

ישראלכרט

שיחת ועידה דוחות שנתיים 2020

מנחה:

שלום וברוכים הבאים למפגש המשקיעים של ישראלכרט. לידיעתכם, כל משתתפי השיחה הינם במצב האזנה בלבד. לאחר הצגת הדברים תהיה התייחסות לשאלות. במהלך האירוע ניתן לשלוח שאלות בצ"ט. אנא ציינו את שמכם ושם הארגון שלכם לפני השאלה. לידיעתם ולנוחיותכם, מפגש זה מוקלט. ההקלטה תועלה בהמשך לאתר החברה. נמצאים איתנו יושבת ראש הקבוצה הגברת תמר יסעור, דוקטור רון וקסלר מנכ"ל, ומר ערן וקנין סמנכ"ל הכספים. לפי שאעביר את רשות הדיבור ליושבת ראש הקבוצה, הגברת תמר יסעור, ברצוני לציין ששיחה זו אינה מחליפה את הצורך לעיין בדוח השנתי לשנת 2020, בו נכלל המידע המלא, לרבות מידע בהתאם לסעיף 32א' לחוק ניירות ערך. זכות הדיבור מועברת כעת לתמר, תמר בבקשה.

תמר יסעור, יו"ר: שלום לכולם, צהריים טובים. אני לא כל כך רואה מי נמצא איתנו אז תוך כדי אנחנו גם ננסה להתייחס בהתאם. אנחנו שמחים וגאים אפילו, להציג את הדוחות הכספיים של 2020. אני מסכמת כמעט רבעון בישראלכרט כחלק מ board חדש שנכנס בעצם ב 8 לדצמבר לתפקיד. שבעה מתוך תשעה חברי ה board חדשים, ואני חלק מהקבוצה הזו. אני חושבת שהקבוצה איכותית ומגוונת שאני בטוחה שתיתן לחברה ערך בהמשך הדרך. כשמסתכלים רגע על 2020, 2020 הייתה שנה סופר מורכבת בעולם בכלל. קורונה, בישראל בפיננסים, בחברות כרטיסי אשראי, בעצם אצל ישראלכרט בפרט, חברו הרבה דברים ביחד. השלמת הפרידה מבנק הפועלים אחרי 45 שנים של חיבוק לא רע. בתוך כל העניין הזה, מעבר לפרידה, חברה ציבורית ללא גרעין שליטה, הנפקה, התכווננות מחדש לאיך נערכים תוך כדי שטרומ, פרידה מבנק, בתוך העניין הזה גם הגיעה הקורונה שאילצה את החברה בימים, לעבור למתכונת של עבודה מהבית, לתמוך בעסקים קטנים ובמשקי בית שנכנסו לאי וודאות, נכנסו לחל"ת, השפיע כמובן גם על האשראי הצרכני, השפיע כמובן על

מחזורים, מחזורי הנפקה – סליקה. ערן ורון כמובן יתייחסו בפירוט לנתונים הכספיים, אבל אי אפשר להתעלם מהמרכיב של כל ההכנסות מתיירות יוצאת – נכנסת בתוך חברות כרטיסי האשראי. אי אפשר להתעלם מהקשר בין הקורונה לעולם האשראי הצרכני. זאת אומרת, קרו פה באמת הרבה מאוד דברים ביחד. אני כן שמחה להגיד שישראלכרט הגיבה מאוד מאוד מהר לכל השינויים האלה, ההתייעלות קרתה מאוד מהר. תוך כדי זה, ואני רגע רצה קדימה לדיווח שבעצם נתנו, תהליך התייעלות של 220 עובדים בשיתוף עם הוועדים. בפירוש תהליך שיעזור לנו להיות יותר יעילים ויותר מותאמים לעולם החדש. מעבר לזה, כל עולם העבודה מהבית, מעבר לזה, שינוי בתפיסה של מוצרים ושירותים, כך שגם נתוני ההתייעלות, וגם על זה בטח ערן ידבר, אתם תראו את הירידה בהוצאות, ההוצאות התפעוליות שירדו יותר מאשר הקיטון בהכנסות. קרו הרבה מאוד דברים טובים ב-2020 שכמובן משפיעים על התוצאות הכספיות. מעבר לזה מה שחשוב לא פחות, זה על הבסיס המצוין הזה, לראות איך אנחנו בעצם רואים את ישראלכרט החדשה, את ישראלכרט המופרדת, את ישראלכרט העצמאית, את ישראלכרט הטכנולוגית, את ישראלכרט ה- עם אוריינטציית השיווק והצרכנות, ואני חושבת שמה שחשוב להגיד, שהבסיס הטוב, נכסי הבסיס של החברה הזו. מובילות במגזר ההנפקה, מובילות במגזר הסליקה, פוטנציאל מצוין לאשראי צרכני ועסקים קטנים, כל מנועי הצמיחה האלה, בנוסף לביטוח שהרגולטור מאפשר לנו לעסוק בו, בנוסף לעוד מוצרים שהרגולטור מאפשר ואנחנו נצטרך לבחור ולהתמקד, מגמל להשקעה, ועד סוגי אשראי שונים ונוספים. העולם הזה של נכסי הבסיס עם כמות הלקוחות המרשימה של ישראלכרט, עולם data הולך ומתפתח, יכולת לפתח מודלים מבוססי AI, יכולת לפתח תקשורת רב ערוצית עם הלקוח, יכולת לפתח מוצרים פרסונליים מבוססי data שמאפשרים ללקוח להתנהל פיננסית בצורה חכמה יותר ב real time עם הצעות ערך, ואני מאמינה כמו בכל מקום שהייתי בו, וגם כמובן כאן, שבסופו של יום מי שבחר בנו זה הלקוחות שלנו. ואם נדע לתת להם ערך, אם זה

למשקי הבית, אם זה לעסקים הקטנים, אם זה לחברות הגדולות שסולקות איתנו ומקבלות מאיתנו שירותים נוספים במגזר העסקי, חובת ההוכחה עלינו לתת את הערך, Once ניתן את הערך, אני בטוחה שנגדל בצורה יפה בכל אחד ממנועי הצמיחה, בכל אחד מהמסלולים. בתוך הדבר הזה, ההתפתחות הטכנולוגית של אמצעי תשלום מתקדמים, ישראל כחברה עם הכי הרבה כרטיסי אשראי, מאמינה בעולם של פלטפורמות פתוחות ולהיות בכל הארנקים, מזמינה כמעט כל כרטיס להצטרף לארנק שלנו. אני חושבת שתהיה שנה מעניינת, מעניינת בשיתופי פעולה עסקיים, מעניינת בחדשנות טכנולוגית ודיגיטלית, מעניינת כתוצאה מזה בהצעות הערך שניתן ללקוחות שלנו, וזהו בינתיים ככה, ב highlights כללי, וכמובן שאחרי זה אני אשמח גם להתייחס לשאלות. רון.

