

**ישראל כרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה**

**דו"ח על הסיכונים**

**גילוי בהתאם לנדבך 3 מידע נוסף על הסיכונים**

**ליום 31 במרץ 2020**

עמוד	נושא	חלק
4	מבוא	1 חלק
7	יחסים פיקוחיים עיקריים וסקירת ניהול סיכונים ונכסי סיכון	2 חלק
14	הרכב ההון	3 חלק
18	יחס מינוף	4 חלק
20	סיכון אשראי	5 חלק
27	סיכון שוק	6 חלק
29	סיכון ריבית	חלק 6א'
30	סיכון הנזילות	7 חלק
32	סיכון תפעולי	8 חלק
33	מידע נוסף על סיכונים אחרים שלא נכלל בדרישות הגילוי של נדבך 3	9 חלק
34	מילון מונחים [EDTF]	

עמוד	נושא	טבלה מספר
7	יחסים פיקוחיים עיקריים	טבלה 1:
13	סקירת נכסי סיכון משוקללים (OV1)	טבלה 2:
15	חישוב יחס ההון	טבלה 3:
15	הרכב ההון הפיקוחי	טבלה 4:
16	הרכב המאזן הפיקוחי תוך ציון הפניות לרכיבי ההון הפיקוחי (CC1)	טבלה 5:
18	השוואה בין הנכסים במאזן לבין מדידת החשיפה לצורך יחס המינוף (LR1)	טבלה 6:
19	מתכונת יחס המינוף (LR2)	טבלה 7:
23	חובות ששוננו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי נגיף הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי	טבלה 8א':
24	איכות האשראי של חשיפות אשראי (CR1)	טבלה 8:
25	שיטות להפחתת סיכון אשראי (CR3)	טבלה 9:
26	הגישה הסטנדרטית - חשיפות לפי סוגי נכסים ומשקולות סיכון (CR5)	טבלה 10:
28	סיכון שוק בגישה סטנדרטית (MR1)	טבלה 11:

דוח זה מהווה מידע משלים ומרחיב לדיווח הכספי של הקבוצה בנושאי ניהול הסיכונים וההון.

הדוח כולל דרישות גילוי שפורסמו על-ידי ועדת באזל ודרישות הגילוי על הסיכונים המבוססות על מקורות אחרים, לרבות דרישות גילוי שפורסמו על-ידי הפורום לציבור פיננסית ודרישות גילוי שפורסמו על-ידי צוות משימה ("EDTF") שהוקם על-ידי המוסד לציבור פיננסית ("FSB") לשיפור הגילוי על הסיכונים בתאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי.

דוח זה מוצג בהתאם לדרישות הגילוי שנקבעו בהוראת הדיווח לציבור מספר 651 "דרישת הגילוי של נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על הסיכונים", במסגרתה נדרש להציג דוח נפרד על הסיכונים אליהם חשוף התאגיד הבנקאי או חברת כרטיסי אשראי.

דוח זה כולל בתוכו פעילות של חברת ישראלכרט והחברות המאוחדות שלה.

דוח זה נערך בהתאם למתכונת הגילוי הרבעונית, אשר הנה מצומצמת יותר, ומומלץ לקרוא את הדוח יחד עם דוח על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2019, אשר נערך במתכונת גילוי שנתי מפורטת.

### מטרה

דוח זה נועד לספק מידע בדבר חשיפה לסיכונים ודרכי ניהולם. הדוח כולל דרישות גילוי שנקבעו במסגרת נדבך 3 של הוראות באזל, צוות המשימה לשיפור הגילוי ומקורות אחרים כפי שאומצו על-ידי המפקח על הבנקים.

לדוח זה שתי מטרות:

- עמידה בדרישות הגילוי של המפקח על הבנקים בעניין ניהול ההון והסיכונים בתאגיד הבנקאי ובחברת כרטיסי אשראי.
- לספק מידע שימושי נוסף בנוגע לפרופיל הסיכון, הלימות ההון, מצב הניזילות והמינוף של התאגיד הבנקאי וחברת כרטיסי אשראי.

יש לעיין בדוח זה ביחד עם הדוחות הכספיים והביאורים הנלווים להם ליום 31 במרץ 2020.

### תיאור תמציתי של הקבוצה

ישראלכרט בע"מ ("החברה" או "ישראלכרט") נוסדה בישראל בשנת 1975 והינה 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<sup>1</sup>) והסליקה של כרטיסי חיוב מהמותגים Mastercard, "ישראלכרט", "American Express" ו-"Visa" ("מותגי הקבוצה"); וכן בתחום המימון, במסגרתו מציעה הקבוצה ללקוחותיה מוצרים ופתרונות מימון על-פי אופי פעילות הלקוח ומאפייניו תוך שימת לב לסיווגו (אשראי לאנשים פרטיים; אשראי מסחרי).

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

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

### השפעות התפשטות נגיף ה-"קורונה"

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

<sup>1</sup> "תפעול הנפקה" ו-"מתפעל הנפקה" (לפי העניין) - ביצוע הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב (למעט ההנפקה עצמה של כרטיסי החיוב וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהנפקת כרטיסי החיוב והשימוש בו). בתחום ההנפקה, כחלק מיישומן של הוראותיו של החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), תשע"ז-2017 ("חוק שטרומ"), הקבוצה מהווה 'מנפיקה' ו-'מתפעלת הנפקה' בקשר עם כרטיסים חוץ בנקאיים ו-'מנפיקה'/מנפיקה במשותף ו/או 'מתפעלת הנפקה' בקשר לכרטיסים בנקאיים. אלא אם צוין או משתמע אחרת מתוכן הדברים או הקשרם, תיאור פעילות ההנפקה בדוח זה הינה לרבות 'תפעול הנפקה'.

<sup>2</sup> לפרטים נוספים אודות השינויים בשליטה בחברה כאמור, ראה סעיף 7.2 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2019, הכלול בדוח התקופתי של החברה לשנת 2019 ("דוח ממשל תאגידי לשנת 2019").

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

במסגרת הערכותיה אודות השפעות מגיפת הקורונה על פעילותה ותוצאותיה, נלקחו בחשבון על-ידי החברה מספר הנחות בסיס ובהן ביחס לפרמטרים כגון שיעור האבטלה במשק, אשר ינוע בשנת 2020 בשיעור דומה במהותו לשיעור צפי בנק ישראל [הדר/גיל-יש להוסיף לינק], חזרת המשק לפעילות החל מסוף הרבעון השני לשנת 2020 על-פי מתווה החזרה לפעילות אשר פורסם על-ידי הרשויות נכון למועד חתימת הדוח, והתאוששות מדורגת של המשק ברבעונים שלישי ורביעי לשנת 2020, תוך הבחנה בשיעור ההתאוששות בענפי פעילות מסוימים, ולרבות בנוגע להתנהגות צרכנית בתחום התשלומים והאשראי ובשיעורי מחזורי ההנפקה והסליקה בבתי העסק, הגם כי מוערך כי רמתם תהיה נמוכה מתקופות מקבילות אשתקד.

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

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

הקבוצה עוקבת אחר השפעות "מגיפת הקורונה" על הסיכונים השונים הקשורים בפעילותה ונערכת בעניין ומעדכנת את מדיניות האשראי והתיאבון לסיכון בהתאם להתפתחויות.

## מידע הצופה פני עתיד

חלק מהמידע המפורט בדוחות אלו, שאינו מתייחס לעובדות היסטוריות (אף אם הוא מבוסס על עיבוד של נתונים היסטוריים), מהווה מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בחוק ניירות-ערך, התשכ"ח-1968 ("חוק ניירות ערך"). התוצאות בפועל עשויות להיות שונות, לרבות באופן מהותי מהערכות ואומדנים שנכללו במסגרת מידע צופה פני עתיד, כתוצאה ממספר רב של גורמים, לרבות, בין היתר, כתוצאה: משינויים בשוק התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, משינויים בתוכנית העבודה של הקבוצה, מחוסר הוודאות באשר למשכה, עוצמתה והשפעותיה של מגפת הקורונה, הישירות והעקיפות, על מצב המשק, לקוחות החברה, תחומי הפעילות השונים בהם החברה פועלת, השינויים בהנחיות הגורמים המוסמכים בנוגע למגפת הקורונה ובאשר להנחיות וצעדי המשך שיינתנו ויינקטו מעת לעת בקשר עם המגיפה האמורה, מהתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, מקיומם או היעדרם של משאבים שונים בידי הקבוצה, מפעילותם של גורמים ושחקנים בשווקי התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, מהחלטות גופים וארגונים בינלאומיים שונים אשר מולם מתנהלת הקבוצה או כאלו שהקבוצה מושפעת מהחלטותיהם, משינויים בהיקפי הפעילות ומספר מחזיקי הכרטיסים של הקבוצה, מפיתוחם ויישומם של האמצעים הטכנולוגיים בחברה, מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון וההנהלה ליום 31 במרץ 2020 ("דוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2020") ובדוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 במרץ 2020 ("הדוח על הסיכונים לרבעון הראשון של שנת 2020"), ממצב המשק ושוקי ההון, משינויים מאקרו כלכליים ולרבות שינויים בשיעורי האינפלציה ושיעורי הריבית בישראל ו/או מחוץ לישראל, משינויים במצב הגיאופוליטי, מהפרדת החברה מבנק הפועלים בע"מ ("בנק הפועלים") והשלכותיה השונות, משינויים רגולטוריים בעלי השלכות אפשריות על הקבוצה, משינויים חשבונאיים ושינויים בכללי המיסוי; וכן משינויים בתחומים אחרים אשר עשויה להיות להם השפעה על פעילות הקבוצה והסביבה העסקית בה היא פועלת שאינם בשליטת החברה, ואשר עשויים להביא לאי התממשות (מלאה או חלקית) של ההערכות ו/או לשינויים בתוכניות 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 וודאות, והם מבוססים על הערכות ואומדני ההנהלה למועד החתימה על תמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2020 ("תמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020") או מועד סמוך לו (לפי העניין) ("מועד חתימת הדוח") לגבי אירועים עתידיים, המושפעים או עלולים להיות מושפעים, מגורמי אי וודאות, ואשר לא ניתן לצפותם (לרבות משכם ועוצמתם) ו/או את מלוא השפעתם, מראש. כמו-כן, חלק מהמידע המוצג להלן נסמך, בין היתר, על מידע המבוסס על

דיווחים ופרסומים של גורמים חיצוניים שונים, כגון: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, משרד האוצר, נתוני בנק ישראל, רשויות מקומיות ובינלאומיות, גורמים הפעילים בשוק התשלומים (לרבות חברות כרטיסי אשראי וסילקים אחרים) וגורמים אחרים, אשר החברה נסמכת עליהם מבלי שיש בידיה יכולת לאמתם.

