

ישראל כרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה
דוח שנתי
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019

מס' סעיף	כותרת	עמוד
	מידע צופה פני עתיד	3
	דברי יושב ראש הדירקטוריון	4
	דוח הדירקטוריון והנהלה	5
1.	סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה	6
1.1.	תיאור תמציתי של הקבוצה ותחומי פעילות עיקריים	6
1.2.	היפרדות החברה מבנק הפועלים	9
1.3.	מידע כספי תמציתי עיקרי	10
1.4.	הסיכונים העיקריים שהקבוצה חשופה להם	12
1.5.	יעדים ואסטרטגיה עסקית	12
1.6.	שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים	14
2.	הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי	38
2.1.	מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים	38
2.2.	התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר	49
2.3.	התפתחויות של נכסים והתייבויות, ההון, הלימות ההון ומינוף	55
2.4.	מגזרי פעילות	62
2.5.	פעילות חברות מוחזקות עיקריות	76
3.	סקירת הסיכונים	79
3.1.	תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם	79
3.2.	סיכון אשראי	81
3.3.	סיכון שוק ונזילות	90
3.4.	סיכונים מובילים ומתפתחים	96
3.5.	סיכון תפעולי	96
3.6.	סיכונים אחרים	98
4.	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים בקרות ונהלים	104
4.1.	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים	104
4.2.	גילוי לגבי בקרות ונהלים	105
	הצהרות הנהלה	106
	דוחות כספיים	110
	דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי	230
1.	הדירקטוריון והנהלה	231
1.1.	דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית	232
1.2.	חברי דירקטוריון החברה למועד הדוח	233
1.3.	נושאי משרה בכירה למועד חתימת הדוח (שאינם דירקטורים)	236
1.4.	חברי הנהלה בכירה נוספים למועד חתימת הדוח (שאינם נושאי משרה בכירה)	238
2.	מורשי חתימה עצמאיים	239
3.	הביקורת הפנימית	239
4.	שכר רואי החשבון המבקרים	240
5.	שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין	241
6.	עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים	246
6.1.	ביטוח, שיפוי ופטור נושאי משרה	246
6.2.	הסכמים בקשר לפעילות בתחום כרטיסי האשראי	248
6.3.	מקורות המימון, ערבויות וניהול חשבונות	249
6.4.	הון אנושי	252
6.5.	התקשרויות נוספות	252
6.6.	נהלים לאישור עסקאות חריגות ועסקאות זניהות	254
7.	פרטים נוספים	259
7.1.	תרשים אחזקות	259
7.2.	השליטה בחברה	259
7.3.	בניינים וציוד	260
7.4.	נכסים בלתי מוחשיים	261
7.5.	ביטוח	262
7.6.	הון אנושי	262
7.7.	הסכמים מהותיים	267
7.8.	מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים	267
8.	תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות	267
9.	נספחים לדוח השנתי	268
	מילון מונחים	277
	פרטים נוספים על החברה בהתאם לתקנות ניירות ערך (דוחות תקופתיים ומידיים) תש"ל-1970	279

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,¹ מקיומם או היעדרם של משאבים שונים בידי הקבוצה, מפעילותם של גורמים ושחקנים בשוקי התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, מהחלטות גופים וארגונים בינלאומיים שונים אשר מולם מתנהלת הקבוצה או כאלו שהקבוצה מושפעת מהחלטותיהם, משינויים בהיקפי הפעילות ומספר מחזיקי הכרטיסים של הקבוצה, מפיתוחם ויישומם של האמצעים הטכנולוגיים בחברה, מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון וההנהלה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 ("דוח הדירקטוריון לשנת 2019" או "דוח דירקטוריון זה") ובדוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2019" המצורף לדוח ("הדוח על הסיכונים לשנת 2019"), מצב המשק ושוקי ההון, משינויים מאקרו כלכליים ולרבות שינויים בשיעורי האינפלציה ושיעורי הריבית בישראל ו/או מחוץ לישראל, משינויים במצב הגיאופוליטי, מהפרדת החברה מבנק הפועלים בע"מ ("בנק הפועלים") והשלכותיה השונות, משינויים רגולטוריים בעלי השלכות אפשריות על הקבוצה, משינויים חשבונאיים ושינויים בכללי המיסוי, וכן משינויים בתחומים אחרים אשר עשויה להיות להם השפעה על פעילות הקבוצה והסביבה העסקית בה היא פועלת שאינם בשליטת החברה, ואשר עשויים להביא לאי התממשות (מלאה או חלקית) של ההערכות ו/או לשינויים בתכניות העסקיות של החברה ו/או להתממשותן באופן שונה, ואף מהותית, מכפי שנחזה (יחד: "גורמי אי וודאות"). מידע צופה פני עתיד עשוי להיות מאופיין במילים או בביטויים כגון: "בכוונת הקבוצה", "להערכת החברה", "הקבוצה שואפת", "החברה שוקלת", "אין ביכולתה של החברה להעריך", "על בסיס הערכות ראשוניות", "בשים לב לחוסר הוודאות", "עשוי/עלול", "צפוי", וביטויים דומים להם. מידע וביטויים צופי פני עתיד אלו, כרוכים בסיכונים ובחוסר ודאות, והם מבוססים על הערכות ואומדני ההנהלה למועד החתימה על הדוחות הכספיים לשנת 2019 או מועד סמוך לו (לפי העניין) ("מועד חתימת הדוח") לגבי אירועים עתידיים, המושפעים או עלולים להיות מושפעים, מגורמי אי וודאות, ואשר לא ניתן לצפותם 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.

¹ "הקבוצה" או "קבוצת ישראלכרט" – ישראלכרט בע"מ ביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה.

בשם הדירקטוריון והנהלה אני גאה להגיש לכם את הדוח השנתי של ישראלכרט לשנת 2019.

ישראלכרט מסכמת את שנת 2019 עם רווח נקי, מנוטרל מענק היפרדות, בסך של כ-296 מיליון ש"ח (רווח נקי של 244 מיליון ש"ח), בהשוואה לרווח נקי בסך כ-318 מיליון ש"ח בשנת 2018, שהושפע, בין היתר, מעלויות שונות שנבעו מתהליך הפרידה מבנק הפועלים. יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון לתום שנת 2019 עומד על 14.1% והתשואה להון עומדת על 11.3%.

שנת 2019 הייתה שנה משמעותית עבור ישראלכרט, אשר המשיכה במימוש תהליך ההיפרדות מבנק הפועלים בהתאם לדרישות החוק. במהלך חודש אפריל, לאחר אחת הנפקות ההון הגדולות של השנים האחרונות, החלה החברה להיסחר בבורסה בתל אביב, ובמקביל גייסה מקורות מימון בשוק האג"ח. ההנפקה הפכה את ישראלכרט לחברה ציבורית, כאשר ברבעון הראשון של 2020 מתכנן בנק הפועלים להשלים את תהליך ההיפרדות על-ידי חלוקת יתרת מניות החברה לבעלי המניות של בנק הפועלים כדיבידנד בעין ובכך תהפוך ישראלכרט לחברה עצמאית ללא גרעין שליטה.

הפרידה מבנק הפועלים אשר היווה בית חם לישראלכרט במשך כ-45 שנה, מאפשרת לנו לצאת לדרך עצמאית, להתמקד באסטרטגיות צמיחה חדשות, להגדיל נוכחות בשוק האשראי הצרכני, האשראי לעסקים קטנים ובינוניים, ולהוסיף מנועי צמיחה חדשים בתחום המוצרים הפיננסיים, כמו כניסה לשוק הביטוח.

ישראלכרט ממוצבת כמובילת שוק בתחום התשלומים ותוסיף טכנולוגיות דיגיטליות וחדשניות אשר יאפשרו ללקוחותינו חווית קניה ותשלום חדשות ונוחות יותר. הגדרנו מחדש את חזון החברה כפלטפורמה פיננסית מתקדמת, קבענו אסטרטגיה המתבססת על צמיחה וחדשנות, ונתמקד בהחדרת כלים פיננסיים חדשים לפרטיים ועסקים על מנת לסייע להם לצמוח, להתפתח ולנהל באפקטיביות את ענייניהם הכספיים.

כבר היום ניתן לראות כיצד לקוחותינו יכולים לשלם בבתי עסק הערוכים לכך באמצעות קירוב כרטיס האשראי או שעון חכם התואם לכך למכשיר הסליקה, ובעתיד ניתן יהיה לשלם גם באמצעות טלפון חכם.

ישראלכרט מאפשרת ללקוחותיה לבצע רכישות בארץ ובעולם, באמצעות כרטיס פיזי, מכשירים חכמים כמו שעון או דרך מסחר אלקטרוני, ועם כל המגוון הרחב הזה, חרטת ישראלכרט על דגלה את ערך שירות הלקוחות כערך עליון, והיא עושה כל שביכולתה על מנת לספק את השירות היעיל, ההוגן והמתאים ביותר ללקוחותיה.

החברה משקיעה במתן מענה אישי לצרכי הלקוחות, תוך עמידה בדרישות קפדניות של מענה בזמן קצוב והנגשת התכנים הרלוונטיים בערוצי התקשורת השונים אליה.

שנת 2019 הייתה שנה של צמיחה משמעותית בתחום האשראי, תוך שמירה על רמת סיכון נאותה. יתרת האשראי לאנשים פרטיים הסתכמה לסך של כ-3,997 מיליון ש"ח המהווה צמיחה של 35% ויתרת האשראי המסחרי הסתכמה לסך של כ-1,284 מיליון ש"ח, כל זאת תוך הקפדה על תהליכי ניהול סיכונים, ניטור, בקרה וניתוח שוטפים.

במהלך השנה התמקדה החברה בשימור נכסיה האסטרטגיים בעולם ההנפקה, וחידשה את ההסכמים ארוכי הטווח עם שותפיה הטבעיים מסטראקארד ואמריקן אקספרס.

אנחנו בישראלכרט מאמינים כי עובדי החברה ולקוחותיה הם הנכסים המרכזיים שלנו, ואנו משקיעים את עיקר האנרגיה בלקוחות ובעובדים. במהלך השנה מקיימת החברה פעילויות רבות ומגוונות עם עובדיה, בונה תכניות פיתוח מקצועי וניהולי וכן פעילויות נופש וגיבוש. בסקר מקומות העבודה האחרון של חברת BDI שפורסם בשנת 2019 שיפרה ישראלכרט את מיקומה והיא ניצבת כיום במקום הראשון מבין חברות כרטיסי האשראי כחברה שטוב לעבוד בה, ובמקום הרביעי מבין כלל החברות הפיננסיות. אנו שמחים על תוצאות אלה וגאים בעובדינו.

אנו רואים בארגון העובדים שותף מלא בהובלת החברה ועובדים עימו בשיתוף פעולה מתמשך.

אני מבקש להודות ללקוחותינו הממשיכים להביע בנו אמון, לחברי הדירקטוריון, להנהלת החברה ובעיקר לעובדי החברה ולארגון העובדים על השותפות, על המסירות ועל העבודה הקשה, אשר מאפשרים את המשך הובלת החברה והתפתחותה.

בכבוד רב,

איל דשא - יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 3 במרץ 2020

ישראל כרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה
דוח הדירקטוריון וההנהלה
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019

רשימת טבלאות

עמוד	נושא	טבלה
11	מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע לאורך זמן של הקבוצה	1
33	פרטים אודות כלל מקורות המימון החיצוניים של הקבוצה	2
34	פרטים אודות מסגרות אשראי וניצולן למועדים הרלוונטיים	3
34	פרטים אודות יתרת קרן חוב סחירות וההלוואות שהועמדו לקבוצה	4
35	פרטים נוספים אודות יתרות האשראי של הקבוצה (כפי שהיו בתוקף בכל מועד רלוונטי)	5
52	נתוני פעילות של הקבוצה	6
54	השקעות והוצאות הקבוצה בגין מערך טכנולוגיית המידע	7
59	הלימות הון	8
84	ניתוח איכות אשראי, סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים	9
85	תנועה ביתרות חובות פגומים שנבחנו פרטנית	10
85	מדדי סיכון ואשראי	11
93	שווי הוגן מותאם של מכשירים פיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה	12
94	השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו מותאם של החברה וחברות מאוחדות שלה	13
95	השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על הכנסות ריבית נטו ועל הכנסות מימון שאינן מריבית	14
103	דיון בגורמי סיכון	15

1. סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

1.1. תיאור תמציתי של הקבוצה ותחומי פעילות עיקריים

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

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, לפרטים ראה ביאור א.3 לדוחות הכספיים לשנת 2019. בהתאם לכך מספרי ההשוואה המוצגים בדוח הדירקטוריון לשנת 2019, הוצגו למפרע על מנת לשקף את רכישת פרימיום אקספרס כאמור, למעט נתוני ההון והלימות ההון בסעיף 2.3 להלן.

החברה הינה חברת כרטיסי אשראי, ו/או 'סולק' כמשמעות המונח על-פי הוראות ונוהלי המפקח על הבנקים וביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה פועלת בתחומי ההנפקה ותפעול ההנפקה,² הסליקה של כרטיסי חיוב ממותגים שונים ובתחום המימון. לפרטים אודות רישיון הסולק של הקבוצה, ראה סעיף 2.1.6 להלן.

מערכת התשלומים בכרטיסי חיוב בישראל

- 'כרטיס חיוב' הוא שם כולל לאמצעי תשלום המאפשרים רכישת מוצרים או שירותים מאת ספק.³ 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

² "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).

³ אלא אם צוין או משתמע אחרת מתוכן הדברים או הקשרם, השימוש במונח 'כרטיס' בדוח זה משמעו כרטיס חיוב.

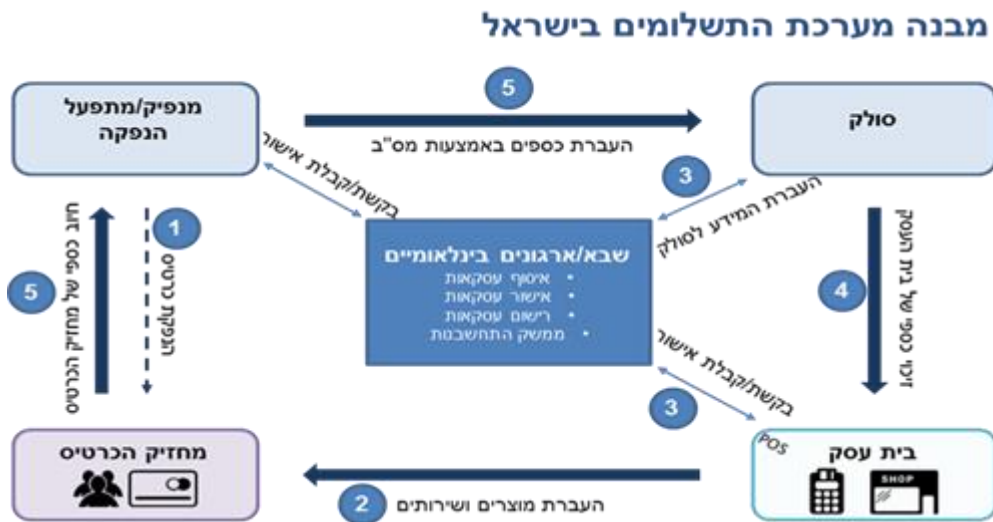
לדוח דירקטוריון והנהלה זה.

'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 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

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.⁴

בתמיכת, קשרי הגומלין בין הגורמים כאמור הינם כדלקמן: (1) המנפיק מנפיק ללקוחות (מחזיק הכרטיס) כרטיס חיוב, וזאת מכוח רישיון או מעמד של המנפיק בארגון הבינלאומי;⁵ (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 2019, 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,⁶ 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 של פרימיום אקספרס, יצוין בהקשר האמור, כי הואיל ופרימיום אקספרס מנפיקה וסולקת בבלעדיות בישראל כרטיסי אשראי מסוג "American Express", כמפורט להלן, ובהתאם בעסקאות מקומיות מהווה 'מערכת סגורה' שבה פרימיום אקספרס הינה גם המנפיק וגם הסולק, תשלום עמלה צולבת לצדדים שלישיים אינו רלוונטי בהקשר לפעילותה.

להלן תרשים סכמתי של תיאור קשרי הגומלין כאמור:



⁴ אלא אם צוין או משתמע אחרת מתוכן הדברים או הקשרם, תיאור פעילות ההנפקה בדוח זה הינה לרבות 'תפעול הנפקה'.

⁵ למעט ביחס לכרטיסים אשר אינם מונפקים מכוח חברות או רישיון כאמור, כדוגמת כרטיסי המותג הפרטי "ישראכרט".

⁶ "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-ידיה.

בתחומי ההנפקה והסליקה - למועד חתימת הדוח, פעילות הקבוצה כאמור הינה בקשר עם המותגים הבאים: "Mastercard", "ישראכרט",⁷ "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 נערכות, בין היתר, להצטרפות לממשק המשותף בין סולקים למנפיקים ואף משתתפות בישיבות הממשק המשותף. לפרטים אודות הממשק המשותף בין חברות כרטיסי האשראי, ראה סעיף 2.4.3 [א] לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

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 2019.

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

פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה מתבצעת באמצעות החברה, יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ ("יורופיי") ופרימיום אקספרס, אשר כל אחת מהן הינה חברת כרטיסי אשראי נפרדת,⁸ כדלקמן:

ישראכרט, בין בעצמה ובין באמצעות או במשותף עם יורופיי, 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 יורופיי נעשה על-ידי ישראכרט.

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 ישראכרט.

נכון למועד חתימת הדוח, כל אחת מהחברות האמורות (לרבות החברה) הינן בגדר "תאגיד עזר", כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("תאגיד עזר" ו-"חוק הבנקאות רישוי", בהתאמה), הכפופות להוראות הקבועות בו בקשר עם תאגידים כאמור. בהקשר זה יודגש כי במועד בו בנק הפועלים יחדל לשלוט בחברה (כאמור לעיל), החברה והחברות האמורות תחולנה להיות תאגיד עזר ולהבנת החברה לא יחולו עליהן עוד הוראות כאמור החלות על תאגיד עזר, אך הן ימשיכו להיות כפופות לפיקוחו של המפקח על הבנקים בקשר בין היתר עם פעילותן כ'חברות כרטיסי אשראי' ו'סולק'. כחלק משינוי מעמדן של החברות, כאמור, יוכלו החברות לעסוק בתחומי פעילות המותרים להן על-פי רישיון הסולק שהוענק להן, 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. ראה בהקשר זה גם ביאור 1 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

לפרטים נוספים אודות מבנה האחזקות בקבוצה, ראה סעיף 7.1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

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 2019.

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 2019.

בתחום ההנפקה, כחלק מיישומן של הוראותיו של חוק שטרומ (ראה ביאור 23.2.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019), הקבוצה מהווה 'מנפיקה' ו-'מתפעלת הנפקה' בקשר עם כרטיסים חוץ בנקאיים ו-'מנפיקה'/'מנפיקה במשותף' ו'או' מתפעלת

⁷ 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 (יב) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019 וכן ביאור 24 ג. 2.2. לדוחות הכספיים השנתיים ליום 31 בדצמבר 2019), והכל באופן מדורג, בהתאם להשלמת היערכות נדרשת.

⁸ לעניין סיווגן של פרימיום אקספרס ויורופיי כ'סולק לא מהותי' בהתאם להוראות המפקח על הבנקים והקלות דיווח מסוימות החלות עליהן בעקבות כך, ראה ביאור 2.2.2 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

הנפקה' 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 2019.

לפרטים נוספים אודות פעילויות הקבוצה בתחומי ההנפקה, הסליקה והמימון, ראה סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019. לפרטים אודות מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים ראה סעיף 2.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019, וכן ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019. בנוסף, ראה הפרטים תחת הכותרת "מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר" בתיאור כל אחד מהמגזרים בסעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

יתר פעילויות הקבוצה, אשר כל אחת מהן אינה מסתכמת לכדי מגזר בר-דיווח, נכללות בביאור 25 תחת "אחר" לדוחות הכספיים לשנת 2019.

רואי החשבון המבקרים של החברה הינם: סומך חייקין אשר מונו לרואי החשבון המבקרים בחודש ינואר 1999, זיו האפט אשר מונו לרואי החשבון המבקרים בינואר 2000.

1.2. היפרדות החברה מבנק הפועלים

כאמור בסעיף 1.1 לעיל ובסעיף 7.2 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019, כחלק מן ההיערכות ליישום חוק שטרומ, מכר בנק הפועלים במהלך חודש אפריל 2019 את מרבית אחזקותיו בהונה המונפק והנפרע של החברה וכן בחודש פברואר 2020 הודיע כי במהלך חודש מרץ 2020 יחלק את יתרת אחזקותיו בחברה כדיבידנד בעין לבעלי מניותיו, ובכך יחדל בנק הפועלים מלהחזיק בהון החברה ומלהיות בעל שליטה בה (כדרישת חוק שטרומ).

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

פעילות משיקה/מתחרה של בנק הפועלים והקבוצה

למועד חתימת הדוח, ולהערכת החברה אף ביתר שאת עם חלוקת יתרת מניות החברה כדיבידנד בעין כאמור לעיל, בנק הפועלים והקבוצה פועלים בתחומים משיקים ובתחומים מתחרים, כגון: הנפקה, אשראי, הפעלת תכניות נאמנות (הטבות) ייעודיות ללקוחות שינוהלו על-ידי הבנק חלף ניהול תכנית ההטבות על-ידי החברה; וכן פיתוח או הרחבת פתרונות תשלום מבוססי אפליקציה (כדוגמא BIT), או פתרונות אחרים המושתתים על כרטיסי אשראי או על אמצעים אחרים.

יודגש, כי לחברה אין מידע לגבי תכניות בנק הפועלים ופעולותיו בתחומי הפעילות של החברה כמו גם בנוגע לתכניותיו בקשר עם היחסים המסחריים עם החברה מעבר למידע שנמסר לה על-ידי בנק הפועלים בעבר ומעבר לפרסומים שונים אשר אין בידי החברה לאמתם. 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.

למעט ההסדרים הקיימים בין הקבוצה לבנק הפועלים בקשר עם פעילות ההנפקה ותפעול ההנפקה כאמור בסעיף 1.6.2.1 [ב] לדוח דירקטוריון זה (המושפעים בין היתר מהוראות חוק שטרומ), בין הקבוצה לבין בנק הפועלים לא קיים הסדר לתיחום פעילויות.

בהתאם ולאור האמור, למועד חתימת הדוח קיימות הסכמות מסוימות בין החברה לבין בנק הפועלים בקשר עם היקפי פעילויות למשך תקופות שסוכמו, כמפורט בסעיף 1.6.2.1 [ב] לדוח דירקטוריון זה. 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] לדוח דירקטוריון זה.

תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 הושפעו מהותית מאירוע בעל אופי חד פעמי והטיפול החשבונאי בו, אשר הינו חלק מתוצאות הנפקתה של החברה לראשונה לציבור כמפורט בסעיף 1.1 לעיל, והכולל תשלום מענק היפרדות לעובדי החברה בסך של כ-68 מיליון ש"ח (כ-52 מיליון ש"ח לאחר השפעת מס) אשר בנק הפועלים נשא ברובו, כמפורט בביאור 22 ו לדוחות הכספיים לשנת 2019. על אף שבנק הפועלים נשא ברובו, נכלל תשלום המענק כולו בדוחות רווח והפסד מאוחדים והחברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 בהוצאות השכר (בסעיפי הוצאות השכר השונים בהוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות) ואילו חלקו של בנק הפועלים במענק, כאמור, נזקף לקרן הון.

הרווח הנקי בנטרול השפעת מענק ההיפרדות לשנת 2019 הסתכם בכ-296 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-318 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, קיטון בשיעור של כ-6.9%. **הרווח הנקי** של החברה בשנת 2019 הסתכם בכ-244 מיליון ש"ח.

סך נכסי החברה ליום 31 בדצמבר 2019 עמד על כ-24,720 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-21,989 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018.

יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-23,617 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-21,204 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018.

סך ההון המיוחס לבעלי מניות החברה ליום 31 בדצמבר 2019 עמד על כ-2,427 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-3,457 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018.

יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון ליום 31 בדצמבר 2019 עמד על 14.1% בהשוואה ל-21.0%¹⁰ ביום 31 בדצמבר 2018.

שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע, בנטרול השפעת מענק ההיפרדות עמד בשנת 2019 על 11.3% בהשוואה ל-9.7% בשנת 2018. שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע עמד בשנת 2019 על 9.3%.

לפרטים נוספים ראה סעיפים 2.2 ו-2.3 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

⁹ 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.

¹⁰ כפי שהוצג בדוחות החברה ליום 31 בדצמבר 2018 אשר נחתמו ביום 25 בפברואר 2019 (קרי, ללא השפעת רכישת פרימיום אקספרס).

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

(¹) 2015	(¹) 2016	(¹) 2017	(¹) 2018	2019 מדווח	2019 מנוטרל מענק היפרדות	
נתונים עיקריים מדוח רווח והפסד לשנת הדיווח (במיליון ש"ח)						
291	276	299	318	244	296	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה
1,726	1,837	1,919	2,025	1,864	1,864	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
175	235	273	312	376	376	הכנסות ריבית, נטו
38	90	121	152	168	168	הוצאות בגין הפסדי אשראי
1,479	1,589	1,669	1,758	1,760	1,692	הוצאות תפעוליות ואחרות**
322	332	370	350	416	348	**מזה: שכר נלוות ועלות הטבה מוגדרת שאינה עלות שירות
רווח נקי למניה רגילה בשנת הדיווח (בש"ח המיוחס לבעלי המניות)						
1.45	1.38	1.49	1.59	1.22	1.48	רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה ⁽²⁾
נתונים עיקריים מהמאזן לסוף שנת הדיווח (במיליוני ש"ח)						
18,005	19,291	20,282	21,989	24,720	24,720	סך כל הנכסים
17,190	18,284	19,105	21,204	23,617	23,617	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
459	587	757	335	460	460	נכסים אחרים
15,217	16,247	17,165	18,532	22,293	22,293	סך כל התחייבויות
14,414	14,456	14,544	15,233	15,549	15,549	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	-	1,079	1,079	אגרות חוב סחירות
476	568	601	462	561	561	התחייבויות אחרות
2,788	3,044	3,117	3,457	2,427	2,427	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
מדדי ביצוע עיקריים (באחוזים)						
11.1%	9.5%	9.9%	9.7%	9.3%	11.3%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
15.8%	13.9%	13.5%	13.1%	12.5%	15.1%	שיעור תשואת הרווח לפני מסים להון הממוצע
1.69%	1.49%	1.51%	1.52%	1.03%	1.25%	שיעור תשואת הרווח הנקי ליתרת נכסים ממוצעת
19.9%	20.7%	19.8%	20.0%	13.1%	13.1%	יחס הון עצמי רובד 1 ⁽³⁾
12.1%	12.9%	12.5%	12.6%	8.1%	8.1%	יחס המינוף ⁽³⁾
11.20%	11.21%	11.13%	11.17%	9.52%	9.52%	יחס הכנסות לנכסים ממוצעים
78.48%	80.60%	81.36%	81.66%	85.50%	82.48%	יחס הוצאות להכנסות
מדדי איכות אשראי עיקריים (באחוזים)						
0.72%	0.88%	0.99%	1.13%	1.26%	1.26%	שיעור יתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.09%	0.15%	0.20%	0.30%	0.58%	0.58%	שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.12%	0.30%	0.49%	0.52%	0.45%	0.45%	שיעור מחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרה ממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
נתונים נוספים						
-	-	240	-	867	867	דיבידנד שחולק לבעלי מניות החברות ⁽⁴⁾

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א. לדוחות הכספיים לשנת 2019.
- (2) הרווח הנקי הבסיסי והמדולל למניה לשנים שהסתיימו בימים 31 בדצמבר 2015 ועד 2018 הוצגו למפרע, לפרטים ראה ביאור 23.ב לדוחות הכספיים לשנת 2019.
- (3) כפי שהוצגו ופורסמו על-ידי החברה בדוחותיה הכספיים לימים 31 בדצמבר של השנים 2015 עד 2018 (ללא השפעת רכישת פרימיום אקספרס).
- (4) ביום 27 במרץ 2019, שילמה ישראל כרט לבעלי מניותיה דיבידנד בסך של 867 מיליון ש"ח. בחודש מרץ 2017, שילמה ישראל כרט דיבידנד לבעלי מניותיה בסכום של 230 מיליון ש"ח ופרימיום אקספרס שילמה דיבידנד לבעלי מניותיה דאז (בנק הפועלים) בסכום של 10 מיליון ש"ח.

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) נגד 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 הכרוך באי-ציות של הקבוצה, בכל מקום רלוונטי לפעילות הקבוצה, להוראות החוק והרגולציה, אמות מידה רגולטוריות וקוד אתי רלוונטי. סיכון הציות כולל גם את הסיכון ההתנהגותי (Conduct-risk), שהינו הסיכון הגלום בהתנהגות הקבוצה אל מול לקוחותיה, וכן את סיכון המוניטין הנלווה לאי-הציות להוראות האמורות.

לפרטים נוספים, לרבות אודות גורמי סיכון נוספים להם חשופה החברה, ראה פרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון לשנת 2019, וכן הדוח על הסיכונים לשנת 2019.

1.5 יעדים ואסטרטגיה עסקית

הקבוצה פועלת בהתאם לדגשים האסטרטגיים 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, ותוך עדכון 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:

- הגדרת חזון החברה כפלטפורמה פיננסית מתקדמת, המתבססת על פתרונות מתקדמים, חדשנות ומתן כלים לצמיחה מבוססת נכסי הדאטה עבור אנשים פרטיים ועסקים תוך חתירה מתמדת להגשמתו.
- צמיחה בתחום האשראי הצרכני, על-ידי מיקוד בהעמקת חדירת מוצרי האשראי של הקבוצה בקרב כלל לקוחותיה, זאת על-ידי שיווק וקידום האשראי במגוון הפלטפורמות השונות, פיתוח של ערוצי הפצה נוספים וחיבור הדוק יותר לעולם התשלומים. החברה עוסקת בפיתוח ושיפור מתמיד של מוצרים ותהליכים הקשורים באשראי צרכני, כאשר בבסיסו עומדת התאמה יותר טובה של המוצרים ללקוחות ולצרכיהם ומתן מענה גמיש, מהיר ונוח יותר ללקוחות.
- חיזוק והעמקת הקשר הישיר עם הלקוחות הפרטיים של הקבוצה תוך מיקוד בשימוש שוטף של הלקוחות בפלטפורמות דיגיטליות והגברת הערכים המוספים אותם הקבוצה מספקת ללקוחות אלו בתחומים בהם היא פועלת:

א. פיתוח מוצרים חדשים בעולם התשלומים:

1. כרטיסי אשראי בעלי תוכן וערך חדשים.

2. הטמעה של פתרונות תשלום דיגיטליים מתקדמים כגון תשלום בכרטיסי Contactless בתחבורה ציבורית, פיתוח אפליקציית מובייל לתשלום ותיקוף בתחבורה ציבורית והשקה של ארנק ה-EMV Contactless בשיתוף פעולה עם חברת Garmin.

3. השקת אפליקציית מובייל לתשלום בנייד בעסקים במהלך המחצית השנייה של שנת 2020.

ב. פעילות המותג "American Express": כוונת הקבוצה להמשיך ולהתמקד באוכלוסיית הפרימיום 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.

ג. כניסה לעולם ביטוח: החברה החלה להיערך כבר בשנת 2019 לפעילות בתחום הביטוח, ושוקלת הקמת סוכנות ביטוח, אשר תשווק פוליסות ביטוח מסוגים שונים. לצורך פעילות זו:

1. החברה קיבלה אישור לעיסוק בתחום תחת רישיון הסולק שניתן על-ידי בנק ישראל. לפרטים אודות קבלת רישיון סולק לחברות הקבוצה, הכולל גם אישור לעסוק בשיווק ומכירת ביטוח וכן שיווק פוליסות חיסכון קופות גמל להשקעה (ללא סיכוני חיתום), בכפוף לקבלת רישיון על-פי כל דין ראה סעיף 2.1.6 להלן.

2. החברה נדרשת לקבל אישור מרשות שוק ההון, אשר למועד חתימת הדוח טרם התקבל, וזאת לאחר חלוקת יתרת מניות החברה המוחזקות בידי בנק הפועלים כדיכידנד בעין - לפרטים ראה סעיף 1.1 לעיל.

- הקבוצה שואפת לשמור ולחזק את פעילותה עם בתי עסק, בין היתר, באמצעות הרחבת השירותים והמוצרים לבתי עסק, חלקם קיימים וחלקם יינתנו בעתיד:

א. 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 והן באמצעות מיזוגים ורכישות שביצעה ושהיא עשויה לבצע בתחום.

ב. אספקת 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.

ג. החברה בוחנת בימים אלה דרכים ומהלכים להגברת פעילותה בתחום האשראי המסחרי.

- תחום ה-e-Commerce, המצוי במגמת עלייה במשק בשנים האחרונות ואשר ככלל הינו בעל תרומה חיובית לתוצאות פעילות הקבוצה,¹¹ ימשיך להוות מיקוד בפעילות הקבוצה, לרבות במתן פתרונות ללקוחות העסקיים והפרטיים בתחום זה.

- השקעות בעולמות תוכן משיקים, כגון רכישת החזקות בתחומים הסינרגטיים לתחומי פעילות הליבה: אשראי צרכני, תשלומים, שוברי מתנה דיגיטליים, מוצרי התאמות ו-e-Commerce לעסקים.

לפרטים אודות השינויים בסביבה הרגולטורית, בסביבה המקרו כלכלית והתחרותית והשינויים הטכנולוגיים ביחס לענפי הפעילות של הקבוצה, ראה סעיף 2.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019, וביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019, וכן הפרטים תחת הכותרת "מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר" בתיאור כל אחד מהמגזרים בסעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

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 בשווקי התשלומים והאשראי ו/או מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון לשנת 2019 ובדוח על הסיכונים לשנת 2019.

¹¹ החל מחודש פברואר 2020 ועד למועד חתימת הדוח ניכרת האטה בתחום ה-e-Commerce, ככל הנראה כתוצאה ממגפת הקורונה. לפרטים ראה סעיף 2.1.5 להלן.

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"),¹² 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 ממגוון מותגי כרטיסים בינלאומיים. לפרטים אודות הארכת ההסכמים עם ארגון MC וארגון אמריקן אקספרס ראה סעיפים (א) ו-(ב), 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 ההסכמות (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 Principal Member, ו-Affiliate Member בארגון MC; או Associate, Principal Member Member ו-Participant Member בארגון ויזה) הנבדלים ביניהם, בין היתר, בסוג הפעולות המותרות לכל מעמד חברות, האחרייות המוטלת עליו וכדומה, והכל בהתאם לכללי אותו ארגון בינלאומי); או לגופים עסקיים אשר קיבלו רישיון לכך (כגון הרישיון שניתן לפרימיום 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 תירות 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 ההחלטה לתוקף. השפעת ההחלטה כאמור, הקטינה את ההכנסות בגין מחזיקי כרטיס אשראי של הקבוצה ברבעון הרביעי של שנת 2019 בכ-4.5 מיליון ש"ח.

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 לפרימיום אקספרס) ובנסיבות מסוימות אף לסיים את תוקפו של הרישיון) ו/או להטיל קנסות (אשר עלולים בנסיבות מסוימות להסתכם בסכומים מהותיים),¹³ לפי העניין, וביניהן בין היתר:¹⁴ (1) אי עמידה בתשלום עמלות לארגון הבינלאומי ו/או אי תשלום קנסות שהוטלו על החבר/בעל הרישיון על-ידי הארגון הבינלאומי; (2) אם 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

¹² 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.

¹³ 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, יורופי ו/או על פרימיום אקספרס (לפי העניין), אשר לא הושטו על בית העסק, הסתכמו בסכומים לא מהותיים.

¹⁴ כל ארגון והעילות הרלוונטיות לו.

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 פרימיום אקספרס קיבלה את אישור Amex להעברת מניות פרימיום אקספרס לישראל (ראה ביאור 3.א לדוחות הכספיים לשנת 2019), וכן להפצת מניות החברה בבורסה או חלוקתן כדיבידנד בעין לבעלי מניות בנק הפועלים. כמו-כן, קיבלה ישראל את אישור MC ו-Visa כי הפצת מניות החברה בבורסה על-ידי בנק הפועלים וכן חלוקתן כדיבידנד בעין כאמור, לא יהוו עילה כאמור לעיל; (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).¹⁵ 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.¹⁶

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 וכי בכוונתו להנפיק כרטיסי חיוב חדשים של מותג MasterCard על גבי BINs בבעלותו ובמעמד Principal.

למועד חתימת הדוח ממשיכה החברה, הן בפעילות הסליקה והן בפעילות ההנפקה, בהיערכות להסדרה טכנולוגית, עסקית ותפעולית בקשר להתקשרויות הרלוונטיות בהן נקבע כי תפעול ההנפקה יתבצע (בהתאם להסכמות פרטניות בין הצדדים שמן העניין) על גבי BINs שאינם בבעלות החברה, לעניין היערכות החברה להשלמת ההליכים לכניסתו לתוקף של מעמד החברה כ-Principal Member בארגון ויזה, ראה סעיף [ג] להלן. יצוין, כי עיתוי השלמת ההיערכות כאמור מצד החברה, שתלויה גם בגורמים חיצוניים שאינם בשליטת החברה, יכול להשפיע על היקפי הפעילות בכרטיסים חדשים ממותגי החברה מול אותם בנקים רלוונטיים.

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 ("תוכנית PCI") ולהערכתה, יישומה אינו כרוך בתוספת עלות מהותית לקבוצה.

הערכת החברה כאמור הינה מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך. הערכה כאמור מבוססת על תוכנית PCI והיערכות החברה ליישומה למועד חתימת הדוח 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.

¹⁵ כפי הנדרש בעת החלפת מתפעל הנפקה כאשר המנפיק אינו הבעלים ב-BINs.

¹⁶ 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 (ג) 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 2019.

להלן תמצית עקרונות נוספים מהתקשרויות הקבוצה עם הארגונים הבינלאומיים כאמור:

(א) הסדרים עם MC

למועד חתימת הדוח, ליורופיי מעמד של Principal Member ב-MC, ולישארט מעמד של Affiliate Member ב-MC וזאת מכוח מעמדה של יורופיי כ-Principal Member.¹⁷

הבנקים 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 יורופיי כ-Principal Member. ראה לעיל לעניין התקשרות בנק הפועלים עם MC, כוונתו להנפיק כרטיסים תחת BINs בבעלותו והשלכות אפשריות של יישום מהלך כאמור; כמו-כן, למיטב ידיעת החברה בנק לאומי הינו בעל מעמד עצמאי של Principal Member ב-MC.

למיטב ידיעת החברה, כל החברים ב-MC (לרבות Affiliate Members) כפופים לכללי ה-MC, בהתאם ובכפוף לכללי ה-MC, יורופיי, במעמדה כ-Principal Member, אחראית לקיומם המלא של כללי ה-MC על-ידי כל אחד מה-Affiliate Members הנספחים לחברותה ב-MC, ונושאת באחריות על הפרה מצידם של כללי ה-MC, וזאת במקביל ובנוסף לאחריותו של כל Affiliate Member לפעולותיו בקשר עם חברותו ב-MC.¹⁸ עד לחודש מרץ 2019, בנק הפועלים היה ערב להתחייבויותיה האמורות של יורופיי כלפי MC, וזאת לגבי כלל הכרטיסים. בהתאם להסכמות בין בנק הפועלים והקבוצה, החל מהמועד האמור, 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,¹⁹ בתוקף עד ליום 6 במרץ 2022, תחת התחייבות החברה לשיפוי הבנק במקרה של מימושה.

הרישיון שניתן ליורופיי ולישארט מארגון מסטראקארד 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 ויורופיי 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 לשיטת פועלה (בסעיף זה: "ההסכם הקודם"). במהלך חודש נובמבר 2019 התקשרו החברה ויורופיי 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 וליורופיי 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 ויורופיי, 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 לסיומו), מתווים מסחריים שונים לשיטת פועלה בין החברה ויורופיי ל-MC על מנת לקדם את המותג וכן חובות דיווח שונות.

למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, ישארט ויורופיי עומדות בתנאים המהותיים של כללי ה-MC ולא ידוע לה כי מי מבין ה-Affiliate Members תחת חסותה מצוי בהפרה מהותית של כללים כאמור. עם זאת, לשלמות התמונה, יצוין כי בחודש אוגוסט 2017 קיבלה הקבוצה פנייה מ-MC ובה התייחסות לנושאים

¹⁷ למועד חתימת הדוח, ישארט בוחנת שינוי מעמד באופן שבו מעמד ה-Principal Member יהיה שלה.

¹⁸ 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.

¹⁹ סכום ערבות זו עתיד לגדול בתקופה הקרובה בסך של כ-4 מיליון דולר ארה"ב.

שונים (שעניינם בעיקר היבטים טכנולוגיים ותפעוליים) בהם השוק הישראלי ובכללו הקבוצה אינם עומדים בכללי רגולציה מסוימים של MC. עיקרי הנושאים שצוינו הינם, להערכת החברה, חוצי שוק ואינם תלויים בקבוצה בלבד ודורשים התארגנות של שחקנים נוספים בענף. בעקבות הפנייה האמורה סוכם בין הקבוצה לנציגי MC תכולת הנושאים לטיפול מתוך הנושאים אשר נכללו בפנייה וכן לוחות הזמנים למימוש תכנית הפעולה שגובשה אשר החברה פועלת ליישומה. בהתחשב בסיכומים כאמור, להערכת החברה לפניית MC האמורה לא צפויה השפעה מהותית על החברה.

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-2018 שיעור הכרטיסים הפעילים²⁰ במותג "Mastercard" שהונפקו על-ידי החברה היווה כ-75% וכ-72%, בהתאמה, מסך כל הכרטיסים הפעילים שהונפקו על-ידי הקבוצה נכון לאותם מועדים.²¹

(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.²²

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-2018 שיעור הכרטיסים הפעילים במותג "Amex" שהונפקו על-ידי פרימיום אקספרס היווה כ-12% 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 2019.

(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.²³ בחודש פברואר 2019, הוסכם בין בנק הפועלים וישראלכרט כי עד השלמת היערכות טכנולוגית של הקבוצה לתחילת עבודה מול ארגון Visa במעמד Principal Member,²⁴ תפעל הקבוצה במתווה לפיו ככלל תמשיך להתבצע פעילותה בגין מלאי כרטיסי המותג הקיימים, החוץ בנקאיים, והבנקאיים למחזיקים שאינם לקוחות בנק הפועלים תוך שימוש ב-

²⁰ "כרטיס פעיל" – כרטיס שתקף בתום תקופת הדיווח ובוצעו בו עסקאות במהלך הרבעון האחרון בתקופת הדיווח.

²¹ לעניין הסבתם של כרטיסים מקומיים מהמותג הפרטי "ישראלכרט" לכרטיסי המותג "Mastercard", באופן מדורג החל משנת 2019, ראה הערת שוליים 8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

²² יצוין, כי עד למועד העמדת הערבות על-ידי ישראלכרט, הועמדה ערבות כאמור (בתנאים דומים) על-ידי בנק הפועלים.

²³ כל עוד מעמדה של החברה הינו תחת חסות בנק הפועלים, אחראי בנק הפועלים להתחייבויות החברה כלפי ארגון ויזה.

²⁴ למועד חתימת הדוח ועד השלמת היערכות טכנולוגית כאמור, לא תוכל הקבוצה להנפיק כרטיסים חדשים תחת המותג Visa באמצעות BINs בבעלותה.

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 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.

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.

מעט 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 במותג "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-1
- ערוץ הנפקה והפצה באמצעות מועדונים ("ערוץ המועדונים"), במסגרתו הקבוצה מנפיקה ללקוחות המבקשים להימנות על קבוצת המועדון הרלוונטי (ללא קשר לשידוך 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.²⁵

1.6.2.1 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, 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, בנק אוצר החייל בע"מ ובנק אגוד לישראל בע"מ (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):

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

²⁵ פרטים נוספים אודות כרטיסים בנקאיים וחוזי בנקאיים ראה גם סעיפים 1.1 ו-2.2 (טבלה 6) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

(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;²⁶

(ג) במסגרת ההסכמות הספציפיות בין הקבוצה לבין כל אחד מהבנקים האמורים בהסדר, הוסדרו התחשבנויות 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 ההתחשבנויות 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 המשויכים 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 ההתחשבנויות 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 שהועמד 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.

²⁶ 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.

בחודש מרץ 2019 התקשרה הקבוצה עם בנק הפועלים בהסכמים (אשר קיבלו את אישור המפקח על הבנקים) בקשר להנפקתם ותפעולם של כרטיסי חיוב ממותגי הקבוצה ("הסדר בנק הפועלים הנוכחי").²⁷ עובר לכניסתו לתוקף של הסדר בנק הפועלים הנוכחי, הוסדרה מערכת היחסים בין הצדדים בקשר למותגי הקבוצה במסגרת מספר הסכמים, 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").²⁸

להלן, בתמצית, תיאור העקרונות העיקריים של הסדר בנק הפועלים הנוכחי, אשר, ככלל, נכנסו לתוקף ביום 1 בפברואר 2019:

(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] (א) לעיל.

יחד עם זאת:

(1) במסגרת הסדר בנק הפועלים הנוכחי, התחייב בנק הפועלים, כי כל עוד ישראלכרט הינה חברה בת שלו (בהתאם להגדרות הרלוונטיות לפי דיני התחרות), 52% מסך כרטיסי האשראי החדשים (כמשמעותם בחוק שטרומ) שיונפקו ללקוחות בנק הפועלים (בשיעור האמור ייכללו כרטיסי אשראי המתופעלים הן על-ידי החברה והן על-ידי פרימיום אקספרס) יתופעלו על-ידי החברה, וזאת בהתאם לפרטים המפורטים בהסדר בנק הפועלים הנוכחי (אך הותרה סטייה של עד 3.5% כלפי מטה מהשיעור האמור (קרי, תפעול של 48.5% מסך הכרטיסים כאמור, לפחות) הנובעת מטעמים תפעוליים). 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.

(2) מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בהתאם להודעת בנק הפועלים לקבוצה, יתפעל בנק הפועלים לפחות שיעור של 40% מכרטיסי האשראי החדשים (כמשמעותם בחוק שטרומ), באמצעות הקבוצה כמתפעלת הנפקה, וזאת לתקופה של 30 חודשים ממועד הרישום של מניות ישראלכרט למסחר בבורסה (שהיה בחודש אפריל 2019). השיעור האמור הינו לתפעול של כרטיסים מכלל מותגי הקבוצה ובכפוף, בין היתר, לקיום התחייבויותיה של הקבוצה על-פי הסכמי התפעול בהם היא קשורה עם הבנק. לעניין התחייבות בנק הפועלים להגדלת מצבת כרטיסי FLY CARD במוטג "American Express", בכפוף לתנאים שהוסכמו, ראה להלן.

(3) כמו-כן הוסכם, כי עד ליום 17 בפברואר 2023 מלאי כרטיסי החברה הקיימים²⁹ (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.

למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, רוב הכרטיסים שהונפקו ללקוחות בנק הפועלים תופעלו על-ידי הקבוצה. עם זאת יצוין, כי על-פי פרסומים של בנק הפועלים בדוחותיו לציבור, בחודש נובמבר 2018 חתם בנק הפועלים על הסכם הנפקה משותפת ותפעול הנפקה של כרטיסי חיוב עם כ.א.ל, לפיו מנפיקים בנק הפועלים וכ.א.ל כרטיסי חיוב החל מחודש פברואר 2019 וכ.א.ל מבצעת את תפעול הנפקה; וכן, בחודש אפריל 2019 חתם בנק הפועלים על הסכם הנפקה משותפת ותפעול הנפקת כרטיסי חיוב עם מקס,

²⁷ 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 2019).

²⁸ ההתקשרויות כאמור עודכנו ו/או הורחבו מעת לעת על-ידי הצדדים, לרבות בדרך של הסכמות בפועל מכוחן פעלו הצדדים, ובכפוף להוראות דין קוגנטיות.

²⁹ קרי, כרטיסים שאינם כרטיסי אשראי חדשים (כמשמעותם בחוק שטרומ).

על-פיו ינפיקו בנק הפועלים ומקס כרטיסי אשראי ללקוחות בנק הפועלים שתפעולם יבוצע על-ידי מקס והכל כחלק מהיערכות הבנק ליישום של חוק שטרומ.

(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](ב) 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,³⁰ 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 מכוח 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", "ישראלכרט" 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 בשיעור העמלה הצולבת ו/או בהתאם לבסיס הצמדה אחר (כגון 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, ראה ביאור 3.3 לדוחות הכספיים לשנת 2019. 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 וחידושם; ו-(ג) החזר הוצאות מסוימות שנקבעו (בעיקר הפקה ומשלוח).

בגין המותג "American Express"

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 ולשיוך למועדונים מסוימים. השיעורים עשוי 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).

³⁰ קרי, מתן שירותים כמנפיק, מתן אשראי ופעילות הנלווית למתן שירותים כמנפיק או למתן אשראי.

כן, זכאית פרימיום אקספרס לעמלת תפעול אשראי בשיעור שנקבע בהסדר בנק הפועלים הנוכחי מתוך סך יתרות האשראי היומיות בכלל כרטיסי האשראי מהמותג המשוויכים 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 מסויים 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,³¹ 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;

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.

לתיאור העקרונות העיקריים של הסדר בנק הפועלים הקודם (אשר ככלל היו בתוקף עד ליום 31 בינואר 2019), ראה סעיף 1.6.2.1 [ב] לדוח הדירקטוריון פרופורמה של החברה לשנת 2018, כפי שצורף לתשקיף החברה (כהגדרתו בסעיף 1.1 לעיל).

בכל אחת מהשנים 2019 ו-2018 סך התשלומים (נטו) ששילמה הקבוצה לבנק הפועלים מכוח הסדר בנק הפועלים בגין כלל מותגי הקבוצה עמד על כ-108 מיליון ש"ח וכ-285 מיליון ש"ח, בהתאמה, אשר היוו כ-36% וכ-59% מסך סעיף התשלומים לבנקים בהסדר באותן התקופות, בהתאמה. להצגת השפעות השינויים האמורים בהסדר בנק הפועלים המעודכן ביחס לכלל מותגי הקבוצה, בדרך של פרופורמה, אילו היה הסדר בנק הפועלים המעודכן מיושם בין הצדדים בשנים 2018 ו-2017, ראה ביאור 3.ב לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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 [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

³¹ קרי, כרטיסים שאינם כרטיסי אשראי חדשים (כמשמעותם בחוק שטרומ).
22

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 שיונפקו 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 להתחשבות עם הארגונים הבינלאומיים.

התחשבות 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 התקשרה פרימיום אקספרס בהסכם עם בנק לאומי, להפצת כרטיסים של מותג "American Express" מסוגים ובתנאים שסוכמו בין הצדדים. להערכת החברה, ליישום ההסכם 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 הפעילים³² מכוח ההסדר עימם ליום 31 בדצמבר של השנים 2019 ו-2018, היווה 10% או יותר מסך כרטיסי הקבוצה הפעילים לאותם מועדים:

שיעור כרטיסים פעילים מתוך סך כרטיסי הקבוצה הפעילים		
31.12.2018	31.12.2019	קבוצה/בנק ³³
44%	43%	הפועלים
14%	14%	א' (*)
10%	10%	ב' (*)

(*) בקשר עם הבנקים האמורים, יצוין:

בחודש פברואר 2019 נחתם בין ישראלכרט לבין אחד הבנקים האמורים הסכם הנפקה משותף ותפעול הנפקה של מותגי החברה, שיהיה בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2024. ההסכם יתחדש אוטומטית בתום תקופת ההסכם לשנה נוספת בכל פעם, אלא אם הודיע צד אחד למשנהו אחרת בכתב, בהודעה מוקדמת כפי שנקבע. כחלק מההסכמות בין הצדדים נקבע, כי מלאי כרטיסי הקבוצה הקיים ללקוחות הבנק נכון לפברואר 2019, ימשיך להיות מתופעל על-ידי הקבוצה וכן הוסדרו הסכמות בנוגע להיקפי פעילות לתקופת ההסכם. עוד נקבע, כי הנפקת כרטיסי חיוב חדשים (למעט מועדונים) תהיה תחת BINs ייעודיים של החברה, אשר יוסבו על שמו של הבנק על-פי בקשתו.

כמו-כן, למועד חתימת הדוח, החברה הגיעה להסכמות מסחריות עם הבנק האחר, בקשר לביצוע שינויים והתאמות בהסכם הקיים בין הצדדים, אשר יוארך לתקופה של שבע (7) שנים מיום שייחתם הסכם מחייב בין הצדדים על-פי ההסכמות המסחריות האמורות, 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. למועד חתימת הדוח, הצדדים פועלים לגיבושן של ההסכמות לכדי הסכם מחייב ביניהם.

תוצאותיה הכספיות של הקבוצה בתחום ההנפקה בכל אחת מהשנים 2019 ו-2018 הושפעו באופן מהותי, עד כדי תלות, מפעילותה של הקבוצה עם בנק הפועלים והיקפה של אותה פעילות. לאור הוראותיו של חוק שטרומ ובשים לב להתקשרותו של בנק הפועלים עם חברות כרטיסי אשראי נוספות בהסכמי תפעול הנפקה, ותחילת פעילות 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, וצפוי להמשיך לקטון מהותית. 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, ומנגד התחייבויות הבנק לתפעול 40% מכרטיסי האשראי החדשים, באמצעות הקבוצה, לתקופה של שלושים (30) חודשים ממועד הרישום של מניות ישראלכרט למסחר בבורסה כמפורט בסעיף 1.6.2.1 [ב] (א) (2) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019 ולתפעול מלאי קיים של כרטיסים על-ידי הקבוצה כמפורט בסעיף 1.6.2.1 [ב] (א) (3) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019. להפחתה משמעותית בהיקף פעילות הקבוצה עם בנק הפועלים כתוצאה מיישום הוראות חוק שטרומ 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 שטרומ, 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 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 וכיוצא"ב. בהתאם, השפעתה של כל התקשרות עם בנק בהסדר על פעילותה של הקבוצה ותוצאותיה עשויה להיות שונה.

³² לרבות כרטיסים בנקאיים שהינם כרטיסי מועדון.

³³ בנק או קבוצה בנקאית, לפי העניין ובהתאם לראיית החברה את אופי ההתקשרות.

לפרטים אודות מגבלות והשפעות צפויות של חקיקה (ובעיקר חוק שטרומ) על התקשרויות הקבוצה עם הבנקים בהסדר, ראה סעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019 וביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

1.6.2.2 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.³⁴

יצוין, כי בתקופה האחרונה ניכרת מגמה של תחרות גוברת בתחום המועדונים המתבטאת בין היתר בפניות מתחרים למועדונים קיימים ולעיתים בתיחור 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 וודאות 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".³⁵

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 נקפות לדוח רווח והפסד, מיוחסות בדוחות הכספיים לסעיף הוצאות מכירה ושיווק.

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)

³⁴ יחד עם זאת, קיימות גם התקשרויות שאינן בלעדיות כאמור, כגון FLY CARD.

³⁵ לשלמות התמונה, יצוין כי הקבוצה מנפיקה בנוסף (בין היתר מכוח ההסדרים עם הבנקים שבסדר), כרטיסי אשראי שונים לפלחי אוכלוסייה ספציפיים כגון "ישראל צעיר" (לבני נוער בגילאים 16 עד 22), מועדון "יותר" (לחיילים בשירות סדיר או עתודאים), "קמפוס קארד" לסטודנטים ועוד.

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)³⁶ 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. 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 וודאות שיתממשו. יצוין, כי התקשרויות הקבוצה בערוץ המועדונים מאופיינות בשונות (ולעיתים אף גבוהה) של תנאי ההתקשרות הפרטניים כפי שסוכמו בקשר עם כל מועדון, וזאת בין היתר לאור מועד ההתקשרות ותנאי התחרות בשוק באותו מועד וכן שיקולים נוספים שנקלחו 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 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.

נכון ליום 31 בדצמבר של כל אחת מהשנים 2019 ו-2018 סך שיעור הכרטיסים הפעילים במועדונים העיקריים, כאמור לעיל, מתוך כלל הכרטיסים הפעילים של הקבוצה נכון לאותם מועדים, הינו כ-31% וכ-30%, בהתאמה.

³⁶ 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.

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"א³⁷

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, ממיינת 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 צולבות ולפעולות סליקה. למיטב ידיעת החברה, בחודש ספטמבר 2017 נקבע על-ידי בנק ישראל כי שב"א תעמיד ללא תמורה את פרוטוקול התקשורת המשמש לביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב לרשות כלל המשתמשים בשוק. לשם יישום העברת הפרוטוקול כאמור, הורתה רשות 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.

ככלל, מלוא העסקאות בכרטיסים ממותגי הקבוצה מתבצעות דרך מערכות שב"א ומס"ב.³⁸

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 לשירותים 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") והשנייה בגין "פינפדים" (פינפד הינו קורא כרטיסים חכם, שמחובר למסוף המחובר למערכת שב"א) ("עמלת הפינפדים"), לגביהן קיימת מחלוקת בין החברה לבין שב"א באשר לחובת החברה לשאת בהן. סכום שתי העמלות שבמחלוקת כאמור אינו מהותי לחברה. החברה הודיעה לאחרונה לשב"א כי תישא רק בחלק מעמלת מסופים לא פעילים ולמועד חתימת הדוח היא אינה נושאת בעמלת 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 שבא בנושא האמור, החברה פנתה לרגולטורים רלוונטיים, בין היתר על מנת שיפקחו על תעריפון שב"א.

בכל אחת מהשנים 2019 ו-2018, הסתכמו הוצאות הקבוצה לשב"א ומס"ב (במצטבר) בשיעור של כ-5% מסך הוצאות התפעול של הקבוצה. ראה גם ביאור 7 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

³⁷ 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.

³⁸ 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.

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

בין הקבוצה ודפוס בארי קיימת מערכת הסכמית (המתעדכנת מעת לעת) במסגרתה מספקת 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 ההתקשרויות בהודעה מראש של שלושים (30) ימים, וכן הוסכמו הוראות מקובלות נוספות שבהתקיימן יוכל כל צד להביא את ההתקשרויות לסיום מידי.

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 המפקח על הבנקים. הקבוצה קיבלה אישור כאמור בקשר עם התקשרויותיה עם דפוס בארי.

בשנים 2019 ו-2018, הסתכמו הוצאות הקבוצה לדפוס בארי בטווח של בין 6%-8% 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 להביא לידי סיום בהודעה מראש של שישים (60) ימים). מוקד השירות המתופעל על-ידי הספק האמור מתמשק לצורך פעילותו עם תשתיות טכנולוגיות מלאות של הקבוצה (מחשב, מרכזיה וכדומה).

לפרטים אודות הוצאות בגין מוקדי שירות לקוחות ראה ביאור 7 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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 7.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019, בחודש יוני 2019, פרסם המפקח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי". לפרטים אודות השפעת הוראות הנב"ת בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי" על תוצאות פעילותה של הקבוצה ראה סעיף 2.2 לדוח דירקטוריון זה.

(ד) ספקי שירותים טכנולוגיים

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

(1) IBM הינה הספק הגדול ביותר מבחינת ההיקפים הכספיים והמהותיים של שירותי IT ופלטפורמות מחשב 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 2019).

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

(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 לאחסון מערכות מחשוב ותקשורת בשגרה ובחירום. לפרטים ראה סעיף 6.2.7 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

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 הליכה 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 וחתרת 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 פועלת החברה (באמצעות התקשרות עם צד שלישי) לשיפור ושדרוג מערכות המחשוב והטמעת מערכת לניהול לקוחות ואשראי. למועד חתימת הדוח תהליך הטמעת המערכת בקבוצה טרם הסתיים. השלב הראשון אמור להיות זמין לתחילת פעילות בשנת 2021.

(ג) מאגר נתוני אשראי - החברה מבצעת פרויקט בקשר להערכות לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 ("חוק נתוני אשראי"; ראה ביאור 20.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019) 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 חיווי אשראי וניטור הלקוחות, ושימוש במידע לצורך חיתום אשראי. עיקר הפיתוח יסתיים במהלך שנת 2020.

(ד) 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 2019). להערכת החברה המערך יושלם בשלבים במהלך שנת 2020. ההנפקה ותפעול ההנפקה על-ידי הקבוצה לפי הסדר בנק לאומי מתבצעים בפועל החל מהחצי השני של שנת 2019.

להערכת החברה, סך ההשקעה השנתית בפרויקטים העיקריים האמורים (ללא עלויות שוטפות לאחר השלמתם) בכל אחת מהשנים 2020 ו-2021 עשויה להסתכם בכ-22-20 מיליון דולר.

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).

למועד חתימת הדוח, בתי עסק הסולקים עם הקבוצה מזוכים בגין עסקאות במועדים שונים (בהתאם להסכמי הסליקה עימם) אשר העיקריים שבהם הינם ה-2 וה-8 בכל חודש (ב-2 לחודש העוקב בגין עסקאות שנקלטו במערכות החברה בין ה-2 ל-15 לחודש; וב-8 לחודש העוקב בגין עסקאות שנקלטו בבית העסק בין ה-15 לחודש ל-1 לחודש העוקב); וזאת בעוד שהלקוחות מחזיקי הכרטיס מחויבים על-פי רוב באחד מבין ארבעה מועדים אחרים (אף הם בהתאם להסכם שבין הקבוצה (לבדה או עם שותפיה) ללקוח), שהינם 2 ו-10 בחודש (כ-70%), ו-15 ו-20 בחודש. עד ליום 1 בפברואר 2019 (מועד כניסתו לתוקף של תיקון לנוהל בנקאי תקין מספר 470 ("נב"ת 470"), כמפורט בסעיף [ב] להלן), מועדי החיוב של הלקוח הבנקאי היו המועדים בהם הקבוצה גם מקבלת על-פי רוב את התזרים משותפיה הבנקאיים במקרה של כרטיס בנקאי בגין התקופה שקדמה לכל מועד חיוב (לגבי מועדי קבלת התזרים לאחר יישום התיקון לנב"ת 470 כאמור, ראה סעיף [ב] להלן).³⁹ בהתאם לאופן התחשבות כאמור, מרבית ההתחייבויות לבתי העסק (בגין עסקאות חודש קודם) מזוכות על-ידי הקבוצה עד ה-10 בחודש, וזאת אל מול קבלה חלקית בלבד מחיובי מחזיקי הכרטיס (בין אם במישרין מהלקוח במקרה של כרטיס חוץ בנקאי, ובין אם מהבנק, במקרה של כרטיס בנקאי).⁴⁰

זיכויים וחייבים אלו בתאריכים שונים במהלך החודש, יצרו פער תזרימי משתנה במהלך ימי החודש. פער תזרימי זה ביחד עם כלל פעילויות החברה, ובשים לב להונאה העצמי משפיע על צורכי הנזילות של החברה, אשר באו 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 לחודש החולף, 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) בחודשים יולי-אוגוסט 2018, פרסם המפקח על הבנקים את נב"ת 470 במסגרתו נקבע, בין היתר, כי החל מיום 1 בפברואר 2019, בנק יעביר למתפעל הנפקה את הכספים בגין עסקאות בכרטיסים שהונפקו על-ידי הבנק (לרבות בהנפקה משותפת) במועד שבו נדרש מתפעל הנפקה להעביר כספים אלה לסולק בהתאם למועד או למועדים שנקבעו בהסכם הסליקה הצולבת, ללא תלות במועד החיוב של הלקוח וללא תלות בזהות הסולק שאליו מעביר מתפעל הנפקה את התמורה – לפרטים ראה ביאור ג.24.15 לדוחות הכספיים לשנת 2019. קרי, החל מיום 1 בפברואר 2019 על הבנק המנפיק לזכות את מתפעל הנפקה בעסקאות הרלוונטיות לרוב ב-2 לכל חודש בגין עסקאות בחודש שקדם, וזאת ללא קשר למועד שבו הבנק חייב את הלקוח.

כתוצאה מכניסתו לתוקף של נב"ת 470, יתרות האשראי לזמן קצר ליום 31 בדצמבר 2019 גבוהות בכ- 1,797 מיליון ש"ח בהשוואה ליתרה ליום 31 בדצמבר 2018. השפעת הנב"ת באה לידי ביטוי, בין היתר, בקיטון מהותי של רמת הניצול המקסימלית של אשראי קצר (On-Call) מתאגידים בנקאיים ואחרים (לעומת המצב שלפני תיקון נב"ת 470) וכן בשינוי עיתוי פערי התזרים על פני ימי החודש.⁴¹

³⁹ בעסקאות מסוימות, למשל בכרטיס חיוב מידי ועסקאות חו"ל, ייתכנו מועדי חיוב נוספים אחרים כתלות בסוג העסקה/כרטיס.

⁴⁰ יצוין, שכיוון שהקבוצה פועלת הן כמנפיקה/מתפעלת הנפקה, והן כסולקת (אולם לא בהכרח באותה עסקה), אזי כאשר תפקידה של הקבוצה בתהליך העסקה הינו כסולקת בלבד, ההתחשבות בין מנפיק הכרטיס (חברת כרטיסי אשראי אחרת או תאגיד בנקאי) והקבוצה כסולקת נעשית לרוב ב-2 לחודש העוקב למועד ביצוע העסקה. בסוגי עסקאות מסוימים, כגון: עסקות מסוימות במטבע חוץ בארץ, עסקאות חיוב מידי ועסקאות קרדיט, מועד ההתחשבות בין המנפיק והסולק הינו מוקדם יותר ונקבע לפי יום קליטת העסקה בממשק, בתוספת מספר ימים (כתלות בסוג העסקה).

⁴¹ הקטנה של הצורך המקסימלי כאמור, אין בהכרח משמעותה הקטנה של הניצול הממוצע.

יצוין, כי מעצם מהותה, להוראת נב"ת 470 האמורה לעיל השפעה על פעילות התזרים הקשורה לכרטיסים הבנקאיים בלבד.

למען הנוחות, להלן המחשה בתמצית של השינויים העיקריים במבנה התזרים של החברה בפעילות התשלומים שלה בעקבות כניסתו לתוקף של התיקון לנב"ת 470 כמתואר לעיל:

הגורם	לפני כניסת תיקון נב"ת 470 לתוקף	אחרי כניסת תיקון נב"ת 470 לתוקף
מחזיק הכרטיס בתי עסק	ללא שינוי עם יישומו של התיקון לנב"ת 470.	ללא שינוי עם יישומו של התיקון לנב"ת 470.
הבנק	ככלל, הבנק זיכה את הקבוצה, הן ביחס לכרטיסים בנקאיים והן ביחס לכרטיסים חוץ בנקאיים, במועד החיוב של מחזיק הכרטיס (לפי הסכם ההתקשרות עימו) (קרי, בעיקר ה-2 וה-10 לחודש (כ-70%), 15 ו-20 לחודש), בגין הפעולות בכרטיס החיוב שנקלטו מאז מועד החיוב הקודם ועד יום קודם למועד החיוב הנוכחי.	בגין כרטיסים בנקאיים, עד חודש יולי 2021 (ראה סעיף [ד] להלן) הקבוצה תזכה על-ידי הבנק לרוב ב-2 לחודש בגין העסקאות שנקלטו במערכות הקבוצה מאז ה-2 לחודש הקודם (ללא קשר למועד החיוב של מחזיק הכרטיס וללא שינוי בו), והחל מאותו מועד הקבוצה תזכה על-ידי הבנק מידי יום. ⁴² לא חל שינוי ביחס לכרטיסים חוץ בנקאיים (קרי, הקבוצה ממשיכה להיות מזוכה בתאריכי החיוב כפי שנקבעו בהסכם עם מחזיקי הכרטיס).

(ג) יצוין כי, ביום 9 בינואר 2019 פורסם ברשומות חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 ("חוק שירותי תשלום"), אשר מסדיר, בין היתר הוראות לעניין מועד העברת כספים מסולק לבית עסק (ראה סעיף [ד] להלן).

חוק שירותי תשלום 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 מידי או במועד סביר אחר שהוסכם עם בית העסק, וכן קובע הוראות כלליות לעניין ביצוע הוראות תשלום והסדרי האחריות הנוגעים להן. לעניין מועד כניסתו לתוקף של חוק שירותי תשלום ולפרטים נוספים בקשר לכך ראה ביאור 11.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

(ד) 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 2019), 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 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 השפעת יישום הוראה זו הינה גם בעולם הכרטיסים החוץ בנקאיים. תוצאת השפעתה הסופית של ההוראה וכיוונה תלויה במספר גורמים כמפורט להלן. בשלב מוקדם זה אין ביכולתה של החברה לאמוד את היקף ההשפעות האמורות, וזאת, בין היתר, בשל החלטה בתקופה עתידית שמאפייניה והיקפי הפעילות בה אינם ידועים, וכן בשל תלות התוצאה בין היתר בגורמים הבאים: (1) מידת חזירת כרטיס חיוב מידי (דביט), והיקפי הפעילות בעסקאות חיוב נדחה; (2) התנהגות ותכניות 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.

יצוין, כי בהיבט המימון של הקבוצה, להקדמת תזרים נטו לקבוצה כתוצאה מיישום ההוראה פוטנציאל השפעה חיובי. אם זאת, להערכת החברה, בשים לב לאי הוודאות כאמור, להחלת ההוראה ביחד עם נב"ת 470 וחוק שירותי תשלום עלולה להיות בתנאים מסויימים השפעה מהותית לרעה.

(ה) יצוין, כי פרופיל הנזילות של הקבוצה מושפע באופן ניכר גם מעונותיות, 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.

⁴² לעניין חוק שירותי תשלום והוראת הממונה על התחרות בדבר זיכוי יומי ואי יכולתה של החברה להעריך את השפעותיהן למועד חתימת הדוח, ראה סעיף [ד] לעיל.

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

למועד חתימת הדוח, מקורות המימון החיצוניים כאמור הינם בהיקפים משמעותיים והן נדרשות לקבוצה גם לצורך תמיכה בגידול בפעילותה וכן לצורך עמידה בתרחשי קיצון. כמפורט להלן, למועד חתימת הדוח, עיקר מסגרות האשראי מועמדות לחברה על-ידי בנק הפועלים. למועד חתימת הדוח, תוקף מסגרת האשראי העיקרית שהועמדה לחברה כאמור הינו עד ליום 31 בינואר 2021, ויחודש באופן אוטומטי לתקופות נוספות של שנה בכל פעם (או לתקופות קצרות יותר שייקבעו על-ידי הבנק) אלא אם הודיע אחד הצדדים למשנהו על אי חידוש המסגרת. זמינות מקורות אלו עלולה להיות מושפעת מהותית, בין היתר, ממגבלת "לווה בודד" (אשר עד מועד הפרדת הקבוצה מבנק הפועלים לא חלה על בנק הפועלים בקשר עם העמדת אשראי לקבוצה, וזאת מתוקף היותו חברת האם של החברה, לפרטים אודות חלוקת דיבידנד בעין של יתרת מניות החברה המוחזקות על-ידי בנק הפועלים ראה סעיף 1.1 לעיל) ו-"קבוצת לוויים". לפרטים בדבר מגבלת "לווה בודד" ו-"קבוצת לוויים" והסיכון הכרוך בהן לקבוצה, ראה סעיף 3.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

בחדש אוגוסט 2018 פרסם המפקח על הבנקים עדכון לנוהל בנקאי תקין מספר 313 (מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לוויים) ("נב"ת 313") לצורך הקלה במגבלות שיחולו על חברות כרטיסי האשראי המופרדות בקבלת מימון (מכוח מגבלות לווה בודד או קבוצת לוויים) – לפרטים ראה ביאור 15.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019. במסגרת זו, לבנקים שהחזיקו בחברות כרטיסי האשראי המופרדות הוקנתה תקופת יישום, במהלכה יידרשו להקטין את חשיפות האשראי לחברות כרטיסי האשראי המופרדות שבבעלותם באופן מדורג, תוך שלוש (3) שנים ממועד ההפרדה של חברת כרטיסי האשראי מהתאגיד הבנקאי. בהתאם, למועד חתימת הדוח, החברה ממשיכה להיערך להרחבת תשתית שתאפשר צמצום ו/או החלפה של מסגרות וקווי אשראי מבנק הפועלים.

