

ישראל כרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה

**דוח שנתי**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021

תוכן העניינים

מס' סעיף	כותרת	עמוד
	מידע צופה פני עתיד	<a href="#">4</a>
	<b>דברי יושבת ראש הדירקטוריון</b>	<a href="#">5</a>
	<b>דוח הדירקטוריון והנהלה</b>	<a href="#">7</a>
1.	סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה	<a href="#">8</a>
1.1.	תיאור תמציתי של הקבוצה ותחומי פעילות עיקריים	<a href="#">8</a>
1.2.	השפעות התפשטות מגיפת הקורונה	<a href="#">12</a>
1.3.	מידע כספי תמציתי עיקרי	<a href="#">14</a>
1.4.	הסיכונים העיקריים שהקבוצה חשופה להם	<a href="#">17</a>
1.5.	יעדים ואסטרטגיה עסקית	<a href="#">18</a>
1.6.	שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים	<a href="#">20</a>
2.	הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי	<a href="#">45</a>
2.1.	מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים	<a href="#">45</a>
2.2.	התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר	<a href="#">58</a>
2.3.	התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון, הלימות ההון ומינוף	<a href="#">65</a>
2.4.	מגזרי פעילות	<a href="#">73</a>
2.5.	פעילות חברות מוחזקות עיקריות	<a href="#">88</a>
3.	סקירת הסיכונים	<a href="#">90</a>
3.1.	תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם	<a href="#">90</a>
3.2.	סיכון אשראי	<a href="#">94</a>
3.3.	סיכון שוק ונזילות	<a href="#">106</a>
3.4.	סיכונים מובילים ומתפתחים	<a href="#">109</a>
4.	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים בקרות ונהלים	<a href="#">120</a>
4.1.	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים	<a href="#">120</a>
4.2.	גילוי לגבי בקרות ונהלים	<a href="#">122</a>
	<b>הצהרות הנהלה</b>	<a href="#">123</a>
	<b>דוחות כספיים</b>	<a href="#">127</a>
	<b>דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי</b>	<a href="#">252</a>
1.	הדירקטוריון והנהלה	<a href="#">253</a>
1.1.	דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית	<a href="#">254</a>
1.2.	חברי דירקטוריון החברה למועד הדוח	<a href="#">255</a>
1.3.	נושאי משרה בכירה למועד חתימת הדוח (שאינם דירקטורים)	<a href="#">258</a>
2.	מורשי חתימה עצמאיים	<a href="#">263</a>
3.	הביקורת הפנימית	<a href="#">263</a>
4.	שכר רואי החשבון המבקרים	<a href="#">254</a>
5.	שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין	<a href="#">265</a>
6.	עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים	<a href="#">270</a>
6.1.	ביטוח, שיפוי ופטור נושאי משרה	<a href="#">270</a>
6.2.	נהלים לאישור עסקאות חריגות ועסקאות זניחות	<a href="#">273</a>
6.3.	יוזמות רגולטוריות	<a href="#">277</a>
7.	פרטים נוספים	<a href="#">281</a>
7.1.	תרשים אחזקות	<a href="#">281</a>
7.2.	השליטה בחברה	<a href="#">281</a>
7.3.	בניינים וציוד	<a href="#">282</a>
7.4.	נכסים בלתי מוחשיים	<a href="#">282</a>
7.5.	ביטוח	<a href="#">282</a>
7.6.	הון אנושי	<a href="#">283</a>
7.7.	הסכמים מהותיים	<a href="#">288</a>
7.8.	מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים	<a href="#">288</a>
8.	תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות	<a href="#">288</a>
9.	נספחים לדוח השנתי	<a href="#">289</a>
	<b>מילון מונחים</b>	<a href="#">298</a>
	<b>פרטים נוספים על החברה בהתאם לתקנות ניירות ערך (דוחות תקופתיים ומיידיים) תש"ל-1970</b>	<a href="#">301</a>



חלק מהמידע המפורט בדוחות אלו, שאינו מתייחס לעובדות היסטוריות (אף אם הוא מבוסס על עיבוד של נתונים היסטוריים), מהווה מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בחוק ניירות-ערך, התשכ"ח-1968 ("חוק ניירות ערך"). התוצאות בפועל עשויות להיות שונות, לרבות באופן מהותי מהערכות ואומדנים שנכללו במסגרת מידע צופה פני עתיד, כתוצאה ממספר רב של גורמים, לרבות, בין היתר, כתוצאה: משינויים בשוק התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, משינויים בתכנית העבודה של הקבוצה,<sup>1</sup> מהשפעות כלכליות גלובאליות ומשקיות, לרבות בגין אירועי מגיפת הקורונה, התמשכותם והשפעותיהם הישירות והעקיפות, על מצב המשק, לקוחות החברה, תחומי הפעילות השונים בהם החברה פועלת, השינויים בהנחיות הגורמים המוסמכים בנוגע למגיפת הקורונה ובאשר להנחיות וצדדים שעשויים להינתן ולהינקט מעת לעת בקשר עם המגיפה האמורה,<sup>2</sup> מהתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, מקיומם או היעדרם של משאבים שונים בידי הקבוצה, מפעילותם של גורמים ושחקנים בשווקי התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, מהחלטות גופים וארגונים בינלאומיים שונים אשר מולם מתנהלת הקבוצה או כאלו שהקבוצה מושפעת מהחלטותיהם, משינויים בהיקפי הפעילות ומספר מחזיקי הכרטיסים של הקבוצה, מפיתוחם ויישומם של האמצעים הטכנולוגיים בחברה, מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון וההנהלה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 ("דוח הדירקטוריון לשנת 2021" או "דוח דירקטוריון זה") ובדוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2021 המצורף לדוח ("הדוח על הסיכונים לשנת 2021"), ממצב המשק ושוקי ההון, משינויים מאקרו כלכליים ולרבות שינויים בשיעורי האינפלציה ושיעורי הריבית בישראל ו/או מחוץ לישראל, משינויים במצב הגיאופוליטי, מהפרדת החברה מבנק הפועלים בע"מ ("בנק הפועלים") והשלכותיה השונות, משינויים רגולטוריים בעלי השלכות אפשריות על הקבוצה, משינויים חשבונאיים ושינויים בכללי המיסוי, וכן משינויים בתחומים אחרים אשר עשויה להיות להם השפעה על פעילות הקבוצה והסביבה העסקית בה היא פועלת שאינם בשליטת החברה, ואשר עשויים להביא לאי התממשות (מלאה או חלקית) של ההערכות ו/או לשינויים בתכניות העסקיות של החברה ו/או להתממשותן באופן שונה, ואף מהותית, מכפי שנחזה (יחד: "גורמי אי 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 הודאות", "עשוי/עלול", "צפוי", וביטויים דומים להם. מידע וביטויים צופי פני עתיד אלו, כרוכים בסיכונים ובחוסר ודאות, והם מבוססים על הערכות ואומדני ההנהלה למועד החתימה על הדוחות הכספיים לשנת 2021 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 משכס 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, בנק ישראל, רשויות מקומיות ובינלאומיות, גורמים הפעילים בשוק התשלומים (לרבות חברות כרטיסי אשראי וסולקים אחרים) וגורמים אחרים, אשר החברה נסמכת עליהם מבלי שיש בידיה יכולת לאמתם.

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

## דברי יושבת ראש הדירקטוריון

שנת 2021 הייתה שנה עמוסת שינויים עבור ישראלכרט. בשנה זו, החלה החברה בתהליך טרנספורמציה רב מימדי. זאת, כחלק מתפיסה ארוכת טווח לחיזוק מעמדה כחברה פיננסית מתקדמת, חדשנית ומחוללת תחרות, לטובת כלל לקוחותיה הפרטיים והעסקיים. בסיוע חברה בינלאומית מובילה, החברה ביצעה עבודת עומק לגיבוש אסטרטגיה ארוכת טווח ויצירת מנועי צמיחה לחברה לשנים הקרובות.

בשנה החולפת, נפרדה החברה ממר רון וקסלר, לאחר 6 שנים מוצלחות כמנכ"ל החברה, ובמקומו נכנס לתפקיד מר רן עוז. רן עוז מביא איתו לתפקיד ניסיון רב בעולמות הניהול, הטכנולוגיה והפיננסים. כחלק מההתאמה לאתגרים החדשים, חוזקה שדרת הנהלה ע"י קידום וגיוס מנהלות ומנהלים מתוך החברה ומחוצה לה ואני משוכנעת שמינויים אלה בהובלתו של רן הם תחילתו של תהליך טרנספורמציה כולל, אשר יסייע לנו באתגרי השנים הקרובות.

החברה מאופיינת בעובדות ועובדים, מנהלות ומנהלים, אשר אינם חוששים מאתגרים, ואף רואים בהם הזדמנות לחדש ולנוע קדימה ולדאוג הן ללקוחות והן לכלל מחזיקי העניין במטרה לספק את מגוון הצרכים הפיננסיים ולחזק את ישראלכרט כפלטפורמה פיננסית מובילה.

החדשנות היא המנוע עליו בנויה החברה, ובשנה החולפת חיזקנו ופיתחנו ממשקי חדשנות רבים. בין שאר הפעילויות הקמנו סוכנות ביטוח דיגיטלית ואובייקטיבית שתהיה הראשונה מסוגה בישראל ותיתן ערך מוסף ללקוחותינו. עוד בגזרת החדשנות, וכחלק מתפיסתנו להיות שחקן משמעותי בתחום ההשקעות במיזמי פינטק, הצטרפנו השנה כמשקיע עוגן בקרן ההון סיכון מונטה קפיטל, בהלימה לאסטרטגיה המכוונת להיות בחוד החנית של הטכנולוגיה, בין אם כמשקיעים אסטרטגיים שיזניקו את החברות קדימה, ובין אם כשותפים לפרויקטים חדשניים מבוססי טכנולוגיה וכן להשקות חדשנות שיהיו חלק ממוצרי העתיד של החברה. השותפות שלנו בקרן תאפשר לחברה חשיפה איכותית לחברות ולטכנולוגיות מגוונות.

ב-2021 אימצה החברה בברכה את הארנקים הדיגיטליים של APPLE PAY ו-GOOGLE PAY. לקוחות ישראלכרט אימצו במהירות את השימוש בארנקים אלו והוכיחו כי הלקוח הישראלי מאמץ טכנולוגיות חדשות ומטיב להשתמש בהן לטובתו ולנוחיותו.

כחלק מהמיקוד בעולמות האשראי הצרכני והעסקי, וכחלק מההחלטה לצמוח בתחום זה, הוקמה חטיבת אשראי שמעמידה מודלים חדשים מבוססי דאטה להענקת אשראי. מגמת הצמיחה בתחום זה באה לידי ביטוי כבר במחצית השנייה של שנת 2021.

ישראלכרט רואה עצמה כמחויבת לממשל תאגידי תקין ומתקדם תוך יצירת סביבת עבודה מגוונת, מכילה ומכבדת, כמו גם פיתוח והנגשת מוצרים למגוון לקוחות ושותפים רחב ביותר, שמירה על אתיקה עסקית ואבטחת המידע לצד חדשנות. אנו מקדמים נושאים אלה תוך חיזוק הקשר עם מחזיקי העניין השונים וכמובן, תוך שילוב עם האסטרטגיה העסקית של החברה. שילוב נושאים אלה עם אסטרטגיית החברה מבטאים את חשיבותם לחברה המביטה קדימה, ממפה את סיכונים ומנהלת אותם. במסגרת זו אנחנו בתהליך גיבוש מדיניות ואסטרטגיית ESG (Governance, Social, Environmental).

ישראלכרט, כחברה מובילה בישראל, רואה את עצמה כמחויבת להשקעה בקהילה. על כן, אימצנו מדיניות קהילתית הכוללת התייחסות לשאיפתה של הקבוצה לפעול למען נושאים אשר בליבת פעילותה ותפיסת האחריות התאגידית שלה, כך שפעולתה העסקית תסייע ותעצים את ההשקעה בקהילה. בנוסף, אני גאה לומר שאנו מעודדים את עובדות ועובדי החברה למעורבות חברתית, תוך רתימתם לפעילויות התנדבותיות מגוונות.

לאחרונה, עברנו למשכננו החדש, אשר מגלם את החזון שלנו ומייצר פלטפורמה חדשנית מצוינת עבור עובדות ועובדי החברה לעבודה פורייה ומועילה.

אנו מסכמים את שנת 2021 עם רווח נקי של כ-343 מיליון ש"ח, לעומת רווח נקי של כ-93 מיליון ש"ח בשנת 2020. הרווח הנקי לשנת 2021, מנוטרל השפעות חד פעמיות<sup>3</sup>, עמד על סך של כ-319 מיליון ש"ח, לעומת רווח נקי לשנת 2020, מנוטרל השפעות חד פעמיות<sup>4</sup>, שעמד על סך של כ-181 מיליון ש"ח.

<sup>3</sup> השפעות חד-פעמיות בגין רווח הון ממכירת "בית ישראלכרט" ומהאצת פחת בקשר מכירה זו בסכומים של כ-42 וכ-23 מיליון ש"ח אחרי מס, בהתאמה.  
<sup>4</sup> השפעות חד פעמיות בגין תכנית התייעלות (פרישה מרצון) והפסקת פרויקט בתחום הטכנולוגיה, בסכומים של כ-35 וכ-53 מיליון ש"ח אחרי מס, בהתאמה.

העלייה ברווח הנקי הושפעה, בין היתר, מהתאוששות המשק ממשבר נגיף הקורונה והחזרה לשגרה הכמעט-מלאה, אשר תרמה לפעילות החברה, לעליה במחזורי הפעילות המקומיים, לעליה במחזורי התיירות היוצאת והנכנסת, אם כי במידה פחותה יותר עקב הגבלות עתיות, מקיטון בהוצאות להפסדי אשראי ומהמשך פעולות התייעלות שונות אותן ביצעה החברה לאורך השנה. יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון לסוף שנת 2021 עומד על 15.9% ושיעור התשואה להון ממוצע בנטרול ההשפעה החד-פעמית לעיל עומד על 11.5%.

דירקטוריון החברה קיבל החלטה על חלוקת דיבידנד בסך של 120 מיליון ש"ח בגין רווחי שנת 2021. לאחר החלוקה יעמוד ההון העצמי על סך של כ-2.6 מיליארד ש"ח. עודף ההון ישמש את החברה, בין היתר, לתמיכה בהמשך הצמיחה המתוכננת.

תוצאות הפעילות בדו"חות הכספיים לשנת 2021 משקפות עבודה מאומצת שנעשתה על-ידי הנהלת החברה, ביחד עם עובדות ועובדי ישראל כרטיס העושים כמיטב יכולתם כדי להתמודד בהצלחה עם האתגרים הרבים ולהשיג את היעדים שהצבנו לעצמנו לשנת 2022. המלאכה עוד רבה, ובשנה הנוכחית נתחיל ליישם את התכנית האסטרטגית החדשה של החברה ונמשיך לקדם את הממשקים הטכנולוגיים ואת פלטפורמת האשראי המתקדמת, נאיץ את פיתוח מנועי הצמיחה ונפעל להשיק מוצרים ושירותים חדשניים.

תודתי לחברי הדירקטוריון, קבוצה מגוונת ומקצועית המביאה איתה לשולחן העבודה ידע וניסיון רב במגוון רחב של תחומים. כישורים מגוונים אלה, בתחומי הבנקאות, הביטוח, הטכנולוגיה, האסטרטגיה, השיווק, וה-HR, מעניקים לדירקטוריון יכולת רבה לתרום בהתווית הדרך יחד עם ההנהלה ובליווי החברה ליישום התכנית האסטרטגית ארוכת הטווח.

כמו כן, ברצוני להודות בשם הדירקטוריון, ההנהלה והעובדים ללקוחותינו הנאמנים ולמשקיעים על האמון בדרכנו.

בכבוד רב,

תמר יסעור - יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 8 במרץ 2022

# ישראל כרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה

## דוח הדירקטוריון והנהלה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021

### רשימת טבלאות

עמוד	נושא	
<a href="#">15</a>	מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע לאורך זמן של הקבוצה	טבלה 1
<a href="#">37</a>	פרטים אודות כלל מקורות המימון החיצוניים של הקבוצה	טבלה 2
<a href="#">38</a>	פרטים אודות מסגרות אשראי וניצולן למועדים הרלוונטיים	טבלה 3
<a href="#">39</a>	פרטים אודות יתרת קרן אגרות חוב סחירות וההלוואות שהועמדו לקבוצה	טבלה 4
<a href="#">40</a>	פרטים נוספים אודות יתרות האשראי של הקבוצה	טבלה 5
<a href="#">50</a>	שערי החליפין ומדד המחירים לצרכן	טבלה 6
<a href="#">58</a>	תמצית דוח רווח והפסד	טבלה 7
<a href="#">59</a>	התפתחות ההכנסות	טבלה 8
<a href="#">60</a>	התפתחות ההוצאות	טבלה 9
<a href="#">61</a>	התפתחויות מהותיות ברווח כולל אחר	טבלה 10
<a href="#">62</a>	נתוני פעילות של הקבוצה	טבלה 11
<a href="#">64</a>	השקעות והוצאות הקבוצה בגין מערך טכנולוגיית המידע	טבלה 12
<a href="#">65</a>	התפתחות בסעיפים נכסים	טבלה 13
<a href="#">65</a>	ניתוח של סעיף חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	טבלה 14
<a href="#">66</a>	היקף וחומרת החובות הבעייתיים	טבלה 15
<a href="#">67</a>	התפתחויות בהתחייבויות	טבלה 16
<a href="#">67</a>	פירוט יתרות האשראי החוץ מאזני של הקבוצה	טבלה 17
<a href="#">68</a>	הלימות הון	טבלה 18
<a href="#">77</a>	התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר ההנפקה	טבלה 19
<a href="#">81</a>	התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר הסליקה	טבלה 20
<a href="#">83</a>	התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר המימון	טבלה 21
<a href="#">88</a>	פרטים אודות התרומה לרווח הנקי ויתרת ההשקעה ביחס לכל אחת מהחברות המוזקות העיקריות של החברה	טבלה 22
<a href="#">97</a>	ניתוח איכות אשראי, סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים	טבלה 23
<a href="#">98</a>	תנועה ביתרות חובות פגומים שנבחנו פרטנית	טבלה 24
<a href="#">98</a>	מדדי סיכון ואשראי	טבלה 25
<a href="#">99</a>	התפלגות מחיקות והוצאות להפסדי אשראי	טבלה 26
<a href="#">101</a>	פירוט אשראי נושא ריבית (שאינו אשראי "מתגלגל")	טבלה 27
<a href="#">101</a>	פילוח האשראי נושא הריבית לאנשים פרטיים לפי מדרגות גודל חבות לווה	טבלה 28
<a href="#">108</a>	שווי הוגן מותאם של מכשירים פיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה	טבלה 29
<a href="#">109</a>	השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו מותאם של החברה וחברות מאוחדות שלה	טבלה 30
<a href="#">109</a>	השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על הכנסות ריבית נטו ועל הכנסות מימון שאינן מריבית	טבלה 31
<a href="#">119</a>	דיון בגורמי סיכון	טבלה 32

# 1. סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

## 1.1. תיאור תמציתי של הקבוצה ותחומי פעילות עיקריים

ישראלכרט בע"מ ("החברה" או "ישראלכרט") נוסדה בישראל בשנת 1975 והינה חברת כרטיסי אשראי, ו/או 'סולק' כמשמעות המונח על-פי הוראות ונוהלי הפיקוח על הבנקים, וביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה פועלת בעיקר בתחומי ההנפקה (ותפעול ההנפקה)<sup>5</sup> והסליקה של כרטיסי חיוב מהמותגים "Mastercard", "ישראלכרט"<sup>6</sup>, "American Express" ו-"Visa" ("מותגי הקבוצה")<sup>7</sup>; 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).

### רקע – שינויים מבניים, מיזוגים ו/או רכישה מהותיים

**היפרדות מבנק הפועלים** – במהלך חודש אפריל 2019, כחלק מהיערכות ליישום חוק שטרומ, הוצעו מניותיה של החברה לראשונה לציבור במסגרת הצעת מכר של חלק ממניותיה 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 האמורה 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%.

בד בבד, וכחלק מהיערכות ליישום חוק שטרומ, רכשה החברה בחודש מרץ 2019 מבנק הפועלים, את מלוא הון המניות של פרימיום אקספרס בע"מ<sup>8</sup> (לשעבר "פועלים אקספרס בע"מ") ("פרימיום אקספרס"). למיטב ידיעת החברה וכפי שפורסם על ידי בנק הפועלים, ביום 9 במרץ 2020, במסגרת השלמת ההיפרדות של בנק הפועלים מהחברה (כנדרש בחוק שטרומ), ביצע בנק הפועלים חלוקה של כל יתרת מניות החברה המוחזקות על-ידו באותו מועד כדיבידנד בעין לבעלי מניותיו, והחל מאותו מועד חדל בנק הפועלים מלהיות בעל שליטה בחברה. ראה בהקשר זה גם סעיף 7.2 לדוח ממשל תאגידי השנתי בהמשך לדוח זה ("דוח ממשל תאגידי לשנת 2021").

במועד בו חדל בנק הפועלים לשלוט בפרימיום אקספרס, כאמור לעיל, חדלה פרימיום אקספרס, מלהיות 'תאגיד עזר', כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("תאגיד עזר" ו-"חוק הבנקאות רישוי", בהתאמה), ולהבנת החברה, החל מאותו מועד לא חלות עליה עוד הוראות חוק הבנקאות רישוי החלות על תאגיד עזר, אך היא ממשיכה להיות כפופה לפיקוחו של הפיקוח על הבנקים בקשר עם, בין היתר, פעילותו כ-'חברות כרטיסי אשראי' וכ-'סולק'<sup>9</sup>.

**מיזוג יורופיי עם ולתוך החברה** - ביום 31 בדצמבר 2020 מוזגה יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ ("יורופיי") עם ולתוך ישראלכרט בדרך של מיזוג סטטוטורי (בהתאם להוראות הפרק הראשון לחלק השמיני של חוק החברות, התשנ"ט-1999 ("חוק החברות") והתקנות מכוחו), כך שבמועד השלמת המיזוג קלטה החברה את כל פעילותה, נכסיה, זכויותיה והתחייבויותיה של יורופיי, ללא מתן תמורה כלשהי, וכתוצאה מכך יורופיי חדלה מלהתקיים כישות משפטית נפרדת, וחוסלה ללא פירוק, מניותיה התבטלו והיא נמחקה מרשמי רשם החברות. עד למועד השלמת המיזוג, עסקה יורופיי, בין היתר, בהנפקה וסליקה של כרטיסי אשראי מסוג "Mastercard" (פעילות אשר החל מאותו מועד מתבצעת במישרין על ידי החברה, כמפורט להלן)<sup>10</sup>.

<sup>5</sup> "תפעול הנפקה" ו-"מתפעל הנפקה" (לפי העניין) - ביצוע הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב (למעט ההנפקה עצמה של כרטיסי חיוב וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהנפקת כרטיסי חיוב 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>6</sup> למועד חתימת הדוח, מספר הכרטיסים ה"מקומיים" (כרטיסים הניתנים לשימוש בבתי העסק הסולקים בארץ בלבד) של המותג הפרטי "ישראלכרט" אינו מהותי, והחברה פועלת לחידוש תוקפם של הכרטיסים הנותרים לכרטיסים בינלאומיים ממותג "Mastercard", וזאת כחלק מהיערכות החברה לכניסתו לתוקף של תקן EMV (לפרטים אודות תקן EMV והשפעתו על פעילות הקבוצה ראה סעיפים 2.1.2 (א) ו-2.1.8 (ו) לדוח הדירקטוריון לשנת 2021 וביאור 1.2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021).

<sup>7</sup> פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה מתבצעת באמצעות החברה ופרימיום אקספרס בע"מ (לשעבר "פועלים אקספרס בע"מ") ("פרימיום אקספרס"), חברה בת בבעלות מלאה של החברה.

<sup>8</sup> המנפיקה וסולקת בבלעדיות בישראל כרטיסי אשראי מסוג "American Express" (ראה סעיף 1.1 זה להלן).

<sup>9</sup> לפרטים אודות רישיון הסולק הקבוע שניתן לחברה ותנאיו, ראה סעיף 2.1.6 להלן.

<sup>10</sup> לפרטים נוספים אודות המיזוג, ראה דיווחים מידיים של החברה מהימים 18 ו-19 באוקטובר ו-31 בדצמבר 2021 (אסמכתאות מספר: 2021-01-113043, 2021-01-113064, 2021-01-113631 ו-2021-01-135754, בהתאמה).



**התחלת פעילות בתחום הביטוח** - ביום 31 באוגוסט 2020 קיבלה החברה מאת הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון ("הממונה על שוק ההון") אישור להנפיק רישיון סוכן-תאגיד לחברת בת יעודית בבעלותה המלאה. החברה החלה לפעול באופן מצומצם בתחום הביטוח במהלך הרבעון האחרון של שנת 2021, לפרטים ראה סעיף 2.5.7 להלן.

#### מערכת התשלומים בכרטיסי חיוב בישראל

- **'כרטיס חיוב'**, הוא שם כולל לאמצעי תשלום המאפשרים רכישת מוצרים או שירותים מאת ספק.<sup>11</sup> למועד חתימת הדוח, קיימים שלושה (3) סוגים עיקריים של כרטיסי חיוב:
  - **'כרטיס אשראי'**, הינו כרטיס המאפשר רכישת מוצרים או שירותים מאת ספק ללא תשלום מיידי של התמורה וכן נטילת אשראי על חשבון המסגרת המועמדת בכרטיס זה.
  - פירעון החיובים בכרטיסי אשראי נעשה, ככלל, באחד משני (2) אופנים: יתרת החוב משולמת במלואה במועד קבוע מדי תקופה או דחיית תשלום חלק מיתרת החוב לתקופות הבאות, תוך תשלום ריבית בגינה.
  - **'כרטיס חיוב מיידי'**, הינו כרטיס שניתן לבצע בו עסקאות בכפוף לקיומה של יתרה מספקת בחשבון הבנק (כולל מסגרת אשראי בחשבון הבנק) ושמחזיק הכרטיס מחויב בחשבון הבנק בסמוך לאחר ביצוע העסקה. למועד חתימת הדוח, כרטיס חיוב מיידי אינו ניתן להנפקה ככרטיס חוץ בנקאי (כהגדרתו להלן) לאור היעדר גישה ישירה של המנפיק (חברת האשראי) לחשבון הבנק של מחזיק הכרטיס;
  - **'כרטיס תשלום/נטען'**, הינו סוג של כרטיס חיוב מיידי בו ניתן לבצע עסקאות עד גובה היתרה הטעונה בו (ובכרטיס נטען - לצבור יתרה כספית בדרך של טעינה חוזרת).
  - ככלל, כרטיסי האשראי וכרטיסי החיוב המיידי שמנפיקה הקבוצה כוללים גם אפשרות לקבלת שירותי משיכת מזומנים באמצעות מכשירים ממוכנים למשיכת מזומן (ATM).
  - כרטיסי החיוב של הקבוצה מחולקים ככלל לשני (2) סוגים עיקריים – **'כרטיסי חיוב בנקאיים'** או **'כרטיסים בנקאיים'**, המונפקים מכוח הסדר בו קשורה הקבוצה עם בנקים שונים להנפקה ותפעול כרטיסים ממותגי הקבוצה, ואשר ככלל החיובים בקשר עימם הינם באחריות הבנק הרלוונטי. ראה גם סעיף 2.4.3 להלן.
  - 'כרטיסי חיוב חוץ בנקאיים'** או **'כרטיסים חוץ בנקאיים'**, המונפקים שלא מכוח הסדר בין הקבוצה לבנקים אלא בעיקר מכוח התקשרות החברה עם גופים וארגונים שונים להנפקת כרטיסים ממותגי הקבוצה, ואשר ככלל החיובים בקשר עימם הינם באחריות הקבוצה. ראה גם סעיף 2.4.3 להלן.
- מערכת התשלומים בכרטיסי חיוב בישראל מורכבת, על-פי רוב, ממנפיק, סולק, בעל מותג/ארגון בינלאומי (שהינו בעל מותג הכרטיס הרלוונטי), בית עסק ולקוח (מחזיק הכרטיס), כאשר הפעולות הנלוות להנפקת הכרטיס עשויות להתבצע על-ידי מתפעל הנפקה שלעיתים משמש גם כמנפיק.<sup>12</sup>
- בתמצית, קשרי הגומלין בין הגורמים כאמור הינם כדלקמן: (1) המנפיק מנפיק ללקוחות (מחזיק הכרטיס) כרטיס חיוב, וזאת מכוח רישיון או מעמד של המנפיק בארגון הבינלאומי;<sup>13</sup> (2) מחזיק הכרטיס משתמש בכרטיס כאמצעי תשלום (לרבות בדרך של קבלת אשראי בכרטיס) בבית העסק לרכישת מוצרים או שירותים; (3) בית העסק מעביר לסולק את פרטי העסקה, ככלל באמצעות חברת שירותי בנק אוטומטיים בע"מ ("שב"א") - ראה סעיף 1.6.3(א) לדוח הדירקטוריון לשנת 2021, או באמצעות הארגון הבינלאומי הרלוונטי (ביחס לעסקאות המבוצעות מול סולק בחו"ל); (4) הסולק מעביר לבית העסק את התמורה עבור העסקה, בניכוי עמלת בית עסק,<sup>14</sup> וגובה את תמורתה של העסקה מהמנפיק; (5) המנפיק פועל לגבות את התמורה ממחזיק הכרטיס וכן מזכה המנפיק את הסולק בתמורה בניכוי "עמלה צולבת" (או בכינויה האחר: "עמלת מנפיק"; קרי, עמלה בגין עסקה שנעשתה בכרטיס חיוב שהנפיק המנפיק ואשר נסלקה על-ידי הסולק). בהקשר זה ובהתייחס לפרימיום אקספרס, יצוין, כי הואיל ופרימיום אקספרס מנפיקה וסולקת בבלעדיות בישראל כרטיסי אשראי מסוג "American Express", כמפורט להלן, ובהתאם בעסקאות מקומיות מהווה 'מערכת סגורה' שבה פרימיום אקספרס הינה גם המנפיק וגם הסולק, תשלום עמלה צולבת לצדדים שלישיים אינו רלוונטי לפעילותה.

<sup>11</sup> אלא אם צוין או משתמע אחרת מתוכן הדברים או הקשרם, השימוש במונח 'כרטיס' בדוח זה משמעו כרטיס חיוב.

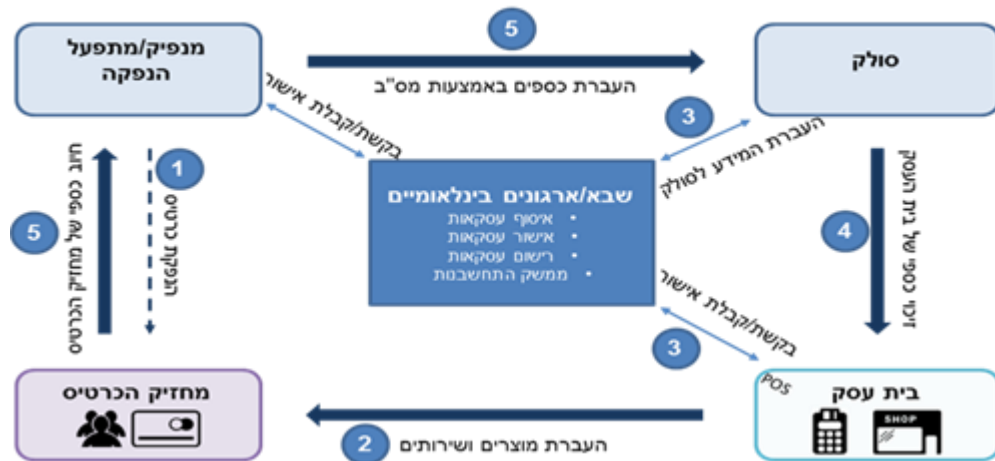
<sup>12</sup> אלא אם צוין או משתמע אחרת מתוכן הדברים או הקשרם, תיאור פעילות ההנפקה בדוח זה הינה לרבות 'תפעול הנפקה'.

<sup>13</sup> למעט ביחס לכרטיסים אשר אינם מונפקים מכוח חברות או רישיון כאמור, כדוגמת כרטיסי המותג הפרטי "ישראלכרט".

<sup>14</sup> "עמלת בית עסק" הינה עמלה הנגבית על-ידי חברה סולקת מבית עסק עימו היא קשורה בהסכם שירותי סליקה, וזאת בתמורה לשירותי הסליקה שהיא מספקת לו. במסגרת הסכם שירותי הסליקה מתחייבת החברה הסולקת כלפי בית העסק, כי בכפוף לקיום תנאי ההסכם ביניהם, החיובים בהם התחייבו מחזיקי הכרטיסים (הנסלקים על-ידי אותה חברה) כלפי בית העסק, בעת שרכשו טובין או שירות בבית העסק, ישולמו על-ידה.

להלן תרשים סכמתי של תיאור קשרי הגומלין כאמור:

### מבנה מערכת התשלומים בישראל



**בתחומי ההנפקה והסליקה** - למועד חתימת הדוח, פעילות הקבוצה כאמור הינה בקשר עם המותגים הבאים: "Mastercard", "ישראכרט",<sup>15</sup> "American Express" ו-"Visa" ("מותגי הקבוצה"), כמפורט להלן. נוסף על הקבוצה, למועד חתימת הדוח פועלות בתחומי ההנפקה והסליקה בישראל גם חברות כרטיסי האשראי הבאות: מקס איט פיננסים בע"מ ("מקס") (לשעבר לאומי קארד) וכרטיסי אשראי לישראל בע"מ ("כ.א.ל"), אשר למיטב ידיעת החברה, מנפיקות וסולקות כרטיסי חיוב מהמותגים "Visa" ו-"Mastercard" וכן סולקות כרטיסי חיוב מהמותג "ישראכרט"; וכן דיינרס קלוב ישראל בע"מ, אשר למיטב ידיעת החברה, הינה חברה בת של כ.א.ל, המנפיקה וסולקת בבלעדיות כרטיסי אשראי מהמותג הפרטי "Diners Club". למיטב ידיעת החברה, מעניק בנק ישראל מעת לעת רישיונות סליקה לגורמים נוספים. כך למשל, בחודשים אפריל 2017 ומרץ 2018, העניק בנק ישראל רישיון סולק לשתי (2) חברות נוספות - טרנזילה בע"מ ("טרנזילה") וקארדקום סליקה בע"מ ("קארדקום"), בהתאמה, אשר למיטב ידיעת החברה נכון למועד הדוח, הצטרפו לממשק המשותף בין סולקים למנפיקים ואף משתתפות בישיבות הממשק המשותף. לפרטים אודות הממשק המשותף בין חברות כרטיסי האשראי, ראה סעיף 2.4.3 [א] לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

כמו-כן, למיטב ידיעת החברה, חלק מהגופים הבנקאיים התקשרו ו/או פועלים להתקשרות ישירה עם הארגונים הבינלאומיים הרלוונטיים לסכמת התשלומים. לפרטים אודות התקשרותו של בנק הפועלים עם Mastercard Inc. ("MC" או "ארגון מסטרקארד") ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

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

פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה מתבצעת באמצעות החברה ופרימיום אקספרס, אשר כל אחת מהן הינה חברת כרטיסי אשראי נפרדת,<sup>16</sup> כדלקמן:

ישראכרט, פועלת כמנפיקה, סולקת ומתפעלת כרטיסי חיוב מהמותג הפרטי "ישראכרט" (מותג פרטי בבעלות החברה), כרטיסי חיוב מסוג "Mastercard", וכן כרטיסי חיוב מסוג "Visa", לשימוש בישראל ובחו"ל.

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

לפרטים נוספים אודות מבנה האחזקות בקבוצה, ראה סעיף 7.1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021.

פעילות כל אחת מחברות הקבוצה כאמור במותגים "Mastercard", "Visa" ו-"American Express" מתבצעת מכוון רישיונות שהוענקו לה על-ידי הארגונים הבינלאומיים האמורים וההסכמים מולם. לפרטים ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

<sup>15</sup> ראה הערת שוליים 4 לעיל.

<sup>16</sup> יצוין, כי פרימיום אקספרס מסווגת כ'סולק לא מהותי' בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 והוראה מספר 631 להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים, ובהתאם לכך חלות עליה הקלות דיווח מסוימות.

שיווק והפצת הכרטיסים כאמור, מתבצע בעיקר באמצעות התקשרויות הקבוצה עם בנקים שונים בהסדר, באמצעות התקשרויות הקבוצה עם מועדוני לקוחות וכן באמצעות שיתופי פעולה נוספים. לפרטים ראה סעיפים 1.6.2.1 ו-1.6.2.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

בתחום ההנפקה, כחלק מיישומן של הוראותיו של חוק שטרומ (ראה ביאור 22.2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021), הקבוצה מהווה 'מנפיקה' ו-'מתפעלת הנפקה' בקשר עם כרטיסים חוץ בנקאיים ו-'מנפיקה'/'מנפיקה במשותף' ו/או 'מתפעלת הנפקה' (לפי העניין) בקשר לכרטיסים בנקאיים.

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

לפרטים אודות מוצרי האשראי של הקבוצה ראה סעיף 2.4.6(ב) לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

לפרטים נוספים אודות פעילויות הקבוצה בתחומי ההנפקה, הסליקה והמימון, ראה סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021. לפרטים אודות מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים ראה סעיף 2.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021, וכן ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021. בנוסף, ראה הפרטים תחת הכותרת "מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר" בתיאור כל אחד מהמגזרים בסעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

יתר פעילויות הקבוצה, אשר כל אחת מהן אינה מזוהה כמגזר בר-דיווח, נכללות בביאור 24 תחת "אחר" לדוחות הכספיים לשנת 2021.

רואי החשבון המבקרים של החברה הינם סומך חייקין אשר מונו לרואי החשבון המבקרים בחודש ינואר 1999, לפרטים נוספים אודות מעבר החברה למתווה של ביקורת דוחות כספיים על – ידי משרד רואי חשבון יחיד (חלף ביקורת כאמור על-ידי שני משרדי רואי חשבון משותפים), ראה סעיף 4.1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021.

## 1.2. השפעות התפשטות מגיפת הקורונה

בשנת 2021 ניכרת הסתגלות של המשק להתמודדות עם מגיפת הקורונה. בחודש פברואר 2021 הסתיים סגר שהוטל על ידי הממשלה בסוף חודש דצמבר 2020. במהלך חודש מרץ 2021, בעקבות ירידה בתחלואה, החלה חזרה הדרגתית של המשק לפעילות. ביום 1 ביוני 2021 הוסרו (באופן זמני) מגבלות במדינת ישראל (למעט חריגים) והמשק המשיך בתהליך התאוששות. הרבעון השלישי לשנת 2021 החל עם עלייה בשיעורי התחלואה בשל התפשטות זן הדלתא של נגיף הקורונה בישראל ובמדינות נוספות בעולם אשר במסגרתו נקטה הממשלה בהטלת מגבלות וצעדי התגוננות שונים. לאחר חודש יולי 2021 ניכרה ירידה במספר הנדבקים ובתחלואה הקשה, בעקבות כך נעשה צמצום נוסף במגבלות (לרבות במגבלות הכניסה והיציאה מהארץ). לקראת סוף שנת 2021 ועד למועד חתימה הדוח, החל להתפשט בישראל גל תחלואה חמישי, בעקבות התפשטות זני האומיקרון ו-BA2 של נגיף הקורונה. גל זה מאופיין בהדבקה נרחבת במיוחד אך ככלל בתחלואה שאינה קשה, ובשל כך לא הובילה להטלת מגבלות נוקשות בגינו על ידי ממשלת ישראל, בשונה מגלי התחלואה הקודמים.

בשנת 2021 המשק בישראל נמצא במגמת התאוששות לעומת אשתקד והצפי הוא שמגמה זו תימשך גם בשנת 2022 וזאת על-פי תחזית בנק ישראל מיום 3 בינואר 2022,<sup>17</sup> בה העריך בנק ישראל כי התוצר בישראל צפוי לצמוח בשיעור של 5.5% ו-5.0% בשנים 2022 ו-2023, בהתאמה, תוך ירידה בשיעור האבטלה הרחב משיעור ממוצע שנתי של כ-10.2% בשנת 2021, לכ-5.4% בשנת 2022 ולכ-4.5% בשנת 2023. התחזית המקרו-כלכלית האמורה מגלמת את הערכת בנק ישראל כי הסיכונים בהקשר של מגיפת הקורונה עודם קיימים בישראל, ומתחדדים לנוכח התפרצות הגל החמישי, אולם הודות לרמת ההתחסנות הגבוהה בישראל, הם פחתו ביחס לאשתקד. בד בבד, במסגרת התחזית האמורה (ונכון למועד פרסומה) ציין בנק ישראל כי: "השפעת המגבלות והתחלואה על הפעילות, הולכת ופוחתת תוך שהמשק מתאים עצמו למצב של פעילות לצד הקורונה לצד השיפור בשיעור ההתחסנות ובטיפול בחולים".

בשנת 2021, ניכרת ירידה בהיקפי המחיקות נטו של הקבוצה ובהיקפי החובות הבעייתיים בהשוואה לשנת 2020 (מגמה שהחלה החל מהרבעון הרביעי של שנת 2020), אשר נבעה בעיקר משמירה על יתרות אשראי יציבות ללקוחות הקבוצה בתקופת משבר מגיפת הקורונה וכן מהמשך השיפור בפעילות הגבייה. לנוכח האמור לעיל ולצד ההתאוששות שחוה המשק מהמשבר והשיפור במצב התעסוקה (אשר נותנים את אותותיהם גם בפרמטרים של שיעור האבטלה במשק, השינוי בצריכה הפרטית ותחזית בנק ישראל, המפורטים לעיל, ואשר משמשים אומדנים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי של הקבוצה), הקטינה הקבוצה ברבעונים השני והשלישי לשנת 2021 את שיעורי ההפרשה הקבוצתית בהשוואה לשנת 2020 וזאת על מנת לשקף את ההתפתחויות במשק והשפעתן על רמת הסיכון הגלומה, אולם, בעקבות גל התחלואה החמישי שהחל ברבעון הרביעי לשנת 2021 (במהלך חודש דצמבר 2021) החליטה הקבוצה להותיר את שיעורי ההפרשה ללא שינוי לעומת רבעון שלישי לשנת 2021 וזאת בשם לב לרמת אי הוודאות באשר לאופייה המתמשך והמשתנה של מגיפת הקורונה שטרם מתפוגג, וחוסר היכולת לצפות את מלוא השפעתה על הפעילות העסקית בישראל.

לפרטים נוספים אודות הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה, ראה סעיף 3.2 להלן "ניתוח איכות האשראי".

לפרטים אודות סיכונים מובילים ומתפתחים (ובכללם סיכון הסייבר) הקשורים למגיפה והשלכותיה, ואודות הערכת הנהלת החברה את מידת החשיפה של החברה לסיכונים הכרוכים בפעילותה, לרבות עקב אירועי מגיפת הקורונה, ראה סעיף 3.4 לדוח דירקטוריון זה.

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

להלן פרטים אודות ההשפעות העיקריות של מגיפת הקורונה על מגזרי פעילות החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 ועד סמוך למועד חתימת הדוח:

### מגזר ההנפקה ומגזר הסליקה

פתיחת המשק החל מחודש פברואר 2021 (עם מגבלות מסוימות אשר הוסרו ביום 1 ביוני 2021), הביא לגידול בפעילות במגזרי ההנפקה והסליקה המקומית לרמה הדומה לזו של טרום המשבר. בהתאם, מחזורי העסקאות בכרטיסי אשראי המונפקים על ידי החברה הסתכמו בשנת 2021 בכ-186 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-158.5 מיליארד ש"ח בשנת 2020, גידול בשיעור של כ-17.3%.

<sup>17</sup> על-פי הודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 3 בינואר 2022 שכותרת: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר, ינואר 2022".

ככלל, לאחר תקופת הדוח ועד למועד חתימתו, ניכרת התאוששות בהיקפים משתנים במחזורי פעילות התשלומים בחלק מהענפים במשק, בהתאם להשפעתם של היקפי התחלואה והמגבלות שמטילה הממשלה (או הסרתן בכלל) על ענף הפעילות הרלוונטי. בהקשר זה יובהר, כי עלייה בשיעורי התחלואה כתוצאה מהתפשטות זנים חדשים של נגיף הקורונה בעלי כושר עמידות לחיסון, בישראל ובמדינות נוספות בעולם, וכן הטלה ו/או החמרה של מגבלות על המשק ועל האוכלוסיה והשפעתן על מצב התעסוקה במשק, עשויות לחזור ליצור אי וודאות לגבי השלכותיה של המגיפה, משכה ועוצמתה.

לפיכך, השפעות המשבר בנוגע להיקפי מחזורי הפעילות אינן ניתנות להערכה באופן מלא ומציבות בפני החברה אתגרים משמעותיים בקשר עם פעילותה בתחום זה. החברה פועלת לניטור ומעקב שוטף אחר ההתפתחויות במשק בקשר עם מגיפת הקורונה, במטרה לנקוט בפעולות הנדרשות לצמצום פגיעה במידה והשלכות משבר הקורונה ימשכו כאמור בתחום זה.

לפרטים בדבר התפתחות ההכנסות במגזרי ההנפקה והסליקה ראה טבלה 8 להלן, וכן סעיפים 2.4.4 ו-2.4.5 לדוח דירקטוריון זה.

## מגזר המימון

בשנת 2021 הכירה החברה בהוצאות בגין הפסדי אשראי במגזר המימון בהיקף של כ-33 מיליון ש"ח (בהשוואה להוצאה של כ-163 מיליון ש"ח אשתקד). עיקר הירידה הינה בשל קיטון בהפרשה הקבוצתית (כאמור לעיל), בקשר לעדכון האומדנים המשמשים לחישוב ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי), ומקיטון בהיקף המחיקות נטו, הנובע משיפור בפעילות הגבייה ומשמירה על יתרות אשראי יציבות, שהושפעו בין היתר מהשלכות מגיפת הקורונה, לאורך רוב שנת 2021. לפרטים אודות ניתוח תוצאות מגזר המימון ראה סעיף 2.4.6 לדוח דירקטוריון זה. לפרטים אודות היקף וחומרת החובות הבעייתיים ראה טבלה 15 להלן.

בהקשר זה יצוין, כי נכון ליום 31 בדצמבר 2021, לא קיימת יתרת חובות אשר בוצעה לגביהם דחיית תשלומים במסגרת הנחיות בנק ישראל כחלק מהתמודדות עם נגיף הקורונה ואשר לא סווגו כחובות בארגון מחדש של חוב בעייתי, לעומת אשתקד, בה יתרת חובות אלו היתה בסך של כ-48 מיליון ש"ח.

לפרטים נוספים אודות איכות האשראי, סיכון האשראי, היקפי חובות בעייתיים ומדדי איכות אשראי עיקריים, ראה סעיף 3.2 לדוח דירקטוריון זה.

יובהר כי על רקע המשך התפרצויות גלי מגיפת הקורונה עקב זני קורונה חדשים הגורמים לגלי תחלואה נוספים המביאים למצב של אי וודאות רבה, קיימת אפשרות שהפסדי אשראי יתפתחו באופן שונה מהערכות החברה, אך למועד חתימת הדוח אין ביכולתה של החברה להעריך מתי ובאיזו מידה, בין היתר כתלות בצעדים הננקטים על-ידי הממשלה ובנק ישראל בקשר עם המגיפה. המשך התפתחותה וחומרתה של המגיפה בעתיד והשפעותיה על החברה והכלכלה, באם ימשיכו להיות לאורך זמן וככל שיעמוד לרשות החברה מידע נוסף לגבי מצב הלווים וסיכויי הגבייה בלווים הבעייתיים, אומדני ההשפעה ושיעורי ההפרשה יעודכנו בהתאם.

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

התוצאות הכספיות, לשנת 2021 מייצגות את התוצאות מהשיפור בסביבה הכלכלית על רקע התחסנות של חלקים נרחבים מהאוכלוסיה כנגד נגיף הקורונה והסרת מרבית המגבלות על המשק החל מחודש יוני 2021 וזאת בד בבד עם גלי תחלואה משתנים, בשונה מהתוצאות הכספיות לשנת 2020 אשר הושפעו בעיקר מהתפשטות נגיף הקורונה, שגרמה בין היתר, להתכווצות חדה בפעילות הכלכלית העולמית, ירידה בפעילות בכרטיסי אשראי בתחומים שונים, הרעה במצב המשק ועליה בסיכון האשראי של לווים. ראה גם סעיף 1.2 לעיל.

תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 הושפעו מהותית מאירוע בעל אופי חד פעמי והטיפול החשבונאי בו, הכולל רווח הון ממכירת בניין המשרדים של הקבוצה ברחוב המסגר בתל אביב ("בית ישראל כרט"") בסך של כ-52 מיליון ש"ח (כ-42 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכלל בסעיף "הכנסות אחרות" (ראה סעיף 2.5.6 להלן ובביאור 2.ב.1 לדוחות הכספיים לשנת 2021) וכן מהוצאות חד פעמיות בגין האצת פחת בסך של כ-23 מיליון ש"ח (כ-18 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) הקשורות באופן ישיר למכירה זו. למידע נוסף ראה "התפתחות ההוצאות" במסגרת סעיף 2.2 תחת הכותרת "הוצאות התפעול, בנטרול הוצאות שכר" בדוח דירקטוריון זה.

כמו-כן, תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הושפעו, גם הן, מהותית מאירועים בעלי אופי חד פעמי והטיפול החשבונאי בהם, הכוללים תכנית התייעלות (פרישה מרצון של עובדי החברה) בסך של כ-45 מיליון ש"ח (כ-35 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכללה בהוצאות השכר (בסעיפי הוצאות השכר השונים בהוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות), וכן מהוצאה חד פעמית, בגין הפסקת פרויקט טכנולוגי, מערכת לניהול לקוחות ואשראי, בסך של כ-69 מיליון ש"ח (כ-53 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכללה בהוצאות התפעול.

ניתוח הנתונים התוצאתיים בפרק זה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 ולשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020, מוצגים בנטרול האירועים החד-פעמיים הנזכרים לעיל, אלא אם נאמר אחרת, לפיכך קיים הבדל בין הנתונים המוצגים בטבלה להלן לבין הנתונים המדווחים כפי שמופיעים בדוחות הכספיים לשנת 2021.

**הרווח הנקי המדווח** לשנת 2021 הסתכם בכ-343 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-93 מיליון ש"ח בשנה הקודמת, גידול של כ-268.8%. **הרווח הנקי בנטרול ההשפעות החד פעמיות** שתוארו לעיל לשנת 2021, הסתכם בכ-319 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-181 מיליון ש"ח בשנה קודמת, גידול של כ-76.2%.

**סך נכסי החברה** ליום 31 בדצמבר 2021 עמד על כ-22,436 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-23,917 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2020.

**יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו** ליום 31 בדצמבר 2021 עמדה על כ-16,594 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-22,798 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2020.

**סך ההון המיוחס לבעלי מניות החברה** ליום 31 בדצמבר 2021 עמד על כ-2,777 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-2,446 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2020.

**יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון** ליום 31 בדצמבר 2021 עמד על 15.9% בהשוואה ל-14.3% ביום 31 בדצמבר 2020.

**שיעור תשואת הרווח הנקי המדווח להון הממוצע** עמד בשנת 2021 על 13.1% בהשוואה ל-3.8% בשנת 2020.

**שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע בנטרול ההשפעות החד פעמיות**, עמד בשנת 2021 על 12.2% בהשוואה ל-7.4% בשנת 2020.

לפרטים נוספים ראה סעיפים 2.2 ו-2.3 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

<sup>18</sup> המינוח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שמפורסמים על-ידי המפקח על הבנקים והינו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמנפיקה וסולקת הקבוצה, בהתאם להגדרות בסעיף 1.1 לעיל.

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר					
2017	2018	2019	2020	2021	
<b>נתונים עיקריים מדוח רווח והפסד לשנת הדיווח (במיליוני ש"ח)</b>					
299	318	244	93	343	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה מדווח
299	318	(2)296	(2)181	(1)319	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה בנטרול השפעות חד פעמיות
1,919	2,025	1,864	1,606	1,838	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
273	312	376	433	430	הכנסות ריבית, נטו
121	152	168	247	62	הוצאות בגין הפסדי אשראי
1,669	1,758	(2)1,692	(2)1,553	(1)1,735	הוצאות תפעול, מכירה ושיוק, הנהלה וכלליות ותשלומים לבנקים בנטרול השפעות חד פעמיות**
370	350	(2)348	(2)372	409	**מזה: שכר נלוות בנטרול השפעות חד פעמיות
<b>רווח נקי למניה רגילה בשנת הדיווח (בש"ח המיוחס לבעלי המניות)</b>					
1.49	1.59	1.22	0.46	1.72	רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה מדווח
1.49	1.59	(2)1.48	(2)0.91	(1)1.60	רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה בנטרול השפעות חד פעמיות

ליום 31 בדצמבר					
2017	2018	2019	2020	2021	
<b>במיליוני ש"ח</b>					
20,282	21,989	24,720	23,917	22,436	סך כל הנכסים
19,105	21,204	23,617	22,798	16,594	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו**
2,370	2,957	3,997	4,070	4,114	**מזה: אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה (ברוטו)
757	335	460	545	697	נכסים אחרים
17,165	18,532	22,293	21,471	19,659	סך כל התחייבויות
14,544	15,233	15,549	15,630	17,615	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	1,079	840	600	אגרות חוב סחירות
601	462	561	705	941	התחייבויות אחרות
3,117	3,457	2,427	2,446	2,777	סך ההון המיוחס לבעלי מניות החברה

(1) בנטרול השפעות חד פעמיות בסך של כ-52 מיליון ש"ח (כ-42 מיליון ש"ח נטו ממס) בגין רווח הון ממכירת בית ישראלרט, והוצאות בגין האצת פחת בסך של כ-23 מיליון ש"ח (כ-18 מיליון ש"ח נטו ממס) הקשורות באופן ישיר למכירה זו.

(2) בנטרול השפעות חד פעמיות – בשנת 2020, תכנית התייעלות והפסקת פרויקט טכנולוגי, ובשנת 2019, מענק היפרדות. הוצאות תפעול ואחרות מדווחות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 ו-2019 הסתכמו לכ-1,667 מיליון ש"ח וכ-1,760 מיליון ש"ח, בהתאמה. הוצאות שכר ונלוות מדווחות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 ו-2019 הסתכמו לכ-417 מיליון ש"ח וכ-416 מיליון ש"ח, בהתאמה.



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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר					
2017	2018	2019	2020	2021	
<b>מדדי ביצוע עיקריים (באחוזים)</b>					
9.9%	9.7%	<sup>(3)</sup> 11.3%	<sup>(3)</sup> 7.4%	<sup>(3)</sup> 12.2%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
13.5%	13.1%	<sup>(4)</sup> 15.1%	<sup>(4)</sup> 10.3%	<sup>(4)</sup> 17.4%	שיעור תשואת הרווח לפני מסים להון הממוצע
1.51%	1.52%	<sup>(5)</sup> 1.25%	<sup>(5)</sup> 0.77%	<sup>(5)</sup> 1.38%	שיעור תשואת הרווח הנקי ליתרת נכסים ממוצעת
19.8%	20.0%	13.1%	13.3%	14.8%	יחס הון עצמי רובד 1
12.5%	12.6%	8.1%	8.2%	10.0%	יחס המינוף
11.13%	11.17%	9.52%	8.76%	<sup>(6)</sup> 9.7%	יחס הכנסות לנכסים ממוצעים
81.36%	81.66%	<sup>(7)</sup> 82.48%	<sup>(7)</sup> 87.72%	<sup>(7)</sup> 79.8%	יחס הוצאות להכנסות
<b>מדדי איכות אשראי עיקריים (באחוזים)<sup>(9)</sup></b>					
0.99%	1.13%	1.26%	1.65%	2.11%	שיעור יתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.64%	0.75%	0.73%	1.10%	0.30%	שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.20%	0.30%	0.58%	0.60%	0.65%	שיעור יתרת חייבים שאינם צוברים הכנסות ריבית בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.49%	0.52%	0.45%	0.73%	0.43%	שיעור מחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרה ממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
<b>נתונים נוספים</b>					
240	-	867	73	28	דיבידנד שחולק לבעלי מניות החברות <sup>(8)</sup>

<sup>(3)</sup> שיעור תשואת הרווח הנקי להון ממוצע מדווח לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021, 2020 ו-2019 הינו 13.1%, 3.8% ו-9.3% בהתאמה.

<sup>(4)</sup> שיעור תשואת הרווח לפני מס להון ממוצע מדווח לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021, 2020 ו-2019 הינו 18.5%, 5.6% ו-12.5% בהתאמה.

<sup>(5)</sup> שיעור תשואת הרווח הנקי ליתרת נכסים ממוצעת מדווחת לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021, 2020 ו-2019 הינו 1.48%, 0.4% ו-1.03% בהתאמה.

<sup>(6)</sup> יחס הכנסות לנכסים ממוצעים מדווח לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 הינו 9.9%.

<sup>(7)</sup> יחס הוצאות להכנסות מדווח לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021, 2020 ו-2019 הינו 79.03%, 93.3% ו-85.5% בהתאמה.

<sup>(8)</sup> לפרטים ראה ביאור 22 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

<sup>(9)</sup> ראה גם טבלה 25 להלן.



#### 1.4. הסיכונים העיקריים שהקבוצה חשופה להם

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

פעילותה של הקבוצה כרוכה בסיכונים שונים. לפרטים, לרבות אודות גורמי הסיכון להם חשופה החברה, ראה פרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון לשנת 2021, וכן דוח על הסיכונים לשנת 2021.

כמפורט בסעיף 1.2 לעיל, התפשטות מגיפת הקורונה הינו אירוע בעל השלכות מקרו כלכליות מהותיות המשפיע על הפוטנציאל להתממשות סיכונים שונים ובכללם סיכון אשראי. נכון למועד חתימת הדוח, קיימת אי ודאות בנוגע למשך האירוע והשלכותיו העתידיות על פעילות הקבוצה, המשק העולמי והמקומי ולקוחות הקבוצה. לפרטים אודות גורמי הסיכון האמורים וכן אודות גורמי סיכון נוספים להם חשופה הקבוצה, ראה פרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון לשנת 2021 ודוח על הסיכונים לשנת 2021.

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

בחודשים דצמבר 2021 וינואר 2022 אישרו הנהלת הקבוצה והדירקטוריון תכנית אסטרטגית ותכניות עבודה רב שנתיות לשנים 2022 עד 2025.

האסטרטגיה ותכניות העבודה גובשו על ידי הקבוצה בליווי חברת יעוץ בינלאומית תוך התייחסות למצבה הנוכחי של הקבוצה באספקטים העסקיים והארגוניים, לצד תמורות בסביבה העסקית בה פועלת הקבוצה, לשינויים בתחום התשלומים ובתחום כרטיסי האשראי בפרט, כמו גם לדינמיקה התחרותית והרגולטורית בתחומי הפעילות, ותוך שימת לב לניהול הסיכונים, בהתאם לתיאבון לסיכון שאישר הדירקטוריון, ועדכונו השוטף בתהליכים סדורים על פעילות הקבוצה ותוצאותיה.

בלב התוכנית - טרנספורמציה משמעותית ברמה הארגונית, תרבותית ועסקית. קבוצת ישראל כרטס מתחילה תהליך של טרנספורמציה ארוכת טווח, מארגון תפעולי פיננסי, לארגון המספק לשותפיו ולקוחותיו פתרונות ושירותים מבוססי טכנולוגיה ו-data.

תהליך הטרנספורמציה צפוי למקד את פעילות הקבוצה ולאפשר לה למנף את מיצובה ויתרונותיה היחסיים בשוק, על מנת לייצר ערך ולאפשר צמיחה עבור לקוחותיה ושותפיה.

**- המשך מובילות בתחומי ההנפקה והסליקה**

הקבוצה תמשיך לפעול לחיזוק מובילותה בתחומי ההנפקה והסליקה, תוך שימור ויצירת ערך עבור לקוחותיה ושותפיה.

**- צרכנים ולקוחות פרטיים**

הקבוצה תפעל לביצוע קפיצת מדרגה משמעותית בתחום האשראי הצרכני באמצעות הצעת פתרונות חדשים מותאמים אישית, דיגיטליים ונוחים. לפרטים אודות התקשרות החברה בהסכם עם צד שלישי להקמת חברה משותפת אשר תעסוק במתן אשראי צרכני לרכישת שירותים ו/או מוצרים קמעונאיים לרבות בשיטת ה-"Buy Now Pay Later" (BNPL), ראה סעיף 1.6.6 (ג) להלן.

**- אשראי לבתי עסק**

בתחום האשראי העסקי, הקבוצה תמנף את מומחיותה בתחום הסליקה ואת הקשר הישיר וההיכרות רבת-השנים עם בתי העסק לצורך צמיחה משמעותית באמצעות הצעת פתרונות מימון מתקדמים ומעודדי צמיחה, תוך ניהול סיכונים מושכל.

**- הצעות ערך מבוססות דאטה**

הקבוצה תפעל להעמיק את הקשר הישיר עם לקוחותיה ותסייע להם באמצעות מעטפת פתרונות דיגיטליים מתקדמים מבוססי דאטה, הן באופן עצמאי והן באמצעות שיתופי פעולה עסקיים. הקבוצה תפעל לסיוע ללקוחות לשיפור יכולותיהם לטובת ניהול וצמיחה פיננסית, ולביצוע רכישת מוצרים ושירותים מותאמים אישית באופן דיגיטלי ונוח.

בין שאר השירותים הדיגיטליים אשר יוצעו ללקוחות יכללו פעילויות בתחום הביטוח, בהתאם לתנאי רישיון סוכן-תאגיד אשר קיבלה החברה מאת הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון, תוך שימוש במידע הקיים בחברה והתאמתם של השירותים לצרכי ומאפייני הלקוחות; בין הפתרונות שמוצעים ושיוצעו לבתי העסק נכללים פתרונות פרסום מבוססי דאטה ("TARGET") המאפשר לבתי עסק להגיע לקהלי יעד חדשים ולהגדיל את הפעילות של לקוחות קיימים באופן אפקטיבי וממוקד באמצעות פרסום על בסיס נתונים.

**- פעילות המותג "American Express"**

בכוונת הקבוצה להמשיך ולהתמקד באוכלוסיית הפרימיום על-ידי הרחבה של הצעת הערך הרלוונטית הן בתחום של מגוון הטבות ייחודיות מותאמות ללקוח והן באמצעות הוספת שירותים ייחודיים, והכל תוך שמירה על רמת השירות ובהלימה למנועי הצמיחה שבמיקוד. אוכלוסיית הפרימיום מותג "American Express" מורכבת מלקוחות עם זיקה גבוהה להצעת הערך הייחודית של אמריקן אקספרס בעולמות התעופה, נופש, קולינריה ולייפסטייל.

על מנת להתאים את עצמה למציאות המשתנה ובכדי לייצר קפיצה משמעותית, מהירה ועוצמתית בתחומי פעילות הליבה ומנועי הצמיחה, הקבוצה תפעל לקיום שיתופי פעולה עם גופים חיצוניים מגוונים. שיתופי הפעולה האסטרטגיים יאפשרו סינרגיה בין נכסי ופעילות הקבוצה לפעילות השותפים, למטרת יצירת ערך לשותפים וללקוחות.

הקבוצה תפעל לבסס את מעמדה כשחקנית מובילה באקוסיסטם תוך בחינת הזדמנויות לביצוע השקעות, מיזוגים ורכישות בעולמות תוכן משיקים הן בחברות מסורתיות והן בחברות פינטק. שיתופי הפעולה עם חברות פינטק כאמור יאפשרו הצעת פתרונות חדשניים ללקוחותיה ולשותפיה של קבוצת ישראל, וימנפו את מיצובה בשוק הישראלי, באמצעות שימוש בנכסיה הקיימים של הקבוצה ליצירת סינרגיה כאמור עם פתרונות חדשניים אשר פותחו על-ידי חברות חיצוניות. הטמעת פתרונות חדשניים אשר יתבססו על הנכסים הקיימים תאפשר לקבוצה לשמש גוף מוביל לפינטק וחדשנות. לפרטים אודות התקשרות החברה בהסכמים, מכוחם תשקיע החברה בקרן Moneta Capital II L.P, שתפעל להשקיע בחברות טכנולוגיה בתחומי הפינטקס (fintech), בארץ ובחו"ל, ראה סעיף 1.6.6(ד) להלן.

יצוין, כי בשים לב למגיפת הקורונה והשלכותיה (ובכלל זה אי הוודאות בקשר עם משכה ועוצמתה מעת לעת), הנהלת החברה עוקבת באופן שוטף אחר ההתפתחויות בתחומי פעילותה ובכלל זאת אודות הערכות שונות (ושינויים בהן) אודות מצב המשק, הכלכלה וענפי פעילות עיקריים הקשורים לפעילותה, ובהתאם להתפתחויות, לנסיבות ולהערכותיה לגביהן, כפי שיהיו מעת לעת, היא עשויה לקבל החלטות להתאמת ועדכון יעדיה, לרבות תכניות העבודה של הקבוצה.

לפרטים אודות השינויים בסביבה הרגולטורית, בסביבה המקרו כלכלית והתחרותית והשינויים הטכנולוגיים ביחס לענפי הפעילות של הקבוצה, ראה סעיף 2.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021, וביאור 2.3 ג.2 לדוחות הכספיים לשנת 2021, וכן לפרטים תחת הכותרת "מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר" בתיאור כל אחד מהמגזרים בסעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

**הערכות החברה כאמור בסעיף זה לעיל אודות אופן ומתווי פעילותה, לרבות תחומים במיקוד וכיוצ"ב ושיתופי פעולה אפשריים, הינן בגדר מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על החלטות, הערכות ואומדני הנהלת הקבוצה למועד חתימת הדוח, לרבות בקשר עם שווקי הפעילות ולקוחותיה, צרכיהם, התנהגותם ומצבם הפיננסי. הערכות כאמור עלולות שלא להתממש ו/או להתממש באופן שונה ואף מהותית בפועל מכפי שהונח והוערך על-ידי החברה ובהתאם להביא לשינוי (ואף מהותי) במתווי הפעולה והאסטרטגיה של הקבוצה נכון למועד חתימת הדוח, וזאת בין היתר לאור שינוי בהנחות והערכות אל מול התפתחות מצב השווקים בפועל, שינויים רגולטוריים ואחרים בתחומי פעילותה של הקבוצה, השפעות כלכליות גלובאליות ומשקיות, לרבות בגין אירועי מגיפת הקורונה, התמשכותם והשפעותיהם, הישירות והעקיפות, על מצב המשק, לקוחות החברה ותחומי הפעילות השונים בהם החברה פועלת, וכן כתוצאה מהתממשות גורמי הסיכון החלים על פעילות הקבוצה (כולם או חלקם) כמתואר בדוח זה.**

## 1.6.1. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה במוטגי "Mastercard", "Visa" ו-"American Express", נעשית מכוח התקשרויות הקבוצה עם ארגוני המוטגים הבינלאומיים האמורים ("הארגונים הבינלאומיים")<sup>19</sup>, מכוח מעמדה של הקבוצה במסגרת רישיונות שהוענקו לה, וכן מכוח מעמדם של שותפיה העסקיים מול אותם ארגונים. הקבוצה רואה חשיבות בהתקשרות עם מספר ארגונים בינלאומיים במקביל לצורך שימור יכולתה להציע ללקוחותיה שירותים ממגוון מותגי כרטיסים בינלאומיים. לפרטים אודות הארכת ההסכמים עם ארגון MC וארגון אמריקן אקספרס ראה סעיפים (א) ו-(ב) להלן, בהתאמה, להלן. פעילות הקבוצה עם הארגונים הבינלאומיים בתחומי ההנפקה והסליקה הינה רבת שנים, אך עם זאת המשך פעילות כאמור מותנה, בין היתר, בעמידת הקבוצה בתנאי הארגונים הבינלאומיים כפי שיהיו מעת לעת ובהוראות ההסכמיות (ככל שקיימות) בקשר לתקופת ההתקשרות בין הקבוצה לארגון הרלוונטי.

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

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

למיטב ידיעת החברה, ביום 29 באפריל 2019 אימץ ה-European Commission החלטה, אשר נכנסה לתוקף במהלך חודש אוקטובר 2019, בדבר הפחתה מהותית של תקרת העמלה הצולבת (בטריטוריה שהוגדרה בהחלטה (אזור ה-EEA - European Economic Area)) לה תהיה זכאית החברה. להחלטה השפעה ישירה של קיטון בהכנסות בגין סוגי פעילות התיירות היוצאת כאמור (כל סוג פעילות, עסקה במסמך חסר ועסקה במסמך מלא כמשמעותן בהחלטה, בהתאם לתקרה המעודכנת שנקבעה לגביה) בכרטיסים ממוטגי Mastercard ו-Visa (למעט כרטיסים עסקיים כמפורט בהחלטה). למיטב ידיעת החברה, התחייבויות ארגון מסטרקארד וארגון ויזה בהתאם להחלטה יחולו למשך חמש שנים החל ממועד כניסתה של ההחלטה לתוקף. ירידת העמלה הצולבת כאמור בפסקה זו מקטינה את הכנסות החברה בתחום ההנפקה בגין תיירות יוצאת. מספר גורמים עשויים להשפיע על הכנסות החברה כאמור, ובהם גידול בשימושים בכרטיסים, יכולת לייצר על פני זמן הכנסות נוספות בתחום שאינן מהעמלה הצולבת האמורה, והיקפי עסקאות תיירות יוצאת הנובעים ממצב השוק בכלל והשפעת מגיפת הקורונה בפרט. הכנסות החברה בגין העמלה הצולבת לעיל בשנת 2021 קטנו בסכום שאינו מהותי.

<sup>19</sup> Mastercard Europe SA ("ארגון מסטרקארד"), Visa Inc. ("ארגון ויזה") ו-American Express Company ("ארגון אמריקן אקספרס" או "Amex") הינם ארגונים בינלאומיים העוסקים בתחום פתרונות ואמצעי תשלום במספר רב של מדינות ברחבי העולם.