## תחולת היישום

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

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

יחד עם זאת, ליום 31 במרץ 2020 לא קיימים הבדלים בין בסיס האיחוד לפי כללי החשבונאות המקובלים ובסיס האיחוד הפיקוחי למטרות הלימות הון.

לא קיימים איסורים או מגבלות משמעותיות כלשהן על העברת הון פיקוחי בתוך החברה.

## חלק 2: יחסים פיקוחיים עיקריים וסקירת ניהול סיכונים ונכסי סיכון

טבלה 1: יחסים פיקוחיים עיקריים (KM1) <sup>(1)</sup>

על בסיס מאוחד

ליום 31 במרץ 2019	ליום 30 ביוני 2019	ליום 30 בספטמבר 2019	ליום 31 בדצמבר 2019	ליום 31 במרץ 2020	
					הון זמין (מיליון ש"ח)
2,194	2,294	2,369	2,427	2,372	הון עצמי רובד 1
2,194	2,294	2,369	2,427	2,372	הון רובד 1
2,382	2,482	2,567	2,625	2,566	הון כולל
					נכסי סיכון משוקללים (מיליון ש"ח)
17,614	17,759	18,538	18,580	18,215	סך הכל נכסי סיכון משוקללים (RWA)
					יחסי הלימות הון (באחוזים)
					לפי הוראות המפקח על הבנקים
12.5%	12.9%	12.8%	13.1%	13.0%	יחס הון עצמי רובד 1
12.5%	12.9%	12.8%	13.1%	13.0%	יחס הון רובד 1
13.5%	14.0%	13.8%	14.1%	14.1%	יחס הון כולל
8.0%	8.0%	8.0%	8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 הנדרש על-ידי המפקח על הבנקים
					יחס הון עצמי רובד 1 מעבר לנדרש על-ידי המפקח על הבנקים <sup>(2)</sup>
					יחס המינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים
28,622	28,705	30,786	30,067	28,865	סך החשיפות (מיליון ש"ח)
7.7%	8.0%	7.7%	8.1%	8.2%	יחס המינוף <sup>(3)</sup> (באחוזים)

(1) מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211, 299, בדבר "מדידה והלימות הון".

(2) יחס הון עצמי רובד 1 עומד על 13.0%, 13.1% ו-12.5% לימים 31 במרץ 2020, 31 בדצמבר 2019 ו-31 במרץ 2019, בהתאמה, כאשר יחס הון עצמי המזערי הנדרש על-ידי המפקח על הבנקים הינו 8.0% לתקופות אלו.

(3) ראו הרחבה בנושא יחס המינוף בחלק 4 להלן.

## גישה לניהול הסיכונים (OVA)

### תהליכי הליבה של ניהול הסיכונים בחברה

תפיסת ניהול הסיכונים של החברה מכתובה ביישום תהליכי ליבה של ניהול סיכונים שמהווים שרשרת מחזורית של פעולות בתחום ניהול הסיכונים, אשר לה שותפים הדירקטוריון, ההנהלה, היחידות העסקיות והיחידות שאינן עסקיות.

תהליכי הליבה מהווים בסיס למכלול משימות ניהול הסיכונים בחברה, כמפורט להלן:

- שלב ראשון: הערכה עצמית של הלימות/נאותות הון החברה על בסיס הערכת יכולתה ליטול ולנהל סיכונים אל מול מקורות הון הזמינים שלה.
  - שלב שני: קביעת יעדי הון, גיבוש התיאבון לסיכון ותכנון הון של החברה, לרבות הקצאת מגבלות חשיפה לסיכונים כחלק מתכנון השימושים בהון שלה.
  - שלב שלישי: קביעת מדיניות ניהול ולבקרת סיכונים, בהתאם לתיאבון לסיכון והמגבלות שנקבעו בהתאם.
  - שלב רביעי: יישום מדיניות ניהול הסיכון.
- שרשרת תהליכי הליבה מסתיימת ומתחילה בתהליך הערכת הנאותות הונית אשר נועד לבחון את יכולת החברה לשאת בסיכונים אליהם היא חשופה ותוצאותיה מהוות היזון חוזר ליעדי הון שקבע הדירקטוריון.

זיהוי עודפי הון בתהליך הערכת הנאותות הונית (סיבולת לסיכון עודפת על התיאבון לסיכון) מאפשר הגדלה של ההון המוקצה לפעילות העסקית, הרחבה של התוכניות העסקיות ומגבלות החשיפה הרלוונטיות, ולהיפך, היעדר נאותות הונית, המתבטאת בזיהוי של חוסרים בהיקפן של כריות הון (חריגה מהתיאבון לסיכון ויעדי הון) מחייב צמצום של התוכניות העסקיות והידוקן של מגבלות החשיפה, מהלך שיגרום להפחתת נכסי הסיכון ביחס לבסיס הון, או לחילופין גיוס הון נוסף.

### תרבות הסיכונים - (EDTF)

מנהל הסיכונים הראשי אחראי על הטמעת תרבות ניהול הסיכונים, לרבות:

- יצירת שפה אחידה – הנחלת שפה אחידה והגדרות זהות בנושאי סיכון, בין היתר באמצעות הדרכות כלליות לעובדי החברה והכשרות ייעודיות לגורמים המעורבים בתהליכי ניהול הסיכונים.
- קביעת כללים וקווים מנחים להתייחסות לסיכון – ניהול הסיכונים על-פי עקרונות מובנים ומתודולוגיים השאובים מתפיסת ניהול הסיכונים. קביעת כללי מתודולוגיה מחייבים על-מנת לאפשר סכימה של החשיפות לסיכונים ודיווח ברמת קטגורית סיכון.
- ווידוא קיום שיתוף פעולה בתחום ניהול הסיכונים – הבטחת קיומו של שיתוף פעולה בין מחלקת ניהול הסיכונים לבין כלל נוטלי הסיכונים בחברה, לטובת ווידוא ניהול ובקרה אפקטיביים של הסיכון.

### פרוצדורות ואסטרטגיות המיושמות בתחום תרבות ניהול הסיכונים

#### יישום וציות למדיניות ניהול הסיכונים

- נוטלי הסיכונים אחראים ליישום ולציות למדיניות ניהול הסיכונים, לרבות הבטחת העמידה במגבלות הסיכון ויישום מלא של מכלול תהליכי ניהול הסיכונים.
- כל חבר הנהלה אחראי לסיכון הנוצר בתחום אחריותו (אשראי, שוק, נזילות, תפעולי, משפטי, טכנולוגיות המידע, סייבר והמשכיות עסקית וכל סיכון אחר המוגדר באחריות חבר הנהלה) ונדרש לפעול ליישום תהליכי ניהול הסיכונים, לרבות:
- היערכות ארגונית להטמעה ויישום של מסמך מסגרת ניהול הסיכון – מיסוד מבנה ארגוני לניהול הסיכונים, אשר יתמוך ביישום המדיניות ווידוא כי הפעילויות במסגרת היחידות העסקיות ויחידות ניהול הסיכונים, שבאחריות חבר הנהלה, מבוצעות על-ידי כוח אדם מוסמך בעל עצמאות שיפוטית, ניסיון וידע המתאימים למשימות לביצוע.
- גיבוש תהליכי עבודה המבטיחים את יישום המדיניות לניהול הסיכון – כינון תהליכי עבודה שיעוגנו בנהלים, אשר יבטיחו יישום נאות של המדיניות על-ידי הכפופים לחבר הנהלה.
- הבטחת הציות למדיניות ניהול הסיכונים – דיווח למנהל הסיכונים הראשי על חוסר ציות מהותי למדיניות ניהול הסיכונים. באחריות נוטל הסיכונים לתעד את מקרה אי הציות, את הטיפול המוצע ואת הלווח זמנים לביצוע.
- קיום בקרה ופיקוח על איכות ניהול הסיכונים וחתירה לשיפור מתמיד – קיומם של תהליכי בקרה ופיקוח, בקרב העובדים שבאחריות חבר הנהלה, שמטרתם להבטיח את איכות ניהול הסיכונים.
- הערכת מצב ובקרה שוטפת על החשיפה לסיכונים – קיום מעקב אחר התפתחות החשיפות לסיכונים בהשוואה למדיניות ולמגבלות שנקבעו במסגרתה. כמו-כן, על חבר הנהלה לערוך דיון תקופתי בסיכונים מהותיים שהתממשו (אירועי כשל) ובדרכים למזעורם.
- זיהוי והערכה של הסיכונים הגלומים בפעילות חדשה מהותית ובמוצרים חדשים – בחינת הסיכונים הקיימים בפעילויות חדשות ומוצרים חדשים שבתחום פעילות חבר הנהלה.



• היערכות ליישום שינויים בדרישות הרגולציה – ווידוא כי מיושמת בקרה אחר עדכונים רגולטורים הרלוונטיים לתחום אחריות חבר ההנהלה ומסירת דיווח להנהלה ביחס לממצאים.

לפרטים והרחבה בדבר ממשל ניהול הסיכונים לרבות תפיסת הבקרה, הגורמים האחראיים, ועדות הדירקטוריון וצוותי ההנהלה בזיקה לניהול סיכונים, ראו הדוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2019.

## תיאור ודיון בסיכונים המובילים והמתפתחים המהותיים ביותר - (EDTF)

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

ניהול הסיכונים בקבוצת ישראלכרט מתואר בהרחבה בדוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2019.

הסיכונים הבאים זהו על-ידי הקבוצה כסיכונים מובילים ומתפתחים הרלוונטיים ביותר נכון למועד דיווח זה:

### סיכון תפעולי

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

#### 1. המשכיות עסקית

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

לפרטים אודות היערכות החברה להמשכיות עסקית בעקבות מגיפת הקורונה ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון לרבעון הראשון לשנת 2020.

#### 2. סיכון אבטחת מידע ותקריית קיברנטיות (סייבר)

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

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

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

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

סיכון סייבר הינו פוטנציאל לנזק שנובע מהתרחשות אירוע סייבר, בהתחשב ברמת סבירותו וחומרת השלכותיו. אירוע סייבר הינו אירוע אשר במהלכו מתבצע 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.