בנוסף נקבע במסגרת נב"ת 313, כי החשיפה של חברת כרטיסי אשראי ללוויים, תהיה נתונה למגבלת לווה/קבוצת לוויים, ולמגבלה המצרפית של לוויים 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 לוויים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי לא תהיה כפופה למגבלה זו. למועד חתימת הדוח, טרם ניתן להעריך את ההשפעה העתידית של שינוי זה.

(1) 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 מיידית מסיבות שונות, כמתואר בסעיף זה להלן, לקבוצה קיימות מסגרות אשראי מובטחות,⁴³ 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 תרחשי קיצון.

(f) 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.

⁴³ 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.

צרכי הנזילות של הקבוצה וניהולם הינם משמעותיים ביותר לצורך פעילותה השוטפת של הקבוצה ומימוש האסטרטגיה העסקית שלה. לפרטים אודות סיכון הנזילות של הקבוצה וניהולו וכן להערכת השפעת גורם הסיכון כאמור על פעילותה של הקבוצה, ראה סעיף 3.3 וטבלה מספר 15 – "דיון בגורמי הסיכון" לדוח הדירקטוריון לשנת 2019, בהתאמה.

מקורות המימון של הקבוצה

למועד חתימת הדוח, הקבוצה מממנת את פעילותה בעיקר באמצעות: הון עצמי; מסגרות אשראי מובטחות מגופים פיננסיים (בעיקר בנקים, כאשר בנק הפועלים הוא המשמעותי בהם) ומסגרות אשראי שאינן מובטחות ממספר בנקים; הלוואות לזמן קצר והלוואות מסוג On-Call מבנקים שונים בישראל (לרבות בנק הפועלים); אגרות חוב סחירות והלוואות לזמן ארוך ממוסדיים ומבנק הפועלים. למועד חתימת הדוח, עיקר המימון החיצוני של הקבוצה מועמד לחברת ישראלכרט. יצוין, כי מעת לעת מתנהלים מגעים שונים בין ישראלכרט לבין בנקים וגופים פיננסיים שונים להעמדת מקורות מימון מסוגים שונים וביניהם, בין היתר, קווי אשראי ומסגרות אשראי מובטחות נוספות אשר עשויים להסתכם בהיקפים מהותיים.

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 2019:

זהות הנושה	סוג האשראי	זהות החייב	היקף ההתחייבויות במאזן ליום 31 בדצמבר 2019 (במיליוני ש"ח)*	מאפיינים כלליים
המערכת הבנקאית	טווח ארוך	ישראלכרט	450	הלוואה מבנק הפועלים לפירעון בתשלום אחד בחודש יולי 2020 (לפרטים ראה סעיף 6.3.1[ב] בדוח ממשל תאגידי לשנת 2019)
המערכת הבנקאית	טווח קצר	ישראלכרט וחברות מאוחדות	4,109	מסגרות אשראי מובטחות לניצול לטווח קצר ו/או On Call (לרבות מבנק הפועלים - ראה סעיף 6.3.1[א][1] בדוח ממשל תאגידי לשנת 2019)
המערכת הבנקאית	טווח קצר	ישראלכרט וחברות מאוחדות	-	מסגרות אשראי שאינן מובטחות מבנקים שונים, לניצול לטווח קצר ו/או On Call
המערכת החוץ בנקאית	טווח ארוך	ישראלכרט	545	הלוואות מגוף פיננסי לפירעון בתשלומים
המערכת החוץ בנקאית	טווח ארוך	ישראלכרט	1,079	אגרות חוב סחירות. לפרטים רבות אודות תנאי אגרות החוב והתחייבויות החברה העיקריות במסגרתן, ראה ביאור 20 לדוחות הכספיים לשנת 2019
המערכת החוץ בנקאית	טווח קצר	ישראלכרט	-	מסגרת אשראי מובטחת לניצול לטווח קצר מגוף פיננסי

* כולל ריבית לשלם.

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 בבטוחות שיינתנו לו (ככל שיינתנו לו) לצורך כך.⁴⁴ 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);⁴⁵ 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

⁴⁴ יובהר, כי לא כל העילות המפורטות להלן קיימות ביחס לכל אשראי. נכון למועד חתימת הדוח, וליום 31 בדצמבר 2019, הקבוצה עמדה במגבלות החלות עליה מכוח האשראי כאמור, ולהערכת החברה היפרדות הבנק מהחזקותיו בחברה (בין היתר באופן שיפסיק לשלוט בחברה) כחלק מיישום הוראות חוק שטרם, לא צפויה להשפיע (per se) על עמידת מי מחברות הקבוצה במגבלות כאמור ו/או על המשך ההתקשרות עם הגופים המממנים בסמוך לאחר המועד כאמור. לפרטים אודות חלוקת יתרת המניות המוחזקות על-ידי בנק הפועלים כדיבידנד בעין, ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

⁴⁵ בהקשר זה ראה גם סעיף 6.3.1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

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 המממנים 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 המובטחת מבנק הפועלים (כפי שחודשה לאחרונה עד ליום 31 בינואר 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 2019.

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 (במיליוני ₪):

31.12.2018	31.12.2019	בסמוך למועד חתימת הדוח	
6,491	7,580	7,577	סך מסגרות אשראי מובטחות (*)
1,705	1,715	1,715	סך מסגרות אשראי שאינן מובטחות
8,196	9,295	9,292	סה"כ מסגרות אשראי (מובטחות ושאין מובטחות)
2,312	4,109	3,003	סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות המובטחות לתאריך (*)
-	-	-	סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות שאינן מובטחות לתאריך
2,312	4,109	3,003	סה"כ ניצול אשראי כספי ממסגרות (מובטחות ושאין מובטחות)

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

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 (במיליוני ₪):

31.12.2017	31.12.2018	31.12.2019	
-	-	1,078	יתרת קרן אגרות חוב סחירות (סדרה א')
450	525	992	סה"כ יתרת קרן הלוואות (*)

(*) מתוך הלוואות האמורות, הלוואה בסך של 450 מיליון ש"ח הועמדה לישראלכרט בחודש יולי 2017 מבנק הפועלים. לפרטים אודות הלוואה זו, ראה סעיף 6.3.1[ב] בדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

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

זהות הגוש	בסיס הצמדה בסמוך למועד חתימת הדוח (במיליוני ש"ח)	לזמן ארוך (כולל חלויות שוטפות) יתרה במאזן בסמוך למועד חתימת הדוח (במיליוני ש"ח)	לזמן ארוך (כולל חלויות שוטפות) שיעור ריבית ממוצעת משוקללת (בתוך הטווח) ⁽¹⁾ בסמוך למועד חתימת הדוח (במיליוני ש"ח)	לזמן קצר ניצול מקסימלי של מסגרות האשראי בשנה לתקופה שמיום 1 בינואר 2020 ועד סמוך למועד חתימת הדוח	לזמן קצר ניצול ממוצע של מסגרות האשראי בשנה לתקופה שמיום 1 בינואר 2020 ועד סמוך למועד חתימת הדוח	לזמן קצר שיעור ריבית ממוצעת משוקללת (בתוך הטווח) לתקופה שמיום 1 בינואר 2020 ועד סמוך למועד חתימת הדוח
מקורות בנקאיים - מסגרות אשראי (מובטחות ושאינן מובטחות) ללא חח"ד (**)	ריבית משתנה (**)	-	-	2,990	2,038	0.5%-1.5%
מקורות בנקאיים - מסגרות חח"ד	ריבית קבועה	-	-	13	19	0.5%-1.5%
מקורות בנקאיים - הלוואות	ריבית משתנה (**)	450	0.5-1.5%	-	-	-
מקורות חוץ בנקאיים - הלוואות	ריבית קבועה	538	1.25-2.25%	-	-	-
מקורות חוץ בנקאיים - אגרות חוב סחירות	ריבית קבועה	1,082	1.49%	-	-	-
סה"כ	2,070	3,003	4,238	2,057		
זהות הגוש	בסיס הצמדה ליום 31 בדצמבר 2019 (במיליוני ש"ח)	לזמן ארוך (כולל חלויות שוטפות) יתרה במאזן ליום 31 בדצמבר 2019 (במיליוני ש"ח)	לזמן ארוך (כולל חלויות שוטפות) שיעור ריבית ממוצעת משוקללת (בתוך הטווח) ⁽¹⁾ ליום 31 בדצמבר 2019 (במיליוני ש"ח)	לזמן קצר ניצול מקסימלי של מסגרות האשראי בשנה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לזמן קצר ניצול ממוצע של מסגרות האשראי בשנה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לזמן קצר שיעור ריבית ממוצעת משוקללת (בתוך הטווח) לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019
מקורות בנקאיים - מסגרות אשראי (מובטחות ושאינן מובטחות) ללא חח"ד (**)	ריבית משתנה (**)	-	-	4,048	1,917	0.5%-1.5%
מקורות בנקאיים - מסגרות חח"ד	ריבית קבועה	-	-	61	60	0.8%-2.0%
מקורות בנקאיים - הלוואות	ריבית משתנה (**)	450	0.5-1.5%	-	-	-
מקורות חוץ בנקאיים - הלוואות	ריבית קבועה	545	1.25-2.25%	-	-	-
מקורות חוץ בנקאיים - אגרות חוב סחירות	ריבית קבועה	1,079	1.49%	-	-	-
סה"כ	2,074	4,109	6,197	1,977		
זהות הגוש	בסיס הצמדה ליום 31 בדצמבר 2018 (במיליוני ש"ח)	לזמן ארוך (כולל חלויות שוטפות) יתרה במאזן ליום 31 בדצמבר 2018 (במיליוני ש"ח)	לזמן ארוך (כולל חלויות שוטפות) שיעור ריבית ממוצעת משוקללת (בתוך הטווח) ⁽¹⁾ ליום 31 בדצמבר 2018 (במיליוני ש"ח)	לזמן קצר ניצול מקסימלי של מסגרות האשראי בשנה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018	לזמן קצר ניצול ממוצע של מסגרות האשראי בשנה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018	לזמן קצר שיעור ריבית ממוצעת משוקללת (בתוך הטווח) לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018
מקורות בנקאיים - מסגרות אשראי (מובטחות ושאינן מובטחות) ללא חח"ד (**)	ריבית משתנה (**)	-	-	2,250	1,749	0.5%-1.5%
מקורות בנקאיים - מסגרות חח"ד	ריבית קבועה	-	-	62	39	1.2%-2%
מקורות בנקאיים - הלוואות	ריבית משתנה (**)	450	0.25%-1.25%	-	-	-
מקורות חוץ בנקאיים - הלוואות	ריבית קבועה	75	1%-2%	-	-	-
סה"כ	525	2,312	6,228	1,788		

(1) פרט לאגרות החוב הסחירות, בגינן 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 2019 לעומת 31 בדצמבר 2018, נובע מהיערכות החברה להיפרדות מבנק הפועלים, הקטנת בסיס ההון של החברה ורכישת פרימיום אקספרס, אשר הובילו את החברה לביצוע מספר מהלכים לכיוון מקורותיה, לרבות מימון לטווח בינוני וארוך, באופן שיאפשר התאמה טובה יותר בין מח"מ השימושים ומח"מ המקורות של החברה, ובין היתר כניסתה של החברה לשוק ההון במהלך תקופת הדיווח, אשר מתבטאים בגידול בהוצאות המימון של החברה בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 לעומת השנה הקודמת. לפרטים אודות הוצאות המימון של החברה ראה ביאור 5 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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 2019.

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 2019 עמד על סך של כ-6 מיליון ש"ח, יתרת הערבויות ליום 31 בדצמבר 2018, לא הייתה מהותית.

מעט 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 2019.

סמוך למועד חתימת הדוח וכן ליום 31 בדצמבר 2019, עמד היקף הערבויות האמורות אשר היו בתוקף בכל אחד מאותם מועדים (במצטבר, למעט ערבויות לחברות בנות), על סך של כ-34 מיליון ש"ח. ליום 31 בדצמבר 2018, עמד היקף הערבויות האמורות אשר היו בתוקף, על סך של כ-28 מיליון ש"ח.

לפרטים נוספים ראה ביאור 24.א לדוחות הכספיים לשנת 2019.

שעבודים –

לפרטים אודות שעבודים שהעמידה הקבוצה לטובת תאגידי בנקאיים (לרבות בנק הפועלים) להבטחת התחייבויותיה כלפיהם, במהלך העסקים הרגיל, ראה ביאור 24.יג לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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 מהתאגידים הבנקאיים והגופים הפיננסיים.

שיפוי – לפרטים אודות כתיבי שיפוי שנתנו ישראלכרט ו/או בנק הפועלים לחברות בקבוצה, ראה סעיף 6.3.3 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019 וביאור 1.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019. 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.

1.6.6 שיתופי פעולה נוספים

החברה מתקשרת מעת לעת בהסכמים לשיתוף פעולה ו/או לרכישת החזקה בגופים הפועלים (בשילוב פעילות 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 פברואר 2019 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 בבעלת השליטה בחברת הפעילות ולחברה אפשרות להגדלת החזקותה האמורה בשיעור נוסף בכפוף למימוש יעדים עסקיים שנקבעו, עד לשיעור כולל של כ-20%.

(ב) במחצית הראשונה של שנת 2019 הקבוצה החלה בשיתוף פעולה עם צד שלישי שהינו גורם הפעיל בתחום המסופים של בתי עסק, בהסכם לשיתוף פעולה שעניינו מכירה והשכרה של חבילות חומרה ותוכנה לבתי עסק ומתן שירותים לבתי עסק בהקשרן של חבילות אלה. במסגרת ההסכם כאמור נקבעו הוראות בדבר חלוקת התמורות בין הצדדים כתלות, בין היתר, במהות השירותים שיוענקו על-ידי כל צד במסגרת ההתקשרות עם בתי העסק ובכמות החבילות שיימכרו או יושכרו לבתי העסק על-ידי כל צד. ההסכם בין הצדדים יעמוד בתוקפו עד תום חודש מרץ 2022 ויתחדש מעצמו לתקופות נוספות של שניים-עשר (12) חודשים כל אחת (בכפוף לזכויות הצדדים להודעה מראש על סיום ההסכם, כקבוע בהסכם).

(ג) 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. למועד חתימת הדוח, ובשים לב לשלב הראשוני של הדברים, היקף הפעילות הרלוונטית לחברה עדיין אינו ידוע, ותלוי בהמשך התקדמות והיערכות נגזרת, לרבות תפעולית וטכנולוגית, אולם מימוש הפעילות עשוי לתרום להגדלת הצעת הערך של החברה ללקוחותיה הקיימים ואחרים והמשך הידוק הקשר עימם. להערכת החברה, פעילותה של החברה כאמור, צפויה להתחיל (כתלות בין היתר במשרד התחבורה) במהלך הרבעון השני לשנת 2020.

2. הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

2.1 מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים

2.1.1 ענף כרטיסי האשראי בישראל

למיטב ידיעת החברה: נכון ליום 30 בספטמבר 2019, סך ההכנסות של חברות כרטיסי האשראי בישראל מעסקאות בכרטיסי חיוב בלבד מוערך בכ-3.2 מיליארדי ש"ח. מחזור העסקאות בישראל בכרטיסי חיוב עומד נכון ליום 30 בספטמבר 2019 על כ-268 מיליארדי ש"ח, כ-125 מיליארד ש"ח מתוכם משויכים לכרטיסים ממותגי הקבוצה, והינו בעל קצב צמיחה תקופתי ממוצע של 8.9% בשנים 2017-2019. נכון ליום 30 בספטמבר 2019, בישראל יש כ-9.1 מיליון כרטיסי חיוב פעילים (בנקאיים וחוץ בנקאיים) כאשר למיטב ידיעת החברה כ-33% מתוכם הינם כרטיסים חוץ בנקאיים.⁴⁶

מספרם של כרטיסי חיוב מידי פעילים עמד ליום 30 בספטמבר 2019 על כ-951 אלפי כרטיסים, גידול של כ-13% לעומת שנת 2018.⁴⁷

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

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

2.1.2 התפתחויות טכנולוגיות

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

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

(א) מעבר לתקן EMV⁴⁸ – 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 פיסי בכרטיס). מאידך, המעבר לתשתית EMV מאפשר מבחינה טכנולוגית את חיבורם של סולקים חדשים לתשתית הסליקה. לפרטים ראה ביאור 2.2. לדוחות הכספיים לשנת 2019 וסעיף 2.1.8 (יב) להלן.

(ב) ביצוע עסקאות ללא-מגע (Contactless) – פעולה ללא מגע היא פתרון טכנולוגי המאפשר העברת נתונים בצורה אלחוטית לרבות ביצוע תשלומים, כאשר הטכניקה הנפוצה ביותר הינה שימוש בתקן "NFC".⁴⁹ 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 התקן על גבי כרטיס החיוב, התקן כמדבקה, התקן הצרוב בטלפון הסלולרי או התקן הצרוב בכרטיס SIM ייעודי בטלפון הסלולרי או באפליקציות. ביצוע תשלום ללא מגע יתאפשר בבית העסק רק עם קורא ייעודי המוטמע במסופי התשלום או מחובר אליו כהתקן חיצוני. בחודש מאי 2016, פרסם המפקח על הבנקים הוראה לפיה, במסגרת המעבר ל-EMV, לא יחוברו מסופים חדשים שאינם כוללים תמיכה בעסקאות ללא מגע.⁵⁰

46 מקור: דוחות כספיים של החברה, והדוחות הכספיים של מקס ו.כ.א.ל.

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

48 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").

49 "Near Field Communication" - טכנולוגיית תקשורת ללא מגע.

50 הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" ("נב"ת 472").

(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) 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 – P2P, P2B, B2P, B2B, בהתאמה),⁵¹ 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 BIT, Pay Box ו-Pay), המאפשרות תשלום P2P ו-P2B ו-B2P באמצעות, בין היתר, מכשיר הטלפון הנייד. בנוסף, למיטב ידיעת החברה, גם גופים מסוג Tech-Giants בודקים כניסה לשוק התשלומים בישראל באמצעות ארנקים דיגיטליים או אפליקציות, והחברה בוחנת שיתופי פעולה אפשריים עם גופים מסוג זה. לפרטים אודות הערכת החברה בנוגע להשפעות אפשריות של אמצעי תשלום כאמור, ראה סעיף 2.1.8(ה) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

(ד) שימוש בטכנולוגיית "בלוקצ'יין" – טכנולוגיה חדשנית המאפשרת, בין היתר, ניהול עסקאות כספיות מאובטחת באינטרנט בזמן אמת ללא גורם מרכזי מנהל, כאשר את הגורם המנהל מחליפים "בלוקים" מוצפנים של מידע. לטכנולוגיה פוטנציאל למגוון רחב של יישומים העלולים להוביל לשינוי דרמטי בעולם התשלומים, כגון החלפת ממשקי תשלום קיימים במערכת הבנקאית ושימוש במטבעות וירטואליים.

2.1.3 שינויים בהעדפות וציפיות הצרכן

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

כמו-כן, למיטב ידיעת החברה ועל-פי פרסומים שונים: תחום הסחר האלקטרוני בישראל (e-Commerce) נמצא בצמיחה בשנים האחרונות וגדל בכ-20% בשנה במוצא. להערכת החברה, הסחר האלקטרוני מהווה כ-8% מסך שוק המסחר בישראל, נמוך משיעורו הממוצע במדינות אירופה (9%), וארה"ב (כ-11%). 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.⁵²

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

2.1.4 כניסת מתחרים חדשים לענפי פעילות הקבוצה

בין היתר כתוצאה מהשינויים הטכנולוגיים והרגולטוריים והשינויים בהעדפות וציפיות הצרכן כאמור לעיל, חווים ענפי הפעילות כניסה של מתחרים חדשים והתגברות התחרות, בין היתר מצד סולקים ומנפיקים חדשים (ראה סעיף 2.1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019) וכן על-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(ה) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

שחקנים מעולמות משיקים – לאחרונה, 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):

⁵¹ יצוין, כי חלק מהשירותים כאמור נעשים ללא תיווך של המערכת הבנקאית ו/או של חברות כרטיסי אשראי.
⁵² החל מחודש ינואר 2020 ועד למועד חתימת הדוח ניכרת האטה בתחום ה-e-Commerce, ככל הנראה כתוצאה ממגפת הקורונה. לפרטים ראה סעיף 2.1.7 להלן.

- (א) מוסדות בנקאיים (כגון בנק הפועלים, בנק לאומי ובנק דיסקונט) השיקו פתרונות תשלומים מבוססי אפליקציות (Pay, BIT, PayBox), אשר בחלקם היו ויתכן ועודם חיצוניים לסכמת כרטיסי חיוב – 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). לפרטים ראה סעיפים 2.1.2 ו-2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019;
- (ב) גופים פיננסיים שאינם בנקים (כגון "מימון ישיר", "הראל" ו-"פנינסולה") חודרים לתחום האשראי בניסיון להוות יעד פנייה ראשון של הלקוחות;
- (ג) רשתות קמעונאיות מקומיות מרחיבות את הצעת הערך במטרה לתת אשראי ללקוחותיהן ופתרונות תשלומים עצמאיים שאינם נשענים על חברות כרטיסי האשראי;
- (ד) ענקיות טכנולוגיה (כגון "Apple", "Facebook" ו-"Google") ממנפות את נכסי המידע והקרבה ללקוח לצורך הפיכה ל-"One Stop Shop", בפרט בתחום התשלומים (לדוגמא - ארנק דיגיטלי). 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 ואשראי חוץ בנקאי) ממנפות את הקשר שלהן מול בתי עסק, בין היתר על מנת לשמש כמאגדות או להציע לבתי העסק שירותים פיננסיים נוספים.
- 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 2019 תחת הכותרת "תחרות" בכל אחד ממגזרי הפעילות.

2.1.5 סקירה כלכלית ופיננסית⁵³

הפעילות הכלכלית במשק הישראלי

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה אמדה את הצמיחה בשנת 2019 בשיעור של 3.5%, המשקפת עלייה בתוצר לנפש של 1.6%. הצמיחה הושפעה לחיוב מעלייה חדה של 8.1% ביצוא השירותים מישראל, וכן מעלייה בשיעור של 3.9% בצריכה הפרטית. מנגד, יצוא הסחורות ירד ב-1.5%, וההשקעות בנכסים קבועים נותרו ללא שינוי. הרכב הצמיחה הושפע ככל הנראה מהמגמות בעולם, ובעיקר ממתוחות הסחר בין ארה"ב לבין סין, שפגעה בסחר העולמי ובהשקעות הריאליות. שוק העבודה נותר הדוק – שיעור האבטלה הממוצע ב-2019 ירד במעט לרמה של 3.8%, והשכר הממוצע בנובמבר 2019 עלה ב-1.6% לעומת נובמבר 2018.

המדיניות הפיסקאלית והמוניטארית

ריבית בנק ישראל נותרה במהלך כל שנת 2019 ללא שינוי ברמה של 0.25%. במהלך המחצית הראשונה של השנה היה נראה שהאינפלציה מתבססת בתחומי היעד והוועדה המוניטרית העריכה שיהיה צורך להעלות את הריבית. במהלך המחצית השנייה של השנה, הייסוף החד בשער החליפין וירידה חדה בשיעור האינפלציה השנתי הביאו את הוועדה להעריך שהריבית תיוותר ברמתה תקופה ארוכה או תפחת. נוכח השפעת הייסוף החד בשער השקל על האינפלציה, בנק ישראל העדיף עד כה לשוב לרכוש מט"ח ולא להפחית את הריבית.

הגירעון התקציבי הסתכם בשנת 2019 ב-52.2 מיליארד שקל שמהווים 3.7% מהתוצר, זאת לעומת יעד גירעון של 2.9% מהתוצר. הפער בין יעד הגירעון הממשלתי בתכנון התקציב לבין התוצאות בפועל מוסבר בהכנסות נמוכות מהחזוי בסך של כ-9.2 מיליארד שקל, והוצאות גבוהות מהמתוכנן של 2.8 מיליארד שקל. שנת 2019 אופיינה בשני סבבים של בחירות לכנסת שלאחריהן לא הוקמה ממשלה חדשה קבועה והמשיכה לכהן ממשלת מעבר. בהיעדר ממשלה קבועה, שנת 2020 נפתחה ללא אישור של התקציב, והוצאות הממשלה נקבעות בהתאם לתקציב המתוכנן לשנת 2019. בתחילת חודש מרץ 2020 נערך סבב שלישי של בחירות.

⁵³ למיטב ידיעת החברה, ועל בסיס מקורות חיצוניים.

מדד המחירים לצרכן "הידוע" עלה בשנת 2019 בשיעור של 0.3%. האינפלציה נמצאת מזה שש שנים מתחת לגבול התחתון של יעד האינפלציה. הירידה בשיעור האינפלציה בשנה האחרונה מיוחסת בחלקה הגדול לייסוף בשער החליפין של השקל מול סל המטבעות, דבר שבא לידי ביטוי בהוזלות סל סעיפי מדד כמו נסיעות לחו"ל, ריהוט וציוד לבית והלבשה והנעלה. התגברות התחרות מצד הרכישות המקוונות המשיכה אף היא למתן את מחירי המוצרים הסחירים. סעיפים שפחות מושפעים משער החליפין כמו אחזקת דירה, חינוך, תרבות ובידור וכן סעיף הדיור, רשמו התייקרויות שתואמות למעשה את יעד האינפלציה. בניגוד לשנים קודמות, ההשפעה הישירה של המדיניות הכלכלית על המחירים הייתה נמוכה. שוק אגרות החוב מגלם שיעור אינפלציה שנמוך מ-1% גם בשנת 2020.

השקל יוסף בשנת 2019 בשיעור של 7.8% מול הדולר האמריקאי, ומול האירו בשיעור של 9.6%. מול סל המטבעות האפקטיבי חל ייסוף של 8.3%. לאור הייסוף החד בשער השקל חזר בנק ישראל לרכוש מט"ח ברבעון הרביעי של השנה בהיקף של 3.8 מיליארד דולר.

התפתחויות בכלכלה העולמית

התפרצות וירוס הקורונה במהלך ינואר 2020 מהווה סיכון מאקרו כלכלי גלובלי. עתיד הצמיחה העולמית נמצא באי וודאות לאור התפשטות וירוס הקורונה. עד כה נגרם נזק כלכלי, בעיקר לכלכלת סין, בעקבות השבתת עסקים רבים בתחומי התעשייה והשירותים וירידה ניכרת בהיקף התעבורה בתוך סין ובינה לבין מדינות אחרות, וכן לכלכלות נוספות במדינות בהן שיעור התפשטות הוירוס גבוה יחסית.

פוטנציאל הנזק של מגיפת הקורונה לצמיחה ולכלכלה העולמית תלוי במידת המהירות והיכולת למגר את התפשטות המחלה בעולם כולו ובשלב זה אין בידי החברה להעריך את משך ועוצמת המשבר ואת מלוא השלכותיו על פעילות החברה ותוצאותיה.

להערכת החברה, להעמקת המשבר והתמשכותו, בעולם ובישראל, עלולה להיות השפעה שלילית על פעילותן של חברות מתחומים רבים, ובכלל זה פעילויות קשורות לענפי התיירות, תעופה וסחר מקומי ו/או עולמי (לרבות e-Commerce). לפגיעה ו/או ירידה בהיקפי הפעילות כאמור עלולה להיות השפעה לרעה גם על חברות וארגונים בינלאומיים בתחום התשלומים, ובכללם החברה, אשר עלולה להתבטא בין היתר בקיטון במחזורי פעילות (וכתלות בעוצמת הפגיעה ומשכה, אי עמידה ביעדים מול הארגונים הבינלאומיים), בהכנסות ובתוצאות החברה.

הערכותיה של החברה כאמור בסעיף זה לעיל הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכתיה 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 2019 וכן בדוח על הסיכונים לשנת 2019.

2.1.6 מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים החלים על הקבוצה

קבוצה 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 כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 ("חוק כרטיסי חיוב");⁵⁴ 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 שטרות (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

⁵⁴ המסדיר את מערכת היחסים שבין המנפיק לבין הלקוח בנוגע להנפקת כרטיס חיוב, וכולל בין היתר הסדרים כגון הצורך בחוזה התקשרות, אחריות בגין שימוש לרעה בכרטיס, הסדרת אי תשלום במקרה של אי הספקה של מוצר או שירות או במקרה של חדלות פירעון של ספק וכדומה. ראה גם ביאור 11.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019 וסעיף 2.1.8(יא) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019 לעניין חוק שירותי תשלום.

שמוציא מעת לעת המפקח על הבנקים במסגרת חוזרים, מכתבים והנחיות, החלים על חברות כרטיסי אשראי או סולקים, כגון נוהל בנקאי תקין מספר 470 (כרטיסי חיוב).⁵⁵

יצוין, כי בתחום הסליקה, פעילותה של החברה כפופה, בין היתר, לקבלת רישיון סולק מאת המפקח על הבנקים (מכוח חוק הבנקאות רישוי), וכן להוראת נב"ת 472.⁵⁶ ביום 28 בינואר 2020, העניק המפקח על הבנקים לחברה ולכל אחת מחברות כרטיסי האשראי בקבוצה, יורופיי ופרימיום אקספרס רישיון סולק על-פי סעיף 36א לחוק הבנקאות רישוי ("הרישיון הקבוע").⁵⁷

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 לדיר); 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 זה, אין ודאות בנוגע למועד בו יינתן, ככל שיינתן⁵⁸; 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 של ישראלכרט בעיסוקים המותרים על-פי הרישיון הקבוע, שאינם מותרים לתאגיד עזר (כהגדרתו בחוק הבנקאות רישוי), כגון: תחום הביטוח, תותר החל מהמועד בו תחול להיות תאגיד עזר. לפרטים אודות דיווח של בנק הפועלים על חלוקת דיבידנד בעין של יתרת מניות החברה המוחזקות על-ידי בנק הפועלים, לאחר תאריך החתימה על הדוח, אשר עם השלמתה תחול החברה מלהיות תאגיד עזר, ראה סעיף 1.1 לעיל. בנוסף, תחילת פעילותה בחלק מתחומי העיסוק כפופה למתן הודעה לפיקוח על הבנקים על השלמת ההיערכות ליישומם ופירוט האמצעים שנקטו לזיהוי הסיכונים בפעילות, ניהולם ובקרתם ולאיי התנגדות המפקח 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.

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; וכדומה, וכן תקנות, צווים וכללים שהוצאו מכוחם.

2.1.7 שינויים רגולטוריים מהותיים בענף כרטיסי האשראי בישראל

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

לפרטים אודות המגמות וההליכים הרגולטוריים העיקריים בסביבת הפעילות העסקית בה פועלת החברה (אשר חלקם טרם הושלמו נכון למועד חתימת הדוח), ראה ביאור 2.4.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019, וסעיפים 2.4.3 ו-2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

בנוסף יצוין, כי להבנת החברה מסתמנת מגמה של החלתן של הוראות הדין בנושא הגנת הצרכן (באמצעות תיקון הוראות הדין החלות על תאגידים בנקאיים) גם על חברות כרטיסי אשראי (שאינן כפופות לחוק הגנת הצרכן). עם שינוי מעמדן הרגולטורי הצפוי של חברות הקבוצה בעקבות השלמת היפרדות בנק הפועלים מהחזקותיו בחברה

⁵⁵ 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.

⁵⁶ ההוראה כוללת, בין היתר, הנחיות לגבי הסדרת הפעילות השוטפת של תאגידים המספקים שירותי סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב כגון דרישות הון הנדרשות מסולקים, יחסי סולק ובית העסק והעברת כספים בסוגי עסקאות שונות (חיוב נדחה או מיידית). 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.

⁵⁷ עד לקבלת הרישיון הקבוע פעלו חברות הקבוצה הרלוונטיות מכוח אישור סליקה מבנק ישראל שהתחדש אחת לשנה.
⁵⁸ החברה החלה להיערך לפעילות בתחום הביטוח כבר בשנת 2019, ושוקלת הקמת סוכנות ביטוח, אשר תשווק פוליסות ביטוח מסוגים שונים וזאת בכפוף, בין היתר, לקבלת אישור רשות שוק ההון, אשר למועד חתימת הדוח טרם התקבל.

(ראה סעיף 1.1 לעיל בעניין חלוקת כל יתרת החזקותיו של הבנק כדיבידנד בעין) אשר יחדלו מלהיות בגדר 'תאגיד עזר', ייתכן כי יחולו פערים רגולטוריים מסוימים בקשר עם תחולתן של הוראות דין מסוימות על החברות מתוקף מעמדן כ'סולק' וכ'חברת כרטיסי אשראי'.

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), צפיות ו/או עשויות להיות (לפי המקרה) השלכות משמעותיות ומהותיות 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: 59	השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה
(א)	חוק שטרומ - קובע כי תאגיד בנקאי לא ימנע, במעשה או במחדל, מגוף מתפעל הנפקה מלעשות שימוש במידע שהגיע אליו אגב ביצוע הנפקה או תפעול הנפקה לצורך מתן שירותים כמנפיק, מתן אשראי ופעילות גלויות למתן שירותים כמנפיק או למתן אשראי.	ביאור 23.2.ג.24	להוראה זו עשויה להיות השפעה חיובית על הקבוצה בכך שהיא מרחיבה את פוטנציאל מספר הלקוחות אשר החברה יכולה לפנות אליהם ולהציע להם שירותים ומוצרים חוץ בנקאיים שלה, בהשוואה למצב עובר ליישום החקיקה.
(ב)	חוק שטרומ - הגבלת חלק מהבנקים לתפעול הנפקה על-ידי מתפעל יחיד בשיעור שלא יעלה על חמישים ושניים אחוזים (52%) מכרטיסי האשראי החדשים (ללא כרטיסי חיוב מיידי וללא כרטיסי אשראי מחודשים) לתקופה שנקבע בחוק שטרומ	ביאור 23.2.ג.24	אפשר לחברה להתקשר בהסכם עם בנק לאומי, ולצמצם במידה מסוימת את השפעות ההפחתה בהיקף הפעילות עם בנק הפועלים הנגזר מהוראותיו של חוק שטרומ, 60 יחד עם זאת, בשים לב להיקפי פעילותה הקיימים של החברה, ולשיטופי הפעולה שלה עם הבנקים ובעיקר בנק הפועלים הרי שההוראה מביאה לאבדן של נתח שוק בתפעול הנפקה של כרטיסי אשראי בנקאיים חדשים בבנק הפועלים מבלי יכולת מעשית לפצות באופן מלא על אובדן זה. 61 כמו-כן, הואיל ולרוב, כרטיס ממותג אמריקן אקספרס אינו כרטיס יחיד ללקוח, ונוכח מגבלת ה-52% האמורה, הבנקים עשויים לראות את החברה ופרימיום אקספרס כמתפעל הנפקה אחד לעניין זה, ולפיכך הנפקת כרטיס ממותג אמריקן אקספרס ללקוח חדש של הקבוצה עלולה להיות (לעניין מגבלת ה-52% הנ"ל) על חשבון הנפקת כרטיס ממותגי הקבוצה האחרים ללקוח אחר. לכך עשויה להיות השפעה על אסטרטגיית השיווק של מותגי הקבוצה ואפשרויות הצמיחה וההפצה במותגים השונים באמצעות בנקים אלו. מעבר להשלכות האפשריות של מגבלת ה-52% האמורה המתוארות לעיל, עלולה להיות השפעה על מצבת הכרטיסים של הקבוצה, על יכולתה של הקבוצה לגדול במחזורי ההנפקה והצמיחה במותגי הקבוצה השונים, וזאת, בין היתר, כתלות בתוצאת מאמצי שימור, שיעור ביטולי כרטיסים בכל אחד מהמותגים השונים ועוד.
(ג)	חוק שטרומ – הליך בחירת מתפעל ההנפקה על-ידי הבנקים מחויב להיערך בהליך המקנה הזדמנות נאותה והוגנת לכל המתפעלים.	ביאור 23.2.ג.24	שינוי הסכמים מול בנקים מנפיקים באופן שחלקו של הבנק בהכנסות הפעילות עולה.
(ד)	חוק שטרומ - חובת הפצת כרטיסים חוץ בנקאיים על-ידי הבנקים החל משנתיים מיום התחילה; 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; מגבלת פנייה של בנק הפועלים ובנק לאומי ללקוח בתקופה שלפני ארבעים וחמישה (45) ימי עבודה לפני סיום חוזה כרטיס האשראי.	ביאור 23.2.ג.24	מטרת הוראות אלו (וכן הוראות נוספות בחוק שטרומ) הינה לחזק את תפוצת הכרטיסים החוץ בנקאיים ולהגדיל את שיעורם מסך כלל כרטיסי החיוב במשק. בכך, להוראה זו פוטנציאל תרומה לעסקי החברה בתחום ההנפקה בעתיד. תרומה זו ומימושה תלויה בהתנהגות השוק, ביכולת לייצר ערך וערוצי הפצה חוץ בנקאיים משמעותיים וכן בעלויות הקשורות בכך. בהתחשב בכך שמרבית הכרטיסים והמחזורים במגזר ההנפקה של הקבוצה כיום הם בנקאיים, הרי ששינוי כאמור מחייב מימוש שינוי במודל ההפצה של החברה. באופן טבעי בעת התממשות שינוי כזה, פוטנציאל הצמיחה בכרטיסים בנקאיים אותם תתפעל החברה יורד. להוראה זו (מגבלת הפניה ללקוח בתקופת ה-45 יום), השפעה אפשרית על צורך בהתאמת מודל ההפצה של כרטיסי מותג אמריקן אקספרס במיוחד לאור העובדה שכרטיס ממותג אמריקן אקספרס, לרוב, הינו כרטיס נוסף בארנק הלקוח.

59 ההפניות בטבלה זו הינן לביאורים בדוחות הכספיים לשנת 2019, אלא אם נאמר אחרת.

60 לפרטים אודות התקשרות הקבוצה עם בנק לאומי בהסכם בקשר להנפקה משותפת ותפעול הנפקה של כרטיסי חיוב בנקאיים, ראה סעיף 1.6.2.1 [ג] לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

61 לפרטים אודות הסכמות בין החברה לבין בנק הפועלים בנוגע להמשך תפעול מלאי הכרטיסים הקיים ראה סעיף 1.6.2.1 [ב] לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

	תמצית ההוראה	ראה: 59	השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה
(ה)	הוראות חוק שטרומ בנושא מאגד וסולק מתארח ⁶² ; הוראות חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) ("חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים")	ביאור 22.2.ג.24	<p>הוראות אלו מהוות פוטנציאל לכניסת גופים חדשים לתחום הסליקה, בעלי מאפייני ומבנה פעילות עסקית שונים (ואף מהותית) מאלו של הקבוצה, ובכך צפויה להחרף התחרות במגזר זה ולהתבטא בין היתר בירידת מחירים ובשינוי נחתי השוק של הקבוצה. לשינויים בשוק כרטיסי האשראי, ובכללם להפחתת עמלות בית העסק (הן כתוצאה מהפחתה נוספת של העמלה הצולבת והן כתוצאה מהתגברות התחרות), עלולות להיות השפעות שליליות מהותיות על הקבוצה ותוצאותיה הכספיות.</p> <p>יצוין, כי 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 אמריקן אקספרס, אשר למועד חתימת הדוח אין בידי החברה להעריך באופן ודאי את המשמעויות הנגזרות ממנה.</p> <p>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 שייביא 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.</p>
(ו)	חוק נתוני אשראי	ביאורים 20.2.ג.24 ו- 23.2.ג.24 ט	<p>חוק זה יאפשר קבלת מידע על אנשים פרטיים. למידע זה יכול להיות ערך לקבוצה בשיפור תהליכי חיתום האשראי שלה. במקביל, באופן טבעי, יכול שייסייע גם לחזק מתחרים בשוק האשראי (להם גישה חלקית למידע משמעותי על לקוחות) תוך שחיקת היתרון התחרותי הקיים לקבוצה עקב המידע הקיים אצלה על לקוחותיה.</p> <p>החלת חובה על החברה לקבל הסכמה של לקוחות אשראי לצורך ניטור אשראי (קבלת התראות על שינוי במצב הלקוח), עלולה לפגוע ביכולתה של החברה לעקוב אחר איכות תיק האשראי שלה, ואף כרוכה בעלויות. עם זאת, נערכת החברה להמשיך יישום ושיפור ניהול האשראי בהתבסס גם על שימוש בנתוני מאגר אשראי במהלך שנת 2020, לרבות יישום ושימוש בהרחבת היקף התראות מודל הניטור המלא של מאגר נתוני אשראי, שפורסם בחודש ספטמבר 2019 וצפוי להיות מיושם על-ידי בנק ישראל במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020.</p>
(ז)	מתווה להפחתת העמלה הצולבת לשנים 2019 ואילך (ביחס לעסקאות מסוג חיוב נדחה ומסוג חיוב מיידית).	ביאור 13.2.ג.24 וסעיף 2.4.3 [א] וסעיף 2.4.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019	<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 הנפקה המתחולל בעת ירידת העמלה הצולבת בגין כלל מחזורי הפעילות הרלוונטיים. לירידת הכנסות זו השפעה שלילית על תוצאות מגזר הנפקה. מנגנוני התאמת מחירים בהסכמים עם ערוצי הנפקה/הפצה הקשורים בגובה הצולבת מיתנו את היקפה של השפעה זו בשנת 2019. 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 2019 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 2019 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 2019 בדבר מגזרי פעילות בדוח הכספי.</p>

⁶² "מאגד" ו-"סולק מתארח", כהגדרת מונחים אלו בסעיף 2.4.5.10 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

	תמצית ההוראה	ראיה: 59	השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה
(ח)	אפליקציות תשלומים	ביאור 5.2.ג.24	<p>על-פי פרסומים, בנקים המפעילים אפליקציות חיברו ופועלים לחבר קמעונאים ומוסדות שונים (כגון: אוניברסיטה וחברת ביטוח) לאפליקציות התשלומים, הן לעניין ביצוע תשלומים באמצעות האפליקציות, והן לעניין ביצוע זיכוי לקוחות באמצעות האפליקציות (למיטב הבנת החברה שלא על גבי סכמת כרטיסי החיוב). בנוסף, למיטב ידיעת החברה, גם גופים מסוג Tech-Giants בודקים כניסה לשוק התשלומים בישראל באמצעות ארנקים דיגיטליים או אפליקציות, והחברה בוחנת שיתופי פעולה אפשריים עם גופים מסוג זה. 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 חוב, וודאי אם אפליקציות התשלום יחדרו בהיקף מוגבר לתשלום בין צרכנים לבתי עסק, הרי שהדבר עלול להיות בעל השפעה מהותית לרעה על פעילות הקבוצה ועסקיה. הקבוצה בוחנת צעדים ופיתוח אמצעים לצורך התמודדותה עם האפשרות של העברת כספים באמצעות האפליקציות מחוץ לסכמת כרטיסי החיוב.</p> <p>לענין נייר העמדה שפרסם בנק ישראל בחודש יולי 2019 בנושא "פעילות אפליקציות התשלומים של הבנקים", יצוין, כי להערכת החברה, הגבלת אופן פעילות הבנקים לפיו לתקופות המצוינות במיתווה, ומתן אפשרות לחברות כרטיסי אשראי לפעול במהלך תקופות אלה ללא הגבלה על היקפי פעילות באפליקציות, אינה אפקטיבית בפועל, נוכח העובדה שהמגבלות יחולו רק עד לסוף שנת 2021.</p>
(ט)	תשתית תשלומים מיידיים	ביאור 5.2.ג.24	<p>בחודש אוקטובר 2019 הודיע בנק ישראל לקבוצה, כי שירות התשלומים המיידיים נמצא בפיתוח על-ידי מס"ב ובנק ישראל הציב תנאים מסוימים למס"ב טרם השקת שירות התשלומים המיידי, לרבות בחינת צרכי השוק. יכולת ההתממשקות בפועל של החברה לתשתיות התשלומים המיידיים תלויה במספר גורמים מעבר לחברה עצמה, אשר למועד חתימת הדוח, אין לחברה ודאות לגבי מועד התממשקות זה. ככל ששחקנים שונים (ביניהם הבנקים, אך גם שחקנים חדשים) יוכלו להציע שירותי תשלום חדשים ויוזם פעולות תשלום (לצרכנים ולבתי עסק) ישירות מחשבון הבנק של הלקוח, הדבר עלול להיות בעל השפעה מהותית לרעה על פעילות הקבוצה ועסקיה. בנוסף, לענין מתן גישה למס"ב לגופים חוץ בנקאיים כך שיוכלו להתחרות בגופים הבנקאיים במתן שירותי התשלום, ובהמשך להודעת המפקח על הבנקים כי יתחיל בתהליך להקצאת קודי זיהוי לגופים שיצטרפו למערך התשלומים, בנק ישראל הודיע לקבוצה, כי קודי הזיהוי יוקצו רק לאחר קבלת אישור לענין עמידתה של הקבוצה בתנאי כשירות הנדרשים להתחברות.</p> <p>הקמת תשתית כאמור צפויה להגביר את התחרות במערך 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 (כגון: זיכויים). למועד חתימת הדוח, אין ודאות בדבר מועד פיתוחה של המערכת, מועד ומתווה הפעלתה, ובכלל זה השלב בו המערכת תיפתח לחברות כרטיסי אשראי.</p>
(י)	(3) תזכיר חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) (תיקון מס'...) (מתן שירותי תשלום), התשע"ח-2018 (כפי שפרסם משרד האוצר בחודש אוגוסט 2018).	ביאור 11.2.ג.24	<p>לכניסתה לתוקף של רגולציה זו (בנוסף החוק שאושר והתזכיר שפורסם, לפי העניין), עלולה להיות השפעה לרעה על הקבוצה, בין היתר בנושאים הבאים: קביעה לפיה מועד העברת כספים מסולק לבית עסק יהיה מיידי (בכפוף לאמור בחוק בדבר הסכמה בין סולק לבית עסק על מועד סביר אחר); הגבלת יכולתו של מנפיק או סולק לחייב בית עסק בשל סכום שהושב למחזיק כרטיס חיוב בשל פעולת תשלום שבוצעה בכרטיסו תוך שימוש לרעה בהתאם לתנאי החוק; חיוב מנפיק להשיב למחזיק כרטיס חיוב סכום שחויב בו בהרשאה לחיוב, אם סכום החיוב חרג מהסכום שמחזיק הכרטיס יכול היה לצפות שיחויב בו באופן סביר בהתאם לתנאי החוק; ארביטראז' רגולטורי בין חברות הקבוצה לבין גופים הפועלים בתחומי הפעילות של חברות הקבוצה אך מפוקחים על-ידי רגולטור שונה מזה שמפקח על הקבוצה.</p>
(יא)	חוק שירותי תשלום	ביאור 11.2.ג.24	<p>חוק שירותי תשלום קובע, 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).</p> <p>הקבוצה בוחנת את אופן התמודדותה עם החלת הוראותיו הרלוונטיות של חוק שירותי תשלום, בין היתר, לענין שימוש בפרט אימות מוגבר גם על עסקאות טלפוניות והוראות קבע.</p>
(יב)	מעבר לתקן EMV	ביאור 2.2.ג.24	<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>
(יג)	תיקון נב"ת 313 ("מגבלות על חובות של לווה ושל קבוצת לווים") (בחודשים יולי-אוגוסט 2018).	ביאור 15.2.ג.24	<p>לפרטים ראה סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.</p>

	תמצית ההוראה	ראה: 59	השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה
(ד)	חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018 ("חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי")	ביאור 21.2.ג.24	החוק מקל על הליכי פשיטת רגל וקבלת הפטר ומאפשר שיקום כלכלי לחייבים בפרק זמן קצר יחסית ובמקביל עלול לפגוע בנושים וביכולת הגבייה. השפעת החוק באה לידי ביטוי באתגרים בצד הגבייה המשפיעים על גידול בהפסדי אשראי. המשך מגמה זו תלוי בהתנהגות לוויים, גישת בתי משפט והתפתחויות רגולטוריות בנושא.
(ט)	הוראת הממונה על התחרות בדבר זיכוי יומי	סעיף 1.6.5[ד] לדוח הדירקטוריון לשנת 2019	השפעות שינוי זה יכולות להיות בפעילויות שונות של החברה, בהיבט המימון ומגזרי הפעילות. לפרטים ראה סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.
(זז)	בנקאות פתוחה	ביאור 3.2.ג.24	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 והברות 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.
(זי)	ניהול אשראי צרכני	ביאור 1.2.ג.24	להערכת הקבוצה, הוראה כאמור תטיל מגבלות על פעילותה בתחום האשראי ללקוחות פרטיים. בהקשר זה ראה גם ההתייחסות לסיכון התנהגותי בסעיף 3.6 להלן.
(ח)	כרטיס חיוב משולב ("כרטיס קומבו")	ביאור 9.2.ג.24	למיטב ידיעת החברה, במחצית השניה של שנת 2020 תיערך שב"א למתן אפשרות לסליקת כרטיסי קומבו בממשק הסליקה. יצויין כי להבנת החברה לא מוטלת חובה על מנפיקי כרטיסי חיוב להנפיק כרטיסי קומבו. למועד חתימת הדוח, כרטיס חיוב מיידי אינו ניתן להנפקה ככרטיס חוץ בנקאי לאור היעדר גישה ישירה של המנפיק (חברת האשראי) לחשבון הבנק של מחזיק הכרטיס ובהתאם, ככל שתיושם יוזמה כאמור לפני שתניתן גישה ישירה של המנפיק לחשבון הבנק של מחזיק הכרטיס כאמור, לא תוכל הקבוצה להנפיק כרטיס משולב כאמור וכפועל יוצא מכך, עלול להיפגע מעמדה התחרותי של הקבוצה בהקשר זה מול מנפיקים בנקאיים.
(ט)	קובץ שאלות ותשובות ליישום צו איסור הלבנת הון והוראת ניהול בנקאי תקין 411 בחברות כרטיסי אשראי	ביאור 10.2.ג.24	הקבוצה נערכת ליישום התיקון לעניין השגת מידע "הכר את הלקוח" בעת הנפקת כרטיס חיוב בנקאי.
(כ)	תיקון 29 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח)	ביאורים 7.2.ג.24 ו-19.2.ג.24	לפרטים ראה סעיף 1.6.3[ג] לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.
(כא)	תיקון הוראות נב"ת 470 בחודשים יולי-אוגוסט 2018.	ביאור 15.2.ג.24	ליישום ההוראות החדשות השפעה מהותית על מבנה התזרים התוך חודשי של החברה בקשר עם פעילות התשלומים שלה. לפרטים ראה סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.
(כב)	תיקון נוהל בנקאי תקין מספר 203 ("סיכון אשראי") ("נב"ת 203") בחודשים יולי-אוגוסט 2018.	ביאור 15.2.ג.24	במסגרת התיקון הוגדר, בין היתר, כי חוב של חברת כרטיסי אשראי יהיה נחות בדרגה אחת ממשקל הסיכון של מדינת ישראל. כלומר, בעיני תאגיד בנקאי, חברת כרטיסי אשראי, ובתוך כך ישראלכרט, תקבל שקלול לצרכי הלימות הון כאילו הייתה תאגיד בנקאי, גם לאחר הפרדתה. יצויין, כי למיטב ידיעת החברה, הקצאת ההון בגין הלוואות הינה אחד השיקולים בתמחור אשראי לחברות על-ידי תאגידים בנקאיים. לפיכך הוראה כאמור משמרת את המצב בגין רכיב זה, כפי אשר היה קיים קודם לכניסתו לתוקף של התיקון.

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

סיכום

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

- 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 שטרומ, וגידול טבעי במחזוריים; ומאידך, איבוד נתח שוק בבנק הפועלים עקב הוראות חוק שטרומ, שחיקה מהותית במגזר ההנפקה לאור מתווה ההפחתה בעמלה הצולבת ופוטנציאל להמשך השחיקה בהתאם להתקדמות מתווה ההפחתה, פוטנציאל העמקת וחזירת 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 לשנת 2019.

3. **אפליקציות התשלומים:** 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 במחזורים של הקבוצה. עם זאת, ככל שביצוע תשלומים באמצעות האפליקציות ייעשה מחוץ לסכמת כרטיסי חיוב, וודאי אם אפליקציות התשלום יחדרו בהיקף מוגבר לתשלום בין צרכנים לבתי עסק, הרי שהדבר עלול להיות בעל השפעה מהותית לרעה על פעילות הקבוצה ועסקיה. הקבוצה בוחנת צעדים ופיתוח אמצעים לצורך התמודדותה עם האפשרות של העברת כספים באמצעות האפליקציות מחוץ לסכמת כרטיסי החיוב.

4. **אשראי:** מחד, קיים פוטנציאל משמעותי לקבוצה לצמוח במגזר זה הן עקב חוק שטרומ 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 שטרומ, 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 2019.

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 2019.

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, 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 2019 וכן בדוח על הסיכונים לשנת 2019.

2.1.9 גילוי בדבר הפניית תשומת לב רואי החשבון המבקרים

בדוחות הכספיים של החברה לשנת 2019, רואי החשבון המבקרים הפנו את תשומת הלב, מבלי לסייג את חוות דעתם, לאמור בביאור 2.ג.24 בדבר הליכי רגולציה וביאור 15.ד.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019 בדבר תביעה שהוגשה נגד החברה לרבות בקשה לאישורה כייצוגית.

תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 הושפעו מהותית מאירוע בעל אופי חד פעמי והטיפול החשבונאי בו, אשר הינו חלק מתוצאות הנפקתה של החברה לראשונה לציבור כמפורט בסעיף 1.1 לעיל, והכולל תשלום מענק היפרדות לעובדי החברה בסך של כ-68 מיליון ש"ח (כ-52 מיליון ש"ח לאחר השפעת מס) אשר בנק הפועלים נשא ברובו, כמפורט בביאור 22 לדוחות הכספיים לשנת 2019. על אף שבנק הפועלים נשא ברובו נכלל תשלום המענק כולו בדוחות רווח והפסד מאוחדים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 בהוצאות השכר (בסעיפי הוצאות השכר השונים בהוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות) ואילו חלקו של בנק הפועלים במענק, כאמור, נזקף לקרן הון. בשל כך ולשם בהירות, הניתוחים התוצאתיים בפרק זה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019, מוצגים בנטרול מענק ההיפרדות, אלא אם נאמר אחרת (במיליוני ₪).

2018 ⁽¹⁾ מדוח	2019 בנטרול השפעה	2019 השפעת מענק ההיפרדות	2019 מדוח	
1,185	1,191	-	1,191	הכנסות מבתי עסק, נטו
840	673	-	673	הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
312	376	-	376	הכנסות ריבית, נטו
2	15	-	15	הכנסות אחרות
2,339	2,255	-	2,255	סך הכל הכנסות
152	168	-	168	הוצאות בגין הפסדי אשראי
724	812	(38)	850	הוצאות התפעול
456	479	(19)	498	הוצאות מכירה ושיווק
95	101	(11)	112	הוצאות הנהלה וכלליות
483	300	-	300	תשלומים לבנקים
1,910	1,860	(68)	1,928	סך כל ההוצאות
429	395	68	327	רווח לפני מסים
112	103	16	87	ההפרשה למסים על הרווח
1	4	-	4	חלק החברה ברווחי חברות כלולות
318	296	52	244	הרווח הנקי של החברה
1.59	1.48	-	1.22	הרווח למניה של החברה (בש"ח)(2)
9.7%	11.3%	-	9.3%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
13.1%	15.1%	-	12.5%	שיעור תשואת הרווח לפני מס להון הממוצע
התפתחות הרווח הכולל				
5	-	-	-	התאמות בגין הצגת ניירות ערך לפי שווי הוגן, נטו
18	(14)	-	(14)	התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים, נטו
341	282	52	230	הרווח הכולל של החברה

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס (לשעבר פועלים אקספרס בע"מ) אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לדוחות הכספיים לשנת 2019.
- (2) הוצג למפרע, לפרטים נוספים ראה ביאור 2.3 ב. לדוחות הכספיים לשנת 2019.

שינוי הסכמים עם בנק הפועלים

בהמשך לאמור בביאור 3.ב. לדוחות הכספיים לשנת 2019, 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 שטרומ ולהסדר המעודכן, עמלות התעריפון מייצגות שירותים שניתנים ונשלטים על-ידי בנק הפועלים, ובהתאם יוצגו בנטו, חלף הצגתן בברוטו אשתקד, כהכנסה בסעיף ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי (הכנסות מעמלות שרות ועמלות עסקאות מט"ח), ומנגד כהוצאה בסעיף הוצאות תשלומים לבנקים.

⁶³ אלא אם נאמר אחרת או משתמע אחרת מתוכן הדברים או הקשרם, המידע הכספי אודות 'החברה' הינו במאוחד, תחת הנחת החזקת החברה במניות פרימיום אקספרס (ראה ביאור 3.א לדוחות הכספיים לשנת 2019). 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.

בגין המותגים "Visa" ו-"American Express", כולל הסדר בנק הפועלים המעודכן גם עדכון מנגנון ההתחשבות ממנגנון של חלוקת עודף הכנסות על הוצאות למנגנון המקובל גם בהסכמים עם בנקים אחרים. שינוי שיטת ההתחשבות משפיע על סעיף תשלומים לבנקים ובא לידי ביטוי בהגדלת ההוצאה בסעיף זה, אל מול המצב טרם עדכון ההסדר, כאמור. השפעת שינוי ההסכמים עם בנק הפועלים בשנת 2019 הסתכמה בגידול של כ-26 מיליון ש"ח, בעיקר בגין מותג Visa.

סביבה עסקית

הקבוצה פועלת בסביבה דינמית ותחרותית ומושפעת משינויי חקיקה ורגולוציה אשר באו לידי ביטוי בתוצאות פעילותה בשנת 2019. החל מחודש פברואר 2019, נכנס לתוקפו הסדר בנק הפועלים המעודכן אשר השפעתו התבטאה בגידול בתשלום לבנק הפועלים בגין אותם רכיבים, כאמור לעיל. כמו-כן, החל מראשית שנת 2019, חלה ירידה בשיעור העמלה הצולבת⁶⁴ מ-0.7% ל-0.6% בהתאם למתווה הסופי להפחתתה, אשר הובילה לירידה בהכנסות מעמלת מנפיק וכן השפיעה על הכנסות מבתי עסק (ירידה בעמלה הצולבת כאמור, משפיעה גם על עמלת בית העסק הממוצעת). במקביל להשפעתם השלילית של אלמנטים אלו על תוצאות פעילות הקבוצה, ממשיכה הקבוצה לצמוח בהיקפי הפעילות בתחומי ההנפקה והסליקה. בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 חל גידול במחזור העסקאות בכרטיסי אשראי המונפקים על-ידי הקבוצה של כ-7.7%, לעומת אשתקד וכן ממשיכה הקבוצה לצמוח בתחום האשראי לאנשים פרטיים. מגמות אלו אפשרו לקבוצה להשיג רווח נקי, **בנטרול השפעת מענק היפרדות**, לשנת 2019 אשר הסתכם בכ-296 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-318 מיליון ש"ח אשתקד, קיטון בשיעור של כ-6.9%.

להלן עיקרי ההשפעות בהתפתחות סעיפי ההכנסות וההוצאות:

הכנסות מבתי עסק, נטו מושפעות משחיקת עמלת בית העסק כתוצאה מסביבת פעילות תחרותית, אשר הושפעה החל מה-1 בינואר 2019, בין היתר, גם מירידה בשיעור העמלה הצולבת, כפי שהוסבר לעיל. מנגד חל גידול במחזורי הסליקה של עסקאות שנעשו בבתי עסק הקשורים עם החברה בהסכמי סליקה. בהתאם לכך, **הכנסות מבתי עסק, נטו** הסתכמו בכ-1,191 מיליון ש"ח בשנת 2019, בהשוואה לכ-1,185 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, גידול בשיעור של כ-0.5%.

הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי הסתכמו בשנת 2019 בכ-673 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-840 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, קיטון בשיעור של כ-19.9%. הקיטון נובע בעיקרו ממעבר מהצגה ברוטו להצגה נטו של חלק מעמלות אלו כפי שהוסבר לעיל. בנטרול שינוי ההצגה מברוטו לנטו (שהשפעתו מיום 1 בפברואר, 2018 ועד יום 31 בדצמבר 2018 הינה בהיקף של כ-195 מיליון ש"ח) חל גידול בהכנסות מעמלות אלו. הגידול מושפע ממספר גורמים: גידול בעמלת מנפיק כתוצאה מעלייה במחזור העסקאות בכרטיסי הקבוצה שנסלקו על-ידי סולקים אחרים בקיזוז ירידה בעמלה הצולבת; גידול בעמלות שירות (בעיקר דמי כרטיס); וכן מגידול בעמלות מעסקאות מט"ח, בין היתר, כתוצאה מעלייה בהיקף עסקאות אלו. לפרטים אודות השפעת החלטת ה-European Commission בדבר הפחתת העמלה הצולבת באזורים מסוימים בחו"ל ראה סעיף 1.6.1 לעיל.

לפרטים נוספים ראה ביאור 4 לדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2019.

הכנסות ריבית, נטו הסתכמו בשנת 2019 בכ-376 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-312 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, גידול בשיעור של כ-20.5%. הגידול בהכנסות ריבית נובע בעיקר מגידול בהיקף האשראי נושא הריבית לאנשים פרטיים, בקיזוז עליה בהוצאות המימון. השינוי בבסיס החוב של החברה ליום 31 בדצמבר 2019 לעומת 31 בדצמבר 2018, נובע מהיערכות החברה להיפרדות מבנק הפועלים, הקטנת בסיס ההון של החברה ורכישת פרימיום אקספרס, אשר הובילו את החברה לביצוע מספר מהלכים לגיוון מקורותיה, לרבות מימון לטווח בינוני וארוך, באופן שיאפשר התאמה טובה יותר בין מח"מ השימושים ומח"מ המקורות של החברה, ובין היתר כניסתה של החברה לשוק ההון במהלך שנת 2019, אשר מתבטאים בגידול בהוצאות המימון של החברה בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 לעומת השנה הקודמת. לפרטים אודות הוצאות המימון של החברה ראה ביאור 5 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

הכנסות אחרות, נטו הסתכמו בשנת 2019 בכ-15 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-2 מיליון ש"ח אשתקד. הגידול נובע מיישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא מכשירים פיננסיים, אשר במסגרתם שינויים בשווי ההוגן של השקעות במניות שאינן למסחר שיש להן שווי הוגן זמין ושטרם מומשו, הוכרו באופן שוטף ישירות בדוח רווח והפסד לעומת ברווח הכולל האחר בתקופה המקבילה אשתקד. ראה ביאור 1.ג.2 לדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2019.

⁶⁴ בגין "עסקה בכרטיס חיוב" (כהגדרתה בצו הצולבת, כהגדרתו בביאור 2.ג.24. 13 לדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2019).

הוצאות בגין הפסדי אשראי הנובעות הן מפעילות הקניות והן מפעילות אשראי נושא ריבית, הסתכמו בשנת 2019 בכ- 168 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-152 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, גידול בשיעור של כ-10.5%. הגידול נובע בעיקר מהרחבת פעילות האשראי לאנשים פרטיים של הקבוצה וכן מהפרשות פרטניות באשראי המסחרי, בעיקר בגין אשראים שניתנו בחברת הבת גלובל פקטורינג. לפרטים נוספים ראה סעיף 2.5.5 להלן.

סך הוצאות השכר⁶⁵ (תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות), בנטרול השפעת מענק היפרדות, בשנת 2019, הסתכמו לסך של כ-348 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-350 מיליון ש"ח אשתקד. השינוי בהוצאות השכר מושפע בעיקר מההשפעות המקזזות הבאות: מחד, חל קיטון הנובע בעיקר מהפחתת המואצת של קרן ההון בשנת 2018, בגין סיום העסקת עובדי הבנק המושאלים במסגרת הליך ההיפרדות מבנק הפועלים; מנגד חל גידול בהוצאות השכר בשנת 2019 הנובע מגידול בהוצאות שכר שוטפות, בין היתר, בהתאם להסכם הקיבוצי, כמפורט בסעיף 7.6 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

הוצאות התפעול מושפעות מגידול בהיקפי הפעילות של הקבוצה בארץ ובחו"ל, היקפי פעילות אלו משתקפים בשיעורי הצמיחה בפעילות התשלומים (הנפקה וסליקה), בתמהילה השונים, בפעילות האשראי, כמו גם בהוצאות הפחת כתוצאה מהשקעות הנדרשות על-ידי הקבוצה.

הוצאות התפעול, בנטרול השפעת מענק ההיפרדות, הסתכמו בשנת 2019 בכ-812 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-724 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, גידול בשיעור של כ-12.2%. בנוסף לגידול בהיקפי הפעילות כפי שהוסבר לעיל, חל גידול בתשלומים לארגונים הבינלאומיים בסך של כ-17 מיליון ש"ח, אשר נובע, בין היתר, מגידול בכמות העסקאות והאישורים; גידול של כ-14 מיליון ש"ח בהוצאות בקשר עם מוקדי שירות טלפוני כחלק מהיערכות הקבוצה לכניסתו של תיקון מספר 29 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח); גידול של כ-6 מיליון ש"ח בהוצאות לשב"א, בגין הגידול בפעילות ובגין עמלת מסופים שאינם פעילים. וכן גידול בהפרשה בגין תלויות ואחרות. מנגד, הושפעו הוצאות התפעול בשנת 2018, מגידול בהוצאות השכר כתוצאה מהפחתה מואצת של קרן ההון בגין עובדי הבנק המושאלים במסגרת הליך ההיפרדות מבנק הפועלים, השפעה אשר קוזזה ברובה בשל קיטון חד פעמי בהפרשות בגין שנים קודמות, בעקבות הסכמות מסחריות שהושגו אשתקד בקשר עם סעיפי ארנונה ושכר דירה.

הוצאות מכירה ושיווק, בנטרול השפעת מענק ההיפרדות, הסתכמו בשנת 2019 בכ-479 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-456 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, גידול בשיעור של כ-5.0%. השינוי נובע מגידול בהוצאות דמי ניהול מועדונים והוצאות בגין הטבות למחזיקי כרטיס אשראי בעקבות תחרות גוברת בתחום מועדוני הלקוחות, תוצאת חידוש הסכמים עם מועדונים בעלויות גבוהות יותר לקבוצה, גידול במחזורי הפעילות בכרטיסי המועדונים וכן מהוצאות פרסום.

הוצאות הנהלה וכלליות בנטרול השפעת מענק ההיפרדות הסתכמו בשנת 2019 בכ-101 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-95 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, גידול בשיעור של כ-6.3%. עיקר הגידול נובע מהוצאות בגין שירותים מקצועיים כתוצאה מהיערכות של החברה לפעילות לאחר יישומו של חוק שטרומ וכן להפרדה מבנק הפועלים.

תשלומים לבנקים הסתכמו בשנת 2019 בכ-300 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-483 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, קיטון בשיעור של כ-37.9%. הקיטון מושפע ממספר גורמים: קיטון הנובע משינוי ההסכמים עם בנק הפועלים, אשר בא לידי ביטוי, כפי שתואר לעיל, במעבר מהצגה ברוטו של עמלות מסוימות המשולמות לבנק להצגה בנטו, בקיטון השפעת סיום ההתחשבות על-פי ההסכמים הקודמים עם בנק הפועלים ויישום ההסכמים המעודכנים (המגדילים את ההוצאה אשר בחלקה הינה חד פעמית; קיטון בשיעור דמי המחזור הצמוד בעיקרו לשיעור העמלה הצולבת (משפיע על חלק מההתחשבות עם הבנקים השונים) עם כניסתו לתוקף של המתווה הסופי להורדת העמלה הצולבת, אשר קוזז בחלקו מעלייה במחזורי העסקאות בכרטיסים בנקאיים.

התפתחות הרווח הכולל

הרווח הכולל של החברה, בנטרול מענק ההיפרדות, בשנת 2019 הסתכם לכ-282 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-341 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. השינוי העיקרי בסעיף זה הינו בגין "התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים נטו" אשר הסתכם בשנת 2019 בהתאמה שלילית נטו בסך של כ-14 מיליון ש"ח הנובע בעיקר מקיטון בשיעור ההיוון בשנת 2019, בהשוואה להתאמה חיובית נטו בסך של כ-23 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, אשר נובעת בעיקרה מהפחתה של קרן הון בגין שינויים אקטואריים לרווח והפסד; וכן בגין יישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא מכשירים פיננסיים, כאמור לעיל. לפרטים נוספים, ראה ביאור 11 לדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2019.

⁶⁵ הוצאות השכר (תפעול, שיווק ומכירה והנהלה וכלליות) כוללות הוצאות בגין פנסיה, לרבות פיצויים ותגמולים ורכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות.

הרווח הנקי הבסיסי והמדולל למניה של החברה בנטרול מענק ההפרדות בשנת 2019 עמד על כ-1.48 ש"ח, בהשוואה לכ-1.59 ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, קיטון בשיעור של כ-6.9%. הרווח למניה לתקופה המקבילה אשתקד מוצג באופן אשר משקף את השינוי שחל בהרכב הון המניות למועד המכירה הראשונה של מניות החברה לציבור, כמפורט בביאור 23.א. לדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2019.

לפרטים נוספים בדבר התפתחויות בהכנסות ובהוצאות בשנה, ראה טבלה 6 בסעיף 9 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

טבלה 6: נתוני פעילות של הקבוצה

מספר כרטיסי אשראי (באלפים)

מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2019

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

מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2018

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
3,690	668	3,022	כרטיסים בנקאיים
			כרטיסים חוץ בנקאיים
1,374	494	880	סיכון אשראי על החברה
135	79	56	סיכון אשראי על אחרים
1,509	573	936	
5,199	1,241	3,958	סך הכל

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

2018	2019	
129,315	137,384	כרטיסים בנקאיים
		כרטיסים חוץ בנקאיים
24,043	27,660	סיכון אשראי על החברה
1,734	1,978	סיכון אשראי על אחרים
25,777	29,638	
155,092	167,022	סך הכל

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 שהונה 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 המפקח 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 7: השקעות והוצאות הקבוצה בגין מערך טכנולוגיית המידע

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 ⁽¹⁾	תוכנה	
39	3	10	26	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות ^(**)
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
245	29	30	186	סך הכל
				תוספות לנכסים⁽²⁾, בגין מערך טכנולוגיית המידע שלא נזקפו כהוצאה (במיליוני ש"ח)
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
156	2	22	132	סך הכל
				יתרות נכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע (במיליוני ש"ח)
281	23	25	233	סך הכל עלות מופחתת ⁽³⁾
133	-	-	133	מזה: בגין שכר עבודה ונלוות ^{(**)(*)}

להלן פירוט הוצאות ששימשו לתחזוקה ופיתוח מערך טכנולוגיית המידע ונכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע בשנת 2018:

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

סך הכל	אחר	חומרה ⁽¹⁾	תוכנה	
39	4	9	26	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות
33	-	-	33	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים
46	-	-	46	הוצאות בגין מיקור חוץ
82	2	11	69	הוצאות בגין פחת
26	19	5	2	הוצאות אחרות
226	25	25	176	סך הכל
				תוספות לנכסים⁽²⁾, בגין מערך טכנולוגיית המידע שלא נזקפו כהוצאה
13	-	-	13	עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
36	-	-	36	עלויות בגין מיקור חוץ
79	-	16	63	עלויות רכישה או רישיונות שימוש
1	1	-	-	עלויות ציוד בניינים ומקרקעין
129	1	16	112	סך הכל
				יתרות נכסים, בגין מערך טכנולוגיית המידע
221	23	19	179	סך הכל עלות מופחתת ⁽³⁾
104	-	-	104	מזה: בגין שכר עבודה ונלוות ^(*)

(*) כולל עלויות בגין מיקור חוץ.

