל לשלוש (3) שנים לאחר השנה השוטפת בה נצברו, כך שנקודות שלא ימומשו עד לתום כל תקופה כאמור, יימחקו באופן סופי ומוחלט ולא ניתן יהיה לממשן לאחר מכן. כך, נקודות שנצברו עד ליום 31 בדצמבר 2016 ולא נוצלו, היו ניתנות למימוש עד ליום 31 בדצמבר 2019 בלבד (ונקודות שלא מומשו עד למועד זה יימחקו באופן סופי ומוחלט); נקודות שנצברו בשנת 2017 ולא ימומשו תהיינה ניתנות למימוש עד ליום 31 בדצמבר 2020 (ולאחר מועד זה נקודות כאמור שלא ימומשו ימחקו באופן סופי ומוחלט); וכן הלאה.

### יב. שיתופי פעולה

1. בחודש נובמבר 2020 מימשה החברה אופציה להגדלת החזקותיה (בשרשור) בחברה העוסקת במכירת שוברי מתנה דיגיטליים (בסעיף זה: "חברת הפעילות"), בתמורה לסכום לא מהותי לחברה. החזקות החברה כאמור הינן בבעלות השליטה בחברת הפעילות ולחברה החזקה בשיעור של כ-20%.

2. הפעלת שירותי תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית:

בחודש אוקטובר 2019 הודיע משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ("משרד התחבורה") לחברה כי היא נבחרה כמועמדת (לצד שני גופים נוספים) לקבלת אישור להפעלת שירותי תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית (בסעיף זה: "אישור הפעלה") במסגרת הליך תחרותי שנערך על-ידי משרד התחבורה. בהתאם לתנאי ההליך, קבלת אישור ההפעלה הסופי כפופה למבדקי אינטגרציית מערכות ותפעול שתערוך החברה מול משרד התחבורה ולעמידתה בתנאים שונים הקבועים בהליך, לרבות בקשר עם הפעלת שירותי תשלום חכמים ומוקד שירות לקוחות. ככל שיינתן לחברה אישור הפעלה, תוקפו יהיה לשנתיים ממועד מתן האישור עם אפשרות להארכת תוקפו על-ידי משרד התחבורה בשנה נוספת מדי שנה עד לתקופה שלא תעלה על 5 שנים.

ביום 8 בדצמבר 2020 קיבלה החברה אישור להפעלת יישומון (אפליקציה) לתיקוף ותשלום עבור נסיעות בתחבורה ציבורית במסגרת הליך תחרותי שנערך על-ידי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ("ההליך"). בהתאם לאישור ההפעלה, רשאית החברה לעבור להפעלה מסחרית של היישומון ביום 15 בדצמבר 2020, כפוף לאמור במסמכי ההליך. על-פי האמור באישור ההפעלה, היתר הפעלה מלא יינתן על-ידי ראש הרשות הארצית לתחבורה ציבורית בתום שלב האינטגרציה וההרצה של רכבת ישראל ובכפוף לעמידה בכלל הנחיות ההליך ודרישות משרד התחבורה.

למועד חתימת הדוח, ובשים לב לשלב בו מצויים הדברים, היקף הפעילות הרלוונטית לחברה עדיין אינו ידוע, ותלוי בהמשך התקדמות והיערכות נגזרת, אולם מימוש הפעילות עשוי לתרום להגדלת הצעת הערך של החברה ללקוחותיה הקיימים ואחרים והמשך הידוק הקשר עימם.

3. חתימה על הסכם מסחרי לשיתוף פעולה עם חברת Apple

בחודש אוקטובר 2020, התקשרו החברה וחברות הבנות שלה יורופיי ופרימיום אקספרס עם Apple Distribution International Ltd. ("Apple") בהסכמים להטמעת פלטפורמת התשלומים "APPLE PAY" (בסעיף זה: "פלטפורמת התשלומים") בקרב לקוחות הקבוצה. בהתאם להסכם, עם השקת פלטפורמת התשלומים, הצפויה לקרות עד לתום הרבעון הראשון של שנת 2021 (בסעיף זה: "מועד ההשקה"), יוכלו לקוחות הקבוצה אשר הינם בעלי מכשיר בעל מערכת הפעלה iOS של חברת Apple המחזיקים כרטיסי חיוב התומכים בכך ואשר ההסכם הוחל לגביהם (בסעיף זה: "לקוחות הקבוצה"), לבצע תשלום בנקודות מכירה התומכות באופן מלא בתקן EMV בעסקים, באמצעות טכנולוגיית תשלומים מבוססי קרבה Contactless EMV. כמו-כן, במסגרת ההסכם, התחייבה החברה כי פלטפורמת התשלומים תהיה זמינה עבור כרטיסי החיוב של הקבוצה, בעלי טכנולוגיה התומכת בפלטפורמת התשלומים, בתנאים ולסוגי הכרטיסים שנקבעו בהסכם.

ההסכם הינו לתקופה של ארבע (4) שנים ממועד ההשקה, עם אפשרות הארכה לשנה נוספת בהסכמת הצדדים מראש כקבוע בהסכם. כמו-כן, הוסכם כי הקבוצה תשלם ל-Apple עמלות וסכומים נוספים בהתאם לקבוע בהסכם.

יצוין כי בשלב זה טרם הושלמו כל הבדיקות הטכנולוגיות הנדרשות להשקת פלטפורמת התשלומים ולפיכך, אין לחברה במועד זה ודאות בדבר השקת פלטפורמת התשלומים או בדבר מועד ההשקה. בנוסף טרם התמלאו תנאים נוספים הקבועים בהסכם להשקת הפלטפורמה (לרבות השלמת פעולות מול צדדים שלישיים).

### יג. שיעבודים

ליום 31 בדצמבר 2020 לחברה ולחברות הבנות לא קיימים שיעבודים.



### מגזר ההנפקה

הקבוצה מנפיקה ומתפעלת כרטיסי אשראי מסוג ישראלכרט, Mastercard, Visa ו-American Express. כמו-כן מנפיקה ומתפעלת החברה מגוון מוצרים נוספים, כגון כרטיסי מתנה וכרטיסי רכש ייעודיים.

בתקופות המדווחות, מיוחסות למגזר ההנפקה כל ההכנסות וההוצאות הכרוכות בגיוס הלקוח מחזיק הכרטיס והטיפול השוטף בו, לרבות ניהול מועדוני הלקוחות. ההכנסות העיקריות הנובעות לקבוצה ממגזר ההנפקה הינן בגין: (1) עמלה צולבת בגין המותגים MC, "ישראלכרט" ו-Visa וכן החלק המיוחס למגזר ההנפקה בגין מותג American Express; (2) דמי כרטיס - תשלום הנגבה ממחזיק הכרטיס על-פי תעריפון המשתנה בהתאם לסוג הכרטיס ובהתאם למבצעים השונים; (3) עמלות מעסקאות מט"ח - עמלות אשר נגבות מעסקאות המבוצעות מול הארגונים הבינלאומיים בחו"ל במטבע שאינו ש"ח, שבגינן מחויבים מחזיקי הכרטיסים בש"ח; וכן (4) עמלות שונות נוספות בהתאם למפורסם בתעריפוני הקבוצה.

ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר הינן הוצאות הכרוכות בגיוס הלקוח והטיפול השוטף בו כולל ניהול מועדוני לקוחות וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות.

### מגזר הסליקה

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

בתקופות המדווחות, יוחסו למגזר הסליקה כל ההכנסות מבתי העסק וכל ההוצאות הכרוכות בגיוס בתי העסק והטיפול השוטף בהם. ההכנסות העיקריות במגזר הסליקה כוללות עמלות מבתי עסק בניכוי העמלה הנזקפת למגזר ההנפקה. ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר הסליקה כוללות הוצאות גיוס ושימור בתי עסק, והטיפול השוטף בו וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות.

### מגזר המימון

מגזר המימון מתמקד במתן שירותים ופתרונות פיננסיים באמצעות מוצרים המותאמים לצרכי הלקוחות. לקבוצה מגוון מוצרי אשראי אשר עונים לצרכיהם של לקוחותיה ומתאימים לסיווגם (למשל, פרטיים/עסקיים).

למגזר המימון יוחסו כל ההכנסות וההוצאות בגין פעילות האשראי של הקבוצה הנושאת ריבית ובכלל זאת: פעילות הניכיון, הקדמות בסילוק מוקדם, פקטורינג רכש, "אשראי מתגלגל" והלוואות מסוגים שונים לרבות אשראי בכרטיסים וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות.

### אחר

למועד הדוח, פעילויותיה האחרות של הקבוצה, אשר אינן משתייכות למגזרי ההנפקה, הסליקה ו/או המימון, ואשר כל אחת מהן אינה עולה לכדי מגזר בר-דיווח, כוללות, בין היתר: פעילותה של ישראלכרט נכסים; פעילות הקבוצה בתחום הבטחת פירעון המחאות וניכיון וסליקת המחאות נוסעים מסוג "Visa" שהונפקו בעבר ושינויים בשערי ניירות ערך מוחזקים.

ביאור 25 - מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד:

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר (1)	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
1,606	-	1	1,083	522	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(736)	736	עמלות בינמגזריות
1,606	-	1	347	1,258	סך הכל
433	-	447	(4)	(10)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
13	18	9	2	(16)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>2,052</b>	<b>18</b>	<b>457</b>	<b>345</b>	<b>1,232</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
247	-	163	7	77	בגין הפסדי אשראי
750	3	59	208	480	תפעול (2)
486	4	57	64	361	מכירה ושיווק (2)
94	-	21	29	44	הנהלה וכלליות (2)
223	-	-	-	223	תשלומים לבנקים
<b>1,800</b>	<b>7</b>	<b>300</b>	<b>308</b>	<b>1,185</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
252	11	157	37	47	רווח לפני מסים
76	2	56	8	10	הפרשה למסים על הרווח
<b>176</b>	<b>9</b>	<b>101</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>רווח לאחר מסים</b>
					חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס
5	5				
<b>181</b>	<b>14</b>	<b>101</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>רווח לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח</b>
(88)					הוצאות לא מוקצות בגין תכנית התייעלות וירידת ערך פרוייקט, נטו ממס (2)
<b>93</b>					<b>רווח נקי</b>
3.8%					תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
7.4%	43.8%	13.3%	18.2%	2.5%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע) בנטרול תכנית התייעלות וירידת ערך פרוייקט טכנולוגי
23,413	131	5,658	1,206	16,418	יתרה ממוצעת של נכסים (3)
14	14	-	-	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
20,965	30	4,285	14,776	1,874	יתרה ממוצעת של התחייבויות (3)
18,201	235	5,656	1,181	11,129	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון (4)

ראה הערות בעמוד הבא

ביאור 25 - מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד:

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר (1)	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
1,864	-	1	1,198	665	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(817)	817	עמלות בינמגזריות
1,864	-	1	381	1,482	סך הכל
376	-	387	(3)	(8)	הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו
15	23	7	9	(24)	הכנסות (הוצאות) אחרות
<b>2,255</b>	<b>23</b>	<b>395</b>	<b>387</b>	<b>1,450</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
168	-	104	4	60	בגין הפסדי אשראי
812	3	53	225	531	תפעול
479	-	45	61	373	מכירה ושיווק
101	-	17	33	51	הנהלה וכלליות
300	-	-	-	300	תשלומים לבנקים
<b>1,860</b>	<b>3</b>	<b>219</b>	<b>323</b>	<b>1,315</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
395	20	176	64	135	רווח לפני מסים
103	3	59	14	27	הפרשה למסים על הרווח
<b>292</b>	<b>17</b>	<b>117</b>	<b>50</b>	<b>108</b>	<b>רווח לאחר מסים</b>
4	4	-	-	-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס
<b>296</b>	<b>21</b>	<b>117</b>	<b>50</b>	<b>108</b>	<b>רווח לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח</b>
(52)					הוצאות לא מוקצות בגין מענק היפרדות חד פעמי, נטו ממס (2)
<b>244</b>					<b>רווח נקי</b>
9.3%					תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
11.3%	72.4%	14.2%	30.7%	6.8%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע) בנטרול מענק היפרדות חד פעמי
23,676	111	5,377	1,215	16,973	יתרה ממוצעת של נכסים (3)
9	9	-	-	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
21,065	30	3,954	15,379	1,702	יתרה ממוצעת של התחייבויות (3)
18,123	199	5,723	1,130	11,072	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון (4)

ראה הערות בעמוד הבא

**ביאור 25 - מגזרי פעילות (המשך)**

במיליוני ש"ח

במאוחד:

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר (1)	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
2,025	-	1	1,191	833	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(871)	871	עמלות בינמגזריות
2,025	-	1	320	1,704	סך הכל
312	-	320	(3)	(5)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
2	11	7	(14)	(2)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>2,339</b>	<b>11</b>	<b>328</b>	<b>303</b>	<b>1,697</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
152	-	99	5	48	בגין הפסדי אשראי
724	2	40	223	459	תפעול
456	-	30	59	367	מכירה ושיווק
95	-	14	32	49	הנהלה וכלליות
483	-	-	-	483	תשלומים לבנקים
<b>1,910</b>	<b>2</b>	<b>183</b>	<b>319</b>	<b>1,406</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
429	9	145	(16)	291	רווח (הפסד) לפני מסים
112	2	46	(4)	68	הפרשה למסים על הרווח
<b>317</b>	<b>7</b>	<b>99</b>	<b>(12)</b>	<b>223</b>	<b>רווח (הפסד) לאחר מסים</b>
1	1	-	-	-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס לאחר השפעת המס
<b>318</b>	<b>8</b>	<b>99</b>	<b>(12)</b>	<b>223</b>	<b>רווח (הפסד) נקי</b>
9.7%	26.7%	10.0%	(4.8%)	11.1%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
20,938	94	4,561	939	15,344	יתרה ממוצעת של נכסים (3)
6	6	-	-	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
17,653	35	1,707	14,695	1,216	יתרה ממוצעת של התחייבויות (3)
16,497	149	4,958	1,267	10,123	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון (4)(5)

- (1) תוצאות של פעילויות אחרות אשר נבחנות בנפרד על-ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועים של אותן פעילויות, אך לא מקיימות הגדרת מגזר בר דיווח בשל אי עמידה בתנאים כמותיים.
- (2) תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הושפעו מהותית מאירועים בעלי אופי חד-פעמי, בגין תכנית התייעלות בסך של כ-45 מיליון ש"ח (כ-35 מיליון נטו ממס), ראה ביאור 22. לעיל והפסקת פרויקט לניהול מערכת לקוחות ואשראי בסך של כ-69 מיליון ש"ח (כ-53 מיליון נטו ממס), ראה ביאור 16. א. כמו-כן, תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 הושפעו מהותית מאירוע בעל אופי חד פעמי, תשלום מענק היפרדות לעובדי החברה, במסגרת השלמת הצעת מכר של מניות החברה על-ידי בנק הפועלים, בסך של כ-68 מיליון ש"ח (כ-52 מיליון נטו ממס) ראה ביאור 22. לעיל.
- (3) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.
- (4) כפי שחושבה לצורך הלימות הון.
- (5) נכסי הסיכון הממוצעים מחושבים החל מהמועד בו פרימיום אקספרס מאוחדת בדוחותיה הכספיים של ישראלכרט (רבעון ראשון 2019), לפרטים ראה ביאור 23 לעיל.

## ביאור 26 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר 2020						
סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ <sup>(1)</sup>		מטבע ישראלי		
		אחר	דולר	צמוד למדד	לא צמוד	
<b>נכסים</b>						
125	-	11	68	-	46	מזומנים ופיקדונות בבנקים
22,798	(3)	61	(2)	70	22,672	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
69	69	-	-	-	-	ניירות ערך
17	17	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
363	363	-	-	-	-	בניינים וציוד
545	186	-	-	5	354	נכסים אחרים
<b>23,917</b>	<b>632</b>	<b>72</b>	<b>66</b>	<b>75</b>	<b>23,072</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>						
4,296	-	-	-	-	4,296	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
15,630	43	2	64	52	15,469	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
840	-	-	-	-	840	אגרות חוב סחירות
705	3	1	6	-	695	התחייבויות אחרות
<b>21,471</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>70</b>	<b>52</b>	<b>21,300</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
2,446	586	69	(4)	23	1,772	הפרש

(1) כולל צמודי מטבע חוץ.

ליום 31 בדצמבר 2019						
סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ <sup>(1)</sup>		מטבע ישראלי		
		אחר	דולר	צמוד למדד	לא צמוד	
<b>נכסים</b>						
206	-	11	164	-	31	מזומנים ופיקדונות בבנקים
23,617	*-	84	52	95	23,386	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
63	63	-	-	-	-	ניירות ערך
11	11	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
363	363	-	-	-	-	בניינים וציוד
460	131	-	-	6	323	נכסים אחרים
<b>24,720</b>	<b>568</b>	<b>95</b>	<b>216</b>	<b>101</b>	<b>23,740</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>						
5,104	-	48	12	-	5,044	אשראי מתאגידים בנקאיים
15,549	39	6	200	71	15,233	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,079	-	-	-	-	1,079	אגרות חוב סחירות
561	5	1	7	-	548	התחייבויות אחרות
<b>22,293</b>	<b>44</b>	<b>55</b>	<b>219</b>	<b>71</b>	<b>21,904</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
2,427	524	40	(3)	30	1,836	הפרש

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) כולל צמודי מטבע חוץ.

ביאור 27 - נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופה לפירעון<sup>(1)</sup>

במיליוני ש"ח

במאוחד

ליום 31 בדצמבר 2020														
שיעור תשואה חוזי <sup>(5)</sup>	יתרה מאזנית <sup>(2)</sup>		תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים											
	סך הכל	ללא תקופת פירעון <sup>(4)</sup>	סך הכל תזרימי מזומנים	מעל עשרים שנה	מעל עשר שנים עד עשר שנים	מעל חמש שנים עד עשר שנים	מעל ארבע שנים עד חמש שנים	מעל שלוש שנים עד ארבע שנים	מעל שנתיים עד שלוש שנים	מעל שנה עד שנתיים	מעל 3 חודשים עד שנה	מעל 3 חודשים עד שנה	מעל 3 חודשים עד שנה	עם דרישה ועד חודש
<b>מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח)</b>														
6.30%	23,783	811	23,565	-	13	38	154	473	975	1,804	4,204	3,355	12,549	נכסים
0.75%	21,403	157	21,220	12	35	30	26	143	759	893	2,576	2,343	14,403	התחייבויות
-	2,380	654	2,345	(12)	(22)	8	128	330	216	911	1,628	1,012	(1,854)	הפרש
<b>במטבע חוץ<sup>(3)</sup></b>														
0.09%	134	-	134	-	-	-	-	-	-	-	75	2	57	נכסים
0.00%	68	6	62	-	-	6	-	-	-	-	3	-	53	התחייבויות
-	66	(6)	72	-	-	(6)	-	-	-	-	72	2	4	הפרש
-	(3)	(6)	3	-	-	(6)	-	-	-	-	3	(25)	31	מזה: הפרש בדולר
<b>סך הכל</b>														
6.28%	23,917	811	23,699	-	13	38	154	473	975	1,804	4,279	3,357	12,606	נכסים**
0.74%	21,471	163	21,282	12	35	36	26	143	759	893	2,579	2,343	14,456	התחייבויות
-	2,446	648	2,417	(12)	(22)	2	128	330	216	911	1,700	1,014	(1,850)	הפרש
-	22,798	(15)	23,406	-	-	27	152	464	965	1,790	4,224	3,277	12,507	** מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) בביאור זה, מוצגים תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים הצפויים בגין סעיפי הנכסים וההתחייבויות לפי מטבע, בהתאם לתקופות הנותרות לפירעון החוזי של כל תזרים. הנתונים מוצגים בניכוי ההשפעה ש מחיקות חשבונאיות ושל הפרשות להפסדי אשראי.

(2) כפי שנכללה בביאור 26 "נכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה", לרבות סכומים חוץ מאזניים בגין נגזרים, שאינם מסולקים נטו.

(3) לא כולל מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

(4) כולל נכסים במטבע ישראלי שזמן פירעונם עבר, בסך 77 מיליון ש"ח.

(5) שיעור תשואה חוזי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים הצפויים המוצגים בביאור זה בגין פריט כספי אל היתרה המאזנית שלו.

ביאור 27 - נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופה לפירעון<sup>(1)</sup> (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד

ליום 31 בדצמבר 2019														
שיעור תשואה חוזי <sup>(5)</sup>	יתרה מאזנית <sup>(2)</sup>		תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים											
	סך הכל	ללא תקופת פירעון <sup>(4)</sup>	סך הכל תזרימי מזומנים	מעל עשרים עד שנה	מעל עשרים עד שנה	מעל חמש עד שנים	מעל ארבע עד שנים	מעל שלוש עד שנים	מעל שנתיים ועד שלוש שנים	מעל שנה ועד שנתיים	מעל 3 חודשים עד שנה	מעל 3 חודשים עד שנה	עם דרישה ועד חודש	
<b>מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח)</b>														
6.38%	24,436	761	24,292	-	*-	17	211	540	952	1,777	4,473	3,848	12,474	נכסים
0.93%	22,048	137	21,896	12	21	22	140	428	512	772	3,173	2,613	14,203	התחייבויות
-	2,388	624	2,396	(12)	(21)	(5)	71	112	440	1,005	1,300	1,235	(1,729)	הפרש
<b>במטבע חוץ<sup>(3)</sup></b>														
0.39%	284	*-	284	-	-	-	-	-	-	-	7	85	192	נכסים
0.00%	245	7	238	-	-	7	-	-	-	-	2	3	226	התחייבויות
-	39	(7)	46	-	-	(7)	-	-	-	-	5	82	(34)	הפרש
-	(1)	(7)	6	-	-	(7)	-	-	-	-	5	(24)	32	מזה: הפרש בדולר
<b>סך הכל</b>														
6.36%	24,720	761	24,576	-	-	17	211	540	952	1,777	4,480	3,933	12,666	נכסים**
0.92%	22,293	144	22,134	12	21	29	140	428	512	772	3,175	2,616	14,429	התחייבויות
-	2,427	617	2,442	(12)	(21)	(12)	71	112	440	1,005	1,305	1,317	(1,763)	הפרש
-	23,617	(19)	24,253	-	-	17	211	535	952	1,777	4,419	3,865	12,477	** מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- בביאור זה, תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים הצפויים בגין סעיפי הנכסים וההתחייבויות לפי מטבע, בהתאם לתקופות הנתרות לפירעון החוזי של כל תזרים. הנתונים מוצגים בניכוי ההשפעה של מחיקות חשבונאיות ושל הפרשות להפסדי אשראי.
- כפי שנכללה בביאור 26 "נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה", לרבות סכומים חוץ מאזניים בגין נגזרים שאינם מסולקים נטו.
- לא כולל מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.
- כולל נכסים במטבע ישראלי שזמן פירעונם עבר, בסך 53 מיליון ש"ח.
- שיעור תשואה חוזי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים המוצגים בביאור זה בגין פריט כספי אל היתרה המאזנית שלו.

### 1. שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:

הביאור כולל מידע בדבר הערכת השווי ההוגן של מכשירים פיננסיים.

לרוב המכשירים הפיננסיים של החברה לא ניתן לצטט "מחיר שוק" מכיוון שלא קיים שוק פעיל בו הם נסחרים, למעט חלק מניירות הערך. השווי ההוגן למרבית המכשירים הפיננסיים נאמד באמצעות מודלים מקובלים לתמחור, כגון ערך נוכחי של תזרים מזומנים עתידי המהווה בריבית ניכיון בשיעור המשקף את רמת הסיכון הגלומה במכשיר הפיננסי. אומדן השווי ההוגן באמצעות הערכת תזרים המזומנים העתידי וקביעת שיעור ריבית הניכיון על-פי השיעורים בסמוך לתאריך המאזן היא סובייקטיבית. לכן, עבור רוב המכשירים הפיננסיים, הערכת השווי ההוגן שלהלן אינה בהכרח אינדיקציה לשווי המימוש של המכשיר הפיננסי לתאריך המאזן. הערכת השווי ההוגן נערכה, כאמור, לפי שיעורי הריבית בסמוך לתאריך המאזן ואינה לוקחת בחשבון את התנודתיות של שיעורי הריבית. תחת הנחת שיעורי ריבית אחרים יתקבלו ערכי שווי הוגן שיכולו להיות שונים באופן מהותי. בעיקר הדברים אמורים לגבי המכשירים הפיננסיים בריבית קבועה או שאינם נושאים ריבית. בנוסף, בקביעת ערכי השווי ההוגן לא הובאו בחשבון העמלות שיתקבלו או ישולמו אגב הפעילות העסקית וכן אינם כוללים את השפעת המס. יתרה מכך, הפער בין היתרה במאזן לבין יתרות השווי ההוגן יתכן ולא ימומש מכיוון שכרוב המקרים יתכן שהמכשיר הפיננסי יוחזק עד לפירעון. בשל כל אלו יש להדגיש כי אין בנתונים הכלולים בביאור זה כדי להצביע על שווי החברה כעסק חי. כמו-כן, בשל הקשת הרחבה של טכניקות ההערכה והאומדנים האפשריים ליישום במהלך ביצוע הערכת השווי ההוגן, יש להיזהר בעת עריכת השוואות ערכי שווי הוגן בין חברות שונות.

### 2. השיטות וההנחות העיקריות ששימשו לחישוב אומדן השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים:

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

**חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי** - השווי ההוגן של יתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי נאמד לפי שיטת הערך הנוכחי של תזרימי המזומנים העתידיים מנוכחים בשיעור ניכיון מתאים. יתרת החייבים פולחה לקטגוריות הומוגניות. בכל קטגוריה הונו התקבולים בשיעורי ריבית המשקפים עסקאות דומות לתאריך המאזן.

**תזרימי המזומנים העתידיים עבור חובות פגומים וחובות אחרים** חושבו לאחר ניכוי השפעות של מחיקות ושל הפרשות להפסדי אשראי בגין חובות.

**ניירות ערך** - ניירות ערך שיש להם שווי הוגן זמין: לפי שווי שוק בשוק עיקרי. ניירות ערך שאין להם שווי הוגן זמין: לפי עלות בניכוי ירידת ערך המותאמת לשינויים במחירים נצפים בעסקאות רגילות בהשקעות דומות או זהות של אותו מנפיק.

**זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי** - בשיטת היוון תזרימי מזומנים לפי שיעור ריבית בו גייסה החברה אשראי דומה סמוך לתאריך המאזן.

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



## ביאור 28א - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד

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

ליום 31 בדצמבר 2020						
שווי הוגן (א)					יתרה במאזן	
סך הכל	רמה 3	רמה 2	רמה 1			
<b>נכסים פיננסיים:</b>						
125	-	12	113	125	מזומנים ופיקדונות בבנקים	
22,729	22,729	-	-	22,801	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	
69	32	-	37	69	ניירות ערך (ב)	
21	14	7	-	21	נכסים פיננסיים אחרים	
<b>22,944</b>	<b>22,775</b>	<b>19</b>	<b>150</b>	<b>*23,016</b>	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>	
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>						
4,301	-	4,301	*-	4,296	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים	
15,564	15,564	-	-	15,588	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	
855	-	-	855	840	אגרות חוב סחירות	
447	299	148	-	450	התחייבויות פיננסיות אחרות	
<b>21,167</b>	<b>15,863</b>	<b>4,449</b>	<b>855</b>	<b>*21,174</b>	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>	

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

- \* מזה: נכסים והתחייבויות בסך של כ-150 מיליון ש"ח ובסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, בהתאמה (ליום 31 בדצמבר 2019 נכסים והתחייבויות בסך 226 מיליון ש"ח ובסך 61 מיליון ש"ח, בהתאמה), אשר יתרתם במאזן זהה לשווי הוגן (מכשירים המוצגים במאזן לפי שווי הוגן). למידע נוסף על מכשירים שנמדדו בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה ועל בסיס שאינו חוזר ונשנה ראה ביאורים 28ב' ו-28ג' להלן.
- (א) רמה 1 - מדידות שווי הוגן המשתמשות במחירים מצוטטים בשוק פעיל.  
 רמה 2 - מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים נצפים משמעותיים אחרים.  
 רמה 3 - מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים לא נצפים משמעותיים.
- (ב) כולל מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, המוצגות לפי עלות, בניכוי ירידת ערך, בסך של כ-32 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2019 - כ-30 מיליון ש"ח).

**ביאור 28 - פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה (1) - מאוחד**

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר 2020			
מדידות שווי הוגן המשתמשים ב:			
סך הכל שווי הוגן	נתונים נצפים	מחירים מצוטטים	
	משמעותיים אחרים (רמה 2)	בשוק פעיל (רמה 1)	
<b>נכסים</b>			
37	-	37	ניירות ערך – מניות שאינן למסחר
-	-	-	נכסים בגין מכשירים נגזרים
<b>37</b>	<b>-</b>	<b>37</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>			
*-	*-	-	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
<b>*-</b>	<b>*-</b>	<b>-</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>

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

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) במהלך השנים 2019 ו-2020 לא היו מעברים מרמה 2 לרמה 1.

**ביאור 28 ג - פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס שאינו חוזר ונשנה - מאוחד**

במהלך השנים 2019 ו-2020 לא היו קיימים לחברה פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס שאינו חוזר ונשנה.

ביאור 29 - בעלי עניין וצדדים קשורים

במיליוני ש"ח

א. יתרות

ליום 31 בדצמבר 2020												
צדדים קשורים המוחזקים על-ידי החברה				בעלי עניין								
אחרים		חברות כלולות		אחרים		נושאי משרה		מחזיקי מניות בעלי שליטה**				
היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	
<b>נכסים</b>												
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	168	-	מזומנים ופיקדונות בבנקים
-	-	12	-	1	-	1	1	-	-	1	-	חייבים פעילות בכרטיסי אשראי, נטו (1)
22	18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ניירות ערך
-	-	17	17	-	-	-	-	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
-	-	4	2	-	-	-	-	-	-	31	-	נכסים אחרים
<b>התחייבויות</b>												
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,098	-	אשראי מתאגידים בנקאיים (4)
14	10	6	5	370	366	-	-	-	-	716	-	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	-	7	-	7	7	-	-	-	-	התחייבויות אחרות (5)
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מניות (כלול בהון)
-	-	-	-	3	-	4	4	-	-	15,567	-	סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6,158	-	ערבויות שניתנו על-ידי הבנקים
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	14	ערבויות שניתנו על-ידי החברה (5)

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* מיום 9 במרץ 2020 חדל בנק הפועלים מלהחזיק במניות ישראלכרט. ראה ביאור 1 לעיל.

- (1) עסקאות עם צדדים קשורים נעשו כולן במהלך העסקים הרגיל ובתנאים דומים לתנאי עסקאות עם גופים שאינם קשורים לחברה.  
 (2) על בסיס היתרות לסופי החודשים.