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

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

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

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

#### 3. סיכון רגולטורי

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

בעקבות עדכונים רגולטוריים תכופים בהקשר לפעילות חברות כרטיסי האשראי, החברה רואה סיכון זה כסיכון מהותי.

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

למידע נוסף בנושא הסיכון הרגולטורי ואופן ניהולו, ראו הדוח על הסיכונים – גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2019 והדוחות הכספיים המאוחדים לשנת 2019.

**לפרטים אודות מגמות והליכים רגולטוריים עיקריים כאמור בשנים האחרונות ואודות השלכות המהותיות שלהם על הקבוצה ועל תחומי פעילותה בסביבת הפעילות העסקית בה היא פועלת (לרבות השלכות אפשריות עתידיות של הליכים כאמור אשר חלקם טרם הושלמו נכון למועד חתימת הדוח), ולרבות אודות הוראות רגולטוריות הנובעות ממגפת הקורונה והשלכותיה, ראה סעיף 2.1.3 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2020, ביאור 2.ג.9 לתמצית הדוחות הכספיים לרבעון הראשון לשנת 2020, סעיפים 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019 וביאור 2.ג.2 לדוחות הכספיים המאוחדים לשנת 2019.**

#### 4. סיכון אסטרטגי ותחרות

סיכון אסטרטגי הינו הסיכון לפגיעה ברווחי ובהון החברה כתוצאה מהחלטות עסקיות שגויות, יישום לא נאות של החלטות עסקיות ואי ביצוע או אי התאמה של תוכנית העבודה לשינויים בסביבה העסקית. הסיכון האסטרטגי מושפע מגורמי סיכון 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 שיעודן להגברת התחרות בתחומי הפעילות של החברה; וכן, שינויים טכנולוגיים המשפיעים על התנהגות צרכנים ועל עולם התשלומים, המחייבים את החברה להתאים את עצמה לסביבה עסקית משתנה. תחרות כאמור מובילה ועשויה להוביל לשינויים מהירים בשוק, לרבות השפעה על נתחי שוק ומחירים וכן על המודל העסקי של החברה. התרחשותם במקביל של שינויים כאמור מעלה את הסיכון האסטרטגי ותחרות.

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.

מידע נוסף בנושא סיכון אסטרטגי ותחרות ואופן ניהולו, ראו הדוח על הסיכונים – גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2019 והדוחות הכספיים לשנת 2019.

פרטים נוספים אודות התחרות בתחומי הפעילות של החברה ניתן למצוא בדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2020.

#### 5. סיכון ציות

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

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

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

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

הקבוצה נוקטת במדיניות של ציות מלא לכל הוראות החוק והרגולציה.

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

- **סיכון להלבנת הון ומימון טרור** - אי-ציות של הקבוצה או מי מעובדיה להוראות העוסקות באיסור הלבנת הון ומימון טרור ובפשעה פיננסית וכן בגין ליקויים בתהליכים שנועדו להבטיח ציות כאמור או בגין חסרונם של תהליכים כאמור.
- **סיכון פעילות עם נותני שירותים פיננסיים** - אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה ו/או אחריות בגין אי ציות הנובעת מפעילות נותני שירותים פיננסיים.

• **סיכון הוגנות** - טיפול בלתי הוגן בלקוחות הקבוצה ו/או ניצול לרעה של מעמד התאגיד.

• **סיכון עבירות על דיני ניירות ערך** - אי-ציות של קבוצת ישראלכרט או מי מעובדיה לדיני ניירות ערך וכן דינים אחרים הרלוונטיים לפעילות הקבוצה, בתחום השווקים הפיננסיים.

• **סיכון עבירה על דיני הגנת פרטיות ומידע אישי** - אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה לדיני ותקנות הגנת פרטיות והגנת מידע.

• **סיכון עבירה על הוראות ה-FATCA/CRS** - אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה לדינים והוראות, מקומיות ובינלאומיות, בנושא גילוי ודיווח מיסוי בינלאומי.

• **סיכון עבירה על חוקי דיני התחרות** - הסיכון לנזק מהותי בגין עיצום כספי ו/או סנקציה מצד רשות כלשהי בגין אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה לדיני התחרות.

מטרת מדיניות הציות הינה הסדרת ניהול הסיכון ומחויבות עובדי הקבוצה לציית לכל ההוראות החלות על פעילותה ולסייע להנהלת הקבוצה בהטמעה של תרבות ציות, בכל הדרגים, תוך כדי ניהול סיכונים אפקטיבי, ניהול נטילת סיכונים נאותה, זיהוי וטיפול מידי בסיכונים מתפתחים מעבר לתיאבון הסיכון של הקבוצה, וכן קביעת קוים מנחים לניהול.

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

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

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

למידע נוסף בנושא סיכון הציות ואופן ניהולו, ראו הדוח על הסיכונים – גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2019 והדוחות הכספיים מאוחדים לשנת 2019.

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

למידע נוסף על מיפוי גורמי סיכון עיקריים אליהם חשופה החברה, ראו טבלה 27, דיון בגורמי הסיכון בדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2020.

## נכסי סיכון ודרישות הון

### טבלה 2: סקירת נכסי סיכון משוקללים (OV1)

להלן נכסי הסיכון ודרישת ההון בגין סיכון אשראי, סיכון שוק וסיכון תפעולי:

מיליון ש"ח

דרישות הון מזעריות ליום 31 במרץ 2020	נכסי סיכון משוקללים ליום 31 בדצמבר 2019	נכסי סיכון משוקללים ליום 31 במרץ 2020		
1,703	15,234	14,805	סיכון אשראי (גישה סטנדרטית):	1
-	*-	-	סיכון אשראי של צד נגדי (גישה סטנדרטית)	6
-	*-	-	התאמה בגין סיכון אשראי (CVA)	10
68	543	593	סכומים מתחת לספי הניכוי (כפופים למשקל סיכון 250%)	25
<b>1,771</b>	<b>15,777</b>	<b>15,398</b>	<b>סך הכל סיכון אשראי</b>	
7	72	61	סיכונים שוק - סיכון שער חליפין של מטבע חוץ (גישה סטנדרטית)	20
317	2,731	2,756	סיכון תפעולי	24
<b>2,095</b>	<b>18,580</b>	<b>18,215</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון/דרישת ההון</b>	<b>27</b>

(\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## חלק 3: הרכב ההון

### הלימות ההון

החל מיום 1 בינואר 2014 מיישמת החברה את הוראות מדידה והלימות הון המבוססות על הוראות באזל 3 ("באזל 3") כפי שפורסמו על-ידי המפקח על הבנקים וכפי ששולבו בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211.

בהתאם להוראות, בנוסף לחישוב דרישת ההון המינימלי בגין סיכון אשראי, סיכון שוק וסיכון תפעולי, נדרשת החברה לבצע תהליך פנימי להערכת נאותות הלימות ההון (ICAAP) המוגש מדי שנה.

בחודש פברואר 2020 קיבל הדירקטוריון את הסקירה בנושא ה-ICAAP ואישר את הדוח על התהליך הפנימי להערכת הלימות ההון של החברה (ICAAP) לשנת 2019.

### הערכת הלימות ההון

#### 1. הלימות ההון

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

החברה מבצעת תהליך פנימי להערכת הלימות ההון שלה במסגרתו נבנתה תוכנית רב שנתית לעמידה ביעדי הלימות הון המזעריים. תוכנית זו לוקחת בחשבון את צרכי ההון הקיימים והעתידיים של החברה בהתאם לתוכניות האסטרטגיות אל מול מקורות ההון הזמינים. בתוכנית קיימת התייחסות אל כלל נכסי הסיכון של החברה בהווה ובעתיד, על-פי דרישות ההקצאה במסגרת הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בדבר "מדידה והלימות הון" ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 299 בדבר "ההון הפיקוחי - הוראות מעבר" וזאת אל מול יעדי הלימות ההון המזעריים ותיאבון הסיכון.

תהליך הערכת הנאותות ההונית (תהליך ה-ICAAP) הינו תהליך עצמי המתבצע על-ידי החברה במסגרת יישום הנחיות הנדבך השני של באזל, ומהווה את הבסיס לשרשרת תהליכי הליכה לניהול הסיכונים וההון בחברה. הערכת הנאותות ההונית מתבצעת על בסיס שנתי, ומטרתה להעריך האם הונה של החברה הינו נאות, אל מול החשיפה לסיכונים בחברה, בהווה ובראייה צופה פני עתיד.

ההנהלה אחראית להכנת תהליך הערכת הנאותות ההונית (תהליך ה-ICAAP) באמצעות מנהל הסיכונים הראשי. ההנהלה אחראית לכינון תהליך ה-ICAAP על בסיס מתמשך, להבטחת הנאותות ההונית של החברה.

#### 2. יחסי הון מינימליים

בחודש מאי 2016 פרסם המפקח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" ובו הקלה לעניין דרישת ההון העצמי מסולק בעל יתרות חייבים העולה על 2 מיליארדי ש"ח, בדוח הכספי השנתי האחרון, שתחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 201-211 (מדידת הלימות הון), אולם, על אף האמור בסעיף 40 להוראות ניהול בנקאי תקין 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ-8% ויחס ההון הכולל המינימלי לא יפחת מ-11.5%. הוראה זו נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016.

בחודש פברואר 2020 אישר הדירקטוריון החברה את יעדי הלימות ההון המזעריים, כמפורט להלן:

## יעד הלימות ההון המזערי

יעד הלימות ההון המזערי הינו יעד פנימי הנקבע על-ידי הדירקטוריון ביחס לרמת ההון בה החברה מעוניינת להימצא אל מול השימושים הצפויים בנכסי הסיכון. יעד זה עשוי להיות שונה מיחס ההון המזערי, המהווה את הרף הרגולטורי המינימאלי שנקבע ליחס ההון לנכסי הסיכון.

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.

מנהל הסיכונים הראשי אחראי לגיבוש המלצות ביחס ליעדי ההון לטובת הבטחת השימוש המיטבי בהונה של החברה תוך שמירה על יציבותה, על בסיס מסקנות תהליך ה-ICAAP.