(**) כמפורט בסעיף 1.3 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019, הוצאות השכר כוללות מענק היפרדות חד-פעמי לעובדי החברה ובהם גם לעובדי טכנולוגיות המידע. הנתונים המוצגים הינם בנטרול המענק החד פעמי כאמור, בגובה של כ-13 מיליון ש"ח.

(1) לרבות תשתיות תקשורת.

(2) לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיות המידע.

(3) ראה סעיף 2.3 התפתחויות של נכסים והתחייבויות.

2.3 התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון, הלימות ההון ומינוף⁶⁶ (במיליוני ₪)

ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	ליום 31 בדצמבר 2019	
		מאזן
106	206	יתרת מזומנים ופיקדונות בבנקים
21,446	23,918	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(242)	(301)	הפרשה להפסדי אשראי
21,204	23,617	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
33	63	יתרת ניירות ערך
6	11	השקעות בחברות כלולות
305	363	יתרת בניינים וציוד
335	460	יתרת נכסים אחרים
21,989	24,720	סך כל הנכסים
2,837	5,104	יתרת אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
-	1,079	אגרות חוב סחירות
15,233	15,549	יתרת זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
462	561	יתרת התחייבויות אחרות
18,532	22,293	סך כל ההתחייבויות

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור א.3 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

נכסים

סך הנכסים ליום 31 בדצמבר 2019 עמדו על סכום של כ-24,720 מיליון ש"ח בהשוואה לסך של כ-21,989 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, גידול בשיעור של כ-12.4%. עיקר הגידול נובע מסעיף חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו.

להלן ניתוח של סעיף חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו

1. רכיבי אשראי ויתרות הפרשה עיקריים והתפתחותם (במיליוני ₪):

ליום 31 בדצמבר 2018	ליום 31 בדצמבר 2019	
2,313	2,682	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
348	418	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחריים באחריות החברה
12,379	14,094	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים
2,957	3,997	יתרות אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
1,803	1,284	יתרות אשראי מסחרי באחריות החברה
1,525	1,382	חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי
121	61	יתרות אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים
(66)	(84)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
(7)	(9)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחרי באחריות החברה
(109)	(143)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
(42)	(47)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחרי באחריות החברה
(18)	(18)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל ואחרים
21,204	23,617	סך חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו

יתרת האשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-3,997 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-2,957 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018, גידול בשיעור של כ-35.2%. הגידול ביתרות נובע בעיקר מהמשך הצמיחה בפעילות האשראי לאנשים פרטיים. כמו-כן, **יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה** ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-143 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-109 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018, גידול בשיעור של כ-31.2%. עיקר הגידול בהפרשה להפסדי האשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים נובע מגידול ביתרות האשראי.

⁶⁶ 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.

יתרת האשראי המסחרי באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-1,284 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-1,803 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018, קיטון בשיעור של כ-28.8%. עיקר הקיטון נובע מכך שהחל מהרבעון השלישי לשנת 2019 חל שינוי בתמהיל האשראי העסקי שמציעה החברה, כך שהחברה החלה להציע אשראי מסוג הקדמות בסילוק מוקדם (סילוק מוקדם של התחייבויות הסולק לבית עסק), אשר מוצגות בסעיף זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי. כמו-כן, **יתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחרי באחריות החברה** ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-47 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-42 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018, גידול בשיעור של כ-11.9%. הגידול נובע בעיקר מגידול בהפרשות פרטניות בגין אשראים בחברת בת גלובל פקטורינג ומשינויים בשיעורי הפרשה קבוצתית. לפרטים נוספים ראה סעיף 2.5.5 להלן.

יתרת חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-1,382 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-1,525 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018, קיטון בשיעור של כ-9.4%. עיקר השינויים בסעיף זה נובעים בשינויים במחזוריים בהם החברה הינה המנפיק ופעילות הסליקה מתבצעת על-ידי החברות הסולקות האחרות לעומת מחזוריים בהם החברה הינה הסולק כשהעסקה מבוצעת בכרטיס שהונפק על-ידי אחת מהחברות הסולקות האחרות.

2. היקף וחומרת החובות הבעייתיים (במיליוני ש"ח):

ליום 31 בדצמבר 2018	ליום 31 בדצמבר 2019	
65	139	יתרת החובות הפגומים
41	52	יתרת החובות הנחותים
234	297	יתרת החובות בהשגחה מיוחדת
340	488	סך הכל סיכון האשראי הבעייתי

סיכון האשראי הבעייתי ליום 31 בדצמבר 2019 עמד על כ-488 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-340 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, גידול בשיעור של כ-43.5%. הסיבות העיקריות לגידול בסיכון האשראי הבעייתי הינן גידול ביתרות האשראי וכשלי אשראי בחברת בת. לפרטים נוספים בדבר התפתחות סיכון האשראי הבעייתי, ראה סעיף 3.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

להלן ניתוח של סעיפים מאזניים נוספים:

יתרת ניירות ערך ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-63 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-33 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, גידול בשיעור של כ-90.9%. עיקר הגידול נובע משיערוך מניות.

יתרת בניינים וציוד (לרבות נכסי טכנולוגיה ועלויות פיתוח מהוונות) ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-363 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-305 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, גידול בשיעור של כ-19.0%. עיקר הגידול נובע מהשקעה בפרויקטים טכנולוגיים.

יתרת נכסים אחרים ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-460 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-335 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, גידול בשיעור של כ-37.3%. הגידול נובע ממספר סיבות עיקריות: גידול ביתרת המסים הנדחים בגין הפרשים זמניים בין הדיווח החשבונאי לדיווח לצרכי מס (שעיקרם הפסדי אשראי והוצאות שכר בגין מענק ההיפרדות); גידול בהוצאות מראש בגין חידוש הסכמים עם מועדונים ואחזקת חומרה ותוכנה; וכן גידול ביתרה מול בנק הפועלים בגין חלק ממענק ההיפרדות שטרם שולם.

התחייבויות

סך ההתחייבויות ליום 31 בדצמבר 2019 עמדו על כ-22,293 מיליון ש"ח בהשוואה לסכום של כ-18,532 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, גידול בשיעור של כ-20.3% הנובע בעיקרו מהסעיפים הבאים:

עיקר הגידול בהתחייבויות החברה נובע מגידול בגין **יתרת אגרות חוב סחירות**, אשר הונפקו בחודש אפריל 2019 ואשר ליום 31 בדצמבר 2019 יתרתן עמדה על כ-1,079 מיליון ש"ח וכן מגידול **ביתרת האשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים** אשר ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-5,104 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-2,837 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, גידול בשיעור של כ-79.9%. הגידול נובע בעיקרו מהגורמים הבאים: יישומו לראשונה של נב"ת 470, אשר בא לידי ביטוי בגידול ביתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי לתאריך החתך ומנגד גידול ביתרת הלוואות-On Call מבנקים שונים לתאריך החתך בסכום של כ-1,797 מיליון ש"ח. על-פי הוראת נב"ת 470 החלו להעביר הבנקים לקבוצה את הכספים בגין עסקאות בכרטיסים שהונפקו על-ידי הבנק במועדים שאופיינו בהוראה (ואשר בעיקרם הינם סמוך לאחר ראשית כל חודש) ללא תלות במועד החיוב של הלקוח (מועדים שנפרסו על פני החודש). שינוי זה משפיע על פרופיל הנזילות של הקבוצה ועל

עיתוי פערי התזרים התוך חודשיים. ההשפעה באה לידי ביטוי בין היתר, בקיטון של רמת הניצול המקסימלי של אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים לעומת מצב של העדר נב"ת 470, וכן בשינוי עיתוי פערי התזרים על פני ימי החודש. משכך, כיוון שהעברת הכספים מהבנקים הינה כאמור לרוב בסמוך לאחר תחילת החודש (לעומת המצב קודם לתיקון נב"ת 470) הרי שלתאריך החתך (31 בדצמבר 2019) גדלה יתרת החייבים של הבנקים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, ומנגד גדלה יתרת אשראי ה-On Call לאותו מועד (תאריך החתך). יצוין כי גובה הניצול הממוצע של יתרת אשראי ה-On Call שונה על-פי רוב, מגובה היתרה לתאריך החתך. לפרטים נוספים ראה סעיף 1.6.5 [ב] לדוח דירקטוריון זה. בנוסף נעשו פעולות בקשר עם היערכות החברה להפרדה מבנק הפועלים, יישום חוק שטרומ, רכישת פרימיום אקספרס, שינוי מבנה ההון של החברה וגיוון מקורות המימון שלה. במסגרת זו גדלה יתרת האשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים, בין היתר, בשל הלוואה בסך 500 מיליון ש"ח אשר הועמדה לחברה בחודש פברואר 2019, על-ידי גוף פיננסי.

כמו-כן, יתרת זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-15,549 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-15,233 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, גידול בשיעור של כ-2.1%.

2.3.1 יהלן פירוט יתרות האשראי החוץ מאזני של הקבוצה (במיליוני ₪):

ליום 31 בדצמבר 2018	ליום 31 בדצמבר 2019	
		אשראי חוץ מאזני
12,291	12,974	יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו באחריות החברה
26,662	27,276	יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו בערבות בנקים
291	204	יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו באחריות אחרים
(13)	(14)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין כלל מסגרות אשראי של החברה שלא נוצלו
102	50	חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק
499	567	חשיפה בגין התחייבויות וערבויות אחרות
(9)	(13)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין מסגרות בתי עסק, התחייבויות וערבויות אחרות

לפרטים נוספים בדבר התפתחות בנכסים והתחייבויות בתקופות ביניים, ראה טבלה 7 בסעיף 9 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

פעילויות חוץ מאזניות נוספות

לקבוצה ערבויות והתחייבויות אחרות בגין:

- חשיפה להבטחת שיקים ליום 31 בדצמבר 2019 בסך של כ-31 מיליון ש"ח בהשוואה לסך של כ-36 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018, קיטון בשיעור של כ-13.9%.
- התחייבות בגין פקטורינג, לרבות פקטורינג רכש ליום 31 בדצמבר 2019 בסך של כ-47 מיליון ש"ח בהשוואה לסך של כ-193 מיליון ש"ח לסוף שנת 2018, קיטון בשיעור של כ-75.6%. לפרטים אודות פעילות גלובל פקטורינג ראה סעיף 2.5.5 להלן.

תחולת היישום

דרישות מדידה והלימות הון חלות על החברה וכן על פרימיום אקספרס ויורופיי. למועד הדוח לחברה חברות בנות מאוחדות כדלקמן: ישראלכרט מימון, ישראלכרט נכסים, יורופיי, פרימיום אקספרס, צמרת מימונים וגלובל פקטורינג.

ככלל, דרישת ההון של החברה מבוססת על הדוחות הכספיים, הערוכים בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין-201 211 בדבר "מדידה והלימות הון" ("נבת" 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".

ההון העצמי רובד 1 והון רובד 1 ליום 31 בדצמבר 2019 עמד על 2,427 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,987 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, קיטון בשיעור של 18.7%.

ההון הכולל ליום 31 בדצמבר 2019 עמד על 2,625 מיליון ש"ח בהשוואה ל-3,147 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, קיטון בשיעור של 16.6%.

נכסי סיכון בגין סיכון אשראי ליום 31 בדצמבר 2019 עמדו על 15,777 מיליון ש"ח בהשוואה ל-12,757 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, גידול בשיעור של 23.7%.

נכסי סיכון בגין סיכון שוק ליום 31 בדצמבר 2019 עמדו על 72 מיליון ש"ח בהשוואה ל-18 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, גידול בשיעור של 300%, אשר נבע מגידול ביתרות המט"ח, נטו נכון למועד החתך.

נכסי סיכון בגין סיכון תפעולי ליום 31 בדצמבר 2019 עמדו על 2,731 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,190 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, גידול בשיעור של 24.7%.

יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון ליום 31 בדצמבר 2019 עמד על 14.1% בהשוואה ל-21.0% ביום 31 בדצמבר 2018. קיטון בשיעור של כ-32.8%.

לפרטים נוספים בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 של ועדת באזל (קרי, הוראות לעניין האופן וההיקף של המידע (האיכות והכמות) המוצג לציבור בדבר הסיכונים שהחברה חשופה אליהם) ("נדבך 3"), ראה הדוח על הסיכונים לשנת 2019 המצורף לדוח.

חברה בת משמעותית – פרימיום אקספרס (לשעבר: פועלים אקספרס)

יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון ליום 31 בדצמבר 2019 עמד על כ-21.6% בהשוואה לכ-20.9% ליום 31 בדצמבר 2018. גידול בשיעור של כ-3.3%.

⁶⁷ בסעיף זה הנתונים ליום 31 בדצמבר 2018 הינם כפי שהוצגו בדוחות הדירקטוריון וההנהלה של החברה ליום 31 בדצמבר 2018, אשר נחתמו ביום 25 בפברואר 2019 (קרי, ללא השפעת רכישת פרימיום אקספרס).

טבלה 8 - הלימות הון (1)

2018 במיליוני ₪	2019 במיליוני ₪	
		1. הון לצורך חישוב יחס הון
2,987 ⁽²⁾	2,427	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לאחר ניכויים
160	198	הון רובד 2
3,147	2,625	סך הכל הון כולל
		2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון
12,757	15,777	סיכון אשראי
18	72	סיכונים שוק
2,190	2,731	סיכון תפעולי
14,965	18,580	סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון
		3. יחס הון לרכיבי סיכון
20.0%	13.1%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
21.0%	14.1%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי הנדרש על-ידי המפקח על הבנקים ⁽²⁾
11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי המפקח על הבנקים ⁽²⁾

- (1) מחושב בהתאם להוראות נב"ת 2011-201.
 (2) בחודש מרץ 2019 ישראל כרטס חילקה דיבידנד לבעלי מניותיה דאז (בעיקר בנק הפועלים) בסכום של 867 מיליון ש"ח.

2.3.3 יחסי הון מינימליים

ביום 30 במאי 2013 פרסם המפקח 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%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2015. בנוסף, תאגיד בנקאי משמעותי במיוחד, שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהווה לפחות 20% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית בישראל, יידרש לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 10%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2017. כמו-כן, נקבע כי יחס ההון הכולל המינימלי יעמוד, החל מיום 1 בינואר 2015, על 12.5% לכלל המערכת הבנקאית ועל 13.5% לתאגידים בנקאיים משמעותיים במיוחד, וזאת החל מיום 1 בינואר 2017.

בחודש מאי 2016 פרסם המפקח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 ובו הקלה לסולק לעניין דרישת ההון העצמי, שתחושב בהתאם להוראות נב"ת 2011-201. אולם, על אף האמור בסעיף 40 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ-8% ויחס ההון הכולל לא יפחת מ-11.5%. הוראה זו נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016.

בחודש פברואר 2019 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 ההוגיות.

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 201-211, וזאת אל מול יעדי הלימות ההון ותיאבון הסיכון.

בסמוך למועד חתימת הדוח ונכון לימים 31 בדצמבר 2019 ו-31 בדצמבר 2018, עומדת הקבוצה בכל דרישות הלימות ההון.

2.3.8 יחס כיסוי נזילות

ביום 28 בספטמבר 2014 פרסם המפקח 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 המפקח על הבנקים עדכון לנב"ת 221 ובו נכתב כי החל מאותו מועד, חברות כרטיסי אשראי יקבלו פטור מיישום הוראה זו לאחר עמידה בשני תנאים:

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

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

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

2.3.9 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 כמידה משלימה ואמינה לדרישות ההון מבוססות הסיכון ואשר נועד להגביל את צבירת המינוף בתאגיד הבנקאי ובחברת כרטיסי אשראי. יחס המינוף מבוטא באחוזים, ומוגדר כיחס בין מדידת ההון למדידת החשיפה. לפרטים נוספים ראה ביאור ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

נכון ליום 31 בדצמבר של כל אחת מהשנים 2019 ו-2018, וכן בסמוך למועד חתימת הדוח, עומדת החברה בכל דרישות ההון, הלימות ההון והמינוף המפורטות לעיל.

כחלק מהיערכות בנק הפועלים להצעת מניות החברה לציבור, החליט דירקטוריון החברה, לאחר קבלת הסכמות מבנק ישראל, על שינוי מבנה והיקף ההון של החברה על דרך של חלוקת דיבידנד עובר למכירת מניות החברה לראשונה בחודש אפריל 2019. במסגרת זו, בחודש מרץ 2019, אישר דירקטוריון ישראלכרט חלוקת דיבידנד בסך של 867 מיליון ש"ח לבעלי מניותיה דאז (בעיקר בנק הפועלים), אשר שולם בפועל ביום 27 במרץ 2019.⁶⁸ לחלוקה כאמור לא נדרש אישור בית משפט.

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

מגבלות חיצוניות על חלוקת דיבידנדים:

כמפורט לעיל ובביאור 23 לדוחות הכספיים לשנת 2019, 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 תאגידי 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 המפקח על הבנקים לחלוקה, ועד לגובה הסכום שאושר על-ידי המפקח על הבנקים.

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

בנוסף, החברה כפופה למגבלות מסוימות המוטלות עליה מכוח פקודת הבנקאות, בין היתר, לעניין סמכותו של המפקח על הבנקים לאסור על חלוקת דיבידנד בחברה בשל אי עמידה בדרישותיו באופן הקבוע בפקודת הבנקאות (כגון במידה ולא תוקן ליקוי או פעולה שבוצעה 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 2019.

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

מדיניות חלוקת דיבידנדים:

בחודש מרץ 2019 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 2019, הינה חלוקת דיבידנד מתוך יתרת 'הרווחים' (כהגדרת המונח בסעיף 302 לחוק החברות) של החברה בשיעור של עד 20% מהרווח הנקי השנתי של החברה על-פי דוחותיה הכספיים המאוחדים האחרונים לאותה שנה; והכל, בכפוף לאישור המפקח על הבנקים ולהוראות כל דין, ובכלל זה מבחני החלוקה הקבועים בסעיף 302 לחוק החברות.

⁶⁸ לפרטים אודות מקורות המימון של החברה, ראה סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

לאחר שהמפקח על הבנקים הודיע לחברה על אי התנגדותו לשינוי מדיניות חלוקת הדיבידנד שלה, החליט דירקטוריון החברה, ביום 3 במרץ 2020, על שינוי מדיניות חלוקת הדיבידנד של החברה, באופן בו החברה תהיה רשאית לחלק דיבידנד מתוך יתרת 'הרווחים' (כהגדרת המונח בסעיף 302 לחוק החברות) של החברה בשיעור של עד 35% מהרווח הנקי השנתי של החברה על-פי דוחותיה הכספיים המאוחדים האחרונים לאותה שנה, והכל, בכפוף להוראות כל דין, ובכלל זה מבחני החלוקה הקבועים בסעיף 302 לחוק החברות.

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.

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 המפקח על הבנקים.

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

השפעת מענק ההיפרדות החד פעמי בשנת 2019 (ראה סעיף 1.3 לדוח דירקטוריון לשנת 2019), לא הוקצתה לתוצאות המגזרים השונים ונכללה כפריט 'הוצאות לא מוקצות' - בגין מענק היפרדות חד פעמי, נטו ממס', ולפיכך הניתוח מתייחס לתוצאות בנטרול השפעת מענק ההיפרדות כאמור. לפרטים נוספים ראה ביאור 25 לדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2019.

2.4.2 עונתיות

תחומי ההנפקה, 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.

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 ישראל כרטיס 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").⁶⁹ במסגרת ההסדר נקבע מתווה להפחתה מדורגת בשיעור העמלה הצולבת משיעור ממוצע של 1.25% בשנת 2006 ועד לשיעור ממוצע⁷⁰ 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 מיידיות), התשע"ט-2018 ("צו הצולבת"). בהתאם לצו, העמלה הצולבת בגין עסקאות מסוג חיוב נדחה תפחת באופן מדורג החל מחודש ינואר 2019 משיעור ממוצע של 0.7%

⁶⁹ בנק הפועלים הינו בין היתר צד להסדר ומחויב בהוראותיו.

⁷⁰ שיעור ממוצע כאמור הינו בגין כלל העסקאות בכרטיסי אשראי במשק, בשקלול שיעורי עמלה צולבת שונים כפי שפורטו בהסדר, כגון עסקאות של משרדי ממשלה.

לעסקאות השונות, עד לשיעור צולבת אחיד⁷¹ של 0.5% (החל מיום 1 בינואר 2023); העמלה הצולבת בגין עסקאות מסוג חיוב מידי תופחת באופן מדורג משיעור ממוצע של 0.3% (במועד חתימת הדוח ועד ליום 31 בדצמבר 2020) 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(f) וסעיף זה לעיל לדוח הדירקטוריון לשנת 2019, בהתאמה. יצוין, כי הואיל והעמלה הצולבת בעסקאות חיוב מידי פחותה משמעותית משיעור העמלה הצולבת בעסקאות אחרות, הרי שלמגמת העמקת חדירת כרטיסי חיוב מידי לשימוש על-ידי מחזיקי כרטיסים (ולהוראות רגולטוריות המקדמות מגמה כאמור) עלולה להיות השפעה לרעה על תוצאות פעילות הקבוצה. לפרטים אודות גידול במצבת כרטיסי החיוב המידי הפעילים בישראל, ראה גם סעיף 2.1.1 בדוח הדירקטוריון לשנת 2019 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 וכ.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 מטעמם 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;⁷² '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-ידי (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 – ראה גם סעיף 2.1.8(טו) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

לפרטים אודות השפעת הפחתת העמלה הצולבת כאמור לעיל על הקבוצה ותוצאותיה הכספיות במגזרי ההנפקה והסליקה, ראה סעיף 2.1.8(ז) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

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

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).⁷³ בהמשך לחתימת ההסכמים ולבקשת הצדדים, ניתן להם במהלך אותה שנה פטור

⁷¹ 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.

⁷² בהקשר זה יצוין, כי למועד חתימת הדוח, לבקשתן של קארדקום וטרנזילה מתקיימים מגעים בינו לבין החברה, מקס וכ.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, והחברה נערכת להוספתן כסולק במערכות החברה.

⁷³ 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.

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").⁷⁴

במסגרת תנאי הפטור, נכון למועד חתימת הדוח, מוטלות על הצדדים מגבלות, בין היתר, כדלקמן: (1) בקשר עם סכומי העמלות והסכומים האחרים שישראל כרטס 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 "ישראל כרטס" תהיה כפופה לתנאי הפטור מאישור הסדר כובל שניתן ביום 25 באפריל 2018 כמפורט בסעיף (א) לעיל.

למועד חתימת הדוח, תקופת הרישיון בהסכמים האמורים עם מקס וכ.א.ל, הינה עד לחודש מאי 2020. תקופת הרישיון ביחס למקס תחודש 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. החברה פועלת לחידוש הרישיון מול כ.א.ל.

בכל אחת מהשנים 2019, 2018 ו-2017, הסתכמו סך התקבולים של ישראל כרטס 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 24.ג.22.2 לדוחות הכספיים לשנת 2019. 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 (ה) לדוח דירקטוריון לשנת 2019.

2.4.4 מגזר ההנפקה

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.⁷⁵ עבור שירותי ההנפקה והתפעול של הכרטיס משולמים על-ידי לקוחותיה של הקבוצה עמלות תעריפון שונות⁷⁶ וזכאית לקבל עמלה צולבת (עמלת מנפיק) בגין המותגים MC, "ישראל כרטס" 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 המפקח 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 2019.

⁷⁴ בהקשר זה יצוין, כי למועד חתימת הדוח, קארדקום וטרנזילה פנו לישראל כרטס ולמיטב ידיעת החברה גם לסולקים נוספים, בבקשה להתקשרות בהסכם לסליקה צולבת של המותג "ישראל כרטס" והחברה נערכת להוספתן כסולק במערכות החברה.

⁷⁵ 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.

⁷⁶ ראה ביאור 3.ב. לדוחות הכספיים לשנת 2019 לעניין שינוי אופן הצגת הכנסות מעמלות תעריפון.

כרטיסי חיוב חוץ-בנקאיים – כרטיסי חיוב⁷⁷ 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 2019. האשראי בכרטיסי האשראי החוץ בנקאיים מועמד על-ידי הקבוצה ומסגרת האשראי ותנאיה נקבעים על-ידיה 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 6 - "נתוני פעילות של הקבוצה" בסעיף 2.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

למיטב ידיעת החברה, לימים 30 בספטמבר 2019 ו-31 בדצמבר 2018, נתח השוק של פרימיום אקספרס בפעילות המותג American Express בענף הנפקת כרטיסי האשראי בישראל (ביחס למחזורי פעילות) הינו כ-8% ונתח השוק של הקבוצה בפעילות יתר המותגים בענף ההנפקה כאמור הינו בטווח של כ-39%.⁷⁸

להערכת החברה, יישום הוראות חוק שטרומ 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 2019.

2.4.4.1 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 2019.

לפרטים אודות השפעות שינויים כאמור ראה סעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

2.4.4.2 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. כמו-כן, מציעה הקבוצה מוצרים ושירותים נוספים, כגון, כרטיסי מתנה, כרטיסי רכש ייעודיים, כרטיסים נטענים ושירותי מידע ואישורים.

2.4.4.3 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" ו-Visa, כהגדרתה בסעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019 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 2019.

2.4.4.4 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

⁷⁷ למועד חתימת הדוח, הקבוצה מנפיקה כרטיסי חיוב חוץ בנקאיים שהינם כרטיסי אשראי וכרטיסים נטענים בלבד.
⁷⁸ בהתאם להערכת החברה ודוחותיה הכספיים, וכן בהתבסס על דוחותיהן הכספיים של חברות מתחרות כפי שפורסמו.

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 תוכניות הטבות, המאפשרת ללקוחות קבלת הטבות מתאימות.⁷⁹

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 והנהיות 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 15.ד.2 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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-ידיה; 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.

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.

2.4.4.5 התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר (במיליוני ₪)

2018 ⁽¹⁾	2019	
		התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר
1,704	1,482	סך כל ההכנסות מעמלות
(5)	(8)	הוצאות ריבית, נטו
(2)	(24)	הוצאות אחרות
1,697	1,450	סך הכל הכנסות המגזר
48	60	הוצאות בגין הפסדי אשראי
459	531	הוצאות התפעול
367	373	הוצאות מכירה ושיווק
49	51	הוצאות הנהלה וכלליות
483	300	תשלומים לבנקים
1,406	1,315	סך הכל הוצאות המגזר
291	135	רווח המגזר לפני מסים
68	27	ההפרשה למסים על הרווח במגזר
223	108	הרווח הנקי של המגזר
54.4%	70.0%	יחס ההוצאה להכנסה במגזר, לפני תשלומים לבנקים
11.1%	6.8%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע של המגזר

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א. לדוחות הכספיים לשנת 2019.

⁷⁹ 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.

תוצאות מגזר ההנפקה הושפעו מהותית בתקופת הדיווח מהירידה בשיעור העמלה הצולבת החל מיום 1 בינואר 2019, וכן מכניסתם לתוקף של הסכמי בנק הפועלים המעודכנים (לרבות השפעות חד פעמיות בגין יישום הסדר בנק הפועלים המעודכן) כפי שמובהר בהמשך. לפרטים אודות השפעת שינוי הסכמים עם בנק הפועלים על סעיפי ההכנסות והתשלומים לבנק ראה סעיף 2.2 לדוח דירקטוריון זה לעיל.

סך כל הכנסות מעמלות הסתכמו בשנת 2019 בכ-1,482 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-1,704 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, קיטון בשיעור של כ-13.0%.

מתוכם, הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי הסתכמו בשנת 2019 בכ-665 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-833 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, קיטון בשיעור של כ-20.2%.

הגורמים העיקריים לקיטון בהכנסות מעמלות הינם מעבר מהצגה ברוטו להצגה נטו של חלק מהעמלות כפי שהוסבר בסעיף 2.2 לעיל, וכן הירידה בשיעור העמלה הצולבת החל מיום 1 בינואר 2019 (מ-0.7% ל-0.6%⁸⁰), אשר קוזה בגידול בהיקף העסקאות.

הוצאות אחרות, הסתכמו בשנת 2019 בכ-24 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-2 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול בהוצאות אחרות בין התקופות נובע בעיקרו מהשפעת הפרשי שער בגין עסקאות מט"ח (של מחזיקי כרטיס בתירות יוצאת ו-e-Commerce) וכן מהשפעת שינויים בשערי מט"ח על התחשבות עם הארגונים הבינלאומיים אשר מתבצעת במט"ח.

הוצאות בגין הפסדי אשראי הסתכמו בשנת 2019 בכ-60 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-48 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, גידול בשיעור של כ-25%. הגידול נובע מגידול בהיקפי פעילות ומגידול בהיקף המחיקות החשבונאיות.

הוצאות התפעול מושפעות מגידול בהיקפי הפעילות של הקבוצה בארץ ובחו"ל. היקפי פעילות אלו משתקפים בשיעורי הצמיחה בפעילות ההנפקה, בתמהיליה השונים, כמו גם בהשקעות הנדרשות על-ידי הקבוצה.

הוצאות תפעול הסתכמו בשנת 2019 בכ-531 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-459 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, גידול בשיעור של כ-15.7%. בנוסף לגידול בהיקפי הפעילות כפי שהוסבר לעיל, חל גידול בתשלומים לארגונים הבינלאומיים אשר נובע בעיקרו משינוי הגדרות מחזורי הפעילות עליהן משולמות עמלות, וכן מגידול בכמות העסקאות והאישורים; בנוסף חל גידול בהוצאות בקשר עם מוקדי שירות טלפוני כחלק מהיערכות הקבוצה לכניסתו של חוק מענה אנושי; וכן חל גידול בהפרשה בגין תלויות ואחרות. מנגד, הוצאות התפעול בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018, הושפעו מגידול בהוצאות השכר כתוצאה מהפחתה מואצת של קרן ההון בגין עובדי הבנק המושאלים במסגרת הליך ההפרדות מבנק הפועלים, השפעה אשר קוזה ברובה בשל קיטון חד פעמי בהפרשות בגין שנים קודמות, בעקבות הסכמות מסחריות בקשר עם סעיפי ארנונה ושכר דירה.

הוצאות מכירה ושיווק הסתכמו בשנת 2019 בכ-373 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-367 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, גידול בשיעור של כ-1.6%. הגידול נובע מגידול בהוצאות דמי ניהול מועדונים והוצאות בגין הטבות למחזיקי כרטיס אשראי בעקבות תחרות גוברת בתחום מועדוני הלקוחות, תוצאת חידוש הסכמים עם מועדונים בעלויות גבוהות יותר לקבוצה, וגידול במחזורי הפעילות בכרטיסי המועדונים.

תשלומים לבנקים הסתכמו בשנת 2019 בכ-300 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-483 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, קיטון בשיעור של כ-37.9%.

הקיטון מושפע ממספר גורמים: קיטון הנובע משינוי ההסכמים עם בנק הפועלים, אשר בא לידי ביטוי, כפי שתואר בסעיף 2.2 לעיל, במעבר מהצגה ברוטו של עמלות מסוימות המשולמות לבנק להצגה בנטו (השפעה זו מקטינה את סעיף ההוצאה בגין תשלומים לבנקים מחד ואת סעיף ההכנסות בגין מחזיקי כרטיס אשראי מאידך) בקיזוז השפעת סיום ההתחשבות על-פי ההסכמים הקודמים עם בנק הפועלים, ויישום ההסכמים המעודכנים (המגדילים את ההוצאה אשר בחלקה הינה חד פעמית); קיטון בשיעור דמי המחזור הצמוד בעיקרו לשיעור העמלה הצולבת (משפיע על חלק מההתחשבות עם הבנקים השונים) עם כניסתו לתוקף של המתווה הסופי להורדת העמלה הצולבת, אשר קוזה בחלקו מעלייה במחזורי העסקאות בכרטיסים בנקאיים.

⁸⁰ בגין "עסקה בכרטיס חיוב" (כהגדרתה בצו הצולבת).

2.4.4.6 לקוחות - מחזיקי הכרטיסים

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 2019 לקבוצה כ-3.2 מיליון מחזיקי כרטיסים. למועד הדוח, אין מחזיק כרטיסים (בנקאיים ו/או חוץ בנקאיים), אשר שיעור מחזורי העסקאות שביצע בכרטיסי הקבוצה היווה 10% או יותר מסך מחזורי העסקאות בכרטיסי הקבוצה בשנת 2019.

לפרטים אודות מגמות ושינויים רגולטוריים אשר צפויים להשפיע על פעילות הקבוצה בתחום, ראה ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

2.4.4.7 גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

להערכת החברה, גורמי הצלחה הקריטיים העיקריים במגזר ההנפקה, הינם: (1) הנפקת כרטיסי חיוב מכוה רישיונות בינלאומיים; (2) שיתופי פעולה עם תאגידים 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 ייעודי.

2.4.4.8 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 מתוחכמות, 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.

2.4.4.9 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 2019.

2.4.4.10 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 2019 וכן ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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 מחזיק הכרטיס (אשר לעיתים מחזיק 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 2019 וסעיף 2.1.8 לדוח דירקטוריון לשנת 2019; (2) התפתחויות טכנולוגיות אשר יוצרות אפשרות לפיתוח של אמצעי תשלום חליפיים, בין היתר, בתחומים כגון תשלומים באמצעות טלפונים סלולריים, העלולים לגרום לירידה בכיקוש להנפקת כרטיסי חיוב ועקיפת סכמת כרטיסי החיוב; וכן (3) כניסת בנקים, גורמים קמעונאיים 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 2019 ו-31 בדצמבר 2019, 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%-42%, 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 (ז).

2.4.5.1 מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר הסליקה

ראה ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

2.4.5.2 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 המתחבר לנייד, המיועדת לבעלי עסקים ניידים בעיקר עם כמות עסקאות יומיות נמוכה, ולעסקים עונתיים או עסקים שמפעילים אירועי חוצות; מערכת חיוב מאובטחת, המאפשרת משלוח דרישת תשלום מרחוק באמצעות ממשק ניהול אינטרנטי; תשלום רשת – דף אינטרנטי מאובטח (Gateway) שמאפשר כיבוד כרטיסים באתרי אינטרנט קיימים; ו-"החנות האינטרנטית שלי" – היכולת לרכז במקום אחד, הקמת אתר מכירתי, סליקה ופתרונות נלווים כגון: שילוח, שיווק ועוד.

(ב) שירותי ערך מוסף לבתי עסק כגון:

1. ISRADATA - פלטפורמה לבתי עסק המספקת תובנות וחיפיה 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 ניקיון.

2.4.5.3 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 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 2019.

2.4.5.4 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.

2.4.5.5 התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר (במיליוני ₪)

2018 ⁽¹⁾	2019	
		התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר
320	381	סך כל הכנסות מעמלות
(3)	(3)	הוצאות ריבית, נטו
(14)	9	הכנסות (הוצאות) אחרות
303	387	סך הכל הכנסות המגזר
5	4	הוצאות בגין הפסדי אשראי
223	225	הוצאות התפעול
59	61	הוצאות מכירה ושיווק
32	33	הוצאות הנהלה וכלליות
319	323	סך הכל הוצאות המגזר
(16)	64	רווח (הפסד) המגזר לפני מסים
4	14	ההפרשה למסים על הרווח במגזר
(12)	50	הרווח הנקי (הפסד) של המגזר
105.3%	83.5%	יחס ההוצאה להכנסה במגזר
(4.8%)	30.7%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע של המגזר

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א. לדוחות הכספיים לשנת 2019.

סך כל הכנסות מעמלות הסתכמו בשנת 2019 בכ-381 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-320 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, גידול בשיעור של 19.1%. התקופה כוללת השפעה חיובית על הכנסות מגזר הסליקה כתוצאה מההפחתה של העמלה הצולבת, כאמור לעיל.

הכנסות (הוצאות) אחרות הסתכמו בשנת 2019 בסך של כ-9 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-14 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. השינוי נובע בעיקרו מהפרשי שער בגין פעילות סליקת עסקאות במט"ח.

2.4.5.6 לקוחות (בתי עסק)

לקוחות הקבוצה במגזר הסליקה הינם בתי עסק רבים ומגוונים הקשורים עמה בהסכמים, ביניהם גם משרדי ממשלה שונים.⁸¹ בשנת 2019, 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 לשנת 2019 וביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

2.4.5.7 גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

להערכת החברה, גורמי הצלחה הקריטיים 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.

2.4.5.8 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 התחשבנויות; וכן (6) יכולת ניהול סיכונים וניטור הונאות.

יחד עם זאת, חוק שטרום 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.

2.4.5.9 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 2019.

2.4.5.10 תחרות

תחום הסליקה של כרטיסי חיוב מאופיין בתחרותיות 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 שטרום.

⁸¹ לפרטים אודות הארכת הסכם סליקה עם ממשלת ישראל, שהשפעותיו הכספיות הישירות על תוצאות החברה אינן מהותיות, ראה דיווח מידי של החברה מיום 11 בפברואר 2020 (אסמכתא מספר: 2020-01-012763).

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 מתארה 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 מתארה מטעמים בלתי סבירים. יצוין, כי למועד חתימת הדוח יישום הוראות החוק בנושא סולק מתארה 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.ג.24. לדוחות הכספיים לשנת 2019 וסעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

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 היחודיים 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 2019 וסעיף 2.1.8 לדוח דירקטוריון לשנת 2019; (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 2019; (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 2019 וביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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.

2.4.6.1 מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר המימון בישראל

בשנים האחרונות 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 לחיילים, 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 2019 וכן ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

לפרטים אודות חוק נתוני אשראי והשפעותיו על פעילות הקבוצה, ראה סעיף 2.1.8 (1).

2.4.6.2 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 נבחרים מעת לעת, בין היתר בשם לב להוראות רגולטוריות בקשר עם סוג הלוואות זה. למועד חתימת הדוח, סוג המוצר כאמור אינו במיקוד פעילותה של הקבוצה במגזר האשראי.

לפרטים אודות טיוטת הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "ניהול אשראי צרכני" ראה ביאור 1.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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.

2.4.6.3 פילות 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 פילות הכנסות והוצאות ריבית, ראה ביאור 5 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

2.4.6.4 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 ושאנם מחזיקי כרטיס. הקבוצה פועלת במספר מישורים: 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.

2.4.6.5 התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר (במיליוני ₪)

2018 ⁽¹⁾	2019	
		התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר
1	1	סך כל ההכנסות מעמלות
320	387	הכנסות ריבית, נטו
7	7	הכנסות אחרות
328	395	סך הכל הכנסות המגזר
99	104	הוצאות בגין הפסדי אשראי
40	53	הוצאות התפעול
30	45	הוצאות מכירה ושיווק
14	17	הוצאות הנהלה וכלליות
183	219	סך הכל הוצאות המגזר
145	176	רווח המגזר לפני מסים
46	59	ההפרשה למסים על הרווח במגזר
99	117	הרווח הנקי של המגזר
55.8%	55.4%	יחס ההוצאה להכנסה במגזר, לפני תשלומים לבנקים
10.0%	14.2%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע של המגזר

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א. לדוחות הכספיים לשנת 2019).

הכנסות ריבית, נטו הסתכמו בשנת 2019 בכ-387 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-320 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, גידול בשיעור של כ-20.9%. הגידול נובע בעיקר מגידול ביתרות האשראי נושא ריבית לאנשים פרטיים.

הוצאות בגין הפסדי אשראי הסתכמו בשנת 2019 בכ-104 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-99 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, גידול בשיעור של כ-5.1%. הגידול נובע בעיקר מהרחבת פעילות האשראי לאנשים פרטיים של הקבוצה וכן מהפרשות פרטניות באשראי המסחרי, בעיקר בגין אשראים שניתנו בחברת הבת, גלובל פקטורינג לפרטים נוספים ראה סעיף 2.5.5 להלן.

הוצאות תפעול הסתכמו בשנת 2019 בכ-53 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-40 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, גידול בשיעור של כ-32.5% הנובע בעיקר משינוי בהפרשות בגין תביעות תלויות ואחרות.

הוצאות מכירה ושיווק הסתכמו בשנת 2019 בכ-45 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-30 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, גידול בשיעור של כ-50.0%. עיקר הגידול נובע מגידול בעלות מוקד מכירת אשראי וכן מעלייה בהוצאות פרסום.

2.4.6.6 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: המפקח 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.⁸²

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 אשר צפויים להשפיע על פעילות הקבוצה בתחום, ראה ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

2.4.6.7 גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

להערכת החברה, גורמי הצלחה 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 וכיוצא"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.

2.4.6.8 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 המפקח על הבנקים בנושא יחס הון לרכיבי סיכון; (4) מערך מכירות ושיתופי פעולה נרחב.

2.4.6.9 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 2019.

⁸² למועד חתימת הדוח החברה עומדת במגבלות כאמור. ראה בהקשר זה גם סעיף 3.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

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 2019 וכן ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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 לצורכיהם; (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 ו-(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 וגיישה למקורות מימון; ו-(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 2019 וסעיף 2.1.8 לדוח דירקטוריון לשנת 2019; (2) מקורות הון יקרים יחסית לבנקים בהיעדר גיוס פיקדונות; (3) מידע חסר על הלווים לעומת הבנקים; ו-(4) בניגוד למלווים חוץ בנקאיים- הצורך לעמוד בדרישות רגולציה של המפקח על הבנקים.

2.4.7 מגזר אחר

פעילויותיה האחרות של הקבוצה, אשר אינן משתייכות למגזרי ההנפקה, הסליקה ו/או המימון, ואשר כל אחת מהן אינה מגיעה עד כדי מגזר בר-דיווח, כוללות, בין היתר, את: פעילותה של 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 2019.

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 המונפק⁸³), אשר למועד הדוח כל אחת מהן אינה מהותית לחברה. ראה גם ביאור 15 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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.

2.5.1 פרימיום אקספרס –

לפרטים אודות פעילותה ראה תחת סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019. תרומת הרווח הנקי של פרימיום אקספרס לתוצאות פעילות החברה לשנת 2019 הסתכמה ב-47 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-54 מיליון ש"ח בשנה הקודמת.

⁸³ 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.

יתרת ההשקעה בפרימיום אקספרס ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-524 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-470 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. לפרטים נוספים לגבי רכישה של חברת פרימיום אקספרס ראה גם ביאור 3.3 בדוחות כספיים לשנת 2019 להלן.

בחודש פברואר 2019, ניתן לחברה היתר מאת המפקח 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 לדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2019.

2.5.2 יורופיי –

הוקמה והתאגדה בישראל בשנת 1972. למועד חתימת הדוח יורופיי מנפיקה במשותף עם ישראלכרט כרטיסי MC המונפקים לשימוש בחו"ל. בתחום הסליקה סולקת 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.

תרומת הרווח הנקי של יורופיי לתוצאות פעילות החברה לשנת 2019 הסתכמה בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח בדומה לשנה הקודמת.

יתרת ההשקעה ביורופיי ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-6 מיליון ש"ח, בדומה ליתרת ההשקעה ליום 31 בדצמבר 2018.

2.5.3 ישראלכרט מימון –

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

תרומת הרווח הנקי של ישראלכרט מימון לתוצאות פעילות החברה בשנת 2019 הסתכמה ב-101 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-77 מיליון ש"ח בשנה הקודמת.

יתרת ההשקעה בישראלכרט מימון ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-466 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-365 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018.

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.

תרומת הרווח הנקי של צמרת מימונים לתוצאות פעילות החברה הסתכמה בשנת 2019 ב-14 מיליון ש"ח בהשוואה ל-8 מיליון ש"ח בשנה הקודמת.

יתרת ההשקעה בצמרת מימונים ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-148 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-133 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018.

2.5.5 גלובל פקטורינג –

הוקמה בשנת 2005. גלובל פקטורינג עוסקת במתן אשראי מסחרי.

תרומת הרווח הנקי של גלובל פקטורינג לתוצאות פעילות החברה בשנת 2019 הסתכמה ב-7 מיליון ש"ח בהשוואה ל-8 מיליון ש"ח בשנה הקודמת.

יתרת ההשקעה בגלובל פקטורינג ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-47 מיליון ש"ח בהשוואה ל-39 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018.

מתווה פעילותה של גלובל פקטורינג כולל כיסוי ביטוחי על עיקר האשראים שהועמדו על-ידיה. למועד חתימת הדוח, גלובל פקטורינג חתמה על פוליסת ביטוח אשראי חדשה אשר תנאיה פחות טובים משמעותית לעומת הפוליסה שהיתה קיימת עד חודש נובמבר 2019, וזאת, בין היתר, בעקבות כשלי לקוחות. גלובל פקטורינג פועלת לביצוע ההתאמות הנדרשות במתווה והיקפי פעילותה, כמו גם פועלת לניטור שוטף אודות אשראי בעייתי וביצוע הפחתה הדרגתית במסגרות האשראי המועמד ללקוחות רלוונטיים. ליום 31 בדצמבר 2019, סווגו יתרות של מספר לקוחות לחובות בעייתיים בארגון מחדש - ראה ביאור 13.ג.ג. לדוחות הכספיים לשנת 2019. החברה צופה קיטון בטווח הקצר ביתרות האשראי המסחרי של גלובל פקטורינג. לפרטים נוספים אודות הפרשות פרטניות באשראי המסחרי בגין חברת גלובל פקטורינג, ראה ניתוח הוצאות בגין הפסדי אשראי בסעיפים 2.2 ו-2.4.6 לעיל.

2.5.6 ישראלכרט נכסים –

הוקמה בשנת 1994. ישראלכרט נכסים הינה הבעלים במשותף עם צד שלישי בלתי 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 6.5.1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019). 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.

תרומת הרווח הנקי של ישראלכרט נכסים לתוצאות פעילות החברה בשנת 2019 הסתכמה ב-6 מיליון ש"ח, בדומה לשנה הקודמת.

יתרת ההשקעה בישראלכרט נכסים ליום 31 בדצמבר 2019 עמדה על כ-68 מיליון ש"ח בהשוואה ל-74 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018.

בחודשים דצמבר 2019 ויוני 2018 חילקה ישראלכרט נכסים דיבידנד לבעלי מניותיה בסכום כולל של כ-11 מיליון ש"ח וכ-10 מיליון ש"ח בהתאמה.

לפרטים אודות תרשים אחזקות החברה למועד הדוח, ראה סעיף 7.1 בדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

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 2019 ולעדכונים אודות גורמי הסיכון בשנת 2019, ראה דוח על הסיכונים לשנת 2019 המצורף לדוח.

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

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

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

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

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

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 ואיסור הלבנת הון: סיכון הציות הוא הסיכון הכרוך באי ציות של קבוצת ישראלכרט בכל מקום רלוונטי לפעילות הקבוצה להוראות החוק והרגולציה, אמות מידה רגולטוריות וקוד אתי רלוונטי, לרבות סיכון התנהגות החברה אל מול לקוחותיה (Conduct risk).

(ב) תיאבון לסיכון

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

המפקח 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 המפקח 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 הליכה 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, מבטיחה 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 ההנהלה האחראי לסיכון.
- תפיסת ניהול הסיכונים תומכת בייעול תהליכי קבלת החלטות, ומאפשרת לקבל החלטות מושכלות יותר על-ידי ראיית תמונה עסקית רחבה יותר.
- תפיסת ניהול הסיכונים מעודדת שקיפות בכל הנוגע לסמכות, לאחריות לנטילת סיכונים ולניהולם בתקשורת פנים ארגונית אפקטיבית, ובזרימת מידע נאות לכל הגורמים המעורבים בטיפול בסיכונים.
- תהליך ניהול הסיכונים הוא דינאמי וצפוי להתפתח לאורך זמן בהתאם לצרכים המשתנים של החברה, הוראות רגולציה, פרקטיקה מקובלת בארץ ובעולם ותנאי הסביבה הכלכלית. על-כן, הוא יעבור בחינה, תיקוף וריענון תקופתיים על מנת לתמוך בהשגת תפיסת ניהול הסיכונים של חברות הקבוצה.

שימוש במבחני תרחישי קיצון

- מבחני הקיצון הינם כלי חשוב לניהול סיכונים. מבחני קיצון משמשים מוסדות פיננסיים ככלי משלים לזיהוי, מדידה וניטור של סיכונים בתרחישים החורגים ממהלך העסקים הרגיל ושאינם מקבלים מענה פעמים רבות באמצעות הכלים והמודלים המשמשים לניהול הסיכונים באופן שוטף. המפקח 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 2019.

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

יחידת בקרת האשראי העצמאית בחברה כפופה למנהל הסיכונים הראשי, בהתאם לדרישה בהוראת נב"ת מספר 311. החברה משקיעה באורח שוטף משאבים בהכשרת עובדיה העוסקים בקבלת החלטות, בהערכת סיכונים באשראי ובשיפור של כלי בקרה ומערכות מידע ממוחשבות העומדים לרשותם.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

עיקרי פעילות החברה בנושאי ניהול סיכונים האשראי

החברה פועלת על-פי מסמך מדיניות אשראי שאושר בהנהלה ובדירקטוריון.

החברה קובעת מגבלות למתן אשראי על-פי דירוג סיכון, תוך פילוח על-פי מוצרי אשראי (בהתאם לרמת הסיכון שלהם) בכדי למנוע פגיעה באיכות תיק האשראי של החברה ובכך להפחית את סיכון האשראי הנובע מאיכות הלווים.

החברה מבצעת בקרה פנימית אחר ניהול סיכונים האשראי 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 הנוהל.

פיזור על פני מגוון מוצרי אשראי - תיק האשראי של החברה מורכב ממגוון מוצרי אשראי בסיכון שונה. מוצרי האשראי הם: קרדיט בכרטיסי אשראי, הלוואות בכרטיסי אשראי, הלוואות לרכישת רכבים, הלוואות לפרטיים, הלוואות לבתי עסק, הקדמות תשלום לבתי עסק, הבטחת שקים ופקטוריונג רכש.

קביעת דירוג סיכון ללקוח על-פי מודלים סטטיסטיים

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

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

המודלים 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 להחלטה 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.

סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים

החברה מיישמת את הוראות המפקח על הבנקים בנושא "מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי". ביום 10 בפברואר 2014 פרסם המפקח 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 9 - ניתוח איכות אשראי, סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים

	ליים 31 בדצמבר 2018	ליים 31 בדצמבר 2018	ליים 31 בדצמבר 2018	ליים 31 בדצמבר 2019	ליים 31 בדצמבר 2019	ליים 31 בדצמבר 2019	ליים 31 בדצמבר 2019
	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי
סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי ⁽¹⁾							
סיכון אשראי מאזני	6,711	-	2,101	4,610	7,347	-	1,588
סיכון אשראי חוץ מאזני	12,746	-	1,338	11,408	13,137	-	1,076
סך סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי⁽¹⁾	19,457	-	3,439	16,018	20,484	-	2,664
סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי							
לא בעייתי	377	-	-	377	551	-	-
סה"כ בעייתי ⁽²⁾	333	-	50	283	483	-	114
מזה: השגחה מיוחדת	234	-	18	216	297	-	21
מזה: נחות	41	-	5	36	52	-	5
מזה: פגום	58	-	27	31	134	-	88
סך סיכון אשראי מאזני בדירוג ביצוע אשראי	710	-	50	660	1,034	-	114
סיכון אשראי חוץ מאזני	131	-	-	131	138	-	-
סך סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי	841	-	50	791	1,172	-	1,058
מזה: חובות שאינם פגומים, בפיגור של 90 ימים או יותר,	-	-	-	-	-	-	-
סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר							
לא בעייתי	14,144	14,144	-	-	15,756	15,756	-
סה"כ בעייתי ⁽²⁾	7	7	-	-	5	5	-
מזה: השגחה מיוחדת	-	-	-	-	-	-	-
מזה: נחות	-	*	-	-	-	-	-
מזה: פגום	7	7	-	-	5	5	-
סך סיכון אשראי מאזני	14,151	14,151	-	-	15,761	15,761	-
סיכון אשראי חוץ מאזני	26,968	26,968	-	-	27,796	27,796	-
סך סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר	41,119	41,119	-	-	43,557	43,557	-
סך הכל סיכון אשראי⁽³⁾	61,417	41,119	3,489	16,809	65,213	43,557	2,778
מידע נוסף על סך נכסים שאינם מבצעים:							
חובות פגומים	65	7	27	31	139	5	88
נכסים שהתקבלו בגין אשראים שסולקו	-	-	-	-	-	-	-
סך הכל נכסים שאינם מבצעים	65	7	27	31	139	5	88

(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 הפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לווים.

טבלה 10 - תנועה ביתרות חובות (1) פגומים שנבחנו פרטנית (במיליוני ₪)

2018	2019	
15	31	יתרת חובות פגומים לתחילת שנה
23	72	יתרות שסווגו כפגומים במהלך השנה
-	-	חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום
(6)	(5)	מחיקות השבונאיות
(1)	(9)	גביית חובות שסווגו פגומים בשנה ⁽²⁾
31	89	יתרת חובות פגומים לסוף שנה

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
 (2) גביית מבתי עסק נעשית ברובה באמצעות קיזוז שוברים חדשים שנקלטו במערכת.

טבלה 11 - מדדי סיכון ואשראי⁸⁴

2018 מסחרי באחוזים (%)	2018 אנשים פרטיים באחוזים (%)	2019 מסחרי באחוזים (%)	2019 אנשים פרטיים באחוזים (%)	
1.26	0.59	5.17	0.69	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
1.43	1.68	⁽²⁾ 4.10	1.95	ג שיעור סיכון אשראי בעייתי מסיכון אשראי כולל
⁽¹⁾ 1.62	2.45	⁽³⁾⁽¹⁾ 0.87	2.55	ד שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
⁽¹⁾ 1.01	1.77	⁽¹⁾ 0.41	1.59	ה שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
2.28	3.32	⁽³⁾⁽²⁾ 3.29	3.40	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
36.73	49.14	14.29	41.41	ט שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

- (*) גבוה מ-100%.
 (1) החל מהרבעון השני של שנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסו ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה הקבוצה, מסווגת הקבוצה את יתרת החייבים בגין פעילות הפקטורינג, לרבות פקטורינג רכש, מסעיף נכסים אחרים לסעיף חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחריים. כתוצאה מכך, חל קיטון בשיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי – מסחרי וכן בשיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחרי.
 (2) לפרטים אודות הגידול ביתרות החובות הפגומים, ראה סעיף 2.5.5 וסעיף זה לעיל ולהלן.
 (3) ראה גם ביאור 13.א. לדוחות הכספיים לשנת 2019 לעניין הקדמות בסילוק מוקדם.

להלן התפלגות מחיקות והוצאות להפסדי אשראי

שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי 2018 (באחוזים (%))	שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי 2019 (באחוזים (%))	שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי 2018 (באחוזים (%))	שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי 2019 (באחוזים (%))	
1.77	1.59	2.45	2.55	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
				קניות:
1.28	1.59	1.81	2.34	אנשים פרטיים
0.86	(0.26)	1.15	0.51	מסחרי
				אשראי:
2.19	1.59	2.99	2.70	אנשים פרטיים
1.04	0.57	1.74	0.95	מסחרי

להערכת החברה, עקב הגידול המואץ ביתרות האשראי לאנשים פרטיים במחצית השנייה של השנה, ייתכן 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.

איכות האשראי

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

סיכון אשראי לאנשים פרטיים

נכון ליום 31 בדצמבר 2019 סיכון האשראי בגין אנשים פרטיים עמד על סך של 6,679 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-5,270 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, גידול בשיעור של כ-26.7%.

ניתן לחלק את מוצרי האשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה למספר קבוצות עיקריות להן מאפייני סיכון נבדלים כדלקמן:

(1) "קניות" - תשלומים בכרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית - רמת הסיכון הנמוכה ביותר, מח"מ קצר מאוד, ושיעורי גבייה גבוהים יחסית. נכון ליום 31 בדצמבר של השנים 2019 ו-2018 יתרת הקניות עומדת על כ-2,682 מיליון ש"ח וכ-2,313 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 2019 ו-2018, 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.

להלן פירוט אשראי נושא ריבית (שאינו אשראי "מתגלגל")

יתרה ליום 31 בדצמבר 2018 במיליוני ש"ח	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019 במיליוני ש"ח	
582	933	"אשראי בתוך הכרטיס"
1,968	2,543	"אשראי מחוץ לכרטיס"
2,550	3,476	סה"כ

(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 2019 ו-2018, אשראי זה עמד על כ-521 מיליון ש"ח וכ-407 מיליון ש"ח, בהתאמה.

להלן פילוח האשראי נושא הריבית לאנשים פרטיים (קבוצות (2) ו-(3) לעיל) לפי מדרגות גודל חבות לווה:

יתרה ליום 31 בדצמבר 2018 במיליוני ש"ח	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019 במיליוני ש"ח	מדרגת גודל חבות הלווה (בש"ח)
270	295	1-10,000
984	1,065	10,001-30,000
930	990	30,001-50,000
773	1,648	+50,000
2,957	3,997	סה"כ

לנתונים נוספים לגבי איכות האשראי לאנשים פרטיים ופיגורים, ראה ביאור 1.ג.13 לדוחות הכספיים לשנת 2019. ככלל, אשראי לאנשים פרטיים אינו מבוסס על בטחונות (למעט אשראי לרכישת רכבים, כמפורט בסעיף 2.4.6.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019). האשראי המועמד לאנשים פרטיים מותאם, ככלל, לדירוג הסיכון של הלקוח. ניהול סיכון האשראי לאנשים פרטיים כולל תהליכי חיתום וכן ניטור ומעקב שוטף אחרי סיכון הלקוחות.

בשנים האחרונות מציגה החברה מגמת צמיחה עקבית בתחום האשראי לאנשים פרטיים. החברה רואה בתחום זה את אחד ממנועי הצמיחה המרכזיים שלה בשנים הקרובות, וזאת תוך ניהול סיכונים מושכל.

הרחבת פעילות העמדת אשראי לאנשים פרטיים מבוצעת באמצעות פעילות מגיבה ויזומה מבוססת צרכי לקוח המציעה ללקוחות את מגוון מוצרי האשראי הקיימים בחברה – לפרטים אודות מוצרי האשראי הפרטי ראה סעיף 2.4.6.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019. הרחבת פעילות האשראי הפרטי כאמור מבוצעת בין היתר באמצעות הרחבת מגוון מוצרים, הגדלת סכומי האשראי בהתאם לסיכון ופנייה לשכבות אוכלוסייה שונות.

יצוין, כי סיכון האשראי מושפע בין היתר מסוגי האוכלוסיות השונות להן מועמד האשראי, מהיקף האשראי המועמד ומשכו.

חיתום אשראי לאנשים פרטיים

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

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

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

בחודש אפריל 2019 נכנס לתוקפו חוק נתוני אשראי, שעל בסיסו הוקם מאגר נתוני אשראי. לפרטים ראה סעיף 2.1.8(ו) לדוח דירקטוריון זה.

חיתום אוטומטי

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

וכן את תיאבון הסיכון של החברה. דירוג הסיכון של הלקוח מתעדכן ומנוטר באופן שוטף לאורך תקופת האשראי שניתנה ללקוח.

חיתום ידני

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

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

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

פעילות ניהול הסיכון

- ניהול חשיפות האשראי ללקוחות פרטיים מתבצע לפי חשיפה מקסימלית ללקוח הנקבעת בהתאם לפרמטרים שונים כגון: דירוג סיכון, מוצרי אשראי, ותק הלקוח, היסטוריית פירעונות ועוד.
- הלוואה לכל מטרה ללקוחות פרטיים מוגבלת לסכום מקסימלי של 100 אלפי ש"ח ולתקופה של עד 60 חודשים, כאשר מח"מ התיק עומד על כ-24 חודשים. סכום ההלוואה בפועל נקבע לפי דירוג הסיכון של הלקוח וקריטריונים נוספים.
- מדיניות תמחור האשראי לאנשים פרטיים מותאמת לדירוג הסיכון של הלקוחות, בכפוף להוראות כל דין ובכלל זה חוק אשראי הוגן.⁸⁵
- מגבלות האשראי בחברה מגבילות את החשיפה ללקוחות פרטיים ברמת סיכון גבוהה, מתוך סך תיק האשראי לאנשים פרטיים.
- מדרג סמכויות האשראי בחברה מגביל את יכולת אישור חשיפות אשראי לאנשים פרטיים בהתאם להיררכית סמכויות פנימית.
- שיעור המימון לאשראי לרכב, נקבע עבור כל לקוח בהתאם לבחינה פרטנית של הלקוח. ניתן להעמיד אשראי למימון רכב עד ל-100% מימון ולתקופה של עד 72 חודשים.

פעילות הגבייה

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

פעילות הבקרה

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

⁸⁵ לפרטים אודות חוק אשראי הוגן ראה ביאור 11.2.ג.24.

פעילות מעגל הבקרה הראשון:

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

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

במסגרת מעגל הבקרה השני מבוצעות סקירות אשראי כדלקמן:

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

מדיניות האשראי של החברה מאושרת אחת לשנה על-ידי הנהלת ודירקטוריון החברה. המדיניות כוללת, כאמור, גם פרק המתיחס לאשראי לאנשים פרטיים. החברה מגדירה יעדי איכות אשראי בתחום האשראי לאנשים פרטיים אשר מנוטרים במסגרת תכנית העבודה השנתית של החברה. מעגל הבקרה הראשון מכין דיווח המציג את תמהיל תיק האשראי של החברה. התמהיל מציג, בין היתר, את פילוח התיק לפי מוצרי אשראי, ענפים, דירוגי סיכון, פריסה גיאוגרפית, עמידה במגבלות רגולטוריות ופנימיות, ניתוח ריבית מול סיכון, ועוד. המידע מוצג ברמה רבעונית להנהלת החברה ולדירקטוריון החברה. מעגל הבקרה השני בראשותו של מנהל הסיכונים הראשי מדווח דיווח בלתי תלוי הכולל מסמך המתאר את סיכוני האשראי של החברה. המידע מדווח להנהלת החברה בתדירות חודשית ואחת לרבעון לדירקטוריון החברה.

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

אשראי מסחרי

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 הגם 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.

סיכון אשראי בגין חשיפות לקבוצת לווים

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

בהתאם להוראת נב"ת 313, נכון לימים 31 בדצמבר 2019 ו-2018 וכן בסמוך למועד חתימת הדוח לא קיימת קבוצת לווים שיתרת חבותם עולה על 15% מהון החברה (כהגדרתו בנב"ת 313).

בחודשים יולי - אוגוסט 2018 פרסם המפקח על הבנקים עדכון לנב"ת 313 לצורך הקלה במגבלות שיחולו על חברות כרטיסי האשראי המופרדות בקבלת מימון (מכוח מגבלות לווה בודד או קבוצת לווים) – לפרטים ראה ביאור ג.24.15.2 לדוחות הכספיים לשנת 2019. במסגרת זו, לבנקים המחזיקים בחברות כרטיסי האשראי המופרדות הוקנתה תקופת יישום, במהלכה יידרשו להקטין את חשיפות האשראי לחברות כרטיסי האשראי המופרדות שבבעלותם באופן מדורג, תוך שלוש (3) שנים ממועד ההפרדה של חברת כרטיסי האשראי מהתאגיד הבנקאי. בהתאם, במהלך השנים 2018 ו-2019 ועד למועד חתימת הדוח, נערכה החברה ליצירת תשתית שתאפשר צמצום ו/או החלפה של מסגרות וקווי אשראי מבנק הפועלים, ראה סעיף 1.6.5 לדוח דירקטוריון זה.

בהמשך לאמור ולצורך היערכותה לשינויים כאמור, הודיעה החברה לגורמים רלוונטיים, ביניהם שותפים עסקיים, על ביטולם העתידי (בתוקף החל מיום 1 ביולי 2020) של אישורי המחאת זכות על דרך המכר שניתנו על די החברה לאותם גורמים. למועד חתימת הדוח, בין החברה לחלק מאותם גורמים, כאמור, מתנהלים דיונים בנוגע להודעת החברה ואופן ישומה.

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

חשיפת אשראי למוסדות פיננסיים זרים ולמדינות זרות

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

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

3.3 סיכון שוק ונזילות

המבנה והארגון של פונקציית ניהול סיכון השוק והנזילות

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

מנהל סיכונים שוק ונזילות (סמנכ"ל בכיר, CFO) ומנהל סיכונים ראשי (CRO).

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

- אחריות על החשיפות הפיננסיות בחברה בכפוף למגבלות שאושרו על-ידי הדירקטוריון.
- נהלי מעקב ובקרה בנושאים הקשורים לניהול חשיפות.
- דיווח רבעוני לדירקטוריון על סיכונים השוק והנזילות.
- דיווח חודשי לדירקטוריון על סיכונים השוק והנזילות השוטפים.
- ניהול סיכונים המט"ח, כולל קבלת החלטות על גידור חשיפות מט"ח ארוכות טווח.
- ניהול נכסים והתחייבויות (ננ"ה).
- מדידה ובקרה שוטפת של מדדי סיכון שוק ונזילות של החברה.

- עריכת דו"חות סיכוני הריבית.
- ניתוח תוצאות ועריכת ממצאים לדיון בהנהלה ובדירקטוריון.

מנהל סיכונים ראשי

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

סיכון שוק

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

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

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

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

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

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

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

להלן פירוט הסיכונים השונים:

(א) סיכון בסיס

החשיפה להפסד כתוצאה מהשפעתם של שינויים בסיסי המחירים בשווקים השונים על ההפרש שבין שווי הנכסים לבין שווי ההתחייבויות בכל מגזר לרבות השפעה על פריטים חוזי מאזניים שעלולה להתרחש כתוצאה מהשפעת השינויים בשערי החליפין של המטבעות השונים ושיעורי מדד המחירים לצרכן. החברה מיישמת מדיניות כוללת לניהול סיכוני שוק במטבע ישראלי ובמט"ח.

(ב) סיכון ריבית

החשיפה להפסד כתוצאה משינוי שיעורי הריבית בשווקים השונים. הסיכון נובע מהחשיפה לשינויים עתידיים בשיעורי הריבית והשפעתם האפשרית על ערכם של הנכסים וההתחייבויות של הקבוצה על-פי גישת השווי הכלכלי, והשפעתם על הרווחים על-פי גישת הרווחים. החשיפה נובעת בין היתר מהפער בין מועדי הפירעון ומועדי חישוב הריבית של הנכסים וההתחייבויות בכל אחד ממגזרי ההצמדה. לצורך ניהול סיכון הריבית נבחנים הפערים בין הנכסים וההתחייבויות בתקופות עתידיות ומתבצעת, בתדירות חודשית, השוואה של מח"מ הנכסים, ההתחייבויות וההון. החשיפה העיקרית לריבית הינה במגזר השקלי מכיוון שבמגזר זה ישנם נכסים והתחייבויות בריבית קבועה ומשתנה.

(ג) חשיפה לשווי ניירות ערך

מדיניות החברה קובעת אפשרות מוגבלת לביצוע פעולות בניירות ערך.

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, מהזיקי כרטיס ("חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי"), לעומת התחייבויות לבתי עסק ("זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי"). עם זאת קיימת חשיפה לשינויים בשיעורי הריבית הנובעת מהעמדת גיוס אשראי בריבית קבועה לטווחי זמן בינוניים אשר יוצרת פער מח"מ.

החברה משתמשת במכשירי גידור (Interest Rate Swap) IRS 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 התחשבנות 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 2019 המצורף לדוח.

טבלה 12 - שווי הוגן מותאם⁽²⁾ של מכשירים פיננסיים של החברה ותכרות מאוחדות שלה (במיליוני ₪)

2019

סך הכל	מטבע חוץ ^(*) אחר	מטבע חוץ ^(*) דולר	מטבע ישראלי צמוד מדד	מטבע ישראלי לא 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
1,739	40	32	30	1,637	שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים
(58)	-	-	-	(58)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
1,681	40	32	30	1,579	שווי הוגן מותאם (2)

2018⁽¹⁾

סך הכל	מטבע חוץ ^(*) אחר	מטבע חוץ ^(*) דולר	מטבע ישראלי צמוד מדד	מטבע ישראלי לא צמוד	
21,352	66	241	93	20,952	נכסים פיננסיים
35	-	-	-	35	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
18,386	56	217	68	18,045	התחייבויות פיננסיות
35	-	-	-	35	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
2,966	10	24	25	2,907	שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים
(32)	-	-	-	(32)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
2,934	10	24	25	2,875	שווי הוגן מותאם (2)

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א. לדוחות הכספיים לשנת 2019).
- (2) 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 הוגן של המכשירים הפיננסיים, ראה ביאור 28.א' לדוחות הכספיים לשנת 2019.

טבלה 13 - השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו מותאם⁽²⁾ של החברה ותכרות מאוחדות שלה

2019

שינוי בשווי הוגן מותאם (2) באחוזים (%)	שינוי בשווי הוגן מותאם (2) במיליוני ₪	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית ^(*) סך הכל במיליוני ₪	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית ^(*) מטבע חוץ ^(**) אחר במיליוני ₪	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית ^(*) מטבע ישראלי צמוד מדד במיליוני ₪	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית ^(*) מטבע ישראלי לא צמוד במיליוני ₪	שינויים מקבילים
						שינויים מקבילים
2.7	45	1,726	40	32	30	1,624
(3.1)	(52)	1,629	40	32	30	1,527
						שינויים לא מקבילים
0.2	4	1,685	40	32	30	1,583
0.4	7	1,688	40	32	30	1,586
1.5	26	1,707	40	32	30	1,605
(1.6)	(27)	1,654	40	32	30	1,552

(1) 2018

שינוי בשווי הוגן מותאם (2) באחוזים (%)	שינוי בשווי הוגן מותאם (2) במיליוני ₪	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית ^(*) סך הכל במיליוני ₪	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית ^(*) מטבע חוץ ^(**) אחר במיליוני ₪	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית ^(*) מטבע ישראלי צמוד מדד במיליוני ₪	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית ^(*) מטבע ישראלי לא צמוד במיליוני ₪	שינויים מקבילים
						שינויים מקבילים
0.1	2	2,936	10	24	25	2,877
(0.2)	(6)	2,928	10	24	25	2,869
						שינויים לא מקבילים
0.2	7	2,941	10	24	25	2,882
(0.2)	(6)	2,928	10	24	25	2,869
(0.1)	(3)	2,931	10	24	25	2,872
0.1	3	2,937	10	24	25	2,878

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א. לדוחות הכספיים לשנת 2019).
- (2) שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים, למעט פריטים לא כספיים, ולאחר השפעת התחייבות לזכויות עובדים.
- (3) התללה – ירידה בריבית בטווח הקצר ועלייה בריבית בטווח הארוך.
- (4) 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 14 - השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על הכנסות ריבית נטו ועל הכנסות מימון שאינן מריבית⁽²⁾ (במיליוני ₪)

סך הכל* ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	הכנסות מימון שאינן מריבית ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	הכנסות ריבית ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	סך הכל* ליום 31 בדצמבר 2019	הכנסות מימון שאינן מריבית ליום 31 בדצמבר 2019	הכנסות ריבית ליום 31 בדצמבר 2019	שינויים מקבילים
47	*	47	55	*	55	עלייה במקביל של 1%
(21)	*	(21)	(36)	*	(36)	ירידה במקביל של 1% (3)

* לאחר השפעות מקוזות.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א. לדוחות הכספיים לשנת 2019).

(2) 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.

(3) בתרחיש ירידה קיימת מגבלת עקום ריבית שלילי במגזר הלא צמוד.