כללי הארגונים הבינלאומיים כוללים עילות שונות אשר בהתקיימן רשאים הארגונים הבינלאומיים (בכפוף להסדרים ותנאים שנקבעו, לרבות בקשר עם מתן הודעה מראש, זכות ריפוי וכיוצ"ב, לפי העניין) להפסיק את חברותו ו/או להטיל מגבלות על רישונו של מי מחבריה (כגון להשעותם, לשלול את בלעדיות הרישיון (בהתייחס לפרמיום אקספרס) ובנסיבות מסוימות אף לסיים את תוקפו של הרישיון) ו/או להטיל קנסות (אשר עלולים בנסיבות מסוימות להסתכם בסכומים מהותיים),<sup>20</sup> לפי העניין, וביניהן בין היתר:<sup>21</sup> (1) אי עמידה בתשלום עמלות לארגון הבינלאומי ו/או אי תשלום קנסות שהוטלו על החבר/בעל הרישיון על-ידי הארגון הבינלאומי; (2) אם נתקיים ביחס לחבר/בעל הרישיון הליך כגון פירוק, פשיטת רגל, חדלות פירעון, או התקבלה החלטת רשות מרשויות המדינה על הפסקת פעילותו, וכדומה; (3) שינוי בבעלות/שליטה בחבר/בעל הרישיון (וביחס לפרמיום אקספרס – שינוי כאמור אף בהיקף של עשרים וחמישה אחוזים (25%) או יותר) או ניסיון לשינוי כאמור (לפי העניין), מיזוג של החבר/בעל הרישיון עם ישות אחרת ו/או מכירת עיקר נכסיו;<sup>22</sup> (4) אם פעילות החבר/בעל הרישיון מסכנת את ערך המותג; (5) אם החבר/בעל הרישיון פועל בניגוד לכללי הארגון הבינלאומי או בוצעה על-ידו הפרה מהותית שלהם (ואף במקרים מסוימים אם ישנו חשש מהותי כי החבר/בעל הרישיון עלול שלא לעמוד בכללים האמורים); (6) אם החבר/בעל הרישיון אינו עומד בהיקפי תכנית פעילות עסקית ו/או יעדים שנקבעו; (7) אם החבר/בעל הרישיון מבצע פעולה הפוגעת או גורעת מזכויותיו של הארגון הבינלאומי בסימני המסחר של המותג שלו; (8) אם חבר פועל תחת חסותו של חבר אחר ונותן החסות הסיר את החסות האמורה; וכדומה.

פעילות הסליקה ו/או ההנפקה מכוח התקשרויות הקבוצה עם הארגונים הבינלאומיים כאמור, כרוכה בין היתר בהקצאת מספרים סידוריים (BINs) המוקצים על-ידי הארגונים הבינלאומיים והסדרה טכנולוגית לצורך הפעילות כאמור. הבעלות ב-BINs מאפשרת לבעלים להחליף מתפעל הנפקה תוך שמירה על מספרי הכרטיסים של הלקוחות מחזיקי הכרטיס (ללא צורך בהחלפת כרטיסים לכרטיסים חדשים עם מספרי כרטיס שונים).<sup>23</sup> החלפת מתפעל הנפקה בידי הבנקים תחייב השלמת התאמות טכנולוגיות והיערכות מתאימה. יצוין, כי למועד חתימת הדוח, רובו המוחלט של מלאי הכרטיסים הקיימים של הקבוצה ממותגי Mastercard (עיקר כרטיסי הקבוצה) הינו על BINs של החברה.<sup>24</sup>

בעלות ישירה של בנקים על BINs וכן התקשרויות ישירות של בנקים במעמד Principal עם הארגונים הבינלאומיים ובין היתר יכולתם של הבנקים השונים לבחור את מותג הכרטיסים שיונפקו/יתופעלו במסגרת ההסדר עם החברה, עשויים לפגוע ביכולת החברה לעמוד ביעדים שנקבעו מול הארגון הבינלאומי המזכים בתעריפים מיטביים יותר ו/או בהחזרים/זיכויים וזאת ככל שתהיה ירידה בהיקף הכרטיסים והמחזוריים המיוחסים לחברה. לעניין זה יצוין, כי למיטב ידיעת החברה, בנק הפועלים התקשר בהסכם עם ארגון Mastercard ומנפיק כרטיסי חיוב חדשים של מותג Master Card על גבי BINs בבעלותו ובמעמד Principal.

במסגרת כפיפותה של הקבוצה להוראות הארגונים הבינלאומיים, נדרשת הקבוצה גם לעמידה בתקני אבטחה טכנולוגיים שונים. בהקשר זה יצוין, כי למועד חתימת הדוח מתקיימים מגעים ו/או הסכמות עקרוניות (לפי העניין) בין הקבוצה לבין הארגונים הבינלאומיים לגבי יישומו של תקן PCI, העוסק באבטחת מידע הקשור בכרטיסי אשראי בנוגע למתווה קידום ויישומו של התקן בקבוצה. במהלך שנת 2019 גיבשו החברה והארגונים הבינלאומיים תכנית מוסכמת לקידום ויישום הוראות התקן כאמור וליישומה של תכנית כאמור ("תכנית PCI")<sup>25</sup> ולהערכתה, יישומה אינו כרוך בתוספת עלות מהותית לקבוצה.

<sup>20</sup> בהתאם לנסיבות העניין קנסות כאמור עשויים להיות מושטים על-ידי הקבוצה על בית העסק. בשנת הדוח, קנסות שהוטלו על-ידי מי מהארגונים הבינלאומיים על ישראל, או על פרימיום אקספרס (לפי העניין), אשר לא הושטו על בית העסק, הסתכמו בסכומים לא מהותיים.

<sup>21</sup> כל ארגון והעילות הרלוונטיות לו.

<sup>22</sup> לפרטים אודות המיזוג בין החברה ליורופיי החל מיום 1.1.2021, ראה סעיף 1.1. לעיל.

<sup>23</sup> כפי הנדרש בעת החלפת מתפעל הנפקה כאשר המנפיק אינו הבעלים ב-BINs.

<sup>24</sup> פעילות פרימיום אקספרס במותג American Express הינה 'במערכת סגורה' בה הקבוצה פועלת בבלעדיות מול הארגון הבינלאומי ולבנקים לא מוקנות זכויות ב-BINs בקשר למותג זה. כמפורט בסעיף (ב) להלן, למועד חתימת הדוח, פעילות החברה במותג Visa הינה על גבי BINs בבעלות החברה. לעניין התחייבויות בנק הפועלים לתפעול מלאי קיים של כרטיסים על-ידי הקבוצה ראה סעיף 1.6.2.1 [ב] לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

<sup>25</sup> בקשר לכך יצוין, כי בחודש ספטמבר 2021 קיבלה החברה ויתור (WAIVER) מארגון VISA בקשר ליישום חלק מתכנית PCI וזאת עד ליום 31 בדצמבר 2023.

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

להלן תמצית עקרונות נוספים מהתקשרויות הקבוצה עם הארגונים הבינלאומיים כאמור:

#### (א) הסדרים עם MC

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

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

למיטב ידיעת החברה, כל החברים ב-MC (לרבות Affiliate Members) כפופים לכללי ה-MC, אשר לפיהן, ישראלכרט, במעמדה כ-Principal Member, אחראית לקיומם המלא של כללי ה-MC על-ידי כל אחד מה-Affiliate Members הנספחים לחברותה ב-MC, ונושאת באחריות על הפרה מצידם של כללי ה-MC, וזאת במקביל ובנוסף לאחריותו של כל Affiliate Member לפעולותיו בקשר עם חברותו ב-MC.<sup>27</sup> החל מחודש מרץ 2019 בנק הפועלים והחברה הינם אחראים כלפי MC בחלוקה ביניהם, כאשר בנק הפועלים יישא באחריות בגין כרטיסי חיוב בהם בנק הפועלים הוא המנפיק/מנפיק במשותף (קיימים וחדשים) בעוד שהחברה תהא אחראית בגין יתרת הכרטיסים. להבטחת התחייבויותיה של החברה כלפי MC, הועמדה לארגון ערבות בנקאית אוטונומית באמצעות בנק הפועלים, בתוקף עד ליום 6 במרץ 2025, תחת התחייבות החברה לשיפוי הבנק במקרה של מימושה. ראה ביאור ח.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

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

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

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

<sup>26</sup> לפרטים אודות המיזוג בין החברה ליורופיי החל מיום 1.1.2021, ראה סעיף 1.1.1 לעיל.

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

למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח, היא עומדת בתנאים המהותיים של כללי ה-MC ולא ידוע לה כי מי מבין ה-Affiliate Members תחת חסותה מצוי בהפרה מהותית של כללים כאמור.

מרבית פעילותה של הקבוצה הן במגזר ההנפקה והן במגזר הסליקה הינה במותג "Mastercard". לקבוצה תלות מהותית בהתקשרות עם MC ובתנאיה. ליום 31 בדצמבר של השנים 2021 ו-2020, שיעור הכרטיסים הפעילים<sup>28</sup> במותג "Mastercard" שהונפקו על-ידי החברה היווה כ-85% וכ-77%, בהתאמה, מסך כל הכרטיסים הפעילים שהונפקו על-ידי הקבוצה נכון לאותם מועדים.<sup>29</sup>

#### (ב) הסדרים עם Amex

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

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

למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, פרימיום אקספרס עומדת בתנאים המהותיים של רישיון Amex. יצוין, כי להתקשרות הקבוצה עם Amex ותנאיה השפעה מהותית על תוצאות הקבוצה. ליום 31 בדצמבר של השנים 2021 ו-2020 שיעור הכרטיסים הפעילים במותג "Amex" שהונפקו על-ידי פרימיום אקספרס היווה כ-11% בכל שנה, מסך כל הכרטיסים הפעילים שהונפקו על-ידי הקבוצה נכון לאותם מועדים.

לפרטים נוספים בדבר ההשפעות הרגולטוריות על פעילות החברה במותג Amex ראה סעיף 2.1.8 (א) לדוח דירקטוריון זה.

#### (ג) הסדרים עם Visa

למועד חתימת הדוח, פעילות הקבוצה בתחום ההנפקה והסליקה של כרטיסי מותג "Visa" בישראל הינה מכוח חברותה של החברה בארגון ויזה, במעמד של Principal Member ועל גבי BINs בבעלות החברה.

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

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

הגם שנכון למועד חתימת הדוח פעילות הקבוצה במותג "Visa" אינה רחבה כביתר מותגי הקבוצה, הקבוצה רואה בהמשך הפעילות ובהתקשרות עם מותג "Visa" חשיבות ותרומה ליכולתה להתמודד עם שינויים עסקיים וטכנולוגיים בענף כרטיסי האשראי, לפיכך, במהלך שנת 2022, בכוונתה להעמיק את פעילות ההנפקה במותג "Visa".

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

<sup>29</sup> לעניין הסבתם של כרטיסים מקומיים מהמותג הפרטי "ישראלכרט" לכרטיסי המותג "Mastercard", באופן מדורג החל משנת 2019, ראה הערת שוליים 4.



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

- ערוץ הנפקה והפצה בנקאי ("הערוץ הבנקאי"), במסגרתו מונפקים ללקוחות הבנקים עימם קשורה הקבוצה בהסדר, כרטיסים בנקאיים ממותגי הקבוצה; ו-
  - ערוץ הנפקה והפצה באמצעות מועדונים ("ערוץ המועדונים"), במסגרתו הקבוצה מנפיקה ללקוחות המבקשים להימנות על קבוצת המועדון הרלוונטי (ללא קשר לשיוך הבנקאי שלהם) כרטיסים חוץ בנקאיים. כמו-כן, כחלק מפעילות ההנפקה והפצה בערוץ זה, מונפקים ללקוחות הבנקים עימם קשורה הקבוצה בהסדר הנפקה והפצה בערוץ הבנקאי, ואשר סוכמו עימם תנאי ההצטרפות להסדר המועדון הרלוונטי, כרטיסי מועדון שהינם כרטיסים בנקאיים.<sup>30</sup>
- יצוין, כי הקבוצה מקיימת מעת לעת מגעים עם מי משותפיה בערוצי ההפצה (בערוץ הבנקאי ו/או בערוץ המועדונים) לעריכת התקשרויות חדשות ו/או לעדכונים בהתקשרויות קיימות, לרבות (ולפי העניין) להוספת שירותים, מוצרים ו/או לעדכון תנאי התקשרות קיימים, וביניהם בנוגע להעברת כספים בין אנשים פרטיים (P2P) באמצעות פתרונות התשלום Moneysend (לגבי כרטיסי המותג MC) ו- Visa Direct (לגבי כרטיסי המותג Visa) וההתחשבות עם שחקני ההנפקה וההפצה בקשר לכך, במישרין ובעקיפין.

#### א. הערוץ הבנקאי

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

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

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

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

ב) כל בנק בהסדר אחראי לכיבוד מלוא החיובים ולתשלום הסכומים בהם יחויבו לקוחותיו בקשר לפעילותם בכרטיסי החיוב הבנקאיים שהונפקו להם על-ידי הקבוצה (בקשר עם אותו בנק), למעט ביחס לסיטואציות ונסיבות מסוימות שנקבעו בהסדר עם כל בנק.<sup>31</sup>

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

<sup>30</sup> לפרטים נוספים אודות כרטיסים בנקאיים וחוזי בנקאיים ראה גם סעיפים 1.1 ו-2.2 (טבלה 11) לדוח הדירקטוריון לשנת 2021. ככלל, סיטואציות ונסיבות בקשר עם השימוש בכרטיסי החיוב האמורים (לרבות שימוש לרעה), כגון אחריות לשימוש בכרטיס לאחר ביטולו (בתלות בתקופת הזמן שחלפה בין מועד הביטול לשימוש); אחריות למשיכת מזומנים (בתלות האם בוצעה בישראל או בחו"ל); אחריות לשימוש בכרטיס לאחר שנעשה פג תוקף; אחריות לשימושים שנעשו לאחר אבדן או גניבה של הכרטיס; וכדומה.



במסגרת ההתחשבות עם הבנקים בהסדר, משלמת הקבוצה (ביחס לבנק הפועלים - ראה בסעיף [ב] להלן), בין היתר (לפי כל מקרה ומקרה): (א) שיעורים משתנים מתוך מחזור העסקאות כפי שסוכם בכל הסכם אשר נעשו על-ידי לקוחות הבנק בכרטיסים שבהסדר המשויכים לאותו בנק (השיעור מדמי המחזור עשוי להשתנות בהתאם לסוגי העסקאות ולהתעדכן מעת לעת בהתאם לשינויים בשיעור העמלה הצולבת או בהתאם לבסיס הצמדה אחר שנקבע או בהתאם לשינויים בהיקפי מחזור העסקאות של לקוחות). לגבי כרטיסים בנקאיים שהינם כרטיסי מועדון, נקבע שיעור משתנה ממחזור (נמוך יותר) וזאת במסגרת הסכמות בין הקבוצה לבנק לצירופו של הבנק להסדר הנפקת כרטיסי המועדון אשר הקבוצה צד לו (כפי שנקבע באופן פרטני ביחס לכל מועדון); ו-(ב) שיעורים משתנים מהכנסות הקבוצה מעמלות תעריפון (בעיקר דמי כרטיס ועמלות עסקאות במט"ח), הרשומות או הנגבות בפועל. לפי העניין, בהתאם להסדרים עם כל בנק.

במסגרת ההתחשבות עם הבנקים בהסדר מקבלת הקבוצה (ביחס לבנק הפועלים - ראה בסעיף [ב] להלן, בהתאמה), בין היתר (לפי כל מקרה ומקרה): (א) תשלומים בקשר לתפעול מוצרי אשראי - שיעורים משתנים המחושבים על בסיס יתרות אשראי שהועמד ללקוחות הבנק באמצעות כרטיסי האשראי (כפוף, בין היתר, למנגנוני חישוב שונים שנקבעו לצורך כך ובתלות בסוגי האשראי שהועמדו ללקוח); (ב) תשלומים בקשר לתפעול הנפקה; (ג) החזר הוצאות ועמלות תפעוליות שונות המבוססות על תעריפון הבנק; ו-(ד) תשלום בסכומים משתנים בגין משלוח כרטיסים וחידושם.

(ד) ההסכמות עם הבנקים בהסדר כוללות קביעת תקופת הסכם קצובה, לרבות הוראות בדבר הארכתה לתקופות נוספות, למעט אם הודיע צד למשנהו מראש כי אינו מעוניין להאריך את תוקף ההתקשרות.

(ה) יצוין, כי החברה מנהלת מעת לעת משאים ומתנים עם בנקים בהסדר לשינויים והתאמות בהסכמים הנוהגים עימם בקשר להנפקה ו/או תפעול הנפקה של כרטיסים ממותגי הקבוצה.

בהקשר זה יצוין, כי הנפקת כרטיסים ללקוחות שינהלו חשבון בבנק הדיגיטלי בהתאם להסכם שנחתם בין החברה לבנק הדיגיטלי בחודש מאי 2020 צפויה להתחיל בפועל במחצית הראשונה של שנת 2022 וכי השפעותיו של ההסכם על תוצאותיה הכספיות של החברה במהלך אותה שנה אינן צפויות להיות מהותיות.

## **[ב] הסדרים והסכמים עם בנק הפועלים**

למועד חתימת הדוח, בנק הפועלים והקבוצה פועלים בתחומים משיקים ובתחומים מתחרים, כגון: הנפקה, אשראי, הפעלת תכניות נאמנות (הטבות) ייעודיות ללקוחות שינהלו על-ידי הבנק חלף ניהול תכנית הטבות על-ידי החברה,<sup>32</sup> פיתוח או הרחבת פתרונות תשלום מבוססי אפליקציה (כדוגמת BIT), או פתרונות אחרים המושתתים על כרטיסי אשראי או על אמצעים אחרים ומתן אפשרות לתשלום בעסקים באמצעות ארנק.

בחודש מרץ 2019 התקשרה הקבוצה עם בנק הפועלים בהסכמים (אשר קיבלו את אישור הפיקוח על הבנקים) בקשר להנפקתם ותפעולם של כרטיסי חיוב של מותגי הקבוצה, "ישראלכרט", "Mastercard", "Visa" ו-"American Express" ("הסדר בנק הפועלים").<sup>33</sup>

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

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

<sup>32</sup> בחודש אוגוסט 2021 הודיע בנק הפועלים לחברה כי בכוונתו להשיק תוכנית הטבות שתוצע ללקוחותיו במקום תוכנית הטבות המתופעלת כיום על ידי החברה (בשלב זה למעט מסלול התעופה). למיטב ידיעת החברה, התוכנית הושקה בפועל במהלך חודש אוקטובר 2021. שינוי זה משפיע על אופי ההתחשבות בין הצדדים, אולם להערכתה הראשונית של החברה השפעת המהלך האמור אינה צפויה להיות מהותית לקבוצה. הערכתה של החברה כאמור הינה מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס, בין היתר, על הוראות ההסכם עם בנק הפועלים והיקף הפעילות הקיימת בתוכנית הטבות, המתופעלת כיום על-ידי הקבוצה עבור בנק הפועלים. הערכה זו עלולה שלא להתממש, או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות שיתממשו באופן שונה מהערכות החברה, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא ו/או מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה.

<sup>33</sup> התקשרות אשר נעשתה לקראת ההפרדה של הקבוצה מבנק הפועלים ועל רקע התקשרותו מול מתפעלי הנפקה נוספים (כאמור להלן), וכן בשים לב להוראות חוק שטרומ (במסגרתו נקבעו מספר הוראות המשפיעות על מערכת היחסים שבין הקבוצה לבנק הפועלים, לרבות בקשר להסדרי הנפקה ותפעול כרטיסי חיוב - לפרטים אודות הוראות חוק שטרומ ראה ביאור 22.2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021).

א) ככלל, לבנק הפועלים הוקנתה הסמכות לקבוע מי מבין לקוחותיו ימצא ראוי להצטרף להסדר כרטיסים ממותגי הקבוצה, זאת באופן דומה להסכמים קיימים עם בנקים אחרים, כמפורט בסעיף 1.6.2.א.א[א] (א) לעיל.

יחד עם זאת:

(1) בנק הפועלים, יתפעל שיעור של 40% לפחות מכרטיסי האשראי החדשים (כמשמעותם בחוק שטרומ), באמצעות הקבוצה כמתפעלת הנפקה, וזאת עד ליום 17 בפברואר 2023. השיעור האמור הינו לתפעול של כרטיסים מכלל מותגי הקבוצה ובכפוף, בין היתר, לקיום התחייבותיה של הקבוצה על-פי הסדר בנק הפועלים והסכם התפעול.

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

(3) הוסכם, כי עד ליום 17 בפברואר 2023 מלאי כרטיסי החברה הקיימים<sup>34</sup> (כרטיסי "ישראלכרט", כרטיסי "Mastercard" שהינם על גבי ה-BINs של הקבוצה, וכן כרטיסי "Visa") ימשיך להיות מתופעל על-ידי החברה (לרבות בעת חידושם), כאשר בתקופה זו בנק הפועלים לא יפעל באופן יזום, בין על דעת עצמו ובין בעקבות פניה של צד ג' שאינו לקוח, להעברת נתח מהכרטיסים האמורים לתפעולה של חברה אחרת.

ב) בנק הפועלים אחראי לכיבוד מלוא החיובים ולתשלום הסכומים בהם יחויבו לקוחותיו בקשר לפעילותם בכרטיסי החיוב הבנקאיים שהונפקו להם במסגרת ההסדר (למעט במקרים ונסיונות שנקבעו מראש), וזאת באופן דומה במהותו להוראות החלות בעניין זה על יתר הבנקים בהסדר, כמפורט בסעיף 1.6.2. א. לעיל.

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

ד) בתחום המידע הוסכם, ביחס לכלל מותגי הקבוצה, כי במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ככלל (וכפוף לחריגים שנקבעו), הקבוצה (וכך גם בנק הפועלים) רשאית לעשות שימוש במידע לגבי לקוחות בנק הפועלים ביחס לכרטיסי מועדון גם שלא כחלק מפעילותה במסגרת ההסדר (בכפוף לכל דין), וכן ביחס ליתר הכרטיסים הבנקאיים, הקבוצה רשאית לעשות שימוש במידע כאמור לצורך ביצוע פעולות כמפורט בחוק שטרומ,<sup>35</sup> שנקבעו בהסדר (אף אם הן אינן חלק מפעילות הקבוצה במסגרת ההסדר; הכל כפוף, בין היתר, לתנאים ולמגבלות בחוק שטרומ).

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

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

בנק הפועלים זכאי, בין היתר, לרכיבים העיקריים הבאים: (א) שיעור מתוך מחזור העסקאות שנעשו על-ידי לקוחות בנק הפועלים בכרטיסים מהמותגים האמורים המשויכים לבנק הפועלים, כפי שהוגדרו בהסכם, אשר עשוי להתעדכן מעת לעת, בין היתר, בהתאם לשינויים בשיעור העמלה הצולבת ו/או בהתאם לבסיס הצמדה אחר (הקשור להיקפי הפעילות בכרטיסים) בניכוי סכומים מסוימים המחושבים כתלות, בין היתר, במספר הכרטיסים הבנקאיים מהמותגים האמורים התקפים בתקופה

<sup>34</sup> קרי, כרטיסים שאינם כרטיסי אשראי חדשים (כמשמעותם בחוק שטרומ).

<sup>35</sup> קרי, מתן שירותים כמנפיק, מתן אשראי ופעילות הנלווית למתן שירותים כמנפיק או למתן אשראי.

הרלוונטית (חדשים, קיימים ושחודשו); ו- (ב) מלוא עמלות התעריפון המשולמות ישירות ובאופן שוטף לבנק הפועלים. במסגרת ההתחשבות מול הבנק, נושא הבנק בין היתר, ברכיבים העיקריים הבאים: (א) מועדונים - הפחתה בגין הוצאות ותשלומים מסוימים של הקבוצה בקשר עם כרטיסי חיוב בנקאיים המשויכים למועדוני לקוחות אשר הונפקו ללקוחות בנק הפועלים, כפי שנקבע באופן פרטני ביחס לכל מועדון. לפרטים אודות תשלומי הקבוצה למועדוני לקוחות כאמור, ראה סעיף 1.6.2.ב. להלן; (ב) הבנק משלם לקבוצה החזר הוצאות בסכומים משתנים בגין משלוח כרטיסים וחיידושם; ו- (ג) החזר הוצאות מסוימות שנקבעו (בעיקר הפקה ומשלוח).

### בגין המותג "American Express"

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

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

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

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

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

כמו-כן, התחייב בנק הפועלים כי עד לתום תקופת ההסכם, כל אימת שיפוג תוקפו של כרטיס כלשהו מכרטיסי האשראי של המותג American Express הקיימים,<sup>36</sup> וכל עוד לא ביקש הלקוח אחרת, ימשיך לחול ההסדר הקיים בין הצדדים במועד חתימת ההסכם, לפיו יישלח ללקוח כרטיס אשראי מחודש של המותג תחת הכרטיס שפג תוקפו כאמור.

(ח) הסדר בנק הפועלים יהא בתוקף כדלקמן:

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

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

בכל אחת מהשנים 2021 ו-2020 סך התשלומים (נטו) ששילמה הקבוצה לבנק הפועלים מכוח הסדר בנק הפועלים בגין כלל מותגי הקבוצה עמד על כ-60 מיליון ש"ח וכ-57 מיליון ש"ח, בהתאמה, אשר היוו כ-23% וכ-26% מסך סעיף התשלומים לבנקים בהסדר באותן התקופות, בהתאמה.

לפרטים נוספים אודות חלקו של בנק הפועלים בפעילות ההנפקה של הקבוצה וכן אודות השלכות אפשריות של ירידה בהיקפי הפעילות של הקבוצה עם בנק הפועלים, ראה סעיף 1.6.2.א. [ג] להלן.

יודגש, כי מעבר למפורט לעיל אין לחברה מידע לגבי תכניות בנק הפועלים ופעולותיו בתחומי הפעילות של החברה כמו גם בנוגע לתכניותיו בקשר עם היחסים המסחריים עם החברה. להחלטות

<sup>36</sup> קרי, כרטיסים שאינם כרטיסי אשראי חדשים (כמשמעותם בחוק שטרומ).

הבנק ולהוצאתן אל הפועל של תכניותיו בהקשרים האמורים, עשויה להיות השפעה לרעה על החברה, ובכלל זאת בקשר עם היבטים כגון הפחתת עוצמת הקשר של הקבוצה עם לקוחותיה והאפשרות של הבנק להציע להם מוצרים נוספים/נלווים ולהתחרות בקבוצה בתחומי פעילותה השונים.

### ג] פרטים נוספים אודות הערוץ הבנקאי

להלן פרטים אודות הבנקים עימם קשורה החברה בהסדרים כאמור, אשר שיעור הכרטיסים הבנקאיים הפעילים<sup>37</sup> מכוח ההסדר עימם ליום 31 בדצמבר של השנים 2021 ו-2020, היווה 10% או יותר מסך כרטיסי הקבוצה הפעילים לאותם מועדים:

שיעור כרטיסים פעילים מתוך סך כרטיסי הקבוצה הפעילים		
31.12.2020	31.12.2021	קבוצה/בנק <sup>38</sup>
41%	40%	בנק הפועלים
14%	14%	ב'

תוצאותיה הכספיות של הקבוצה בתחום ההנפקה בכל אחת מהשנים 2021 ו-2020 הושפעו באופן מהותי, עד כדי תלות, מפעילותה של הקבוצה עם בנק הפועלים והיקפה של אותה פעילות. לאור הוראותיו של חוק שטרומים ובשים לב להתקשרותו של בנק הפועלים עם חברות כרטיסי אשראי נוספות בהסכמי תפעול הנפקה, ותחילת פעילותו של בנק הפועלים, למיטב ידיעת החברה, עם אחת מחברות כרטיסי האשראי האחרות, הרי שהיקף פעילותה של הקבוצה עם בנק הפועלים החל לקטון במהלך המחצית השנייה של שנת 2019, וממשיך, וצפוי כי ימשיך לקטון מהותית נוכח הוראות חוק שטרומים. היקף השינוי אינו ידוע ו/או וודאי וזאת בשים לב בין היתר לכך כי מחד על הבנק נאסר להנפיק עם חברה מתפעלת אחת יותר מ-52% מכרטיסי האשראי החדשים (עד לחודש מרץ 2023), ומנגד התחייבויות הבנק לתפעול 40% מכרטיסי האשראי החדשים, באמצעות הקבוצה, עד ליום 17 בפברואר 2023 כמפורט בסעיפים 1.6.2. א. [ב] (א) לעיל ולתפעול מלאי קיים של כרטיסים על-ידי הקבוצה כמפורט בסעיף 1.6.2. א. [ב] לעיל. להפחתה משמעותית בהיקף פעילות הקבוצה עם בנק הפועלים כתוצאה מיישום הוראות חוק שטרומים ו/או לשינוי עתידי בתנאי ההתקשרות עם בנק הפועלים (אם וככל שיוסכם בשים לב בין היתר לתחרות בשוק), עשויה להיות השפעה מהותית לרעה על היקף ותוצאות פעילותה של החברה. מעצם היותו של בנק הפועלים מהבנקים המובילים בארץ בהיקף לקוחותיו, וכן לאור המגבלות החלות על בנקים נוספים לאור חוק שטרומים, ובשים לב לתחרות השוררת בשוק ואי הוודאות לגבי תנאי התקשרות עתידיים, יכולתה של הקבוצה לפצות באופן מלא על ירידה בהיקפי הפעילות מול בנק הפועלים כאמור, באמצעות חיזוק והעמקת ערוצי הפצה בנקאיים אחרים, מוגבלת.

כמו-כן, להערכת החברה, הפחתה משמעותית בהיקף פעילות הקבוצה עם הבנקים בהסדר האחרים ו/או שינוי בתנאי ההתקשרות עימם, עלולים להשפיע על תנאי התקשרותה של הקבוצה עם מי מהבנקים בהסדר ובהתאם, להשפיע (ואף בנסיבות מסוימות מהותית) לרעה על הכנסותיה של הקבוצה, תוצאותיה העסקיות ו/או על המוניטין שלה (לפי המקרה).

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

לפרטים אודות מגבלות והשפעות צפויות של חקיקה (ובעיקר חוק שטרומים) על התקשרויות הקבוצה עם הבנקים בהסדר, ראה סעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021 וביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

<sup>37</sup> לרבות כרטיסים בנקאיים שהינם כרטיסי מועדון.

<sup>38</sup> בנק או קבוצה בנקאית, לפי העניין ובהתאם לראיית החברה את אופי ההתקשרות.

## ב. ערוץ המועדונים

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

התקשרויות מועדוני הלקוחות הינן לרוב לתקופה של כחמש עד עשר (5-10) שנים ועל-פי רוב הן מתחדשות (או ניתנות לחידוש) לתקופות נוספות אשר במהלכן מוקנות לצדדים, ככלל, זכויות לסיום ההסכם בהודעה מראש כפי שנקבע בכל הסכם. התקשרויות להקמת מועדונים נעשות לעיתים אף בדרך של הקמת חברה משותפת במסגרתה מוסדרת מערכת היחסים בין הצדדים, ובכלל זאת שיעורי ההחזקה של כל צד בהון ובזכויות החברה המשותפת. למיטב ידיעת והערכת החברה, על-פי רוב, התקשרויות המועדונים בשוק התשלומים הינן בפועל עם קבוצת כרטיסי אשראי אחת.<sup>39</sup>

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

הכרטיסים המונפקים לעמיתי המועדון יכול שיקנו להם, בדרך כלל ולפי העניין, הנחות (לרבות הנחות/פטור מדמי כרטיס לתקופות מסוימות), אשראי בתנאים מיטיבים, מתנות הצטרפות, הטבות ושירותים מיוחדים במגוון בתי עסק המכבדים את כרטיסי המועדון, והכל בהתאם לתנאי כל אחד מהמועדונים. ניתן לסווג את מועדוני הלקוחות של הקבוצה לשני (2) סוגים עיקריים: (1) מועדוני ארגונים ומקצועות חופשיים כגון מועדון "חבר" (למשרתי הקבע והגמלאים, כוחות הביטחון, חברי ארגון נכי צה"ל ובני/ות זוגם), מועדון "הוט" (להנדסאים, טכנאים, אקדמאים במדעי החברה והרוח, עובדים סוציאליים ובני/ות זוגם), מועדון "אשמורת" (להברי הסתדרות המורים, בני/ות זוגם ולסטודנטים להוראה), וכן מועדוני ארגוני עובדים כגון "רפאל", "אגד", ו-"תעשייה אווירית"; ו-(2) מועדוני לקוחות לקמעונאים ורשתות כגון "לייף סטייל" "רמי לוי", ו-"ויקטורי".<sup>40</sup> בנוסף, מועדוני הלקוחות של פרימיום אקספרס כוללים גם קטגוריית פרימיום כגון "FLY CARD".

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

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

<sup>39</sup> יחד עם זאת, קיימות גם התקשרויות שאינן בלעדיות כאמור, כגון FLY CARD.

<sup>40</sup> להשלמת התמונה, יצוין כי הקבוצה מנפיקה בנוסף (בין היתר מכוח ההסדרים עם הבנקים שבהסדר), כרטיסי אשראי שונים לפלחי אוכלוסייה ספציפיים כגון "ישראל צעיר" (לבני נוער בגילאים 16 עד 22), מועדון "יותר" (לחיילים בשירות סדיר או עתודאים), "קמפוס קארד" לסטודנטים ועוד.

מביאור הוצאות מכירה ושיווק בדוחות הכספיים כאשר העלויות המפורטות בסעיפים (א), (ב), (ד), (ה) ו-(ז) לעיל משויכות לסעיף 'דמי ניהול מועדונים' בדוחות הכספיים כאמור.

במסגרת התקשרויות הקבוצה עם מועדונים כאמור, נוהגת הקבוצה, מעת לעת ולפי מהותו של המועדון ונסיבות העניין, להתקשר עם הבנקים בהסדר (כולם או חלקם, לפי שיקול דעת החברה)<sup>41</sup> בהסכמים להנפקת כרטיסים גם ללקוחותיהם כחלק מהסדר המועדון הרלוונטי, תוך קביעת הסדרים שונים בין הקבוצה לכל בנק מהבנקים בהסדר בקשר עם חלוקת ההכנסות שינבעו מכרטיסי המועדון הבנקאיים שיונפקו על-ידי הבנק בהסדר ללקוחותיו (בנוסף לעמלות המשולמות על-ידי הקבוצה למועדון) וכן בקשר להשתתפות הבנק בהוצאות המועדון בהן מחויבת הקבוצה, ראה גם סעיף 1.6.2.ב. לעיל. יצוין, כי תמהיל כרטיסי המועדונים (בחלוקה לכרטיסי מועדון בנקאיים וחוג-בנקאיים) משתנה בין המועדונים השונים. כך למשל ישנם מועדונים שמרבית הכרטיסים בהם הינם בנקאיים וישנם מועדונים שמרבית הכרטיסים בהם הינם חוג-בנקאיים.

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

נכון למועד חתימת הדוח, הקבוצה רואה בהתקשרויותיה עם המועדונים "אשמורת", "הוט", "חבר", "לייף סטייל", "FLY CARD"<sup>42</sup> ו-"רמי לוי", כהתקשרויות בעלות חשיבות במסגרת פעילות המועדונים של הקבוצה, וזאת ביחס לאחד או יותר מההיבטים הבאים: היקף הוצאות/הכנסות הנגזר מההתקשרות, נתח שוק אסטרטגי, מספר לקוחות, תרומה למוניטין וכיוצ"ב. הפסקת התקשרות עם מי מהמועדונים העיקריים או אי חידושה עלולים להוביל לפגיעה, ואף מהותית בנסיבות מסוימות, בקבוצה בקשר עם מי מאותם היבטים רלוונטיים.

בשנים האחרונות חודשו על-ידי הקבוצה ההתקשרויות עם המועדונים העיקריים כאמור. יצוין, כי החברה מנהלת מעת לעת משאים ומתנים עם מועדונים לשינויים והתאמות בהסכמים הנוהגים עימם.

ביום 1 בפברואר 2022 הודיעו אשמורת שירותי רווחה ותרבות בע"מ ("אשמורת") והוט מועדון צרכנות הסדרות ההנדסאים והטכנאים בישראל בע"מ ("הוט") לחברה, כי אישרו את הצעתה של החברה ושל פרימיום אקספרס להארכת הסכמי המועדון בין ישראל כרטיס ופרימיום אקספרס לבין כל אחד מהמועדונים אשמורת והוט לתקופה של 10 שנים, החל מיום 1 באפריל 2022.<sup>43</sup>

ההסכמות להארכת ההסכמים האמורים מתייחסות, בין היתר, לשימוש בדאטה אשר יאפשר מתן הצעות ערך ללקוחות מועדוני אשמורת והוט על בסיס פלטפורמה דיגיטלית, וכן לתשלומים שונים למועדוני אשמורת והוט בסעיפים כמפורט לעיל, על פני תקופות ההסכמים.

להערכת החברה יש בהארכת שיתוף הפעולה האמור כדי לסייע לחברה לממש את מנועי הצמיחה שלה, והשפעות ההסכמים על תוצאותיה הכספיות משקפות להערכתה ריווחיות לאורך תקופת ההסכמים.<sup>44</sup> למועד חתימת הדוח הצדדים פועלים לגיבוש וחתימת הסכמים מחייבים בהתאם לאמור.

<sup>41</sup> יצוין, כי בקשר עם מועדוני הקבוצה, במסגרת הסכמות הקבוצה עם בנק הפועלים בקשר להנפקה משותפת של כרטיסי אשראי ובכפוף לתנאים שונים, התחייבה הקבוצה לאפשר ללקוחות הבנק להצטרף למועדוני הקבוצה, בכפוף להסכמה בין הקבוצה לבנק הפועלים על תנאי הסדר ההצטרפות בגין כל מועדון כאמור.

<sup>42</sup> לפרטים אודות בחינת החברה את הצורך בהפחתת יתרת המענק למועדון "FLY CARD" ראה ביאור 23.יא. לדוח הכספי לשנת 2021.

<sup>43</sup> ללא הארכה, היו ההסכמים עם המועדונים מסתיימים במהלך הרבעון הראשון לשנת 2023.

<sup>44</sup> ההערכות החברה כאמור הינן מידע צופה פני עתיד כהגדרת מונח זה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, והוא מבוסס, בין השאר, על נתונים, מידע, הערכות ותחזיות החברה, בין היתר ביחס לחתימה על הסכמים מחייבים עם המועדונים ולשוק התשלומים והאשראי בו פועלת הקבוצה. בהתאם, המידע האמור עשוי להתממש באופן חלקי או לא להתממש כלל, ככל שההערכות והתחזיות האמורות יתקיימו באופן שונה מהצפוי.



נכון ליום 31 בדצמבר של כל אחת מהשנים 2021 ו-2020 סך שיעור הכרטיסים הפעילים במועדונים העיקריים, כאמור לעיל, מתוך כלל הכרטיסים הפעילים של הקבוצה נכון לאותם מועדים, הינו כ-34% וכ-32%, בהתאמה.

### 1.6.3 ספקי שירות עיקריים

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

#### (א) מס"ב ושב"א

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

שב"א משמשת כמתג תקשורת בין בתי העסק לבין מנפיקים וסולקים. למיטב ידיעת החברה, שב"א מתפעלת מערכת לאיסוף עסקאות המבוצעות בכרטיסי חיוב בישראל, מרכזת את המידע על העסקאות שמבוצעות בבתי העסק השונים, ממיינת אותן על-פי זהות הסולק הרלוונטי עימו קשור בית העסק ומעבירה את המסרים האלקטרוניים לסולקים ומנפיקים לאישור ביצוע העסקה. בנוסף, שב"א מתפעלת עבור חברות כרטיסי האשראי את התנועות ביניהן ביחס לעסקאות צולבות ולפעולות סליקה. למיטב ידיעת החברה, בחודש ספטמבר 2017 נקבע על-ידי בנק ישראל כי שב"א תעמיד ללא תמורה את פרוטוקול התקשורת המשמש לביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב לרשות כלל המשתמשים בשוק. לשם יישום העברת הפרוטוקול כאמור, הורתה רשות התחרות על הקמת עמותה (שתפוקה בידי בנק ישראל), שאליה תעביר שב"א את כלל זכויותיה בפרוטוקול התקשורת ללא תמורה. בהתאם להנחיית רשות התחרות, העמותה תאפשר לכל משתמש בפרוטוקול להצטרף אליה, וזכויות ההצבעה בעמותה ייקבעו באופן שנותן ייצוג הולם לכל המשתמשים.

ישראלכרט ופרימיום אקספרס חברות בעמותה החל מחודש מרץ 2020.

ככלל, מלוא העסקאות בכרטיסים ממותגי הקבוצה מתבצעות דרך מערכות שב"א ומס"ב.<sup>45</sup>

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

חיוב החברה על-ידי שב"א ומס"ב בגין שירותיהם הינו בעיקרו על-פי תעריפון המפורסם על-ידן ושהינו למיטב ידיעת החברה אחיד לכלל חברות כרטיסי האשראי בישראל. בחודשים אוגוסט 2018 ואפריל 2019, הודיעה שב"א לחברה על תחילת גבייתן של שתי (2) עמלות חדשות, האחת בגין מסופים מחוברים שאינם מבצעים עסקאות ("עמלת מסופים לא פעילים") והשניה בגין "פינפדים" (פינפד הינו קורא כרטיסים חכם, שמחובר למסוף המחובר למערכת שב"א) ("עמלת הפינפדים"), לגביהן היתה קיימת מחלוקת בין החברה לבין שב"א באשר לחובת החברה לשאת בהן. בחודש מאי 2021, הגיעו החברה ושב"א להבנות לענין מחלוקת האמורה, במסגרתן, בין היתר, החברה נשאה בתשלומן של עמלות אלה. סכום שתי העמלות האמורות אינו מהותי לחברה.

בכל אחת מהשנים 2021 ו-2020, הסתכמו הוצאות הקבוצה לשב"א ומס"ב (במצטבר) בשיעור של כ-5% מסך הוצאות התפעול של הקבוצה. ראה גם ביאור 6 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

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

בין הקבוצה ודפוס בארי קיימת מערכת הסכמית (המתעדכנת מעת לעת) במסגרתה מספק דפוס בארי לקבוצה שירותי הפקה, הדפסה ועיטוף של פירוט החיובים והזיכויים ששולחת הקבוצה על בסיס חודשי למחזיקי

<sup>45</sup> למעט חיובים/זיכויים דרך חשבונות המתנהלים בבנק הפועלים, המבוצעים בדרך כלל בממשק ישיר מול בנק הפועלים עצמו, וכן למעט עסקאות מול בתי עסק הנסלקים בחו"ל.

הכרטיסים ולבתי העסק וכן, שירותי עיטוף ומשלוח כרטיסים של הקבוצה. במסגרת ההתקשרות עם דפוס בארי כאמור מוסדרות הוראות מקובלות שונות, בין היתר, לגבי חישוב התמורה בגין השירותים שיוענקו לקבוצה (המחושבת, בין היתר, על-פי קריטריונים של כמות החומר המודפס, סוג ההדפסה וכיוצ"ב); לגבי שמירה על סודיות המידע המועבר בין הצדדים; לגבי אחריות לנזקים ושיפוי בגינם; וכדומה.

למועד חתימת הדוח, מוארך תוקפן של התקשרויות הקבוצה עם דפוס בארי מעת לעת לתקופות קצובות של שנה אחת בכל פעם, בהתאם למנגנונים ועד למועדים שנקבעו. לכל אחד מהצדדים זכות להביא לסיום ההתקשרויות בהודעה מראש של שלושים (30) ימים, וכן הוסכמו הוראות מקובלות נוספות שבהתקיימן יוכל כל צד להביא את ההתקשרויות לסיום מיידי.

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

בשנים 2021 ו-2020, הסתכמו הוצאות הקבוצה לדפוס בארי בטווח של בין 5%-7% מסך הוצאות התפעול של הקבוצה.

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

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

לפרטים אודות הוצאות בגין מוקדי שירות ללקוחות ראה ביאור 6 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

להערכת החברה, סיום ההתקשרות בקשר עם הפעלת מוקד שירות הלקוחות כאמור, ללא היערכות מוקדמת מראש, עלול להשית על הקבוצה עלויות ו/או לפגוע ברציפות ו/או איכות פעילות הקבוצה מול לקוחותיה, לרבות פגיעה במוניטין הקבוצה, בין היתר לאור הוראות סעיף 3א5(ד) (1) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 426 בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי".

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

#### ד) ספקי שירותים טכנולוגיים

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

(1) **IBM** הינו הספק הגדול ביותר מבחינת ההיקפים הכספיים והמהותיים של שירותי IT ופלטפורמות מחשוב בקבוצה. הקבוצה קשורה (וכן מתקשרת מעת לעת לפי הצורך והעניין) עם **IBM** בהסכמים לקבלת שירותים שונים הנדרשים לה בתחום מערכות המידע, לרבות הסכמי רכישת ציוד, תחזוקתו, רכישת תוכנות ושירותים מקצועיים. מרבית ההסכמים שנחתמים עם **IBM** הינם לתקופות של שלוש (3) עד ארבע (4) שנים (וחלקם לתקופות קצרות או ארוכות יותר, לפי מהות העניין). כמו-כן, מספקת **IBM** לקבוצה שירותי אירוח (Hosting), הכוללים השכרת מבנה ותפעול/תחזוקת תשתיותיו, למרכז המחשבים המשני של הקבוצה בנתניה (כאמור בסעיף 7.3 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021).

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

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



- (3) Microsoft - לקבוצה מגוון פתרונות תוכנה מבית Microsoft, חלקם לעמדות העבודה וחלקם פתרונות לשרתים ולמערכות ארגוניות, דוגמת מערכת ה-CRM (Customer Relationship Management), מסדי נתונים ומערכות הפעלה. למועד חתימת הדוח, עלות ההתקשרות השנתית אינה מהותית לקבוצה.
- (4) Tera Data הינה פלטפורמת מחסן הנתונים הארגוני בקבוצה. למועד חתימת הדוח, עלות ההתקשרות השנתית אינה מהותית לקבוצה.
- (5) לחברה הסכם עם חברה בת בבעלות מלאה של בנק הפועלים לקבלת שירותי אירוח באתר המיועד לאחסון מערכות מחשוב ותקשורת בשגרה ובחירום.

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

#### 1.6.4. פרויקטים עיקריים בתחום הטכנולוגיה

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

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

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

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

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

(ד) סוכנות הביטוח - בניית תהליך מכירה דיגיטלי המותאם אישית ללקוח בקשר לפעילות סוכנות הביטוח כאמור בסעיף 2.5.7 להלן, הקמת מנגנון לידים מול חברות הביטוח עימם קשורה הסוכנות בהסכמים, והקמת מערך שירות ללקוחות סוכנות הביטוח. הפרויקט עלה לאויר בשנת 2021 ויימשך במהלך שנת 2022.

(ה) פעילות "TARGET" - בניית תהליך דיגיטלי לעסקים בקשר לפעילות "TARGET" כנזכר בסעיף 1.5 לעיל, לרבות הרחבת מוצר קיים לעסקים לבניית קמפיינים שיווקיים ממוקדי לקוח וזאת על ידי בניית תהליך מכירה אינטרנטי מלא ופרסום התוכן השיווקי בערוצים שונים, ובניית מערך תמיכה ותפעול עבור בתי עסק המשתמשים במוצר. השלב הראשון של הפיתוח הסתיים במהלך הרבעון הרביעי של שנת 2021.

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

רקע

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

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

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

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

ב) יצוין כי, בהתאם להוראות חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 ("חוק שירותי תשלום"), מועד העברת כספים מסולק לבית עסק יהיה מיידית או במועד סביר אחר שהוסכם עם בית העסק. לפרטים נוספים בקשר לכך ראה ביאור 10.2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

ג) ביום 1 ביולי 2021 נכנסה לתוקף הוראה שניתנה על ידי הממונה על התחרות בדבר זיכוי יומי בין מנפיק לסולק (במסגרת החלטתו בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל ביחס להסכם התפעולי המסדיר את הפעלת הממשק המשותף בין חברות האשראי מחודש 2018 (לפרטים ראה סעיף 2.4.3א] לדוח הדירקטוריון לשנת 2021), המובילה לכך שהחל מאותו מועד הקבוצה מזוכה על-ידי הבנקים בגין עסקאות שנקלטו במערכות החברה, יומיים ממועד הקליטה במקרה של עסקאות בתשלום בודד ובתחילתו של כל חודש (בדרך כלל ב-2 לחודש בגין קליטות עד סוף החודש) במקרה של עסקאות בתשלומים ("זיכוי יומי"). כתוצאה מכך, נכון למועד

הדוח, קיימת ירידה בניצול הממוצע של מסגרות האשראי של הקבוצה, ביחס לתקופות קודמות. תוצאת ההשפעה של ההוראות כאמור תלויה במספר גורמים לרבות קצב ההצטרפות של בתי העסק לזיכוי היומי (ככל שיותר בתי עסק יצטרפו לזיכוי היומי כאמור, כך עשויה להיווצר עליה בניצול הממוצע) העברת כספים ממנפיק לסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד, תתבצע לא יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק. כאמור לעיל, לאור הוראת ניהול בנקאי תקין (נב"ת 470), החל מהמועד האמור, זיכוי מתפעל הנפקה על-ידי המנפיק הבנקאי יבוצע באופן יומי.

להוראת הממונה על התחרות בדבר זיכוי יומי השפעה על הפעילויות השונות של החברה, כגון: בהיבט המימון, במגזר הסליקה ובפעילות האשראי. וכן על היקף ניצול מקורות המימון כמתואר בפרק זה. המשך השפעתה של ההוראה וכיוונה תלויות במספר גורמים כמפורט להלן. בשלב זה (מספר חודשים בלבד לאחר כניסתה של ההוראה לתוקף) אין ביכולתה של החברה לאמוד בוודאות את ההיקף העתידי של ההשפעות האמורות, וזאת, בין היתר, בשל תלות התוצאה בגורמים הבאים: (1) מידת חדירת כרטיס חיוב מיידי (דביט), והיקפי הפעילות בעסקאות חיוב נדחה; (2) התנהגות ותכניות עסקיות של הבנקים, ובמיוחד הבנקים הגדולים; (3) תמהיל כרטיסים בנקאיים/חוץ בנקאיים; (4) נתח שוק הסליקה של החברה ביחס לכרטיסים שהיא מנפיקה/מתפעלת הנפקה; (5) המצב התחרותי בתחום הסליקה מול בתי העסק; ו-(6) התנהגות קמעונאית של בתי העסק בתחום התשלומים והצעות הערך ללקוח.

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

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

צרכי הנזילות של הקבוצה וניהולם הינם משמעותיים ביותר לצורך פעילותה השוטפת של הקבוצה ומימוש האסטרטגיה העסקית שלה. למועד חתימת הדוח, לחברה מקורות מימון מגורמים שונים במערכת הבנקאית, גוף מוסדי ושוק ההון המספקים לקבוצה את כלל הצרכים הנדרשים לתמיכה בפעילותה השוטפת, בגידול בפעילותה ובמימוש האסטרטגיה העסקית שלה וכן לצורך עמידה בתרחישי קיצון (בדגש בעיתות משבר). החברה בוחנת מעת לעת את הרכבי מקורות המימון שלה והיקפם. לפרטים אודות צמצום מסגרות אשראי של החברה במספר בנקים בחודש פברואר 2022 ראה להלן תחת הכותרת "התפתחויות משמעותיות במקורות המימון בשנת 2021 ועד למועד חתימת הדוח". לפרטים אודות סיכון הנזילות של הקבוצה וניהולו וכן הערכת השפעת גורם הסיכון כאמור על פעילותה של הקבוצה, ראה סעיף 3.3 וטבלה מספר 33 – "דיון בגורמי הסיכון" לדוח דירקטוריון זה, בהתאמה.

לפרטים אודות מגבלות מימון החלות ו/או שיחולו על הקבוצה מכוח נוהל בנקאי תקין מספר 313 (מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים) ("נב"ת 313"), ראה סעיף 3.2 לדוח דירקטוריון זה (תחת הכותרת "סיכון אשראי בגין חשיפות לקבוצת לווים").

ה) ניהול הנזילות לטווח קצר - בהתאם לפרופיל הנזילות של הקבוצה המתואר לעיל, ניהול הסיכון הינו בראייה כוללת בשים דגש על הטווח הקצר. בשל גורמי הסיכון הגלומים בחלק ממקורות המימון עליהם נסמכת הקבוצה, כדוגמת מקורות מימון הניתנים למשיכה מיידיים מסיבות שונות, כמתואר בסעיף זה להלן, לקבוצה קיימות מסגרות אשראי מובטחות,<sup>46</sup> וזאת לצד מסגרות אשראי שאינן מובטחות. בנוסף ובכדי לשמור על מגוון מקורות המימון עליהם נסמכת הקבוצה, מפזרת הקבוצה את ניצול מקורות המימון באמצעות לקיחת הלוואות לזמן קצר והלוואות מסוג On-Call מגופים שונים.

היקף מסגרות האשראי המובטחות של הקבוצה כמו גם החלטות על הגדלתן, נבחנים באופן שוטף בהתאם לצרכי החברה וגם למול תרחישי קיצון.

<sup>46</sup> מסגרת אשראי מובטחת, הינה מסגרת אשראי אשר בגינה קיימת התחייבות של מעמיד המסגרת להעמדת אשראי עד לגובה המסגרת ובהתאם לתנאיה, בדרך כלל לתקופה של שנה. מסגרת אשראי שאינה מובטחת הינה מסגרת אשראי הכפופה להחלטתו של מעמיד המסגרת, בכל עת, ואין הוא מחויב בה.

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

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

להערכת החברה, למועד חתימת הדוח לחברה מקורות מימון מספקים, כפי שתואר לעיל, לצורך הפעילות השוטפת וכן לצמיחה בתחום האשראי. וזאת אף אם פעילות המשק תמשיך במגמת החזרה לרמתה טרום המשבר, החברה אינה צופה כי יחול שינוי מהותי בזמינות מקורות המימון שלה. יחד עם זאת, לאור אי הודאות הקיימת בעקבות מגיפת הקורונה, קיים מטבע הדברים קושי מובנה בהערכת התממשות הנחה זו של החברה.

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

מקורות המימון של הקבוצה

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

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

להלן פרטים, בתמצית, אודות כלל מקורות המימון החיצוניים של ישראלכרט והחברות המאוחדות שלה ליום 31 בדצמבר 2021:

מאפיינים כלליים	היקף ההתחייבויות לימים*			זהות החייב	סוג האשראי	זהות הנושה
	31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	בסמוך למועד חתימת הדוח 27 בפברואר 2022			
	במיליוני ש"ח					
(I) הלוואה בסך 150 מיליון ש"ח לפירעון בתשלום אחד בחודש יולי 2023. בחודש יולי 2021 בוצע פירעון מוקדם של הלוואה ללא עמלת פירעון מוקדם. (II) הלוואה בסך 250 מיליון ש"ח מבנק הפועלים לפירעון ב-6 תשלומים חצי שנתיים.	(III) 401	(III) 167	(III) 167	ישראלכרט	טווח ארוך	המערכת הבנקאית
מסגרות אשראי מובטחות לטווח קצר ו/או On Call.	3,383	-	2	ישראלכרט והחברות המאוחדות	טווח קצר	
מסגרות אשראי שאינן מובטחות מבנקים שונים, לניצול לטווח קצר ו/או On Call.	-	-	-	ישראלכרט והחברות המאוחדות		
הלוואה מגוף פיננסי לפירעון בתשלומים.	512	336	250	ישראלכרט	טווח ארוך	המערכת החוץ בנקאית
מסגרת אשראי מובטחת לניצול לטווח קצר מגוף פיננסי.	-	-	-	ישראלכרט	טווח קצר	
	840	600	601	ישראלכרט	טווח ארוך	אגרות חוב סחירות <sup>47</sup>
	<b>5,136</b>	<b>1,103</b>	<b>1,020</b>	-	-	<b>סך הכל</b>

(\*) כולל ריבית לשלם.

**פרטים נוספים אודות התקשרויות כאמור**

במסגרת הסכמות בין חברות הקבוצה הרלוונטיות לבין כל אחד מהגופים המעמידים להן אשראי כאמור (לפי העניין), נקבעו, בין היתר, עילות מקובלות שונות אשר בהתקיימן יהיה רשאי מי מהגופים הממנים (בכפוף לתנאים וסייגים שנקבעו) להעמיד לפירעון מידי את יתרת האשראי שהעמיד לחברה הרלוונטית, וכן לעשות שימוש בכטוחות שיינתנו לו (ככל שיינתנו לו) לצורך כך.<sup>48</sup> בין העילות המקובלות כאמור, בין היתר: אם החברה הרלוונטית תפר או לא תעמוד בהתחייבויותיה השונות כלפי המלווה, לרבות אי תשלום חובות במועד; אם תשתנה השליטה/בעלות/אחזקה בחברה הרלוונטית (כהגדרת מונחים אלה או המקבילים להם בכל הסכם רלוונטי); אם התקבלה החלטה או בוצע שינוי מבנה של החברה הרלוונטית (כהגדרת מונח זה או מקביל לו בכל הסכם רלוונטי); אם תידרש החברה הרלוונטית לפרוע בפירעון מוקדם חובות והתחייבויות שהיא חייבת ו/או תחוב בהם לנושים אחרים שלא על-פי לוח הסילוקין הקבוע להם (ובחלק מהמקרים אף אם אירע אירוע הפרה והחברה הרלוונטית טרם נדרשה לפרעם); אם ייראה לגוף הממן,

<sup>47</sup> לפרטים אודות אגרות החוב (סדרה א') של החברה, תנאיהן והתחייבויות החברה העיקריות במסגרתן, ראה ביאור 19 לדוחות הכספים לשנת 2021. יצוין, כי בימים 31 במאי 2021 ו-30 בנובמבר 2021 (בדומה לשנת 2020) פרעה החברה את שני התשלומים לשנת 2021 בגין קרן אגרות החוב (סדרה א') בסך של כ-120 מיליון ש"ח ערך נקוב כל אחד. במהלך שנת הדוח ולמועד חתימת הדוח, עומדת החברה בהתחייבויותיה בהתאם לאגרות החוב (סדרה א').

<sup>48</sup> יובהר, כי לא כל העילות המפורטות להלן קיימות ביחס לכל אשראי. נכון למועד חתימת הדוח, וליום 31 בדצמבר 2021, הקבוצה עמדה במגבלות החלות עליה מכוח האשראי כאמור.

לפי שיקול דעתו, כי אירע מאורע העלול לפגוע ביכולתה הכספית של החברה הרלוונטית; אם החברה הרלוונטית תודיע לגוף המממן כי אין ביכולתה לפרוע את חובותיה כסדרם או אם חדלה לפרוע את חובותיה ו/או לנהל את עסקיה; במקרים מסוימים של הליכי פירוק, פשיטת רגל, הקפאת הליכים, הסדר נושים, כינוס נכסים, עיקולים, הוצאה לפועל וכדומה; אם יבוטל/יושעה לתקופה שנקבעה רישיון/זיכיון/היתר/הסכמה/אישור/הרשאה שהינו מהותי לפעילות החברה הרלוונטית. שימוש בסמכויות אלו על-ידי מי מהגופים המממנים האמורים, עלול לפגוע באופן מהותי במקורות המימון העומדים לרשות הקבוצה ואף בתוצאותיה הכספיות וביכולתה לעמוד בהתחייבויותיה.

#### מקורות המימון המהותיים של הקבוצה

למועד חתימת הדוח קיימת לחברה, בין היתר, מסגרת אשראי מאחד הבנקים (כפי שחודשה לאחרונה בחודש דצמבר 2021 עד ליום 31 בדצמבר 2022) בסך של כ- 4,220 מיליון ש"ח, שמתוכה כ- 1,320 מיליון ש"ח הינה מסגרת אשראי מובטחת (כפי שצומצמה בחודש פברואר 2022 – לפרטים ראה להלן) לניצול בהלוואות זמן קצר (עד שנה), אשראי קצר מועד (און קול), מסגרות חח"ד וערבויות. לאור היקפה, מסגרת האשראי כאמור הינה מהותית עבור החברה.

בסמוך למועד חתימת הדוח, הריבית הממוצעת המשוקללת בגין המסגרת הינה בטווח של 0.25%-1.25% (ללא מסגרות חח"ד, לגביהן הריבית הינה בטווח של 0.4%-2.60% (כולל עמלה בגין אי ניצול מסגרת אשראי בשיעור המשתנה על-פי היקף ניצול המסגרת). התחייבות ישראלכרט לפירעון האשראי המנוצל אינה מובטחת בבטוחות, שעבודים כלשהם או בכל אופן אחר.<sup>49</sup> בהתאם לתנאיה, מסגרת האשראי תחודש באופן אוטומטי לתקופות של שנה בכל פעם (או לתקופות קצרות יותר שייקבעו על-ידי הבנק) אלא אם הודיע אחד הצדדים למשנהו על אי חידוש המסגרת.<sup>50</sup>

הבנק יהיה רשאי להעמיד לפירעון מידי את סכומי האשראי, כולם או מקצתם, בתנאים שנקבעו, בין היתר ולפי העניין כמפורט בסעיף 1.6.5 זה לעיל.

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

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

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

31.12.2020	31.12.2021	בסמוך למועד חתימת הדוח 27 בפברואר 2022	
במיליוני ש"ח			
7,676	7,067	4,272	סך מסגרות אשראי מובטחות
1,220	1,400	3,500	סך מסגרות אשראי שאינן מובטחות
<b>8,896</b>	<b>8,467</b>	<b>7,772</b>	<b>סה"כ מסגרות אשראי (מובטחות ושאינן מובטחות)</b>
3,383	-	2	סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות המובטחות לתאריך
-	-	-	סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות שאינן מובטחות לתאריך
<b>3,383</b>	-	<b>2</b>	<b>סה"כ ניצול אשראי כספי ממסגרות (מובטחות ושאינן מובטחות)</b>

<sup>49</sup> בכפוף לזכויות קיזוז, עיכוב, עיכובן וזכויות דומות אחרות, ככל שחלות על-פי תנאי ההסכמות בין הצדדים.  
<sup>50</sup> העמדת האשראי מתוך מסגרת האשראי, מותנית בכך שלא תהיה, על-פי חישובי הבנק, חריגה מהמגבלות הקבועות בהוראות המפקח על הבנקים – נוהל בנקאי תקין (ובכלל זה הוראת נב"ת 313 בעניין לווה בודד/קבוצת לווים או כל מגבלה אחרת בעניין זה).

ריכוז פרטים אודות יתרת אגרות חוב סחירות והלוואות נוספות שהועמדו לקבוצה

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

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

31.12.2020	31.12.2021	בסמוך למועד חתימת הדוח 27 בפברואר 2022	
<b>במיליוני ש"ח</b>			
839	599	599	יתרת קרן אגרות חוב סחירות (סדרה א') <sup>(1)</sup>
908	501	417	סה"כ יתרת קרן הלוואות

<sup>(1)</sup> לפרטים אודות אגרות החוב (סדרה א') של החברה, תנאיהן והתחייבויות החברה העיקריות במסגרתן, ראה ביאור 19 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

**התפתחויות משמעותיות במקורות המימון בשנת 2021 ועד למועד חתימת הדוח**

א. על רקע האמור לעיל בעניין השפעות הזיכוי המידי על הקבוצה, בחודש פברואר 2022 התקבלה החלטה בדירקטוריון החברה על מהלך של צימצום מסגרות אשראי מתאימים בנקאיים עימם קשורה הקבוצה.

בהתאם, ביום 20 בפברואר 2022 הודיעה החברה למספר בנקים על צמצום במסגרות האשראי מבנקים שהועמדו לה על ידם מהיקף כולל של כ- 7.42 מיליארדי ש"ח נכון ליום 30 בספטמבר 2021 להיקף כולל של כ- 3.52 מיליארדי ש"ח.

באחד הבנקים הירידה הינה מהיקף מסגרות מובטחות של כ- 3.22 מיליארדי ש"ח להיקף של כ- 1.32 מיליארדי ש"ח (בתוקף עד 31 לדצמבר 2022, ומתחדש אוטומטית לשנה בכל פעם, כל עוד לא הודיע מי מהצדדים אחרת), ובשני בנקים נוספים שהאשראי בהם היה בר-דיווח, ירד היקף המסגרות בכ- 1.1 מיליארד ש"ח, באופן שהם אינן מהוות עוד אשראי בר-דיווח.

אין שינוי בתנאי המסגרות, ובכלל זה המרווח מריבית הפריים שתישא כל מסגרת.

למועד חתימת הדוח, רוב השינויים נכנסו לתוקף, השינוי יושלם עד לסוף הרבעון הראשון לשנת 2022.

ב. בחודש פברואר 2022 הווארך תוקפה של מסגרת אשראי מובטחת (מסוג On-Call) אשר הועמדה לחברה על-ידי תאגיד בנקאי, בסכום כולל של 200 מיליון ש"ח, ללא שינוי בתנאי המסגרת. למועד חתימת הדוח תוקף מסגרת האשראי הינו עד ליום 1 בפברואר 2023.



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

לזמן קצר			לזמן ארוך (כולל חלויות שוטפות)		בסיס הצמדה	זהות הנושה
שיעור ריבית ממוצעת משוקללת (בתוך הטווח)	ניצול ממוצע של מסגרות האשראי בשנה	ניצול מקסימלי של מסגרות האשראי בשנה	יתרה במאזן	שיעור ריבית ממוצעת משוקללת (בתוך הטווח) <sup>(1)</sup>		
<b>לתקופה שמיום 1 בינואר 2022 ועד סמוך למועד חתימת הדוח</b>			<b>בסמוך למועד חתימת הדוח – 27 בפברואר 2022 (במיליוני ש"ח)</b>			
0.25%-1.25%	92	(****)	2	-	-	מסגרות אשראי (מובטחות ושאינן מובטחות) ללא חח"ד (**)
0.4%-2.6%	2	(****)	-	-	2	מסגרות חח"ד
-	-	-	-	0.7%-1.5%	167	הלוואות
-	-	-	-	1.25%-2.25%	250	ריבית קבועה
-	-	-	-	1.49%	601	ריבית קבועה
	<b>94</b>	<b>1,788</b>	<b>2</b>		<b>1,020</b>	<b>סה"כ</b>
<b>לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021</b>			<b>ליום 31 בדצמבר 2021 (במיליוני ש"ח)</b>			
0.25%-1.25%	1,017	(****)	-	-	-	מסגרות אשראי (מובטחות ושאינן מובטחות) ללא חח"ד (**)
0.5%-2.6%	4	(****)	-	-	-	מסגרות חח"ד
-	-	-	-	0.75%-1.5%	167	הלוואות
-	-	-	-	1.25%-2.25%	336	ריבית קבועה
-	-	-	-	1.49%	600	ריבית קבועה
	<b>1,021</b>	<b>4,133</b>	<b>-</b>		<b>1,103</b>	<b>סה"כ</b>
<b>לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020</b>			<b>ליום 31 בדצמבר 2020 (במיליוני ש"ח)</b>			
0.25%-1.25%	2,266	(****)	3,383	-	-	מסגרות אשראי (מובטחות ושאינן מובטחות) ללא חח"ד (**)
0.8%-2.0%	5	(****)	-	-	-	מסגרות חח"ד
-	-	-	-	0.75%-1.75%	401	הלוואות
-	-	-	-	1.25%-2.25%	512	ריבית קבועה
-	-	-	-	1.49%	840	ריבית קבועה
	<b>2,271</b>	<b>4,352</b>	<b>3,383</b>		<b>1,753</b>	<b>סה"כ</b>

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

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

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

(\*\*) פריים או בעיקר פריים.

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



בהתאם למוצג בטבלה לעיל, השינוי בבסיס החוב של החברה ליום 31 בדצמבר 2021 לעומת 31 בדצמבר 2020, נובע בעיקר בשל השפעות הוראת הזיכוי המיידית. לפרטים אודות הוצאות המימון של החברה ראה ביאור 5 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

#### ערבויות

במסגרת פעילות הקבוצה מול הארגונים הבינלאומיים, העמידה החברה ערבויות כלפי הארגונים הבינלאומיים (בין בערבותה כלפי פעילות חברה בת ובין במסגרת ערבויות בנקאיות). לפרטים אודות התקשרויות הקבוצה עם הארגונים הבינלאומיים, ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

בנוסף, במסגרת מהלך העסקים הרגיל העמידה הקבוצה מעת לעת ערבויות בנקאיות כלפי צדדים שלישיים, בין היתר בגין השתתפות במכרזים, ביצוע עבודות בניה ושיפוץ, שכירות וכו'. היקף הערבויות האמורות אשר היו בתוקף ליום 31 בדצמבר 2021 עמד על סך של כ-6 מיליון ש"ח, בדומה ליתרת הערבויות ליום 31 בדצמבר 2020.

מעת לעת מעמידה ישראלכרט ערבויות לטובת גורמים שונים, להבטחת התחייבויות מסוימות שלה ושל חברות מוחזקות שלה כלפי אותם גורמים. סמוך למועד חתימת הדוח וכן ליום 31 בדצמבר 2021, עמד היקף הערבויות האמורות אשר היו בתוקף בכל אחד מאותם מועדים (במצטבר, למעט ערבויות לחברות בנות), על סך של כ-46 מיליון ש"ח, בדומה ליום 31 בדצמבר 2020.

לפרטים נוספים ראה ביאור 23.א לדוחות הכספיים לשנת 2021.

#### שעבודים

לפרטים אודות שעבודים שהעמידה הקבוצה לטובת תאגידי בנקאיים להבטחת התחייבויותיה כלפיהם, במהלך העסקים הרגיל, ראה ביאור 23.יג לדוחות הכספיים לשנת 2021.

#### שונות

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

שיפוי – לפרטים אודות כתבי שיפוי שנתנה ישראלכרט לחברות בקבוצה, ראה ביאור 23.ו לדוחות הכספיים לשנת 2021. בנוסף, יצוין כי ישראלכרט התחייבה, בקשר עם הוראת ניהול בנקאי תקין 439, לשפות (ללא הגבלה בסכום) בנקים, בגין, בין היתר, כל נזק ו/או הפסד שייגרמו לבנקים בקשר עם הוראות לחיוב חשבונותיהם של לקוחות ישראלכרט שיועברו לבנקים מעת לעת, בכפוף לתנאי השיפוי כאמור.

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

(א) הפעלת שירותי תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית:

בחודש במרץ 2021 קיבלה החברה את אישור הרשות הארצית לתחבורה ציבורית להפעלה מסחרית מלאה של יישומון (אפליקציה) לתיקוף ותשלום עבור נסיעות בתחבורה ציבורית במסגרת הליך תחרותי שנערך על-ידי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ("האישור המלא"), בתוקף מיום 1 במרץ 2021 ועד ליום 28 בפברואר 2023. האישור המלא כפוף לכל האמור במסמכי ההליך התחרותי שנערך על ידי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בקשר לקבלת אישור הפעלת שירותי תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית.

למועד חתימת הדוח, ובשים לב לשלב בו מצויים הדברים, היקף הפעילות הרלוונטית לחברה עדיין אינו ידוע, ותלוי בגורמים שונים.