תוצאות הערכת נאותות ההון (תהליך ה-ICAAP) מהוות בסיס לקביעת יעדי הלימות ההון המזעריים. יעד הלימות ההון המזערי מכתוב מסגרת של הון פנימי המשמשת כבסיס לתכנון השימושים בהון של החברה במסגרת תוכנית העבודה השנתית והרב שנתית שלה.

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%.

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

נכון לימים 31 במרץ 2020, 31 בדצמבר 2019 וכן בסמוך למועד חתימת הדוח, עומדת הקבוצה בכל דרישות ההון.

לחברה מבנה הון איתן. להערכת החברה, השפעות מגיפת הקורונה לא תביא לאי עמידה מיחסי ההון והמינוף המינימליים שנקבעו על-ידי המפקח על הבנקים או מיעדי ההון שנקבעו על-ידי דירקטוריון החברה.

להרחבה בנושא יישום הוראות ניהול בנקאי תקין ודרישות אחרות של המפקח על הבנקים בנושא הלימות ההון ולהרחבה בנושא ניהול הלימות ההון, ראו הדוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2019.

טבלה 3: חישוב יחס ההון (1)

מיליון ש"ח

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

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

**טבלה 4: הרכב ההון הפיקוחי**

מיליון ש"ח

ליום 31 בדצמבר 2019	ליום 31 במרץ 2019	ליום 31 במרץ 2020	
			<b>הון רובד 1</b>
2,374	(2) 2,204	(1) 2,311	עודפים <sup>(1)</sup>
79	6	79	קרן הון שנוצרה מהטבות שנתקבלו מבעל שליטה
(26)	(16)	(17)	יתרת הפסד כולל אחר מצטבר הנובעת מהתאמות בגין הטבות לעובדים
<b>2,427</b>	<b>2,194</b>	<b>2,373</b>	<b>סך הכל הון עצמי רובד 1 לפני ניכויים</b>
-	-	(1)	מסים נדחים לקבל
<b>2,427</b>	<b>2,194</b>	<b>2,372</b>	<b>סך הכל הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לאחר ניכויים</b>
			<b>הון רובד 2</b>
198	188	194	הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי
<b>2,625</b>	<b>2,382</b>	<b>2,566</b>	<b>הון כולל</b>

- (1) בחודש מרץ 2020, חילקה החברה לבעלי מניותיה דיבידנד בסך כולל של 73 מיליון ש"ח. לפרטים נוספים ראה ביאור 8.8 לתמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2020.
- (2) בחודש מרץ 2019, חילקה החברה לבעלי מניותיה דאז (בעיקר בנק הפועלים) דיבידנד בסך כולל של 867 מיליון ש"ח, כמו-כן רכשה החברה את מלוא הון המניות של פרימיום אקספרס בע"מ וזאת בתמורה ל-456 מיליון ש"ח. לפרטים נוספים ראה ביאור 3.3 לדוחות כספיים לשנת 2019.

**מגבלות על מבנה ההון**

בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 202 נקבעו מגבלות על מבנה ההון, בין השאר, מגבלה לפיה הון רובד 2 לא יעלה על 100% מהון רובד 1, לאחר הניכויים הנדרשים מהון זה.



**טבלה 5: הרכב המאזן הפיקוחי תוך ציון הפניות לרכיבי ההון הפיקוחי (CC1)**

להלן שיטת שלושת השלבים להצגת הקשר בין המאזן המדווח בדוחות הכספיים ובין רכיבי ההון הפיקוחי:

**שלב 1: מתן גילוי על המאזן לפי בסיס האיחוד הפיקוחי**

המאזן הפיקוחי של החברה זהה למאזן כפי שהוצג בדוחות הכספיים שפורסמו.

**שלב 2: הצגת הרכיבים המרכיבים את הרכב ההון הפיקוחי מתוך המאזן הפיקוחי**

מיליון ש"ח

הפניות לרכיבי ההון הפיקוחי	מאזן פיקוחי ליום 31 בדצמבר 2019	מאזן פיקוחי ליום 31 במרץ 2019	מאזן פיקוחי ליום 31 במרץ 2020	
				<b>נכסים</b>
	206	178	436	מזומנים ופיקדונות בבנקים
	23,918	22,815	22,093	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
	(301)	(244)	(356)	הפרשה להפסדי מאשראי
5	(171)	(165)	(165)	מזה: הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי הנכללת בהון רובד 2
	(130)	(79)	(191)	מזה: הפרשה להפסדי אשראי שלא נכללת בהון הפיקוחי
	23,617	22,571	21,737	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
	63	50	58	ניירות ערך
8	40	28	35	מזה: השקעות בהון של תאגידים פיננסיים שאינן עולות על 10% מהון המניות של התאגיד הפיננסי
	23	22	23	מזה: ניירות ערך אחרים
	11	8	13	השקעות בחברות כלולות
	363	339	376	בניינים וציוד
	460	383	595	נכסים אחרים
9	217	173	238	מזה: מס נדחה
6	*-	-	*-	מזה: הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי הנכללת בהון רובד 2
	243	210	357	מזה: נכסים אחרים נוספים
	<b>24,720</b>	<b>23,529</b>	<b>23,215</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
				<b>התחייבויות והון</b>
	5,104	5,442	5,219	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
	15,549	15,316	13,795	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
	1,079	-	1,083	אגרות חוב סחירות
	561	567	745	התחייבויות אחרות
7	27	23	29	מזה: הפרשה קבוצתית בגין חשיפות חוץ מאזניות הנכללת בהון רובד 2
	<b>22,293</b>	<b>21,325</b>	<b>20,842</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
	2,427	2,204	2,373	הון המיוחס לבעלי המניות של החברה
1	-	-	-	מזה: הון מניות רגילות ופרמיה
2	2,374	2,204	2,311	מזה: עודפים
3	79	16	79	מזה: קרנות הון
4	(26)	(16)	(17)	מזה: (הפסד) רווח כולל אחר מצטבר
	<b>24,720</b>	<b>23,529</b>	<b>23,215</b>	<b>סך כל ההתחייבויות והון</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

שלב 3: מיפוי הרכיבים שהוצגו בשלב 2 לצורך הצגת הרכב ההון הפיקוחי

מיליון ש"ח

הפניות משלב 2	הון פיקוחי ליום 31 בדצמבר 2019	הון פיקוחי ליום 31 במרץ 2019	הון פיקוחי ליום 31 במרץ 2020		
					<b>הון עצמי רובד 1: מכשירים ועודפים</b>
1	-	-	-	1	הון מניות רגילות שהונפק על-ידי החברה ופרמיה על מניות רגילות הכלולות בהון עצמי רובד 1
2	2,374	2,204	2,311	2	עודפים, לרבות דיבידנד שהוצע או שהוכרז לאחר תאריך המאזן
3+4	53	-	62	3	רווח כולל אחר מצטבר ועודפים שניתן להם גילוי
	2,427	2,204	2,373	6	הון עצמי רובד 1 לפני התאמות פיקוחיות וניכויים
	-	-	(1)	21	מסים נדחים לקבל שנוצרו כתוצאה מהפרשי עיתוי, אשר סכומם עולה על 10% מהון עצמי רובד 1
	*-	(10)	*-	26	התאמות פיקוחיות וניכויים נוספים שנקבעו על-ידי המפקח על הבנקים
	*-	(10)	*-	26ג'	מזה: התאמות פיקוחיות נוספות להון עצמי רובד 1 שלא נכללו במסגרת סעיפים 26א' ו-25ב'
	*-	(10)	(1)	28	סך כל ההתאמות הפיקוחיות והניכויים בהון עצמי רובד 1
	2,427	2,194	2,372	29	הון עצמי רובד 1
					<b>הון רובד 1 נוסף: ניכויים</b>
	2,427	2,194	2,372	45	הון רובד 1
					<b>הון רובד 2: מכשירים והפרשות</b>
5+6+7	198	188	194	50	הפרשות קבוצתיות להפסדי אשראי לפני השפעת המס המתייחס
	198	188	194	51	הון רובד 2 לפני ניכויים
					<b>הון רובד 2: ניכויים</b>
	198	188	194	58	הון רובד 2
	2,625	2,382	2,566	59	<b>סך ההון</b>
	18,580	17,614	18,215		סך הכל נכסי סיכון משוקללים בהתאם לטיפול שנדרש לפני אימוץ הוראה 202 בהתאם לבאזל 3
	18,580	17,614	18,215	60	<b>סך נכסי סיכון משוקללים</b>
					<b>יחסי הון וקריות לשימור הון</b>
	13.1%	12.5%	13.0%	61	הון עצמי רובד 1 (כאחוז מנכסי סיכון משוקללים)
	13.1%	12.5%	13.0%	62	הון רובד 1 (כאחוז מנכסי סיכון משוקללים)
	14.1%	13.5%	14.1%	63	ההון הכולל (כאחוז מנכסי סיכון משוקללים)
					<b>דרישות מזעריות שנקבעו מעל-ידי המפקח על הבנקים</b>
	8.0%	8.0%	8.0%	69	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי שנקבע על-ידי המפקח על הבנקים
	8.0%	8.0%	8.0%	70	יחס הון רובד 1 מזערי שנקבע על-ידי המפקח על הבנקים
	11.5%	11.5%	11.5%	71	יחס הון כולל מזערי שנקבע על-ידי המפקח על הבנקים
					<b>סכומים שמתחת לסף ההפחתה (לפני שקלול סיכון)</b>
8	40	28	35	72	השקעות בהון של תאגידים פיננסיים (למעט תאגידים בנקאיים חברות בנות שלהם), שאינן עולות על 10% מהון המניות רגילות שהונפקו על-ידי התאגיד הפיננסי והן מתחת לסף ההפחתה (לא דווחו בשורות 18,39,54)
9	217	173	237	75	מסים נדחים לקבל שנוצרו כתוצאה מהפרשי עיתוי שהם מתחת לסף ההפחתה (לא דווחו בשורות 21,25)
					<b>תקרה להכללת הפרשות רובד 2</b>
	298	243	347	76	הפרשה כשירה להכללה במסגרת רובד 2 בהתייחס לחשיפות תחת הגישה הסטנדרטית, לפני יישום התקרה
	198	188	194	77	התקרה להכללת הפרשה במסגרת רובד 2 תחת הגישה הסטנדרטית

(\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.)