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

סיכון נזילות

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

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

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

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

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

יחס כיסוי הנזילות

ביום 28 בספטמבר 2014 פרסם המפקח 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 המפקח על הבנקים עדכון לנב"ת 221 לפיו החל מיום זה, חברות כרטיסי האשראי יקבלו פטור מיישום הוראה זו לאחר עמידה בשני (2) תנאים:

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

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

לחברה מודל פנימי לניהול הנזילות, המביא בחשבון את צרכי הנזילות שלה. החברה מנהלת מעקב שוטף אחר תמהיל מקורות המימון וקבעה מגבלות שנועדו להבטיח פיזור נאות של מקורות המימון. החברה מיישמת מדיניות ניהול סיכון הנזילות בהתאם להוראת נב"ת 342 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 (בנק הפועלים ובנקים אחרים), אגרות חוב ציבוריות וכן באמצעות אשראי מגופים מוסדיים ותזרים מפעילות שוטפת.

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

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

3.5 סיכון תפעולי

תחומי פעילות הקבוצה מאופיינים במורכבות תפעולית גבוהה מאד, אשר נובעת, בין היתר, מהמספר הגדול של לקוחות ובתי עסק עימם קשורות חברות הקבוצה בהסכמי 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, סוגי הטבות למחזיקי כרטיס ותנאיהן ועוד); משינויים מעת לעת בתנאי ההתקשרות של החברה עם לקוחותיה, בתי עסק ושותפים עסקיים נוספים עימם היא קשורה (לרבות כתוצאה מתנאי הסביבה התחרותית אשר מכתיבים 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 ההתחשבות 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 ההתחשבות 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 לביטולו או הפרתו של הסכם מהותי לקבוצה מצד הגורם עימו קשורה הקבוצה, וכן את הסיכון לביטולו 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 2019).

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:

- זוהו 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 לדרוג הסיכון.
- הבטחת זיהוי אפקטיבי של הסיכונים התפעוליים בכל התהליכים העיקריים בחברה.
- יצירת תרבות עבודה המעודדת תרבות ארגונית של ניהול סיכונים.
- דיווח אירועי הפסד באופן שוטף על-פי הכללים שהוגדרו במדיניות.
- עמידה בדרישות החוק והרגולציה בהקשר לסיכונים התפעוליים.
- ניהול והקצאת הון אופטימאליים בגין הסיכונים התפעוליים.
- קביעת תכנית המשכיות עסקית והיערכות לשעת חרום.

בחודש פברואר 2019 הודיעה המפקחת על הבנקים לחברה, כי היא מטילה עליה עיצום כספי מופחת בסך 675 אלפי ש"ח בנושא שיווק אשראי – חובת אזהרה בפרסומת. לפי החלטת המפקחת על הבנקים, הטלת העיצום הכספי היא בשל הפרה של סעיף 5(ג) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), מאחר שבמסגרת הקמפיין הרחב בו נקטה החברה, בפרסומת שהוצגה באתר האינטרנט השיווקי של החברה בגרסת המכשיר הנייד, לא פורסמה אזהרה כנדרש בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), אלא באמצעות קישור ל-"דף נחיתה" המפנה לאזהרה. בהחלטת המפקחת נאמר עוד, כי אמנם מדובר בהפרה נקודתית של החוק מתוך מגוון פרסומות רחב, אולם לאור היקף הפרסום, המסרים של צרכנות בלתי אחראית, החשיבות שרואה המפקחת בשיווק הוגן של אשראי לאנשים פרטיים והסיכונים שגלומים למשקי הבית בנטילת אשראי עודף, נסיבות ההפרה אינן מצדיקות הפחתה מסכום העיצום שהוטל. עם זאת ציינה המפקחת, כי הואיל ועל החברה לא הוטל עיצום כספי בחמש השנים האחרונות ובשל החשיבות שהמפקחת מייחסת לעובדה זו, המצביעה ככלל על ציות החברה לחוק, הופחת סכום העיצום הכספי בשיעור של 10% לסכום המצוין לעיל.

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 ותדמייתי חמור ואף לאיים על יכולת שרירותה העסקית. על כן, הבטחת הפעילות בסביבה זו מחייבת את החברה להיערך להשלכות אירועי חירום. ההיערכות להמשכיות עסקית תתייחס לחיי אדם כאל ערך עליון.

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

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.

למועד חתימת הדוח, החברה מצויה בשלבי בירור שונים של דיווח ובדיקה מול הרשות להגנת הפרטיות בקשר לאירועים נקודתיים שאירעו במהלך תקופת הדיווח. החברה בוחנת באופן שוטף את עמידתה בהוראות הדין כאמור, ויחד עם זאת במסגרת פעילותה השוטפת עשויה החברה להיות חשופה לסיכונים תפעוליים אשר יובילו בין היתר לטענות בדבר הפרות כאמור (וככל שיתבררו כמוצדקות אף להפעלת סמכויות מצידה של הרשות להגנת הפרטיות) - ראה גם סעיף 3.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019. בשלב זה, הערכת החברה (בין היתר על בסיס עמדת יועציה החיצוניים) כי לאירועים כאמור לא תהיה השפעה מהותית על תוצאותיה הכספיות של החברה⁸⁶.

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

החברה פועלת, בין היתר, בהתאם להוראות החוק והרגולציה, לרבות, ניהול בנקאי תקין מספר 357 בנושא ניהול טכנולוגיית המידע, 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 363 בנושא ניהול סיכונים סייבר בשרשרת אספקה, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 362 בנושא מחשוב ענן, ובהתאם לתקנות הגנת הפרטיות. ההוראות כוללות את עקרונות היסוד לניהול הגנת הסייבר ואבטחת מידע ובין היתר מפרטות ההוראות באופן סדור את הדרישה לקיום תהליכי ניהול סיכונים סייבר. בשנים האחרונות משקיעה החברה משאבים ניכרים בתחום זה ועם פרסום 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 (KRI Key Risk Indicators) 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 סייבר ומדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע; (ג) קביעת אופן המעקב והפיקוח לגבי יישום ניהול סיכונים סייבר; ו-(ד) דיווח וסקירה על

⁸⁶ 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 סייבר החלים על הקבוצה, משינויים רגולטוריים ו/או מנזקים עקיפים כתוצאה מאירועים כאמור או מפרסומם (כגון פגיעה במוניטין).

אירועי סייבר ואבטחת מידע משמעותיים. מדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע אושרה בדירקטוריון החברה בחודש נובמבר 2019.

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 לסיכוני 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 להשבתת השירות של אתרי אינטרנט.

לאחרונה חל גידול בחשיפת מוסדות פיננסיים בארץ ובעולם לאיומי סייבר המתאפיינים, בין היתר, בתחום הולך וגובר של התקפות, בעוצמת הנזק הפוטנציאלי, בקושי לזהות התקפות וביכולות של היריבים. נוכח העובדה 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, החברה רוכשת פוליסה עצמאית לביטוח אחריות מקצועית ופשיעה, בגבול אחריות בסך 100 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 סייבר מספקת כיסוי לנזקים העלולים להיגרם לחברה בגין חבויותיה 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, לעולות הביטוח במועד חידוש הפוליסות, וכחלק ממדיניות ניהול הסיכונים הכוללת.

סיכון רגולטורי

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

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

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

תהליך זיהוי סיכונים הנובעים מהשלכות אפשריות של רגולציה 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 זיהוי של הסיכונים העיקריים.

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

לפרטים נוספים אודות ההשפעות הרגולטוריות על תחומי הפעילות של החברה ראה סעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

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 שתמנע האפשרות בה החברה תמצא 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.

הייעוץ 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.

סיכון מוניטין

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

סיכון המוניטין הינו סיכון הגלום בכל תחומי הפעילות של החברה בתחום ההנפקה, בתחום הסליקה, בתחום האשראי והן בשירותים והמוצרים הנוספים אותם מציעה החברה.

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

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 הנהלה 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.

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 בתוכניות העבודה שלה.

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

לפרטים אודות שינויים טכנולוגיים ושינויים בהעדפות וציפיות הצרכן, ראה סעיפים 2.1.2 ו-2.1.3 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

לפרטים אודות כניסת מתחרים חדשים לענפי פעילות הקבוצה, ראה סעיף 2.1.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

לפרטים אודות שינויים רגולטוריים בתחומי פעילות החברה, ראה ביאור 2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019; ואודות השפעתם האפשרית של שינויים כאמור על הקבוצה ותחומי פעילותה, ראה סעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019 (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 2019.

סיכון ציות ואיסור הלבנת הון

סיכון הציות הוא הסיכון הכרוך באי-ציות של הקבוצה, בכל מקום רלוונטי לפעילות הקבוצה, להוראות החוק והרגולציה, אמות מידה רגולטוריות וקוד אתי רלוונטי. סיכון הציות כולל גם את סיכון המוניטין הנלווה לאי-הציות להוראות האמורות.

סיכון הציות כולל סיכון לסנקציות, הגבלות משפטיות או רגולטוריות, הפסד כספי משמעותי או פגיעה במוניטין של הקבוצה.

מורכבותה והתפתחותה של הפעילות הבנקאית והפיננסית מחייבות את הקבוצה להקפדה יתרה על הוראות הציות הכוללות - חוקים, תקנות, הוראות רגולציה (לרבות עמדות שנקבעו על-ידי המפקח על הבנקים בטיפול בפניות הציבור), נהלים פנימיים והקוד האתי, החלים על הפעילויות הבנקאיות של הקבוצה.

מדיניות הציות מפרטת את האופן שבו נערכת הקבוצה ליישום נוהל בנקאי תקין 308, לניהול סיכוני הציות באופן אפקטיבי והטמעת תרבות ציות בקבוצה, לרבות התהליכים המרכזיים בהם יזוהו וינהלו סיכוני הציות בקבוצה.

הקבוצה מחויבת לציות מלא להוראות חוק, הנחיות, מדיניות, נהלים וכל הוראה ציונית אחרת לרבות הקוד האתי של הקבוצה.

אי הקפדה על קיום הוראות הציות עלולה לחשוף את הקבוצה להפסדים מהותיים ופרסומים שליליים, אשר עלולים להוביל לפגיעה בתדמית ובמוניטין של הקבוצה.

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

ביחס לסיכון הציות וניהולו, למותר לציין כי היקף ותכיפות ההוראות הרגולטוריות מחייבים טיפול דינמי ומתמשך באתגרים אלו. כחלק טבעי מניהול אתגרים אלו, ומתוך תפיסת בקרה הדוקה, פועלת הקבוצה, לבקר ולבחון אימוץ הסטנדרטים הנדרשים באופן מיטבי, וככול שנמצאים פערים פועלת הקבוצה בשקידה לצמצום פערים אלו כחלק מתכנית כוללת לסגירתם, בפיקוח אגף ניהול הסיכונים וקצין הציות של הקבוצה.

פונקציית הציות אחראית לסייע להנהלה הבכירה בניהול אפקטיבי של סיכוני הציות בקבוצה. פונקציית הציות של הקבוצה תהיה בלתי תלויה בפעילויות הנבדקות על-ידה.

קצין הציות הראשי של הקבוצה לפי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308 משמש גם כאחראי בקבוצה לפי חוק איסור הלבנת הון.

קצין הציות הראשי יזהה את מוקדי סיכון הציות המרכזיים בקבוצה, יגבש תכנית עבודה וימקד את מערך הציות בטיפול בהם ויבצע מעקב אחר התפתחותם, בין היתר באמצעות מדדי סיכון או באמצעים אחרים.

סיכון התנהגותי (Conduct-risk) המהווה חלק מסיכון הציות, הינו הסיכון הגלום בהתנהגות 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. כלל 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 15 - דיון בגורמי סיכון

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

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

4.1 מדיניות השבונאית ואומדנים קריטיים

הדוחות הכספיים לשנת 2019 של החברה ערוכים על-פי כללי השבונאות מקובלים בישראל ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, שעיקרם מפורט בביאור 2 "כללי דיווח ועיקרי המדיניות השבונאית". בעת עריכת הדוחות הכספיים, משתמשת הנהלת החברה בהנחות, הערכות ואומדנים, המשפיעים על הסכומים המדווחים של נכסים והתחייבויות (לרבות התחייבויות תלויות) ועל התוצאות המדווחות של החברה.

חלק מההערכות והאומדנים כרוכים באי וודאות, והם עלולים להיות מושפעים משינויים אפשריים בעתיד.

הנהלת החברה סבורה כי האומדנים וההערכות שיושמו בעת עריכת הדוחות הכספיים לשנת 2019 הינם נאותים, ונעשו על-פי מיטב ידיעתה ושיקול דעתה המקצועי נכון למועד עריכת הדוחות הכספיים לשנת 2019.

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

הפרשה להפסדי אשראי

על-פי הוראות המפקח על הבנקים בנושא מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי מיישמת החברה, את תקני השבונאות האמריקאים בנושא (ASC310) 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.ד.2 ו-13 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

- 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 מזוהים פרטנית בגלומים 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 למוצע שיעורי ההפסד בטווח השנים.

התחייבויות תלויות

הנהלת החברה כוללת בדוחות הכספיים לשנת 2019 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.

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 והנהלים לגבי הגילוי של החברה. על בסיס הערכה זו, מנכ"ל החברה, סמנכ"ל בכיר - CFO והחשבונאית הראשית הסיקו כי לתום תקופה זו הבקרות והנהלים לגבי הגילוי של החברה הינם אפקטיביים כדי לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על המידע שהחברה נדרשת לגלות בדוח הרבעוני בהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים ובמועד שנקבע בהוראות אלו.

בקרה פנימית על דיווח כספי

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019, לא אירע כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי אשר השפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.

ד"ר רון וקסלר
מנהל כללי

איל דשא
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 3 במרץ 2020.

הצהרת המנהל הכללי (Certification)

אני, ד"ר רון וקסלר, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של ישראלכרט בע"מ ("החברה") לשנת 2019 ("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 לשנת 2019 ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
 4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי⁽¹⁾ ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי⁽¹⁾. וכן:
 - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, 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 לשנת 2019 למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
 - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
 - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון הרביעי שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי. וכן
 5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואי החשבון המבקרים, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
 - (א) את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
 - (ב) כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.
- אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על-פי כל דין.

ד"ר רון וקסלר

מנהל כללי

תל אביב, 3 במרץ 2020

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

הצהרת סמנכ"ל הכספים (Certification)

אני, ערן וקנין, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של ישראלכרט בע"מ ("החברה") לשנת 2019 ("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 לשנת 2019 ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
 4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי⁽¹⁾ ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי⁽¹⁾. וכן:
 - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידי מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידיים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
 - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק מידע סבירה של ביטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים לשנת 2019 למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
 - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
 - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון הרביעי שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי. וכן
 5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואי החשבון המבקרים, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
 - (א) את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
 - (ב) כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.
- אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על-פי כל דין.

ערן וקנין
סמנכ"ל בכיר, CFO

תל אביב, 3 במרץ 2020

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

הצהרת החשבונאית הראשית (Certification)

אני, סיגל ברמק, מצהירה כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של ישראלכרט בע"מ ("החברה") לשנת 2019 ("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 לשנת 2019 ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
 4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי⁽¹⁾ ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי⁽¹⁾. וכן:
 - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידי מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידיים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
 - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק מידה סבירה של ביטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים לשנת 2019 למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
 - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
 - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון הרביעי שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי. וכן
 5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואי החשבון המבקרים, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
 - (א) את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
 - (ב) כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.
- אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על-פי כל דין.

סיגל ברמק

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים
חשבונאית ראשית

תל אביב, 3 במרץ 2020

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

דוח הדירקטוריון והנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

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

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

נהלת החברה בפיקוח הדירקטוריון העריכה את אפקטיביות הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2019, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במודל הבקרה הפנימית של ה- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). בהתבסס על הערכה זו, הנהלה מאמינה (believes) כי ליום 31 בדצמבר 2019, הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי הינה אפקטיבית.

האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2019 בוקרה על-ידי רואי חשבון המבקרים של החברה סומך חייקין רואי חשבון וזיו האפט 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 2019.

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

תל אביב, 3 במרץ 2020

דוחות כספיים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019

תוכן העניינים

עמוד	נושא
112	דוח רואי החשבון המבקרים בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי
113	דוח רואי החשבון המבקרים - דוחות כספיים שנתיים
114	דוחות רווח והפסד
115	דוחות על הרווח הכולל
116	מאזנים
117	דוחות על השינויים בהון
118	דוחות על תזרימי המזומנים
120	ביאורים לדוחות הכספיים

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

ביקרנו את הבקרה הפנימית על דיווח כספי של ישראל כספי בע"מ וחברות בנות (להלן ביחד: "החברה") ליום 31 בדצמבר 2019, 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- Public Company Accounting (PCAOB) בארה"ב בדבר ביקורת של בקרה פנימית על דיווח כספי, כפי שאומצו על-ידי לשכת רואי חשבון בישראל. על-פי תקנים אלה נדרש מאיתנו לתכנן את הביקורת ולבצע במטרה להשיג מידה סבירה של ביטחון אם 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 המפקח על הבנקים והנחיותיו. בקרה פנימית על דיווח כספי של חברת כרטיסי אשראי כוללת את אותם מדיניות ונהלים אשר: (1) מתייחסים לניהול רשומות אשר, בפירוט סביר, משקפות במדויק ובאופן נאות את העסקאות וההעברות של נכסי החברה (לרבות הוצאתם מרשותה); (2) מספקים מידה סבירה של ביטחון שעסקאות נרשמות כנדרש כדי לאפשר הכנת דוחות כספיים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, ושקבלת כספים והוצאת כספים של החברה נעשים רק בהתאם להרשאות הדירקטוריון וההנהלה של החברה; ו- (3) מספקים מידה סבירה של ביטחון לגבי מניעה או גילוי במועד של רכישה, שימוש או העברה (לרבות הוצאה מרשות) בלתי מורשים של נכסי החברה, שיכולה להיות להם השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

בשל מגבלותיה המובנות, בקרה פנימית על דיווח כספי עשויה שלא למנוע או לגלות הצגה מוטעית. כמו-כן, הסקת מסקנות לגבי העתיד על בסיס הערכת אפקטיביות נוכחית כלשהי חשופה לסיכון 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 2019, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על-ידי COSO.

ביקרנו גם, בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ותקני ביקורת מסוימים שיישומם בביקורת של חברות כרטיסי אשראי נקבע לפי הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, את המאזנים - של החברה ומאוחזדים - לימים 31 בדצמבר 2019 ו-2018 ואת דוחות רווח והפסד, הדוחות על הרווח הכולל, על השינויים בהון והדוחות על תזרימי המזומנים - של החברה ומאוחזדים לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 והדוח שלנו, מיום 3 במרץ 2020, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אותם דוחות כספיים וכן הפניית תשומת לב לאמור בביאור 2.ג.24. בדבר הליכי רגולציה ובביאור 15.ד. בדבר תביעה שהוגשה נגד החברה לרבות בקשה לאישורה כייצוגית.

זיו האפט
רואי חשבון

סומך חייקין
רואי חשבון

תל אביב, 3 במרץ 2020.

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 2019 ו-2018 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 2019. דוחות כספיים אלה הינם באחריות הדירקטוריון וההנהלה של החברה. אחריותנו היא לחוות דעה על דוחות כספיים אלה בהתבסס על ביקורתנו.

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

לדעתנו, הדוחות הכספיים הנ"ל משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי - של החברה ובמיוחד - לימים 31 בדצמבר 2019 ו-2018 ואת תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים - של החברה ובמיוחד - לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP). כמו-כן, לדעתנו, הדוחות הכספיים הנ"ל ערוכים בהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו.

מבלי לסייג את חוות דעתנו הנ"ל, אנו מפנים את תשומת הלב לאמור בביאור 2.ג.24. בדבר הליכי רגולציה וביאור 15.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 2019, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית של ה-Committee of Sponsoring Organizations (COSO) of the Treadway Commission והדוח שלנו מיום 3 במרץ 2020, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אפקטיביות הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי של החברה.

זיו האפט
רואי חשבון

סומך חייקין
רואי חשבון

תל אביב, 3 במרץ 2020.

מאחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר (1) 2017	מאחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר (1) 2018	מאחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	מאחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר (1) 2017	מאחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר (1) 2018	מאחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	ביאור
הכנסות						
1,493	1,571	1,392	1,919	2,025	1,864	4 מעסקאות בכרטיסי אשראי
21	24	20	273	312	376	5 הכנסות ריבית, נטו
36	30	49	8	2	15	6 הכנסות אחרות
1,550	1,625	1,461	2,200	2,339	2,255	סך כל ההכנסות
הוצאות						
28	37	44	121	152	168	13 בגין הפסדי אשראי
564	583	702	698	724	850	7 תפעול(2)(4)
307	329	343	422	456	498	8 מכירה ושיווק(2)(4)
71	76	90	88	95	112	9 הנהלה וכלליות(2)(4)
371	388	205	461	483	300	ט24 תשלומים לבנקים
1,341	1,413	1,384	1,790	1,910	1,928	סך כל ההוצאות
209	212	77	410	429	327	רווח לפני מסים (4)
53	48	12	112	112	87	10 הפרשה למסים על הרווח
156	164	65	298	317	240	רווח לאחר מסים (4)
חלק החברה ברווחים לאחר השפעת המס של חברות מוחזקות (במאחד-כלולות)						
143	154	179	1	1	4	
299	318	244	299	318	244	רווח נקי
1.49	1.59	1.22	1.49	1.59	1.22	רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח) (3)
מספר המניות הרגילות ששימש לחישוב (במיליונים)						
200	200	200	200	200	200	

- הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס בע"מ (לשעבר פועלים אקספרס בע"מ) אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א).
- מזה: בגין שכר ונלוות בשנים 2019, 2018 ו-2017: 413 מיליון ש"ח, 326 מיליון ש"ח ו-355 מיליון ש"ח, בהתאמה. בסעיפים אלה כלולים בין היתר רכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות בשנים 2019, 2018 ו-2017 בסך של כ-3 מיליון ש"ח, 24 מיליון ש"ח ו-15 מיליון ש"ח, בהתאמה.
- מספרי ההשוואה לשנים שהסתיימו בימים 31 בדצמבר 2018 ו-31 בדצמבר 2017 הוצגו למפרע, לפרטים נוספים ראה ביאור 23.ב.
- תוצאות דוח רווח והפסד כוללות מענק הפרדות חד פעמי בסכום של כ-68 מיליון ש"ח (כ-52 מיליון ש"ח נטו ממס), לפרטים נוספים ראה ביאור 1.22.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

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

תל אביב, 3 במרץ 2020.

דוחות על הרווח הכולל

במיליוני ש"ח

מאוחד וחברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	מאוחד וחברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחד וחברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	ביאור
299	318	244	רווח נקי
רווח (הפסד) כולל אחר לפני מסים:			
4	6	-	התאמות בגין הצגת ניירות ערך לפי שווי הוגן נטו ⁽²⁾
9	24	(19)	התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים
13	30	(19)	רווח (הפסד) כולל אחר לפני מסים
(3)	(7)	5	השפעת המס המתייחס
10	23	(14)	רווח (הפסד) כולל אחר לאחר מסים
309	341	230	הרווח הכולל המיוחס לבעלי מניות החברה לאחר מסים

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס (לשעבר פועלים אקספרס בע"מ) אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א).

(2) ראה ביאור 1.ג.2.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

החברה	החברה	מאוחד	מאוחד	ביאור
ליום 31 בדצמבר (1) 2018	ליום 31 בדצמבר 2019	ליום 31 בדצמבר (1) 2018	ליום 31 בדצמבר 2019	
נכסים				
84	137	106	206	12 מזומנים ופיקדונות בבנקים
13,893	15,157	21,446	23,918	13 חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(68)	(79)	(242)	(301)	13 הפרשה להפסדי אשראי
13,825	15,078	21,204	23,617	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
33	63	33	63	14 ניירות ערך
1,093	1,270	6	11	15 השקעות בחברות מוחזקות (במאוחד - כלולות)
223	281	305	363	16 בניינים וציוד
5,886	6,731	335	460	17 נכסים אחרים
21,144	23,560	21,989	24,720	סך כל הנכסים
התחייבויות				
2,813	5,046	2,837	5,104	18 אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
13,914	14,119	15,233	15,549	19 זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	1,079	-	1,079	20 אגרות חוב סחירות
960	889	462	561	21,24 התחייבויות אחרות
17,687	21,133	18,532	22,293	סך כל ההתחייבויות
				24 התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות
3,457	2,427	3,457	2,427	23 הון המיוחס לבעלי מניות החברה
3,457	2,427	3,457	2,427	סך כל ההון
21,144	23,560	21,989	24,720	סך כל ההתחייבויות וההון

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס (לשעבר פועלים אקספרס בע"מ) אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א).

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

סך הכל ההון	עודפים	רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר	סך הון המניות הנפרע וקרנות הון	קרנות הון מבעל שליטה	קרנות הון פרמיה על מניות	הון המניות הנפרע	
3,044	2,964	(29)	109	17	92	*-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2016 ⁽¹⁾
299	299	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
(240)	(240)	-	-	-	-	-	דיבידנד
							התאמות ושינויים הנובעים מ:
*-	-	-	*-	*-	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
4	-	-	4	-	4	-	הטבה עקב הקצאת מניות
10	-	10	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס ⁽²⁾
3,117	3,023	(19)	113	17	96	*-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾
318	318	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
							התאמות ושינויים הנובעים מ:
(1)	-	-	(1)	(1)	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
23	-	23	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס ⁽²⁾
3,457	3,341	4	112	16	96	*-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾
-	16	(16)	-	-	-	-	השפעה מצטברת בגין הישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב ⁽³⁾
3,457	3,357	(12)	112	16	96	*-	יתרה מותאמת ליום 1 בינואר 2019 לאחר ישום לראשונה
-	*-	-	*-	-	-	*-	השפעת שינויים בהרכב הון מניות ⁽⁴⁾
244	244	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
(456)	(360)	-	(96)	-	(96)	-	תשלום בגין צרוף עסקים תחת אותה שליטה ⁽¹⁾
(867)	(867)	-	-	-	-	-	דיבידנד ⁽⁶⁾
							התאמות ושינויים הנובעים מ:
63	-	-	63	63	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה ⁽⁵⁾
(14)	-	(14)	-	-	-	-	רווח (הפסד) כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס ⁽²⁾
2,427	2,374	(26)	79	79	-	-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס (לשעבר פועלים אקספרס בע"מ) אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א).
- (2) ראה ביאור 11.
- (3) ראה ביאור 2.ג.1.
- (4) ראה ביאור 23.ב.
- (5) ראה ביאור 22.ו.
- (6) ראה ביאור 23.ד.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

דוחות על תזרימי המזומנים

במיליוני ש"ח

מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾
תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת					
244	318	299	244	318	299
התאמות:					
(4)	(1)	(1)	(4)	(1)	(1)
חלק החברה ברווחים בלתי מחולקים של חברות מוחזקות (במאוחד - כלולות)					
98	90	78	98	90	78
פחת על בניינים וציוד					
168	152	121	168	152	121
הוצאות בגין הפסדי אשראי					
-	1	-	-	1	-
ירידת ערך של ניירות ערך					
*-	-	-	*-	-	-
ירידת ערך השקעה בחברה כלולה					
*-	*-	-	*-	*-	-
הפסד ממימוש בניינים וציוד					
(49)	(18)	(23)	(49)	(18)	(23)
מסים נדחים, נטו					
7	(66)	30	7	(66)	30
שינויים בהפרשות והתחייבויות לעובדים					
1	(1)	1	1	(1)	1
שיערוך פיקדונות בתאגידים בנקאיים					
63	-	-	63	-	-
הטבות שנתקבלו מבעל שליטה ⁽²⁾					
-	-	-	-	-	-
הטבה שניתנה לחברות בנות					
(10)	-	-	(10)	-	-
רווח שטרם מומש מהתאמות לשווי הוגן של ניירות ערך					
-	-	4	-	-	4
הטבה עקב הקצאת מניות					
-	-	-	-	-	-
דיבידנד שהתקבל מחברת בת					
13	(4)	(1)	13	(4)	(1)
התאמות בגין הפרשי שער					
שינויים בנכסים שוטפים					
(2,051)	(907)	(619)	(2,051)	(907)	(619)
שינוי בחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו					
(66)	(66)	(149)	(66)	(66)	(149)
שינוי בנכסים אחרים, נטו, לרבות פקטורינג					
שינויים בהתחייבויות שוטפות					
316	689	88	316	689	88
שינוי בזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו					
3	-	-	3	-	-
הפרשי צבירה שנכללו בפעילות השקעה ומימון					
58	(51)	14	58	(51)	14
שינוי בהתחייבויות אחרות, נטו					
(1,209)	136	(158)	(1,209)	136	(158)
מזומנים נטו מפעילות (לפעילות) שוטפת					

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס (לשעבר פועלים אקספרס בע"מ) אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א).

(2) ראה ביאור 1.22.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

דוחות על תזרימי המזומנים (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחז לשנה שהסתיימה בדצמבר 2019 ⁽¹⁾	מאוחז לשנה שהסתיימה בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחז לשנה שהסתיימה בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	מאוחז לשנה שהסתיימה בדצמבר 2019	מאוחז לשנה שהסתיימה בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחז לשנה שהסתיימה בדצמבר 2017 ⁽¹⁾
תזרימי מזומנים מפעילות השקעה					
(80)	(121)	(142)	(84)	(127)	(146)
רכישת בניינים וציוד					
(1)	*-	(1)	(1)	*-	(1)
רכישת מניות בחברה כלולה					
(2)	(2)	(20)	(2)	(2)	(20)
רכישת ניירות ערך					
-	-	(456)	-	-	(456)
צירוף עסקים תחת אותה שליטה ⁽¹⁾					
-	*-	*-	-	*-	*-
תמורה ממימוש בניינים וציוד					
(8)	(8)	(7)	(8)	(8)	(7)
הפקדת פיקדונות בבנקים					
13	8	7	13	8	7
משיכת פיקדונות מבנקים					
97	(69)	340	(323)	(843)	(524)
שינוי באשראי למחזיקי כרטיס ולבתי עסק, נטו, לרבות פקטורינג					
19	(192)	(279)	(405)	(972)	(1,147)
מזומנים נטו מפעילות (לפעילות) השקעה					
תזרימי מזומנים מפעילות מימון					
(230)	-	(867)	(240)	-	(867)
תשלום דיבידנד לבעלי המניות					
-	-	1,070	-	-	1,070
הנפקת אגרות חוב סחירות					
783	809	2,233	797	817	2,267
אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים, נטו					
553	809	2,436	557	817	2,470
מזומנים נטו מפעילות מימון					
-	(16)	63	(6)	(19)	114
עלייה (ירידה) במזומנים					
85	89	76	118	113	98
יתרת מזומנים לתחילת השנה					
4	3	(9)	1	4	(13)
השפעת תנועות בשער הליפין על יתרות המזומנים					
89	76	130	113	98	199
יתרת מזומנים לסוף השנה					
ריבית, מסים ודיבידנדים ששולמו ו/או התקבלו					
15	28	71	299	339	422
ריבית שהתקבלה					
12	20	43	14	24	46
ריבית ששולמה					
1	11	13	1	1	1
דיבידנדים שהתקבלו					
69	71	65	155	163	169
מסים על ההכנסה ששולמו					
19	27	14	20	35	14
מסים על ההכנסה שהתקבלו					
נספח א' - פעולות השקעה ומימון שאינן כרוכות בתזרימי מזומנים					
1	3	13	1	4	13
רכישת בניינים וציוד כנגד התחייבות לספקים					

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס (לשעבר פועלים אקספרס בע"מ) אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א).

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

ישראלכרט בע"מ ("החברה" או "ישראלכרט") נוסדה בישראל בשנת 1975.

החברה פועלת בתחומי הנפקה והסליקה של כרטיסי חיוב המותגים "ישראלכרט", "Mastercard", "American Express" ו-"Visa" ובתחום המימון. למועד חתימת הדוח, החברה, יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ ("יורופיי") ופרימיום אקספרס בע"מ ("פרימיום אקספרס") (לשעבר - "פועלים אקספרס בע"מ"), אשר כל אחת מהן הינה חברת כרטיסי אשראי נפרדת, הינן בגדר "תאגיד עזר", כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("תאגיד עזר" ו-"חוק הבנקאות רישוי", בהתאמה), הכפופות להוראות הקבועות בו בקשר עם תאגידים כאמור. בהקשר זה יודגש כי במועד בו בנק הפועלים בע"מ ("בנק הפועלים") יחדל לשלוט בחברה (כאמור להלן), החברה והחברות האמורות תחדלנה להיות תאגיד עזר ולהבנת החברה לא יחולו עליהן עוד הוראות כאמור החלות על תאגיד עזר, אך הן ימשיכו להיות כפופות לפיקוחו של המפקח על הבנקים בקשר בין היתר עם פעילותן כחברות כרטיסי אשראי וכל'סולק'.

היפרדות החברה מבנק הפועלים

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

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

כחלק מהיערכות לחוק שטרומ, רכשה החברה בחודש מרץ 2019 מבנק הפועלים, את מלוא הון המניות של פרימיום אקספרס וזאת בתמורה ל-456 מיליון ש"ח. לפרטים נוספים ראה ביאור 3.א להלן.

רישיון סולק

ביום 28 בינואר 2020, העניק המפקח על הבנקים לחברה ולכל אחת מחברות כרטיסי האשראי בקבוצה, יורופיי 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 לדירור); 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 סיכונים חיתום), בכפוף לקבלת רישיון על-פי כל דין, אשר נכון למועד זה, אין ודאות בנוגע למועד בו יינתן, ככל שיינתן; וכל פעילות אחרת הנלווית לתחומי הפעילות האמורים או הנדרשת לשם ביצועם. כמו-כן הותר לחברה להמשיך ולשלוט בכל אמצעי השליטה בחברות הקבוצה:⁸⁷ 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").

⁸⁷ "הקבוצה" או "קבוצת ישראלכרט" בדוחות הכספיים לשנת 2019 - משמעם ישראלכרט בע"מ ביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה.

ביאור 1 (המשך)

כללי (המשך)

תחילת פעילותה של ישראלכרט בעיסוקים המותרים על-פי הרישיון הקבוע, שאינם מותרים לתאגיד עזר (כהגדרתו בחוק הבנקאות רישוי), כגון: תחום הביטוח, תותר החל מהמועד בו תחדל להיות תאגיד עזר (ראה לעיל לעניין חלוקת יתרת מניות החברה המוחזקות על-ידי בנק הפועלים, לאחר תאריך החתימה על הדוח, כדיבינד בעין, אשר עם השלמתה תחדל החברה מלהיות תאגיד עזר). בנוסף, תחילת פעילותה בחלק מתחומי העיסוק כפופה למתן הודעה למפקח על הבנקים על השלמת ההיערכות ליישום ופירוט האמצעים שנקטו לזיהוי הסיכונים בפעילות, ניהולם ובקרתם ולאיי התנגדות המפקח 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.

הדוחות הכספיים השנתיים אושרו על-ידי דירקטוריון החברה ביום 3 במרץ 2020.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית

א. הגדרות

בדוחות כספיים אלה:

כללי חשבונאות מקובלים בבנקים בארה"ב - כללי החשבונאות שבנקים אמריקאיים שנסחרים בארה"ב נדרשים ליישם. כללים אלה נקבעים על-ידי רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב, רשות ניירות ערך בארה"ב, המוסד לתקינה 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 קביעת המפקח 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.
7. בעלי שליטה - כמשמעותם בתקנות ניירות ערך (הצגת פעולות בין תאגיד לבין בעל שליטה בו בדוחות הכספיים), התשנ"ו - 1996.
8. מדד - מדד המחירים לצרכן כפי שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בישראל.
9. דולר - דולר של ארצות הברית.
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.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

א. הגדרות (המשך)

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 - מוגדרת כיתרת החוב, לאחר ניכוי מחיקות חשבונאיות, אך לפני ניכוי הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב.
17. שווי הוגן - המחיר אשר היה מתקבל ממכירת נכס או היה משולם לצורך סילוק התחייבות בעסקה רגילה בין משתתפים בשוק במועד המדידה.

ב. בסיס עריכת הדוחות הכספיים

1. עקרונות הדיווח
הדוחות הכספיים של החברה ערוכים בהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים והנחיותיו. בעיקר הנושאים, הוראות אלה מבוססות על כללי החשבונאות המקובלים בארצות הברית (US-GAAP). בנושאים הנוותרים, שהם פחות מהותיים, ההוראות מבוססות על תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ועל כללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP). כאשר תקני דיווח כספי בינלאומיים 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 בפעילות משותפת וחברות כלולות.ערכם של נכסים לא כספיים ופריטי הון שנמדדו על בסיס העלות ההיסטורית, הותאם לשינויים במדד המחירים לצרכן עד ליום 31 בדצמבר 2003, היות ועד למועד זה נחשבה כלכלת ישראל ככלכלה היפר-אינפלציונית. החל מיום 1 בינואר 2004 עורכת החברה את דוחותיה הכספיים בסכומים מדווחים.
4. שימוש באומדנים
בעריכת הדוחות הכספיים המאוחדים 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.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

בסיס עריכת הדוחות הכספיים (המשך)

4. שימוש באומדנים (המשך)

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

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

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

להלן תיאור מהות השינויים שננקטו במדיניות החשבונאית בדוחות הכספיים אלה. ליישום הוראות אלו לא הייתה השפעה על הדוחות הכספיים, למעט השפעה על אופן ההצגה והגילוי (ראה להלן).

1. סיווג ומדידה של מכשירים פיננסיים

במסגרת המעבר של הדיווח הכספי של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לאימוץ מלא של כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב, בהתאם לחוזר מיום 30 באוגוסט 2018, על תאגידים בנקאיים ליישם את העדכונים שחלו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בדבר סיווג ומדידה של מכשירים פיננסיים.

בהתאם לכך, נכללו תיקונים להוראות אשר מאמצים בהוראות הדיווח לציבור את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב שנקבעו במסגרת ASU 2016-01 ו-ASU 2018-03. עיקר השינויים בהוראות הדיווח לציבור בנושא סיווג ומדידה של מכשירים פיננסיים הינם: שינויים בשווי ההוגן של השקעות בניירות ערך הוניים שיש להן שווי הוגן זמין ושטרם מומשו, יוכרו באופן שוטף ישירות בדוח רווח והפסד במקום ברווח כולל אחר; השקעות בניירות ערך הוניים שאין להן שווי הוגן זמין, אשר מוצגות היום לפי עלות (בניכוי ירידת ערך), יוצגו ככלל לפי עלות (בניכוי ירידת ערך) המותאמת לשינויים במחירים נצפים של ניירות ערך הוניים של אותו מנפיק. כמו-כן, עודכנו שיטות קביעת השווי ההוגן לצורך עריכת הביאור על שווי הוגן של מכשירים פיננסיים.

בהתאם לחוזר, ההוראות החדשות יושמו החל מיום 1 בינואר 2019 בדרך של יישום למפרע מתואם תוך זקיפת ההשפעה המצטברת ליתרת הפתיחה של העודפים במועד היישום לראשונה. ההוראות בדבר ניירות ערך הוניים שאינם בעלי שווי הוגן זמין יושמו באופן של מכאן ואילך. שינויים בגילויים הנדרשים בדוחות הכספיים יושמו באופן של מכאן ואילך.

יישום ההוראות החדשות הביא לסיווג מחדש של יתרת רווחים נטו שטרם מומשו בגין מניות שאינן למסחר בסך של כ-16 מיליון ש"ח מרווח כולל אחר מצטבר לעודפים ליום 1 בינואר 2019. ראה גם ביאור 11 להלן.

2. הוראה בנושא דוחות לציבור של סולקים

בחודש אוגוסט 2019 פרסם המפקח על הבנקים הוראה בנושא "דוחות לציבור של סולקים". על-פי ההוראה, לאור התפתחות הפעילות של סולקים, עלה הצורך להגדיר את אופן הדיווח שלהם לציבור בהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים. על-פי ההוראה, בין היתר, הוחלו על סולק כללים שחלו לגבי עריכת ופרסום דוחות כספיים של חברת כרטיסי אשראי, וכן ניתנו הקלות לסולק לא מהותי (כהגדרתו בהוראה). פרימיום אקספרס ויורופיי עומדות בהגדרות של סולק לא מהותי, הוראות אלו חלות על חברות אלה החל מדוחות הרבעון השלישי לשנת 2019.

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים

1. מטבע חוץ והצמדה

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 מהתנוודות של המטבעות בין מועדי העסקאות לבין מועד הסילוק/מועד המאזן מוכרים בדוח רווח או הפסד כרווחים או הפסדים מהפרשי תרגום (הכנסות מימון שאינן מריבית).

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

1. מטבע חוץ והצמדה (המשך)

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 2017	ליום 31 בדצמבר 2018	ליום 31 בדצמבר 2019	
99.4	100.2	100.8	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) - בגין
3.467	3.748	3.456	שער הדולר של ארה"ב (בש"ח ל-1 דולר)
4.153	4.292	3.878	אירו (בש"ח ל-1 אירו)

שיעור השינוי באחוזים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017	שיעור השינוי באחוזים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018	שיעור השינוי באחוזים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	
0.4	0.8	0.6	מדד המחירים לצרכן - בגין
(9.8)	8.1	(7.8)	שער הדולר של ארה"ב
2.7	3.4	(9.6)	שער אירו

2. השקעות בחברות מוזקות

צירופי עסקים

הקבוצה מיישמת לגבי צירופי העסקים, למעט צירופי עסקים תחת אותה שליטה, את שיטת הרכישה (acquisition method). 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. כל הפרש בין התמורה שנקבעה בעסקה עבור הרכישה לבין ערכי הנכסים וההתחייבויות שנרכשו ביום השגת השליטה מוכר ישירות בהון.

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 המוזקקים או שהתהוו במשותף. רווחים או הפסדים מעסקאות עם פעילויות משותפות מוכרות רק בגובה חלקם של הצדדים האחרים בפעילות משותפת. כאשר עסקאות אלה מספקות ראיה לירידת ערך של אותם נכסים, הפסדים אלה מוכרים במלואם על-ידי הקבוצה.

השקעה בחברות כלולות

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

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 שרות 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 בגין חובות בעייתיים שסווגו כחובות פגומים המוכרות כהכנסות ריבית על בסיס גבייה 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 פיננסים 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 להוראה של המפקח על הבנקים בנושא מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי מיישמת החברה, את תקן חשבונאות אמריקאי ASC 310 ועמדות של רשויות המפקח על הבנקים בארה"ב ושל הרשות לניירות ערך בארה"ב, כפי שאומצו בהוראות הדיווח לציבור, בעמדות ובהנחיות המפקח על הבנקים. בנוסף מיישמת החברה את הנחיות המפקח על הבנקים בנושא טיפול בחובות בעייתיים. כמו-כן מיישמת החברה את הוראות המפקח על הבנקים בנושא עדכון הגילוי על איכות האשראי של חובות ועל הפרשה להפסדי אשראי.

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

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ויתרות חוב אחרות

ההוראה 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 בעיית יסווג כחוב פגום.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

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

הפרשה להפסדי אשראי

החברה קבעה נהלים לסיווג אשראי ולמידת ההפרשה להפסדי אשראי כדי לקיים הפרשה ברמה מתאימה לכיסוי הפסדי אשראי צפויים בהתייחס לתיק האשראי שלה. בנוסף, החברה קבעה נהלים הנדרשים לקיום הפרשה ברמה מתאימה כדי לכסות הפסדי אשראי צפויים הקשורים למכשירי אשראי חוץ מאזניים כחשבון התחייבותי נפרד (כגון: מסגרות אשראי שלא נוצלו וערביות).

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 הערכה שמושמות 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 הפרשה בגין חובות שנבחנו פרטנית ונמצא שהם אינם פגומים. ההפרשה הקבוצתית מחושבת בהתאם לכללים שנקבעו ב-ASC 450 (FAS 5) טיפול חשבונאי בתלויות, ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים, בהתבסס על הנוסחה לחישוב ההפרשה הקבוצתית המפורטת בהוראת המפקח 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 המפקח על הבנקים, החברה גיבשה שיטת מדידה של ההפרשה הקבוצתית אשר מביאה בחשבון הן את שיעור הפסדי העבר והן את ההתאמות בגין הגורמים הסביבתיים הרלוונטיים. בנוגע לאשראי לאנשים פרטיים שיעור ההתאמה בגין הגורמים הסביבתיים לא יפחת מ-0.75% מיתרת האשראי שאינו בעייתי בכל מועד הדיווח בהתייחס לממוצע שיעורי 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 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, מדידה והלימות הון - סיכון אשראי - הגישה הסטנדרטית.

בנוסף, החברה בוחנת את הנאותות הכוללת של ההפרשה להפסדי אשראי. הערכת נאותות כאמור מתבססת על שיקול הדעת של ההנהלה אשר מתחשב בסיכונים הגלומים בתיק האשראי ובשיטות הערכה שמושמות על-ידי החברה לקביעת ההפרשה.

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 שהותרו כנסים 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 המיידית. בכל אופן, חובות כאמור נמחקים חשבונאית לא יאוחר מהמועד שבו החוב הפך להיות בפיגור של 60 ימים או יותר, ביחס לתנאי הארגון מחדש.

הכרה בהכנסה

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

5. ניירות ערך

ניירות הערך בהם משקיעה החברה מסווגים על-ידיה כמניות שאינן למסחר. בהתאם, ניירות הערך נכללים במאזן לפי השווי ההוגן המבוסס בדרך כלל על שערי בורסה, פרט למניות אשר לגביהן אין שווי הוגן זמין ונמדדות במאזן לפי עלות בניכוי הפסדים מירידת ערך. הכנסות מדיבידנד והפסדים מירידת ערך בעל אופי אחר מזמני נזקפים לדוח רווח והפסד. רווחים או הפסדים שטרם מומשו מהתאמה לשווי ההוגן בניכוי מס, נזקפים לדוח רווח והפסד.

הבחינה בנושא קיום ירידת ערך בעלת אופי אחר מזמני מתבסס על השיקולים הבאים:

- שיעור ההפסד ביחס לעלות נייר הערך.
- שינוי לרעה במצב המנפיק ומצב השוק בכללותו.
- הכוונה והיכולת של החברה להחזיק את נייר הערך לתקופת זמן ארוכה מספיק שתאפשר עלייה בשווי ההוגן של נייר הערך.

6. מכשירים פיננסיים נגזרים

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

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

7. קביעת שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

שווי הוגן מוגדר כמחיר אשר היה מתקבל ממכירת נכס או היה משולם לצורך העברת התחייבות בעסקה רגילה בין משתתפים בשוק במועד המדידה. בין היתר, התקן מחייב לצורך הערכת שווי הוגן, לעשות שימוש 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 10-820 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

בסעיף זה נכללות השקעות במניות (למעט השקעות בחברות מוחזקות המטופלות לפי שיטת השווי המאזני בהתאם לנושא 323 בקודיפיקציה), המטופלות בהתאם לכללי ההצגה, המדידה והגילוי שנקבעו בהוראות נושא 321 בקודיפיקציה בדבר "השקעות- מניות".

א. מניות שאינן למסחר:

- מניות שמתקיים לגביהן שווי הוגן זמין - ימדדו לפי שוויין ההוגן ביום הדיווח, רווחים או הפסדים שטרם מומשו להתאמות לשווי הוגן ייזקפו לדוח רווח והפסד.
- מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין - ימדדו לפי עלות בניכוי ירידת ערך, בתוספת או בניכוי שינויים במחירים נצפים בעסקאות רגילות בהשקעות דומות או זהות של אותו מנפיק. רווחים או הפסדים שטרם מומשו מהתאמות לשינויים במחירים נצפים כאמור, נזקפים לדוח רווח והפסד.
- ב. הכנסות מדיבידנד והפרשי שער נזקפים לדוח רווח והפסד.
- ג. עלות ניירות ערך שמומשו מחושבת על בסיס "נכנס ראשון-יוצא ראשון".
- ד. לעניין חישוב שווי הוגן – ראה לעיל.

מכשירים פיננסיים נוספים שאינם נגזרים

לרוב במכשירים פיננסיים בקטגוריה זו (כגון: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ופיקדונות בבנקים) לא ניתן לצטט "מחיר שוק", מכיוון שלא קיים שוק פעיל בו הם נסחרים. לפיכך, השווי ההוגן נאמד באמצעות מודלים מקובלים לתמחור, כגון ערך נוכחי של תזרים מזומנים עתידי מההון 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.

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).

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

9. קיזוז נכסים והתחייבויות (המשך)

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

החברה מיישמת את כללי המדידה והגילוי שנקבעו בתת נושא 10-860 בקודיפיקציה בדבר העברות ושירות של נכסים פיננסיים לסילוק של התחייבויות.

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

החברה גורעת התחייבויות לבתי עסק בעת הפירעון המוקדם של החובות כלפי בית העסק ושחרור המחויבות כלפי בית העסק.

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 שהונו כנכס בגין תוכנות שפותחו באופן פנימי לשימוש עצמי. למידע נוסף בדבר הטיפול החשבונאי בעלויות תוכנה לשימוש עצמי ראה סעיף 12 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 הישר על פני אומדן אורך החיים השימושי של כל חלק מפריטי הרכוש הקבוע, מאחר ושיטה זו משקפת את תבנית הצריכה החזויה של ההטבות הכלכליות העתידיות הגלומות בנכס בצורה הטובה ביותר. קרקע בבעלות החברה אינה מופחתת.

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

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

11. רכוש קבוע (בניינים וציוד) (המשך)

פחת (המשך)

החברה בוחנת את אומדני שיטת הפחת, אורך החיים השימושי וערך השייר, כאשר אירועים או שינויים בנסיבות מצביעים על כך שאורך החיים השימושי הנותר עשוי להשתנות.

ירידת ערך

החברה בוחנת נכסים (או קבוצת נכסים) לא שוטפים 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.

12. נכסים בלתי מוחשיים (נכלל כחלק מסעיף בניינים וציוד במאזן)

נכסים בלתי מוחשיים בעלי אורך חיים מוגדר מופחתים לרווח או הפסד לפי שיטת הקו הישר על פני אורך החיים השימושי של הנכסים הבלתי מוחשיים, החל מהמועד שבו הנכסים זמינים לשימוש.

האומדנים בדבר אורך החיים השימושי של נכסים בלתי מוחשיים בעלי אורך חיים מוגדר נבחנים מחדש מידי תקופה בכדי לקבוע אם אירועים ונסיבות מצדיקים שינוי ביתרת התקופה להפחתה ומתאמים במידת הצורך.

החברה בוחנת נכסים בלתי מוחשיים בעלי אורך חיים מוגדר 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 הנכס הבלתי מוחשי אינו בר-השבה ועולה על שווי ההוגן. הערך בספרים אינו בר-השבה אם הוא עולה על סך תזרימי המזומנים בערכים לא מהוונים הצפויים לנבוע מהשימוש בנכס וממימושו הסופי.

ההפסדים מירידת הערך הינם בגובה ההפרש שבין הערך בספרים של הנכס הבלתי מוחשי לבין שווי ההוגן ונזקפים לדוח רווח והפסד. כאשר מוכר הפסד מירידת ערך, הערך בספרים המתואם של הנכס הבלתי מוחשי הינו בסיס עלות חדש. הפסדים אלו אינם מבוטלים בתקופות עוקבות גם אם מתרחשת עליית ערך.

עלויות תוכנה לשימוש עצמי

בהתאם לתת נושא 40-350 בקודיפיקציה, תוכנה אשר נרכשה על-ידי הקבוצה נמדדת לפי עלות בניכוי הפחתות והפסדים מירידת ערך שנצברו. בנוסף הקבוצה מיישמת את ההנחיות של המפקח על הבנקים בנושא היוון עלויות תוכנה.

היוון עלויות הקשורות לפיתוח תוכנה לשימוש עצמי מתחיל רק כאשר: השלב הראשוני בפרויקט הושלם; וכן הנהלה, בעלת הסמכות המתאימה, אישרה והתחייבה לממן, באופן ישיר או עקיף, פרויקט לפיתוח תוכנה וצפוי כי הפיתוח יושלם ויתהוו הטבות כלכליות עתידיות מהתוכנה.

בעת פיתוח או השגת תוכנה לשימוש עצמי, מהוונות העלויות הבאות: עלויות של חומרים ושירותים שנצרכו, עלויות שכר עבודה לעובדים הקשורות באופן ישיר לפעילות פיתוח או השגת התוכנה. עלויות אחרות בגין פעילויות פיתוח ועלויות מחקר נזקפות לדוח רווח והפסד עם התהוותן. בתקופות עוקבות עלויות פיתוח שהווננו נמדדות לפי עלות בניכוי הפחתות והפסדים מירידת ערך שנצברו.

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.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

12. נכסים בלתי מוחשיים (נכלל כחלק מסעיף בניינים וציוד במאזן) (המשך)

הפחתות

נכסים בלתי מוחשיים אשר נוצרו מפרויקט תוכנה מופחתים לדוח רווח והפסד לפי שיטת הקו הישר על פני אורך החיים השימושי של התוכנה, החל מהמועד שבו התוכנה מוכנה לשימושה המיועד. בהקשר זה, התוכנה מוכנה לשימושה המיועד כאשר כל הבדיקות המהותיות הושלמו.

החברה בוחנת את הצורך בהפרשה לירידת ערך, כאשר אירועים או שינויים בנסיבות המצביעים על ירידת ערך של עלויות פיתוח עצמי של תוכנות מחשב, לדוגמא:

(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 לשוויי ההוגן בניכוי עלויות מכירה. בהקשר זה, קיימת הנחה ניתנת לסתירה כי שוויה ההוגן של התוכנה במקרה זה הינו אפס. ירידת ערך מוכרת בדוח רווח והפסד בעת התהוותן.

13. הכירות

הכירה היא הסכם לפיו המחכיר מעביר לחוכר, בתמורה לתשלום או לסדרת תשלומים, את זכות השימוש בנכס לתקופת זמן מוסכמת. קיימים שני סוגים של הכירות: הכירה מימונית (הכירה המעבירה באופן מהותי את כל הסיכונים וההטבות הנלווים לבעלות בנכס, ללא קשר להעברת הזכות הקניינית בסופו של ההסדר) והכירה תפעולית (הכירה שאינה מימונית). תשלומים במסגרת הכירה תפעולית נזקפים לרווח והפסד לפי שיטת הקו הישר לאורך תקופת ההכירה. לחברה קיימות הכירות תפעוליות בלבד.

14. הפרשה למבצעי מתנות (תכנית הנקודות) למחזיקי כרטיסי אשראי

לפרמיום אקספרס שתי תכניות הטבות בנקודות, תכנית בגין כרטיסי פרימיום ותכנית בגין יתר סוגי הכרטיסים. בחודש נובמבר 2016 הודיעה פרמיום 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 עד ליום 31 בדצמבר 2016, 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 תוכנית 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 מחויבת מתוקף דין, הסכם ונוהג בתשלומי הטבות פרישה לעובדים, אשר כוללים תשלומים לפי תכניות להטבה מוגדרת בגין פנסיה (כגון: תשלומי פנסיה, פיצויי פיטורין ופרישה). כמו-כן, בהתאם להוראות המפקח על הבנקים, חברה שצופה כי ישולמו לקבוצת עובדים הטבות מעבר לתנאים החוזיים נדרשת להביא בחשבון את שיעור העובדים שצפויים לעזוב (לרבות עובדים שצפויים לפרוש במסגרת תכניות פרישה מרצון או בעת קבלת תנאים מועדפים אחרים) ואת ההטבות שהם צפויים לקבל בעת עזיבתם.

התחייבויות החברה לתשלום פיצויים, פנסיה והטבות אחרות, שאינן בהתאם לסעיף 14 לחוק פיצויי פיטורין, מטופלות כתכניות להטבה מוגדרת מחושבות על בסיס אקטוארי ובהתחשב בהסתברויות על בסיס ניסיון העבר. בהתאם להוראות המפקח על הבנקים שיעור ההיוון להטבות לעובדים מחושב על בסיס תשואת אגרות החוב הממשלתיות בישראל בתוספת מרווח ממוצע על אגרות חוב קונצרניות בדירוג AA (בינלאומי) ומעלה במועד הדיווח. משיקולים פרקטיים, נקבע כי המרווח ייקבע לפי ההפרש בין שיעורי התשואה לפדיון, לפי תקופות פירעון, על אגרות חוב קונצרניות בדירוג AA ומעלה בארה"ב, לבין שיעורי התשואה לפדיון, לאותן תקופות לפירעון, על אגרות חוב של ממשלת ארה"ב, והכל במועד הדיווח. שיעור התמותה מתבסס על הוראות עדכניות של הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון כפי שמפורט בחוזר 10-1-2019 (לוחות חדשים לחברות ביטוח). שיעור עליית השכר בעתיד מוערך על-ידי ההנהלה בהתבסס על ניסיון העבר וההסכם הקיבוצי.

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

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

הטבות עובד לטווח קצר (כדוגמת: שכר עבודה, חופשה ומענקים) נמדדות על בסיס לא מהוון וההוצאה נזקפת בעת שניתן השירות המתייחס.

16. עסקאות תשלום מבוסס מניות

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

לגבי עסקאות תשלום מבוסס מניות המסווגות ישירות דרך ההון, שווי ההטבה נמדד במועד ההענקה בהתייחס לשווי ההוגן של המכשירים המוענקים. שווי ההטבה מוכר בדוח רווח והפסד כהוצאת שכר כנגד גידול מקביל בהון. לצורך ההכרה בהוצאה וייחוסה על פני התקופות השירות המתאימות של העובדים, החברה מתחשבת בתנאי שירות ותנאי ביצוע (שאינם תנאי שוק), כך שההכרה מבוססת על מספר המכשירים אשר לגביהם תנאי השירות ותנאי הביצוע צפויים להתקיים. יעד ביצוע אשר יכול להיות מושג לאחר תקופת השירות, מטופל כתנאי ביצוע.

השווי ההוגן של הסכום המגיע לעובדים בגין זכויות לעליית ערך מניות, המסולקות במזומן, נזקף כהוצאה, כנגד גידול מקביל בהתחייבויות, על פני התקופה בה מושגת זכאות בלתי מותנית של העובדים לתשלום. ההתחייבות נמדדת מחדש בכל מועד דיווח עד למועד הסילוק. כל שינוי בשווי ההוגן של ההתחייבויות נזקף כהוצאות ברווח והפסד. עסקאות הכוללות התחייבות אשר תסולק על-ידי הנפקת מספר משתנה של מניות הבנק על בסיס שווי כספי קבוע מסווגות כהתחייבות.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

17. התחייבויות תלויות

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

1. סיכון צפוי (Probable) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה מעל ל-70%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זה נכללה הפרשה בדוחות הכספיים.
 2. סיכון אפשרי (Reasonably possible) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה בין 20% ל-70%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זו לא נכללה הפרשה בדוחות הכספיים, אך ניתן גילוי.
 3. סיכון קלוש (Remote) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה מתחת ל-20%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זו לא נכללה הפרשה בדוחות הכספיים ולא ניתן גילוי.
- תביעה שלגביה יש קביעה של המפקח 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 המשפטים, כי לא ניתן להעריך את סיכויי ההתממשות של החשיפה לסיכון בגין תביעה רגילה או בגין תביעה שאושרה כתביעה ייצוגית, לא בוצעה הפרשה.
- בהתאם להוראות בנק ישראל, החברה מחוייבת להעריך את סיכויי ההתממשות של חשיפה לסיכון בגין תביעה ייצוגית לאחר ארבעה דוחות כספיים שיפורסמו לאחר שהוגשה התביעה עם בקשה להכרתה כייצוגית.
- לפרטים נוספים ראה ביאור 24.ד בדבר "הליכים משפטיים ותלויות" להלן.

18. 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 סכום 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 המתחייבים לשנים קודמות.

מסים נדחים

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

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

הכנסות והוצאות בגין מסים על ההכנסה

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

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות החשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

18. הוצאות מסים על ההכנסה (המשך)

קיצוץ נכסי והתחייבויות מסים נדחים

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

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.

19. רווח למניה

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

20. דוח על תזרימי המזומנים

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

21. דיווח על מגזרי פעילות

מגזר פעילות הוא מרכיב בחברה אשר עוסק בפעילויות שמהן היא עשויה להפיק הכנסות ולשאת בהוצאות; תוצאות פעולותיו נבחנות באופן סדיר על-ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועיו; וכן קיים לגביו מידע פיננסי נפרד. המתכונת לדיווח על מגזרי הפעילות של החברה נקבעה בהוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים. החברה מיישמת את דרישות הגילוי על מגזרי פעילות בהתאם לגישת ההנהלה, בהתאם לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא מגזרי פעילות הנכללים בנושא 280 בקודיפיקציה.

22. 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 בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 312 בדבר "עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים". בנוסף לדרישות הגילוי הנדרשות מכוח הוראות הדיווח לציבור, החברה מיישמת גם את הוראות הגילוי המתחייבות מיישום נושא 850 בקודיפיקציה בדבר "גילויים בהקשר לצד קשור".

23. עסקאות עם בעלי שליטה

החברה מיישמת את כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב לצורך טיפול חשבונאי בפעולות בין חברות הקבוצה לבין בעל שליטה בהן וחברות בשליטתו. במצבים בהם בכללים כאמור לא קיימת התייחסות לאופן הטיפול, מיישמת החברה את הכללים שנקבעו בתקן מספר 23 של המוסד הישראלי לתקינה בחשבונאות בנושא הטיפול החשבונאי בעסקאות בין ישות לבין בעל השליטה בה. נכסים והתחייבויות שלגביהם בוצעה עסקה עם בעל שליטה נמדדים לפי שווי הוגן במועד העסקה. בשל העובדה כי מדובר בעסקה במישור ההוני, זוקפת הקבוצה את ההפרש בין השווי ההוגן לבין התמורה מהעסקה להון. לפרטים אודות רכישת חברת פרימיום אקספרס מבנק הפועלים, ראה ביאור 3.א.להלן.

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.

24. הלוואות, לרבות פיקדונות

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

ה. תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של המפקח על הבנקים בתקופה שלפני יישומם

1. הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות

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

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

עיקרי השינויים הצפויים בטיפול החשבונאי בדוחות הכספיים של חברות כרטיסי האשראי בעקבות יישום כללים אלה, הינם בין היתר: 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 וחשיפות אשראי חוץ מאזניות מסוימות.

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

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

2. חכירות

בהתאם לחוזר המפקח על הבנקים מיום 1 ביולי 2018, החברה תאמץ 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 חברות כרטיסי אשראי בעקבות יישום נושא 842 בקודיפיקציה, הינם בין היתר:

חברות כרטיסי אשראי שחוכרות 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 החברה להשתמש בנכס החכור, ומנגד תירשם התחייבות בגין חכירה תפעולית; וכן עסקאות שבהן החברה מוכרת נכס וחוכרת אותו בחזרה יוכלו במצבים מסוימים להיחשב כעסקאות מכירה חשבונאית, בכפוף לכך שמתקיימים תנאים מסוימים שפורטו בנושא 842.

החברה תיישם את ההוראות החדשות בנושא חכירות החל מיום 1 בינואר 2020 באופן של יישום למפרע מתואם תוך זקיפת ההשפעה המצטברת לעודפים במועד היישום לראשונה. כמו-כן, בכוונת החברה לאמץ במועד היישום לראשונה הקלות

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ה. תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של המפקח על הבנקים בתקופה שלפני יישומם (המשך)

2. הכירות (המשך)

מסוימות כולל שימוש בניסיון שנצבר (Hindsight), כמתאפשר בהוראות המעבר, לרבות שימור ההערכות בדבר זיהוי קיומה של חכירה וסיווגה כחכירה תפעולית או מימונית, אשר נקבעו טרם מועד היישום לראשונה, על-פי הוראות התקינה הנוכחית. להערכת החברה, יישום ההוראות החדשות צפוי להביא 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 תפעולית למועד היישום לראשונה.

כמו-כן, להערכת החברה, יישום ההוראות החדשות צפוי להביא לירידה בשיעור ההון העצמי רובד 1 ובהון הכולל בשיעור של כ-0.1%, זאת כתוצאה משקלול נכסי הסיכון בגין נכסי זכות שימוש הנובעים מחכירות תפעוליות שיוכרו במאזן בשיעור של 100%.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

החברה בוחנת את ההשפעה של ההוראות על דוחותיה הכספיים.

א. צירוף עסקים תחת אותה שליטה

כחלק מהיערכות ליישום חוק שטרומ, רכשה החברה בחודש מרץ 2019 מבנק הפועלים, את מלוא הון המניות של פרימיום אקספרס וזאת בתמורה ל-456 מיליון ש"ח. בהסכם לרכישת המניות האמורות ("הסכם רכישת מניות פרימיום אקספרס") נקבע, כי רכישת המניות נעשית בהתבסס על מצב פרימיום אקספרס כפי שהוא (AS IS). בנוסף, בכל הקשור או הנוגע למצבה העסקי של פרימיום אקספרס, פעילותה, נכסיה או התחייבויותיה עד מועד הרכישה ("פעילות פרימיום אקספרס"), נקבעה בהסכם רכישת מניות פרימיום אקספרס תניית ויתור הדדי על תביעות של החברה, בנק הפועלים ופרימיום אקספרס בכפוף לאמור בהסכם ובתנאים המפורטים בו. כן נקבעה בהסכם רכישת מניות פרימיום אקספרס, כי ככל שתוגש תביעה בגין פעילות פרימיום אקספרס כנגד מי מהצדדים להסכם על-ידי צד שלישי, ישראכרט תישא באחריות לתביעה זו ותשיב לבנק הפועלים מיד עם קבלת דרישה ראשונה כל סכום שייקבע, בפסק דין חלוט, כי על בנק הפועלים לשלמו לתובע, והכל בכפוף לתנאים המפורטים בהסכם.

לצורך מימון הרכישה כאמור, הועמדה לישראל כחודש פברואר 2019 הלוואה בסך של 500 מיליון ש"ח מגוף פיננסי, אשר מועמדת לפירעון בתשלומים חצי שנתיים (החל מחודש פברואר 2021 ועד לחודש פברואר 2023).

כמו-כן, החברה קיבלה את אישור ארגון אמריקן אקספרס לביצוע הרכישה של פרימיום אקספרס על-ידי ישראל, וכל זאת בכפוף לכך שלא חל שינוי באופן ניהול פעילות המותג American Express בישראל על-ידי פרימיום אקספרס, כפי שנקבע בין פרימיום אקספרס לארגון אמריקן אקספרס.

עסקת הרכישה טופלה בדוחות הכספיים כצירוף עסקים של ישויות תחת אותה שליטה, לפי שיטת As Pooling ("בדומה לאיחוד העניין") ותמורת הרכישה טופלה כגריעה מההון כנגד עודפים לאחר קיזוז מהפרמיה במלואה כמתאפשר בהתאם לנושא 805 בקודפיקציה.

הדוחות הכספיים נערכו על מנת לשקף למפרע את מצב הפעילות ותוצאות הפעילות של הקבוצה לאחר הרכישה של פרימיום אקספרס, כאילו העסקה התרחשה מאז ומעולם. בהתאם, משמעות הטיפול הינה כי נכסי פרימיום אקספרס, התחייבויותיה וההון שלה צורפו בדרך של סכימה לנכסים ולהתחייבויות של ישראל כמפרע (אשר בא לידי ביטוי גם במספרי ההשוואה). השלמת העסקה והתשלום בגינה בוצעו בחודש מרץ 2019. לפיכך במועד ביצוע העסקה קטן ההון המצרפי בגובה התמורה (456 מיליון ש"ח). ראה דוחות על השינויים בהון לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019.

בהמשך ליישום שיטת ה-As Pooling, כאמור לעיל, מספרי השוואה בדוחות הכספיים המאוחדים, למעט ביאור 23, הון, הלימות הון ומינוף, הוצגו למפרע על מנת לשקף את רכישת פרימיום אקספרס.

הטבלאות המצורפות מציגות את ההשפעה של עסקת הרכישה על מספרי ההשוואה בדוחות הכספיים המאוחדים ליום 31 בדצמבר 2019:

הרכב ההון המיוחס לבעלי מניות החברה ליום 1 בינואר 2017 במיליוני ש"ח

סך כל ההון	פרימיום אקספרס	ישראל	הון המניות הנפרע
*-	*-	*-	קרן הון - פרמיה על מניות
92	35	57	קרן הון - מבעל שליטה
17	*-	17	סך הון המניות הנפרע וקרנות הון
109	35	74	רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר
(29)	*-	(29)	עודפים
2,964	344	2,620	סך כל ההון
3,044	379	2,665	

(* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.)

ביאור 3 - נתוני פרופורמה (המשך)

א. צירוף עסקים תחת אותה שליטה (המשך)

מאזן מאוחד ליום 31 בדצמבר 2018

במיליוני ש"ח

מאזן מאוחד פרופורמה	השפעת העסקה (1)	פרימיום אקספרס	ישראלכרש	
נכסים				
106	-	17	89	מזומנים ופיקדונות בבנקים
21,446	(271)	2,648	19,069	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(242)	-	(22)	(220)	הפרשה להפסדי אשראי
21,204	(271)	2,626	18,849	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
33	-	-	33	ניירות ערך
6	-	-	6	השקעות בחברות כלולות
305	-	5	300	בניינים וציוד
335	(551)	572	314	נכסים אחרים
21,989	(822)	3,220	19,591	סך כל הנכסים
התחייבויות				
2,837	-	*-	2,837	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
15,233	(271)	2,737	12,767	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
462	(551)	13	1,000	התחייבויות אחרות
18,532	(822)	2,750	16,604	סך כל ההתחייבויות
הון				
3,457	-	470	2,987	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
3,457	-	470	2,987	סך כל ההון
21,989	(822)	3,220	19,591	סך כל ההתחייבויות וההון

* סכום הנמוך מ-0.5 מליון ש"ח
(1) כולל ביטול יתרות הדדיות.

ביאור 3 - נתוני פרופורמה (המשך)

א. צירוף עסקים תחת אותה שליטה (המשך)

רווח והפסד מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018

במיליוני ש"ח

רווח והפסד מאוחד פרופורמה	השפעת העסקה (1)	פרימיום אקספרס	ישראל	
הכנסות				
2,025	(1)	456	1,570	מעסקאות בכרטיסי אשראי
312	-	2	310	הכנסות ריבית, נטו
2	(32)	(4)	38	הכנסות (הוצאות) אחרות
2,339	(33)	454	1,918	סך כל ההכנסות
הוצאות				
152	-	15	137	בגין הפסדי אשראי
724	(1)	122	603	תפעול
456	-	109	347	מכירה ושיווק
95	(32)	41	86	הנהלה וכלליות
483	-	96	387	תשלומים לבנקים
1,910	(33)	383	1,560	סך כל ההוצאות
429	-	71	358	רווח לפני מסים
112	-	17	95	הפרשה למסים על הרווח
317	-	54	263	רווח לאחר מסים
1	-	-	1	חלק החברה ברווחים לאחר השפעת המס של חברות כלולות
318	-	54	264	רווח נקי

(1) כולל ביטול עסקאות הדדיות.

ביאור 3 - נתוני פרופורמה (המשך)

א. צירוף עסקים תחת אותה שליטה (המשך)

רווח והפסד מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

במיליוני ש"ח

רווח והפסד מאוחד פרופורמה	השפעת העסקה (1)	פרימיום אקספרט	ישראלכרט	רווח והפסד מאוחד
הכנסות				
1,919	(1)	428	1,492	מעסקאות בכרטיסי אשראי
273	-	2	271	הכנסות ריבית, נטו
8	(29)	(5)	42	הכנסות (הוצאות) אחרות
2,200	(30)	425	1,805	סך כל ההכנסות
הוצאות				
121	-	12	109	בגין הפסדי אשראי
698	(1)	119	580	תפעול
422	-	104	318	מכירה ושיווק
88	(29)	38	79	הנהלה וכלליות
461	-	90	371	תשלומים לבנקים
1,790	(30)	363	1,457	סך כל ההוצאות
410	-	62	348	רווח לפני מסים
112	-	15	97	הפרשה למסים על הרווח
298	-	47	251	רווח לאחר מסים
1	-	-	1	חלק החברה ברווחים לאחר השפעת המס של חברות כלולות
299	-	47	252	רווח נקי

(1) כולל ביטול עסקאות הדדיות.