(ב) השקת שירותי ארנקים של ענקיות טכנולוגיה:

בהמשך לאמור בסעיפים 2.1.4 (ד) ו-2.1.8 (ד) לדוח הדירקטוריון לשנת 2021, בדבר מינוף נכסי המידע והקרבה ללקוח של ענקיות טכנולוגיה כגון Apple ו-Google לצורך הפיכתן ל-"One Stop Shop" בתחום התשלומים וכן בקשר לכך שהמעבר לתקן EMV מעניק לקבוצה יכולת לספק ללקוחותיה פתרונות מתקדמים ומסיר חסמי כניסה טכנולוגיים, בחודש נובמבר 2020 ובחודש ספטמבר 2021 התקשרו החברה וחברת הבת שלה פרימיום אקספרס (בסעיף זה: "הקבוצה"), עם חברת Apple Distribution International Ltd ("Apple") ועם חברת Google Ireland Limited ("Google") בהסכמים להטמעת פלטפורמות התשלומים "Apple Pay" ו-"Google Pay" בקרב לקוחות הקבוצה (בסעיף זה: "הסכם Apple" ו-"הסכם Google", בהתאמה).

בחודש מאי 2021, הושק שירות Apple Pay ללקוחות הקבוצה. כקבוע בהסכם Apple pay, פלטפורמת התשלומים זמינה ללקוחות הקבוצה שהינם בעלי מכשיר בעל מערכת הפעלה מסוג iOS של חברת Apple, בעלי טכנולוגיה התומכת בפלטפורמת התשלומים, בתנאים ולסוגי הכרטיסים כפי שהוסכם עם Apple וצדדים שלישיים. שירות Apple Pay מאפשר תשלום בנקודות מכירה התומכות באופן מלא בתקן EMV בעסקים באמצעות טכנולוגיית תשלומים מבוססי קרבה - Contactless EMV. כמו כן, השירות מאפשר ללקוחות תשלום בנקודות מכירה אינטרנטיות בארץ ובעולם המאפשרות את שירותי Apple Pay, ללא צורך בהקלדת פרטי כרטיס אשראי. הסכם Apple הינו לתקופה של ארבע (4) שנים ממועד ההשקה, עם אפשרות הארכה לשנה נוספת בהסכמת הצדדים מראש. כמו-כן הוסכם כי הקבוצה תשלם ל-Apple עמלות וסכומים נוספים בהתאם לקבוע בהסכם Apple.

בחודש דצמבר 2021 הושק שירות Google Pay ללקוחות הקבוצה (בסעיף זה: "השירות" או "פלטפורמת התשלומים"). כקבוע בהסכם Google, יכולים לקוחות הקבוצה, אשר הינם בעלי מכשיר בעל מערכת הפעלה Android בגרסה 5.0 ואילך, המחזיקים כרטיסי חיוב התומכים בכך ואשר ההסכם הוחל לגביהם (בסעיף זה: "לקוחות הקבוצה"), לבצע תשלום בנקודות מכירה התומכות באופן מלא בתקן EMV בעסקים, באמצעות טכנולוגיית תשלומים מבוססי קרבה - Contactless EMV.

פלטפורמת התשלומים זמינה עבור כרטיסי החיוב של לקוחות הקבוצה ללא עלות (ביניהם כרטיסי המועדונים והכרטיסים הבנקאיים לגביהם הקבוצה התקשרה או תתקשר בהסכם), בעלי טכנולוגיה התומכת בפלטפורמת התשלומים, בתנאים שנקבעו בהסכם Google.

הסכם Google אינו מחייב את הקבוצה בתשלומים כלשהם ל-Google. ההסכם יהא בתוקף לתקופה ראשונית של שנה (1) ממועד ההשקה. התקופה הראשונית תוארך אוטומטית לתקופות עוקבות נוספות של שנה (1) אחת ("התקופה/ות הנוספת/ות"), אלא אם צד להסכם הודיע למשנהו לכל הפחות תשעים (90) ימים מראש על אי רצונו בהארכה לתקופה/ות נוספת/ות. יצוין, כי בשלב זה נחתמו רוב ההסכמים הרלוונטיים מול צדדים שלישיים.

נכון למועד חתימת הדוח ולמיטב ידיעת החברה, הושקו שירותי Apple Pay ושירותי Google Pay על-די גופים נוספים בשוק, ביניהם חברות כרטיסי אשראי ותאגידים בנקאיים.

#### ג) הסכם להקמת חברה בתחום האשראי הצרכני:

ביום 9 בספטמבר 2021, התקשרה החברה בהסכם עם צד שלישי ("השותף"), להקמת חברה משותפת ("חברת המיזם") אשר תעסוק במתן אשראי צרכני לרכישת שירותים ו/או מוצרים קמעונאיים (בסעיף זה: "ההסכם") לרבות בשיטת ה-"Buy Now Pay Later" (BNPL). פעילות חברת המיזם ושיתוף הפעולה בין הצדדים כפופים, בין היתר, לקבלת רישיון (כהגדרתו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו – 2016, על ידי חברת המיזם מרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ("הרישיון"), ולהתקיימותם של תנאים מתלים נוספים כנהוג בהסכמים מסוג זה.

בהתאם להסכם, החברה תחזיק בכ- 19.9% מהון המניות המונפק והנפרע של חברת המיזם, כאשר יתרת הון המניות תוחזק על ידי השותף. בכפוף להתקיימות תנאים מסוימים, תקום לחברה הזכות לממש אופציה לקבלת מניות נוספות של החברה, בפעם אחת או לשיעורין, בתמורה לערכן הנקוב של המניות המוקצות, עד לשיעור של כ- 49.9% מההון המונפק והנפרע של חברת המיזם.

החברה והשותף התחייבו להשקיע בחברת המיזם סכומים לצורך עמידתה בדרישות ההון העצמי הנדרש ממנה על פי הדין. בנוסף, החברה התחייבה להעמיד לחברת המיזם הלוואות בעלים לצורך מימון ההוצאות הישירות הנדרשות על ידי חברת המיזם בהתאם לתכנית העסקית של החברה. הלוואות הבעלים תועמד על ידי החברה לחברת המיזם בכפוף להתקיימותם של תנאים מסוימים, ביניהם, אישור האורגנים המוסמכים שלה והינה בסכום שאינו מהותי לחברה. כמו כן, לאחר קבלת הרישיון, החברה התחייבה להעמיד לחברת המיזם, בכפוף לתנאים מסוימים, ביניהם חתימה על הסכם מימון, מימון לשיעורין לצורך העמדת האשראי הצרכני, בהתאם לתוכנית העסקית של חברת המיזם, עד לסכום מצטבר של 300 מיליוני ש"ח (להלן: "המימון ההתחלתי"), והכל בהתאם לתנאי המימון שנקבעו בהסכם. בנוסף, לחברה תעמוד זכות ראשונים להעמיד מימון נוסף לחברת המיזם, מעבר למימון ההתחלתי, בהתאם לבחירתה.

יובהר, כי למועד חתימת הדוח אין וודאות כי פעילות המיזם המשותף תצא אל הפועל (לרבות היקפה) ו/או המועד בו תצא פעילות זו אל הפועל (ככל שתצא), והיא כפופה להתקיימות תנאים שונים כמפורט לעיל.

#### ד) הסכמי שותפות להשקעה בקרן Moneta Capital II L.P:

ביום 8 בנובמבר 2021, התקשרה החברה בהסכמים ("הסכמי השותפות"), מכוחם תשקיע החברה, כשותף מוגבל, בקרן Moneta Capital II L.P שהינה שותפות מוגבלת זרה ("קרן מונטה" או "הקרן"). על פי הסכמי השותפות, קרן מונטה תפעל להשקיע בחברות טכנולוגיה בתחומי הפיננסים (fintech), בארץ ובח"ל (בהתאם להסכמות הקבועות בהסכמים), כאשר הקמתה ותחילת פעילותה של הקרן כפופים להשלמת גיוס התחייבויות השקעה בקרן ממשקיעים בסכום מינימלי שנקבע בהסכמי השותפות ("יעד הגיוס"). החברה התחייבה להשקיע בקרן מונטה סכום שלא יפחת מ- 15 מיליון דולר ארה"ב (לרבות מנגנונים להתאמת התחייבות החברה) במועד בו יושג יעד הגיוס ("מועד הסגירה הראשונה"), כאשר לחברה הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להגדיל את סכום ההתחייבות להשקעה עד לסכום כולל של 20 מיליון דולר ארה"ב ("התחייבות החברה") וזאת במהלך תקופה של כ- 12 חודשים לאחר מועד הסגירה הראשונה. יחד עם זאת, בהסכמי השותפות נקבע, כי שיעור התחייבות החברה מתוך סך ההתחייבויות להשקעה בקרן מונטה לא תעלה בשום שלב על שיעור של 19.9%. כמו כן, מתוקף מעמדה כשותף עוגן, החברה תהא זכאית, בין היתר, ל: (א) מידע אודות עסקאות הנבחנות על ידי הקרן; (ב) שיתוף פעולה לבחינת אפשרויות להשתתפות ישירה של החברה בהשקעות בחברות בהן משקיעה הקרן (co-investment); וכן- (ג) שיתוף פעולה של הקרן למתן גישה לחברה לחברות בהן משקיעה הקרן ויצירת שיתופי פעולה בתחומי העניין של החברה. יצוין, כי החברה אף ביצעה בחודש דצמבר 2020 השקעה בסכום שאינו מהותי לחברה, כשותפה מוגבלת, בקרן Moneta Seeds II L.P המנוהלת גם היא על ידי השותף המנהל של קרן מונטה, כאשר גם במסגרת זו מתקיים שיתוף פעולה בין החברה לבין מנהלי הקרן.

יובהר, כי למועד חתימת הדוח אין כל וודאות כי יעד הגיוס יושג וכי פעילות הקרן תצא אל הפועל (לרבות היקפה) ו/או המועד בו תצא פעילות זו אל הפועל (אם בכלל), והיא כפופה להתקיימות תנאים שונים כמפורט לעיל.

ה) הסכם תפעולי בנק פועלים:

בהמשך לאמור בסעיף 1.6.2.א. [ב] לעיל, על-פי הסכם התפעול עם בנק הפועלים, יצורפו כרטיסים בנקאיים וחוזן בנקאיים שונים של הבנק ושל הקבוצה לארנקים של הבנק, של הקבוצה ושל צדדים שלישיים. ההסכם לענין זה הינו בתוקף לתקופה של כ-5 שנים מיום 2 בפברואר 2021, וכולל הוראות שונות, בין היתר בנוגע לעמידה במועדים, ובנוגע לזכויות הצדדים לסיימו טרם תום תוקפו בהתאם להוראות ההסכם. יבוצע פיתוח ויישום על-ידי הקבוצה של פתרונות תשלום מתקדמים בין אנשים פרטיים, על-פי מועדים שנקבעו; שימוש הבנק בפתרונות אלה באמצעות הקבוצה והמשך סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב על-ידי הבנק באמצעות הקבוצה, לתקופה של כ-4 שנים.

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

## 2. הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

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

#### 2.1.1. ענף כרטיסי האשראי בישראל

למיטב ידיעת החברה: בתשעת החודשים הראשונים של שנת 2021, סך ההכנסות של חברות כרטיסי האשראי בישראל מעסקאות בכרטיסי אשראי בלבד מוערך בכ-3.1 מיליארדי ש"ח. מחזור העסקאות בישראל בכרטיסי חיוב עומד נכון ליום 30 בספטמבר 2021 על כ-299 מיליארדי ש"ח, כ-136 מיליארד ש"ח מתוכם משויכים לכרטיסים ממותגי הקבוצה. נכון ליום 30 בספטמבר 2021, בישראל יש כ-9.7 מיליון כרטיסי חיוב פעילים (בנקאיים וחוזן בנקאיים) כאשר למיטב ידיעת החברה כ-34% מתוכם הינם כרטיסים חוזן בנקאיים.<sup>51</sup>

מספרם של כרטיסי חיוב מידי פעילים עמד ליום 30 בספטמבר 2021 על כ-1.2 מיליון כרטיסים, גידול של כ-9% מתחילת שנת 2021.<sup>52</sup>

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

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

#### 2.1.2. התפתחויות טכנולוגיות

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

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

(א) מעבר לתקן EMV<sup>53</sup> – על בסיס הניסיון הבינלאומי, המעבר לתקן זה הדורש מהלקוח זיהוי באמצעות קוד בעת ביצוע עסקה במסוף, עשוי להעלות את רמת האבטחה בענף ולהוריד את כמות הזיופים וההונאות בפעילות בכרטיסי חיוב במסמך מלא (קרי, עסקה במסגרתה קיים שימוש פיזי בכרטיס). מאידך, המעבר לתשתית EMV מאפשר מבחינה טכנולוגית את חיבורם של סולקים חדשים לתשתית הסליקה. לפרטים ראה ביאור 1.2.3 ג. לדוחות הכספיים לשנת 2021 וסעיף 2.1.8 (ו) להלן. על-פי מתווה המעבר לתקן ה-EMV שפרסם בנק ישראל, בתי העסק הגדולים נדרשו לעבור ליישום התקן בנובמבר 2020, יתר בתי העסק (למעט ענף הדלק, לגביו נקבע מועד מאוחר יותר) נדרשו לעבור ביולי 2021.

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

<sup>51</sup> מקור: דוחות כספיים של החברה, והדוחות הכספיים של מקס וכו.א.ל.

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

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

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

ג) ביצוע תשלומים באמצעים טכנולוגיים - התקדמות טכנולוגית בפיתוח ושימוש בטלפונים חכמים, שעונים חכמים (כגון שירות GARMIN PAY שהושק במהלך חודש ינואר 2020 על-ידי החברה בשיתוף עם MC) וכד', מאפשרת צפייה במידע וביצוע פעולות באמצעות מכשירים חכמים כאמור. כמו-כן, תחום התשלומים חווה התפתחות טכנולוגית בתחום "הארנקים הדיגיטליים" והגברת מודעות לפלטפורמות אלו בקרב צרכנים ובתי עסק (עבור עסקאות בית עסק לבית עסק, בית עסק לאנשים פרטיים, אנשים פרטיים לבית עסק ואנשים פרטיים לאנשים פרטיים – B2P, B2B, P2P, P2B),<sup>55</sup> כאשר אלו משמשים הן לצורך העברת כספים והן לצורך ביצוע רכישות. בהקשר זה יצוין, כי למועד חתימת הדוח עיקר השימוש ב-"ארנקים דיגיטליים" בישראל הינו באפליקציות תשלומים שפותחו על-ידי או עבור בנקים (כגון BIT, Pay Box ו-Pay) המאפשרות תשלום P2P ו-P2B ו-B2P באמצעות, בין היתר, מכשיר הטלפון הנייד. בנוסף, במהלך שנת 2021 נכנסו גופים מסוג Tech-Giants לשוק התשלומים בישראל באמצעות ארנקים דיגיטליים או אפליקציות, והחברה מקיימת עמם שיתופי פעולה לפרטים אודות התקשרותה של החברה עם Apple ועם Google ראה סעיף 1.6.6 (ב) לעיל. לפרטים אודות הערכת הקבוצה בנוגע להשפעות אפשריות של אמצעי תשלום כאמור, ראה סעיף 2.1.8 (ד) לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

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

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

### 2.1.3. שינויים בהעדפות וציפיות הצרכן

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

כמו-כן, למיטב ידיעת החברה ועל-פי פרסומים שונים: תחום הסחר האלקטרוני בישראל (e-Commerce) נמצא בצמיחה בשנים האחרונות כאשר כחלק מהצמיחה בתחום זה צומח גם תחום התשלומים ב-"מובייל" והופך להיות הפלטפורמה המובילה בפעילות הלקוחות. להמשך צמיחתו של תחום ה-e-Commerce תרומה חיובית לתוצאות פעילות הקבוצה. במהלך 2021, להערכת החברה בין היתר כתוצאה מהתפשטות מגיפת הקורונה שהחלה בשנת 2020, שיעור העסקאות הדיגיטליות וה-e-Commerce המשיך לעלות בצורה דומה לעליה שהייתה שנה קודמת, גם אבסולוטית וגם ביחס לשיעורן של עסקאות כאמור מסך העסקאות כרטיסי חיוב.

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

### 2.1.4. הרחבת התחרות בענפי פעילות הקבוצה

בין היתר כתוצאה מהשינויים הטכנולוגיים והרגולטוריים והשינויים בהעדפות וציפיות הצרכן כאמור לעיל, חווים ענפי הפעילות התגברות תחרות, הן מצד מתחרים קיימים (כגון המערכת הבנקאית) והן כניסה של מתחרים חדשים, בין היתר מצד סולקים ומנפיקים חדשים (ראה סעיף 2.1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021) ועל-ידי מפתחי פלטפורמות תשלום ללא תיווך של חברות כרטיסי האשראי או של המערכת הבנקאית כמפורט להלן.

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

בשנים האחרונות קיימת הסדרה של פעילות סליקה של בתי עסק באמצעות מאגדים - הן מאגדים של בתי עסק בעלי מחזור סליקה שנתי נמוך, בהתאם להוראות בנק ישראל, והן מאגדים בהתאם להוראות חוק שטרומ. לפרטים בדבר השפעת כניסתם של מאגדים כאמור על תחום הסליקה, ראה סעיף 2.1.8(א) לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

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

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

ב) גופים פיננסיים שאינם בנקים (כגון "מימון ישיר", "הראל", "פנינסולה", "בלנדר", "טאריה", "WeCheck", "קרדיטו", "ERN") מעמיקים חזירה לתחום האשראי הצרכני והעסקי בניסיון להוות יעד פנייה ראשון של הלקוחות; גופים הפועלים בתחום הנדל"ן התחזקו במהלך 2021 בין היתר בשל האיסור של בנק ישראל על שעבוד דירה לטובת רכישת דירה נוספת להשקעה.

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

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

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

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

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

ראה גם סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021 תחת הכותרת "תחרות" בכל אחד ממגזרי הפעילות.



## הפעילות הכלכלית במשק הישראלי

לפי נתוני הלמ"ס, במהלך שנת 2021 הייתה צמיחה של 8.1% בסך התוצר המקומי<sup>57</sup> זאת לעומת ירידה בתוצר בהיקף של 2.2% במהלך 2020.

בהשוואה גלובלית, לפי נתוני קרן המטבע העולמית, צמיחת התוצר הריאלי לנפש בישראל במהלך 2021 הייתה מהגבוהות בעולם. במבט לעתיד, לפי הערכות חטיבת המחקר בבנק ישראל,<sup>58</sup> היקף הצמיחה הצפוי בתוצר המקומי הגולמי לשנת 2022 הינו 5.5% והתחזית לשנת 2023 עומדת על 5%.

באופן כללי, על אף השינויים שנגרמו בשנים האחרונות כתוצאה מגגיף הקורונה, המשק הישראלי ממשיך בפעילות כלכלית רציפה ואף מתרחבת, במקביל למחזוריות גלי התחלואה. הפעילות מתאפשרת, בין היתר, לאור הסתגלות מרבית ענפי המשק לפעילות שוטפת לצד המגיפה. אולם, גלי העלויות בשיעורי התחלואה ומקדמי ההדבקה, גוררים משמעותיות מאקרו כלכלית, שעיקרן עלייה באי הוודאות בטווח הקצר והבינוני לגבי עוצמת הפעילות הכלכלית במשק. להמחשה, גל התחלואה הנוכחי, הנובע מזן האומיקרון, הוביל ענפים שונים במשק לקשיים תפעוליים וירידה חדה בהיקפי הפעילות הנובעים ממגבלות במשק, על אף שלא הוטל סגר כללי באופן רשמי.

ככלל, התוצר והתעסוקה בישראל מצויים בתהליך התאוששות משיא משבר הקורונה. בנק ישראל מעריך שבמהלך שנת 2022 ולאור מצב ההתחסנות של האוכלוסייה לא צפויים סגרים כפי שהתקיימו בשנים הקודמות. במבט לעתיד, לפי תחזית חטיבת המחקר של בנק ישראל, רמת התוצר במהלך שנת 2022, צפויה להשתנות כתלות בהמשך התפתחות המגפה וצעדי ההתמודדות עימה. בין אם תתרחש שליטה גבוהה או נמוכה על התפשטות המגפה. ככל שיעור האבטלה הרחב נמצא במגמת ירידה משמעותית לעומת 2020, ועמד בשנת 2021 על ממוצע שנתי של 10.2%, תוך ירידה משמעותית במהלך השנה עצמה (להמחשה, שיעור האבטלה עמד על 6.1% בדצמבר 2021 ועל 6.5% ברבעון האחרון כולו), זאת לעומת ממוצע שנתי של 15.9% במהלך שנת 2020 (ברבעון האחרון). הצפי לעתיד הינו המשך מגמת הירידה בשיעור האבטלה, שיעמוד על 5.4% ו-4.5% בשנת 2023.

בנוסף, הפגיעה הנמוכה יחסית בתוצר נבעה בעיקר בזכות יצוא שירותי ההיי-טק. בפרט, בשנה האחרונה צמח יצוא השירותים ב-20% מה שהוביל לייצוא שירותים מישראל יותר מאשר ייצוא סחורות (51% לעומת 49%, בהתאמה).

ההוצאה לצריכה הפרטית לנפש בשלושת הרבעונים הראשונים של 2021 (כולל הוצאות ישראלים בחו"ל), עמדה על כ-19,990 ש"ח, ובמהלך שנת 2021 כולה, עלתה ב-9.9%<sup>59</sup>.

הגירעון הממשלתי במונחי אחוזי תוצר עמד ב-2021 על 4.5% (68.7 מיליארד ש"ח), לעומת 11.4% ב-2020, וצפוי לעמוד על 3.6% במהלך שנת 2022. יחס החוב לתוצר עמד בשנת 2021 על 70%, לעומת 72% ב-2020. יחס החוב לתוצר לשנים 2022 ו-2023 צפוי לעמוד על 69% בכל אחת מהשנים.

לפי נתוני משרד האוצר, ישראל מדורגת במקום השני ברשימת המדינות המפותחות בצמצום הגירעון מהשנה הקודמת, ובהיבט של אחוז מהתוצר, הגירעון בישראל בשנת 2021 היה נמוך מהממוצע הבינלאומי, שעמד על יותר מ-6% מהתוצר.

בשוק ההון עלו מחירי המניות בחדות במהלך 2021 בישראל ובעולם. מדד ת"א 125 עלה ב-31% ואילו מדד ת"א 35 עלה ב-32%. בארה"ב מדד S&P 500 הניב תשואה של 27%. מגמה דומה נצפתה במדדים מובילים בשאר העולם. תשואות איגרות החוב הממשלתיות ל-10 שנים בישראל ירדו בתחילת המחצית השנייה של

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

<sup>57</sup> דוח בנושא "החשבונות הלאומיים לשנת 2021", פורסם על ידי הלמ"ס ביום 16 בפברואר 2022.

<sup>58</sup> דוח בנושא "המדיניות המוניטרית למחצית השנייה של 2021", פורסם על ידי בנק ישראל ביום 17 בינואר 2022.

<sup>59</sup> רבעון לסטטיסטיקה של מקרו-כלכלה לחודשים יולי-ספטמבר 2021, פורסם על ידי הלמ"ס ביום 11 בינואר 2022.

השנה ועלו בסופה, בדומה למגמה בעולם, אשר נמשכת ביתר שאת בתחילת 2022 לאור צפי העלאות ריבית בארה"ב<sup>60</sup>. לצד זאת, לפי שעה, שווקי האשראי בישראל ובעולם ממשיכים לתפקד היטב.

#### המדיניות הפיסקאלית והמוניטארית

במהלך חודש נובמבר 2021 פורסם התקציב הדו-שנתי של הכנסת לשנים 2021-22. התכנית הכלכלית שאושרה עם התקציב כוללת רפורמות שנועדו לתמוך בצמיחה בת-קיימא של המשק ובהגדלת הפריון.

סך הכנסות המדינה ממיסים הסתכמו בכ- 384 מיליארד ש"ח, ובמקביל הוצאות הממשלה פחתו במחצית השנייה של 2021, כאשר הוחלט שלא להאריך את מתווה החל"ת שהועבר על ידי הממשלה הקודמת. במהלך 2021, זינקו הכנסות המדינה גם בהשוואה לשנת 2019, והיו גבוהות ממנה בכ-19%. כמו כן נתוני האוצר מראים כי ההכנסות ממיסים עלו בשנת 2021 במונחים ריאליים ובשיעורי מס אחידים בכ-22%. מכאן, שתקבולי מיסים חריגים (הודות למגזר ההייטק) הקטינו את הגירעון הממשלתי במהלך שנת 2021.

במהלך 2021, נותרה ריבית בנק ישראל ללא שינוי, על שיעור של 0.1%.

חטיבת המחקר בבנק ישראל מעריכה כי הריבית בעוד שנה תעמוד על 0.1% או 0.25%, כך שבישראל לא צפויות לפי הערכה זו העלאות ריבית משמעותיות, בניגוד לארה"ב. זאת, מאחר שבנק ישראל צופה כי התפוגגות השפעות הייסוסף של השקל מול סל המטבעות והעלייה של האינפלציה בפועל והצפויה, המביאים לריבית ריאלית נמוכה, לצד המשך השיפור הצפוי בשוק העבודה, צפויים להוביל לכך שהריבית תתחיל לעלות בהדרגה.

#### אינפלציה ושער חליפין

באופן כללי, שנת 2021 התאפיינה בעלויות מחירים גבוהות יחסית לשנים האחרונות ובפרט בניגוד לירידות מחירים בשנת 2020. בישראל, קצב העלייה השנתי של מדד המחירים לצרכן הגיע ל-2.8%. העלויות המרכזיות שתרמו לעליית מדד המחירים נבעו מעלייה של 3.5% במוצרי מזון (ללא פירות וירקות), ריהוט וציוד לבית (8.3%) ודיוור (3.4%). לצד זאת, נצפתה ירידה של 7.3% במחירי ההלבשה וההנעלה. כלל הנתונים האמורים הינם ביחס לנתוני שנת 2020.<sup>61</sup>

הוועדה המוניטרית של בנק ישראל ציינה כי במחצית השנייה של שנת 2021 שררה אינפלציה גבוהה ביחס לשנים האחרונות. בהתאם הציפיות לאינפלציה לשנת 2022 עלו, ונמצאות בסביבת אמצע תחום היעד (1-3%). אולם, בעת הנוכחית ניכר פער בין הציפיות הנגזרות משוק ההון לתחזיות החזאים, ריביות הבנקים ולהערכה האמורה של בנק ישראל, הנמוכות יותר מהותית.<sup>62</sup>

בעולם, ככלל, האינפלציה גבוהה יותר, בחלק מהמדינות באופן משמעותי. בארה"ב בשנה האחרונה האינפלציה האמירה ל-7% בחודש דצמבר 2021. לאור הקפיצה בשיעורי האינפלציה, הצפי הוא כי במהלך שנת 2022 יבוצעו שלוש עליות של הריבית המוניטרית על ידי הפדרל ריזרב, עד להעלאת טווח ריבית של 1%-0.75%. כתוצאה מכך, הפד צופה כי האינפלציה לאורך שנת 2022 תתמתן עד לגובה של 2.6%. כמו כן, הפד ציין כי הוא מתכנן לצמצם את תכניות רכישת האג"ח הממשלתיות ולהתחיל בתהליך צמצום המאזן שלו כבר במרץ הקרוב.

בבריטניה, עלתה האינפלציה במונחים שנתיים לשיעור של 5.1%. בהתאם, הבנק המרכזי העלה בחודש פברואר 2022 את הריבית ל-0.5% (מ-0.25% בחודש דצמבר 2021).

באיחוד האירופי, האינפלציה עלתה לגובה של 4.9% במונחים שנתיים במהלך חודש נובמבר 2021, ובעקבות זאת, הבנק המרכזי האירופאי (ה-ECB) הודיע כי יצמצם את היקפי התמיכה המוניטארית במהלך השנה הקרובה. על אף זאת, ה-ECB הודיע כי לא מתוכננת העלאת ריבית בקרוב.

<sup>60</sup> דוח בנושא "המדיניות המוניטרית למחצית השנייה של 2021", פורסם על ידי בנק ישראל ביום 17 בינואר 2022.

<sup>61</sup> מדדי המחירים לצרכן לפי קבוצות צריכה ראשיות ושיעורי שינוי בשנת 2021, הלמ"ס, ינואר 2022.

<sup>62</sup> דוח בנושא "המדיניות המוניטרית למחצית השנייה של 2021", פורסם על ידי בנק ישראל ביום 17 בינואר 2022.

בשנת 2021 התחזק השקל (בשער ממוצע) ביחס למרבית המטבעות הנסחרים בישראל בממוצע ב-4%: ביחס לדולר ארה"ב, השקל התחזק ב-6.6%, ביחס לליין היפני ב-9.4%, וביחס לאירו ב-2.6%. לעומת זאת, השקל נחלש ביחס ללירה שטרלינג ב-0.7%<sup>63</sup>.

### התפתחויות בכלכלה העולמית

לאחר הצניחה החדה בתוצר בעקבות משבר הקורונה במהלך שנת 2020, ולאור התמיכה הממשלתית המשמעותית בכלכלה, שנת 2021 אופיינה בהתאוששות כלכלית מהירה, תחת קצב הצמיחה המהיר מזה 40 שנה המאופיין בביקושים חזקים. 10.4 טריליון דולר של תמריצים ממשלתיים שחולקו בעולם במהלך שנת 2020, הובילו להתאוששות מהירה בצריכה, אך לעומס על שרשראות האספקה הגלובליות והאטה בקווי יצור כתוצאה ממחסור בכוח אדם וחומרי גלם, במהלך שנת 2021. כמו כן, ההתאוששות המהירה בביקושים לצד דילול בהיקף המשאבים הזמינים, הביאו לקפיצה חריגה במחירי האנרגיה הטבעית ואנרגיית מאובנים.

העלייה בהיצע הכסף שנבעה מהתערבויות פייסקאליות ומוניטריות ברחבי העולם, לצד מחסור בחומרי גלם והשיבושים בשינוע הסחורות בעולם ובשרשרת האספקה העולמית, תורגמו במהירות לעליית מחירים במהלך השנה, כאמור לעיל לעניין התפתחות האינפלציה.

בעקבות גורמים אלה, וכן לאור חוסר הוודאות על רקע התפשטות גלים נוספים של קורונה, עדכנה קרן המטבע העולמית את תחזית הצמיחה העולמית לשנת 2022 ל-4.4% (הורדה של 0.5%).

קרן המטבע צופה כי פגיעת זן האומיקרון, אשר הובילה להגבלות מחודשות במדינות רבות ולמחסור בכוח אדם, תהיה בעלת השפעה בעיקר במהלך הרבעון הראשון של שנת 2022.

הערכותיה של החברה כאמור בסעיף זה לעיל הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה של הנהלת הקבוצה והבנתה את הגורמים המשפיעים על שוק התשלומים והאשראי בו פועלת הקבוצה, נכון למועד חתימת הדוח. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא בקשר עם המשבר, משכו ועוצמתו, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות, החלטות ארגונים בינלאומיים בקשר עם תנאי ההתקשרות עם חברות עימן הם קשורים ו/או התממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון לשנת 2021 וכן בדוח על הסיכונים לשנת 2021.

### טבלה 6: שערי החליפין ומדד המחירים לצרכן

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

ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	
100.8	100.1	102.9	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) – בגין
3.456	3.215	3.110	שער הדולר של ארה"ב (בש"ח ל-1 דולר)
3.878	3.944	3.519	אירו (בש"ח ל-1 אירו)

שיעור השינוי באחוזים:

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	
0.6	(0.7)	2.8	מדד המחירים לצרכן – בגין
(7.8)	(7.0)	(3.3)	שער הדולר של ארה"ב
(9.6)	1.7	(10.8)	שער אירו

<sup>63</sup> שערי מטבעות החוץ בסוף שנת 2021, הלמ"ס, ינואר 2022.

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

כקבוצה העוסקת בהנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב, בתפעול מערך כרטיסי חיוב ובמתן אשראי, ובדומה לחברות כרטיסי אשראי אחרות בענף בארץ, חלים על הקבוצה דינים והוראות שונים בקשר עם פעילותה בתחומים אלה, כגון: חוק שירותי תשלום, התשנ"ט-2019 ("חוק שירותי תשלום");<sup>64</sup> חוק הבנקאות רישוי; חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות (שירות ללקוח)"); פקודת הבנקאות, 1941 ("פקודת הבנקאות"); חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993 ("חוק אשראי הוגן"); חוק שטרומ (ותיקוני החקיקה העקיפים מכוחו); חוק איסור הלבנת הון, תש"ס-2000 ("חוק איסור הלבנת הון") וצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), תשס"א-2001 ("צו איסור הלבנת הון"); וכן התקנות, הצווים והכללים שהוצאו מכוחם המטילים עליה חובות ומגבלות שונות. כמו-כן, חלות על הקבוצה הוראות שונות שמוציא מעת לעת הפיקוח על הבנקים במסגרת חוזרים, מכתבים והנחיות, החלים על חברות כרטיסי אשראי או סולקים, כגון נוהל בנקאי תקין מספר 470 (כרטיסי חיוב).<sup>65</sup>

יצוין, כי בתחום הסליקה, פעילותה של החברה כפופה, בין היתר, לרישיון סולק מאת הפיקוח על הבנקים (מכוח חוק הבנקאות רישוי), וכן להוראת נב"ת 472 ("נב"ת 472").<sup>66</sup> ביום 28 בינואר 2020, העניק הפיקוח על הבנקים לחברה ולפרימיום אקספרס רישיון סולק על-פי סעיף 36א לחוק הבנקאות רישוי ("הרישיון הקבוע").<sup>67</sup>

בהתאם לרישיון הקבוע, ישראלכרט רשאית לעסוק, בין היתר, בתחומי הפעילות הבאים: הנפקה, סליקה ותפעול של כרטיסי חיוב או אמצעי תשלום; מתן אשראי (למעט אשראי לדירור); ניהול ותפעול מועדוני לקוחות ותכניות נאמנות של לקוחות ישראלכרט; ניטור וניתוח דאטה פיננסית וניהול סיכונים; מתן שירותים ללקוחות ישראלכרט אגב רכישת מוצרים; ניהול חשבון תשלום; שיווק ומכירת ביטוח וכן שיווק פוליסות חיסכון קופות גמל להשקעה (ללא סיכונים חיתום);<sup>68</sup> וכל פעילות אחרת הנלווית לתחומי הפעילות האמורים או הנדרשת לשם ביצועם. כמו-כן הותר לחברה להמשיך ולשלוט בכל אמצעי השליטה בחברות הקבוצה, פרימיום אקספרס, ישראלכרט מימון בע"מ ("ישראלכרט מימון"), צמרת מימונים בע"מ ("צמרת מימונים"), גלובל פקטורינג בע"מ ("גלובל פקטורינג"), ישראלכרט (נכסים) 1994 בע"מ ("ישראלכרט נכסים") וישראלכרט סוכנות לביטוח (2020) בע"מ ("הסוכנות").

תחילת פעילותה בחלק מתחומי העיסוק שברישיון הקבוע כפופה למתן הודעה לפיקוח על הבנקים על השלמת ההיערכות ליישום ופירוט האמצעים שנקטו לזיהוי הסיכונים בפעילות, ניהולם ובקרתם ולא התנגדות הפיקוח בתוך פרק זמן שנקבע. כמו-כן, בין היתר, נקבעו הכללים לעניין הרחבת עיסוקים מעבר לכלול ברישיון הקבוע, כניסת החברה לתחומי פעילות חדשים או לשליטה או החזקה בשיעור העולה על 20% מאמצעי השליטה בתאגיד שעיסוקיו אינם מפורטים ברישיון הקבוע. בנוסף, בהיות החברה "סולק בעל היקף פעילות רחב" (כהגדרתו בסעיף 36ב(א) לחוק הבנקאות רישוי), נכללת הקבוצה ברשימת הגופים הפיננסיים המשמעותיים בהתאם להוראות החוק לקידום התחרות ולצמצום הריכוזיות, התשע"ד – 2013.

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

<sup>64</sup> המסדיר את מערכת היחסים שבין נותן שירותי תשלום לבין הלקוח בנוגע לאמצעי תשלום (ובכלל זה כרטיס חיוב) ומתן שירותי תשלום, וכולל בין היתר הסדרים כגון הצורך בחוזה שירותי תשלום, ביצוע פעולות תשלום והאחריות לה במקרים שונים, האחריות לביצוע פעולות תשלום ועוד. ראה גם ביאור 10.2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021 וסעיף 2.1.8 (\*) לדוח הדירקטוריון לשנת 2021 לעניין חוק שירותי תשלום.

<sup>65</sup> ההוראה כוללת, בין היתר, הנחיות לגבי ההתנהלות השוטפת של הנפקת כרטיסים ותפעולם, שיווק ודירור וכן הוראות בדבר סיום חוזה כרטיס חיוב. בנוסף, מפרטת ההוראה רשימה של הוראות נוהל בנקאי תקין החלות על חברות כרטיסי האשראי, ביניהן הוראות בדבר הרכב הדירקטוריון ופעולותיו, ניהול הסיכונים, עסקאות עם אנשים קשורים, ניהול טכנולוגיות מידע, מדידה והלימות הון ועוד.

<sup>66</sup> ההוראה כוללת, בין היתר, הנחיות לגבי הסדרת הפעילות השוטפת של תאגידים המספקים שירותי סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב כגון דרישות הון הנדרשות מסולקים, יחסי סולק ובית העסק והעברת כספים בסוגי עסקאות שונות (חיוב נדחה או מידי). בנוסף, מפרטת ההוראה רשימה של הוראות נוהל בנקאי תקין החלות על סולקים, ביניהן הוראות בדבר הרכב הדירקטוריון ופעולותיו, ניהול הסיכונים, עסקאות עם אנשים קשורים, חלוקת דיבידנד, ניהול טכנולוגיית המידע, ניהול הגנת הסייבר, מדידה והלימות הון ועוד.

<sup>67</sup> עד לקבלת הרישיון הקבוע פעלו חברות הקבוצה הרלוונטיות מכוח אישור סליקה מבנק ישראל שהתחדש אחת לשנה.  
<sup>68</sup> לפירוט נוספים ראה סעיף 2.5.7. להלן.

שונות מצד הרגולטור הרלוונטי וכן, ולפי העניין, עלולה החברה להיות חשופה לקנסות ו/או סנקציות שבסמכות הגורם המפקח כאמור.

#### 2.1.7. שינויים רגולטוריים מהותיים בענף כרטיסי האשראי בישראל

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

לפרטים אודות המגמות וההליכים הרגולטוריים העיקריים כאמור בשנים האחרונות ואודות ההשלכות האפשריות העיקריות שלהם על הקבוצה ועל תחומי פעילותה בסביבת הפעילות העסקית בה היא פועלת (לרבות השלכות אפשריות עתידיות של הליכים כאמור אשר חלקם טרם הושלמו נכון למועד חתימת הדוח), ולרבות אודות הוראות רגולטוריות הנובעות ממגיפת הקורונה והשלכותיה, ראה ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021, וסעיפים 2.1.8 ו- 2.4.3 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

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

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

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

	תמצית ההוראה	ראה: 69	השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה
א(א)	חוק הבנקאות (רישוי) - מותג American Express, הוראות חוק שטרם בנושא מאגד וסולק מתארח <sup>70</sup> ; הוראת ניהול בנקאי תקן 411 - פעילות מול מאגד;	ביאור 23.ג.5, 8, 16, 22	<p>מאפייני ומבנה פעילות עסקית שונים (לעיתים מהותית) מאלו של הקבוצה, ובכך צפויה להחריף התחרות במגזר זה ולהתבטא בין היתר בירידת מחירים ובשינוי נתיבי השוק של הקבוצה.<sup>71</sup></p> <p>למיטב ידיעת החברה, בנק ישראל ומשרד האוצר בוחנים את האפשרות לפתיחת המותגים "American Express" ו"דיינרס" לסליקה צולבת. להערכת החברה, לפתיחת מותג "American Express" למנפיקים ו/או סולקים נוספים, כתוצאה מיוזמות גורמים חיצוניים שאינן בשליטת החברה, מכוח סמכות והחלטת שר האוצר או כתוצאה מכניסת מאגדים לפעילות במותג, עלולה להיות השפעה מהותית לרעה על תוצאותיה הכספיות.</p> <p>יצוין, כי מעת לעת מתקבלות בקבוצה פניות להתקשרות בהסכמי מאגד במותגיה השונים. לשינויים בשוק כרטיסי האשראי, ובכללם להפחתת עמלות בית העסק (הן כתוצאה מהפחתה נוספת של העמלה הצולבת והן כתוצאה מהתגברות התחרות), עלולות להיות השפעות שליליות על הקבוצה ותוצאותיה הכספיות.</p> <p>יישומן של הוראות החוק כאמור בנושא מאגדים בקשר עם המותג American Express, אם וככל שתהיה חרף מבנה בסיס פעילות המותג ומאפייניו הייחודיים (כ'מערכת סגורה'), עלולה להוות הלכה למעשה פתיחת המותג ואובדן בלעדיות הקבוצה בו אשר עלולים להוביל לירידה בנתח השוק של הקבוצה בפעילות המותג באופן שלהערכת החברה ישפיע באופן מהותי לרעה על תוצאותיה הכספיות וכן, עשויה שלא לתאם את מדיניות פעילותו של ארגון American Express, אשר למועד חתימת הדוח אין בידי החברה להעריך באופן ודאי את המשמעות הנגזרות ממנה. כמו-כן, פיצול הפיקוח בענף הסליקה שנקבע (סולקים) – על-ידי בנק ישראל; מאגדים – על-ידי רשות שוק ההון, וכן תנאים שונים ברישיונות ובהוראות הדין החלים על הגופים השונים, יכול שיביא לארביטראז' רגולטורי וחוסר סימטריה תחרותית בין גופי סליקה שונים.</p>
ב(ב)	חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 ("חוק נתוני אשראי")		<p>חוק זה מאפשר קבלת מידע על אנשים פרטיים. למידע זה ערך לקבוצה בשיפור תהליכי חיתום האשראי שלה. במקביל, באופן טבעי, מידע זה יכול שיסייע גם לחזק מתחרים בשוק האשראי (להם גישה חלקית למידע משמעותי על לקוחות) תוך שחיקת היתרון התחרותי הקיים לקבוצה בגין מידע זה על לקוחותיה.</p> <p>החברה ממשיכה ליישם ולשפר את ניהול האשראי וכן מרחיבה את השימוש בנתוני דוחות האשראי שמתקבלים מהמאגר בתהליכי מכירת אשראי, בהתבסס, בין היתר, על שימוש בנתוני מאגר אשראי, לרבות יישום ושימוש בהרחבת היקף התראות מודל הניטור המלא של מאגר נתוני אשראי, שפורסם בחודש ספטמבר 2019 ויושם על-ידי בנק ישראל במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020.</p>
ג(ג)	מתווה להפחתת העמלה הצולבת לשנים 2019 ואילך (ביחס לעסקאות מסוג חיוב נדחה ומסוג חיוב מיידי)	ביאור 23.ג.8.2	<p>ההפחתה בשיעורי העמלה הצולבת מציבה בפני החברה אתגרים משמעותיים במספר מישורים, בין היתר בשל השפעת האמור על קיטון בהכנסות מבתי עסק בקבוצה כאמור להלן.</p> <p>לירידת העמלה הצולבת השפעה על קיטון הכנסות בתחום ההנפקה המתחולל בעת ירידת העמלה הצולבת בגין כלל מחזורי הפעילות הרלוונטיים. לירידת הכנסות זו השפעה שלילית על תוצאות מגזר ההנפקה. מנגנוני התאמת מחירים בהסכמים עם ערוצי הנפקה/הפצה הקשורים בגובה הצולבת מיתנו את היקפה של השפעה זו בשנת 2021. בנוסף, מספר גורמים עשויים למתן חלק מהירידה בעמלה הצולבת באופן נצבר על פני זמן, ובהם גידול בשימושים בכרטיסים ויכולת לייצר על פני זמן הכנסות נוספות בתחום שאינן מעמלה צולבת.</p> <p>ההפחתה בשיעור העמלה הצולבת והשפעות תחרותיות, נתנו את ביטוין בשנת 2021 בקיטון שיעור עמלת בית העסק הממוצעת אגב קיטון מרווח הסליקה הממוצע בתקופה, באופן משתנה בין סוגי ותחומי בתי עסק שונים. לעניין היקף הכנסות הקבוצה מעמלה צולבת וממרווח הסליקה, ראה ביאור 24 לדוחות הכספיים לשנת 2021 בדבר מגזרי פעילות בדוח הכספי.</p>

<sup>69</sup> ההפניות בטבלה זו הינן לביאורים בדוחות הכספיים לשנת 2021, אלא אם נאמר אחרת.

<sup>70</sup> "מאגד" ו-"סולק מתארח", כהגדרת מונחים אלו בסעיף 2.4.5. (\*) לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

<sup>71</sup> ביום 14 במרץ 2021 פורסם צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של נותני שירותי אשראי למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשפ"א-2021, החל על פעילות מאגד.



	תמצית ההוראה	ראה: 69	השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה
ד(ד)	אפליקציות תשלומים, עמדת בנק ישראל בנושא השימוש במידע על ידי הארנקים והאפשרות להקמת ממשק בין יישומני P2P, והוראה 411 לענין הגיוס באפליקציות	ביאור 4.2.ג.23, 14, 7	למיטב ידיעת החברה, נכון למועד חתימת הדוח, מרבית פעילות האפליקציות והארנקים כאמור מתבצעת באמצעות טכנולוגיה מבוססת כרטיסי חיוב. יצוין, כי הארנקים הטכנולוגיים של אפל וגוגל אשר נכנסו לישראל במהלך 2021, מבוססים אף הם על תשתית כרטיסי החיוב. כניסת אפל פיי וגוגל פיי אכן הובילה לזינוק בעסקאות ארנק. יחד עם זאת יצוין, כי ההכנסות מפעילות ההנפקה בארנקים מתחלקות עם חלק מבעלי הארנקים. עם זאת, ככל שביצוע תשלומים באמצעות האפליקציות והארנקים ייעשה שלא באמצעות טכנולוגיה כאמור, וככל שענקיות הטכנולוגיה וחברות פינטק יטמיעו תשתיות תשלומים אלטרנטיביים מלבד כרטיסי חיוב (כדוגמת תשלומים מחשבון לחשבון ומטבעות קריפטוגרפיים) הרי שהדבר עלול להיות בעל השפעה מהותית לרעה על פעילות הקבוצה ועסקיה. יצוין כי נכון למועד חתימת הדוח, הארנקים הדיגיטליים של המערכת הבנקאית לתשלום בין צרכנים לבתי עסק וגם בין צרכנים לצרכנים – מבוססים אף הם על תשתית כרטיסי האשראי. לעניין נייר העמדה שפרסם בנק ישראל בחודש ינואר 2022, אשר מאפשר לבעלי הארנקים הדיגיטליים, בכפוף למפורט בו, לעשות שימוש במידע, עלול לחזק בנקים בעלי ארנקים ולהקנות להם יתרון נוסף על פני גופים אחרים.
ה(ה)	תשתית תשלומים מיידים		ככלל, מערכת תשלומים מיידים מבוססת על העברות ישירות בין חשבונות בנק, וככזו עלולה להיות מסלול העוקף את השימוש במערכות כרטיסי החיוב. לצד זאת, הקמת והפעלת התשתית עשויה להיות בעלת השפעה חיובית על פעילות החברה ועסקיה, זאת בשל כניסה אפשרית של החברה לפעילות תשלומים בהם לא פעלה בעבר.
ו(ו)	מעבר לתקן EMV	ביאור 1.2.ג.23	המעבר לתשתית המאפשרת שימוש בכרטיס חכם כאמור, מעניק יתרונות שונים לחברה, כגון: היכולת לספק ללקוחותיה פתרונות תשלום מתקדמים, תשלום ללא מגע (contactless), ארנק אלקטרוני, וכן צמצום החששות לביצוע תשלומים בחו"ל באמצעות כרטיסי חיוב המונפקים בישראל וצמצום פוטנציאל ההונאות, ומנגד מסיר חסמי כניסה טכנולוגיים של סולקים חדשים (כדוגמת טרנזילה וקארדקום) וכן של ענקיות טכנולוגיה, חברות פינטק ושחקניות נוספות המבססות את שירותי התשלום שלהן על התקן, כגון "Apple" ו-"Google".
ז(ז)	ניהול אשראי צרכני	ביאור 2.2.ג.23	הוראה 311A "ניהול אשראי צרכני" כאמור מרחיבה את הוראה 311 "ניהול סיכון אשראי" בעולמות ניהול האשראי הצרכני בהיבטי מדיניות ונהלים, הוגנות, שיווק יזום ותהליכים לאישור אשראי. בהקשר זה ראה גם ההתייחסות לסיכון התנהגותי בסעיף 3.2 להלן.
ח(ח)	בנקאות פתוחה וחוק שירות מידע פיננסי	ביאור 17, 3.2.ג.23	בשנים האחרונות התפתחה רגולציה מעמיקה בתחום הבנקאות הפתוחה. על-פי החזון שפורסם בצמוד להוראה, רגולציה זו, בין היתר, מחזקת את השליטה של הלקוח במידע הפיננסי אודותיו, ומאפשרת ומעודדת כניסה של שחקנים חדשים בעולמות התשלומים, המידע, השיווק והתיווך, בהם קיים פוטנציאל תחרותי גבוה. בנוסף, על-פי החזון האמור, "יישום הבנקאות הפתוחה בישראל הינו בעל פוטנציאל להשפעה מהותית על השירותים הפיננסיים והדרך בה הלקוחות צורכים אותם. משכך, הבנקאות הפתוחה מציבה אתגרים בפני הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, וזאת לצד הזדמנויות חדשות ללקוחות, לבנקים, לחברות כרטיסי האשראי ולשחקנים נוספים במשק". עם כניסתן של הוראות הדין בענין בנקאות פתוחה לתוקף, תיפתח תשתית הבנקאות הפתוחה בישראל בפני גופים בנקאיים וחוקי-בנקאיים. בהחלטת הממשלה בנושא נכתב, בין היתר, כי הנגשת המידע הפיננסי צפויה להסיר חסמים למעבר בין ספקים פיננסיים שונים ולעודד תחרות במערכת הפיננסית, ותאפשר ללקוחות, בין השאר, להשוות באופן קל, מהיר ופשוט בין מוצרים ושירותים המוצעים על ידי ספקים פיננסיים שונים ומחיריהם ולקבל ייעוץ פיננסי. מכאן, שיישום רגולציה בתחום הבנקאות הפתוחה יכולה, מחד גיסא, לשפר את המידע שבידי החברה ולאפשר לה להציע הצעות למגוון לקוחות, מעבר למידע הקיים בידה כיום, ומאידך גיסא, יכולה להביא מידע זה גם לצדדים שלישיים ולאפשר להם להשתמש בו ובכך להתחרות בשירותים שיוצרו על-ידי החברה ללקוח על בסיס מידע זה. בחודש נובמבר 2021 הושלמה חקיקתו של חוק שירות מידע פיננסי בקשר להטמעת הבנקאות הפתוחה, לרבות בקרב שחקנים בשוק המפוקחים על ידי רגולטורים פיננסיים שאינם הפיקוח על הבנקים.



תמצית ההוראה	ראה: 69	השפעה אפשרית של ההתפתחות הרגולטורית על הקבוצה ועל תחומי פעילותה
(ט)	ביאור 19.2.23.ג.23	החוק יאפשר הרחבה וגיוון של מקורות המימון של החברה בעתיד, וכן גמישות בנייהול מתן אשראי ביחס לגיוסי חוב.
(י)	ביאור 10.2.23.ג.23	בהתאם לדברי ההסבר לתזכיר החוק, צפויה לעודד את התחרות, בכך שתאפשר לגורמים חוץ בנקאיים להיכנס לתחום ולהתפתח בו לצד השחקנים הבנקאיים הקיימים בשוק, והכל לצד שמירה על עניינם של הלקוחות. להערכת החברה, הסדרת שירותי תשלום ופעילות יזום תשלומים צפויה להגביר את התחרות במערך התשלומים, בין היתר, על-ידי כניסתם של שחקנים חדשים, שיציעו פתרונות לביצוע תשלומים ישירות בין השבונות תשלום, שעלולים להוות מסלול העוקף את השימוש במערכות כרטיסי החיוב. לצד זאת, הקמת והפעלת התשתית עשויה להיות בעלת השפעה חיובית על פעילות החברה ועסקיה, זאת בשל כניסה אפשרית של החברה לפעילות תשלומים בהם לא פעלה בעבר.
(יא)	ביאור 18.2.23.ג.23	לתיקונים לחוק יש פוטנציאל לגידול במחזורי הפעילות בכרטיסי אשראי בשל הסטת פעילות המזומן לאמצעי תשלום חלופיים.
(יב)	סעיף 1.6.5 לעיל ביאור 9.2.23.ג.23	נכון למועד הדוח, קיימת ירידה בניצול הממוצע של מסגרות האשראי של הקבוצה, ביחס לתקופות קודמות. המשך ההשפעה של ההוראה כאמור תלויה במספר גורמים לרבות קצב ההצטרפות של בתי העסק לזיכוי היומי (ככל שיותר בתי עסק יצטרפו לזיכוי היומי כאמור, כך עשויה להיווצר עליה בניצול הממוצע). בשלב זה אין ביכולתה של החברה לאמוד בוודאות את היקף ההשפעות העתידיות האמורות, וזאת כמפורט בסעיף 1.6.5 לעיל.
(יג)	ביאור 11.2.23.ג.23, 21,15,12	הואיל ומרכיבים משמעותיים באסטרטגיית הקבוצה מסתמכים על מידע המתקבל או נאגר על ידי הקבוצה, האפשרות להקשחת החקיקה בנושא דיני הגנת הפרטיות, וכתוצאה מכך דרישות עודפות על הקיים היום בנושא הסכמות לקוח, יכול שיחייב את החברה לבצע התאמות מסוימות, ובכללן בתהליכי איסוף ההסכמות מול לקוחותיה.
(יד)	ביאור 13.2.23.ג.23	ככל שיפורסם צו איסור הלבנת הון שיחול על כלל הגופים הפיננסיים, אשר יקבע הוראות עקרוניות זהות ואחידות לכלל הגופים הפיננסיים המדווחים לרשות לאיסור הלבנת הון, הדבר יפחית למינימום קיומו של ארביטראז' רגולטורי בין הגופים הפיננסיים, ויסייע ביצירת "מגרש משחקים" שווה בגיוס לקוחות. בנוסף, ככל שצו כאמור יכלול אפשרות של המוסד הפיננסי להסתמך על צד ג' לביצוע הליך הכרת הלקוח וכן חלופות לחתימת מקור, יקל הדבר על הליכי הגיוס של הקבוצה.

ריבוי ההוראות והשינויים בענף כרטיסי האשראי, ובכלל זה יישום הוראות חוק שטרומ, בנקאות פתוחה, הסדרת העיסוק בשירותי תשלום, פעילות אפליקציות התשלומים, וכניסת סולקים ומאגדים, וכן המגמות בשוק זה, בין אם מפורטים בטבלה לעיל ובין אם לאו, עלולים להשפיע מהותית לרעה על הקבוצה, אך בשלב זה טרם ניתן לאמוד באופן וודאי את השפעתם הכוללת.

#### סיכום

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

1. **הנפקה:** גידול טבעי במחזורים, ומאידך, איבוד פוטנציאלי של נתח שוק בבנק הפועלים עקב הוראות חוק שטרומ, שחיקה במגזר הנפקה לאור מתווה ההפחתה בעמלה הצולבת ופוטנציאל להמשך השחיקה בהתאם להתקדמות מתווה ההפחתה, פקיעתן העתידית של הגנות ינוקא על פי חוק שטרומ (כגון: החובה לאפשר למתפעל הנפקה להיות צד להסכם הנפקה עם הלקוח; החובה המוטלת על הבנקים הגדולים לעבוד עם יותר ממתפעל הנפקה אחד והאיסור לפנות ללקוח בהצעה להחלפת כרטיס אלא ב- 45 הימים שלפני מועד חידושו של הכרטיס הקיים) אשר מאפשרות לחברה להציע ללקוחות בנקאיים כרטיסים ואשראי חוץ בנקאיים ומוצרים הנילווים להם, סיכון בהפיכת הקבוצה לגורם תפעולי בעל זיקה חלשה יותר מול לקוחות הקצה מאשר כיום, וסיכון לגידול בתשלומים לבנקים עקב משא ומתן בין מתפעלי הנפקה השונים לבנקים.

2. **סליקה:** העצמת התחרות בסליקה, תוך כניסה של שחקנים חדשים (סולקים ומאגדים במותגים שונים) לתחום, עובדה היכולה לפגוע בנתח השוק של הקבוצה ובפגיעה בהכנסותיה ממגזר זה; שחיקת מחירים והפחתתם, בין היתר, כתוצאה מתחרות וממתווה הירידה בעמלה הצולבת - הינם גורמים הפועלים כגורם מקזז לגידול במחזורי העסקאות. פיצול אפשרי של הפיקוח על הסולקים השונים יכול שיביא לקושי תחרותי כתוצאה מארביטראז' רגולטורי.

3. **העברה מחשבון לחשבון:** להערכת החברה, לשימוש עתידי מוגבר (ככל שיתפתח בעתיד) באפליקציות תשלום המבוססות על העברה מחשבון לחשבון, כאמצעי תשלום חליפי לכרטיס אשראי או שלא בהתאם להתקשרות בהסכם סליקה, עלולה להיות השפעה מהותית לרעה על פעילות הקבוצה ועסקיה הן כתוצאה מתחרות ישירה של בנקים ושל גופים נוספים, קיימים ועתידיים, בתחום ההנפקה ובתחום הסליקה מול בתי העסק והן לעניין הצעת מוצרי אשראי ואחרים תוך שימוש בפלטפורמת האפליקציות כאמור. יצוין, כי אפשרות העברתן של פעילות האפליקציות כאמור אל מחוץ לסכמת כרטיסי החיוב תלויה בין היתר בהתיימות מספר תנאים ובהם היתכנות טכנולוגית, כלכלית ורגולטורית וכן כפופה לשיקולים נוספים כגון מגמות והעדפות צרכניות וכן לשיקולי מפעילי האפליקציות (בנוגע, בין היתר, לכדאיות המשך הפעלת אפליקציות התשלומים על גבי סכמת כרטיסי האשראי). יצוין, כי כל עוד פעילות תשלומים כאמור מבוצעת על גבי סכמת כרטיסי החיוב, הדבר תורם לגידול במחזורים של הקבוצה. אך במקרים של מספר בעלי ארנקים כוללת תשלום של החברה לבעל הארנק עבור ביצוע העסקאות בכרטיסים החוץ בנקאיים של הקבוצה. עם זאת, ככל שביצוע תשלומים באמצעות האפליקציות ייעשה מחוץ לסכמת כרטיסי חיוב, הרי שהדבר עלול להיות בעל השפעה מהותית לרעה על פעילות הקבוצה ועסקיה. זאת ועוד, הסדרת תחום ייזום התשלומים יכול שייצור הסטת פעילות מתשלומים בכרטיסי חיוב לתשלומים באמצעות העברה מחשבון לחשבון.

4. **אשראי:** מחד, קיים פוטנציאל משמעותי לקבוצה לצמוח במגזר זה הן עקב חוק שטרם והן עקב היתרונות הקיימים לקבוצה, כגון מומחיות חיתום, מידע וכו', ומאידך הוראות רגולטוריות שונות, כדוגמת חוק נתוני אשראי, התשע"ו – 2016, צפויות להקל עם שחקנים נוספים בהנגשת חלק מהמידע הנוגע לאשראי לאנשים פרטיים לכלל השחקנים וכן לאור כניסת שחקנים חדשים לתחום. יישום הבנקאות הפתוחה עשוי להשפיע על עולמות האשראי. כמו-כן, החלת הוראות רגולטוריות שונות בתחום האשראי על השחקנים השונים בשוק על-ידי הרגולטורים השונים עלול ליצור ארביטראז' רגולטורי ביניהם.

5. **נזילות והון:** ראה בהקשר זה סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021 וכן ההתייחסות לתיקון חוק הבנקאות רישוי בסעיף 2.1.8 (ט) לעיל.

למועד חתימת הדוח הקבוצה פועלת במספר מישורים על מנת להיערך להשלכות הרגולציה המפורטת לעיל ומשקיעה משאבים רבים לצורך כך (הן בהיבט ההון האנושי והן בהיבט ההשקעה הכספית). לפרטים נוספים ראה סעיפים 2.1 ו-1.5 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

**הערכותיה של החברה כאמור בסעיף זה לעיל הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה של הנהלת הקבוצה והבנתה את המגמות בשוק התשלומים והאשראי בישראל ובעולם, ביחס למגמות והשפעות התחרות וכן על ניסיון העבר ואת השלכותיהן האפשריות של הוראות הדין החלות על הקבוצה (ובכללן הוראות שטרם הוחלו או טרם הפכו למחייבות), נכון למועד חתימת הדוח. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, משינויים בתכנית העבודה של הקבוצה, מהשפעות מגיפת הקורונה על תחומי הפעילות של החברה ולרבות הוראות רגולטוריות זמניות או קבועות נוספות שיפורסמו על-ידי הרגולטורים, משינויים (טכנולוגיים ואחרים) בלתי צפויים בשוק התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, משינויים רגולטוריים נוספים ו/או התממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון לשנת 2021 וכן בדוח על הסיכונים לשנת 2021.**

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

בדוחות הכספיים של החברה לשנת 2021, רואי החשבון המבקרים הפנו את תשומת הלב, מבלי לסייג את חוות דעתם, לאמור בביאור 2.ג.23 בדבר הליכי רגולציה ובביאור 23-17.ד.23 בדבר תביעות שהוגשו נגד החברה לרבות בקשה לאישורן כייצוגיות.

## 2.2. התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר<sup>72</sup>

שנת 2021 התאפיינה בהמשך התמודדות עם מגיפת הקורונה כאשר החל מהרבעון השני לשנת 2021 ניכרת מגמת התאוששות מהמשבר בישראל על רקע שיעור מתחסנים גבוה באוכלוסיה והסרת מרבית מגבלות החל מחודש יוני 2021, וזאת בשונה מהתוצאות הכספיות לשנת 2020, אשר הושפעו מהותית לרעה כתוצאה משימוש באמצעים שונים לצמצום החשיפה שננטו בישראל ובמדינות נוספות בעולם, לרבות מגבלות תנועה והתקהלויות, אשר הובילו, בין היתר, להתכווצות חדה בפעילות הכלכלית העולמית והישראלית, ירידה בהיקפי הפעילות בכרטיסי אשראי בתחומים שונים, הרעה במצב המשק ועליה בסיכון האשראי של לווים, כפי שהוסבר בסעיף 1.2 לעיל.

תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 כוללות השפעות חד פעמיות בגין רווח הון ממכירת "בית ישראל כרט" בסך של כ-52 מיליון ש"ח (כ-42 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכלל בסעיף הכנסות אחרות כמפורט בסעיף 2.5.6 להלן ובביאור 1.ב.2 לדוחות הכספיים לשנת 2021. וכן מהוצאות חד פעמיות בגין האצת פחת בסך של כ-23 מיליון ש"ח (כ-18 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) כתוצאה מעדכון אומדני החברה בדבר אורך החיים השימושיים של נכסי רכוש קבוע המושפעים ממכירת בית ישראל כרט" ומהמעבר לבניין המשרדים החדש, כך שהפחתתם הסתיימה עם המעבר בפועל. תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הושפעו גם הן כתוצאה מאירועים בעלי אופי חד פעמי, הכוללים תכנית התייעלות (פרישה מרצון של עובדי החברה) בסך של כ-45 מיליון ש"ח (כ-35 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכללה בהוצאות השכר (בסעיפי הוצאות השכר השונים בהוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות), וכן מהוצאה חד פעמית, בגין הפסקת פרויקט טכנולוגי, מערכת לניהול לקוחות ואשראי, בסך של כ-69 מיליון ש"ח (כ-53 מיליון ש"ח לאחר השפעת המס) אשר נכללה בהוצאות התפעול.

ניתוח הנתונים התוצאתיים בפרק זה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 ולשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020, מוצגים בנטרול האירועים החד-פעמיים הנזכרים לעיל, אלא אם נאמר אחרת. לפיכך, קיימים הבדלים בין הנתונים המוצגים בטבלה להלן לבין הנתונים המדווחים כפי שמופיעים בדוחות הכספיים לשנת 2021.

### טבלה 7: תמצית דוח רווח והפסד

2020	2021		מדווח	
	בנטרול השפעות חד פעמיות	בנטרול השפעה חד פעמיות		
<b>במיליוני ש"ח</b>				
1,079	1,185	-	1,185	הכנסות מבתי עסק, נטו
527	653	-	653	הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
433	430	-	430	הכנסות ריבית, נטו
13	(17)	(52)	35	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>2,052</b>	<b>2,251</b>	<b>(52)</b>	<b>2,303</b>	<b>סך הכל הכנסות</b>
247	62	-	62	הוצאות בגין הפסדי אשראי
750	849	(23)	872	הוצאות התפעול
486	515	-	515	הוצאות מכירה ושיווק
94	114	-	114	הוצאות הנהלה וכלליות
223	257	-	257	תשלומים לבנקים
<b>1,800</b>	<b>1,797</b>	<b>(23)</b>	<b>1,820</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
252	454	(29)	483	רווח לפני מסים
76	142	(5)	147	ההפרשה למסים על הרווח
5	7	-	7	חלק החברה ברווחי חברות כלולות
<b>181</b>	<b>319</b>	<b>(24)</b>	<b>343</b>	<b>הרווח הנקי של החברה</b>
0.91	1.60	-	1.72	הרווח למניה של החברה (בש"ח)
7.4%	12.2%	-	13.1%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
10.3%	17.4%	-	18.5%	שיעור תשואת הרווח לפני מס להון הממוצע
<b>התפתחות הרווח הכולל</b>				
(1)	16	-	16	התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים, נטו
<b>180</b>	<b>335</b>	<b>-</b>	<b>359</b>	<b>הרווח הכולל של החברה</b>

<sup>72</sup> אלא אם נאמר אחרת או משתמע אחרת מתוכן הדברים או הקשרם, המידע הכספי אודות 'החברה' הינו במאוחד. המינוח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שמפורסמים על-ידי המפקח על הבנקים. כמו-כן, השימוש במונח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' הינו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמנפיקה וסולקת הקבוצה, בהתאם להגדרות בסעיף 1.1 לעיל.

## סביבה עסקית

הקבוצה פועלת בסביבה דינמית ותחרותית ומושפעת בין היתר משינויי חקיקה ורגולציה, אשר באו לידי ביטוי בתוצאות פעילותה בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 ובתקופה מקבילה אשתקד, וזאת בצד השפעתם של אירועי מגיפת הקורונה כמתואר בדוח זה. כמו כן, בהמשך למתווה הירידה בעמלה הצולבת<sup>73</sup> שהחלה מראשית שנת 2019, בשנים 2020 ו-2021, חלה ירידה נוספת מ-0.6% ל-0.575% ומ-0.575% ל-0.55%, בהתאמה. בנוסף, החל מיום 1 בינואר 2021 חלה ירידה בשיעור העמלה הצולבת בעסקאות חיוב מידי מ-0.3% ל-0.275%. השפעות אלו הובילו לירידה בהכנסות מעמלת מנפיק וכן לירידה בהכנסות מבתי עסק (ירידה בעמלה הצולבת כאמור, משפיעה גם על עמלת בית העסק הממוצעת). במקביל להשפעות שליליות אלו על תוצאות פעילות הקבוצה, שנת 2021 החלה בסגר, אשר הוסר בתחילת חודש פברואר 2021 לאור התפתחות חיובית של קצב החיסונים והירידה בתחלואה, המשיך עם פתיחת המשק לפעילות שהביאה לגידול בפעילות הקבוצה בהשוואה לאשתקד, בה החלה התפשטות המגיפה אשר הביאה להגבלות בפעילות המשק, והתאפיינה בסגרים וירידה משמעותית בהיקפי העסקאות עד כדי צמצום כמעט מוחלט של פעילות בתחומים מסוימים (לפרטים נוספים ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה). הגידול במחזוריים ובהיקפי הפעילות בתחומי ההנפקה והסליקה החל מסוף הרבעון הראשון לשנת 2021, הביא לגידול בהוצאות המשתנות של הקבוצה התלויות במחזורי והיקפי הפעילות, וזאת, בשונה משנת 2020, אשר התחילה בצמיחה במחזורי ובהיקפי הפעילות בתחומי ההנפקה והסליקה, והמשיכה בירידה הדרגתית עם תחילת פרוץ מגיפת הקורונה.

בתחום האשראי חלה עלייה ביתרות האשראי לאנשים פרטיים בשנת 2021 בהשוואה לשנת 2020 בסך של כ-44 מיליון ש"ח. עיקר הגידול הינו ברבעון הרביעי של שנת 2021. בנוסף, חל קיטון בהוצאות להפסדי אשראי בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021, בהשוואה לשנת 2020 בעיקר כתוצאה משיפור במדדים המאקרו כלכליים, לאור הסרת המגבלות וחזרת המשק לפעילות החל מרבעון שני לשנת 2021 אשר הביא לירידה בשיעורי ההפרשה הקבוצתית ברבעונים השני והשלישי של שנת 2021, ומקיטון בהיקף המחיקות נטו.

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

## טבלה 8: התפתחות ההכנסות

שינוי		לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
		2020	2021	
(ב-%)	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		
9.8	106	1,079	1,185	הכנסות מבתי עסק, נטו
23.9	126	527	653	הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
(0.7)	(3)	433	430	הכנסות ריבית, נטו
-	(30)	13	(17) <sup>(1)</sup>	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>9.7</b>	<b>199</b>	<b>2,052</b>	<b>2,251</b>	<b>סך הכל הכנסות</b>

(1) בנטרול השפעה חד פעמית בסך של כ-52 מיליון ש"ח בגין רווח הון ממכירת בית ישראלרט.

### להלן עיקרי ההשפעות בהתפתחות סעיפי ההכנסות וההוצאות:

**הכנסות מבתי עסק, נטו** הגידול בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד נובע בעיקר מעליה בהיקפי מחזורי הסליקה המקומיים אשר קוּזו בחלקו משחיקת עמלת בית העסק כתוצאה מסביבת פעילות תחרותית בשוק הסליקה, ומירידה בשיעור העמלה הצולבת. החל מהרבעון השני לשנת 2021 חלה עלייה בפעילות התיירות הנכנסת בהשוואה לשנת 2020 אשר חוותה ירידה מהותית בפעילות זו בעקבות מגיפת הקורונה. ראה גם סעיף 1.2 לעיל.

**הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי** הגידול בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד נובע בעיקר מגידול בעמלת מנפיק ובעמלות מעסקאות חו"ל על רקע הגידול במחזורי תיירות יוצאת, וכן מגידול בעמלת מנפיק מקומי, על אף הירידה בשיעור העמלה הצולבת, הנובע מעליה בהיקף מחזורי הפעילות.

<sup>73</sup> בגין "עסקה בכרטיס חיוב" (כהגדרתה בצו הצולבת, כהגדרתו בביאור 8.2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021).

**הכנסות מפעילות בכרטיסי אשראי** (הכנסות מבתי עסק, נטו והכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי) בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 גדלו בכ-232 מיליון ש"ח בהשוואה לאשתקד, מתוכם כ-96 מיליון ש"ח (המהווה כ-41%) הנובעים בעיקר מגידול במחזורי הנפקה של תיירות יוצאת וכן במחזורי פעילות של תיירות נכנסת, נוכח חזרת המשק לפעילות החל מחודש פברואר 2021. פעילות התיירות היוצאת והנכנסת אשר נפגעו בצורה משמעותית מהמשבר, עשויות לחזור ולהיפגע גם בתקופות עתידיות ככל שיתארך משבר מגיפת הקורונה. לפרטים נוספים ראה ביאור 3 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

**הכנסות ריבית, נטו** הקיטון בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד, נובע בעיקר מתנודתיות בהיקפי תיק האשראי לאורך התקופה, אשר באה לידי ביטוי בעיקר במהלך המחצית הראשונה של שנת 2021. החל מהרבעון הרביעי של שנת 2021, ניכרת מגמת חזרה ליציבות בהיקפי תיק האשראי.

**הכנסות אחרות, נטו** הירידה נובעת בעיקר משינויים בשווי הוגן של השקעה במניות שאינן למסחר שיש להן שווי הוגן זמין ושטרם מומש ומגידול בהפרשי שער. במהלך שנת 2021 גדלה באופן מהותי החשיפה להפרשי שער כפועל יוצא של חשיפת מחזוריים (סכומי כסף ב"צנרת") הנובעת בעיקרה מפעילות תיירות בארץ מול תיירות ישראלית בחו"ל, (ראה גם סעיף 3.3 "סיכון שוק ונזילות" – סיכונים מטבע, להלן). הגידול נבע, בין היתר, מהשפעת משבר הקורונה אשר הגדילה את פער ההתחשבנות במט"ח נטו עם הארגון הבינלאומי לאור ההפרש הגדול בגין מחזורי פעילות התיירים בארץ (תיירות נכנסת) למול מחזורי הפעילות של ישראלים בחו"ל (תיירות יוצאת), בהתאם לכך, התקבול נטו אינו מכסה את יתרת הזכאים במט"ח ויוצר חשיפה לשער חליפין. כמו כן, שינויים בהרגלי הצריכה וגידול בשיעור עסקאות ה-e-Commerce, בהן קיימת המרת מטבע, כגון: עסקאות תיירים בארץ ועסקאות ישראלים בחו"ל אשר יוצרת חשיפה כאשר מטבע ההתחשבנות מול הארגון הבינלאומי שונה ממטבע חיוב לקוח/זיכוי בית העסק וכן מהפער בין שער החליפין בו הארגון הבינלאומי מבצע המרת מטבע לצורך חיוב/זיכוי הקבוצה לבין השער בו הקבוצה מבצעת המרת מטבע לצורך זיכוי בית העסק/חיוב לקוח.

## טבלה 9: התפתחות הוצאות

שינוי	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
	2020 <sup>(1)</sup>	2021 <sup>(1)</sup>		
(ב-%)	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		
(74.9)	(185)	247	62	הוצאות בגין הפסדי אשראי
13.2	99	750	849	הוצאות תפעול
6.0	29	486	515	הוצאות מכירה ושיווק
21.3	20	94	114	הוצאות הנהלה וכלליות
15.2	34	223	257	תשלומים לבנקים
<b>(0.2)</b>	<b>(3)</b>	<b>1,800</b>	<b>1,797</b>	<b>סך כל ההוצאות*</b>
<b>9.9</b>	<b>37</b>	<b>372</b>	<b>409</b>	<b>*מתוכם הוצאות שכר</b>

<sup>(1)</sup> בנטרול השפעות חד פעמיות. לפיכך, קיים הבדל בין הנתונים המוצגים בטבלה זו, לבין מספרי ההשוואה כפי שמופיעים בדוחות הכספיים לשנת 2021.

**הוצאות בגין הפסדי אשראי** לאור השיפור בנתונים המאקרו-כלכליים על רקע התאוששות המשק עם סיום הסגר השלישי בחודש פברואר 2021, הקטינה החברה את שיעורי ההפרשה הקבוצתית ברבעונים השני והשלישי לשנת 2021 בהשוואה לשנת 2020, אולם בעקבות עוצמת הגל החמישי של נגיף הקורונה (זן האומיקרון) שהחל במהלך רבעון רביעי לשנת 2021, הותירה הקבוצה את שיעורי ההפרשה הקבוצתית ללא שינוי, לעומת הרבעון השלישי לשנת 2021. ראה גם סעיף 1.2 לעיל.

הירידה בהוצאות בגין הפסדי אשראי בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד נובעת: מירידה בהוצאות בגין יתרות חוב המופרשות קבוצתית בסך של כ-104 מיליון ש"ח, כתוצאה מקיטון בשיעורי ההפרשה הקבוצתית כמתואר לעיל, מקיטון במחיקות נטו בסך של כ-75 מיליון ש"ח (אשתקד, בעקבות מגיפת הקורונה, נפגעה יכולת הגבייה של החברה, בין היתר כתוצאה מסגירתו של המשק), ומקיטון בהוצאה בגין יתרות חוב המופרשות פרטנית בסך של כ-6 מיליון ש"ח. לפרטים נוספים ראה ביאור 12.ב.1 לדוחות הכספיים לשנת 2021. המגמות המשפיעות על היקף המחיקות כאמור לעיל, עשויות להימשך גם בתקופות עתידיות, כתלות בין היתר בהמשכה ובעוצמתה של מגיפת הקורונה, השינויים במצב הכלכלי המקומי, והקפי האשראי באותן תקופות. לפרטים נוספים ראה גם סעיף 1.2 לעיל.

**סך הוצאות השכר<sup>74</sup> (תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות)**, הגידול בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 לעומת אשתקד, נובע מגידול בהוצאות שכר שוטפות, בין היתר, מתוספת שכר בהתאם להסכם הקיבוצי החל על הקבוצה וכן מגידול בסעיפי תגמול משתנים לאור התוצאות הכספיות של שנת 2021, בהשוואה לשנת 2020 בהם ביצעה החברה פעולות התייעלות כחלק מהתמודדות עם מגיפת הקורונה (שעיקרן בוצעו במהלך הרבעון השני לשנת 2020), בניהן, הוצאת חלק מהעובדים לחופשה ללא תשלום, צמצום בשעות עבודה נוספות וימי הבראה, והפחתה זמנית בשיעור של כ-20% בשכר יו"ר הדירקטוריון, מנכ"ל וחברי ההנהלה בכירה ונושאי משרה בקבוצה.

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

**הוצאות התפעול, בנטרול הוצאות שכר** גדלו בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בשיעור של כ-14.2%, בהשוואה לאשתקד. הגידול נובע בעיקר, מעליה בתשלומים לארגונים הבינלאומיים לאור עליה בהיקפי פעילות הקבוצה, בקיזוז ירידה בהפרשה לתלויות ואחרות.

**הוצאות מכירה ושיווק, בנטרול הוצאות שכר** גדלו בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בשיעור של כ-7% בהשוואה לאשתקד, כתוצאה מגידול בהוצאות מבצעי מתנות למחזיקי כרטיס, גידול בהוצאות פרסום וקמפיינים שיווקיים ומגידול בהוצאות דמי ניהול מועדונים אשר הושפעו בעיקר מגידול במחזורי הפעילות.

**הוצאות הנהלה וכלליות בנטרול הוצאות שכר** גדלו בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בשיעור של כ-20% בהשוואה לאשתקד, בעיקר כתוצאה מהוצאות בגין פעילויות הקשורות בהיבטי משאבי אנוש (אשתקד, פעילויות אלה צומצמו עקב מגיפת הקורונה) ומהוצאות ייעוץ מקצועי.

**תשלומים לבנקים** - עיקר הגידול בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד, נובע מגידול במחזורי הפעילות המתקזז בחלקו מירידה בשיעור העמלה הצולבת, אשר השפיעה על ההתחשבנות עם הבנקים.

#### טבלה 10: התפתחויות מהותיות ברווח הכולל

שינוי ב-%	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2020	<sup>(1)</sup> 2021	
	במיליוני ש"ח		
76.2	181	319	רווח נקי
-	(1)	16	רווח (הפסד) כולל אחר לאחר מסים
86.1	180	335	<b>הרווח הכולל</b>

<sup>(1)</sup> בנטרול השפעות חד פעמיות. לפיכך, קיים הבדל בין הנתונים המוצגים בטבלה זו, לבין מספרי ההשוואה כפי שמופיעים בדוחות הכספיים לשנת 2021.

#### התפתחות הרווח הכולל

הגידול ברווח הכולל בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד, מעבר לשינוי ברווח הנקי, נובע בעיקר מהתאמות בגין אומדנים אקטואריים לסוף התקופה וכן מהפחתה של סכומים שנרשמו בעבר ברווח כולל אחר. לפרטים נוספים, ראה ביאור 10 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

לפרטים נוספים בדבר התפתחויות בהכנסות ובהוצאות בשנה, ראה טבלה 6 בסעיף 9 לדוח ממשל תאגידי של שנת 2021.

<sup>74</sup> הוצאות השכר (תפעול, שיווק ומכירה והנהלה וכלליות) כוללות הוצאות בגין פנסיה, לרבות פיצויים ותגמולים ורכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות.



**טבלה 11: נתוני פעילות של הקבוצה**

**מספר כרטיסי אשראי (באלפים)**

**מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2021**

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
<u>3,828</u>	<u>757</u>	<u>3,071</u>	<b>כרטיסים בנקאיים</b>
			<b>כרטיסים חוץ בנקאיים</b>
1,584	482	1,102	סיכון אשראי על החברה
250	142	108	סיכון אשראי על אחרים
<u>1,834</u>	<u>624</u>	<u>1,210</u>	
5,662	1,381	4,281	<b>סך הכל</b>

**מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2020**

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
<u>3,743</u>	<u>724</u>	<u>3,019</u>	<b>כרטיסים בנקאיים</b>
			<b>כרטיסים חוץ בנקאיים</b>
1,499	462	1,037	סיכון אשראי על החברה
250	143	107	סיכון אשראי על אחרים
<u>1,749</u>	<u>605</u>	<u>1,144</u>	
5,492	1,329	4,163	<b>סך הכל</b>

מצבת הכרטיסים הבנקאיים התקפים מושפעת מיישום הוראותיו של חוק שטרומ, בעיקר במסגרת פעילותה של החברה עם בנק הפועלים. לפרטים אודות הירידה בכמות ההנפקות של כרטיסים בנקאיים בבנק הפועלים, ראה סעיף 1.6.2 א.ג. לדוח הדירקטוריון לשנת 2021. במהלך שנת 2021, בין היתר לאור חזרת המשק לפעילות סדירה באופן כללי, ניכרת עלייה בכמות ההנפקות בכרטיסים החדשים.

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

שינוי ב-%	2020	2021	
<u>15.5</u>	<u>128,281</u>	<u>148,223</u>	<b>כרטיסים בנקאיים</b>
			<b>כרטיסים חוץ בנקאיים</b>
24.5	27,899	34,731	סיכון אשראי על החברה
29.3	2,370	3,065	סיכון אשראי על אחרים
<u>24.9</u>	<u>30,269</u>	<u>37,796</u>	
17.3	158,550	186,019	<b>סך הכל</b>

**הגדרות:**

כרטיס אשראי תקף: כרטיס שהונפק ולא בוטל עד ליום האחרון של תקופת הדיווח, לא כולל כרטיסים נטענים חד פעמיים (שאינם ניתנים לטעינה חוזרת) או המכובדים ברשימה סגורה של בתי עסק.  
 כרטיס אשראי פעיל: כרטיס אשראי שתקף בתום תקופת הדיווח ובוצעו בו עסקאות במהלך הרבעון האחרון של שנת הדיווח.  
 כרטיס בנקאי: כרטיס בו מבוצעים חיובי הלקוח על-פי הסכמים שיש לקבוצה עם הבנקים והחייבים בקשר עימו הינם באחריות הבנק הרלוונטי.  
 כרטיס חוץ בנקאי: כרטיס בו מבוצעים חיובי הלקוח שלא על-פי הסכמים שיש לקבוצה עם הבנקים, ואינו באחריות הבנקים.  
 מחזור עסקאות: מחזור העסקאות שבוצע בכרטיסי הקבוצה בתקופת הדיווח.

## השקעות והוצאות הקבוצה בגין מערך טכנולוגיית המידע

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

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

ההגדרות הרלוונטיות למידע המוצג:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

להלן פירוט הוצאות ששימשו לתחזוקה ופיתוח מערך טכנולוגיית המידע ונכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע בשנת 2021:

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

סך הכל	אחר	חומרה <sup>(1)</sup>	תוכנה	
38	4	9	25	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות <sup>(**)</sup>
39	-	-	39	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים
62	-	-	62	הוצאות בגין מיקור חוץ
118	7	12	99	הוצאות בגין פחת
38	30	6	2	הוצאות אחרות
<b>295</b>	<b>41</b>	<b>27</b>	<b>227</b>	<b>סך הכל</b>
<b>תוספות לנכסים, <sup>(2)</sup> בגין מערך טכנולוגיית המידע שלא נזקפו כהוצאה</b>				
22	-	-	22	עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
72	-	-	72	עלויות בגין מיקור חוץ
50	-	15	35	עלויות רכישה או רישיונות שימוש
29	29	-	-	עלויות ציוד בניינים ומקרקעין
<b>173</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>129</b>	<b>סך הכל</b>
<b>יתרות נכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע</b>				
328	30	28	270	סך הכל עלות מופחתת <sup>(3)</sup>
206	-	-	206	מזה: בגין שכר עבודה ונלוות <sup>(**)(*)</sup>

להלן פירוט הוצאות ששימשו לתחזוקה ופיתוח מערך טכנולוגיית המידע ונכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע בשנת 2020:

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

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

<sup>(\*)</sup> כולל עלויות בגין מיקור חוץ.

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

<sup>(1)</sup> לרבות תשתיות תקשורת.

<sup>(2)</sup> לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיות המידע.

<sup>(3)</sup> ראה ביאור 15 א לדוחות הכספיים לשנת 2021.

<sup>(4)</sup> הוצאות פחת ותוספות לנכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע, אינם כוללים הוצאות/עלויות בגין פרויקט טכנולוגי "מערכת לניהול לקוחות אשראי" אשר בגינה הכירה החברה ירידת ערך בשנת 2020.

2.3. התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון, הלימות ההון ומינוף<sup>75</sup>

**טבלה 13: התפתחות בסעיפי נכסים**

שינוי ב-%	ליום 31 בדצמבר		
	2020	2021	
	במיליוני ש"ח		
			<b>מאזן</b>
370.5	125	4,631	יתרת מזומנים ופיקדונות בבנקים
(26.9)	23,180	16,951	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(6.5)	(382)	(357)	הפרשה להפסדי אשראי
(27.2)	22,798	16,594	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
(7.2)	69	64	יתרת ניירות ערך
147	17	42	השקעות בחברות כלולות
12.4	363	408	יתרת בניינים וציוד
27.9	545	697	יתרת נכסים אחרים
<b>(6.2)</b>	<b>23,917</b>	<b>22,436</b>	<b>סך כל הנכסים</b>

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

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

שינוי ב-%	ליום 31 בדצמבר		
	2020	2021	
	במיליוני ש"ח		
			<b>"קניות"</b>
22.0	2,758	3,364	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
6.1	(115)	(122)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
22.9	398	489	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחריים באחריות החברה
-	(10)	(10)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחרי באחריות החברה
(47.5)	13,471	7,066	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים
			<b>אשראי:</b>
1.1	4,070	4,114	יתרות אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
(14.0)	(178)	(153)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
5.9	892	945	יתרות אשראי מסחרי באחריות החברה
(34.0)	(50)	(33)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחרי באחריות החברה
			<b>אחר</b>
(40.2)	1,553	929	חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי
15.8	38	44	יתרות אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים
(34.5)	(29)	(39)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל ואחרים
<b>(27.2)</b>	<b>22,798</b>	<b>16,594</b>	<b>סך חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>

ברבעון הראשון לשנת 2021 עם סיום הסגר השלישי בחודש פברואר 2021, חזר המשק לפעילות, אולם לאור אי הוודאות בדבר אופן חזרת המשק למצב של טרום משבר מגיפת הקורונה, לא השתנו הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה בחישוב ההפרשה להפסדי אשראי אל מול הדוחות הכספיים לשנת 2020. ברבעונים השני והשלישי לשנת 2021 הקטינה החברה את שיעורי ההפרשה הקבוצתית וזאת בעקבות הקיטון המתמשך בהיקף החובות הבעייתיים, הקיטון במחיקות והשיפור במדדים המאקרו-כלכליים, בעוד שברבעון הרביעי לשנת 2021 בעקבות עוצמת הגל החמישי של נגיף הקורונה (זן האומיקרון) והעלייה בתחלואה ובשל אי הוודאות של השלכות גל זה על מצב המשק, הותירה הקבוצה את שיעורי ההפרשה הקבוצתית ללא שינוי לעומת הרבעון השלישי לשנת 2021.

<sup>75</sup> המינוח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שמפורסמים על-ידי המפקח על הבנקים. כמו-כן, השימוש במונח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' הינו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמנפיקה וסולקת הקבוצה, בהתאם להגדרות בסעיף 1.1 לעיל.

הגידול ביתרות מזומנים ופיקדונות בבנקים נובע בעיקרו מכניסה לתוקף של הוראת הממונה על התחרות בדבר זיכוי יומי בין מנפיק לסולק מיום 1 ביולי 2021. ראה סעיף 1.6.5 לעיל.

הגידול ביתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה נובע מעליה במחזורי עסקאות בכרטיסי אשראי המונפקים על ידי הקבוצה, לאור חזרת המשק לשגרת פעילות טרום המשבר.

הקטיון ביתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים וביתרות חברות ואירגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי נובע מכניסה לתוקף של הוראת הממונה על התחרות בדבר זיכוי יומי בין מנפיק לסולק מיום 1 ביולי 2021. ראה סעיף 1.6.5 לעיל.

הגידול ביתרת האשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה נובע מהתאוששות המשק וחזרתו לפעילות. הקטיון ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה נובע בעיקר מקטיון בשיעורי ההפרשה הקבוצתית, כאמור לעיל. לפרטים אודות השפעות מגיפת הקורונה ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

הגידול ביתרת האשראי המסחרי באחריות החברה נובע מהתאוששות המשק וחזרה לפעילות. הקטיון ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחרי באחריות החברה נובע בעיקר מקטיון בשיעורי ההפרשה הקבוצתית, כאמור לעיל וגביית חובות.

### טבלה 15: היקף וחומרת החובות הבעייתיים

שינוי ב-%	ליום 31 בדצמבר		
	2020	2021	
	במיליוני ש"ח		
(21.4)	140	110	יתרת החובות הפגומים
20.6	34	41	יתרת החובות הנחותים
(5.6)	302	285	יתרת החובות בהשגחה מיוחדת
(8.4)	476	436	סך הכל סיכון האשראי הבעייתי

הקטיון בסיכון האשראי הבעייתי נובע בעיקר מגביית חובות פגומים שהופרשו פרטנית.

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

#### להלן ניתוח של סעיפים מאזניים נוספים:

הקטיון ביתרת ניירות ערך נובע מהשקעה במניות וביצוע התאמות לשווי הוגן של השקעות במניות, אשר קוזז מסיווג של השקעה, אשר הייתה מטופלת בעבר בסעיף ניירות ערך, כהשקעה בחברה כלולה כאמור להלן.

הגידול ביתרת השקעות בחברות כלולות בשנת 2021 נובע בעיקר מהשקעה בה החברה עלתה להשפעה מהותית החל מהרבעון השני לשנת 2021.

הגידול ביתרת בניינים וציוד נובע בעיקר משיפורים במושכר בגין ביצוע עבודות התאמה בקשר עם המעבר לבניין משרדים חדש ומהשקעה בפרויקטים טכנולוגיים אשר קוזז בחלקו ממכירת זכויותיה של הקבוצה בנכס בית ישראל לצד שלישי (לפרטים ראה ביאור 15 לדוחות הכספיים לשנת 2021).

הגידול ביתרת נכסים אחרים נובע בעיקר מגידול ביתרת נכסי זכות שימוש (בגין חכירות תפעוליות) כתוצאה מהתקשרות בהסכם לשכירת בניין משרדים וחוזי שכירות נוספים (לפרטים ראה ביאור 15 לדוחות הכספיים לשנת 2021) אשר קוזז בחלקו מקטיון ביתרות למס הכנסה.

**טבלה 16: התפתחויות בהתחייבויות**

שינוי ב-%	ליום 30 בדצמבר		מאזן - התחייבויות
	2020	2021	
	במיליוני ש"ח		
			יתרת אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
(88.3)	4,296	503	אגרות חוב סחירות
(28.6)	840	600	יתרת זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
12.7	15,630	17,615	יתרת התחייבויות אחרות
33.5	705	941	
<b>(8.4)</b>	<b>21,471</b>	<b>19,659</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>

הקיטון באשראי מתאגידים בנקאיים נובע מכניסה לתוקף של הוראת הממונה על התחרות בדבר זיכוי יומי בין מנפיק לסולק מיום 1 ביולי 2021. ראה סעיף 1.6.5 לעיל.

יתרת אגרות חוב סחירות אשר הונפקו בחודש אפריל 2019, כוללות צבירת ריבית לשלם. נכון ליום 31 בדצמבר 2021 נפרעו ארבעה (4) תשלומי קרן אג"ח בסך של כ-120 מיליון ש"ח כל תשלום.

הגידול ביתרות זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי נובע בעיקר מגידול בפעילות כרטיסי אשראי מקומי.

הגידול ביתרת התחייבויות אחרות נובע בעיקר מגידול בהתחייבות בגין חכירות כתוצאה מהתקשרות בהסכם לשכירת בניין משרדים וחוזי שכירות נוספים (לפרטים ראה ביאור 15 לדוחות הכספיים לשנת 2021), אשר קוזז בחלקו מקיטון בהתחייבות בגין הטבות לעובדים כתוצאה מתשלומים ששולמו לעובדים במסגרת יישום תוכנית התייעלות כפי שאושרה בתום שנת 2020.

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

שינוי ב-%	ליום 31 בדצמבר		אשראי חוץ מאזני
	2020	2021	
	במיליוני ש"ח		
			יתרות מסגרות אשראי בכרטיס שלא נוצלו באחריות החברה
0.2	13,643	13,675	יתרות מסגרות אשראי בכרטיס שלא נוצלו בערבות בנקים
(14.0)	28,497	24,508	יתרות מסגרות אשראי בכרטיס שלא נוצלו באחריות אחרים
(3.5)	198	191	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין כלל מסגרות אשראי בכרטיס של החברה שלא נוצלו
(6.3)	(16)	(15)	חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק
(57.9)	19	8	חשיפה בגין התחייבויות וערבויות אחרות
2.2	712	728	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין מסגרות בתי עסק, התחייבויות וערבויות אחרות
-	(14)	(14)	

**פעילויות חוץ מאזניות בגין התחייבויות וערבויות אחרות**

פעילות זו כוללת, בין היתר, ערבויות והתחייבויות אחרות בגין:

- חשיפה להבטחת שיקים ליום 31 בדצמבר 2021 בסך של כ-19 מיליון ש"ח בהשוואה לסך של כ-56 מיליון ש"ח בסוף שנת 2020, קיטון בשיעור של כ-66.1%.

- התחייבות בגין פקטורינג, לרבות פקטורינג רכש ליום 31 בדצמבר 2021 בסך של כ-131 מיליון ש"ח בהשוואה לסך של כ-99 מיליון ש"ח לסוף שנת 2020, גידול בשיעור של כ-32.3%. לפרטים אודות פעילות גלובל פקטורינג ראה סעיף 2.5.5 להלן.

לפרטים נוספים בדבר התפתחות בנכסים והתחייבויות – מידע רב רבעוני לסוף תקופות ביניים, ראה טבלה 7 בסעיף 9 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021.

2.3.2. הון, הלימות ההון ומינוף

**תחולת היישום**

למועד הדוח, ההוראות בנושא מדידה והלימות הון חלות על החברה וכן על פרימיום אקספרס (לעניין מיזוג יורופיי ראה סעיף 1.1 לעיל). למועד הדוח לחברה חברות בנות מאוחדות כדלקמן: ישראלכרט מימון בע"מ ("ישראלכרט מימון"), ישראלכרט (נכסים) 1994 בע"מ ("ישראלכרט נכסים"), פרימיום אקספרס, צמרת מימונים בע"מ ("צמרת מימונים"), גלובל פקטורינג בע"מ ("גלובל פקטורינג") וישראלכרט סוכנות לביטוח (2020) בע"מ.

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

**טבלה 18 - הלימות הון**

שינוי	2020	2021	
באחוזים	במיליוני ש"ח		
<b>1. הון לצורך חישוב יחס הון</b>			
14.3	2,421	2,767	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לאחר ניכויים <sup>(1)</sup>
1.5	194	197	הון רובד 2 – הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי
<b>13.3</b>	<b>2,615</b>	<b>2,964</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>
<b>2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>			
1.9	15,389	15,687	סיכון אשראי
12.7	102	115	סיכונים שוק
4.5	2,764	2,889	סיכון תפעולי
<b>2.4</b>	<b>18,255</b>	<b>18,691</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
<b>3. יחס הון לרכיבי סיכון</b>			
	13.3%	14.8%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
	14.3%	15.9%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
	8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים <sup>(2)</sup>
	11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים <sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> בחודש ספטמבר 2021 ובחודש מרץ 2020 חילקה החברה דיבידנד לבעלי מניותיה בסכום של כ-27.8 מיליון ש"ח ו-73.2 מיליון ש"ח, בהתאמה.

<sup>(2)</sup> מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 201-211.

לפרטים נוספים בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 של ועדת באזל (קרי, הוראות לעניין האופן וההיקף של המידע (האיכות והכמות) המוצג לציבור בדבר הסיכונים שהחברה חשופה אליהם) ("נדבך 3"), ראה הדוח על הסיכונים לשנת 2021 המצורף לדוח.

**חברה בת משמעותית – פרימיום אקספרס**

יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון ליום 31 בדצמבר 2021 עמד על כ-23.1% בהשוואה לכ-22.9% ליום 31 בדצמבר 2020.



### 2.3.3 יחסי הון מינימליים

ביום 30 במאי 2013 פרסם הפיקוח על הבנקים לכל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי חוזר בדבר יחסי הון מינימליים במסגרת היערכות ליישום הוראות באזל III. בהתאם לחוזר, בין היתר, כל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי נדרשים לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 9% ויחס הון כולל של 12.5%.

בחודש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב. ההוראה כוללת הקלה לסולק לעניין דרישת הון העצמי מסולק בעל יתרות חייבים העולה על 2 מילארד ש"ח, בדוח הכספי השנתי האחרון, שתחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה והלימות הון). אולם על-פי האמור בסעיף 40 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ-8% ויחס הון הכולל המינימלי לא יפחת מ-11.5%. הוראה זו נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016. בחודש מרץ 2022 אישר דירקטוריון החברה את יעדי הלימות הון המזעריים, כמפורט בסעיף 2.3.4 להלן.

### 2.3.4 יעד הלימות ההון המזערי

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

להלן יעדי הלימות ההון המזעריים של החברה:

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

יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

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

### 2.3.5 ניהול ההון

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

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

התייחסות להתפתחויות עתידיות בבסיס ההון ובדרישת ההון.

שאיפה להקצאה יעילה של הון במהלך העסקים הרגיל של החברה.

### 2.3.6 עקרונות מנחים בניהול ההון

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

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

### 2.3.7 הלימות ההון

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

החברה מבצעת תהליך פנימי להערכת הלימות ההון שלה במסגרתה נבנתה תכנית רב שנתית לעמידה ביעדי הלימות הון. תכנית זו לוקחת בחשבון את צרכי ההון הקיימים והעתידיים של החברה בהתאם לתכניות האסטרטגיות אל מול מקורות ההון הזמינים. בתכנית קיימת התייחסות אל כלל נכסי הסיכון של החברה בהווה

ובעתיד, על-פי דרישות ההקצאה במסגרת הוראות נב"ת 2011-201, וזאת אל מול יעדי הלימות ההון ותיאבון הסיכון.

בסמוך למועד חתימת הדוח ונכון לימים 31 בדצמבר 2021 ו-31 בדצמבר 2020, עומדת הקבוצה בכל דרישות הלימות ההון.

### 2.3.8. יחס כיסוי נזילות

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

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

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

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

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

### 2.3.9. יחס מינוף

החל מיום 1 באפריל 2015 מיישמת החברה את הוראת נב"ת 218 בנושא יחס המינוף (בסעיף זה: "ההוראה"). ההוראה קובעת יחס מינוף פשוט, שקוף, שאינו מבוסס סיכון אשר יפעל כמדידה משלימה ואמינה לדרישות ההון מבוססות הסיכון ואשר נועד להגביל את צבירת המינוף בתאגיד הבנקאי ובחברת כרטיסי אשראי. יחס המינוף מבוטא באחוזים, ומוגדר כיחס בין מדידת ההון למדידת החשיפה. לפרטים נוספים ראה ביאור ד.22 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

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

בסמוך למועד חתימת הדוח ונכון לימים 31 בדצמבר 2021 ו-31 בדצמבר 2020, עומדת החברה בכל דרישות ההון, הלימות ההון והמינוף המפורטות לעיל. להערכת החברה, לחברה מבנה הון איתן, והשפעות מגיפת הקורונה לא יגרמו לאי עמידה ביחסי ההון והמינוף המינימליים שנקבעו על-ידי הפיקוח על הבנקים או ביעדי ההון שנקבעו על-ידי דירקטוריון החברה.<sup>76</sup>

<sup>76</sup> הערכות החברה כאמור מהוות מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, והינן למיטב הבנתה ושיקול דעתה של הנהלת החברה נכון למועד חתימת הדוח, המבוססים על יחסי ההון והמינוף של החברה למועד חתימת הדוח ועל הערכות הנהלת החברה והבנתה את הגורמים המשפיעים על שוק התשלומים והאשראי בו פועלת הקבוצה (לרבות בהתבסס על פרסומים של גופים רשמיים כגון בנק ישראל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ומשרד האוצר, ובהסתמך על ניסיונה והיכרותה עם הענף תוך שילוב של כלי ניטור ובקרה) והשפעתם המסתברת של אלה על יחסי ההון והמינוף של החברה, והכל בשים לב לחוסר הוודאות המשמעותית באשר למשכה של מגיפת הקורונה, עוצמתה והשפעותיה על המשק והתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, ובאשר להנחיות וצעדי המשך שיינתנו ויינקטו מעת לעת, לרבות כתוצאה מהתפרצויות נוספות של המגיפה. 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, אשר עשויים להיות שונים, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מייטביים, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא בקשר עם המגיפה, משכה, עוצמתה וחומרתה, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות, השפעתו על תחומי הפעילות של החברה ומצבם הפיננסי של לקוחות החברה, החלטות ארגונים בינלאומיים בקשר עם תנאי ההתקשרות עם חברות עימם הם קשורים, שינויים רגולטוריים וצעדי הממשלה, בנק ישראל ורשויות נוספות שיינקטו בשים לב למגיפה ולמצב הכלכלי ו/או כתוצאה מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה כמפורט בדוח זה.

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

#### מגבלות חיצוניות על חלוקת דיבידנדים:

כמפורט לעיל ובביאור 22 לדוחות הכספיים לשנת 2021, על ישראלכרט לעמוד בדרישות יחסי הון (לרבות יעדי הלימות הון), כיסוי נזילות ומינוף מסוימים.

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

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

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

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

בחודש דצמבר 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 250 "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה (הוראת שעה)" (להלן: "נב"ת 250"), במסגרתו, בין היתר, בוטלה ההגבלה שפורסמה קודם לכן בנב"ת 250, לפיה חלוקת הדיבידנד בפועל הוגבלה לשיעור של עד 30% מרווחי שנת 2021. בדברי ההסבר לתיקון נכתב, כי בהקשר של החלטה על חלוקת דיבידנדים, התאגידיים הבנקאיים צריכים לנהוג בזהירות, כאשר הם בוחנים את המודל העסקי שלהם, וכן להביא בחשבון כי עדיין קיימת רמה מסוימת של אי-ודאות בשווקים בקשר למגיפת הקורונה.

למגבלות על חלוקה אשר עשויות בנסיבות מסוימות לחול על החברה מכוח שטר הנאמנות בגין אגרות החוב (סדרה א') של החברה, ראה ביאור 19 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

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

#### מדיניות חלוקת דיבידנד:

ביום 16 במרץ 2021 אישר דירקטוריון החברה מדיניות חלוקת דיבידנד כדלקמן:

בכפוף להוראות הדין והחלטות דירקטוריון החברה, כפי שתהיינה מעת לעת, מדיניות חלוקת הדיבידנד של החברה, החל ממועד פרסום הדוח השנתי של החברה לשנת 2021, הינה חלוקת דיבידנד מתוך יתרת 'הרווחים' (כהגדרת המונח בסעיף 302 לחוק החברות) של החברה בשיעור של עד 35% מהרווח הנקי השנתי של החברה על-פי דוחותיה הכספיים המאוחדים האחרונים לאותה שנה; והכל, בכפוף לאישור או אי התנגדות הפיקוח על הבנקים (ככל שנדרשים) ולהוראות כל דין, ובכלל זה מבחני החלוקה הקבועים בסעיף 302 לחוק החברות.

בהמשך לכך, ביום 8 במרץ 2022, אישר דירקטוריון החברה חלוקת דיבידנד בגין שנת 2021 בסכום של 120 מיליון ש"ח, על בסיס הדוחות הכספיים של החברה לשנת 2021, המהווה כ-35% מהרווח הנקי (המאוחד) של החברה לשנת 2021 ואשר ישולם בפועל ביום 27 במרץ 2022 (בחודש ספטמבר 2021 חולק דיבידנד בסך של כ- 27.8 מיליון ש"ח).

בנוסף, בתאריך האמור אישר דירקטוריון החברה מדיניות חלוקת דיבידנד בגין שנת 2022 ואילך כדלקמן:

בכפוף להוראות הדין והחלטות דירקטוריון החברה, כפי שתהיינה מעת לעת, מדיניות חלוקת הדיבידנד של החברה, החל ממועד פרסום הדוח החצי שנתי של החברה לשנת 2022 (קרי, ליום 30 ליוני 2022), הינה חלוקת דיבידנד חצי שנתי (במקום על בסיס שנתי), מתוך יתרת 'הרווחים' (כהגדרת המונח בסעיף 302 לחוק החברות) של החברה בשיעור של עד 35% מהרווח הנקי החצי שנתי של החברה על-פי דוחותיה הכספיים המאוחדים האחרונים לתקופת הצטברות 'הרווחים' בגינה יחולק הדיבידנד (תוצאות החברה בחציון הראשון ותוצאות החברה בחציון השני), והכל, בכפוף לאישור או אי התנגדות הפיקוח על הבנקים (ככל שנדרשים) ולהוראות כל דין, ובכלל זה מבחני החלוקה הקבועים בסעיף 302 לחוק החברות.

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

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

## 2.4.1. כללי

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

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

תוצאות מגזרי הנפקה והסליקה הושפעו בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 מהירידה בשיעור העמלה הצולבת בהתאם למתווה הפחתת העמלה הצולבת (החל מיום 1 בינואר 2019, מ-0.7% ל-0.6%, מיום 1 בינואר 2020 מ-0.6% ל-0.575% ומיום 1 בינואר 2021 מ-0.575% ל-0.55%). החל מיום 1 בינואר חלה ירידה בשיעור עמלה צולבת בעסקאות בחיוב מידי מ-0.3% ל-0.275% (ראה סעיף 2.4.3 להלן) וכן מכניסתם לתוקף של הסכמי בנק הפועלים המעודכנים שנכנסו לתוקף בחודש פברואר 2019, ראה סעיף 2.2 לעיל.

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

יצוין, כי ההשפעה החד פעמית בגין מכירת בית ישראל כרטס בשנת 2021 כמפורט בסעיף 2.2 לעיל, כלולה תחת מגזר אחר, וההשפעות החד פעמיות משנת 2020 לא הוקצו לתוצאות המגזרים השונים ונכללו כפריט 'הוצאות לא מוקצות, נטו ממס', ולפיכך הניתוח המגזרי להלן מתייחס לתוצאות בנטרול ההשפעות האמורות.

לפרטים נוספים ראה ביאור 24 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

## 2.4.2. עונתיות

תחומי הנפקה, הסליקה והמימון נתונים לתנודות בהכנסות ובתוצאות הפעילות, בראש ובראשונה עקב גידול בצריכה בעיקר בתקופות החגים (חגי תשרי ופסח), אשר חלות ברבעונים שונים בשנים שונות, וכן בחודשי הקיץ, המביא בהתאמה לגידול בשימוש במוצרי אשראי בכרטיס האשראי וכן בנטילת הלוואות לצורך מימון הצריכה.

## 2.4.3. הסדרי עמלה צולבת (עמלת מנפיק)

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

## (א) הסדרי עמלה צולבת במותגים "Visa", "Mastercard" וישראל כרטס

בחודש נובמבר 2018 פורסם ברשומות צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות סליקה צולבת של עסקאות בכרטיס חיוב של עסקאות חיוב מידי), התשע"ט-2018 ("צו הצולבת"). בהתאם לצו, העמלה הצולבת בגין עסקאות מסוג חיוב נדחה תפחת באופן מדורג החל מחודש ינואר 2019 משיעור ממוצע של 0.7% לעסקאות השונות, עד לשיעור צולבת אחיד<sup>77</sup> של 0.5% (החל מיום 1 בינואר 2023); העמלה הצולבת בגין עסקאות מסוג חיוב מידי תופחת באופן מדורג משיעור ממוצע של 0.3% עד לשיעור של 0.25% (החל מיום 1 בינואר 2023). לפרטים נוספים אודות מתווה ההפחתה בעמלה הצולבת וכן השפעות ההפחתה כאמור על הקבוצה ראה סעיפים 2.1.8 (ג) וסעיף זה לעיל לדוח הדירקטוריון לשנת 2021, בהתאמה. יצוין, כי הואיל והעמלה הצולבת בעסקאות חיוב מידי פחותה משמעותית משיעור העמלה הצולבת בעסקאות אחרות, הרי שלמגמת העמקת חידרת כרטיסי חיוב מידי לשימוש על-ידי מחזיקי כרטיסים (ולהוראות רגולטוריות המקדמות מגמה כאמור) עלולה להיות השפעה לרעה על תוצאות פעילות הקבוצה. לפרטים אודות גידול במצבת כרטיסי החיוב המידי הפעילים בישראל, ראה גם סעיף 2.1.1 בדוח הדירקטוריון לשנת 2021 לעיל.

<sup>77</sup> לאור המעבר לשיעור אחיד, הרי שככל שתמהיל העסקאות בשוק לא ישתנה באופן מהותי, להערכת החברה אין השפעה מהותית לשינוי השיטה (מעבר משיעור עמלה צולבת ממוצע לשיעור אחיד) לעניין הכנסות החברה במגזר הנפקה. על אף האמור בקשר עם שיעורה האחיד של העמלה הצולבת, בצו הצולבת נקבע, כי שיעור העמלה הצולבת לגבי בית עסק המהווה "מוסד ציבורי" כהגדרתו בצו הצולבת, יהיה 0.55% עד ליום 1 בינואר 2022, ולאחר מכן יחול על בתי עסק אלה שיעור העמלה הצולבת החל על כלל בתי העסק.

ביום 25 באפריל 2018 ניתנה החלטת הממונה על התחרות בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל עד ליום 31 בדצמבר 2023 ביחס להסכם התפעולי המסדיר את הפעלת הממשק המשותף בין ישראלכרט, מקס וכ.א.ל (הסכם המתעדכן מעת לעת על-ידי הצדדים). במסגרת פטור זה, נקבעו מגבלות וחובות שונות שהוטלו על הצדדים להסכם, כדלקמן: חברות כרטיסי האשראי (החברה, מקס, כ.א.ל וכל מנפיק או סולק שיצטרפו להסדר) יצרפו להסדר, באופן שוויוני וללא עלות, כל מנפיק, סולק או גוף מטעמם שפעילותו נוגעת להסדר ושיבקש להצטרף אליו, יעמידו לרשותו את כל המידע הדרוש לו לצורך הצטרפותו ופעילותו על-פי ההסדר ויבצעו התאמות סבירות ככל הנדרש באופן שיאפשר לו להצטרף להסדר ולפעול לפי הוראותיו;<sup>78</sup> 'מנפיק בעל היקף פעילות רחב' (כמשמעו בחוק הבנקאות רישוי) לא יפלה בין סולקים או בין לקוחות על-פי זהות הסולק של בית העסק בו נערכה העסקה, ולא ינקוט בפעולה שכוונתה או תוצאתה המסתברת היא הפליה כאמור; חברת כרטיסי אשראי שהיא 'סולק בעל היקף פעילות רחב' (כמשמעו בחוק הבנקאות רישוי) לא תפלה בין מנפיקים ולא תנקוט בפעולה שכוונתה או תוצאתה המסתברת היא הפליה בין מנפיקים; חברת כרטיסי אשראי שהיא 'סולק בעל היקף פעילות רחב' או 'מנפיק בעל היקף פעילות רחב', לא תקשור בין סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב בבית עסק לבין התקשרות עם אותו בית עסק במסגרת פעילותה כמנפיק; חברת כרטיסי אשראי לא תהיה צד להסכמה שכוונתה או תוצאתה המסתברת היא קשירה בין סליקת כרטיס חיוב המונפק על-ידי צד להסדר לבין סליקת כרטיס חיוב המונפק על-ידי מי שאינו צד להסדר, וכן לא תקשור בין סוגי עסקאות בכרטיסי חיוב הנסלקים על-ידי (תוקפם של שני התנאים האחרונים החל ביום 1 בינואר 2019); חברת כרטיסי אשראי שהיא 'סולק בעל היקף פעילות רחב' לא תהיה צד להסכמות עם בית עסק המונעות מבית העסק או מגבילות את בית העסק לתת הנחות ללקוחותיו, אשר תלויות באמצעי התשלום בו משתמש הלקוח. כמו-כן נקבע, החל מיום 1 ביולי 2021, העברת כספים בין מנפיק וסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד, תתבצע לא יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק. לעניין השפעת שינוי זה, ראה סעיף 1.6.5 לעיל וכן, סעיף 2.1.8 (יב) לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

לפרטים אודות השפעת הפחתת העמלה הצולבת כאמור לעיל על הקבוצה ותוצאותיה הכספיות במגזרי ההנפקה והסליקה, ראה סעיף 2.1.8 (ג) לדוח הדירקטוריון של שנת 2021 וכן, ביאור 2.3 ג.8 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

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

בשנת 2012 התקשרה ישראלכרט בהסכמים (נפרדים) עם מקס ועם כ.א.ל (בסעיף זה, ישראלכרט ומקס או ישראלכרט וכ.א.ל - "הצדדים", לפי העניין), במסגרתם, בין היתר, ניתן למקס ולכ.א.ל על-ידי ישראלכרט רישיון לסלוק כרטיסי חיוב ממותג "ישראלכרט" (בסעיף זה: "סליקה צולבת של מותג ישראלכרט" ו-"ההסכם" או "ההסכמים", לפי העניין).<sup>79</sup> בהמשך לחתימת ההסכמים ולבקשת הצדדים, ניתן להם במהלך אותה שנה פטור בתנאים מאישור הסדר כובל מאת הממונה על התחרות. ההסכמים והפטור כאמור הוארכו מעת לעת, ולאחרונה (בחודש מאי 2018) הוארך הפטור עד ליום 31 בדצמבר 2023 (בסעיף זה: "הפטור").<sup>80</sup>

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

תקופת הרישיון בהסכמים האמורים עם מקס וכ.א.ל, חל עד לחודש מאי 2020. בחודש מאי 2020 חודש הרישיון מול כ.א.ל וזאת עד ליום 31 בדצמבר 2023. תקופת הרישיון ביחס למקס מחודשת החל מחודש מאי 2020 באופן אוטומטי לתקופות נוספות של שנים-עשר (12) חודשים כל אחת, אלא אם מי מהצדדים

<sup>78</sup> בהקשר זה יצוין, כי קארדקום וטרנזילה צורפו כצד להסכם התפעולי, ואף משתתפות בישיבות הממשק המשותף. בנוסף, החברה נערכה להוספת כסולק במערכות החברה.

<sup>79</sup> ההסכמים כאמור נחתמו בהמשך לתיקון 18 לחוק הבנקאות רישוי משנת 2012, במסגרתו, בין היתר, הוטלה חובה על "מנפיק בעל היקף פעילות רחב" (כדוגמת ישראלכרט) לאפשר סליקה צולבת של המותג אותו הוא מנפיק.

<sup>80</sup> בהקשר זה יצוין, כי בחודש פברואר 2022, התקשרה קארדקום עם החברה בהסכם לסליקה צולבת של המותג "ישראלכרט".

הודיע לצד שכנגד בכתב ומראש (על-פי תקופה שנקבעה) לפני תום תקופת הרישיון הרלוונטית, על רצונו שלא לחדש את תקופת הרישיון לתקופה נוספת. במקרה כזה תבוא תקופת הרישיון וההסכם לקיצו בתום תקופת הרישיון.

בכל אחת מהשנים 2021, 2020 ו-2019, הסתכמו סך התקבולים של ישראל כרטס ממקס וכ.א.ל בגין ההסכמים כאמור בסכומים לא מהותיים.

#### (ג) הסדרי עמלות במותג "American Express"

נכון למועד חתימת הדוח, פרימיום אקספרס הינה בעלת הרישיון הבלעדי להנפקה וסליקה של כרטיסי מותג "American Express" בישראל. עבור שירותי הסליקה שפרימיום אקספרס מספקת לבתי העסק איתם היא קשורה, משלם לה בית העסק עמלת בית עסק בהתאם להתקשרות האמורה בין הצדדים. לפרטים אודות הודעת משרד האוצר לפרימיום אקספרס מחודש יולי 2017, בדבר מתווה מדורג להפחתת העמלות הנגבות על-ידה מבתי העסק בעסקאות המקומיות, מעמלה מקסימלית של 2.95% (החל מסוף חודש דצמבר 2017) ועד לעמלה מקסימלית של 1.99% (החל מסוף חודש יוני 2020), ראה ביאור 16.2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021. נכון למועד חתימת הדוח, הקבוצה עומדת בהוראות המתווה.

#### 2.4.4 מגזר ההנפקה

הצטרפות הלקוח כמחזיק כרטיס ממותג הקבוצה נעשית עם חתימתו של הלקוח על חוזה כרטיס חיוב וקבלת הכרטיס. מחזיק הכרטיס מתחייב לפרוע את הסכומים המגיעים ממנו בגין שימושיו בכרטיס בהתאם לתנאי ההתקשרות המפורטים בחוזה כרטיס החיוב כאמור.<sup>81</sup> עבור שירותי ההנפקה והתפעול של הכרטיס, משולמים על-ידי לקוחותיה של הקבוצה עמלות תעריפון שונות וזכאית לקבל עמלה צולבת (עמלת מנפיק) בגין המותגים MC, "ישראל כרטס" ו-Visa, וכן החלק המיוחס למגזר ההנפקה בגין מותג American Express. עמלות התעריפון כאמור כפופות להוראות הדיווח ובכללן "כללי העמלות" והקבוצה רשאית לעדכן אותן בכפוף לידוע או לאישור הפיקוח על הבנקים, לפי העניין.

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

כרטיסי חיוב בנקאיים - כרטיס המונפק על-ידי הבנק בו מנהל הלקוח את חשבונו. הבנק מנפיק את הכרטיס באמצעות חברת כרטיסי האשראי איתה התקשר בהסדר להנפקת ו/או לתפעול כרטיסי חיוב. ככלל, בכרטיסי אשראי בנקאיים האשראי מועמד על-ידי הבנק ומסגרת האשראי ותנאיה נקבעים על-ידו על-פי שיקוליו. סיכוני האשראי והאחריות לכיבוד כלל השימושים בכרטיסים הבנקאיים, מוטלים ככלל על הבנק. יצוין, כי עיקר פעילות הקבוצה בענף הנפקת כרטיסי אשראי מתבצעת מכוח התקשרויות והסכמות של הקבוצה עם הבנקים בהסדר - ראה סעיף 1.6.2.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

כרטיסי חיוב חוץ-בנקאיים - כרטיסי חיוב<sup>82</sup> המונפקים על-ידי הקבוצה ללקוחות שלא במסגרת הסדר הקבוצה עם מי מהבנקים בהסדר. כרטיסי האשראי החוץ בנקאיים מחויבים באמצעות הרשאה לחיוב חשבון עליה חותם הלקוח. למועד הדוח, הנפקת כרטיסים חוץ בנקאיים נעשית בעיקר באמצעות שיתוף פעולה עם מועדוני לקוחות, כמפורט בסעיף 1.6.2.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021. האשראי בכרטיסי האשראי החוץ בנקאיים מועמד על-ידי הקבוצה ומסגרת האשראי ותנאיה נקבעים על-ידה על-פי שיקוליה. סיכוני האשראי והאחריות לכיבוד כלל השימושים בכרטיסים החוץ בנקאיים, מוטלים על הקבוצה ולא על הבנק בו מתנהל חשבון הלקוח. לשם התמודדות עם האחריות האמורה והסיכונים הנובעים ממנה, מפעילה הקבוצה, בין היתר, מערכות Credit Scoring (מערכות לדירוג אשראי של הלקוחות). עוד יצוין, כי אחריות כאמור על הקבוצה, מוטלת גם במקרים של כל נזק אחר שנגרם בקשר עם השימוש בכרטיס, לרבות מחמת אובדן, גניבה ו/או שימוש לרעה בכרטיס. לעניין נתונים בדבר כרטיסים בנקאיים וכרטיסים חוץ-בנקאיים ראה טבלה 11 - "נתוני פעילות של הקבוצה" בסעיף 2.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

למיטב ידיעת החברה, לימים 30 בספטמבר 2021 ו-31 בדצמבר 2020, נתח השוק של פרימיום אקספרס בפעילות המותג American Express בענף הנפקת כרטיסי האשראי בישראל (ביחס למחזורי פעילות) הינו

<sup>81</sup> במסגרת ההתקשרות בין הצדדים, מוסדרים, בין היתר: אופן החיוב והזיכוי של מחזיק הכרטיס; מטרות השימוש בכרטיס; הסדרי האשראי השונים בכרטיס; התחייבויות שונות שעל מחזיק הכרטיס לקיים בקשר עם שימוש בכרטיס; ועוד.

<sup>82</sup> למועד חתימת הדוח, הקבוצה מנפיקה כרטיסי חיוב חוץ בנקאיים שהינם כרטיסי אשראי וכרטיסים נטענים בלבד.



בטווח שבין 6%-8% ונתח השוק של הקבוצה בפעילות יתר המותגים בענף ההנפקה כאמור הינו בטווח של כ-38%-39.3%<sup>83</sup> לפרטים אודות מחזורי ההנפקה של הקבוצה ראה טבלה 11 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021. להערכת החברה, יישום הוראות חוק שטרומ ותכניות הבנקים השונים בקשר ליישומן, ובכלל זה הנפקה ישירה של בנקים על BINs בבעלותם, הצעת תכניות הטבות של הבנקים עצמם (ולא של חברות כרטיסי האשראי) למחזיקי הכרטיסים, וכניסת אמצעי ותשתיות תשלום חדשים (כגון אפליקציות תשלומים) עלולים להשפיע לרעה על הכנסותיה של הקבוצה במגזר ההנפקה - ראה גם סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

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

לפרטים אודות שינויים רגולטוריים המשפיעים בין היתר על פעילות הקבוצה בתחום ההנפקה, ראה ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

לפרטים אודות השפעות שינויים כאמור ראה סעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

#### **ב. מוצרים ושירותים**

הקבוצה מציעה מגוון של כרטיסים (כגון כרטיסי עלית, סנטוריון, פלטינום, גולד וכדומה), בהתאם למותג. בכל אחד מהכרטיסים כאמור מציעה הקבוצה ללקוחותיה, בנוסף לשימוש כאמצעי תשלום, הצעות ערך נוספות, בין במסגרת תכניות הטבות של הקבוצה ובין כחלק ממועדוני הלקוחות. לחברה כרטיס אשראי חוץ בנקאי (ישראל כרט (TOP), המופץ על-ידיה ללא שותפים (D2C – Direct to Customer) המיועד לקהל הרחב הנותן, בין היתר, מענה לרכישה באונליין בארץ ובעולם תוך מתן הטבות שונות. כמו-כן, מציעה הקבוצה מוצרים ושירותים נוספים, כגון, כרטיסי מתנה, כרטיסי רכש ייעודיים, כרטיסים נטענים ושירותי מידע ואישורים.

#### **ג. פילוח הכנסות מוצרים ושירותים**

בתקופות המדווחות, מיוחסות למגזר ההנפקה כל ההכנסות וההוצאות הכרוכות בגיוס הלקוח מחזיק הכרטיס והטיפול השוטף בו, לרבות ניהול מועדוני הלקוחות כאמור לעיל. ההכנסות העיקריות הנובעות לקבוצה ממגזר ההנפקה הינן בגין: (1) עמלה צולבת בגין המותגים MC, "ישראל כרט" ו-Visa, כהגדרתה בסעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021 וכן החלק המיוחס למגזר ההנפקה בגין מותג American Express; (2) דמי כרטיס - תשלום הנגבה ממחזיק הכרטיס על-פי תעריפון המשתנה בהתאם לסוג הכרטיס ובהתאם למבצעים השונים; (3) עמלות מעסקאות חו"ל - עמלות אשר נגבות מעסקאות המבוצעות מול הארגונים הבינלאומיים בחו"ל במטבע שאינו ש"ח, שבגין מחויבים מחזיקי הכרטיסים בש"ח; וכן (4) עמלות שונות נוספות בהתאם למפורסם בתעריפוני הקבוצה.

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

לפרטים אודות פילוח הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי ראה ביאור 3 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

#### **ד. שיווק והפצה**

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

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

<sup>83</sup> בהתאם להערכת החברה ודוחותיה הכספיים, וכן בהתבסס על דוחותיהן הכספיים של חברות מתחרות כפי שפורסמו.

כחלק מהעמקת הקשר עם מחזיקי הכרטיסים והעשרת עולם הטבות המוענק להם, מציעה הקבוצה ללקוחותיה תכניות הטבות, המאפשרת ללקוחות קבלת הטבות מתאימות.<sup>84</sup> בנוסף לאמור לעיל, במסגרת פעילות השיווק וההפצה של פרימיום אקספרס, ולאור מיתוגו של כרטיס "American Express" ככרטיס פרימיום, ניתנים על-ידי פרימיום אקספרס מגוון הטבות ושירותים ייחודיים אשר מותאמים ללקוח, בעיקר בעולמות התעופה, נופש, קולינריה ולייפסטייל.

בנוסף, מנהלת פרימיום אקספרס בישראל שתי (2) תכניות נאמנות אשר צוברות נקודות בהתאם לאמור בתקנון התכניות, אותן יכולים הלקוחות להמיר בתמורה להטבות שונות. לפרטים ראה ביאור 14.ד.2 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

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

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

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

## ה. התפתחות ההכנסות והוצאות במגזר

### טבלה 19: התפתחויות ההכנסות והוצאות במגזר ההנפקה

שינוי	במיליוני ש"ח	2020 <sup>(1)</sup>	2021	
		במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח	
				<b>התפתחות ההכנסות והוצאות במגזר</b>
				סך כל ההכנסות מעמלות
14.5	183	1,258	1,441	
				הוצאות ריבית, נטו
-	12	(10)	2	
				הוצאות אחרות
100.0	(32)	(16)	(48)	
<b>13.2</b>	<b>163</b>	<b>1,232</b>	<b>1,395</b>	<b>סך הכל הכנסות המגזר</b>
				הוצאות בגין הפסדי אשראי
(59.7)	(46)	77	31	
				הוצאות התפעול
16.0	77	480	557	
				הוצאות מכירה ושיווק
9.4	34	361	395	
				הוצאות הנהלה וכלליות
22.7	10	44	54	
				תשלומים לבנקים
15.2	34	223	257	
<b>9.2</b>	<b>109</b>	<b>1,185</b>	<b>1,294</b>	<b>סך הכל הוצאות המגזר</b>
				רווח המגזר לפני מסים
114.9	54	47	101	
				הפרשה למסים על הרווח במגזר
200.0	20	10	30	
<b>91.9</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>71</b>	<b>הרווח הנקי של המגזר</b>
				יחס ההוצאה להכנסה במגזר, לפני תשלומים לבנקים
		78.1%	74.3%	
		2.5%	4.8%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע של המגזר

<sup>(1)</sup> השפעות החד פעמיות בגין תכנית התייעלות והפסקת פרויקט מערכת לניהול לקוחות ואשראי בשנת 2020 לא הוקצו לתוצאות המגזרים השונים ונכללו כפריט 'הוצאות לא מוקצות, נטו ממס', לפיכך הניתוח מתייחס לתוצאות בנטרול השפעות האמורות.

**הגידול בהכנסות מעמלות** בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד נובע בעיקר מעליה בהיקף מחזורי תיירות יוצאת, בהמשך להסרת רוב המגבלות על התיירות בארץ ובעולם במהלך שנת 2021, המתבטאת בגידול בעמלת מנפיק ובעמלות מעסקאות חו"ל, וכן מגידול בעמלת מנפיק מקומי הנובע מעליה בהיקף

<sup>84</sup> יצוין, כי למיטב ידיעת החברה, כחלק ממהלכים תחרותיים של בנקים שונים השיקו ו/או מתכוונים בנקים כאמור להציע ללקוחותיהם תכניות הטבות עצמאיות, שאינן של הקבוצה.

המחזורים על אף הירידה בעמלה הצולבת.

**הגידול בהוצאות אחרות** נובע בעיקרו מהשפעת הפרשי שער בגין עסקאות מט"ח (של מחזיקי כרטיס בתיירות יוצאת ו-e-Commerce) ומהשפעת שינויים בשערי מט"ח על התחשבות עם הארגונים הבינלאומיים, לפרטים נוספים ראה סעיף 2.2 לעיל.

**הוצאות הפסדי אשראי** - לאור השיפור בנתונים המאקרו-כלכליים, מהסרת (באופן זמני) כלל המגבלות במדינת ישראל (למעט חריגים), ומכך שהמשק המשיך בתהליך התאוששות עם סיום הסגר השלישי בחודש פברואר 2021, במהלך הרבעונים השני והשלישי לשנת 2021, הקטינה החברה את שיעורי ההפרשה הקבוצתית בהשוואה לשנת 2020. אולם בעקבות עוצמת הגל החמישי של נגיף הקורונה (זן האומיקרון) שהחל במהלך רבעון רביעי לשנת 2021, הותירה הקבוצה את שיעורי ההפרשה הקבוצתית ללא שינוי, לעומת הרבעון השלישי לשנת 2021. הקיטון בהוצאות הפסדי אשראי בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד, נובע מקיטון בהפרשה הקבוצתית בסך של כ-26 מיליון ש"ח, מקיטון במחיקות בסך של כ-17 מיליון ש"ח, מקיטון בהפרשה הפרטנית בסך של כ-3 מיליון ש"ח.

**הוצאות התפעול** - מושפעות משינויים בהיקפי הפעילות של הקבוצה בארץ ובחו"ל. הגידול בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד נובע מהסיבות העיקריות הבאות: עליה בתשלומים לארגונים הבינלאומיים לאור עליה בהיקפי פעילות הקבוצה, מגידול בהוצאות פחת הנובע כתוצאה מעדכון אומדני החברה בדבר אורך החיים השימושיים של נכסי רכוש קבוע מושפעים מהמעבר לבניין המשרדים החדש, כך שהפחתתם תסתיים עם המעבר בפועל, ומגידול בהפרשה לתלויות ואחרות.

**הוצאות מכירה ושיווק**, הגידול בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד נובע מגידול בהוצאות מבצעי מתנות למחזיקי כרטיס, גידול בהוצאות פרסום וקמפינים שיווקיים ומגידול בהוצאות דמי ניהול מועדונים אשר הושפעו בעיקר מגידול במחזורים.

**הוצאות הנהלה וכלליות**, הגידול בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד נובע מגידול בפעילות משאבי אנוש (אשתקד, פעילות זו צומצמה עקב מגיפת הקורונה) ומהוצאות ייעוץ מקצועי.

**תשלומים לבנקים**, הגידול בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד נובע מגידול במחזורי הפעילות המתקזז בחלקו מירידה בשיעור העמלה הצולבת אשר השפיעה על ההתחשבות עם הבנקים.

## 7. לקוחות

כרטיסי החיוב המונפקים על-ידי הקבוצה משרתים לקוחות במגזרים שונים שעיקרם לקוחות פרטיים משכבות אוכלוסייה, גילאים ורקעים שונים (כאשר מגוון הכרטיסים המונפקים על-ידי הקבוצה מותאמים לכל מגוון הלקוחות כאמור בהתאם לצרכי כל אוכלוסייה). יצוין, כי כרטיסי מותג American Express מותאמים בעיקר לפלחי אוכלוסייה ספציפיים (כגון לקוחות עסקיים). נכון ליום 31 בדצמבר 2021 לקבוצה כ-3.5 מיליון לקוחות. למועד הדוח, אין לקוחות (בנקאיים ו/או חוץ בנקאיים), אשר שיעור מחזורי העסקאות שביצע בכרטיסי הקבוצה היווה 10% או יותר מסך מחזורי העסקאות בכרטיסי הקבוצה בשנת 2021.

לפרטים אודות מגמות ושינויים רגולטוריים אשר צפויים להשפיע על פעילות הקבוצה בתחום, ראה ביאור 2.ג.2 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

## 7. גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

להערכת החברה, גורמי הצלחה הקריטיים העיקריים במגזר ההנפקה, הינם: (1) הנפקת כרטיסי חיוב מכוח רישיונות בינלאומיים; (2) שיתופי פעולה עם תאגידים בנקאיים ומועדונים כערוצי הפצה מרכזיים; (3) הון אנושי איכותי ומנוסה; (4) איכות השירות ללקוח; (5) מערך תפעולי הכולל מערכות מידע, טכנולוגיות, תקשוב ותשתיות מתקדמות; (6) רמה טכנולוגית המאפשרת מתן מענה לשינויים ופיתוח מוצרים חדשים; (7) מערך ניהול סיכונים ובקורות אשראי; וכן (8) יכולת גיוס לקוחות ושימורם באמצעות מערך שיווק ייעודי.

## ז. חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות

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

## ט. תחליפים למוצרי מגזר הפעילות

אמצעי תשלום חלופיים כגון: מזומן, הוראות קבע, אמצעים דיגיטליים שונים להעברות מזומנים, המחאות, תווי קנייה וכרטיסים נטענים ואפליקציות התשלומים של הבנקים ככל שהינן חיצוניות לסכמת כרטיסי החיוב מהווים ויכולים להוות תחליף לשירותים המסופקים על-ידי חברות כרטיסי האשראי בישראל במגזר. ראה גם סעיף 2.1.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

## י. תחרות

תחום הנפקת כרטיסי חיוב הינו תחום המאופיין בתחרותיות הולכת וגוברת, אשר גברה בשנים האחרונות, ומתמקדת בכל הסקטורים ופלחי האוכלוסייה הרלוונטיים למגזר זה. לפרטים אודות ענף כרטיסי האשראי בישראל והגורמים הפועלים בו, וכן אודות מגמות והתפתחויות רגולטוריות להן השפעה מהותית על התחרות במגזר זה, ראה סעיפים 2.1.4 ו-2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021 וכן ביאור 2.3 ג.2 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

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

לצורך התמודדותה עם התחרות במגזר נוקטת הקבוצה את הפעולות העיקריות הבאות: (1) השקעת משאבים לשיפור השירות למחזיקי הכרטיסים, לשימור מחזיקי הכרטיסים כלקוחות ולהגברת נאמנותם; (2) חדשנות - מתן מענה לצרכי הלקוחות בפיתוח מוצרים ושירותים חדשים שיענו על דרישות מגזרי הלקוחות של הקבוצה ועל צרכי השוק ופיתוח אפליקציות ואמצעי תשלום מתקדמים; (3) חיזוק מעמדה ותדמיתה של הקבוצה באמצעות פרסום, הטבות ומבצעים שונים למחזיקי הכרטיסים; (4) פעילות שיווק וקידום מכירות, לרבות במסגרת ההתקשרויות עם הבנקים בהסדר; ו-(5) ניהול של תכנית הטבות מגוונת ומותאמת ללקוחות.

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

הגורמים השליליים המשפיעים על מעמדה התחרותי של הקבוצה כוללים, בין היתר: (1) ריבוי שינויים רגולטוריים משמעותיים – ראה ביאור 2.3 ג.2 לדוחות הכספיים לשנת 2021 וסעיף 2.1.8 לדוח דירקטוריון לשנת 2021; (2) התפתחויות טכנולוגיות אשר יוצרות אפשרות לפיתוח של אמצעי תשלום חליפיים, בין היתר, בתחומים כגון תשלומים באמצעות טלפונים סלולריים, העלולים לגרום לירידה בביקוש להנפקת כרטיסי חיוב ועקיפת סכמת כרטיסי החיוב; וכן (3) כניסת בנקים, גורמים קמעונאים ואחרים לתחום ההנפקה ו/או הרחבת הפעילות של גורמים מתחרים קיימים, בין השאר, באמצעות מיזמים ושיתופי פעולה אסטרטגיים להנפקת כרטיסים.

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

למיטב ידיעת החברה, ועל-פי פרסומים של בנק ישראל, לימים 30 בספטמבר 2021 ו-31 בדצמבר 2020, נתח השוק של פרימיום אקספרס בפעילות המותג American Express הינו בטווח של 6%-8% משוק הסליקה; ונתח השוק של חברת ישראלכרט בפעילות יתר המותגים בשוק הסליקה הינו בטווח של 40%-42%, תוך מגמה בשנים האחרונות, עם התגברות התחרות בסביבה העסקית, של שחיקה בנתח השוק של הקבוצה כאמור. המשך מגמת השחיקה מושפע מהכוחות התחרותיים בשוק הסליקה, שינויים רגולטוריים, וכן מדיניות החברה בקשר עם שיעורי העמלה בתחום הסליקה.

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

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

ראה ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים של שנת 2021.

#### ב. מוצרים ושירותים

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

(א) שירותי סליקה, כגון: PAYWARE – אפליקציה לסליקה מהנייד בצורה מאובטחת בתקן EMV ללא צורך בחומרה נוספת.

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

שירותי ערך מוסף לבתי עסק כגון:

1. TARGET - פלטפורמה המיועדת לבתי עסק המספקת תובנות וחשיפה ממוקדת במספר ערוצים בקמפיין שיווק דיגיטלי מבוסס DATA.

2. שירותי התאמות - שירות, המסופק על-ידי צד שלישי, המאפשר לבית העסק מעקב בזמן אמת אחר פעילות החיוב והזיכוי של בית העסק על-ידי חברות האשראי וחברות ניכיון וקבלת פקודות יומן. כמו-כן בשנת 2020 הושקה אפליקצית התאמות המיועדת לבתי עסק קטנים.

3. ביזבוקס שירותי תזרים מזומנים - ישראלכרט חברה לצד שלישי ומציעה לבתי עסק שרות תזרים מזומנים המאפשר שליטה מלאה על ההכנסות והוצאות של בית העסק.

#### ג. פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

בתקופות המדווחות, יוחסו למגזר הסליקה כל ההכנסות מבתי העסק וכל ההוצאות הכרוכות בגיוס בתי העסק והטיפול השוטף בהם. ההכנסות העיקריות במגזר הסליקה כוללות עמלות מבתי עסק בניכוי העמלה הנזקפת למגזר ההנפקה, הכנסות ממוצרי סליקה וכן הכנסות מימון (נטו) המיוחסות למגזר. ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר הסליקה כוללות הוצאות גיוס ושימור בתי עסק, פרסום משותף עם בתי עסק, סליקת שוברים והפקה ומשלוח הודעות זיכוי וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות. לפרטים אודות פילוח הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי, ראה ביאור 3 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

#### ד. שיווק ומכירה

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

מטרותיה העיקריות של הקבוצה בפעילות השיווק במגזר זה הינן: (1) שימור בתי עסק כלקוחות, בין היתר באמצעות הידוק הקשר עם בית העסק, הענקת שירותים שיווקיים, פיננסיים ותפעוליים, הכוללים שילוב קופונים ומסרים אישיים בהודעות החיוב למחזיקי הכרטיסים, מידע אודות זיכויים קודמים ועתידיים של

בית העסק; (2) חיזוק תדמית החברה; וכן (3) גיוס בתי עסק חדשים והרחבת פעילות הקבוצה. הקבוצה מפעילה אתרי אינטרנט המספקים מידע כספי אודות זיכויי בית העסק, מידע עסקי מורחב וכן מאפשרים הגשת בקשות אשראי.

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

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

## 7. התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר

### טבלה 20: התפתחויות ההכנסות וההוצאות במגזר הסליקה

שינוי	במיליוני ש"ח	ב-%	2021	2020 <sup>(1)</sup>	התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר
			במיליוני ש"ח		
			396	347	סך כל הכנסות מעמלות
			*-	(4)	הוצאות ריבית, נטו
			11	2	הכנסות אחרות
			<b>407</b>	<b>345</b>	<b>סך הכל הכנסות המגזר</b>
			(2)	7	הוצאות בגין הפסדי אשראי
			235	208	הוצאות התפעול
			65	64	הוצאות מכירה ושיווק
			35	29	הוצאות הנהלה וכלליות
			<b>333</b>	<b>308</b>	<b>סך הכל הוצאות המגזר</b>
			74	37	רווח המגזר לפני מסים
			17	8	הפרשה למסים על הרווח במגזר
			<b>57</b>	<b>29</b>	<b>הרווח הנקי של המגזר</b>
			81.8%	89.3%	יחס ההוצאה להכנסה במגזר
			21.0%	18.2%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע של המגזר

(1) השפעות החד פעמיות בגין תכנית התייעלות והפסקת פרויקט מערכת לניהול לקוחות ואשראי בשנת 2020 לא הוקצו לתוצאות המגזרים השונים ונכללו כפריט 'הוצאות לא מוקצות', נטו ממס', לפיכך הניתוח מתייחס לתוצאות בנטרול ההשפעות האמורות.