ד"ר רון וקסלר: כן, אז תודה תמר. אני אתייחס בקצרה לדוחות של 2020. אז קודם כל, גם אנחנו לא תכננו את משבר הקורונה, אבל כמו שתמר הזכירה, נערכנו ופעלנו, הגבנו במהירות בהתאם. ישראל כגוף שהוא ראי בעצם של הפעילות המשקית ומעין סיסמוגרף של הפעילות הכלכלית במשק העסקים, כמובן שהושפענו מהמשבר וגם התוצאות העסקיות הושפעו. אני אתן רק דוגמה, עולם התיירות הנכנסת והיוצאת שהושפעו באופן דרמטי ב-2020, הביאו לקיטון בהכנסות של ישראל כרטיס אם משווים את 2020 ל-2019 לקיטון של 155 מיליון שקל. אז זאת דוגמה אחת להשלכות של המשבר וכמובן שכשתהיה התאוששות, אז אנחנו נראה התאוששות גם בהכנסות שנובעות מתיירות נכנסת ויוצאת. בסך הכול כשמסתכלים בנטרול של אירועים חד פעמיים, ישראל כרטיס מסכמת את השנה עם רווח לפני מס של 252 מיליון ש"ח, ירידה של 36 אחוז, ורווח נקי של 181 מיליון שקל. זה קרה כפי שגם הוזכר, כפונקציה של תגובה מהירה למשבר, גם בצד החלטות עסקיות וכמובן בצד תגובה מהירה והתייעלות. במקביל לזה אנחנו כמובן קיבלנו החלטות בעולם האשראי, שמרנו השנה מתוך ראייה של מדיניות אחראית וזהירה, שמרנו על תיק האשראי. הוכחנו כבר בעבר שיש יכולת צמיחה גבוהה בישראל כרטיס

ביתרות האשראי, השנה בחרנו לפעול באופן מתון. צמחנו ב-2 אחוז ביתרות האשראי, שמרנו על הריבית הממוצעת, ובסה"כ כשמדברים על ההכנסות מאשראי, שנה מול שנה, הכנסות הריבית צמחו השנה ב-15 אחוז. אנחנו גם נתייחס לנושא ההוצאות להפסדי אשראי בהמשך, ערן ירחיב על הנושא. גם היה מאוד חשוב לנו, ואני שמח להגיד שעמדנו לצד הלקוחות שלנו גם הפרטיים וגם העסקיים במשבר, גם בהיבטי האשראי וגם בהיבטים אחרים. בנושא ההתייעלות שתמר הזכירה, בעוד שהמחזורים ירדו בכ-5 אחוז, וכמובן שלא כל ההוצאות הן הוצאות משתנות, הצלחנו בעקבות לא מעט פעילויות, מגוון פעילויות בצד של ההתייעלות, להוריד את ההוצאות בשיעור של כ-7 אחוז, ומעבר לכך הכרזנו בדצמבר על תוכנית התייעלות בהיקף חסר תקדים, כמובן בשיתוף כלל הגורמים בחברה וגם ועד העובדים ועד סוף שנה זו, 2021, אנחנו אמורים לרדת בכ-220 עובדים, מה שצפוי להניב חיסכון עתידי של 44 עד 56 מיליון שקלים, כמובן בשנה מלאה, ב-2021 החסכון יהיה חלקי, משים שאנשים יוצאים לאורך השנה. כל הגידול בהוצאות בגין התוכנית טופל במסגרת הרבעון הרביעי, רשמנו בעניין הזה עלות חד פעמית של 45 מיליון שקל, זה חלק מהסעיפים החד פעמיים. בנוסף, ראיתי גם שהייתה שאלה בנוסף לשינוי נתיב בפרויקט טכנולוגי. המציאות הטכנולוגית כל הזמן משתנה, וגם הרצון שלנו להקצות משאבים למנועי הצמיחה, וקיבלנו פה, וחישבנו מסלול מחדש בפרויקט, וקיבלנו החלטה להפסיק פרויקט ולהמשיך באלטרנטיבה אחרת על מנת להשיג את אותה מטרה, זה בנוגע לשאלה שהייתה. בסופו של דבר הצלחנו לייצר רווח לפני מס של 252 מיליון שקל בנטרול האירועים החד פעמיים וזה על אף ההשפעות של הקורונה בשנה המורכבת הזו. בהמשך לדברים של תמר, אני אסקור בקצרה את אסטרטגיית החברה ואת מנועי הצמיחה העיקריים שלה. אז קודם כל אנחנו, DATA DRIVEN COMPANY וברור שהבסיס לצמיחה מתבסס על מימוש פוטנציאל הדאטה בישראל. מעטות החברות שיש להן מגע יום יומי עם הלקוח בכל כך הרבה טרנזקציות ומדובר על כ-3 מיליון לקוחות. אז