ביאור 3 - נתוני פרופורמה (המשך)

ב. שינוי הסכמים עם בנק הפועלים

בחודש פברואר 2019 התקשרו החברה, יורפיי ופרימיום אקספרס בהסכמים מעודכנים בקשר עם הנפקתם ותפעולם של כרטיסי החיוב ממותגי הקבוצה ("הסדר בנק הפועלים המעודכן"), המעדכנים את ההסכמים הקודמים שהיו קיימים בין החברות בעניין זה עד אותו מועד. הסכמים אלו אושרו על-ידי האורגנים המוסמכים של החברות לעיל ושל בנק הפועלים ונכנסו לתוקף החל מיום 1 בפברואר 2019 לאחר אישור, בהתאם להוראות הדין, של המפקח על הבנקים. הסכמים אלו יפקעו במהלך חודש פברואר 2023.

בגין המותגים "Visa" ו-"American Express", כולל הסדר בנק הפועלים המעודכן גם עדכון מנגנון ההתחשבות ממנגנון של חלוקת עודף הכנסות על הוצאות למנגנון המקובל בהסכמים עם בנקים אחרים. בגין המותג MasterCard ("MasterCard" או "MC") לא שונה מנגנון ההתחשבות. שינוי שיטת ההתחשבות בגין המותגים "Visa" ו-"American Express" משפיעה על סעיף תשלומים לבנקים, ובהתאם על הרווח הנקי (אל מול המצב טרם עדכון ההסדר כאמור), כמפורט בטבלה להלן.

בנוסף, כניסתן לתוקף של הוראות הסדר בנק הפועלים המעודכן המתייחסות לתעריפון במוותגים MC ו-"Visa" יקבלו ביטוי, בין היתר, בשינוי אופן הצגת ההכנסות מעמלות התעריפון השונות ממחזיקי כרטיס של בנק הפועלים ותשלומים לבנקים מהצגה ברוטו להצגה בנטו. שכן, עמלות התעריפון מייצגות שירותים שניתנים ונשלטים על-ידי בנק הפועלים, ומכאן יוצגו בנטו, חלף הצגתן בברוטו בסעיף ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי, ומנגד בסעיף הוצאות תשלומים לבנקים, כמפורט בטבלה להלן.

בהתאם להוראות חוק שטרומ, שונה ההסכם עם בנק הפועלים כך שהחל מיום 1 בפברואר 2019 לא תהיה לקבוצת ישראל כרט בלעדיות על הנפקת מלוא הכרטיסים הבנקאיים של בנק הפועלים. ההשפעה של שינויים בהיקפי ההנפקה על-ידי בנק הפועלים אינה מובאת במסגרת נתוני הפרופורמה להלן.

באשר לפרטים נוספים בעניין הסדר בנק הפועלים המעודכן ראה ביאור 2.24 ט להלן.

הטבלאות המוצגות מציגות את ההשפעה של שינוי ההסכמים על הרווח והפסד המאוחד פרופורמה לתקופות הבאות:

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018:

דוח רווח והפסד מאוחד פרופורמה	לפני שינוי ההסכמים במיליוני ש"ח	השפעת שינוי ההסכמים במיליוני ש"ח	לאחר שינוי ההסכמים במיליוני ש"ח
הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי	2,025	(211)	1,814
תשלומים לבנקים	(483)	179	(304)
רווח לפני מסים	429	(32)	397
רווח נקי ⁽¹⁾	318	(25)	293
רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח) ⁽²⁾	1.59	(0.13)	1.46

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017:

רווח והפסד מאוחד פרופורמה	לפני שינוי ההסכמים במיליוני ש"ח	השפעת שינוי ההסכמים במיליוני ש"ח	לאחר שינוי ההסכמים במיליוני ש"ח
הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי	1,919	(199)	1,720
תשלומים לבנקים	(461)	178	(283)
רווח לפני מסים	410	(21)	389
רווח נקי ⁽¹⁾	299	(16)	283
רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח) ⁽²⁾	1.49	(0.07)	1.42

(1) מתוך הסכום האמור, סך של כ-22 מיליון ש"ח וכ-13 מיליון ש"ח לשנים שהסתיימו ביום 31 בדצמבר 2018 ו-2017 בהתאמה, נובע משינוי הסכם בגין מותג Visa המתואר בביאור 2.24 ט להלן.

(2) הוצג למפרע. לפרטים ראה ביאור 2.23 ב לעיל.

ביאור 4 - הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	
						הכנסות מבתי עסק
1,113	1,158	1,163	1,469	1,528	1,543	עמלות בתי עסק
4	4	5	4	5	6	הכנסות אחרות
1,117	1,162	1,168	1,473	1,533	1,549	סך כל ההכנסות מבתי עסק, ברוטו
(282)	(316)	(324)	(310)	(348)	(358)	בניכוי עמלות למנפיקים אחרים
835	846	844	1,163	1,185	1,191	סך כל ההכנסות מבתי עסק, נטו
						הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
318	363	366	345	396	405	עמלת מנפיק
226	230	117	270	282	173	עמלות שרות ⁽²⁾
114	132	65	141	162	95	עמלות מעסקאות מט"ח ⁽²⁾
658	725	548	756	840	673	סך כל ההכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
1,493	1,571	1,392	1,919	2,025	1,864	סך כל ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

(2) ראה ביאור 3.ב לעיל.

ביאור 5 - הכנסות ריבית, נטו

במיליוני ש"ח

מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	
						א. הכנסות ריבית
1	1	2	182	215	296	מאשראי לאנשים פרטיים
12	13	14	88	114	130	מאשראי מסחרי ⁽²⁾
-	-	-	*	*	*	מאשראי לאחרים
*	1	2	*	1	3	מפיקדונות בבנקים
23	30	52	21	6	*	מנכסים אחרים ⁽²⁾
36	45	70	291	336	429	סך הכל הכנסות ריבית
						ב. הוצאות ריבית
15	21	36	18	24	40	לתאגידים בנקאיים ואחרים
*	*	1	*	*	*	על התחייבויות אחרות
-	-	13	-	-	13	על אגרות חוב סחירות
15	21	50	18	24	53	סך הכל הוצאות ריבית
21	24	20	273	312	376	סך הכל הכנסות ריבית, נטו

* כסום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

(2) החל מהרבעון השני לשנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסו ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה הקבוצה, מסווגת הקבוצה את יתרת החייבים בגין פעילות הפקטורינג, לרבות פקטורינג רכש, מסעיף נכסים אחרים לסעיף חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחריים. כתוצאה מכך, סווגו הכנסות מפעילות הפקטורינג מהכנסות מנכסים אחרים להכנסות מאשראי מסחרי.

ביאור 6 - הכנסות אחרות

במיליוני ש"ח

א. הרכב

החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	
-	-	-	4	4	3	מהשכרת נכסים
32	35	37	-	-	-	דמי תפעול מצדדים קשורים
(9)	(16)	(1)	(14)	(21)	(9)	הוצאות מימון שאינן ריבית, נטו ⁽²⁾
13	11	13	18	19	21	אחרות
36	30	49	8	2	15	סך כל ההכנסות האחרות

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.
(2) ראה ביאור 6.ב להלן.

ב. הוצאות מימון שאינן ריבית, נטו

החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	
(10)	(16)	(13)	(15)	(21)	(21)	הפרשי שער, נטו
*	*	-	*	*	*	הוצאות נטו בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
						רווחים (הפסדים) מהשקעה במניות:
-	(1)	*	-	(1)	*	הפרשה לירידת ערך בגין מניות שאינן למסחר**
1	1	1	1	1	1	דיבידנד ממניות שאינן למסחר**
-	-	11	-	-	11	רווחים (הפסדים) שטרם מומשו
1	-	12 ⁽²⁾	1	-	12 ⁽²⁾	סך הכל מהשקעה במניות שאינן למסחר**
(9)	(16)	(1)	(14)	(21)	(9)	סך הכל הוצאות מימון שאינן ריבית, נטו

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** בשנים 2018 ו-2017 מניות מוגדרות כמניות זמינות למכירה.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

(2) ראה ביאור 1.ג.2 לעיל.

ביאור 7 - הוצאות תפעול

במיליוני ש"ח

מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	
255	205	226	220	174	193	שכר ונלוות **
53	47	48	38	33	34	עיבוד נתונים ואחזקת מחשב
36	30	27	33	26	24	שרותי בנקאות אוטומטיים (ש.ב.א.)
182	165	129	130	107	79	תשלומים לארגונים הבינלאומיים
98	90	78	93	83	70	פחת והפחתות
6	8	9	5	7	7	תקשורת
81	78	84	65	62	67	הפקה ומשלוח
9	7	6	8	6	5	נזקים משימושים לרעה בכרטיסי אשראי
43	29	41	41	28	42	שכר דירה ואחזקת מבנה
13	12	11	12	11	9	עמלות בנק
2	15	9	2	14	8	הוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה מוגדרת (ללא עלות שרות) ⁽²⁾
35	21	13	35	21	13	מוקדי שירות לקוחות
37	17	17	20	11	13	אחרות
850	724	698	702	583	564	סך כל הוצאות התפעול
-	(1)	*-	-	(1)	*-	** מזה - הוצאה הנובעת מעסקאות המטופלות כעסקאות תשלום מבוסס מניות המסולקות במכשירים הוניים

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א לעיל).

(2) ראה ביאורים 2.2.ב.א ו-2.2.ט להלן.

ביאור 8 - הוצאות מכירה ושיווק

במיליוני ש"ח

מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	
103	81	89	82	63	68	שכר ונלוות **
37	31	36	25	26	29	פרסום
74	75	60	61	64	50	שימור וגיוס לקוחות **
99	88	83	28	27	28	מבצעי מתנות למחזיקי כרטיסי אשראי
6	6	7	5	5	5	אחזקת רכב
161	156	131	135	132	115	דמי ניהול מועדונים
1	6	4	1	6	4	הוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה מוגדרת (ללא עלות שרות) ⁽²⁾
17	13	12	6	6	8	אחרות
498	456	422	343	329	307	סך כל הוצאות מכירה ושיווק
-	*-	4	-	*-	4	** מזה - הוצאה הנובעת מעסקאות המטופלות כעסקאות תשלום מבוסס מניות המסולקות במכשירים הוניים

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

(2) ראה ביאורים 2.2.ב.א ו-2.2.ט להלן.

ביאור 9 - הוצאות הנהלה וכלליות

במיליוני ש"ח

מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017	
55	40	40	46	32	32	שכר ונלוות **
27	27	27	18	19	16	שירותים מקצועיים
5	4	4	4	4	4	ביטוח
*	3	2	*-	3	2	הוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה מוגדרת (ללא עלות שרות) (2)
25	21	19	22	18	17	אחרות
112	95	88	90	76	71	סך כל הוצאות הנהלה וכלליות
-	*-	*-	-	*-	*-	** מזה - הוצאה הנובעת מעסקאות המטופלות כעסקאות תשלום מבוסס מניות המסולקות במכשירים הונניים

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה ראה ביאור 3.א לעיל.

(2) ראה ביאורים 22.ב.א. ו-22.ט להלן.

ביאור 10 - הפרשה למסים על הרווח

במיליוני ש"ח

1. הרכב הסעיף:

מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017	
138	131	137	35	42	59	מסים שוטפים בגין שנת החשבון
(49)	(18)	(23)	(21)	9	(4)	מסים נדחים בגין שנת החשבון
(2)	(1)	(2)	(2)	(3)	(2)	מסים שוטפים בגין שנים קודמות
87	112	112	12	48	53	הפרשה למסים על ההכנסה

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

ביאור 10 - הפרשה למסים על הרווח (המשך)

במיליוני ש"ח

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

מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018	מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017	החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019
רווח לפני מס	327	429	410	77	212	209
שיעור המס הסטטוטורי החל בישראל על החברה	23%	23%	24%	23%	23%	24%
סכום המס על בסיס שיעור המס הסטטוטורי	75	98	99	18	49	50
חסכון במס בגין הפרשי פחת, תאום פחת ורווח הון	*-	*-	*-	*-	*-	*-
הוצאות לא מוכרות	1	1	4	1	1	4
הכנסות פטורות	*-	*-	*-	*-	*-	*-
הטבה מהפסד משנה קודמת ששימשה להקטנת מסים שוטפים	-	-	(2)	-	-	-
הטבה מהפרשים זמניים משנה קודמת ששימשה להגדלת מסים נדחים	(4)	(1)	-	(5)	*-	-
שינוי יתרת מסים נדחים בשל שינוי בשיעורי המס	-	-	1	-	-	1
מסים בגין שנים קודמות	(2)	(1)	(2)	(2)	(3)	(2)
הפרשי עיתוי שאין בגינם מסים נדחים	*-	2	-	*-	1	-
הפרש בשיעור המס החל על מוסד כספי	17	13	12	-	-	-
הפרשה למסים על ההכנסה	87	112	112	12	48	53

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

3. לחברה שומות מס סופיות עד וכולל שנת המס 2015. לחברות הבנות שומות סופיות עד וכולל שנת המס 2014, לרבות שומות הנחשבות כסופיות על-פי פקודת מס הכנסה.

ביאור 10- הפרשה למסים על הרווח (המשך)

במיליוני ש"ח

4. תנועה במסים נדחים (מאוחד)

שיעור מס ממוצע 2019 באחוזים	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019 במיליוני ש"ח	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר במיליוני ש"ח	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד במיליוני ש"ח	שינויים שנזקפו לרווח והפסד במיליוני ש"ח	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
	224	5	-	52	167	יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו
						התחייבויות מסים נדחים
23.0%	7	-	-	3	4	מניירות ערך
23.0%	8	-	-	*-	8	רכוש קבוע
	15	-	-	3	12	יתרת התחייבות מסים נדחים, ברוטו
	209	5	-	49	155	יתרת נכסי מסים נדחים, נטו

שיעור מס ממוצע (1) 2018 באחוזים	יתרה ליום 31 בדצמבר (1) 2018 במיליוני ש"ח	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר במיליוני ש"ח	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד במיליוני ש"ח	שינויים שנזקפו לרווח והפסד במיליוני ש"ח	יתרה ליום 31 בדצמבר (1) 2017 במיליוני ש"ח	
						נכסי מסים נדחים
28.9%	145	-	-	35	110	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	8	-	-	(4)	12	מהפרשה לחופשה ומענקים
23.0%	13	(6)	-	(14)	33	מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תכנית
23.0%	*-	-	-	*-	-	רכוש קבוע
23.0%	1	-	-	*-	1	אחר
	167	(6)	-	17	156	יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו
						התחייבויות מסים נדחים
23.0%	4	1	-	-	3	מניירות ערך
23.0%	8	-	-	(1)	9	רכוש קבוע
	12	1	-	(1)	12	יתרת התחייבות מסים נדחים, ברוטו
	155	(7)	-	18	144	יתרת נכסי מסים נדחים, נטו

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

ביאור 10 - הפרשה למסים על הרווח (המשך)

במיליוני ש"ח

5. תנועה במסים נדחים (חברה)

שיעור מס ממוצע 2019 באחוזים	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019 במיליוני ש"ח	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר במיליוני ש"ח	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד במיליוני ש"ח	שינויים שנזקפו לרווח והפסד במיליוני ש"ח	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018 במיליוני ש"ח	
						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	*-	רכוש קבוע
-	8	-	-	8	-	אחר
	86	5	-	24	57	יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו
						התחייבויות מסים נדחים
23.0%	7	-	-	3	4	מניירות ערך
23.0%	-	-	-	*-	*-	רכוש קבוע
	7	-	-	3	4	יתרת התחייבות מסים נדחים, ברוטו
	79	5	-	21	53	יתרת נכסי מסים נדחים, נטו

שיעור מס ממוצע (1) 2018 באחוזים	יתרה ליום 31 בדצמבר (1) 2018 במיליוני ש"ח	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר במיליוני ש"ח	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד במיליוני ש"ח	שינויים שנזקפו לרווח והפסד במיליוני ש"ח	יתרה ליום 31 בדצמבר (1) 2017 במיליוני ש"ח	
						נכסי מסים נדחים
23.0%	36	-	-	7	29	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	8	-	-	(4)	12	מהפרשה לחופשה למענקים
23.0%	13	(6)	-	(13)	32	מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תכנית
23.0%	*-	-	-	*-	-	רכוש קבוע
-	-	-	-	*-	*-	אחר
	57	(6)	-	(10)	73	יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו
						התחייבויות מסים נדחים
23.0%	4	1	-	-	3	מניירות ערך
23.0%	*-	-	-	(1)	1	רכוש קבוע
	4	1	-	(1)	4	יתרת התחייבות מסים נדחים, ברוטו
	53	(7)	-	(9)	69	יתרת נכסי מסים נדחים, נטו

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

ביאור 10 - הפרשה למסים על הרווח (המשך)

6. שינויים בשיעורי המס

א. מס חברות

להלן שיעורי מס החברות הרלוונטיים לחברה בשנים 2017-2019:

מס סטטוטורי	מס חברות	
34.2%	23%	2019
34.2%	23%	2018
35%	24%	2017

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	
(29)	(37)	8	יתרה ליום 1 בינואר 2017 ⁽¹⁾
10	7	3	שינוי נטו במהלך השנה
(19)	(30)	11	יתרה ליום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾
23	18	5	שינוי נטו במהלך השנה
4	(12)	16	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾
(16)	-	(16)	השפעה מצטברת בגין היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב ⁽²⁾
(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) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3. א לעיל.

(2) השפעה מצטברת בגין 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 2019

לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
			השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה
			הטבות לעובדים:
(16)	5	(21)	(הפסד) אקטוארי נטו השנה
(2)	*	2	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
(14)	5	(19)	שינוי נטו במהלך השנה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾

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	שינוי נטו במהלך השנה
			הטבות לעובדים:
-	(1)	1	רווח (הפסד) אקטוארי נטו השנה
18	(5)	23	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
18	(6)	24	שינוי נטו במהלך השנה
23	(7)	30	סך הכל שינוי נטו במהלך השנה

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.
 (2) השפעה מצטברת בגין היישום לראשונה של כללי החשבוונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא מכשירים פיננסיים (ASU 2016-01). ראה גם ביאור 1.ג.2.

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾

לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
			השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה
			התאמות בגין הצגת ניירות ערך לפי שווי הוגן:
3	(1)	4	רווחים (הפסדים) נטו שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן
3	(1)	4	שינוי נטו במהלך השנה
			הטבות לעובדים:
(3)	1	(4)	(הפסד) אקטוארי נטו השנה
10	(3)	13	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
7	(2)	9	שינוי נטו במהלך השנה
10	(3)	13	סך הכל שינוי נטו במהלך השנה

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

ביאור 12 - מזומנים ופיקדונות בבנקים

במיליוני ש"ח

מזומנים (2)	מאוחד 31 בדצמבר 2019	מאוחד 31 בדצמבר 2018 (1)	החברה 31 בדצמבר 2019	החברה 31 בדצמבר 2018 (1)
194	93	129	75	1
5	5	1	1	1
199	98	130	76	76
7	8	7	8	8
206	106	137	84	84

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

(2) בניכוי הפרשה להפסדי אשראי.

ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי

במיליוני ש"ח

א. חייבים ואשראי בגין פעילות בכרטיסי אשראי

החברה 31 בדצמבר 2018 (1)	החברה 31 בדצמבר 2019	מאוחד 31 בדצמבר 2018 (1)	מאוחד 31 בדצמבר 2019	שיעור ריבית ממוצעת שיעור ריבית ממוצעת לעסקאות בחודש האחרון* 2018 (1) %	שיעור ריבית ממוצעת שיעור ריבית ממוצעת לעסקאות בחודש האחרון* 2019 %	שיעור ריבית ממוצעת שיעור ריבית ממוצעת ליתרה ליום 2018 (1) %	שיעור ריבית ממוצעת שיעור ריבית ממוצעת ליתרה ליום 2019 %
1,921	2,238	5,270	6,679				
1,921	2,238	2,313	2,682				
-	-	2,957	3,997	8.3	9.3	8.5	9.0
543	213	2,151	1,702				
184	202	348	418	-	-	-	-
359	11	1,803	1,284	3.7	5.9	4.9	5.9
2,464	2,451	7,421	8,381				
10,346	11,778	12,379	14,094	-	-	-	-
-	-	69	10	6.5	**	6.4	6.5
1,057	911	1,525	1,382				
17	6	39	34				
9	11	13	17				
13,893	15,157	21,446	23,918				

* שיעור הריבית הממוצעת לעסקאות בחודש האחרון, כולל תנועה באשראי נושא ריבית, לא כולל תנועה בעסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל.

** אין עסקאות אשראי בערבות בנקים ואחרים בחודש האחרון לשנת 2019.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

(2) אנשים פרטיים כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בדבר "סיכון האשראי הכולל לפי ענפי משק על בסיס מאוחד".

(3) חייבים בגין כרטיסי אשראי - ללא חיוב ריבית. כולל יתרות בגין עסקאות רגילות, עסקאות בתשלומים על חשבון בית העסק ועסקאות אחרות.

אשראי נושא ריבית - כולל קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל והלוואות.

(4) כולל אשראי בביטחון רכב בסך 267 מיליון ש"ח במאוחד (31 בדצמבר 2018 - 290 מיליון ש"ח).

(5) מזה: אשראי לבתי עסק 1,021 מיליון ש"ח במאוחד (31 בדצמבר 2018 - 1,584 מיליון ש"ח). סכום זה כולל הקדמות תשלום ונכיונות מאזניים (שלא עמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לבתי עסק לפי FAS166) בסך 2 מיליון ש"ח במאוחד (31 בדצמבר 2018 - 386 מיליון ש"ח).

מזה: אשראי לבתי עסק 11 מיליון ש"ח בחברה (31 בדצמבר 2018 - 359 מיליון ש"ח). סכום זה כולל הקדמות תשלום ונכיונות מאזניים (שלא עמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לבתי עסק לפי FAS166) בסך 2 מיליון ש"ח בחברה (31 בדצמבר 2018 - 353 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 והמקדמות (ראה גם ביאור 19 (הערה 2)).

ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

ב. חובות⁽²⁾ ומכשירי אשראי חוץ מאזניים

הפרשה להפסדי אשראי

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019

סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר ⁽⁴⁾	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים ⁽³⁾	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים 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	*-	(5)	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 (2) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 (1)

סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (4)	סיכון אשראי בנקים מסחרי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשיים פרטיים (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשיים פרטיים 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	*-	(5)	2	4	21	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(105)	(1)	(15)	(3)	(57)	(29)	מחיקות חשבונאיות, נטו
2	-	2	-	-	-	אחר
264	20	44	8	118	74	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2018 **
						** מזה:
22	2	2	1	9	8	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⁽²⁾ ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017⁽¹⁾

סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר ⁽⁴⁾	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי ⁽³⁾	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים ⁽³⁾	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים חייבים בגין כרטיסי אשראי	
186	15	25	7	83	56	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2016
121	3	17	3	67	31	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(107)	(1)	(10)	(5)	(56)	(35)	מחיקות חשבונאיות
15	*-	(5)	2	3	10	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(92)	(1)	(10)	(3)	(53)	(25)	מחיקות חשבונאיות, נטו
215	17	32	7	97	62	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2017**
						** מזה:
20	2	2	1	7	8	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) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

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

(3) אשראי נושא ריבית - כולל קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל והלוואות.

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

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

ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

בחברה

ב. חובות (2) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019

סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (4)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים אשראי (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים חייבים בגין 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	*-	(5)	2	-	25	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(32)	*-	(4)	*-	-	(28)	מחיקות חשבונאיות, נטו***
89	10	3	5	-	71	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019 **
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

בתברה

ב. חובות (2) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 (1)

סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (4)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים אשראי (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים 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	*-	(5)	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**
						** מזה:
9	2	1	*-	-	6	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
8	8	-	-	-	-	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 (2) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 (1)

סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בנקים ואחר (4)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי אשראי (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים אשראי (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים חייבים בגין כרטיסי אשראי	
58	8	5	3	-	42	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2016
28	3	1	1	-	23	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(31)	(2)	(1)	(2)	-	(26)	מחיקות חשבונאיות
9	*-	(5)	1	-	8	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(22)	(2)	(1)	(1)	-	(18)	מחיקות חשבונאיות, נטו
64	9	5	3	-	47	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2017**
						** מזה:
8	1	1	*-	-	6	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
7	7	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.
- (2) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (3) אשראי נושא ריבית - כולל קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל והלוואות.
- (4) חייבים ואשראי בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.
- (5) גבייה מבתי עסק נעשית ברובה באמצעות קיזוז שוברים חדשים שנקלטו במערכת.

ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

ב. חובות (2) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

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

ליום 31 בדצמבר 2019

סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים חייבים בגין כרטיסי אשראי (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים חייבים בגין כרטיסי אשראי (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים חייבים בגין כרטיסי אשראי
יתרת חוב רשומה של חובות						
שנבדקו על בסיס פרטני	1	1	163	1	1	1,429
שנבדקו על בסיס קבוצתי	2,681	430	255	3,996	2,681	22,713
סך הכל חובות	2,682	1,284	418	3,997	2,682	24,142
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות						
שנבדקו על בסיס פרטני	1	37	3	1	1	49
שנבדקו על בסיס קבוצתי	83	10	6	142	83	252
סך הכל הפרשה להפסדי אשראי	84	47	9	143	84	301

ליום 31 בדצמבר 2018 (1)

סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים חייבים בגין כרטיסי אשראי (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים חייבים בגין כרטיסי אשראי (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים חייבים בגין כרטיסי אשראי
יתרת חוב רשומה של חובות						
שנבדקו על בסיס פרטני	1	1,300	126	*-	1	2,021
שנבדקו על בסיס קבוצתי	2,312	503	222	2,957	2,312	19,551
סך הכל חובות	2,313	1,803	348	2,957	2,313	21,572
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות						
שנבדקו על בסיס פרטני	1	30	2	*-	1	39
שנבדקו על בסיס קבוצתי	65	12	5	109	65	203
סך הכל הפרשה להפסדי אשראי	66	42	7	109	66	242

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

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

(3) אשראי נושא ריבית - כולל קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל והלוואות.

(4) 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⁽²⁾ ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

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

ליום 31 בדצמבר 2019

סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים אשראי ⁽³⁾	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי אשראי	סך הכל סיכון אשראי		
						יתרת חוב רשומה של חובות
1	-	56	2	61		שנבדקו על בסיס פרטני
2,237	-	146	9	15,242		שנבדקו על בסיס קבוצתי
2,238	-	202	11	15,303		סך הכל חובות
						הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות
1	-	*-	*-	1		שנבדקו על בסיס פרטני
63	-	4	3	78		שנבדקו על בסיס קבוצתי
64	-	4	3	79		סך הכל הפרשה להפסדי אשראי

ליום 31 בדצמבר 2018⁽¹⁾

סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים אנשים פרטיים אשראי ⁽³⁾	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי חייבים בגין כרטיסי אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים מסחרי אשראי	סך הכל סיכון אשראי		
						יתרת חוב רשומה של חובות
1	-	46	3	320		שנבדקו על בסיס פרטני
1,920	-	138	89	13,665		שנבדקו על בסיס קבוצתי
1,921	-	184	359	13,985		סך הכל חובות
						הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות
1	-	*-	2	3		שנבדקו על בסיס פרטני
50	-	3	3	65		שנבדקו על בסיס קבוצתי
51	-	3	5	68		סך הכל הפרשה להפסדי אשראי

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

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

(3) אשראי נושא ריבית - כולל קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל והלוואות.

(4) 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⁽²⁾

1. איכות אשראי ופיגורים

ליום 31 בדצמבר 2019

חובות לא פגומים - מידע נוסף בפיגור של 30 ועד 89 יום ⁽⁵⁾	חובות לא פגומים - מידע נוסף בפיגור של 90 יום או יותר	סך הכל חובות	בעייתיים ⁽³⁾ פגומים ⁽⁴⁾	לא פגומים ⁽³⁾ בעייתיים	לא בעייתיים	
						חובות שאינם בערבות בנקים
						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 ⁽⁶⁾
52	-	24,142	139	349	23,654⁽⁷⁾	סך הכל

ליום 31 בדצמבר 2018⁽¹⁾

חובות לא פגומים - מידע נוסף בפיגור של 30 ועד 89 יום ⁽⁵⁾	חובות לא פגומים - מידע נוסף בפיגור של 90 יום או יותר	סך הכל חובות	בעייתיים ⁽³⁾ פגומים ⁽⁴⁾	לא פגומים ⁽³⁾ בעייתיים	לא בעייתיים	
						חובות שאינם בערבות בנקים
						אנשים פרטיים
13	-	2,313	15	50	2,248	חייבים בגין כרטיסי אשראי
23	-	2,957	16	202	2,739	אשראי
						מסחרי
2	-	348	3	4	341	חייבים בגין כרטיסי אשראי
3	-	1,803	24	19	1,760	אשראי
*-	-	14,151	7	*-	14,144	חובות בערבות בנקים ואחר ⁽⁶⁾
41	-	21,572	65	275	21,232⁽⁷⁾	סך הכל

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

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

(3) חובות פגומים, נחותים או בהשגחה מיוחדת.

(4) חובות פגומים אינם צוברים הכנסות ריבית. למידע על חובות פגומים מסוימים שאורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי, ראה ביאור 13.2.ג. להלן.

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

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

(7) מזה: סיכון אשראי בסך 23,103 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2019 ובסך 20,855 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה.

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

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

2. מידע נוסף על חובות פגומים

א. חובות פגומים והפרשה פרטנית

ליום 31 בדצמבר 2019

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

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) יתרת חוב רשומה של חובות פגומים שנבחנו פרטנית בתקופת הדיווח.

(3) אינם צוברים הכנסות ריבית.

(4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, ארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

ג. חובות⁽²⁾ (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

א. חובות פגומים והפרשה פרטנית (המשך)

ליום 31 בדצמבר 2018⁽¹⁾

יחידת קרן חובות פגומים של חובות פגומים	סך הכל יתרת חובות פגומים ⁽³⁾	יתרת חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית ⁽³⁾	יתרת הפרשה פרטנית	יתרת חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית ^{(3) (4)}	
					חובות שאינם בערבות בנקים
					אנשים פרטיים
15	15	14	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
16	16	16	*-	*-	אשראי מסחרי
3	3	2	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
24	24	2	17	22	אשראי
7	7	*-	4	7	חובות בערבות בנקים ואחר ⁽⁵⁾
65	65	34	23	31	סך הכל **
					מזה: **
1	1	-	1	1	חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.
- (2) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (3) יתרת חוב רשומה ממוצעת של חובות פגומים שנבחנו פרטנית בתקופת הדיווח.
- (4) אינם צוברים הכנסות ריבית.
- (5) 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⁽²⁾ (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

ב. יתרה ממוצעת של חובות פגומים⁽³⁾ (4)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	
			חובות שאינם בערבות בנקים
			אנשים פרטיים
1	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	*-	*-	אשראי
			חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	1	1	אשראי
8	14	56	חובות בערבות בנקים ואחר ⁽⁵⁾
1	4	6	
10	20	64	סך הכל

בשנים 2017-2019 לא נרשמו הכנסות ריבית בגין יתרות אלו.

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש⁽⁴⁾

יתרה ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019	
		חובות שאינם בערבות בנקים
		אנשים פרטיים
1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	1	אשראי
		מסחרי
*-	-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	62	אשראי
-	-	חובות בערבות בנקים ואחר ⁽⁵⁾
1	64	סך הכל

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.
- (2) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בנקים וחובות אחרים.
- (3) יתרת חוב רשומה ממוצעת של חובות פגומים שנבחנו פרטנית בתקופת הדיווח.
- (4) אינם צוברים הכנסות ריבית.
- (5) 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

במאות

ג. חובות⁽²⁾ (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019

ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו ** יתרת חוב רשומה	ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו ** מספר חוזים	ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח ⁽³⁾ יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח ⁽³⁾ יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח ⁽³⁾ מספר חוזים	
					חובות שאינם בערבות בנקים
					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 ⁽⁴⁾
4	369	96	96	1,843	סך הכל

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018⁽¹⁾

ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו ** יתרת חוב רשומה	ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו ** מספר חוזים	ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח ⁽³⁾ יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח ⁽³⁾ יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח ⁽³⁾ מספר חוזים	
					חובות שאינם בערבות בנקים
					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 ⁽⁴⁾
3	304	14	14	1,376	סך הכל

ראה הערות בעמוד הבא.

ביאור 13 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

במאות

ג. חובות⁽²⁾ (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017⁽¹⁾

ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו** יתרת חוב רשומה	ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו** מספר חוזים	ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח ⁽³⁾ יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח ⁽³⁾ יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח ⁽³⁾ מספר חוזים	
					חובות שאינם בערבות בנקים
					אנשים פרטיים
2	313	8	8	1,248	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	22	1	1	77	אשראי
					מסחרי
*-	23	1	1	103	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	3	1	1	35	אשראי
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר ⁽⁴⁾
2	361	11	11	1,463	סך הכל

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

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

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

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

ביאור 13 א' - חייבים (1) בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני(1)(3) לפי גודל החבות של הלווה

במאוחד

31 בדצמבר 2019 (במיליוני ₪)

סיכון אשראי חוץ מאזני (3)	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מזה: באחריות הבנקים	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי סך הכל	מספר לוויים (2)	
				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
13,795	14,104	23,918	3,019,082	סך הכל

(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 לוויים.

(2) מספר הלוויים 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 13 א' - חייבים (2) בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני (4),(2) לפי גודל החבות של הלווה (המשך)

במאוחד

31 בדצמבר 2018 (1) (במיליוני ₪)

סיכון אשראי חוץ מאזני (4)	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מזה: באחריות הבנקים	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי סך הכל	מספר לווים (3)	
				תקרת האשראי (באלפי ש"ח)
619	1,839	1,927	1,523,631	יתרות לווה עד 5
834	2,516	2,696	499,826	יתרות לווה מעל 5 עד 10
1,458	1,857	2,205	300,470	יתרות לווה מעל 10 עד 15
1,318	1,354	1,768	178,785	יתרות לווה מעל 15 עד 20
2,643	1,700	2,539	211,547	יתרות לווה מעל 20 עד 30
1,883	941	1,772	106,079	יתרות לווה מעל 30 עד 40
3,163	1,373	3,688	130,229	יתרות לווה מעל 40 עד 80
504	443	1,130	16,590	יתרות לווה מעל 80 עד 150
75	193	348	2,160	יתרות לווה מעל 150 עד 300
60	100	229	697	יתרות לווה מעל 300 עד 600
50	59	214	320	יתרות לווה מעל 600 עד 1,200
16	23	108	82	יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000
79	25	168	88	יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000
106	12	260	61	יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000
208	13	541	59	יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000
141	-	255	15	יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000
26	-	76	1	יתרות לווה מעל 40,000 עד 200,000
-	-	-	-	יתרות לווה מעל 200,000 עד 400,000
-	-	1,470	2	יתרות לווה מעל 400,000 עד 800,000
13,183	12,448	21,394	2,970,642	סך הכל
-	-	52	-	הכנסות לקבל ואחרים
13,183	12,448	21,446	2,970,642	סך הכל

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3 א לעיל.
- (2) 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.
- (3) מספר הלווים לפי סך הכל חייבים וסיכון אשראי חוץ מאזני.
- (4) 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 2019

שווי הוגן ⁽²⁾	רווחים (הפסדים) שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן ⁽³⁾	עלות מופחתת (במניות - עלות)	הערך במאזן	
				ניירות ערך
63	31	32	63	מניות של אחרים ⁽¹⁾
63	31	32	63	סך הכל ניירות ערך

31 בדצמבר 2018

שווי הוגן ⁽²⁾	רווח כולל אחר מצטבר	עלות מופחתת (במניות - עלות)	הערך במאזן	
				ניירות ערך
33	21	12	33	מניות של אחרים ⁽¹⁾
33	21	12	33	סך הכל ניירות ערך

(1) כולל מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, המוצגות לפי עלות בניכוי ירידת ערך, בסך של כ-30 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2019 (31 בדצמבר 2018 - כ-10 מיליון ש"ח).

(2) ראה ביאור 7.ד.2 לעיל.

(3) נזקפו לדוח רווח והפסד, למעט השפעה מצטברת בגין היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב, ראה ביאור 1.ג.2 לעיל.

ביאור 15 – השקעות בחברות מוחזקות (במאחד – כלולות) ופרטים על חברות אלה

במיליוני ש"ח

1. הרכב

31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾ סה"כ	31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾ חברות מאוחדות	31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾ חברות כלולות	31 בדצמבר 2019 סה"כ	31 בדצמבר 2019 חברות מאוחדות	31 בדצמבר 2019 חברות כלולות	
						א. מאוחד:
6	-	6	11	-	11	השקעות במניות לפי שיטת השווי המאזני
6	-	6	11	-	11	סך כל ההשקעות
5	-	5	9	-	9	מזה - רווחים שנצברו ממועד הרכישה
פרטים בנושא מוניטין						
10	10	-	10	10	-	הסכום המקורי
-	-	-	-	-	-	יתרה בספרים
ב. החברה:						
1,093	1,087	6	1,270	1,259	11	השקעות בהון ושטרי הון לפי שיטת השווי המאזני
1,093	1,087	6	1,270	1,259	11	סך כל ההשקעות
937	932	5	1,104	1,095	9	מזה - רווחים שנצברו ממועד הרכישה

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

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 לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	המאחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾	המאחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	המאחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	
202	217	254	1	1	5	חלק החברה ברווחים לפני השפעת מס של חברות מוחזקות (במאחד - כלולות)
-	-	-	-	-	-	הפסדים מירידת ערך של חברות מוחזקות (במאחד - כלולות)
						הפרשה למסים:
78	91	103	*-	*-	1	מסים שוטפים
(19)	(28)	(28)	-	-	-	מסים נדחים
59	63	75	*-	*-	1	סך כל ההפרשה למסים
143	154	179	1	1	4	חלק החברה ברווחים לאחר השפעת מס של חברות מוחזקות (במאחד - כלולות)

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

א. חברות בת מאוחדות וחברות כלולות

שם החברה ועיסוק (2)(3)	חלק בהון המקנה זכות לקבלת רווחים 2019	חלק בהון המקנה זכות לקבלת רווחים 2018 ⁽¹⁾	חלק בזכויות הצבעה 2019	חלק בזכויות הצבעה 2018 ⁽¹⁾	השקעה בהון לפי שווי מאזני ⁽⁴⁾ 2019	השקעה בהון לפי שווי מאזני ⁽⁴⁾ 2018	דיבידנד שנרשם 2019	דיבידנד שנרשם 2018 ⁽¹⁾	השקעות הונות אחרות 2019	השקעות הונות אחרות 2018 ⁽¹⁾	תרומה לרווח הנקי המיוחס לבעלי המניות החברה 2019	תרומה לרווח הנקי המיוחס לבעלי המניות החברה 2018 ⁽¹⁾	הפסד מירידת ערך 2019	הפסד מירידת ערך 2018 ⁽¹⁾
	ש	ש	ש	ש	ש	ש	ש	ש	ש	ש	ש	ש	ש	ש
א. חברות בנות														
ישראלט מימון בע"מ														
עיסוק: מתן אשראי	100%	100%	100%	100%	466	365	-	-	-	-	101	77	-	-
ישראלט (נכסים) 1994 בע"מ														
עיסוק: חברת נכסים	100%	100%	100%	100%	68	74	11	10	-	-	6	6	-	-
גלובל פקטורינג בע"מ (5)														
עיסוק: פקטורינג לרבות פקטורינג רכש	100%	100%	100%	100%	47	39	-	-	1	-	7	8	-	-
יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (6) (7)														
עיסוק: תאגיד עזר בנקאי צמרת מימונים בע"מ	100%	100%	100%	100%	6	6	-	-	-	-	*	*	-	-
עיסוק: ניכיון עסקאות בכרטיסי אשראי פרימיום אקספרס בע"מ (9)(6)														
עיסוק: תאגיד עזר בנקאי	100%	100%	100%	100%	524	470	-	-	7	-	47	54	-	-
ב. חברות כלולות⁽¹²⁾														
קידום מבנה איגוח בע"מ (11)														
עיסוק: מתן הלוואות בתחום הרכב	20%	20%	20%	20%	*	*	-	-	-	-	*	*	-	-
לייף סטייל מימון בע"מ (10)														
עיסוק: מתן אשראי	15%	15%	15%	15%	6	5	-	-	-	-	1	1	-	-
א.ד.אס. שרותים בע"מ														
עיסוק: חנות אינטרנט	20%	20%	20%	20%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
איזימ'ל בע"מ														
עיסוק: התאמות כרטיסי אשראי	20%	20%	20%	20%	3	1	-	-	-	-	1	*	-	-
המועדון של רמי לוי בע"מ														
עיסוק: מועדון צרכנות	20%	-	20%	-	2	*	-	-	-	-	2	*	-	-

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.
- (2) הפירוט לפי סעיף 32. ז. להוראות הדיווח לציבור, דוח כספי שנתי.
- (3) כל החברות מוחזקות על-ידי החברה באופן ישיר.
- (4) לרבות יתרות עודפי עלות מיוחסים ומוניטין, בניכוי הפסדים מצטברים לירידת ערך.
- (5) במהלך חודש פברואר 2019, הועמדה ערבות עבור גלובל פקטורינג לטובת בנק הפועלים בסכום של כ-80 מיליון ש"ח.
- (6) כתאגיד עזר בנקאי, פרימיום אקספרס ויורופיי עומדות בדרישות הון רגולטוריות על-פי הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211.
- (7) במהלך חודש פברואר 2019, הועמדה ערבות עבור יורופיי לטובת בנק הפועלים בסכום של כ-130 מיליון ש"ח.
- (8) 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.
- (9) 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.
- (10) ליום 31 בדצמבר 2019 ו-2018 ערבויות עבור לייף סטייל מימון בע"מ לטובת גופים בנקאיים בסכום של כ-30 מיליון ש"ח.
- (11) לאחר תאריך המאזן, החברה מכרה את אחזקתה בתאגיד זה תמורת סכום לא מהותי.
- (12) בתקופת הדוח הוקם מיום משותף, אשר לא הגיע לכדי מימוש, וכתוצאה מכך נמחקה השקעה בסכום לא מהותי.

ביאור 15 – השקעות בחברות מוחזקות (במאחד – כלולות) ופרטים על חברות אלה (המשך)

במיליוני ש"ח

3. פרטים (המשך)

ב. מידע תמציתי בנושא חברות כלולות

1. להלן מידע תמציתי על המצב הכספי

ליום 31 בדצמבר 2019

ערך בספרים של ההשקעה בחברה כלולה	הון המיוחס לבעלים של חברה	סך התחייבויות	סך נכסים	שיעור בעלות	
*-1	3	14	17	20%	קידום מבנה איגוח בע"מ ⁽¹⁾
6	37	270	307	15%	לייף סטייל מימון בע"מ ⁽²⁾
-	*-	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

ליום 31 בדצמבר 2018

ערך בספרים של ההשקעה בחברה כלולה	הון המיוחס לבעלים של חברה	סך התחייבויות	סך נכסים	שיעור בעלות	
*-	2	16	18	20%	קידום מבנה איגוח בע"מ ⁽¹⁾
5	30	191	221	15%	לייף סטייל מימון בע"מ ⁽²⁾
-	*-	2	2	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
1	*-	2	2	20%	איזימק' בע"מ
*-	2	7	9	20%	המועדון של רמי לוי בע"מ

2. להלן מידע תמציתי על תוצאות הפעילות

חלק החברה ברווח נקי	רווח נקי לשנה	שיעור בעלות	
			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019
*-	*-	20%	קידום מבנה איגוח בע"מ
1	7	15%	לייף סטייל מימון בע"מ
-	*-	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
1	1	20%	איזימק' בע"מ
2	7	20%	המועדון של רמי לוי בע"מ
			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018
*-	*-	20%	קידום מבנה איגוח בע"מ
1	7	15%	לייף סטייל מימון בע"מ
-	*-	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
*-	*-	20%	איזימק' בע"מ
*-	2	20%	המועדון של רמי לוי בע"מ
			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017
*-	*-	20%	קידום מבנה איגוח בע"מ
1	7	15%	לייף סטייל מימון בע"מ
-	*-	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
*-	*-	20%	איזימק' בע"מ

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) כולל הלוואת בעלים. לאחר תאריך המאזן, החברה מכרה את אחזקתה בחברה 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 סמנים איכותיים לקיומה של השפעה מהותית.

ביאור 16 - בניינים וציוד

במיליוני ש"ח

במאוחד

ההרכב:

סך הכל	אחר	ריהוט וציוד משרדי	כלי רכב	עלויות תוכנה (2)	מחשב וציוד היקפי	התקנות ושיפורים במושכר	בניינים, מקרקעין ונדל"ן להשקעה	
עלות:								
1,262	9	74	1	786	225	96	71	ליום 31 בדצמבר 2018 (1)
157	-	6	-	129	20	2	-	תוספות
2	-	1	-	-	1	-	-	גריעות
1,417	9	79	1	915	244	98	71	ליום 31 בדצמבר 2019
פחת שנצבר:								
957	6	53	1	607	206	63	21	ליום 31 בדצמבר 2018 (1)
98	1	4	-	75	13	4	1	תוספות
1	-	1	-	-	-	-	-	גריעות
1,054	7	56	1	682	219	67	22	ליום 31 בדצמבר 2019
363	2	23	-	233	25	31	49	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2019
305	3	21	-	179	19	33	50	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2018 (1)
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	7.2	2.0	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-2019
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	7.2	2.0	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-2018 (1)

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

(2) לרבות עלויות שהונו בקשר לפיתוח עלויות תוכנה לשימוש עצמי אשר עמדו ליום 31 בדצמבר 2019 על סך של כ-487 מיליון ש"ח (ליום 31 בדצמבר 2018 – 416 מיליון ש"ח).

ביאור 16 - בניינים וציוד (המשך)

במיליוני ש"ח

חברה

ההרכב:

סך הכל	אחר	ריהוט וציוד משרדי	כלי רכב	עלויות תוכנה (1)	מחשב וציוד היקפי	התקנות ושיפורים במושכר	
עלות:							
1,080	5	72	1	740	221	41	ליום 31 בדצמבר 2018
152	-	6	-	124	20	2	תוספות
2	-	1	-	-	1	-	גריעות
1,230	5	77	1	864	240	43	ליום 31 בדצמבר 2019
פחת שנצבר:							
857	2	51	1	571	203	29	ליום 31 בדצמבר 2018
93	1	4	-	72	13	3	תוספות
1	-	1	-	-	-	-	גריעות
949	3	54	1	643	216	32	ליום 31 בדצמבר 2019
281	2	23	-	221	24	11	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2019
223	3	21	*-	169	18	12	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2018
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	10.4	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת 2019 הינו:
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	10.4	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת 2018 (1) הינו:

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) לרבות עלויות תוכנה שהונו בקשר לפיתוח עלויות תוכנה לשימוש עצמי אשר עמדו ליום 31 בדצמבר 2019 על סך של כ-451 מיליון ש"ח (ליום 31 בדצמבר 2018 - 383 מיליון ש"ח).

ביאור 17 - נכסים אחרים

במיליוני ש"ח

מס' נדחים לקבל, נטו (ראה ביאור 10 לעיל)	מאוחד ליום 31 בדצמבר 2019	מאוחד ליום 31 בדצמבר (1) 2018	החברה ליום 31 בדצמבר 2019	החברה ליום 31 בדצמבר 2018
217	79	163	53	79
55	51	37	34	51
5	5	4	4	5
116	83	86	81	83
6	-	6	-	-
30	6,495	-	5,694	6,495
6	6	-	-	6
12	3	16	4	3
13	9	23	16	9
188	6,601	135	5,799	6,601
460	6,731	335	5,886	6,731

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

ביאור 18 - אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים

החברה ליום 31 בדצמבר 2018 במיליוני ₪	החברה ליום 31 בדצמבר 2019 במיליוני ₪	מאוחד ליום 31 בדצמבר 2018 במיליוני ₪	מאוחד ליום 31 בדצמבר 2019 במיליוני ₪	שיעור ריבית ממוצעת שנתית 31 בדצמבר 2019 יתרה ליום לעסקאות %	שיעור ריבית ממוצעת שנתית 31 בדצמבר 2019 יתרה ליום לעסקאות %	
2,288	4,050	2,312	4,109	0.67%	0.64%	אשראי בחשבונות חח"ד
525	996	525	995	1.63%	1.63%	הלוואות אחרות
2,813	5,046	2,837	5,104			סך הכל

ביאור 19 - זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

החברה ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	החברה ליום 31 בדצמבר 2019	מאוחד ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	מאוחד ליום 31 בדצמבר 2019	
13,641	13,868	14,813	15,131	בתי עסק ⁽²⁾⁽³⁾
1	1	1	1	התחייבויות בגין פיקדונות
-	-	-	-	ארגון בינלאומי
1	1	17	39	הכנסות מראש
35	36	113	106	תכנית הטבות למחזיקי כרטיס
108	109	127	128	הוצאות לשלם
128	104	162	144	הוצאות לשלם בגין בנקים ומועדונים
13,914	14,119	15,233	15,549	סך כל הזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה ראה ביאור 3.א לעיל.

(2) בניכוי יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק והקדמות בסילוק מוקדם (שני המוצרים הינם סילוק מוקדם של התחייבות הסולק לבית העסק) בסך 1,361 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2019 (31 בדצמבר 2018 - 918 מיליון ש"ח). במאוחד, בקיזוז יתרה קיימת עם חברה בת מוחזקת בגין ניכיון שוברים בסך של כ-2,064 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2018 - 1,961 מיליון ש"ח).

(3) כולל המחאת זכויות על דרך המכר בסך של 1,268 מיליון ש"ח מצד ג' לבנק הפועלים ליום 31 בדצמבר 2019 (31 בדצמבר 2018 - 1,510 מיליון ש"ח).

החברה ליום 31 בדצמבר 2018	החברה ליום 31 בדצמבר 2019	מאוחד ליום 31 בדצמבר 2018	מאוחד ליום 31 בדצמבר 2019	שיעור תשואה פנימי ב-% (2)	משך חיים ממוצע בשנים למועד הדוח (1)	
-	-	-	-	-	-	אגרות חוב סחירות שאינן ניתנות להמרה במניות:
-	1,079	-	1,079	1.49	2.37	במטבע ישראלי לא צמוד

(1) משך חיים ממוצע, הינו, ממוצע תקופות התשלומים משוקללות בתזרים המהוון 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 בסך 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') תעמוד 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, התשלום הראשון בוצע ביום 28 בנובמבר 2019.

למועד הדוח, עומדת יתרת קרן אגרות החוב (סדרה א') על 1,078,133,000 ש"ח ערך נקוב (במח"מ שוויו הוגן של כ-2.38 שנים) ומדורגת בדירוג Aa2.il באופן 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) שיעבוד שוטף שלילי - החברה תהיה רשאית ליצור שיעבוד שוטף על כלל נכסיה לטובת צד שלישי, בכפוף ליצירת שיעבוד 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.
3. מגבלות על "חלוקה": החברה לא תבצע חלוקה (כהגדרת מונח זה בחוק החברות, התשנ"ט-1999 ("חוק החברות")) בהתקיים מקרים 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 מידי על-פי הוראות שטר הנאמנות בגין אגרות החוב (סדרה א'); וכן (3) היה ומסיבה כלשהי תחזל החברה מלהיות כפופה להוראות המפקח על הבנקים (או הוראות רגולטור חלופי אחר כפי שייקבע בדין), אם הונה העצמי של החברה על-פי דוחותיה הכספיים המאוחדים

ביאור 20 – אגרות חוב סחירות (המשך)

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 מידי אחד מאלה: (א) סדרת אגרות חוב אחרת שהנפיקה החברה (אם תנפיק); (ב) חוב ו/או התחייבות, אחד או יותר אחרים של החברה (למעט חילוט ערבויות והעמדה לפירעון מידי של הלוואה ללא יכולת חזרה ללווה (Non-Recourse)) בסכום מצטבר העולה על 250 מיליון ש"ח; ו-(ג) חילוט ערבויות והעמדה לפירעון מידי 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.

למועד הדוח, עומדת החברה בהתחייבויותיה בהתאם לאגרות החוב מסדרה א'.

ביאור 21 - התחייבויות אחרות

במיליוני ש"ח

מאחד ליום 31 בדצמבר 2019	מאחד ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	החברה ליום 31 בדצמבר 2019	החברה ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾
8	8	-	-
58	32	32	58
142	105	102	138
51	33	28	41
69	56	48	64
51	39	33	37
-	-	570	405
27	22	9	10
-	3	-	-
138	139	128	129
7	8	8	7
10	17	2	-*
495	422	928	831
561	462	960	889

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

ביאור 22 - הטבות לעובדים

במיליוני ש"ח

א. הטבות בסיום ולאחר העסקה

ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾	ליום 31 בדצמבר 2019	
		פיצויי פיטורין בגין סיום יחסי עובד מעביד
148	199	סכום ההתחייבות
117	143	השווי ההוגן של נכסי התכנית
31	56	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית *
		מענק וותק
1	2	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
1	2	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית *
32	58	סך הכל

* נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת

1. מחויבויות ומצב המימון

א. שינוי במחויבויות בגין הטבה חזויה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 סך הכל	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 עובדי הבנק המושאלים (1)	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 עובדי הקבוצה	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 עובדי הקבוצה	
233	73	160	148	מחויבות בגין הטבה חזויה בתחילת שנה
18	3	15	18	עלות שרות
5	*-	5	5	עלות ריבית
(8)	-	(8)	33	הפסד (רווח) אקטוארי
(100)	(76)	(24)	(5)	הטבות ששולמו (2)
148	-	148	199	מחויבות בגין הטבה חזויה בסוף השנה**
130	-	130	171	מחויבות בגין הטבה מצטברת בסוף השנה

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

(2) ראה סעיף ח' ו-ט' 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 2018 סך הכל	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 עובדי הבנק המושאלים	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 עובדי הקבוצה	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 עובדי הקבוצה	
112	-	112	117	שווי הוגן של נכסי התכנית בתחילת שנה
(3)	-	(3)	16	תשואה בפועל על נכסי התכנית
13	-	13	14	הפקדות לתכנית על-ידי החברה
(5)	-	(5)	(4)	הטבות ששולמו
117	-	117	143	שווי הוגן של נכסי לתכנית בסוף השנה
31	-	31	56	מצב המימון - התחייבות נטו שהוכרה בסוף שנה **

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 סך הכל	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 עובדי הבנק המושאלים	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 עובדי הקבוצה	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 עובדי הקבוצה	
15	-	15	34	הפסד אקטוארי נטו
15	-	15	34	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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 סך הכל	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 עובדי הבנק המושאלים	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 עובדי הקבוצה	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 עובדי הקבוצה	
148	-	148	199	מחויבות בגין הטבה חזויה
130	-	130	171	מחויבות בגין הטבה מצטברת
117	-	117	143	שווי הוגן של נכסי התכנית

2. הוצאה לשנה

א. רכיבי עלות ההטבה נטו שהוכרו ברווח והפסד

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾ סך הכל	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾ עובדי הבנק המושאלים	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾ עובדי הקבוצה	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾ סך הכל	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾ עובדי הבנק המושאלים	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾ עובדי הקבוצה	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 עובדי הקבוצה	
35	22	13	18	3	15	18	עלות שרות
7	2	5	5	*-	5	5	עלות ריבית
(5)	-	(5)	(4)	-	(4)	(4)	תשואה חזויה על נכסי תכנית
							הפחתה של סכומים שלא הוכרו:
9	8	1	20	20	*-	2	הפסד (רווח) אקטוארי
4	4	-	3	-	3	-	אחר, לרבות הפסד מצמצום או סילוק
50	36	14	42	23	19	21	סך עלות ההטבה, נטו

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

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 2017 ⁽¹⁾ עובדי הבנק המושאלים	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾ עובדי הקבוצה	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾ עובדי סך הכל	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾ עובדי המושאלים	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾ עובדי הקבוצה	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 עובדי הקבוצה	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 עובדי הקבוצה	
4	(2)	6	(1)	-	(1)	21	הפסד (רווח) אקטוארי נטו בשנה
(9)	(8)	(1)	(20)	(20)	*-	(2)	הפחתה של (הפסד) רווח אקטוארי
(4)	(4)	-	(3)	-	(3)	-	אחר לרבות הפסד מצמצום או סילוק
(9)	(14)	5	(24)	(20)	(4)	19	סך הכל הוכר ברווח כולל אחר
50	36	14	42	23	19	21	סך עלות ההטבה נטו
41	22	19	18	3	15	40	סך הכל הוכר בעלות ההטבה, נטו לשנה וברוח כולל אחר

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לעיל.

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

עובדי הקבוצה	
3	הפסד אקטוארי נטו
3	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

1. ההנחות העיקריות המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה

ליום 31 בדצמבר 2018 עובדי הקבוצה	ליום 31 בדצמבר 2019 עובדי הקבוצה	
2.08%	0.59%	שיעור היוון
1.65%	1.39%	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 2019 עובדי החברה	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 30 ביוני 2019 עובדי החברה	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 30 בספטמבר 2019 עובדי החברה	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 עובדי החברה	
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 עובדי בנק	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ 2018 עובדי החברה	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 30 ביוני 2018 עובדי החברה	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 30 בספטמבר 2018 עובדי החברה	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 עובדי החברה	
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

לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ 2017 עובדי הבנק המושאלים	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ 2017 עובדי החברה	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 30 ביוני 2017 עובדי הבנק המושאלים	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 30 ביוני 2017 עובדי החברה	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 30 בספטמבר 2017 עובדי הבנק המושאלים	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 30 בספטמבר 2017 עובדי החברה	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 עובדי הבנק המושאלים ⁽¹⁾	לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 עובדי החברה	
1.19%	2.13%	1.06%	2.02%	1.16%	2.02%	1.04%	2.02%	שיעור היוון
-	2.38%	-	2.50%	-	2.50%	-	2.03%	תשואה חזויה לטווח ארוך על נכסי התכנית
-7.5% 0.5%	0%-2.6%	-7.5% 0.5%	0%-2.6%	-7.5% 0.5%	0%-2.6%	0.5%-7.5%	-18.2% 0.92%	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 2019 (במיליוני ₪)

קיטון בנקודת אחוז אחת עובדי הקבוצה	גידול בנקודת אחוז אחת עובדי הקבוצה	
23	(19)	שיעור היוון
24	(18)	שיעור עליית מדד
1	(1)	שיעור עזיבה
(18)	23	שיעור גידול בתגמול

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 (במיליוני ₪)

קיטון בנקודת אחוז אחת עובדי הקבוצה	גידול בנקודת אחוז אחת עובדי הקבוצה	
12	(8)	שיעור היוון
14	(8)	שיעור עליית מדד
(2)	2	שיעור עזיבה
(8)	13	שיעור גידול בתגמול

4. נכסי תכנית

השווי ההוגן של נכסי תכנית לפי סוגי נכסים לעובדי הקבוצה

% מסך נכסי התכנית ליום 31 בדצמבר 2018	% מסך נכסי התכנית ליום 31 בדצמבר 2019	
7%	6%	מזומנים ופיקדונות בבנקים
24%	31%	מניות
		אגרות חוב:
40%	33%	ממשלתיות
17%	15%	קונצרניות
57%	48%	סך הכל
12%	15%	אחר
100%	100%	סך הכל

כספי הפיצויים של העובדים מופקדים במספר רב של קופות גמל אישיות / ביטוחי מנהלים אישיים בהתאם לבהירת העובדים. במהלך הרבעון האחרון של שנת 2018 פוצלו הקופות המרכזיות ויתרתן הועברה לקופות האישיות של העובדים הזכאים. חלוקת נכסי התכנית המוצגת מבוססת על דיווחים הקיימים במדיה לגבי חלק מהקופות המהוות את עיקר הקופות הקיימות לעובדי החברה.

ביאור 22 - הטבות לעובדים (המשך)

תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

במיליוני ש"ח

5. תזרימי מזומנים

א. הפקדות לעובדי החברה

הפקדות בפועל לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018	הפקדות בפועל לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	תחזית 2020 *	הפקדות
13	14	15	

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

ב. הטבות נטו שהחברה צופה לשלם בעתיד

עובדי הקבוצה	
5	2020
2	2021
3	2022
3	2023
3	2024
12	2025-2029
34	2030 ואילך
62	סך הכל

ג. יו"ר הדירקטוריון

מר איל דשא מכהן כדירקטור וכיו"ר דירקטוריון פעיל של חברות קבוצת ישראלכרט – ישראלכרט, פרימיום אקספרס ויורופיי וזאת החל מיום 2 ביולי 2017. להלן תנאי העסקתו החל ממועד זה ועד לחודש מרץ 2019 בהתאם להסכם עבודה אישי עם החברה: היקף משרה חלקי של 50%; תקופת הסכם קבוצה של שלוש (3) שנים (עם אפשרות לכל אחד מהצדדים להביא לסיומו קודם לכן בהודעה מוקדמת בת 90 יום). במסגרת הכהונה 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.

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.

ד. חוזה אישי מנכ"ל החברה

1. ד"ר רון וקסלר מכהן החל מחודש פברואר 2016 כמנכ"ל החברה, יורופיי ופרימיום אקספרס. 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.

ביאור 22 - הטבות לעובדים (המשך)

ד. חוזה אישי מנכ"ל החברה (המשך)

- ביום 30 ביוני 2017 כהכנה למהלך הפרדת ישראל כרטיס 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. ישראל כרטיס 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 ישראל כרטיס, יורפיי ופרימיום אקספרס, כמפורט בסעיף זה ובסעיף ז' להלן.
- הסכם ההעסקה 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.
- 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.

ה. תכנית המענקים למנכ"ל החברה

במסגרת הסכם ההעסקה של מנכ"ל החברה, המנכ"ל זכאי בנוסף לתגמול קבוע גם לתגמול שנתי משתנה לפי הוראות מדיניות התגמול ותכנית התגמול אשר אומצו בהתאם להוראות המפקח 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. בהקשר לרכיב ההערכה האיכותנית יצוין, כי במסגרת יעדי הביצוע האישיים שנקבעו למנכ"ל בגין שנת 2018, נקבעו, בין היתר, מדדים הקשורים במכירה והיערכות להפרדת הקבוצה מבנק הפועלים (המהווים 30% מהרכיב האמור) ובהם גם הקשורים להכנת התשקיף ופרסומו. יצוין, כי בנוסף לאמור לעיל, זכאי המנכ"ל למענק ההפרדות בגין הליך הפרדות קבוצת ישראל כרטיס מקבוצת הבנק, בסכום של 1,310 אלפי ש"ח, על-פי תנאי מענק ההפרדות 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 המפקח על הבנקים ("**הוראה 301A**").

להלן פירוט עיקרי מדיניות התגמול:

בקביעת תקציב המענקים לנושאי משרה שאינם דירקטורים ולמעט המנכ"ל ("**חברי הנהלה**") נקבעו מנגנונים נפרדים לקביעת תקציב ומתכונת מענקים לפונקציות עסקיות ולפונקציות בקרה ופיקוח.

ו. מענקים (המשך)

תקציב המענקים לחברי ההנהלה שאינם פונקציית בקרה ופיקוח, מתבסס על חישוב תקציב מענק מייצג אשר יחושב לפי מכפלה של מספר חברי ההנהלה (שאינם בפונקציית 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 ההנהלה שאינם בפונקציית 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 בפונקציית 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.

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 צינון או אי תחרות, ככל שישנו, לא יהיה זכאי נושא המשרה למענק שנתי בגין השנה בה הסתיימה העסקתו בחברה, ותפקע זכאותו למנות המענק השנתי הנדחות, ככל שישנו ושרם שולמו במועד זה.

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

ו. מענקים (המשך)

בהקשר זה הוראות דין שונות, ובכללן הוראת ניהול בנקאי תקין 301A. שינוי המדיניות כפוף לקבלת אישורי האורגנים המוסמכים של החברה. למועד חתימת הדוח טרם התקבלו אישורי הדירקטוריון והאסיפה הכללית של החברה לשינויים כאמור.

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 שטרומ, 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.

ו. מענקים (המשך)

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 שלושה חברים מהם שני 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 המפקח 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 קומפוז'ן אר.או.איי. פתרונות יצירתיים בע"מ) ומשפטיים (משרד עו"ד גולדפרב זליגמן ושות', ומשרד עו"ד טולצ'ינסקי שטרן מרציאנו כהן לויצקי 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, ובקרות שונות, והכל כנדרש על-פי הדין החל.

1.3 מספר העובדים שהינם נושאי משרה בכירה בחברה, כהגדרתם בהוראה 301A, הינו 23 עובדים נושאי המשרה הבכירה כוללים את חברי הדירקטוריון, חברי הנהלה, החשבונאית הראשית, מבקר הפנים וקצינת הציות. כמו-כן קיימים 3 עובדים נוספים אחרים שהינם עובדים מרכזיים נוסף על נושאי המשרה הבכירה. העובדים המרכזיים הנוספים בקבוצת ישראלכרט כוללים את מנהל פעילות מותג American Express בישראל, מנכ"ל חברת צמרת מימונים ומנכ"לית 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 ובציות 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 מטרתה העיקרית 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.

- 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.

ביאור 22 - הטבות לעובדים (המשך)

ו. מענקים (המשך)

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 ציית

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 ישראל כרטיש בשנים עתידיות, כך שהמנהלים יהיו חשופים לתוצאות התממשות הסיכונים אותם לקחו ותגמולם ירד אם וכאשר הסיכונים יתממשו בעתיד.

3.3 מנהל הסיכונים הראשי מייצג 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 הנהלה (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.

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.

ו. מענקים (המשך)

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% ייפרס 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 שיש לה 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 נבחנה 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 ושימושי 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 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.

החברה טיפלה במתווה הנ"ל כ"צמצום תכנית". בנוסף, עדכנה החברה את משך תקופת השרות הממוצעת הנוותרת של העובדים המושאלים הפעילים. העלות שנזקפה לרווח והפסד, ברבעון האחרון של שנת 2017, בשל המתווה, בקבוצה, עמדה על כ-23 מיליון ש"ח (כולל הפחתה לרווח והפסד של סכומים שלא הוכרו בגין הפסדים/רווחים אקטואריים). 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. 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 הפרדות, ראה סעיף ו' לעיל.

יא. חופשה

דוחותיה הכספיים של החברה כוללים הפרשה בגין חופשה על-פי החוק והסכמי עבודה. הפרשה חושבה על בסיס השכר האחרון של העובדים וימי החופשה שצברו בתוספת ההוצאות הנלוות המתחייבות. יתרת הפרשה לימים 31 בדצמבר 2019 ו-31 בדצמבר 2018 הסתכמה בכ-3 מיליון ש"ח.

ליום 31 בדצמבר 2018 מונפק ונפרע	ליום 31 בדצמבר 2018 רשום	ליום 31 בדצמבר 2019 מונפק ונפרע	ליום 31 בדצמבר 2019 רשום	
200,000,000	400,000,000	200,000,000	400,000,000	מניות רגילות ללא ערך נקוב

ב. שינויים בהרכב הון המניות בתקופת הדיווח

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.

הרווח למניה בדוחות רווח והפסד לשנת 2019, לשנים 2018 ו-2017 מוצג באופן אשר משקף את השינוי שחל בהרכב הון המניות למועד ההנפקה הראשונה של מניות החברה לציבור, כמפורט לעיל.

ג. הלימות ההון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים

הלימות הון

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

יחסי הון מינימליים

ביום 30 במאי 2013 פרסם המפקח על הבנקים לכל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי חוזר בדבר יחסי הון מינימליים במסגרת היערכות ליישום הוראות באזל III. בהתאם לחוזר, כל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי נדרשים, בין היתר, לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 9%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2015. בנוסף, תאגיד בנקאי משמעותי במיוחד, שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהווה לפחות 20% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית בישראל, יידרש לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 10%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2017. כמו-כן, נקבע כי יחס ההון הכולל המינימלי יעמוד, החל מיום 1 בינואר 2015, על 12.5% לכלל המערכת הבנקאית ועל 13.5% לתאגידים בנקאיים משמעותיים במיוחד, וזאת החל מיום 1 בינואר 2017. בחודש מאי 2016 פרסם המפקח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" ("נב"ת 472") ובו הקלה לסולק לעניין דרישת ההון העצמי, שתחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211. אולם, על אף האמור בסעיף 40 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ-8% ויחס ההון הכולל לא יפחת מ-11.5%. הוראה זו נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016. בחודש פברואר 2019 אישר דירקטוריון החברה את היעדים ליחסי הון מינימליים.

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

יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

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⁽¹⁾

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽²⁾	ליום 31 בדצמבר 2019	
		1. הון לצורך חישוב יחס הון
2,987	2,427	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1, לאחר ניכויים
160	198	הון רובד 2
3,147	2,625	סך הכל הון כולל
		2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון
12,757	15,777	סיכון אשראי
18	72	סיכונים שוק
2,190	2,731	סיכון תפעולי
14,965	18,580	סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון
		3. יחס ההון לרכיבי סיכון
20.0%	13.1%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
21.0%	14.1%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש ע"י המפקח על הבנקים
11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש ע"י המפקח על הבנקים

(1) מחושב בהתאם להוראות נב"מ 2011-201.

(2) כפי שהוצג בדוחות החברה ליום 31 בדצמבר 2018 אשר נחתמו ביום 25 בפברואר 2019 (קרי, ללא השפעת רכישת פרימיום אקספרס).

ב. חברת בת משמעותית:

ליום 31 בדצמבר 2018	ליום 31 בדצמבר 2019	פועלים אקספרס
		יחס ההון לרכיבי סיכון
19.9%	20.6%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
20.9%	21.6%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש ע"י המפקח על הבנקים
11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש ע"י המפקח על הבנקים

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

ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽²⁾	ליום 31 בדצמבר 2019	
		א. בנתוני המאוחד
2,987	2,427	הון רובד 1 (במיליוני ש"ח)
23,665	30,067	סך החשיפות (במיליוני ש"ח)
12.6%	8.1%	יחס המינוף
5.0%	5.0%	יחס המינוף המזערי הנדרש על-ידי המפקח על הבנקים
		ב. חברת בת משמעותית
		פועלים אקספרס
11.3%	11.7%	יחס המינוף

(1) מחושב בהתאם להוראות נב"מ 2011-201.

(2) כפי שהוצג בדוחות החברה ליום 31 בדצמבר 2018 אשר נחתמו ביום 25 בפברואר 2019 (קרי, ללא השפעת רכישת פרימיום אקספרס).

ד. 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 החליט דירקטוריון החברה על חלוקת דיבידנד במזומן בסך של 73.2 מיליון ש"ח. המועד הקובע לעניין תשלום הדיבידנד חל ביום 12 במרץ 2020.

ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות

א. מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים

במיליוני ש"ח

מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו:	מאוחד ליום 31 בדצמבר 2019	מאוחד ליום 31 בדצמבר (1) 2018	החברה ליום 31 בדצמבר 2019	החברה ליום 31 בדצמבר (1) 2018
סיכון האשראי על החברה	12,974	12,291	10,187	9,481
סיכון האשראי על הבנקים	27,276	26,662	21,668	21,243
סיכון האשראי על אחרים	204	291	*-	*-
הפרשה להפסדי אשראי	(14)	(13)	(9)	(8)
מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו, נטו	40,440	39,231	31,846	30,716
ערבויות והתחייבויות אחרות:				
חשיפה בגין הבטחת שקים	31	36	31	36
חשיפה בגין ערבויות אחרות ⁽²⁾	110	28	320	28
התחייבות בגין פקטורינג לרבות פקטורינג רכש	47	193	-	-
חשיפה בגין התחייבויות אחרות	379	242	12	9
חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק	50	102	-	34
הפרשה להפסדי אשראי	(13)	(9)	(1)	(1)
ערבויות והתחייבויות אחרות, נטו	604	592	362	106

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א לעיל).