## חלק 4: יחס מינוף

החל מיום 1 באפריל 2015 מיישמת החברה את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218 בנושא יחס המינוף (בסעיף זה: "ההוראה"). ההוראה קובעת יחס מינוף פשוט, שקוף, שאינו מבוסס סיכון אשר יפעל כמדידה משלימה ואמינה לדרישות ההון מבוססות הסיכון ואשר נועד להגביל את צבירת המינוף בתאגיד הבנקאי ובחברת כרטיסי אשראי. יחס המינוף מבוטא באחוזים, ומוגדר כיהס בין מדידת ההון למדידת החשיפה. לפרטים נוספים ראה ביאור 8 לתמצית הדוחות הכספיים ליום 31 במרץ 2020 וביאור ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

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

### טבלה 6: השוואה בין הנכסים במאזן לבין מדידת החשיפה לצורך יחס המינוף<sup>(1)</sup> (LR1):

מיליון ש"ח

פריט	ליום 31 במרץ 2020	ליום 31 במרץ 2019	ליום 31 בדצמבר 2019
1 סך הנכסים בהתאם לדוחות כספיים מאוחדים	23,215	23,529	24,720
2 התאמות בגין השקעות בישויות בתחום הבנקאות, הפיננסים, הביטוח או המסחר שאוחדו לצרכים חשבונאיים, אך אינם בתחולת האיחוד לצרכים פיקוחיים	-	-	-
3 התאמות בגין נכסי נאמנות שהוכרו במאזן בהתאם להוראות הדיווח לציבור, אך לא נכללו במדידת החשיפה של יחס המינוף	-	-	-
4 התאמות בגין מכשירים פיננסיים נגזרים	-	-	-
5 התאמות בגין עסקאות מימון ניירות ערך	-	-	-
6 התאמות בגין פריטים חוץ מאזניים (המרה של חשיפות חוץ מאזניות לסכומים שווי ערך אשראי)	5,333	4,873	5,076
7 התאמות אחרות	317	220	271
8 חשיפה לצורך יחס מינוף	<b>28,865</b>	<b>28,622</b>	<b>30,067</b>

(1) מחושב על-פי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218 בדבר "יחס מינוף".

טבלה 7: מתכונת יחס המינוף (LR2)

מיליון ש"ח

פריט	ליום 31 במרץ 2020	ליום 31 במרץ 2019	ליום 31 בדצמבר 2019
<b>חשיפות מאזניות</b>			
1 נכסים במאזן (למעט נגזרים ועסקאות מימון ניירות ערך, אך לרבות בטחונות)	23,533	23,749	24,991
2 סכומים בגין נכסים שנוכו בקביעת הון רובד 1	(1)	-	-
<b>סך חשיפות מאזניות (למעט בגין נגזרים ועסקאות מימון ניירות ערך)</b>	<b>23,532</b>	<b>23,749</b>	<b>24,991</b>
<b>חשיפות בגין נגזרים</b>			
4 עלות השחלוף הקשורה לכל העסקאות בגין נגזרים	-	*-	*-
5 סכומי תוספות בגין חשיפה פוטנציאלית עתידית הקשורה לכל העסקאות בגין נגזרים	-	-	-
6 גילום (gross-up) ביטחונות שניתנו בגין נגזרים, שנוכו מהנכסים במאזן בהתאם להוראות הדיווח לציבור	-	-	-
7 (ניכויים של נכסי חייבים בגין ביטחון משתנה במזומן שניתן בעסקאות נגזרים)	-	-	-
8 (רגל צד נגדי מרכזי פטורה של חשיפות מסחריות שסולקו על-ידי הלקוח)	-	-	-
9 סכום נקוב אפקטיבי של נגזרי אשראי שנכתבו	-	-	-
10 (קיוזים נקובים אפקטיביים מתואמים וניכויי תוספות בגין נגזרי אשראי שנכתבו)	-	-	-
<b>סך חשיפות בגין נגזרים</b>	<b>-</b>	<b>*-</b>	<b>*-</b>
<b>חשיפות בגין עסקאות מימון ניירות ערך</b>			
12 נכסים ברוטו בגין עסקאות מימון ניירות ערך (ללא קיוזים), לאחר התאמות בגין עסקאות שמתופלות כמכירה חשבונאית	-	-	-
13 (סכומים שקוזזו של מזומנים לשלם ושל מזומנים לקבל מנכסים ברוטו בגין עסקאות מימון ניירות ערך)	-	-	-
14 חשיפות סיכון אשראי של צד נגדי מרכזי בגין נכסי מימון ניירות ערך	-	-	-
15 חשיפות בגין עסקאות כסוכן	-	-	-
<b>סך חשיפות בגין עסקאות מימון ניירות ערך</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>חשיפות חוץ מאזניות אחרות</b>			
17 חשיפה חוץ מאזנית בערך נקוב ברוטו	43,136	39,628	41,071
18 התאמות בגין המרה לסכומים שווי ערך אשראי	(37,803)	(34,755)	(35,995)
19 פריטים חוץ מאזניים	5,333	4,873	5,076
<b>הון וסך חשיפות</b>			
20 הון רובד 1	<sup>(1)</sup> 2,372	<sup>(2)</sup> 2,194	2,427
<b>סך החשיפות</b>	<b>28,865</b>	<b>28,622</b>	<b>30,067</b>
<b>יחס מינוף</b>			
<b>יחס המינוף בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218</b>	<b>8.2%</b>	<b>7.7%</b>	<b>8.1%</b>
יחס המינוף המזערי הנדרש על-ידי המפקח על הבנקים	5.0%	5.0%	5.0%

(\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) בחודש מרץ 2020, חילקה החברה לבעלי מניותיה דיבידנד בסך כולל של 73 מיליון ש"ח. לפרטים נוספים ראה ביאור 8.ה לתמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2020.

(2) בחודש מרץ 2019, חילקה החברה לבעלי מניותיה דאז (בעיקר בנק הפועלים) דיבידנד בסך כולל של 867 מיליון ש"ח. כמו-כן רכשה החברה את מלוא הון המניות של פרימיום אקספרס בע"מ וזאת בתמורה ל-456 מיליון ש"ח. לפרטים נוספים ראה ביאור 3.א דוחות כספיים ליום 31 בדצמבר 2019.

## חלק 5: סיכון אשראי

### גילוי איכותי כללי - ניהול סיכון אשראי

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

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

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

יחידת בקרת האשראי העצמאית בחברה כפופה למנהל הסיכונים הראשי, בהתאם לדרישה בהוראת ניהול בנקאי תקין 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 מיתרת את אחריות הטיבת אשראי ומימון לביצוע בקרה ביחס לסיכונים שבאחריותה, באמצעות יחידת בקרה ורגולציה, המהווה גורם בקרה בתהליך ניהול סיכונים האשראי במסגרת מעגל הבקרה הראשון.

### סיכון אשראי לאנשים פרטיים

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, 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 נוספים, ראה ביאורים 20.2.24 ו-23.2.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019 וסעיף 2.1.3 ג' לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון לשנת 2020.

### ניהול סיכון האשראי לאנשים פרטיים

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

- הלוואה לכל מטרה ללקוחות פרטיים מוגבלת לסכום מקסימלי של 100 אלפי ש"ח ולתקופה של עד 60 חודשים, כאשר מח"מ התיק עומד על כ-24 חודשים. סכום ההלוואה בפועל נקבע לפי דירוג הסיכון של הלקוח וקריטריונים נוספים.

- מדיניות תמחור האשראי לאנשים פרטיים מותאמת לדירוג הסיכון של הלקוחות, בכפוף להוראות כל דין ובכלל זה חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993 ("חוק אשראי הוגן")<sup>3</sup>.
- מגבלות האשראי בחברה מגבילות את שיעור 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.

במהלך חודשים אפריל ומאי 2020, למרות יישום ההקלות בחזרה בנק ישראל מיום 21 באפריל 2020, בנושא "דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור", ניכרת השפעה בגידול בשיעורי החזרי החיוב של הלקוחות הפרטיים, לצד פגיעה ביכולות הגבייה המבוססות הנובעות מסגירת לשכות ההוצאה לפועל החל מהמחצית השנייה של חודש מרץ 2020 והיעדר האפשרות לפתוח תיקים חדשים ו/או לפעול בקיימים.

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

1. התאמת תנאי החיתום לשינויים במצב המשק.
  2. הגדלת שיעורי הפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי, ראה גם סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון לרבעון ראשון לשנת 2020.
  3. יישום חזרה בנק ישראל מחודש אפריל 2020 בנושא דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור, כפי שפורט בסעיף 2.1.3 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2020 ובביאורים 3.2.ג.2 ו-1.2.ג.5. לדוחות הכספיים לרבעון הראשון לשנת 2020.
- למידע מפורט על סיכון אשראי לאנשים פרטיים ראו דוח הדירקטוריון לשנת 2019 וכן תמצית הדוחות הכספיים ביניים המאוחדים ליום 31 במרץ 2020.

### סיכון אשראי בגין חשיפות לקבוצת לווים

בחודש יוני 2015 פרסם המפקח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 בנושא מגבלות על חבות לווה בודד וקבוצת לווים ("נב"ת 313"). 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 רוברד 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 בדבר "מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים", נכון לימים 31 במרץ 2020, 31 במרץ 2019, 31 בדצמבר 2019 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 15.2.ג.24 בדוחות כספיים ליום 31 בדצמבר 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 הדירקטוריון לרבעון הראשון לשנת 2020).

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

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

### אשראי מסחרי

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

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

<sup>3</sup> להרחבה בנושא חוק אשראי הוגן, ראו ביאור 11.2.ג.24 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

1. דחיית תשלומים שוטפים לעסקים שנפגעו מהמגיפה.
2. הגדלת שיעורי ההפרשה להפסדי אשראי - הן הפרשה פרטנית, על בסיס בחינת השפעת המגיפה על הלווים, והן הפרשה קבוצתית על בסיס הפגיעה בענפי משק רבים ורמת האבטלה.
3. יישום חוזר בנק ישראל מחודש אפריל 2020 בנושא דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור, כפי שפורט בסעיף 2.1.3 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון לשנת 2020 ובביאור 2.2.5.d לתמצית הדוחות הכספיים לרבעון הראשון לשנת 2020.

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

לחברה קיימת חשיפת אשראי שאינה מהותית לארגונים הבינלאומיים: ארגון מאסטרקארד, 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.