## ביאור 29 - בעלי עניין וצדדים קשורים (המשך)

במיליוני ש"ח

א. יתרות (המשך)

ליום 31 בדצמבר 2019										
צדדים קשורים המוחזקים על-ידי החברה				בעלי עניין						
אחרים		חברות כלולות		אחרים		נושאי משרה		מחזיקי מניות בעלי שליטה		
								היתרה	יתרה	
היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	
<b>נכסים</b>										
-	-	-	-	-	-	-	-	384	181	מזומנים ופיקדונות בבנקים
1	1	14	12	-	-	3	3	1	*-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו (1)
7	7	-	-	-	-	-	-	-	-	ניירות ערך
-	-	11	11	-	-	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
-	-	2	2	-	-	-	-	62	30	נכסים אחרים (3)
<b>התחייבויות</b>										
-	-	-	-	-	-	-	-	3,059	3,059	אשראי מתאידיים בנקאיים (4)
(6) 1,154	(6) 1,088	3	3	-	-	-	-	593	593	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
12	7	*-	*-	-	-	14	14	-	-	התחייבויות אחרות (5)
-	-	-	-	-	-	-	-	*-	*-	מניות (כלול בהון)
-	-	22	3	-	-	9	9	15,473	15,067	סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים
-	-	-	-	-	-	-	-	8,231	7,826	ערבויות שניתנו על-ידי הבנקים
-	-	-	-	-	-	-	-	14	14	ערבויות שניתנו על-ידי החברה

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) לפרטים אודות דיווח בנק הפועלים בנוגע לחלוקת יתרת מניות החברה המוחזקות על-ידו כדידיננד בעין, ראה ביאור 1 לעיל. עסקאות עם צדדים קשורים נעשו כולן במהלך העסקים הרגילי ובתנאים דומים לתנאי עסקאות עם גופים שאינם קשורים לחברה.
- (2) על בסיס היתרות לסופי החודשים.
- (3) בנוסף, לחברה יש יתרת חייבים בגין כרטיסי מתנה, המופקדים בבנק הפועלים, בסך של כ-9 מיליון ש"ח. (היתרה הגבוהה במהלך השנה - 18 מיליון ש"ח).
- (4) במהלך חודש מרץ 2019 העמיד בנק הפועלים לחברה הלוואה בסך של כ-600 מיליון ש"ח (במח"מ של כשנה; נושאת ריבית בשיעור שנתי בתוך הטווח של פריים מינוס 0.6% עד פריים). בחודש מאי 2019 פרעה החברה את ההלוואה.
- (5) במהלך חודש פברואר 2019, הועמדו ערבויות עבור החברות גלובל פקטורינג ויורופיי לטובת בנק הפועלים בסכום של כ-80 מיליון ש"ח ו-130 מיליון ש"ח, בהתאמה.
- (6) השינוי לעומת אשתקד נובע מעדכון רשימת הצדדים הקשורים של בעל השליטה בתקופה האחרונה.

## ביאור 29 - בעלי עניין וצדדים קשורים (המשך)

במיליוני ש"ח

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020						
צדדים קשורים המוחזקים על-ידי החברה		בעלי עניין				
אחרים	חברות כלולות	אחרים	נושאי משרה	אחרים	מחזיקי מניות בעלי שליטה**	
-	-	12	-	-	9	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
-	*-	-	-	-	(3)	הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו
2	-	-	-	-	1	הכנסות אחרות
-	-	(7)	-	-	(3)	הוצאות תפעול
(39)	(19)	-	-	(1)	-	הוצאות מכירה ושיווק
-	-	-	(25)	-	-	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	-	-	(13)	תשלומים לבנקים
(37)	(19)	5	(25)	(1)	(9)	<b>סך הכל</b>

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019						
צדדים קשורים המוחזקים על-ידי החברה		בעלי עניין				
אחרים	חברות כלולות	אחרים	נושאי משרה	אחרים	מחזיקי מניות בעלי שליטה**	
49	-	-	-	-	38	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
-	(1) <sup>(1)</sup>	-	-	-	(20)	הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו
1	-	-	-	-	3	הכנסות אחרות
(40)	*-	(3)	-	-	(11)	הוצאות תפעול
(39)	(14)	-	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק
-	-	-	(36)	-	(2) <sup>(2)</sup>	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	-	-	(108)	תשלומים לבנקים
(29)	(13)	(3)	(36)	-	(98)	<b>סך הכל</b>

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018						
צדדים קשורים המוחזקים על-ידי החברה		בעלי עניין				
אחרים	חברות כלולות	אחרים	נושאי משרה	אחרים	מחזיקי מניות בעלי שליטה**	
4	-	-	-	-	17	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
-	(1) <sup>(1)</sup>	-	-	-	(18)	הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו
1	-	-	-	-	4	הכנסות אחרות
(32)	*-	(3)	-	-	(10)	הוצאות תפעול
(42)	(9)	-	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק
*-	-	-	(22)	-	(2) <sup>(2)</sup>	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	-	-	(285)	תשלומים לבנקים
(69)	(8)	(3)	(22)	-	(292)	<b>סך הכל</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* מיום 9 במרץ 2020 חדל בנק הפועלים מלהחזיק במניות ישראלכרט.

(1) בגין אשראי לבתי עסק.

(2) בנוסף, בשנים 2019 ו-2018 הוצאות בגין התחשבות שוטפת של שירותים מקצועיים עבור בנק הפועלים שהיה בעל שליטה עד ליום 9 במרץ 2020, בסך של כ-2 מיליון ש"ח וכ-5 מיליון ש"ח, בהתאמה.

## ביאור 29 - בעלי עניין וצדדים קשורים (המשך)

במיליוני ש"ח

### ג. הטבות לבעלי עניין

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020				
נושאי משרה (2)		מתזיקי מניות בעלי שליטה		
מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	
20	(1) 22	-	-	בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
13	3	-	-	דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו

(1) מזה: הטבות עובד לזמן קצר 21 מיליון ש"ח, הטבות בגין פיטורין 4 מיליון ש"ח.

(2) אנשי מפתח ניהוליים בהתאם לסעיף 4.ד.80. בהוראות הדיווח לציבור.

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019				
נושאי משרה (2)		מתזיקי מניות בעלי שליטה		
מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	
23	(1) 33	-	-	בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
10	3	-	-	דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו

(1) מזה: הטבות עובד לזמן קצר 28 מיליון ש"ח, הטבות בגין פיטורין 5 מיליון ש"ח.

(2) אנשי מפתח ניהוליים בהתאם לסעיף 4.ד.80. בהוראות הדיווח לציבור.

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018				
נושאי משרה (2)		מתזיקי מניות בעלי שליטה		
מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	
18	(1) 19	-	-	בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
10	3	-	-	דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו

(1) מזה: הטבות עובד לזמן קצר 16 מיליון ש"ח, הטבות לאחר סיום העסקה בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, הטבות בגין פיטורין 3 מיליון ש"ח.

(2) אנשי מפתח ניהוליים בהתאם לסעיף 4.ד.80. בהוראות הדיווח לציבור.

בנוסף, בשנת 2018 לחברה הוצאות שכר ונלוות כולל רכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות בסך של כ-34 מיליון ש"ח, בגין עובדים שהושאלו מבנק הפועלים (לימים 31 בדצמבר 2018, 2019 ו-2020 – אין עובדים מושאלים).

### ד. מידע בדבר העסקאות והיתרות עם צדדים קשורים ובעלי עניין

- ראה ביאור 22 לעיל - הטבות לעובדים ועסקאות תשלום מבוסס מניות.

- ראה ביאור 24 לעיל - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות.

ישראל כרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה  
**דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי**  
 לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020

רשימת טבלאות

עמוד	נושא	
<a href="#">282</a>	שכר רואי החשבון המבקרים	טבלה 1
<a href="#">283</a>	שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין	טבלה 2
<a href="#">302</a>	נתונים אודות משרות כוח האדם של הקבוצה	טבלה 3
<a href="#">303</a>	נתונים אודות משרות כוח אדם של הקבוצה על בסיס חלוקה לחטיבות	טבלה 4
<a href="#">307</a>	שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית	טבלה 5
<a href="#">311</a>	דוחות רווח והפסד במאוחד לרבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 6
<a href="#">313</a>	מאזנים במאוחד לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 7
<a href="#">314</a>	דוחות רווח והפסד במאוחד - מידע רב תקופתי	טבלה 8
<a href="#">315</a>	מאזנים במאוחד - מידע רב תקופתי	טבלה 9

## 1. הדירקטוריון והנהלה

במהלך שנת 2020 המשיך דירקטוריון החברה את פעילותו בהתוויית האסטרטגיה, המדיניות והקווים העקרוניים לפעילותה של הקבוצה, תוך שהוא קובע הנחיות בנושאים השונים בהתאמה לדרישות החקיקה ובהתאם להוראה 301 של בנק ישראל. במסגרת זו קבע הדירקטוריון את מסגרות החשיפה לסיכונים השונים והתווה את עקרונות המדיניות לפעילותן של חברות הבת המהותיות.

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

לדירקטוריון מספר ועדות: ועדת ביקורת, ועדת תגמול, ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית וועדה לניהול סיכונים. הדירקטוריון והוועדות מקיימים דיונים מפורטים בהיבטים השונים של פעילות החברה, לפי הצורך. כמו-כן, במהלך שנת 2020 פעלו בחברה ועדת השקעות מימון והון, ועדת אשראי וועדה למינוי דירקטורים, אשר הוסמכה לפעול כוועדה ממליצה לדירקטוריון בקשר עם תמהיל והרכב דירקטוריון החברה, ובדבר מועמדים לכהונה כדירקטורים בחברה (לאחר הליך לאיתור ומיון מועמדים פוטנציאליים).

במהלך שנת 2020 התקיימו 27 ישיבות של מליאת הדירקטוריון של ישראל ו-68 ישיבות של ועדות הדירקטוריון של ישראל.

### שינויים בהנהלת ודירקטוריון החברה בשנת 2020 ועד למועד חתימת הדוח:

1. ביום 1 בינואר 2020, החל מר ערן וקנין את כהונתו בחברה כסמנכ"ל בכיר, CFO.
2. ביום 9 במרץ 2020 סיים מר גיא כליף את כהונתו כדירקטור בחברה.
3. ביום 5 באוגוסט 2020 סיים מר אורי שוקר את כהונתו כחבר הנהלה, סמנכ"ל בכיר לאשראי בחברה.
4. בחודש אוגוסט 2020, בהתאם להחלטת הדירקטוריון, הוגדרה הגב' הגר בן עזרא כחברת הנהלה, סמנכ"ל בכיר לקוחות פרטיים.
5. בחודש אוגוסט 2020, בהתאם להחלטת הדירקטוריון, הוגדרה מר שמעון חדד כחבר הנהלה, סמנכ"ל בכיר לקוחות עסקיים.
6. ביום 24 בספטמבר 2020 הסתיימה כהונתו של מר יצחק עזרם כדירקטור חיצוני (דירקטור חיצוני בהתאם להוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ("נב"ת 301")) בחברה.
7. ביום 18 באוקטובר 2020 סיימה הגב' סיגל ברמק את כהונתה כחשבונאית הראשית של החברה.
8. ביום 19 באוקטובר 2020 החלה הגב' מיכל מנצור חכם לכהן כחשבונאית הראשית של החברה.
9. ביום 29 באוקטובר 2020 הסתיימה כהונתה של הגב' ניצנה עדוי כדירקטורית חיצונית (בהתאם לנב"ת 301) וכדירקטורית בלתי תלויה לפי חוק החברות.

כחלק מהחלטות אסיפה כללית שנתית ומיוחדת של בעלי המניות של החברה, שהתקיימה בחודש נובמבר 2020, התקבלו החלטות למינויים של דירקטורים בחברה ובהמשך לכך באו לסיומן כהונתם של דירקטורים בחברה אשר כיהנו אותה עת, כמפורט להלן. כניסתם לתוקף של המינויים של הדירקטורים שנבחרו במסגרת אסיפת בעלי המניות כאמור נעשתה לאחר קבלת אישור המפקח על הבנקים לכהונתם.

10. ביום 30 בנובמבר 2020 סיים מר איל דשא את כהונתו כדירקטור וכיושב ראש דירקטוריון החברה.
11. ביום 30 בנובמבר 2020 הסתיימה כהונתם של מר אלדד כהנא, מר יורם ויסברם, ומר מתתיהו טל כדירקטורים בחברה.
12. ביום 1 בדצמבר 2020 מונתה גב' תמר יסעור כדירקטורית בחברה; ביום 13 בדצמבר 2020 מינה דירקטוריון החברה את גב' תמר יסעור לכהונה כיו"ר הדירקטוריון וזאת בכפוף לקבלת אישור הפיקוח על הבנקים. ביום 6 בינואר 2021 אישר הפיקוח על הבנקים את מינויה כיושבת ראש דירקטוריון החברה.
13. ביום 1 בדצמבר 2020 מונו מר דני ימין, מר אילן כהן ומר בני שיזף כדירקטורים בחברה.
14. ביום 2 בדצמבר 2020 מונה מר אמנון דיק כדירקטור בחברה.
15. ביום 2 בדצמבר 2020 מונו מר צפריר הולצברט והגב' נעמה גת כדירקטורים חיצוניים בחברה, בהתאם לנב"ת 301 וחוק החברות.



16. ביום 7 בפברואר 2021 הודיע מר שי ורדי על כוונתו לסיים את תפקידו כסמנכ"ל טכנולוגיות בחברה. מר ורדי יסיים את העסקתו בחברה ביום 30 ביוני 2021.

17. ביום 24 בפברואר 2021 מונה מר גיל טמיר כסמנכ"ל טכנולוגיות של החברה בכפוף לקבלת אישור הפיקוח על הבנקים.

18. ביום 25 באוקטובר 2020 זימנה החברה אסיפה כללית שנתית ומיוחדת במסגרתה, בין היתר, הובאו החלטות למינוי דירקטורים חיצוניים (העומדים בתנאי הוראות חוק החברות ונב"ת 301 לכהונה כדירקטורים חיצוניים) ודירקטורים 'אחרים' (קרי, שאינם דירקטורים חיצוניים) בהתאם להמלצת ועדת דירקטוריון מיוחדת למינוי דירקטורים, אשר הוסמכה לפעול כוועדה ממליצה לדירקטוריון בקשר עם תמהיל והרכב דירקטוריון החברה, ובדבר מועמדים לכהונה כדירקטורים בחברה (לאחר הליך לאיתור ומיון מועמדים פוטנציאליים).

19. ביום 29 בנובמבר 2020, התקבלו במסגרת האסיפה הכללית השנתית המיוחדת בין היתר, ההחלטות הבאות: אישור מינויים של ה"ה אילן כהן, אמנון דיק, בן שזיף, דני ימין, ותמר יסעור כדירקטורים בחברה, לתקופת כהונה של שלוש (3) שנים ואישור מינויים של ה"ה נעמה גת וצפריר הולצבלט כדירקטורים חיצוניים בחברה (דירקטורים חיצוניים לפי הוראות חוק החברות ולפי נב"ת 301), לתקופת כהונה של שלוש (3) שנים. יצוין כי כניסתם לתוקף של מינויי הדירקטורים שנבחרו, הותנתה בקבלת אישור/אי התנגדות הפיקוח על הבנקים (אשר התקבל בפועל).

#### 1.1. 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-ידיה שראוי שיהיו בדירקטוריון ובוועדת הביקורת. דירקטוריון החברה קבע כי המספר המזערי הראוי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בדירקטוריון, יהיה שלוש (3), וכי המספר המזערי הראוי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בוועדת הביקורת, יהיה שני (2) דירקטורים. נכון למועד הדוח, מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו תשעה (9) דירקטורים, מתוכם ארבעה (4) דירקטורים המכהנים בוועדת הביקורת.

1.2. חברי דירקטוריון החברה למועד הדוח

שם הדירקטור	תמוך יסעור	אילן כהן	אמנון דיק	בן שיזף	דני ימין	אברהם הוכמן	דליה נרקיס	נעמה גת	צפירי הולצבלט
מספר ת.ז.	059764498	055494736	051770568	054773080	055262034	063930853	051928695	058401522	056755051
תאריך לידה	24.8.1965	16.09.1958	20.11.1952	25.6.1957	7.6.1958	13.3.1956	2.5.1953	30.11.1963	9.11.1960
מען להמצאת כתבי בי-דין	עצמון 59, מודיעין מכבים רעות	מנחם בגין 32 ת"א, קומה 38 בניין עגול (מגדלי עזריאל).	שדרות רוטשילד 82, תל אביב	אבן סינא 34, תל אביב	שדרות רוטשילד 17, תל אביב	הארז 19, רעננה	יד המעביר 29, תל אביב	איתנים 227, נופית	לוי אשכול 14, גבעת שמואל
נתינות	ישראלית וגרמנית	ישראלית	ישראלית ואוסטרית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית
תפקיד בחברה	דירקטורית ויו"ר הדירקטוריון	דירקטור	דירקטור	דירקטור	דירקטור	דירקטור חיצוני על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות	דירקטורית חיצונית על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות	דירקטורית חיצונית על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות	דירקטור חיצוני על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות
תאריך תחילת כהונה	1.12.2020	1.12.2020	2.12.2020	1.12.2020	1.12.2020	7.10.2019	16.1.2019	2.12.2020	2.12.2020
חברות בוועדת דירקטוריון של החברה	--	חבר ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית	חבר ועדת ניהול סיכונים	יו"ר ועדת ניהול סיכונים	יו"ר ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית	חבר בוועדת הביקורת; חבר בוועדת התגמול; חבר בוועדת ניהול סיכונים	חברה בוועדת הביקורת; חברה בוועדת התגמול; חברה בוועדת ניהול סיכונים	חבר בוועדת הביקורת; חבר בוועדת התגמול; חבר בוועדת ניהול סיכונים	חבר בוועדת הביקורת; חבר בוועדת התגמול; חבר בוועדת ניהול סיכונים
האם הינו דירקטור בלתי תלוי או דירקטור חיצוני	--	--	--	--	--	דירקטור חיצוני על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות	דירקטורית חיצונית על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות	דירקטורית חיצונית על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות	דירקטור חיצוני על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות
האם בעל מומחיות או כשרות מקצועית או דירקטור חיצוני מומחה	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעלת כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעלת כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעלת כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעלת כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעלת כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעלת כשירות מקצועית	בעלת מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעלת כשירות מקצועית	בעלת מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעלת כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעלת כשירות מקצועית
האם הדירקטור הינו עובד של החברה, של חברה בת או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה והתפקיד שממלא	מכהנת בתפקיד יו"ר פעיל בשכר	לא	לא	לא	לא	לא	לא	לא	לא
השכלה	תואר ראשון במינהל עסקים וסוציולוגיה, האוניברסיטה העברית בירושלים; תואר שני במינהל עסקים, התמחות באוניברסיטה העברית בירושלים.	תואר ראשון (בהצטיינות) בכלכלה וניהול, אוניברסיטת תל-אביב; תואר שני (בהצטיינות), מינהל עסקים, בית אינסיאד פונטנבלו, צרפת.	תואר ראשון בכלכלה, אוניברסיטת תל-אביב; תואר שני במינהל עסקים, אוניברסיטת תל-אביב; תואר שני בהיסטוריה ופילוסופיה של המדעים והרעיונות, אוניברסיטת תל-אביב.	תואר ראשון בכלכלה, אוניברסיטת תל-אביב; תואר שני במינהל עסקים, התמחות במימון, האוניברסיטה העברית בירושלים; תעודת בורר בירושלים; תעודת הרצליה הבינתחומי הרצליה	B.Sc בהנדסת תעשייה וניהול, מגמת מערכות מידע, הטכניון.	BA בכלכלה – האוניברסיטה העברית בירושלים; MBA במנהל עסקים, התמחות במימון, האוניברסיטה העברית בירושלים; תעודת בורר בירושלים; תעודת הרצליה הבינתחומי הרצליה	B.A במנהל עסקים – המכללה למנהל; קורס ניהול עסקי בכיר - אוניברסיטת תל-אביב; קורס ניהול למנהלים בכירים - Insead; קורס דירקטורים - המרכז הבינתחומי הרצליה; קורס דירקטורים מתקדם - המרכז הבינתחומי הרצליה	תואר ראשון בפסיכולוגיה וספרות אנגלית, אוניברסיטת חיפה; לימודי תואר שני בשיווק, אוניברסיטת Marquette, מילווקי, ארה"ב.	רואה חשבון מוסמך (C.P.A.); תואר ראשון בכלכלה והחשבונאות (B.A), אוניברסיטת בר אילן.

שם הדייקטור	תמר יסעור	אילן כהן	אמנון דיק	בן שיוף	דני ימין	אברהם הוכמן	דליה נרקיס	נעמה גת	צפריר הולצבלט
<b>פירוש תאגידים נוספים בהם משמש כדייקטור וכן עיסוק בהמש (5) השנים האחרונות</b>	יו"ר אינטו השקעות בע"מ (משנת 2019 – ינואר 2021); דה"צית, מיטב דש (מאוקטובר 2019 – מרץ 2021); יו"ר אגודת הידידים, להקת מחול בת שבע (משנת 2019); חברה בחבר הנאמנים וחברה בוועד מנהל, ידידי מרכז רפואי רבין (משנת 2010); דירקטורית ובעלים של תמרפורמישן שירותי ייעוץ טרנספורמציה בע"מ (משנת 2019); דירקטורית ושותפה בפיתוח 3 פתרונות טכנולוגיים בע"מ (חברת ייעוץ לחברות הזנק) (משנת 2020). ייעוץ לחברות שונות (2019-2020); סמנכ"לית בכירה, ראש החטיבה לבנקאות דיגיטלית, בנק לאומי לישראל בע"מ (2016-2019); סמנכ"לית בכירה, ראש החטיבה הבנקאית, בנק לאומי לישראל בע"מ (2012-2015); יו"ר דירקטוריון, מקס איט פיננסים בע"מ (לשעבר לאומי קארד בע"מ) (2012-2017); יו"ר תפוח - עמותה לקידום עידן המידע בישראל (ע"ר) (2016-2018);	דירקטור בקו צינור אירופה אסיה בע"מ (משנת 2020); יו"ר ושותף, טמפראמד ישראל בע"מ (משנת 2019); דירקטור, מד שילד בע"מ (משנת 2016); יו"ר מועצת מנהלים, אור לנגב ולגליל (ע"ר) (משנת 2015); יו"ר דירקטוריון בהתנדבות, מסע: פרויקט לעידוד תוכניות ארוכות בישראל לצעירי העם היהודי בע"מ (חל"צ) (משנת 2011); חבר מועצה ארצית, באור ירוק - העמותה למאבק בתאונות דרכים בישראל (ע"ר) (משנת 2010 – מרץ 2021); חבר מועצת מנהלים, הקונסבטוריון הישראלי למוסיקה ת"א (ע"ר) (משנת 2010); חבר ועד מנהל, עיר דוד בע"מ (משנת 2010); יושב ראש מוקוה ישראל (2010-2017); מנכ"ל ובעלים, אילן כהן - השקעות וזמות בע"מ (משנת 2006); מנכ"ל ובעלים, פי.או.סי. חברה להשקעות (1999) בע"מ (משנת 2006); חבר ב-Advisory Board, תה ויסוצקי (ישראל) בע"מ (משנת 2006); Advisory Board בוויזארט - אונליין בע"מ (מפברואר 2021); יו"ר דירקטוריון בהינמון בע"מ (מפברואר 2021); יועץ בויגינישן שירותים בע"מ (משנת 2021); חבר מועצה ארצית, באור ירוק - העמותה למאבק בתאונות דרכים בישראל (ע"ר) (2010-2021); חבר דירקטוריון, אינטרנט גולד - קווי זהב בע"מ (בשימור) (2018-2019); שותף ומנהל פיתוח עסקי, הדקה התשעים בע"מ (2019-1998); חבר מועצת מנהלים, סגן יו"ר (יו"ר בפועל), אדמונד דה רוטשילד ניהול קרנות נאמנות (ישראל) בע"מ (2011-2017); חבר דירקטוריון ויו"ר ועדת אסטרטגיה, חבר בוועדת IT וכוח אדם, בנק דיסקונט לישראל בע"מ (2011-2017); דירקטור, USA ALON (2015-2017); דירקטור בטרופיינסס חברה ונאמנות.	בעלים ומנכ"ל, אדסנסורי (יזום ניהול וייעוץ) - יועץ לחברות בין-לאומיות בתחומי מוצרי צריכה וטלקומוניקציה (משנת 2006); דירקטור, רדיו ללא הפסקה בע"מ, רדיו צפון אחזקות בע"מ ורדיו ללא הפסקה (ניהול הפניקס פנסיה (2008-2019); יו"ר דירקטוריון, הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל בע"מ (2018-2019); יו"ר דירקטוריון, הפניקס סוכנות לביטוח (2018); דירקטור, אקסלנס השקעות בע"מ (2018-2019); דירקטור בחברות נוספות בקבוצת הפניקס (2008-2019).	יועץ לחברות טכנולוגיה, יועץ אסטרטגי וטכנולוגי (משנת 2018); יועץ ו-Advisory Board, CPGC (Cameron Pace Group China) (משנת 2018); יועץ ו-Advisory Board, APFIE (משנת 2018); דירקטור ומועסק כעובד במשרה חלקית, באקסיליון בע"מ (משנת 2020); חבר ועדת ההיגוי החבר הנאמנים, הטכניון (משנת 2018); מנכ"ל Byte Acquisition Crop (מפברואר 2021); סגן נשיא מיקרוסופט העולמית לתאגידים עסקיים בסין (2015-2018); מנכ"ל מיקרוסופט ישראל (2015-2005); יושב ראש הוועד המנהל של הטכניון (2012-2015).	דירקטור ויו"ר ועדת הביקורת בפרימיום אקספרס; דירקטור היצוני בהרי נצרת - מפעלי מים ויובי בע"מ; דירקטור ב-'משולחן לשולחן - לקט ישראל' (ע"ר); דירקטור ב'גשר אל הנוער' (ע"ר). בין השנים 2015-2017 - מנכ"ל חברת ISS ישראל	דירקטורית וחברה בוועדת הביקורת בפרימיום אקספרס; דירקטורית היצוני שטראוס; דירקטורית ויו"ר ועדת הכספים בחברה למתנסים; חברת ועדת מנהל במכללה האקדמית ת"א-יפו; חברת ועד מנהל בעמותת עלם; יו"ר המועצה הציבורית לספריות בישראל במשרד התרבות והספורט. דירקטורית היצונית על-פי נוהל בנקאי תקן 301 וחברה בוועדת הביקורת ביורופיי (זירוקרד) ישראל בע"מ (2019-2020); יו"ר שרותי כוח אדם במנפאואר (1989-2016); דירקטורית ב-E-shur (2017-2019).	סמנכ"ל מערך שיווק ופיתוח עסקי, אוניברסיטת בר-אילן (משנת 2018); דירקטורית באתגר חברה לניהול תיקי השקעות מקבוצת מזרחי-טפחות בע"מ (2016-2020); דירקטורית בשקמונה חברה ממשלתית - עירונית לשקום הדיור בחיפה בעמ (2016-2019); יועץ לחברות וארגונים בתחום השיווק והפיתוח העסקי (2014-2017); הקמת סטארטאפ בתחום הקמעונאות המקוונת (עד שנת 2017).	דה"צ, חברת רבל אי. סי. אס. בע"מ (משנת 2019); דה"צ, חברת הלל תקשורת בע"מ (משנת 2019); דה"צ, חברת הכשרת הישוב בישראל בע"מ (משנת 2019); דה"צ קבוצת חג'י יזום גדל'ן בע"מ (משנת 2018); מנכ"ל ובעלים, צפריר הולצבלט שירותי ניהול (משנת 2012); דה"צ, ש. שלמה חברה לביטוח בע"מ (2014-2020); דה"צ, חברת מבנה גדל'ן (כ.ד.) בע"מ (2009-2018); דה"צ, לעתיד - חברה לניהול קרנות פנסיה בע"מ (2017-2012).	