(2) 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.

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.ג. לפירעון בחודש פברואר 2021. העסקה מוצגת במאזן בשווי הוגן שלילי בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.
- ביום 25 בנובמבר 2019 התקשרה חברה בת עם בנק הפועלים בעסקת החלפת ריבית מסוג FORWARD בסך של 1 מיליון דולר לפירעון בחודש ינואר 2020. העסקה מוצגת במאזן בשווי הוגן שלילי בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.
- ביום 19 בדצמבר 2019 התקשרה חברה בת עם בנק הפועלים בעסקת החלפת ריבית מסוג FORWARD בסך של 1 מיליון דולר לפירעון בחודש ינואר 2020. 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, תתבצע לא יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק. ביום 10 בנובמבר 2019 התקבל בחברה מכתב מרשות התחרות, לפיו הממונה על התחרות החליטה להפעיל את סמכותה על-פי דין, ולקבוע כי על ההסדר הכובל האמור, וכן על כל הסדר כובל שעניינו סליקה צולבת של כרטיסי חיוב של המותגים Visa ו-MasterCard, לא יחולו פטורים המוענקים בכללי פטור סוג. עם זאת, החלטת הפטור, על תנאיה, תמשיך לחול על ההסדר הכובל עד לתום תוקפה ביום 31 בדצמבר 2023, היינו: שהצדדים להסדר הכובל רשאים להמשיך ולפעול על-פי ההסדר מבלי לקבל את אישור בית הדין לתחרות עד לאותו מועד, בכפוף לקיום התנאים שנקבעו בהחלטת הפטור ובלבד שלא יחול שינוי בפרט מהותי בהסדר. מכתב דומה, בשינויים 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 והמפקח על הבנקים:⁸⁸

1. בחודש פברואר 2020 העביר המפקח על הבנקים לחברי הוועדה המייעצת לענייני בנקאות, וביניהם לקבוצה, טיוטת הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "ניהול אשראי צרכני", המרכזת את הציפיות של המפקח 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 הכוללים, בין היתר, את החובה להעמיד אשראי בהתאם ליכולתו הפיננסית של הלווה לפרוע את ההלוואה (לצד האחריות שיש ללווה עצמו בניהול פיננסי אחראי). כך נקבע, כי תהליך שיווק האשראי יבוצע בכפוף לכללים המפורטים בטיוטה, ביניהם 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 אוטומטי לדירוג סיכון הלווה, כי התאגיד הבנקאי נדרש להעריך את יכולת הפירעון של הלווה ונטל החוב המושט עליו ועוד. לפי דברי ההסבר, הסיכון להתנהגותי, 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 לטיוטה, הטיוטה נכתבה בשיתוף עם רשות שוק ההון, אשר מנחה את הגופים הפיננסיים החוץ-בנקאיים, מתוך מטרה ליצור עקרונות וסטנדרטים עקביים אל מול כל נותני האשראי. לפי הנאמר בטיוטה, ההוראה תיכנס לתוקף ביום 30 בספטמבר 2020. הטיוטה האמורה הינה בהמשך להודעה

⁸⁸ 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)

לעיתונות שפרסם המפקח על הבנקים בחודש דצמבר 2018, בנושא "שיווק יזום של אשראי קמעונאי - ממצאים מדוחות ביקורת ודרישות המפקח על הבנקים בנושא".

בהתאם להודעה זו, בין היתר, ימשיך נושא האשראי הצרכני להיות במיקוד בשנה הקרובה באמצעות מעקב אחר דרישות המפקח ופרסום הוראה בנושא. כמו-כן, בהתאם להודעה, המפקח על הבנקים שם דגש גם על ההיבט הצרכני של הגידול באשראי למשקי הבית.

2. הוראה להטמעת השימוש בתקן האבטחה EMV

בחודש ינואר 2020 פרסם המפקח על הבנקים תיקון להוראות ניהול בנקאי תקן מספר 470 בנושא כרטיסי חיוב ("הוראת ניהול בנקאי תקן 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 המפקח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקן 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 בדצמבר 2020. יצוין, כי החובה להציע לצרכן מידע אודות כרטיסי חיוב, סך יתרות בכרטיסי חיוב ותנועות בכרטיסי חיוב, תיכנס לתוקף רק ביום 1 ביולי 2021.

4. בחודש אוגוסט 2019 פרסם המפקח על הבנקים הוראה בנושא "דוחות לציבור של סולקים". על-פי ההוראה, לאור התפתחות הפעילות של סולקים, עלה הצורך להגדיר את אופן הדיווח שלהם לציבור בהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים. על-פי ההוראה, בין היתר, הוחלו על סולק כללים שחלו לגבי עריכת ופרסום דוחות כספיים של חברת כרטיסי אשראי, וכן ניתנו הקלות לסולק לא מהותי (כהגדרתו בהוראה). ראה גם ביאור 2.ג.2 לעיל.

5. בחודש יולי 2019, פרסם בנק ישראל נייר עמדה בנושא "פעילות אפליקציות התשלומים של הבנקים", אשר עיקריו הינם: א. הבנקים יפעלו באופן מוגבל בלבד להחדרת 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

2. הליכי רגולציה (המשך)

הבנקאיים במתן שירותי התשלום (לענין זה יצוין, כי בחודש אוגוסט 2019 הודיע המפקח על הבנקים כי יתחיל בתהליך להקצאת קודי זיהוי לגופים שיצטרפו למערך התשלומים. החברה ופרימיום אקספרס הגישו בקשות לבנק ישראל לקבלת קודי זיהוי כאמור). לענין זה צוין בנייר העמדה, כי האפליקציות הבנקאיות לתשלום בבתי 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.

6. בחודש יוני 2019 פרסם המפקח על הבנקים מכתב בנושא "עידוד חדשנות בבנקים ובסולקים". בהתאם למכתב, ההתפתחות הטכנולוגית המהירה בשנים האחרונות מציבה אתגרים משמעותיים לצד הזדמנויות עבור תאגידי בנקאיים. על-פי המכתב, בין היתר: על התאגידיים הבנקאיים לגבש גישה אסטרטגית ברורה והוליסטית לגבי אימוץ חדשנות בפעילותם הבנקאית; עליהם להיות ערים לסיכונים השונים הנובעים מהטמעת מוצרים ושירותים חדשים וחדשניים; המפקח על הבנקים ער לכך שניסוי יוזמות לחדשנות מלווה לעיתים בהתממשות סיכונים ומבין כי זה חלק בלתי נמנע מתהליך של שינוי; והמפקח על הבנקים פועל ויפעל להסרת חסמים רגולטוריים לחדשנות ולבניית תשתיות שיאפשרו קידום חדשנות.

7. בחודש יוני 2019, פרסם המפקח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי", שמטרתה, בהתאם לאמור בדברי ההסבר לה, להסדיר את חובת התאגיד הבנקאי, שנקבעה בתיקון 29 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981 ("חוק הבנקאות (שירות ללקוח)" ובסעיף קטן זה – "החוק"), לפיה משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי לא יעלה על שש (6) דקות מתחילת השיחה, בהתאמות הנדרשות למערכת הבנקאית, כך שתאגיד בנקאי יהיה רשאי לחרוג ממשך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לכל היותר ב-15% מסך השיחות שהתקבלו במוקד הטלפוני, במהלך תקופה של חודש קלנדרי במוצע שנתי כמפורט להלן. כמו-כן, ההוראה מעגנת חובה לתת קדימות בתור לאזרחים ותיקים, מגדירה דרישות לניטור ובקרה אחר דפוסי המענה ללקוחות במוקד הטלפוני וכן קובעת כי תאגיד בנקאי יתן גילוי באתר האינטרנט שלו אודות מאפייני פעילות המוקד הטלפוני; והכל כמפורט בהוראה.

לענין משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי במוקד הטלפוני, ההוראה קובעת, שתאגיד בנקאי יהיה רשאי לבחור אחת משתי האפשרויות הבאות: אפשרות ראשונה - (1) בשעות שנקבעו בהוראה ("שעות הגרעין"), שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בחוק עולה על שש (6) דקות מתחילת השיחה, לא יעלה על 15% מתוך כלל השיחות המתקבלות במוקד הטלפוני בשעות הגרעין, בחודש קלנדרי; בקבוצת השיחות שבהן משך ההמתנה עולה על שש (6) דקות מתחילת השיחה, כאמור ברישא, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על שמונה (8) דקות במוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי; (2) בשעות שבהן המוקד הטלפוני פועל מעבר לשעות הגרעין, שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בחוק עולה על שש (6) דקות מתחילת השיחה, לא יעלה על 30% מתוך כלל השיחות המתקבלות במוקד הטלפוני בשעות אלה, בחודש קלנדרי.

אפשרות שנייה - שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בחוק עולה על שש (6) דקות מתחילת השיחה, לא יעלה על 15% מתוך כלל השיחות המתקבלות במוקד הטלפוני בחודש קלנדרי. בקבוצת השיחות שבהן משך ההמתנה עולה על שש (6) דקות מתחילת השיחה כאמור, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על שמונה (8) דקות במוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד. ככלל, ההוראה נכנסה לתוקף ביום 25 ביולי 2019 במקביל לכניסתו של התיקון לחוק לתוקף, למעט סעיף אחד אשר נכנס לתוקף ביום 1 בינואר 2020, הכל כמפורט בהוראה. לפרטים אודות החוק ראה סעיף 19 להלן.

8. בחודש מאי 2019 פרסם המפקח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא "בנקאות בתקשורת". על-פי התיקון, בין היתר, תאגיד בנקאי יקבע תקרת סכום ראשונה להעברות, תשלומים ופעולות אחרות למוטבים, אשר במסגרתה יידרשו אמצעי זיהוי ואימות אישיים שיקבעו על-ידי התאגיד הבנקאי בהתאם להערכת הסיכונים שלו ולמדיניות שאושרה על-ידי הדירקטוריון, תוך הסרת החובה לעשות שימוש בגורם אימות אחד לפחות במסגרת תקרת הסכום הראשונה כאמור. לפי דברי ההסבר לתיקון, הוא יאפשר לתאגידיים הבנקאיים לפשט את תהליך הזיהוי והאימות של לקוחותיהם המבקשים לבצע פעולות מרחוק, ובכך יסייע בהרחבת סל השירותים האפשריים אשר יכולים להינתן באמצעים דיגיטליים.

ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

9. בחודש מאי 2019 קיבלו משתמשי פרוטוקול אשראית EMV (ביניהם החברה) מכתב מבנק ישראל, לפיו, בין היתר, הם מתבקשים לפעול לאיפיון וליישום שינוי בפרוטוקול אשראית EMV שיתמוך ככל הניתן בכלל האפשרויות השונות לזיהוי כרטיס משולב (כרטיס המשלב כרטיס חיוב נדחה וכרטיס חיוב מיידי, באותו כרטיס; "כרטיס קומבו"). בהתאם למכתב האמור, על משתמשי הפרוטוקול היה לגבש איפיון טכנולוגי לעדכון הפרוטוקול עד ליום 31 באוגוסט 2019, וכן עליהם ליישם את ההתאמות הנדרשות במערכות הרלוונטיות ועדכון המסופים עד ליום 30 באפריל 2020.

10. בחודש אפריל 2019 פרסם המפקח על הבנקים עדכון ל"קובץ שאלות ותשובות ליישום צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), תשס"א-2001 ("צו איזור הלבנת הון") והוראת ניהול בנקאי תקין 411 בחברות כרטיסי אשראי". על-פי העדכון, בין היתר, חברת כרטיסי אשראי רשאית להגדיר בהסכם עם הלקוח סוגי חשבונות במסגרתם יינתנו שירותים שונים, ובלבד שהליך הזיהוי בעת פתיחת חשבון בו יינתנו שירותים שונים כאמור, יהיה לפי הסטנדרט המחמיר ביותר החל על סוגי הפעילות הצפויים בחשבון. כמו-כן, לענין השגת מידע "הכר את הלקוח" בעת הנפקת כרטיס חיוב בנקאי, נקבע בעדכון, כי כאשר חברת כרטיסי אשראי היא צד להסכם הנפקת כרטיס עם לקוח רק לצורך שיתוף מידע על הלקוח בהתאם לאמור ב"חוק שטרומ", או שהיא צד להסכם האמור לצורך תפעול הנפקה, הבנק המנפיק הוא האחראי הבלעדי לחובות איסור הלבנת הון, בהתאם למפורט בקובץ השאלות והתשובות; ואילו במקרים בהם לא מדובר בתפעול הנפקה⁸⁹ אלא בהסדר הנפקה משותף, האחזקה היא ביחד ולחוד, כשהבנק וחברת כרטיסי האשראי יוכלו להסכים ביניהם מי אחראי לניטור ולדיווח בפועל על פעילות בלתי רגילה בכרטיס. כמו-כן נקבע, כי על הצד להסדר שלא מנטר ולא מדווח, לוודא כי המידע שברשותו הרלוונטי לניטור ולדיווח קיים אצל השותף השני, הכל בהתאם למפורט בקובץ השאלות והתשובות. החברה בוחנת את השלכות התיקון.

11. אסדרת שירותי תשלום - (1) ביום 9 בינואר 2019 פורסם ברשומות חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 ("חוק שירותי תשלום"). 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 האחזקה 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.

במסגרת החוק, נושאים הנזכרים בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 ("חוק כרטיסי חיוב") יוסדרו בחוק שירותי תשלום וחוק כרטיסי חיוב יבוטל עם כניסתו לתוקף של החוק. ככלל, מועד התחילה של חוק שירותי תשלום הינו שנה מיום פרסומו, והוא יחול, ככלל, גם על אמצעי תשלום שהונפק לפני יום התחילה ועל הרשאה לחיוב שניתנה לפני יום התחילה, הכל כמפורט בחוק; בחודש פברואר 2020 פורסם ברשומות תיקון לחוק, לפיו מועד תחילת החוק נדחה (רטוראקטיבית, מיום 9 בינואר 2020) עד ליום 14 באוקטובר 2020; (2) בחודש אוגוסט 2018 פרסם משרד האוצר תזכיר חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) (תיקון מס'...) (מתן שירותי תשלום), התשע"ח-2018, שמבקש להסדיר מקטע נוסף במסגרת חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016 ("חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים"), והוא המקטע המסדיר את כלל פעילות מתן שירותי תשלום. כמצוין בדברי ההסבר לתזכיר החוק, שירותים אלה כוללים ניהול חשבון תשלום המאפשר העברת תשלומים בעד מוצרים ושירותים, הנפקה של אמצעי תשלום, סליקה של עסקאות תשלום וכן מתן שירותי כספומט. לפי דברי ההסבר, האסדרה צפויה לעודד את התחרות בכך שתאפשר לגורמים חוץ-בנקאיים להיכנס ולהתפתח לצד השחקנים הבנקאיים הקיימים בשוק. יצוין, כי התזכיר אינו כולל אסדרה של שירותי ייזום תשלומים, שעל-פי דברי ההסבר לתזכיר החוק תושלם בהמשך. על-פי התזכיר, בין היתר (ולרבות באמצעות תיקונים עקיפים לחוק הבנקאות רישוי):

(א) לא יעסוק אדם במתן שירותי תשלום (ובכלל זה הנפקת וסליקת אמצעי תשלום, והכל כהגדרתם בתזכיר) אלא אם בידו רישיון לכך, או שהוא גוף מהגופים הפטורים מחובת קבלת רישיון (ביניהם סולק כהגדרתו ובתנאים שבתזכיר); (ב) בעל

⁸⁹ "תפעול הנפקה" ו-"מתפעל הנפקה" (לפי העניין) - ביצוע הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב (למעט הנפקה עצמה של כרטיסי החיוב וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהנפקת כרטיסי החיוב והשימוש בו).

ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

רישיון למתן שירותי תשלום לא יעסוק בעיסוק שאינו שירותי תשלום ולא ישלוח בתאגיד העוסק בעיסוק שירותי תשלום, או יחזיק מעל 10% מאמצעי שליטה של תאגיד כאמור, אלא אם הודיע בכתב למפקח על כוונתו, והמפקח לא הודיע על התנגדותו תוך פרק הזמן ובתנאים כמפורט בתזכיר. בתקופה שמיום התחילה של החוק (בסעיף 11 זה – "יום התחילה") ועד תום שנתיים מיום התחילה (בסעיף 11 זה – "תקופת המעבר"), בעל רישיון למתן שירותי תשלום לא יעסוק בעיסוק שאינו שירותי תשלום ולא ישלוח בתאגיד העוסק בעיסוק שאינו שירותי תשלום, או יחזיק מעל 10% מאמצעי שליטה של תאגיד כאמור, אלא באישור המפקח ובהתאם לתנאי האישור (כל המונחים לעיל - כהגדרתם בתזכיר); (ג) סולק לא יעסוק בעיסוק שאינו סליקה של עסקאות תשלום או מתן שירותי תשלום ולא ישלוח בתאגיד העוסק בעיסוק שאינו סליקה או מתן שירותי תשלום כאמור, או יחזיק מעל 10% מאמצעי שליטה של תאגיד

כאמור, אלא אם הודיע בכתב לנגיד על כוונתו, והנגיד לא הודיע על התנגדותו תוך פרק הזמן ובתנאים כמפורט בתזכיר. בתקופת המעבר, סולק לא יעסוק בעיסוק שאינו סליקה של עסקאות תשלום או מתן שירותי תשלום ולא ישלוח בתאגיד העוסק בעיסוק שאינו סליקה או מתן שירותי תשלום כאמור, או יחזיק מעל 10% מאמצעי שליטה של תאגיד כאמור, אלא באישור הנגיד ובהתאם לתנאי האישור. כמו-כן, בתקופת המעבר האמורה, סולק יהא רשאי לשלוח או להחזיק אמצעי שליטה בתאגיד שעוסק בעיסוקים שאינם מותרים לסולק כאמור לעיל, ובלבד שהמפקח קבע בהוראות כי עיסוק זה הינו מסוג העיסוקים אשר מותר לתאגיד אשר נשלט על-ידי סולק לעסוק בהם, ולעניין זה המפקח רשאי לקבוע הוראות שונות לסוגי סולקים שונים בתנאים המפורטים בתזכיר (כל המונחים לעיל - כהגדרתם בתזכיר). 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. בנוסף, התזכיר כולל הוראות הכלולות בחוקים אחרים, כגון: בעניין סולק מתארח (ראה ביאור 24.ג.2). 2.22 ד. להלן) וחובת התקשרות של מנפיק בעל היקף פעילות רחב עם סולק לשם ביצוע סליקה צולבת של עסקאות בכרטיסי חיוב שהנפיק בתנאים המפורטים בתזכיר.

12. בחודש נובמבר 2018, פרסם המפקח על הבנקים **תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470**. במסגרת התיקון נקבע, בין היתר, כי: (1) חברת כרטיסי אשראי רשאית לשלוח את חוזה ההנפקה ללקוח בכל אמצעי המשלוח הנהוגים בחברה ולא רק בדואר, בהתאם לכללים המפורטים בהוראה; (2) בהתאם לאמור בסעיף 7 לחוק שטרומ - על בנק לאפשר ללקוח להגיש בקשה באמצעות מנפיק, להצגת המידע אודות עסקאותיו בכרטיס חיוב, אשר התשלום בעדן נעשה בדרך של חיוב חשבון עובר ושב של הלקוח בבנק. המידע יוצג באמצעות קישור מאובטח המפנה לאתר המנפיק או לאתר מתפעל ההנפקה, בלא צורך בהזדהות נוספת מצד הלקוח לצורך צפייה בפרטי העסקאות, והכל בהתאם למפורט בהוראה. בנק אינו רשאי לעשות כל שימוש במידע שהגיע לידיו לפי סעיף זה, אלא לצורך הצגתו כאמור בסעיף זה. לפי דברי ההסבר לתיקון ההוראה, כיום נוטים לקוחות להעדיף את השימוש בכרטיסי החיוב הבנקאיים, אשר מאפשרים להם ריכוז המידע בחשבון. מטרת המנגנון, לפי דברי ההסבר, היא להשוות את נוחות השימוש בכרטיסים הבנקאיים והחזן בנקאיים ולהסיר את הקושי של הלקוחות לעקוב אחר המידע במספר אתרי אינטרנט של המנפיקים השונים, וצפוי כי יעודד את התחרות בשוק כרטיסי האשראי. בחודש ינואר 2019 פורסם ברשומות צו הדוחה את כניסתו לתוקף של האמור בסעיף זה בשניים עשר חודשים, ליום 31 בינואר 2020. בחודש פברואר 2019 פורסמו ברשומות תקנות הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי), התשע"ט-2019, הקובעות הוראות לעניין העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי לצורך הצגתו ללקוח כאמור בחוק שטרומ, לרבות פרטי המידע, מועדי העברתו ואופן ההעברה. לפרטים נוספים אודות הצגת מידע בהתאם להוראות סעיף 7 לחוק שטרומ ראה ביאור 20.2.ג.24.

13. ביום 25 בנובמבר 2018 פורסם ברשומות **צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות סליקה צולבת של עסקאות בכרטיס חיוב ושל עסקאות חיוב מידי)**, התשע"ט-2018 ("צו הצולבת"), בהמשך לפרסום בנק ישראל מחודש פברואר 2018 בדבר המתווה הסופי להפחתת העמלה הצולבת.⁹⁰ 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 תרד העמלה הצולבת מ-0.6% ל-0.575%. מיום 1 בינואר 2021 תרד העמלה הצולבת מ-0.575% ל-0.55%; מיום 1 בינואר 2022 תרד העמלה הצולבת מ-0.55% ל-0.525%. מיום 1 בינואר 2023 תרד העמלה הצולבת מ-0.525% ל-0.5%. המתווה להורדת

⁹⁰ "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)

העמלה הצולבת בעסקאות חיוב מידי יהיה כדלקמן: החל מיום 1 בינואר 2021 תרד העמלה הצולבת מ-0.3% ל-0.275%; ומיום 1 בינואר 2023 תרד העמלה הצולבת מ-0.275% ל-0.250%. כמו-כן נקבע בצו, כי שיעור העמלה הצולבת לגבי בית עסק המהווה "מוסד ציבורי" כהגדרתו בצו האמורה, יהיה 0.55% עד ליום 1 בינואר 2022, ולאחר מכן יחול על בתי עסק אלה שיעור העמלה הצולבת החל על כלל בתי העסק.

14. בחודש אוקטובר 2018, פרסם המפקח על הבנקים את הוראות ניהול בנקאי תקין 359A בנושא מיקור חוץ, הקובעת עקרונות על-פיהם נדרשים התאגידים הבנקאיים לפעול כאשר הם מעבירים פעילויות שונות למיקור חוץ (כמוגדר בהוראה), ופעולות האסורות להעברה למיקור חוץ. לפי דברי ההסבר להוראה, מתן אפשרות לתאגידים הבנקאיים לעשות שימוש במיקור חוץ מאפשרת להם ליישם מטרות אסטרטגיות, להגדיל את הנגישות והזמינות ללקוחות, ולהמשיך את תהליכי ההתייעלות התפעולית, וכי השימוש במיקור חוץ תורם להורדת חסמי כניסה לשחקנים חדשים ודיגיטליים.

בדברי ההסבר להוראה נאמר, כי המפקח על הבנקים בוחן הרחבה של ההוראה בעתיד, שתכלול דגשים ייחודיים בעת ביצוע מיקור חוץ של מערכות טכנולוגיות. ככלל, ההוראה עתידה להיכנס לתוקף ביום 31 במרץ 2020, אך תאגיד שיסיים את היערכותו לכלל הדרישות בהוראה קודם לכן, יוכל ליישמה החל ממועד סיום היערכותו, ובמועד זה תבטל, בין השאר הוראת ניהול בנקאי תקין 359 – קשרי תאגיד בנקאי עם מתווכים. ניתנה תקופה נוספת של עוד שלוש וחצי שנים להתאים להוראה חוזים שנכרתו לפני מועד פרסומה. על-פי ההוראה, בין היתר, תאגיד בנקאי שהוא חברת כרטיסי אשראי (בניגוד לבנקים) יוכל להשתמש בנותני שירות לצורך פניה יזומה למשקי בית לצורך הפנייתם לתאגיד הבנקאי ללקיחת אשראי החל ממועד התחולה. בנקים יוכלו להשתמש בנותני שירות כאמור, בין היתר ובתנאים הנקובים בהוראה, רק לאחר תחילת פעילות מאגר נתוני אשראי. העברת פעילות מהותית למיקור חוץ טעונה, בין היתר, הודעה מראש למפקח על הבנקים, אשר רשאי להודיע לתאגיד הבנקאי על רצונו לבחון את הוצאת הפעילות למיקור חוץ והכל בהתאם למפורט בהוראה. בנוסף, בתקופה של שנתיים ממועד פרסום ההוראה, יש לדווח גם על התקשרות להפניית משקי בית לתאגיד בנקאי לצורך קבלת אשראי גם אם אינה מהותית.

15. הקלות על חברות כרטיסי אשראי - בחודשים יולי-אוגוסט 2018, פרסם המפקח על הבנקים **תיקונים להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 470, מספר 221 ("יחס כיסוי נזילות")**, **מספר 203 ("סיכון אשראי")** ו**הוראת 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) החל מיום 1 בפברואר 2019, בנק יעביר למתפעל הנפקה את הכספים בגין עסקאות בכרטיסים שהונפקו על-ידי הבנק (לרבות בהנפקה משותפת) במועד שבו נדרש מתפעל הנפקה להעביר כספים אלה לסולק בהתאם למועד או למועדים שנקבעו בהסכם הסליקה הצולבת, ללא תלות במועד החיוב של הלקוח וללא תלות בזהות הסולק שאליו מעביר מתפעל הנפקה את התמורה; (2) הסכמי תפעול חדשים בין מנפיק בנקאי למתפעל הנפקה, שנחתמו עד ליום 31 בינואר 2022, יומצאו למפקח על הבנקים. לעניין זה, 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 המפקח; (3) חברת כרטיסי אשראי תקבל שקלול לצרכי הלימות הון כאילו הייתה תאגיד בנקאי, גם לאחר הפרדתה מהתאגיד הבנקאי; (4) חוב חברת כרטיסי אשראי ישוקלל לצרכי הלימות הון כאילו הייתה תאגיד בנקאי, גם לעניין הנסיבות להחמרת שקלול הסיכון כמו במקרה של דירוג הנמוך מ: B-; (5) החל מיום פרסום הוראה 221, חברת כרטיסי אשראי העומדת בתנאים המפורטים בהוראה, לא תידרש לעמוד ביחס כיסוי הנזילות, אך תחויב להחזיק נכסים נזילים לפי מודל פנימי התואם את מאפייני פעילותה. במסגרת התיקונים לנב"ת 313, נקבעו, בין היתר, ההוראות הבאות: (1) חשיפת תאגיד בנקאי ל"קבוצת לווים" חברת כרטיסי אשראי, בניכוי הסכומים המותרים על-פי ההוראה, לא תעלה על 15% מהון התאגיד הבנקאי, בדומה למגבלה החלה על חשיפה ל"קבוצת לווים בנקאית"; (2) חבות של קבוצת לווים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי תהיה נתונה למגבלת "קבוצת לווים בנקאית" וכן התאמת המגבלה למעמדה החדש של חברות כרטיסי האשראי, כך שהן תיכללנה, על-פי העניין, במגבלה המצרפית של לווים גדולים (לווים שחבותם מהווה מעל 10% מהון התאגיד הבנקאי). בנוסף, חבויות

2. הליכי רגולציה (המשך)

של קבוצת לווים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי תכלולנה במגבלה המצרפית של לווים גדולים; (3) במשך 5 שנים ממועד פרסום ההוראה כמחייבת, חבות של קבוצת לווים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי לא תהיה כפופה למגבלת "קבוצת לווים בנקאית" ולא תיכלול במגבלה המצרפית של לווים גדולים; (4) 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".

16. בחודש יולי 2018 פרסם המפקח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 449 בנושא "פישוט הסכמים ללקוח", לפיה, בין היתר, על התאגיד הבנקאי להציג באופן מרוכז בדף הראשון להסכם הלוואה ובהסכם למסגרת אשראי בכרטיס אשראי, את הפרטים והתנאים המשתנים והמהותיים להתקשרות הספציפית, הכל כמפורט בהוראה. לפי דברי ההסבר להוראה, הצורך בפישוט הסכם למתן אשראי אף עולה בקנה אחד עם חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993 ("חוק אשראי הוגן").⁹¹ בחודש מרץ 2019 פרסם המפקח על הבנקים תיקון להוראה, לפיו מועד תחילתה של ההוראה יהיה מועד כניסתו לתוקף של התיקון לחוק אשראי הוגן. לפרטים אודות חוק אשראי הוגן ראה סעיף 18 להלן.

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

הצעות חוק וחקיקה

18. ביום 25 באוגוסט 2019 נכנס לתוקף תיקון לחוק אשראי הוגן. התיקון קובע, הוראות שונות על כלל הגופים הכפופים לו ובכללם הבנקים וחברות כרטיסי אשראי בקשר עם מתן אשראי ללווים (אנשים פרטיים ותאגידיים מהסוג שיקבע השר המשפטים). התיקון הנ"ל קובע, בין היתר, הוראות בקשר עם מתן אשראי ללווה כגון: עריכת חוזה בכתב ותיעוד הסכמת הלווה, חובת גילוי, הגבלת שיעור העלות הממשית של האשראי, הגבלת ריבית הפיגורים, הקדמת מועד הפירעון (פירעון מיידי), מסגרות אשראי (ובכלל זה הוראות בקשר לשינויים במסגרת האשראי או בתנאיה), שירותי ניכיון בעסקאות בכרטיס חיוב, סדרי דין, עונשין ועיצום כספי על מלווה מוסדי. תיקון זה בא להוסיף על זכויות הלווה על-פי כל דין ועל חובותיו של מלווה מוסדי על-פי כל דין ואינו גורע מהן.

בנוסף, במועד האמור נכנסו, ככלל, לתוקף **תקנות הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות (החרגת סוגי עסקאות אשראי מתחולת החוק והחרגת הוצאות מגדר "תוספת")**, **התשע"ט-2019**, לפיהן הוחרגו סוגי עסקאות אשראי מתחולת החוק וכן הוחרגו הוצאות מסוימות מהגדרת 'תוספת', הכל כמפורט בתקנות.

19. **תיקון מספר 29 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח)**, **התשמ"א-1981** – ביום 25 ביולי 2019 נכנס לתוקפו תיקון מספר 29 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), לפיו תאגיד בנקאי המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, ייתן מענה מקצועי אנושי לפחות לסוגי השירותים של טיפול בתקלות, בירור חשבון וסיום התקשרות, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגיאוגרפי שבהם יינתן השירות הטלפוני. בשירות טלפוני הכולל מענה אנושי נפרד לשירותים שתאגיד בנקאי מספק, הוא רשאי לאפשר ללקוח לבחור את סוג השירות לפני מתן המענה האנושי המקצועי. על-פי התיקון לחוק, בין היתר, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים הנזכרים לעיל לא יעלה על שש (6) דקות מתחילת השיחה, אך ניתנה סמכות למפקח על הבנקים להורות כי תאגיד בנקאי רשאי לחרוג ממשך ההמתנה האמור בתנאים המפורטים בתיקון לחוק. בנוסף, ניתנה למפקח על הבנקים סמכות להטיל על תאגיד בנקאי עיצום כספי בסך חמישים אלף שקלים חדשים, אם היה לו יסוד סביר להניח כי לא נתן מענה אנושי מקצועי בהתאם להוראות התיקון. לפרטים אודות הוראת המפקח על הבנקים, ראה לעיל בסעיף "הוראת נב"ת בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי".

⁹¹ לשעבר חוק הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות, התשנ"ג-1993.

ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

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

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

22. 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 המפקח 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 מישראל כרטיס לעניין היותה סולק/מנפיק בעל היקף פעילות רחב, ובהתאם יחולו גם על פרימיום אקספרס המגבלות החלות על ישראל כרטיס 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 תתייב 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.

23. להלן פרטים נוספים 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"),⁹² 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.

⁹² למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח, קיימים בישראל שני בנקים בעלי היקף פעילות רחב: בנק הפועלים ובנק לאומי.

ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

ב. בתקופה שמתום ארבע (4) שנים מיום התחילה ועד שש (6) שנים ממועד זה, מוסמך שר האוצר לקבוע, בהסכמת נגיד בנק ישראל ובאישור ועדת הכספים של הכנסת, כי איסורים כאמור בסעיף א' לעיל יחולו גם על בנקים המחזיקים בשיעור נמוך מעשרים אחוזים (20%) מסך שווי הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית כאמור, ובלבד שלא יפחת מעשרה אחוזים (10%), וזאת בשים לב, בין היתר, למצב התחרות בשוק האשראי באותו מועד.⁹³

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

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

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

לפרטים אודות תיקון להוראת נב"ת 470 בקשר לאמור לעיל, ראה ביאור 15.2.24 ג. לעיל.

⁹³ 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)

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

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

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

▪ הבנק יבצע את תפעול ההנפקה של כרטיסי החיוב שהוא מנפיק, באמצעות חברה מתפעלת, ויאפשר לחברה המתפעלת להיות צד לחוזה כרטיסי החיוב;

▪ החל מתום שנתיים מיום התחילה ועד לתום תקופת המעבר, לא יבצע הבנק באמצעות חברה מתפעלת אחת, תפעול הנפקה של יותר מחמישים ושניים אחוזים (52%) מסך כרטיסי האשראי החדשים (ללא כרטיסי חיוב מיידי) שמנפיק הבנק ללקוחותיו (לא כולל 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 התאגידיים 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.

ו. במהלך תקופת המעבר וביחס לבנק בעל היקף פעילות רחב:

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

▪ 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.

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

ח. במהלך תקופת המעבר רשאית חברת כרטיסי חיוב לעשות שימוש בפרטי ההתקשרות של לקוח, ובהם בלבד, שהגיעו לידיה כדין לפני או במהלך תקופת המעבר אגב ביצוע הנפקה או תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב בעבור בנק, וזאת לשם פנייה ללקוח לצורך הצעה למתן שירותים כמנפיקה ופעילות נלווית לכך או לצורך הצעה למתן

ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

אשראי ופעילות נלווית לכך; בכפוף לתנאים שנקבעו בחוק שטרומ בקשר לפנייה כאמור, גם מבלי שנתן הלקוח את הסכמתו לכך.

ט. במסגרת החוק תוקן חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים ונוסף לו, בין היתר, פרק בנושא שירות להשוואת עלויות פיננסיות, אשר בין מטרותיו הנגשת מידע פיננסי מקוון אודות לקוחות של גופים פיננסיים (כהגדרתם בחוק הפיקוח על השירותים הפיננסיים), וזאת על-ידי הטלת חובה על הגופים הפיננסיים כאמור, לאפשר ללקוחותיהם ו/או לנותני שירותים

י. להשוואת עלויות פיננסיות שקיבלו יפוי כוח מתאים לכך, הרשאה לשימוש במידע הפיננסי המקוון הנוגע ללקוחותיהם והמצוי בידיהם, והכל בהתאם למגבלות שנקבעו בחוק האמור.

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

למועד 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 מיידי, 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.

נכון למועד הדוח, כנגד החברה וחברות מאוחדות שלה הוגשו מספר תביעות משפטיות הנובעות ממהלך עסקיהן הרגיל לרבות תביעות לבקשה להכיר בן 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 2019 בסכום הנמוך מ 0.5 מיליון ש"ח, סכום החשיפה ביום 31 בדצמבר 2018 הסתכם בכ-1 מיליון ש"ח. להערכת החברה, בהתבסס על יועציה המשפטית, נכללו בדוחות הכספיים הפרשות נאותות בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים לכיסוי נזקים אפשריים עקב כל התובענות, במקום בו נדרשה הפרשה.

1. בחודש יולי 2014 התקבלה בחברה ובפרימיום אקספרס תביעה ובקשה לאשרה כייצוגית, כנגד החברות וחברת כרטיסי אשראינוספת. סכום התביעה האישית הינו כ-17 ש"ח, וסכום התביעה הייצוגית הוערך על-ידי התובעים כאומדן בלבד על סך של 200 מיליון ש"ח. לטענת המבקשים, האופן על-פיו מבצעות החברות את ההמרה לש"ח של עסקאות המבוצעות במטבע חוץ מהווה עמלה נוספת שלא ניתן בגינה גילוי כראוי ללקוחות וכי בכך מפרה החברה הוראות חוק שונות. הדיון בבקשה אוחד עם בקשות דומות שהוגשו נגד מספר בנקים. בחודש מרץ 2018 ניתן פסק דין בו נדחתה בקשת האישור. המבקשים הגישו ערעור על פסק דין זה לבית המשפט העליון. בחודש אפריל 2019 נדחה הערעור ובכך נותר על כנו פסק הדין הדוחה את בקשת האישור.

2. 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-ידי 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, אליה התנגד היועץ המשפטי לממשלה. לאחר דיון בהערות היועץ המשפטי לממשלה שהתקיים בחודש יולי 2019, החברה ממתינה להחלטת בית המשפט.

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

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

5. 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 מידי ו-Prepaid החברות שלעיל מעכבות אצלן שלא כדין כספים המגיעים לבתי העסק וכן הן מחשבות את העמלה הנגבית מבתי העסק על בסיס עמלה צולבת כנהוג בעסקאות נדחות רגילות. כמו-כן נטען כי סעיפים בהסכם בית עסק הינם סעיפים מקפחים בחוזה אחיד. לאחר שבית המשפט המחוזי הביע עמדתו בדבר העדר סמכות לדון בחלק מהנושאים העולים בבקשה, הגיש המבקש הליך לבית הדין לתחרות. הליך זה סולק על הסף בחודש אוקטובר 2018. ערעור על כך שהוגש על-ידי המבקש נדחה על-ידי בית המשפט העליון. במקביל להגשת הערעור, הוגש גם בג"צ כנגד החלטת רשות התחרות שלא לפנות לבית הדין לפתיחת ההסכם הממונה הגיש עמדה מקדמית. ההליך בבית המשפט המחוזי מעוכב עד לסיום ההליכים בבג"צ.

6. בחודש מרץ 2018 הוגשה כנגד חברת בת ומשיבים נוספים, בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקש, היכולת לשלם בתשלומים בבנק הדואר, רק בתשלומים נושאי ריבית, הינו שלא כדין ומהווה הפרה של חוק הבנקאות (שירות ללקוח), כללי הבנקאות השונים, חוק הסדר הלוואות חוץ בנקאיות, התשנ"ג-1993 ונעשה בחוסר תום לב ותוך עשיית עושר שלא במשפט. הנזק האישי הנטען הוא 5.82 ש"ח והנזק לקבוצת התובעים מוערך כעולה על 2.5 מיליון ש"ח. התיק מצוי בשלב הסיכומים, לאחר שמיעת הוכחות.

ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

7. 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.
8. 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 ישיר, תוך שגרפו לכיסן עמלות סליקה בהיקפים גדולים. לטענת המבקשים, עילות התביעה הן הפרת חובה חקוקה, רשלנות, הפרת חובות אמון, עשיית עושר ולא במשפט, פגיעה באוטונומיה של הפרט, הפרת הסכם, והטעיה. לטענת המבקשים, כל עוד לא תבוצע בדיקת מומחה, אין ביכולתם להעריך ולכמת את היקף הנזקים שנגרמו. עם זאת, כיוון שלטענת המבקשים מדובר בתופעה ממנה נפגעו עשרות אלפי קשישים לאורך השנים, ובהתחשב בהיקף הנזק הנטען, הם מעריכים כי היקף ההשבה או הפיצוי המצטבר בגין הנזקים הממוניים יעמוד על מאות מיליון שקלים. באשר לפיצוי בגין הנזקים הבלתי ממוניים, העריכו המבקשים כי הפיצוי יעמוד על סך של 1,000 ש"ח לכל אחד מחברי קבוצת התובעים. בחודש מרץ 2019, החברה הגישה את תשובתה לבקשת האישור.
9. בחודש אוקטובר 2018 הוגשה כנגד החברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקש, החברה מבצעת מעקב, בילוש והתחקות אסורים אחרי לקוחותיה, בין היתר בזמן שהייתם בחו"ל ובדרך לשם, ובכך פוגעת בפרטיותם שלא כדין. לטענת המבקש עילות התביעה הן הפרת חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, הפרת פקודת הנזיקין, הפרת חוק המחשבים, הפרת חוק החוזים האחידים ועשיית עושר ולא במשפט. הנזק האישי הנטען מוערך בגובה 100 ש"ח בגין פגיעה באוטונומיה, עוגמת נפש ותחושות שליליות. לטענת המבקש אין ביכולתו להעריך את הנזק הקבוצתי, אך מניח כי הנזק עומד על 28 מיליון ש"ח. החברה הגישה את תשובתה לבקשת האישור. במהלך הדיון המקדמי שהתנהל בחודש יוני 2019, ולאחר שמיעת הערות בית משפט, החליט המבקש להסתלק מבקשת האישור וההליך הסתיים.
10. בחודש דצמבר 2018 הוגשה תביעה כנגד החברה, ובצדה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. לטענת המבקשת, כאשר מתבצע זיכוי של עסקת תשלומים, החברה משיבה ללקוח את סכום הזיכוי בתשלומים, ללא תוספת הפרשי הצמדה וריבית, וזאת למרות שבית העסק ביצע את הזיכוי בתשלום אחד. בכך, טוענת המבקשת, החברה מתעשרת על חשבון לקוחותיה שלא כדין. הנזק האישי הנטען הינו 16.84 ש"ח, ואילו הנזק לקבוצת התובעים מוערך כעולה על 2.5 מיליון ש"ח. החברה הגישה את תשובתה לבקשת האישור. המבקשת הגישה בקשה לתיקון בקשת האישור על דרך של צירוף חברת ניכיון. לאחר דיון מקדמי שהתקיים, בחודש נובמבר 2019, ולאחר שמיעת הערות בית משפט, הגישה המבקשת בקשת הסתלקות שאושרה על-ידי בית המשפט המחוזי וההליך הסתיים.
11. בחודש דצמבר 2018 הוגשה לבית המשפט העליון בשבתו כבית דין גבוה לצדק ("בג"צ") עתירה למתן צו על תנאי, כנגד החברה, בנק ישראל, הממונה על ההגבלים העסקיים וחברות כרטיסי חיוב, והחברה בתוכם. במסגרת העתירה מתבקש בג"צ להוציא צו המורה לבנק ישראל להסביר את החלטתו לפיה העמלה הצולבת בכרטיסי חיוב תועמד משנת 2023 על 0.5% בעסקאות חיוב נדחה ו-0.25% בעסקאות חיוב מידי, באופן ההופך את העמלה הצולבת להיות מקור לרווחי עתק לחברות כרטיסי החיוב; וכן צו המורה לבנק ישראל להסביר מדוע לא תוכפף העמלה הצולבת גם לאישור מכוח חוק ההגבלים העסקיים. בחודש אוגוסט 2019 הגישה החברה תשובה מקדמית. דיון קבוע לחודש מרץ 2020.
12. בחודש נובמבר 2019 קיבלה החברה מכתב מהחשב הכללי באוצר, בכובעו כלקוח, בית עסק הסולק עם החברה, לפיו לטענתם, נמצאו הפרשים בין חישובי עמלות לפי הסכם ההתקשרות (הסכם הסליקה) בין הצדדים לבין העמלות שניגבו בפועל על פני תקופה של מספר שנים, בסך של בין כ-23 לכ-25 מיליון ש"ח. מבחינה ראשונית שערכה, החברה סבורה כי אין ממש בדרישה, ולהערכתה נכון לשלב זה, תוצאות הבירור כאמור לא צפויות להשפיע באופן מהותי על תוצאותיה הכספיות.

ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

13. בחודש מאי 2019 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב יפו תביעה כנגד החברה, מוגה 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 ההפרש 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 בנייהול ההליך והמליץ למבקש להגיע להסכמה על הסתלקות.

14. בחודש ינואר 2019 הוגשה כנגד החברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקש, המשיבה גובה עמלת דמי כרטיס מבלי להודיע על כך עובר לתחילת גביית העמלה, ולמצער, מבלי שניתנת הודעה ברורה על כך כנדרש על-פי דין. בנוסף, נטען כי כאשר מבצעת החברה השבה ללקוחותיה כשהיא גובה מהם כספים שלא דין, הם אינם משוערכים כנדרש על-פי חוק פסיקת ריבית והצמדה. המבקש עצמו הוא לקוח של פרימיום אקספרס (חברה בת) ולכן הוגשה בקשה לתיקון בקשת האישור. בחודש יולי 2019 אושרה בקשת התיקון כך שהתווספה מבקשת לבקשת האישור ופרימיום אקספרס צורפה כמשיבה לבקשה. המבקשת החדשה היא בעלת העילה כנגד ישראלכרט ולטענתה ישראלכרט התנהלה בחוסר תום לב בקיום החוזה, התעשרה שלא כדין והתרשלה. כמו-כן, המבקשת חוזרת על טענות המבקש לעיל ביחס להתנהלות ישראלכרט. לטענת המבקשים אין ביכולתם להעריך את נזקייהם של כלל חברי קבוצת התובעים.

כמו-כן, תלויות ועומדות נגד החברה וחברה מאוחדת תובענות ובקשות לאישורן כתובענות ייצוגיות, כמפורט להלן, שלדעת החברה, בהסתמך על יועציה המשפטיים, לא ניתן בשלב זה להעריך את סיכויי ההליכים המשפטיים האמור ולפיכך לא בוצעה בגינם הפרשה:

15. 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.

16. 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.

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

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

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

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

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

דיון מקדמי בערעור נקבע בבית המשפט המחוזי לחודש מרץ 2020.

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

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

נכון ליום 31 בדצמבר 2019, כללה החברה בדוחות הכספיים לשנת 2019 הפרשה, בין היתר בגין התקופה הנוספת, וזאת בהתבסס על חוות הדעת של יועציה המשפטיים. בגין הפרשה זו יצרה החברה מסים נדחים בהתאם.

החברה מעריכה את סכום החשיפה שלה ושל פרימיום אקספרס אשר בגינו לא נכללת הפרשה בדוחותיה, בסכום של כ-268 מיליון ש"ח.

ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ו. פטור, שיפוי לדירקטורים ולנושאי משרה

בחדשים אפריל ומאי 2018 אישרו האורגנים המוסמכים של החברה ושל פרימיום אקספרס (וכן אימצה יורפיי החלטות דומות) הענקת כתיבי 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 בנושאי משרה בחברות מוחזקות (כפי שהוגדרו בנוסח כתיבי 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 כתיבי השיפוי של פרימיום אקספרס - 50% מההון המיוחס לבעלי מניותיה).

ז. הסכמים עם חברות בנות

בין החברה לבין כל אחת מחברות הבנות: פרימיום אקספרס, יורפיי, 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 האמורות 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 תהינה בשליטה המלאה של החברה וכן כי דרישות המפקח על הבנקים הרלוונטיות (כגון הוראות נוהל בנקאי תקין בנושאי מדידה והלימות הון) עדיין בתוקף.

ח. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה במותגי "Mastercard", "Visa" ו-"American Express", נעשית מכוח התקשרויות הקבוצה עם ארגוני המותגים הבינלאומיים ("הארגונים הבינלאומיים")⁹⁴, 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 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 חוזר), 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 ההחלטה לתוקף. השפעת ההחלטה כאמור, הקטינה את ההכנסות בגין מחזיקי כרטיס אשראי של הקבוצה ברבעון הרביעי של שנת 2019 בכ-4.5 מיליון ש"ח.

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 ולהערכתה, יישומה אינו כרוך בתוספת עלות מהותית לקבוצה.

⁹⁴ 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

למועד חתימת הדוח, ליורופיי מעמד של MC Principal Member, ולישארט מעמד של MC Affiliate Member ב-MC וזאת מכוח מעמדה של יורופיי כ-Principal Member (למועד חתימת הדוח, ישראכרט בוחנת שינוי מעמד באופן שבו מעמד ה-Principal Member יהיה שלה).

עד לחודש מרץ 2019, בנק הפועלים היה ערב להתחייבויותיה האמורות של יורופיי כלפי MC, וזאת לגבי כלל הכרטיסים. בהתאם להסכמות בין בנק הפועלים והקבוצה, החל מהמועד האמור, 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,⁹⁵ בתוקף עד ליום 6 במרץ 2022, תחת התחייבות החברה לשיפוי הבנק במקרה של מימושה.

הרישיון שניתן ליורופיי ולישארט מארגון מסטרקארד בקשר להנפקת וסליקת המותג "Mastercard" כאמור אינו קצוב בזמן, וזאת בכפוף לשמירה וקיום על כללי ה-MC המהותיים. כמו-כן, קיבלה ישראכרט את אישור ארגון MC כי הפצת מניות החברה בבורסה על-ידי בנק הפועלים וכן חלוקתן כדיכידנד 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 תוקפן 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 ויורופיי 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 ויורופיי 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 וליורופיי 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 ויורופיי, 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 ויורופיי ל-MC על מנת לקדם את המותג וכן חובות דיווח שונות.

למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, ישראכרט ויורופיי עומדות בתנאים המהותיים של כללי ה-MC ולא ידוע לה כי מי מבין ה-Affiliate Members תחת חסותה מצוי בהפרה מהותית של כללים כאמור. עם זאת, לשלמות התמונה, יצוין כי בחודש אוגוסט 2017 קיבלה הקבוצה פנייה מ-MC ובה התייחסות לנושאים שונים (שעניינם בעיקר היבטים טכנולוגיים ותפעוליים) בהם השוק הישראלי ובכללו הקבוצה אינם עומדים בכללי רגולציה מסוימים של MC. עיקרי הנושאים שצוינו הינם, להערכת החברה, חוצי שוק ואינם תלויים בקבוצה בלבד ודורשים התארגנות של שחקנים נוספים בענף. בעקבות הפנייה האמורה סוכם בין הקבוצה לנציגי MC תכולת הנושאים לטיפול מתוך הנושאים אשר נכללו בפנייה וכן לוחות הזמנים למימוש תכנית הפעולה שגובשה אשר החברה פועלת ליישומה. בהתחשב בסיכומים כאמור, להערכת החברה לפניית MC האמורה לא צפויה השפעה מהותית על החברה.

⁹⁵ סכום ערבות זו עתיד לגדול בתקופה הקרובה בסך של כ-4 מיליון דולר ארה"ב.

ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ה. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים (המשך)

מותג American Express

לפרטים אודות רכישת פרימיום אקספרס, המנפיקה ומתפעלת את מותג American Express בישראל, ראה ביאור 3.א לעיל.

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 ישראלכרט, הועמדה ערבות כאמור (בתנאים דומים) על-ידי בנק הפועלים).

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 פועלים אקספרס לישראלכרט 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 פרודורליים וטכנולוגיים, מול הארגון, למעמד של Principal Member.⁹⁶ בחודש פברואר 2019, הוסכם בין בנק הפועלים וישראלכרט כי עד השלמת היערכות טכנולוגית של הקבוצה לתחילת עבודה מול ארגון Visa במעמד Principal Member,⁹⁷ 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 ישראלכרט 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.

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. כמו-כן, קיבלה ישראלכרט 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.

⁹⁶ כל עוד מעמדה של החברה הינו תחת חסות בנק הפועלים, אחראי בנק הפועלים להתחייבויות החברה כלפי ארגון ויזה.

⁹⁷ 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 מכוה הסכמות בכתב ובין מכוה הסכמות מכוון פועלים הצדדים בפועל) בין ישראלכרט, 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 אוצר החייל בע"מ ובנק אגוד לישראל בע"מ (יחד: "הבנקים בהסדר" ו-"ההסדרים עם הבנקים בהסדר"), 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 להתחשבנות 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 המפקח 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 למותגי הקבוצה במסגרת מספר הסכמים (כפי שעודכנו ו/או הורחבו מעת לעת על-ידי הצדדים, לרבות בדרך של הסכמות בפועל מכוון 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.

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.

עיקרי ההסכמים הינם הודעת בנק הפועלים לקבוצה כי תשמש כמתפעל של לפחות שיעור של 40% מכרטיסי האשראי החדשים (כמשמעותם בחוק שטרם), באמצעות הקבוצה כמתפעלת הנפקה, וזאת לתקופה של 30 חודשים ממועד הרישום של מניות ישראלכרט למסחר בבורסה (בחודש אפריל 2019). כמו-כן הוסכם, כי עד ל-17 בפברואר 2023 מלאי כרטיסי החברה הקיימים (כרטיסי "ישראלכרט", "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.

ההסכמים בגין המותגים "American Express" ו-"Visa" עודכנו משיטת התחשבנות של עודף הכנסות על הוצאות להתחשבנות בדומה למותג "Mastercard" אשר עיקרה תשלום לבנק של שיעורים שונים (בהתאם להסכם הספציפי פר מותג) ממחזור העסקאות בכרטיסים אלו וכן התחשבנות בנוגע לעמלות תעריפון (שיעורים משתנים בהתאם להסכמים השונים), לפרטים נוספים ראה ביאור 3 ב לעיל.

ביחס למותג "Mastercard" בלבד קיימת הסדרה של נושא הנפקת כרטיסי Mastercard חדשים (כמשמעותם בחוק שטרם) ללקוחות בנק הפועלים על BINs ייעודי של הבנק כפועל יוצא מהגדרת הבנק כ-Principal Member ב-MC.

ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ט. התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בנקאיים (המשך)

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 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).

ההסדר כולל הסדרים תפעוליים שונים והוראות בקשר להתחשבות עם הארגונים הבינלאומיים.

בנק לאומי יהיה זכאי, בין היתר לרכיבים 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 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.

י. התקשרויות מיוחדות

התקשרויות מיוחדות כוללות הסכמים ארוכי טווח בגין שכירות נכסים, תוכנות והסכמים תפעוליים בגין כלי רכב.

להלן פירוט יתרת הסכמים הצפויים בגין ההתקשרויות הללו, לפי שנים:

ליום 31 בדצמבר 2018 במיליוני ₪	ליום 31 בדצמבר 2019 במיליוני ₪	
32	43	בשנה הראשונה
18	30	בשנה השנייה
13	27	בשנה השלישית
12	14	בשנה הרביעית
11	14	בשנה החמישית
73	66	מעל חמש שנים

ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

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 ומנהלים 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 החזקה של כל צד בהון ובזכויות החברה המשותפת.
- 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 וחוז-בנקאיים) משתנה בין המועדונים השונים. כך למשל ישנם מועדונים שמרבית הכרטיסים בהם הינם בנקאיים וישנם מועדונים שמרבית הכרטיסים בהם הינם חוז-בנקאיים.
- 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 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.
- בחודש נובמבר 2016 הודיעה פרימיום אקספרס על שינוי תקנון תכנית הנקודות לכרטיסים שאינם כרטיסי פרימיום, כמשמעותם בתקנון האמור. בהתאם לשינוי, תוקפן של נקודות הנצברות בהתאם לתוכנית יוגבל לשלוש (3) שנים לאחר השנה השוטפת בה נצברו, כך שנקודות שלא ימושו 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 ימושו תהיינה ניתנות למימוש עד ליום 31 בדצמבר 2020 (ולאחר מועד זה נקודות כאמור שלא ימושו ימחקו באופן סופי ומוחלט); וכן הלאה.

יב. שיתופי פעולה

1. במחצית הראשונה של שנת 2019 הקבוצה החלה בשיתוף פעולה עם צד שלישי שהינו גורם הפעיל בתחום המסופים של בתי עסק, בהסכם לשיתוף פעולה שעניינו מכירה והשכרה של חבילות חומרה ותוכנה לבתי עסק ומתן שירותים לבתי עסק בהקשרן של חבילות אלה. במסגרת ההסכם כאמור נקבעו הוראות בדבר חלוקת התמורות בין הצדדים כתלות, בין היתר, במהות השירותים שיוענקו על-ידי כל צד במסגרת ההתקשרות עם בתי העסק ובכמות החבילות שיימכרו או יושכרו לבתי העסק על-ידי כל צד. ההסכם בין הצדדים יעמוד בתוקפו עד תום חודש מרץ 2022 ויתחדש מעצמו לתקופות נוספות של שניים-עשר (12) חודשים כל אחת (בכפוף לזכויות הצדדים להודעה מראש על סיום ההסכם, כקבוע בהסכם).

ביאור 24 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

יב. שיתופי פעולה (המשך)

2. בחודש פברואר 2019, 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 אפשרות להגדלת החזקתה האמורה בשיעור נוסף, בכפוף למימוש יעדים עסקיים שנקבעו, עד לשיעור כולל של כ-20%.

3. 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. למועד חתימת הדוח, ובשים לב לשלב הראשוני של הדברים, היקף הפעילות הרלוונטית לחברה עדיין אינו ידוע, ותלוי בהמשך התקדמות והיערכות נגזרת, לרבות תפעולית וטכנולוגית, אולם להערכת החברה, מימוש הפעילות עשוי לתרום להגדלת הצעת הערך של החברה ללקוחותיה הקיימים ואחרים והמשך הידוק הקשר עימם. להערכת החברה, פעילותה של החברה כאמור, צפויה להתחיל (כתלות בין היתר במשרד התחבורה) במהלך הרבעון השני לשנת 2020.

יג. שעבודים

להבטחת אשראים שנתקבלו מתאגידים בנקאיים שיעבדה חברת בת בשעבוד צף מדרגה ראשונה את כל הנכסים, הכספים, הרכושה והזכויות שלה (כפי שיהיו מעת לעת). בחודש ינואר 2019 הוסר השעבוד לטובת תאגיד בנקאי.

כמו-כן, שיעבדה חברת הבת לזכות תאגיד בנקאי בשעבוד קבוע את הון המניות שלה וכן שעבוד על הכספים, שטרות ובטחונות אחרים, אשר למועד הדוח הוסכם על ביטולו.

בנוסף להבטחת אשראים שנתקבלו מתאגידים בנקאיים (ביניהם לבנק הפועלים) בעבר רשמה חברת בת שעבודים קבועים (שעבוד צף וקבוע מדרגה ראשונה) והמחאת זכויות על כל הכספים והזכויות הכספיות מכל מין וסוג שהוא, שיגיעו אליה מחברות כרטיסי אשראי. בחודש נובמבר 2018 הוסר השעבוד לטובת בנק הפועלים.

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.

למגזר ההנפקה יוחסו ההכנסות מעמלות התעריפון בגין מחזיקי הכרטיס, לרבות, עמלה צולבת בגין המותגים MC, "ישראלכרט" ו-Visa, וכן החלק המיוחס מעמלת בית העסק בגין מותג American Express אשר משקף את חלקו היחסי מעמלת בית העסק בשוק הצולב; צד ההוצאות כולל, בין היתר, את ההוצאות הכרוכות בגיוס הלקוח והטיפול השוטף בו כולל ניהול מועדוני לקוחות.

מגזר הסליקה

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

למגזר זה יוחסו כל ההכנסות בניכוי העמלה הנזקפת למגזר ההנפקה וההוצאות הכרוכות בגיוס בית העסק והטיפול השוטף בו.

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 החברה הנושאת ריבית ובכללה פעילות הניכיון, הקדמות תשלום, פקטורינג רכש, "אשראי מתגלגל" והלוואות מסוגים שונים לרבות אשראי בכרטיסים.

אחר

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

ביאור 25 - מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

במאות:

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019

סך הכל	אחר (2)	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	מידע על הרווח והפסד הכנסות
1,864	-	1	1,198	665	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(817)	817	עמלות בינמגזריות
1,864	-	1	381	1,482	סך הכל
376	-	387	(3)	(8)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
15	23	7	9	(24)	(הוצאות) הכנסות אחרות
2,255	23	395	387	1,450	סך ההכנסות
					הוצאות
168	-	104	4	60	בגין הפסדי אשראי
812	3	53	225	531	תפעול (3)
479	-	45	61	373	מכירה ושיווק (3)
101	-	17	33	51	הנהלה וכלליות (3)
300	-	-	-	300	תשלומים לבנקים
1,860	3	219	323	1,315	סך כל ההוצאות
395	20	176	64	135	רווח (הפסד) לפני מסים
103	3	59	14	27	הפרשה למסים על הרווח
292	17	117	50	108	רווח (הפסד) לאחר מסים
4	4	-	-	-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס
296	21	117	50	108	רווח (הפסד) לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח
(52)					הוצאות לא מוקצות בגין מענק הيفרדות חד פעמי, נטו ממש (3)
244					רווח נקי
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 הيفרדות חד פעמי
23,676	111	5,377	1,215	16,973	יתרה ממוצעת של נכסים (4)
9	9	-	-	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
21,065	30	3,954	15,379	1,702	יתרה ממוצעת של התחייבויות (4)
18,123	199	5,723	1,130	11,072	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון (5)(6)

ראה הערות בעמוד הבא

ביאור 25 - מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד:

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾

מידע על הרווח והפסד	מגזר הנפקה	מגזר סליקה	מגזר מימון	אחר ⁽²⁾	סך הכל
הכנסות					
עמלות מחיצוניים	833	1,191	1	-	2,025
עמלות בינמגזריות	871	(871)	-	-	-
סך הכל	1,704	320	1	-	2,025
הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו	(5)	(3)	320	-	312
הכנסות (הוצאות) אחרות	(2)	(14)	7	11	2
סך ההכנסות	1,697	303	328	11	2,339
הוצאות					
בגין הפסדי אשראי	48	5	99	-	152
תפעול	459	223	40	2	724
מכירה ושיווק	367	59	30	-	456
הנהלה וכלליות	49	32	14	-	95
תשלומים לבנקים	483	-	-	-	483
סך כל ההוצאות	1,406	319	183	2	1,910
רווח (הפסד) לפני מסים	291	(16)	145	9	429
הפרשה למסים על הרווח	68	(4)	46	2	112
רווח (הפסד) לאחר מסים	223	(12)	99	7	317
חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס	-	-	-	1	1
רווח (הפסד) נקי	223	(12)	99	8	318
תשוואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)	11.1%	(4.8%)	10.0%	26.7%	9.7%
יתרה ממוצעת של נכסים ⁽⁴⁾	15,344	939	4,561	94	20,938
מזה: השקעות בחברות כלולות	-	-	-	6	6
יתרה ממוצעת של התחייבויות ⁽⁴⁾	1,216	14,695	1,707	35	17,653
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון ⁽⁵⁾	10,123	1,267	4,958	149	16,497

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3 א לעיל).
- (2) 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.
- (3) 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 אשר כלול בהוצאות השכר במסגרת הוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות בדוחות הכספיים המאוחדים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019. לפרטים ראה ביאור 1.22 לעיל.
- (4) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.
- (5) כפי שחושבה לצורך הלימות הון.
- (6) נכסי הסיכון הממוצעים מחושבים החל מהמועד בו פרימיום אקספרס מאוחדת בדוחותיה הכספיים של ישראלכרט (רבעון ראשון 2019), לפרטים ראה ביאור 23 לעיל.

ביאור 25 - מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾

סך הכל	אחר ⁽²⁾	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	מידע על הרווח והפסד
					הכנסות
1,919	-	1	1,167	751	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(828)	828	עמלות בינמגזריות
1,919	-	1	339	1,579	סך הכל
273	-	278	(2)	(3)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
8	13	6	19	(30)	(הוצאות) הכנסות אחרות
2,200	13	285	356	1,546	סך ההכנסות
					הוצאות
121	-	81	1	39	בגין הפסדי אשראי
698	1	40	211	446	תפעול
422	-	23	67	332	מכירה ושיווק
88	-	12	30	46	הנהלה וכלליות
461	-	-	-	461	תשלומים לבנקים
1,790	1	156	309	1,324	סך כל ההוצאות
410	12	129	47	222	רווח לפני מסים
112	3	41	12	56	הפרשה למסים על הרווח
298	9	88	35	166	רווח לאחר מסים
1	1	-	-	-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס
299	10	88	35	166	רווח נקי
9.9%	35.7%	10.2%	14.1%	8.8%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
19,769	89	4,077	985	14,618	יתרה ממוצעת של נכסים ⁽³⁾
3	3	-	-	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
16,738	36	1,414	14,250	1,038	יתרה ממוצעת של התחייבויות ⁽³⁾
15,479	141	4,410	1,272	9,656	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון ⁽⁴⁾

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א לעיל).

(2) 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.

(3) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(4) כפי שחושבה לצורך הלימות הון.

ביאור 26 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר 2019

סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ (2) אחר	מטבע חוץ (2) דולר	מטבע ישראלי צמוד למדד	מטבע ישראלי לא צמוד	
						נכסים
206	-	11	164	-	31	מזומנים ופיקדונות בבנקים
23,617	*-	84	52	95	23,386	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו (2)
63	63	-	-	-	-	ניירות ערך
11	11	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
363	363	-	-	-	-	בניינים וציוד
460	131	-	-	6	323	נכסים אחרים
24,720	568	95	216	101	23,740	סך כל הנכסים
						התחייבויות
5,104	-	48	12	-	5,044	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
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
22,293	44	55	219	71	21,904	סך כל ההתחייבויות
2,427	524	40	(3)	30	1,836	הפרש

(*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ליום 31 בדצמבר 2018 (1)

סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ (2) אחר	מטבע חוץ (2) דולר	מטבע ישראלי צמוד למדד	מטבע ישראלי לא צמוד	
						נכסים
106	-	15	55	-	36	מזומנים ופיקדונות בבנקים
21,204	-	51	161	89	20,903	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו (2)
33	33	-	-	-	-	ניירות ערך
6	6	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
305	305	-	-	-	-	בניינים וציוד
335	93	-	2	5	235	נכסים אחרים
21,989	437	66	218	94	21,174	סך כל הנכסים
						התחייבויות
2,837	-	46	15	-	2,776	אשראי מתאגידים בנקאיים
15,233	17	8	196	68	14,944	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
462	6	1	6	-	449	התחייבויות אחרות
18,532	23	55	217	68	18,169	סך כל ההתחייבויות
3,457	414	11	1	26	3,005	הפרש

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א לעיל).

(2) כולל צמודי מטבע חוץ.

ביאור 27 - נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופה לפירעון

במיליוני ש"ח

במאוחד

ליום 31 בדצמבר 2019 - תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים

יתרה מאזנית (2) שיעור תשואה חוזי (5)	יתרה מאזנית (2) סך הכל	ללא תקופת פירעון(4)	סך הכל תזרימי מזומנים (1)	מעל 20 שנה	מעל 10 שנים עד 20 שנה	מעל 5 שנים עד 10 שנים	מעל 4 שנים עד 5 שנים	מעל 3 שנים ועד 4 שנים	מעל 2 ועד 3 שנים	מעל שנה ועד שנתיים	מעל 3 חודשים ועד שנה	מעל חודש ועד 3 חודשים	עם דרישה ועד חודש	
														מטבע ישראלי (לרבות צמוד מש"ח)
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
														במטבע חוץ (3)
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
														סך הכל
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

- (1) תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים בגין סעיפי הנכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה, בהתאם לתקופות הנותרות לפירעון החוזי של כל תזרים. הנתונים מוצגים בניכוי 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 53 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.
- (*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 27 - נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופה לפירעון (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד

ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾ - תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים

יתרה מאזנית (3) שיעור תשואה חוזי (6)	יתרה מאזנית (3) סך הכל	ללא תקופת פירעון(5)	סך הכל תזרימי מזומנים (2)	מעל 20 שנה	מעל 10 שנים עד 20 שנה	מעל 5 שנים עד 10 שנים	מעל 4 שנים עד 5 שנים	מעל 3 שנים ועד 4 שנים	מעל 2 ועד 3 שנים	מעל שנה ועד שנתיים	מעל 3 חודשים ועד שנה	מעל חודש ועד 3 חודשים	עם דרישה ועד חודש	
														מטבע ישראלי (לרבות צמוד מש"ח)
5.22%	21,737	592	21,565	-	-	9	154	342	759	1,461	4,174	3,657	11,009	נכסים
0.37%	18,293	108	18,106	4	11	16	17	19	111	839	2,434	2,592	12,063	התחייבויות
-	3,444	484	3,459	(4)	(11)	(7)	137	323	648	622	1,740	1,065	(1,054)	הפרש
														במטבע חוץ ⁽⁴⁾
2.10%	252	-	252	-	-	-	-	-	-	-	8	14	230	נכסים
0.00%	239	7	232	-	-	7	-	-	-	-	3	8	214	התחייבויות
-	13	(7)	20	-	-	(7)	-	-	-	-	5	6	16	הפרש
-	2	(7)	9	-	-	(7)	-	-	-	-	4	8	4	מזה: הפרש בדולר
														סך הכל
5.22%	21,989	592	21,817	-	-	9	154	342	759	1,461	4,182	3,671	11,239	נכסים **
0.36%	18,532	115	18,338	4	11	23	17	19	111	839	2,437	2,600	12,277	התחייבויות
-	3,457	477	3,479	(4)	(11)	(14)	137	323	648	622	1,745	1,071	(1,038)	הפרש
-	21,204	(6)	21,630	-	-	9	154	337	759	1,461	4,148	3,636	11,126	** מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א לעיל).
- (2) תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים בגין סעיפי הנכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה, בהתאם לתקופות הנתורות לפירעון החוזי של כל תזרימים. הנתונים מוצגים בניכוי הפרשות להפסדי אשראי.
- (3) כפי שנכללה בביאור 26 "נכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה", לרבות סכומים חוץ מאזניים בגין נגזרים שאינם מסולקים נטו.
- (4) לא כולל מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.
- (5) כולל נכסים במטבע ישראלי שזמן פירעונם עבר, בסך 46 מיליון ש"ח.
- (6) שיעור תשואה חוזי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים הצפויים המוצגים בביאור זה בגין פריט כספי אל היתרה המאזנית שלו.
- (* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 28 א' - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

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 שיכול שיהיו 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 סחירים: לפי שווי שוק בשוק עיקרי. ניירות ערך שאינם סחירים: לפי עלות בניכוי ירידת ערך.

זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי - בשיטת היוון תזרימי מזומנים לפי שיעור ריבית בו גייסה החברה אשראי דומה סמוך לתאריך המאזן.

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

ביאור 28 א' - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד

3. יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:

ליום 31 בדצמבר 2019

שוי הוגן (א) סך הכל	שוי הוגן (א) רמה 3	שוי הוגן (א) רמה 2	שוי הוגן (א) רמה 1	יתרה במאזן	
					נכסים פיננסיים:
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
23,856	23,579	51	226	*23,936	סך כל הנכסים הפיננסיים
					התחייבויות פיננסיות:
5,110	-	5,049	61	5,104	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
15,480	15,480	-	-	15,510	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,096	-	-	1,096	1,079	אגרות חוב סחירות
431	293	138	-	435	התחייבויות פיננסיות אחרות
22,117	15,773	5,187	1,157	*22,128	סך כל ההתחייבויות הפיננסיות

(1) ליום 31 בדצמבר 2018

שוי הוגן (א) סך הכל	שוי הוגן (א) רמה 3	שוי הוגן (א) רמה 2	שוי הוגן (א) רמה 1	יתרה במאזן	
					נכסים פיננסיים:
106	-	13	93	106	מזומנים ופיקדונות בבנקים
21,180	21,180	-	-	21,204	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
33	10	-	23	33	ניירות ערך (ב)
33	17	16	-	33	נכסים פיננסיים אחרים
21,352	21,207	29	116	*21,376	סך כל הנכסים הפיננסיים
					התחייבויות פיננסיות:
2,837	-	2,776	61	2,837	אשראי מתאגידים בנקאיים
15,180	15,180	-	-	15,215	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
369	230	139	-	374	התחייבויות פיננסיות אחרות
18,386	15,410	2,915	61	*18,426	סך כל ההתחייבויות הפיננסיות

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א לעיל).
- * מזה: נכסים והתחייבויות בסך של כ-226 מיליון ש"ח ובסך של כ-61 מיליון ש"ח, בהתאמה (ליום 31 בדצמבר 2018 נכסים והתחייבויות בסך 116 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 28.ב' ו-28.ג' להלן.
- (א) רמה 1 - מדידות שווי הוגן המשתמשות במחירים מצוטטים בשוק פעיל.
 רמה 2 - מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים נצפים משמעותיים אחרים.
 רמה 3 - מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים לא נצפים משמעותיים.
- (ב) כולל מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, המוצגות לפי עלות, בניכוי ירידת ערך, בסך של כ-30 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2018 - כ-10 מיליון ש"ח).