### **מידע נוסף על חובות ששונו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי נגיף הקורונה**

נוכח התפתחות מגיפת הקורונה בישראל ועל מנת לעודד גופים פיננסיים לפעול באופן זהיר כדי לייצב לוויים שלא עומדים או עשויים שלא לעמוד במחויבויות התשלום החוזיות שלהם בעקבות השפעת המגיפה, פרסם בנק ישראל במהלך חודש אפריל 2020 דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות לגביהם יושמו תוכניות לשינוי תנאי הלוואות שיכולות להפחית השפעות שליליות על לוויים בעקבות נגיף הקורונה.<sup>4</sup> בהתאם לחוזר נקבע כי שינויים בתנאי הלוואות לא גורמים באופן אוטומטי לסיווג של הלוואות בחובות בעייתיים בארגון מחדש, כאשר בשל אירועי נגיף הקורונה מבוצעים בתום לב שינויים לזמן קצר בתשלומי לוויים אשר לא היו בפיגור קודם לכן. על-פי החוזר, לווה נחשב לווה שאינו בפיגור אם הוא נמצא בפיגור של פחות מ-30 ימים במועד יישום השינוי.

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

1. השינוי בוצע בשל אירוע נגיף הקורונה.
2. הלווה לא היה בפיגור במועד שבו יושמו השינויים.
3. השינוי הוא לזמן קצר (למשל 6 חודשים).

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

לפרטים נוספים, ראה ביאור 3.2.g. לתמצית הדוחות הכספיים לרבעון הראשון לשנת 2020.

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

<sup>4</sup> לענין זה ראה גם חוזר בנק ישראל – הממונה על שיתוף בנתוני אשראי מחודש מאי 2020, שכותרתו "סימון קוד הערה" עסקה המסומנת בשל אירוע על-פי הנחיות הממונה", לענין סימון דבר אירוע מגיפת הקורונה בדיווחים בקשר לחוק נתוני אשראי, בהתאם למפורט בחוזר האמור.

**טבלה 8-א': מידע נוסף על חובות שישונו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי נגיף הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי**

לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרץ 2020 (בלתי מבוקר)

ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח יתרת חוב רשומה במיליוני ש"ח	ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח מספר חוזים	
		<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>
94	3,264	אשראי לאנשים פרטיים
183	540	אשראי מסחרי
<b>277</b>	<b>3,804</b>	<b>סך הכל</b>

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



טבלה 8: איכות האשראי של חשיפות אשראי (CR1)

מיליון ש"ח

ליום 31 במרץ 2020

יתרות נטו <sup>(2)</sup>	הפרשות להפסדי אשראי או ירידות ערך	יתרות ברוטו <sup>(1)</sup> אחרים	יתרות ברוטו <sup>(1)</sup> פגומים או בפיגור של 90 ימים או יותר	
22,196	356	22,390	162	חובות, למעט אגרות חוב
-	-	-	-	אגרות חוב
43,107	29	43,136	-	חשיפות חוץ מאזניות
65,303	385	65,526	162	<b>סך הכל</b>

ליום 31 במרץ 2019

יתרות נטו <sup>(2)</sup>	הפרשות להפסדי אשראי או ירידות ערך	יתרות ברוטו <sup>(1)</sup> אחרים	יתרות ברוטו <sup>(1)</sup> פגומים או בפיגור של 90 ימים או יותר	
22,774	244	22,963	55	חובות, למעט אגרות חוב
-	-	-	-	אגרות חוב
39,605	23	39,628	-	חשיפות חוץ מאזניות
62,379	267	62,591	55	<b>סך הכל</b>

ליום 31 בדצמבר 2019

יתרות נטו <sup>(2)</sup>	הפרשות להפסדי אשראי או ירידות ערך	יתרות ברוטו <sup>(1)</sup> אחרים	יתרות ברוטו <sup>(1)</sup> פגומים או בפיגור של 90 ימים או יותר	
23,841	301	24,003	139	חובות, למעט אגרות חוב
-	-	-	-	אגרות חוב
41,044	27	41,071	-	חשיפות חוץ מאזניות
64,885	328	65,074	139	<b>סך הכל</b>

(1) יתרות ברוטו הינן פריטים מאזניים וחוזק מאזניים לפני הפרשה להפסדי אשראי.

(2) יתרות נטו: סך הערך ברוטו בניכוי הפרשות להפסדי אשראי.

## הפחתת סיכון האשראי - גילויים בגישה הסטנדרטית

### גילוי לגבי תיקים המטופלים בהתאם לגישה הסטנדרטית

החברה מיישמת דירוג אשראי חיצוני על-פי גישה סטנדרטית המבוססת על דירוגים חיצוניים. שקלולי סיכון האשראי נקבעים, בין היתר, באמצעות ייחוס החשיפה לצד הנגדי לעסקה כפי שנקבע בהוראת נוהל בנקאי תקין 203, תוך הבאה בחשבון את דירוגי האשראי החיצוני הנקבעים על-ידי חברות דירוגי אשראי חיצוניות (ECAI) ומשמשים למדידת סיכון אשראי באופן סטנדרטי.

### טבלה 9: שיטות להפחתת סיכון אשראי (CR3)

מיליון ש"ח

ליום 31 במרץ 2020

מובטחים מזה: על-ידי נגזרי אשראי מזה: סכום מובטח	מובטחים מזה: על-ידי נגזרי אשראי יתרה מאזנית	מובטחים על-ידי ערבויות פיננסיות מזה: סכום מובטח	מובטחים על-ידי ערבויות פיננסיות יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>	מובטחים על-ידי ביטחון יתרה מובטח	מובטחים על-ידי ביטחון יתרה מאזנית	מובטחים מזה: סכום מובטח	מובטחים סך הכל יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>	שאינם מובטחים סך הכל יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>	
-	-	12,653	12,653	-	-	12,653	12,653	9,543	חובות, למעט אגרות חוב
-	-	-	-	-	-	-	-	-	אגרות חוב
-	-	12,653	12,653	-	-	12,653	12,653	9,543	סך הכל
-	-	-	-	-	-	-	-	109	מזה: פגום או בפיגור של 90 ימים או יותר

ליום 31 במרץ 2019

מובטחים מזה: על-ידי נגזרי אשראי מזה: סכום מובטח	מובטחים מזה: על-ידי נגזרי אשראי יתרה מאזנית	מובטחים על-ידי ערבויות פיננסיות מזה: סכום מובטח	מובטחים על-ידי ערבויות פיננסיות יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>	מובטחים על-ידי ביטחון יתרה מובטח	מובטחים על-ידי ביטחון יתרה מאזנית	מובטחים מזה: סכום מובטח	מובטחים סך הכל יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>	שאינם מובטחים סך הכל יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>	
-	-	13,679	13,679	-	-	13,679	13,679	9,095	חובות, למעט אגרות חוב
-	-	-	-	-	-	-	-	-	אגרות חוב
-	-	13,679	13,679	-	-	13,679	13,679	9,095	סך הכל
-	-	-	-	-	-	-	-	22	מזה: פגום או בפיגור של 90 ימים או יותר

ליום 31 בדצמבר 2019

מובטחים מזה: על-ידי נגזרי אשראי מזה: סכום מובטח	מובטחים מזה: על-ידי נגזרי אשראי יתרה מאזנית	מובטחים על-ידי ערבויות פיננסיות מזה: סכום מובטח	מובטחים על-ידי ערבויות פיננסיות יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>	מובטחים על-ידי ביטחון יתרה מובטח	מובטחים על-ידי ביטחון יתרה מאזנית	מובטחים מזה: סכום מובטח	מובטחים סך הכל יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>	שאינם מובטחים סך הכל יתרה מאזנית <sup>(1)</sup>	
-	-	14,096	14,096	-	-	14,096	14,096	9,745	חובות, למעט אגרות חוב
-	-	-	-	-	-	-	-	-	אגרות חוב
-	-	14,096	14,096	-	-	14,096	14,096	9,745	סך הכל
-	-	-	-	-	-	-	-	93	מזה: פגום או בפיגור של 90 ימים או יותר

(1) יתרה מאזנית: יתרה מאזנית של חובות (לאחר הפרשות להפסדי אשראי או ירידות ערך בעלות אופי אחר מזמני) שלא יושמו לגביהם שיטות להפחתת סיכון אשראי. ראה גם ביאור 13.ב.2 בדוחות כספיים ליום 31 בדצמבר 2019.

**טבלה 10: הגישה הסטנדרטית - השיפוט לפי סוגי נכסים ומשקלות סיכון (CR5)**

מיליון ש"ח

ליום 31 במרץ 2020

סך הכל סכום השיפוט אשראי (אחרי CCF ואחרי CRM)	250%	150%	100%	75%	50%	20%	0%	משקל סיכון
								<b>סוגי נכסים</b>
1	-	-	-	-	-	-	1	ריבנויות, הבנקים המרכזיים שלהן ורשות מוניטרית ארצית
16	-	-	-	-	16	-	-	ישויות סקטור ציבורי (PSE) שאינן ממשלה מרכזית
17,510	-	-	-	-	8,401	9,109	-	בנקים
1,615	-	-	1,577	-	30	8	-	תאגידים
8,239	-	-	-	8,239	-	-	-	חשיפות קמעונאיות ליחידים
288	-	-	-	288	-	-	-	הלוואות לעסקים קטנים
42	-	42	-	-	-	-	-	הלוואות בפיגור
1,001	237	-	723	-	-	-	41	נכסים אחרים
71	-	-	71	-	-	-	-	מזה : בגין מניות
28,712	237	42	2,300	8,527	8,447	9,117	42	<b>סך הכל</b>

ליום 31 במרץ 2019

סך הכל סכום השיפוט אשראי (אחרי CCF ואחרי CRM)	250%	150%	100%	75%	50%	20%	0%	משקל סיכון
								<b>סוגי נכסים</b>
*-	-	-	-	-	-	-	*-	ריבנויות, הבנקים המרכזיים שלהן ורשות מוניטרית ארצית
11	-	-	-	-	11	-	-	ישויות סקטור ציבורי (PSE) שאינן ממשלה מרכזית
18,307	-	-	-	-	8,695	9,612	-	בנקים
2,353	-	-	2,284	-	69	-	-	תאגידים
6,817	-	-	-	6,817	-	-	-	חשיפות קמעונאיות ליחידים
284	-	-	-	284	-	-	-	הלוואות לעסקים קטנים
30	-	30	-	-	-	-	-	הלוואות בפיגור
765	173	-	567	-	-	-	25	נכסים אחרים
58	-	-	58	-	-	-	-	מזה : בגין מניות
28,567	173	30	2,851	7,101	8,775	9,612	25	<b>סך הכל</b>

ליום 31 בדצמבר 2019

סך הכל סכום השיפוט אשראי (אחרי CCF ואחרי CRM)	250%	150%	100%	75%	50%	20%	0%	משקל סיכון
								<b>סוגי נכסים</b>
1	-	-	-	-	-	-	1	ריבנויות, הבנקים המרכזיים שלהן ורשות מוניטרית ארצית
15	-	-	-	-	15	-	-	ישויות סקטור ציבורי (PSE) שאינן ממשלה מרכזית
18,718	-	-	-	-	8,874	9,844	-	בנקים
1,758	-	-	1,650	-	72	36	-	תאגידים
8,222	-	-	-	8,222	-	-	-	חשיפות קמעונאיות ליחידים
290	-	-	-	290	-	-	-	הלוואות לעסקים קטנים
106	-	106	-	-	-	-	-	הלוואות בפיגור
857	217	-	585	-	-	-	55	נכסים אחרים
74	-	-	74	-	-	-	-	מזה : בגין מניות
29,967	217	106	2,235	8,512	8,961	9,880	56	<b>סך הכל</b>

למידע נוסף אודות חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי, ראה ביאור 1.7.2 לדוחות כספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2020.