שם הדירקטור	תמר יסעור	אילן כהן	אמנון דיק	בן שיוף	דני ימין	אברהם הוכמן	דליה נרקיס	נעמה גת	צפריר הולצבלט
האם הדירקטור הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה	לא	לא	לא	לא	לא	לא	לא	לא	לא
האם דירקטור שהחברה רואה אותו כבעל מומחיות חשובונאית ופיננסית לצורך עמידה במספר המזערי שקבע הדירקטוריון לפי סעיף 92(א)(12) לחוק החברות	כן	כן	כן	כן	כן	כן	כן	כן	כן

1.3. נושאי משרה בכירה למועד חתימת הדוח (שאינם דירקטורים)

שם נושא המשרה הבכירה ומס' תעודת זהות	תאריך לידה	תאריך תחילת כהונה	התפקיד שממלא בחברה, בחברת בת, בחברה קשורה או בבעל העניין	האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה	השכלה		ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות
					מוסד לימודים	המקצועות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית	
<b>רון וקסלר</b> <b>024218422</b>	5.7.1969	1.2.2016	מנכ"ל; יו"ר הדירקטוריון בפרימיום אקספרס וישראל כרט מימון בע"מ ("ישראל כרט מימון")	לא	אוניברסיטת תל אביב; אוניברסיטת תל אביב; אוניברסיטת בר אילן; אוניברסיטת בר אילן	B.A בחשבונאות; LL.B במשפטים; M.B.A במנהל עסקים; ד"ר לפילוסופיה	מיום 31 בדצמבר 2020 משמש כיו"ר פרימיום אקספרס בע"מ ("פרימיום אקספרס") דירקטור במנהיגות עסקית צעירה (חל"צ); חבר הוועד המנהל בעיגול לטובה (ע"ר); חבר באגודת ידידי אוניברסיטת תל אביב (ע.ר.) בין השנים 2016-2020 מנכ"ל ביורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ ("יורופיי"). בין השנים 2016-2019 - יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל בישראל כרט (נכסים) 1994 בע"מ ("ישראל כרט נכסים") בין השנים 2016-2019 - מנכ"ל ישראל כרט מימון בין השנים 2016-2019 - דירקטור בגלובל פקטורינג בע"מ ("גלובל פקטורינג") בין השנים 2016-2018 - דירקטור בצמרת מימונים בע"מ ("צמרת מימונים") בין השנים 2013-2016 - משנה למנכ"ל ממונה על חטיבת האסטרטגיה בבנק הפועלים
<b>אמיר קושילביץ - אילן</b> <b>028987048</b>	5.2.1972	31.1.2011	חבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים ומנהל סיכונים ראשי; חבר הנהלה, מנהל סיכונים ראשי בפרימיום אקספרס	לא	אוניברסיטת בן גוריון; הטכניון	תואר שני במנהל עסקים; תואר ראשון בהנדסת אווירונאוטיקה וחלל	בין השנים 2011-2020 חבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים ומנהל סיכונים ראשי ביורופיי.
<b>הגר בן עזרא</b> <b>033462185</b>	19.2.1977	1.8.2016	חברת הנהלה, סמנכ"ל בכיר לקוחות פרטיים; חברת הנהלה, סמנכ"ל בכיר לקוחות פרטיים ובפרימיום אקספרס; דירקטורית בישראל כרט סוכנות ביטוח (2020) בע"מ; מנכ"לית בישראל כרט מימון	לא	מכללת רמת גן	תואר ראשון במדעי החברה	דירקטורית במועדון רמי לוי ומועדון לייף סטייל. בין השנים 2016-2020 חברת הנהלה, סמנכ"ל בכיר לקוחות פרטיים ביורופיי בין השנים 2014-2016 - סמנכ"לית שירות ותפעול ב-Hertz Corporation

שם נושא המשרה הבכירה ומס' תעודת זהות	תאריך לידה	תאריך תחילת כהונה	התפקיד שממלא בחברה, בחברת בת, בחברה קשורה או בבעל העניין	האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה	השכלה		ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות
					מוסד לימודים	המקצועות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית	
<b>אורי אלון</b> <b>027904994</b>	24.11.1970	10.6.2019	חבר הנהלה, משנה למנכ"ל, שיווק אסטרטגיה ודאטה; דירקטור בפרימיום אקספרס; יו"ר הדירקטוריון בישראלכרט סוכנות ביטוח (2020) בע"מ	לא	אוניברסיטת תל אביב	תואר ראשון (BA) במדעי המדינה תואר שני (MBA) בהצטיינות במנהל עסקים התמחות בשיווק קורס דירקטורים	מיום 31 בדצמבר 2020 משמש כדירקטור בפרימיום אקספרס בין השנים 2019-2020 חבר הנהלה, משנה למנכ"ל, שיווק אסטרטגיה ודאטה ביורופיי; בין השנים 2016-2020 דירקטור בלתי תלוי בחברת מהדרין בע"מ בין השנים 2013-2019 – מנכ"ל Gulliver Group, מנכ"ל (שותף), חבר דירקטוריון בכל החברות ניהול ובקרה של המנכ"לים ומנהלי המטה בקבוצה
<b>יונתן רגב</b> <b>034541847</b>	8.2.1978	1.4.2018	חבר הנהלה, סמנכ"ל מניעת הונאות ורגולציה; דירקטור בחברת פרימיום אקספרס, גלובל פקטורינג, צמרת מימונים ובישראלכרט סוכנות ביטוח (2020) בע"מ;	לא	אוניברסיטת תל אביב; האוניברסיטה העברית	תואר ראשון בכלכלה; תואר שני במינהל עסקים – התמחות במימון ובחשבונאות	מינואר 2021 חבר בהנהלה הציבורית של העמותה לקידום החינוך תל אביב יפו מיום 31 בדצמבר 2020 משמש כדירקטור בפרימיום אקספרס, חבר ועדת ביקורת פרימיום אקספרס בין השנים 2018-2020 חבר הנהלה, סמנכ"ל מניעת הונאות ורגולציה בפרימיום אקספרס וביורופיי בין השנים 2015-2018 - עוזר מנכ"ל בישראלכרט
<b>לימור שאקו</b> <b>025002023</b>	19.11.1972	1.10.2019	חברת הנהלה, סמנכ"לית משאבי אנוש; חברת הנהלה, סמנכ"לית משאבי אנוש בפרימיום אקספרס	לא	אוניברסיטת חיפה; הטכניון בית הספר לניהול להב אוניברסיטת תל אביב מישלב בית הספר ע"ש רקאנטי אוניברסיטת תל אביב	(כללי BA תואר ראשון) ומזרחנות לימודי משאבי אנוש קורס דירקטורים קורס חשבי שכר לימודי דו"חות כספיים	דירקטורית ב'מעלה' פעילה בעמותת משאבי אנוש מרצה אורחת בלימודי משאבי אנוש בין השנים 2019-2020 חברת הנהלה, סמנכ"לית משאבי אנוש ביורופיי בין השנים 2017-2019 – סמנכ"ל משאבי אנוש ותפעול – רשת ערוץ 13 בין השנים 2008-2017 – סמנכ"ל משאבי אנוש ותפעול – קבוצת שיכון ובינוי

ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות	השכלה		האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה	התפקיד שממלא בחברה, בחברת בת, בחברה קשורה או בבעל העניין	תאריך תחילת כהונה	תאריך לידה	שם נושא המשרה הבכירה ומס' תעודת זהות
	המקצועות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית	מוסד לימודים					
מעורבות במספר יוזמות לפיתוח מוצרים בתחום הפינטק בין השנים 2018-2020 מבקר פנים ביורופיי בין השנים 2011-2017 - מנהל מערך הביקורת הטכנולוגי בבנק הפועלים	תואר ראשון במדעי המחשב עם התמחות במתמטיקה	האוניברסיטה הפתוחה	לא	מבקר פנים; מבקר פנים בפרימיום אקספרס	1.5.2018	22.7.1973	<b>מנשה (מוני) אברהם</b> <b>025528530</b>
בין השנים 2017-2020 חברת הנהלה ויועצת משפטית ראשית ביורופיי בין השנים 2008 ואילך - יועצת משפטית ראשית לקבוצת ישראלכרט בבנק הפועלים	תואר ראשון משפטים; עו"ד - רישיון עריכת דין	אוניברסיטת בר אילן; לשכת עורכי הדין	לא	חברת הנהלה, סמנכ"לית מיום 19 ביולי 2017; יועצת משפטית ראשית החל מיום 30 באוקטובר 2008; חברת הנהלה ויועצת משפטית ראשית בפרימיום אקספרס; יועצת משפטית ראשית בצמרת מימונים	19.7.2017	14.5.1972	<b>נועה גיה</b> <b>29319589</b>
בשנת 2020 חשבונאית ראשית ביורופיי בין השנים 2018-2020 סגנית חשבונאית ראשי, בנק מרכזתיל דיסקונט בין השנים 2000-2017 רואת חשבון במשרד KPMG (סומך חייקין)	תואר ראשון במנהל עסקים ובחשבונאות תואר ראשון במדעי החיים	המכללה למנהל ראשון לציון אוניברסיטת בר אילן	לא	חשבונאית ראשית בישראלכרט וחברות בנות של ישראלכרט	19.10.2020	18.7.1968	<b>מיכל מנצור חכם*</b> <b>023903453</b>
מיום 31 בדצמבר 2020 משמש כמנכ"ל פרימיום אקספרס בין השנים 2018-2020 - מנהל פעילות מותג American Express בישראל בין השנים 2013-2016 - מנהל מחלקת מוצרי דיגיטל ופיתוח עסקי בבנק דיסקונט	מהנדס תעשייה וניהול, התמחות בכלכלה ומימון	הטכניון, מכון טכנולוגי לישראל	לא	מנכ"ל פרימיום אקספרס	31.12.2020	12.08.1980	<b>עידו עלמני</b> <b>040161846</b>
בשנת 2020 חבר הנהלה, סמנכ"ל כספים ביורופיי בין השנים 2013-2019 - מנכ"ל חברת הדלק טן-חברה לדלק בע"מ משנת 2019 - יו"ר דירקטוריון טן-חברה לדלק בע"מ, דירקטור ומנהל מטעם קרן APAX (חברות בתחום הבניה מתועשות, הייזום והביצוע והאשראי החוץ בנקאי) בין השנים 2018-2020 - דירקטור חיצוני בחברת ג'י.פי. גלובל פאוואר בע"מ	תואר ראשון (BA) בחשבונאות וכלכלה; תואר שני (MBA) מנהל עסקים, התמחות בייזום עסקים; רואה חשבון	האוניברסיטה העברית בירושלים	לא	חבר הנהלה, סמנכ"ל כספים; סמנכ"ל כספים בפרימיום אקספרס; יו"ר דירקטוריון ומנכ"ל ישראלכרט נכסים ודירקטור בישראלכרט מימון וגלובל פקטורינג	1.1.2020	20.7.1973	<b>ערן וקנין</b> <b>025066010</b>

ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות	השכלה		האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה	התפקיד שממלא בחברה, בחברת בת, בחברה קשורה או בבעל העניין	תאריך תחילת כהונה	תאריך לידה	שם נושא המשרה הבכירה ומס' תעודת זהות
	המקצועות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית	מוסד לימודים					
בין השנים 2016-2020 - חבר הנהלה, סמנכ"ל טכנולוגיות ביורפיי בין השנים 2011-2016 - דירקטור ויו"ר ועדת המחשוב בכ.א.ל-כרטיסי אשראי לישראל בע"מ בין השנים 2014-2016 - סגן נשיא, מנהל חטיבת מערכות תשלומים בסופרקום בע"מ	מהנדס תעשייה וניהול; מוסמך במנהל עסקים M.B.A	אוניברסיטת תל אביב	לא	חבר הנהלה, סמנכ"ל טכנולוגיות; חבר הנהלה וסמנכ"ל טכנולוגיות בפרימיום אקספרס	5.6.2016	9.4.1965	<b>שי ורדי*</b> <b>059181347</b>
בין השנים 2018-2020 - קצינת ציות ראשית ביורפיי בין השנים 2015-2018 - ראש ענף במערך הציות בבנק לאומי בין השנים 2007-2018 - עבדה במערך הציות בבנק לאומי	תואר ראשון LL.B במשפטים תואר שני LL.M במשפטים	אוניברסיטת תל אביב מכללת נתניה	לא	קצינת ציות ראשית; קצינת ציות ראשית בפרימיום אקספרס	15.7.2018	14.12.1979	<b>אורית אדלר</b> <b>037346681</b>
דירקטור בסטורנקסט ואיזימץ בין השנים 2018-2020 - חבר הנהלה, סמנכ"ל בכיר לקוחות עסקיים ביורפיי בין השנים 2017-2018 - מנהל מחלקה פיתוח עסקי ומוצרים – אגף עסקים בין השנים 2015-2017 - COO - קבוצת גולף אנד קו בע"מ	מהנדס תעשייה וניהול	שנקר	לא	חבר הנהלה, סמנכ"ל בכיר לקוחות עסקיים; סמנכ"ל בכיר לקוחות עסקיים בפרימיום אקספרס; יו"ר דירקטוריון בחברת גלובל פקטורינג וצמרת מימונים	1.11.2018	16.1.1970	<b>שמעון חדד</b> <b>024867640</b>

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

(\*)-מר אורי שוקר סיים את כהונתו כחבר הנהלה, סמנכ"ל בכיר לאשראי בחברה ביום 5 באוגוסט 2020.

גב' מיכל חכם מנצור נכנסה לתפקידה כחשבונאית הראשית ביום 19 באוקטובר 2020 והחליפה את גב' סיגל ברמק אשר כיהנה כחשבונאית הראשית עד ליום 18 באוקטובר 2020.

ביום 7 בפברואר 2021 הודיע מר שי ורדי על כוונתו לסיים את תפקידו כסמנכ"ל טכנולוגיות בחברה. מר ורדי יסיים את העסקתו בחברה ביום 30 ביוני 2021. ביום 24 בפברואר 2021 מונה מר גיל טמיר כסמנכ"ל טכנולוגיות של החברה בכפוף לקבלת אישור הפיקוח על הבנקים.



## 2. מורשי חתימה עצמאיים

נכון למועד הדוח, בחברה אין מורשי חתימה עצמאיים (כהגדרת מונח זה בסעיף 37 לחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968 ("חוק ניירות ערך")).

## 3. הביקורת הפנימית

### המבקר הפנימי הראשי

בחודש מרץ 2018, אושר בדירקטוריון החברה מינויו של מר מנשה (מוני) אברהם כמבקר הפנימי הראשי של החברה. בחודש אפריל 2018 נתקבל אישור בנק ישראל למינוי כאמור וביום 1 במאי 2018, החל מר מנשה אברהם לכהן בתפקידו. מר אברהם מועסק במשרה מלאה במעמד חבר הנהלה, בעל תואר ראשון במתמטיקה ומדעי המחשב מהאוניברסיטה הפתוחה, והינו בעל ניסיון רב בתחומי הביקורת, הבנקאות והטכנולוגיה. יצוין, כי מר אברהם עומד בתנאים הקבועים בסעיף 3(א) לחוק הביקורת הפנימית. מר אברהם אינו בעל עניין בחברה או בחברות הבנות שלה, ואינו ממלא תפקיד נוסף על תפקידו כמבקר הפנימי הראשי של החברה, בהתאם להוראות בסעיף 146(ב) לחוק החברות וסעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית.

מינוי עובדים לביקורת הפנימית והפסקת עבודתם, נעשים באישור המבקר הפנימי. עובדי הביקורת הפנימית מקבלים הוראות בענייני ביקורת רק מהמבקר הפנימי, או ממנהלים 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, לפי הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא פונקציית ביקורת פנימית ("נב"ת 307").

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

**תכנית העבודה** - הביקורת הפנימית פועלת על-פי תכנית עבודה שנתית ותכנית עבודה רב שנתית לתקופה של שלוש (3) שנים. תכנית העבודה לשנת 2020 נגזרה מתכנית העבודה הרב-שנתית, המתבססת, בין היתר על: הערכת סיכונים בישויות לביקורת; סקר סיכונים תפעוליים; מבנה ארגוני מעודכן של החברה; סבב ביקורות ביחידות השונות; וממצאים שהועלו בביקורות קודמות. לצורך התוויית תכנית העבודה, קיימה הביקורת שיחות והתייעצויות עם יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל החברה.

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

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

למבקר הפנימי הראשי שיקול דעת לסטות מתכנית העבודה, כמענה לצרכים משתנים ובלתי צפויים. לעניין זה, במסגרת תכנית העבודה הוקצו לביקורת הפנימית גם משאבים לביקורות בגין אירועים מיוחדים וכן לביקורות לא מתוכננות, לרבות ביקורות, לפי דרישה, של גורמים מוסמכים, כגון: הדירקטוריון, ועדת הביקורת, גורמי ניהול בחברה וגורמים רגולטוריים. יובהר, כי שינויים מהותיים מתכנית העבודה מובאים לדיון ואישור ועדת הביקורת והדירקטוריון.

תכנית העבודה של הביקורת הפנימית מתייחסת גם לפעילות חברות הבנות.

לאור התפשטות נגיף הקורונה בישראל בוצעו התאמות לתכנית העבודה של הביקורת הפנימית, שינויים אלו אושרו ביוני 2020.

**היקף משאבי הביקורת** - בחברה ובחברות הבנות שלה הושקעו בשנת 2020 כ-5.8 משרות מבקרים. היקף משאבי הביקורת הפנימית נקבע על בסיס תכנית העבודה השנתית.

**תגמול** – כאמור לעיל, המבקר הפנימי הינו עובד החברה. בגין שנת 2020 סך התגמול של המבקר הפנימי עמד על כ-875 אלפי ש"ח. לדעת הדירקטוריון, אין במתן התגמול האמור כדי להשפיע על שיקול דעתו המקצועי של המבקר הפנימי.

**עריכת הביקורת** - הביקורת הפנימית בחברה פועלת במסגרת החוקים, התקנות, הוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, ובכלל זה הוראות נב"ת 307, תקנים מקצועיים, הנחיות מקצועיות של לשכת המבקרים הפנימיים, והנחיות ועדת הביקורת והדירקטוריון.

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

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

דין וחשבון המבקר הפנימי - דוחות הביקורת הפנימית, לרבות דיווחים תקופתיים, מוגשים בכתב ליו"ר הדירקטוריון, ליו"ר ועדת הביקורת ולמנכ"ל החברה, ומופצים גם לחברי ועדת הביקורת. דוחות הביקורת נדונים בוועדת הביקורת בהשתתפותם של חברי ההנהלה הרלוונטיים.

**סיכום פעילות הביקורת הפנימית** - סיכום פעילות הביקורת לשנת 2020 הוגש לוועדת הביקורת בחודש ינואר 2021, וסיכום פעילות הביקורת לשנת 2019 הוגש לוועדת הביקורת במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020.

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

#### 4. שכר רואי החשבון המבקרים

##### טבלה 1 - שכר רואי החשבון המבקרים<sup>(1)</sup>

החברה		הקבוצה		
2019	2020	2019	2020	
<b>(באלפי ש"ח)</b>				
עבור פעולות הביקורת <sup>(2)</sup> :				
1,782	1,334	2,363	1,717	רואי החשבון המבקרים המשותפים
1,782	1,334	2,363	1,717	סך הכל
עבור שירותים הקשורים לביקורת:				
110	100	122	111	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותי מס <sup>(3)</sup> :				
97	36	108	40	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותים אחרים <sup>(4)</sup> :				
402	86	413	95	רואי החשבון המבקרים המשותפים
609	222	643	246	סך הכל
<b>2,391</b>	<b>1,556</b>	<b>3,006</b>	<b>1,963</b>	<b>סך הכל שכר של רואי חשבון מבקרים</b>

(1) כולל שכר ששולם ושכר שנצבר.

(2) ביקורת דוחות כספיים שנתיים, סקירת דוחות ביניים, לרבות ביקורת על הבקרה הפנימית על דיווח כספי (SOX 404) לפרטים בדבר מעבר למתווה של ביקורת דוחות כספיים על-ידי משרד רואי חשבון יחיד במהלך שנת 2020 ראה סעיף 4.1 להלן.

(3) כולל ייעוץ מס.

(4) בשנת 2019 כולל בעיקר תגמול בגין ביקורת תשקיף.

##### 4.1 רואי החשבון המבקרים של החברה:

בהתאם לאישור האסיפה הכללית של החברה מיום 16 ביולי 2020, החל ממועד פרסום דוחותיה הכספיים של החברה לרבעון הראשון של שנת 2020, הסתיימה כהונת משרד זיו האפט, רואי חשבון (BDO) (אשר מונו לרואי החשבון המבקרים של החברה בחודש ינואר 2000) כרואי חשבון מבקר (משותף) של החברה, והחל מאותו מועד משרד סומך חייקין, רואי חשבון (KPMG) המשיך בתפקידו כרואי חשבון מבקר יחיד של החברה. לפרטים ראה דוח זימון האסיפה הכללית האמורה (דוח משלים) שפרסמה החברה ביום 5 ביולי 2020 (אסמכתא מספר: 2020-01-071529) ודוח תוצאות האסיפה האמורה מיום 16 ביולי 2020 (אסמכתא מספר: 2020-01-076227), הכלולים בדוח זה על דרך ההפניה. בחודש נובמבר 2020 אישרה האסיפה הכללית של בעלי המניות של החברה את הארכת תקופת כהונתו של משרד סומך חייקין, רואי חשבון (KPMG) כרואי חשבון מבקר בתוקף עד לתום האסיפה הכללית השנתית הבאה של בעלי המניות של החברה. סומך חייקין, רואי חשבון (KPMG) - רחוב הארבעה 17, תל אביב, מונו לרואי החשבון המבקרים של החברה בחודש ינואר 1999.

## 5. שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין

להלן נתונים אודות התגמולים שניתנו על-ידי החברה או על-ידי אחר, כפי שהוכרו בדוחות הכספיים של שנת 2020, לכל אחד מחמשת (5) בעלי התגמולים הגבוהים ביותר מבין נושאי המשרה הבכירה בחברה או בתאגיד בשליטתה, בקשר עם כהונתם בחברה או בתאגיד בשליטתה; לכל אחד משלושת (3) נושאי המשרה הבכירה בעלי התגמולים הגבוהים ביותר בחברה שהתגמולים ניתנו לו בקשר עם כהונתו בישראל כעצמה (שאינו נמנה על מקבלי התגמולים הגבוהים ביותר הנזכרים לעיל); ולכל בעל עניין בחברה (שאינו נמנה על מקבלי התגמולים הגבוהים ביותר הנזכרים לעיל), למעט חברה בת של החברה, שהתגמולים ניתנו לו על-ידי החברה או על-ידי תאגיד בשליטתה, בקשר עם שירותים שנתן כבעל תפקיד בחברה או בתאגיד בשליטתה (אף אם אינו נושא משרה בכירה):<sup>118</sup>

### טבלה 2 - שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין

שנת 2020<sup>(1)</sup>

שם	תפקיד	היקף משרה	שיעור אחזקה בדון החברה	משכורת <sup>(6)</sup>	תגמולים בעבור שירותים ואחרים (באלפי ש"ח)				הלוואות		
					מענקים ותשלומים אחרים	עסקאות תשלום מבוסס מניות	שווי הטבות שווי	פיצויים תגמולים, פנסיה, קרן השתלמות, חופשה ביטוח לאומי וכו'	סך הכל המשכורות והדוצאות הלוואות	יתרה לתום התקופה	הלוואות שניתנו בתנאי הטבה
תמר יסעור <sup>(2)</sup>	יו"ר דירקטוריון ישראל כרס	75%	-	75	-	-	14	89	-	-	-
ד"ר רון וקסלר	מנכ"ל, יו"ר דירקטוריון פרמיום אקספרס וישראל כרס מימון	100%	-	1,846	-	139	338	2,323	-	-	47
איל דשא <sup>(3)</sup>	יו"ר דירקטוריון ישראל כרס, יורופי ופרמיום אקספרס	75%	-	1,717	-	12	312	2,041	-	-	82
ערן וקנין	חבר הנהלה, סמנכ"ל בכיר, CFO <sup>(4)</sup>	100%	-	930	70	155	273	1,428	-	-	2
אורי אלון	חבר הנהלה, משנה למנכ"ל, מנהל תחום השיווק, דיגיטל ודאטה, דירקטור בפירמיום אקספרס, יו"ר הדירקטוריון בישראל כרס סוכנות ביטוח (2020) בע"מ	100%	-	930	70	141	246	1,387	-	-	36
דליה גפן <sup>(5)</sup>	מנכ"לית גלובל פקטוריינג	100%	-	888	66	187	195	1,336	-	-	22

- (1) לפרטים נוספים אודות המענקים לשנת 2020 ראה ביאורים ה.22 ו-ו.22 לדוחות הכספיים לשנת 2020. בשנת 2020 סכומי המענקים הכלולים בטבלה לעיל, היו מבוססים על אומדן, והסכומים הסופיים נקבעו במועד מאוחר יותר למועד חתימת הדוחות הכספיים והובאו לאישור האורגנים המוסמכים.
- (2) ביום 13 בדצמבר 2020 מונתה הגב' תמר יסעור ליושבת ראש דירקטוריון ישראל כרס.
- (3) ביום 30 בנובמבר 2020 חדל מר דשא מלכהן כיושר ראש דירקטוריון קבוצת ישראל כרס.
- (4) ביום 16 במרץ 2021 אישר דירקטוריון החברה את מינויו של מר וקנין למשנה למנכ"ל, CFO, החל מיום 1 באפריל 2021.
- (5) ביום 31 באוגוסט 2020 חדלה הגב' דליה גפן מלכהן כחברת הנהלה בחברה.
- (6) כחלק מתהליך ההתייעלות שבוצע עם פרוץ מגיפת הקורונה, הופחת זמנית שכר הבסיסי של נושאי המשרה ב-20% למשך שלושה חודשים במהלך השנה.
- (7) הנתונים מייצגים יתרות בכרטיסי חיוב במהלך העסקים הרגיל לתום התקופה הרלוונטית.

<sup>118</sup> תנאי העסקתם של נושאי המשרה המפורטים בטבלה להלן מתוארים בהמשך סעיף זה. לעניין סעיף זה, "שכר", "תגמול" ו-"תשלום מבוסס מניות" – כהגדרתם בתקנה 21 לתקנות ניירות ערך (דוחות תקופתיים ומיידיים), תש"ל-1970. לפרטים אודות מדיניות התגמול של החברה, לרבות מנגנונים לקביעת תקציב ומתכונת מענקים לפונקציות שונות בחברה, ראה ביאור ו.22 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

עלות העסקתם של נושאי המשרה בחברה כוללת שכר חודשי (הכולל בחובו רכיב קבוע) צמוד למדד בהתאם למנגנון המפורט בהסכם העסקה והטבות נלוות, לרבות רכב, חופשה, מחלה, דמי הבראה, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות. כמו-כן, חלק מנושאי המשרה זכאים לתגמול שנתי צמוד למדד (בהתאמה לחלקיות שנה) שאינו נושא הפרשות סוציאליות ("התגמול השנתי חלף תגמול הונו") אשר ישולם לנושאי המשרה כאמור במזומן. אם בעתיד ישראכרט תשנה את מדיניותה בנושא תגמול הונו יהיו האורגנים של ישראכרט רשאים לפי שיקול דעתם הבלעדי להחליף את התגמול השנתי חלף תגמול הונו כאמור ברכיב הונו. בנוסף לאמור לעיל, נושאי המשרה בחברה עשויים להיות זכאים למענק שנתי, בכפוף לאישור הדירקטוריון ובהתאם לתכנית התגמול של החברה.

**מענק היפרדות לנושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים.** בחודש מרץ 2019 אישרו האורגנים המוסמכים של החברה מתן מענק בגין הליך ההיפרדות מבנק הפועלים לנושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים אשר הותנה במכירת 20% מהון המניות המונפק של החברה על-ידי בנק הפועלים במועד המכירה הראשונה של מניות החברה לציבור (בסעיף זה: "תנאי הסף"), מחציתו שולמה בסמוך להתקיימות 'תנאי הסף', והיתרה תשולם בשלושה (3) תשלומים שווים על פני שלוש (3) שנים (תשלומים נדחים), כאשר התשלום הראשון ישולם כשנה לאחר מועד הרישום של מניות החברה למסחר; התשלום השני ישולם כשנה לאחר התשלום הראשון ובלבד שעד לאותו מועד לא יחזיק הבנק כלל בהון המניות המונפק של החברה; והתשלום השלישי ישולם שנה לאחר התשלום השני (ובלבד שקמה זכאות לקבלת התשלום השני).

במהלך חודש אפריל 2019 השלים בנק הפועלים הצעת מכר ראשונה לציבור של מניות החברה, באופן בו התקיים 'תנאי הסף' והתקיימו התנאים למתן המענק לעובדים כאמור לעיל.

בהתאם לתוצאות הצעת המכר ולהסכמות בדבר חישוב גובה המענקים, המענק לכלל העובדים ונושאי המשרה הבכירה כאמור לעיל (לרבות מענק היפרדות לעובדים בחוזים אישיים שאינם נושאי משרה בכירה) הסתכם לכ-68 מיליון ש"ח (מתוכו כ-6 מיליון ש"ח בגין נושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים). בנק הפועלים יישא בעלות המענק כאמור למעט סכום של כ-5 מיליון ש"ח. במהלך חודש מאי 2019 שולם התשלום הראשון לעובדים ונושאי משרה בכירה כאמור ובחודש יוני 2019 העביר בנק הפועלים את חלקו בעלות המענק בגין התשלום ששולם כאמור. בחודש אפריל 2020 שולמה המחצית השנייה של מענק ההיפרדות לעובדי החברה, וכן שליש מתוך המחצית השנייה לנושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים. במהלך חודש יוני 2020 שולם בנק הפועלים לחברה את חלקו השני במענק ההיפרדות.

לעניין ההשפעה החשבונאית בדוחותיה הכספיים של החברה של יישום מענקי ההיפרדות לעובדים ולנושאי משרה בחברה, ראה ביאור 22.1 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

**מר איל דשא** - לתמצית תנאי העסקתו של מר דשא, יו"ר דירקטוריון החברה לשעבר, ראה ביאור 22.ג. לדוחות הכספיים לשנת 2020.

**גב' תמר יסעור** - בחודש דצמבר 2020 מונתה הגב' תמר יסעור כדירקטורית בחברה ונבחרה על-ידי דירקטוריון החברה לכהונה כיו"ר דירקטוריון פעיל של החברה. לפרטים אודות תנאי התגמול בגין כהונתה כאמור ראה ביאור 22.ג. לדוחות הכספיים לשנת 2020.

**ד"ר רון וקסלר** - לתמצית תנאי העסקתו של ד"ר וקסלר, ראה ביאורים 22.ד. ו-22.ה. לדוחות הכספיים לשנת 2020.

בהמשך למפורט בביאור 22.ו. לדוחות הכספיים לשנת 2020, החברה פועלת לעריכת עדכון למדיניות התגמול שלה לנושאי משרה, באופן בו, בין היתר, יחול עדכון בתקרת התגמול הקבוע והמשתנה ובשיעור ואופן מתן תגמול הונו המופיעים במדיניות התגמול הקיימת של החברה, לאור זאת שהחברה איננה יותר חלק ממדיניות התגמול של בנק הפועלים; וייקבעו מגבלות הנותנות מענה לצורכי החברה ובהתאם למקובל בשוק. יצוין, כי על החברה חלות בהקשר זה הוראות דין שונות, ובכללן הוראת ניהול בנקאי תקין 301A בנושא מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי ("נב"ת 301A"). למועד חתימת הדוח, טרם התקבל אישור האסיפה הכללית של החברה לשינויים כאמור. ככל ותיקון מדיניות התגמול של החברה יאושר כאמור, עשויים להיות משולמים לנושאי המשרה בחברה (לפי העניין והחלטת האורגנים הרלוונטיים בחברה) מענקים בגין שנת 2020 עד גובה תקרות מדיניות התגמול המעודכנת, כפי שיהיו. נתוני התגמול המובאים בטבלה בסעיף זה הינם בהתאם לתקרות מדיניות התגמול הקיימת של החברה, טרם עדכונה כאמור (ככל ויאושר).

119 יצוין, כי בהסכמי העסקה הנוכחיים של כל נושאי המשרה המתוארים להלן, קיימת הוראה על-פיה הדירקטוריון רשאי לדון ולהתאים את תנאי התגמול אם ובמידה שישתנה הדין בנושא תגמול לנושאי משרה ומנהלים באופן שיחול על החברה, וזאת גם לנוכח הוראות המפקח על הבנקים בדבר האפשרות לדרוש השבת תשלומים משתנים שקיבלו נושאי המשרה מהחברה במשך תקופה קצובה של חמש (5) עד שבע (7) שנים לאחר התשלום. בנוסף, נושאי המשרה האמורים התחייבו, בהתאם להוראות המפקח על הבנקים, כי לא ייצרו הסדרי גידור פריטים המבטלים את השפעת הרגישות לסיכון הגלום בתגמולים שניתנו על-ידי החברה.

## להלן תמצית תנאי העסקת יתר נושאי המשרה המפורטים לעיל (לפי סדר הא'-ב')

**גב' דלית גפן** - החל מחודש מרץ 2016 ועד לחודש אוקטובר 2018, הועסקה הגב' גפן כעובדת מושאלת מבנק הפועלים בתפקיד מנכ"ל גלובל פקטורינג. החל מחודש אוקטובר 2018, הסתיימו יחסי העבודה בינה לבין בנק הפועלים והגב' גפן נקלטה בישראל ככירה וכיהנה כסמנכ"ל אשראי ומימון של החברה (וזאת בד בבד לכהונתה כיו"ר גלובל פקטורינג), עד ליום 1 בינואר 2020. החל מאותו מועד ועד ליום 31 באוגוסט 2020, כיהנה הגב' גפן כמנכ"ל גלובל פקטורינג וכחברת הנהלה ממונה על אשראי מסחרי וכפופה לסמנכ"ל אשראי ומימון של החברה והיתה חברת הנהלה אשר אינה נושאת משרה בכירה בחברה, החל מיום 1 בספטמבר 2020 ממשיכה הגב' גפן לכהן כמנכ"ל גלובל פקטורינג בכפיפות למנהל האשראי העסקי בחטיבת לקוחות עסקיים, וחדלה לכהן כחברת הנהלה בחברה. עם קליטתה של הגב' גפן בחברה מועסקת הגב' גפן בהתאם לתנאי הסכם העסקה אישי, אשר הינו לתקופה קצובה עד ליום 30 בספטמבר 2021 (עם אפשרות לכל צד לסיים את ההתקשרות בהודעה מוקדמת בת תשעים (90) יום, או בתקופה קצרה יותר בנסיבות מסוימות שנקבעו בהסכם). יצוין, כי סך התגמול השנתי חלף תגמול הוני לו זכאית גב' גפן הינו בסך של כ- 132 אלף ש"ח לשנה צמוד למדד (בהתאמה לחלקיות שנה).