ביאור 28 ב' - פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה (1) - מאוחד

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר 2019

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

ליום 31 בדצמבר 2018

מדידות שווי הוגן המשתמשים ב: סך הכל שווי הוגן	מדידות שווי הוגן המשתמשים ב: נתונים נצפים משמעותיים אחרים (רמה 2)	מדידות שווי הוגן המשתמשים ב: מחירים מצוטטים בשוק פעיל (רמה 1)	
			נכסים
23	-	23	ניירות ערך – מניות זמינות למכירה
*-	*-	-	נכסים בגין מכשירים נגזרים
23	*-	23	סך כל הנכסים
			התחייבויות
-	-	-	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
-	-	-	סך כל ההתחייבויות

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) במהלך השנים 2019 ו-2018 לא היו מעברים מרמה 2 לרמה 1.

ביאור 28 ג' - פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס שאינו חוזר ונשנה - מאוחד

במהלך השנים 2019 ו-2018 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 2019

צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה אחרים היתרה הגבוהה במשך השנה ⁽²⁾	צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה אחרים היתרה לטווח שנה	צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה כלולות היתרה הגבוהה במשך השנה ⁽²⁾	צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה כלולות היתרה לטווח שנה	בעלי עניין אחרים היתרה הגבוהה במשך השנה ⁽²⁾	בעלי עניין אחרים היתרה לטווח שנה	בעלי עניין נושאי משרה היתרה הגבוהה במשך השנה ⁽²⁾	בעלי עניין נושאי משרה היתרה לטווח שנה	בעלי עניין מחזיקי מניות בעלי שליטה ⁽¹⁾ היתרה הגבוהה במשך השנה ⁽²⁾	בעלי עניין מחזיקי מניות בעלי שליטה ⁽¹⁾ היתרה לטווח שנה	
										נכסים
-	-	-	-	-	-	-	-	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⁾
										התחייבויות
-	-	-	-	-	-	-	-	3,059	3,059	אשראי מתאגידים בנקאיים ⁽⁴⁾
1,154 ⁽⁶⁾	1,088 ⁽⁶⁾	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 ⁽⁵⁾

* 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 הרגיל 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 הממיד 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

א. יתרות (המשך)

ליום 31 בדצמבר 2018 ⁽¹⁾

צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה אחרים היתרה הגבוהה במשך השנה ⁽³⁾	צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה אחרים יתרה לסוף שנה	צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה כלולות היתרה הגבוהה במשך השנה ⁽³⁾	צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה כלולות יתרה לסוף שנה	בעלי עניין אחרים היתרה הגבוהה במשך השנה ⁽³⁾	בעלי עניין אחרים יתרה לסוף שנה	בעלי עניין נושאי משרה היתרה הגבוהה במשך השנה ⁽³⁾	בעלי עניין נושאי משרה יתרה לסוף שנה	בעלי עניין מחזיקי מניות בעלי שליטה היתרה הגבוהה במשך השנה ⁽³⁾	בעלי עניין מחזיקי מניות בעלי שליטה יתרה לסוף שנה	
										נכסים
-	-	-	-	-	-	-	-	168	84	מזומנים ופיקדונות בבנקים
1	1	17	14	-	-	3	3	1	*-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו ⁽²⁾
7	7	-	-	-	-	-	-	-	-	ניירות ערך
-	-	6	6	-	-	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
-	-	2	2	-	-	-	-	*-	*-	נכסים אחרים ⁽⁴⁾
										התחייבויות
-	-	-	-	-	-	-	-	2,062	2,062	אשראי מתגידים בנקאיים
71	71	2	2	-	-	-	-	254	251	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
9	8	*-	*-	-	-	13	10	2	2	התחייבויות אחרות
-	-	-	-	-	-	-	-	*-	*-	מניות (כלול בהון)
-	-	21	21	-	-	10	10	15,041	15,000	סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים
-	-	-	-	-	-	-	-	7,349	6,841	ערבויות שניתנו על-ידי הבנקים
-	-	-	-	-	-	-	-	13	13	ערבויות שניתנו על-ידי החברה

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א לעיל).
- (2) עסקאות עם צדדים קשורים נעשו כולן במהלך העסקים הרגיל ובתנאים דומים לתנאי עסקאות עם גופים שאינם קשורים בחברה.
- (3) על בסיס היתרות לסופי החודשים.
- (4) בנוסף, לחברה יש יתרת חייבים בגין כרטיסי מתנה, המופקדים בבנק הפועלים, בסך 11 מיליון ש"ח. (היתרה הגבוהה במהלך השנה - 20 מיליון ש"ח).

ביאור 29 - בעלי עניין וצדדים קשורים (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תמצית תוצאות עסקיות עם בעלי עניין וצדדים קשורים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019

צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה אחרים	צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה כלולות	בעלי עניין אחרים	בעלי עניין נושאי משרה	בעלי עניין מחזיקי מניות בעלי שליטה	
49 ⁽⁴⁾	-	-	-	38	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
-	1 ⁽²⁾	-	-	(20)	הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו
1	-	-	-	3	הכנסות אחרות
(40)	*-	(3)	-	(11)	הוצאות תפעול
(39)	(14)	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק
-	-	-	(36)	- ⁽³⁾	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	-	(108)	תשלומים לבנקים
(29)	(13)	(3)	(36)	(98)	סך הכל

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018⁽¹⁾

צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה אחרים	צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה כלולות	בעלי עניין אחרים	בעלי עניין נושאי משרה	בעלי עניין מחזיקי מניות בעלי שליטה	
4	-	-	-	17	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
-	1 ⁽²⁾	-	-	(18)	הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו
1	-	-	-	4	הכנסות אחרות
(32)	*-	(3)	-	(10)	הוצאות תפעול
(42)	(9)	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק
*-	-	-	(22)	- ⁽³⁾	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	-	(285)	תשלומים לבנקים
(69)	(8)	(3)	(22)	(292)	סך הכל

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017⁽¹⁾

צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה אחרים	צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה כלולות	בעלי עניין אחרים	בעלי עניין נושאי משרה	בעלי עניין מחזיקי מניות בעלי שליטה ⁽³⁾	
18	-	-	-	9	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
-	1 ⁽²⁾	*-	-	(16)	הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו
-	-	-	-	4	הכנסות אחרות
(27)	-	-	-	(11)	הוצאות תפעול
(25)	-	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק
-	-	-	(21)	- ⁽³⁾	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	-	(271)	תשלומים לבנקים
(34)	1	*-	(21)	(285)	סך הכל

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א לעיל).

(2) בגין אשראי לבתי עסק.

(3) בנוסף, בשנים 2019, 2018 ו-2017 הוצאות בגין התחשבות שוטפת של שירותים מקצועיים בסך של כ-2 מיליון ש"ח, 5 מיליון ש"ח ו-6 מיליון ש"ח, בהתאמה.

(4) השינוי לעומת אשתקד נובע מעדכון רשימת הצדדים הקשורים של בעל השליטה בתקופה האחרונה.

ביאור 29 - בעלי עניין וצדדים קשורים (המשך)

במיליוני ש"ח

ג. הטבות לבעלי עניין

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019

נושאי משרה (2) מספר מקבלי הטבה	נושאי משרה (2) סך הטבות	מחזיקי מניות בעלי שליטה מספר מקבלי הטבה	מחזיקי מניות בעלי שליטה סך הטבות	
23	33 ⁽¹⁾	-	-	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⁽¹⁾

נושאי משרה (3) מספר מקבלי הטבה	נושאי משרה (3) סך הטבות	מחזיקי מניות בעלי שליטה מספר מקבלי הטבה	מחזיקי מניות בעלי שליטה סך הטבות	
18	19 ⁽²⁾	-	-	בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
10	3	-	-	דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א לעיל).

(2) 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.

(3) אנשי מפתח ניהוליים בהתאם לסעיף 4.ד.80. בהוראות הדיווח לציבור.

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017⁽¹⁾

נושאי משרה (3) מספר מקבלי הטבה	נושאי משרה (3) סך הטבות	מחזיקי מניות בעלי שליטה מספר מקבלי הטבה	מחזיקי מניות בעלי שליטה סך הטבות	
15	18 ⁽²⁾	-	-	בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
10	3	-	-	דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה (ראה ביאור 3.א לעיל).

(2) מזה: הטבות עובד לזמן קצר 15 מיליון ש"ח, הטבות לאחר סיום העסקה 2 מיליון ש"ח, הטבות בגין פיטורין סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח,

הטבות אחרות לזמן ארוך 3 מיליון ש"ח ותשלום מבוסס מניות בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(3) 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 (71 מיליון ש"ח בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017), בגין עובדים שהושאלו מבנק הפועלים (לימים 31 בדצמבר 2018 ו-2019 – אין עובדים מושאלים; ליום 31 בדצמבר 2017 - 75 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.

- החל מיום 1 ביולי 2017 נקלטו נושאי המשרה החברים בהנהלת ישראלכרט, אשר קודם לכן היו עובדי הבנק המושאלים, כעובדי החברה. כחלק מהערכות לקראת הפרדה, החברה סילקה את ההתחייבות בגין פרישה מוקדמת הקשורה לעובדים אלה בתכנית של עובדי הבנק המושאלים. ראה גם ביאור 22.ט. לעיל.

ישראל כרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה
דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי
 לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019

רשימת טבלאות

עמוד	נושא	
240	שכר רואי החשבון המבקרים	טבלה 1
241	שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין	טבלה 2
264	נתונים אודות משרות כוח האדם של הקבוצה	טבלה 3
265	נתונים אודות משרות כוח אדם של הקבוצה על בסיס חלוקה לאגפים	טבלה 4
268	שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית	טבלה 5
272	דוחות רווח והפסד במאוחד לרבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 6
274	מאזנים במאוחד לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 7
275	דוחות רווח והפסד במאוחד - מידע רב תקופתי	טבלה 8
276	מאזנים במאוחד - מידע רב תקופתי	טבלה 9

1. הדירקטוריון וההנהלה

במהלך שנת 2019 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 ההנהלה ועקביותה עם מדיניות החברה.

לדירקטוריון מספר ועדות, כולל ועדת ביקורת, ועדת אשראי, ועדת תגמול, ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית, ועדת מימון והון, ועדת אשראי וועדה לניהול סיכונים. הדירקטוריון והוועדות מקיימים דיונים מפורטים בהיבטים השונים של פעילות החברה, לפי הצורך. בחודש פברואר 2020 קיבל דירקטוריון החברה החלטה בדבר הקמתה של ועדה ממליצה למינוי דירקטורים של דירקטוריון החברה, אשר בראשה יעמוד יו"ר דירקטוריון החברה וחברים נוספים בה יהיו שני (2) הדח"צים מכוח חוק החברות התשנ"ט-1999 ("חוק החברות") המכהנים בדירקטוריון החברה.

במהלך שנת 2019 התקיימו 20 ישיבות של מליאת הדירקטוריון של ישראלכרט ו-49 ישיבות של ועדות הדירקטוריון של ישראלכרט.

שינויים בהנהלת ודירקטוריון החברה בשנת 2019 ועד למועד חתימת הדוח:

1. ביום 16 בינואר 2019 מונתה הגב' דליה נרקיס כדירקטורית חיצונית בחברה (בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 ("נב"ת 301")).
2. ביום 21 בינואר 2019 סיים מר ברוך (בוריס) גסול את כהונתו כדירקטור בחברה.
3. ביום 30 בינואר 2019 סיים מר אבי אידלסון את כהונתו כדירקטור חיצוני בחברה.
4. ביום 15 בפברואר 2019 סיימה הגב' מרב קליפר-פרץ את כהונתה בחברה בתפקיד סמנכ"ל שיווק.
5. במהלך חודש מרץ 2019 אישר דירקטוריון החברה את מינויו של מר אורי אלון כמשנה למנכ"ל שיווק, אסטרטגיה ודאטה. מר אלון התחיל עבודתו בחברה במהלך חודש יוני 2019.
6. הגב' טניה טלמון, אשר כיהנה בתפקיד מנהלת פעילות דאטה ופיתוח עסקי סיימה את עבודתה בחברה ביום 30 בספטמבר 2019.
7. בהתאם להחלטת דירקטוריון החברה, בחודש יוני 2019 מונה מר רם גב כמשנה למנכ"ל, CFO. במהלך חודש אוקטובר 2019 הודיע מר רם גב על סיום תפקידו כמשנה למנכ"ל, CFO. מר רם גב סיים את תפקידו בחברה ביום 31 בדצמבר 2019.
8. בהתאם להחלטת דירקטוריון החברה, בחודש יוני 2019 הוגדרה הגב' הגר בן עזרא כסמנכ"ל בכיר, הנפקה, מכירות ושירות.
9. הגב' מאורה שלגי סיימה את תפקידה כסמנכ"ל משאבי אנוש בחברה בפועל ביום 30 בספטמבר 2019, העסקתה בחברה הסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019.
10. בחודש אוקטובר 2019 החלה הגב' לימור שאקו לכהן כסמנכ"ל משאבי אנוש בחברה.
11. במהלך חודש אוקטובר 2019 אישר דירקטוריון החברה את מינויו של מר אורי שוקר כסמנכ"ל בכיר לאשראי. מר אורי שוקר החל את עבודתו בחברה ביום 15 בדצמבר 2019, לאחר קבלת אישור המפקח על הבנקים. עם כניסתו של מר שוקר לתפקידו, הפכה הגב' דלית גפן (חברת הנהלה), לממונה על האשראי המסחרי.
12. ביום 29 באוגוסט 2019 אישרה האסיפה הכללית של בעלי מניותיה של החברה את מינויים של הגב' דליה נרקיס ומר אברהם (אבי) הוכמן כדירקטורים חיצוניים בחברה (דירקטורים חיצוניים לפי הוראות חוק החברות המכהנים גם כדירקטורים חיצוניים לפי נב"ת 301).
13. בחודש אוקטובר 2019 הודיעה המפקחת על הבנקים על אי התנגדותה למינויו של מר הוכמן כדירקטור חיצוני בחברה, ומינויו של מר הוכמן נכנס לתוקפו.
14. בחודש נובמבר 2019 אישר דירקטוריון החברה את מינויו של מר ערן וקנין כסמנכ"ל בכיר, CFO. מר ערן וקנין החל עבודתו בחברה ביום 1 בינואר 2020 לאחר קבלת אישור המפקח על הבנקים.
15. בחודש פברואר 2020 הודיע מר גיא כליף על התפטרותו מדירקטוריון החברה, וזאת החל מיום 9 במרץ 2020.

1.1 דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית

בהתאם להוראות המפקח על הבנקים בהוראות הדיווח לציבור, על החברה לפרט את המספר המזערי של דירקטורים "בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית" אשר נקבע על-ידה שראוי שיהיו בדירקטוריון ובוועדת הביקורת. על מנת להתאים את מספר הדירקטורים המזערי הנדרש להרכב הדירקטוריון הנוכחי, דירקטוריון החברה קבע כי המספר המזערי הראוי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בדירקטוריון, יהיה שלושה (3). דירקטוריון החברה קבע כי המספר המזערי הראוי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בוועדת הביקורת, יהיה שני (2) דירקטורים. נכון למועד הדוח, מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו שמונה (8) דירקטורים, מתוכם ארבעה (4) דירקטורים המכהנים בוועדת הביקורת.

1.2. חברי דירקטוריון החברה למועד הדוח

שם הדירקטור	איל דשא	יורם ויסברם	מתי טל	אלדד כהנא	גיא כליף*	ניצנה עדוי	יצחק עמרם	דליה נרקיס	אברהם הוכמן
מספר ת.ז.	051220309	007041809	000704130	000818989	028761088	056383193	076487149	051928695	063930853
תאריך לידה	25.4.1952	14.6.1948	2.1.1949	23.4.1944	23.9.1971	12.3.1960	1939	2.5.1953	13.3.1956
מען להמצאת כתבי-בי-דין	וורמייזה 15/181, תל אביב	סוקולוב 7, תל אביב	רמה 8, תל אביב	מסקין 44, פתח תקווה	יצחק רבין 22, קריית אונו	פרץ 24, רעננה	אלחריזי 3, תל אביב	יד המעביר 29, תל אביב	הארז 19, רעננה
נתינות	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית
תפקיד בחברה	דירקטור ויו"ר הדירקטוריון	דירקטור	דירקטור	דירקטור	דירקטור	דירקטור היצוני על-פי נוהל בנקאי תקין 301	דירקטור היצוני על-פי נוהל בנקאי תקין 301	דירקטורית היצונית על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות	דירקטור היצוני על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות
תאריך תחילת כהונה	2.7.2017	20.1.2016	20.5.2014	8.8.1979	2.9.2013	29.5.2012	25.9.2011	16.1.2019	7.10.2019
חברות בוועדת דירקטוריון של החברה	יו"ר ועדת מימון והון; יו"ר ועדת מינויים; חבר בוועדת ניהול סיכונים	יו"ר ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית; חבר בוועדת ניהול סיכונים; חבר בוועדת מימון והון; חבר בוועדת האשראי	יו"ר ועדת האשראי; חבר בוועדת ניהול סיכונים; חבר בוועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית	חבר בוועדת הביקורת; חבר בוועדת התגמול	יו"ר ועדת ניהול סיכונים	חברה בוועדת הביקורת; חברה בוועדת האשראי; חברה בוועדת מימון והון	חבר בוועדת הביקורת; חבר בוועדת ניהול סיכונים; חבר בוועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית	יו"ר ועדת התגמול; חברה בוועדת הביקורת; חברה בוועדת ניהול סיכונים; חברה בוועדת האשראי; חברה בוועדת מינויים	יו"ר ועדת הביקורת; חבר בוועדת התגמול; חבר בוועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית; חבר בוועדת מימון והון; חבר בוועדת מינויים
האם הינו דירקטור בלתי תלוי או דירקטור היצוני	--	--	--	--	--	--	--	--	--
האם בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית או כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית
האם הדירקטור הינו עובד של החברה, של חברה בת או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה והתפקיד שממלא	עובד החברה	לא	לא	לא	בנק הפועלים בע"מ ("בנק הפועלים") - מנהל אגף פיננסי ומידע ניהולי בחטיבה הפיננסית	לא	לא	לא	לא
השכלה	B.A בכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים; M.B.A במנהל עסקים (מימון) - האוניברסיטה העברית בירושלים	שלוש (3) שנות לימודים לקראת תואר ראשון בכלכלה וחוג מצורף במדעי החברה באוניברסיטה העברית - אין תואר; קורס דו - שנתי למנהל בית מלון של הטכניון על-ידי משרד התיירות; קורס הכשרה לניהול ומגוון קורסים בכירים, כולל אשראי בכיר, בבנק הפועלים; קורס מזכירי חברות של המי"ל	B.A בכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים; לימודים משלימים במנהל עסקים ובמדעי המחשב - האוניברסיטה העברית בירושלים; קורס דירקטורים במסגרת המי"ל	בעל תואר במשפטים - האוניברסיטה העברית בירושלים; עורך דין ומגשר מוסמך; חבר בלשכת עורכי הדין	M.B.A במנהל עסקים - האוניברסיטה תל-אביב; B.A חשבונאות וכלכלה - האוניברסיטה תל-אביב; רואה חשבון	B.A בכלכלה - האוניברסיטה תל-אביב; M.B.A במנהל עסקים התמחות במחשבים ומערכות מידע - אוניברסיטת תל-אביב	LL.B במשפטים - האוניברסיטה העברית בירושלים (השלוחה בתל-אביב); עורך דין; חבר בלשכת עורכי הדין	B.A במנהל עסקים - המכללה למנהל; קורס ניהול עסקי בכיר - אוניברסיטת תל-אביב; קורס ניהול למנהלים בכירים - Insead; קורס דירקטורים - המרכז הבינתחומי הרצליה; קורס המרכז הבינתחומי הרצליה	BA בכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים; MBA במנהל עסקים, התמחות במימון, האוניברסיטה העברית בירושלים; תעודת בורר

שם הדירקטור	איל דשא	יורם ויסברם	מתי טל	אלדד כהנא	גיא כליף*	ניצנה עדוי	יצחק עמרם	דליה נרקיס	אברהם הוכמן
פירוט תאגידי נוספים בהם משמש כדירקטור וכן עיסוק בהמשך (5) השנים האחרונות	דירקטור ויו"ר דירקטוריון ביורופיי ובפרימיום אקספרס; יו"ר הדירקטוריון בחברת תבל אדוונס טכנולוגי בע"מ; חבר בחבר הנאמנים של האוניברסיטה העברית; חבר בוועדה המייעצת לתכנית MA בכלכלה במרכז הבינתחומי בהרצליה; יו"ר ועדת הביקורת באור שלום (חל"צ); דירקטור ב-C-Stacked Inc.	דירקטור ביורופיי; דירקטור בקרן בטי וולטר ארצט (חל"צ); דירקטור בקרן הווארד גילמן לתרבות ישראל (חל"צ); דירקטור בקרן יאר (חל"צ); חבר ועד מנהל של עמותת מקרא מורשת ישראל (ע"ר); חבר בוועד המנהל של עמותת סליה; יו"ר ועדת ביקורת בחל"צ גו אימפקט	דירקטור ביורופיי; דירקטור ויו"ר ועדת הביקורת, ועדת התגמול ומאזן בקבוצת אשטרום; חבר ועד מנהל בעמותת מעגלי שמע להינוך ושיקום ילדים ונוער חרשים וכבדי שמיעה; חבר בוועדה הציבורית בתנועת אומ"ץ (ע"ר)	דירקטור וחבר בוועדת הביקורת ביורופיי ובפרימיום אקספרס	דירקטור ביורופיי ובפרימיום אקספרס; דירקטור בפועלים משכנתאות סוכנות לביטוח (2005) בע"מ; דירקטור ב-Bank Hapoalim (Switzerland) Ltd; מנהל אגף פיננסי ומידע ניהולי בבנק הפועלים	דירקטורית הייצוגית על-פי ניהול בנקאי תקין 301 וחברה בוועדת הביקורת ביורופיי ובפרימיום אקספרס; חברה בסגל ההוראה האקדמי באוניברסיטה הפתוחה; מרצה בבר אילן חברה למחקר ופיתוח בע"מ; חברה בוועדה המקצועית של איגוד הדירקטורים לישראל	דירקטור הייצוגי על-פי ניהול בנקאי תקין 301 וחוק החברות וחברה בוועדת הביקורת ביורופיי ובפרימיום אקספרס; דירקטורית הייצוגית בקבוצת שטראוס; דירקטורית ויו"ר ועדת הכספים בחברה למתנסים; חברה ועדת מנהל במכללה האקדמית ת"א-יפו; חברה ועד מנהל בעמותת עלם	דירקטורית הייצוגית על-פי ניהול בנקאי תקין 301 וחוק החברות וחברה בוועדת הביקורת ביורופיי ובפרימיום אקספרס; דירקטורית הייצוגית בקבוצת שטראוס; דירקטורית ויו"ר ועדת הכספים בחברה למתנסים; חברה ועדת מנהל במכללה האקדמית ת"א-יפו; חברה ועד מנהל בעמותת עלם	דירקטור הייצוגי בהרי נצרת – מפעלי מים וביוב בע"מ; דירקטור ב-'משולחן לשולחן – לקט ישראל' (ע"ר); דירקטור 'בגשר אל הנוער' (ע"ר). בין השנים 2015-2017 - מנכ"ל חברת ISS ישראל
	בין השנים 2008-2017 - סגן נשיא בכיר, מנהל כספים ראשי (CFO) ומנכ"ל זמני בטבע תעשיות פרמבטציות בע"מ; בין השנים 2013-2018 - דירקטור במובילאיי א.נ.ו.; בין השנים 2012-2016 - דירקטור ב-Stratasys LTD	בין השנים 2015-1995 - מזכיר בנק הפועלים ולאחר מכן, יועץ הייצוגי זמני ל-6 חודשים בבנק הפועלים; בין השנים 2015-2006 - דירקטור בביצור בע"מ; בין השנים 2015-2006 - דירקטור באופו בע"מ; בין השנים 2015-1996 - דירקטור בפועלים נכסים (מניות) בע"מ; בין השנים 1996-2015 - דירקטור בתרשיש החזקות והשקעות הפועלים בע"מ; בין השנים 2015-2006 - דירקטור בתמורה חברה פיננסית בע"מ; בין השנים 2015-2006 - דירקטור בתעודה חברה פיננסית בע"מ; בין השנים 2006-2015 - דירקטור באגרות חברה להנפקות של בנק הפועלים בע"מ; בין השנים 2015-2006 - דירקטור בפועלים בתבונה בע"מ; בין השנים 2015-2006 - דירקטור בזהר השמש להשקעות בע"מ; בין השנים 2015-1995 - חבר הוועד המנהל	בין השנים 2016-2007 - מנהל אגף החשב בבנק הפועלים; בין השנים 2016-2010 - דירקטור בתרשיש החזקות והשקעות הפועלים בע"מ; בין השנים 2016-2010 - דירקטור בפועלים נכסים (מניות) בע"מ; בין השנים 2016-2010 - דירקטור באופו בע"מ; בין השנים 2016-2004 - דירקטור בפקעות פועלים בע"מ; בין השנים 2016-2010 - דירקטור בפועלים אופקים בע"מ; בין השנים 2016-2010 - דירקטור בפועלים הנפקות; בין השנים 2015-2010 - דירקטור בפועלים בשירות עצמי בע"מ (פורקה)		בין השנים 2016-2007 - מנהל אגף החשב בבנק הפועלים; בין השנים 2016-2010 - דירקטור בתרשיש החזקות והשקעות הפועלים בע"מ; בין השנים 2016-2010 - דירקטור בפועלים נכסים (מניות) בע"מ; בין השנים 2016-2010 - דירקטור באופו בע"מ; בין השנים 2016-2004 - דירקטור בפקעות פועלים בע"מ; בין השנים 2016-2010 - דירקטור בפועלים אופקים בע"מ; בין השנים 2016-2010 - דירקטור בפועלים הנפקות; בין השנים 2015-2010 - דירקטור בפועלים בשירות עצמי בע"מ (פורקה)	בין השנים 2016-1989 - יו"ר שרותי כוח אדם במנפאואר; בין השנים 2019-2017 - דירקטורית ב-E-shur; בין השנים 2015-2005 - חברה ועד מנהל במכללת אפקה	בין השנים 2016-1989 - יו"ר שרותי כוח אדם במנפאואר; בין השנים 2019-2017 - דירקטורית ב-E-shur; בין השנים 2015-2005 - חברה ועד מנהל במכללת אפקה	בין השנים 2016-1989 - יו"ר שרותי כוח אדם במנפאואר; בין השנים 2019-2017 - דירקטורית ב-E-shur; בין השנים 2015-2005 - חברה ועד מנהל במכללת אפקה	בין השנים 2015-2017 - מנכ"ל חברת ISS ישראל

שם הדירקטור	איל דשא	יורם ויסברם	מתי טל	אלדד כהנא	גיא כליף*	ניצנה עדוי	יצחק עמרם	דליה נרקיס	אברהם הוכמן
		בפועלים בקהילה (ע"ר); בין השנים 2015-1995 - חבר הוועד המנהל בקרן א.מ.י. לאמני בימה ע"ש קלצ'קין (ע"ר);							
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 חשובנאית ופיננסית לצורך עמידה במספר המזערי שקבע הדירקטוריון לפי סעיף 92(א)(12) לחוק החברות	כן	כן	כן	לא	כן	כן	כן	כן	כן

(*) בחודש פברואר 2020 הודיע מר גיא כליף על התפטרותו מדירקטוריון החברה, דירקטוריון פרימיום אקספרס בע"מ ("פרימיום אקספרס") ודירקטוריון יורופיי (זרוקד) ישראל בע"מ ("יורופיי") (חברות בנות של החברה), וזאת החל מיום 9 במרס 2020.

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 מוסד לימודים	השכלה המקצועית/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית	ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות
רון וקסלר 024218422	5.7.1969	1.2.2016	מנכ"ל; מנכ"ל יורופיי ופרימיום אקספרס; יו"ר הדירקטוריון בישראל כרטס מימון בע"מ ("ישראל כרטס 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	דירקטור במנהיגות עסקית צעירה (חל"צ); חבר הוועד המנהל בעיגול לטובה (ע"ר); חבר באגודת ידידי אוניברסיטת תל אביב (ע.ר.) בין השנים 2016-2019 - יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל בישראל כרטס (נכסים) 1994 בע"מ ("ישראל כרטס נכסים") בין השנים 2016-2019 - מנכ"ל ישראל כרטס מימון בין השנים 2016-2019 - דירקטור בגלובל פקטורינג בע"מ ("גלובל פקטורינג") בין השנים 2016-2018 - דירקטור בצמרת מימונים בע"מ ("צמרת מימונים") דירקטור בגלובל פקטורינג ובצמרת מימונים בין השנים 2013-2016 - משנה למנכ"ל ממונה על חטיבת האסטרטגיה בבנק הפועלים
אמיר קושילביץ - אילן 028987048	5.2.1972	31.1.2011	חבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים ומנהל סיכונים ראשי; חבר הנהלה, מנהל סיכונים ראשי ביורופיי ובפרימיום אקספרס	לא	אוניברסיטת בן גוריון; הטכניון	תואר שני במנהל עסקים; תואר ראשון בהנדסת אווירונאוטיקה וחלל	חבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים ובטחון, מנהל סיכונים ראשי ביורופיי ובפרימיום אקספרס
הגר בן עזרא 033462185	19.2.1977	1.8.2016	חברת הנהלה, סמנכ"לית בכירה הנפקה, מכירות ושירות; חברת הנהלה, סמנכ"לית בכירה הנפקה, מכירות ושירות ביורופיי ובפרימיום אקספרס	לא	מכללת רמת גן	תואר ראשון במדעי החברה	בין השנים 2014-2016 - סמנכ"לית שירות ותפעול ב-Hertz Corporation
אורי אלון 027904994	24.11.1970	10.6.2019	חבר הנהלה, משנה למנכ"ל, ראש חטיבת שיווק, אסטרטגיה ודאטה בחברה, ביורופיי ובפרימיום אקספרס	לא	אוניברסיטת תל אביב אוניברסיטת בן גוריון בנגב המכללה הבין תחומית הרצליה	תואר ראשון (BA) במדעי המדינה תואר שני (MBA) בהצטיינות במנהל עסקים התמחות בשיווק קורס דירקטורים	בין השנים 2013-2019 - מנכ"ל Gulliver Group, מנכ"ל (שותף), חבר דירקטוריון בכל החברות ניהול ובקרה של המנכ"לים ומנהלי המטה בקבוצה משנת 2016 דירקטור בלתי תלוי בחברת מהדרין בע"מ
יונתן רגב 034541847	8.2.1978	1.4.2018	חבר הנהלה, סמנכ"ל מניעת הונאות ורגולציה; דירקטור בחברת גלובל פקטורינג וצמרת מימונים; חבר הנהלה, סמנכ"ל מניעת הונאות ורגולציה ביורופיי ובפרימיום אקספרס	לא	אוניברסיטת תל אביב; האוניברסיטה העברית	תואר ראשון בכלכלה; תואר שני במינהל עסקים - התמחות במימון ובחשבונאות	בין השנים 2015-2018 - עוזר מנכ"ל בישראל כרטס בין השנים 2012-2015 - סגן הממונה על התקציבים באגף התקציבים במשרד האוצר בין השנים 2010-2015 - דירקטור, חבר בוועדת הביקורת, הכספים, כ"א ובוועדה ייעודית לנושא sox בנתיבי ישראל - החברה הלאומית לתשתיות תחבורה בע"מ (מע"צ) בין השנים 2012-2015 - דירקטור בקרנות דו לאומיות למחקר ופיתוח תעשייתיים מטעם משרד האוצר - KORIL-RDF, CIIRDF, SHIRD

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 מוסד לימודים	השכלה המקצועית/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית	ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות
לימור שאקן 025002023	19.11.1972	1.10.2019	חברת הנהלה, סמנכ"לית משאבי אנוש; חברת הנהלה, סמנכ"לית משאבי אנוש בירופי ובפרימיום אקספרס	לא	אוניברסיטת חיפה; הטכניון בית הספר לניהול להב אוניברסיטת תל אביב מישלב בית הספר ע"ש רקאנטי אוניברסיטת תל אביב	תואר ראשון (BA) כללי ומזרחנות לימודי משאבי אנוש קורס דירקטורים קורס חשבי שכל לימודי דו"חות כספיים	דירקטורית במעלה פעילה בעמותת משאבי אנוש מרצה אורחת בלימודי משאבי אנוש בין השנים 2017-2019 – סמנכ"ל משאבי אנוש ותפעול – רשת ערוץ 13 בין השנים 2008-2017 – סמנכ"ל משאבי אנוש ותפעול – קבוצת שיוכן וכינוי
מנשה (מוני) אברהם 025528530	22.7.1973	1.5.2018	מבקר פנים; מבקר פנים בירופי ובפרימיום אקספרס	לא	האוניברסיטה הפתוחה	תואר ראשון במדעי המחשב עם התמחות במתמטיקה	מעורבות במספר יוזמות לפיתוח מוצרים בתחום הפינטק בין השנים 2011-2017 – מנהל מערך הביקורת הטכנולוגי בבנק הפועלים
נועה ניה 29319589	14.5.1972	19.7.2017	חברת הנהלה, סמנכ"לית מיום 19 ביולי 2017; יועצת משפטית ראשית החל מיום 30 באוקטובר 2008; חברת הנהלה ויועצת משפטית ראשית בירופי ובפרימיום אקספרס; יועצת משפטית ראשית בצמרת מימונים	לא	אוניברסיטת בר אילן; לשכת עורכי הדין	תואר ראשון משפטים; עו"ד – רישיון עריכת דין	בין השנים 2008 ואילך – יועצת משפטית ראשית לקבוצת ישראל כרס בבנק הפועלים
סיגל ברמק 024328064	26.3.1969	1.8.2009	חשבונית ראשית; חשבונית ראשית בירופי, פרימיום אקספרס וחברות בנות של ישראל כרס, דירקטורית בגלובל פקטורינג	לא	אוניברסיטת תל אביב	תואר ראשון בכלכלה ובחשבונאות	
עידו עלמני 040161846	12.08.1980	1.4.2018	מנהל פעילות מותג American Express בישראל	לא	הטכניון, מכון טכנולוגי לישראל	מהנדס תעשייה וניהול, התמחות בכלכלה ומימון	בין השנים 2013-2016 – מנהל מחלקת מוצרי דיגיטל ופיתוח עסקי בבנק דיסקונט
ערן וקנין* 025066010	20.7.1973	1.1.2020	חבר הנהלה, סמנכ"ל כספים; סמנכ"ל כספים בירופי ובפרימיום אקספרס; יו"ר דירקטוריון ומנכ"ל ישראל כרס נכסים ודירקטור בישראל כרס מימון וגלובל פקטורינג	לא	האוניברסיטה העברית בירושלים	תואר ראשון (BA) בחשבונאות וכלכלה; תואר שני (MBA) מנהל עסקים, התמחות בייזום עסקים; רואה חשבון	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) משנת 2018 – דירקטור חיצוני בחברת ג.י.פי. גלובל פאוור בע"מ
אורי שוקר 024163610	1.2.1969	15.12.2019	חבר הנהלה, סמנכ"ל בכיר לאשראי, סמנכ"ל בכיר לאשראי בירופי ובפרימיום אקספרס; יו"ר דירקטוריון גלובל פקטורינג ומנכ"ל ישראל כרס מימון	לא	אוניברסיטת בר אילן	תואר ראשון בכלכלה ומנהל עסקים תואר שני במנהל עסקים התמחות במימון LL.M תואר שני במשפטים	בין השנים 2011-2015 – מנכ"ל מועדון 365 בע"מ ומועדון 365 פיננסים בע"מ בין השנים 2016-2018 – סמנכ"ל וראש אגף לקוחות פרטיים כ.א.ל-כרטיסי אשראי לישראל בע"מ בין השנים 2018-2019 – סמנכ"ל וראש חטיבת אשראי ושותפים כ.א.ל-כרטיסי אשראי לישראל בע"מ

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 מוסד לימודים	השכלה המקצועות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית	ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות
שי ורדי 059181347	9.4.1965	5.6.2016	חבר הנהלה, סמנכ"ל טכנולוגיות; חבר הנהלה וסמנכ"ל טכנולוגיות ביורופיי ובפרימיום אקספרס	לא	אוניברסיטת תל אביב	מהנדס תעשייה וניהול; M.B.A מוסמך במנהל עסקים	בין השנים 2011-2016 - דירקטור ויו"ר ועדת המשוב בכ.א.ל-כרטיסי אשראי לישראל בע"מ בין השנים 2014-2016 - סגן נשיא, מנהל חטיבת מערכות תשלומים בספרקום בע"מ
אורית אדלר 037346681	14.12.1979	15.7.2018	קצינת ציות ראשית; קצינת ציות ראשית ביורופיי ופרימיום אקספרס	לא	אוניברסיטת תל אביב	תואר ראשון במשפטים LL.B תואר שני במשפטים LL.M	בין השנים 2015-2018 - ראש ענף במערך הציות בבנק לאומי בין השנים 2007-2018 - עבדה במערך הציות בבנק לאומי
שמעון חדד 024867640	16.1.1970	1.11.2018	חבר הנהלה, סמנכ"ל אגף עסקים; סמנכ"ל אגף עסקים ביורופיי ופרימיום אקספרס; דירקטור בחברת גלובל פקטורינג, צמרת מימונים, סטורנקסט ואיזימץ	לא	שנקר	מהנדס תעשייה וניהול	בין השנים 2017-2018 - מנהל מחלקה פיתוח עסקי ומוצרים - אגף עסקים בין השנים 2015-2017 - COO - קבוצת גולף אנד קו בע"מ

יצוין, כי בהתאם להוראות המפקח על הבנקים, מינויים של נושאי משרה מסוימים בחברה כפוף לאישור המפקח על הבנקים.
 (*) מר ערן וקנין נכנס לתפקידו כסמנכ"ל בכיר, CFO ביום 1 בינואר 2020, והחליף את מר רם גב אשר כיהן כמשנה למנכ"ל, CFO עד ליום 31 בדצמבר 2019.

1.4. חברי הנהלה בכירה נוספים למועד חתימת הדוח (שאינם נושאי משרה בכירה)

דלית גפן, חברת הנהלה, הממונה על אשראי מסחרי, מנכ"לית גלובל פקטורינג ויו"ר דירקטוריון צמרת.

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

בחודש מרץ 2018, אושר בדירקטוריון החברה מינויו של מר מנשה (מוני) אברהם כמבקר פנים של החברה, חלף מבקר הפנים מטעם בנק הפועלים (רו"ח זאב חיו). בחודש אפריל 2018 נתקבל אישור בנק ישראל למינוי כאמור וביום 1 במאי 2018, החל מר מנשה אברהם לכהן בתפקיד מבקר הפנים.

עם מינויו של מר אברהם, החלה החברה בהיערכות להקמת פונקציית ביקורת עצמאית בקבוצה. כבסיס לתוכנית העבודה וקביעת המשאבים הנדרשים, בוצע סקר סיכונים מקיף. במסגרת הסקר מופו יישויות ונושאי הביקורת והוערכו בהיבטי חשיפה לארגון, תוך זיהוי הסיכונים המהותיים בקבוצה ובסביבתה העסקית. על בסיס הסקר האמור, נקבעה תכנית עבודה מוטת סיכונים לביקורת הפנימית לשנים 2019-2021, המתייחסת לפעילות הליבה של הקבוצה ומוקדי פעילותה. במסגרת תכנית העבודה, הוגדרו, בין היתר, גם תשתיות כוח אדם והתקציב לביקורת הפנימית. סקר הסיכונים האמור ותוצריו אושרו בוועדת הביקורת בחודש פברואר 2019.

יצוין, כי שירותי הביקורת הפנימית אשר ניתנו לחברה במיקור חוץ על-ידי בנק הפועלים בעבר, הופסקו במהלך המחצית הראשונה של שנת 2019. לפרטים אודות היקף התשלומים בהם נשאה החברה עבור שירותי הביקורת הפנימית מטעם בנק הפועלים, ראה סעיף 6.5.2 לדוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי לשנת 2019 ("דוח ממשל תאגידי לשנת 2019").

פרטי המבקר הפנימי - מר מנשה (מוני) אברהם עובד בחברה החל מחודש מאי 2018 ומועסק במשרה מלאה. מר אברהם 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 תפקידיו 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 שנתינה ותכנית עבודה רב שנתית לתקופה של שלוש (3) שנים. תכנית העבודה לשנת 2019 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.

היקף משאבי הביקורת - בחברה ובחברות הבנות שלה הושקעו בשנת 2019 כ-6.5 משרות מבקרים. היקף משאבי הביקורת הפנימית נקבע על בסיס תכנית העבודה הרב שנתית.

תגמול – כאמור לעיל, המבקר הפנימי הינו עובד החברה. בגין שנת 2019 סך התגמול של המבקר הפנימי עמד על כ-815 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 המפקח 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 המפקח 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.

סיכום פעילות הביקורת הפנימית - סיכום פעילות הביקורת לשנת 2019 הוגש לוועדת הביקורת בחודש ינואר 2020, וסיכום פעילות הביקורת לשנת 2018 הוגש לוועדת הביקורת במהלך הרבעון הראשון של שנת 2019.

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 ⁽¹⁾ (באלפי ₪)

החברה 2018	החברה 2019	הקבוצה 2018	הקבוצה 2019	
				עבור פעולות הביקורת ⁽²⁾ :
1,782	1,782	2,363	2,363	רואי החשבון המבקרים המשותפים
1,782	1,782	2,363	2,363	סך הכל
				עבור שירותים הקשורים לביקורת
145	110	162	122	רואי החשבון המבקרים המשותפים
				עבור שירותי מס ⁽³⁾ :
168	97	188	108	רואי החשבון המבקרים המשותפים
				עבור שירותים אחרים ⁽⁴⁾ :
599	402	607	413	רואי החשבון המבקרים המשותפים
912	609	957	643	סך הכל
2,694	2,391	3,320	3,006	סך הכל שכר של רואי חשבון מבקרים

(1) כולל שכר ששולם ושכר שנצבר.

(2) ביקורת דוחות כספיים שנתיים, סקירת דוחות ביניים, לרבות ביקורת על הבקרה הפנימית על דיווח כספי (SOX 404).

(3) כולל ייעוץ מס.

(4) כולל בעיקר תגמול בגין ביקורת תשקיף.

4.1 רואי החשבון המבקרים של החברה:

סומך חייקין, רואי חשבון (KPMG) - רחוב הארבעה 17, תל אביב, אשר מונו לרואי החשבון המבקרים של החברה בחודש ינואר 1999.

זיו האפט, רואי חשבון (BDO) - דרך מנחם בגין 48, תל-אביב, אשר מונו לרואי החשבון המבקרים של החברה בחודש ינואר 2000.

5. שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין

להלן נתונים אודות התגמולים שניתנו על-ידי החברה או על-ידי אחר, כפי שהוכרו בדוחות הכספיים לשנת 2019, 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); 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):⁹⁸

טבלה 2 - שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין

שנת 2019

שם פרטי התגמולים	פרטי מקבל התגמולים	פרטי מקבל התגמולים	פרטי מקבל התגמולים	תגמולים בעבור שירותים אחרים (באלפי ש"ח)	תגמולים בעבור שירותים אחרים (באלפי ש"ח)	תגמולים בעבור שירותים אחרים (באלפי ש"ח)	תגמולים בעבור שירותים אחרים (באלפי ש"ח)	תגמולים בעבור שירותים אחרים (באלפי ש"ח)	תגמולים בעבור שירותים אחרים (באלפי ש"ח)	תגמולים בעבור שירותים אחרים (באלפי ש"ח)	תגמולים בעבור שירותים אחרים (באלפי ש"ח)	תגמולים בעבור שירותים אחרים (באלפי ש"ח)	תגמולים בעבור שירותים אחרים (באלפי ש"ח)
איל דשא	יו"ר דירקטוריון ישראלכרט	75%	-	-	-	3	415	2,129	-	-	-	131	
ד"ר רון וקסלר	מנכ"ל ישראלכרט, יורופיי ופרימיום אקספרס	100%	-	1,720	141	306	4,093	-	-	-	-	138	
רם גב	לשעבר, סמנכ"ל הכבפים בישראלכרט	100%	-	1,056	81	783	2,769	-	-	-	-	21	
מאורה שלגי	לשעבר, סמנכ"ל משאבי אנוש	100%	-	733	155	622	2,239	-	-	-	-	49	
דלית גפן	ממונה על אשראי מסחרי, מנכ"לית גלובל פקטוריינג ויו"ר דירקטוריון צמרת	100%	-	692	62	157	1,952	-	-	-	-	16	
שי ורדי	סמנכ"ל טכנולוגיות	100%	-	719	99	285	1,857	-	-	-	-	18	
אורי אלון	משנה למנכ"ל, מנהל תחום השיווק, דיגיטל ודאטה, אסטרטגיה ופיתוח עסקי	100%	-	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.ה ו-22.ו לדוחות הכספיים לשנת 2019.
- (2) בשנת 2019 סכומי המענקים הכלולים 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.
- יצוין כי, כל עובדי החברה ובכלל זה נושאי המשרה בחברה נהנים מהטבות שונות הקשורות לפעילות בחשבון הבנק בו מתקבלת המשכורת שלהם, כמקובל בבנק הפועלים לגבי עובדי חברות בנות.

⁹⁸ 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 22.ו לדוחות הכספיים לשנת 2019.

קליטת נושאי משרה מושאלים מבנק הפועלים. כחלק מתהליך הפרדת הקבוצה מבנק הפועלים, ביום 1 ביולי 2017 נקלטו נושאי המשרה החברים בהנהלת ישראלכרט באותו מועד, אשר קודם לכן היו עובדי בנק הפועלים המושאלים, כעובדי הקבוצה בהסכמים אישיים. בהתאם, ביום 30 ביוני 2017 הסתיימה העסקתם של כל חברי הנהלת ישראלכרט המושאלים, על-ידי בנק הפועלים. לפרטים נוספים אודות קליטת העובדים המושאלים על-ידי בנק הפועלים בחברה ראה סעיף 7.6 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019 וביאור 22 לדוחות הכספיים לשנת 2019. עלות העסקתם של נושאי המשרה כאמור לאחר תקופת ההשאלה, 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, נושאי משרה כאמור זכאים לתגמול שנתי צמוד למדד (בהתאמה לחלקיות שנה) שאינו נושא הפרשות סוציאליות ("התגמול השנתי חלף תגמול הוני") אשר ישולם לנושאי המשרה כאמור במזומן. אם בעתיד ישראלכרט תשנה את מדיניותה בנושא תגמול הוני יהיו האורגנים של ישראלכרט רשאים לפי שיקול דעתם הבלעדי להחליף את התגמול השנתי חלף תגמול הוני כאמור ברכיב הוני. בנוסף לאמור לעיל, נושאי המשרה כאמור 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. לעניין ההשפעה החשבונאית בדוחותיה הכספיים של החברה של יישום מענקי ההיפרדות לעובדים ולנושאי משרה בחברה, ראה ביאור 1.22 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

מר איל דשא - לתמצית תנאי העסקתו של מר דשא, ראה ביאור 2.22. לדוחות הכספיים לשנת 2019.

ד"ר רון וקסלר - לתמצית תנאי העסקתו של ד"ר וקסלר, ראה ביאורים 2.22 ו-2.22. לדוחות הכספיים לשנת 2019.

מענק ההיפרדות לו זכאי ד"ר וקסלר, על-פי תנאי מענק ההיפרדות המפורטים לעיל, הסתכם בשנת 2019 בכ-1,310 אלפי ש"ח.

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 בישראלכרט וכיהנה כסמנכ"ל אשראי ומימון של החברה (וזאת בד בבד לכהונתה כיו"ר גלובל פקטורינג), עד ליום 1 בינואר 2020. החל מאותו מועד, מכהנת הגב' גפן כמנכ"ל גלובל פקטורינג וכחברת הנהלה ממונה על אשראי מסחרי וכפופה לסמנכ"ל אשראי ומימון של החברה (למועד הדוח, הגב' גפן הינה חברת הנהלה אשר אינה נושאת משרה בכירה 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 בניסיונות 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).

⁹⁹ 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 פרטיים המבטלים את השפעת הרגישות לסיכון הגלום בתגמולים שניתנו על-ידי החברה.

מענק ההיפרדות לו זכאית הגב' גפן, הסתכם בכ-300 אלפי ש"ח.

מר אורי אלון - מכהן כמשנה למנכ"ל לאסטרטגיה, דאטה ושיווק של ישראלכרט 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 ההעסקה 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 זכאי למענק שנתי, בכפוף לאישור הדירקטוריון ובהתאם לתכנית התגמול.

גב' מאורה שלגי - כיהנה כסמנכ"לית משאבי אנוש של החברה, יורפיי ופרמיום אקספרס החל מיום 1 במאי 2011 ועד ליום 1 באוקטובר 2019, כאשר סיום יחסי עובד מעביד עם הגב' שלגי היה ביום 31 בדצמבר 2019.

החל מיום 1 בינואר 2015 גב' שלגי עבדה בישראלכרט בהתאם להסכם העסקה אישי.¹⁰⁰

בהתאם להסכם ההעסקה האישי עם גב' שלגי, עלות העסקתה כללה שכר חודשי (שכלל בחובו רכיב קבוע), בהתאם למנגנון המפורט בהסכם ההעסקה וכן הטבות נלוות, לרבות רכב, חופשה, מחלה, דמי הבראה, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות. בנוסף לאמור לעיל, גב' שלגי היתה זכאית למענק שנתי, בכפוף לאישור הדירקטוריון ובהתאם לתכנית התגמול.

במסגרת הסכם הפרישה קיבלה הגב' שלגי שלושה (3) חודשי הודעה מוקדמת ומענק פרישה בגובה שלוש (3) משכורות, אשר 50% מהם שולמו בסמוך למועד פרישתה מהחברה, ויתרתן (50%), ישולמו בפריסה לשלוש (3) שנים לאחר מועד סיום יחסי העבודה. מענק ההיפרדות לו זכאית גב' שלגי, הסתכם בכ-380 אלפי ש"ח.

מר רם גב - כיהן כסמנכ"ל הכספים של ישראלכרט החל מיום 1 במרץ 2011 ועד ליום 31 בדצמבר 2019, בהתאם להסכם עבודה אישי. בהתאם להסכם ההעסקה האישי עם מר גב, עלות העסקתו כללה שכר חודשי (שכלל בחובו רכיב קבוע), בהתאם למנגנון שפורט בהסכם ההעסקה וכן הטבות נלוות, לרבות רכב, חופשה, מחלה, דמי הבראה, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות. בנוסף לאמור לעיל, מר גב היה זכאי למענק שנתי, בכפוף לאישור הדירקטוריון ובהתאם לתכנית התגמול.

מר רם גב סיים את כהונתו בחברה ביום 31 בדצמבר 2019. בהתאם להסכם הפרישה, זכאי מר גב לפיצויים בשיעור של 150%, ולמענק פרישה בגובה של שלוש (3) משכורות. סך תוספת העלות לחברה, בגין הסכם הפרישה של מר גב, מוערכת בכ-550 אלפי ש"ח. מענק ההיפרדות לו זכאי מר גב, הסתכם בכ-700 אלפי ש"ח.

מר שי ורדי - מכהן כסמנכ"ל טכנולוגיות של ישראלכרט החל מיום 5 ביוני 2016 בהתאם להסכם עבודה אישי. הסכם העסקתו של מר ורדי הינו לתקופה קצובה וזאת החל מיום 1 במאי 2019 ועד ליום 30 באפריל 2022 (עם אפשרות לסיים את ההתקשרות בהודעה מוקדמת בת מאה ועשרים (120) יום בנסיבות של סיום על-ידי החברה או סיום על-ידי העובד, או בתקופה קצרה יותר בנסיבות מסוימות שנקבעו בהסכם). כמו-כן, בהתאם להסכם, עלות העסקתו של מר ורדי כוללת שכר חודשי (הכולל רכיב קבוע), בהתאם למנגנון המפורט בהסכם העסקה וכן הטבות נלוות, לרבות רכב, חופשה, מחלה, דמי הבראה, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות. בנוסף לאמור לעיל, מר ורדי זכאי למענק שנתי, בכפוף לאישור הדירקטוריון ובהתאם לתכנית התגמול.

מענק ההיפרדות לו זכאי מר ורדי, הסתכם בכ-370 אלפי ש"ח.

חברי הדירקטוריון – הדירקטורים בחברה (למעט הדירקטורים שהינם עובדי הבנק ולמעט יו"ר דירקטוריון החברה המועסק על-ידי החברה) זכאים לגמול שנתי וגמול השתתפות, המשולמים להם בהתאם לתקנות החברות (כללים בדבר גמול והוצאות לדירקטור חיצוני), התש"ס-2000 ("תקנות הגמול"). יצוין, כי בהתאם למפורט בסעיף 1.2 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019, חלק מהדירקטורים המכהנים בחברה מכהנים גם כדירקטורים בחברות בנות של החברה (לרבות פרימיום אקספרס). עלות תגמול כלל הדירקטורים האמורים (המשולם להם על-ידי החברה והחברות הבנות) (בעיקר פרימיום אקספרס) בגין כהונתם כאמור), בשנת 2019 הסתכמה בכ-3,014 אלפי ש"ח. לפרטים אודות תגמול יו"ר הדירקטוריון בתקופה האמורה, ראה הפירוט לעיל.

בהתאם להחלטת האורגנים המוסמכים של החברה, החל משנת 2019, גמול הדירקטורים בחברה (לרבות דירקטורים חיצוניים, אך למעט הדירקטורים שהינם עובדי הבנק ולמעט יו"ר דירקטוריון החברה המועסק על-ידי החברה) ייקבע בהתאם לתקנות התגמול, 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 ויורפיי (בפסקה זו – "חברות הבת"), יהיו זכאים בגין כהונתם כדירקטורים בחברות הבת (וכל עוד החברות הבת הינן בבעלות מלאה של ישראלכרט), לגמול הכולל רכיב גמול השתתפות בגין כל ישיבה, כאשר ביורפיי ייקבע גמול כאמור על-פי 'הסכום המזערי' הקבוע בתקנות הגמול

¹⁰⁰ לשלמות התמונה יצוין, כי הגב' שלגי הועסקה בחברה כעובדת מושאלת מבנק הפועלים עד ליום 30 ביוני 2017, וממועד זה נקלטה כעובדת בחברה.

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 ישראלכרט על-פי תקנות הגמול).

בהמשך למפורט בביאור 1.22 לדוחות הכספיים לשנת 2019, החברה פועלת לעריכת עדכון למדיניות התגמול שלה לנושאי משרה, באופן בו, בין היתר, יחול עדכון בתקרת התגמול הקבוע והמשתנה 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 ניהול בנקאי תקין 301A בנושא מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי ("נב"ת 301A"). למועד חתימת הדוח, טרם התקבלו אישורי הדירקטוריון והאסיפה הכללית של החברה לשינויים כאמור.

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 2019 להלן.

לצרכי השוואה, להלן נתונים אודות התגמולים שניתנו על-ידי החברה או על-ידי אחר, כפי שהוכרו בדוחות הכספיים של החברה לשנת 2018, 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 כערצמה (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 2018

פרטי מקבל התגמולים (נתנים ופרטים נכון לשנת 2018)	פרטי מקבל התגמולים (נתנים ופרטים נכון לשנת 2018)	פרטי מקבל התגמולים (נתנים ופרטים נכון לשנת 2018)	פרטי מקבל התגמולים (נתנים ופרטים נכון לשנת 2018)	פרטי מקבל התגמולים (נתנים ופרטים נכון לשנת 2018)	פרטי מקבל התגמולים (נתנים ופרטים נכון לשנת 2018)	פרטי מקבל התגמולים (נתנים ופרטים נכון לשנת 2018)	פרטי מקבל התגמולים (נתנים ופרטים נכון לשנת 2018)	פרטי מקבל התגמולים (נתנים ופרטים נכון לשנת 2018)	פרטי מקבל התגמולים (נתנים ופרטים נכון לשנת 2018)	פרטי מקבל התגמולים (נתנים ופרטים נכון לשנת 2018)	פרטי מקבל התגמולים (נתנים ופרטים נכון לשנת 2018)	פרטי מקבל התגמולים (נתנים ופרטים נכון לשנת 2018)	פרטי מקבל התגמולים (נתנים ופרטים נכון לשנת 2018)
שם	תפקיד	היקף משרה	החברה	מסכמת	מסכמת	מסכמת	מסכמת	מסכמת	מסכמת	מסכמת	מסכמת	מסכמת	מסכמת
איל דשא	יו"ר דירקטוריון ישראלכרט	50%	-	1,214	-	-	-	2	226	1,442	-	-	115
ד"ר רון וקסלר	מנכ"ל ישראלכרט, יורופיי ופועלים אקספרס	100%	-	1,913	-	363	43	2,635	316	2	-	-	34
דלית גפן	מנכ"ל גלובל פקטורינג (וכן, החל מחודש אוקטובר 2018, סמנכ"ל אשראי ומימון של החברה)	100%	-	947	99	273	36	1,527	172	1,366	-	-	17
רם גב	סמנכ"ל כספים בישראלכרט	100%	-	846	-	256	19	1,366	245	1,246	-	-	14
מרב קליפר-פרץ	סמנכ"ל שיווק ישראלכרט ויורופיי (לשעבר)	100%	-	840	-	219	40	1,246	147	-	-	-	35

לפרטים והסברים אודות שכר ותנאי הכהונה של נושאי המשרה/בעלי העניין המפורטים בטבלה לעיל בגין שנת 2018, ראה סעיף 5 בדוח ממשל תאגידי פרופורמה של החברה לשנת 2018 המצורף לתשקיף (כהגדרתו בסעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019).

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 בין היתר לקבלת החלטות בקשר עם אישורן של עסקאות ודיווח אודותן במסגרת הדוח השנתי ובתשקיף. לפרטים נוספים בעניין זה ראה סעיף 6.6 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

למיטב ידיעת החברה, להלן פרטים ביחס לכל עסקה, אשר החברה ו/או תאגידים בשליטה ו/או חברות קשורות שלה, התקשרו בה עם בעלי השליטה בחברה או שלבעלי השליטה בחברה עניין אישי בה, בשנת 2019 ובתקופה שמיום 1 בינואר 2020 ועד בסמוך למועד חתימת הדוח, או במועד מוקדם יותר אם היא עדיין בתוקף במועד חתימת הדוח¹⁰¹:

6.1. ביטוח, שיפוי ופטור נושאי משרה

שיפוי ופטור

בחודשים אפריל ומאי 2018, אישרו האורגנים המוסמכים של החברה את התקשוריות החברה שלהלן בקשר עם שיפוי ופטור נושאי משרה¹⁰²:

(א) הענקת כתבי שיפוי לנושאי משרה בחברה, לרבות בגין כהונתם, על-פי בקשתה של החברה, בנושא 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 מחדל 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 בפועל¹⁰³.

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, בנושא 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 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.

¹⁰¹ הפרטים כאמור בסעיף זה מובאים בקשר עם התקשוריות עם בנק הפועלים אשר במהלך תקופת הדוח ומועד הדוח הינו בעל שליטה בחברה. להודעת בנק הפועלים על חלוקה בעין של מלוא מניות החברה המוחזקות על-ידי, בעקבותיה יחדל מלהחזיק בחברה, ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

¹⁰² "נושא משרה" - כהגדרת המונח בחוק החברות ולרבות יועץ משפטי ומזכיר חברה.

כן יצוין לשלמות התמונה, כי האורגנים המוסמכים של יורופיי 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).

¹⁰³ 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.

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 שטרומ") ו/או הנעשית אגב או כחלק מההיערכות ליישומו ("הסייג").¹⁰⁴ 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 כדיבינדנד 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:¹⁰⁵

פוליסת Run Off

[א] כי עד המועד הקובע¹⁰⁶ 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] רכישה, לאחר המועד הקובע, ובהתאם לזמינות הכיסוי הביטוחי בשוק הביטוח למוסדות פיננסיים, של כיסוי חלופי לפעילות העבר של נושאי המשרה (שיבוא במקום הכיסוי במסגרת הפוליסה של הבנק כאמור בסעיף [א] לעיל), המכהנים ושכינהו 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 בתפקידם ככאלה טרם ועד המועד הקובע ("פוליסת ה-Run Off"). גבולות אחריות הכיסוי הביטוחי יהיו עד 100 מיליון דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (בצירוף הוצאות משפט סבירות נוספות כחוק). הפרמיה בה תישא החברה בגין פוליסת ה-Run Off לא תעלה על כ-400 אלפי דולר ארה"ב וסכום ההשתתפות העצמית בו תישא החברה לא יעלה על 250 אלפי דולר ארה"ב (וללא השתתפות עצמית לנושא המשרה).

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 כ-5 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 בנק הפועלים לציבור באמצעות תשקיף החברה שיתבצעו עד ליום 1 בפברואר 2021, וכן הנפקת אגרות חוב על-ידי ישראל כרטס מיום 14 באפריל 2019 על בסיס התשקיף כאמור.

¹⁰⁴ לשלמות התמונה הוראות הסייג כאמור אינן כלולות בהוראות כתב הפטור שניתן לנושאי משרה על-ידי יורופיי.

¹⁰⁵ 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 בפוליסת ביטוח כאמור, והכל כפי שיהיו מעת לעת.

¹⁰⁶ "המועד הקובע" - המועד בו החברה תהדל להיות חברה בת של בנק הפועלים.

[ד] רכישת 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). הפרמיה השנתית בה תישא החברה לא תעלה על כ-600 אלפי דולר ארה"ב וסכום ההשתתפות העצמית אשר תישא בו החברה לא יעלה על 250 אלפי דולר ארה"ב (וללא השתתפות עצמית לנושא המשרה). 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 אפריל 2019, רכשה החברה, פוליסה לביטוח נושאי משרה לתקופת של 12 חודשים, בגבולות אחריות של 150 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. הפרמיה השנתית בגין פוליסה זו אינה עולה על 400 אלפי דולר ארה"ב.

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 2019.

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 בין החברה, יורפיי ופרימיום אקספרס לבין 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 2019 וביאור 3.3 בדוחות הכספיים לשנת 2019.¹⁰⁷

¹⁰⁷ לשלמות התמונה יצוין, כי במסגרת ההסכמים האמורים עם בנק הפועלים, הקבוצה מעניקה לבנק הפועלים מעת לעת שירותים נלווים שונים כגון בקשר עם שירות שימור לקוחות, מכירה של אשראי מהיר וכן מתן שירותי ניהול התראות על משיכות מזומן ושימוש בכרטיסים בנקאיים.

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 וכן נקבעו שיעורי עמלות הסליקה שישלם הבנק לקבוצה בקשר עם האמור. תוקפו של ההסכם כאמור עד סוף שנת 2021.

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 2019.

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 2019.

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 2019.

6.2.6 הסכמים עם הארגונים הבינלאומיים

(א) לפרטים אודות חברותם של החברה ושל בנק הפועלים בארגון מסטראקארד, וכן הערבויות כלפי ארגון מסטראקארד, ראה סעיפים 1.6.1 רישא ו-1.6.1 (א) לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

(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 2019.

(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 2019.

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 מפרברואר 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. לאור עיכוב בכניסת החברה לנכס החלה החברה לשלם דמי שכירות החל מינואר 2017 וכן ניתנה לה הנחה בגובה 2 מיליון ש"ח בדמי השכירות.

6.2.8 בחודש מרץ 2019 התקבלה בחברה הודעת בנק הפועלים לפיה ככל שישראלכרט 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 2019.

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, לישראלכרט מסגרת אשראי מובטחת בסך של כ-5,170 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)).¹⁰⁸ התחייבות ישראלכרט לפירעון האשראי המנוצל אינה מובטחת בבטוחות, שעבודים כלשהם או בכל אופן אחר.¹⁰⁹ למועד חתימת הדוח, חודשה מסגרת האשראי עד ליום 31 בינואר 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.¹¹⁰

הבנק יהיה רשאי להעמיד לפירעון מיידי את סכומי האשראי, כולם או מקצתם, בתנאים שנקבעו, בין היתר כמפורט בסעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019, וכן בין היתר אם חל שינוי בשליטה בישראלכרט (אך הוסכם כי החל מהמועד בו הבנק יחדל מלהיות בעל שליטה בישראלכרט, שינוי שליטה ייבחן לעומת המצב שיהיה מיד לאחר אותו מועד – קרי, עובדת אי היותו של הבנק בעל שליטה בישראלכרט כשלעצמה, לא תהווה עילה לפירעון מיידי).

יצוין, כי ההתחייבויות בגין מסגרת אשראי זו נחתמו בין הצדדים ביום 31 בדצמבר 2014. במהלך השנים בוצעו מספר שינויים בתנאי המסגרת (לרבות הגדלתה מעת לעת). התנאים המפורטים ביחס למסגרת זו בסעיף זה הינם התנאים המוסכמים בין הצדדים למועד חתימת הדוח.

(2) למועד הדוח, לפרימיום אקספרס ולגלובל פקטורינג מסגרות אשראי מובטחות מבנק הפועלים לניצול בהלוואות זמן קצר (עד שנה) ואשראי קצר מועד (און קול), בסך כולל של 380 מיליון ש"ח.¹¹¹ 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 כל אחת מהחברות הבנות האמורות (בנפרד), בין היתר: (1) 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 נב"ת 313 – בעניין לוה בודד/קבוצת לוויים או כל מגבלה אחרת בעניין זה); (2) הבנק יהיה רשאי להעמיד לפירעון מיידי את סכומי האשראי שהועמדו לחברה הבת, כולם או מקצתם, בתנאים שנקבעו, בין היתר כמפורט בסעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.¹¹²

לרוב, ניצול מסגרות האשראי האמורות בסעיפים 6.3.1[א] ו-6.3.1[א] 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 2019.

[ב] הלוואה מבנק הפועלים (I)

בחודש יולי 2017 העמיד בנק הפועלים לישראלכרט הלוואה בסך כולל של 450 מיליון ש"ח. ההלוואה נושאת ריבית בשיעור שנתי של פריים בניכוי מרווח בטווח של 0.3%-1.3% (המשולמת בתשלומים

¹⁰⁸ ליום 31 בדצמבר 2019, היקף המסגרת המובטחת כאמור עמד על 5,171 מיליון ש"ח. יצוין, כי שיעורי הריבית על העמדת אשראי מתוך המסגרת נקבעו, בין היתר, בהתבסס על דרישות מדידה והלימות הון החלות על הבנק ובהמשך לכך הוסכם, כי במקרה בו ישראלכרט תחדל מלהיות תאגיד עזר, ומשקל הסיכון לחובותיה כלפי הבנק יהיה גבוה משיעורים שנקבעו, בהתאם לדירוג או אי דירוג ישראלכרט על-פי הוראות בנק ישראל, שיעור הריבית על העמדת אשראי מתוך המסגרת יגדל, וזאת החל מאותו מועד בו ישראלכרט חדלה מלהיות תאגיד עזר. לאור הוראות העדכון לנוהל בנקאי תקין מספר 203 ("נב"ת 203") לפיו ישראלכרט תקבל שקלול לצרכי הלימות הון (לתקופה שנקבעה) כאילו הייתה תאגיד בנקאי גם לאחר הפרדתה מבנק הפועלים, לא צפוי גידול, מכוח התנאי האמור, בשיעור הריבית במהלך התקופות הקבועות בהוראה כאמור. לפרטים אודות הודעת בנק הפועלים בנוגע לחלוקת יתרת המניות המוחזקת על-ידי בנק הפועלים כדיבידנד בעין, ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

¹⁰⁹ בכפוף לזכויות קיזוז, עיכוב, עיכובן וזכויות דומות אחרות, ככל שחלות על-פי תנאי ההסכמות בין הצדדים.
¹¹⁰ 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 לוה בודד/קבוצת לוויים ("נב"ת 313")) או כל מגבלה אחרת בעניין זה.

¹¹¹ יצוין, כי בנוסף למסגרות האשראי האמורות, למועד הדוח לפרימיום אקספרס, יורופיי, ישראלכרט מימון, ישראלכרט נכסים וגלובל פקטורינג מסגרות חח"ד מובטחות מבנק הפועלים בסך כולל של כ-127 מיליון ש"ח. כמו-כן, לחברות בנות וקשורות של ישראלכרט (הן החברות המפורטות לעיל והן חברות בנות/קשורות נוספות) חשבוניות בבנק הפועלים בהם מנהלות יתרות מזומן, אשראי וערבויות, פיקדונות וכדומה (לפי העניין).

¹¹² בנוסף, יצוין כי על-פי ההסכמות הכלליות בין הצדדים, לבנק תהא זכות שעבוד, עיכובן, חזקה וקיזוז 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 כלפיו (אך כפוף לתנאים שונים שנקבעו לעניין זה).

חודשיים), והיא תועמד לפירעון בתשלום אחד בחודש יולי 2020.¹¹³ התחייבות ישראלכרט לפירעון ההלוואה אינה מובטחת בבטוחות, שעבודים כלשהם או בכל אופן אחר.¹¹⁴

לישראלכרט קיימות זכויות פירעון מוקדם בתנאים שנקבעו בהלוואה. הבנק יהיה רשאי שלא לאפשר פירעון מוקדם מטעמים סבירים ובכפוף לכל דין.

הבנק יהיה רשאי להעמיד לפירעון מיידי את סכומי ההלוואה, כולם או מקצתם, בתנאים שנקבעו, בין היתר כמפורט בסעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019, וכן בין היתר: אם לפי שיקול דעת הבנק חל שינוי בתמהיל הפעילות של ישראלכרט כך שעיקר הפעילות הפך להיות מסוכן יותר או חל שינוי מהותי בתחום גיאוגרפי של פעילות ישראלכרט או כניסה לפעילות במדינות עם סיכון גבוה; אם יבוטל רישיון או זיכיון שהינו מהותי לפעילות ישראלכרט; ו/או יראה לבנק כי חל שינוי בשליטה בישראלכרט (אך הוסכם כי החל מהמועד בו הבנק יחדל מלהיות בעל שליטה בישראלכרט, שינוי שליטה ייבחן לעומת המצב שיהיה מיד לאחר אותו מועד – קרי, עובדת אי היותו של הבנק בעל שליטה בישראלכרט כשלעצמה, לא תהווה עילה לפירעון מיידי).¹¹⁵

[ג] הלוואה מבנק הפועלים (II)

במהלך חודש מרץ 2019 אישר בנק הפועלים להעמיד לחברה הלוואות, אשר נועדו לשמש את החברה בין היתר לצורך התאמת מבנה ההון של החברה וגיוון מקורות המימון שלה, וזאת בהתאם לתנאים שסוכמו בין הצדדים כמפורט להלן:

1. הלוואה במח"מ של כ-3 שנים המתבססת על ריבית הפריים בסכום של כ-300 מיליון ש"ח. החברה לא מימשה את זכותה לנטילת ההלוואה כאמור.
2. במהלך חודש מאי 2019 פרעה החברה הלוואה בסכום של כ-600 מיליון ש"ח, אשר הועמדה לחברה ביום 27 במרץ 2019 (ההלוואה היתה במח"מ של כשנה והתבססה על ריבית הפריים (בשיעור שנתי בטווח של פריים מינוס 0.6% עד פריים)), וכן שילמה עמלת פירעון מוקדם בהתאם לתנאי ההלוואה.