כפועל יוצא מזה יש לנו דאטה בכמות ובאיכות שנותנת לנו יתרון יחסי שכבר משמש אותנו בחלק מהפעילויות וכמובן ישמש אותנו במנועי הצמיחה שאני אפרט. וזה road map שאנחנו כל הזמן מתקדמים בו, לממש את הפוטנציאל של דאטה בעוד ועוד פעילויות ובעוד ועד דרכים. ההיכרות המעמיקה עם הלקוחות, הפעילות והצרכים שלהם, מאפשרת לנו פרסונליזציה ויוזמה ולהיות מאד מאוד אפקטיביים בדרך הפניה שלנו אליהם במגוון ערוצים כמובן דיגיטליים, ובסופו של דבר התוצאה היא שאנחנו יכולים למצות הרבה יותר טוב את הפוטנציאל העסקי מהערך שאנחנו מייצרים ללקוחות הפרטיים והעסקיים ולהאיץ את הפעילות. תחום התשלומים בישראל ובעולם עובר טרנספורמציה, הוא מאד מאוד דינאמי. קודם כל הבסיס של הפעילות שאנחנו מכירים היטב זה עולם ההנפקה והסליקה. אז קודם כל, גם הפעילות הזו בהיקף שלה, בווליום ממשיכה לצמוח. אנחנו יודעים שזה תחום שהוא בתחרות מאד גדולה, אז יש שחיקה במרווחים, אבל הפעילות הזו של ההנפקה והסליקה של ישראלכרט יש נתח שוק דומיננטי של למעלה מ- 45 אחוז נתח שוק, הוא הבסיס לפעילות של החברה ולמנועי הצמיחה שלה. ובהיבט הזה גם הכניסה, מידי פעם אנחנו נשאלים, הכניסה של ענקיות הטכנולוגיה, Apple pay שתיכנס בקרוב וGoogle pay שתיכנס בהמשך, ובכלל, המעבר לאפליקציות תשלום, מקטין את השימוש במזומן ומעודד אנשים לבצע טרנזקציות בצורה דיגיטלית, טרנזקציות פיננסיות, מה שטוב לביזנס שלנו. על בסיס אותו עולם רחב של לקוחות של דאטה, של הנפקה וסליקה, האסטרטגיה של ישראלכרט בנויה על חמישה מנועי צמיחה עיקריים: אז קודם כל תחום האשראי הוא מנוע צמיחה מאד משמעותי. ראינו את ההשפעה שלו בשנים האחרונות ונוכחנו כבר ביכולת שלו לתרום באופן משמעותי ל-P&L וגם ראינו את היכולת לייצר קצבי צמיחה גבוהים. כמובן, ב- 2020 כפי שהזכרתי נהגנו באחריות, וטוב שכך. בביטוח – אז ביטוח, אנחנו הולכים לפעול במודל של סוכן אובייקטיבי דיגיטלי ולהנות מבסיס הלקוחות הרחב, מהמותג החזק של הקבוצה ומהיכולת לנתח בצורה

חכמה את הדאטה של הלקוחות ואת הצרכים שלהם, ולפנות ללקוח בערוצים ישירים בצורה מאוד אפקטיבית. ובסוף, כשאנחנו מסתכלים על הביטוח עם כל הנכסים של ישראל כשהזכרתי, אנחנו הולכים להיות מנוע מכירות חכם ופרסונלי למוצרי ביטוח שייצר ערך ייחודי ללקוחות. בצרכים של העסקים, אם זה בפרסום ושיווק ואם זה בשירותי תשלום עולם ה e-commerce, 2020 הייתה שנה מצוינת, כי היא חידדה לעסקים את הצורך, ולנו את הנכונות של העסקים ואת ההבנה שלהם שהם צריכים, ואנחנו יכולים לתת להם ערך והם מוכנים לשלם על זה, ואם זה פרסום לעסקים בפלטפורמת TARGET שהצגנו בעבר, והיא מאד משמעותית, היא עברה פאזה מאד משמעותית, השנה וגם בכלל פעילות שירות התשלומים לעסקים, ECOMMERCE, אפשרות קבלת תשלום מרחוק ושירותים מתקדמים נוספים לעסקים. בסופו של דבר מה שיאיץ גם את הפעילויות האלה, זה ההבנה בחברה שאפשר לצמוח ולהאיץ את הצמיחה על ידי ביצוע M&A, השקעות, שיתופי פעולה עם פינטקים, ואני חושב ויודע שיש לנו רוח גבית גם מה board לבצע השקעות, לקדם מיזמים משותפים כדי להאיץ את הצמיחה של מנועי הצמיחה שהזכרתי. מעל הכול, אתם רואים את זה בחלק העליון של השקף, יש את ה-SUPER APP. תמר הזכירה, אנחנו רוצים לאפשר ללקוחותינו לשלם בכל מקום שנוח להם. אנחנו דוגלים בארכיטקטורה פתוחה ואנחנו חושבים שאנחנו נהנה מהמעבר לתשלום בנייד. היינו הראשונים להשיק את ANYPAY, אפליקציית תשלום בנייד וכאן, כשאנחנו מדברים על ה-SUPER APP, אנחנו מדברים על נכס דיגיטלי מבוסס דאטה, שבסופו של דבר מאפשר להציע ערך ללקוחות, תוך שילוב המוצרים שהזכרנו. אם זה אשראי, ביטוח, שירותי תשלום, והוא יהיה נכס יהיה נכס מרכזי באינטראקציה היומיומית שלנו עם הלקוחות וביכולות להפוך את מנועי הצמיחה לביזנס שהוא ביזנס משמעותי. כל אחד, בשקף הזה אתם רואים את הפירוט של מנועי הצמיחה העיקריים, ומה שחשוב לי להדגיש, שלכל אחד מהם יש פוטנציאל להיות ביזנס משמעותי בפני עצמו. הם נשענים על הנכסים