**מר אורי אלון** - מכהן כמשנה למנכ"ל לאסטרטגיה, דאטה ושיווק של ישראל כרט החל מיום 10 ביוני 2019 בהתאם להסכם עבודה אישי. הסכם העסקתו של מר אלון כאמור הינו לתקופה קצובה עד ליום 10 ביוני 2022 (עם אפשרות לסיים את ההתקשרות בהודעה מוקדמת בת תשעים (90) יום בנסיבות של סיום על-ידי החברה או סיום על-ידי העובד, או בתקופה קצרה יותר בנסיבות מסוימות שנקבעו בהסכם). בהתאם להסכם העסקה האישי עם מר אלון, עלות העסקתו כללה שכר חודשי (הכולל בחובו רכיב קבוע), בהתאם למנגנון המפורט בהסכם העסקה וכן הטבות נלוות, לרבות אחזקת רכב, חופשה, מחלה, דמי הבראה, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות. בנוסף לאמור לעיל, מר אלון קיבל מענק שנתי, בהתאם לתכנית התגמול.

**מר ערן וקנין** - מכהן כסמנכ"ל בכיר CFO<sup>120</sup> מיום 1 בינואר 2020 בהתאם להסכם עבודה אישי. הסכם העסקתו של מר וקנין כאמור הינו לתקופה קצובה עד ליום 31 בדצמבר 2022 (עם אפשרות לסיים את ההתקשרות בהודעה מוקדמת בת תשעים (90) יום בנסיבות של סיום על-ידי החברה או סיום על-ידי העובד, או בתקופה קצרה יותר בנסיבות מסוימות שנקבעו בהסכם). בהתאם להסכם העסקה האישי עם מר וקנין, עלות העסקתו כללה שכר חודשי (הכולל בחובו רכיב קבוע), בהתאם למנגנון המפורט בהסכם העסקה וכן הטבות נלוות, לרבות אחזקת רכב, חופשה, מחלה, דמי הבראה, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות. בנוסף לאמור לעיל, מר וקנין קיבל מענק שנתי, בהתאם לתכנית התגמול.

**חברי הדירקטוריון** - בהתאם להחלטת האורגנים המוסמכים של החברה, החל משנת 2019, גמול הדירקטורים בחברה (לרבות דירקטורים חיצוניים, אך למעט הדירקטורים שהיו עובדי הבנק ולמעט יו"ר דירקטוריון פעיל של החברה) ייקבע בהתאם לתקנות החברות (כללים בדבר גמול והוצאות לדירקטור חיצוני), התש"ה-2000 ("תקנות הגמול"), באופן בו רכיב הגמול השנתי ורכיב גמול ההשתתפות בגין כל ישיבה יעמדו על הסכום המירבי לדירקטור חיצוני או לדירקטור חיצוני מומחה, לפי העניין, על-פי דרגתה של החברה על-פי אותן תקנות. כמו-כן, דירקטורים בחברה המכהנים גם בפרימיום אקספרס ויורופיי (עד מיזוגה עם ולתוך ישראל כרט) (בפסקה זו – "**חברות הבת**"), יהיו זכאים בגין כהונתם כדירקטורים בחברות הבת (וכל עוד החברות הבת הינן בבעלות מלאה של ישראל כרט), לגמול הכולל רכיב גמול השתתפות בגין כל ישיבה, כאשר ביורופיי ייקבע גמול כאמור על-פי 'הסכום המזערי' הקבוע בתקנות הגמול ובפרימיום אקספרס על-פי 'הסכום הקבוע' באותן תקנות, והכל על-פי דרגתה של החברה הבת הרלוונטית על-פי תקנות הגמול, ובלבד שסך הגמול לו יהיה זכאי דירקטור כאמור בשנה קלנדרית בגין כהונה בכלל חברות הבת לא יעלה על הקבוע בתקנות החברות (ענינים שאינם מהווים זיקה), תשס"ז-2006 (היינו, לא יעלה על סך רכיב הגמול השנתי המירבי לדירקטור חיצוני או לדירקטור חיצוני מומחה, לפי העניין, על-פי דרגתה של ישראל כרט על-פי תקנות הגמול). עלות תגמול כלל הדירקטורים (המשולם להם על-ידי החברה והחברות הבנות) (בעיקר פרימיום אקספרס) בגין כהונתם כאמור), הסתכמה בשנת 2020 בכ-3 מיליון ש"ח. לפרטים אודות תגמול יו"ר הדירקטוריון (לשעבר) בתקופה האמורה, ראה הפירוט לעיל.

**ביטוח, שיפוי ופטור דירקטורים ונושאי משרה** - לפרטים אודות פוליסות ביטוח לנושאי משרה שרכשה החברה, כתבי שיפוי וכתבי פטור לנושאי משרה בחברה, ראה סעיף 6.1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020 להלן.

<sup>120</sup> ביום 16 במרץ 2021 אישר דירקטוריון החברה את מינויו של מר וקנין למשנה למנכ"ל, CFO, החל מיום 1 באפריל 2021.

לצרכי השוואה, להלן נתונים אודות התגמולים שניתנו על-ידי החברה או על-ידי אחר, כפי שהוכרו בדוחות הכספיים של החברה לשנת 2019, לכל אחד מחמשת (5) בעלי התגמולים הגבוהים ביותר מבין נושאי המשרה הבכירה בחברה או בתאגיד בשליטתה באותה תקופה, בקשר עם כהונתם בחברה או בתאגיד בשליטתה; לכל אחד משלושת (3) נושאי המשרה הבכירה באותה תקופה בעלי התגמולים הגבוהים ביותר בחברה שהתגמולים ניתנו לו בקשר עם כהונתו בישראל עצמה (שאינו נמנה על מקבלי התגמולים הגבוהים ביותר הנזכרים לעיל); ולכל בעל עניין בחברה באותה תקופה (שאינו נמנה על מקבלי התגמולים הגבוהים ביותר הנזכרים לעיל), למעט חברה בת של החברה, שהתגמולים ניתנו לו על-ידי החברה או על-ידי תאגיד בשליטתה, בקשר עם שירותים שנתן כבעל תפקיד בחברה או בתאגיד בשליטתה (אף אם אינו נושא משרה בכירה):

### שנת 2019

הלוואות				תגמולים בעבור שירותים ואחרים (כאלפי ש"ח)					פרטי מקבל התגמולים				
שם	תפקיד	היקף משרה	שיעור אחזקה בהון החברה	משכורת	מענקים ותשלומים אחרים <sup>(1)</sup>	עסקאות תשלום מבוסס מניות	שווי הנוטות נוספות	פיצויים תגמולים, פנסיה, קרן השתלמות, זמשה ביטוח לאומי וכו'	סך הכל המשכורות והדמיאות העלויות	הלוואות שניתנו בתנאי הטובה			יתרה לתום התקופה של הלוואות שניתנו בתנאים רגילים <sup>(2)</sup>
										יתרה לתום התקופה	תקופה ממוצעת עד לפירעון (בשנים)	ההטבה שניתנה במהלך התקופה	
איל דשא	יו"ר דירקטוריון ישראלכרט	75%	-	1,711	-	-	3	415	2,129	-	-	-	131
ד"ר רון וקסלר	מנכ"ל ישראלכרט, יורופיי ופרימיום אקספרס	100%	-	1,926	1,720	-	141	306	4,093	-	-	-	138
רם גב	לשעבר, סמנכ"ל הכפיים בישראלכרט	100%	-	849	1,056	-	81	783	2,769	-	-	-	21
מאורה שלגי	לשעבר, סמנכ"ל משאבי אנוש	100%	-	729	733	-	155	622	2,239	-	-	-	49
דלית גפן	ממונה על אשראי מסחרי, מנכ"לית גלובל פקטוריינג ויו"ר דירקטוריון צמרת	100%	-	1,041	692	-	62	157	1,952	-	-	-	16
שי ורדי	סמנכ"ל טכנולוגיות	100%	-	754	719	-	99	285	1,857	-	-	-	18
אורי אלון	מנהל למנכ"ל, מנהל תחום השיווק, דיגיטל ודאטה, אסטרטגיה ופיתוח עסקי	100%	-	508	292	-	21	139	960	-	-	-	48

- (1) בשנת 2019 המענקים המוצגים בטבלה כוללים גם מענק היפרדות חד-פעמי, אשר מומן על-ידי בנק הפועלים. לפרטים נוספים אודות מענק ההיפרדות החד-פעמי ויתר המענקים לשנת 2019 ראה ביאורים 22.ו-22.ו לדוחות הכספיים לשנת 2019.
- (2) בשנת 2019 סכומי המענקים הכוללים בטבלה לעיל, היו מבוססים על אומדן, והסכומים הסופיים נקבעו במועד מאוחר יותר למועד חתימת הדוחות הכספיים והובאו לאישור האורגנים המוסמכים.
- (3) הנתונים מייצגים יתרות בכרטיסי חיוב במהלך העסקים הרגיל לתום התקופה הרלוונטית.

לפרטים והסברים אודות שכר ותנאי הכהונה של נושאי המשרה/בעלי העניין המפורטים בטבלה לעיל בגין שנת 2019, ראה סעיף 5 בדוח ממשל תאגידי של החברה לשנת 2019.

## 6. עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים

החברה פועלת בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 312 בנושא עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים ("נב"ת 312"), בקשר עם עסקאות עם צדדים קשורים. כמו-כן, אימצה החברה כללים וקווים מנחים לסיווגן של עסקאות של החברה עם בעל שליטה כעסקאות זניחות וחריגות, אשר ישמשו את החברה (ככל וקיים בעל שליטה בה) בין היתר לקבלת החלטות בקשר עם אישורן של עסקאות ודיווח אודותן במסגרת הדוח השנתי ובתשקיף (ככל ונדרש). לפרטים נוספים בעניין זה ראה סעיף 6.6 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

למיטב ידיעת החברה, להלן פרטים ביחס לכל עסקה, אשר החברה ו/או תאגידיה בשליטה ו/או חברות קשורות שלה, התקשרו בה עם בעלי השליטה בחברה (לשעבר) או שלבעלי השליטה בחברה (לשעבר) עניין אישי בה, בשנת 2020, או במועד מוקדם יותר אם היא היתה עדיין בתוקף במהלך שנת הדוח. לשלמות התמונה, הפרטים כאמור בסעיף זה מובאים בקשר עם התקשרויות עם בנק הפועלים בשים לב לכך כי עד לחודש מרץ 2020 היווה בנק הפועלים בעל שליטה בחברה ומאז אותו מועד הוא אינו מהווה עוד בעל שליטה והחברה הינה תאגיד ללא גרעין שליטה. להודעת בנק הפועלים על חלוקה בעין של מלוא מניות החברה המוחזקות על-ידיו, בעקבותיה חזל מלהחזיק בחברה, ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020:

### 6.1. ביטוח, שיפוי ופטור נושאי משרה

#### שיפוי ופטור

בחודשים אפריל ומאי 2018, אישרו האורגנים המוסמכים של החברה את התקשרויות החברה שלהלן בקשר עם שיפוי ופטור נושאי משרה:<sup>121</sup>

(א) הענקת כתבי שיפוי לנושאי משרה בחברה, לרבות בגין כהונתם, על-פי בקשתה של החברה, כנושא משרה בחברה אחרת כלשהי שהחברה מחזיקה בה מניות, במישרין או בעקיפין, או שלחברה עניין כלשהו בה (לרבות חברה אחת של החברה) ("חברה קשורה"), וכן לעובדי החברה שהינם נושאי משרה בחברה קשורה (ואינם נושאי משרה בחברה), ולרבות לנושאי משרה ו/או עובדים כאמור אשר לבעל השליטה בחברה יש עניין אישי במתן השיפוי להם – והכל כפי שיהיו מעת לעת; על-פיהם התחייבה החברה לשפות את נושאי המשרה בשל כל חבות או הוצאה, שתוטלנה עליהם ו/או שיוציאו עקב פעולות שעשו, לרבות כל החלטה ו/או מחל או כל נגזרת שלה ולרבות פעולותיהם של נושאי המשרה לפני מועד הענקת כתב השיפוי, ו/או שיעשו בתוקף היותם נושאי משרה בחברה ו/או בחברה קשורה, והכל עד כמה שמותר הדבר על-פי הדין ובגין אירועים, חבות ו/או הוצאה כמפורט בכתב השיפוי ובכפוף לתנאים שנקבעו בו.

סכום השיפוי המצטבר לכלל נושאי המשרה שתעמיד החברה מכוח כתבי השיפוי שהוענקו ו/או יוענקו לנושאי משרה כאמור, בגין חבות כספית שתוטל על נושא המשרה לטובת אדם אחר על-פי פסק דין, לרבות פסק דין שיינתן בפשרה או פסק בורר שיאושר בידי בית משפט, ובלבד שהחבות קשורה, במישרין או בעקיפין, לאחד או יותר מן האירועים המפורטים בתוספת לכתב השיפוי, לא יעלה על 30% מההון המיוחס לבעלי המניות של החברה על-פי דוחותיה הכספיים (המאוחדים) האחרונים (שנתיים או רבעוניים) הידועים לפני תשלום השיפוי בפועל.<sup>122</sup>

לשלמות התמונה, יצוין כי קודם להחלטת ההענקה של כתבי השיפוי כאמור הוענקו כתבי שיפוי לנושאי משרה בחברה, יורופיי ופרימיום אקספרס (כפי שהיו מעת לעת, ולרבות נושאי משרה שלבנק הפועלים היה עניין אישי בהענקת כתבי השיפוי להם) מכוח החלטות האורגנים בחברות האמורות משנת 2012. בחודש מאי 2018 עודכנו נוסחי כתבי השיפוי בהתאם לתנאים המפורטים לעיל. הוראות כתב השיפוי המעודכן כאמור גוברות על כתב שיפוי קודם, אלא אם על-פי תנאיו הוא מרע את תנאיו של כתב שיפוי קודם שהוענק.

(ב) הענקת כתבי פטור לנושאי משרה בחברה, לרבות בגין כהונתם, על-פי בקשתה של החברה, כנושא משרה בחברה קשורה, וכן לעובדי החברה שהינם נושאי משרה בחברה קשורה (ואינם נושאי משרה בחברה), ולרבות לנושאי משרה ו/או עובדים כאמור אשר לבעל השליטה בחברה יש עניין אישי במתן הפטור להם – והכל כפי שיהיו מעת לעת; על-פיהם התחייבה החברה לפטור את נושא המשרה מאחריות כלפיה בשל כל נזק מכל סוג שנגרם או ייגרם, במישרין או

<sup>121</sup> "נושא משרה" - כהגדרת המונח בחוק החברות ולרבות יועץ משפטי ומזכיר חברה.

כן יצוין לשלמות התמונה, כי האורגנים המוסמכים של יורופיי (במועד הקודם למיזוגה לחברה) ופרימיום אקספרס אישרו החלטות דומות במהותן ביחס להענקת כתבי שיפוי וכתבי פטור, החלות בקשר עם נושאי המשרה בהן (לפי העניין) (לרבות, לפי העניין, ביחס לנושאי משרה בהן כאמור שהינם גם נושאי משרה בחברה עצמה).

<sup>122</sup> סכום השיפוי המירבי כאמור בכתבי השיפוי שאושרו להענקה לנושאי משרה על-ידי יורופיי ופרימיום אקספרס הינו 30% יורופיי/50% פרימיום אקספרס מההון המיוחס לבעלי המניות של החברה הרלוונטית על-פי דוחותיה הכספיים האחרונים (שנתיים או רבעוניים) הידועים לפני תשלום השיפוי בפועל.

בעקיפין, לחברה ו/או לחברה אחרת כלשהי בקבוצה, עקב כל החלטה, מעשה או מחדל (לרבות כל נגזרת של הנ"ל) המהווה הפרת חובת זהירות על-ידי נושא המשרה; והכל עד כמה שמותר הדבר על-פי הדין ובכפוף לתנאים שנקבעו בכתב הפטור.

על אף האמור לעיל, הפטור הנ"ל לא יחול ביחס למעשה או מחדל של נושא המשרה בנוגע להחלטה או עסקה שלבעל השליטה או לנושא משרה כלשהו בחברה יש בה עניין אישי, למעט כל מעשה או מחדל של נושא המשרה בנוגע להחלטה או עסקה כאמור הקשורה (במישרין או בעקיפין) ליישומו של החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשנ"ז-2017 ("חוק שטרוב") ו/או הנעשית אגב או כחלק מההיערכות ליישומו ("הסייג").<sup>123</sup> למען הסר ספק מובהר, כי מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, כתב הפטור יחול ויעמוד בתוקפו (בכפוף לתנאיו), בין היתר, ביחס לכל מעשה או מחדל של נושא המשרה בנוגע להחלטה או עסקה שעניינן הליך מכירת מניות החברה לצד שלישי על-ידי בנק הפועלים, חלוקתן כדיבידנד בעין (ככל ועד כמה שהדין מתיר לפטור בגינה) ו/או הצעתן לציבור על-ידי בנק הפועלים, מכירת החזקות הבנק בפרימיום אקספרס (ובכלל זה רכישתן על-ידי החברה) והתקשרויות בהסכמי תפעול והנפקה עם בנק הפועלים.

## ביטוח

בחודש פברואר 2019, אישרו האורגנים המוסמכים של החברה את התקשרויות/החלטות החברה שלהלן בקשר עם ביטוח נושאי משרה:<sup>124</sup>

### פוליסת Run Off

[א] כי עד המועד הקובע<sup>125</sup> וכן לאחריו לתקופה של 7 שנים, נושאי המשרה של החברה והחברות הקשורות ימשיכו להיות מכוסים בביטוח אחריות נושאי משרה של בנק הפועלים, בהתאם לתנאי הפוליסה שיחולו על כלל נושאי המשרה בבנק (וכפוף לאישורים בבנק אם יידרשו) וזאת בגין כהונתם עד למועד הקובע. הכיסוי הביטוחי יהיה בהתאם ובכפוף לתנאי הפוליסה שתהא בתוקף במועד בו הוגשה הודעה על תביעה למבטח. הכיסוי הביטוחי כאמור כפוף להוראות הדין, לאישור האורגנים והמוסדות המוסמכים של הבנק ולאפשרות לקבל כיסוי משוק הביטוח. החברה תישא בכל העלויות הנוגעות להגשת תביעות למבטחים בגין אירועי עבר כנגד נושאי משרה בקבוצה, לרבות תשלומי השתתפות עצמית הנקובה בפוליסה הרלוונטית.

[ב] כי לאחר המועד הקובע, ובהתאם לזמינות הכיסוי הביטוחי בשוק הביטוח למוסדות פיננסיים, החברה תהיה רשאית לרכוש כיסוי חלופי לפעילות העבר של נושאי המשרה (שיבוא במקום הכיסוי במסגרת הפוליסה של הבנק כאמור בסעיף [א] לעיל), המכהנים ושכיהנו בחברה ו/או בחברה קשורה שלה לתקופה של 7 שנים מהמועד הרלוונטי לרכישת הפוליסה ("תקופת ביטוח ה-Run Off") והמכסה תביעות שתוגשנה במהלך תקופת ביטוח ה-Run Off, בגין פעילותם של נושאי המשרה כאמור בתפקידים ככאלה טרם ועד המועד הקובע ("פוליסת ה-Run Off") בגבולות אחריות הכיסוי הביטוחי שלא יעלו על 100 מיליון דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (בצירוף הוצאות משפט סבירות נוספות כחוק).

### פוליסת POSI

[ג] בחודש מרץ 2019 התקשרו החברה, באמצעות בנק הפועלים וביחד עם הבנק, בביטוח מסוג POSI (Public Offering of Securities Insurance), המשותף לחברה ולבנק הפועלים, הכולל גם כיסוי לנושאי משרה בחברה בגין הנפקה של מניות וניירות ערך המירים של החברה שיוצעו לציבור על-ידי בנק הפועלים, והנפקה ראשונה של אגרות חוב על-ידי החברה מיום 14 באפריל 2019, בגבול אחריות של 200 מיליון דולר ארה"ב (בצירוף הוצאות משפט סבירות נוספות כחוק). הפרמיה לתקופה של כחמש שנים, בה נשאה החברה, הינה בשיעור של 50% מהפרמיה בפוליסה, דהיינו כ-550 אלפי דולר ארה"ב. סכום ההשתתפות העצמית אשר תישא בו החברה לא יעלה על 200 אלפי דולר ארה"ב לתביעה בכל העולם, למעט ארה"ב/קנדה ו-500 אלפי דולר ארה"ב לתביעה בארה"ב/קנדה (וללא השתתפות עצמית לנושא המשרה). לנושאי המשרה תהא קדימות בקבלת תגמולי ביטוח על פני התאגידים המבוטחים. פוליסת ה-POSI כאמור הינה בתוקף עד ליום 31 בינואר 2028 ומכסה מכירת ו/או חלוקת מניות החברה על-ידי

<sup>123</sup> לשלמות התמונה הוראות הסייג כאמור אינן כלולות בהוראות כתב הפטור שניתן לנושאי משרה על-ידי יורופיי.  
<sup>124</sup> לעניין זה "נושא משרה" - כהגדרת המונח בחוק החברות ולרבות יועץ משפטי ומזכיר חברה, ולרבות נושאי משרה שהינם בעלי שליטה בחברה ו/או קרובם ו/או מי שלבעל שליטה בחברה יש עניין אישי בהכללתם בפוליסות ביטוח כאמור, והכל כפי שיהיו מעת לעת.  
<sup>125</sup> "המועד הקובע" - המועד בו החברה חזרה להיות חברה בת של בנק הפועלים, קרי ביום 8 באפריל 2019.



בנק הפועלים לציבור באמצעות תשקיף החברה שיתבצע עד ליום 1 בפברואר 2021, וכן הנפקת אגרות חוב על-ידי ישראלכרט מיום 14 באפריל 2019 על בסיס התשקיף כאמור.

[ד] החברה תהיה רשאית לרכוש כיסוי POSI נוסף, לחברה לבדה, לתקופה של עד 7 שנים לביטוח הצעות ניירות ערך אחרות, לאחר הפיכתה של החברה לחברה ציבורית, ובהתאם לצרכיה של החברה. גבולות האחריות במסגרת פוליסת ה-POSI לא יעלו על 500 מיליון דולר ארה"ב ובשיעור מקובל ביחס להיקף ההנפקה/שווי החברה, לפי העניין. הפרמיה בה תישא החברה עבור פוליסת ה-POSI לא תעלה יחד עם הפרמיה הנזכרת בסעיף [ג] לעיל על 1,250 אלפי דולר ארה"ב. לנושאי המשרה תהא קדימות בקבלת תגמולי ביטוח על פני התאגידים המבוטחים. סכום ההשתתפות העצמית בה תישא החברה לא יעלה על 250 אלפי דולר ארה"ב לכל תביעה מחוץ לגבולות ארה"ב, ו-500 אלפי דולר ארה"ב בגין תביעות שיוגשו בארה"ב (וללא השתתפות עצמית לנושא המשרה). מובהר כי התקשרויות החברה בפוליסות ה-POSI כאמור בסעיף זה לעיל יהיו כפופות לאישור של ועדת התגמול בלבד, לפני מועד ההתקשרות בהן.

#### ביטוח נושאי משרה שוטף

[ה] רכישת פוליסה מעת לעת, לביטוח הפעילות החל מהמועד הקובע ואילך, במסגרתה תבוטח על בסיס מועד הגשת התביעה, אחריות נושאי משרה בחברה ובחברות בנות, וכן אחריות נושאי משרה המכהנים מטעם החברה ו/או החברות הבנות בחברות קשורות, כפי שיהיו מעת לעת. גבולות האחריות בפוליסת הביטוח כאמור לא יעלו על 200 מיליון דולר ארה"ב למקרה לתקופת הביטוח (בצירוף הוצאות משפט סבירות נוספות כחוק). פוליסת הביטוח תיעשה לתקופת ביטוח או למספר תקופות ביטוח אשר לא יעלו במצטבר על חמש שנים לאחר המועד הקובע. ככל שהפוליסה תורחב לכסות תביעות אזרחיות כנגד החברה עצמה (במובחן מתביעות כנגד נושאי המשרה בה) שעניינן ניירות ערך של החברה הנסחרים בבורסה בת"א (Entity Coverage for Securities Claims), להרחבה זו ייקבעו סדרי תשלום של תגמולי ביטוח, ככל שיגיעו כאלה, לפיהם זכותם של נושאי המשרה לקבלת שיפוי מהמבטחים קודמת לזכותה של החברה.

התקשרויות החברה בפוליסות ביטוח כאמור בסעיף זה לעיל יהיו כפופות לאישור של ועדת התגמול בלבד, לפני מועד ההתקשרות בהן.

יצוין, כי במהלך חודש מאי 2020, רכשה החברה, פוליסה לביטוח נושאי משרה לתקופה של 12 חודשים, בגבולות אחריות של 100 מיליון דולר ארה"ב למקרה ובסך הכל לתקופת הביטוח, בתוספת הוצאות משפט סבירות מעבר לגבולות האחריות, שתכסה את כל הדירקטורים ונושאי המשרה בחברה, ובחברות בנות שלה ובחברות קשורות עבור נושאי משרה המכהנים בהן מטעם החברה ו/או מטעם החברות הבנות בגין פעילותם החל מהמועד הקובע ואילך.

בהתאם לאישורי האורגנים המוסמכים בחברה ובהתאם למדיניות התגמול, נושאי המשרה בחברה ובחברות הבנות ממשיכים להיות מבוטחים בפוליסה לביטוח אחריות נושאי משרה של קבוצת בנק הפועלים בגין פעילותם עובר למועד הקובע.

#### ביטוח אחריות מקצועית ופשיעה

[ו] לפרטים אודות המשך ביטוח החברה וחברות הבנות שלה בביטוח אחריות מקצועית ופשיעה, בגין אירועי העבר עובר למועד הקובע, ראה סעיף 7.5 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

### 6.2. הסכמים בקשר לפעילות בתחום כרטיסי האשראי

במסגרת פעילות הקבוצה בתחום כרטיסי האשראי, למי מחברות הקבוצה (לפי העניין) התקשרויות במגוון נושאים עם בנק הפועלים ו/או שלבנק הפועלים עניין אישי בהן, לרבות כדלקמן:

6.2.1. לפרטים אודות ההסכמים וההסכמות עם בנק הפועלים בקשר להנפקה משותפת של כרטיסי אשראי ולרבות אופן ההתחשבות בין הצדדים בקשר לפעילות כאמור, ראה סעיפים 1.6.2.1 [א] ו-1.6.2.1 [ב] לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.<sup>126</sup>

6.2.2. בחודש ינואר 2019, התקשרו החברה ובנק הפועלים בהסכם (אשר איגד ועדכן הסכמות קודמות) במסגרתו נקבע כי בנק הפועלים יבצע את סליקת כרטיסי החיוב מהמותגים ישראלכרט, Mastercard, ו-Visa באמצעות הקבוצה

<sup>126</sup> לשלמות התמונה יצוין, כי במסגרת ההסכמים האמורים עם בנק הפועלים, הקבוצה מעניקה לבנק הפועלים מעת לעת שירותים נלווים שונים כגון בקשר עם שירותי שימור לקוחות, מכירה של אשראי מהיר וכן מתן שירותי ניהול התראות על משיכות מזומן ושימוש בכרטיסים בנקאיים.

וכן נקבעו שיעורי עמלות הסליקה שישלם הבנק לקבוצה בקשר עם האמור. למועד חתימת הדוח תוקפו של הסדר הסליקה כאמור (כפי שהוארך בהסכמת הצדדים) הינו עד סוף שנת 2024.

6.2.3 במסגרת הסכמות הקבוצה עם בנק הפועלים בקשר להנפקה משותפת של כרטיסי אשראי ובכפוף לתנאים שונים, התחייבה הקבוצה לאפשר ללקוחות הבנק להצטרף למועדוני הקבוצה, בכפוף להסכמה בין הקבוצה לבנק הפועלים על תנאי הסדר ההצטרפות בגין כל מועדון כאמור. בקשר עם כל התקשרות כאמור, קובעים הקבוצה והבנק במסגרת משא ומתן פרטני בגין כל התקשרות, את התנאים המסחריים וכן את אופן ההתחשבות וחלוקת ההוצאות ביניהם. לפרטים נוספים אודות התקשרויות הקבוצה עם הבנק בקשר עם מועדוני הלקוחות ראה סעיפים 1.6.2.1 [א], 1.6.2.1 [ב] ו-1.6.2.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

6.2.4 לפרטים אודות התקשרות הקבוצה עם החברות מרכז סליקה בנקאי בע"מ ושירותי בנק אוטומטיים בע"מ ("מס"ב" ו-"שב"א", בהתאמה), חברות, אשר למיטב ידיעת החברה, בנק הפועלים מחזיק בהן 25%-10% מההון המונפק והנפרע ומזכויות ההצבעה, בהתאמה, כחלק מפעילותה השוטפת של הקבוצה בתחום הסליקה וההנפקה, ראה סעיף 1.6.3 [א] לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

6.2.5 בנק הפועלים היה צד יחד עם החברה להסדר הסליקה הצולבת במותגים "Visa" ו-"Mastercard". לפרטים ראה סעיף 2.4.3 [א] לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

6.2.6 הסכמים עם הארגונים הבינלאומיים

(א) לפרטים אודות חברותם של החברה ושל בנק הפועלים בארגון מסטרקארד, וכן הערבויות כלפי ארגון מסטרקארד, ראה סעיפים 1.6.1 רישא ו-1.6.1 (א) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

(ב) לפרטים אודות חברותה של החברה בארגון ויזה, תחת חסותו של בנק הפועלים, ראה סעיפים 1.6.1 רישא ו-1.6.1 (ג) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

(ג) לפרטים אודות ערבות החברה כלפי Amex, כחלק מההסכם בין פרימיום אקספרס לבין Amex, אשר החליפה את ערבות בנק הפועלים כלפי ארגון Amex, ראה סעיף 1.6.1 (ב) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

6.2.7 בחודש אוגוסט 2016, חתמו החברה וחברת מי עוז בע"מ ("מי עוז"), חברה בת בבעלות מלאה של בנק הפועלים, על הסכם שתוקפו מפברואר 2017, במסגרתו נקבע כי מי עוז תספק לחברה שירותי אירוח באתר בבעלותה, המיועד לאכסון מערכות מחשוב ותקשורת בשגרה ובחירום תמורת סך של כ-215 אלף ש"ח לחודש. תקופת ההסכם היא ל-10 שנים. לחברה הזכות לעזוב את המתקן בהתראה של 12 חודשים החל מתום השנה החמישית תמורת פיצוי מוסכם, וכן זכות להאריך את תקופת ההסכם ב-10 שנים נוספות.

6.2.8 בחודש מרץ 2019 התקבלה בחברה הודעת בנק הפועלים לפיה ככל שישראל כרטיס תחויב בתשלום מע"מ על עמלות המט"ח שנגבו מלקוחות הבנק בעבורו, ואשר הועברו לבנק, בהחלטה שיפוטית סופית, שלא ניתן לערער עליה, הבנק יישא בתשלום המע"מ בגין עמלות מט"ח אלו, בכפוף לתנאים שנקבעו שעיקרם מתן זכות לבנק להשתתף בהליכים הנוגעים למחלוקת בנושא חיוב המע"מ בגין עמלות המט"ח כאמור. לפרטים אודות הודעת השומה ראה ביאור 24.ה לדוחות הכספיים לשנת 2020.