**הכנסות מבתי עסק, נטו** - הגידול בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד נובע בעיקר מעליה בהיקף מחזורי הסליקה המקומיים אשר קוזז בחלקו משחיקת עמלת בית העסק כתוצאה מסביבת פעילות תחרותית בשוק הסליקה, ומירידה בשיעור העמלה הצולבת. החל מהרבעון השני לשנת 2021 חלה עלייה בפעילות התיירות הנכנסת בהשוואה לאשתקד בו היתה ירידה מהותית בפעילות זו בעקבות מגיפת הקורונה. ראה גם סעיף 1.2 לעיל.

**שינוי בהכנסות אחרות, נטו** נובע בעיקר מהפרשי שער בגין פעילות סליקת עסקאות במט"ח, לפרטים נוספים ראה סעיף 2.2 לעיל.

**הוצאות (הכנסות) הפסדי אשראי** - הקיטון בהוצאות בגין הפסדי אשראי בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד נובע מקיטון בהפרשה הקבוצתית בסך של כ-5 מיליון ש"ח, מקיטון במחיקות בסך של כ-5 מיליון ש"ח ומגידול בהפרשה פרטנית בסך של כ-1 מיליון ש"ח.

**הוצאות התפעול**, מושפעות משינויים בהיקפי הפעילות של הקבוצה בארץ ובחו"ל. הגידול בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד נובע מהסיבות העיקריות הבאות: עליה בתשלומים לארגונים הבינלאומיים לאור עליה בהיקפי פעילות הקבוצה, מגידול בהוצאות פחת הנובע כתוצאה מעדכון אומדני החברה בדבר אורך החיים השימושיים של נכסי רכוש קבוע המושפעים מהמעבר לבניין המשרדים החדש, כך שהפחתתם תסתיים עם המעבר בפועל, בקיזוז ירידה בהפרשה לתלויות ואחרות.



## ו. לקוחות (בתי עסק)

לקוחות הקבוצה במגזר הסליקה הינם בתי עסק רבים ומגוונים הקשורים עמה בהסכמים, ביניהם גם משרדי ממשלה שונים. בשנת 2021, לא היה בית עסק אשר הכנסות החברה ממנו מסליקה היוו עשרה אחוזים (10%) או יותר מסך הכנסות הקבוצה.

לפרטים אודות מגמות ושינויים רגולטוריים אשר צפויים להשפיע על פעילות הקבוצה בתחום והערכת החברה בדבר השפעותיהם, ראה סעיפים 2.1.8 ו-2.4.3 לדוח הדירקטוריון של שנת 2021 וביאור 2.3 ג.2 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

## ז. גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

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

## ח. חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות

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

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

## ט. התחליפים למוצרי מגזר הפעילות

אמצעי תשלום חלופיים כגון הוראות קבע, העברות בנקאיות, המחאות ואפליקציות התשלומים של גופים שונים שיכולים לעבוד שלא דרך מערכות הסליקה של כרטיסי אשראי, ומהווים ויכולים להוות מוצר תחליפי לשירותי הסליקה הניתנים על-ידי הקבוצה במגזר. ראה גם סעיף 2.1.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

## י. תחרות

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

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

**מאגד** הינו גוף המרכז מספר בתי עסק ומספק להם שירותי סליקה (בניגוד לחלופה הנוהגת במסגרתה מתקשרים בתי העסק בהסכמי סליקה נפרדים ובאופן ישיר עם הסולק), הפועל מול החברות הסולקות. כחלק מחוק שטרומ, ובמטרה לעודד את התחרות בתחום סליקת בתי העסק, נקבעו הוראות שונות בקשר עם הסדרת פעילותם של המאגדים בישראל (שאינה מותנית כשלעצמה ברף עסקאות שנתי כאמור) ובעיקר לעניין הטלת מגבלות על סירוב סולק להתקשר עם מאגד מטעמים בלתי סבירים.



קודם לחקיקת חוק שטרומ קיומם של מאגדים הותר מכוח הוראות בנק ישראל ובמסגרת זו הוגבלו המאגדים לריכוזם של בתי עסק בעלי מחזור עסקאות שנתי שאינו עולה על רף שנקבע (50 אלפי ש"ח). למועד חתימת הדוח, החברה פועלת עם מספר מאגדים (בהיקף מחזור עסקאות מצרפי שאינו מהותי לחברה), בהתאם להסכמים מסחריים שהוסכמו בין הצדדים.

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

למועד הדוח, קשורה הקבוצה עם בתי עסק ביחס לכ-158 אלף נקודות מכירה (למעלה מ-100 אלף לקוחות עסקיים). התחרות בתחום הסליקה מתמקדת בשימור בתי העסק הקיימים כלקוחות תחום הסליקה ומניעת נטישתם לטובת חברות מתחרות, בגיוס בתי עסק חדשים להסכמי סליקה עם הקבוצה, בהיעדר חסמי ועלויות מעבר מהותיים, דבר המחייב השקעת מאמצים ומשאבים מרובים, והוצאות שיווק ומכירה גבוהות. היבט נוסף של התחרות בתחום הסליקה, מתמקד בפיתוח מוצרים ושירותים פיננסיים ותפעוליים לבתי העסק.

לפרטים אודות ענף כרטיסי האשראי בישראל והגורמים הפועלים בו, וכן אודות מגמות והתפתחויות רגולטוריות להן השפעה מהותית על התחרות במגזר זה, ראה ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021 וסעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

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

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

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

הגורמים השליליים המשפיעים או אשר עשויים להשפיע על מעמדה התחרותי של הקבוצה כוללים, בין היתר: (1) ריבוי שינויים רגולטוריים משמעותיים - ראה ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021 וסעיף 2.1.8 לדוח דירקטוריון לשנת 2021; (2) התפתחויות טכנולוגיות, כגון: אפליקציות התשלומים של הבנקים או של גופים אחרים, אשר יוצרות אפשרות לפיתוח של אמצעי תשלום חליפיים - ראה סעיפים 2.1.2 ו-2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021; (3) שינוי סכמת התחרות על-ידי כניסתם של מתחרים בתחום הסליקה, כגון מאגדים; (4) היעדר חסמי עלות מעבר מהותיים - כלומר בתי עסק יכולים להחליף סולקים שונים במותגי "ישראכרט", "Mastercard" ו-"Visa", על-פי החלטתם.

לפרטים אודות מגבלות רגולטוריות החלות על הקבוצה מכוח דיני התחרות, ראה סעיפים 2.1.6 ו-2.4.3 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021 וביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

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

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

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

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

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

לאור הגידול באשראי מסחרי ובאשראי לאנשים פרטיים, התמיכה הרגולטורית והתפתחויות טכנולוגיות שונות, שוק האשראי החוץ-בנקאי מתפתח בשנים האחרונות באופן מואץ ומושך אליו שחקנים חדשים, ובהתאם גוברת התחרות בתחום. לפרטים נוספים אודות מגמות טכנולוגיות ורגולטוריות כאמור בתחום המימון, ראה סעיף 2.1.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021 וכן ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

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

#### ג. מוצרים ושירותים

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

##### מוצרי אשראי עיקריים לאנשים פרטיים

(1) קרדיט בתשלומים קבועים - תשלומים שחלים מהחודש העוקב למועד העסקה בפירעון חודשי קבוע.

(2) אשראי מהיר - אשראי המועמד ללקוח על חשבון המסגרת שלו בכרטיס.

(3) "אשראי מתגלגל" - מבוסס על החזר חודשי קבוע של שיעור או סכום מהחוב הצבור בכרטיס.

(4) הלוואות לכל מטרה ללא בטחונות: הלוואות הניתנות על-פי דירוג סיכון הלקוח, בהתאם לנוהלי העבודה, חוקה עסקית ומדרג סמכויות האשראי המקובלים בחברה; וכן הלוואות ייעודיות, ללא כרטיס.

(5) הלוואות לרכישת רכבים: הלוואות למימון רכישת רכבים כאשר הרכבים משועבדים כבטוחה עד לפירעון. הלוואות אלו ניתנות לתקופות ובשיעורי מימון משתנים אשר נבחרים מעת לעת, בין היתר בשם לב להוראות רגולטוריות בקשר עם סוג הלוואות זה. למועד חתימת הדוח, סוג המוצר כאמור אינו במיקוד פעילותה של הקבוצה במגזר האשראי.

לפרטים אודות הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "ניהול אשראי צרכני" ראה ביאור 2.2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

#### מוצרי אשראי מסחריים עיקריים

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

#### ג. פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

למגזר המימון יוחסו כל ההכנסות וההוצאות המיוחסות בגין פעילות האשראי של הקבוצה הנושאת ריבית ובכללה פעילות הניכיון, הקדמות בסילוק מוקדם, פקטורינג רכש, "אשראי מתגלגל" והלוואות מסוגים שונים, לרבות אשראי בכרטיסים וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות. לפרטים אודות פילוח הכנסות והוצאות ריבית, ראה ביאור 4 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

#### ז. שיווק ומכירה

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

#### ח. התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר

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

שינוי		2020	2021	
ב-%	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח		
<b>התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר</b>				
-	-	1	1	סך כל ההכנסות מעמלות
(4.3)	(19)	447	428	הכנסות ריבית, נטו
11.1	1	9	10	הכנסות אחרות
<b>(3.9)</b>	<b>(18)</b>	<b>457</b>	<b>439</b>	<b>סך הכל הכנסות המגזר</b>
(79.8)	(130)	163	33	הוצאות בגין הפסדי אשראי
13.6	8	59	67	הוצאות התפעול
(14.0)	(8)	57	49	הוצאות מכירה ושיווק
4.8	1	21	22	הוצאות הנהלה וכלליות
<b>(43.0)</b>	<b>(129)</b>	<b>300</b>	<b>171</b>	<b>סך הכל הוצאות המגזר</b>
70.7	111	157	268	רווח המגזר לפני מסים
58.9	33	56	89	הפרשה למסים על הרווח במגזר
<b>77.2</b>	<b>78</b>	<b>101</b>	<b>179</b>	<b>הרווח הנקי של המגזר</b>
		65.6%	39.0%	יחס ההוצאה להכנסה במגזר
		13.3%	21.7%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע של המגזר

**הכנסות ריבית, נטו** – הקיטון בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לאשתקד, נובע בעיקר מתנודתיות בהיקפי תיק האשראי במהלך התקופה, אשר באה לידי ביטוי בעיקר במהלך המחצית הראשונה של שנת 2021. החל מהרבעון הרביעי של שנת 2021, ניכרת מגמת חזרה ליציבות בהיקפי תיק האשראי.

**הוצאות בגין הפסדי אשראי** - לאור השיפור בנתונים המאקרו-כלכליים, מהסרת (באופן זמני) המגבלות במדינת ישראל (למעט חריגים), ומכך שהמשק המשיך בתהליך התאוששות עם סיום הסגר השלישי בחודש פברואר 2021, במהלך הרבעונים השני והשלישי לשנת 2021, הקטינה החברה את שיעורי הפרשה הקבוצתית בהשוואה לשנת 2020. הקיטון בהוצאות הפסדי אשראי בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהשוואה לתקופה מקבילה אשתקד, נובע מקיטון בהפרשה הקבוצתית בסך של כ-73 מיליון ש"ח, מקיטון במחיקות נטו בסך של כ-53 מיליון ש"ח, ומקיטון בהפרשה פרטנית בסך של כ-4 מיליון ש"ח.

## 7. לקוחות

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

יצוין, כי במסגרת הפעילות במגזר המימון, חלים על הקבוצה חוקים, תקנות והנחיות רגולטוריות החלות על המערכת הבנקאית וחברות כרטיסי האשראי בישראל, כדוגמת: הפיקוח על הבנקים, הממונה על התחרות ועוד, אשר עלולים (במקרים מסוימים) להגביל, לצמצם או למנוע העמדת מימון ללקוחות הקבוצה. בהקשר זה יצוין, כי במסגרת הוראות ניהול בנקאי תקין, חלות על הקבוצה מגבלות בקשר עם היקפי האשראי ללקוחותיה.<sup>85</sup>

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

לפרטים אודות מגמות ושינויים רגולטוריים אשר צפויים להשפיע על פעילות הקבוצה בתחום, ראה ביאור 2.ג.2 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

## 7. גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

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

## ה. חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות

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

## ט. תחליפים למוצרי מגזר הפעילות

שירותי אשראי והלוואות אשר ניתנים על-ידי גורמים שונים במשק, בין באמצעות בנקים ובין באמצעות גורמים פיננסיים אחרים, מהווים תחרות לשירותי האשראי והמימון הניתנים על-ידי הקבוצה. ראה גם סעיף 2.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

<sup>85</sup> למועד חתימת הדוח החברה עומדת במגבלות כאמור. ראה בהקשר זה גם סעיף 3.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

## י. תחרות

מגזר המימון מאופיין בתחרותיות גבוהה בו פועלים מוסדות בנקאיים וגופים פיננסיים אחרים, כגון חברות מימון, חברות ביטוח, חברות כרטיסי האשראי האחרות וחברות ניכיון. התחרותיות בענף מתבטאת ברמת השירות ובמגוון המוצרים, במחירים, בתנאים להעמדת המימון הנדרש ובמהירות התגובה. לפרטים אודות מגמות והתפתחויות רגולטוריות להן השפעה מהותית על התחרות במגזר זה, ראה סעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021 וכן ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

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

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

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

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

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

(1) ריבוי שינויים רגולטוריים משמעותיים - ראה ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021 וסעיף 2.1.8 לדוח דירקטוריון לשנת 2021; (2) מקורות הון יקרים יחסית לבנקים בהיעדר גיוס פיקדונות; (3) מידע חסר על הלווים לעומת הבנקים; וכן (4) בניגוד למלווים חוץ בנקאיים - הצורך לעמוד בדרישות רגולציה של הפיקוח על הבנקים.

### 2.4.7. מגזר אחר

למועד הדוח, פעילויותיה האחרות של הקבוצה, אשר אינן משתייכות למגזרי ההנפקה, הסליקה ו/או המימון, ואשר כל אחת מהן אינה מגיעה עד כדי מגזר בר-דיווח, כוללות, בין היתר, את: פעילותה של ישראלכרט נכסים; פעילות הקבוצה בתחום הבטחת פירעון המחאות וניכיון<sup>86</sup> וסליקת המחאות נוסעים מסוג "Visa" שהונפקו בעבר, שינויים בשערי ניירות ערך מוחזקים וכן פעילות בתחום הביטוח.

לפרטים נוספים בדבר מגזרי פעילות הקבוצה, ראה ביאור 24 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

<sup>86</sup> החברה הודיעה ללקוחותיה על הפסקת הפעילות בתחום הבטחת פירעון המחאות וניכיון במהלך חודש נובמבר 2021.

## 2.5. פעילות חברות מוחזקות עיקריות

לחברה מספר חברות בת בבעלותה המלאה המפורטות להלן. כמו-כן, למועד הדוח, לחברה מספר הסכמי שיתוף פעולה והשקעות בחברות ומיזמים נוספים העשויים להקנות לה החזקות מיעוט (בשיעורי אחזקה של עד 20% מהון המונפק<sup>87</sup>), אשר למועד הדוח כל אחת מהן אינה מהותית לחברה. ראה גם ביאור 14 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

אירועי שנת 2021 (והמשכם עד וכולל למועד חתימת הדוח), בהתייחס לאירועי מגיפת הקורונה, השפיעו על פעילותן של החברות הבנות במגזר ההנפקה והסליקה ובמגזר המימון (לפי העניין), באופן דומה להשפעתם על החברה. לפרטים ראה סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

לפרטים אודות רישיון סולק קבוע, ובו התייחסות להחזקת החברה בחברות המוחזקות העיקריות, ראה סעיף 2.1.6 לעיל. יצוין, כי למועד חתימת הדוח החברה נמצאת בתהליך בחינה של מבנה הפעילות והמבנה הארגוני בקשר לחברות המוחזקות העיקריות, בהתאם לתוכנית האסטרטגית שגובשה כאמור בסעיף 1.5 לעיל.

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

יתרת ההשקעה בחברה המוחזקת ליום 31 בדצמבר		תרומת הרווח הנקי של החברה המוחזקת לתוצאות פעילות החברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2020	2021	2020	2021	
במיליוני ש"ח				
540	583	16	43	פרימיום אקספרס
6	-	*-	-	יורופיי <sup>(1)</sup>
581	775	115	194	ישראלכרט מימון
158	171	10	13	צמרת מימונים
50	61	3	11	גלובל פקטורינג
66	116	5	50	ישראלכרט נכסים
-	(3)	-	(3)	ישראלכרט סוכנות לביטוח <sup>(2)</sup>

<sup>(\*)</sup> סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

<sup>(1)</sup> ביום 31 בדצמבר 2020 מוזגה יורופיי עם ולתוך חברת ישראלכרט.

<sup>(2)</sup> סוכנות הביטוח החלה לפעול באופן מצומצם במהלך הרבעון הרביעי לשנת 2021, לפרטים נוספים ראה סעיף 2.5.7 להלן.

### 2.5.1. פרימיום אקספרס – לפרטים אודות פעילותה ראה תחת סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

בחודש פברואר 2019, ניתן לחברה היתר מאת הפיקוח על הבנקים לשליטה ולהחזקת אמצעי שליטה בפרימיום אקספרס. במסגרת ההיתר נקבע, בין היתר, כי ישראלכרט תשמור בכל עת על גרעין שליטה בשיעור של 30% מכל סוג אמצעי השליטה בפרימיום אקספרס ולא תהא רשאית לבצע כל טרנזקציה בהחזקות כאמור (לרבות בדרך של שיעבוד), וכן נקבעו הוראות לעניין דיווח בקשר עם שינוי ביתרת החזקות החברה בפרימיום אקספרס. לפרטים אודות הפרשה למבצעי מתנות (תכנית הנקודות) למחזיקי כרטיסי אשראי, ראה ביאור 15.ד.2 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

2.5.2. יורופיי – ביום 31 בדצמבר 2020 מוזגה יורופיי עם ולתוך חברת ישראלכרט (ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021). עד למועד המיזוג, יורופיי הנפיקה במשותף עם ישראלכרט כרטיסי MC המונפקים לשימוש בחו"ל. בתחום הסליקה סלקה יורופיי עסקאות במטבע חוץ שנעשו בכרטיסי MC, לרבות בכרטיסי MC שהונפקו על-ידי מנפיקים אחרים, הנעשות אצל בתי עסק הקשורים עימה בהסכמים והמזוכים במט"ח בגין עסקאות אלו. תפעול מערך הכרטיסים של יורופיי בוצע על-ידי ישראלכרט.

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

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

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

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

מתווה פעילותה של גלובל פקטורינג כולל כיסוי ביטוחי על עיקר האשראים שהועמדו על-ידיה. לגלובל פקטורינג פוליסת ביטוח אשראי אשר חודשה בחודש דצמבר 2021.

2.5.6. **ישראלכרט נכסים** – הוקמה בשנת 1994. עד ליום 31 בדצמבר 2021, החזיקה ישראלכרט נכסים במשותף עם צד שלישי בלתי קשור, בחלקים שווים ובלתי מסוימים (מושע) של זכויות הבעלות בנכס המצוי ברחוב המסגר בתל אביב ושבו היו ממוקמים, בין השאר, משרדי החברה (בסעיף זה: "**בית ישראלכרט**"). ישראלכרט נכסים והצד השלישי כאמור השכירו את הנכס ברובו לישראלכרט, ואת יתרת הנכס לבנק הפועלים (ראה סעיף 7.3 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021). פעילות נוספת, לא מהותית, של ישראלכרט נכסים כוללת ניהול כספים בפיקדונות בגין תקבולים ממכירת כרטיסי מתנה על-ידי החברה מיום קבלתם ועד יום התשלום לבתי העסק.

בחודש אוקטובר 2020, התמה ישראלכרט על הסכם לשכירת בניין משרדים בן כ-20 אלף מטרים רבועים ב"מתחם BBC" בבני ברק, וזאת לתקופה של 10 שנים בתוספת שתי אופציות להארכת ההסכם ב-5 שנים נוספות כל אחת. למועד חתימת הדוח, הושלם המעבר לבניין המשרדים החדש.

ביום 30 ביוני 2021 הודיעה החברה על חתימת הסכם בין ישראלכרט נכסים לבין הצד השלישי המחזיק 50% מהזכויות בבית ישראלכרט, למכירת זכויותיה של ישראלכרט נכסים בבית ישראלכרט לצד השלישי, בתמורה לכ-126 מיליון ש"ח בצירוף מע"מ כדין. על פי תנאי ההסכם, התמורה שולמה בשלושה תשלומים שנקבעו, תוך 180 יום ממועד חתימת ההסכם. הרווח מהמכירה, בניכוי הוצאות ולאחר מס, שנרשם בספרי החברה, הינו כ-42 מיליון ש"ח.

למועד חתימת הדוח, החברה פינתה את בית ישראלכרט ובוחנת את האפשרויות העומדות בפניה באשר לקיצור תקופת השכירות החוזית בבית ישראלכרט.

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

2.5.7. **ישראלכרט סוכנות לביטוח** – ביום 31 באוגוסט 2020 קיבלה החברה מאת הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון אישור להנפיק רישיון סוכן-תאגידי לחברה בת יעודית בבעלותה המלאה (בסעיף זה: "סוכנות הביטוח") בענפי ביטוח כללי וביטוח פנסיוני (בסעיף זה: "הרישיון"), בכפוף לתנאי הרישיון. בהתאם לתנאי הרישיון, סוכנות הביטוח תהא רשאית לעסוק בתיווך בביטוח בענף ביטוח כללי, תיווך בביטוח בריאות במוצרי נסיעות לחו"ל (אך לא מוצרי ביטוח בריאות אחרים) ותיווך בביטוחי חיים אגב הלוואות לדירור בלבד (במודל תגמול עמלה אחידה ברמת מוצר בביטוחי רכב ודירה). ביום 3 במאי 2021 קיבלה החברה הודעה מאת הפיקוח על הבנקים, לפיה הוא אינו מתנגד לפעילות שיווק הביטוח שאושרה על ידי הממונה על שוק ההון. ביום 15 ביולי 2021 הודיעה רשות שוק ההון לסוכנות כי אין לה התנגדות לחתימת הסוכנות על הסכמי התקשרות עם מספר חברות ביטוח. בכך, ככלל, הושלמו התנאים לכניסתו לתוקף של הרישיון. בשלב ראשון הסוכנות תתמקד בשיווק ביטוח רכב, כאשר הרחבה למוצרי ביטוח נוספים, מעבר לרכב ודירה, כמפורט ברישיון הביטוח שקיבלה הסוכנות טעונה, בין היתר, דיווח לפיקוח על הבנקים קודם לתחילת הפעילות. החברה החלה לפעול באופן מצומצם בתחום הביטוח לרכב במהלך הרבעון האחרון של שנת 2021. לפרטים אודות סיום עתירה מנהלית שהוגשה על-ידי לשכת סוכני ביטוח בישראל כנגד הממונה על שוק ההון, הממונה על התחרות, החברה וסוכנות הביטוח, ראה ביאור 16.ד.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021. החברה סבורה כי פעילות הביטוח, שתהיה בנויה על תהליך דיגיטלי (self-service) מותאם לקוח, תוך שימוש במידע הקיים בחברה, תשיא ערך ללקוחותיה.

לפרטים אודות תרשים אחזקות החברה למועד הדוח, ראה סעיף 7.1 בדוח ממשל תאגידי לשנת 2021.



### 3. סקירת הסיכונים

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

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

בדבר פרטים נוספים אודות הסיכונים הכרוכים בפעילות הקבוצה ליום 31 בדצמבר 2021 ולעדכונים אודות גורמי הסיכון בשנת 2021, ראה דוח על הסיכונים לשנת 2021 המצורף לדוח.

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

#### א) תיאור כללי של הסיכונים

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

בנוסף לאמור לעיל, למועד חתימת הדוח, החברה נערכת לגיבוש מדיניות ונהלים בנושא - היבטי סביבה (ENVIRONMENT) (לרבות אקלים וסיכונים מעבר), חברה (SOCIAL) וממשל תאגידי (GOVERNANCE).

## (ב) תיאבון לסיכון

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

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

פרופיל סיכון הינו הערכת הסיכון המצרפי הגלום בחשיפות ובפעילות העסקית של החברה לנקודת זמן ספציפית, באמצעות שימוש בכלים ואמצעים שונים.

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

"הצהרת התיאבון לסיכון" תוחמת, ברמת על, את פרופיל הסיכון של התאגיד והיא מהווה אמצעי מנחה המגדיר את המחויבות לעמוד בגבולותיה ומשפיע על תהליך התכנון האסטרטגי בטווח הקצר והארוך. ההצהרה כוללת הגדרות איכותיות וכמותיות ביחס לרמת החשיפה לסיכונים שהתאגיד ייטול, תיאור מגבלות סיכון פרטניות והתייחסות למקרים של אפס סובלנות לסיכון (לדוגמא – בתחום איסור הלבנת הון וציות). הצהרת התיאבון לסיכון מהווה בסיס לכינון מערכת של מגבלות כמותיות ואיכותיות ביחס לכל אחד מהסיכונים המהותיים אליהם נחשף התאגיד. מערכת המגבלות מהווה את הבסיס לתהליכי ניהול הסיכונים שמטרתו להבטיח את מימוש הצהרת התיאבון לסיכון של החברה מבלי לחרוג ממנה. הצהרת התיאבון מעודכנת מדי שנה, בהתאם ליעדים העסקיים והאסטרטגיים של החברה וליכולת הסיכון שלה ומאושרת על-ידי ההנהלה והדירקטוריון.

## עקרונות ניהול הסיכונים

הקבוצה מיישמת את העקרונות לניהול סיכונים בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 310 "ניהול סיכונים" ("נב"ת 310").

הפיקוח על הבנקים קבע בהוראות ניהול בנקאי תקין הנחיות הקשורות בנושא ניהול הסיכונים. ההוראות מפרטות את הסיכונים השונים וקובעות עקרונות יסוד לניהול הסיכונים ולבקרתם.

הקבוצה פועלת בהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים בדבר מנהל הסיכונים הראשי ופונקציית ניהול הסיכונים ומיישמת את דרישות ההוראות.

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

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

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

### להלן עקרונות המפתח לניהול הסיכונים:

- הדירקטוריון מפקח אחר עבודת ההנהלה בתחום ניהול הסיכונים, בכפוף להוראות כל דין.
- הנהלת החברה הינה הגורם האחראי ליישום החלטות הדירקטוריון בתחום ניהול הסיכונים.
- כל יחידה עסקית ו/או יחידת תפעול הינה אחראית לניהול הסיכונים הנוצרים במסגרת פעילותה השוטפת, ובכלל זה היא מוסמכת לקבל החלטה ביחס לנטילת הסיכונים (בכפוף למגבלות החשיפה).
- המבנה הארגוני של ניהול הסיכונים ותהליכי ניהול הסיכונים יתנו ביטוי הולם לעקרונות הממשל התאגידי (Corporate Governance Principles) של החברה ותרמו, בדרך הטובה ביותר, לקיומה של שרשרת פיקוח אפקטיבית על פעילותן, בכפוף להוראות הדין.
- ניהול הסיכונים יהיה פרו-אקטיבי, ויפעל באופן יזום לטיפול בסיכונים המהותיים השונים אליהם חשופות חברות הקבוצה ולא יסתפק במתן מענה בדיעבד להתפתחויות ואירועים.
- מקבלי ההחלטות בנושא ניהול הסיכונים יפעלו מתוך ראייה כוללת של טובת החברה ולא מתוך ראייה פונקציונאלית-חלקית.
- הסיכונים אליהם חשופה החברה ינוהלו תוך שמירה על הפרדה בין קווי העסקים נוטלי הסיכון לבין פונקציית ניהול סיכונים בלתי תלויה באחריות מנהל הסיכונים הראשי (לרבות מחלקת ניהול סיכונים, קצין ציות ואיסור הלבנת הון) והביקורת הפנימית.
- החברה תקיים תהליכים מתמשכים לזיהוי, הערכה ופיקוח אחר סיכונים מהותיים כמיתים ושאינם כמיתים אליה היא חשופה, על מנת להבטיח בכל עת כי הסיכונים המהותיים מולם קיימת חשיפה מזוהים ומנוהלים.
- עבור כל אחד מהסיכונים המהותיים אליהם חשופה החברה ממונה נושא משרה בכיר, במעמד של חבר הנהלה, אשר נושא ב"אחריות על" Accountability (נשיאה מוחלטת באחריות, שאינה ניתנת להאצלה) - ביחס לסיכון.
- שרשרת האחריות ביחס לניהול הסיכונים בנויה במדרג היררכי, כאשר כל דרג ניהולי נושא באחריות לסיכונים במרחב הפעילות שלו, באופן שתובטח מצרפיות (אגריגציה) של ניהול הסיכונים בכל דרגי הניהול, עד לחבר הנהלה האחראי לסיכון.
- תפיסת ניהול הסיכונים תומכת בייעול תהליכי קבלת החלטות, ומאפשרת לקבל החלטות מושכלות יותר על-ידי ראיית תמונה עסקית רחבה יותר.
- תפיסת ניהול הסיכונים מעודדת שקיפות בכל הנוגע לסמכות, לאחריות לנטילת סיכונים ולניהולם בתקשורת פנים ארגונית אפקטיבית, ובזרימת מידע נאות לכל הגורמים המעורבים בטיפול בסיכונים.
- תהליך ניהול הסיכונים הוא דינאמי וצפוי להתפתח לאורך זמן בהתאם לצרכים המשתנים של החברה, הוראות רגולציה, פרקטיקה מקובלת בארץ ובעולם ותנאי הסביבה הכלכלית. על-כן, הוא יעבור בחינה, תיקוף וריענון תקופתיים על מנת לתמוך בהשגת תפיסת ניהול הסיכונים של חברות הקבוצה.

### שימוש במבחני תרחישי קיצון

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

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

המוסד הפיננסי עשוי, לחלופין, לנקוט פעולות אחרות כדי לסייע להפחית את רמות הסיכון ההולכות וגדלות להתמשות תרחיש קיצון.

השימושים העיקריים של מבחני קיצון הינם:

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

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

למידע המפורט על הסיכונים בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה הדוח על הסיכונים לשנת 2021.

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

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

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

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

בחודש אפריל 2021 החליטה החברה על הקמת חטיבת אשראי, אשר תהיה אחראית על ניהול האשראי הצרכני, לרבות אחריות על מודלי האשראי, פיתוחם וניטורם וכן על חוקת האשראי, חיתום וניטורו. וזאת על מנת ליישם את האסטרטגיה העסקית של החברה בפעילות האשראי. כמו כן, החטיבה אחראית על ניהול סיכוני אשראי בקו ראשון (כמפורט בביאור להלן – סיכון אשראי – עקרונות לניהול סיכון ריכוזיות האשראי). פעילות מכירת האשראי נעשית בחטיבות לקוחות פרטיים ועסקיים בהלימה לסוג הפעילות. פעילות תפעול הגבייה מצויה תחת חטיבת לקוחות פרטיים. המבנה הארגוני לניהול סיכוני האשראי כולל את הממשל התאגידי ושלושת (3) מעגלי הבקרה. התפיסה המנחה את ניהול סיכון האשראי בחברה הינה כי נוטל הסיכון הינו האחראי הישיר לניהול הסיכון. מנהל הסיכונים הראשי הינו גורם בלתי תלוי, ואולם אחריותו אינה מיתרת את אחריות החטיבות העסקיות לביצוע בקרה ביחס לסיכונים שבאחריותן, באמצעות יחידת בקרה ורגולציה, המהווה גורם בקרה בתהליך ניהול סיכוני האשראי במסגרת מעגל הבקרה הראשון.

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

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

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

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

מעורבות בהליך אישור חשיפות אשראי - מנהל הסיכונים הראשי הינו חבר בוועדות האשראי השונות (במעמד משקיף), והוא מעורב בהליך אישור חשיפות אשראי מהותיות לחברה.

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

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

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

## עיקרי פעילות החברה בנושאי ניהול סיכוני האשראי

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

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

החברה מבצעת בקרה פנימית אחר ניהול סיכוני האשראי עבור כל סוג מוצר אשראי בהתאם לסיכון הנגזר ממנו. לדוגמא, במקרים מסוימים, ישנה התייחסות לסוג המוצר הנמכר על-ידי בית העסק ולזמני האספקה שלו. ככל שזמן האספקה של המוצר ארוך יותר כך קיים סיכוי גבוה יותר ל-"כשל תמורה" ואי אספקתו ללקוח.

החברה קבעה מגבלות ענפיות בכדי למנוע ריכוזיות ענפית בתיק האשראי.

החברה פועלת בהתאם להנחיות בנק ישראל בהוראת נב"ת 313 - מגבלות על חבות של לווה בודד ושל קבוצת לווים. עבודה על-פי הנוהל וקביעת מגבלות פנימיות מקטינה את סיכון ריכוזיות הלווים.

החברה מנטרת ומפקחת אחרי עסקאות עם אנשים קשורים לפי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 312 ומדווחת על-פי הוראות לדיווח לפיקוח 815, תוך התאמה לתכנית האכיפה הפנימית.

### עקרונות לניהול סיכון ריכוזיות האשראי

ריכוזיות לווים - מעקב שוטף אחר הלווים הגדולים של החברה, עמידה במגבלות על-פי דרישות הוראת נב"ת 313. בנוסף מדווחת החברה לבנק ישראל מידי רבעון על-פי הוראות הנוהל.

פיזור על פני מגוון מוצרי אשראי - תיק האשראי של החברה מורכב ממגוון מוצרי אשראי בסיכון שונה. מוצרי האשראי הם: קרדיט בכרטיסי אשראי, הלוואות בכרטיסי אשראי, הלוואות לרכישת רכבים, הלוואות לפרטיים, הלוואות לבתי עסק, הקדמות תשלום לבתי עסק, הבטחת שקים (פעילות אשר הופסקה במהלך חודש נובמבר 2021) ופקטורינג רכש.

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

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

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

המודלים נחלקים באופן הבא:

- |   |   |
|---|---|
| מודלים לדירוג בקשה ללקוחות חדשים בעת חיתום למוצר חדש לפי סגמנטים של פעילות. | מודלי A.S (Application Scoring) -         |
| מודלים התנהגותיים של לקוחות החברה לפי סגמנטים של פעילות.                    | מודלי B.S (Behavior Scoring) -            |
| מודלים לדירוג שרידות של לקוחות עסקיים.                                      | מודלי S.M.E (Small-Medium Enterprises) -  |
| מודל התנהגותי של לקוחות עסקיים שנטלו אשראי.                                 | מודלי B.B.S (Business Behavior Scoring) - |

המודלים לדירוג סיכון בשילוב עם חוקת האשראי משמשים כבסיס תומך החלטה לגבי: סוג האשראי, היקף האשראי וגובה הריבית שייקבעו לגבי הלקוח/בית העסק.

המודלים מצויים בבקרה ומעקב שוטף אחר התפתחות דירוגי הסיכון בתיק האשראי.

המודלים מפותחים ומתוחזקים על ידי חטיבת אשראי ועוברים בדיקות טיוב וכיול תקופתיות על-ידי יחידת תיקוף המודלים בחטיבת ניהול סיכונים. כמו-כן, מבוצע תיקוף טכנולוגי של קוד המודלים ונתוני המודלים ביחידת התיקוף במערכות מידע בחטיבת טכנולוגיות. החברה מדרגת בדירוג ידני בתי עסק עם אשראי גבוה. הדירוג הידני מתבסס בעיקרו על הנתונים הכספיים של בתי העסק.

## מדיניות האשראי

מדיניות האשראי של החברה מאושרת לכל הפחות אחת לשנה על-ידי דירקטוריון החברה.

מדיניות האשראי מותאמת לדרישה בהוראת נב"ת 311, ו-311A ומנהל הסיכונים הראשי אחראי לסייע למנכ"ל בגיבוש מסמך מדיניות האשראי, תוך שיתוף כל הגורמים הרלוונטיים בחברה, ובפרט מנהלי הקווים העסקיים.

מדיניות האשראי מתייחסת לעקרונות למתן אשראי, לסוג החשיפה בכל אחד ממגזרי הפעילות, למגבלות החשיפה, הן כמותיות והן איכותיות, לריכוזיות האשראי, לתמחור ובטחונות, לטיפול בלקוחות בקשיים, למדרג סמכויות אשראי, לקביעת קריטריונים להעמדת אשראי, מדיניות שיווק ייזום וכו'.

### קביעת מדרג סמכויות במתן אשראי

קביעת המדרג מיועדת לשמור על איכות תיק האשראי של החברה, תוך פיקוח על אישורי האשראי בהתאם לסמכות המקצועית המתאימה. מתן האשראי בחברה נעשה על-פי מדרג סמכויות הכולל:

- אישור לחשיפה מקסימלית לפי סמכות הגורם המטפל (בהתאמה למודל דירוג הסיכון).
- הגדרת סמכויות גלישה לעסקאות חריגות על-פי סמכות גורם מטפל.
- הגדרת מדרג סמכויות בקביעת ריבית האשראי.

### השפעת מגיפת הקורונה על סיכון האשראי

לפרטים אודות השפעת מגיפת הקורונה על מגזר המימון, ראה סעיף 1.2 לעיל.

### ניתוח איכות האשראי וסיכון אשראי בעייתי

#### שינויים בתנאי חובות במסגרת ההתמודדות עם מגיפת הקורונה

נוכח התפתחות מגיפת הקורונה בישראל שהחלה במהלך רבעון ראשון לשנת 2020 ועל מנת לעודד גופים פיננסיים לפעול באופן זהיר כדי לייצב לווים שלא עומדים או עשויים שלא לעמוד במחויבויות התשלום החוזיות שלהם בעקבות השפעת המגיפה, פרסם הפיקוח על הבנקים במהלך שנת 2020 מספר מתווים לדחיית תשלומי הלוואות על מנת לסייע ללקוחות הנזקקים לסיוע תזרימי בהתמודדות עם השלכות מגיפת הקורונה. המתווים מתייחסים לדחייה של תשלומי הלוואות לאשראי צרכני ולאשראי עסקי. בהמשך למתווה שפורסם על-ידי בנק ישראל בחודש אוקטובר 2020 "מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות", פרסם בנק ישראל ביום 30 בנובמבר 2020 מתווה נוסף לדחיית הלוואות לאשראי צרכני. מועד כניסת המתווה הנוסף לתוקף היה בין התאריכים 1 בינואר 2021 ועד לתאריך 31 במרץ 2021 לכל המאוחר, כפי שפורט בביאור 3.ג.2 ובביאור 12.ג.2 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

עיקר תכניות החברה בנוגע לדחיית תשלומים בתחום אשראי לאנשים פרטיים כללו דחייה של תשלומי קרן ההלוואות לתקופה של 3 חודשים. לגבי דחיית תשלומים בתחום האשראי המסחרי, בוצעו עדכונים בתנאי החובות בהתאם לתנאים המתאימים למאפיינים הספציפיים של כל בית עסק. המתווה עבור האשראי המסחרי הסתיים ביום 31 בדצמבר 2020 והמתווה עבור אשראי לאנשים פרטיים הסתיים ביום 31 במרץ 2021. במסגרת יישום ההנחיות האמורות לא ויתרה החברה על תשלום הריבית.

החברה פעלה בהתאם להנחיות בנק ישראל ולדגשים הפיקוחיים המפורטים לעיל, המאפשרים שלא לסווג חובות שאורגנו מחדש בתקופת משבר הקורונה כחוב בעייתי כאשר הארגון מחדש בוצע בתום לב, לזמן קצר וללווים אשר היו מוגדרים כתקינים בעת פריסת או הקפאת החוב שלהם.

בעקבות השלכות משבר הקורונה והסגר שהטילה ממשלת ישראל במטרה להתמודד עם מגיפת הקורונה, ובכדי לסייע ללקוחות המערכת הפיננסית, גובש מתווה וולונטרי לדחיית תשלומי הלוואות, שאומץ על-ידי כל חברות כרטיסי האשראי. מתווה זה הוא בנוסף להודעת הפיקוח על הרחבת המתווה המקיף לדחיית תשלומי הלוואות, שאומץ על-ידי המערכת הבנקאית, המאפשר ללקוחות לדחות תשלומי הלוואות. נכון למועד הדוח, אין לחברה סכומי דחיות תשלומים תחת המתווה האמור.



## סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים

החברה מיישמת את הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא "מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי". ביום 10 בפברואר 2014 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא עדכון הגילוי על איכות האשראי של חובות ועל הפרשה להפסדי אשראי בחברות כרטיסי אשראי. היתרות מוצגות להלן בהתאם לחוזר האמור.

### טבלה 23 - ניתוח איכות אשראי, סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים

ליום 31 בדצמבר 2020				ליום 31 בדצמבר 2021				
סך הכל	בערבות בנקים ואחר	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים		סך הכל	בערבות בנקים ואחר	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים		
		מסחרי	אנשים פרטיים			מסחרי	אנשים פרטיים	
<b>סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי<sup>(1)</sup></b>								
7,102	-	1,104	5,998	7,983	-	1,392	6,591	סיכון אשראי מאזני
13,782	-	1,075	12,707	13,837	-	1,248	12,589	סיכון אשראי חוץ מאזני
<b>20,884</b>	<b>-</b>	<b>2,179</b>	<b>18,705</b>	<b>21,820</b>	<b>-</b>	<b>2,640</b>	<b>19,180</b>	<b>סך סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי<sup>(1)</sup></b>
<b>סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי</b>								
585	-	108	477	532	-	-	532	לא בעייתי
431	-	78	353	397	-	42	355	סה"כ בעייתי <sup>(2)</sup>
302	-	19	283	285	-	10	275	מזה: השגחה מיוחדת
34	-	4	30	41	-	3	38	מזה: נחות
95	-	55	40	71	-	29	42	מזה: פגום
<b>1,016</b>	<b>-</b>	<b>186</b>	<b>830</b>	<b>929</b>	<b>-</b>	<b>42</b>	<b>887</b>	<b>סך סיכון אשראי מאזני</b>
177	-	56	121	168	-	-	168	סיכון אשראי חוץ מאזני
<b>1,193</b>	<b>-</b>	<b>242</b>	<b>951</b>	<b>1,097</b>	<b>-</b>	<b>42</b>	<b>1,055</b>	<b>סך סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי</b>
-	-	-	-	-	-	-	-	מזה: חובות שאינם פגומים, בפיגור של 90 ימים או יותר
<b>סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר</b>								
15,154	15,154	-	-	12,644	12,644	-	-	לא בעייתי
45	45	-	-	39	39	-	-	סה"כ בעייתי <sup>(2)</sup>
-	-	-	-	-	-	-	-	מזה: השגחה מיוחדת
-	-	-	-	-	-	-	-	מזה: נחות
45	45	-	-	39	39	-	-	מזה: פגום <sup>(4)</sup>
<b>15,199</b>	<b>15,199</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12,683</b>	<b>12,683</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>סך סיכון אשראי מאזני</b>
29,110	29,110	-	-	25,105	25,105	-	-	סיכון אשראי חוץ מאזני
<b>44,309</b>	<b>44,309</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>37,788</b>	<b>37,788</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>סך סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר</b>
<b>66,386</b>	<b>44,309</b>	<b>2,421</b>	<b>19,656</b>	<b>60,705</b>	<b>37,788</b>	<b>2,682</b>	<b>20,235</b>	<b>סך הכל סיכון אשראי<sup>(3)</sup></b>
<b>מידע נוסף על סך נכסים שאינם מבצעים:</b>								
140	45	55	40	110	39	29	42	חובות פגומים
-	-	-	-	-	-	-	-	נכסים שהתקבלו בגין אשראים שסולקו
<b>140</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>110</b>	<b>39</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>סך הכל נכסים שאינם מבצעים</b>

(1) סיכון האשראי אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה.

(2) סיכון אשראי פגום, נחות או בהשגחה מיוחדת.

(3) סיכון אשראי מאזני וסיכון אשראי חוץ מאזני מוצג לפני השפעת הפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לווים.

(4) עיקר הסכום נובע מסיווג חובות פגומים בגין סיכון כשל תמורה בניכיונות בחברת הבת צמרת מימונים בעיקר מענפי תעופה, תירות, פנאי ואחרים.

טבלה 24 - תנועה ביתרות חובות<sup>(1)</sup> פגומים שנבחנו פרטנית

2020		2021		
במיליוני ש"ח				
89		109		יתרת חובות פגומים לתחילת שנה
58		18		יתרות שסווגו כפגומים במהלך השנה
-		(10)		חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום
(10)		(8)		מחיקות השבונאות
(33)		(34)		גביית חובות שסווגו פגומים בשנה <sup>(2)</sup>
5		-		אחר
<b>109</b>		<b>75</b>		יתרת חובות פגומים לסוף שנה

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

טבלה 25: מדדי סיכון ואשראי<sup>88</sup>

2020		2021		
מסחרי	אנשים פרטיים	מסחרי	אנשים פרטיים	
באחוזים (%)				
4.26	0.59	2.02	0.56	א שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	-	ב שיעור יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי שאינם פגומים שנמצאים בפיגור 90 יום או יותר מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
3.22	1.80	1.57	1.75	ג שיעור סיכון אשראי בעייתי מסיכון אשראי כולל <sup>(1)</sup>
1.28	3.22	(1.27)	0.95	ד שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.81	2.24	0.07	1.19	ה שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
4.65	4.29	3.00	3.68	ו שיעור יתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(*)	(*)	(*)	(*)	ז שיעור יתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מיתרת חייבים פגומים שנבחנו פרטנית בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(*)	(*)	(*)	(*)	ח שיעור יתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מיתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי בתוספת יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי אשר בפיגור של 90 ימים או יותר
20.00	51.19	2.33	30.55	ט שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

(\*) גבוה מ-100%.  
 (1) לפרטים אודות השינוי ביתרות החובות הבעייתיים, ראה טבלה 15 לעיל.

**טבלה 26: התפלגות מחיקות והוצאות להפסדי אשראי**

שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			
	2020	2021		2020
<b>באחוזים (%)</b>				
2.24	1.19	3.22	0.95	<b>חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה</b>
<b>קניות:</b>				
1.64	0.98	2.85	1.21	אנשים פרטיים
0.49	(0.23)	0.98	(0.23)	מסחרי
<b>אשראי:</b>				
2.60	1.35	3.45	0.75	אנשים פרטיים
0.93	0.22	1.40	(1.78)	מסחרי

**ניתוח איכות האשראי**

במסגרת ניהול תיק האשראי וניהול הסיכונים השוטף של החברה מנוטר באופן שוטף הפיגור בתרות החוב. ממצאי הניטור כאמור משמשים כאחת האינדיקציות המרכזיות לאיכות אשראי. משך הפיגור בחוב משפיע על סיווג חובות המוערכים על בסיס קבוצתי (ככל שהפיגור בחוב ממושך יותר כך הוא מסווג כבעל איכות נמוכה יותר) ולרוב לאחר 150 ימי פיגור החברה מבצעת מחיקה חשבונאית של החוב.

בשנים האחרונות מציגה החברה מגמת צמיחה עקבית בתחום האשראי לאנשים פרטיים. החברה רואה בתחום זה את אחד ממנועי הצמיחה המרכזיים שלה בשנים הקרובות, זאת תוך ניהול סיכונים מושכל. בעקבות מגיפת הקורונה חלה ירידה ביתרת האשראי לאנשים פרטיים, אך עם זאת, במהלך שנת 2021 ניכרת התאוששות בביקוש לאשראי לאנשים פרטיים וכן גידול ביתרות האשראי לאנשים פרטיים.

נכון ליום 31 בדצמבר 2021 סיכון האשראי בגין אנשים פרטיים עמד על סך של כ- 7,478 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ- 6,828 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2020.

לאור מבצע החיסונים המתקדם, הירידה בתחלואה והסרת מגבלות החל מיום 1 ביוני 2021, חלה התאוששות בפעילות הכלכלית במשק וכתוצאה מכך נרשמה ירידה ברמת סיכון האשראי נושא הריבית, אשר הוביל לירידה במדדים העיקריים הבאים לעומת סוף שנת 2020:

- שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי (ראה סעיף ד' בטבלה 25 לעיל).
- שיעור המחיקות נטו מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי (ראה סעיף ה' בטבלה 25 לעיל).
- שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ("יחס כיסוי") (ראה סעיף ו' בטבלה 25 לעיל).

השינוי במדדים לעיל הינו תוצאה של ירידה בהוצאה להפסדי אשראי וביתרת ההפרשה להפסדי אשראי לאור מגמה חיובית בפרמטרים של שיעור האבטלה במשק, השינוי בצריכה הפרטית ותחזית בנק ישראל, אשר משמשים הנחות בסיס לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי, הירידה במחיקות וצמצום היקפי החובות הבעייתיים, (מגמה שהחלה במהלך הרבעון האחרון של שנת 2020 והמשיכה בשנת 2021) הובילו את החברה להקטנת שיעורי ההפרשה הקבוצתית בשנת 2021, וזאת תוך תהליך הדרגתי לאור חזרה לשגרת פעילות עיסוקית בהשוואה לשנת 2020 בה חל גידול בהוצאה להפסדי אשראי וביתרת ההפרשה להפסדי אשראי, שנבעה, בין היתר, מגידול בשיעור ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי כתוצאה ממגיפת הקורונה. כמו-כן בשנת 2020, סיווגה החברה כחובות בהשגחה מיוחדת, חובות בעלי מאפיינים מסוימים אשר להערכת החברה יתכן ותחול הרעה באיכות האשראי שלהם (הגם אם אין פיגור בחוב למועד חתימת הדוח), והתאימה את ההפרשה להפסדי אשראי בגינם. לפרטים נוספים ראה ביאור 12.ג. לדוחות הכספיים לשנת 2021 וכן סעיף 1.2 לדוח דירקטוריון זה.

שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי עלה (החמיר) בתשעת החודשים הראשונים לשנת 2020 ואילו ברבעון הרביעי של שנת 2020 החל לרדת, ירידה אשר נמשכה גם בשנת 2021. בנוסף החל מחודש מאי 2020 ועד למועד חתימת הדוח שיפרה החברה את יכולת פעילות הגבייה המשפטית תוך יישום מגוון פעולות, לרבות התאמת מבנה אירגוני. החברה ממשיכה לפעול לטובת פעילות זאת באופן שוטף מהיותה בעלת השפעה מהותית על התוצאות העסקיות. המגמות המשפיעות על היקף המחיקות, נטו כאמור לעיל, עלולות להימשך גם בתקופות עתידיות, כתלות בין היתר בעוצמת השפעת גלי מגיפת הקורונה, השינויים במצב הכלכלי המקומי והשינוי בהיקפי יתרות האשראי באותן תקופות. כפי שתואר לעיל, לשם קביעת אומדן שיעורי ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי עושה החברה שימוש בהנחות מקרו כלכליות, המבוססות, בין היתר, על פרסומים של בנק ישראל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ומשרד האוצר. בנוסף בקביעה כאמור משולבות גם הערכותיה של החברה על בסיס ניסיונה והיכרותה עם הענף תוך שילוב של כלי ניטור ובקרה, אולם קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת הפעלת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים, אשר באה לביטוי ביתר שאת בהקשר של משבר מגיפת הקורונה. לאור האמור, לאורך תקופת המשבר בחנה החברה מספר תרחישי התפתחות למגיפת הקורונה וההשפעה האפשרית הנגזרת על אומדן שיעורי ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי. ברבעון הרביעי של שנת 2021 בחנה החברה תרחיש בהתבסס על התחזית המקרו-כלכלית של בנק ישראל אשר פורסמה במהלך חודש ינואר 2022, כמפורט לעיל. התחזית המקרו-כלכלית של בנק ישראל מיום 3 בינואר 2022, צופה שיפור במדדי הצריכה הפרטית ושיעור האבטלה לשנת 2022 ביחס לתחזית קודמת מחודש אוקטובר 2021, אך עם זאת רמת אי הוודאות עקב משבר הקורונה טרם התפוגגה. הנחות הבסיס העיקריות ששימשו את החברה לצורך קביעת שיעורי ההפרשה הקבוצתית בדוחות הכספיים לרבעון הרביעי של שנת 2021 הינן, צפי לשיעור אבטלה בסוף שנת 2022 בטווח שנע בין 4.5% לבין 6%; וצפי להתאוששות בצריכה הפרטית בשנת 2022 בשיעור צמיחה שנע בין 7% ל-8.5%. תחזית זו מגלמת המשך תהליך של התאוששות ממשבר הקורונה בשנת 2022.

יצוין, כי כאמור, קיימת רמה גבוהה של אי ודאות המחייבת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים במסגרת התרחישים המפורטים לעיל, לרבות התפשטות המגיפה ואורכו של גל נוסף לצד ההשפעה האפשרית של עונת החורף על רמת התחלואה, קצב התחסנות הציבור וכפועל יוצא על פעילות המשק הצפויה. בהתאם, לאורך זמן, ככל שיעמוד לרשות החברה מידע משמעותי נוסף לגבי מצב הלווים וסיכויי הגבייה לגבי לווים בעייתיים, יעודכנו האומדנים המשמשים לקביעת שיעורי ההפרשה.

**הערכות החברה האמורות לעיל הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוססות על הערכותיה של הנהלת החברה נכון למועד חתימת הדוח והבנתה את הגורמים המשפיעים על שוק התשלומים והאשראי בו פועלת הקבוצה (לרבות בהתבסס על פרסומים של גופים רשמיים כגון בנק ישראל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ומשרד האוצר, ובהסתמך על ניסיונה והיכרותה עם הענף תוך שילוב של כלי ניטור ובקרה), ובשים לב לחוסר הוודאות באשר למשכה של מגיפת הקורונה, עוצמתה והמשך השפעותיה על המשק והתנהגות הצרכנים בעולם ובישראל, ובאשר להנחיות וצעדים שעשויים להינתן ולהינקט מעת לעת, לרבות כתוצאה מהתפרצויות נוספות של המגיפה וקצב התחסנות הציבור. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, מהתפתחויות שלא ניתן להעריך באופן מלא בקשר עם השלכות המגיפה, משכן, עוצמתן וחומרתן, אופן התאוששות חברות ותחומי פעילות, המשך השפעתה על תחומי הפעילות של החברה ומצבם הפיננסי של לקוחות החברה, שינויים רגולטוריים וצעדי הממשלה, בנק ישראל ורשויות נוספות שיינקטו בשים לב למגיפה ולמצב הכלכלי ו/או כתוצאה מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון החלים על החברה כמפורט בדוח זה.**

## סיכון אשראי לאנשים פרטיים

נכון ליום 31 בדצמבר 2021 סיכון האשראי בגין אנשים פרטיים עמד על סך של 7,478 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-6,828 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2020, גידול בשיעור של כ-9.5%.

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

(1) "קניות" - תשלומים בכרטיס אשראי שאינם נושאים ריבית - רמת הסיכון הנמוכה ביותר, מח"מ קצר מאוד, ושיעורי גבייה גבוהים יחסית. נכון ליום 31 בדצמבר של השנים 2021 ו-2020 יתרת הקניות עומדת על כ-3,364 מיליון ש"ח וכ-2,758 מיליון ש"ח, בהתאמה.

(2) אשראי נושא ריבית (שאינו אשראי "מתגלגל") - אשראי זה ניתן הן על חשבון מסגרת האשראי בכרטיס אשראי ("אשראי בתוך הכרטיס") והן שלא על חשבון מסגרת האשראי בכרטיס אשראי ("אשראי מחוץ לכרטיס"). אשראי מחוץ לכרטיס הינו בעל מח"מ גבוה יותר. טווח המח"מ של היתרה העומדת נכון ליום 31 בדצמבר של השנים 2021 ו-2020, הינו בין 20-24 חודשים. רמת סיכון של אשראי זה גבוהה יותר בהשוואה לקניות. כאשר הוא ניתן בתוך הכרטיס הוא מתפקד לעיתים כמסגרת נוספת עבור הלקוח.

### טבלה 27: פירוט אשראי נושא ריבית (שאינו אשראי "מתגלגל")

יתרה ליום 31 בדצמבר		
2020	2021	
במיליוני ש"ח		
952	1,075	"אשראי בתוך הכרטיס"
2,387	2,132	"אשראי מחוץ לכרטיס"
<b>3,339</b>	<b>3,207</b>	<b>סה"כ</b>

(3) "אשראי מתגלגל" - מבוסס על החזר חודשי קבוע - בעל רמת סיכון גבוהה יחסית, אך מהווה שיעור יחסית נמוך מסך האשראי נושא ריבית לאנשים פרטיים. רמת הסיכון תלויה, בין היתר, בשיעור ההחזר החודשי מתוך יתרת האשראי הבלתי מסולקת; נכון ליום 31 בדצמבר של השנים 2021 ו-2020, אשראי זה עמד על כ-907 מיליון ש"ח וכ-731 מיליון ש"ח, בהתאמה.

### טבלה 28: פילוח האשראי נושא הריבית לאנשים פרטיים (קבוצות (2) ו-(3) לעיל) לפי מדרגות גודל חבות לווה:

יתרה ליום 31 בדצמבר		מדרגת גודל חבות הלווה (בש"ח)
2020	2021	
במיליוני ש"ח		
294	314	1-10,000
983	1,005	10,001-30,000
1,124	1,139	30,001-50,000
1,669	1,656	+50,000
<b>4,070</b>	<b>4,114</b>	<b>סה"כ</b>

לנתונים נוספים לגבי איכות האשראי לאנשים פרטיים ופיגורים, ראה ביאור 1.ג.12 לדוחות הכספיים לשנת 2021. ככלל, אשראי לאנשים פרטיים אינו מבוסס על בטחונות (למעט אשראי לרכישת רכבים, כמפורט בסעיף 2.4.6 (ב) לדוח הדירקטוריון לשנת 2021). האשראי המועמד לאנשים פרטיים מותאם, ככלל, לדירוג הסיכון של הלקוח. ניהול סיכון האשראי לאנשים פרטיים כולל תהליכי חיתום וכן ניטור ומעקב שוטף אחרי סיכון הלקוחות. בשנים האחרונות מציגה החברה מגמת צמיחה עקבית בתחום האשראי לאנשים פרטיים. החברה רואה בתחום זה את אחד ממנועי הצמיחה המרכזיים שלה בשנים הקרובות.

הרחבת פעילות העמדת אשראי לאנשים פרטיים מבוצעת באמצעות פעילות מגיבה ויזומה מבוססת צרכי לקוח המציעה ללקוחות את מגוון מוצרי האשראי הקיימים בחברה – לפרטים אודות מוצרי האשראי הפרטי ראה סעיף 2.4.6 (ב) לדוח הדירקטוריון לשנת 2021. הרחבת פעילות האשראי הפרטי כאמור מבוצעת בין היתר באמצעות הרחבת מגוון מוצרים, הגדלת סכומי האשראי בהתאם לסיכון ופנייה לשכבות אוכלוסייה שונות.

ככלל, אשראי לאנשים פרטיים אינו מבוסס על בטחונות (למעט אשראי לרכישת רכבים, כמפורט בסעיף 2.4.6 (ב) לדוח הדירקטוריון לשנת 2021). 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. יצוין, כי סיכון האשראי מושפע בין היתר מסוגי האוכלוסיות השונות להן מועמד האשראי, מהיקף האשראי, מהיקף האשראי המועמד ומשכו.

### **חיתום אשראי לאנשים פרטיים**

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

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

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

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

ביום 3 במאי 2021 נכנסו לתוקף הסעיפים בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311A בנושא "ניהול אשראי צרכני" ("הוראה 311A") הנוגעים לשיווק אשראי צרכני. הקבוצה נערכה ליישום יתר סעיפי הוראה 311A אשר נכנסו לתוקף, ביום 3 בנובמבר 2021. לפרטים נוספים ראה גם ביאור 2.2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

### **חיתום אוטומטי**

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

## חיתום ידני

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

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

- עדכון מודלים.
  - עדכון סכומי הלוואות פוטנציאליות ללקוחות למול רצועת דירוג הסיכון שלהם.
  - התאמת שיעור הריבית לסיכון לווים.
  - ניהול יעדי העמדת אשראי בהתאם לדירוג סיכון הלקוחות.
- החברה מנהלת את סיכון האשראי לאנשים פרטיים באמצעות מדיניות האשראי, נהלים ותהליכי בקרה שוטפים ותקופתיים. הפעילות נחלקת לפעילות ניהול הסיכון ופעילות בקרה.

## פעילות ניהול הסיכון

- ניהול חשיפות האשראי ללקוחות פרטיים מתבצע לפי חשיפה מקסימלית ללקוח הנקבעת בהתאם לפרמטרים שונים כגון: דירוג סיכון, מוצרי אשראי, ותק הלקוח, היסטוריית פירעונות, נתונים ממאגר האשראי ועוד.
- הלוואה לכל מטרה ללקוחות פרטיים מועמדת לתקופה של עד 72 חודשים, כאשר מח"מ התיק עומד על כ-24 חודשים. סכום ההלוואה ושיעור הריבית בפועל נקבעים 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.
- מגבלות האשראי בחברה מגבילות את החשיפה ללקוחות פרטיים ברמת סיכון גבוהה, מתוך סך תיק האשראי לאנשים פרטיים.
- מדרג סמכויות האשראי בחברה מגביל את יכולת אישור חשיפות אשראי לאנשים פרטיים בהתאם להיררכית סמכויות פנימית.
- שיעור המימון לאשראי לרכב, נקבע עבור כל לקוח בהתאם לבחינה פרטנית של הלקוח. ניתן להעמיד אשראי למימון רכב עד ל-100% מימון ולתקופה של עד 84 חודשים.

## פעילות הגבייה

פעילות הגבייה מעוגנת בנוהלים ותהליכי עבודה המסדירים את אופן הטיפול בהליכי גבייה, בהחזרים והעברתם לטיפול משפטי במידת הצורך.

המבנה הארגוני של פעילות הגבייה, מתחלק בין שני גורמי אחריות: מערך השירות בחטיבת לקוחות פרטיים אחראי על אופרטיבית הגבייה (רכה ומשפטית); וחטיבת אשראי אחראית על מטה הגבייה, אסטרטגיה ומדיניות הגבייה, קיום נהלים ובקורות, ביקורות עורכי דין, דיווחים ורגולציה.

## פעילות הבקרה

פעילות הבקרה כוללת שני (2) מעגלי בקרה. מעגל הבקרה הראשון כולל פיקוח ומעקב אחר סיכון האשראי לאנשים פרטיים, הנעשה באופן שוטף. עיקרי פעולות הפיקוח על סיכון האשראי הינן: מעגל הבקרה הראשון מבוצע בחטיבת אשראי ובחטיבות העסקיות בחברה. הניטור מתחיל הן ביחידה העסקית האחראית על העמדת האשראי לאנשים פרטיים בסיוע פעילות אנליזה של אשראי צרכני והן במסגרת פעילות הבקרה של יחידת מטה, בקרה ורגולציה.



## פעילות מעגל הבקרה הראשון:

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

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

במסגרת מעגל הבקרה השני מבוצעות סקירות אשראי כדלקמן:

- נבדק אשראי מהותי.
- נבדק מדגם מספק של אשראי אחר שאינו מהותי.
- נבדק אשראי בעייתי לסוגיו השונים (נחות, פגום ובהשגחה מיוחדת).
- נבדק אשראי אשר תנאיו שונו, אולם אינו מסווג כבעייתי.
- נבדק אשראי שנקבע על-ידי החברה או על-ידי הפיקוח על הבנקים כמחייב תשומת לב מיוחדת של ההנהלה.
- נבדק אשראי מתוך אשראי לאנשים קשורים.
- נבדק אשראי היוצר מוקדי ריכוזיות של סיכון האשראי.

עומק הסקירות המבוצעות כולל מספר היבטים, לרבות:

- איכות האשראי (לרבות ביצועי הלווה).
- ציות למדיניות הדירוג ולמדיניות הסיווג, כולל חוות דעת על דירוג הלקוח.
- עמידה בהתניות שנקבעו בהסכם האשראי.

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

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

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

#### סיכון אשראי בגין חשיפות לקבוצת לווים

בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת נב"ת 313 (בנושא מגבלות על חבות לווה בודד וקבוצת לווים). העדכון הינו בהמשך לפעולות קודמות של הפיקוח על הבנקים שנועדו לצמצם את ריכוזיות תיקי האשראי במערכת הבנקאית המקומית, ועל רקע המלצות ועדת באזל בנושא חשיפות גדולות. בין היתר, הגדרת ההון צומצמה להון 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, נכון לימים 31 בדצמבר 2021 ו-2020 וכן בסמוך למועד חתימת הדוח לא קיימת קבוצת לווים שיתרת חבותם עולה על 15% מהון החברה (כהגדרתו בנב"ת 313).

בחודש אוגוסט 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לנב"ת 313 לצורך הקלה במגבלות שיחולו על חברות כרטיסי האשראי המופרדות בקבלת מימון (מכוח מגבלות לווה בודד או קבוצת לווים). 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 לכך, צמצמה החברה את מסגרות האשראי בבנק הפועלים כמפורט בסעיף 1.6.5 לעיל.

בהמשך לאמור ולצורך היערכותה לשינויים כאמור, הודיעה החברה לגורמים רלוונטיים, ביניהם שותפים עסקיים, על ביטולם העתידי של אישורי המחאת זכות על דרך המכר שניתנו על-ידי החברה לאותם גורמים, אשר יאפשרו לחברה התנהלות נאותה בהיבטי הון ונזילות.

נכון למועד חתימת הדוח, כחלק מפעילות ההנפקה, הסליקה והמימון, לקבוצות הבנקים בהסדר וחברות כרטיסי האשראי האחרות חבות לקבוצה מעל למגבלת לווה בודד (15% לפי נב"ת 313). יחד עם זאת, במהלך חמש (5) שנים מיום פרסום ההוראה, חבות של קבוצת לווים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי לא תהיה כפופה למגבלה זו. החברה מעריכה, שלאור אופי פעילות הקבוצה, בדגש על תחום ההנפקה, גם לאחר תום תקופת הפטור מהמגבלה, חשיפות האשראי של הקבוצה לתאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי אינו צפוי להצטמצם.

#### חשיפת אשראי למוסדות פיננסיים זרים ולמדינות זרות

לחברה קיימת חשיפת אשראי שאינה מהותית לארגונים הבינלאומיים: American Express, Visa Inc., MC Company ובנקים בינלאומיים, בגין יתרות של מחזורי עסקאות שבוצעו על-ידי תיירים בארץ ובניכוי יתרות של מחזורי עסקאות שבוצעו על-ידי ישראלים בחו"ל שבגינן טרם זוכתה החברה על-ידי הארגונים הבינלאומיים.

למידע המפורט על סיכון האשראי בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה דוח על הסיכונים לשנת 2021.

**המבנה והארגון של פונקציית ניהול סיכון השוק והנזילות**

- מערך ניהול סיכונים שוק ונזילות בחברה מושתת על מערך אינטגרטיבי לניהול החשיפות המורכב מהפונקציות הבאות:
- מנהל סיכונים שוק ונזילות (משנה למנכ"ל, CFO) ומנהל סיכונים ראשי (CRO).
- מנהל הסיכונים הראשי אחראי על גיבוש מדיניות ניהול סיכונים השוק והנזילות ומנהל סיכונים שוק ונזילות אחראי על יישומה והטמעתה ובכלל זה:
- אחריות על החשיפות הפיננסיות בחברה בכפוף למגבלות שאושרו על-ידי הדירקטוריון.
  - נהלי מעקב ובקרה בנושאים הקשורים לניהול חשיפות.
  - דיווח רבעוני לדירקטוריון על סיכונים השוק והנזילות.
  - דיווח חודשי לדירקטוריון על סיכונים השוק והנזילות השוטפים.
  - ניהול סיכונים המט"ח, כולל קבלת החלטות על גידור חשיפות מט"ח ארוכות טווח.
  - ניהול נכסים והתחייבויות (ננ"ה).
  - מדידה ובקרה שוטפת של מדדי סיכון שוק ונזילות של החברה.
  - עריכת דו"חות סיכונים הריבית.
  - ניתוח תוצאות ועריכת ממצאים לדיון בהנהלה ובדירקטוריון.

**מנהל סיכונים ראשי**

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

**סיכון שוק**

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

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

מדיניות ניהול סיכונים השוק של החברה מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל ועל ההנחיות העדכניות של הוראות נב"מ 201-211 לניהול סיכונים שוק, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 339 "ניהול סיכונים שוק" והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 333 "ניהול סיכון ריבית", תוך התאמתן לפרופיל הסיכון הייחודי של החברה. המדיניות אושרה על-ידי דירקטוריון החברה בחודש יוני 2021. מדיניות זו כוללת מגבלות על החשיפה שנועדו לצמצם את הנזק העלול להיגרם כתוצאה משינויים בשווקים השונים, בשיעורי הריבית, המדד, שערי המט"ח והמניות. דירקטוריון החברה מעדכן את המגבלות מעת לעת.

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

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

סיכונים השוק והריבית של החברה מנוהלים מתוך ראייה כוללת ואינטגרטיבית, עבור החברה וחברות הבנות שלה על בסיס מאוחד. מנהל סיכונים השוק והריבית של החברה הינו משנה למנכ"ל, 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 חוץ מאזניים שעלולה להתרחש כתוצאה מהשפעת השינויים בשערי החליפין של המטבעות השונים ושיעורי מדד המחירים לצרכן. החברה מיישמת מדיניות כוללת לניהול סיכוני שוק במטבע ישראלי ובמט"ח.

**ב) סיכון ריבית**

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

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

**ג) סיכון מטבע**

החשיפה למחזוריים בגין עסקאות בהן יש המרת מטבע בתהליך בעסקאות תיירים בארץ (תיירות נכנסת) לתיירות ישראלים בחו"ל (תיירות יוצאת) ובהתחשבות מול האירגונים הבינלאומיים.

**ד) חשיפה לשווי ניירות ערך**

מדיניות החברה קובעת אפשרות מוגבלת לביצוע פעולות בניירות ערך.

**ה) מכשירים פיננסיים נגזרים**

ככלל, מדיניות החברה קובעת שלא תבוצע כל פעילות לצורכי מסחר במכשירים פיננסיים נגזרים. הפעילות היחידה המותרת לחברה במכשירים פיננסיים נגזרים הינה לצורכי גידור כלכלי.

**ניהול חשיפות ריבית**

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

החברה משתמשת לעיתים במכשירי גידור IRS (Interest Rate Swap) ו-FRA (Forward Rate Agreement) לצורך גידור כלכלי של פוזיציות ריבית שאליה היא חשופה. רכישת עסקאות אלו מתבצעת על מנת לצמצם את הסיכון ששינויים בלתי צפויים בשערי הריבית יפגעו בשווי ההוגן של הנכסים וההתחייבויות של החברה וכך במצבה הפיננסי.