המרכזיים של ישראלכרט, הלקוחות, הדטה, הטרנזקציות ובסיס הלקוחות הרחב, ולגבי כל אחד מהם ויש כאן את הנתונים, מדובר בשוק גדול. יש לחברה הצעת ערך ייחודית, נגעת בזה בעולם של הביטוח. בעולם של Target, פרסום שיווק לעסקים, בעצם ממנף את היכולת שלנו מצד אחד לתת ערך ללקוחות הפרטיים ולהביא להם הטבות והצעות ערך של עסקים, מצד שני להגדיל את המכירות של עסקים גם על ידי לקוחות חדשים וגם הגדלת התעבורה והרכישות של לקוחות קיימים. היכולת של החברה לצמוח בכל מנועי הצמיחה שאנחנו רואים כאן, נשענת על הנכסים המרכזיים. גם בסיס הלקוחות אבל גם ההכרות עם הלקוחות המאפשרת פרסונליזציה ואינטראקציות שהן אפשרות למינוף היחסים עם הלקוח ולתת לו ערך, שכמובן מתורגם לפעילויות. הדטה והיכולת למכור באופן חכם ויעיל, מאפשרת לנו גם מודל עסקי רזה ואפקטיבי יותר כמו בביטוח וגם בפעילויות אחרות, ולא פחות חשוב, בכל התחומים הנ"ל הוכחנו כבר יכולת לצמוח, הוכחנו כבר שיש ביקוש של הלקוחות ובביטוח, למעט הביטוח כמובן, שאנחנו הולכים להשיק במחצית השנייה של השנה. אני חושב שגם בפעילות הזו בהמשך, אנחנו נראה ביטוי ליכולות של ישראלכרט. אם לסכם, אז קודם כל אנחנו מתכוונים להמשיך לשמור על הדומיננטיות בתחום של ההנפקה והסליקה. ברור לנו שהתייעלות זה דרך חיים, ראינו את ההתייעלות בתוך 2020, ראינו את תוכנית ההתייעלות חסרת התקדים בקבוצת ישראלכרט בהיקפה ל-2021. באשראי צרכני ועסקי יש פוטנציאל גדול לגדול בנתחי שוק. רק להבין, באשראי צרכני אנחנו פחות מ-2 אחוז מהשוק, ובאשראי עסקי שבאי אחוז, כך שהפוטנציאל הוא גדול. ביטוח ו-TARGET שהזכרתי, מנועי צמיחה חדשים ואנחנו נראה את ההשפעה שלהם בעתיד. וכמובן, המינוף של בסיס הלקוחות והדטה, והטרנזקציות להצעות מכר פרסונליות. הזכרתי באמצעות ה-SUPER APP אבל בכלל, באופן רב ערוצי, הוא כלי מאד חשוב בלהיות גוף שמייצר ערך ומוכר באופן אפקטיבי. וגם, כל העולם של החדשנות, הפינטק, אמצעי התשלום המתקדמים שאנחנו מובילים בו ונמשיך

להוביל בו, וצריך להבין שזה ECOSYSTEM. בסופו של דבר כל אחת מהנקודות האלה וגם מנועי הצמיחה, יש חיבור ביניהם. ובמובן הזה, העיסוק בתחומים האלה, מייצר שלם שגדול מסך חלקיו. הפעילות שלנו בתחום ההנפקה תומכת בפעילות שלנו למשל בעולם Target, וביכולת שלנו להביא ערך לעסקים, ואני יכול לתת עוד הרבה מאוד הקשרים ודוגמאות. יש פה ECOSYSTEM מלא, מאד מאוד ייחודי ושלם, ואנחנו מאמינים שזה יוביל לצמיחה ואנחנו נממש את הפוטנציאל במנועי הצמיחה. תודה רבה, ואני אשמח לענות על שאלות. בסוף. ערן.

ערן וקנין:

כן. טוב, אז צהריים טובים לכולכם, אנחנו בעצם מסכמים כמו שנאמר פה קודם, את 2020 וחשוב שנסתכל על המספרים הגדולים וההשפעות הגדולות שבעצם עיצבו את השנה הזאת. אני מזכיר לכולנו, אנחנו בעצם בפברואר מתעוררים לתוך משבר חסר תקדים בהיקף שלו, גם חברתי, גם בריאותי וגם כלכלי, וכבר במרץ אנחנו מבינים שהמציאות משתנה ובכל זאת, אנחנו נראה פה סט פעולות שנעשו, שהביאו בסופו של דבר בסיכום השנה הזאת, 9 חודשים בתוך משבר הקורונה לכך שישראל כרט מסיימת את השנה עם רווח לפני מס של 138 מיליון שקלים, עם רווח נקי של 93 מיליון שקלים. ואם אנחנו מנטרלים שתי פעולות חד פעמיות, שני אירועים חד פעמיים, אז הרווח לפני מס הוא 252 מיליון שקלים, והרווח הנקי הוא 181 מיליון שקל. בסך הכול, אני חושב שכתוצאה כוללת בהינתן כל הפרמטרים שנדגיש כרגע, אני חושב שהתוצאות האלה מעידות על יציבות ועל איתנות של החברה לאורך זמן, גם לתקופת המשבר. אותו קו מגמה כפי שתיארנו לכם לאורך השנה גם ברבעון השני וגם ברבעון השלישי, כבר התחילו להראות את התמונה רגע אחרי ההבנה מול מה אנחנו נמצאים. אז אני חושב שהגורמים העיקריים שתראו לכך שהצלחנו לייצר את רמת הרווח הזאת, זה בראש ובראשונה נתח השוק ומחזור העסקאות. בסך הכול מחזור עסקאות בעולמות הסליקה וההנפקה שומר על עצמו. ישראל כרט מצליחה לשמור על נתח השוק שלה גם בתקופת משבר מורכבת. כמובן אני מדבר על נושא של העסקאות המקומיות,