### 6.3 מקורות המימון, ערבויות וניהול חשבונות

6.3.1 במסגרת פעילותה השוטפת של הקבוצה, בנק הפועלים מעמיד למי מחברות הקבוצה, מעת לעת, מסגרות מימון שונות, כדלקמן:

#### [א] מסגרות אשראי מובטחות מבנק הפועלים

(1) בסמוך למועד חתימת הדוח, כמפורט בסעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון של שנת 2020, לישראל כרטיס מסגרת אשראי מובטחת בסך של כ-3,227 מיליון ש"ח מבנק הפועלים לניצול בהלוואות זמן קצר (עד שנה), אשראי קצר מועד (און קול), מסגרות חח"ד וערבויות. בסמוך למועד חתימת הדוח, הריבית הממוצעת המשוקללת בגין המסגרת הינה בטווח של 0.5%-1.5% (ללא מסגרות חח"ד (לגביהן הריבית הינה בטווח של 0.5%-2.75% (כולל עמלה בגין אי ניצול מסגרת אשראי בשיעור המשתנה על-פי היקף ניצול המסגרת)). התחייבות ישראל כרטיס לפירעון האשראי המנוצל אינה מובטחת בבטוחות, שעבודים כלשהם או בכל אופן אחר.<sup>127</sup> למועד חתימת הדוח, חודשה מסגרת האשראי עד ליום 31

<sup>127</sup> בכפוף לזכויות קיזוז, עיכוב, עיכובן וזכויות דומות אחרות, ככל שחלות על-פי תנאי ההסכמות בין הצדדים.

בדצמבר 2021, ותחודש באופן אוטומטי לתקופות נוספות של שנה בכל פעם (או לתקופות קצרות יותר שייקבעו על-ידי הבנק) אלא אם הודיע אחד הצדדים למשנהו על אי חידוש המסגרת.<sup>128</sup>

הבנק יהיה רשאי להעמיד לפירעון מידי את סכומי האשראי, כולם או מקצתם, בתנאים שנקבעו, בין היתר כמפורט בסעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, וכן בין היתר אם חל שינוי בשליטה בישראל (אך הוסכם כי החל מהמועד בו הבנק יחדל מלהיות בעל שליטה בישראל, שינוי שליטה ייבחן לעומת המצב שיהיה מיד לאחר אותו מועד – קרי, עובדת אי היותו של הבנק בעל שליטה בישראל כשלעצמה, לא תהווה עילה לפירעון מידי).

יצוין, כי ההתחייבויות בגין מסגרת אשראי זו נחתמו בין הצדדים ביום 28 בדצמבר 2020.

(2) למועד הדוח, לגלובל פקטורינג מסגרות אשראי מובטחות מבנק הפועלים לניצול בהלוואות זמן קצר (עד שנה) ואשראי קצר מועד (און קול), בסך כולל של 80 מיליון ש"ח.<sup>129</sup> מסגרות האשראי האמורות הועמדו לתקופות מוגבלות של כשנה ומתחדשות לתקופות נוספות של שנה בכל פעם אלא אם יודיע אחד הצדדים למשנהו על אי חידוש המסגרת. על-פי ההסכמות בין הבנק לבין גלובל פקטורינג, בין היתר: (1) העמדת האשראי מתוך מסגרת האשראי, מותנית בכך שלא תהיה, על-פי חישובי הבנק, חריגה מהמגבלות הקבועות בהוראות הפיקוח על הבנקים – נוהל בנקאי תקין (ובכלל זה נב"ת 313 – בעניין לויה בודד/קבוצת לווים או כל מגבלה אחרת בעניין זה); (2) הבנק יהיה רשאי להעמיד לפירעון מידי את סכומי האשראי שהועמדו לחברה הבת, כולם או מקצתם, בתנאים שנקבעו, בין היתר כמפורט בסעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.<sup>130</sup>

לרוב, ניצול מסגרות האשראי האמורות בסעיפים 6.3.1[א] [1] ו-6.3.1[א] [2] לעיל משתנה באופן יומי, ובהתאם קיימת שונות גבוהה בין שיעורי ניצול המסגרות בין התקופות. לפרטים אודות יתרות האשראי המנוצלות והלא מנוצלות ראה סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

לפרטים אודות שינויים במסגרות האשראי של הקבוצה מבנק הפועלים בשנת 2020 ועד למועד חתימת הדוח, ראה סעיף 1.6.5(ה) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 (תחת הכותרת "התפתחויות משמעותיות במקורות המימון בשנת 2020 ועד למועד חתימת הדוח").

### [ב] הלוואה מבנק הפועלים שנפרעה במהלך שנת הדוח (I)

בחדש יולי 2020 נפרעה במלואה הלוואה שהעמיד בנק הפועלים לישראל (בחדש יולי 2017) בסך כולל של 450 מיליון ש"ח. ההלוואה נשאה ריבית בשיעור שנתי של פריים בניכוי מרווח בטווח של 0.3%-1.3% (ששולמה בתשלומים חודשיים).

### [ג] הלוואה מבנק הפועלים (II)

בחדש דצמבר 2020 העמיד בנק הפועלים לישראל הלוואה בסך כולל של 250 מיליון ש"ח. לתקופה של שלוש (3) שנים ממועד ההתקשרות. ההלוואה נושאת ריבית בשיעור שנתי של פריים בניכוי מרווח, בטווח של 0.3%-1.3%. קרן ההלוואה והריבית תשולמנה בששה (6) תשלומים רצופים, חצי שנתיים, כאשר התשלום הראשון ישולם לאחר ששה חודשים ממועד ההתקשרות.

לישראל כקיימות זכויות פירעון מוקדם בתנאים שנקבעו בהלוואה. הבנק יהיה רשאי שלא לאפשר פירעון מוקדם מטעמים סבירים ובכפוף לכל דין.

הבנק יהיה רשאי להעמיד לפירעון מידי את סכומי הלוואה, כולם או מקצתם, בתנאים שנקבעו, בין היתר כמפורט בסעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, וכן בין היתר: אם לפי שיקול דעת הבנק חל שינוי בתמהיל הפעילות של ישראל ככך שעיקר הפעילות הפך להיות מסוכן יותר או חל שינוי מהותי בתחום

<sup>128</sup> העמדת האשראי מתוך מסגרת האשראי, מותנית בכך שלא תהיה, על-פי חישובי הבנק, חריגה מהמגבלות הקבועות בהוראות המפקח על הבנקים – נוהל בנקאי תקין (ובכלל זה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 – בעניין לויה בודד/קבוצת לווים ("נב"ת 313") או כל מגבלה אחרת בעניין זה).

<sup>129</sup> יצוין, כי בנוסף למסגרות האשראי האמורות, למועד הדוח לפרימיים אקספרס, ישראל כרטיס מימון, ישראל כרטיס נכסים וגלובל פקטורינג מסגרות חח"ד מובטחות מבנק הפועלים בסך כולל של כ-35 מיליון ש"ח. כמו-כן, לחברות בנות וקשורות של ישראל (הן החברות המפורטות לעיל והן חברות בנות/קשורות נוספות) חשבוונות בבנק הפועלים בהם מנוהלות יתרות מזומן, אשראי וערבויות, פיקדונות וכדומה (לפי העניין).

<sup>130</sup> בנוסף, יצוין כי על-פי ההסכמות הכלליות בין הצדדים, לבנק תהא זכות שעבוד, עיכבון, חזקה וקיוזו על כל הזכויות של החברה הבת כלפי הבנק, על הכספים והנכסים של החברה הבת שנמסרו לבנק, והבנק יהיה רשאי להשתמש בזכויות כאמור לצורך הבטחת פירעון של כל חוב של החברה הבת כלפינו (אך כפוף לתנאים שונים שנקבעו לעניין זה).

גיאוגרפי של פעילות ישראלכרט או כניסה לפעילות במדינות עם סיכון גבוה; אם יבוטל רישיון או זיכיון שהינו מהותי לפעילות ישראלכרט; ו/אם ייראה לבנק כי חל שינוי בשליטה בישראלכרט.

### 6.3.2. ערבויות לטובת בנק הפועלים

להלן ריכוז פרטים אודות ערבויות שהועמדו על-ידי הקבוצה לטובת בנק הפועלים ואשר הינן בתוקף למועד הדוח:

הערות	תוקף הערבות	סכום הערבות (במיליוני ש"ח)	הגורם הנערב
הערבויות הועמדו על-ידי בעלי המניות בגורם הנערב (ובניהם ישראלכרט) בחודש מאי 2010 לצורך הבטחת התחייבויותיו של הגורם הנערב בקשר עם שירותים בנקאיים הניתנים לו על-ידי הבנק. סכומי הערבות צמודים לעלייה במדד המחירים לצרכן בגין חודש אפריל 2010.	-	12 (**)	לייף סטייל מימון בע"מ (*)
ערבות להבטחת הפירעון המלא של כל הסכומים המגיעים ושיגיעו לבנק מהגורם הנערב בקשר עם מתן שירותים בנקאיים לגורם הנערב.	-	0.75 (**)	לייף סטייל – מועדון נאמנות לקוחות בע"מ (*)
ערבות להבטחת הפירעון המלא של כל הסכומים המגיעים ושיגיעו לבנק מהגורם הנערב בקשר עם מתן שירותים בנקאיים לגורם הנערב.	(***)	80	גלובל פקטורינג
ערבות להבטחת הפירעון המלא של כל הסכומים המגיעים ושיגיעו לבנק מהגורם הנערב בקשר עם מתן שירותים בנקאיים לגורם הנערב. בהמשך לאמור בביאור 5.ב.1 לדוחות הכספיים לשנת 2020 ערבות זאת תפוג אגב מיזוג יורופיי עם ולתוך החברה.	(***)	130	יורופיי

(\*) חברה מוחזקת (15%) של ישראלכרט.

(\*\*) סכומי הערבויות בטבלה לעיל מייצגים את חלקה של ישראלכרט בלבד.

(\*\*\*) הערבות תהא בתוקף עד ביטולה על-ידי הבנק או עד תום 14 ימים מהמועד שתקבל בבנק הודעת החברה בכתב בדבר הפסקת הערבות ובצירוף כל הסכומים הנערבים המגיעים לבנק מהנערב אותה עת (ובכפוף לתנאים נוספים שנקבעו).

6.3.3. בחודש אוקטובר 2013 בנק הפועלים העמיד לפרויקט אקספרס כתב שיפוי בגין כלל התחייבויותיה, וזאת לאור הוראות ניהול בנקאי תקין מסוימות בנושאי מדידה והלימות הון להן כפופה פרויקט אקספרס. השיפוי כאמור פקע מאליה במועד בו חדלה פרויקט אקספרס להיות בשליטתו של הבנק.

6.3.4. לפרטים אודות ערבויות שהועמדו מעת לעת לקבוצה על-ידי בנק הפועלים, לצורך הבטחת התחייבותן של מי מחברות הקבוצה כלפי צדדים שלישיים, וכן אודות כתב השיפוי שחתמה החברה לטובת בנק הפועלים לצורך שיפוי נזקים מחיובי לקוחות של החברה, ראה סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון שנת 2020.

### 6.4. הון אנושי

לפרטים אודות הסדרי השאלתם וסיום השאלתם של עובדי בנק הפועלים לחברה, ראה ביאור 22 לדוחות הכספיים של שנת 2020.

יצוין, כי במסגרת תכנית תגמול בכירים בבנק הפועלים, שחלה גם על עובדים שהושאלו מהבנק לחברה, היו זכאים עובדים אלו ליחידות מניות חסומות של הבנק בהתקיים תנאים מסוימים שנקבעו בתכנית. לצורך יישום התכנית רכש בנק הפועלים מניות הבנק, אשר מוחזקות על-ידי הבנק. ישראלכרט החזירה את תמורת הרכישה לבנק, והוסכם כי אם לא יתקיימו התנאים להענקת המניות, כולן או חלקן, לעובדים, יחזיר הבנק לישראלכרט את תמורת הרכישה, כולה או חלקה, לפי העניין. לפרטים אודות מענק לעובדים ולנושאי משרה בחברה בגין הפרדות בנק הפועלים מאחזקותיו בחברה, ראה ביאור 1.22. לדוחות הכספיים של שנת 2020.

### 6.5. התקשרויות נוספות

6.5.1. ישראלכרט נכסים וצד שלישי בלתי קשור, קשורים בהסכם עם בנק הפועלים להשכרת שטחי משרדים ושטחים נוספים (בתוקף החל משנת 1998) ב"בית ישראלכרט" שבבעלות משותפת (בחלקים שווים) של המשכירות כאמור. הסכם השכירות כאמור הוארך על-ידי הצדדים מעת לעת ובהתאם לתוספת להסכם השכירות שנחתמה בחודש אפריל 2018 ושהינה בתוקף החל מחודש ינואר 2016, תקופת השכירות הנוכחית הינה לתקופה של 48 חודשים (החל ממועד התוקף האמור), וניתנת להארכה על-ידי הבנק ל-3 תקופות אופציה נוספות, בנות 24 חודשים כל אחת, אשר תתממשנה מאליהן, אלא אם ימסור הבנק הודעה בכתב של תשעה חודשים מראש טרם מועד סיום התקופה הרלוונטית. למועד הדוח שוכר הבנק מהמשכירות כאמור שטח משרדים כולל של כ-3,670 מ"ר (בתוספת כ-260 מ"ר שטחי מחסנים והניות) בתמורה לסך דמי שכירות חודשיים של כ-290 אלפי ש"ח (צמודים למדד),

בתוספת מע"מ כדין ודמי ניהול. חלקה של ישראל כרטס נכסים הינו 50% בתקבולים כאמור (בהתאם לחלקה היחסי בשטח המושכר). בתקופות האופציה האמורות, ככל שימומשו, יעלו דמי השכירות בשיעור של 2.5% לעומת דמי השכירות האחרונים המשולמים. סך חלקה של הקבוצה בתשלומי הבנק מכוח ההסכם כאמור הינו זניח.

בנק הפועלים נושא בנוסף בעלות חלקו היחסי בפוליסות ביטוחים אלמנטאריים של הקבוצה בקשר עם הבניין האמור.

6.5.2. בין החברה לבנק הפועלים הוסכם מעת לעת שלקוחותיה השונים של החברה (וחברות נוספות מחברות הקבוצה), ובכלל זה יחידים ותאגידים, ימחו מעת לעת, לבנק הפועלים את זכויותיהם כלפי החברה לקבלת כספים. במסגרת זו הוסכם בין היתר כי, במקרה בו ההמחאה כאמור תגרום לחברה נזק או הפסד, הבנק ישפה את החברה, בהתאם לדרישתה. הסכמות כאמור יעמדו בתוקפן עד שיבוטלו על-ידי מי מבין הצדדים בהודעה בכתב לצד השני, ובכפוף להוראות כל דין. בהקשר זה יצוין, כי חברות הקבוצה אישרו מעת לעת לחברת גמא ניהול וסליקה בע"מ ("גמא"), עימה קשורות החברה וחברות נוספות בקבוצה בהסכמים לניכיון שוברים מכוחם גמא זכאית לקבל את הסכומים בגין שוברי עסקאות שבתי עסק המחזיקים לגמא וזאת בתמורה לתשלום עמלה לקבוצה, את המחאת זכויותיה של גמא על דרך המכר מכוח הסכמיה עם חברות הקבוצה כאמור, לטובת בנקים שונים ובכללם בנק הפועלים. בחודש פברואר 2019 אישרו האורגנים המוסמכים של החברה כי אם תמצא לנכון החברה, בשים לב בין היתר לשיקולי מקורות מימון ובראיית סך חבותה כלפי בנק הפועלים, תהא החברה רשאית (אך אינה מחויבת) לאשר המחאות זכות נוספות כאמור לבנק הפועלים.

החברה הודיעה לגורמים רלוונטיים, ביניהם שותפים עסקיים, ובכללם בנק הפועלים, על ביטולם העתידי (בתוקף כפי שהודיעה החברה לכל גורם כאמור) של אישורי המחאת זכות על דרך המכר שניתנו על-ידי החברה לאותם גורמים.

6.5.3. בהתאם לאישורי האורגנים המוסמכים הרלוונטיים של כל אחד מבין החברה ובנק הפועלים, נשאו הצדדים בחלקים שווים בהוצאות נלוות מסוימות אגב הליך ההיפרדות, התשקיף, הצעת מניות החברה על-פיו והיבטים נלווים לרכישתה של פרימיום אקספרס על-ידי החברה (בסכומים שאינם מהותיים למי מהצדדים).

#### 6.5.4. הצעות מכר נוספות

בין החברה לבין בנק הפועלים היו קיימות הסכמות לשיתוף פעולה בקשר עם מחויבות בנק הפועלים למכירת אחזקותיו בחברה מכוח הוראות חוק שטרום וכל עוד מחויבות כאמור עומדת בתוקף. עם השלמת חלוקת יתרת מניות החברה על-ידי בנק הפועלים כדיבידנד בעין (ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון של שנת 2020) פקעו הסכמות כאמור מאליהן.

#### 6.5.5. תרומות

בשנת 2019 אישרה החברה הענקת תרומה בגובה של 50 אלף ש"ח, לעמותת "מתן – משקיעים בקהילה". למיטב ידיעת החברה, מר ג'ייסון אריסון, בנה של הגב' שרי אריסון (בעלת השליטה לשעבר בבנק הפועלים), מכהן בהתנדבות בוועד המנהל של העמותה האמורה.

6.5.6. לפרטים אודות הסכם מחודש פברואר 2019, בין בנק הפועלים לבין החברה, לרכישתן של מלוא מניות פרימיום אקספרס על-ידי החברה, ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

#### 6.6. נהלים לאישור עסקאות חריגות ועסקאות זניחות

במועד סמוך למועד חתימת הדוח אשררה ועדת הביקורת של החברה עדכון לכללים וקווים מנחים לסיווגן של עסקאות בעלי עניין בהתאם להוראות חוק החברות (עסקאות תחת פרק חמישי לחלק השישי לחוק החברות, "עסקאות בעלי עניין"), כעסקאות חריגות או שאינן חריגות; לסיווגן של פעולות המנויות בסעיף 254(א) לחוק החברות כפעולות מהותיות או שאינן מהותיות; ולסיווגן של עסקאות עם בעל שליטה או שלבעל השליטה יש באישורן עניין אישי ("עסקאות בעל שליטה") כעסקאות זניחות (כאשר הוראות כאמור יהיו רלוונטיות רק כל עוד במהלך תקופת הדיווח היה קיים בחברה בעל שליטה). כללים וקווים מנחים אלו ישמשו לבחינת היקף הגילוי בדוח התקופתי ובתשקיף (לרבות בדוחות הצעת מדף) ביחס לעסקאות כאמור והן לקביעת מתווה אישורן של עסקאות כאמור, לפי העניין, ולפי העניין, ישמשו הוראות מסוימות מהוראות גם כאמות מידה וקווים מנחים לעניין אישורן של עסקאות עם "איש קשור" בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים.

ועדת הביקורת של החברה תבחן את הכללים והקווים המנחים שלהלן, ואת הצורך לעדכןם או לשנותם, ותאשרם מחדש, בין השאר, בשים לב להוראות הדין ושינויים בהן, למדיניות החברה, תחומי עיסוקיה וכיוצ"ב.

להלן עיקרי הכללים והקווים המנחים כאמור:

**עסקה חריגה** של החברה תיחשב כל עסקה שהינה עסקה שאינה במהלך העסקים הרגיל של החברה, או שאינה בתנאי שוק או שהינה עסקה העשויה להשפיע באופן מהותי על רווחיות החברה, רכושה או התחייבויותיה בהתאם לרפי המהותיות כמפורט להלן ("**עסקה בעלת השפעה מהותית**").

**עסקה זניחה** של החברה הינה עסקה במהלך העסקים הרגיל של החברה ובתנאי שוק, אשר אינה עולה על רפי המהותיות של עסקה זניחה כמפורט להלן (כמותית ואיכותית).

### **מהלך עסקים רגיל**

ככלל, עסקה תיחשב כנעשית במהלך העסקים הרגיל של החברה אם היא קשורה במישרין ו/או בעקיפין (ולרבות באמצעות חברה מוחזקת) לאחד או יותר מתחומי הפעילות (כהגדרתם להלן) ו/או אם היא נעשית במסגרת שגרת עסקיה של החברה בפועל, ולרבות אם היא משרתת את תחומי פעילותה. לעניין זה יראו בכל אחד מתחומי הפעילות שהותר ו/או יותר לחברה לעסוק בהם במסגרת רישיון הסולק שקיבלה לפי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (כפי שיעודכן מעת לעת)<sup>131</sup> כ- "תחום פעילות", ובכלל זה (רשימה חלקית): הנפקה, תפעול וסליקה של כרטיסי חיוב או אמצעי תשלום; העמדת אשראי על סוגיו השונים, לרבות שירותי ניכיון (למעט אשראי לדוור); ניהול מערכת תשלומים לרבות גביית כספים, העברתם והמרתם; קנייה ומכירה של מטבע חוץ; ניהול ותפעול מועדוני לקוחות ותוכניות נאמנות של לקוחות החברה; נישור וניתוח דאטה פיננסית וניהול סיכונים; מתן שירותים ללקוחות ישראלים אגב רכישת מוצרים; ניהול חשבון תשלום; שיווק ומכירת ביטוח ושיווק פוליסות חיסכון קופות גמל להשקעה (ללא סיכוני חיתום); וכן, כל פעילות אחרת הנלווית לתחומי הפעילות האמורים, או הנדרשת לשם ביצועם תיחשב גם כן כפעילות במהלך עסקים רגיל.

ככל אחד מתחומי הפעילות של החברה יכול להתבצע באופן פיזי או מקוון.

מבלי לגרוע מכלליות האמור יראו בעסקאות שלהלן כעסקה הנעשית במהלך העסקים הרגיל:

התקשרות בקשר לרישיונות מותגי כרטיסי אשראי ו/או זכויות בהם; התקשרות בנוגע לתפעול תחומי הפעילות ו/או למתן שירותי תפעול בתחומי הפעילות של החברה; התקשרות בהסכם בית עסק וקביעת תנאיה, לרבות (אך לא רק) בנושא עמלות, קיזוזים, הקדמת תשלום, ניכיונות, זיכויים; התקשרויות בהבטחת המחאות וניכיון המחאות; התקשרות הקשורה להסכמי הפצה, לרבות (אך לא רק) הסכמים עם בנקים והסדרי מועדונים; התקשרויות בקשר למתן (או תיווך למתן) שירותים או מוצרים; התקשרות בהסכמים הקשורים להעמדת אשראי/פקטורינג לסוגיו השונים; התקשרות שעניינה שיווק ו/או דיור ו/או פרסום תחומי הפעילות ו/או מוצרי תחומי הפעילות; התקשרויות בהסכם עם סיטונאים וקמעונאים (B2B); התקשרות בקשר עם שירות לקוחות; התקשרות בקשר עם כרטיסים נטענים וכרטיסי מתנה; התקשרות בהסכמים טכנולוגיים ו/או לקבלת או להענקת שירותים טכנולוגיים, בקשר לתחומי הפעילות; התקשרות בנוגע לביטוח פעילות החברה לרבות ביטוח נושאי משרה; התקשרות בנוגע לניהול חשבונות בנק, כולל פעילות אקטיבה ופאסיבה; התקשרויות בקשר להעמדת מימון לחברה ועסקאות פיננסיות מסוגים אחרים (כגון עסקאות הגנה, עסקאות בנגזרים ועסקאות החלפת ריבית); התקשרויות עם גופים פיננסיים שונים בנוגע לניהול יתרות מזומנים ומקורות המימון; התקשרות בקשר עם שכירת נכסים לצורך תפעול תחומי הפעילות; עסקאות בקשר עם נכסי החברה ו/או רכוש קבוע של החברה; עסקאות בקשר עם שימוש, מכירה או רכישת מידע.

יובהר, כי עסקה עשויה להיחשב לעניין קריטריונים אלו כעסקה הנעשית במהלך העסקים הרגיל אף אם היא כוללת רכיבים נלווים לעסקה שאינם חלק מתחומי הפעילות, ובלבד שמרכיבי העסקה העיקריים (בהיבט כמותי ו/או איכותי) מקיימים את הקריטריונים כאמור לעיל בעניין עסקה הנעשית במהלך עסקים רגיל.

### **תנאי שוק**

ככלל, תנאי שוק הינם תנאים שאינם מועדפים על התנאים המקובלים לגבי עסקאות עם צדדים שאינם 'גורם קשור' (קרי, שאינו בעל השליטה או מי שלבעל השליטה עניין אישי בהתקשרות עימם, אינו נושא משרה או מי שלנושא משרה עניין אישי בהתקשרות עימו ושאינו איש קשור כהגדרתו בנב"ת 312, לפי העניין).

<sup>131</sup> ציון עם זאת, כי התקשרויות שעניינן כניסה לתחום פעילות מעבר למפורט ברישיון הסולק או כניסה לתחום פעילות חדש שאינו מ'תחומי הפעילות' כמפורט ברישיון הסולק, לא ייחשבו כשלעצמן (להבדיל מהתקשרויות לאחר שתחום הפעילות המורחב/החדש אושר כחלק מתחומי הפעילות המותרים לחברה) התקשרות במהלך העסקים הרגיל של החברה.

עסקה תיחשב ככזו שנעשית בתנאי שוק אם המחיר ויתר תנאי העסקה העיקריים משקפים את המחיר והתנאים העיקריים של עסקה דומה לו הייתה מבוצעת בין החברה לבין צד שלישי שאינו גורם קשור או בין גורמים לא קשורים אחרים. ניתן לבסס קיומם של תנאי שוק, בין היתר, באחת או יותר מהדרכים הבאות:

מקום שהעסקה מחייבת את אישורה של ועדת הביקורת לפי הוראת נב"ת 312, תנאים שהוועדה מצאה כי הינם בגדר "תנאי שוק" על-פי המבחנים הנהוגים על-ידיה ובהתאם לחומר שהוצג בפניה; תנאי העסקה העיקריים דומים לתנאים של לפחות שתי עסקאות<sup>132</sup> דומות מבחינת סוגן ו/או מאפייניהן העיקריים, שערכה החברה (ככל שניתן ורלוונטי, בתקופה קרובה יחסית למועד ההתקשרות בעסקה הנבחנת), לרבות ציטוטים/הצעות מחייבות שהוצעו על-ידי החברה וכן הצעות מחייבות שהוצעו על-ידי צדדים שלישיים לחברה, אף אם לא הבשילו לכדי התקשרות מחייבת, ובלבד שנערכו (או צוטטו, לפי העניין) עם גורם לא קשור לחברה ולא התקיים בהן עניין אישי לבעל השליטה בחברה או לנושא משרה; תנאי העסקה נקבעו על בסיס 'חוקת פעילות' פנימית של החברה (לרבות אם הינה משתנה מעת לעת) החלה ביחס לסוג העסקאות מסוגה של העסקה הנבחנת, אשר הוראותיה (לרבות הנחות ו/או הגדרות הסטייה המותרת מהוראותיה) חלות על עסקאות שהחברה צד להן ללא הבחנה האם הגורם המתקשר עם החברה הינו גורם קשור; תנאי העסקה העיקריים דומים לתנאים של לפחות שתי עסקאות<sup>133</sup> בשוק הרלוונטי, הידועות לחברה, והדומות מבחינת סוגן ו/או מאפייניהן העיקריים, שנערכו ככל שניתן ורלוונטי, בתקופה קרובה יחסית למועד ההתקשרות בעסקה הנבחנת, ובלבד שנערכו בין גורמים לא קשורים; תנאי העסקה העיקריים תואמים מחיר שנקבע בשוק מוסדר של מוכרים וקונים; על בסיס חוות דעת יועץ חיצוני מקצועי לפיה תנאי ההתקשרות העיקריים הינם בטווח המקובל.

אין באמור כדי לגרוע מסמכות ועדת הביקורת לקבוע כי מתקיימים תנאי שוק בנסיבות נוספות כפי שתמצא לנכון, וזאת על בסיס נימוקים שתקבע ובהתייחס בין היתר למאפייני ההתקשרות ואופן קביעת תנאי העסקה העיקריים.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה קבעה כי:

- עסקת אשראי צרכני שניתן בהתאם לחוקת האשראי של החברה החלה במועד הרלוונטי, תיחשב כעסקה במהלך העסקים הרגיל ובתנאי שוק.
- הנפקת כרטיס חיוב בהתאם לחוקת הנפקה הנהוגה בחברה במועד הרלוונטי ביחס לסוג הכרטיס/קבוצת האוכלוסייה הרלוונטיים, תיחשב כעסקה במהלך העסקים הרגיל ובתנאי שוק. על העמדת ומסגרות אשראי בכרטיס יחולו החלטות החברה בנושא העמדת אשראי (צרכני או שאינו צרכני, לפי העניין).
- עסקת מכירת תווי קניה בהתאם לכללים הקבועים לכך בחברה במועד הרלוונטי, ובלבד שאינה בסטייה של מעל 10% ממדרג ההנחות הנהוג בחברה, תיחשב כעסקה בתנאי שוק ובמהלך העסקים הרגיל.

בחינת התקיימותם של התנאים הקבועים בסעיפים 1 ו-4(א) לנב"ת 312 (לפיהם עסקת איש קשור תיעשה בתנאים שאינם חורגים מתנאים המקובלים לגבי עסקאות דומות עם מי שאינם אנשים קשורים וכי אין לעשות עסקה עם איש קשור בתנאים מועדפים למקובל בעסקאות דומות שהחברה עושה עם אחרים) תיבחן בהתאם לאמות המידה שנקבעו לעיל לעניין בחינת תנאי שוק.

## **מהותיות**

בחינת מהותיות עסקאות בעלי עניין וזניחות עסקאות בעלי שליטה, תיעשה על בסיס בחינה כמותית ואיכותית. ככלל, בחינת מהותיות כמותית תיעשה אל מול מדד רלוונטי, בהתאם לנסיבות העניין ובשים לב לאופי ההתקשרות.

בחינת מהותיות עסקה תיעשה כדלקמן: (1) ביחס לעסקאות מהסוגים הפרטניים המפורטים בקריטריונים אלו, יחולו הרפים הכמותיים כאמור בנוהל זה; (2) בהיעדר קביעה מפורשת אחרת בנוהל זה, בחינת מהותיות כמותית תיעשה בהתאם לקריטריונים ורפים שנקבעו בנוהל החברה בעניין הכנה ופרסום של דוחות מידיים לעניין בחינת מהותיות אירוע לצורכי

<sup>132</sup> בנסיבות ומטעמים מיוחדים ניתן יהיה לקבוע קיומם של תנאי שוק על בסיס עסקה (או הצעה מחייבת להתקשרות) אחת בלבד ובלבד שהינה עם גורם לא קשור. מובהר, כי אי קיומה של עסקה דומה קודמת (או הצעה מחייבת) אינה מעידה בהכרח כי העסקה הנדונה הינה עסקה שאינה בתנאי שוק ו/או כי המדובר בעסקה שאינה חלק ממהלך העסקים הרגיל של החברה.

<sup>133</sup> ראה בהקשר זה הערת שוליים בפסקה זו לעיל.

דיווח מידי ("הקריטריונים לבחינת מהותיות"), כאשר לעניין בחינת זניחות עסקאות עם בעל שליטה (בלבד), רף הזניחות לעניין הקריטריונים בס"ק (2) לעיל (בהיעדר קביעה מפורשת אחרת בנוהל זה), יעמוד על 0.5% מהמדד הרלוונטי.<sup>134</sup> בהמשך לאמור, בהיעדר שיקולים איכותיים מיוחדים העולים מכלל נסיבות העניין, רפי מהותיות כמותית לעניין עסקאות בעלי עניין ורפי זניחות כמותית לעניין עסקאות בעלי שליטה, מהסוגים המפורטים להלן, ייבחנו כדלקמן:<sup>135</sup>

#### 1. עסקה שיש עימה מתן אשראי

אשראי צרכני: העסקה תיחשב כזניחה כמותית.