**ניהול חשיפות מטבע חוץ**

מדיניות החברה הינה לצמצם את החשיפה במטבע חוץ. ניהול החשיפה המטבעית של החברה מבוצע על-ידי התאמה יומית בין הנכסים וההתחייבויות במט"ח (והצמודות למט"ח) באמצעות חשבונות עו"ש מט"ח בבנקים, כאשר המטרה הינה לצמצם את הפוזיציה נטו, בסוף כל יום (קרי, הפער בין כספי תיירות נכנסת לתיירות יוצאת, והגידול בעסקאות המרת מט"ח כחלק מהתאמות הצרכנים למשבר הקורונה, אשר הוביל לגידול בהיקפי החשיפה לעסקאות במטבע חוץ).

למידע המפורט על סיכון השוק בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה הדוח על הסיכונים לשנת 2021 המצורף לדוח.

טבלה 29 - שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup> של מכשירים פיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה

31 בדצמבר 2021					
סך הכל	מטבע חוץ <sup>(*)</sup>		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
במיליוני ש"ח					
21,236	114	94	34	20,994	נכסים פיננסיים
-	-	-	-	-	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
19,113	4	89	29	18,991	התחייבויות פיננסיות
-	-	-	-	-	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>2,123</b>	<b>110</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2,003</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>
(60)	-	-	-	(60)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
<b>2,063</b>	<b>110</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1,943</b>	<b>שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup></b>

31 בדצמבר 2020					
סך הכל	מטבע חוץ <sup>(*)</sup>		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
במיליוני ש"ח					
22,944	72	103	75	22,694	נכסים פיננסיים
35	-	-	-	35	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
21,167	2	69	52	21,044	התחייבויות פיננסיות
35	-	-	-	35	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
<b>1,777</b>	<b>70</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>1,650</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>
(111)	-	-	-	(111)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
<b>1,666</b>	<b>70</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>1,539</b>	<b>שווי הוגן מותאם<sup>(1)</sup></b>

<sup>(1)</sup> שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים, למעט פריטים לא כספיים, ולאחר השפעת התחייבות לזכויות עובדים.

<sup>(\*)</sup> לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

<sup>(\*\*)</sup> יתרה בסך של כ-2 מיליון ש"ח סווגה לסעיף התחייבויות אחרות במסגרת הוצאות לשלם בגין שכר ונלוות.

לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים, ראה ביאור 27 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

**טבלה 30 - השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו מותאם<sup>(1)</sup> של החברה והברות מאוחדות שלה**

שינוי בשווי הוגן מותאם <sup>(1)</sup>	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית <sup>(*)</sup>						במיליוני ש"ח
	סך הכל	מטבע חוץ <sup>(**)</sup>		מטבע ישראלי		לא צמוד	
		אחר	דולר	צמוד מדד	צמוד		
<b>31 בדצמבר 2021</b>							
<b>שינויים מקבילים</b>							
0.8	17	2,080	110	5	5	1,960	עלייה במקביל של 1%
(1.2)	(24)	2,039	110	5	5	1,919	ירידה במקביל של 1%
<b>שינויים לא מקבילים</b>							
0.2	5	2,068	110	5	5	1,948	התללה <sup>(2)</sup>
(0.1)	(1)	2,062	110	5	5	1,942	השטחה <sup>(3)</sup>
0.3	6	2,069	109	5	5	1,950	עליית ריבית בטווח הקצר
(0.3)	(7)	2,056	111	5	5	1,935	ירידת ריבית בטווח הקצר
<b>31 בדצמבר 2020<sup>(***)</sup></b>							
<b>שינויים מקבילים</b>							
1.8	30	1,696	70	34	23	1,569	עלייה במקביל של 1%
(2.1)	(35)	1,631	70	34	23	1,504	ירידה במקביל של 1%
<b>שינויים לא מקבילים</b>							
0.2	3	1,669	70	34	23	1,542	התללה <sup>(2)</sup>
0.2	3	1,669	70	34	23	1,542	השטחה <sup>(3)</sup>
1.0	17	1,683	70	34	23	1,556	עליית ריבית בטווח הקצר
(1.0)	(17)	1,649	70	34	23	1,522	ירידת ריבית בטווח הקצר

(1) שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים, למעט פריטים לא כספיים, ולאחר השפעת התחייבות לזכויות עובדים.

(2) התללה – ירידה בריבית בטווח הקצר ועלייה בריבית בטווח הארוך.

(3) השטחה – עלייה בריבית בטווח הקצר וירידה בריבית בטווח הארוך.

(\*) בטבלה זו מוצג השווי ההוגן נטו המותאם של כל המכשירים הפיננסיים, בהנחה שחל השינוי שצוין בכל שיעורי הריבית בכל מגזרי ההצמדה.

(\*\*) לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

(\*\*\*) יתרה בסך של כ-2 מיליון ש"ח סווגה לסעיף התחייבויות אחרות במסגרת הוצאות לשלם בגין שכר ונלוות.

**טבלה 31 - השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על הכנסות ריבית נטו ועל הכנסות מימון שאינן מריבית<sup>(1)</sup>**

סך הכל <sup>(3)</sup>	הכנסות מימון שאינן מריבית	הכנסות ריבית	סך הכל <sup>(3)</sup>	הכנסות מימון שאינן מריבית	הכנסות ריבית	שינויים מקבילים
<b>במיליוני ש"ח</b>						
52	*-	52	78	*-	78	עלייה במקביל של 1%
(33)	*-	(33)	(21)	*-	(21)	ירידה במקביל של 1% <sup>(2)</sup>

(1) השפעת התרחישים על הרווח והפסד לוקחת בחשבון פירעונות בפועל הצפויים במהלך 12 החודשים הקרובים ומגלגלת אותם בריבית החדשה עד לתום התקופה הנמדדת. ההשפעה בפועל תלויה בפרמטרים שונים כגון: מחזור בפועל של הפירעונות ושיקולים עסקיים לגבי ריבית הבסיס, ולפיכך התוצאה בפועל עשויה להיות שונה.

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

(3) לאחר השפעות מקזזות.

למידע המפורט על סיכון שוק בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ראה דוח על הסיכונים לשנת 2021.

## סיכון נזילות

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

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

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

החברה מיישמת מדיניות כוללת לניהול סיכון נזילות אשר אושרה בדירקטוריון בחודש יוני 2021, אשר מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל (Sound Practice) ועל ההנחיות העדכניות של הוראות נב"מ-201 211 והוראות נב"מ 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 משנה למנכ"ל, CFO.

לפרטים אודות השפעת מגיפת הקורונה על סיכון הנזילות ומקורות המימון של הקבוצה, ראה סעיף 1.6.5 לדוח דירקטוריון זה.

### **יחס כיסוי הנזילות**

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

ביום 2 ביולי 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לנב"מ 221 לפיו החל מיום זה, חברות כרטיסי האשראי יקבלו פטור מיישום הוראה זו לאחר עמידה בשני (2) תנאים:

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

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

לחברה מודל פנימי לניהול הנזילות, המביא בחשבון את צורכי הנזילות שלה. החברה מנהלת מעקב שוטף אחר תמהיל מקורות המימון וקבעה מגבלות שנועדו להבטיח פיזור נאות של מקורות המימון. החברה מיישמת מדיניות ניהול סיכון הנזילות בהתאם להוראות נב"מ 342 ובכלל זה עמידה ביחס נזילות מזערי, הנועד להבטיח שלחברה מלאי של נכסים נזילים באיכות גבוהה הנותן מענה לצרכי הנזילות של החברה באופן זמן של 30 ימים בתרחישי קיצון. תרחישי הקיצון כוללים זעזוע ספציפי לחברה, זעזוע מערכתי וזעזוע המשלב ביניהם.

דירקטוריון החברה קובע אחת לשנה את תיאבון הסיכון לאור המלצות ההנהלה, הבאה לידי ביטוי באמצעות קביעת מגבלות החשיפה לסיכון ואסטרטגיית המימון. הכוללת מגבלה מינימלית למקורות מימון מובטחים. הסיבולת לסיכון נקבעת בהתאם לתכניות האסטרטגיות של החברה, מדיניות העסקית ומצב השווקים.

למועד חתימת הדוח, הקבוצה מממנת את פעילותה בעיקר באמצעות: מקורות עצמיים; הון עצמי; מסגרות אשראי מובטחות מגופים פיננסיים (בעיקר בנקים) ומסגרות אשראי שאינן מובטחות ממספר בנקים; הלוואות לזמן קצר והלוואות מסוג On-Call מבנקים שונים בישראל; אגרות חוב סחירות והלוואות לזמן ארוך ממוסדיים ובנקים. כדי לשמור על מגוון מקורות המימון, החברה מקפידה לגוון את ניצולם של אמצעי המימון באמצעות שימוש במקורות מימון בנקאיים שונים בכל פעם, לפי העניין. בנוסף החברה פועלת להבטחת קווי נזילות ממוסדות פיננסיים. לפרטים נוספים, לרבות אודות שינויים גולטוריים אשר עשויים להשפיע על צרכי והיקפי המימון להם תידרש הקבוצה ואף על תנאיו, ראה גם סעיפים 1.6.5 ו-2.1.8 (יב) לדוח הדירקטוריון לשנת 2021. החברה מנהלת מעקב שוטף אחר תמהיל מקורות המימון וקבעה מגבלות שנועדו להבטיח פיזור נאות של מקורות המימון. לפרטים נוספים בדבר נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה ולפי תקופות פירעון ראה ביאורים 25 ו-26 לדוחות הכספיים לשנת 2021.



למידע המפורט על סיכון הנזילות בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה הדוח על הסיכונים לשנת 2021 המצורף לדוח.

### 3.4. סיכונים מובילים ומתפתחים

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

ניהול הסיכונים בקבוצה מתואר בהרחבה בדוח על הסיכונים לשנת 2021.

הסיכונים הבאים זוהו על-ידי החברה כסיכונים מובילים ומתפתחים הרלוונטיים ביותר נכון למועד דיווח זה:

#### 3.4.1. סיכון תפעולי

תחומי פעילות הקבוצה מאופיינים במורכבות תפעולית גבוהה מאד, אשר נובעת, בין היתר, מהמספר הגדול של לקוחות ובתי עסק עימם קשורות חברות הקבוצה בתחומי פעילותה השונים, ובכלל זה הסכמי הנפקה, סליקה ומימון (לפי העניין); ממורכבות אותם הסכמים; מקיומם של מגוון גדול של מוצרים אותם משווקת הקבוצה (ובכללם מוצרי אשראי מסוגים ובעלי תנאים שונים, הסכמי ותנאי סליקה ועמלות בית עסק, סוגי ותנאי כרטיסים שונים, שירותים שונים לעסקים, ארנקים דיגיטליים, סוגי הטבות למחזיקי כרטיס ותנאיהן ועוד); משינויים מעת לעת בתנאי ההתקשרות של החברה עם לקוחותיה, בתי עסק ושותפים עסקיים עימם היא קשורה (לרבות כתוצאה מתנאי הסביבה התחרותית אשר מכתיבים לקבוצה את הצורך בהתאמה שוטפת של הצעות שיווקיות, מוצרים); מההיקף הנרחב של כוח האדם בקבוצה והאתגרים הנובעים מניהולו ומאכיפת נהלי הקבוצה בתחומי פעילותה על כלל העובדים; ממורכבות הסדרי ההתחשבנות השונים (אשר משתנים מעת לעת) שבין חברות הקבוצה לבין לקוחותיה, בתי עסק עימם קשורה הקבוצה, שותפיה העסקיים להפצה והנפקה והארגונים הבינלאומיים; ממורכבות המערכות התומכות בפעילות הקבוצה והצורך בהתאמתן למגוון המוצרים המשתנה אותו מציעה הקבוצה ולשינויים בהסדרי ההתחשבנות האמורים לעיל; וכן לאור ריבוי הוראות רגולטוריות המשתנות מעת לעת (ובאופן מיוחד בשנים האחרונות), המשליכות על נוסחי התקשרויות קיימים ועתידיים של הקבוצה עם לקוחותיה, בתי עסק ושותפיה העסקיים השונים, ואשר בהן על החברה לעמוד בקשר עם הפצת, שיווק, מכירת ותפעול מוצריה ושירותיה; ועוד.

המורכבות התפעולית כאמור עלולה לגרום מעת לעת לקשיים ולתקלות מסוגים שונים ובהתאם גם לחשיפות שונות של הקבוצה (לרבות חשיפה משפטית לתביעות וקנסות בקשר לטענות בדבר אי קיום הוראות דין והן בקשר לאי קיומן המלא של הוראות הסכמיות, וחשיפות בהיבטים כספיים ו/או חשבונאיים הנגזרים מהאמור), אשר למועד חתימת הדוח אין בידי החברה לצפות את היקפן. הקבוצה משקיעה באופן שוטף משאבים על מנת לצמצם ולמנוע חשיפות כאמור.

כן כולל הסיכון התפעולי גם את הסיכון לביטול או הפרתו של הסכם מהותי לקבוצה מצד הגורם עימו קשורה הקבוצה, וכן את הסיכון לביטול או התלייתו של אישור או רישיון 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, ראה סעיף 1.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021).

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

במסגרת ניהול ובקרת הסיכונים התפעוליים וכחלק מהעמידה בהוראות נב"ת 211-201 בנושא זה, נקטו הצעדים הבאים:

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

מנהלי הסיכון התפעולי הינם חברי ההנהלה בחברה, כל חבר הנהלה בתחומו. מנהל הסיכונים הראשי בחברה אחראי על פיקוח בלתי תלוי אחר אופן ניהול הסיכון בחברה (מעגל בקרה שני). ניהול הסיכונים התפעוליים בחברה נועד למזער הפסדים באמצעות קביעת תהליכים מוסדרים שמטרתם צמצום הסיכונים התפעוליים אליהם חשופה החברה. הדבר נעשה תוך קביעת מסגרות של סמכות ואחריות והקניית תרבות ניהול סיכונים תפעוליים בקרב כלל המנהלים והעובדים, בהלימה עם הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 350 של בנק ישראל.

ניהול הסיכון התפעולי, כולל בין היתר, תהליכים למניעת הונאות הנובעים בעיקר משימושים לרעה בכרטיסי אשראי, כאשר אלה מנוטרים בקבוצה באופן שוטף באמצעות תהליכים מתקדמים.

לחברה מדיניות לניהול סיכונים תפעוליים, המאושרת אחת לשנה על-ידי ההנהלה והדירקטוריון, הכוללת את היעדים הבאים:

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

#### **המשכיות עסקית**

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

#### **3.4.2 סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות (סייבר)**

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

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

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

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

החברה בוחנת באופן שוטף את עמידתה בהוראות הדין בהקשר כאמור, ויחד עם זאת במסגרת פעילותה השוטפת עשויה החברה להיות חשופה לסיכונים תפעוליים, לרבות בגין אירועים נקודתיים, אשר יובילו בין היתר לטענות בדבר הפרות בהקשר כאמור (וככל שיתבררו כמוצדקות אף להפעלת סמכויות מצידה של הרשות להגנת הפרטיות) - ראה גם סעיף 3.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

למועד חתימת הדוח לא ידוע לחברה על אירועים שעלולה להיות להם השפעה מהותית על תוצאותיה הכספיות של החברה.<sup>89</sup> סיכון סייבר הינו פוטנציאל לנזק שנובע מהתרחשות אירוע סייבר, בהתחשב ברמת סבירותו וחומרת השלכותיו. אירוע סייבר הינו אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכת מחשוב ו/או מערכת ותשתיות משובצות מחשב, על-ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לתאגיד הבנקאי) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר. יצוין, כי בהגדרה זו נכללים גם ניסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא נגרם נזק בפועל.

החברה פועלת, בין היתר, בהתאם להוראות החוק והרגולציה, לרבות, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 357 בנושא ניהול טכנולוגיית המידע, הוראת ניהול בנקאי תקין 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 362 בנושא מחשוב ענן, ובהתאם לתקנות הגנת הפרטיות. ההוראות כוללות את עקרונות היסוד לניהול הגנת הסייבר ואבטחת מידע ובין היתר מפרטות ההוראות באופן סדור את הדרישה לקיום תהליכי ניהול סיכונים סייבר. בשנים האחרונות משקיעה החברה משאבים ניכרים בתחום זה ועם פרסום ההוראות החברה נערכה עם תכנית פעולה שאושרה בהנהלה, לשילוב הדרישות בהוראות החדשות בחברה בנוסף להוראות אחרות החלות עליה בנושא זה, כגון: המשכיות עסקית, ניהול סיכונים וכל זאת בהתאם להבהרות שניתנו על-ידי בנק ישראל בנוגע לאופן ומועדי היישום.

פרטים אודות בחינות שעורך דירקטוריון החברה וועדותיו בקשר עם איומי הסייבר על הקבוצה כחלק מתהליך Key Risk Indicators (KRI) ארגוני, מוצגת לדירקטוריון בכל רבעון, תמונת המצב בחברה בהיבטי הגנת הסייבר ואבטחת המידע. מדדי הסיכון כוללים הפרות/אירועים שונים בתחום הסייבר ואבטחת המידע.

הדירקטוריון וועדותיו מקיימים דיונים תקופתיים אחת לשנה לקביעת מדיניות הסייבר ואבטחת מידע ועדכונה בנושאים הבאים: (א) התווית אסטרטגיית הגנת הסייבר ואבטחת מידע ואישורה; (ב) אישור מסגרת לניהול סיכונים הסייבר ומדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע; (ג) קביעת אופן המעקב והפיקוח לגבי יישום ניהול סיכונים הסייבר; ו-(ד) דיווח וסקירה על אירועי סייבר ואבטחת מידע משמעותיים. מדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע אושרה בדירקטוריון החברה בחודש דצמבר 2021.

הביקורת הפנימית פועלת על-פי תכנית העבודה מבקרת בתדירות שנתית את פעילות החברה בתחום הגנת הסייבר ואבטחת המידע הן בתהליכי בקרה בזיקה ישירה לתחום הסייבר ואבטחת המידע, והן בביקורות תהליכיות נוספות בה נסקרות גם בקורות בתחום הסייבר ואבטחת המידע. דוחות הביקורת הפנימית נידונים בוועדת הביקורת של הדירקטוריון. המעקב אחר הטיפול בממצאים מתבצע לכל הפחות באופן חציוני.

<sup>89</sup> הערכת החברה כאמור הינה מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך. הערכה כאמור מבוססת, בין היתר, על מהות האירועים הנקודתיים האמורים, מספרם והיקפם (לרבות לאורך זמן), על אופי הליכי הדיווח והבדיקה שמתנהלים מול הרשות להגנת הפרטיות כאמור, על קיומה של פוליסת ביטוח לכיסוי אירועים כאמור (כמפורט בסעיף זה להלן) ועל הערכותיה של הנהלת החברה והבנתה את השלכותיהן האפשריות של הוראות הדין החלות על הקבוצה בהקשר זה. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, בין היתר כתוצאה מהתגברות אירועים כאמור ו/או התרחשות אירועים בעלי פוטנציאל נזק גבוה יותר ו/או גילוי אירועים לאחר תקופת זמן ארוכה, משינויים מהותיים במדיניות האכיפה של הרשות להגנת הפרטיות ו/או מאכיפה מחמירה כלפי הקבוצה, מהנחות וניתוחים לא מיטביים של סיכונים הסייבר החלים על הקבוצה, משינויים רגולטוריים ו/או מנזקים עקיפים כתוצאה מאירועים כאמור או מפרסומם (כגון פגיעה במוניטין).

סקר סיכונים תלת שנתי מבוצע כחלק ממערך ניהול הסיכונים בחברה, כולל תהליכי סייבר ואבטחת מידע. הממצאים מוצגים לדירקטוריון. בנוסף, אחת לשנה מתקיים סקר ייעודי לסיכוני סייבר ואבטחת מידע הכולל מיפוי תרחישי סייבר, רמת הסיכון בהם, וכן את רמת המענה של החברה לסיכונים אלו.

כל אירוע משמעותי בתחום הסייבר ואבטחת המידע מדווח הן להנהלת החברה והן לדירקטוריון.

סקרים רוחביים בתחום הסייבר ואבטחת המידע וממצאיהם מדווחים להנהלת החברה והדירקטוריון.

תקריות קיברנטיות עלולות להתרחש כתוצאה מהתקפות מכוונות או מאירועים לא מכוונים. התקפות קיברנטיות כוללות, בין היתר, השגת גישה לא מורשית למערכות ממוחשבות על מנת לבצע שימוש שלא כדין בנכסים או במידע רגיש, חבלה במידע או שיבושים בפעילות.

התקפות קיברנטיות עשויות להתבצע באופן שלא דורש השגת גישה לא-מורשית, כגון התקפות המיועדות להשבתת השירות של אתרי אינטרנט.

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

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

עד ליום 8 באפריל 2019 (בסעיף זה: "המועד הקובע") בוטחה ישראל כרטיס תחת הפוליסה הבנקאית של בנק הפועלים (ביטוח קבוצתי לבנק וחברות הבנות שלו). הבנק התחייב כי ביטוח בנקאי זה ימשיך לכסות, במהלך 7 שנים מהמועד הקובע, תביעות שיוגשו בגין הפעילות עובר ועד למועד הקובע. החל מהמועד הקובע, רוכשת החברה מדי שנה פוליסה עצמאית לביטוח אחריות מקצועית ופשיעה. בחודש מאי 2021 רכשה החברה פוליסה בגבול אחריות בסך 80 מיליון דולר למקרה ובסך הכל לתקופת הביטוח, המכסה באופן עצמאי תביעות שיוגשו נגדה בגין פעילות החברה מהמועד הקובע ואילך.

פוליסת האחריות המקצועית נערכה על-מנת לשפות את החברה בגין סכומים ששילמה לצדדים שלישיים כפיצוי על נזק שנגרם להם עקב מעשה או מחדל רשלני של החברה.

פוליסת הפשיעה מכסה את הנזקים הפיננסיים הישירים שייגרמו לחברה עקב מעילות עובדים, או מעילות על-ידי צד ג' במקרים כגון תשלום שבוצע תוך הסתמכות על מסמכים מזויפים, מעשה גניבה, פשעי מחשב מסוימים על-ידי צד שלישי חיצוני בלתי מורשה באמצעות מערכת המחשוב של החברה.

כמו-כן, החל מיום 1 בנובמבר 2020, ערכה החברה פוליסת ביטוח סייבר עצמאית בגבול אחריות של 10 מיליון דולר למקרה ובסך הכל לתקופת ביטוח של 18 חודשים. פוליסת ביטוח סייבר מספקת כיסוי לנזקים העלולים להיגרם לחברה עצמה עקב אירוע סייבר לרבות נזקים תוצאתיים, הוצאות הנדרשות להקטנת הנזק ועוד. כמו-כן, פוליסת ביטוח סייבר מספקת כיסוי לאחריותה של החברה בגין נזקים העלולים להיגרם לצדדים שלישיים, כגון תביעות שיוגשו על-ידי צד ג' בעקבות דליפת מידע, הפרת פרטיות ועוד. על אף שהחברה מבוטחת בפוליסת ביטוח סייבר כנגד נזקים שונים אשר עלולים להיגרם בקשר לפעילותה, לא כל הסיכונים האפשריים מכוסים או ניתנים לכיסוי מלא וזאת לנוכח כשל שוק שנוצר לאחרונה בשוק ביטוחי הסייבר המאופיין בירידה בקיבולת המוצעת, עליה בפרמיות, הגדלת השתתפויות עצמיות והקטנת היקף הכיסוי הביטוחי. לפיכך תקבולי הביטוח, ככל שיתקבלו, לא בהכרח יכסו את מלוא היקף הנזקים ו/או את כל ההפסדים האפשריים (לעניין נזקים לצדדים שלישיים, אבדן הכנסות אפשרי לחברה ונזקים אחרים כגון דרישת כופר). כמו כן, אין כל וודאות כי בעתיד ניתן יהיה לרכוש פוליסה מתאימה לביטוח סייבר בתנאים מסחריים סבירים או בכלל. החברה יכולה להחליט שלא לערוך ביטוח סייבר מלא או שלא לערוך כלל מטעמים שונים כגון היעדר כדאיות כלכלית.

גבולות האחריות בפוליסות וההשתתפויות העצמיות ייקבעו על-ידי החברה מפעם לפעם בהתאם להערכת הסיכון הכרוך בפעילות בקבוצת ישראלכרט, לעלות הביטוח במועד חידוש הפוליסות, וכחלק ממדיניות ניהול הסיכונים הכוללת. בעקבות מגיפת הקורונה אפשרה החברה תצורת עבודה שמאפשרת לרוב המכריע מהעובדים שאינם בחל"ת להתחבר למערכות המחשוב מהבית ולאפשר רציפות עסקית מלאה בכלל הערוצים.

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

### 3.4.3 סיכון רגולטורי

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

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

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

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

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

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

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

גיבוש תכניות פעולה - עבור הנושאים שזוהו על בסיס גורמי הסיכון הרגולטוריים המרכזיים שזוהו, ואשר הוערכו על-ידי מנהל הסיכון הרגולטורי כמהותיים.

החברה תטפל בתהליך התהוות של רגולציה רלוונטית, בין השאר באמצעות מתן תגובה לפרסום טיוטה של הוראות רגולטוריות, ועדות של רשויות רגולטוריות והצגת עמדת החברה ביחס לרגולציה מתהווה בפני הגורמים המתאימים.

במסגרת ניהול הסיכון מוצגים דיווחים כמפורט להלן:

דיווחים רבעוניים של מנהל הסיכון הרגולטורי ומנהל סיכונים ראשי הכוללים דיווח על תוצאות הערכת החשיפה וניתוח השפעתם של הסיכונים הרגולטוריים העיקריים אליהן חשופה החברה.

דיווח שנתי של מנהל הסיכונים הראשי להנהלה ולדירקטוריון במסגרת תהליך פנימי להערכת הלימות ההון (ICAAP) בו מדווחים ממצאים ביחס לאפקטיביות ניהול הסיכון הרגולטורי בחברה, לרבות, מידת היישום של מדיניות ניהול הסיכון, נאותות תהליכי זיהוי הסיכונים הרגולטוריים ושלמות הזיהוי של הסיכונים העיקריים.

לפרטים נוספים אודות ההשפעות הרגולטוריות על תחומי הפעילות של החברה ראה סעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון של שנת 2021 וביאור 2.ג.23. לדוחות הכספיים לשנת 2021.

#### 3.4.4. סיכון משפטי

סיכון להפסד הנובע, כתוצאה מהעדר אפשרות לאכוף באופן משפטי קיומו של הסכם, פגיעה בפעילות החברה הנובעת מפרשנות מוטעית של הוראת חוק או רגולציה, או קיומו של הליך משפטי (כגון תביעות ייצוגיות) נגד החברה, או שתוצאותיו עשויות להשפיע בצורה שלילית על פעילות החברה או על מצבה הפיננסי. מעצם פעילותה של החברה ופריסתה הגבוהה באוכלוסייה, חשופה החברה מעת לעת לתביעות ייצוגיות בסכומים משמעותיים. החברה מקפידה על תהליכי התקשרות נאותים מבחינה משפטית ומבצעת את פעילותה העסקית תוך סיוע וגיבוי משפטי מתאים.

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

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

תהליך זיהוי סיכונים משפטיים כולל שני (2) היבטים מרכזיים:

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

- תהליך תקופתי לזיהוי סיכונים משפטיים וזיהוי סיכונים פרטני בעת השקת מוצר חדש / פעילות חדשה. הייעוץ המשפטי הינו הגורם האחראי להערכת החשיפה לסיכונים משפטיים בהתייחס לגורמי הסיכון, באמצעות נתונים, ביחס לתביעות משפטיות, המועברים ממחלקת פניות הציבור באופן תקופתי, והדיווחים השוטפים של הגורמים השונים בחברה. להלן יוצג אופן הערכת החשיפה לסיכונים משפטיים.

הערכת החשיפה לתביעות משפטיות מתבצעת תוך התייחסות לגורמים הבאים:

- היקף החשיפה לסיכון - לדוגמא, סכום תביעה שהוגשה נגד החברה. הסתברות להתממשות הסיכון ההסתברות להצלחת תביעה נגד החברה.

- אחת לרבעון נערכת בחינה כמותית של תוחלת ההפסד הצפוי בגין התממשות סיכונים משפטיים למול רמות ספי ההתרעה שנקבעו. בחינה זו, מאפשרת לערוך בקרה על ניהול פעילותה של החברה בנושאים השונים בגינם מוגשות תביעות משפטיות.

הייעוץ המשפטי משתמש בכלים להפחתת הסיכון כגון: שימוש בנוסחים משפטיים אחידים, אישור הסכמים משפטיים של עסקאות מיוחדות ומעקב אחר הליכים משפטיים, ישיבות הנהלה ודירקטוריון.

#### 3.4.5. סיכון מוניטין

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

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

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

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

ניהול סיכון מוניטין מבוסס על מסמך מדיניות שגובש בנושא זה ואושר על-ידי ההנהלה והדירקטוריון.

תהליך זיהוי סיכונים מוניטין כולל שלושה (3) היבטים מרכזיים: תהליך שנתי לזיהוי סיכונים מוניטין, זיהוי סיכונים פרטני בעת השקת מוצר חדש/פעילות חדשה וסקר סיכונים תפעוליים בהתייחס לפעילויות השונות.

על מנת להפחית את הנזק כתוצאה מהתממשות סיכוני מוניטין, מיושמים תהליכי ניטור המאפשרים זיהוי מוקדם של סיכונים אפשריים ונקיטת צעדים מפחיתי סיכון, כגון: ישיבות הנהלה ודירקטוריון, מעקב אחר התפתחויות בענף כרטיסי האשראי, תכניות הדרכה, דיווחים וכו'.

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

### 3.4.6 סיכון אסטרטגי ותחרות

סיכון אסטרטגי הינו הסיכון לפגיעה ברווחי ובהון החברה כתוצאה מהחלטות עסקיות שגויות, יישום לא נאות של החלטות עסקיות ואי ביצוע או אי התאמה של תכנית העבודה לשינויים בסביבה העסקית. הסיכון האסטרטגי מושפע מגורמי סיכון פנימיים וחיצוניים.

גורמי סיכון פנימיים כוללים גורמים פנים ארגוניים המביאים לכך שהחברה אינה עומדת בתכניות העבודה שלה.

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

לפרטים אודות שינויים טכנולוגיים ושינויים בהעדפות וציפיות הצרכן, ראה סעיפים 2.1.2 ו-2.1.3 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

לפרטים אודות כניסת מתחרים חדשים לענפי פעילות הקבוצה, ראה סעיף 2.1.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

לפרטים אודות שינויים רגולטוריים בתחומי פעילות החברה, ראה ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021; למידע בדבר השפעתם האפשרית של שינויים כאמור על הקבוצה ותחומי פעילותה, ראה סעיף 2.1.8 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021 (לרבות תחת הכותרת 'סיכום' באותו סעיף).

תחרות כאמור מובילה ועשויה להוביל לשינויים מהירים בשוק, לרבות השפעה על נתחי שוק ומחירים וכן על המודל העסקי של החברה.

בשל אופי הפעילות והשירותים הניתנים בתחום, יכולתה של הקבוצה להבדיל את עצמה באופן משמעותי ביחס למתחריה, להתמודד עם כלל היבטיה של תחרות זו, לשמור על נתחי שוק ולצמצם פגיעה אפשרית בתוצאותיה כתוצאה מתחרות כאמור, הינה מוגבלת.

כמו-כן, כוללים גורמים חיצוניים כאמור ספקים מהותיים עימם קשורה הקבוצה, אשר הפסקת ההתקשרות עימם באופן לא מתוכנן, עלולה להביא לפגיעה ביכולתה של החברה לממש את האסטרטגיה שלה ולהביא לפגיעה בתוצאותיה העסקיות.

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

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

זיהוי מוקדי הסיכון האסטרטגיים נעשה באמצעות תהליך שנתי לזיהוי מוקדי הסיכון האסטרטגיים ועל-ידי זיהוי הסיכונים בעת השקת מוצר חדש/פעילות חדשה.

ההנהלה, באמצעות משנה למנכ"ל, CFO, אחראית להערכת החשיפה לסיכונים האסטרטגיים כפי שזוהו בתהליכי זיהוי הסיכונים ולהערכה סובייקטיבית של השפעתן על תכניות העבודה, בהתחשב בין היתר, בצעדים שנוקטת החברה להפחתת הסיכון. תהליך הערכת החשיפה יערך בתמיכת הגורמים הרלוונטיים בקבוצה.

למידע המפורט על הסיכון האסטרטגי בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה הדוח על הסיכונים לשנת 2021.



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

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

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

בהתאם לתכניות האכיפה בניירות ערך, שאושרה לאחרונה בדירקטוריון החברה בחודש פברואר 2022, קצין הציות הוא הגורם הממונה על אכיפת התכנית הפנימית.

הקבוצה נוקטת במדיניות של ציות מלא לכל הוראות החוק והרגולציה.

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

- **סיכון להלבנת הון ומימון טרור** - אי-ציות של הקבוצה או מי מעובדיה להוראות העוסקות באיסור הלבנת הון ומימון טרור ובפשיעה 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 מניעת ניגוד עניינים – אי ציות של פונקציות בקבוצה להוראות ניגוד עניינים.
- **סיכון עבירה על הוראות ה-FATCA/CRS** - אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה לדינים והוראות, מקומיות ובינלאומיות, בנושא גילוי ודיווח מיסוי בינלאומי.
- **סיכון עבירה על חוקי דיני התחרות** - הסיכון לנזק מהותי בגין עיצום כספי ו/או סנקציה מצד רשות כלשהי בגין אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה לדיני התחרות.
- **סיכון הוראות הביטוח** - אי ציות של הקבוצה או מי מעובדיה אחר דינים והוראות בתחום הביטוח.

ציות להוראות הדין וקיומה של תרבות ציות הם תנאים הכרחיים לניהולה התקין של הקבוצה. ציות להוראות הרגולציה והחוק הוא אבן יסוד של התרבות הארגונית של הקבוצה וחל על כל גורם בקבוצה, ומהווה חלק בלתי נפרד מהפעילויות העסקיות היומיומיות של הקבוצה. הנהלת הקבוצה מחויבת להטמיע את הוראות הציות לאורך ולרוחב הארגון על מנת למנוע חשיפה לסיכונים ציות העשויים לגרום נזקים פיננסיים ומוניטין לקבוצה והן נזקים ללקוחותיה ולכלל בעלי העניין.

נוכח חשיפת הקבוצה, בגין התממשות סיכונים ציות, לנזקים כלכליים מהותיים ולנזק מוניטין, תיישם הנהלת הקבוצה באמצעות קצין ציות ראשי, או מי מטעמו, תהליכי בדיקה וטיפול בהפרה במידה וקיימת. מטרת מדיניות הציות הינה הסדרת ניהול הסיכון ומחויבות עובדי הקבוצה לציית לכל ההוראות החלות על פעילותה ולסייע להנהלת הקבוצה בהטמעה של תרבות ציות, בכל הדרגים, תוך כדי ניהול סיכונים אפקטיבי, ניהול נטילת סיכונים נאותה, זיהוי וטיפול מיידי בסיכונים מתפתחים מעבר לתיאבון הסיכון של הקבוצה, וכן קביעת קווים מנחים לניהול.

הקבוצה מחויבת לציות מלא להוראות חוק, הנחיות, מדיניות, נהלים וכל הוראה צייתית אחרת לרבות הקוד האתי של הקבוצה. דירקטוריון הקבוצה, ביחד עם הנהלה 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 הציאות אחראית, במסגרת קו הגנה שני, לשמש כמעגל הבקרה השני לניהול סיכוני הציאות. תפקידה הוא להשלים את ניהול הסיכונים של קו העסקים ולהיות אחראית לתכנון, לתחזוקה ולפיתוח השוטף של מסגרת העבודה לניהול סיכוני הציאות בקבוצה.

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

### טבלה 32 - דיון בגורמי סיכון

המיפוי, הערכת הסיכונים והשפעתם הינה הערכה סובייקטיבית של הנהלת החברה. בשים לב בין היתר לאירועי מגיפת הקורונה, השפעותיה הקיימות, ואי הוודאות באשר להיקפן, משכן ועוצמתן בעתיד, כמתואר לעיל, עדכן דירקטוריון החברה את מיפוי הסיכונים החלים על החברה בפעילותה ואת הערכתו נכון למועד חתימת הדוח בדבר מידת חשיפת החברה לסיכונים כאמור, כמפורט להלן:

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

(1) רמת סיכון נזילות הורדה לרמה נמוכה (קודם לכן הוגדרה כנמוכה-בינונית) על רקע שיפור רמת נזילות החברה.  
 (2) רמת סיכון רגולטורי הורדה לרמה נמוכה-בינונית (קודם לכן הוגדרה כבינונית) על רקע ירידת הסיכוי להשפעה רגולטורית עתידית.  
 (3) רמת סיכון אסטרטגי ותחרות הועלתה לרמה גבוהה (קודם לכן הוגדרה כבינונית-גבוהה) על רקע כניסתם של מתחרים אסטרטגיים לשוק מערכות התשלומים והסליקה בישראל במהלך שנת 2021.

עם זאת, בשל אי הוודאות הרבה השוררת, בשלב זה לא ניתן להעריך את מלוא ההשפעות העתידיות של משבר התפשטות נגיף הקורונה על חומרתם של כל גורמי הסיכון. הערכות החברה בדבר השלכות אפשריות של משבר נגיף הקורונה והשפעתו על השווקים, הינן מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בפרק מידע צופה פני עתיד. הערכות אלה אינן וודאיות והן עשויות להתממש באופן שונה מהותית מהאמור לעיל.

## 4. מדיניות השבונאית ואומדנים קריטיים בקרות ונהלים

### 4.1. מדיניות השבונאית ואומדנים קריטיים

הדוחות הכספיים שלהחברה לשנת 2021 ערוכים על-פי כללי חשבונאות מקובלים בישראל ובהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, שעיקרם מפורט בביאור 2 "כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית". בעת עריכת הדוחות הכספיים, משתמשת הנהלת החברה בהנחות, הערכות ואומדנים, המשפיעים על הסכומים המדווחים של נכסים והתחייבויות (לרבות התחייבויות תלויות) ועל התוצאות המדווחות של החברה.

חלק מההערכות והאומדנים כרוכים במידה רבה של אי וודאות, והם עלולים להיות מושפעים משינויים אפשריים בעתיד. יתכן, שאופן התממשותם בעתיד של ההערכות והאומדנים כאמור, יהיה שונה לרבות מהותית מכפי שהוערך בעת עריכת הדוחות הכספיים.

הנהלת החברה סבורה כי האומדנים וההערכות שיושמו בעת עריכת הדוחות הכספיים לשנת 2021 הינם נאותים, ונעשו על-פי מיטב ידיעתה ושיקול דעתה המקצועי נכון למועד עריכת הדוחות הכספיים לשנת 2021.

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

#### הפרשה להפסדי אשראי

על-פי הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי מיישמת החברה, את נושא 310 בקודיפיקציה בדבר חובות ועמדות של רשויות הפיקוח על הבנקים בארצות הברית ושל רשות לניירות ערך בארצות הברית, כפי שאומצו בהוראות הדיווח לציבור.

ההפרשה לכיסוי הפסדי האשראי הצפויים בהתייחס לתיק האשראי מוערכת באחד משני (2) מסלולים: "הפרשה פרטנית" ו-"הפרשה קבוצתית". כמו-כן, נבחנת נאותות סך ההפרשה להפסדי אשראי. לפרטים נוספים ראה ביאורים 2.ג.ג. ו-12 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

- ההפרשה הפרטנית להפסדי אשראי נעשית בהתאם להערכת הנהלת החברה לגבי הפסדים גלומים בתיק האשראי. בתהליך הערכת ההפרשה להפסדי אשראי נסמכת הנהלת החברה על מספר רב של שיקולים ואומדנים. מידי רבעון מבוצע תהליך בחינת יתרות אשראי של כל הלוויים שיתרת האשראי שלהם הינה מעל סכום שנקבע בנהלי החברה. תוצאות הבחינה קובעות את הסיווג המתאים של החוב והיקף ההפרשה הפרטנית, במידת הצורך, בגינו.

- ההפרשה הקבוצתית בחברה נעשית כדי לשקף ירידת ערך בגין הפסדי אשראי שאינם מזהים פרטנית הגלומים בקבוצות גדולות של חובות קטנים בעלי מאפיינים דומים וכן בגין חובות שנבחנו פרטנית ונמצא שאינם פגומים. ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מאזני מחושבת בהתבסס על שיעורי הפסד היסטוריים בחלוקה בעיקר לאשראי לאנשים פרטיים ואשראי מסחרי ובחלוקה לאשראי תקין ובעייתי. השיעורים מחושבים החל מהתקופה המתחילה ב-1 בינואר 2011 עד מועד הדיווח. ההפרשה הקבוצתית בגין מכשירי האשראי החוץ מאזניים מבוססת על שיעורי ההפרשה שנקבעו עבור האשראי המאזני, תוך התחשבות בשיעור המימוש לאשראי הצפוי של סיכון האשראי החוץ מאזני.

החברה עושה שימוש בשיעור הממוצע לתקופות כשיעור מינימלי לחישוב ההפרשה הקבוצתית בתוספת התאמות בגין גורמים סביבתיים, בהתאם למתודולוגיה שנקבעה בחברה. בנוגע לאשראי לאנשים פרטיים, שיעור ההתאמות בגין הגורמים הסביבתיים לא יפחת מ-0.75% מיתרת האשראי שאינו בעייתי בכל מועד דיווח בהתייחס לממוצע שיעורי ההפסד בטווח השנים.

במהלך התקופה המדווחת לאור מגפת הקורונה חלו שינויים מהותיים באומדנים המתייחסים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי. יצוין כי קיימת רמה גבוהה של אי וודאות המחייבת שיקול דעת משמעותי בהערכת הפסדי האשראי הצפויים. במסגרת בחינת שיעורי ההפרשות נבחנו מספר תרחישים, בכל הנוגע להפרשה הצפויה בתיק האשראי. לווים גדולים נבחנו באופן פרטני. נלקחו בחשבון פרמטרים איכותיים כגון שיעור האבטלה, שינוי בצריכה הפרטית וקצב חזרת המשק לפעילות. לאורך זמן, ככל שיעמוד לרשות החברה מידע נוסף לגבי מצב הלוויים וסיכויי הגבייה בלוויים הבעייתיים, אומדני ההשפעה יעודכנו בהתאם. ראה סעיפים 1.2 ו-3.2 לדוח דירקטוריון זה אודות השפעות מגיפת הקורונה ואי הוודאויות הכרוכות בה.

## התחייבויות תלויות

הנהלת החברה כוללת בדוחות הכספיים לשנת 2021 הפרשות נאותות, במידת הצורך, לכיסוי נזקים אפשריים עקב כל התביעות כולל שלטונות מע"מ ומס הכנסה, וזאת בהתבסס על חוות דעת משפטיות של המחלקה המשפטית בחברה וכן, לעיתים, גם מיועצים משפטיים חיצוניים. הערכות אלה של יועצים משפטיים מתבססות על מיטב שיפוטם, בהתחשב בשלב שבו מצויים ההליכים. יש להביא בחשבון, כי בתחום המשפטי אין אפשרות לקיים הערכה "ודאית" או "קרובה לודאית", וזאת לא רק בשלבים הראשונים של חיי התובענה, אלא עד וסמוך לקבלת פסק הדין, ולפיכך, תוצאות ההליך עלולות להיות שונות מההערכה שנקבעה לגביו. לאור האמור לעיל, יתכן שתוצאות התביעות בפועל תהיינה שונות מההפרשות שנעשו.

## זכויות עובדים

החברה מיישמת את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא הטבות לעובדים וכן את הנחיות הפיקוח על הבנקים בדבר בקרה פנימית על תהליך הדיווח הכספי בנושא זכויות עובדים, לרבות לעניין בחינת "מחויבות שבמהות" להעניק לעובדיה הטבות בגין פיצויים מוגדלים ו/או פנסיה מוקדמת.

במסגרת חישוב התחייבות החברה בגין סיום יחסי עובד מעביד, מובאים בחשבון, בין היתר, הנחות אקטואריות ושיעורי היוון, המתבססים על הערכות החברה ובהתחשב בניסיון העבר. אומדנים והנחות אלה כוללים, בין היתר: שיעור היוון, שיעור עזיבה, שיעור גידול בתגמול וכד'. שינוי בכל אחד מאומדנים והנחות אלה ישפיע על התחייבותה של החברה בגין הטבות לעובדים. כך למשל, גידול של 1% בשיעור ההיוון יקטין את ההתחייבות בסך של כ-18 מיליון ש"ח בעוד שקיטון של 1% בשיעור ההיוון יגדיל את ההתחייבות בסך של כ-26 מיליון ש"ח. כמו כן, גידול של 1% בשיעור הגידול בתגמול יגדיל את ההתחייבות בסך של כ-24 מיליון ש"ח בעוד שקיטון של 1% בשיעור עליית התגמול יקטין את ההתחייבות בסך של כ-16 מיליון ש"ח.

יתרת ההתחייבות בגין הטבות לעובדים המחושבת על בסיס אקטוארי ליום 31 בדצמבר 2021 הינה בסך של כ-232 מיליון ש"ח. התחייבות מוצגת במאזן בניכוי השווי ההוגן של נכסי התכנית.

החברה בוחנת ועוקבת אחר האומדנים וההנחות המשמשים לקביעת המחויבות על בסיס רבעוני. למידע נוסף ראה ביאור 21 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

## היוון עלויות תוכנה לשימוש עצמי

החברה מיישמת את הוראות תת נושא 40-350 בקודיפיקציה בדבר תוכנה לשימוש עצמי וכן את הנחיות הפיקוח הבנקים בנושא היוון עלויות לפיתוח עצמי של תוכנה.

ככלל, תהליך היוון עלויות פיתוח עצמי של תוכנה הינו תהליך אשר טומן בחובו מורכבות חשבונאית רבה, אשר במסגרתו בוחנת החברה ירידת ערך של עלויות תוכנה שהונו בהתקיים אירועים או נסיבות המצביעים על ירידת ערך. במסגרת הבחינה כאמור, עושה החברה שימוש באומדנים הכרוכים באי-וודאות משמעותית ומצריכים הפעלת שיקול דעת. למידע נוסף וכן דוגמאות לאירועים או שינויים בנסיבות אשר עשויים להצביע על ירידת ערך של עלויות פיתוח עצמי, ראה ביאור 12.ד.2 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

**הערכת בקרות ונהלים לגבי הגילוי**

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

**בקרה פנימית על דיווח כספי**

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021, לא אירע כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי אשר השפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי וזאת לרבות ההשפעות הפוטנציאליות של אירוע מגיפת הקורונה על מערכות הדיווח הכספי ועל מערך בקרות הגילוי.

---

**רן עוז**  
מנהל כללי

---

**תמר יסעור**  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 8 במרץ 2022.

## הצהרת המנהל הכללי (Certification)

אני, רן עוז, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של ישראל כרט בע"מ ("החברה") לשנת 2021 ("הדוח").
  2. בהתבסס על ידיעתי, הדוח איננו כולל כל מצג לא נכון של עובדה מהותית ולא חסר בו מצג של עובדה מהותית הנחוץ כדי שהמצגים שנכללו בו, לאור הנסיבות בהן נכללו אותם מצגים, לא יהיו מטעים בהתייחס לתקופה המכוסה בדוח.
  3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון העצמי ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
  4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי<sup>(1)</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי<sup>(1)</sup>. וכן:
    - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
    - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק מידה סבירה של ביטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו;
    - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
    - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון הרביעי שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי; וכן
  5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואי החשבון המבקרים, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
    - (א) את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
    - (ב) כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.
- אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על-פי כל דין.

רן עוז  
מנהל כללי

תל אביב, 8 במרץ 2022

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

## הצהרת סמנכ"ל הכספים (Certification)

אני, ערן וקנין, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של ישראלכרט בע"מ ("החברה") לשנת 2021 ("הדוח").
  2. בהתבסס על ידיעתי, הדוח איננו כולל כל מצג לא נכון של עובדה מהותית ולא חסר בו מצג של עובדה מהותית הנחוץ כדי שהמצגים שנכללו בו, לאור הנסיבות בהן נכללו אותם מצגים, לא יהיו מטעים בהתייחס לתקופה המכוסה בדוח.
  3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון העצמי ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
  4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי<sup>(1)</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי<sup>(1)</sup>. וכן:
    - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
    - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק מידה סבירה של ביטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות הפיקוח על הבנקים והנהיגות;
    - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
    - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון הרביעי שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי; וכן
  5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואי החשבון המבקרים, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
    - (א) את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
    - (ב) כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.
- אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על-פי כל דין.

ערן וקנין

משנה למנכ"ל, CFO

תל אביב, 8 במרץ 2022

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



## הצהרת החשבונאית הראשית (Certification)

אני, מיכל מנצור חכם, מצהירה כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של ישראל כרט בע"מ ("החברה") לשנת 2021 ("הדוח").
  2. בהתבסס על ידיעתי, הדוח איננו כולל כל מצג לא נכון של עובדה מהותית ולא חסר בו מצג של עובדה מהותית הנחוץ כדי שהמצגים שנכללו בו, לאור הנסיבות בהן נכללו אותם מצגים, לא יהיו מטעים בהתייחס לתקופה המכוסה בדוח.
  3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון העצמי ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
  4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי<sup>(1)</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי<sup>(1)</sup>. וכן:
- (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
- (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק מידע סבירה של ביטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו;
- (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
- (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון הרביעי שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי; וכן
5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואי החשבון המבקרים, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
- (א) את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
- (ב) כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.
- אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על-פי כל דין.

מיכל מנצור חכם

תל אביב, 8 במרץ 2022

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים  
חשבונאית ראשית

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

## דוח הדירקטוריון וההנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

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

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

הנהלת החברה בפיקוח הדירקטוריון העריכה את אפקטיביות הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2021, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במודל הבקרה הפנימית של ה-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). בהתבסס על הערכה זו, ההנהלה מאמינה (believes) כי ליום 31 בדצמבר 2021, הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי הינה אפקטיבית.

האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2021 בוקרה על-ידי רואי החשבון המבקרים של החברה סומך חייקין רואי חשבון, כפי שצוין בדוח שלהם בעמוד מספר 112 אשר בו נכללה חוות דעת בלתי מסוייגת בדבר האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2021.

---

**מיכל מנצור חכם**

מנהלת המחלקה  
לחשבות וכספים  
חשבונאית ראשית

---

**ערן וקנין**

משנה למנכ"ל, CFO

---

**רן עוז**

מנהל כללי

---

**תמר יסעור**

יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 8 במרץ 2022



ישראל כרט בע"מ והחברות המאחדות שלה

## דוחות כספיים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021

### תוכן העניינים

עמוד	נושא
<a href="#">129</a>	דוח רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של ישראל כרט בע"מ – דוחות כספיים שנתיים
<a href="#">131</a>	דוח רואי החשבון המבקרים – לבעלי המניות של ישראל כרט בע"מ - בהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי
<a href="#">133</a>	דוחות רווח והפסד
<a href="#">134</a>	דוחות על הרווח הכולל
<a href="#">135</a>	מאזנים
<a href="#">136</a>	דוחות על השינויים בהון
<a href="#">137</a>	דוחות על תזרימי המזומנים
<a href="#">139</a>	ביאורים לדוחות הכספיים

## דוח רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של ישראלכרט בע"מ - דוחות כספיים שנתיים

ביקרנו את המאזנים המצורפים של ישראלכרט בע"מ (להלן: "החברה") לימים 31 בדצמבר 2021 ו-2020 ואת המאזנים המאוחדים לאותם תאריכים ואת דוחות רווח והפסד, הדוחות על הרווח הכולל, הדוחות על השינויים בהון והדוחות על תזרימי המזומנים - של החברה ומאוחדים - לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021. דוחות כספיים אלה הינם באחריות הדירקטוריון והנהלה של החברה. אחריותנו היא לחוות דעה על דוחות כספיים אלה בהתבסס על ביקורתנו.

הדוחות הכספיים השנתיים המאוחדים של החברה ליום 31 בדצמבר 2019 ולשנה שהסתיימה באותו תאריך, בוקרו במשותף עם רואי חשבון מבקרים אחרים אשר הדוחות שלנו עליהם מיום 3 במרץ 2020 כללו חוות דעת בלתי מסויגת ומסקנה בלתי מסויגת וכללו פסקת הדגש עניין בנושאים המפורטים להלן.

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

לדעתנו, הדוחות הכספיים הנ"ל משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי - של החברה ובמיוחד - לימים 31 בדצמבר 2021 ו-2020 ואת תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים - של החברה ובמיוחד - לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP). כמו-כן, לדעתנו, הדוחות הכספיים הנ"ל ערוכים בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו.

מבלי לסייג את חוות דעתנו הנ"ל, אנו מפנים את תשומת הלב לאמור בביאור 2.ג.23. בדבר הליכי רגולציה וביאור 23.ד.17-23 בדבר בקשות לאישור תובענות מסוימות כתובענות ייצוגיות נגד החברה שלא ניתנות להערכה.

ביקרנו גם, בהתאם לתקני ה-PCAOB (Public Company Accounting Oversight Board) בארה"ב בדבר ביקורת של בקרה פנימית על דיווח כספי, כפי שאומצו על-ידי לשכת רואי חשבון בישראל, את הבקרה הפנימית על דיווח כספי של החברה ליום 31 בדצמבר 2021, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית של ה-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) והדוח שלנו מיום 8 במרץ 2022, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אפקטיביות הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי של החברה.

### ענייני מפתח בביקורת

ענייני מפתח בביקורת המפורטים להלן הם העניינים אשר תוקשרו, או שנדרש היה לתקשרם, לדירקטוריון החברה ואשר, לפי שיקול דעתנו המקצועי, היו משמעותיים ביותר בביקורת הדוחות הכספיים המאוחדים לתקופה השוטפת. עניינים אלה כוללים, בין היתר, כל עניין אשר: (1) מתייחס לסעיפים או לגילויים מהותיים בדוחות הכספיים וכן (2) שיקול דעתנו לגבי היה מאתגר, סובייקטיבי או מורכב במיוחד וזאת בהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו. לעניינים אלה ניתן מענה במסגרת ביקורתנו וגיבוש חוות דעתנו על הדוחות הכספיים המאוחדים בכללותם. התקשור של עניינים אלה להלן אינו משנה את חוות דעתנו על הדוחות הכספיים המאוחדים בכללותם ואין אנו נותנים באמצעות חוות דעת נפרדת על עניינים אלה או על הסעיפים או הגילויים שאליהם הם מתייחסים.

סומך חייקין  
מגדל המילניום KPMG  
רחוב הארבעה 17, תא דואר 609  
תל אביב 6100601  
03 684 8000

### הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי

כפי שמתואר בביאור 12.ב לדוחות הכספיים המאוחדים, סך ההפרשה להפסדי אשראי של החברה אשר מרביתה חושבה על בסיס קבוצתי עומדת על סך של 386 מיליוני ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021. המדיניות החשבונאית בה נקטה החברה באשר להפרשות להפסדי אשראי מפורטת בביאור 4.ד.2 לדוחות הכספיים המאוחדים.

ההפרשה להפסדי אשראי כוללת הפרשה פרטנית להפסדים צפויים בגין חובות המסווגים כפגומים ומהפרשה קבוצתית להפסדי אשראי המשקפת הפרשות לירידת ערך בגין הפסדי אשראי שאינם מזוהים פרטנית, הגלומים בקבוצות גדולות של חובות קטנים בעלי מאפייני סיכון דומים. שיעור ההפרשה הקבוצתית מתבסס על שיעורי הפסד היסטוריים. בנוסף, לצורך קביעת שיעור ההפרשה הקבוצתית מתחשבת החברה גם בגורמים סביבתיים רלוונטיים לסיכויי הגביה, לרבות מגמות בהיקפי האשראי, נתונים מאקרו כלכליים, הערכת איכות כללית של האשראי, שינויים בנפח ובמגמה של יתרות בפיגור והשפעות השינויים בריכוזיות האשראי ("המקדם האיכותי").

קביעת ההפרשה להפסדי אשראי זוהתה על ידינו כעניין מפתח בביקורת. תהליך הערכת ההפרשה להפסדי אשראי, מתבסס על אומדנים משמעותיים הכרוכים באי ודאות ועל הערכות סובייקטיביות הדורשות שיקול דעת משמעותי של המבקר כמו גם ידע וניסיון בענף. לשינוי באומדנים או בהערכות אלו, עשויה להיות השפעה משמעותית על ההפרשה להפסדי אשראי המוצגת בדוחות הכספיים של החברה.

להלן הנהלים העיקריים בהם נקטנו כדי לתת מענה לעניין מפתח בביקורת זה:

בחנו את התכנון ובדקנו את האפקטיביות התפעולית של בקרות פנימיות מסוימות הקשורות לנאותות הנתונים וההנחות ששימשו את החברה במדידת ההפרשה. בקרות עיקריות שנבדקו במסגרת ביקורתנו:

- בקרות בהן החברה בודקת כי המתודולוגיה וההנחות המרכזיות בהן השתמשה בקביעת אומדן ההפרשה עולות בקנה אחד עם הוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים.
- בקרות לגבי נאותות הנתונים ששימשו לחישוב ההפרשה ובקרות לגבי חישובים במודל ההפרשה.
- בקרות לגבי סבירות ההנחות והנתונים המשמשים בחישוב ההפרשה להפסדי אשראי של החברה.
- בקרות לאיתור חובות עם סמנים שליליים.

בדקנו את ההפרשה להפסדי אשראי גם באמצעות כיצוע נהלי ביקורת ובהם:

- ביצוע תשאולים עם הנהלת החברה לבחינת נאותות מתודולוגיית החישוב של המקדם האיכותי והתאמתה להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים.
- בדיקת הדיוק והשלמות של הנתונים וסבירות ההנחות העיקריות ששימשו לחישוב המקדם האיכותי.
- בדיקת נאותות וסבירות ההפרשה להפסדי אשראי בכללותה.

השנה שבה התחיל משרד רואי חשבון סומך חייקין להיות רואה חשבון מבקר של החברה הינה 1999.

סומך חייקין  
רואי חשבון

תל אביב, 8 במרץ 2022

סומך חייקין  
מגדל המילניום KPMG  
רחוב הארבעה 17, תא דואר 609  
תל אביב 6100601  
03 684 8000

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

ביקרנו את הבקרה הפנימית על דיווח כספי של ישראלכרט בע"מ וחברות בנות (להלן ביחד: "החברה") ליום 31 בדצמבר 2021, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על-ידי ה-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission ("COSO"). הדירקטוריון וההנהלה של החברה אחראים לקיום בקרה פנימית אפקטיבית על דיווח כספי ולהערכתם את האפקטיביות של בקרה פנימית על דיווח כספי, הנכללת בדוח הדירקטוריון וההנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי המצורף. אחריותנו היא לחוות דעה על בקרה פנימית על דיווח כספי של החברה בהתבסס על ביקורתנו.

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

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

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

לדעתנו, החברה קיימה, מכל הבחינות המהותיות, בקרה פנימית אפקטיבית על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2021, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על-ידי COSO.



סומך חייקין  
מגדל המילניום KPMG  
רחוב הארבעה 17, תא דואר 609  
תל אביב 6100601  
03 684 8000

ביקרנו גם, בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ותקני ביקורת מסוימים שיישומם בביקורת של חברות כרטיסי אשראי נקבע לפי הוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, את המאזנים - של החברה ומאוזחים - לימים 31 בדצמבר 2021 ו-2020 ואת דוחות רווח והפסד, הדוחות על הרווח הכולל, על השינויים בהון והדוחות על תזרימי המזומנים - של החברה ומאוזחים לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 והדוח שלנו, מיום 8 במרץ 2022, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אותם דוחות כספיים וכן הפניית תשומת לב לאמור בביאור 2.ג.23. בדבר הליכי רגולציה ובביאור 17-23.ד.23 בדבר בקשות לאישור תובענות מסוימות כתובענות ייצוגיות נגד החברה שלא ניתנות להערכה.

סומך חייקין  
רואי חשבון

תל אביב, 8 במרץ 2022

## דוחות רווח והפסד

במיליוני ש"ח

החברה			מאוחד			ביאור	
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר				
2019	2020	2021	2019	2020	2021		
<b>הכנסות</b>							
1,392	1,202	1,390	1,864	1,606	1,838	3	מעסקאות בכרטיסי אשראי
20	10	12	376	433	430	4	הכנסות ריבית, נטו
49	42	18	15	13	(1)35	5	הכנסות אחרות
<b>1,461</b>	<b>1,254</b>	<b>1,420</b>	<b>2,255</b>	<b>2,052</b>	<b>2,303</b>		<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>							
44	56	15	168	247	62	12	בגין הפסדי אשראי <sup>(3)</sup>
(5)702	(6)730	(2)750	(5)850	(6)844	(2)872	6	הפעול <sup>(4)</sup>
(5)343	(5)333	348	(5)498	(5)503	515	7	מכירה ושיווק <sup>(4)</sup>
(5)90	(5)76	92	(5)112	(5)97	114	8	הנהלה וכלליות <sup>(4)</sup>
205	140	171	300	223	257	ט.23	תשלומים לבנקים
<b>1,384</b>	<b>1,335</b>	<b>1,376</b>	<b>1,928</b>	<b>1,914</b>	<b>1,820</b>		<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>77</b>	<b>(81)</b>	<b>44</b>	<b>327</b>	<b>138</b>	<b>483</b>		<b>רווח (הפסד) לפני מסים</b>
12	(20)	11	87	50	147	9	הפרשה למסים על הרווח
<b>65</b>	<b>(61)</b>	<b>33</b>	<b>240</b>	<b>88</b>	<b>336</b>		<b>רווח (הפסד) לאחר מסים</b>
חלק החברה ברווחים לאחר השפעת המס של חברות מוחזקות (במאוחד-כלולות)							
179	154	310	4	5	7		
<b>244</b>	<b>93</b>	<b>343</b>	<b>244</b>	<b>93</b>	<b>343</b>		<b>רווח נקי</b>
<b>1.22</b>	<b>0.46</b>	<b>1.72</b>	<b>1.22</b>	<b>0.46</b>	<b>1.72</b>		<b>רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח)</b>

מספר המניות הרגילות ששימש לחישוב (במיליונים)

200 200 200 200 200 200

- כולל הכנסה חד פעמית בסך של כ-52 מיליון ש"ח (כ-42 מיליון ש"ח נטו ממס) בגין מכירת נכס בית ישראל. לראיה נוסף, ראה ביאור 1.ב.2 להלן.
- כולל הוצאות חד פעמיות בגין האצת פחת בסך של כ-23 מיליון ש"ח (כ-18 מיליון ש"ח נטו ממס) הקשורות באופן ישיר למכירת בית ישראל.
- ראה ביאורים 1.ב.3 ו-1.ג.2 להלן.
- זה: בגין שכר ונלוות בשנים 2019, 2020 ו-2021: 409 מיליון ש"ח, 417 מיליון ש"ח ו-416 מיליון ש"ח, בהתאמה. בסעיפים אלה כלולים בין היתר רכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות בשנים 2019, 2020 ו-2021 בסך של כ-8 מיליון ש"ח, 5 מיליון ש"ח ו-3 מיליון ש"ח, בהתאמה.
- תוצאות דוח רווח והפסד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 כוללות הוצאה חד פעמיות בסכום של כ-45 מיליון ש"ח (כ-35 מיליון ש"ח נטו ממס), בגין תכנית התייעלות, לפרטים נוספים ראה ביאור 21.ח להלן.
- תוצאות דוח רווח והפסד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 כוללות מענק היפרדות חד פעמי בסכום של כ-68 מיליון ש"ח (כ-52 מיליון ש"ח נטו ממס), לפרטים נוספים ראה ביאור 21.ז להלן.
- תוצאות דוח רווח והפסד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 כוללות הוצאה חד פעמית בסכום של כ-69 מיליון ש"ח (כ-53 מיליון ש"ח נטו ממס) בגין הפסקת פרויקט טכנולוגי, מערכת לניהול לקוחות ואשראי, לפרטים נוספים ראה ביאור 15א להלן.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

מיכל מנצור חכם	ערן וקנין	רן עוז	תמר יסעור
מנהלת המחלקה לחשבונות וכספים חשבונאית ראשית	משנה למנכ"ל, CFO	מנהל כללי	יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 8 במרץ 2022.

## דוחות על הרווח הכולל

במיליוני ש"ח

מאוחד וחברה			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	ביאור
244	93	343	רווח נקי
<b>רווח (הפסד) כולל אחר לפני מסים:</b>			
			התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים <sup>(1)</sup>
(19)	(1)	21	10,21
(19)	(1)	21	<b>רווח (הפסד) כולל אחר לפני מסים</b>
5	*-	(5)	השפעת המס המתייחס
(14)	(1)	16	<b>רווח (הפסד) כולל אחר לאחר מסים</b>
<b>230</b>	<b>92</b>	<b>359</b>	<b>הרווח הכולל המיוחס לבעלי מניות החברה לאחר מסים</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) בעיקר משקף התאמות בגין אומדנים אקטואריים לסוף התקופה של תכניות פנסיה להטבה מוגדרת והפחתה של סכומים שנרשמו בעבר ברווח כולל אחר.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

החברה		מאוחד		ביאור	
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר			
2020	2021	2020	2021		
<b>נכסים</b>					
94	4,592	125	4,631	11	מזומנים ופיקדונות בבנקים
15,052	9,542	23,180	16,951	12	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(103)	(104)	(382)	(357)	12	הפרשה להפסדי אשראי
14,949	9,438	22,798	16,594		חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
69	64	69	64	13	ניירות ערך
1,418	1,745	17	42	14	השקעות בחברות מוחזקות (במאוחד - כלולות)
283	387	363	408	15	בניינים וציוד
6,347	6,603	545	697	15 ב., 16	נכסים אחרים <sup>(1)</sup>
<b>23,160</b>	<b>22,829</b>	<b>23,917</b>	<b>22,436</b>		<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>					
4,219	503	4,296	503	17	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
14,416	16,148	15,630	17,615	18	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
840	600	840	600	19	אגרות חוב סחירות
1,239	2,801	705	941	20,23	התחייבויות אחרות <sup>(1)</sup>
<b>20,714</b>	<b>20,052</b>	<b>21,471</b>	<b>19,659</b>		<b>סך כל ההתחייבויות</b>
<b>התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות</b>					
2,446	2,777	2,446	2,777	22	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,446	2,777	2,446	2,777		סך כל ההון
<b>23,160</b>	<b>22,829</b>	<b>23,917</b>	<b>22,436</b>		<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

<sup>(1)</sup> היתרות ליום 31 בדצמבר 2021 ו-2020 כוללות נכסי זכות שימוש והתחייבות לחכירה, בהתאמה.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## דוחות על השינויים בהון

במיליוני ש"ח

סך הכל ההון	עודפים	רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר	סך הון המניות הנפרע וקרנות הון	קרנות הון		הון המניות הנפרע	
				מבעל שליטה	פרמיה על מניות		
3,457	3,341	4	112	16	96	*-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2018</b>
-	16	(16)	-	-	-	-	השפעה מצטברת בגין הישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב <sup>(2)</sup>
3,457	3,357	(12)	112	16	96	*-	<b>יתרה מותאמת ליום 1 בינואר 2019 לאחר ישום לראשונה</b>
-	*-	-	*-	-	-	*-	השפעת שינויים בהרכב הון מניות <sup>(3)</sup>
244	244	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
(456)	(360)	-	(96)	-	(96)	-	תשלום בגין צרוף עסקים תחת אותה שליטה
(867)	(867)	-	-	-	-	-	דיבידנד
<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>							
63	-	-	63	63	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה <sup>(4)</sup>
(14)	-	(14)	-	-	-	-	הפסד כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס <sup>(1)</sup>
2,427	2,374	(26)	79	79	-	-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2019</b>
93	93	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
(73)	(73)	-	-	-	-	-	דיבידנד
<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>							
(1)	-	(1)	-	-	-	-	הפסד כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס <sup>(1)</sup>
2,446	2,394	(27)	79	79	-	-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2020</b>
343	343	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
(28)	(28)	-	-	-	-	-	דיבידנד <sup>(5)</sup>
<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>							
16	-	16	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס <sup>(1)</sup>
2,777	2,709	(11)	79	79	-	-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2021</b>

(\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) ראה ביאור 10.

(2) השפעת היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא מכשירים פיננסיים (ASU 2016-01).

(3) ראה ביאור 22.

(4) ראה ביאור 21.z.

(5) ראה ביאור 22.h.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## דוחות על תזרימי המזומנים

במיליוני ש"ח

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	2019	2020	2021	
244	93	343	244	93	343	תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת
						רווח נקי לשנה
<b>התאמות:</b>						
(179)	(154)	(315)	(4)	(5)	(7)	חלק החברה ברווחים בלתי מחולקים של חברות מוחזקות (במאוחד - כלולות)
93	165	130	98	171	135	פחת על בניינים וציוד (לרבות ירידת ערך)
44	56	15	168	247	62	הוצאות בגין הפסדי אשראי
*-	-	-	*-	-	-	ירידת ערך של ניירות ערך
-	(3)	-	-	(3)	-	רווח ממכירת ניירות ערך שאינן למסחר
*-	*-	-	*-	*-	-	ירידת ערך השקעה בחברה כלולה
*-	-	2	*-	-	(56)	(רווח) הפסד ממימוש בניינים וציוד
(21)	(14)	(16)	(49)	(52)	(21)	מסים נדחים, נטו
7	53	(32)	7	54	(34)	שינויים בהפרשות והתחייבויות לעובדים
1	1	2	1	1	2	שיערוך פיקדונות בתאגידים בנקאיים
63	-	-	63	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה <sup>(2)</sup>
(9)	-	-	-	-	-	הטבה שניתנה לחברות בנות
(10)	(4)	(3)	(10)	(4)	(3)	רווח שטרם מומש מהתאמות לשווי הוגן של ניירות ערך
11	7	-	-	-	-	דיבידנד שהתקבל מחברת בת
9	8	20	13	10	22	התאמות בגין הפרשי שער
<b>שינויים בנכסים שוטפים</b>						
(1,637)	75	5,490	(2,051)	364	6,299	שינוי בחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
(811)	491	(30)	(66)	61	72	שינוי בנכסים אחרים, נטו <sup>(1)</sup>
<b>שינויים בהתחייבויות שוטפות</b>						
205	297	1,732	316	81	1,985	שינוי בזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
3	2	1	3	2	1	הפרשי צבירה שנכללו בפעילות השקעה ומימון
(107)	200	1,334	58	(9)	11	שינוי בהתחייבויות אחרות, נטו <sup>(1)</sup>
<b>(2,094)</b>	<b>1,273</b>	<b>8,673</b>	<b>(1,209)</b>	<b>1,011</b>	<b>8,811</b>	<b>מזומנים נטו מפעילות (לפעילות) שוטפת</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) השינוי בנכסים אחרים נטו והתחייבויות אחרות נטו, לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 ו-2020 כולל שינוי בגין נכס זכות שימוש והתחייבויות לחכירה, ראה ביאור 13.ד.2.