תיכף נדבר ונרחיב על כל מה שקשור לנושא התיירות היוצאת והנכנסת, אבל השמירה על נתח השוק כמעט במלואה בתקופה הזאת, היא הייתה אתגר שהיה לנו חשוב לעמוד בו. נושא תיק האשראי כמחולל הכנסות נוסף מעבר לעולמות הסליקה וההנפקה, הצלחנו לשמר את התיק, הצלחנו אפילו לצמוח בשיעורים קלים של 2 אחוזים בתיק, בעוד שסך הכול שוק האשראי הצרכני ללא עולם הדיור יורד בכמעט 4 אחוזים, כולל הבנקים וכולל השחקנים האחרים שמשחקים בשוק הזה. שמרנו על היציבות, הצלחנו לייצר ולסיים את השנה עם יחסי כיסוי גבוהים שנותנים לנו תחושת בטחון ונוחות לקראת השנה הבאה, ואני מקווה, השינויים היותר טובים בפרמטרים המאקרו כלכליים שיגיעו עם הסיום או ההתפתחות של המשבר לאורך השנה הבאה. נושא התייעלות – אני חושב שלאורך כל השיחות במהלך השנה האחרונה, היו הרבה מאד דיונים, והעליתם אתם כגופים וכבעלי מניות את נושא התייעלות. ישראלכרט מבחינתי בשנה הזאת, מפתחת שריר אמיתי ועוסקת בהתייעלות כדרך חיים, חוסכת במגוון פעולות ומצליחה בסוף לייצר ירידה בשיעור ההוצאות של 7 אחוזים, למרות שהיא יורדת במחזורי הפעילות ב- 5 אחוזים בלבד, והיא מסיימת את השנה עם עוד הכרזה תקדימית וחסרת תקדים בהיקפה, על תוכנית התייעלות במצבת כוח אדם. אני יודע שבכל שיחת משקיעים שהייתה לי בשנה האחרונה הנושא הזה עלה, ואני חושב שסך הכול יש פה עדות לכך שישראלכרט נכנסת לעידן החדש ומבינה שהתייעלות היא דרך חיים, וניתן לראות את זה בתוצאות. נושא הנזילות, גם הוא היה חשוב והיה אתגר מאד חשוב רגע לפני הפרידה מבנק הפועלים. היו הרבה מאד סימני שאלה איך ישראלכרט תצליח לממן את עצמה ולאפשר גם את הצמיחה במחזורי הפעילות וגם צמיחה בעולמות האשראי. אחת הפעולות המשמעותיות שעשינו השנה, זה גייסנו מסגרות אשראי מבנקים בישראל בהיקפים של למעלה מ-2 וחצי מיליארד שקל במחירים חסרי תקדים והצלחנו להוריד בהתאמה את המסגרת מבנק פועלים. היתירות הזאת והמגוון הזה, קודם כל אפשרו לנו להמשיך ולשמר את רמת הדירוג

שלנו כפי שנעשתה עמוק בתוך תקופת המשבר וגם לתחר את כל מבנה הוצאות המימון שלנו, מה שישפיע על תוצאות הפעילות שלנו בשנה הבאה, ואני חושב שבכלל, היתירות הזאת והגמישות הזאת זה נושא סופר חשוב לחברה פיננסית כמונו שחיה בעולמות של טווח קצר ומבחינתנו זה עוד מחזק את ההישג שאירוע כזה נעשה בתוך תקופת המשבר. כמובן שכל אלה קרו באמצעות זה שאנחנו מאפשרים עבודה מהבית ושמירה על רמת השירות, הזכיר את זה קודם רון. המשכנו לתת שירות לכל הלקוחות שלנו, גם הפרטיים וגם העסקיים. כל אלה ביחד, נקרא להם מחוללים או כמרכיבים משמעותיים, הצליחו לגרום לנו לשמר או לייצר רמת הרווחיות של למעלה מ-252 מיליון שקל רווח לפני מס בתוך תקופת משבר. השקף הבא מספר בעצם את הסיפור של השנה הזאת, מספר את סיפור מחזורי הפעילות בתוך תקופת משבר הקורונה. בנק ישראל בתוך השנה הזאת מוציא מידי שבוע נתונים לגבי מחזורי העסקאות. אפשר לראות בצורה מאד ברורה, לקחת את הצד השמאלי של השקף, לראות את תחילת השנה, את תחילת שנת 2020, וללכת מהצד השני, מהצד הימני האחרון של השקף, אחרי היציאה מהסגר השלישי. ניתן לראות שבסך הכול חוזרים ההיקפים של מחזורי הפעילות, חוזרים לעצמם אחרי הסגר השלישי ביחס לנתוני תחילת השנה. הדבר הזה בסך הכול מעיד על חוזקו של המשק בשלב הזה. ניתן גם לראות את ההתפתחות לאורך השנה בשיעורי הירידה, איך ירדו מחזורי הפעילות בסגר הראשון, בלמעלה מ-40 אחוזים, הצטמצמו לאזור ה-15 – 20 אחוזים בסגר השני, ובסגר השלישי כבר הירידה היא בסך הכול של 10 אחוזים, והנה היום אנחנו נמצאים במספרים יחסית דומים למה שראינו בתחילת השנה. אנחנו חושבים ששגרת הפעילות הזאת היא תוצאה של מספר דברים: ראשית, מענקי המדינה, גם מענקי דמי האבטלה וגם המענק לחברות קטנות ולעצמאים הפכו ותורגמו להיות צריכה. הנושא השני שהשפיע לאורך כל הדרך, זה המתווים של בנק ישראל והדחייה של ההלוואות והמשכנתאות שהזרימו או ייצרו הכנסה פנויה נוספות למשקי הבית בישראל. והנושא השלישי, נדבר

עליו וגם הזכיר אותו רון. אנחנו רואים לאורך השנה אימוץ של יותר ויותר כלים דיגיטליים, גם בקרב הצרכנים הפרטיים וגם בקרב בתי העסקים, מה שמגדיל את שיעור העסקאות במסמך חסר מסך כל העסקאות לאורך כל השנה, ומאפשר גם בתקופות של סגר ושל ריחוק חברתי לשמר את מחזורי הפעילות. הנתונים הפיננסיים שלנו מרוכזים בעצם בשקף 1. אז אפשר באמת לראות ארבעה פרמטרים משמעותיים שבסוף עיצבו את הדוח השנתי. אם נסתכל על צד ההכנסות, אנחנו רואים ירידה בצד ההכנסות של כ-13 אחוז, מ-1.84 מיליארד שקלים ל-1.606. רוב הירידה, כ-80% מהירידה הזאת היא תוצאה של כמעט הפסקה מוחלטת של נושא התיירות היוצאת. חלקה פוצתה באמצעות עסקאות ECOMMERCE אבל זה רק חלק קטן. אין ספק שברגע שההתאוששות תחזור ומחזורי הפעילות יגיעו, אז אנחנו נראה לפחות בחלק מהתמונה הזאת פיצוי בהמשך. מעבר לזה אנחנו ממשיכים לחיות בתוך סביבה מאתגרת ותחרותית בכל מה שקשור לעמלות סליקת בית העסק, וגם בתוך מתווה יורד של העמלה הצולבת. אלה הסיבות לירידה הכוללת בהכנסות. נושא נוסף חשוב, סופר מהותי לתקופה הזאת, זה נושא ההוצאה להפסדי אשראי. אנחנו רואים גידול של 47 אחוזים בהוצאה להפסדי אשראי. צריך לחלק את השינוי בהוצאה הזאת לשני פרמטרים. מצד אחד, אנחנו גדלים בלמעלה מ-70 מיליון שקלים בהוצאה להפרשה קבוצתית, אנחנו כולנו מבינים שזאת כרית בטחון שיצרנו לאור השינויים המאקרו כלכליים, הגידול בשיעורי האבטלה ואנחנו מרגישים נוח להגיע לתקופה הזאת עם הכרית הזאת ועם יחסי הכיסוי כפי שצינתי בתחילת המצגת. מצד שני, כולכם יודעים וגם זה נושא שעלה לאורך השנה, זה נושא המחיקות. אז בסך הכול ישראל כרט התחילה את השנה עם מחיקות יותר גבוהות ביחס לשנה קודמת, סך המחיקות הסתכם ל-163 מיליון שקלים לעומת 102 בשנה קודמת, אבל אתם תראו בשקפים שנציג בהתאם, קו המגמה מתהפך ומשתנה ברמת המחיקות ברבעון הרביעי, ואני יכול לומר שזה חלק מתוצאה של עבודה קשה ומאומצת, התאמות של מבנה ארגוני,