אשראי שאינו אשראי צרכני: עסקה כאמור תיחשב כעסקה בעלת השפעה מהותית אם בעקבותיה הגידול בחבות לאחר העסקה עולה על 2% מההון הפיקוחי לפי הדוחות הכספיים המאוחדים האחרונים של החברה, או שלאחר ביצועה סך החבות של הלווה (או קבוצת הלווה, לפי העניין) יעלה על 7.5% מההון של החברה (כהגדרתו בנב"ת 312) באותו מועד חתך, או רף החשיפה המוערכת בחברה מהעסקה עולה על 1% מההון הפיקוחי של החברה.

עסקת חבות עם בעל שליטה תוגדר כעסקה זניחה כמותית אם בעקבותיה הגידול בחבות לאחר העסקה אינו עולה על 0.5% מההון הפיקוחי לפי הדוחות הכספיים המאוחדים האחרונים של החברה.

2. עסקת קבלת אשראי (לרבות מסגרת אשראי), 'עסקת הגנה', עסקה בנגזרים, וכן עסקת החלפת ריבית - תיחשב כעסקה בעלת השפעה מהותית בהתאם לרפים הקבועים בהנחיית רשות ניירות ערך בקשר עם 'אשראי בר דיווח' ביחס ל'הלוואה מהותית', כאשר לעניין זה 'סך ההלוואות' למועד החתך משמעותי: יתרת המימוש המקסימלית בתקופת החתך של מסגרות אשראי בתוספת יתרת הלוואות אחרות למועד החתך.

הרפים ביחס לעסקה כאמור שהינה עסקה זניחה עם בעל שליטה יהוו חמישית (20%) מהרפים לעסקה מהותית כאמור.

3. עסקת שכירות תיחשב כעסקה בעלת השפעה מהותית או עסקת בעל שליטה שהינה עסקה זניחה כמותית אם היקפה במונחים שנתיים מהווה: מהותית - 0.5% או יותר מההון הפיקוחי / זניחה - 0.1% או פחות מההון הפיקוחי.

4. התקשרויות בקשר לניהול חשבונות בנקאיים/במוסדות פיננסיים, הפקדת כספים בפקדונות:

ככל שתנאי ההתקשרות אינם טעונים אישור בהתאם לנב"ת 312 ו/או הינם בטוח התנאים המקובלים הנהוג בקשר עם התקשרויות דומות של החברה, עסקאות כאמור לא ייחשבו כעסקה חריגה, ובהקשר של עסקאות בעלי שליטה, ייחשבו כעסקאות זניחות.

5. עסקה למתן/קבלת שירותים, כגון (אך לא רק): שירותים תפעוליים או טכנולוגיים שונים, שירותים הקשורים לקבלת/מתן מידע, שירותי דיוור, שיחות שימור לקוחות, שירותי פיתוח טכנולוגי, שירותי ניטור, רכישת כסוי ביטוחי – ייחשבו כעסקה בעלת השפעה מהותית או עסקת בעל שליטה שהינה עסקה זניחה כמותית, אם היקפה במונחים שנתיים יהווה: מהותית - 0.5% או יותר מההון הפיקוחי / זניחה - 0.1% או פחות מההון הפיקוחי.

6. התקשרות בקשר להנפקת כרטיס חיוב:

התקשרות ביחס לכרטיסי חיוב, למעט כרטיס רכש, תיחשב כזניחה כמותית.

התקשרות בקשר עם כרטיס רכש (שבו סיכון האשראי על החברה) תיבחן כמותית כעסקה שיש עימה מתן אשראי שאינו אשראי צרכני, כמפורט לעיל.

7. התקשרות בקשר לתווי קניה:

התקשרות כאמור תיחשב כעסקה זניחה כמותית בכל היקף כספי (בראייה שנתי) הנמוך מ-30 מיליון ש"ח.

<sup>134</sup> כאמור לעיל הרפים והספים כאמור בהוראות נוהל זה ישמשו לסוגיית קביעת הליכי האישור המיוחדים העשויים להידרש ובהקשר לגילוי בדוח התקופתי ובתשקיף (לרבות בדוחות הצעת מדף), והכל ביחס לעסקאות בעלי עניין. יובהר, כי בהיעדר שיקולים אחרים הרלוונטיים לנסיבות העניין, לעניין רפי הגילוי בדיווחים מידיים של החברה (שלא בהקשר של היותן של העסקאות עסקאות בעלי עניין) יחולו כללי המהותיות כפי שקבעה החברה בנוהל בעניין הכנה ופרסום של דוחות מידיים לעניין בחינת מהותיות אירוע לצורכי דיווח מידי.

<sup>135</sup> מובהר, כי משמעות היותה של עסקה 'עסקה זניחה' בהיבט כמותי על-פי הוראות הנוהל הינה בהקשר להוראות הדין שעניינן עסקת בעל שליטה ומתווה האישור בהקשרה. ביחס לעסקאות אחרות (כגון עסקה שלנושא משרה עניין אישי בה), למועד אישורן של הוראות אלו, ביחס לעסקאות אלו לא קיימת הבחנה, ביחס למתווה האישור הנדרש לגביהן, בין עסקה 'זניחה' לעסקה שאינה זניחה. משמעות הדבר הינה, כי ככלל כל עוד החברה הינה תאגיד ללא גרעין שליטה, לא יידרש שימוש ברפי הזניחות הכמותיים הקבועים כאמור. בחינת הרפים הכמותיים הנמדדים אל מול נתונים מהדוחות הכספיים של החברה, או נגזרים מהם, יימדדו אל מול הנתונים הרלוונטיים בדוחותיה הכספיים המאוחדים האחרונים של החברה.



## בחגיגה איכותית

במסגרת הבחינה האיכותית של האירוע תישקלנה משמעויות והשלכות רלוונטיות של העסקה (ככל שישנן מעבר לפן הכמותי) לגבי החברה. מובהר, כי שיקולים איכותיים עשויה להשפיע על סיווגה של עסקה כעסקה בעלת השפעה מהותית/לא מהותית, או זניחה/שאינה זניחה. כך למשל, עסקה שמאפייניה הכמותיים עולים מעט על הרפים שנקבעו לסיווג עסקה כעסקה בעלת השפעה מהותית, עשויה להיחשב כעסקה בעלת השפעה לא מהותית, אם מהבחינה האיכותית ובמכלול נסיבות העניין סביר לקבוע כי היא לא עשויה להשפיע באופן מהותי על החברה; ולהיפך (ובשינויים המחויבים ביחס לעסקה זניחה).

## הוראות כלליות לעניין אופן בחינת עסקאות

יצוין, כי מספר עסקאות דומות בסוגן ומאפייניהן, המבוצעות ברצף עם אותו צד קשור, או עסקאות שיש ביניהן תלות, באופן שמהות בפועל חלק מאותה התקשרות, תיחשבה לעסקה אחת, באופן שלצורך סיווגן של אותן עסקאות כחריגות/זניחות ייבחן הסכום המצטבר של העסקאות כאמור.

מהותיותן של עסקאות המבוצעות באופן תדיר, קבוע וחוזר לאורך תקופה תיבחן על-פי היקף העסקאות השנתיות.

בעסקאות רב שנתיות יחושב היקף העסקה לצרכי בחינת המהותיות על בסיס שנתי.

עסקת בעל עניין שסווגה כלא מהותית ו/או כעסקת בעלי שליטה זניחה, על-ידי חברה מוחזקת של החברה, תיחשב כלא מהותית ו/או כזניחה (לפי העניין) גם ברמת החברה. עסקה כאמור אשר סווגה על-ידי החברה המוחזקת כמהותית ו/או כלא זניחה תיבחן מול אמות המידה הרלוונטיות ברמת החברה.

## עסקאות זניחות

במהלך שנת 2020 (עד למועד בו חדל בנק הפועלים להוות בעל שליטה בחברה), או במועד מוקדם יותר (עד למועד כאמור), בין החברה (וחברות בנות וקשורות של החברה, לפי העניין) לבעל השליטה בה לשעבר, ובין החברה (וחברות בנות וקשורות של החברה, לפי העניין) לבין צדדים שלישיים, היו קיימות עסקאות ועסקאות שלבעל השליטה בחברה לשעבר עניין אישי בהן לכאורה, בהתאמה, אשר הינן עסקאות זניחות, בין היתר מהסוגים כמפורט להלן:

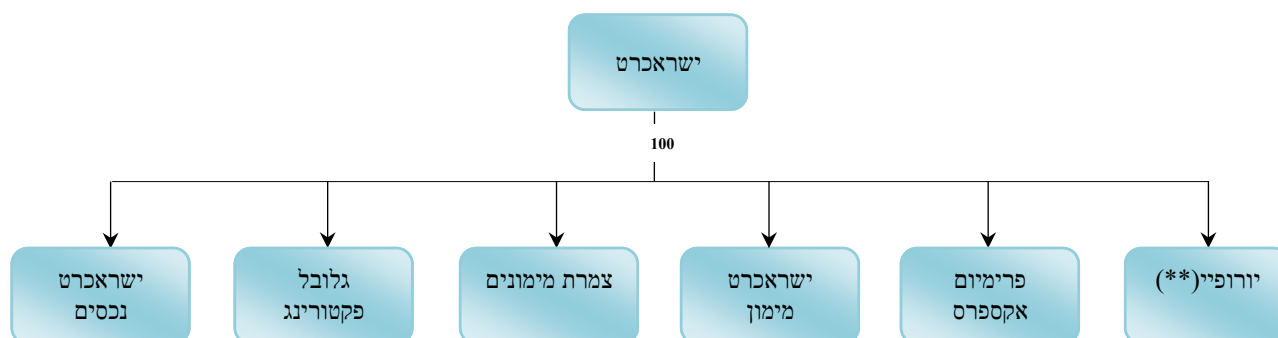
- (1) התקשרויות בהסכמי הצטרפות להסדר כרטיסי אשראי ובקשות לפתיחת נקודות מכירה (פתיחת 'נקודת בית עסק');
- (2) פעילות רכש בתחומים שונים, לרבות רכישת פוליסות ביטוח כחלק מהסדרי רכש קבוצתיים של בנק הפועלים (במסגרתם נושאת החברה בחלקה היחסי) ו/או כפעילות עצמאית של החברה על-פי תנאי הרכש של קבוצת בנק הפועלים;
- (3) פתיחת וניהול חשבונות בנק, ניהול יתרות כספים ופיקדונות והעברות כספים בחשבונות, מקומיים ובחול"ל, בבנק הפועלים ו/או באמצעותו, בין על-ידי חברות הקבוצה ובין על-ידי מי מעובדי ונושאי משרה ו/או צדדים קשורים אחרים של הקבוצה; העמדת ערבויות להבטחת התחייבויות החברה וחברות נוספות בקבוצה; עסקאות החלפת ריבית ועסקאות פיננסיות אחרות;
- (4) התקשרויות בנוגע לתווי קניה, כרטיסי מתנה וכרטיסי רכש;
- (5) הענקת תרומות, בסכומים משתנים לגופים ולעמותות אשר היו עשויים להיות קשורים לבעל השליטה בקבוצה;
- (6) החזקת כרטיסי חיוב של הקבוצה, וכן עסקאות סליקה וניכיון של פעילות חברות בקבוצת בעל שליטה ו/או עובדי ונושאי משרה בבעל שליטה ו/או צד קשור אחר;
- (7) התקשרות עם חברה לרישומים בקשר עם רישומן למסחר של מניות החברה.

## אמות מידה לסיווג פעולות כמהותיות או שאינן מהותיות

פעולות שמבצע נושא משרה בחברה בניגוד עניינים (כגון: ניגוד עניינים בין מילוי תפקידו בחברה לבין תפקיד אחר שלו או לבין ענייניו האישיים; תחרות עם עסקי החברה; ניצול הזדמנות עסקית של החברה) טעונות קבלת אישורים מיוחדים, כקבוע בסעיף 255 לחוק החברות, בהתאם לסיווגה של הפעולה כמהותית (פעולה העשויה להשפיע באופן מהותי על רווחיות החברה, רכוש או התחייבויותיה) או ככזו שאינה מהותית.

סיווגה של פעולה של נושא משרה כמהותית או שאינה מהותית בהקשר זה ייעשה בהתאם לקריטריונים כמפורט בנהל לעיל, בשינויים המחויבים.

להלן תרשים מבנה האחזקות של החברה בחברות מוחזקות עיקריות נכון למועד הדוח:\*



(\*) החברה בוחנת מעת לעת את מבנה האחזקות בחברות בנות.  
 (\*\*) לעניין השלמת מיוזגה של יורופיי עם ולתוך החברה ביום 31.12.2020 ראה סעיף 1.1.

לעניין סוכנות ביטוח, ראה סעיף 1.5(2) לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

#### הסכמים בין חברות הקבוצה

לפרטים אודות הסכמים בין חברות הקבוצה, לרבות כתבי שיפוי שהעמידה ישראל איראקרפט לחברות הקבוצה ראה ביאור 2.24 בדוחות הכספיים של שנת 2020.

#### 7.2. השליטה בחברה

עד לחודש מרץ 2020 בנק הפועלים, החזיק בשיעור של כ-33% מהונה המונפק והנפרע של החברה, והיה בעל היתר שליטה בחברה מבנק ישראל.

לפרטים אודות חלוקת מלוא החזקות הבנק בחברה בחודש מרץ 2020 כדיבידנד בעין לבעלי מניות הבנק, ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון של שנת 2020. במועד השלמת החלוקה, חדל בנק הפועלים מלהיות בעל שליטה בחברה.

#### פרטים בדבר קריטריונים לגופים שיוכלו לרכוש את חברות כרטיסי האשראי שיופרדו מהבנקים

יצוין, כי בהתאם להודעת בנק ישראל מחודש פברואר 2018, בדבר הקריטריונים הסופיים לגופים שיוכלו לרכוש את חברות כרטיסי האשראי שיופרדו מהבנקים, נקבע בין היתר כי את חברות כרטיסי האשראי כאמור יוכל לרכוש כל גורם שאינו מנוע מכך על-פי חוק, בדגש על חוק הריכוזיות לקידום התחרות וצמצום הריכוזיות, התשע"ד-2013 ("חוק הריכוזיות") וחוק שטרומ; תאגידים פיננסיים או ריאליים מישראל, תאגידים פיננסיים או ריאליים זרים, קרנות השקעה פרטיות וכדומה. הקריטריונים המרכזיים על-פיהם יינתן היתר שליטה בחברות כרטיסי האשראי כאמור כוללים היבטים של יושר ויושרה, חוסן פיננסי, ניסיון עסקי רלוונטי בתחום הסליקה והפיננסיים, והיעדר ניגודי עניינים. כמו-כן, תיבחן אסטרטגיית ההשקעה של הגופים שביקשו לרכוש את חברות כרטיסי האשראי האמורות, במטרה לוודא כי מדובר בגופים שבכוונתם להוות גורם משמעותי בשוק הסליקה והאשראי בישראל, וכן לתרום לתחרות בענף הפיננסי. בנוסף למסמך הקריטריונים, פרסם בנק ישראל מצגת ובה מופיע, בין היתר, מידע רלוונטי אודות החברות האמורות, תמצית הקריטריונים למתן היתר שליטה, ועיקרי ההיבטים הרגולטוריים שעל הרוכשים להיות מודעים אליהם.<sup>136</sup>

#### מגבלות מיוחדות על החזקה במניות סולק וחובת דיווח על אמצעי שליטה

על-פי חוק הבנקאות (רישוי), חלות על מחזיקי אמצעי שליטה בסולק הוראות מיוחדות, ובין היתר חל איסור על החזקה של יותר מ-5% מסוג מסוים של אמצעי שליטה בסולק (קרי, זכויות הצבעה באסיפה כללית ו/או הזכות למנות דירקטורים ו/או הזכות להשתתף ברווחים ו/או הזכות ליתרת נכסים בעת פירוק), אלא על-פי היתר מנגיד בנק ישראל ובכפוף לתנאים שייקבעו בהיתר כאמור ו/או על-ידי הפיקוח על הבנקים מעת לעת. כמו-כן, בהקשר זה יצוין, כי תחת חוק הבנקאות (רישוי) מוסדרות הוראות שונות המחילות על מחזיקים מסוימים כאמור חובה לדווח על החזקותיהם בסולק.

<sup>136</sup> להודעת בנק ישראל כאמור ולמצגת האמורה ראה: <http://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/18-2-18.aspx>

בנוסף, חוק הריכוזיות מחייב, בין היתר, הפרדה בין תאגידים ריאליים משמעותיים לבין גופים פיננסיים משמעותיים וקובע מגבלות על החזקה של גוף פיננסי משמעותי ושל תאגיד ריאלי משמעותי (כהגדרתם בחוק הריכוזיות) בידי אותו בעל שליטה וכן מגבלות על החזקה של תאגיד ריאלי משמעותי בגוף פיננסי משמעותי.

### 7.3. בניינים וציוד

למועד הדוח, עיקר הרכוש הקבוע של הקבוצה הינו מערכות מידע ומחשוב (לרבות תוכנה), בניינים ומקרקעין (לרבות התקנות ושיפורים במושכר) וריהוט וציוד משרדי. להלן פרטים נוספים אודות הרכוש הקבוע של הקבוצה:

#### מערכות מידע ומחשוב

הרכוש המשוך לקטגוריה זו כולל בעיקר: מחשבים, מערכות ותשתיות מידע (חלק בפיתוח עצמי), ציוד תקשורת וציוד היקפי המשמשים את הקבוצה בתחומי פעילותה. מערכות אלו כוללות מחשבי MainFrame (לרבות לצרכי גיבוי), מערכות פתוחות, חומרה ותוכנה המשמשות את הקבוצה לפעילותה השוטפת ועומדות בסטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע והגנת סייבר הנדרשים לפעילות הקבוצה. באופן כללי, מערכות המידע והבקרה של הקבוצה מצויות בליבת הפעילות של הקבוצה וממוקמות בשני (2) אתרים מרכזיים עצמאיים (אתר מרכזי ואתר משני),<sup>137</sup> וכן באתר גיבוי נוסף המשמש למקרי חירום.<sup>138</sup>

#### בניינים ומקרקעין

למועד חתימת הדוח משרדיה הראשיים של הקבוצה שוכנים בבניין משרדים ברחוב המסגר, בתל-אביב. הבניין הינו בבעלות ישראלכרט נכסים וצד שלישי שאינו קשור לקבוצה בחלקים שווים ובלתי מסוימים (מושע). ישראלכרט נכסים והצד השלישי כאמור משכירים את הנכס ברובו לקבוצה (כ-80% מהנכס), ואת יתרת הנכס (כ-20% מהנכס) לבנק הפועלים (בהקשר זה ראה סעיף 6.5.1 לדוח ממשל תאגידי של שנת 2020). בנוסף, הקבוצה שוכרת מצדדים שלישיים שטחי משרד ושטחים נוספים בהיקפים שונים לצרכיה השוטפים והתפעוליים.

ביום 18 באוקטובר 2020 חתמה החברה עם תדהר ייזום הרצליה בע"מ, כלל חברה לביטוח בע"מ, כלל פנסיה וגמל בע"מ, ואחרים, על הסכם לשכירות בניין משרדים בן כ-19 אלף מטרים רבועים ב"מתחם ה-BBC" בבני ברק, וזאת לתקופה של 10 שנים עם אופציות לחברה להארכה בעד 10 שנים נוספות. כוונת החברה לבצע את המעבר ברבעון האחרון של שנת 2021. המעבר למתחם ייעודי יאפשר לעובדי החברות בקבוצה לעבוד בבניין אחד בעל תשתיות וסביבת עבודה מתקדמות. להערכת החברה, לעסקה לא צפויה להיות השפעה מהותית על רווחיות החברה.

יצוין, כי למועד חתימת הדוח, החברה שוקלת את מגוון האפשרויות העומדות בפניה בקשר עם הבניין בו ממוקמים משרדיה הראשיים כאמור לעיל.

לפרטים נוספים אודות הבניינים והציוד של הקבוצה ראה ביאור 16 א' לדוחות הכספיים של שנת 2020.

ההשקעות ברכוש קבוע בכל אחת מהשנים 2020 ו-2019, הסתכמו בכ-171 מיליון ש"ח וכ-157 מיליון ש"ח, בהתאמה.

### 7.4. נכסים בלתי מוחשיים

הקבוצה הינה הבעלים של סימן המסחר "ישראלכרט" וכן בעלת רישיונות מהארגונים הבינלאומיים להנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב מסוג "Mastercard", "Visa" ו-"American Express" בישראל. לפרטים אודות הרישיונות האמורים, ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון של שנת 2020. יודגש, כי הרישיונות האמורים מהווים את הבסיס העיקרי לפעילות הקבוצה בתחומי ההנפקה והסליקה, ובהתאם, לפעילות הקבוצה בתחומים אלו תלות מהותית ברישיונות האמורים.

כמו-כן, לחברות הקבוצה זכויות במספר סימני מסחר רשומים הקשורים לפעילויות הקבוצה. מרבית סימני המסחר הינם ביחס להטבעים, הדפסים ולוגו המופיעים על כרטיס חיוב, ובקשר למיזמים של הקבוצה, פרסומי הקבוצה או מסמכים המשמשים כאמצעי תשלום וגבייה וכדומה.

בנוסף, הקבוצה מחזיקה במאגרי מידע בקשר עם תחומי פעילותה השונים. בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ולתקנות שהותקנו מכוחו, כפופה החברה, בקשר עם אותם מאגרים, להוראות בדבר אבטחתם, ניהולם התקין

<sup>137</sup> יצוין, כי השירותים הניתנים לקבוצה באתר המחשוב המרכזי האמור, נעשים על-ידי חברה הקשורה לבעל השליטה. לפרטים אודות ההסדר האמור ראה סעיף 6.2.7 לדוח ממשל תאגידי של שנת 2020.

<sup>138</sup> יצוין, כי ההתקשרויות של ישראלכרט ביחס לאתרים האמורים הינן לתקופות זמן ארוכות (על-פי רוב חמש עד עשר (5-10) שנים בתוספת אופציות של ישראלכרט להארכתן). ביטול ההתקשרויות האמורות על-ידי הספקים הוגבלה למקרים חריגים שנקבעו.

ורישומם. למאגרי המידע של הקבוצה השפעה מהותית על פעילותה. המידע מתעדכן ונשמר במאגרי הקבוצה בהתאם לצרכיה והוראות הדין.

## 7.5. ביטוח

הקבוצה מבטחת בפוליסות ביטוח שונות, בין היתר, לסיכונים ציוד אלקטרוני, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח נגד סיכונים פשיעה וסיכונים סייבר, חבות מעבידים, אש מורחב ורכוש.

החברה וחברות הבנות שלה מכוסות ותמשכנה להיות מכוסות בביטוח אחריות מקצועית ופשיעה, בגין אירועי העבר עובר למועד הקובע, בפוליסות ביטוח שיירכשו על-ידי בנק הפועלים בתקופה שעד שבע (7) שנים מהמועד הקובע, בהתאם לתנאי הכיסוי של יתר המבוטחים, וכל זאת כך שהכיסוי הביטוחי יהיה בהתאם ובכפוף לתנאי הפוליסה שבתוקף במועד ההודעה למבטח.

החברה תישא בכל העלויות הנוגעות להגשת תביעות למבטחים בגין אירועי עבר של החברה, לרבות תשלומי השתתפות עצמית.

במהלך חודש אפריל 2020 רכשה החברה מערך ביטוחי המכסה מגוון סיכונים תפעוליים וכולל, בין היתר, פוליסת ביטוח בנקאית בגין פעילות החברה מהמועד הקובע ואילך וזאת לשם הקטנת נזקים אפשריים בעת התממשות הסיכון.

במהלך חודש אוקטובר 2020 רכשה החברה ביטוח סייבר המכסה (בכפוף לתנאי ולגבולות כיסוי כקבוע בפוליסה), נזקים שנגרמים לחברה עצמה עקב אירוע סייבר, וכן חבויות של החברה כלפי צדדים שלישיים וזאת לשם הקטנת נזקים אפשריים בקשר עם סיכונים סייבר. פוליסה זו מכסה את החברה ואת החברות הבנות שלה.

בהתבסס, בין היתר, על יעוץ שקיבלה, להערכת הנהלת החברה, בהתחשב בסיכונים בפניהם ניצבת הקבוצה ובהתאם לנהוג ולמקובל בעסקים דומים בישראל, למועד הדוח הכיסוי הביטוחי האמור נאות.

## 7.6. הון אנושי

### 1. מבנה ארגוני

המבנה הארגוני של ישראלכרט מורכב מעשר (10) חטיבות אשר בראש כל אחת מהן עומד ממונה הכפוף ישירות למנכ"ל. ככלל, החטיבות כאמור (לפי העניין) כוללות מחלקות, תתי מחלקות ומדורים בהתאם לאופי הפעילות, הכפופים לממונה החטיבה. בחודש אוגוסט 2020 פוצלה חטיבת אשראי ומימון. תחום האשראי לאנשים פרטיים עבר לחטיבת מכירות שירות והנפקה, שקרויה כעת חטיבת לקוחות פרטיים. תחום האשראי המסחרי עבר לחטיבת עסקים, שקרויה כעת חטיבת לקוחות עסקיים. השינוי הארגוני שבוצע תואם את האסטרטגיה של הקבוצה. להלן המבנה הארגוני לאחר השינוי:

(\*) בכפופות למנכ"ל החברה בתפקידו כמנכ"ל פרימיום אקספרס.

כמו-כן, המבנה הארגוני של הקבוצה כולל את פונקציית הביקורת הפנימית. לפרטים ראה סעיף 3 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

בנוסף, ממשיכה החברה לבחון מעת לעת את המבנה הארגוני של החברה, כך שיאפשר להשיג את יעדיה בצורה המיטבית לחברה.

## 2. מערך משאבי אנוש

נכון למועד הדוח מערך משאבי אנוש בקבוצה מונה כ-1,442 משרות.<sup>139</sup> להלן פרטים אודות סך המשרות בקבוצה נכון למועד הדוח:

- (א) **עובדים בהסכמים קיבוציים**. מצבת העובדים אשר תנאי העסקתם הינם על-פי הסכמים קיבוציים מונה כ-1,361 משרות.
- (ב) **עובדים בהסכמי העסקה אישיים**. מצבת העובדים אשר תנאי העסקתם הינם על-פי הסכמים אישיים, ביניהם המנכ"ל, חברי הנהלה, מנהלי מחלקות ומנכ"ל צמרת מימונים מונה כ-81 משרות.
- (ג) **כוח אדם חיצוני**. לקבוצה התקשרויות עם מבצעי עבודה אחרים שאינם נמנים על מצבת עובדיה, כגון עובדי חברות כוח אדם ועובדי חברות שירותים. כמו-כן, החברה נעזרת במקדים חיצוניים לצרכים שונים.

### הסכמים קיבוציים

מרבית עובדי הקבוצה מועסקים על-פי הסכמים קיבוציים ומיוצגים על-ידי ההסתדרות המעו"ף ("ההסתדרות") (וועד עובדים), המהווה את ארגון העובדים היציג. בהתאם, בנוסף לחקיקת העבודה ולצווי הרחבה החלים על כלל המשק, תנאי העבודה של עובדי הקבוצה המאוגדים בהסכמים קיבוציים, מוסדרים בהסכמים קיבוציים מיוחדים הנחתמים מעת לעת בין הקבוצה לבין ארגון העובדים, כמפורט להלן:

**הסכם קיבוצי לעובדי ישראלכרט ו/או יורופיי** - הסכם קיבוצי מיוחד משנת 2011 (כפי שהוארך ועודכן מעת לעת באמצעות הסכמים קיבוציים נוספים, מחודש דצמבר 2013, מחודש ינואר 2015 ומחודש דצמבר 2017) (יחד: "**ההסכמים הקיבוציים של ישראלכרט**") חל על כל עובדי ישראלכרט ו/או יורופיי, למעט עובדים המשמשים בתפקידים המפורטים מפורשות בהסכם הקיבוצי של ישראלכרט כעובדים המוחרגים מתחולת ההסכם הקיבוצי כאמור, לרבות, נושאי משרה בחברה, יועץ משפטי, קצין ציות, מנהל סיכונים, מנהל הלבנת הון, מנהלי מחלקות מסוימים, חשב השכר ועובדים בתפקידים ו/או במקצועות הדורשים השכלה ו/או ניסיון מקצועי בתחומים הקשורים לפעילותה של ישראלכרט ו/או לניהול עסקיה. יחסי העבודה עם עובדים אלו הוסדרו בהסכמים אישיים. קצינת הציות ומנהל הסיכונים הינם עובדים בהסכמים אישיים.

ההסכמים הקיבוציים של ישראלכרט מסדירים את תנאי העבודה וקובעים, בין היתר, סדרי עבודה, תקופת ניסיון, קביעות, אופן קבלת עובדים וקידומם, העברת עובדים מתפקיד לתפקיד, משכורת ותנאים סוציאליים (לרבות העלאות שכר), הפרשות וניכויים, הליכי פיטורים ופרישה, זכויות וחובות בסיסיות, טיפול בעבירות משמעת, כללי התנהגות ומשמעת, הליך פיטורים, לרבות פיטורי צמצום, וכן מנגנון ליישוב חילוקי דעות.

תוקפם של ההסכמים הקיבוציים של ישראלכרט הינו עד ליום 31 בדצמבר 2023 (כפי שהוארך באמצעות ההסכם הקיבוצי של הקבוצה, כמפורט להלן).

ההסכמים הקיבוציים של ישראלכרט חלים גם על עובדי צמרת מימונים וגלובל פקטורינג.

**הסכם קיבוצי לעובדי הקבוצה** - בחודש דצמבר 2017 נחתם הסכם קיבוצי של הקבוצה ("**ההסכם הקיבוצי של הקבוצה**") אשר נכנס לתוקפו בחודש ינואר 2018 למשך שש (6) שנים, קרי עד לסוף שנת 2023. ההסכם הקיבוצי של הקבוצה האריך בנוסף את תוקפם של ההסכמים הקיבוציים של ישראלכרט לתקופת ההסכם הקיבוצי של הקבוצה. ההסכם הקיבוצי של הקבוצה מעדכן את התנאים הסוציאליים והשכר של עובדי הקבוצה, לרבות עדכון מכסת ימי ההבראה, תעריף דמי ההבראה, ימי חופשה מיוחדים, עדכון סך השתתפות החברה בתקציב וועד העובדים, עדכון שכר נוסף לעובדים מסוימים, תוספות שכר לכלל עובדי הקבוצה במהלך תקופת ההסכם, אופן קידום בשכר ועדכון שיעור ההפרשות לפנסיה. ההסכם כולל התחייבות של נציגות העובדים ל"שקט תעשייתי" (הימנעות מצעדים ארגוניים) בכל הנושאים המוסדרים בהסכם.

בגין כל אחת מהשנים 2020 עד 2023 תשלם החברה לעובדים במשכורת חודשית תוספת שכר כוללת בשיעור של 3.6%, בנוסף לזכויות נוספות. התפתחות השכר לשנים הבאות תלויה במנגנון האמור בהסכם הקיבוצי, בתנאי השוק ביחס לרמות שכר, במצבת העובדים, מאפייניהם, תמהיל משרות, קידומי עובדים מעבר למנגנון עדכון השכר הקבוע וחקיקה רלוונטית.