(2) ראה ביאור 1.ו.21.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## דוחות על תזרימי המזומנים (המשך)

במיליוני ש"ח

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	2019	2020	2021	
<b>תזרימי מזומנים מפעילות השקעה</b>						
(142)	(166)	(166)	(146)	(170)	(180)	רכישת בניינים וציוד
(1)	(1)	(10)	(1)	(1)	(10)	רכישת מניות בחברה כלולה
(20)	(5)	-	(20)	(5)	-	רכישת ניירות ערך
(456)	-	-	(456)	-	-	צירוף עסקים תחת אותה שליטה
*-	-	*-	*-	-	126	תמורה מממוש בניינים וציוד
-	6	-	-	6	-	תמורה מממוש ניירות ערך שאינן למסחר
(7)	(8)	(8)	(7)	(8)	(8)	הפקדת פיקדונות בבנקים
7	6	7	7	6	7	משיכת פיקדונות מבנקים
340	(1)	5	(524)	210	(158)	שינוי באשראי למחזיקי כרטיס ולבתי עסק, נטו, לרבות פקטורינג
<b>(279)</b>	<b>(169)</b>	<b>(172)</b>	<b>(1,147)</b>	<b>38</b>	<b>(223)</b>	<b>מזומנים נטו (לפעילות) מפעילות השקעה</b>
<b>תזרימי מזומנים מפעילות מימון</b>						
(867)	(73)	(28)	(867)	(73)	(28)	תשלום דיבידנד לבעלי המניות
1,070	-	-	1,070	-	-	הנפקת אגרות חוב סחירות
-	(239)	(239)	-	(239)	(239)	פירעון אגרות חוב
2,233	(827)	(3,716)	2,267	(808)	(3,793)	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים, נטו
<b>2,436</b>	<b>(1,139)</b>	<b>(3,983)</b>	<b>2,470</b>	<b>(1,120)</b>	<b>(4,060)</b>	<b>מזומנים נטו (לפעילות) מפעילות מימון</b>
63	(35)	4,518	114	(71)	4,528	עלייה (ירידה) במזומנים
76	130	87	98	199	118	יתרת מזומנים לתחילת השנה
(9)	(8)	(20)	(13)	(10)	(22)	השפעת תנועות בשער חליפין על יתרות המזומנים
<b>130</b>	<b>87</b>	<b>4,585</b>	<b>199</b>	<b>118</b>	<b>4,624</b>	<b>יתרת מזומנים לסוף השנה</b>
<b>ריבית, מסים ודיבידנדים ששולמו ו/או התקבלו</b>						
71	64	49	422	486	462	ריבית שהתקבלה
43	51	36	46	53	41	ריבית ששולמה
13	9	3	1	2	3	דיבידנדים שהתקבלו
65	16	31	169	134	144	מסים על ההכנסה ששולמו
14	23	36	14	25	41	מסים על ההכנסה שהתקבלו
<b>נספח א' - פעולות השקעה ומימון שאינן כרוכות בתזרימי מזומנים</b>						
13	7	77	13	7	77	רכישת בניינים וציוד כנגד התחייבות לספקים

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.



ישראל כרטיס בע"מ ("החברה" או "ישראל כרטיס") נוסדה בישראל בשנת 1975 והינה חברת כרטיסי אשראי, ו/או 'סולק' כמשמעות המונח על-פי הוראות ונוהלי הפיקוח על הבנקים, וביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה פועלת בעיקר בתחומי ההנפקה (ותפעול ההנפקה)<sup>90</sup> והסליקה של כרטיסי חיוב מהמותגים "Mastercard", "ישראל כרטיס",<sup>91</sup> "American Express" ו-"Visa" ("מותגי הקבוצה");<sup>92</sup> 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).

#### רקע – שינויים מבניים, מיזוגים ו/או רכישה מהותיים

**היפרדות מבנק הפועלים** – במהלך חודש אפריל 2019, כחלק מהיערכות ליישום חוק שטרומ, הוצעו מניותיה של החברה לראשונה לציבור במסגרת הצעת מכר של חלק ממניותיה שהוחזקו באותו מועד בידי בנק הפועלים, וזאת על-פי הודעה משלימה (מתוקנת) שפרסמו בנק הפועלים והחברה ביום 4 באפריל 2019 מכוה תשקיף להשלמה מיום 10 במרץ 2019 (כפי שתוקן בתיקון תשקיף מיום 2 באפריל 2019). עם השלמת הצעת המכר האמורה 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%.

בד בבד, וכחלק מהיערכות ליישום חוק שטרומ, רכשה החברה בחודש מרץ 2019 מבנק הפועלים, את מלוא הון המניות של פרימיום אקספרס בע"מ<sup>93</sup> (לשעבר "פועלים אקספרס בע"מ") ("פרימיום אקספרס"). למיטב ידיעת החברה וכפי שפורסם על ידי בנק הפועלים, ביום 9 במרץ 2020, במסגרת השלמת ההיפרדות של בנק הפועלים מהחברה (כנדרש בחוק שטרומ), ביצע בנק הפועלים חלוקה של כל יתרת מניות החברה המוחזקות על-ידו באותו מועד כדיבדנד בעין לבעלי מניותיו, והחל מאותו מועד חדל בנק הפועלים מלהיות בעל שליטה בחברה.

במועד בו חדל בנק הפועלים לשלוט בפרימיום אקספרס, כאמור לעיל, חדלה פרימיום אקספרס, מלהיות 'תאגיד עזר', כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("תאגיד עזר" ו-"חוק הבנקאות רישוי", בהתאמה), ולהבנת החברה, החל מאותו מועד לא חלות עליה עוד הוראות חוק הבנקאות רישוי החלות על תאגיד עזר, אך היא ממשיכה להיות כפופה לפיקוחו של הפיקוח על הבנקים בקשר עם, בין היתר, פעילותו כ-'חברות כרטיסי אשראי' וכ-'סולק'.<sup>94</sup>

**מיזוג יורופיי עם ולתוך החברה** - ביום 31 בדצמבר 2020 מוזגה יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ ("יורופיי") עם ולתוך ישראל כרטיס בדרך של מיזוג סטוטוטורי (בהתאם להוראות הפרק הראשון לחלק השמיני של חוק החברות, התשנ"ט-1999 ("חוק החברות") והתקנות מכוחו), כך שבמועד השלמת המיזוג קלטה החברה את כל פעילותה, נכסיה, זכויותיה והתחייבויותיה של יורופיי, ללא מתן תמורה כלשהי, וכתוצאה מכך יורופיי חדלה מלהתקיים כישות משפטית נפרדת, וחוסלה ללא פירוק, מניותיה התבטלו והיא נמחקה מרשמי רשם החברות. עד למועד השלמת המיזוג, עסקה יורופיי, בין היתר, בהנפקה וסליקה של כרטיסי אשראי מסוג "Mastercard" (פעילות אשר החל מאותו מועד מתבצעת במישרין על ידי החברה, כמפורט להלן).

**התחלת פעילות בתחום הביטוח** - ביום 31 באוגוסט 2020 קיבלה החברה מאת הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון ("הממונה על שוק ההון") אישור להנפיק רישיון סוכן-תאגיד לחברת בת יעודית בבעלותה המלאה. החברה החלה לפעול באופן מצומצם בתחום הביטוח במהלך הרבעון האחרון של שנת 2021.

הדוחות הכספיים אושרו לפרסום על-ידי הדירקטוריון ביום 8 במרץ 2022.

<sup>90</sup> **"תפעול הנפקה" ו-"מתפעל הנפקה"** (לפי העניין) - ביצוע הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב (למעט ההנפקה עצמה של כרטיסי חיוב וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהנפקת כרטיסי חיוב 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>91</sup> יצוין, כי ככלל, החל משנת 2019 החלה החברה לחדש כרטיסים "מקומיים" (כרטיסים שניתנים לשימוש בבתי העסק הסולקים בארץ בלבד) מהמותג הפרטי "ישראל כרטיס" שפג או שיפוג תוקפם לכרטיסים בינלאומיים ממותג "Mastercard" וכן, ככלל, לא להציע עוד ללקוחות חדשים כרטיסים "מקומיים" מהמותג הפרטי כאמור, וזאת כחלק מהיערכות החברה לכניסתו לתוקף של תקן EMV והכל באופן מדורג, בהתאם להשלמת היערכות נדרשת (לפרטים אודות תקן EMV והשפעתו על פעילות הקבוצה).

<sup>92</sup> פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה מתבצעת באמצעות החברה ופרימיום אקספרס בע"מ (לשעבר "פועלים אקספרס בע"מ") ("פרימיום אקספרס"), חברה בת בבעלות מלאה של החברה.

<sup>93</sup> המנפיקה וסולקת בבלעדיות בישראל כרטיסי אשראי מסוג "American Express".

<sup>94</sup> רישיון הסולק הקבוע ניתן לקבוצה ביום 28 בינואר 2020.

**1. רישיון סוכן-תאגיד לחברה בת ייעודית**

ביום 31 באוגוסט 2020 קיבלה החברה מאת הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון אישור להנפיק רישיון סוכן-תאגיד לחברה בת יעודית בבעלותה המלאה ("סוכנות הביטוח") בענפי ביטוח כללי וביטוח פנסיוני (בסעיף זה: "הרישיון"), בכפוף לתנאי הרישיון. בהתאם לתנאי הרישיון, סוכנות הביטוח תהא רשאית לעסוק בתיווך בביטוח בענף ביטוח כללי, תיווך בביטוח בריאות במוצרי נסיעות לחו"ל (אך לא מוצרי ביטוח בריאות אחרים) ותיווך בביטוחי חיים אגב הלוואות לדיור בלבד (במודל תגמול עמלה אחידה ברמת מוצר בביטוחי רכב ודירה). ביום 3 במאי 2021 קיבלה החברה הודעה מאת הפיקוח על הבנקים, לפיה הוא אינו מתנגד לפעילות שיווק הביטוח שאושרה על ידי הממונה על שוק ההון. ביום 15 ביולי 2021 הודיעה רשות שוק ההון לסוכנות כי אין לה התנגדות לחתימת הסוכנות על הסכמי התקשרות עם מספר חברות ביטוח. בכך, ככלל, הושלמו התנאים לכניסתו לתוקף של הרישיון. בשלב ראשון הסוכנות תתמקד בשיווק ביטוח רכב, כאשר הרחבה למוצרי ביטוח נוספים, מעבר לרכב ודירה, כמפורט ברישיון הביטוח שקיבלה הסוכנות טעונה, בין היתר, דיווח לפיקוח על הבנקים קודם לתחילת הפעילות. החברה החלה לפעול באופן מצומצם בתחום הביטוח לרכב במהלך הרבעון האחרון של שנת 2021. לפרטים אודות סיום עתירה מנהלית שהוגשה על-ידי לשכת סוכני ביטוח בישראל כנגד הממונה על שוק ההון, הממונה על התחרות, החברה וסוכנות הביטוח, ראה ביאור 16.7.23 להלן. החברה סבורה כי פעילות הביטוח, שתהיה בנויה על תהליך דיגיטלי (self-service) מותאם לקוח, תוך שימוש במידע הקיים בחברה, תשיא ערך ללקוחותיה.

**2. מכירת נכס "בית ישראלכרט"**

משרדיה של הקבוצה שכנו בבית ישראלכרט, בבניין אשר היה בבעלות ישראלכרט נכסים וצד שלישי שאינו קשור לקבוצה, בחלקים שווים ובלתי מסוימים (מושע). ישראלכרט נכסים והצד השלישי השכירו את הנכס ברובו לקבוצה (כ-80% מהנכס), ואת יתרת הנכס (כ-20% מהנכס) לבנק הפועלים. בחודש יוני 2021 חתמה ישראלכרט נכסים על הסכם למכירתו לצד השלישי של מלוא זכויותיה בבית ישראלכרט בתמורה לכ-126 מיליון ש"ח בצירוף מע"מ כדין. על פי תנאי ההסכם, התמורה שולמה בשלושה תשלומים שנקבעו, תוך 180 יום ממועד חתימת ההסכם. הרווח מהמכירה, בניכוי הוצאות ולאחר מס, שנרשם בספרי החברה, הינו כ-42 מיליון ש"ח. בנוסף, הקבוצה שכרה מצדדים שלישיים שטחי משרד ושטחים נוספים בהיקפים שונים לצרכיה השוטפים והתפעוליים עד מועד המעבר לבניין המשרדים החדש כמתואר להלן.

למועד חתימת הדוח, החברה פינתה את בית ישראלכרט, ובוחנת את האפשרויות העומדות בפניה באשר לקיצור תקופת השכירות החוזית בבית ישראלכרט.

בחודש אוקטובר 2020, חתמה ישראלכרט על הסכם לשכירת בניין משרדים בן כ-20 אלף מטרים רבועים ב"מתחם ה-BBC" בבני ברק, וזאת לתקופה של 10 שנים בתוספת שתי אופציות להארכת ההסכם ב-5 שנים נוספות כל אחת. למועד חתימת הדוח, הושלם המעבר לבניין המשרדים החדש. למידע נוסף, ראה ביאור 15 להלן.

**3. השפעות התפשטות מגיפת הקורונה**

בשנת 2021 ניכרת הסתגלות של המשק להתמודדות עם מגיפת הקורונה. בחודש בפברואר 2021 הסתיים סגר שהוטל על ידי הממשלה בסוף חודש דצמבר 2020. במהלך חודש מרץ 2021, בעקבות ירידה בתחלואה, החלה חזרה הדרגתית של המשק לפעילות. ביום 1 ביוני 2021 הוסרו (באופן זמני) כלל המגבלות במדינת ישראל (למעט חריגים) והמשק המשיך בתהליך התאוששות. הרבעון השלישי לשנת 2021 החל עם עלייה בשיעורי התחלואה בשל התפשטות זן הדלתא של נגיף הקורונה בישראל ובמדינות נוספות בעולם אשר במסגרתו נקטה הממשלה בהטלת מגבלות וצעדי התגוננות שונים. לאחר חודש יולי 2021 ניכרה ירידה במספר הנדבקים ובתחלואה הקשה, בעקבות כך נעשה צמצום נוסף במגבלות (לרבות במגבלות הכניסה והיציאה מהארץ). לקראת סוף שנת 2021 ועד למועד חתימת הדוח, החל להתפשט בישראל גל תחלואה חמישי, בעקבות התפשטות זני האומיקרון ו-BA2 של נגיף הקורונה. גל זה מאופיין בהדבקה נרחבת במיוחד אך ככלל בתחלואה שאינה קשה, ובשל כך לא הובילה להטלת מגבלות נוקשות בגינו על ידי ממשלת ישראל, בשונה מגלי התחלואה הקודמים.

בשנת 2021 המשק בישראל נמצא במגמת התאוששות לעומת אשתקד והצפי הוא שמגמה זו תימשך גם בשנת 2022 וזאת על-פי תחזית בנק ישראל מיום 3 בינואר 2022,<sup>95</sup> בה העריך בנק ישראל כי התוצר בישראל צפוי לצמוח בשיעור של 5.5% ו-5.0% בשנים 2022 ו-2023, בהתאמה, תוך ירידה בשיעור האבטלה הרחב לשיעור ממוצע שנתי של כ-10.2% בשנת 2021, לכ-5.4% בשנת 2022 ולכ-4.5% בשנת 2023. התחזית המקרו-כלכלית האמורה מגלמת את הערכת בנק ישראל כי הסיכונים בהקשר של מגיפת הקורונה עודם קיימים בישראל, ומתחזדים לנוכח התפרצות הגל החמישי, אולם הודות לרמת ההתחסנות הגבוהה בישראל, הם פחתו ביחס לאשתקד. בד בבד, במסגרת התחזית האמורה (ונכון למועד פרסומה) ציין בנק ישראל כי: "השפעת המגבלות והתחלואה על הפעילות, הולכת ופוחתת תוך שהמשק מתאים עצמו למצב של פעילות לצד הקורונה לצד השיפור בשיעור ההתחסנות ובטיפול בחולים". בשנת 2021, ניכרת ירידה בהיקפי המחיקות נטו של הקבוצה ובהיקפי החובות הבעייתיים שלה בהשוואה לשנת 2020 (מגמה שהחלה החל מהרבעון הרביעי של שנת 2020), אשר נבעה בעיקר משמירה על יתרות אשראי יציבות ללקוחות הקבוצה בתקופת משבר מגיפת הקורונה וכן מהמשך השיפור בפעילות הגבייה. לנוכח האמור לעיל ולצד ההתאוששות שחוה המשק מהמשבר והשיפור במצב התעסוקה (אשר נותנים את אותותיהם גם בפרמטרים של שיעור האבטלה במשק, השינוי בצריכה הפרטית ותחזית בנק ישראל, המפורטים לעיל, ואשר משמשים אומדנים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי של הקבוצה), הקטינה הקבוצה ברבעונים השני והשלישי לשנת 2021 את שיעורי ההפרשה הקבוצתית בהשוואה לשנת 2020 וזאת על מנת לשקף את ההתפתחויות במשק והשפעתן על רמת הסיכון הגלומה, אולם, בעקבות גל התחלואה החמישי שהחל ברבעון הרביעי לשנת 2021 (במהלך חודש דצמבר 2021) החליטה הקבוצה להותיר את שיעורי ההפרשה ללא שינוי לעומת רבעון שלישי לשנת 2021 וזאת בשים לב לרמת אי הוודאות באשר לאופייה המתמשך והמשתנה של מגיפת הקורונה שטרם מתפוגג, וחוסר היכולת לצפות את מלוא השפעתה על הפעילות העסקית בישראל.

<sup>95</sup> על-פי הודעה לעיתונות של בנק ישראל מיום 3 בינואר 2022 שכותרתה: "התחזית המקרו-כלכלית של חטיבת המחקר, ינואר 2022".

בדוחות כספיים אלה:

כללי חשבונאות מקובלים בבנקים בארה"ב - כללי החשבונאות שבנקים אמריקאיים שנסחרים בארה"ב נדרשים ליישם. כללים אלה נקבעים על-ידי רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב, רשות ניירות ערך בארה"ב, המוסד לתקינה בחשבונאות כספית בארה"ב וגופים נוספים בארה"ב, ומיושמים בהתאם להיררכיה שנקבעה בתקן חשבונאות אמריקאי מס' 168 (תת נושא 10-105 בקודיפיקציה), הקודיפיקציה של תקני החשבונאות של המוסד לתקינה בחשבונאות כספית בארה"ב וההיררכיה של כללי החשבונאות המקובלים. בנוסף לכך, בהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים, למרות ההיררכיה שנקבעה בתקן אמריקאי מס' 168, הובהר כי כל עמדה שנמסרה לציבור על ידי רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב או על-ידי צוות רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב לגבי אופן היישום של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב היא כלל חשבונאות המקובל בבנקים בארה"ב.

תקני דיווח כספי בינלאומיים ("IFRS") - תקנים ופרשנויות שאומצו על-ידי הוועדה לתקני חשבונאות בינלאומיים (IASB) והם כוללים תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ותקני חשבונאות בינלאומיים (IAS), לרבות פרשנויות לתקנים אלה שנקבעו על-ידי הוועדה לפרשנויות של דיווח כספי בינלאומי (IFRIC) או פרשנויות שנקבעו על-ידי הוועדה המתמדת לפרשנויות (SIC), בהתאמה.

1. החברה - ישראלכרט בע"מ.
2. הקבוצה - החברה וחברות מאוחדות שלה.
3. חברות בנות / מאוחדות - חברות שדוחותיהן מאוחדים באופן מלא עם דוחות החברה.
4. חברות כלולות - חברות, למעט חברות מאוחדות, שהשקעת החברה בהן, במישרין או בעקיפין, כלולה בדוחות הכספיים על בסיס השווי המאזני.
5. חברות מוחזקות - חברות מאוחדות וחברות כלולות.
6. צדדים קשורים ובעלי עניין - כמשמעותם בסעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.
8. מדד - מדד המחירים לצרכן כפי שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בישראל.
10. סכום מותאם - סכום נומינלי היסטורי שהותאם למדד בגין חודש דצמבר 2003, בהתאם להוראות גילויי דעת של לשכת רואי חשבון בישראל.
11. סכום מדווח - סכום מותאם למועד המעבר (31 בדצמבר 2003), בתוספת סכומים בערכים נומינליים, שנוספו לאחר מועד המעבר ובניכוי סכומים שנגרעו לאחר מועד המעבר.
12. עלות - עלות בסכום מדווח.
13. דיווח כספי נומינלי - דיווח כספי המבוסס על סכומים מדווחים.
14. מטבע הפעילות - המטבע של הסביבה הכלכלית העיקרית שבה פועלת החברה.
15. מטבע הצגה - המטבע לפיו מוצגים הדוחות הכספיים.
16. יתרת חוב רשומה - יתרת החוב, לאחר ניכוי מחיקות חשבונאיות, אך לפני ניכוי הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב.
17. שווי הוגן - המחיר אשר היה מתקבל ממכירת נכס או המחיר שהיה משולם בהעברת התחייבות בעסקה רגילה בין משתתפים בשוק במועד המדידה.

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

### ב. בסיס עריכת הדוחות הכספיים

#### 1. עקרונות הדיווח הכספי

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

הביאורים לדוחות הכספיים השנתיים מתייחסים לדוחות הכספיים של החברה ולדוחות הכספיים המאוחדים של החברה והחברות המאוחדות שלה, פרט למקרים בהם צוין בביאור כי הוא מתייחס לחברה בלבד או למאוחד בלבד.

#### 2. מטבע פעילות ומטבע הצגה

הדוחות הכספיים המאוחדים מוצגים בש"ח, שהינו מטבע הפעילות של החברה, ומעוגלים למיליון הקרוב, למעט אם צוין אחרת. השקל הינו המטבע שמייצג את הסביבה הכלכלית העיקרית בה פועלת החברה.

#### 3. בסיס המדידה

הדוחות הוכנו על בסיס העלות ההיסטורית למעט הנכסים וההתחייבויות המפורטים להלן:

- מכשירים פיננסיים נגזרים ומכשירים פיננסיים אחרים אשר נמדדים בשווי הוגן דרך רווח והפסד;
- מכשירים פיננסיים המסווגים כניירות ערך;
- התחייבויות בגין תשלום מבוסס מניות אשר יסולקו במזומן;
- נכסי והתחייבויות מסים נדחים;
- הפרשות;
- נכסים והתחייבויות בגין הטבות לעובדים;
- השקעות בחברות כלולות.

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

#### 4. שימוש באומדנים

בעריכת הדוחות הכספיים בהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, נדרשת הנהלת החברה להשתמש בשיקול דעת בהערכות אומדנים והנחות אשר משפיעים על יישום המדיניות החשבונאית ועל הסכומים של נכסים והתחייבויות, הכנסות והוצאות. יובהר שההוצאות בפועל עלולות להיות שונות מאומדנים אלה.

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

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

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

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

החל מהתקופות המתחילות ביום 1 בינואר 2021, מיישמת החברה הוראות ותקנים חשבונאיים חדשים בנושאים המפורטים להלן:

- (1) עדכון תקינה 2018-14 בקודיפיקציה בדבר שינויים בדרישות הגילוי של תכניות להטבה מוגדרת;
- (2) עדכון תקינה 2020-01 בקודיפיקציה בדבר יחסי הגומלין בטיפול החשבונאי במכשירים פיננסיים;
- (3) דגשים פיקוחיים לגבי טיפול חשבונאי בחובות ודיווח לציבור לאור מגיפת הקורונה.

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

#### 1. דיווח תקינה 2018-14 בקודיפיקציה בדבר שינויים בדרישות הגילוי של תכניות להטבה מוגדרת

בחודש אוגוסט 2018, פרסם ה-FASB, את עדכון תקינה 2018-14 בקודיפיקציה, בדבר "מסגרת הגילוי - שינויים בדרישות הגילוי של תכניות הטבה מוגדרת", המהווה עדכון להוראות תת נושא 715-20 בקודיפיקציה בדבר תגמול – "הטבות פרישה - תכניות להטבה מוגדרת - כללי". תכליתו של התיקון הינו לשפר את אפקטיביות הגילויים בביאורים לדוחות הכספיים וכן לצמצם את העלויות הכרוכות בהכנתם.

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

בהתאם להוראות המעבר לשנת 2020 של הפיקוח על הבנקים, נדרש ליישם את ההוראות החדשות החל מיום 1 בינואר 2021. בעת היישום לראשונה נדרש ליישם את התיקונים בדרך של יישום למפרע. ליישום ההוראות החדשות לא הייתה השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

#### 2. דיווח תקינה 2020-01 בקודיפיקציה בדבר יחסי הגומלין בטיפול החשבונאי במכשירים פיננסיים

בחודש ינואר 2020 פרסם המוסד האמריקאי לתקינה חשבונאית (ה-FASB) את עדכון תקינה 2020-01 בדבר יחסי הגומלין בין נושא 321, נושא 323 ונושא 815 בקודיפיקציה, המהווה תיקון לנושאים אלו בקודיפיקציה (להלן: "התיקון").

התיקון מבהיר, בין היתר, כי בעת יישום חלופת המדידה בהתאם לנושא 321 בקודיפיקציה, יש להתחשב בעסקאות נצפות אשר גורמות ליישום לראשונה או להפסקת היישום שיטת השווי המאזני (עקב השגת השפעה מהותית או איבוד השפעה מהותית, בהתאמה), כאשר השווי ההוגן כאמור יתבסס על העסקה הנצפית שהייתה הגורם לשינוי בשיטת המדידה (ככל והעסק הנצפית עומדת בתנאים המפורטים בנושא 321 בקודיפיקציה).

ליישום ההוראות החדשות לא הייתה השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

#### 3. דגשים פיקוחיים לגבי טיפול חשבונאי בחובות ודיווח לציבור לאור משבר מגיפת הקורונה

ביום 21 באפריל 2020, פרסם בנק ישראל מכתב בנושא "אירוע נגיף הקורונה - דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור" בו אומצו על ידי הפיקוח על הבנקים הנחיות והקלות שניתנו על ידי רשויות הפיקוח בארה"ב ונכללו מספר הנחיות לעניין טיפול חשבונאי. בדצמבר 2020 פירסם בנק ישראל מכתבים אשר עניינם הארכת תחולת ההקלות החשבונאיות האמורות.

בהתאם להנחיות, כאשר תאגיד בנקאי או סולק פועלים כדי לייצב לווים שאינם בפיגור בהלוואות הקיימות שלהם, בין אם הפעולה מבוצעת מול לווה בודד ובין אם היא מבוצעת במסגרת תכנית ללווים תקינים שנתקלים בבעיות פיננסיות או תפעוליות בטווח הקצר מאירוע נגיף הקורונה, ככלל פעולה זו לא תיחשב לארגון מחדש של חוב בעייתי.

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

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

### 3. דגשים פיקוחיים לגבי טיפול חשבונאי בחובות ודיווח לציבור לאור משבר מגיפת הקורונה (המשך)

במסגרת ההתמודדות עם נגיף הקורונה, ובהמשך לדגשים הפיקוחיים האמורים לעיל, לגבי טיפול חשבונאי בחובות, ביצעה החברה במהלך התקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ 2021 שינויים בתנאיהם של חובות וביניהם דחייה במועדי תשלום והארכות של תקופות לפירעון, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי. החברה בחנה את הסיכון הגלום בהלוואות אשר נדחו ובהלוואות נוספות שלא נדחו, וסיווגה כחובות בהשגחה מיוחדת, חובות בעלי מאפיינים מסוימים אשר להערכת החברה ייתכן ותחול הרעה באיכות האשראי שלהם (גם אם אין פיגור בחוב למועד חתימת הדוח).

למידע נוסף אודות מספר החוזים ויתרת החובות בגינם בוצעו שינויים אלו ואשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי, ראה ביאור 12.ג.2.ד בהמשך דוח זה בדבר "מידע נוסף על חובות ששונו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי נגיף הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי". כמו-כן, ראה ביאור 1.ב.3 בדבר השפעות התפשטות מגיפת הקורונה.

## ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים

### 1. מטבע חוץ והצמדה

#### מטבע פעילות

מטבע פעילות של ישות הוא המטבע של הסביבה הכלכלית העיקרית בה פועלת הישות. בדרך כלל, זהו המטבע של הסביבה שבה ישות מפיקה מזומנים. מטבע הפעילות של החברה הינו ש"ח. כל עסקה שאינה במטבע הפעילות, הינה עסקה במטבע חוץ.

#### עסקאות במטבע חוץ

במועד ההכרה בעסקה במטבע חוץ, כל נכס, התחייבות, הכנסה, הוצאה, רווח או הפסד, הנובעים מהעסקה, מתורגמים במועד ההכרה לראשונה למטבע הפעילות של החברה לפי שער החליפין שבתוקף במועד העסקה. בכל מועד דיווח, נכסים והתחייבויות כספיים הנקובים במטבע חוץ במועד הדיווח, מתורגמים למטבע הפעילות לפי שער החליפין שבתוקף לאותו יום.

נכסים והתחייבויות לא כספיים הנקובים במטבעות חוץ והנמדדים לפי שווי הוגן, מתורגמים למטבע הפעילות לפי שער החליפין שבתוקף ביום שבו נקבע השווי ההוגן.

פריטים לא כספיים הנקובים במטבע חוץ והנמדדים לפי עלות היסטורית, מתורגמים לפי שער החליפין שבתוקף למועד העסקה.

רווחים או הפסדים מתרגום עסקאות במטבע חוץ והנובעים מהתנדויות של המטבעות בין מועדי העסקאות לבין מועד הסילוק/מועד המאזן, מוכרים בדוח רווח או הפסד כרווחים או הפסדים מהפרשי תרגום (הכנסות/הוצאות אחרות).

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

להלן פרטים על שערי החליפין היציגים, מדד המחירים לצרכן (בסיס 2018 = 100) ושעורי השינוי בהם:

ליום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	
100.8	100.1	102.9	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) - בגין
3.456	3.215	3.110	שער הדולר של ארה"ב (בש"ח ל-1 דולר)
3.878	3.944	3.519	אירו (בש"ח ל-1 אירו)

שיעור השינוי באחוזים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	
0.6	(0.7)	2.8	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) - בגין
(7.8)	(6.97)	(3.27)	שער הדולר של ארה"ב (בש"ח ל-1 דולר)
(9.6)	1.7	(10.78)	שער אירו (בש"ח ל-1 אירו)



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

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

#### 2. השקעות בחברות מוחזקות

##### צירופי עסקים

הקבוצה מיישמת לגבי צירופי העסקים, למעט צירופי עסקים תחת אותה שליטה, את שיטת הרכישה (method acquisition). מועד הרכישה הינו המועד בו הרוכשת משיגה שליטה על הנרכשת.

##### צירופי עסקים תחת אותה שליטה

רכישת זכויות בעסקים שבשליטת בעל המניות השולט בקבוצה, מטופלת כאילו בוצעה הרכישה ביום בו הושגה השליטה לראשונה על-ידי בעל השליטה בקבוצה. לצורך כך, מוצגים מחדש מספרי ההשוואה. הנכסים וההתחייבויות שנרכשו מוצגים לפי הערכים כפי שהוצגו קודם לכן בדוחות הכספיים המאוחדים של בעל השליטה בקבוצה. ההפרש בין התמורה שנקבעה בעסקה עבור הרכישה לבין הערך בספרים של הנכסים וההתחייבויות שנרכשו ביום השגת השליטה נזקף ישירות להון.

##### חברות בנות

חברות בנות הינן ישויות הנשלטות על-ידי הקבוצה. הדוחות הכספיים של חברות בנות נכללים בדוחות הכספיים המאוחדים מיום השגת השליטה ועד ליום אובדן השליטה.

יתרות הדדיות בקבוצה והכנסות והוצאות שטרם מומשו, הנובעות מעסקאות בין חברתיות, בוטלו במסגרת הכנת הדוחות הכספיים המאוחדים.

##### פעילות משותפת

כאשר לקבוצה יש זכויות לנכסים ומחויבויות להתחייבויות המיוחסות להסדרים משותפים היא מכירה בנכסים, התחייבויות, הכנסות והוצאות של הפעילות המשותפת בהתאם לזכויותיה בפרטים אלו, כולל חלקה בפרטים המוחזקים או שהתהוו במשותף. רווחים או הפסדים מעסקאות עם פעילויות משותפות מוכרות רק בגובה חלקם של הצדדים האחרים בפעילות משותפת. כאשר עסקאות אלה מספקות ראיה לירידת ערך של אותם נכסים, הפסדים אלה מוכרים במלואם על-ידי הקבוצה.

##### השקעה בחברות כלולות

חברות כלולות הינן ישויות בהן יש לקבוצה השפעה מהותית על המדיניות הכספית והתפעולית, אך לא הושגה בהן שליטה. קיימת הנחה לפיה החזקה (במישרין או בעקיפין) ב-20% או יותר מזכויות ההצבעה במוחזקת מקנה השפעה מהותית, אלא אם כן ניתן להוכיח בעליל שאין זה המקרה. בקביעה אם לחברה קיימת השפעה מהותית על ישות מושקעת, זכויות הצבעה פוטנציאליות אינן מובאות בחשבון.

השקעה בחברות כלולות מטופלת בהתאם לשיטת השווי המאזני ומוכרת לראשונה לפי עלותה. עלות ההשקעה כוללת עלויות עסקה. כאשר החברה משיגה השפעה מהותית לראשונה בהשקעה שטופלה בעבר בשיטה שאיננה שיטת השווי המאזני, החברה מוסיפה את עלות הרכישה של ההשקעה הנוספת לבסיס הנוכחי של ההשקעה הקודמת, ומיישמת את שיטת השווי המאזני מכאן ואילך.

הדוחות הכספיים המאוחדים כוללים את חלקה של הקבוצה בהכנסות ובהוצאות, ברווח או הפסד וברווח כולל אחר של ישויות מוחזקות המטופלות לפי שיטת השווי המאזני.

השקעה בחברה כלולה נבחנת בכללותה לירידת ערך כאשר אירועים או שינויים בנסיבות מצביעים על כך שהערך בספרים של ההשקעה אינו בר השבה. ירידת ערך מוכרת כאשר ירידת הערך הינה בעלת אופי אחר מזמני.

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

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

#### 3. בסיס ההכרה בהכנסות ובהוצאות

1. הכנסות מעמלות סליקה, בניכוי החזרי עמלה, מוכרות בדוח רווח והפסד במועד קליטת העסקה בחברה על בסיס מצטבר עם השלמת השירות. בעסקאות תשלומים הממונות על-ידי בית העסק, נזקפות ההכנסות לגבי כל תשלום כעסקה נפרדת.
2. הכנסות מעמלות שירות ועמלות מעסקאות מט"ח, הנגבות ממחזיקי כרטיס מוצגות על בסיס ברוטו כאשר החברה היא ספק השירות העיקרי ומחיר העסקה נשלט על-ידי החברה ומוכרות בדוח רווח והפסד על בסיס מצטבר.
3. הכנסות והוצאות ריבית נכללות על בסיס צבירה, למעט ריבית שנצברה בגין חובות בעייתיים שסווגו כחובות פגומים המוכרת כהכנסה על בסיס הגבייה בפועל.
4. תשלומים המשולמים על-ידי החברה בעת חתימה על חידוש/הארכת הסכמי מועדונים, מוכרים לאורך תקופת ההסכם. כאשר נזקפים לדוח רווח והפסד, מיוחסים בדוחות הכספיים לסעיף הוצאות מכירה ושיווק. הוצאות והכנסות שטרם נרשמו בדוח רווח והפסד נכללו בסעיף הוצאות מראש.
5. ניירות ערך ומכשירים פיננסיים נגזרים - ראה סעיפים 5 ו-6, בביאור 2.ד, בהתאמה.
6. הכנסות והוצאות אחרות - מוכרות על בסיס צבירה.

#### 4. חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי

בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בנושא *מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי* מיישמת החברה, את נושא 310 בקודיפיקציה בדבר *חובות* ועמדות של רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב ושל הרשות לניירות ערך בארה"ב, כפי שאומצו בהוראות הדיווח לציבור, בעמדות ובהנחיות הפיקוח על הבנקים. בנוסף מיישמת החברה את הנחיות הפיקוח על הבנקים בנושא *טיפול בחובות בעייתיים*. כמו-כן מיישמת החברה את הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא *עדכון הגילוי על איכות האשראי של חובות ועל הפרשה להפסדי אשראי*.

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

#### חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ויתרות חוב אחרות

ההוראה מיושמת לגבי כל יתרות החוב, כגון: פיקדונות בבנקים, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי (לרבות אשראי לבתי עסק ואשראי למחזיקי כרטיס) ויתרות חוב אחרות המדווחות בספרי החברה לפי יתרת חוב רשומה. יתרת החוב הרשומה מוגדרת כיתרת החוב, לאחר ניכוי מחיקות חשבונאיות, אך לפני ניכוי הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב.

#### זיהוי וסיווג חובות פגומים

החברה מסווגת את כל החובות הבעייתיים שלה ואת פריטי האשראי החוץ מאזני בסיווגים: השגחה מיוחדת, נחות או פגום. חוב בהשגחה מיוחדת הינו חוב שיש לו חולשות פוטנציאליות בגינן נדרשת תשומת לב מיוחדת של ההנהלה. אם לא יטופלו, התוצאה של חולשות פוטנציאליות אלו עלולה להיות התדרדרות בסיכויים לפירעון של האשראי או במעמד של החברה בנושא בתאריך עתידי מסוים. חוב מסווג כפגום כאשר בהתבסס על מידע ואירועים עדכניים צפוי שהחברה לא תוכל לגבות את כל הסכומים המגיעים לה לפי התנאים החוזיים של הסכם החוב. קבלת החלטה בדבר סיווג החוב מבוססת, בין היתר, על מצב הפיגור של החוב.

ככלל, חוב מסווג כחוב פגום כאשר הקרן או הריבית בגינו מצויים בפיגור של 90 ימים או יותר. לצורך כך החברה עוקבת אחר מצב ימי הפיגור אשר נקבע בהתייחס לתנאי הפירעון החוזיים שלו. חובות נמצאים בפיגור כאשר הקרן או הריבית בגינם לא שולמו לאחר שהגיע המועד לפירעונם. החל ממועד הסיווג כפגום, החוב יטופל כחוב שאינו צובר הכנסות ריבית (חוב כאמור ייקרא "חוב שאינו מבצע"). כמו-כן, כל חוב שתנאיו שוננו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעיית יסווג כחוב פגום.

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

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

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

##### הפרשה להפסדי אשראי

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

ההפרשה לכיסוי הפסדי האשראי הצפויים בהתייחס לתיק האשראי מוערכת באחד משני מסלולים: "הפרשה פרטנית" או "הפרשה קבוצתית". כמו-כן, החברה בוחנת את הנאותות הכוללת של ההפרשה להפסדי אשראי. הערכת נאותות כאמור מתבססת על שיקול הדעת של ההנהלה אשר מתחשב בסיכונים הגלומים בתיק האשראי ובשיטות ההערכה שמיושמות על-ידי החברה לקביעת ההפרשה.

הפרשה פרטנית להפסדי אשראי - החברה בוחנת לזהות לצורך בחינה פרטנית חובות שסך יתרתם החוזית (ללא ניכוי מחיקות חשבונאיות שלא כרוכות בויתור חשבונאי והפרשות להפסדי אשראי) הינה 500 אלפי ש"ח או יותר. הפרשה פרטנית להפסדי אשראי מוכרת לגבי כל חוב שנבחן על בסיס פרטני ואשר סווג כפגום. כמו-כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתי יסווג כחוב פגום וייבחן פרטנית. הפרשה פרטנית בגין אשראי מסחרי מוערכת על בסיס פרמטרים שונים וביניהם יתרת השוברים הקיימת לבית עסק ושטרם שולמו לו.

הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי - משקפת הפרשות לירידת ערך בגין הפסדי אשראי בלתי מזוהים פרטנית הגלומים בקבוצות גדולות של חובות קטנים בעלי מאפייני סיכון דומים, וכן בגין חובות שנבחנו פרטנית ונמצא שהם אינם פגומים. ההפרשה הקבוצתית מחושבת בהתאם לכללים שנקבעו ב-ASC 450 (FAS 5) טיפול חשבונאי בתלויות, ובהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים, בהתבסס על הנוסחה לחישוב ההפרשה הקבוצתית כמפורט בהוראת הפיקוח על הבנקים בדבר הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי, בטווח של שנים לאורך התקופה המתחילה מיום 1 בינואר 2011 ומסתיימת במועד הדיווח. הנוסחה מבוססת על שיעורי הפסד היסטוריים, וזאת תוך הבחנה בין אשראי בעייתי לאשראי שאינו בעייתי ובין אנשים פרטיים לבין מסחרי, ארגונים בינלאומיים וחברות כרטיסי אשראי. בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים, החברה גיבשה שיטת מדידה של ההפרשה הקבוצתית אשר מביאה בחשבון הן את שיעור הפסדי העבר והן את ההתאמות בגין הגורמים הסביבתיים הרלוונטיים. בנוגע לאשראי לאנשים פרטיים שיעור ההתאמה בגין הגורמים הסביבתיים לא יפחת מ-0.75% מיתרת האשראי שאינו בעייתי בכל מועד הדיווח בהתייחס למוצע שיעורי הפסד בטווח השנים. מהאמור מוחרג אשראי הנובע מחייבים בכרטיסי אשראי בנקאיים ללא חיוב ריבית.

##### אשראי חוץ מאזני

ההפרשה הנדרשת בהתייחס למכשירי האשראי החוץ מאזניים מוערכת בהתאם לכללים שנקבעו בנושא 450 בקודיפיקציה. ההפרשה המוערכת על בסיס קבוצתי עבור מכשירי האשראי החוץ מאזניים מבוססת על שיעורי ההפרשה שנקבעו עבור האשראי המאזני (כמפורט לעיל), תוך התחשבות בשיעור המימוש לאשראי הצפוי של סיכון האשראי החוץ מאזני. שיעור המימוש לאשראי הצפוי מחושב על-ידי החברה בהתבסס על מקדמי המרה לאשראי כמפורט בהוראות נב"ת 203 ("נב"ת 203"), מדידה והלימות הון - סיכון אשראי - הגישה הסטנדרטית.

##### ארגון מחדש של חוב בעייתי

חוב אשר עבר ארגון מחדש מוגדר כחוב אשר לגביו, מסיבות כלכליות או משפטיות הקשורות לקשיים פיננסיים של חייב, החברה שינתה את תנאי החוב במטרה להקל על החייב את נטל תשלומי המזומן בטווח הקרוב (הפחתה או דחייה של מספר תשלומים שנדרשים מהחייב).

לצורך קביעה האם החייב נמצא בקשיים פיננסיים, החברה בוחנת האם למועד הסדר החוב הלווה נמצא בכשל, לרבות כאשר חוב אחר כלשהו של הלווה הינו בכשל.

חובות שתנאיהם שונו בארגון מחדש של חוב בעייתי, לרבות כאלה שטרם הארגון מחדש נבחנו על בסיס קבוצתי, מסווגים כחוב פגום ומוערכים על בסיס פרטני לצורך ביצוע הפרשה להפסדי אשראי או מחיקה חשבונאית. לאור העובדה שהחוב שלגביו בוצע ארגון מחדש של חוב בעייתי לא ייפרע בהתאם לתנאים החוזיים המקוריים שלו, החוב ממשך להיות מסווג כחוב פגום גם לאחר שהחייב חוזר למסלול פירעון בהתאם לתנאים החדשים.

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

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

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

### מחיקה חשבונאית

החברה מוחקת חשבונאית כל חוב או חלק ממנו המוערך על בסיס פרטני שנחשב כאינו בר גבייה ובעל ערך נמוך כך שהותרתו כנכס אינה מוצדקת, או חוב בגינו מנהלת החברה מאמצי גבייה ארוכי טווח (המוגדרים ברוב המקרים כתקופה העולה על שנתיים). לגבי חובות המוערכים על בסיס קבוצתי, נקבעו כללי המחיקה בהתבסס על תקופת הפיגור שלהם (ברוב המקרים מעל 150 ימי פיגור רצופים) ועל פרמטרים אחרים של בעייתיות. יובהר כי מחיקות חשבונאיות אינן כרוכות בויתור משפטי והן מקטינות את יתרת החוב המדווחת לצרכים חשבונאיים בלבד, תוך יצירת בסיס עלות חדש לחוב בספרי החברה.

למרות האמור לעיל, לגבי חובות אשר נבחנו באופן קבוצתי וסוגו כפגומים בשל ארגון מחדש של חוב בעייתי, נבחן הצורך במחיקה מיידית. בכל אופן, חובות כאמור נמחקים חשבונאית לא יאוחר מהמועד שבו החוב הפך להיות בפיגור של 60 ימים או יותר, ביחס לתנאי הארגון מחדש.

### הכרה בהכנסה

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

## 5. ניירות ערך

א. ניירות הערך בהם משקיעה החברה מסווגים כמניות שאינן למסחר, באופן הבא:

- מניות שקיים לגביהן שווי הוגן זמין מוצגות במאזן לפי שוויין ההוגן ביום הדיווח. רווחים או הפסדים שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן נזקפים לדוח רווח והפסד.

- מניות שלא קיים לגביהן שווי הוגן זמין מוצגות במאזן לפי עלות בניכוי ירידת ערך בתוספת או בניכוי שינויים במחירים נצפים בעסקאות רגילות בהשקעות דומות או זהות של אותן מנפיק. רווחים או הפסדים שטרם מומשו מהתאמות לשינויים במחירים נצפים כאמור, נזקפים לדוח רווח והפסד.

ב. הכנסות מדיבידנד והפסדים מירידת ערך בעלת אופי אחר מזמני נזקפים לדוח רווח והפסד.

ג. עלות ניירות ערך שמומשו מחושבת על בסיס "נכנס ראשון יוצא ראשון".

ד. לעניין חישוב שווי הוגן - ראה ביאור 7.ד.2 להלן.

ה. לעניין ירידת ערך של מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, החברה מבצעת בכל תקופת דיווח הערכה איכותית המביאה בחשבון אינדיקטורים לירידת ערך על מנת להעריך האם חלה ירידת ערך. אם לפי הערכה זו חלה ירידת ערך של ההשקעה במניות, החברה מעריכה את השווי ההוגן של ההשקעה במניות לצורך קביעת סכום ההפסד מירידת ערך. סכום ההפרש בין הערך בספרים של ההשקעה לבין שווייה ההוגן מוכר בדוח רווח והפסד.

בבחינת קיומה של ירידת ערך בעלת אופי אחר מזמני, מתחשבת החברה בין היתר, באינדיקטורים הבאים:

- הרעה משמעותית ברווחיות, דירוג אשראי, איכות נכסים או בהערכות עסקיות לגבי המושקעת;
- שינוי שלילי משמעותי בסביבה הרגולטורית, הכלכלית או הטכנולוגית של המושקעת;
- שינוי שלילי משמעותי במצב השוק הכללי של האזור הגיאוגרפי או הענף בו פועלת המושקעת;
- הצעה בתום לב לרכישת מניות המוצעות למכירה על-ידי המושקעת או תהליך מכירה פומבית שהושלם להשקעה זהה או דומה, בסכום הנמוך מערכה בספרים של אותה השקעה;
- גורמים אשר מעוררים ספקות משמעותיים לגבי יכולתה של המושקעת להמשיך לפעול כעסק חי, כגון תזרימי מזומנים שליליים מפעילויות, גירעון בהון חוזר או אי עמידה בדרישות הון סטטוטוריות או בתנאי חוב.

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

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

#### 6. מכשירים פיננסיים נגזרים

החברה מחזיקה במכשירים פיננסיים נגזרים לצרכי גידור כלכלי של סיכוני ריבית. חשבונאות גידור אינה מיושמת לגבי מכשירים נגזרים המשמשים כחלק ממערך ניהול הנכסים וההתחייבויות של החברה (ניהול ALM). השינויים בשווי ההוגן של נגזרים אלה מוכרים באופן שוטף ברווח והפסד עם היווצרותם.

#### 7. קביעת שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

שווי הוגן מוגדר כמחיר אשר היה מתקבל במכירת נכס או המחיר שהיה משולם בהעברת התחייבות בעסקה רגילה בין משתתפים בשוק במועד המדידה. בין היתר, התקן מחייב לצורך הערכת שווי הוגן, לעשות שימוש מירבי ככל שניתן בנתונים נצפים ולמזער שימוש בנתונים לא נצפים. נתונים נצפים מייצגים מידע הזמין בשוק המתקבל ממקורות בלתי תלויים ואילו נתונים לא נצפים משקפים את ההנחות של החברה.

תת נושא 10-820 בקודיפיקציה מפרט היררכיה של טכניקות מדידה בהתבסס על השאלה האם הנתונים ששימשו לצורך קביעת השווי ההוגן הינם נצפים או לא נצפים. סוגים אלו של נתונים יוצרים מדרג שווי הוגן כמפורט להלן:

- נתוני רמה 1: מחירים מצוטטים (לא מותאמים) בשווקים פעילים לנכסים או להתחייבויות זהים, אשר לחברה יש יכולת לגשת אליהם במועד המדידה.
- נתוני רמה 2: נתונים הנצפים עבור הנכס או התחייבות, במישרין או בעקיפין, שאינם מחירים מצוטטים הנכללים ברמה 1.
- נתוני רמה 3: נתונים לא נצפים עבור הנכס או התחייבות.

#### ניירות ערך

השווי ההוגן של מניות שאינן למסחר נקבע על סמך מחירי שוק מצוטטים בשוק עיקרי. כאשר קיימים מספר שווקים בהם נסחר נייר הערך, הערכה מבוצעת לפי מחיר שוק מצוטט בשוק המועיל ביותר. במקרים אלו, השווי ההוגן של השקעת החברה בניירות ערך הינו מכפלה של מספר היחידות באותו מחיר שוק מצוטט. המחיר המצוטט המשמש לקביעת השווי ההוגן אינו מותאם בשל גודל הפוזיציה של החברה יחסית לנפח המסחר (פקטור גודל ההחזקה).

אם מחיר שוק מצוטט זה אינו זמין, אומדן השווי ההוגן מתבסס על המידע הזמין הטוב ביותר תוך שימוש מירבי בנתונים נצפים ותוך הבאה בחשבון של הסיכונים הגלומים במכשיר הפיננסי (סיכון שוק, סיכון אשראי, אי סחירות וכיוצא באלה). פרט למניות שאינן למסחר שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין הנמדדות כמפורט בביאור 5.ד.2 לעיל.

#### מכשירים פיננסיים נגזרים

מכשירים פיננסיים נגזרים שיש להם שוק פעיל הוערכו לפי שווי שוק שנקבע בשוק העיקרי ובהיעדר שוק עיקרי, לפי מחיר שוק מצוטט בשוק המועיל ביותר. מכשירים פיננסיים נגזרים שאינם נסחרים, הוערכו לפי מודלים אשר לוקחים בחשבון את הסיכונים הגלומים במכשיר הנגזר (סיכון שוק, סיכון אשראי וכיוצא באלה).

#### מכשירים פיננסיים נוספים שאינם נגזרים

לרוב המכשירים הפיננסיים בקטגוריה זו (כגון: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ופיקדונות בבנקים) לא ניתן לצטט "מחיר שוק", מכיוון שלא קיים שוק פעיל בו הם נסחרים. לפיכך, השווי ההוגן נאמד באמצעות מודלים מקובלים לתמחור, כגון ערך נוכחי של תזרים מזומנים עתידי המהווך בריבית ניכון בשיעור המשקף את רמת הסיכון הגלומה במכשיר הפיננסי.

#### 8. חייבים וזכאים בגין עסקאות בכרטיסי אשראי

במועד קליטת עסקה בכרטיסי אשראי, כוללת החברה במאזן חוב של מחזיק הכרטיס, במידה והיא החברה המנפיקה או חוב של חברה מנפיקה אחרת וזאת כנגד התחייבות לתשלום לבית העסק. אם בית העסק אינו מקבל שירותי סליקה מהחברה, רושמת החברה התחייבות לתשלום לחברה סולקת אחרת.

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

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

#### 9. קיזוז נכסים והתחייבויות

- החברה מקזזת נכסים והתחייבויות הנובעים מאותו צד נגדי ומציגה במאזן את יתרתם נטו בהתקיים התנאים המצטברים הבאים:
- בגין אותן התחייבויות, קיימת זכות חוקית ניתנת לאכיפה (legally enforceable right) לקיזוז ההתחייבויות מהנכסים;
  - קיימת כוונה לפרוע את ההתחייבות ולממש את הנכסים על בסיס נטו או בו זמנית;
  - גם החברה וגם הצד הנגדי חייבים אחד לשני סכומים הניתנים לקביעה (determinable amounts).

החברה מקזזת נכסים והתחייבויות עם שני צדדים נגדיים שונים ומציגה במאזן סכום נטו בהתקיים כל התנאים המצטברים לעיל, ובתנאי שישנו הסכם בין שלושת הצדדים המעגן באופן ברור את זכות החברה בגין אותן ההתחייבויות, לקיזוז.

#### 10. העברות ושירות של נכסים פיננסיים וסילוק של התחייבויות

##### העברות של נכסים פיננסיים

החברה מיישמת את כללי המדידה והגילוי שנקבעו בתת נושא 10-860 בקודיפיקציה בדבר העברות ושירות של נכסים פיננסיים, לצורך הטיפול בהעברות של נכסים פיננסיים וסילוק של התחייבויות.

העברה של נכס פיננסי שלם, של קבוצת נכסים פיננסיים שלמים, או של זכות משתתפת בנכס פיננסי שלם, שבה המעביר מוותר על השליטה בנכסים פיננסיים אלה, נרשמת כמכירה (true sale), אם ורק אם, מתקיימים כל התנאים הבאים: (1) הנכסים הפיננסיים שהועברו בודדו מהמעביר והינם מעבר להישג יד של המעביר ונושיו גם במקרה של פשיטת רגל או כינוס נכסים אחר; (2) לכל מקבל (או, אם המקבלת היא ישות שכל יעודה הינו לעסוק באיגוח או בפעילות מימון מגובה נכסים ואשר אותה ישות מנועה מלשעבד או להחליף את הנכסים הפיננסיים שקיבלה, כל צד שלישי שמחזיק בזכויות מוטב) יש זכות לשעבד או להחליף את הנכסים (או את זכויות המוטב) שקיבל, ואין תנאי שגם מגביל את המקבל (או צד שלישי אשר מחזיק בזכויות המוטב) מלנצל את זכותו לשעבד או להחליף וגם מעניק למעביר הטבה גדולה יותר מאשר הטבה טריוויאלית; וכן (3) המעביר אינו משמר שליטה אפקטיבית בנכסים הפיננסיים שהועברו.

במידה וההעברה מקיימת את התנאים לרישום כמכירה, החברה מכירה בכל הנכסים שהתקבלו ובכל ההתחייבויות שנגרמו לראשונה ומודדת אותם לראשונה בשווי הוגן.

במידה וההעברה איננה מקיימת את התנאים לרישום כמכירה כאמור לעיל, או אם העברה של חלק מנכס פיננסי שלם אינה מקיימת את ההגדרה של זכות משתתפת, ההעברה כאמור מטופלת כחוב מובטח (secured borrowing) עם שיעבוד של ביטחון (pledge of collateral).

##### סילוק התחייבויות

החברה גורעת התחייבות אם ורק אם היא סולקה. התחייבות סולקה בהתקיים אחד משני התנאים הבאים: (א) החברה שילמה למלווה והשתחררה מחויבותה בגין ההתחייבות; או (ב) החברה שוחררה משפטית בהליך משפטי או בהסכמת המלווה, מהיותה החייבת העיקרית בגין ההתחייבות.

בהתאם, החברה גורעת התחייבויות לבתי עסק בעת הפירעון המוקדם של החובות כלפי בית העסק ושחרור מחויבותה כלפי בית העסק.

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

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

#### 11. רכוש קבוע (בניינים וציוד)

##### הכרה ומדידה

פריטי רכוש קבוע, לרבות פריטי נדל"ן להשקעה, נמדדים לפי העלות בניכוי פחת שנצבר והפסדים מצטברים מירידת ערך. העלות כוללת יציאות הניתנות לייחוס במישרין לרכישת הנכס. עלות נכסים שהוקמו באופן עצמי כוללת את עלות החומרים ושכר העבודה הישיר, וכן כל עלות נוספת שניתן לייחס במישרין להבאת הנכס למיקום ולמצב הדרושים לכך שהוא יוכל לפעול באופן שהתכוונה ההנהלה.

עלות תוכנה שנרכשה, המהווה חלק בלתי נפרד מתפעול הציוד הקשור, מוכרת כחלק מעלות ציוד זה. כמו-כן, בהתאם להוראות הדיווח לציבור החברה מסווגת בסעיף בניינים וציוד את העלויות בגין נכסי תוכנה שנרכשו או עלויות שהונו כנכס בגין תוכנות שפותחו באופן פנימי לשימוש עצמי. למידע נוסף בדבר הטיפול החשבונאי בעלויות תוכנה לשימוש עצמי ראה ביאור 12.ד.2 להלן.

רווח או הפסד מגריעת פריט רכוש קבוע נקבעים לפי השוואת התמורה מגריעת הנכס לערכו בספרים, ומוכרים נטו, בסעיף "הכנסות אחרות" בדוח רווח והפסד.

##### פחת

פחת נזקף לדוח רווח והפסד לפי שיטת הקו הישר על פני אומדן אורך החיים השימושי של כל חלק מפריטי הרכוש הקבוע, מאחר ושיטה זו משקפת את תבנית הצריכה החזויה של ההטבות הכלכליות העתידיות הגלומות בנכס בצורה הטובה ביותר. שיפורים במושכר מופחתים לאורך התקופה הקצרה מבין תקופת החכירה לבין אורך החיים השימושיים. קרקע בבעלות החברה אינה מופחתת.

נכס מופחת כאשר הוא זמין לשימוש, דהיינו כאשר הוא הגיע למיקום ולמצב הדרושים על מנת שהוא יוכל לפעול באופן שהתכוונה ההנהלה.

אומדן אורך החיים השימושי לשנה השוטפת ולתקופות השוואה הינו כדלקמן:

בניינים ונדל"ן להשקעה	50 שנים
התקנות ושיפורים במושכר	10-50 שנים
מחשב וציוד יקפי	3-4 שנים
עלויות תוכנה	4-5 שנים
רהוט וציוד משרדי	5-16 שנים
כלי רכב	6 שנים
אחר	4 שנים

האומדנים בדבר שיטת הפחת, אורך החיים השימושיים וערך השייר, נבחנים מחדש כאשר אירועים או שינויים בנסיבות מצביעים על כך שהאומדנים הנוכחיים אינם נאותים עוד ומותאמים בעת הצורך.

##### ירידת ערך

החברה בוחנת נכס (או קבוצת נכסים) לא שוטף לצורך ירידת ערך כאשר מתרחשים אירועים או שינויים בנסיבות המצביעים על כך שהעלות המופחתת עשויה לא להיות ברת-השבה.

הפסדים מירידת ערך מוכרים רק אם הערך בספרים של נכס לא שוטף (או קבוצת נכסים) אינו בר-השבה ועולה על שווי ההוגן. הערך בספרים אינו בר-השבה אם הוא עולה על סך תזרימי המזומנים הלא מהוונים הצפויים לנבוע מהשימוש בנכס הלא שוטף (או קבוצת נכסים) וממימושו.

ההפסדים מירידת הערך הינם בגובה ההפרש שבין הערך בספרים של הנכס הלא שוטף (או קבוצת נכסים) לבין שווי ההוגן ונזקפים לדוח רווח והפסד.

כאשר מוכר הפסד מירידת ערך, הערך בספרים המתואם של הנכס הלא שוטף (או קבוצת נכסים) מהווה בסיס עלות חדש. הפסדים אלו אינם מבוטלים בתקופות עוקבות גם אם מתרחשת עליית ערך.



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

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

#### 12. עלויות תוכנה לשימוש עצמי

החברה מיישמת את הוראות תת נושא 40-350 בקודיפיקציה בדבר תוכנה לשימוש עצמי וכן את הנחיות הפיקוח על הבנקים בנושא היוון עלויות לפיתוח עצמי של תוכנה.

#### הכרה ומדידה

תוכנה אשר פותחה באופן עצמי על-ידי הקבוצה נמדדת לפי עלות בניכוי הפחתות והפסדים מירידת ערך שנצברו.

החברה מהוננת עלויות הקשורות לפיתוח תוכנה לשימוש עצמי מתחיל רק כאשר: (1) השלב הראשוני בפרויקט הושלם; ו- (2) ההנהלה, בעלת הסמכות המתאימה, אישרה והתחייבה לממן, באופן ישיר או עקיף, פרויקט לפיתוח תוכנה וכן, צפוי כי הפיתוח יושלם ויתהוו הטבות כלכליות עתידיות מהתוכנה.

בעת פיתוח או השגת תוכנה לשימוש עצמי, החברה מהוננת את העלויות הבאות: עלויות ישירות של חומרים ושירותים שנצרכו, עלויות שכר עבודה לעובדים הקשורים באופן ישיר לפעילות פיתוח או השגת התוכנה. עלויות אחרות בגין פעילויות פיתוח ועלויות בשלב הראשוני של הפרויקט נזקפות לדוח רווח והפסד עם התהוותן.

#### עלויות עוקבות

עלויות שדרוגים ושיפורים של תוכנה לשימוש עצמי מהוונים רק אם צפוי שההוצאות שהתהוו יובילו לפונקציונליות נוספת. עלויות עוקבות אחרות מוכרות כהוצאה בעת התהוותן.

#### הפחתות

עלויות פיתוח תוכנה לשימוש עצמי שהונו מופחתות לדוח רווח והפסד לפי שיטת הקו הישר על פני אורך החיים השימושיים של התוכנה, החל מהמועד שבו התוכנה מוכנה לשימושה המיועד. בהקשר זה, התוכנה מוכנה לשימושה המיועד כאשר כל הבדיקות המהותיות הושלמו.

#### ירידת ערך

החברה בוחנת את הצורך בהפרשה לירידת ערך, כאשר מתרחשים אירועים או שינויים בנסיבות המצביעים על כך שהעלות המופחתת עשויה לא להיות ברת-השבה. הפסדים מירידת ערך מוכרים רק אם הערך בספרים של התוכנה אינו בר-השבה ועולה על שוויה ההוגן. הערך בספרים אינו בר-השבה אם הוא עולה על סך תזרימי המזומנים בערכים לא מהוונים הצפויים לנבוע מהשימוש בנכס וממימושו הסופי.

ההפסדים מירידת ערך הינם בגובה ההפרש שבין הערך בספרים של התוכנה לבין שוויה ההוגן ונזקפים לדוח רווח והפסד עם התהוותם. כאשר מוכר הפסד מירידת ערך, הערך בספרים המתואם של התוכנה מהווה בסיס עלות חדש. הפסדים אלו אינם מבוטלים בתקופות עוקבות, גם אם מתרחשת עליית ערך.

דוגמאות לאירועים או שינויים בנסיבות אשר עשויים להצביע על ירידת ערך של עלויות פיתוח עצמי של תוכנות מחשב הינם:

(1) לא צפוי כי התוכנה תספק שירותים פוטנציאליים משמעותיים;

(2) חל שינוי מהותי באופן או בהיקף השימוש בתוכנה או בשימוש הצפוי בתוכנה;

(3) בוצע או יבוצע בעתיד שינוי מהותי בתוכנה;

(4) העלויות לפיתוח או הסבת התוכנה המיועדת לשימוש עצמי חורגות משמעותית מהסכומים שנצפו מראש.

כאשר לא צפוי יותר שפיתוח התוכנה יושלם, החברה מעדכנת את הערך בספרים של התוכנה כך שגובהו יהיה לפי הנמוך מבין ערכו בספרים לשוויו ההוגן בניכוי עלויות מכירה. בהקשר זה, קיימת הנחה ניתנת לסתירה כי שוויה ההוגן של התוכנה במקרה זה הינו אפס.

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

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

#### 13. חכירות

החברה מיישמת את הוראות נושא 842 בקודיפיקציה בדבר חכירות. כל חווי החכירה בהם מתקשרת החברה הינם חווי חכירה תפעולית בהם חוכרת החברה נדל"ן (בעיקר שטחי משרדים).

חוזה חכירה הינו חוזה המעביר את הזכות לשלוט בשימוש בנכס מזוהה לתקופת זמן עבור תמורה. תקופת החכירה הינה התקופה שאינה ניתנת לביטול הכוללת תקופות המכוסות על-ידי אופציה של החברה להאריך או לבטל את החכירה, אם ודאי באופן סביר (reasonably certain) שהחברה תממש אופציה זו.

תשלומי החכירה הינם תשלומים אשר החברה התחייבה לשלם למשכיר בגין הזכות להשתמש במושכר במהלך תקופת החכירה. תשלומי החכירה כוללים, בין היתר: תשלומים קבועים בניכוי תמריצי חכירה; תשלומי חכירה משתנים (לרבות תשלומים התלויים במדד או בשיעור ריבית); תשלומי קנסות לביטול החכירה אם תקופת החכירה משקפת את מימוש האופציה לבטל את החכירה על-ידי החוכר; וכן ערבויות לערך שייר.

כמו-כן, בחרה החברה ליישם את ההקלות הפרקטיות הבאות: (1) חכירות לטווח קצר של עד שנה מטופלות באופן בו תשלומי החכירה נזקפים לדוח רווח והפסד לפי שיטת הקו הישר, לאורך תקופת החכירה, ללא הכרה בהתחייבות בגין חכירה ובנכס זכות שימוש; וכן (2) שלא להפריד רכיבים שאינם חכירה, כגון דמי ניהול, מרכיבי חכירה, אלא לטפל בהם כרכיבי חכירה יחיד.

#### הכרה ומדידה

מועד תחילת החכירה (commencement date) הינו המועד שבו הנכס זמין לשימוש על-ידי החוכר. במועד ההכרה לראשונה, מוכרת התחייבות בסכום השווה לערך הנוכחי של תשלומי החכירה העתידיים במהלך תקופת החכירה מהוונים בשיעור הריבית התוספתי של החברה, ובמקביל מוכר נכס זכות שימוש בגובה ההתחייבות בגין חכירה, מותאם בגין תשלומי חכירה ששולמו מראש, בניכוי תמריצי חכירה, ובתוספת עלויות ישירות ראשוניות שהתהוו בחכירה. התחייבויות בגין חכירה ונכסי זכות שימוש מוצגים במאזן בסעיף "התחייבות אחרות" ו- "נכסים אחרים", בהתאמה.

#### מדידה עוקבת

בתקופות עוקבות למועד ההכרה לראשונה, ההתחייבות בגין חכירה נמדדת בהתאם לערך הנוכחי של תשלומי החכירה שטרם שולמו, מהוונים בשיעור ההיוון של החכירה, כפי שנקבע במועד התחילה. הנכס זכות שימוש, נמדד בגובה העלות המופחתת של ההתחייבות בגין חכירה, מותאם בגין תשלומי חכירה ששולמו מראש או שנצברו בניכוי תמריצי חכירה שטרם הופחתו, בתוספת עלויות ישירות ראשוניות שטרם הופחתו, ובניכוי הפסדים מירידת ערך כלשהם שנצברו. למידע נוסף בדבר בחינת ירידת ערך, ראה ביאור 11.ד.2 לעיל.

הוצאות חכירה תפעולית בגין תשלומי החכירה מוכרות לפי שיטת הקו הישר לאורך תקופת החכירה, ומדווחות בסכום אחד במסגרת "הוצאות תפעול" בדוח רווח והפסד. השפעת השינויים בגין תשלומי חכירה משתנים התלויים במדד או בריבית, מוכרים בדוח רווח והפסד במועד השינוי בפועל.

#### מדידה מחדש

החברה מעריכה מחדש את תקופת החכירה כאשר מתקיים אחד מהבאים: (1) חל אירוע משמעותי או שינוי משמעותי בנסיבות אשר בשליטתה של החברה ומשפיע באופן ישיר על ההחלטה אם ודאי באופן סביר שהחברה תממש או לא תממש אופציה להאריך או לבטל את החכירה (2) החברה בוחרת לממש אופציה שלא נכללה קודם לכן בקביעת תקופת החכירה (3) החברה בוחרת שלא לממש אופציה שנכללה קודם לכן בקביעת תקופת החכירה.

בהתאם, החברה מבצעת מדידה מחדש של תשלומי החכירה, בהתקיים אחד מהבאים: תיקון חכירה (קרי, שינוי בחוזה שלא מטופל כחוזה חכירה נפרד); התבררות תלויה בעקבותיה תשלומי חכירה משתנים הפכו לתשלומים קבועים; חל שינוי בתקופת החכירה; או חל שינוי בסכומים שצפוי כי יחויבו על החוכר במסגרת ערך שייר מובטח. בעת מדידה מחדש של ההתחייבות בגין חכירה, תשלומי חכירה משתנים התלויים במדד או בריבית נמדדים מחדש בהתאם למדד או לריבית הרלוונטיים באותו מועד. סכום המדידה מחדש של ההתחייבות בגין חכירה מוכר כהתאמה לנכס זכות שימוש עד לאיפוסו, והיתרה, ככל שקיימת, נזקפת לדוח רווח והפסד.

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

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

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

הדוחות הכספיים של החברה כוללים הפרשה בגין תכניות נאמנות למחזיקי כרטיסי אשראי. ההפרשה מוכרת בהתאם לצבירה החוזית של מחזיקי הכרטיס ובהתבסס על אומדן העלויות העתידיות הצפויות וכן שיעורי הניצול החזויים של הטבות שנצברו על-ידי מחזיקי הכרטיס. אומדן שיעורי הניצול החזויים נקבע בהתבסס על שיעורי הניצול ההיסטוריים ומאפיינים רלוונטיים אחרים. ההתחייבות מופחתת בעת מימוש, חילוט או פקיעה של הטבות ו/או הנקודות.