¹¹³ שיעור הריבית על ההלוואה נקבע, בין היתר, בהתבסס על דרישות מדידה והלימות הון החלות על הבנק, בהתאם להוראות בנק ישראל, ובהמשך לכך הוסכם, כי במקרה בו ישראלכרט תחדל מלהיות תאגיד עזר שהוא חברת כרטיסי אשראי, ומשקל הסיכון לחובותיה כלפי הבנק יהיה גבוה יותר משיעור שנקבע בהתאם לדירוג או אי דירוג ישראלכרט על-פי הוראות בנק ישראל, שיעור הריבית על ההלוואה יגדל מאותו מועד בו ישראלכרט חדלה מלהיות תאגיד עזר שהוא חברת כרטיסי אשראי. לאור הוראות העדכון לנב"ת 203, לפיו ישראלכרט תקבל שקלול לצרכי הלימות הון (לתקופה שנקבעה) כאילו הייתה תאגיד בנקאי גם לאחר הפרדתה מבנק הפועלים, לא צפוי גידול, מכוח התנאי האמור, בשיעור הריבית במהלך התקופות הקבועות בהוראה כאמור.

¹¹⁴ בכפוף לזכויות קיזוז, עיכוב, עיכובן וזכויות דומות אחרות, ככל שחלות על-פי תנאי ההסכמות בין הצדדים.

¹¹⁵ בהקשר זה יצוין, כי הבנק יהיה רשאי לדרוש פירעון מוקדם של ההלוואה (כולה או חלקה), בין היתר אם יראה לבנק כי חל שינוי בשליטה בישראלכרט (לרבות במקרה בו הבנק חדל מלהיות בעל שליטה בישראלכרט), אשר בעקבותיו הבנק יחרוג ממגבלות החבות שנקבעו על-ידי דירקטוריון הבנק, או מהמגבלות הקבועות בהוראות בנק ישראל, ובכלל זה הוראת נב"ת 313 שעניינה "לווה בודד" או "קבוצת לוויים".

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 (*)
	-	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.	(***)	130	ירופיי

(*) 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 לפרמייום אקספרס כתב שיפוי בגין כלל התחייבויותיה, וזאת לאור הוראות ניהול בנקאי תקין מסוימות בנושאי מדידה והלימות הון להן כפופה פרימיום אקספרס. השיפוי כאמור פקע מאליו במועד בו חדלה פרימיום 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 לשנת 2019.¹¹⁶

6.4 הון אנושי

לפרטים אודות הסדרי השאלתם וסיום השאלתם של עובדי בנק הפועלים לחברה, ראה סעיף 7.6 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019 וביאור 22 לדוחות הכספיים לשנת 2019. ליום 31 בדצמבר 2018 הסתיימה השאלתם של עובדים מבנק הפועלים לחברה.

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.

כפי שנמסר לחברה מאת בנק הפועלים, ככלל, התשלום בגין עובדים מושאלים בו נשאה החברה ואשר שולם על-ידיה לבנק, היה בגובה הוצאותיו של הבנק בפועל בגין עובדים אלו (ובמקרים מסוימים אף פחות מכך).

לפרטים אודות מענק לעובדים ולנושאי משרה בחברה בגין היפרדות בנק הפועלים מאחזקותיו בחברה, ראה ביאור 22.ו. לדוחות הכספיים לשנת 2019.

¹¹⁶ לפרטים אודות הערבויות שהעמיד בנק הפועלים לטובת הקבוצה, כלפי הארגונים הבינלאומיים, ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

6.5 התקשרויות נוספות

6.5.1 ישראכרט 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 וחניות) בתמורה לסך דמי שכירות חודשיים של כ-290 אלפי ש"ח (צמודים למדד), בתוספת מע"מ כדין ודמי ניהול. חלקה של ישראלכרט 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 קבלת שירותי ביקורת פנים

עד חודש אפריל 2018 קיבלה הקבוצה (כנגד תשלום) שירותי ביקורת פנים מטעם מבקר הפנים של בנק הפועלים והחל מחודש מאי 2018 מינתה הקבוצה מבקר פנים המועסק על-ידיה ישירות. יצוין, כי הקבוצה המשיכה לעשות שימוש בשירותיו של צוות הביקורת הפנימית של בנק הפועלים כמיקור חוץ עד סיומם במהלך המחצית הראשונה לשנת 2019. ראה גם סעיף 3 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

בשנת 2019 הסתכמו סך הוצאות הקבוצה לבנק הפועלים בגין שירותי ביקורת הפנים בכ-95 אלפי ש"ח.

6.5.3 בין החברה לבנק הפועלים הוסכם מעת לעת שלקוחותיה השונים של החברה (וחברות נוספות מחברות הקבוצה), ובכלל זה יחידים ותאגידיים, 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 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 החל מיום 1 ביולי 2020) של אישורי המחאת זכות על דרך המכר שניתנו על-ידי החברה לאותם גורמים. למועד חתימת הדוח, בין החברה לחלק מאותם גורמים, כאמור, מתנהלים דיונים בנוגע להודעת החברה ואופן ישומה.

6.5.4 בהתאם לאישורי האורגנים המוסמכים הרלוונטיים של כל אחד מבין החברה ובנק הפועלים, נשאו הצדדים בחלקים שווים בהוצאות נלוות מסויימות אגב הליך ההיפרדות, התשקיף, הצעת מניות החברה על-פיו והיבטים נלווים לרכישתה של פרימיום אקספרס על-ידי החברה (בסכומים שאינם מהותיים למי מהצדדים).

כחלק ממחויבות בנק הפועלים למכירת אחזקותיו בחברה מכוח הוראות חוק שטרומ וכל עוד מחויבות כאמור עומדת בתוקף, הוסכם בין החברה לבנק הפועלים כי על-פי בקשת הבנק יפעלו הצדדים בשיתוף פעולה ביניהם לפרסום דוחות/הצעות מדף וכל מסמך דרוש אחר לפי חוק ניירות ערך להצעה על-ידי הבנק של מניות החברה בהן הוא מחזיק נכון למועד הדוח או של ניירות ערך המירים למניות כאמור, ונקבעו הסכמות בנוגע לכך, ובכללן לוחות זמנים, נשיאה בהוצאות ועוד. עם השלמת חלוקת יתרת מניות החברה על-ידי בנק הפועלים כדיבדנד בעין (ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019) יפקעו ההסכמות כאמור מאליהן.

6.5.6 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.

6.5.7 לפרטים אודות הסכם מחודש פברואר 2019, בין בנק הפועלים לבין החברה, לרכישתן של מלוא מניות פרימיום אקספרס על-ידי החברה, ראה ביאור 3.א לדוחות הכספיים לשנת 2019.

6.6 נהלים לאישור עסקאות חריגות ועסקאות זניחות

במועד סמוך למועד חתימת הדוח אשרה 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")¹¹⁷, 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. כללים וקווים מנחים אלו יישמשו לבחינת היקף הגילוי בדוח התקופתי ובתשקיף (לרבות בדוחות הצעת מדף) ביחס לעסקאות כאמור והן לקביעת מתווה אישורן של עסקאות כאמור, לפי העניין.

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 וכיוצא 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, רכוש 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 במישורין 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 (כפי שיעודכן מעת לעת)¹¹⁷ כ-"תחום פעילות", ובכלל זה (רשימה חלקית): הנפקה, תפעול וסליקה של כרטיסי חיוב או אמצעי תשלום; העמדת אשראי על סוגיו השונים, לרבות שירותי נכיון (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; ניטור וניתוח דאטה פיננסית וניהול סיכונים; מתן שירותים ללקוחות ישראל כרטיס אגב רכישת מוצרים; ניהול חשבון תשלום; שיווק ומכירת ביטוח

¹¹⁷ יצוין עם זאת, כי התקשרויות שעניינן הרחבת תחום 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 הינו חלק מתחומי הפעילות בהם פועלת החברה) התקשרות במהלך העסקים הרגיל של החברה.

ושיווק פוליטות 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.

כל 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 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, לפי העניין).

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 עסקאות¹¹⁸ 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 העיקריים דומים לתנאים של לפחות שתי עסקאות¹¹⁹ 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 תנאיה העיקריים.

¹¹⁸ 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.

¹¹⁹ ראה בהקשר זה הערת שוליים בפסקה זו לעיל.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה קבעה כי:

- אשראי שניתן בהתאם לחוקת האשראי הקבועה של החברה (ביחס ליחיד/עוסק מורשה או ביחס לעסקים, לפי העניין), ייחשב כעסקה במהלך העסקים הרגיל ובתנאי שוק.
 - הנפקת כרטיס אשראי בהתאם לחוקת ההנפקה הנהוגה בחברה ביחס להנפקת כרטיסי אשראי ליחידים/עסקים (לפי העניין) שהינם צדדים שלישיים שלא קשורים לחברה, לרבות דמי כרטיס, עמלות, צבירת נקודות, זיכויים, פטורים מתשלומים כלשהם, הנחות וכו', תיחשב כעסקה במהלך העסקים הרגיל ובתנאי שוק.
 - ככל שהתקשרות בעסקת מכירת תווי קניה תעשה בהתאם לכללים הקבועים לכך בחוקת ההנחות הניתנות במסגרת עסקאות מסוג זה עם צדדים שלישיים שלא קשורים לחברה, הנפקת תווי קניה כאמור 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. בהיעדר קביעה מפורשת אחרת, בחינה כאמור תיעשה בהתאם לקריטריונים לבחינת מהותיות שקבעה החברה בעניין הכנה ופרסום של דוחות מיידיים ("הקריטריונים לבחינת מהותיות"), אשר תמציתם הינם כדלקמן:

בהיעדר יחסים רלוונטיים מתאימים יותר בנסיבות העניין, בחינת מהותיות כמותית של אירוע תיעשה אל מול היחסים הבאים (ככל שרלוונטיים), אשר ייבחנו על בסיס רישומם ואופן הצגתם של הנתונים בדוחות הכספיים המאוחדים של החברה (רבעוניים או שנתיים, לפי העניין)¹²⁰: (א) **יחס נכסים** – היקף הנכסים נשוא האירוע (הנכסים הנרכשים או נמכרים) מול סך הנכסים בדוח הכספי המאוחד האחרון שפרסמה החברה; (ב) **יחס רווחים** – הרווחים או הפסדים בפועל או האפשריים/הנאמדים המשויכים לאירוע מול הרווח או הפסד השנתי הממוצע. לעניין זה – 'רווח שנתי ממוצע' הינו ממוצע הרווח השנתי ב-12 חודשים (4 רבעונים) שקדמו למועד הדוח הכספי האחרון שפרסמה החברה, על-פי תוצאות החברה (במאוחד) שפורסמו ב-12 הרבעונים האחרונים שקדמו למועד הבחינה (היינו, רווח 4 רבעונים אחרונים, על פני שלוש שנים). ביחס להתקשרות או השקעה חדשה תיבחן בהקשר ליחס זה הערכת החברה (על-פי התוכנית העסקית של החברה בקשר עם אותה התקשרות/השקעה כפי הנחזית במועד ההתקשרות) בדבר הממוצע השנתי של הרווחים או הפסדים החזויים על-פני עד שלוש השנים הראשונות לאחר השלמתה; (ג) **יחס הון** – הגידול או הקיטון בהון החברה מול הון החברה טרם האירוע על-פי הדוח הכספי המאוחד האחרון שפרסמה החברה; (ד) **יחס הכנסות** – ההכנסות המוערכות בגין האירוע מול סך ההכנסה השנתית בשנה הקלנדרית האחרונה שהסתיימה קודם למועד הבחינה על-פי הדוח הכספי המאוחד האחרון שפרסמה החברה. בעסקאות רב שנתיות יילקח לצורך הבחינה היקף הכנסה שנתי ממוצע (היקף ההכנסה הכולל באירוע מחולק בשנות ההתקשרות, אלא אם בנסיבות העניין קיים תחשיב רלוונטי יותר למדידת הכנסה שנתי ממוצע); (ה) **יחס התחייבויות** – ההתחייבויות נשוא האירוע מול סך ההתחייבויות טרם האירוע על-פי הדוח הכספי המאוחד האחרון שפרסמה החברה; (ו) **רכישת החזקה בחברה/השקעה בחברה** – היקף ההשקעה הכספית ברכישה ייבחן אל מול היקף הנכסים הרלוונטי של החברה בדוח הכספי המאוחד האחרון שפרסמה החברה. בנוסף, ולפי העניין, עשוי להיבחן גם 'יחס רווחים' כמפורט לעיל.

בהיעדר שיקולים איכותיים מיוחדים העולים מכלל נסיבות העניין והמצביעים אחרת, אירוע ייחשב כמהותי כמותית אם השפעת האירוע הנמדד על אחד מהיחסים הרלוונטיים המחושבים בגינו והרלוונטיים לו כאמור הינה 5% או יותר. לעניין עסקאות עם בעל שליטה, רף הזניחות על-פי אותם קריטריונים (ובהיעדר קביעה מפורשת אחרת בכללים להלן), יעמוד על 0.5% מהמדד הרלוונטי.

לצורך בחינת המהותיות, ערכים שליליים בדוחות הכספיים המאוחדים יילקחו בחשבון בערכם המוחלט. בבחינת מהותיותו של אירוע בלתי וודאי אשר אמור להתרחש בעתיד, ניתן לשקול גם את מידת ההסתברות המוערכת

¹²⁰ ככל שקיימת אי אחידות בנוגע לבסיס הדוחות הכספיים לכל תקופות המדידה הרלוונטיות (כגון שבגין חלק בלבד מתקופות המדידה הדוחות הכספיים הינם דוחות פרופורמה), אזי בשיקול דעת מנהל הכספים של החברה לקבוע את תקופות המדידה הרלוונטיות ליישום מבחן יחס הרווחים כאמור.

להתממשותו של האירוע. במידה שמדובר באירוע הנוגע לחברה שאינה בשליטת החברה ניתן לבחון את השפעת האירוע על החברה, דהיינו ביחס לשיעור החזקתה של החברה בחברה המוחזקת.

על אף האמור לעיל, בהיעדר שיקולים איכותיים מיוחדים העולים מכלל נסיבות העניין, רפי מהותיות כמותית לעניין קביעת חריגות עסקאות בעלי עניין ולקביעת זניחות כמותית של עסקאות בעלי שליטה, מהסוגים המפורטים להלן, ייבחנו כמפורט להלן:

1. עסקה שיש עימה מתן אשראי - 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.

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, ובלבד שלאחר ביצועה סך החבות של הלווה (או קבוצת הלווה, לפי העניין) לא יעלה על 5% מההון של החברה (כהגדרתו בנב"ת 312) באותו מועד חתך.

2. עסקת קבלת אשראי (לרבות מסגרת אשראי), 'עסקת הגנה', עסקה בנגזרים, וכן עסקת החלפת ריבית - תיחשב כעסקה בעלת השפעה מהותית או עסקת בעל שליטה שהינה זניחה כמותית, אם – ביחס לפעולה המבוצעת על-ידי החברה כחברת אם, היקפה או יתרתה מהווה: מהותית - 3.5% או יותר / זניחה - 0.5% או פחות, מסך נכסי החברה לפי הדוחות הכספיים המאוחדים האחרונים של החברה וכן מהווה: מהותית - 10% או יותר / זניחה - 2% או פחות, מסך הלוואות החברה כפי שהן מוצגות בדוחות הכספיים האמורים. ביחס לפעולה המבוצעת על-ידי חברה בת, היקפה או יתרתה מהווה: מהותית - 3.5% או יותר / זניחה - 0.5% או פחות, מסך נכסי החברה לפי הדוחות הכספיים המאוחדים האחרונים של החברה וכן מהווה: מהותית - 10% או יותר / זניחה - 2% או פחות, מסך הלוואות כלל החברות הבנות של החברה כפי שהן מוצגות בדוחות הכספיים האמורים.

לעניין זה 'סך הלוואות' למועד החתך משמעו: יתרת המימוש המקסימלית בתקופת החתך של מסגרות אשראי בתוספת יתרת הלוואות אחרות למועד החתך.

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 בפיקדונות: ככל שתנאי ההתקשרות אינם טעונים אישור בהתאם לנב"ת 312 ו/או הינם בטווח 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 הקשורים לתחום הפעילות, כגון (אך לא רק): שירותים תפעוליים או טכנולוגיים שונים, שירותים הקשורים לקבלת/מתן מידע, שירותי דיור, שיחות שימור לקוחות, שירותי פיתוח טכנולוגי, שירותי ניטור – 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. במניין הסך האמור לא יובאו בחשבון עסקאות בודדות שהיקפן במונחים שנתיים של כל אחת מהן הינו פחות מ-50 אלף ש"ח.

6. התקשרות בקשר להנפקת כרטיס חיוב: התקשרות כאמור בקשר לכרטיס חיוב חוץ בנקאי, אשר תנאיה נקבעו בהתאם למודל הסטטיסטי הממוחשב (חוקת ההנפקה) המקובל באותה עת בחברה ללקוחות החברה ככלל, לרבות התנאים לקבלת השירותים בקשר לכך, ובכלל זה העמלות, הריביות ושאר התשלומים שבהם יחויבו (כולל מתן הנחות), לא תיחשב כעסקת בעלי עניין חריגה ולעניין עסקאות עם בעלי שליטה, תיחשב כעסקה זניחה. התקשרות כאמור בקשר לכרטיס חיוב בנקאי לא תיחשב כעסקת בעלי עניין חריגה ולעניין עסקאות עם בעלי

שליטה, תיחשב כעסקה זניחה, נוכח העובדה שההמלצה וההחלטה על הנפקת כרטיס חיוב בנקאי, ובכלל זה קביעת מסגרת האשראי בכרטיס, הינן של הבנק בהסדר ולא של החברה.

7. התקשרות בקשר לתווי קניה:

התקשרות כאמור תיחשב כעסקה בעלת השפעה מהותית או עסקת בעל שליטה שהינה עסקה זניחה כמותית, אם היקפה במונחים שנתיים יהווה:

מהותית - התקשרות למכירת תווי קניה בהיקף שנתי של 50 מיליון ש"ח או יותר, או סטייה של 10% או יותר משיעור ההנחה המקסימלי (בהתאם למחזור העסקה הרלוונטי) הקבוע בחברה בקשר עם עסקת מכירת תווי קניה; זניחה - התקשרות למכירת תווי קניה בהיקף שנתי של 25 מיליון ש"ח או פחות, ובלבד שהעסקה (לרבות שיעורי ההנחה בה) יהיו בהתאם לכללים הקבועים לכך בחוקת ההנחות הניתנות במסגרת עסקאות מסוג זה עם צדדים שלישיים שלא קשורים לחברה.

בחינה איכותית

במסגרת הבחינה האיכותית של האירוע תישקלנה משמעותיות 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

מספר עסקאות דומות בסוגן ומאפייניהן, המבוצעות ברצף עם אותו צד קשור, או עסקאות שיש ביניהן תלות, באופן שמהוות 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 השנתי. 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

בשנת 2019 ובתקופה שמיום 1 בינואר 2020 ועד סמוך למועד חתימת הדוח, או במועד מוקדם יותר (ככל שעסקה כאמור עדיין בתוקף במועד חתימת הדוח), בין החברה (וחברות בנות וקשורות של החברה, לפי העניין) לבעל השליטה בה, ובין החברה (וחברות בנות וקשורות של החברה, לפי העניין) לבין צדדים שלישיים, עסקאות ועסקאות שלבעל השליטה בחברה עניין אישי בהן, בהתאמה, אשר הינן עסקאות זניחות, בין היתר מהסוגים כמפורט להלן:

- (1) התקשרויות בהסכמי הצטרפות להסדר כרטיסי אשראי ובקשות לפתיחת נקודות מכירה (פתיחת נקודות 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, לבנק 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 הקשורים 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.
- לפרטים נוספים אודות העסקאות המפורטות לעיל, לרבות פרטים אודות עסקאות נוספות, ראה ביאור 29 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

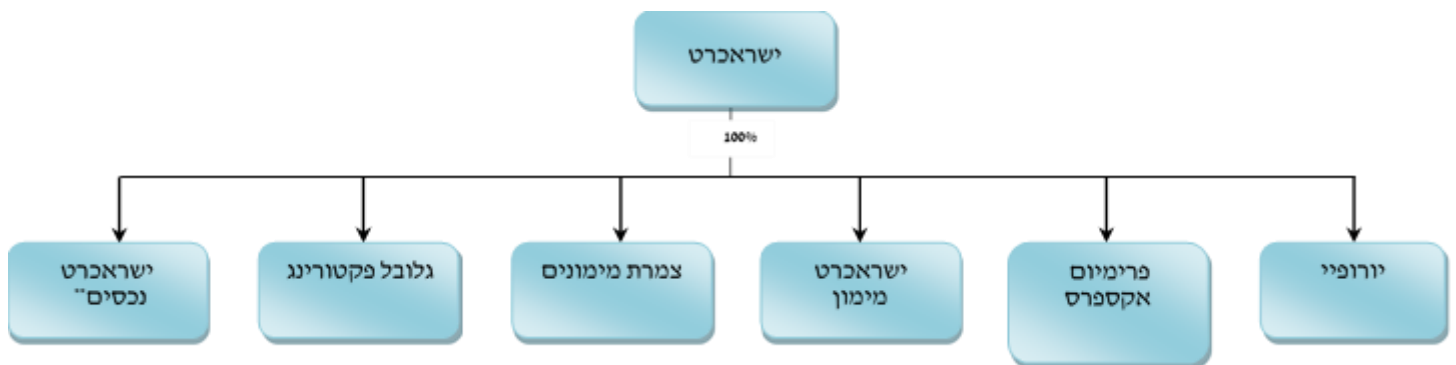
אמות מידה לסיווג פעולות כמהותיות או שאינן מהותיות

סיווגה של פעולה של נושא משרה לצורך אישור כאמור בסעיף 255 לחוק החברות, כמהותית או שאינה מהותית, ייעשה בהתאם למבחני רכיב המהותיות בבחינת סיווגה של עסקה כחריגה או לא חריגה, כמפורט לעיל, בשינויים המחויבים.

7. פרטים נוספים

7.1. תרשים אחזקות

להלן תרשים מבנה האחזקות של החברה בחברות מוחזקות עיקריות נכון למועד הדוח:*



(*) למועד חתימת הדוח החברה נמצאת בתהליך בחינה של מבנה הפעילות והמבנה הארגוני בקשר לחברות הבנות.
(**) בבעלות מלאה של החברה במישרין ובעקיפין.

הסכמים בין חברות הקבוצה

לפרטים אודות הסכמים בין חברות הקבוצה, לרבות כתבי שיפוי שהעמידה ישראל איראכרט לחברות הקבוצה ראה ביאור 2.24 בדוחות הכספיים לשנת 2019.

7.2. השליטה בחברה

למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח ולמועד חתימת הדוח, בנק הפועלים, המחזיק בשיעור של כ-33% מהונה המונפק והנפרע של החברה, הינו בעל היתר שליטה בחברה מבנק ישראל. למיטב ידיעת החברה, בנק הפועלים הינו תאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה.

לפרטים אודות הצעת מכר שביצע בנק הפועלים בחודש אפריל 2019 בקשר עם מניות החברה שהוחזקו על-ידי, ואשר בעקבותיה ירד בנק הפועלים משיעור החזקה במניות חברה של כ-98.2% לכ-33% (המהווה גם את שיעור החזקתו למועד חתימת הדוח), ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

ביום 2 בפברואר 2020, פרסם בנק הפועלים דיווח מידי ("דיווח הבנק"), לפיו במסגרת השלמת ההיפרדות של הבנק מהחברה, כנדרש בחוק שטרומ, אישר דירקטוריון הבנק, ביום 2 בפברואר 2020, חלוקה של מלוא יתרת מניות החברה המוחזקות על-ידי הבנק (66,009,318 מניות רגילות), כדיבידנד בעין לבעלי מניות הבנק ("החלוקה"). על-פי דיווח הבנק, המניות המחולקות תהיינה משוחררות מחסימה, המועד הקובע ויום האקס יחולו ביום 5 במרץ 2020, ותאריך חלוקת הדיבידנד בעין יהיה ביום 9 במרץ 2020. כמו-כן, על-פי דיווח הבנק, בהתחשב בכך שהחלוקה עשויה להביא לכך שבעלי מניות מסוימים של הבנק יחזיקו מיד לאחר החלוקה במניות

החברה בשיעור המצריך היתר מנגיד בנק ישראל (מעל 5%) או תיקון היתר שביד, מסר בנק ישראל לבנק הפועלים, כי הוא לא יזום ולא ימליץ על נקיטת אמצעי אכיפה כנגד בעלי מניות בנק הפועלים שכתוצאה מהחלוקה יחזיקו במניות החברה בשיעור העולה על 5% או על השיעור שהותר להם בהיתר מנגיד בנק ישראל, בכפוף למכירת ההחזקות העודפות בתוך שישה (6) חודשים ממועד החלוקה בפועל ובכפוף לתנאים ומגבלות על רכישת אמצעי שליטה נוספים בחברה ועל שימוש בזכויות הנלוות לאמצעי השליטה העודפים.

במועד השלמת החלוקה, יחדל בנק הפועלים מלהיות בעל שליטה בחברה, והחברה תחדל להיות 'תאגיד עזר' כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות רישוי").

לפרטים אודות שינויים בשליטה בחברה במהלך שנת 2018, ראה סעיף 7.2 בדוח ממשל תאגידי פרופורמה של החברה לשנת 2018 המצורף לתשקיף, וכן סעיף 3.4.2 בפרק 3 לתשקיף.

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 שיבקשו 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.¹²¹

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. על אף האמור, וכפי שנמסר לחברה מבנק הפועלים, במענה לפניית בנק הפועלים למפקח על הבנקים בנוגע למתן אפשרות לגופים מוסדיים להחזיק מעל 5% בחברה, הבהיר המפקח על הבנקים, כי: (1) גוף המנהל כספי לקוחות, כהגדרתו במסמך מדיניות שפרסם בנק ישראל בחודש יוני 2016¹²² ("מסמך המדיניות"), שבעל השליטה בו קיבל היתר להחזיק עד 7.5% מאמצעי השליטה בתאגיד בנקאי, יוכל לפנות בשם בעל השליטה לקבלת היתר להחזיק עד 7.5% מאמצעי השליטה בחברה, בכפוף לפניה לנגיד בנק ישראל בתוך 3 ימים ממועד קבלת אמצעי השליטה להחזקתו; (2) בנק ישראל נכון עקרונית לתת היתר להחזיק עד 7.5% מאמצעי השליטה בחברה גם לשולטים בגופים נוספים המנהלים כספי לקוחות, כהגדרת המונח במסמך המדיניות, בכפוף להגשת בקשה לקבלת היתר כנדרש ולעמידה בתנאים המקדמיים לקבלת היתר. כמו-כן, בהקשר זה יצוין, כי תחת חוק הבנקאות (רישוי) מוסדרות הוראות שונות המחילות על מחזיקים מסוימים כאמור חובה לדווח על החזקותיהם בסולק.

121 להודעת בנק ישראל כאמור ולמצגת האמורה ראה: <http://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/18-2-18.aspx>.
122 ראה הודעת בנק ישראל - "היתרי החזקה בבנקים לגופים המנהלים כספי לקוחות - עדכון מדיניות":

<https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/LettersAndCircularsSupervisorOfBanks/LettersOfTheBankingSupervisionDepartment/201619.pdf>

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),¹²³ וכן באתר גיבוי נוסף המשמש למקרי חירום.¹²⁴

בניינים ומקרקעין

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),¹²⁵ ואת יתרת הנכס (כ-20% מהנכס) לבנק הפועלים (בהקשר זה ראה סעיף 6.5.1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019). בנוסף, הקבוצה שוכרת מצדדים שלישיים שטחי משרד ושטחים נוספים בהיקפים שונים לצרכיה השוטפים והתפעוליים.

לפרטים נוספים אודות הבניינים והציוד של הקבוצה ראה ביאור 16 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

ההשקעות ברכוש קבוע בכל אחת מהשנים 2019 ו-2018, הסתכמו בכ-157 מיליון ש"ח וכ-126 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 לשנת 2019. 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 ורישומם. למאגרי המידע של הקבוצה השפעה מהותית על פעילותה. המידע מתעדכן ונשמר במאגרי הקבוצה בהתאם לצרכיה והוראות הדין.

¹²³ 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 לשנת 2019.

¹²⁴ 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.

¹²⁵ למועד הדוח תקופת השכירות הינה עד לחודש ינואר 2021 עם אופציות לישראלכרט להארכתה (בתנאים שנקבעו בהסכם) למספר תקופות נוספות אשר סיומן בחודש ינואר 2029.

7.5. ביטוח

הקבוצה מבטחת בפוליסות ביטוח שונות, בין היתר, לסיכוני ציוד אלקטרוני, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח נגד סיכוני פשיעה וסיכוני 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 2019 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.

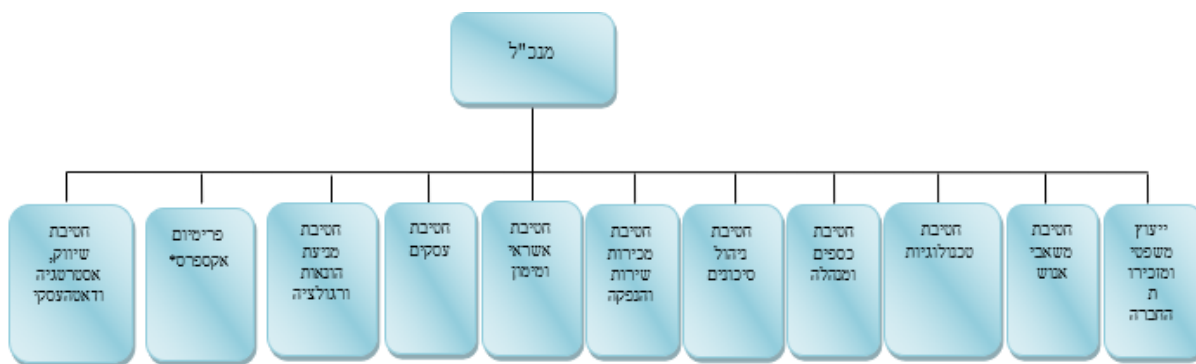
במהלך חודש נובמבר 2019 רכשה החברה ביטוח סייבר המכסה (בכפוף לתנאי ולגבולות כיסוי קבוע בפוליסה), נזקים שנגרמים לחברה עצמה עקב אירוע סייבר, וכן חבויות של החברה כלפי צדדים שלישיים. וזאת לשם הקטנת נזקים אפשריים בקשר עם סיכוני סייבר. פוליסה זו מכסה את החברה ואת החברות הבנות שלה.

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 מאחד-עשר (11) 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.



(* בכפיפות למנכ"ל החברה בתפקידו למנכ"ל פרימיום אקספרס.

כמו-כן, המבנה הארגוני של הקבוצה כולל את פונקציית הביקורת הפנימית. לפרטים ראה סעיף 3 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

2. מערך כוח האדם

נכון למועד הדוח מערך כוח האדם בקבוצה מונה כ-1,433 משרות.¹²⁶ להלן פרטים אודות סך המשרות בקבוצה נכון למועד הדוח:

¹²⁶ 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.

- (א) **עובדים בהסכמים קיבוציים**. מצבת העובדים אשר תנאי העסקתם הינם על-פי הסכמים קיבוציים מונה כ-1,341 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-92 משרות.
- (ג) **כוח אדם חיצוני**. לקבוצה התקשוריות עם מבצעי עבודה אחרים שאינם נמנים על מצבת עובדיה, כגון עובדי חברות כוח אדם ועובדי חברות שירותים. כמו-כן, החברה נעזרת במוקדים חיצוניים לצרכים שונים ובעתיד כחלק מהסכמות החברה עם ועד העובדים, עשויה החברה לקלוט חלק ממשורות אלו כעובדי החברה.
- לעניין הסדר העמדת עובדי בנק הפועלים כעובדים מושאלים לקבוצה שהסתיים וקליטתם של חלק מהעובדים כאמור בקבוצה אגב היערכות להיפרדות הקבוצה מבנק הפועלים, ראה להלן בסעיף זה תחת הכותרת "סיום העסקת עובדים מושאלים מבנק הפועלים".

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 המוחזרים מתחולת ההסכם הקיבוצי כאמור, לרבות, נושאי משרה בחברה, יועץ משפטי, קצין ציט, 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 הציט 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 הפרשות לפנסיה. ההסכם כולל התחייבות של נציגות העובדים ל"שקט תעשייתי" (הימנעות מצעדים ארגוניים) בכל הנושאים המוסדרים בהסכם.

בגין כל אחת מהשנים 2019 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 היפרדות¹²⁷ - 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 (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 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 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).

כמפורט בסעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019, 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. לפרטים אודות דיווח של בנק הפועלים על חלוקת דיבידנד בעין של יתרת מניות החברה המוחזקות על-ידי, לאחר תאריך החתימה על הדוח, ראה סעיף 7.6 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

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. ראה גם ביאור 1.22 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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.

התפתחויות במצבת העובדים

טבלה 3 - נתונים אודות משרות כוח האדם של הקבוצה:

31.12.2018	31.12.2019	
1,300	1,354	ממוצע משרות על בסיס חודשי
1,286	1,433	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 מהווות 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 172 ו-121 משרות עובדים ששכרם הוון לרכוש קבוע בשנים 2019 ו-2018, בהתאמה.

¹²⁷ עובר להסכמות כאמור בוטלה הודעת סכסוך עבודה שנמסרה מטעם ועד העובדים לחברה במהלך חודש ינואר 2019 בקשר עם הליך ההיפרדות מבנק הפועלים.

טבלה 4 - נתונים אודות משרות כוח אדם של הקבוצה על בסיס חלוקה לאגפים:

31.12.2018	31.12.2019	חטיבה
129	142	חטיבת עסקים
52	-	אגף שיווק (3)
166	202	חטיבת טכנולוגיות (1)
590	691	חטיבת הנפקה, מכירות ושירות (1) (2) (3)
18	18	חטיבת ניהול סיכונים (2)
64	65	חטיבת אשראי ומימון
43	50	חטיבת מניעת הונאות ורגולציה (2)
100	104	חטיבת כספים ומנהלה
25	49	חטיבת שיווק, אסטרטגיה ודאטה (3)
27	31	חטיבת משאבי אנוש
24	25	פעילות מותג American Express
9	11	ייעוץ משפטי ומזכירות חברה
35	36	צמרת מימונים וגלובל פקטורינג
-	3	ביקורת פנים
4	6	אחר
1,286	1,433	סה"כ

- (1) נתוני המשרות לאגפים אלו מחושבים בין היתר על בסיס שעות עבודה בפועל של העובדים במצבת העובדים למועד החתך, בחודש הקלנדרי שקדם לו, כשהן מהוננות לנתוני משרות.
- (2) במהלך 2018 חל שינוי ארגוני, מחלקת הביטחון עברה מאגף ניהול סיכונים לאגף רגולציה ופרויקטים מיוחדים. בנוסף, מספר מדורים הועברו מאגף ניהול סיכונים לאגף מכירות ושירות.
- (3) במהלך 2019 חל שינוי ארגוני לפיו מספר מדורים הועברו מאגף שיווק לאגף מכירות ושירות ואגף השיווק התמזג עם אגף הדיגיטל.

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. בשנת 2018, סך העלות שבה נשאה החברה בגין העובדים המושאלים כאמור עמד על כ-34 מיליון ש"ח. 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.ה לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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 2019. סך ההוצאה בשנת 2018, כפי שנרשמה בדוחותיה הכספיים של החברה לשנת 2019, בגין סיום העסקתם של העובדים המושאלים, מסתכם בכ-23 מיליון ש"ח.

מגמות במשאבי אנוש

בשנת 2019 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 (לעניין הודעת סכסוך עבודה בקשר עם הליך ההיפרדות מבנק הפועלים שבוטלה, ראה לעיל).
- (ב) פיתוח השותפות האסטרטגית עם האגפים השונים במטרה לתמוך ביעדי הקבוצה.
- (ג) התאמת מדיניות משאבי אנוש במטרה להביא להתייעלות ולחיסכון בעלויות.
- (ד) עידוד התגייסות העובדים למצוינות, 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.
- (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 הנתינה לקהילה באמצעות עידוד פעילות התנדבותית במסגרת יחידות אורגניות, פעילויות פרטניות ופעילויות חוצות ארגון שכללו את העובד ובני משפחתו.

הדרכה ואימונים

כשותפים אסטרטגיים המכוונים לתמיכה בהשגת היעדים של הארגון ככלל ושל היחידות העסקיות בפרט, נבנתה תכנית הכשרה מותאמת לכל יחידה עסקית, לרבות תכנית ממוקדת לעובדים על-פי צרכים שאותרו.

בשנים 2019 ו-2018 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.

אחריות תאגידית, אתיקה ורגולציה

החברה מפרסמת דוח אחריות תאגידית אחת לשנתיים. בחודש אוקטובר 2018 פרסמה החברה דוח אחריות תאגידית שלישי בקשר עם פעילות החברה במהלך השנים 2016-2017.

הקבוצה מחויבת להתנהלות עסקית ערכית ומכבדת עם כל שותפיה העסקיים ובעלי העניין. הקוד האתי של ישראלכרט מהווה את תעודת הזהות הערכית של הקבוצה, ומשקף את הערכים הייחודיים ואת כללי ההתנהלות שהקבוצה רואה עצמה מחויבת אליהם.

מדיניות תגמול

לפרטים אודות עיקרי מדיניות ותכנית התגמול של החברה, ראה ביאור 1.22 לדוחות הכספיים לשנת 2019. כן ראה מדיניות התגמול לנושאי המשרה המצורפת כנספח לפרק 9 לתשקיף.

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 הנוגעות 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 התקבלו אישורי הדירקטוריון והאסיפה הכללית של החברה לשינויים כאמור.

ישראלכרט בקהילה

כקבוצה 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. 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 ובני משפחותיהם; שיתופי פעולה שונים עם עמותת "לתת"; אירוח ניצולי שואה בבית ישראלכרט לארוחות חג, התנדבות עובדי הקבוצה ושיתוף עם עמותת "לתת"; אריות חבילות מזון ותרומתן עבור משפחות נזקקות וחיילים בודדים; התנדבות של עובדים רבים בעמותות שונות

כחלק מפעילות יום מעשים טובים; אימוץ גדוד הסיור של הנח"ל במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" והענקת תמיכה שוטפת לרווחת הגדוד וחייליו במשך כשלוש עשרה (13) שנים; ופעילויות רבות נוספות.

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. 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'.

לפרטים נוספים אודות ההון האנושי של הקבוצה (לרבות תכניות תגמול ומענקים לעובדים ונושאי משרה ותשלום מבוסס מניות), ראה ביאור 22 לדוחות הכספיים לשנת 2019 וכן סעיף 5 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

7.7. הסכמים מהותיים

לפרטים אודות שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים של הקבוצה, ראה סעיף 1.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

7.8. מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים

לפרטים אודות שינויים וחידושים במגבלות, חקיקה, תקינה וכן בהליכי הרגולציה החלים על הקבוצה, ראה סעיף 2.1.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019 וביאור 24 ג. לדוחות הכספיים לשנת 2019.

8. תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות

לפרטים אודות מגזרי הפעילות של החברה (הנפקה, סליקה ומימון), ראה סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

ד"ר רון וקסלר
מנהל כללי

איל דשא
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 3 במרץ, 2020.

טבלה 5 - שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית – נכסים

2017 ⁽⁶⁾ שיעור ההכנסה באחוזים	2017 ⁽⁶⁾ הכנסות ריבית במיליוני ש"ח	2017 ⁽⁶⁾ יתרה ממוצעת ⁽¹⁾ במיליוני ש"ח	2018 ⁽⁶⁾ שיעור ההכנסה באחוזים	2018 ⁽⁶⁾ הכנסות ריבית במיליוני ש"ח	2018 ⁽⁶⁾ יתרה ממוצעת ⁽¹⁾ במיליוני ש"ח	2019 שיעור ההכנסה באחוזים	2019 הכנסות ריבית במיליוני ש"ח	2019 יתרה ממוצעת ⁽¹⁾ במיליוני ש"ח	
									נכסים נושאי ריבית (2)
-	*	83	1.11	1	90	-	*	153	מזומנים ופיקדונות בבנקים
4.35	270	6,209	4.59	329	7,166	5.10	426	8,352	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי (3) (5)
5.37	21	391	3.68	6	163	60.00	3	5	נכסים אחרים
4.35	291	6,683	4.53	336	7,419	5.04	429	8,510	סך כל הנכסים נושאי ריבית
		15,132			15,773			17,506	חייבים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		444			489			616	נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית (4)
		22,259			23,681			26,632	סך כל הנכסים

- (*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.
- (1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.
- (2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.
- (3) לפני ניכוי היתרה המאזנית הממוצעת של הפרשות להפסדי אשראי. לרבות חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית.
- (4) לרבות מכשירים נגזרים, נכסים לא כספיים ובניכוי הפרשה להפסדי אשראי.
- (5) יתרה ממוצעת כוללת יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק ובתוספת יתרה עם חברת בת בגין ניכיון שוברים בסך כולל של כ-2,956 מיליון ש"ח (לשנה שהסתיימה בימים 31 בדצמבר 2018 ו-31 בדצמבר 2017 בסך של כ-2,742 מיליון ש"ח וכ-2,490 מיליון ש"ח, בהתאמה).
- (6) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לדוחות הכספיים לשנת 2019.

טבלה 5 - שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - התחייבויות והון

2017 ⁽⁶⁾ שיעור ההכנסה באחוזים	2017 ⁽⁶⁾ הכנסות ריבית במיליוני ש"ח	2017 ⁽⁶⁾ יתרה ממוצעת ⁽¹⁾ במיליוני ש"ח	2018 ⁽⁶⁾ שיעור ההכנסה באחוזים	2018 ⁽⁶⁾ הכנסות ריבית במיליוני ש"ח	2018 ⁽⁶⁾ יתרה ממוצעת ⁽¹⁾ במיליוני ש"ח	2019 שיעור ההכנסה באחוזים	2019 הכנסות ריבית במיליוני ש"ח	2019 יתרה ממוצעת ⁽¹⁾ במיליוני ש"ח	
									התחייבויות נושאות ריבית (2)
(1.1)	(18.00)	1,637	(1.13)	(24.00)	2,132	(0.95)	(40)	4,213	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים ⁽⁴⁾
-	-	-	-	-	-	(1.8)	(13.0)	721	אגרות חוב סחירות
-	*-	5	-	*-	-	-	*-	-	התחייבויות אחרות
(1.1)	(18.00)	1,642	(1.13)	(24.00)	2,132	(1.07)	(53.0)	4,934	סך כל ההתחייבויות נושאות ריבית
		17,006			17,689			18,539	זכאים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		580			574			548	התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית ⁽³⁾
		19,228			20,395			24,021	סך כל ההתחייבויות
		3,031			3,286			2,611	סך כל האמצעים ההוניים
		22,259			23,681			26,632	סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים
3.25			3.4			3.97			פער הריבית
4.08	273	6,683	4.53	336	7,419	4.42	376	8,510	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.

(5) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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

2017	2017	2017	2018	2018	2018	2019	2019	2019	
שיעור	הכנסות	יתרה	שיעור	הכנסות	יתרה	שיעור	הכנסות	יתרה	
ההכנסה	(הוצאות)	ממוצעת	ההכנסה	(הוצאות)	ממוצעת	ההכנסה	(הוצאות)	ממוצעת	
באחוזים	ריבית	(1)	באחוזים	ריבית	(1)	באחוזים	ריבית	(1)	
	במיליוני	במיליוני		במיליוני	במיליוני		במיליוני	במיליוני	
	₪	₪		₪	₪		₪	₪	
									מטבע ישראלי לא צמוד
4.41	291	6,601	4.57	335	7,330	5.13	429	8,357	סך נכסים נושאי ריבית (2)
(1.12)	(18)	1,608	(1.15)	(24)	2,087	(1.09)	(53)	4,873	סך התחייבויות נושאות ריבית (3)
3.29			3.42			4.04			פער הריבית
									מטבע ישראלי צמוד למדד
-	*-	6	-	*-	4	-	*-	5	סך נכסים נושאי ריבית
-	-	-	-	-	-	-	-	-	סך התחייבויות נושאות ריבית
-			-			-			פער הריבית
									מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)
-	*-	76	1.18	1	85	-	*-	148	סך נכסים נושאי ריבית
-	*-	34	-	*-	45	-	*-	61	סך התחייבויות נושאות ריבית
-			1.18			-			פער הריבית
									סך פעילות בישראל
4.35	291	6,683	4.53	336	7,419	5.04	429	8,510	סך נכסים נושאי ריבית
(1.10)	(18)	1,642	(1.13)	(24)	2,132	(1.07)	(53)	4,934	סך התחייבויות נושאות ריבית
3.25			3.40			3.97			פער הריבית

(*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

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

יתרה עם חברת בת בגין ניכיון שוברים בסך כולל של כ-2,956 מיליון ש"ח (לשנה שהסתיימה בימים 31 בדצמבר 2018 ו-31 בדצמבר 2017

בסך של כ-2,742 מיליון ש"ח וכ-2,490 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 31.12.2019 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31.12.2018 (במיליוני ₪)

שינוי נטו	גידול (קיטון) בגלל שינוי (1) מחיר	גידול (קיטון) בגלל שינוי (1) כמות	
			נכסים נושאי ריבית (2)
			מזומנים ופיקדונות בבנקים
(1)	(1)	*-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
97	37	60	נכסים נושאי ריבית אחרים
(3)	92	(95)	סך הכל הכנסות ריבית
93	128	(35)	
			התחייבויות נושאות ריבית (2)
			אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
16	(4)	20	התחייבויות נושאות ריבית אחרות
13	-	13	סך הכל הוצאות ריבית
29	(4)	33	

לשנה שהסתיימה ביום 31.12.2018 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31.12.2017 (במיליוני ₪)

שינוי נטו	גידול (קיטון) בגלל שינוי (1) מחיר	גידול (קיטון) בגלל שינוי (1) כמות	
			נכסים נושאי ריבית (2)
			מזומנים ופיקדונות בבנקים
1	1	*-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
59	15	44	נכסים נושאי ריבית אחרים
(15)	(7)	(8)	סך הכל הכנסות ריבית
45	9	36	
			התחייבויות נושאות ריבית (2)
			אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
(6)	*-	(6)	התחייבויות נושאות ריבית אחרות
*-	-	*-	סך הכל הוצאות ריבית
(6)	*-	(6)	

(*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) השינוי בכמות חושב לפי ההפרש בין היתרות הממוצעות בתקופות כפול שיעור ההכנסה/הוצאה בתקופה. השינוי במחיר חושב לפי היתרה הממוצעת של תקופה מקבילה כפול הפער בין שיעורי ההכנסה/הוצאה בין התקופות.
- (2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

טבלה 6 - דוחות רווח והפסד במאוחד לרבעון - מידע רב רבעוני (במיליוני ₪)

בשנת 2019 רבעון 1	בשנת 2019 רבעון 2	בשנת 2019 רבעון 3	בשנת 2019 רבעון 4	
				הכנסות
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
				הוצאות
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 (הפסדים) 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.

(**) הוצג למפרע, לפרטים נוספים ראה ביאור 2.3 ב. לדוחות הכספיים לשנת 2019.

טבלה 6 - דוחות רווח והפסד במאוחד לרבעון - מידע רב רבעוני (במיליוני ₪) (המשך)

בשנת 2018 רבעון 1	בשנת 2018 רבעון 2	בשנת 2018 רבעון 3	בשנת 2018 רבעון 4	
				הכנסות
488	496	539	502	מעסקאות בכרטיסי אשראי
72	76	80	84	הכנסות ריבית, נטו
4	-	(2)	-	הכנסות אחרות
564	572	617	586	סך כל ההכנסות
				הוצאות
34	30	42	46	בגין הפסדי אשראי
183	178	181	182	תפעול
113	102	115	126	מכירה ושיווק
24	24	25	22	הנהלה וכלליות
115	120	131	117	תשלומים לבנקים
469	454	494	493	סך כל ההוצאות
95	118	123	93	רווח לפני מסים
26	29	32	25	הפרשה למסים על הרווח
69	89	91	68	רווח לאחר מסים
*-	*-	1	*-	חלק החברה ברווחים (הפסדים) של חברות כלולות לאחר השפעת מס
69	89	92	68	רווח נקי
0.34	0.45	0.46	0.34	רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח) **

(*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(**) הוצג למפרע, לפרטים נוספים ראה ביאור 23 ב לדוחות הכספיים לשנת 2019.

טבלה 7 - מאזנים במאוחד לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני (במיליוני ₪)

בשנת 2019 רבעון 1	בשנת 2019 רבעון 2	בשנת 2019 רבעון 3	בשנת 2019 רבעון 4	
				נכסים
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
23,529	23,580	25,570	24,720	סך כל הנכסים
				התחייבויות
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
21,325	21,286	23,201	22,293	סך כל ההתחייבויות
2,204	2,294	2,369	2,427	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,204	2,294	2,369	2,427	סך כל ההון
23,529	23,580	25,570	24,720	סך כל ההתחייבויות וההון

בשנת 2018 ⁽¹⁾ רבעון 1	בשנת 2018 ⁽¹⁾ רבעון 2	בשנת 2018 ⁽¹⁾ רבעון 3	בשנת 2018 ⁽¹⁾ רבעון 4	
				נכסים
192	150	114	106	מזומנים ופיקדונות בבנקים
19,992	20,080	20,959	21,446	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(199)	(207)	(218)	(242)	הפרשה להפסדי אשראי
19,793	19,873	20,741	21,204	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
30	34	36	33	ניירות ערך
5	5	6	6	השקעות בחברות כלולות
282	304	299	305	בניינים וציוד
837	316	325	335	נכסים אחרים
21,139	20,682	21,521	21,989	סך כל הנכסים
				התחייבויות
2,008	2,278	2,438	2,837	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
15,290	14,552	15,145	15,233	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
640	545	539	462	התחייבויות אחרות
17,938	17,375	18,122	18,532	סך כל ההתחייבויות
3,201	3,307	3,399	3,457	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
3,201	3,307	3,399	3,457	סך כל ההון
21,139	20,682	21,521	21,989	סך כל ההתחייבויות וההון

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס, אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראב ביאור 3.א לוחות הכספיים לשנת 2019.

טבלה 8 - דוחות רווח והפסד במאוחד - מידע רב תקופתי (במיליוני ₪)

⁽¹⁾ 2015	⁽¹⁾ 2016	⁽¹⁾ 2017	⁽¹⁾ 2018	⁽¹⁾ 2019	
					הכנסות
1,726	1,837	1,919	2,025	1,864	מעסקאות בכרטיסי אשראי
175	235	273	312	376	הכנסות ריבית, נטו
32	11	8	2	15	הכנסות אחרות
1,933	2,083	2,200	2,339	2,255	סך כל ההכנסות
					הוצאות
38	90	121	152	168	בגין הפסדי אשראי
648	671	698	724	850	תפעול
311	348	422	456	498	מכירה ושיווק
68	79	88	95	112	הנהלה וכלליות
452	491	461	483	300	תשלומים לבנקים
1,517	1,679	1,790	1,910	1,928	סך כל ההוצאות
416	404	410	429	327	רווח לפני מסים
123	129	112	112	87	הפרשה למסים על הרווח
293	275	298	317	240	רווח לאחר מסים
(2)	1	1	1	4	חלק החברה ברווחים (הפסדים) של חברות כלולות לאחר השפעת מס
291	276	299	318	244	רווח נקי
1.45	1.38	1.49	1.59	1.22	רווח נקי בסיסי ומדולל למגיה רגילה (בש"ח)**

(*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

(**) הוצג למפרע, לפרטים נוספים ראה ביאור 23. ב לדוחות הכספיים לשנת 2019.

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס, אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראב ביאור 3.א לדוחות הכספיים לשנת 2019.

טבלה 9 - מאזנים במאוחד - מידע רב תקופתי (במיליוני ₪)

(1) 2015	(1) 2016	(1) 2017	(1) 2018	2019	
					נכסים
84	131	120	106	206	מזומנים ופיקדונות בבנקים
17,315	18,447	19,296	21,446	23,918	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(125)	(163)	(191)	(242)	(301)	הפרשה להפסדי אשראי
17,190	18,284	19,105	21,204	23,617	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
19	20	26	33	63	ניירות ערך
1	3	5	6	11	השקעות בחברות כלולות
252	266	269	305	363	בניינים וציוד
459	587	757	335	460	נכסים אחרים
18,005	19,291	20,282	21,989	24,720	סך כל הנכסים
					התחייבויות
327	1,223	2,020	2,837	5,104	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
14,414	14,456	14,544	15,233	15,549	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	-	1,079	כתבי התחייבות נדחים
476	568	601	462	561	התחייבויות אחרות
15,217	16,247	17,165	18,532	22,293	סך כל ההתחייבויות
2,788	3,044	3,117	3,457	2,427	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,788	3,044	3,117	3,457	2,427	סך כל ההון
18,005	19,291	20,282	21,989	24,720	סך כל ההתחייבויות וההון

(1) הוצג למפרע בעקבות רכישת פרימיום אקספרס, אשר טופלה כצירוף עסקים תחת אותה שליטה, ראה ביאור 3.א לדוחות הכספיים לשנת 2019.

מילון מונחים

מס'	המונח בודח	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 ההכרחיים להצלחת הארגון ולקביעת דרכי פעולה.
6.	On-Call		אשראי שניתן למס' ימים ונפרע על-פי קריאה בהתאם לתנאי ההסכם בין הבנק ללקוח.
7.	אמצעי שליטה		כמשמעו בחוק בנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
8.	אשראי חוץ 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 להוראות 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 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 סיכון אשראי	CRM Credit Risk) (Mitigation	בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 203 - מדידה והלימות הון - גישה הסטנדרטית - סיכון אשראי
19.	הקדמות בסילוק 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		כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 313 - מגבלות על חבות של לווח ושל קבוצת לווחים.
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	חוב בהשגחה	חוב שיש לו חולשות פוטנציאליות בגינן נדרשת תשומת לב מיוחדת של ההנהלה. אם חולשות אלה לא יטופלו, התוצאה עלולה להיות התדרדרות בסיכויים לפירעון סיכון האשראי המאזני או במעמד במעמד של החברה כנושה בתאריך עתידי מסוים.
27.	חח"ד	חשבון חוזר דביטורי	חשבונות עו"ש שלגביהם קיימות מסגרות אשראי מאושרות מראש החייבות בעמלת הקצאה.
28.	יחס הון כולל לנכסי סיכון		ההון הכולל הוא סך כל הון רובד 1 וסך כל הון רובד 2. יחס ההון הכולל מחושב על-ידי חלוקת ההון הכולל בנכסי סיכון.
29.	יתרת חוב רשומה		יתרת החוב, לרבות ריבית צבורה שהוכרה, פרמיה או ניכיון שטרם הופחתו, עמלות נידחות נטו או עלויות נידחות נטו שנזקפו ליתרת החוב בהתאם להוראות הדיווח לציבור וטרם הופחתו, בניכוי כל סכום חוב שנמחק חשבונאית בעבר. בשונה מיתרת חוב נטו, אין לנכות מיתרת החוב הרשומה הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב. 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.

מס'	המונח בדרך	המונח המלא	הגדרת המונחים
30.	כרטיס בנקאי		כרטיס חיוב כמשמעו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981, המונפק על-ידי החברה.
31.	כרטיס חיוב מיידי (דביט)		הינו כרטיס בו מחזיק הכרטיס מחויב בחשבון הבנק בסמוך לאחר ביצוע העסקה ובכפוף ליתרה מספקת בחשבון הבנק.
32.	כתבי התחייבות נדחים		כתבי התחייבות שהזכויות לפיהם נדחות מפני תביעותיהם של כל הנושים האחרים של החברה, למעט כתבי התחייבות אחרים ומאותו סוג; כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631.
33.	מדד המחירים לצרכן		מדד המתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ביום ה-15 של כל חודש ומודד את אחוז השינוי שחל במשך הזמן בהוצאה הדרושה לקניית "סל קבוע" של מוצרים ושירותים, שמחיריהם ניתנים למדידה סדירה. "סל" זה מייצג את תצורתה 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. ותנאיו דורשים או מאפשרים סילוק בנטו בין הצדדים. כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631
38.	מכשירי אשראי חוץ מאזניים		
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.	פיחות/ייסוף		החלשות/התחזקות ערכו של מטבע ביחס למטבעות אחרים.
46.	צד קשור		כמשמעו בסעיף 1 הוראות הדיווח לציבור.
47.	קבוצת לווים		כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין, מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
48.	רווח נקי בסיסי למניה		הרווח הבסיסי למניה יחושב על-ידי חלוקת הרווח או הפסד, 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 הפסד, המיוחס לבעלי המניות הרגילות של החברה האם, ובממוצע המשוקלל של מספר המניות הקיימות במחזור, בהתחשב בהשפעת כל המניות הרגילות הפוטנציאליות המדללות.
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, כשעורה 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 להתממשות סיכון סייבר, יצוין, כי בהגדרה זו נכללים גם ניסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא נגרם נזק בפועל (כהגדרת "אירוע סייבר" בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 361 – ניהול הגנת הסייבר).
59.	תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.

פרטים נוספים על החברה בהתאם לתקנות ניירות ערך (דוחות תקופתיים ומיידיים) תש"ל-1970

תוכן העניינים

<u>עמוד</u>	<u>סעיף</u>
281	- תקנה 25א: פרטי החברה
282	1 תקנה 10ג: שימוש בתמורת ניירות הערך שהונפקו
282	2 תקנה 11: רשימת השקעות בחברות בת ובחברות כלולות מהותיות של החברה לתאריך הדוח על המצב הכספי
283	3 תקנה 12: שינויים בהשקעות בחברות בת וחברות כלולות מהותיות של החברה
283	4 תקנה 13: רווחים והפסדים של חברות בת וחברות כלולות מהותיות של החברה והכנסות החברה מהן בשנת הדוח (באלפי ש"ח)
283	5 תקנה 14: רשימת קבוצות של יתרות הלוואות שניתנו לתאריך הדוח על המצב הכספי, אם מתן הלוואה היה אחד מעיסוקיו העיקריים של התאגיד
283	6 תקנה 20: מסחר בבורסה
283	7 תקנה 21: שכר והטבות לנושאי משרה בכירה ובעלי עניין
284	8 תקנה 21א: השליטה בחברה
284	9 תקנה 22: עסקאות עם בעל שליטה או שלבעל השליטה עניין אישי בהן
284	10 תקנה 24: החזקות בעלי עניין ונושאי משרה בכירה
284	11 תקנה 24א: הון רשום, הון מונפק וניירות ערך המירים
284	12 תקנה 24ב: מרשם בעלי המניות
284	13 תקנה 26: הדירקטורים של החברה
284	14 תקנה 26א: נושאי משרה בכירה
284	15 תקנה 26ב: מורשי חתימה עצמאיים
284	16 תקנה 27: רואי החשבון המבקרים של החברה
284	17 תקנה 28: שינוי בתזכיר או בתקנון החברה במהלך שנת הדוח (או לאחריה)
284	18 תקנה 29א: המלצות הדירקטורים בפני האסיפה הכללית, והחלטותיהם שאינן טעונות אישור האסיפה הכללית, והכל במהלך שנת הדוח (או לאחריה)
285	19 תקנה 29ב: החלטות האסיפה הכללית שנתקבלו שלא בהתאם להמלצות הדירקטורים בעניינים המפורטים בסעיף 18 לעיל, במהלך שנת הדוח (או לאחריה)
285	20 תקנה 29ג: החלטות אסיפה כללית מיוחדת במהלך שנת הדוח (או לאחריה)
285	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 2019

מועד הדוח:

3 במרץ 2020

מועד תקופת הדוח:

1 בינואר 2019 - 31 בדצמבר 2019

1. **תקנה 10: 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	1,078,133,000
סה"כ	-	-	1,078,133,000	כ-1,078	1,078,133,000

על-פי הוראות דוח ההצעה להנפקת אגרות החוב (סדרה א') האמור לעיל, תמורת הנפקת אגרות החוב צורפה ליתרות הניזולות 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 שתאשרנה. 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 2019) 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 מוחזקות על-ידי בנק הפועלים כדיבדנד בעין, ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

2. **תקנה 11: רשימת השקעות בחברות בת ובחברות כלולות מהותיות של החברה לתאריך הדוח על המצב הכספי**¹²⁸

שם החברה	שיעור ההחזקה של החברה בהון המניות המונפק, בכוח ההצבעה ובסמכות למנות דירקטורים	סוג המניות או ניירות הערך שהמירם	מספר המניות או ניירות הערך שהמירם	שוויים הנקוב של המניות או ניירות הערך שהמירם (בש"ח)	ערך מאזני (באלפי ש"ח)	אגרות החוב שהלוואות בדצמבר 2019 כפי שמופיעים בדוח על המצב הכספי של החברה מוחזקות (באלפי ש"ח) ביס הצמדה	אגרות החוב שהלוואות בדצמבר 2019 כפי שמופיעים בדוח על המצב הכספי של החברה מוחזקות (באלפי ש"ח) שיעור ריבית	אגרות החוב שהלוואות בדצמבר 2019 כפי שמופיעים בדוח על המצב הכספי של החברה מוחזקות (באלפי ש"ח) פירעון	אגרות החוב שהלוואות בדצמבר 2019 כפי שמופיעים בדוח על המצב הכספי של החברה מוחזקות (באלפי ש"ח) פירעון	אגרות החוב שהלוואות בדצמבר 2019 כפי שמופיעים בדוח על המצב הכספי של החברה מוחזקות (באלפי ש"ח) פירעון
פרימיום אקספרס בע"מ ¹²⁹	100%	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	139,326	139,326	524,000	-	-	-	*	
ישראלט מיימון בע"מ	100%	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	10,000	10,000	466,000	-	1.029%	4,129,000	ללא מועד פירעון	
צמרת מימונים בע"מ	100%	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	3,000	3,000	148,000	-	0.68%	1,904,000	ללא מועד פירעון	
גלובל פקטורינג בע"מ	100%	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	2,000,000	2,000,000	47,000	-	0.68%	488,000	ללא מועד פירעון	
יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ	100%	מניה רגילה 0.0001 ש"ח ערך נקוב	18,066,344	1,807	6,000	-	-	-	-	
ישראלט (נכסים) 1994 בע"מ	100% ¹³⁰	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	10,000	10,000	68,000	-	-	-	-	

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

¹²⁸ יצוין, כי למועד הדוח לחברה קיימות השקעות לא מהותיות בתאגידים נוספים, כמפורט בביאור 15 לדוחות הכספיים של החברה לשנת 2019.

¹²⁹ לשעבר, פועלים אקספרס בע"מ.

¹³⁰ 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 ישראלט (נכסים) 1994 בע"מ.

3. תקנה 12: שינויים בהשקעות בחברות בת וחברות כלולות מהותיות של החברה

כחלק מרה ארגון שביצע בנק הפועלים לקראת מכירת מניות החברה לציבור לראשונה (ראה סעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019), בחודש מרץ 2019 רכשה החברה מבנק הפועלים את מלוא הון המניות המונפק של פרימיום אקספרס בע"מ וזאת בתמורה לסך של 456 מיליון ש"ח. לפרטים אודות הרכישה כאמור, ראה ביאור 3.א לדוחות הכספיים לשנת 2019.

לפרטים נוספים אודות שינויים בהשקעות בחברות בת ובחברות כלולות מהותיות של החברה, ראה ביאור 15 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

4. תקנה 13: רווחים והפסדים של חברות בת וחברות כלולות מהותיות של החברה והכנסות החברה מהן בשנת הדוח (באלפי ש"ח)¹³¹

שם החברה המוחזקת	רווח (הפסד) של החברה המוחזקת	רווח (הפסד) כולל אחר של החברה המוחזקת	הכנסות החברה המוחזקת שנתקבלו בשנת 2019	הכנסות החברה המוחזקת שנתקבלו לאחר יום 31.12.2019 (הכל בגין שנת תקופה שלאחר מכן) ומועד התשלום	הכנסות החברה המוחזקת שנתקבלו בשנת 2019	הכנסות החברה המוחזקת שנתקבלו לאחר יום 31.12.2019 (הכל בגין שנת תקופה שלאחר מכן) ומועד התשלום	הכנסות החברה המוחזקת שנתקבלו לאחר יום 31.12.2019 (הכל בגין שנת תקופה שלאחר מכן) ומועד התשלום	הכנסות החברה המוחזקת שנתקבלו לאחר יום 31.12.2019 (הכל בגין שנת תקופה שלאחר מכן) ומועד התשלום
פרימיום אקספרס בע"מ	47,000	-	-	-	34,000	-	-	-
ישראלט מיומן בע"מ	101,000	-	-	-	4,426	-	37,238	-
צמרת מימונים בע"מ	14,000	-	-	-	910	-	13,368	-
גלובל פקטורינג בע"מ	7,000	-	-	-	485	-	5,267	-
יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ	*	-	-	-	-	-	-	-
ישראלט (נכסים) 1994 בע"מ	6,000	-	11,000	-	-	-	-	-

(* 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 2019.

6. תקנה 20: מסחר בבורסה

6.1 להלן פירוט בדבר ניירות ערך של החברה אשר נרשמו למסחר בבורסה בשנת 2019 ועד למועד הדוח:

מועד ההנפקה	ניירות הערך שהונפקו	כמות ניירות הערך שנרשמה למסחר
4 באפריל 2019	מניות רגילות (*)	200,000,000
15 באפריל 2019	אגרות חוב (סדרה א')	1,078,133,000

(* המניות הרגילות של החברה נרשמו למסחר בבורסה כחלק מהשלמת הצעתן לציבור (בהצעת מכר) על-ידי בנק הפועלים על-פי התשקיף וההודעה המשלימה מכוחו – לפרטים ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

6.2 בשנת 2019 (מאז מועד רישומם למסחר) ועד למועד הדוח לא חלו הפסקות מסחר בניירות הערך של החברה.

7. תקנה 21: שכר והטבות לנושאי משרה בכירה ובעלי עניין

לפרטים ראה סעיף 5 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

¹³¹ יצוין, כי למועד הדוח לחברה קיימות השקעות לא מהותיות בתאגידים נוספים, כמפורט בביאור 15 לדוחות הכספיים המאוחדים של החברה לשנת 2019.

8. תקנה 21א: השליטה בחברה

לפרטים אודות השליטה בחברה, ראה סעיף 7.2 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

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 2019 וכן סעיף 6 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

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 מיידי של החברה על מצבת החזקות בעלי עניין ונושאי משרה בכירה מיום 6 בינואר 2020 (אסמכתא מספר: 2020-01-002329), המובא בדוח זה על דרך ההפניה.

11. תקנה 24א: הון רשום, הון מונפק וניירות ערך המיורים

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 המיורים למניותיה (וכן לא קיימות בהונה של החברה מניות רדומות).

לפרטים נוספים אודות ההון של החברה, ראה ביאור 23 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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 2019.

14. תקנה 26א: נושאי משרה בכירה

לפרטים אודות נושאי המשרה בחברה למועד הדוח, ראה סעיף 1.3 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

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 2019.

16. תקנה 27: רואי החשבון המבקרים של החברה

לפרטים אודות רואי החשבון המבקרים של החברה והשכר ששולם להם בגין השנים 2018 ו-2019, ראה סעיף 4 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019.

17. תקנה 28: שינוי בתזכיר או בתקנון החברה במהלך שנת הדוח (או לאחריה)

במסגרת הצעת מניות החברה לראשונה לציבור על-פי התשיקף (כהגדרתו בסעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019) וההודעה המשלימה שפורסמה מכוחו, אימצה החברה תקנון התאגדות חדש אשר החליף את תקנון ההתאגדות הקודם של החברה. לנוסח תקנון ההתאגדות החדש (הנוכחי) של החברה, ראה דיווח מיידי של החברה מיום 11 באפריל 2019 (אסמכתא מספר: 2019-01-033402), הכלול בדוח זה על דרך ההפניה.

18. תקנה 29א: 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 867 מיליון ש"ח אשר אושר וחולק על-ידי החברה במהלך חודש מרץ 2019, החלטת דירקטוריון החברה לחלוקת דיבידנד בד בבד לאישור הדוח התקופתי לשנת 2019, מדיניות חלוקת הדיבידנד של החברה ועדכונה ומגבלות על חלוקת הדיבידנד בחברה, ראה סעיף 2.3.10 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019.

לפרטים אודות חלוקת דיבידנד בסך של 73.2 מיליון ש"ח לאחר תאריך המאזן ראה ביאור 2.23 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

(ב) שינוי ההון הרשום או המונפק של החברה:

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

א. הפיכת המניה המיוחדת שהוחזקה על-ידי בנק הפועלים למניה רגילה, כך שלחברה יהיו מניות מסוג אחד בלבד.

ב. ביטול ערכן הנקוב של כל מניות החברה, כך שכלל מניות החברה תהיינה ללא ערך נקוב.

ג. הגדלת הונה הרשום של החברה 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.

ד. 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.

לפרטים נוספים אודות הון החברה, ראה ביאור 23 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

(ג) שינוי תזכיר או תקנון של החברה:

ראה סעיף 17 (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:

אין.

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)

באסיפה הכללית של החברה שהתקיימה ביום 29 באוגוסט 2019, נדונו ואושרו: מינויו של מר אבי הוכמן כדירקטור חיצוני בחברה לפי הוראות חוק החברות ולפי נב"ת 301 לתקופת כהונה של שלוש (3) שנים, החל ממועד אישור האסיפה הכללית וכן מינויה של הגב' דליה נרקיס כדירקטורית חיצונית בחברה לפי הוראות חוק החברות ולפי הוראות נב"ת 301, החל ממועד אישור האסיפה ועד ליום 16 בינואר 2022; מינוי מחדש של סומך-חייקין (KPMG), רואי חשבון ושל זיו האפט (BDO), רואי חשבון, כרואי החשבון המבקרים של החברה במשותף. לפרטים נוספים אודות ההחלטות האמורות, ראה דוחות זימון האסיפה הכללית האמורה ותוצאותיה מהימים 27 ביולי ו-1 בספטמבר 2019, בהתאמה (אסמכתאות מספר: 2019-01-063966 ו-2019-01-076299, 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:

1. למען הזהירות, בשים לב כי דירקטורים מסוימים בחברה היו במועד התקשוריות בתקופת הדוח עם בנק הפועלים (או שלבנק הפועלים עניין אישי בהן), עובדי הבנק, מפנה החברה לפירוט העסקאות עם בנק הפועלים כמפורט בסעיף 6 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019 ובסעיף 6 לדוח ממשל תאגידי פרופורמה לשנת 2018 כפי שהובא במסגרת תסקיף החברה (כהגדרתו בסעיף 1.1. לדוח הדירקטוריון לשנת 2019).
2. בחודש דצמבר 2019 אושרה התקשרות החברה עם ספק טכנולוגי בהתקשרות שנושא משרה בחברה עשוי להיחשב כבעל עניין אישי בה, לרכישת שירותים ומוצרים בשנים 2020 ו-2021 בהיקף שאינו מהותי לחברה.
3. בחודש דצמבר 2019 אושרה התקשרות החברה לרכישת פוליסות ביטוח מסוימות עם מבטח שנושא משרה בחברה עשוי להיחשב כבעל עניין אישי בה, בהיקף שאינו מהותי לחברה.
4. לשלמות התמונה יצויין, כי במסגרת תרומות החברה לארגונים שונים, תורמת החברה מעת לעת (ולרבות בשנת 2019) 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 2019.

3 במרץ 2020

תאריך

ישראלכרט בע"מ

שמות החותמים:

1. איל דשא – יו"ר דירקטוריון.
2. ד"ר רון וקסלר – מנכ"ל.
3. ערן וקנין - סמנכ"ל בכיר, CFO.
4. סיגל ברמק – חשבונאית ראשית.