למידע נוסף אודות סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי, ראה ביאור 5 לתמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2020.

להרחבה על סיכון האשראי ואופן ניהולו, ראו הדוח על הסיכונים – גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2019, הדוחות הכספיים לשנת 2019 וכן תמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2020.

### גילוי איכותי כללי - ניהול סיכונים שוק

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

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

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

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

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

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

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

להלן פירוט הסיכונים השונים:

#### א. סיכון בסיס

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

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

#### ב. סיכון ריבית

החשיפה להפסד כתוצאה משינוי שיעורי הריבית בשווקים השונים. הסיכון נובע מהחשיפה לשינויים עתידיים בשיעורי הריבית והשפעתם האפשרית על ערכם של הנכסים וההתחייבויות של החברה על-פי גישת השווי ההוגן והשפעתם על הרווחים על-פי גישת הרווחים.

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

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

#### ג. חשיפה לשווי ניירות ערך

מדיניות החברה קובעת אפשרות מוגבלת לביצוע פעולות בניירות ערך.

#### ד. מכשירים פיננסיים נגזרים

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

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

## אמצעי פיקוח ומימוש מדיניות - (EDTF)

### מדיניות לגבי ניטור ומזעור סיכונים

#### 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 (והצמודים למט"ח) באמצעות חשבונות עו"ש מט"ח בבנקים, כאשר המטרה הינה לצמצם את הפוזיציה נטו, בסוף כל יום, לכדי חשיפה לא מהותית הנובעת מהפרשי עיתוי בין מועדי החישוב ומועדי התחשבות של עסקאות במט"ח. החברה מנהלת מעקב אחר הפרשים אלה.

#### גילוי של החברה המשתמשת בגישה הסטנדרטית

החברה מטפלת בכל הנכסים וההתחייבויות שלה בגישת המדידה הסטנדרטית כמוגדר בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה והלימות הון). לחברה אין תיק למסחר וכל הנכסים וההתחייבויות שלה מהווים חלק מהתיק הבנקאי.

## טבלה 11: סיכון שוק בגישה הסטנדרטית (MR1)

מיליון ש"ח

לידיום 31 במרץ 2019	לידיום 31 במרץ 2020	לידיום 31 בדצמבר 2019
6	61	72

(\*) סיכון ספציפי הנובע מעודף או חוסר נכסים על התחייבויות במגזר צמוד מט"ח.

## מידע נוסף על סיכונים שוק - (EDTF)

### המתודולוגיה לאמידת סיכונים השוק

מסגרת העבודה לניהול סיכונים השוק, כוללת מספר כלים ופעולות בקרה אשר ניתנים לחלוקה לגורמי הסיכון השונים, הנכללים במסגרת סיכונים השוק, בניהם חישובי VaR ותרחישי קיצון (Stress Test). המתודולוגיה להערכת סיכונים שוק תואמת את היעדים האסטרטגיים ואת דרישות ועדת באזל וכן אושרה על-ידי דירקטוריון והנהלת החברה.

### מודל ה-VaR

VaR הינו מדד המשקף את ההפסד הפוטנציאלי המקסימלי הצפוי בשווי של פוזיציות, כתוצאה משינויים בריביות ומחירים בשוק ברמת מובהקות ותקופת החזקה שהוגדרו מראש.

שימוש במודל VaR מאפשר את בחינת השינוי של הערך הנתון בסיכון על פני זמן וניתוח של תוצאותיו, באופן הנותן להנהלת החברה מידע על רמת החשיפה לסיכונים הבסיס הגלומים בכלל פעילויותיה. מודל ה-VaR המדווח על-ידי החברה, אחת לחודש, הינו לתקופה של חודש (22 ימי עסקים) וברמת מובהקות של 99%.

סיכונים השוק מנוהלים ברמת קבוצה. המגבלה על החשיפה לסיכונים שוק (VaR) עבור כלל פעילות הקבוצה עומדת נכון ליום 31 במרץ 2020 על 26 מיליון ש"ח.

## חלק 6 א': סיכון ריבית

### גילוי איכותי כללי - ניהול סיכון ריבית

סיכון ריבית הינו החשיפה להפסד כתוצאה משינוי שיעורי הריבית בשווקים השונים. הסיכון נובע מהחשיפה לשינויים עתידיים בשיעורי הריבית והשפעתם האפשרית על ערכם של הנכסים וההתחייבויות של הקבוצה על-פי גישת השווי ההוגן, והשפעתם על הרווחים על-פי גישת הרווחים. החשיפה נובעת בין היתר מהפער בין מועדי הפירעון ומועדי חישוב הריבית של הנכסים וההתחייבויות בכל אחד ממגזרי ההצמדה.

לצורך ניהול סיכון הריבית נבחנים הפערים בין הנכסים וההתחייבויות בתקופות עתידיות ומתבצעת, בתדירות חודשית, השוואה של מח"מ הנכסים, ההתחייבויות וההון.

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

### מדיניות לגבי ניטור ומזעור סיכונים

#### ניהול חשיפות ריבית

ניטור החשיפה נעשה באמצעות בחינת תרחישי השפעה של שינוי בריבית באופן שוטף. פעילותה הפיננסית של החברה מאופיינת לרוב בהקבלה בין משך החיים הממוצע (מח"מ) של הנכסים וההתחייבויות (בעיקר לזמן קצר), קרי פעילות לקוחות ("חייבים בגין כרטיסי אשראי"), לעומת התחייבויות לבתי עסק ("זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי"). עם זאת קיימת חשיפה לשינויים בשיעורי הריבית הנובעת מהעמדת וגיוס אשראי בריבית קבועה לטווחי זמן בינוניים אשר יוצרת פער מח"מ.

להרחבה על סיכוני השוק ואופן ניהולם, ראו הדוח על הסיכונים גילוי בהתאם לנדבך 3 – ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2019, הדוחות הכספיים לשנת 2019 וכן תמצית הדוחות הכספיים ביניים מאוחדים ליום 31 במרץ 2020.

### יחס כיסוי הנזילות

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.

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

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

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

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

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 ניהול בנקאי תקין מספר 342 (בהתאמות הנדרשות לפעילות הקבוצה) ובכלל זה עמידה ביחס נזילות מזערי, הנועד להבטיח שלחברה מלאי של נכסים נזילים באיכות גבוהה הנותן מענה לצרכי הנזילות של החברה באופן זמן של 30 ימים בתרחישי קיצון. תרחישי 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, הכוללת מגבלה מינימלית למקורות מימון מובטחים. הסיבולת לסיכון נקבעת בהתאם לתוכניות האסטרטגיות של החברה, מדיניות העסקית ומצב השווקים.

# מידע נוסף על סיכון נזילות וסיכון מימון שלא נכלל בדרישות הגילוי של נדבך 3 - (EDTF)

## סיכון נזילות

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

סיכון הנזילות כולל את סיכון גיוס הנזילות, סיכון הנובע מפגיעה ביכולת גיוס הנזילות של החברה כתוצאה מאיבוד אמון השוק בה, אשר יכול להתממש מאירועים כגון אירועים 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 ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה והלימות הון) והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 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.

### ניהול סיכון הנזילות בעת מגיפת הקורונה

החל מהמחצית השנייה של חודש מרץ 2020 ועד מועד חתימת הדוח הושפע פרופיל הנזילות של החברה ממגיפת הקורונה באופן שבו מחזורי הפעילות של הקבוצה בתחום התשלומים ירדו, כפי שפורט בסעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון לשנת 2020, דבר אשר הוביל לקיטון בפער התזרים בתקופה האמורה. מנגד הפקידה החברה סכומים בפיקדון כפי שתואר בסעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון לשנת 2020. בהתאם להחלטת דירקטוריון החברה ולחזיק מצב נזילות החברה בתקופת מגיפת הקורונה, נכון למועד חתימת הדוח, החברה נמצאת במשא ומתן עם בנקים נוספים להגדלת גיוון מקורות המימון שלה, לרבות אשראי מהותי.

### אסטרטגיית המימון של הקבוצה

למועד חתימת הדוח, הקבוצה מממנת את פעילותה באמצעות: הון עצמי; מסגרות אשראי מובטחות מגופים פיננסים (בעיקר בנקים, כאשר בנק הפועלים הוא המשמעותי בהם) ומסגרות אשראי שאינן מובטחות ממספר בנקים; הלוואות לזמן קצר והלוואות מסוג On-Call מבנקים שונים בישראל; אגרות חוב סחירות והלוואות לזמן ארוך ממוסדיים ומבנקים. לפרטים אודות מקורות המימון של הקבוצה, ראה סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2019 ולדוח הדירקטוריון לרבעון הראשון של שנת 2020.

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

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



## חלק 8 - סיכון תפעולי

סיכון תפעולי הינו סיכון להפסד הנובע מאי נאותות או מכשל של תהליכים פנימיים, אנשים ומערכות או כתוצאה מאירועים חיצוניים. הגדרה זו כוללת סיכון משפטי ואינה כוללת סיכון אסטרטגי וסיכון מוניטין. כשל הקשור לאחד הגורמים האמורים עלול להביא לפגיעה אפשרית ברווחיות.