**מענק היפרדות** - במסגרת הסכמות בין החברה, בנק הפועלים וועד העובדים מחודש מרץ 2019, אשר עוגנו בהסכם קיבוצי, ובסיכום נוסף בין החברה לבין ועד העובדים, נקבע, כי עובדי הקבוצה (שאינם נושאי משרה) יהיו זכאים למענק בגין ההיפרדות הקבוצה מבנק הפועלים. בהתאם להסכמות בין הצדדים נקבע, כי המענק האמור ישולם בשתי פעימות – הראשונה,

<sup>139</sup> לעניין זה משרה מוגדרת כ-100% משרה עבור עובדים במשרה חודשית או 180 שעות חודשיות עבור עובדים לפי שכר לשעה. מספר המשרות כולל גם תרגום למשרות של מספר שעות נוספות, בתוספת משרות כוח אדם חיצוני שאינם מעובדי הקבוצה, אך מספקים שירותי עבודה שנדרשה לוויסות כוח האדם במסגרת הפעילות השוטפת ולהטמעת פרויקטים.

בסמוך להשלמת הצעת המכר הראשונית, והשנייה, בסמוך לאחר ובכפוף להשלמת מכירת כלל החזקות בנק הפועלים בחברה בהתאם לחוק שטרומ.

ההסכם כולל התחייבות של נציגות העובדים ל"שקט תעשייתי" (הימנעות מצעדים ארגוניים) בכל הנושאים המוסדרים בהסכם. כמו-כן, בחודש מרץ 2019 אישרו האורגנים המוסמכים של החברה מתן מענק בגין הליך ההפרדות מבנק הפועלים לנושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים אשר הותנה במכירת 20% מהון המניות המונפק של החברה על-ידי בנק הפועלים במועד המכירה הראשונה של מניות החברה לציבור (בסעיף זה: "תנאי הסף"), מחציתו שולמה בסמוך להתקיימות 'תנאי הסף', והיתרה תשולם בשלושה (3) תשלומים שווים על פני שלוש (3) שנים (תשלומים נדחים), כאשר התשלום הראשון ישולם כשנה לאחר מועד הרישום של מניות החברה למסחר; התשלום השני ישולם כשנה לאחר התשלום הראשון ובלבד שעד לאותו מועד לא יחזיק הבנק כלל בהון המניות המונפק של החברה; והתשלום השלישי ישולם שנה לאחר התשלום השני (ובלבד שקמה זכאות לקבלת התשלום השני). התשלום הראשון שולם באפריל 2020.

כמפורט בסעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, במהלך חודש אפריל 2019 השלים בנק הפועלים הצעת מכר ראשונה לציבור של מניות החברה, באופן בו התקיים 'תנאי הסף' והתקיימו התנאים למתן המענק לעובדים כאמור לעיל.

בהתאם לתוצאות הצעת המכר ולהסכמות בדבר חישוב גובה המענקים, המענק לכלל העובדים ונושאי המשרה הבכירה כאמור לעיל (לרבות מענק הפרדות לעובדים בחוזים אישיים שאינם נושאי משרה בכירה) הסתכם לכ-68 מיליון ש"ח (מתוכו כ-6 מיליון ש"ח בגין נושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים). בנק הפועלים נשא בעלות המענק כאמור למעט סכום של כ-5 מיליון ש"ח. במהלך חודש מאי 2019 שולם התשלום הראשון לעובדים ונושאי משרה בכירה כאמור ובחודש יוני 2019 העביר בנק הפועלים את חלקו בעלות המענק בגין התשלום הראשון לעובדים ונושאי משרה בכירה כאמור. במהלך חודש אפריל 2020 שולם התשלום השני לעובדים והתשלום הראשון של היתרה לעובדים בכירים כמתואר לעיל. בחודש מאי 2020 העביר בנק הפועלים את יתרת חלקו בתשלום המענק. סך עלות מענק ההפרדות כלולה בהוצאות השכר ברבעון השני לשנת 2019 ואילו השתתפותו של הבנק בעלות מוצגת בהון בסעיף קרן הון מבעל שליטה. ראה גם ביאור 1.22 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

### טיבם של הסכמי העסקה אישיים

ככלל, הסכמי העסקה האישיים של קבוצת העובדים הרלוונטית, מסדירים את השכר ואת תנאי העסקה, בין היתר תפקיד, היקף משרה, שעות עבודה, זכאות לתנאים סוציאליים (לרבות ימי הבראה וחופשה שנתית), הפרשות פנסיוניות, קרן השתלמות, תשלומים בגין אחזקת רכב (או רכב), הסדר ארוחות, התחייבות לשמירת סודיות במהלך תקופת העסקה ולאחריה והתחייבות לאי תחרות ואיסור שידול. כמו-כן, כוללים הסכמי העסקה זכויות בסיום העסקה, לרבות פיצויי פיטורים ותקופת הודעה מוקדמת.

### תכנית התייעלות

ביום 29 בדצמבר 2020, אישר דירקטוריון החברה תכנית התייעלות, וזאת לאור שינויים דינאמיים בסביבה התחרותית בה פועלת החברה לצד השלכות משבר הקורונה, ולבצע פעולות התייעלות במגוון נושאים ופעילויות. במסגרת תכנית התייעלות, תצמצם מצבת כח האדם בהיקף של כ-220 עובדים, מתוכם כ-100 עובדים המועסקים בחוזים אישיים או במיקור חוץ, וכ-120 עובדי חברה בהסכם קיבוצי בהתאם לתכנית פרישה מרצון. לעיקרי מתווה הפרישה מרצון כפי שאושר על-ידי הדירקטוריון החברה ולהשלכות הכספיות, ראה ביאור 1.22 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

### התפתחויות במצבת העובדים

#### טבלה 3 - נתונים אודות משרות כוח האדם של הקבוצה:

31.12.2019	31.12.2020	
1,354	1,344	ממוצע משרות על בסיס חודשי
1,433	1,442	סך המשרות לסוף התקופה

ממוצע המשרות למועד חתך מחושב על בסיס שעות העבודה החודשיות בחודש שקדם למועד החתך של העובדים במצבת העובדים של הקבוצה במועד החתך, כשהן מהוונות לנתוני משרות. מספר המשרות כולל גם תרגום למשרות של מספר שעות נוספות, בתוספת משרות כוח אדם חיצוני שאינם עובדי חברה, אך מספקים שירותי עבודה שנדרשת לויסות כוח האדם במסגרת הפעילות השוטפת ולהטמעת פרויקטים. המספר אינו כולל 227 ו-135 משרות עובדים ששכרם הוון לרכוש קבוע בשנים 2019 ו-2020, בהתאמה.

**טבלה 4 - נתונים אודות משרות כוח אדם של הקבוצה על בסיס חלוקה לחטיבות:**

31.12.2019	31.12.2020	חטיבה
142	158	חטיבת לקוחות עסקים
202	226	חטיבת טכנולוגיות (1)
691	-	חטיבת הנפקה, מכירות ושירות (1) (2)
-	727	חטיבת לקוחות פרטיים (1) (2)
18	22	חטיבת ניהול סיכונים
65	-	חטיבת אשראי ומימון (2)
50	52	חטיבת מניעת הונאות ורגולציה
104	108	חטיבת כספים ומנהלה
49	46	חטיבת שיווק, אסטרטגיה ודאטה
31	28	חטיבת משאבי אנוש
25	23	פעילות מותג American Express
11	12	ייעוץ משפטי ומזכירות חברה
36	32	צמרת מימונים וגלובל פקטורינג
3	3	ביקורת פנים
6	5	אחר
<b>1,433</b>	<b>1,442</b>	<b>סה"כ</b>

- (1) נתוני המשרות לחטיבות אלו מחושבים בין היתר על בסיס שעות עבודה בפועל של העובדים במצבת העובדים למועד החתך, בחודש הקלנדרי שקדם לו, כשהן מהווונות לנתוני משרות.
- (2) במהלך שנת 2020 חל שינוי ארגוני לפיו מירב חטיבת אשראי ומימון התמזגה לחטיבת הנפקה, מכירות ושירות ונקראת חטיבת לקוחות פרטיים.

**סיום העסקת עובדים מושאלים מבנק הפועלים**

בהתאם להסדר בין בנק הפועלים לבין הקבוצה, העמיד בנק הפועלים לקבוצה עובדים מושאלים המועסקים על-ידו אשר שימשו בתפקידים שונים בקבוצה (לרבות כעובדים בכירים ונושאי משרה), ואשר בגינם נשאה החברה בעלות העסקתם (באמצעות החזר תשלום לבנק הפועלים), במלואה או בחלקה, לפי העניין. במסגרת תהליך ההיפרדות מבנק הפועלים, החל מיום 1 ביולי 2017 כל חברי הנהלת החברה באותו מועד ומנכ"ל צמרת מימונים, אשר קודם לכן היו עובדי בנק הפועלים שהושאלו לקבוצה, נקלטו כעובדי הקבוצה ומועסקים ישירות על-ידי ישראלכרט. כמו-כן, ראה ביאור 22.ח לדוחות הכספיים לשנת 2020.

במסגרת תהליך ההיפרדות, קלטה החברה כ-23 עובדים אשר קודם לכן הועסקו על-ידי בנק הפועלים. לפרטים נוספים אודות קליטת העובדים המושאלים ו/או נשיאת הקבוצה בעלות פרישתם, ראה ביאור 22.ט לדוחות הכספיים לשנת 2020.

**מגמות במשאבי אנוש**

בשנת 2020 הושקה אסטרטגיה חדשה בקבוצה אשר תלווה את הקבוצה לקראת השינויים והאתגרים העומדים בפניה עם ההיפרדות. במסגרת הטמעת האסטרטגיה חודדו ערכי הקבוצה למיקוד בלקוח, מקצועיות, מצויינות ומיידיות, במסגרת מדיניות החברה הקיימת בשנים האחרונות, ואף במסגרת האסטרטגיה החדשה:

- (א) נשמרה מערכת יחסי עבודה יציבה ושקטה והתקיים דיאלוג מתמשך עם השותפים למערכת זו, מתוך הבנה של המטרה המשותפת וראייה ארגונית כוללת.
- (ב) פיתוח השותפות האסטרטגית עם החטיבות השונות במטרה לתמוך ביעדי הקבוצה.
- (ג) התאמת מדיניות משאבי אנוש במטרה להביא להתייעלות ולחיסכון בעלויות.
- (ד) עידוד התגייסות העובדים למצויינות, מקצועיות, מיידיות ומיקוד בלקוח.
- (ה) עידוד מעורבות עובדים וחיבור ליעדים העסקיים של הקבוצה.
- (ו) טיפוח תחושת השייכות של העובד, תוך מתן דגש על ערכים של אמון וכבוד הדדי. גם השנה הציעה הקבוצה מגוון פעילויות רווחה לעובד ולבני משפחתו לאורך השנה מותאמות בהתאם להגבלות שהוטלו בעקבות מגיפת הקורונה.
- (ז) הובלת תהליכים חוצי ארגון לאור שינויים וכתמיכה באסטרטגיית הקבוצה, כולל התאמת תהליכי גיוס, הדרכה וליווי השינוי תוך תמיכה במנהלים. פיתוח סביבת למידה חווייתית, מגוונת וייחודית המותאמת ליעדי הקבוצה.
- (ח) המשך הטמעת הקוד האתי, מענה לתקנות רגולטוריות בנושא נגישות ואחריות תאגידית.

(ט) העלאת ערך הנתניה לקהילה באמצעות עידוד פעילות התנדבותית ותרומות בהתאם להגבלות שהוטלו בעקבות מגיפת הקורונה.

### **השפעת מגיפת הקורונה**

מפורט בסעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020, ההשלכות המשמעותיות של מגיפת הקורונה על פעילות הקבוצה החלו עם כניסתן של הגבלות הממשלה על הפעילות במשק (ובעיקר החל ממחצית חודש מרץ 2020), אשר הגיעו לשיאן במהלך חודש אפריל 2020.

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

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

(ב) הוצאת חלק מהמועסקים בקבוצה (עובדים, חברות כ"א ומיקור חוץ) לחופשה ללא תשלום במהלך כל חודש אפריל 2020 (ירידה של כ-42% במספר המשרות בחודש אפריל 2020 לעומת חודש מרץ 2020); בקשר לכך יצוין כי בחודש יוני 2020 פורסם ברשומות חוק מענק לעידוד תעסוקה (הוראת שעה – נגיף הקורונה החדש), התש"ף-2020, שעל-פיו קיבלה החברה מענק בסך של כ-1.7 מיליון ש"ח, בגין החזרת העובדים שיצאו לחל"ת לעבודתם בחברה. בתיאום עם ועד העובדים המענק כאמור ישמש לטובת פעילויות ולשיפור תנאים שונים לעובדים.

בנוסף, ביצעה החברה התאמות נוספות, כגון:

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

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

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

### **הדרכה ופיתוח אירגוני**

כשותפים אסטרטגיים המכוונים לתמיכה בהשגת היעדים של הארגון ככלל ושל היחידות העסקיות בפרט, נבנתה תכנית הכשרה מותאמת לכל יחידה עסקית, לרבות תכנית ממוקדת לעובדים על-פי צרכים שאותרו.

בשנים 2019 ו-2020 ועד למועד חתימת הדוח, המשיכה הקבוצה לשים דגש על התאמת ההכשרות לאתגרים ולסביבה העסקית המשתנה, שיפור מיומנויות השירות והמכירות והטמעת מוצרים ושירותים חדשים. בנוסף עסקה הקבוצה בהכשרה והעמקת הידע המקצועי של העובדים והמנהלים לתפקידים השונים ומתן כלים המעודדים יצירתיות ופתיחות לחדשנות, הקניית מיומנויות מכירה לאוכלוסיות שונות בקבוצה והעמקת ידע מקצועי. בנוסף, החל ממרץ 2020 עקב התפשטות נגיף הקורונה בישראל, חודד הצורך בהכשרה ללמידה מרחוק וסדנאות מותאמות להתמודדות עם אתגרי התקופה.

### **אחריות תאגידית, אתיקה ורגולציה**

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

החברה בחנה במהלך שנת 2020 את השפעות העבודה והניהול מהבית ובהתאם מגבשת נוהל ומדיניות אשר ישמשו את ההנהלה ועובדיה להמשך עבודה היברידי. בנוסף, בוחנת התאמות לדפוסי העבודה ביום שלאחר המגיפה.



## מדיניות תגמול

לפרטים אודות עיקרי מדיניות ותכנית התגמול של החברה לשנת 2020, ראה ביאור 1.22 לדוחות הכספיים לשנת 2020. יצוין, כי החברה פועלת לעריכת עדכון למדיניות התגמול שלה לנושאי משרה, באופן בו, בין היתר, יחול עדכון בתקרת התגמול הקבוע ובשיעור ואופן מתן תגמול הוני המופיעים במדיניות התגמול הקיימת של החברה, לאור זאת שהחברה איננה יותר חלק ממדיניות התגמול של בנק הפועלים; וייקבעו מגבלות הנותנות מענה לצורכי החברה ובהתאם למקובל בשוק. יצוין, כי על החברה חלות בהקשר זה הוראות דין שונות, ובכללן הוראת נב"ת 301A. שינוי המדיניות כפוף לקבלת אישורי האורגנים המוסמכים של החברה. למועד חתימת הדוח טרם התקבל אישור האסיפה הכללית של החברה לשינויים כאמור.

## ישראלכרט בקהילה

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

פעילות עבור עמותת "גדולים מהחיים", השתתפות מאות עובדים; שיתופי פעולה שונים עם עמותת "לתת"; משלוח ארוחות חג לניצולי שואה, התנדבות עובדי הקבוצה ושיתוף עם עמותת "לתת"; אריזת חבילות מזון ותרומתן עבור משפחות נזקקות וחיילים בודדים; אימוץ גדוד הסיור של הנח"ל במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" והענקת תמיכה שוטפת לרווחת הגדוד וחייליו במשך כשלוש עשרה (13) שנים; ופעילויות רבות נוספות.

בתקופת הקורונה המשיכה הקבוצה בפעילות תרומה והתנדבות אשר הותאמו למגבלות התקופה.

## יחסי עבודה בקבוצה

אחד מנכסי הקבוצה העיקריים הינו ההון האנושי של עובדיה. בהתאם ובהתחשב בהיקף כוח האדם בקבוצה, תלותה של הקבוצה בקיום עבודה סדירה הינה גבוהה. עם זאת, הנהלת החברה סבורה כי אין לקבוצה תלות בעובד מסוים. כאמור לעיל, בתקופת מגיפת הקורונה, בהיותה של הקבוצה ארגון חיוני, המשיכה הקבוצה לספק שירותים ולעבוד מול לקוחותיה העסקיים והפרטיים באופן שוטף.

ארגון העובדים מהווה גורם דומיננטי ביחסי העבודה בקבוצה ולהערכת החברה, ככלל מערכת היחסים עימו טובה. הנהלת החברה מקיימת הידברות שוטפת עם ארגון העובדים על מנת להמשיך ולקיים מערכת יחסי עבודה טובה ותקינה. ראה גם סעיף 7.6.2 לעיל תחת הכותרת 'הסכם קיבוצי לעובדי הקבוצה'. בתקופת מגיפת הקורונה שיתוף הפעולה ההדוק עם ארגון העובדים בא לידי ביטוי גם בחשיבה המשותפת על דרכי ההתמודדות של החברה למול השלכות המגיפה, וגם בעשייה משותפת לטובת עובדי החברה ולטובת ההמשכיות העסקית של החברה.

לפרטים נוספים אודות ההון האנושי של הקבוצה (לרבות תכניות תגמול ומענקים לעובדים ונושאי משרה ותשלום מבוסס מניות), ראה ביאור 22 לדוחות הכספיים לשנת 2020 וכן סעיף 5 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

## 7.7. הסכמים מהותיים

לפרטים אודות שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים של הקבוצה, ראה סעיף 1.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

## 7.8. מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים

לפרטים אודות שינויים וחדושים במגבלות, חקיקה, תקינה וכן בהליכי הרגולציה החלים על הקבוצה, ראה סעיף 2.1.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020 וביאור 2.4 ג. לדוחות הכספיים לשנת 2020.

## 8. תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות

לפרטים אודות מגזרי הפעילות של החברה (הנפקה, סליקה ומימון), ראה סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

---

ד"ר רון וקסלר  
מנהל כללי

---

תמר יסעור  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 16 במרץ, 2021.

## 9. נספחים לדוח השנתי

### טבלה 5 - שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית

#### יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית – נכסים

2018			2019			2020			
שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	
באחוזים	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח	באחוזים	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח	באחוזים	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח	
נכסים נושאי ריבית <sup>(2)</sup>									
1.11	1	90	-	*-	153	0.80	1	125	מזומנים ופיקדונות בבנקים
4.59	329	7,166	5.10	426	8,352	5.60	487	8,693	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(3)</sup> <sup>(5)</sup>
3.68	6	163	60.00	3	5	-	-	5	נכסים אחרים
<b>4.53</b>	<b>336</b>	<b>7,419</b>	<b>5.04</b>	<b>429</b>	<b>8,510</b>	<b>5.53</b>	<b>488</b>	<b>8,823</b>	<b>סך כל הנכסים נושאי ריבית</b>
		15,773			17,506			16,798	חייבים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		489			616			809	נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית <sup>(4)</sup>
		<b>23,681</b>			<b>26,632</b>			<b>26,430</b>	<b>סך כל הנכסים</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

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

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

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

יתרה עם חברת בת בגין ניכיון שוברים בסך כולל של כ-3,017 מיליון ש"ח (לשנה שהסתיימה בימים 31 בדצמבר 2019 ו-31 בדצמבר 2018 בסך של כ-2,956 מיליון ש"ח וכ-2,742 מיליון ש"ח, בהתאמה).

טבלה 5 - שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - התחייבויות והון

2018			2019			2020			
שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	
באחוזים	במיליוני ש"ח		באחוזים	במיליוני ש"ח		באחוזים	במיליוני ש"ח		
התחייבויות נושאות ריבית <sup>(2)</sup>									
(1.13)	(24)	2,132	(0.95)	(40)	4,213	(0.87)	(38)	4,388	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים <sup>(4)</sup>
-	-	-	(1.80)	(13)	721	(1.70)	(17)	1,001	אגרות חוב סחירות
-	*-	-	-	*-	-	-	*-	-	התחייבויות אחרות
<b>(1.13)</b>	<b>(24)</b>	<b>2,132</b>	<b>(1.07)</b>	<b>(53)</b>	<b>4,934</b>	<b>(1.02)</b>	<b>(55)</b>	<b>5,389</b>	<b>סך כל ההתחייבויות נושאות ריבית</b>
		17,689			18,539			17,898	זכאים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		574			548			695	התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית <sup>(3)</sup>
		<b>20,395</b>			<b>24,021</b>			<b>23,982</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
		<b>3,286</b>			<b>2,611</b>			<b>2,448</b>	<b>סך כל האמצעים ההוניים</b>
		<b>23,681</b>			<b>26,632</b>			<b>26,430</b>	<b>סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים</b>
3.40			3.97			4.51			פער הריבית
4.53	336	7,419	4.42	376	8,510	4.91	433	8,823	תשואה נטו על נכסים נושאי ריבית בישראל

(\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

(3) לרבות התחייבויות לא כספיות, מכשירים נגזרים והפרשה להפסדי אשראי בגין מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים.

(4) כולל יתרת אשראי לזמן ארוך.

טבלה 5 - שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - מידע נוסף על נכסים והתחייבויות נושאי ריבית המיוחסים לפעילות בישראל

2018			2019			2020			
שיעור ההכנסה	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת (1)	שיעור ההכנסה	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת (1)	שיעור ההכנסה	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת (1)	
באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	
<b>מטבע ישראלי לא צמוד</b>									
4.57	335	7,330	5.13	429	8,357	5.58	487	8,731	סך נכסים נושאי ריבית (2)
(1.15)	(24)	2,087	(1.09)	(53)	4,873	(1.02)	(55)	5,379	סך התחייבויות נושאות ריבית (3)
3.42			4.04			4.56			פער הריבית
<b>מטבע ישראלי צמוד למדד</b>									
-	*-	4	-	*-	5	-	*-	5	סך נכסים נושאי ריבית
-	-	-	-	-	-	-	-	-	סך התחייבויות נושאות ריבית
-	-	-	-	-	-	-	-	-	פער הריבית
<b>מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)</b>									
1.18	1	85	-	*-	148	1.15	1	87	סך נכסים נושאי ריבית
-	*-	45	-	*-	61	-	*-	10	סך התחייבויות נושאות ריבית
1.18			-			1.15			פער הריבית
<b>סך פעילות בישראל</b>									
4.53	336	7,419	5.04	429	8,510	5.53	488	8,823	סך נכסים נושאי ריבית
(1.13)	(24)	2,132	(1.07)	(53)	4,934	(1.02)	(55)	5,389	סך התחייבויות נושאות ריבית
<b>3.40</b>			<b>3.97</b>			<b>4.51</b>			<b>פער הריבית</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) יתרה ממוצעת כוללת יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק ובתוספת יתרה עם חברת בת בגין ניכיון שוברים בסך כולל של כ-3,017 מיליון ש"ח (לשנה שהסתיימה בימים 31 בדצמבר 2019 ו-31 בדצמבר 2018 בסך של כ-2,956 מיליון ש"ח וכ-2,742 מיליון ש"ח, בהתאמה).

(3) כולל יתרת אשראי לזמן ארוך.

טבלה 5 - שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)

ניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית

לשנה שהסתיימה ביום 31.12.2020 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31.12.2019

שינוי נטו	גידול (קטון) בגלל שינוי (1)		
	מחיר	כמות	
במיליוני ש"ח			
<b>נכסים נושאי ריבית (2)</b>			
		* -	מזומנים ופיקדונות בבנקים
1	1		חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
61	42	19	נכסים נושאי ריבית אחרים
(3)	(3)	-	
<b>59</b>	<b>40</b>	<b>19</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית</b>
<b>התחייבויות נושאות ריבית (2)</b>			
		2	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
(2)	(4)		התחייבויות נושאות ריבית אחרות
4	(1)	5	
<b>2</b>	<b>(5)</b>	<b>7</b>	<b>סך הכל הוצאות ריבית</b>

לשנה שהסתיימה ביום 31.12.2019 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31.12.2018

שינוי נטו	גידול (קטון) בגלל שינוי (1)		
	מחיר	כמות	
במיליוני ש"ח			
<b>נכסים נושאי ריבית (2)</b>			
		* -	מזומנים ופיקדונות בבנקים
(1)	(1)		חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
97	37	60	נכסים נושאי ריבית אחרים
(3)	92	(95)	
<b>93</b>	<b>128</b>	<b>(35)</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית</b>
<b>התחייבויות נושאות ריבית (2)</b>			
		20	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
16	(4)		התחייבויות נושאות ריבית אחרות
13	-	13	
<b>29</b>	<b>(4)</b>	<b>33</b>	<b>סך הכל הוצאות ריבית</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) השינוי בכמות חושב לפי ההפרש בין היתרות הממוצעות בתקופות כפול שיעור ההכנסה/הוצאה בתקופה.
  - (2) השינוי במחיר חושב לפי היתרה הממוצעת של תקופה מקבילה כפול הפער בין שיעורי ההכנסה/הוצאה בין התקופות.
- (2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

טבלה 6 - דוחות רווח והפסד במאוחד לרבעון - מידע רב רבעוני

בשנת 2020				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
במיליוני ש"ח				
<b>הכנסות</b>				
420	360	419	407	מעסקאות בכרטיסי אשראי
109	109	110	105	הכנסות ריבית, נטו
(7)	8	8	4	הכנסות (הוצאות) אחרות
<b>522</b>	<b>477</b>	<b>537</b>	<b>516</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>				
102	66	57	22	בגין הפסדי אשראי
201	157	189	297	תפעול
121	102	122	158	מכירה ושיווק
24	19	23	31	הנהלה וכלליות
61	45	61	56	תשלומים לבנקים
<b>509</b>	<b>389</b>	<b>452</b>	<b>564</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
13	88	85	(48)	רווח (הפסד) לפני מסים
6	25	25	(6)	הפרשה (הטבה) למסים על הרווח
<b>7</b>	<b>63</b>	<b>60</b>	<b>(42)</b>	<b>רווח (הפסד) לאחר מסים</b>
3	1	1	*-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת מס
<b>10</b>	<b>64</b>	<b>61</b>	<b>(42)</b>	<b>רווח נקי (הפסד)</b>
<b>0.05</b>	<b>0.32</b>	<b>0.31</b>	<b>(0.22)</b>	<b>רווח נקי (הפסד) בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח)</b>

(\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

טבלה 6 - דוחות רווח והפסד במאוחד לרבעון - מידע רב רבעוני (המשך)

בשנת 2019				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
במיליוני ש"ח				
<b>הכנסות</b>				
456	460	492	456	מעסקאות בכרטיסי אשראי
88	88	97	103	הכנסות ריבית, נטו
8	6	(1)	2	הכנסות אחרות
552	554	588	561	סך כל ההכנסות
<b>הוצאות</b>				
26	39	51	52	בגין הפסדי אשראי
202	246	207	195	תפעול
113	120	128	137	מכירה ושיווק
24	38	24	26	הנהלה וכלליות
88	70	72	70	תשלומים לבנקים
453	513	482	480	סך כל ההוצאות
99	41	106	81	רווח לפני מסים
27	16	23	21	הפרשה למסים על הרווח
72	25	83	60	רווח לאחר מסים
2	1	*-	1	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת מס
74	26	83	61	רווח נקי
0.37	0.13	0.41	0.31	רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח)

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.