מגוון פעולות שנעשו פה, ואנחנו צריכים לראות שאנחנו מצליחים לשמר את קו המגמה הזה קדימה לאורך השנה הבאה וגם כשנמשיך ונאיץ את קצת מכירת האשראי. הכנסות ריבית ציין רון, בסך הכול אנחנו גדלים ב-15 אחוז בהכנסות ריבית, בעיקר בגלל הגידול ביתרה הממוצעת, תקופה מול תקופה. היה מנוע צמיחה ויהיה מנוע צמיחה כל נושא האשראי, ותיכף נמקד על זה את השיחה כשנגיע לשקף הייעודי. וסך כל ההוצאות. אז אמרנו, התייעלות הייתה פה כדרך חיים, התגובה הייתה מאד מהירה. כבר ברבעון השני אנחנו הגבנו, הוצאנו אנשים לחל"ת, נגענו בהרבה מאד התקשרויות מול מגוון רחב של ספקים, והיינו לאורך כל השנה, גם שאנחנו משווים את עצמנו ביחס בכלל לענף שבו אנחנו מתמודדים, היינו תמיד יותר יעילים בכל מה שקשור לירידה בשיעורי ההוצאות ביחס לאובדן של מחזורי הפעילות. כל הפרמטרים האלה הורידו את הרווח, אני יכול לומר במקרה הזה מבחינתנו, רק ב-36 אחוזים, כי כבר ראינו דוחות כספיים של התקופה הזאת שנראו לגמרי אחרת ואנחנו מסכמים את השנה עם אותו רווח לפני מס של 252 מיליון שקלים. אשראי לאנשים פרטיים – אז אפשר בהחלט לחלק את השקף הזה לשתי תמונות: התמונה הראשונה של השנים 2017-2019 ומנוע צמיחה של CAGR 30 אחוז בשלוש שנים, ומצד שני שימור היתרה בתקופה הזאת שמבחינתנו הוא הישג והוא חשוב והצלחנו לעשות את זה, תוך שאנחנו מתחשבים בלקוחות שלנו ופועלים לטובתם, ודוחים הלוואות בהיקפים של 160 מיליון שקלים שניתן לומר שלסוף ינואר היתרה של ההלוואות שטרם חזרו או טרם הסתיים מועד דחייתם, הוא לא מהותי ביחס לסך כל התיק. אנחנו רואים את העלייה ביתרה הממוצעת ואנחנו מצליחים לשמר את שיעורי הריבית לאור התקופה על 9 אחוזים. אנחנו בין היתר, אחת הפעולות שעשינו לאורך התקופה כדי להתמודד עם המשבר, זה חיתום יותר הדוק ומתן הלוואות ייעודיות בהיקפים בדרך כלל יותר נמוכים בריביות מוזלות, כדי לעודד את הלקוחות שלנו ולנסות ולסייע להם בתוך התקופה. אשראי מסחרי – אנחנו רואים פה קו ירידה לאורך הדרך, אבל בהחלט הכרזנו רגע לפני שהקורונה החלה,

הכרזנו על כך שהאשראי המסחרי מסומן על ידינו כמי שיכול להיות מנוע צמיחה ומחולל הכנסות נוסף. אין ספק שהעת הזאת ואי הוודאות הגדולה בכל מה שקשור למאקרו כלכלה, ואיזה כלכלה אנחנו צפויים לפגוש בחודש יולי לאחר סיום כל תקופת המענקים וההשתתפויות מדינה, אלה הפרמטרים שיקבעו מבחינתנו מתי ובאיזו עוצמה נחזור למכור ולהוסיף אשראי מסחרי, אבל אני חושב שיש לישראלכרט את היכולת ויש לה כמובן את היתרונות שלה ואת מקורות הנזילות שלה ומקורות האשראי שהיא יכולה באמצעותם לייצר את התיק המסחרי, אבל העיתוי והזמן ייבחר בהמשך. גם כאן עשינו דחיות בהתאם לבקשות של הלקוחות שלנו ואימצנו את מתווה בנק ישראל, וגם פה לשמחתי, היתרות שטרם הסתיים מועד דחייתן לא מהותי. ההוצאות להפסדי אשראי, אז בעצם דיברנו. אני חושב שצריך לדבר פה על שתי מגמות. מצד אחד, ואנחנו רואים גידול של 47 אחוז בתוך השנה הזאת, שפעם אחת אנחנו מגדילים את ההוצאה להפסדי אשראי ב-73 מיליון שקלים, מייצרים כרית נוספת ויחס כיסוי בעולמות של האשראי הצרכני בשיעור של 4.3 אחוזים שהוא הגבוה בענף, וזה נותן לנו comfort שאנחנו מגיעים להיפוך או לתקופה אני מקווה הטובה יותר כלכלית עם רזרבה מספיקה כדי לעמוד בכל תרחיש שלא יגיע. מהצד השני, אנחנו רואים את נושא המחיקות. אז ראינו את תחילת השנה, אמרנו לאורך הדרך שאנחנו בונים ומנסים לייצר שיפור בתוך הבית. אני חושב שהפרמטר שמעיד על זה מעל הכל, זה נושא הגבייה מיתרות שנמחקו. אתם רואים פה זינוק בגבייה ביתרות האלה, מ-38 מיליון שקלים ל-53 מיליון שקלים בשנת 2020, תוספת של כמעט 40 אחוז, שאת רוב הפער אנחנו מייצרים בתוך הרבעון הרביעי. התייעלות - גם זה כמו הנושא של המחיקות היה נושא שהיה לאורך כל הדרך דובר עליו, משיחת המשקיעים הראשונה אני חושב שישבתי בכיסא שלי בישראלכרט ועד היום, זה נושא שעולה תמיד. אני חושב שהוכחנו פה יכולת, עשינו פעולות מהירות, מידיעות בכל המגוון של התחומים, ירדנו בשיעור ההוצאות יותר מאשר ירדנו ברמת ההכנסות כפי שרון ציין קודם, וסיימו את השנה עם עוד הכרזה על