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 ומוצרים); 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 הדוח אין בידי החברה לצפות את היקפן. הקבוצה משקיעה באורח 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 המהותי 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 המהותי לפעילות הקבוצה עלול להשפיע לרעה, ואף באופן מהותי, על החברה ותוצאותיה הכספיות (לעניין רישיונות מהותיים מכוחם פועלת החברה ולעניין הסכמים מהותיים בהם קשורה החברה).

### גילוי איכותי כללי - ניהול סיכון תפעולי

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

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

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

### ניהול סיכון תפעולי

מנהלי הסיכון התפעולי הינם חברי הנהלה 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.

## חלק 9- מידע נוסף על סיכונים אחרים שלא נכלל בדרישות הגילוי של נדבך 3

### סיכונים אחרים

#### סיכון משפטי

הסיכון המשפטי הינו 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.

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.

לפירוט נוסף בדבר הליכים משפטיים ראו ביאור 9.7 בתמצית דוחות כספיים ביניים מאוחדים לרבעון הראשון לשנת 2020.

למידע נוסף על הסיכון המשפטי ואופן ניהולו, ראו הדוח על הסיכונים – גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2019 וכן הדוחות הכספיים לשנת 2019.

#### סיכון מוניטין

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

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

החברה רואה במוניטין שלה נכס מהותי בעל חשיבות גבוהה, ותימנע מפעילויות אשר יש בהן סכנה לפגיעה בו. בהתאם, סיכוני המוניטין יובאו בחשבון בכל החלטה מהותית.

למידע נוסף על סיכון המוניטין ואופן ניהולו, ראו הדוח על הסיכונים – גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2019 וכן הדוחות הכספיים לשנת 2019.

איל דשא יו"ר הדירקטוריון

ד"ר רון וקסלר מנהל כללי

אמיר קושילביץ מנהל סיכונים ראשי

תל אביב, 3 ביוני 2020.

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
.1	BACK- TESTING		השוואת אומדני המודל לתוצאות בפועל.
.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	EDTF	Enhanced Disclosure Task Force	צוות המשימה לשיפור הגילוי שהוקם על-ידי ה-FSB. מטרת הגילוי הינה לשפר את איכות הגילויים על הסיכונים, שיפור יכולת השוואה והשקיפות.
.4	ECAI	Assessment Institutions	חברות דרוג אשראי חיצוניות.
.5	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.
.6	FSB	Financial Stability Board	המוסד ליציבות פיננסית.
.7	ICAAP	Internal Capital Adequacy Assessment Process	תהליך פנימי להערכת הלימות ההון ולקביעת האסטרטגיה להבטחת הלימות ההון של תאגידים בנקאיים. תהליך זה נועד להבטיח כי יוחזק על-ידי התאגידים הבנקאיים הון הולם שיתמוך בכל הסיכונים הגלומים בעסקיהם, וכן שיפחתו וינקטו על-ידם תהליכים נאותים לניהול הסיכונים. התהליך משלב, בין היתר, קביעה של יעדי הון, תהליכי תכנון הון ובחינת מצב ההון במגוון תרחישי קיצון.
.8	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.
.9	KPIs	Key Performance Indicators (מדדי ביצוע עיקריים)	מדד עסקי המאפשר לבצע הערכה של הגורמים ההכרחיים להצלחת הארגון ולקביעת דרכי פעולה.
.10	KRI	Key Risk Indicator	אינדיקטורים מצביעי סיכון.
.11	On-Call		אשראי שניתן למס' ימים ונפרע על-פי קריאה בהתאם לתנאי ההסכם בין הבנק ללקוח.
.12	Var	Value at Risk	מודל סטטיסטי מקובל לכימות סיכונים שוק. מגבלה כוללת על החשיפה לסיכונים שוק ביחס להפסד המקסימלי שהחברה מוכנה לספוג בגין סיכונים השוק, ברמת מובהקות מגדרית (הערך בסיכון).
.13	אירוע קיברנטי (סייבר)		אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכות מחשוב 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).
.14	אשראי		כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, למעט ערבות, אשראי תעודות והתחייבויות על השבון לקוח.
.15	אשראי חוץ מאזני		כל ערבות פיננסית והתחייבות למתן אשראי.
.16	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.
.17	גידור		עסקה פיננסית שמטרתה להגן על משקיע מפני שינויים בערך ההשקעה.
.18	גישת הרווחים		החשיפה לסיכון הריבית המבוטאת במונחי הפגיעה ברווח כתוצאה מזעזוע מקביל בשינוי הריבית כלפי מטה או כלפי מעלה.

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
19.	גישת השווי הכלכלי		החשיפה לסיכון הריבית המבוטאת במונחי הפגיעה בהון הכלכלי כתוצאה מזעזוע מקביל בשינוי הריבית כלפי מטה או כלפי מעלה.
20.	הון פיקוחי		בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 202 -מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
21.	הון רוברד 1		כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי
22.	הון עצמי רוברד 1		הון על בסיס מתמשך - כולל את ההון-המיוחס לבעלי מניות.
23.	הון רוברד 1 נוסף		מורכב ממכשירי הון העומדים בקריטריונים שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין 202.
24.	הון רוברד 2		כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
25.	המשכיות עסקית		מצב בו עסק פועל ברציפות ללא הפרעות; כהגדרתה בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 355 – ניהול המשכיות עסקית
26.	הפחתת סיכון אשראי	(CRM) - Credit Risk Mitigation	בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 203 -מדידה והלימות הון - גישה הסטנדרטית - סיכון אשראי.
27.	סיכון אשראי התאגיד		סיכון של החברה להפסד כתוצאה מהאפשרות שלווה/צד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי החברה, כולן או חלקן, כפי שסוכמו.
28.	חבות		כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 313 – מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לוויים.
29.	חוב		זכות חוזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה, אשר מוכרת ככנס במאזן של החברה.
30.	חוב בעייתי		חוב המסווג כפגום (לרבות חוב פגום בארגון מחדש של חוב בעייתי), נחות או בהשגחה מיוחדת.
31.	חוב נחות		חוב שאינו מוגן באופן מספק על-ידי בטחונות או על-ידי יכולת התשלום של החייב וקיימת אפשרות ברורה כי החברה תספוג בגינו הפסד, אם הליקויים לא יתוקנו.
32.	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.
33.	חוב בהשגחה מיוחדת		חוב שיש לו חולשות פוטנציאליות בגינן נדרשת תשומת לב מיוחדת של ההנהלה. אם חולשות אלה לא יטופלו, התוצאה עלולה להיות התדרדרות בסיכויים לפירעון סיכון האשראי המאזני או במעמד של החברה בנושא בתאריך עתידי מסוים.
34.	יחס הון כולל לנכסי סיכון		ההון הכולל הוא סך כל הון רוברד 1 וסך כל הון רוברד 2. יחס ההון הכולל מחושב על-ידי חלוקת ההון הכולל בנכסי סיכון.
35.	כרטיס בנקאי		כרטיס חיוב כמשמעו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א - 1981, המונפק על-ידי החברה.
36.	כרטיס חוץ בנקאי		כרטיס בו מבוצעים חיובי הלקוח על-פי הסכמים שיש לחברה עם הבנקים ואינו באחריות הבנקים.
37.	מדד המחירים לצרכן		מדד המתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית סטטיסטית, ביום ה-15 של כל חודש ומודד את אחוז השינוי שחל במשך הזמן בהוצאה הדרושה לקניית "סל קבוע" של מוצרים ושירותים, שמחיריהם ניתנים למדידה סדירה. "סל" זה מייצג את תצרוכתה של אוכלוסיית משקי הבית.
38.	מח"מ	משך חיים ממוצע	הממוצע המשוקלל של זמן פירעון הקרן ותשלומי הריבית של המכשיר הפיננסי לאורך חייו ועד לפדיון הסופי.
39.	מחשוב ענן		סוג של מחשוב מבוסס-אינטרנט, בו משאבים שירותים ומידע ניתנים למשתמש באמצעות מחשב מרוחק דרך האינטרנט.

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
40.	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. הראשונית נטו היא קטנה או כלל לא נדרשת; ג. ותנאיו דורשים או מאפשרים סילוק בנטו בין הצדדים.
41	מכשיר פיננסי		מכשיר פיננסי הוא כל חוזה היוצר נכס פיננסי בישות אחת והתחייבות פיננסית או מכשיר הוני בישות אחרת.
42.	מכשירי אשראי חוץ מאזניים		כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631.
43.	מסגרת אשראי		סכום הניצול המירבי שהחברה הסכימה לכבד בכרטיס הלקוח.
44.	ניהול המשכיות עסקית		גישה כלל-ארגונית הכוללת קווי מדיניות, תקנים ונהלים שתכליתם לוודא כי ניתן יהיה לבצע פעולות מסוימות או להשיבן לפעילות במועד, במקרה של שיבושים.
45.	נכס פיננסי		מזומן, מכשיר הוני של ישות אחרת או זכות חוזית לקבל מישות אחרת מזומן או נכס פיננסי אחר או להחליף נכסים פיננסיים או התחייבויות פיננסיות עם ישות אחרת בתנאים פוטנציאליים עדיפים לישות; וכן חוזה אשר יסולק או עשוי להיות מסולק במכשיריה ההוניים של הישות.
46.	סליקה		תהליך פיננסי של חיוב וזיכוי לקוחות.
47.	ערבויות		התקשרויות פורמאליות המחייבות משפטית צד שלישי לשלם חוב אם החייב הישיר לא מצליח לעשות זאת.
48.	קבוצת לווים		כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין, מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
49.	שעבודים		בטחונות הניתנים למלווה על-ידי לווה כערובה להבטחת תשלום שהוא חייב לו.
50.	תאגיד בנקאי		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
51.	תאגיד עזר בנקאי		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
52.	תוכנית המשכיות עסקית		תוכנית 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).
53.	תרחיש קיצון		מתאר אפשרי של אירועים ביטחוניים, תפעוליים, כלכליים או אחרים שבגינם צפוי להיגרם שיבוש תפעולי משמעותי לתאגיד הבנקאי ואשר מוצב כמתאר רלוונטי לתכנון מענה.