טבלה 7 - מאזנים במאוחד לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני

בשנת 2020				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
במיליוני ש"ח				
<b>נכסים</b>				
436	115	137	125	מזומנים ופיקדונות בבנקים
22,093	22,235	22,707	23,180	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(356)	(377)	(383)	(382)	הפרשה להפסדי אשראי
21,737	21,858	22,324	22,798	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
58	64	68	69	ניירות ערך
13	15	16	17	השקעות בחברות כלולות
376	397	419	363	בניינים וציוד
595	561	569	545	נכסים אחרים
<b>23,215</b>	<b>23,010</b>	<b>23,533</b>	<b>23,917</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>				
5,219	4,448	4,327	4,296	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
13,795	14,495	15,074	15,630	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,083	960	963	840	אגרות חוב סחירות
745	686	684	705	התחייבויות אחרות
<b>20,842</b>	<b>20,589</b>	<b>21,048</b>	<b>21,471</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
2,373	2,421	2,485	2,446	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,373	2,421	2,485	2,446	סך כל ההון
<b>23,215</b>	<b>23,010</b>	<b>23,533</b>	<b>23,917</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

בשנת 2019				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
במיליוני ש"ח				
<b>נכסים</b>				
178	212	430	206	מזומנים ופיקדונות בבנקים
22,815	22,787	24,547	23,918	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(244)	(263)	(289)	(301)	הפרשה להפסדי אשראי
22,571	22,524	24,258	23,617	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
50	53	54	63	ניירות ערך
8	10	10	11	השקעות בחברות כלולות
339	345	355	363	בניינים וציוד
383	436	463	460	נכסים אחרים
<b>23,529</b>	<b>23,580</b>	<b>25,570</b>	<b>24,720</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>				
5,442	4,513	5,170	5,104	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
15,316	15,152	16,378	15,549	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	1,081	1,085	1,079	אגרות חוב סחירות
567	540	568	561	התחייבויות אחרות
<b>21,325</b>	<b>21,286</b>	<b>23,201</b>	<b>22,293</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
2,204	2,294	2,369	2,427	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,204	2,294	2,369	2,427	סך כל ההון
<b>23,529</b>	<b>23,580</b>	<b>25,570</b>	<b>24,720</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

טבלה 8 - דוחות רווח והפסד במאוחד - מידע רב תקופתי

2016	2017	2018	2019	2020	
<b>במיליוני ש"ח</b>					
<b>הכנסות</b>					
1,837	1,919	2,025	1,864	1,606	מעסקאות בכרטיסי אשראי
235	273	312	376	433	הכנסות ריבית, נטו
11	8	2	15	13	הכנסות אחרות
<b>2,083</b>	<b>2,200</b>	<b>2,339</b>	<b>2,255</b>	<b>2,052</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>					
90	121	152	168	247	בגין הפסדי אשראי
671	698	724	850	844	תפעול
348	422	456	498	503	מכירה ושיווק
79	88	95	112	97	הנהלה וכלליות
491	461	483	300	223	תשלומים לבנקים
<b>1,679</b>	<b>1,790</b>	<b>1,910</b>	<b>1,928</b>	<b>1,914</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
404	410	429	327	138	רווח לפני מסים
129	112	112	87	50	הפרשה למסים על הרווח
275	298	317	240	88	רווח לאחר מסים
1	1	1	4	5	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת מס
<b>276</b>	<b>299</b>	<b>318</b>	<b>244</b>	<b>93</b>	<b>רווח נקי</b>
<b>1.38</b>	<b>1.49</b>	<b>1.59</b>	<b>1.22</b>	<b>0.46</b>	<b>רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה (בש"ח)</b>

טבלה 9 - מאזנים במאוחד - מידע רב תקופתי

2016	2017	2018	2019	2020	
<b>במיליוני ש"ח</b>					
<b>נכסים</b>					
131	120	106	206	125	מזומנים ופיקדונות בבנקים
18,447	19,296	21,446	23,918	23,180	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(163)	(191)	(242)	(301)	(382)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>18,284</b>	<b>19,105</b>	<b>21,204</b>	<b>23,617</b>	<b>22,798</b>	<b>חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>
20	26	33	63	69	ניירות ערך
3	5	6	11	17	השקעות בחברות כלולות
266	269	305	363	363	בניינים וציוד
587	757	335	460	545	נכסים אחרים
<b>19,291</b>	<b>20,282</b>	<b>21,989</b>	<b>24,720</b>	<b>23,917</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>					
1,223	2,020	2,837	5,104	4,296	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
14,456	14,544	15,233	15,549	15,630	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	1,079	840	כתבי התחייבות נדחים
568	601	462	561	705	התחייבויות אחרות
<b>16,247</b>	<b>17,165</b>	<b>18,532</b>	<b>22,293</b>	<b>21,471</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
3,044	3,117	3,457	2,427	2,446	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
3,044	3,117	3,457	2,427	2,446	סך כל ההון
<b>19,291</b>	<b>20,282</b>	<b>21,989</b>	<b>24,720</b>	<b>23,917</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
1.	ALM (נ"ה)	Asset and Liability Management (ניהול נכסים והתחייבויות)	ניהול נכסי החברה והתחייבויותיה במגמה ליצור הקבלה מתאימה ביניהם ולהכביר את הונה בטווח הארוך.
2.	CVA	Credit Valuation Adjustment	חישוב סיכון האשראי בנגזרים משקף את תוחלת ההפסד הצפוי לחברה במקרה בו הצד הנגדי לעסקה יגיע למצב של כשל אשראי.
3.	FRA	Forward Rate	אקדמה על ריבית זמן עתידית מסוימת. חוזה שבו הצדדים מסכימים ביניהם על שער ריבית שיחול על קרן עתידית, בסכום ולתקופה מוסכמים מראש על מנת להקטין את החשיפה לסיכונים הכרוכים בשינוי שערי הריבית.
4.	IRS	Interest Rate Swap (חוזה החלפת שיעורי ריבית)	עסקה המאפשרת ללקוח החלפת תזרים מזומנים עתידי של תשלומי ריבית בעלי בסיס שונה (ריבית קבועה וריבית משתנה) וזאת על בסיס של קרן הנקבעת במועד ההתקשרות.
5.	KPIs	Key Performance Indicators (מדדי ביצוע עיקריים)	מדד עסקי המאפשר לבצע הערכה של הגורמים הכרחיים להצלחת הארגון ולקביעת דרכי פעולה.
6.	On-Call		אשראי שניתן למס' ימים ונפרע על-פי קריאה בהתאם לתנאי ההסכם בין הבנק ללקוח.
7.	אמצעי שליטה		כמשמעו בחוק בנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
8.	אשראי חוץ מאזני		כל ערבות פיננסית והתחייבות למתן אשראי.
9.	באזל 2/ באזל 3		הוראות לניהול הסיכונים של הבנקים שנקבעו על-ידי ועדת באזל העוסקת בפיקוח ובקביעת סטנדרטים לפיקוח על בנקים בעולם מהווים קנה מידה (benchmark) לסטנדרטים מובילים שנועדו להבטיח יציבות של מוסדות פיננסיים.
10.	בעל עניין		לפי סעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.
11.	גידור		עסקה פיננסית שמטרתה להגן על משקיע מפני שינויים בערך ההשקעה.
12.	הון פיקוחי		בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
13.	הון רובד 1		כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי
14.	הון עצמי רובד 1		הון על בסיס מתמשך - כולל את ההון המיוחס לבעלי מניות.
15.	הון רובד 1 נוסף		מורכב ממכשירי הון העומדים בקריטריונים שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 202.
16.	הון רובד 2		כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
17.	המשכיות עסקית		מצב בו עסק פועל ברציפות ללא הפרעות; כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 355 - ניהול המשכיות עסקית
18.	הפחתת אשראי	סיכון CRM (Credit Risk Mitigation)	בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 203 - מדידה והלימות הון - גישה הסטנדרטית - סיכון אשראי
19.	הקדמות מוקדם		המוצר הינו סילוק מוקדם של התחייבות הסולק לבית העסק
20.	סיכון התאגיד	אשראי	סיכון של החברה להפסד כתוצאה מהאפשרות שלווח/צד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי החברה, כולן או חלקן, כפי שסוכמו.
21.	חבות		כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
22.	חוב		זכות חוזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה, אשר מוכרת כנכס במאזן של החברה.
23.	חוב בעייתי		חוב המסווג כפגום (לרבות חוב פגום בארגון מחדש של חוב בעייתי), נחות או בהשגחה מיוחדת.
24.	חוב נחות		סיכון אשראי מאזני נחות מוגן באופן לא מספק על-ידי השווי הנוכחי המבוסס ויכולת התשלום של החייב. לסיכון אשראי מאזני שסווג כאמור נדרש שתהיה חולשה או חולשות מוגדרות היטב, אשר מסכנות את מימוש החוב.
25.	חוב פגום		חובות שהחברה צופה כי לא תוכל לגבות את הסכומים המגיעים לה לפי הסכם החוב, לרבות מקרים שבהם החוב נמצא בפיגור של 90 ימים או יותר. כמו-כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתי יסווג כחוב פגום
26.	חוב מיוחדת	בהשגחה	חוב שיש לו חולשות פוטנציאליות בגינן נדרשת תשומת לב מיוחדת של הנהלה. אם חולשות אלה לא יטופלו, התוצאה עלולה להיות התדרדרות בסיכויים לפירעון סיכון האשראי המאזני או במעמד במעמד של החברה בנושה בתאריך עתידי מסוים.
27.	חז"ד	חשבון חוזר דביטורי	חשבונות עו"ש שלגביהם קיימות מסגרות אשראי מאושרות מראש החייבות בעמלת הקצאה.
28.	יחס הון כולל לנכסי סיכון		ההון הכולל הוא סך כל הון רובד 1 וסך כל הון רובד 2. יחס ההון הכולל מחושב על-ידי חלוקת ההון הכולל בנכסי סיכון.

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
29.	יתרת חוב רשומה		יתרת החוב, לרבות ריבית צבורה שהוכרה, פרמיה או ניכיון שטרם הופחתו, עמלות נידחות נטו או עלויות נידחות נטו שנוקפו ליתרת החוב בהתאם להוראות הדיווח לציבור וטרם הופחתו, בניכוי כל סכום חוב שנמחק חשבונאית בעבר. בשונה מיתרת חוב נטו, אין לנכות מיתרת החוב הרשומה הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב. מובהר כי ריבית צבורה שלא הוכרה, או שהוכרה בעבר ולאחר מכן בוטלה, לא תיכלל ביתרת החוב הרשומה; כהגדרתה בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631.
30.	כרטיס בנקאי		כרטיס חיוב כמשמעו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981, המונפק על-ידי החברה.
31.	כרטיס חיוב מידי (דביט)		הינו כרטיס בו מחזיק הכרטיס מחויב בחשבון הבנק בסמוך לאחר ביצוע העסקה ובכפוף ליתרה מספקת בחשבון הבנק.
32.	כתבי התחייבות		כתבי התחייבות שהזכויות לפיהם נדחות מפני תביעותיהם של כל הנושים האחרים של החברה, למעט כתבי התחייבות אחרים ומאותו סוג; כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631.
33.	מדד המחירים לצרכן		מדד המתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ביום ה-15 של כל חודש ומוודד את אחוז השינוי שחל במשך הזמן בהוצאה הדרושה לקניית "סל קבוע" של מוצרים ושירותים, שמחיריהם ניתנים למדידה סדירה. "סל" זה מייצג את תצרוכתה של אוכלוסיית משקי הבית.
34.	מודל בלק אנד שולס Black-Scholes model		מודל לתמחור אופציות הכולל טכניקת ערך נוכחי ומשקף את ערך הזמן והערך הפנימי של האופציה.
35.	מח"מ	משך חיים ממוצע	הממוצע המשוקלל של זמן פירעון הקרן ותשלומי הריבית של המכשיר הפיננסי לאורך חייו ועד לפדיון הסופי.
36.	מכשיר פיננסי		מכשיר פיננסי הוא כל חוזה היוצר נכס פיננסי בישות אחת והתחייבות פיננסית או מכשיר הוני בישות אחרת.
37.	מכשירים נגזרים/מכשירים פיננסיים נגזרים		מכשיר פיננסי או חוזה אחר בין שני צדדים, שהינו בעל שלושת המרכיבים הבאים: א. בסיסים (underlying), אחד או יותר וסכומים נקובים, אחד או יותר או הוראות תשלום, או שניהם יחד הקובעים את סכום הסילוק, ב. ההשקעה הראשונית נטו היא קטנה או כלל לא נדרשת; ג. ותנאי דורשים או מאפשרים סילוק בנטו בין הצדדים.
38.	מכשירי אשראי חוץ מאזניים		כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631
39.	יחידות פנטום		מכשיר התחייבותי המעניק תגמול במזומן על המבוסס שווי מניה וזאת ללא הזכאות לקבל מניה בפועל.
40.	מנפיק		אדם, לרבות תאגיד, המנפיק, מפיץ או משווק כרטיסי חיוב, שהוא צד לחוזה כרטיס חיוב עם לקוח והאחראי לתשלומים המגיעים מלקוח שעשה שימוש בכרטיס חיוב שהונפק, הופץ או שווק על-ידו.
41.	מסגרת אשראי		סכום הניצול המירבי שהחברה הסכימה לכבד בכרטיס הלקוח.
42.	שירותי ניכיון		כהגדרתם בסעיף 7א(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981.
43.	סולק		כהגדרתו בסעיף 36ט לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
44.	ערבות		כהגדרתה בסעיף 1 לחוק הערבות, התשכ"ז-1967.
45.	פחות/ייסוף		החלשות/התחזקות ערכו של מטבע ביחס למטבעות אחרים.
46.	צד קשור		כמשמעו בסעיף 1 הוראות הדיווח לציבור.
47.	קבוצת לווים		כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין, מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
48.	רווח נקי בסיסי למניה		הרווח הבסיסי למניה יחושב על-ידי חלוקת הרווח או ההפסד, המיוחס לבעלי המניות הרגילות של החברה האם (מונה), בממוצע משוקלל של מספר המניות הרגילות הקיימות במחזור (המכנה), במהלך התקופה.
49.	רווח נקי מדולל למניה		חלוקת הרווח או ההפסד, המיוחס לבעלי המניות הרגילות של החברה האם, ובממוצע המשוקלל של מספר המניות הקיימות במחזור, בהתחשב בהשפעת כל המניות הרגילות הפוטנציאליות המדוללות.
50.	ריבית בנק ישראל		הריבית שקובע בנק ישראל במסגרת ההחלטות המוניטריות התקופתיות, והמשמשת את הבנק לצורך מתן הלוואות לתאגידים הבנקאיים או לצורך קבלת הלוואות מתאגידים בנקאיים, כשיעורה מזמן לזמן.
51.	שוק פעיל		שוק בו עסקאות בנכס או בהתחייבות מתקיימות בתדירות ובנפח מספיקים על מנת לספק מידע על התמחור על בסיס שוטף.
52.	שעבודים		בטחונות הניתנים למלווה על-ידי לווה כערובה להבטחת תשלום שהוא חייב לו.
53.	תאגיד בנקאי		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
54.	תאגיד עזר		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
55.	תביעה ייצוגית		כהגדרת המונח "תובענה ייצוגית" בחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006.
56.	תכנית המשכיות עסקית		תכנית פעולה מקיפה בכתב, הקובעת מה הם הנהלים והמערכות הדורשים כדי לשמר את הרציפות העסקית או לשקם את פעילות החברה במקרה של שיבושים (כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 355 – ניהול המשכיות עסקית).
57.	תקופת הבשלה	Vesting	התקופה שבה נדרש לקיים את כל התנאים המוגדרים להבשלה של הסדר תשלום מבוסס מניות.
58.	תקרית קיברנטית (סייבר)		אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכות מחשב ו/או מערכות ותשתיות משובצות מחשב על-ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לחברה) אשר עלולה לגרום להתמשות סיכון סייבר, יצוין, כי בהגדרה זו נכללים גם ניסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא נגרם נזק בפועל (כהגדרת "אירוע סייבר" בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 361 – ניהול הגנת הסייבר).
59.	תפעול הנפקה של כרטיס חיוב		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.



# פרטים נוספים על החברה בהתאם לתקנות ניירות ערך (דוחות תקופתיים ומיידיים) תש"ל-1970

## תוכן העניינים

<u>עמוד</u>	<u>סעיף</u>
321	- תקנה 25א: פרטי החברה
322	1 תקנה 10ג: שימוש בתמורת ניירות הערך שהונפקו
322	2 תקנה 11: רשימת השקעות בחברות בת ובחברות כלולות מהותיות של החברה לתאריך הדוח על המצב הכספי
322	3 תקנה 12: שינויים בהשקעות בחברות בת וחברות כלולות מהותיות של החברה
323	4 תקנה 13: רווחים והפסדים של חברות בת וחברות כלולות מהותיות של החברה והכנסות החברה מהן בשנת הדוח (באלפי ש"ח)
323	5 תקנה 14: רשימת קבוצות של יתרות הלוואות שניתנו לתאריך הדוח על המצב הכספי, אם מתן הלוואה היה אחד מעיסוקיו העיקריים של התאגיד
323	6 תקנה 20: מסחר בבורסה
323	7 תקנה 21: שכר והטבות לנושאי משרה בכירה ובעלי עניין
323	8 תקנה 21א: השליטה בחברה
323	9 תקנה 22: עסקאות עם בעל שליטה או שלבעל השליטה עניין אישי בהן
323	10 תקנה 24: החזקות בעלי עניין ונושאי משרה בכירה
323	11 תקנה 24א: הון רשום, הון מונפק וניירות ערך המירים
324	12 תקנה 24ב: מרשם בעלי המניות
324	13 תקנה 26: הדירקטורים של החברה
324	14 תקנה 26א: נושאי משרה בכירה
324	15 תקנה 26ב: מורשי חתימה עצמאיים
324	16 תקנה 27: רואי החשבון המבקרים של החברה
324	17 תקנה 28: שינוי בתזכיר או בתקנון החברה במהלך שנת הדוח (או לאחריה)
324	18 תקנה 29א: המלצות הדירקטורים בפני האסיפה הכללית, והחלטותיהם שאינן טעונות אישור האסיפה הכללית, והכל במהלך שנת הדוח (או לאחריה)
325	19 תקנה 29ב: החלטות האסיפה הכללית שנתקבלו שלא בהתאם להמלצות הדירקטורים בעניינים המפורטים בסעיף 18 לעיל, במהלך שנת הדוח (או לאחריה)
325	20 תקנה 29ג: החלטות אסיפה כללית מיוחדת במהלך שנת הדוח (או לאחריה)
325	21 תקנה 29א: החלטות החברה במהלך שנת הדוח (או לאחריה)

=



**שם החברה:**

בעברית: ישראלכרט בע"מ

באנגלית: Isracard Ltd.

**מס' החברה ברשם החברות:**

510706153

**משרדה הרשום של החברה (תקנה 25א):**

המסגר 40, תל-אביב יפו, 6721122

**כתובת הדואר האלקטרוני של החברה (תקנה 25א):**

nnaveh@isracard.co.il

**טלפון (תקנה 25א):**

03-6895556

**פקסימיליה (תקנה 25א):**

03-6895242

**תאריך הדוח על המצב הכספי:**

31 בדצמבר 2020

**מועד הדוח:**

16 במרץ 2021

**תקופת הדוח:**

1 בינואר 2020 - 31 בדצמבר 2020

1. **תקנה 10.g: שימוש בתמורת ניירות הערך שהונפקו**

להלן פרטים אודות ניירות ערך שהנפיקה החברה לציבור עובר למועד הדוח, ואשר הינם במחזור למועד הדוח:

מועד פרסום התשקיף/דוח הצעת המדף	אסמכתא	ניירות הערך שהונפקו	כמות (ע.ג.) ניירות ערך שהונפקה	תמורה כוללת ברוטו (במיליוני ש"ח)	יתרת ע.ג. ניירות ערך מהסדרה, למועד הדוח
14 באפריל 2019 (דוח הצעת מדף)	2019-01-033987	אגרות חוב (סדרה א')	1,078,133,000	כ-1,078	838,571,847
סה"כ	-	-	1,078,133,000	כ-1,078	838,571,847

בהמשך לאמור בביאור 20 לדוחות הכספיים לשנת 2020, תמורת הנפקת אגרות החוב צורפה ליתרות הנזילות הקיימות של החברה, אשר משמשות ו/או תשמשנה את החברה לצורך התאמת מבנה ההון שלה ולגיוון והרחבת מקורות המימון העומדים לרשותה, בין היתר, לצורך מימון פעילותה העסקית השוטפת וצמיחתה, החלפה או פירעון (מלא או חלקי) של התחייבויות (לרבות ולפי העניין הלוואות מבנק הפועלים) וביצוע השקעות שונות בהתאם להזדמנויות עסקיות שתאושרנה. למועד הדוח, התמורה כאמור לעיל שימשה ותשמש את החברה בהתאם ליעוד התמורה כמפורט לעיל.

יצוין, כי במסגרת התשקיף (כהגדרתו בסעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020) מכר בנק הפועלים (באמצעות הצעת מכר) לציבור, 130,400,000 מניות רגילות של החברה שהוחזקו על-ידו באותו מועד, במחיר של 13.5 ש"ח למניה. יובהר, כי במסגרת ההצעה האמורה לא נכללה הצעה של ניירות ערך על-ידי החברה, ובהתאם לא הייתה לחברה תמורה כספית בגין ההצעה. לפרטים אודות חלוקת יתרת מניות החברה אשר הוחזקו על-ידי בנק הפועלים כדיבדנד בעין, ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

2. **תקנה 11: רשימת השקעות בחברות בת ובחברות כלולות מהותיות של החברה לתאריך הדוח על המצב הכספי**<sup>140</sup>

שם החברה	שיעור ההחזקה של החברה בהון המניות המונפק, בכוח ההצבעה ובסמכות למנות דירקטורים	סוג המניות או ניירות הערך ההמירים	מספר המניות או ניירות הערך ההמירים	שוויים הנקוב של המניות או ניירות הערך ההמירים (בש"ח)	ערך מאזני (באלפי ש"ח)	אגרות החוב וההלוואות ליום 31 בדצמבר 2020 כפי שמופיעים בדוח על המצב הכספי של כל חברה מוחזקת (באלפי ש"ח)		
						יתרה בספרים	מועד פירעון	שיעור ריבית
פרימיום אקספרס בע"מ	100%	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	139,326	139,326	540,000	-	-	-
ישראל כרטס מימון בע"מ	100%	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	10,000	10,000	581,000	3,905,000	ללא מועד פירעון	0.865%
צמרת מימונים בע"מ	100%	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	3,000	3,000	158,000	1,931,000	ללא מועד פירעון	0.5%
גלובל פקטורינג בע"מ	100%	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	2,000,000	2,000,000	50,000	195,000	ללא מועד פירעון	0.5%
יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ*	100%	מניה רגילה 0.0001 ש"ח ערך נקוב	18,066,344	1,807	6,000	-	-	-
ישראל כרטס (נכסים) 1994 בע"מ	100% <sup>141</sup>	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	10,000	10,000	66,000	-	-	-

(\* ביום 31.12.2020 התקבל אישור רשם החברות למיזוגה של יורופיי עם החברה. לפרטים ראה ביאור 5.ב.1 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

3. **תקנה 12: שינויים בהשקעות בחברות בת ובחברות כלולות מהותיות של החברה**

לפרטים נוספים אודות שינויים בהשקעות בחברות בת ובחברות כלולות מהותיות של החברה, ראה ביאור 15 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

<sup>140</sup> יצוין, כי למועד הדוח לחברה קיימות השקעות לא מהותיות בתאגידים נוספים, כמפורט בביאור 15 לדוחות הכספיים של החברה לשנת 2020. <sup>141</sup> במישרין ולרבות באמצעות יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (המוחזקת ב-100% בידי החברה, כמפורט לעיל), המחזיקה במניה אחת רגילה 1 ש"ח, ערך נקוב של חברת ישראל כרטס (נכסים) 1994 בע"מ. לפרטים אודות מיזוגה של יורופיי לחברת ישראל כרטס, ראה ביאור 5.ב.1 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

**4. תקנה 13: רווחים והפסדים של חברות בת וחברות כלולות מהותיות של החברה והכנסות החברה מהן בשנת הדוח (באלפי ש"ח)<sup>142</sup>**

הכנסות החברה מהחברה המוחזקת						רווח (הפסד) כולל אחר של החברה המוחזקת	רווח (הפסד) של החברה המוחזקת	שם החברה המוחזקת
מריבית	שנתקבלה בשנת 2020	שנתקבלו לאחר יום 31.12.2020 או שהחברה זכאית לקבלה (הכל בגין שנת 2020 או בגין תקופה שלאחר מכן)	מדמי ניהול	שנתקבלו בשנת 2020	שנתקבלו לאחר יום 31.12.2020 או שהחברה זכאית לקבלה (הכל בגין שנת 2020 או בגין תקופה שלאחר מכן) ומועד התשלום			
-	-	-	31,000	-	-	-	16,000	פרימיום אקספרס בע"מ
-	37,772	-	5,257	-	-	-	115,000	ישראלכרש מימון בע"מ
-	10,026	-	939	-	-	-	10,000	צמרת מימונים בע"מ
-	2,343	-	624	-	-	-	3,000	גלובל פקטורינג בע"מ
-	-	-	-	-	-	-	*	יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ
-	-	-	-	-	7,000	-	5,000	ישראלכרש (נכסים) 1994 בע"מ

(\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.)

**5. תקנה 14: רשימת קבוצות של יתרות הלוואות שניתנו לתאריך הדוח על המצב הכספי, אם מתן ההלוואה היה אחד מעיסוקיו העיקריים של התאגיד**

הרשימה נכללת בביאור 13 א לדוחות הכספיים לשנת 2020.

**6. תקנה 20: מסחר בבורסה**

בשנת 2020 ועד למועד הדוח לא חלו הפסקות מסחר בניירות הערך של החברה (למעט ולפי העניין הפסקות מסחר קצובות).

**7. תקנה 21: שכר והטבות לנושאי משרה בכירה ובעלי עניין**

לפרטים ראה סעיף 5 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

**8. תקנה 21א: השליטה בחברה**

לפרטים אודות השליטה בחברה, ראה סעיף 7.2 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

**9. תקנה 22: עסקאות עם בעל השליטה או שלבעל השליטה עניין אישי בהן**

לפרטים אודות עסקאות עם בעל שליטה או שלבעל שליטה כאמור עניין אישי בהן, ראה ביאור 29 לדוחות הכספיים לשנת 2020 וכן סעיף 6 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

**10. תקנה 24: החזקות בעלי עניין ונושאי משרה בכירה**

לפרטים, למיטב ידיעת החברה, אודות החזקות בעלי עניין ונושאי משרה בכירה בחברה במניות החברה ובניירות ערך אחרים שלה למועד חתימת הדוח, ראה דיווח מידי של החברה על מצבת החזקות בעלי עניין ונושאי משרה בכירה מיום 7 בינואר 2021 (אסמכתא מספר: 2021-01-002731) וכן דווח מידי של החברה על מי שנעשה בעל עניין בתאגיד מיום 24 בפברואר 2021 (אסמכתא מספר: 2020-01-022753), המובאים בדוח זה על דרך ההפניה.

**11. תקנה 24א: הון רשום, הון מונפק וניירות ערך המירים**

למועד הדוח, הון המניות הרשום של החברה הינו 400,000,000 מניות רגילות ללא ערך נקוב, והון המניות המונפק של החברה הינו 200,000,000 מניות רגילות ללא ערך נקוב. למועד הדוח לא קיימים בהונה של החברה ניירות ערך המירים למניותיה (וכן לא קיימות בהונה של החברה מניות רדומות).

לפרטים נוספים אודות ההון של החברה, ראה ביאור 23 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

<sup>142</sup> יצוין, כי למועד הדוח לחברה קיימות השקעות לא מהותיות בתאגידים נוספים, כמפורט בביאור 15 לדוחות הכספיים המאוחדים של החברה לשנת 2020.

**12. תקנה 24ב: מרשם בעלי המניות**

מלוא הונה המונפק של החברה (200,000,000 מניות ללא ערך נקוב) רשום במרשם בעלי המניות של החברה על שם החברה לרישומים של בנק הפועלים בע"מ.

**13. תקנה 26: הדירקטורים של החברה**

לפרטים אודות הדירקטורים בחברה למועד הדוח, ראה סעיף 1.2 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

**14. תקנה 26א: נושאי משרה בכירה**

לפרטים אודות נושאי המשרה בחברה למועד הדוח, ראה סעיף 1.3 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

**15. תקנה 26ב: מורשי חתימה עצמאיים**

למועד הדוח לא קיימים בחברה 'מורשי חתימה עצמאיים' (כהגדרת מונח זה בסעיף 37 לחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968). לפרטים, ראה סעיף 2 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

**16. תקנה 27: רואי החשבון המבקרים של החברה**

לפרטים אודות רואי החשבון המבקרים של החברה והשכר ששולם להם בגין השנים 2019 ו-2020, ראה סעיף 4 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

**17. תקנה 28: שינוי בתזכיר או בתקנון החברה במהלך שנת הדוח (או לאחריה)**

בשנת 2020 לא היה שינוי בתקנון החברה.

**18. תקנה 29(א): המלצות הדירקטורים בפני האסיפה הכללית, והחלטותיהם שאינן טעונות אישור האסיפה הכללית, והכל במהלך שנת הדוח (או לאחריה)**

(א) תשלום דיבידנד או ביצוע חלוקה, כהגדרתה בחוק החברות, בדרך אחרת או חלוקת מניות הטבה:

לפרטים אודות חלוקת דיבידנד בסך של 73.2 מיליון ש"ח אשר אושר וחולק על-ידי החברה במהלך חודש מרץ 2020, מדיניות חלוקת הדיבידנד של החברה ומגבלות על חלוקת הדיבידנד בחברה, ראה סעיף 2.3.10 לדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

(ב) שינוי ההון הרשום או המונפק של החברה:

לא היו שינויים בהונה הרשום והמונפק של החברה.

לפרטים נוספים אודות הון החברה, ראה ביאור 23 לדוחות הכספיים לשנת 2020.

(ג) שינוי תזכיר או תקנון של החברה:

ראה סעיף 19 (תקנה 28) לחלק זה.

(ד) פדיון ניירות ערך בני פדיון, כמשמעותם בסעיף 312 לחוק החברות:

אין.

(ה) פדיון מוקדם של אגרות חוב:

אין.

(ו) עסקה שאינה בהתאם לתנאי השוק בין החברה לבעל עניין בה, למעט עסקה של החברה עם חברה בת שלה:  
למען הזהירות יצוין:

כי, בחודש יוני 2020 אישרו ועדת התגמול ודירקטוריון החברה את תנאי התגמול - חידוש הסכם העסקת יו"ר הדירקטוריון (לשעבר) מר איל דשא. לפרטים נוספים ראה דיווח מידי של החברה מיום 11 ביוני 2020 אסמכתא מספר 2020-01-052771; וכן את דיווח החברה מיום 16 ביולי 2020 אסמכתא מספר 2020-01-076227.

בחודש פברואר 2021 אישרו ועדת התגמול ודירקטוריון החברה את תנאי הכהונה וההעסקה של יו"ר הדירקטוריון גב' תמר יסעור, וכן את תנאי הכהונה וההעסקה של מנכ"ל החברה ד"ר רון וקסלר. לפרטים נוספים ראה דיווח מידי של החברה מיום 1 במרס 2021 אסמכתא מספר 2021-01-024322. יצוין כי אישור תנאי הכהונה וההעסקה כאמור כפוף לאישור האסיפה הכללית של בעלי מניות החברה שתקיים ביום 7 באפריל 2021.

**19. תקנה 29(ב): החלטות האסיפה הכללית שנתקבלו שלא בהתאם להמלצות הדירקטורים בעניינים המפורטים בסעיף 18 לעיל, במהלך שנת הדוח (או לאחריה)**  
אין.

**20. תקנה 29(ג): החלטות אסיפה כללית מיוחדת במהלך שנת הדוח (או לאחריה)**

לפרטים אודות החלטות אסיפות כלליות מיוחדות שקיימה החברה במהלך שנת הדוח, ראה דיווחי החברה מהימים 16 ביולי 2020 ו-2 בדצמבר 2020 (אסמכתאות מספר: 2020-01-076227 ו-2020-01-131340, בהתאמה).

**21. תקנה 29א: החלטות החברה במהלך שנת הדוח (או לאחריה)**

(א) אישור פעולות לפי סעיף 255 לחוק החברות  
אין.

(ב) פעולה לפי סעיף 254(א) לחוק החברות אשר לא אושרה, בין אם הובאה לאישור לפי סעיף 255 לחוק החברות ובין אם לאו:  
אין.

(ג) עסקאות חריגות הטעונות אישורים מיוחדים לפי סעיף 270(1) לחוק החברות:

במהלך תקופת הדוח (ועד חתימתו) אושרו על-ידי החברה עסקאות כמפורט להלן שלנושאי משרה עשוי להיות למען הזהירות עניין אישי בהן (והן עשויות להיחשב עסקאות חריגות):

1. עדכון (שאושר בחודש יוני 2020) לתנאי אופציה להגדלת החזקת החברה (בסכומים לא מהותיים) בחברה מוחזקת (שאינה חברה בת בבעלות מלאה), בה מכהן נושא משרה בחברה כדירקטור מטעם החברה.

2. אישור (מחודש יוני 2020) להעמדת ערכות מטעם החברה (בסכום לא מהותי) לחברה מוחזקת של החברה (שאינה חברה בת בבעלות מלאה), בה מכהנת נושאת משרה בחברה כדירקטורית מטעם החברה.

3. התקשרות (שאושרה בחודש ינואר 2021) לרכישת שירותי תוכנה וניהול מערכות (בסכומים לא מהותיים) מחברה שקרובו של נושא משרה מכהן כנושא משרה בה.

4. התקשרות (שאושרה בחודש פברואר 2021) עם צד ג', בעל עניין בחברה מכוח החזקותיו בעת אישור הדירקטוריון ואשר קרובו של נושא משרה בחברה מכהן כחבר הנהלה בו, בהסכם להעמדת אשראי (בהיקף שאינו עולה כדי אשראי מהותי לחברה).

5. לשלמות התמונה יצוין, כי במסגרת תרומות החברה לארגונים שונים, תורמת החברה מעת לעת (ולרבות בשנת 2020) לעמותות/ארגונים שנושאי משרה בעלי תפקיד בהן ו/או עשויים להיחשב קשורים להן, בסכומים זניחים לחברה.

(ד) פטור, ביטוח או התחייבות לשיפוי לנושא משרה, שבתוקף למועד הדוח:

לפרטים אודות החלטות החברה בדבר פטור, ביטוח והתחייבות לשיפוי נושאי משרה, ראה סעיף 6.1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2020.

16 במרץ 2021

תאריך

ישראל כרט בע"מ

**שמות החותמים:**

1. תמר יסעור - יו"ר דירקטוריון.
2. ד"ר רון וקסלר - מנכ"ל.
3. ערן וקנין - סמנכ"ל בכיר, CFO.
4. מיכל מנצור חכם - חשבונאית ראשית.