תוכנית התייעלות שתבוצע לאורך כל 2021, בקנה מידה גדולה ביחס למה שישראלכרט מאז ומעולם עשתה, ואתם רואים את היקף החיסכון הצפוי מרגע שהתוכנית הזאת תסתיים בהיקף של 44 עד 56 מיליון שקלים. אני מזכיר, ההוצאה בגין עלות התוכנית שנרשמה השנה היא 45 מיליון שקלים. זאת הדרך למדוד את האפקטיביות של תוכנית שכזאת בהשוואה שבין תוספת עלות לבין רמת החסכון לאורך זמן. יחסי הלימות ההון - יחסי הלימות ההון שלנו היו ונותרו יחסים גבוהים, גם יחס הון כולל וגם יחס הון רובד 1. ההון המיוחס לבעלי המניות כ- 2.4 מיליארד שקלים, והתשואה להון הממוצע בנטרול אותן הוצאות חד פעמיות, 7.4 אחוזים בתקופת המשבר. אני חושב שזה סך הכל יחס טוב וחיובי. נסיים בעוד שני שקפים שמדברים על המאזן של ישראלכרט ועל מקורות המימון והגיוון של מקורות המימון. אמרתי ואני חוזר ואומר, המאזן של ישראלכרט הוא סופר ייחודי. כ-60 אחוז מסך החייבים בתוך המאזן של ישראלכרט, זה חובות בערבות בנקים, לגמרי ייחודי בכל קנה מידה. אני לא מכיר דוחות כאלה בשוק בישראל. הדבר הזה ביחד עם גיוון מקורות המימון והחלפת המסגרות במספר בנקים ביחס למצב שבו היינו בתחילת השנה, מאפשר לנו באמת את הגמישות ומאפשר לנו את היכולת לתחר את הבנקים, ומאפשר לנו מקור שנוכל על בסיסו לצמוח ולהרחיב פעילות ככל שהזמנים ישתנו ורמות הצמיחה יעלו. אני חושב ששני הפרמטרים האלה ביחד היו הפרמטרים המשמעותיים ביותר שאפשרו לנו לעדכן את הדירוג ולשמר אותו ברמה של דאבל 2A במונחים של מדרוג בתקופה המאתגרת הזו. זהו מבחינתי, אלה הנושאים של הדוח הכספי, ואם יש שאלות עכשיו, אז בשמחה.

מנחה: כעת נעבור לשלב השאלות והתשובות. כדי לשלוח שאלה לחצו על כפתור הציט ורשמו את שאלתכם בחלון הציט בצד ימין. לפני השאלה, רשמו בבקשה את שמכם המלא ושם הארגון שלכם.

ד"ר רון וקסלר: כן, שאלה של מיכאל, להרחיב על הפסקת הפרויקט הטכנולוגי. אני התייחסתי, אני אחזור רק לחדד. אנחנו אחרי תקופה, אנחנו מעת לעת עושים

תהליך שאנחנו בוחנים את הפרויקטים בראייה קדימה, והחלטנו לשנות את גישת הפיתוח, ולשנות כאן נתיב, באופן שעברנו לפיתוח עצמי על פני מערכת חיצונית. זה מאפשר לנו התאמה יותר טובה לצרכים, ואנחנו מבינים שבעולם הדינמי שלנו שהזכרנו הצרכים משתנים, וגם לנתב יותר משאבים למנועי הצמיחה. אז כך שבראייה של הגמישות שזה נותן לנו קדימה והיכולת לנתב משאבים למנועי הצמיחה, עשינו את הצעד הנכון. ברור שיש לו השפעה חד פעמית, כפי שגם מפורט בדוח וגם הוצאנו בדיווח המייד. זו החלטה שהייתה נדרשת וקיבלנו אותה.

ערן וקנין:

שאלה של אמיר ביחס לרבעון הרביעי ולנושא החיסכון בהוצאות. אז בסך הכול כשמסתכלים על הרבעון הרביעי, אכן, אנחנו רואים גידול יחסי בהוצאות. הסיבה לזה נובעת משני דברים עיקריים: קודם כל מחזורי הפעילות ברבעון הרביעי, מחזורי הפעילות המקומיים ברבעון הרביעי, הם אפילו גדלים ביחס לשנה הקודמת בכמעט אחוז. מעבר לזה, בתוך הרבעון הרביעי אנחנו בחרנו לממש ולהגדיל את הוצאות הפרסום שלנו ואת הוצאות המכירה שלנו, כי זו הייתה התקופה שבה השקנו גם את הארנק הדיגיטלי ב Any Pay, וגם את האפליקציה בתחבורה הציבורית. אז אני יכול לומר שקו המגמה לא השתנה, בחרנו בבחירה מודעת את העיתוי של השימוש באותן הוצאות, ולכן אתה רואה באופן מוחלט גידול קל בהוצאה תקופה מול תקופה. קו המגמה מבחינתי השנתי, אני רוצה ואני מקווה שיישמר גם בשנה הבאה, שבה אנחנו ממשיכים ומגדילים את רמת ההתייעלות שלנו, לכן ההסתכלות הנקודתית על הרבעון הרביעי, אם מנטרלים את אותן הוצאות שיש להן עיתוי שנבחר על ידי ההנהלה, בסך הכול משמר את קו המגמה. אורייה, אתה מוכן רגע רק לחדד את השאלה? אני לא כל כך מבין את השאלה.

ד"ר רון וקסלר: טוב, לגבי הביטוח, אני התייחסתי למודל. אני חושב שבסך הכול, הנכונות של הלקוחות לצרוך שירותים בצורה דיגיטלית ודווקא, גם החברות הישירות, גם החברות החדשות מעודדות את המגמה הזו, אנחנו רואים גם חברות

נוספות שנכנסות והופכות להיות יותר ויותר ישירות, מבחינתנו אישור ותמיכה למודל. רק שבמקרה שלנו, הייחודיות במודל נובעת משלושה היבטים: אחד, בסיס לקוחות מאוד מאד רחב של 3 מיליון לקוחות של ישראלכרט. שני, הדטה המאוד ייחודי שיש לנו. אנחנו כמובן יודעים, לא צריכים לפנות באופן ספוראדי אקראי. אנחנו יודעים מי מחדש ביטוח ואנחנו יודעים מה מתאים לצרכים שלו, ויש לנו יכולת לעשות את זה בצורה יותר אפקטיבית ורזה דיגיטלי ויעיל, והפן השני נוגע למודל. אנחנו לא מוכרים מוצרים של עצמנו. אנחנו סוכן לראשונה במודל, מה שנקרא Honest broker, מודל שמובילה רשות שוק ההון של סוכן אובייקטיבי, ואנחנו נדע להתאים את המוצרים המתאימים במחירים המתאימים, ללקוחות, והוא יהנה מהטוב שבכל העולמות. גם מחירים אטרקטיביים, גם מוצר מותאם, ואנחנו לא מוגבלים לחברה כזו או אחרת, אנחנו לא היצרן. הן אנחנו מחויבים לעבוד לפחות עם 4 – 5 חברות ולהציע ללקוחות את המיטב ואת הערך הכי גבוה שמותאם עבורו.

ערן וקנין: שאלה נוספת שנשאלת פה על ידי אוריה בעניין של סך כל ההוצאות ללא הוצאות להפסדי אשראי, האם ישראלכרט חוזרת למספרים של 400 מיליון ש"ח ברבעון. אז בוא רגע נספר, נשים את העובדות רגע על השולחן. בשנה הזו ללא הוצאות חד פעמיות, סך כל אותן הוצאות תפעוליות ללא הוצאות להפסדי אשראי הסתכמו ל- 1.55 מיליארד שקלים. צריך לזכור, חלק לא קטן מההוצאות שלנו הוא פונקציה של מחזורי הפעילות, ולכן לנקוב במספר יהיה אתגר מורכב שאני לא יכול לעמוד בו בשלב הזה. אני א', מקווה שהמחזורים ימשיכו לצמוח ולגדול, ובהתאם ההוצאות המשתנות יגדלו, ואז יכול להיות שנחצה את רף ה 400 מיליון שקל. אני יכול לומר שכמו שאמרתי לאורך הדרך, אנחנו מסגלים לעצמנו תפיסת עולם של התייעלות כדרך חיים. ובכל מקום שבו אנחנו יכולים לגעת בתעריפים של התקשרות כזו או אחרת, אנחנו עושים את זה. אפשר לראות את זה גם בדיווח שדיווחנו על מעבר הבניין שצפוי להיות בסוף השנה, והעובדה שאנחנו יורדים ברמת המטרים מהיקף

של 23 אלף מטרים להיקף של כ- 19 וחצי אלף מטרים. כל אירוע כזה, כמובן שילווה בזה שמטרתנו היא להוריד ולהקטין את ההוצאות, בטח ובטח כשאנחנו מדברים על תוכנית ההתייעלות הגדולה, של הורדה של כ- 220 עובדים ממצבת העובדים. לנקוב במספר יהיה מורכב. אני בהחלט יכול לומר שכפי שהבטחנו לאורך כל הדרך, שההתייעלות תהפוך להיות חלק בלתי נפרד מהעבודה שלנו והוכחנו את זה בשנה הזאת, אנחנו נמשיך לפעול בהתאם גם בשנה הבאה.

מנחה : אני חוזר להוראות. כדי לשאול שאלה, לחצו על כפתור הציט ורשמו את שאלתכם בחלון הציט בצד ימין. לפני השאלה, רשמו בבקשה את שמכם המלא ושם הארגון שלכם. אין שאלות נוספות, אני מחזיר את רשות הדיבור לדוקטור רון וקסלר לדברי סיכום. דוקטור וקסלר, בבקשה.

ד"ר רון וקסלר : טוב, אז קודם כל תודה לכולם על הזמן ועל ההאזנה. תודה לך תמר על הפתיח וערך על הפירוט של הדוחות. אני חושב שכשאנחנו מסתכלים על השנה ומסכמים אותה, זו בהחלט הייתה שנה מאתגרת וייחודית, ובהתחשב בהשפעות שהזכרנו התוצאות, ובנטרול האירועים החד פעמיים, התוצאות הן טובות ויותר מזה, הם בונים אותנו. גם ההתייעלות, גם נושאים נוספים, בונים אותנו לצמיחה קדימה, והשנה הזו אפשרה לנו בהרבה מאוד תחומים להתארגן, להתייעל, לבנות את מנועי הצמיחה, כך שאני רואה בה הרבה מאוד ערך כשאנחנו מסתכלים במבט קדימה. אנחנו נשמור את הדומיננטיות בתחום התשלומים, התשלומים המתקדמים. נמשיך לפתח את מנועי הצמיחה, ששם הפוטנציאל הוא משמעותי, ונמשיך לפעול למנף את בסיס הלקוחות והדטה כדי לייצר ערך ללקוחות שלנו ולצמוח. אז תודה רבה לכולם על ההשתתפות והמשך יום מוצלח, תודה.

תמר יסעור, יו"ר : תודה רבה.

מנחה : בזאת הסתיים מפגש המשקיעים של קבוצת ישראלכרט. תודה על השתתפותכם והמשך יום נעים.

(סיום ההקלטה)