לפרמיום אקספרס שתי תכניות הטבות בנקודות, תכנית בגין כרטיסי פרימיום ותכנית בגין יתר סוגי הכרטיסים. בחודש נובמבר 2016 הודיעה פרימיום אקספרס על שינוי תקנון תכנית הנקודות לכרטיסים שאינם כרטיסי פרימיום. השינוי הינו מתן תוקף לנקודות של שלוש שנים. נקודות שלא ייעשה בהן שימוש עד תאריך תום התוקף האמור, יימחקו באופן סופי ומוחלט ולא ניתן יהיה לעשות בהן שימוש עוד. כך, נקודות שנצברו על-ידי הלקוחות האמורים וטרם נוצלו עד ליום 31 בדצמבר 2016, היו ניתנות למימוש עד ליום 31 בדצמבר 2019 בלבד (ולאחר מועד זה נקודות כאמור שלא מומשו נמחקו באופן סופי ומוחלט); נקודות שנצברו ולא מומשו בשנת 2017 תהיינה ניתנות למימוש עד ליום 31 בדצמבר 2020 (ולאחר מועד זה נקודות כאמור שלא ימומשו ימחקו באופן סופי ומוחלט); וכן הלאה. פרימיום אקספרס כוללת בספריה הפרשה בגין תכנית הנקודות כאמור.

לישראל כרטיס תכנית מסלול תעופה, השתתפות הלקוחות בתכנית מותנה ברישום מראש. במסגרת התכנית צוברים הלקוחות זכויות להמרה לנקודות תעופה בחברות תעופה, בעיקר באל על. נקודות התעופה ניתנות למימוש בתקופה של שנה בהתאם לתקנון.

#### 15. הסכמי הנפקה עם מועדוני לקוחות

בחלק מפעילותה של הקבוצה עם מועדוני הלקוחות, מתקשרת הקבוצה מעת לעת עם גופים שונים המייצגים קבוצות שונות של לקוחות, להנפקת ותפעול כרטיסים לאלו הנמנים על אותן קבוצות לקוחות ("מועדונים"). הסכמים אלה, בין היתר, מסדירים את אופן ההתחשבות בין הצדדים לגבי הכנסות שינבעו מכרטיסי המועדון, וכן הסכמות בקשר עם השתתפות בהוצאות מסוימות לרבות בהיבטי שיווק, הפקה, הדפסה ודיוור ללקוחות המועדון.

התשלומים כאמור מושפעים בעיקרם מהיקפי הפעילות של לקוחות המועדון וכוללים, על פי הסכמות ספציפיות עם כל מועדון, תשלומים שונים הנבדלים ביניהם הן בסוג התשלומים המשולמים לכל מועדון והן בסכומים/שיעורים המשולמים בגין כל סוג תשלום ו/או סוג כרטיס.

ככלל, סכומים המשולמים למועדונים מוכרים באופן שוטף במסגרת סעיף הוצאות מכירה ושיווק בדוחות הכספיים.

#### 16. זכויות עובדים

החברה מיישמת את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא הטבות לעובדים וכן את הנחיות הפיקוח על הבנקים בדבר בקרה פנימית על תהליך הדיווח הכספי בנושא זכויות עובדים, לרבות לעניין בחינת "מחויבות שבמהות" להעניק לעובדיה הטבות בגין פיצויים מוגדלים ו/או פנסיה מוקדמת.

החברה מחויבת מתוקף דין, הסכם ונוהג בתשלומי הטבות פרישה לעובדים, אשר כוללים תשלומים לפי תכניות להטבה מוגדרת בגין פנסיה (כגון: תשלומי פנסיה, פיצויי פיטורין ופרישה).

התחייבויות החברה לתשלום פיצויים, פנסיה והטבות אחרות, מטופלות כתכנית להטבה מוגדרת ומחושבות על בסיס אקטוארי ובהתחשב בהסתברויות על בסיס וניסיון העבר. המחויבות בגין הטבה חזויה מוצגת במאזן בניכוי השווי ההוגן של נכסי התכנית.

שיעור ההיוון המשמש להיוון התחייבויות החברה בגין הטבות לעובדים מחושב על בסיס תשואת אגרות החוב הממשלתיות בישראל בתוספת מרווח ממוצע על אגרות חוב קונצרניות בדירוג AA (בינלאומי) ומעלה במועד הדיווח. משיקולים פרקטיים, המרווח נקבע לפי ההפרש בין שיעורי התשואה לפדיון, לפי תקופות פירעון, על אגרות חוב קונצרניות בדירוג AA ומעלה בארה"ב, לבין שיעורי התשואה לפדיון, לאותן תקופות לפירעון, על אגרות חוב של ממשלת ארה"ב, והכל במועד הדיווח.

המחויבות בגין הטבה חזויה למועד הדיווח, משקפת את הערך הנוכחי האקטוארי של כל הטבות המיוחסות לשירות של העובד שסופק לפני מועד המאזן. מדידת המחויבות כוללת הנחות אקטואריות המתאימות למועד הדיווח של החברה, לרבות: תחלופה, שיעורי תמותה, שיעור היוון וכד') ונתוני מפקד אוכלוסין נכון למועד זה.

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

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

#### 16. זכויות עובדים (המשך)

אם המחויבות בגין הטבה חזויה עולה על השווי ההוגן של נכסי התכנית, החברה מכירה במאזן בהתחייבות השווה להתחייבות הלא ממומנת בגין ההטבה החזויה. אם השווי ההוגן של נכסי התכנית עולה על המחויבות בגין הטבה חזויה, החברה מכירה במאזן בנכס השווה להתחייבות שמומנה ביתר בגין ההטבה החזויה.

עלות הפנסיה נטו לתקופה הינו הסכום המוכר בדוח רווח והפסד בגין ההטבות האמורות וכוללת את המרכיבים הבאים: עלות שירות, עלות ריבית, תשואה חזויה על נכסי תכנית, הפחתה של רווח או הפסד אקטוארי נטו, הפחתה של עלות או זיכוי בגין עלות שרות קודם ורווח והפסד כתוצאה מסילוק ו/או צמצום.

רווח או הפסד אקטוארי, הינו שינוי בערך של מחויבות בגין הטבה חזויה או של נכסי תכנית, הנובע מכך שהניסיון בפועל שונה מהמשוער, או הנובע משינוי בהנחה אקטוארית. רווחים והפסדים אקטואריים נכללים במסגרת הרווח הכולל האחר המצטבר ומופחתים כרכיב של עלות פנסיה נטו לתקופה לפי שיטת הקו הישר על פני תקופת השירות הממוצעת הנוותרת של העובדים הצפויים לקבל הטבות על-פי התכנית. החברה בוחנת את הנחותיה על בסיס רבעוני.

החברה מכירה ברווחים או הפסדים בגין סילוקים בתכניתיה להטבה מוגדרת, כאשר התשלומים החד-פעמיים הצפויים המתייחסים לתכנית יהיו, באופן מצטבר במהלך השנה, גבוהים מסך עלות השירות ועלות הריבית השנתיות. גובה הרווח או ההפסד מחושב בהתאם לשיעור שבו קטנה המחויבות האקטוארית כתוצאה מהסילוק, מוכפל ביתרה המצטברת של הרווחים וההפסדים האקטואריים הכלולים ברווח כולל אחר.

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

#### 17. התחייבויות תלויות

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

1. סיכון צפוי (Probable) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה מעל ל- 70%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זה נכללה הפרשה בדוחות הכספיים.
  2. סיכון אפשרי (Reasonably Possible) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה מעל ל- 20% וקטנה או שווה ל- 70%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זו לא נכללה הפרשה בדוחות הכספיים, אך ניתן לה גילוי.
  3. סיכון קלוש (Remote) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה קטנה או שווה ל- 20%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זו לא נכללה הפרשה בדוחות הכספיים ולא ניתן גילוי.
- תביעה שלגביה יש קביעה של הפיקוח על הבנקים כי החברה נדרשת להשיב כספים, מסווגת כצפויה ונערכת בגינה הפרשה בגובה הסכום שהחברה נדרשת להשיב.
- במקרים בהם, הנהלת החברה קבעה, בהסתמך על יועציה המשפטיים, כי לא ניתן להעריך את סיכויי ההתממשות של החשיפה לסיכון בגין תביעה רגילה או בגין תביעה שאושרה כתביעה ייצוגית, לא נכללה הפרשה.
- בהתאם להוראות בנק ישראל, החברה מחויבת להעריך את סיכויי ההתממשות של חשיפה לסיכון בגין תביעה ייצוגית לאחר ארבעה דוחות כספיים שיפורסמו לאחר שהוגשה התביעה עם בקשה להכרתה כייצוגית.
- לפרטים נוספים ראה ביאור 23. ד. בדבר "הליכים משפטיים ותלויות" להלן.

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

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

#### 18. הוצאות מסים על ההכנסה

הדוחות הכספיים כוללים מסים שוטפים ומסים נדחים. ההפרשה למסים על ההכנסה של החברה וחברות מאוחדות שלה שהן מוסדות כספיים לצרכי מס ערך מוסף, כוללת מס רווח המוטל על ההכנסה לפי חוק מס ערך מוסף.

החברה מקצה את הוצאות המס או הטבות המס על ההכנסה בין פעילויות רגילות, רווח כולל אחר ופריטים הנזקפים ישירות להון עצמי.

#### מסים שוטפים

מסים שוטפים הינם סכומי המסים על ההכנסה ששולמו או שעתידים להיות משולמים (או מוחזרים) עבור השנה השוטפת, כפי שנקבע על-ידי יישום הוראות דיני המס שנחקקו על הכנסה חייבת במס. הוצאות המסים השוטפים כוללים גם את השינויים בתשלומי המס המתייחסים לשנים קודמות.

#### מסים נדחים

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

החברה מכירה בהתחייבויות מסים נדחים בגין כל הפרשים הזמניים החייבים במס.

החברה מכירה בנכסי מסים נדחים בגין כל הפרשים הזמניים הניתנים לניכוי והפסדים מועברים ובמקביל מכירה בהפרשה נפרדת (valuation allowance) עבור אותו סכום הכלול בנכס אשר יותר סביר מאשר לא שלא ימומש. החברה מפחיתה את נכסי המסים הנדחים בסכומן של הטבות מס כלשהן שאינן צפויות להתממש בהתבסס על הראיות הזמינות – הן הראיות החיוביות התומכות בהכרה בנכס מס נדחה והן הראיות השליליות התומכות ביצירת הפרשה בגין נכס מס נדחה, כדי לבחון האם ניתן להכיר בנכס מס נדחה נטו.

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

#### הכנסות והוצאות בגין מסים על ההכנסה

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

#### קיזוז נכסי והתחייבויות מסים נדחים

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

#### פוזיציות מס לא וודאיות

החברה מיישמת את כללי ההכרה המדידה והגילוי שנבקעו במסגרת FIN 48. בהתאם להוראות אלה, החברה מכירה בהשפעת פוזיציות מס רק אם צפוי (more likely than not) שהפוזיציות יתקבלו על-ידי רשויות המס או בית המשפט. פוזיציות מס שמוכרות נמדדות לפי הסכום המקסימלי שסבירות התממשותו עולה על 50%. שינויים בהכרה או במדידה באים לידי ביטוי בשנה בה חלו שינויים בנסיבות אשר הובילו לשינוי בשיקול הדעת.

#### 19. רווח למניה

החברה מיישמת את הוראות נושא 260 בקודיפיקציה בדבר "רווח למניה" ומציגה נתוני רווח למניה בסיסי ומדולל לגבי הון המניות הרגילות שלה. הרווח הבסיסי והמדולל למניה מחושב על-ידי חלוקת הרווח או ההפסד המיוחסים לבעלי המניות הרגילות של החברה במספר הממוצע המשוקלל של המניות הרגילות שהיו במחזור במהלך השנה.

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

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

#### 20. דוח על תזרימי המזומנים

החברה מיישמת את הוראות תת נושא 10-230 בקודיפיקציה בדבר "דוח על תזרימי מזומנים" וכן את הוראות הפיקוח על הבנקים.

הדוח על תזרימי המזומנים מוצג תוך חלוקה לתזרימי מזומנים מפעילות שוטפת, מפעילות השקעה ומפעילות מימון. תזרימי המזומנים הנובעים מפעילויות עיקריות של הקבוצה מסווגים לפעילות שוטפת. החברה מציגה את תזרימי המזומנים מפעילות שוטפת לפי הגישה העקיפה.

סעיף המזומנים ושווי מזומנים כולל מזומנים ופיקדונות בבנקים לתקופה מקורית של עד שלושה חודשים.

#### 21. דיווח על מגזרי פעילות

החברה מיישמת את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא "דיווח מגזרי", כאמור בנושא 280 בקודיפיקציה. בהתאם, מתכונת הדיווח על מגזרי הפעילות בהתאם לגישת ההנהלה ערוכה בהתאם לאופן שבו המידע מוצג למקבל החלטות התפעוליות הראשי של החברה.

מגזר פעילות הוא מרכיב בחברה אשר: (1) עוסק בפעילויות עסקיות אשר מהן היא עשויה להפיק הכנסות ולשאת בהוצאות; (2) תוצאות פעולותיו נבחנות באופן סדיר על-ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועיו; וכן (3) קיים לגביו מידע פיננסי נפרד.

#### 22. גילויים בהקשר לצד קשור

המידע על יתרות מאזניות וחוץ מאזניות והמידע על תוצאות העסקאות עם בעלי עניין וצדדים קשורים ניתן בהתאם להוראות הדיווח לציבור לגבי כל אדם המוגדר כבעל עניין או צד קשור והכל לפי ההגדרה כאמור בסעיף 80 בהוראות הדיווח לציבור. בנוסף לדרישות הגילוי הנדרשות מכוח הוראות הדיווח לציבור, החברה מיישמת גם את הוראות הגילוי המתחייבות ביישום נושא 850 בקודיפיקציה בדבר "גילויים בהקשר לצד קשור".

#### 23. עסקאות עם בעלי שליטה

החברה מיישמת את כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב לצורך הטיפול החשבונאי בעסקאות בין החברה לבין בעל השליטה בה ולבין חברות שבשליטתה. לגבי עסקאות כאמור שאין לגביהן התייחסות בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב, מיישמת החברה את תקן חשבונאות 23 של המוסד הישראלי לתקינה בחשבונאות בדבר הטיפול החשבונאי בעסקאות בין ישות לבין בעל השליטה בה. בין היתר, האמור כולל עסקאות של העמדת הלוואות או גיוס פיקדונות בין חברות בתוך הקבוצה.

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

הוצאות בגין מענק ההפרדות מבנק הפועלים כלולות בהוצאות השכר, השתתפותו של הבנק בעלות מוצגת בדוח על השינויים בהון בסעיף קרן הון מבעל שליטה. לפרטים ראה ביאור 21.ז. להלן.

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

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

### 1. הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות

ביום 29 בנובמבר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בדבר "יישום כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפסדי אשראי צפויים", וזאת בהמשך למכתב מיום 28 במרץ 2018 בנושא "אימוץ עדכונים לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב – הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות". החוזר מאמץ את כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפרשות להפסדי אשראי צפויים, לרבות כללי ההצגה, המדידה והגילוי שנקבעו בנושא 326 בקודיפיקציה ואשר פורסם במסגרת עדכון תקינה ASU 2016-13. מטרת הכללים החדשים היא לשפר את איכות הדיווח על המצב הכספי, באמצעות הקדמת רישום ההפרשות להפסדי אשראי, באופן שמצמצם פרו-מחזוריות של ההפרשות להפסדי אשראי, גורם לתגובה מוקדמת יותר של ההפרשות להפסדי אשראי להרעה צפויה באיכות האשראי של לווים, ושמחזק את הקשר בין האופן בו מנהלים סיכוני האשראי לבין האופן שבו סיכונים אלה משתקפים בדוחות הכספיים.

עיקרי השינויים הצפויים בטיפול החשבונאי בדוחות הכספיים של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי האשראי בעקבות יישום כללים אלה, הינם בין היתר: ההפרשה להפסדי אשראי תחושב לפי ההפסד הצפוי לאורך חיי האשראי, במקום לאמוד את ההפסד שנגרם וטרם זוהה; באומדן ההפרשה להפסדי אשראי יעשה שימוש משמעותי במידע צופה פני עתיד שישקף תחזיות סבירות לגבי אירועים כלכליים עתידיים; יורחב הגילוי על ההשפעה של מועד מתן האשראי על איכות האשראי של תיק האשראי; וכן הכללים החדשים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי יחולו על אשראי וחשיפות אשראי חוץ מאזניות מסוימות.

בהתאם להוראות שנקבעו בחוזר, סולקים נדרשים ליישם את ההוראות החדשות החל מיום 1.1.2023 ואילך ולבצע ריצה במקביל לא יאוחר מיום 1.1.2022. בעת היישום לראשונה, נדרש לפעול בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב, בשינויים המתחייבים.

כמו-כן, בעקבות להסרת הדרישה לגילוי על חובות פגומים בקודיפיקציה, ולאור הגילוי המקובל בדוחות לציבור של בנקים בארה"ב שיישמו את כללים החדשים, ההגדרות הקיימות בהוראות הדיווח לציבור של חובות פגומים ושל סיכון אשראי פגום הוחלפו בהגדרות של חובות שאינם צוברים ושל סיכון אשראי שאינו צובר, בהתאמה. לאור האמור, ההגדרות של חובות בעייתיים ושל סיכון אשראי בעייתי, ושל סיכון אשראי בסיווג שלילי, עודכנו כך שהן כוללות כעת חובות שאינם צוברים, וסיכון אשראי שאינו צובר, במקום חובות פגומים וסיכון אשראי פגום, כמפורט בהוראה. כתוצאה מעדכונים אלה: (1) הגילוי על חובות פגומים הוחלף בגילוי על חובות שאינם צוברים; ו- (2) חובות שאורגנו מחדש שצוברים הכנסות ריבית אינם נכללים יותר באופן אוטומטי בחובות הבעייתיים.

בנוסף, ביום 1 בדצמבר 2020, פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בדבר "הון פיקוחי – השפעת יישום כללי החשבונאות בנושא הפסדי אשראי צפויים". במסגרת החוזר, נקבעו הוראות מעבר שיחולו על השפעת האימוץ לראשונה של הכללים החדשים בנושא הפסדי אשראי צפויים וזאת על מנת לצמצם השפעות בלתי צפויות על ההון הפיקוחי של יישום לראשונה של הכללים החדשים, בהתאם להנחיות ועדת באזל לפיקוח על בנקים ורשויות הפיקוח על בנקים בארה"ב ובמדינות אחרות בעולם.

החברה בוחנת את השלכות החוזר על דוחותיה הכספיים ונערכת ליישומן.

### 2. חוזר בנושא עדכונים בדיווח לציבור של סולקים

בחודש פברואר 2022 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא "עדכונים בדיווח לציבור של הסולקים", המתאים את הגילוי הניתן הניתן על ידי סולקים לגילוי הניתן על ידי תאגידים בנקאיים בישראל ולגילוי הניתן על ידי חברות כרטיסי אשראי ותאגידים בנקאיים בארה"ב, ובכללם, הוספת התייחסות להתפתחויות בשיעורי הכנסות ריבית מאשראי לאנשים פרטיים ומאשראי מסחרי, עדכון מתכונת הגילוי על סיכון אשראי בעייתי והחלפת מתכונת הגילוי של שיעורי הכנסות והוצאות ריבית החלה על סולק. ההוראות שנקבעו בחוזר זה יחולו ביום 1 בינואר 2023 ואילך.



### ביאור 3 - הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	2019	2020	2021	
						<b>הכנסות מבתי עסק</b>
1,163	1,049	1,185	1,543	1,362	1,530	עמלות בתי עסק
5	6	6	6	6	6	הכנסות אחרות
<b>1,168</b>	<b>1,055</b>	<b>1,191</b>	<b>1,549</b>	<b>1,368</b>	<b>1,536</b>	<b>סך כל ההכנסות מבתי עסק, ברוטו</b>
(324)	(276)	(335)	(358)	(289)	(351)	בניכוי עמלות למנפיקים אחרים
<b>844</b>	<b>779</b>	<b>856</b>	<b>1,191</b>	<b>1,079</b>	<b>1,185</b>	<b>סך כל ההכנסות מבתי עסק, נטו</b>
						<b>הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי</b>
366	295	368	405	324	405	עמלת מנפיק
<sup>(1)</sup> 117	105	120	<sup>(1)</sup> 173	165	181	עמלות שירות
<sup>(1)</sup> 65	23	46	<sup>(1)</sup> 95	38	67	עמלות מעסקאות בחו"ל
<b>548</b>	<b>423</b>	<b>534</b>	<b>673</b>	<b>527</b>	<b>653</b>	<b>סך כל ההכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי</b>
<b>1,392</b>	<b>1,202</b>	<b>1,390</b>	<b>1,864</b>	<b>1,606</b>	<b>1,838</b>	<b>סך כל ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי</b>

<sup>(1)</sup> השפעת שינוי ההסכמים עם בנק הפועלים החל מחודש פברואר 2019, הובילו לשינוי באופן הצגת ההכנסות מעמלות התעריפון השונות ממחזיקי כרטיס של בנק הפועלים והוצאות תשלומים לבנקים מהצגה ברוטו בסעיפי הכנסות והוצאות, להצגה נטו; השפעה אשר הסתכמה בחודש ינואר 2019 בהכנסות מעמלות שירות ועמלות מעסקאות מט"ח בסך של כ-17 מיליון ש"ח.

### ביאור 4 - הכנסות ריבית, נטו

במיליוני ש"ח

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	2019	2020	2021	
						<b>א. הכנסות ריבית</b>
2	2	5	296	377	367	מאשראי לאנשים פרטיים
14	12	10	130	110	102	מאשראי מסחרי
-	-	-	*-	-	-	מאשראי לאחרים
2	1	1	3	1	1	מפיקדונות בבנקים
52	48	34	*-	*-	*-	מנכסים אחרים
<b>70</b>	<b>63</b>	<b>50</b>	<b>429</b>	<b>488</b>	<b>470</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית</b>
						<b>ב. הוצאות ריבית</b>
36	35	24	40	38	27	לתאגידים בנקאיים ואחרים
1	1	1	*-	*-	*-	על התחייבויות אחרות
13	17	13	13	17	13	על אגרות חוב סחירות
<b>50</b>	<b>53</b>	<b>38</b>	<b>53</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>סך הכל הוצאות ריבית</b>
<b>20</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>376</b>	<b>433</b>	<b>430</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית, נטו</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 5 - הכנסות אחרות

במיליוני ש"ח

### א. הרכב

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	2019	2020	2021	
-	-	-	3	3	3	מהשכרת נכסים
37	35	38	*-	*-	*-	דמי תפעול מצדדים קשורים
(1)	(8)	(38)	(9)	(15)	(46)	הוצאות מימון שאינן ריבית, נטו <sup>(1)</sup>
13	15	18	21	25	78 <sup>(2)</sup>	אחרות
<b>49</b>	<b>42</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>35</b>	<b>סך כל ההכנסות האחרות</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) ראה ביאור 5.ב.להלן.

(2) כולל הכנסה חד פעמית בסך של כ-52 מיליון ש"ח בגין מכירת נכס בית ישראלרט. למידע נוסף, ראה ביאור 1.ב.2 לעיל.

### ב. הוצאות מימון שאינן ריבית, נטו

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	2019	2020	2021	
(13)	(17)	(44)	(21)	(24)	(52)	הפרשי שער, נטו
-	-	-	*-	*-	-	הוצאות נטו בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
רווחים (הפסדים) מהשקעה במניות:						
*-	-	-	*-	-	-	הפרשה לירידת ערך בגין מניות שאינן למסחר
1	2	3	1	2	3	דיבידנד ממניות שאינן למסחר
11	4	3	11	4	3	רווחים שטרם מומשו
-	3	-	-	3	-	רווחים ממכירת מניות שאינן למסחר
<sup>(1)</sup> 12	<sup>(1)</sup> 9	6	<sup>(1)</sup> 12	<sup>(1)</sup> 9	6	סך הכל מהשקעה במניות שאינן למסחר
<b>(1)</b>	<b>(8)</b>	<b>(38)</b>	<b>(9)</b>	<b>(15)</b>	<b>(46)</b>	<b>סך הכל הוצאות מימון שאינן ריבית, נטו</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) ראה ביאור 5.ד.2 לעיל.

## ביאור 6 - הוצאות תפעול

במיליוני ש"ח

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	2019	2020	2021	
220	212	211	255	243	241	שכר ונלוות <sup>(1)</sup>
38	43	39	53	58	55	עיבוד נתונים ואחזקת מחשב
33	33	41	36	37	45	שרותי בנקאות אוטומטיים (ש.ב.א.)
130	98	144	182	130	183	תשלומים לארגונים הבינלאומיים
93	165	130	98	171	135	פחת והפחתות <sup>(3)</sup>
5	6	6	6	7	7	תקשורת
65	63	59	81	76	71	הפקה ומשלוח
8	5	6	9	5	7	נזקים משימושים לרעה בכרטיסי אשראי
41	36	45	43	38	48	שכר דירה ואחזקת מבנה
12	12	12	13	13	13	עמלות בנק
2	2	4	2	3	4	הוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה מוגדרת (ללא עלות שרות) <sup>(2)</sup>
35	34	36	35	34	39	מוקדי שירות לקוחות
20	21	17	37	29	24	אחרות
<b>702</b>	<b>730</b>	<b>750</b>	<b>850</b>	<b>844</b>	<b>872</b>	<b>סך כל הוצאות התפעול</b>

(1) ראה ביאורים 2.22 ו-2.22 ח.

(2) ראה ביאור 2.21 ג.א.

(3) ראה ביאור 15.א.

## ביאור 7 - הוצאות מכירה ושיווק

במיליוני ש"ח

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	2019	2020	2021	
82	97	84	103	118	102	שכר ונלוות <sup>(1)</sup>
25	28	32	37	41	48	פרסום
52	40	34	67	50	42	שימור וגיוס לקוחות <sup>(2)</sup>
28	10	16	99	93	109	מבצעי מתנות למחזיקי כרטיסי אשראי
5	5	5	6	7	7	אחזקת רכב
135	136	156	161	170	181	דמי ניהול מועדונים
1	1	2	1	1	2	הוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה מוגדרת (ללא עלות שרות) <sup>(3)</sup>
15	15	13	15	15	17	מוקדי גיוס ומכירות <sup>(4)</sup>
*-	1	6	9	8	7	אחרות
<b>343</b>	<b>333</b>	<b>348</b>	<b>498</b>	<b>503</b>	<b>515</b>	<b>סך כל הוצאות מכירה ושיווק</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) ראה ביאורים 2.22 ו-2.22 ח.

(2) כולל בעיקר הוצאות שיווקיות להעמקת השימוש בכרטיסי אשראי בקרב מועדוני לקוחות.

(3) ראה ביאור 2.21 ג.א.

(4) כולל בעיקר עלויות מיקור חוץ בגין מוקדי מכירות.

## ביאור 8 - הוצאות הנהלה וכלליות

במיליוני ש"ח

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	2019	2020	2021	
46	43	50	55	51	59	שכר ונלוות (1)
18	18	21	27	27	31	שירותים מקצועיים
4	4	5	5	5	6	ביטוח
*-	*-	1	*-	1	1	הוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה מוגדרת (ללא עלות שרות) (2)
22	11	15	25	13	17	אחרות
<b>90</b>	<b>76</b>	<b>92</b>	<b>112</b>	<b>97</b>	<b>114</b>	<b>סך כל הוצאות הנהלה וכלליות</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) ראה ביאורים 2.22 ו-1.22.

(2) ראה ביאור 2.1 ג.א.

## ביאור 9 - הפרשה למסים על הרווח

במיליוני ש"ח

### 1. הרכב הסעיף:

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	2019	2020	2021	
35	-	5	138	110	133	מסים שוטפים בגין שנת החשבון
(2)	(6)	22	(2)	(8)	35	מסים שוטפים בגין שנים קודמות
<b>33</b>	<b>(6)</b>	<b>27</b>	<b>136</b>	<b>102</b>	<b>168</b>	<b>סך כל המסים השוטפים</b>
						בתוספת (בניכוי):
(16)	(20)	1	(45)	(60)	6	מסים נדחים בגין שנת החשבון
(5)	6	(17)	(4)	8	(27)	מסים נדחים בגין שנים קודמות
<b>(21)</b>	<b>(14)</b>	<b>(16)</b>	<b>(49)</b>	<b>(52)</b>	<b>(21)</b>	<b>סך כל המסים הנדחים</b>
<b>12</b>	<b>(20)</b>	<b>11</b>	<b>87</b>	<b>50</b>	<b>147</b>	<b>הפרשה למסים על ההכנסה</b>

הטבלה לעיל אינה כוללת את השפעת המס בגין פריטים מסויימים המוכרים ברווח כולל אחר. סך הוצאות המסים בגין פריטים שהוכרו ברווח כולל אחר בשנת 2021 הסתכמו בקיטון בסך של כ- 5 מיליון ש"ח, גידול בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח בשנת 2020 וגידול בסך של כ- 5 מיליון ש"ח בשנת 2019.

## ביאור 9 - הפרשה למסים על הרווח (המשך)

במיליוני ש"ח

### 2. מס תיאורטי:

החברה			מאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	2019	2020	2021	
77	(81)	44	327	138	483	רווח (הפסד) לפני מס
23%	23%	23%	23%	23%	23%	שיעור המס הסטטוטורי החל בישראל על החברה
18	(18)	10	75	32	111	סכום המס על בסיס שיעור המס הסטטוטורי
*-	(2)	-	*-	(2)	-	חסכון במס בגין תאום רווח הון
1	1	1	1	1	1	הוצאות לא מוכרות
*-	(1)	(1)	*-	(1)	(1)	הכנסות פטורות
-	-	-	-	-	(4)	הכנסות חייבות בשיעור מס מיוחד
(7)	*-	5	(6)	*-	8	מסים בגין שנים קודמות
-	-	(5)	-	-	(5)	יצירת מיסים נדחים בגין הפסד מועבר שבגיננו לא נרשמו מיסים נדחים בעבר <sup>(1)</sup>
*-	*-	1	*-	*-	3	הפרשי עיתוי שאין בגינם מסים נדחים
-	-	-	17	20	33	הפרש בשיעור המס החל על מוסד כספי
-	-	-	-	-	1	הפרש אחר
<b>12</b>	<b>(20)</b>	<b>11</b>	<b>87</b>	<b>50</b>	<b>147</b>	<b>הפרשה למסים על ההכנסה</b>

<sup>(\*)</sup> סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

<sup>(1)</sup> ראה ביאור 9 (4) להלן.

3. לחברה ולחברת הבת פרימיום אקספרס שומות מס סופיות עד וכולל שנת המס 2019. לחברת הבת ישראלכרט מימון שומה סופית עד וכולל שנת המס 2018 וליתר חברות הבנות שומות סופיות עד וכולל שנת המס 2016, לרבות שומות הנחשבות כסופיות על-פי פקודת מס הכנסה.

4. בהמשך לאמור בביאור 1.א. לעיל, לענין מיזוג יורפיי עם ולתוך החברה, בהתאם לאישור מס הכנסה שהתקבל בחודש דצמבר 2020, המיזוג פטור ממס הכנסה וזאת על-פי הפרק השני בחלק ה'2 לפקודת מס הכנסה. כמו-כן, נקבע באישור מס הכנסה כי לענין יישום הוראות סעיף 103 ח לפקודה בדבר קיזוז הפסדי החברות המשתתפות במיזוג, ההפסדים לצרכי מס של חברת יורופיי יותרו לקיזוז כנגד הכנסתה החייבת של החברה, החל משנת המס שלאחר המיזוג (שנת 2021), ובלבד שבכל שנת מס לא יותר לקיזוז כאמור סכום העולה על 10% מסך כל ההפסדים של יורופיי (פריסה ל-10 שנים) או על 30% מהכנסתה החייבת של החברה באותה שנת מס לפני קיזוז ההפסד משנים קודמות שלפני המיזוג, והכל לפי הנמוך שביניהם. סכום נכס המס בגין קיזוז ההפסדים של יורופיי הינו בסכום לא מהותי עבור החברה.

## ביאור 9 - הפרשה למסים על הרווח (המשך)

במיליוני ש"ח

### 5. תנועה במסים נדחים (מאוחד)

שיעור מס ממוצע 2021	יתרה ליום 31 בדצמבר 2021	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2020	
<b>באחוזים</b>						
<b>במיליוני ש"ח</b>						
<b>נכסי מסים נדחים</b>						
30.0%	218	-	-	(11)	229	מהפרשה להפסדי אשראי
23%	14	-	-	5	9	מהפרשה לחופשה, הבראה ומענקים
23%	19	(5)	-	(7)	31	מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תכנית
23%	9	-	-	3	6	הפסדים מועברים לצורך מיסים
23%	26	-	-	23	3	אחר
	<b>286</b>	<b>(5)</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>278</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו</b>
<b>התחייבויות מסים נדחים</b>						
23%	9	-	-	1	8	מניירות ערך
23%	-	-	-	(9)	9	רכוש קבוע
	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(8)</b>	<b>17</b>	<b>יתרת התחייבות מסים נדחים, ברוטו</b>
	<b>277</b>	<b>(5)</b>	<b>-</b>	<b>21</b>	<b>261</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, נטו</b>

שיעור מס ממוצע 2020	יתרה ליום 31 בדצמבר 2020	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019	
<b>באחוזים</b>						
<b>במיליוני ש"ח</b>						
<b>נכסי מסים נדחים</b>						
30.1%	229	-	-	51	178	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	9	-	-	(7)	16	מהפרשה לחופשה, הבראה ומענקים
23.0%	31	*-	-	12	19	מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תכנית
23.0%	-	-	-	(1)	1	רכוש קבוע
23.0%	9	-	-	(1)	10	אחר
	<b>278</b>	<b>*-</b>	<b>-</b>	<b>54</b>	<b>224</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו</b>
<b>התחייבויות מסים נדחים</b>						
23.0%	8	-	-	1	7	מניירות ערך
23.0%	9	-	-	1	8	רכוש קבוע
	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>יתרת התחייבות מסים נדחים, ברוטו</b>
	<b>261</b>	<b>*-</b>	<b>-</b>	<b>52</b>	<b>209</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, נטו</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 9 - הפרשה למסים על הרווח (המשך)

במיליוני ש"ח

### 6. תנועה במסים נדחים (חברה)

שיעור מס ממוצע 2021	יתרה ליום 31 בדצמבר 2021	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2020	
<b>במיליוני ש"ח</b>						
						נכסי מסים נדחים
23%	52	-	-	(1)	53	מהפרשה להפסדי אשראי
23%	13	-	-	5	8	מהפרשה לחופשה, הבראה ומענקים
23%	19	(5)	-	(7)	31	מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תכנית
23%	8	-	-	2	6	הפסדים מועברים לצורך מיסים
23%	21	-	-	18	3	אחר
	<b>113</b>	<b>(5)</b>	<b>-</b>	<b>17</b>	<b>101</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו</b>
						התחייבויות מסים נדחים
23%	9	-	-	1	8	מניירות ערך
23%	-	-	-	-	-	רכוש קבוע
	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>יתרת התחייבות מסים נדחים, ברוטו</b>
	<b>104</b>	<b>(5)</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>93</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, נטו</b>

שיעור מס ממוצע 2020	יתרה ליום 31 בדצמבר 2020	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019	
<b>במיליוני ש"ח</b>						
						נכסי מסים נדחים
23.0%	53	-	-	10	43	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	8	-	-	(7)	15	מהפרשה לחופשה, הבראה ומענקים
23.0%	31	*-	-	12	19	מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תכנית
23.0%	-	-	-	(1)	1	רכוש קבוע
-	9	-	-	1	8	אחר
	<b>101</b>	<b>*-</b>	<b>-</b>	<b>15</b>	<b>86</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו</b>
						התחייבויות מסים נדחים
23.0%	8	-	-	1	7	מניירות ערך
23.0%	-	-	-	-	-	רכוש קבוע
	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>יתרת התחייבות מסים נדחים, ברוטו</b>
	<b>93</b>	<b>*-</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>79</b>	<b>יתרת נכסי מסים נדחים, נטו</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.



## ביאור 9 - הפרשה למסים על הרווח (המשך)

### 7. שינויים בשיעורי המס

#### א. מס חברות

להלן שיעורי מס החברות הרלוונטיים לחברה בשנים 2019-2021:

מס סטטוטורי	מס חברות	
34.2%	23%	2021
34.2%	23%	2020
34.2%	23%	2019

המסים השוטפים לתקופות המדווחות מחושבים בהתאם לשיעורי המס המוצגים לעיל.

#### ב. עדכון מס ערך מוסף ומס רווח

ביום 12 באוקטובר 2015 אישרה מליאת הכנסת את צו מס ערך מוסף (שיעור המס על מלכר"ים ומוסדות כספיים) (התיקון), התשע"ו - 2015, הקובע כי שיעור מס הרווח ומס השכר המוטלים על מוסדות כספיים יירד מ-18% ל-17%, וזאת החל מיום 1 באוקטובר 2015.

## ביאור 10 - רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר

במיליוני ש"ח

#### א. שינויים ברווח (הפסד) כולל אחר מצטבר, לאחר השפעת מס

רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה	התאמות בגין הטבות לעובדים	התאמות בגין הצגת ניירות ערך לפי שווי הוגן	
4	(12)	16	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018
(16)	-	(16)	השפעת היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב <sup>(1)</sup>
(12)	(12)	-	יתרה מתואמת ליום 1 בינואר 2019 לאחר השפעת היישום לראשונה
(14)	(14)	-	שינויים נטו במהלך השנה
(26)	(26)	-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019
(1)	(1)	-	שינויים נטו במהלך השנה
(27)	(27)	-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2020
16	16	-	שינויים נטו במהלך השנה
(11)	(11)	-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2021

<sup>(1)</sup> השפעת היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא מכשירים פיננסיים (ASU 2016-01).

## ביאור 10 - רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר מצטבר, לפני השפעת מס ולאחר השפעת מס

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
11	(3)	14	רווח אקטוארי נטו השנה
5	(2)	7	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד <sup>(1)</sup>
16	(5)	21	<b>שינוי נטו במהלך השנה</b>

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
(3)	1	(4)	(הפסד) אקטוארי נטו השנה
2	(1)	3	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד <sup>(1)</sup>
(1)	*-	(1)	<b>שינוי נטו במהלך השנה</b>

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019			
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה			
<b>הטבות לעובדים:</b>			
(16)	5	(21)	(הפסד) אקטוארי נטו השנה
2	*-	2	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד <sup>(1)</sup>
(14)	5	(19)	<b>שינוי נטו במהלך השנה</b>

<sup>(\*)</sup> סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

<sup>(1)</sup> הסכום לפני מס מדווח בדוח רווח והפסד תחת שורת "הוצאות בגין פנסיה" במסגרת הוצאות התפעול, הוצאות מכירה ושיווק והוצאות הנהלה וכלליות, בהתאמה. לפירוט נוסף ראה ביאור 21 בדבר "הטבות לעובדים".

## ביאור 11 - מזומנים ופיקדונות בבנקים

במיליוני ש"ח

החברה		מאוחד		
31 בדצמבר		31 בדצמבר		
2020	2021	2020	2021	
87	74	112	113	מזומנים
*-	4,511	6	4,511	פיקדונות בבנקים לתקופה מקורית של עד 3 חודשים
87	4,585	118	4,624	<b>סך הכל מזומנים ושווי מזומנים</b>
7	7	7	7	פיקדונות אחרים בבנקים
94	4,592	125	4,631	<b>סך הכל</b>

<sup>(\*)</sup> סכום נמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי

במיליוני ש"ח

א. חייבים ואשראי בגין פעילות בכרטיסי אשראי

החברה		מאוחד		המאוחד			
				31 בדצמבר			
31 בדצמבר		31 בדצמבר		2020	2021		
				שיעור ריבית ממוצעת שנתית			
2020	2021	2020	2021	לעסקאות ליתרה ליום בהודש האחרון**	ליתרה ליום	לעסקאות בהודש האחרון**	ליתרה ליום
%							
<b>סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים</b>							
2,334	2,855	6,828	7,478				
אנשים פרטיים <sup>(1)</sup>							
2,334	2,855	2,758	3,364				
מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי <sup>(2)</sup>							
-	-	4,070	4,114	8.7	9.0	8.2	9.1
מזה: אשראי <sup>(3)(2)</sup>							
185	223	1,290	1,434				
מסחרי							
173	219	398	489				
מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי <sup>(2)</sup>							
12	4	892	945	5.8	6.3	6.6	6.1
מזה: אשראי <sup>(4)(3)(2)</sup>							
2,519	3,078	8,118	8,912				
סך הכל סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים							
<b>סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים</b>							
11,379	5,996	13,471	7,066				
חייבים בגין כרטיסי אשראי							
-	-	*-	*-	***-	6.5	***-	6.4
אשראי							
1,146	458	1,553	929				
חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי							
6	6	34	36				
הכנסות לקבל							
2	4	4	8				
אחרים							
<b>15,052</b>	<b>9,542</b>	<b>23,180</b>	<b>16,951</b>				
<b>סך הכל חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי</b>							

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח

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

(\*\*\*) אין עסקאות אשראי בערבות בנקים ואחרים החל מאוגוסט 2019.

(1) אנשים פרטיים כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בעמוד 5-621 בדבר "סיכון האשראי הכולל לפי ענפי משק על בסיס מאוחד".

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

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

(3) כולל אשראי בביטחון רכב בסך 135 מיליון ש"ח במאוחד (31 בדצמבר 2020 - 206 מיליון ש"ח).

(4) מזה: אשראי לבתי עסק 748 מיליון ש"ח במאוחד (31 בדצמבר 2020 - 670 מיליון ש"ח). סכום זה כולל הקדמות תשלום ונכיונות מאזניים (שלא עמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לבתי עסק לפי FAS166) בסך הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח במאוחד (31 בדצמבר 2020 - בסך הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח).

מזה: אשראי לבתי עסק 5 מיליון ש"ח בחברה (31 בדצמבר 2020 - 12 מיליון ש"ח). סכום זה כולל הקדמות תשלום ונכיונות מאזניים (שלא עמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לבתי עסק לפי FAS166) בסך הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח בחברה (31 בדצמבר 2020 - בסך הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח). עסקאות מסוג

הקדמות תשלום הן עסקאות בעלות מרווח אשראי נמוך יותר משאר מוצרי האשראי המסחרי. הקדמות בסילוק מוקדם מוצגות בסעיף זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מוצר הקדמות בסילוק מוקדם מחליף את מוצר ההקדמות והמקדמות (ראה גם ביאור 18 (הערה)).

## ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

ב. חובות<sup>(1)</sup> ומכשירי אשראי חוץ מאזניים

הפרשה להפסדי אשראי

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
412	31	53	13	191	124	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2020
62	12 <sup>(5)</sup>	(16)	(1)	30	37	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
(133)	(3)	(3)	(6)	(75)	(46)	מחיקות חשבונאיות
45	*-	1 <sup>(4)</sup>	7	21	16	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(88)	(3)	(2)	1	(54)	(30)	מחיקות חשבונאיות, נטו
-	-	-	-	-	-	אחר
386	40	35	13	167	131	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2021**
<b>**מזה:</b>						
29	1	2	3	14	9	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
7	7	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

ראה הערות בעמוד הבא.

## ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות כרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

ב. חובות<sup>(1)</sup> ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020						
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
328	20	48	11	156	93	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019
247	12 <sup>(5)</sup>	15	4	143	73	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(216)	(1)	(10)	(6)	(136)	(63)	מחיקות חשבונאיות
53	*-	-(4)	4	28	21	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(163)	(1)	(10)	(2)	(108)	(42)	מחיקות חשבונאיות, נטו
-	-	-	-	-	-	אחר
412	31	53	13	191	124	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2020**
**מזה:						
30	2	3	3	13	9	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
9	9	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

ראה הערות בעמוד הבא.

## ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

ב. חובות<sup>(1)</sup> ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
264	20	44	8	118	74	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2018
168	*-	15	2	92	59	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(140)	*-	(9)	(2)	(59)	(70)	מחיקות חשבונאיות
38	*-	(4) <sup>(4)</sup>	3	5	30	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(102)	*-	(9)	1	(54)	(40)	מחיקות חשבונאיות, נטו
(2)	-	(2)	-	-	-	אחר
<b>328</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	<b>11</b>	<b>156</b>	<b>93</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019**</b>
<b>** מזה:</b>						
27	2	1	2	13	9	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
9	9	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) אשראי נושא ריבית – כולל עסקאות קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל, הלוואות ועסקאות אחרות.

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

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

(5) עיקר הסכום נובע מהפרשות בגין סיכון כשל תמורה בניכיונות בחברת הבת צמרת מימונים בעיקר מענפי תעופה, תיירות, פנאי ואחרים.

## ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות כרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

בחברה

ב. חובות<sup>(1)</sup> ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
114	11	4	6	-	93	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2020
15	(3)	(1)	(3)	-	22	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
(34)	*-	*-	(2)	-	(32)	מחיקות חשבונאיות
19	*-	(4)	5	-	14	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(15)	*-	*-	3	-	(18)	מחיקות חשבונאיות, נטו***
114	8	3	6	-	97	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2021**
10	1	*-	2	-	7	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
6	6	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

ראה הערות בעמוד הבא.

## ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות כרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

בחברה

ב. תובות<sup>(1)</sup> ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
89	10	3	5	-	71	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019
56	1	5	3	-	47	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(49)	*-	(4)	(5)	-	(40)	מחיקות חשבונאיות
18	*-	(4)	3	-	15	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(31)	*-	(4)	(2)	-	(25)	מחיקות חשבונאיות, נטו***
114	11	4	6	-	93	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 הדצמבר 2020**
11	2	*-	2	-	7	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
7	7	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

ראה הערות בעמוד הבא.



## ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

בחברה

ב. חובות<sup>(1)</sup> ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019						
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2018
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
77	11	6	3	-	57	31 בדצמבר 2018
44	(1)	1	2	-	42	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
(59)	*-	(4)	(2)	-	(53)	מחיקות חשבונאיות
27	*-	(4)	2	-	25	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(32)	*-	(4)	*-	-	(28)	מחיקות חשבונאיות, נטו***
89	10	3	5	-	71	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019**
<b>** מזה:</b>						
10	2	*-	1	-	7	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
7	7	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) אשראי נושא ריבית - כולל עסקאות קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל, הלוואות ועסקאות אחרות.

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

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

## ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

ב. חובות<sup>(1)</sup> ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

2. מידע נוסף על דרך חישוב ההפרשה להפסדי אשראי בגין חובות<sup>(1)</sup>, ועל החובות<sup>(1)</sup> בגינם היא חושבה

ליום 31 בדצמבר 2021						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
יתרת חוב רשומה של חובות <sup>(1)</sup>						
1,314	470	637	199	4	4	שנבדקו על בסיס פרטני
20,281	12,213	308	290	4,110	3,360	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>21,595</b>	<b>12,683</b>	<b>945</b>	<b>489</b>	<b>4,114</b>	<b>3,364</b>	<b>סך הכל חובות<sup>(1)</sup></b>
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות <sup>(1)</sup>						
63	31	25	3	1	3	שנבדקו על בסיס פרטני
294	8	8	7	152	119	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>357</b>	<b>39</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>153</b>	<b>122</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>

ליום 31 בדצמבר 2020						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
יתרת חוב רשומה של חובות <sup>(1)</sup>						
1,133	408	548	166	6	5	שנבדקו על בסיס פרטני
22,184	14,791	344	232	4,064	2,753	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>23,317</b>	<b>15,199</b>	<b>892</b>	<b>398</b>	<b>4,070</b>	<b>2,758</b>	<b>סך הכל חובות<sup>(1)</sup></b>
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות <sup>(1)</sup>						
64	17	38	4	2	3	שנבדקו על בסיס פרטני
318	12	12	6	176	112	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>382</b>	<b>29</b>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>178</b>	<b>115</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>

<sup>(1)</sup> חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.

<sup>(2)</sup> אשראי נושא ריבית - כולל עסקאות קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל, הלוואות ועסקאות אחרות.

<sup>(3)</sup> חייבים ואשראי בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות כרטיסי אשראי וארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל והחייבים אחרים.

## ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות כרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

בחברה

ב. חובות<sup>(1)</sup> ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

2. מידע נוסף על דרך חישוב ההפרשה להפסדי אשראי בגין חובות<sup>(1)</sup> ועל החובות<sup>(1)</sup> בגינם היא חושבה (המשך)

ליום 31 בדצמבר 2021						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
יתרת חוב רשומה של חובות <sup>(1)</sup>						
64	-	-	61	-	3	שנבדקו על בסיס פרטני
14,075	11,061	4	158	-	2,852	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>14,139</b>	<b>11,061</b>	<b>4</b>	<b>219</b>	<b>-</b>	<b>2,855</b>	<b>סך הכל חובות<sup>(1)</sup></b>
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות <sup>(1)</sup>						
2	-	-	1	-	1	שנבדקו על בסיס פרטני
102	7	3	3	-	89	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>104</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>90</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>

ליום 31 בדצמבר 2020						
		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
סך הכל סיכון אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי <sup>(2)</sup>	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
יתרת חוב רשומה של חובות <sup>(1)</sup>						
52	-	-	49	-	3	שנבדקו על בסיס פרטני
15,100	12,633	12	124	-	2,331	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>15,152</b>	<b>12,633</b>	<b>12</b>	<b>173</b>	<b>-</b>	<b>2,334</b>	<b>סך הכל חובות<sup>(1)</sup></b>
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות <sup>(1)</sup>						
3	-	-	1	-	2	שנבדקו על בסיס פרטני
100	9	4	3	-	84	שנבדקו על בסיס קבוצתי
<b>103</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>86</b>	<b>סך הכל הפרשה להפסדי אשראי</b>

<sup>(1)</sup> חייבים בגין פעילות כרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.

<sup>(2)</sup> אשראי נושא ריבית - כולל עסקאות קרדיט בתשלומים קבועים, אשראי מהיר, אשראי מתגלגל, הלוואות ועסקאות אחרות.

<sup>(3)</sup> חייבים ואשראי בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות כרטיסי אשראי וארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

## ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

ג. חובות<sup>(1)</sup>

1. איכות אשראי ופיגורים

ליום 31 בדצמבר 2021						
חובות לא פגומים - מידע נוסף		סך הכל	בעייתיים <sup>(2)</sup>		לא בעייתיים	
בפיגור של 30 ועד 89 יום <sup>(4)</sup>	בפיגור של 90 יום או יותר		פגומים <sup>(3)</sup>	לא פגומים		
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
אנשים פרטיים						
22	-	3,364	26	79	3,259	חייבים בגין כרטיסי אשראי
16	-	4,114	16	234	3,864	אשראי
מסחרי						
1	-	489	1	4	484	חייבים בגין כרטיסי אשראי
2	-	945	28	9	908	אשראי
-	-	12,683	39	-	12,644	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(5)</sup>
<b>41</b>	<b>-</b>	<b>21,595</b>	<b>110</b>	<b>326</b>	<b>21,159<sup>(6)</sup></b>	<b>סך הכל</b>

ליום 31 בדצמבר 2020						
חובות לא פגומים - מידע נוסף		סך הכל	בעייתיים <sup>(2)</sup>		לא בעייתיים	
בפיגור של 30 ועד 89 יום <sup>(4)</sup>	בפיגור של 90 יום או יותר		פגומים <sup>(3)</sup>	לא פגומים		
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
אנשים פרטיים						
18	-	2,758	23	62	2,673	חייבים בגין כרטיסי אשראי
12	-	4,070	17	251	3,802	אשראי
מסחרי						
1	-	398	1	3	394	חייבים בגין כרטיסי אשראי
3	-	892	54	20	818	אשראי
-	-	15,199	45	-	15,154	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(5)</sup>
<b>34</b>	<b>-</b>	<b>23,317</b>	<b>140</b>	<b>336</b>	<b>22,841<sup>(6)</sup></b>	<b>סך הכל</b>

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

(2) חובות פגומים, נחותים או בהשגחה מיוחדת.

(3) ככלל, חובות פגומים אינם צוברים הכנסות ריבית. למידע על חובות פגומים מסוימים שאורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי, ראה ביאור 12.ג.2.ג. להלן.

(4) חובות בפיגור של 30 עד 89 יום סווגו כחובות בעייתיים שאינם פגומים. חובות אלו אינם צוברים הכנסות ריבית.

(5) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות הבנקים, פיקדונות בבנקים, חברות כרטיסי אשראי וארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבלת חייבים אחרים.

(6) מזה: חובות אשר דירוג האשראי שלהם במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה הינם בסך של 20,627 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2020 - 22,256 מיליון ש"ח).

## ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

### ג. חובות (1) (המשך)

#### 1. איכות אשראי ופיגורים (המשך)

##### איכות האשראי

במסגרת ניהול תיק האשראי וניהול הסיכונים השוטף של החברה מנוטר באופן שוטף הפיגור ביתרות החוב. ממצאי הניטור כאמור משמשים כאחת האינדיקציות המרכזיות לאיכות אשראי. משך הפיגור בחוב משפיע על סיווג חובות המוערכים על בסיס קבוצתי (ככל שהפיגור בחוב ממושך יותר כך הוא מסווג כבעל איכות נמוכה יותר) ולרוב לאחר 150 ימי פיגור החברה מבצעת מחיקה חשבונאית של החוב. ראה גם ביאור 12.ג.ד.

#### 2. מידע נוסף על חובות פגומים

##### א. חובות פגומים והפרשה פרטנית

ליום 31 בדצמבר 2021					
יחידת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת (2) חובות פגומים	יתרת (2) חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית	יתרת הפרשה פרטנית (3)	יתרת (2) חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית (3)	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
26	26	22	3	4	חייבים בגין כרטיסי אשראי
16	16	12	1	4	אשראי מסחרי
חייבים בגין כרטיסי אשראי					
1	1	1	*-	*-	אשראי
28	28	*-	12	28	חובות בערבות בנקים ואחר(4)
39	39	-	24	39	<b>סך הכל **</b>
<b>110</b>	<b>110</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>75</b>	מזה: **
חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים					
26	26	-	6	26	

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) יתרת חוב רשומה.

(3) הפרשה פרטנית להפסדי אשראי.

(4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, ארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

## ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד

ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

א. חובות פגומים והפרשה פרטנית

ליום 31 בדצמבר 2020					
יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת <sup>(2)</sup> חובות פגומים	יתרת <sup>(2)</sup> חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית	יתרת הפרשה פרטנית <sup>(3)</sup>	יתרת <sup>(2)</sup> חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית <sup>(3)</sup>	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
23	23	18	3	5	חייבים בגין כרטיסי אשראי
17	17	11	2	6	אשראי מסחרי
חייבים בגין כרטיסי אשראי					
1	1	1	*-	*-	אשראי
54	54	1	20	53	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
45	45	-	13	45	<b>סך הכל **</b>
<b>140</b>	<b>140</b>	<b>31</b>	<b>38</b>	<b>109</b>	מזה: **
חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים					
45	45	-	9	45	

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) יתרת חוב רשומה.

(3) הפרשה פרטנית להפסדי אשראי.

(4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, ארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

## ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות כרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד

ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

ב. יתרה ממוצעת של חובות פגומים<sup>(2)</sup>

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר**			
2019	2020	2021	
			<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>
			אנשים פרטיים
1	4	4	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	4	4	אשראי
			חייבים בגין כרטיסי אשראי
1	*-	*-	אשראי
56	68	39	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
6	37	45	<b>סך הכל</b>
<b>64</b>	<b>113</b>	<b>92</b>	

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(\*\*) בשנים 2019-2021 לא נרשמו הכנסות ריבית בגין יתרות אלו.

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש<sup>(3)</sup>

יתרת חוב רשומה		
ליום 31 בדצמבר 2020	ליום 31 בדצמבר 2021	
		<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>
		אנשים פרטיים
5	4	חייבים בגין כרטיסי אשראי
6	4	אשראי
		מסחרי
*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
34	18	אשראי
-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
<b>45</b>	<b>26</b>	<b>סך הכל</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) חייבים בגין פעילות כרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.

(2) יתרת חוב רשומה ממוצעת של חובות פגומים שנבחנו פרטנית בתקופת הדיווח.

(3) אינם צוברים הכנסות ריבית. נכלל בחובות פגומים.

(4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, ארגונים בינלאומיים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

## ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

במאות

ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021						
		ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח <sup>(2)</sup>			מספר חוזים	
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו <sup>(3)</sup>		יתרת חוב רשומה	יתרת חוב רשומה			
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים	לאחר ארגון מחדש	לפני ארגון מחדש			
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
אנשים פרטיים						
7	439	27	27	1,631	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	7	*-	*-	26	אשראי	
מסחרי						
1	19	2	2	80	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	12	*-	*-	16	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>	
<b>8</b>	<b>477</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>1,753</b>	<b>סך הכל</b>	

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020						
		ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח <sup>(2)</sup>			מספר חוזים	
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו <sup>(3)</sup>		יתרת חוב רשומה	יתרת חוב רשומה			
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים	לאחר ארגון מחדש	לפני ארגון מחדש			
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
אנשים פרטיים						
6	523	40	40	2,881	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	16	1	1	104	אשראי	
מסחרי						
1	59	5	5	263	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	7	1	1	45	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>	
<b>7</b>	<b>605</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>3,293</b>	<b>סך הכל</b>	

ראה הערות בעמוד הבא.



## ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד

### ג. חובות<sup>(1)</sup> (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019					
ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח <sup>(2)</sup>					
ארגונים מחדש שבוצעו וכשל <sup>(3)</sup>		יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	מספר חוזים	
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים				
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
אנשים פרטיים					
3	310	18	18	1,642	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	18	1	1	70	אשראי
מסחרי					
1	35	2	2	104	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	6	75	75	27	אשראי
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(4)</sup>
<b>4</b>	<b>369</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>1,843</b>	<b>סך הכל</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) יתרת החוב הרשומה מייצגת את היתרה לתאריך ארגון החוב מחדש ואינה היתרה הרשומה נכון לתאריך הדוח.

(3) חובות שהפכו בשנת הדיווח לחובות בפיגור של 30 ימים או יותר, אשר אורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי במהלך 12 החודשים שקדמו למועד שבו הם הפכו לחובות בפיגור.

(4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחובות אחרים.

ד. מידע בדבר סוגי השינויים העיקריים שבוצעו לחובות ששונו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם אירועי מגיפת הקורונה, אשר לא סווגו כארגון מחדש של חוב בעייתי:

עם פרוץ מגיפת הקורונה, ובהתאם להנחיות בנק ישראל, החל מחודש מרץ 2020, החלה החברה בתהליך אל מול לווים שאינם בפיגור שנכנסו לקשיים בעקבות מגיפת הקורונה במטרה לבצע שינויים בתנאי חובותיהם אשר כללו הארכה/דחייה של מועדי פירעון של החובות, בהתאם להנחיית בנק ישראל. בפרט, עיקר התכניות של הסדרי החוב לגבי לווים בתחום האשראי הצרכני, כללו דחייה של תשלומי קרן להלוואות לתקופה של כ-3 חודשים, ולגבי לווים מסחריים, כללו ביצוע עדכונים בתנאי החובות בהתאם לתנאים המתאימים למאפיינים הספציפיים של כל בית עסק. כמו-כן, החברה בחנה את הסיכון הגלום בהלוואות אשר נדחו, ובהלוואות נוספות שלא נדחו, וסיווגה כחובות בהשגחה מיוחדת חובות בעלי מאפיינים מסוימים אשר להערכת החברה יתכן ותחול הרעה באיכות האשראי שלהם (גם אם אין פיגור בחוב למועד חתימת הדוח). במסגרת יישום ההנחיות האמורות לא ויתרה החברה על תשלום הריבית.

כאמור, בעקבות אירוע מגיפת הקורונה, דחתה/הקפיאה הקבוצה בין החודשים מרץ 2020 עד מרץ 2021, תשלומי קרן הלוואות שנתנה הקבוצה ללקוחותיה. ליום 31 בדצמבר 2021 ובסמוך למועד חתימת הדוח, לא קיימת יתרת חובות אשר בוצעה לגביהם דחיית תשלומים במסגרת הנחיות בנק ישראל כחלק מהתמודדות עם גיף הקורונה ואשר לא סווגו כחובות בארגון מחדש של חוב בעייתי.

### ד. מידע נוסף – פעילות רכישת אשראי

פעילות רכישת אשראי בקבוצה מבוצעת באמצעות חברות בנות במסגרת פעילות פקטורינג רכש וניכיון שוברי כרטיסי אשראי. גובה האשראי שנרכש בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 הינו בסך של כ-2,668 מיליון ש"ח (לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצבר 2020 הינו בסך של כ-2,489 מיליון ש"ח).

**ביאור 12א - חייבים<sup>(1)</sup> בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזוני<sup>(1),(3)</sup> לפי גודל החבות של הלווה**

**במאוחד**

31 בדצמבר 2021					
סיכון אשראי חוץ מאזוני <sup>(1),(3)</sup>	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי		מספר לוויים <sup>(2)</sup>		
	מזה: בערבות הבנקים	סך הכל			
במיליוני ש"ח					
					תקרת האשראי (באלפי ש"ח)
810	1,435	1,547	1,868,994		יתרות לווה עד 5
1,112	1,381	1,640	397,368		יתרות לווה מעל 5 עד 10
2,584	954	1,577	339,837		יתרות לווה מעל 10 עד 15
1,569	723	1,291	167,126		יתרות לווה מעל 15 עד 20
2,742	865	1,964	193,052		יתרות לווה מעל 20 עד 30
1,758	484	1,445	93,509		יתרות לווה מעל 30 עד 40
2,334	698	3,306	106,836		יתרות לווה מעל 40 עד 80
804	260	1,858	26,410		יתרות לווה מעל 80 עד 150
143	98	257	2,107		יתרות לווה מעל 150 עד 300
85	57	135	543		יתרות לווה מעל 300 עד 600
74	34	109	223		יתרות לווה מעל 600 עד 1,200
42	11	92	84		יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000
75	10	137	75		יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000
124	34	207	59		יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000
214	*-	407	51		יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000
1	22	47	2		יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000
131	-	68	3		יתרות לווה מעל 40,000 עד 200,000
-	-	240	-		יתרות לווה מעל 200,000 עד 400,000
-	-	580	2		יתרות לווה מעל 400,000 עד 800,000
<b>14,602</b>	<b>7,066</b>	<b>16,907</b>	<b>3,196,281</b>		<b>סך הכל</b>
-	-	44	-		הכנסות לקבל ואחרים
<b>14,602</b>	<b>7,066</b>	<b>16,951</b>	<b>3,196,281</b>		<b>סך הכל</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) חייבים בגין הפעילות בכרטיסי אשראי וסיכון האשראי החוץ מאזני מוצגים לפני השפעת ההפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לוויים.

(2) מספר הלוויים לפי סך הכל חייבים וסיכון אשראי חוץ מאזני.

(3) סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות החבות של הלווה (לא כולל מסגרות אשראי באחריות בנקים).

ביאור 12א - חייבים<sup>(1)</sup> בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזוני<sup>(1),(3)</sup> לפי גודל החבות של הלווה (המשך)

במאוחד

31 בדצמבר 2020				
סיכון אשראי חוץ מאזוני <sup>(1),(3)</sup>	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי		מספר לוויים <sup>(2)</sup>	
	מזה: בערבות הבנקים	סך הכל		
במיליוני ש"ח				
				תקרת האשראי (באלפי ש"ח)
801	1,620	1,718	1,478,351	יתרות לווה עד 5
982	2,556	2,776	531,100	יתרות לווה מעל 5 עד 10
2,078	2,040	2,532	376,286	יתרות לווה מעל 10 עד 15
1,465	1,549	2,007	202,004	יתרות לווה מעל 15 עד 20
2,916	1,941	2,886	236,989	יתרות לווה מעל 20 עד 30
2,068	1,092	1,960	117,169	יתרות לווה מעל 30 עד 40
2,750	1,581	4,079	129,685	יתרות לווה מעל 40 עד 80
748	565	2,165	28,936	יתרות לווה מעל 80 עד 150
122	231	365	2,521	יתרות לווה מעל 150 עד 300
68	118	185	623	יתרות לווה מעל 300 עד 600
52	71	134	231	יתרות לווה מעל 600 עד 1,200
35	35	88	78	יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000
84	33	121	75	יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000
128	6	186	55	יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000
135	33	363	41	יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000
7	-	41	2	יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000
133	-	40	3	יתרות לווה מעל 40,000 עד 200,000
-	-	-	-	יתרות לווה מעל 200,000 עד 400,000
-	-	1,496	2	יתרות לווה מעל 400,000 עד 800,000
<b>14,572</b>	<b>13,471</b>	<b>23,142</b>	<b>3,104,151</b>	<b>סך הכל</b>
-	-	38	-	הכנסות לקבל ואחרים
<b>14,572</b>	<b>13,471</b>	<b>23,180</b>	<b>3,104,151</b>	<b>סך הכל</b>

<sup>(1)</sup> חייבים בגין הפעילות בכרטיסי אשראי וסיכון האשראי החוץ מאזני מוצגים לפני השפעת ההפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לוויים.

<sup>(2)</sup> מספר הלוויים לפי סך הכל חייבים וסיכון אשראי חוץ מאזני.

<sup>(3)</sup> סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות החבות של הלווה (לא כולל מסגרות אשראי באחריות בנקים).

31 בדצמבר 2021					
שווי הוגן <sup>(1)</sup>	הפסדים שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן	רווחים שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן	עלות	הערך במאזן	
64	(2)-	(2)34	30	64	השקעה במניות שאינן למסחר
(3)28	(2)-	(2)-	28	28	מזה: מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין
<b>64</b>			<b>30</b>	<b>64</b>	<b>סך הכל ניירות ערך שאינם למסחר</b>

31 בדצמבר 2020					
שווי הוגן <sup>(1)</sup>	הפסדים שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן	רווחים שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן	עלות	הערך במאזן	
69	(2)-	(2)35	34	69	השקעה במניות שאינן למסחר
(3)32	(2)-	(2)-	32	32	מזה: מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין
<b>69</b>			<b>34</b>	<b>69</b>	<b>סך הכל ניירות ערך שאינם למסחר</b>

<sup>(1)</sup> נתוני שווי הוגן מבוססים בדרך כלל על שערי בורסה, אשר לא משקפים את המחיר שיתקבל ממכירת ניירות ערך בהיקפים גדולים.

<sup>(2)</sup> נזקפו לדוח רווח והפסד, למעט בגין השפעת היישום לראשונה של כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא מכשירים פיננסיים (ASU-2016-01).

<sup>(3)</sup> לגבי מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, בטור זה מוצגת עלות בניכוי ירידת ערך, מותאמת מעלה או מטה למחירים נצפים בעסקאות רגילות בהשקעות דומות או זהות שלא אותו מנפיק.

## ביאור 14 - השקעות בחברות מוחזקות ופרטים על חברות אלה

במיליוני ש"ח

### 1. הרכב

31 בדצמבר 2020			31 בדצמבר 2021			
סה"כ	חברות מאוחדות	חברות כלולות	סה"כ	חברות מאוחדות	חברות כלולות	
א. מאוחד:						
17	-	17	42	-	42	השקעות במניות לפי שיטת השווי המאזני
<b>17</b>	<b>-</b>	<b>17</b>	<b>42</b>	<b>-</b>	<b>42</b>	<b>סך כל ההשקעות</b>
14	-	14	21	-	21	מזה - רווחים שנצברו ממועד הרכישה
פרטים בנושא מוניטין						
10	10	-	10	10	-	הסכום המקורי
-	-	-	-	-	-	יתרה בספרים
ב. החברה:						
1,418	1,401	17	1,745	1,703	42	השקעות בהון ושטרי הון לפי שיטת השווי המאזני
<b>1,418</b>	<b>1,401</b>	<b>17</b>	<b>1,745</b>	<b>1,703</b>	<b>42</b>	<b>סך כל ההשקעות</b>
1,251	1,237	14	1,589	1,568	21	מזה - רווחים שנצברו ממועד הרכישה

### 2. חלק החברה ברווחים או בהפסדים של חברות מוחזקות (במאוחד - כלולות)

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר						
2019	2020	2021	2019	2020	2021	
254	225	452	5	6	9	חלק החברה ברווחים לפני השפעת מס של חברות מוחזקות (במאוחד - כלולות)
-	*-	-	-	*-	-	הפסדים מירידת ערך של חברות מוחזקות (במאוחד - כלולות)
הפרשה למסים:						
103	110	141	1	1	2	מסים שוטפים
(28)	(39)	(4)	-	-	-	מסים נדחים
75	71	137	1	1	2	סך כל הפרשה למסים
<b>179</b>	<b>154</b>	<b>315</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>חלק החברה ברווחים לאחר השפעת מס של חברות מוחזקות (במאוחד - כלולות)</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 14 - השקעות בחברות מוחזקות (במיוחד - כלולות) ופרטים על חברות אלה (המשך)

3. פרטים

א. חברות בת מאוחדות וחברות כלולות מהותיות

שם החברה ועיסוק (1)(2)		חלק בהון המקנה זכות לקבלת רווחים		חלק בזכויות הצבעה		השקעה בהון לפי שווי מאזני (3)		דיבידנד שנרשם		השקעות הונחיות אחרות		תרומה לרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות החברה		הפסד מירידת ערך	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>באחוזים</b>															
<b>א. חברות בנות</b>															
ישראלכרט מימון בע"מ															
עיסוק: מתן עשירי	100%	100%	100%	100%	100%	775	581	-	-	-	-	194	115	-	-
ישראלכרט (בכסים) 1994 בע"מ															
עיסוק: חברת נכסים	100%	100%	100%	100%	100%	116	66	-	-	-	-	50	5	-	-
גלובל פקטורינג בע"מ (4)															
עיסוק: פקטורינג לרבות פקטורינג רכש	100%	100%	100%	100%	100%	61	50	-	-	-	-	11	3	-	-
יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (6)															
עיסוק: חברת כרטיסי וסולק עוסק	-	100%	-	100%	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	*
צמרת מימונים בע"מ															
עיסוק: ניכיון עסקאות בכרטיסי אשראי	100%	100%	100%	100%	100%	171 (10)	158 (10)	-	-	-	-	13	10	-	-
פרימיום אקספרס בע"מ (7)(5)															
עיסוק: חברת כרטיסי וסולק עוסק	100%	100%	100%	100%	100%	583	540	-	-	-	-	43	16	-	-
ישראלכרט סוכנות לביטוח (2020) בע"מ															
עיסוק: סוכנות ביטוח	100%	100%	100%	100%	100%	(3)	-	-	-	-	-	(3)	-	-	-
<b>ב. חברות כלולות (12)</b>															
קידום מבנה איגוה בע"מ (9)															
עיסוק: מתן הלוואות בתחום הרכב	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*
לייף סטייל מימון בע"מ (8)															
עיסוק: מתן עשירי	15%	15%	15%	15%	15%	11	8	-	-	-	-	3	2	-	-
אי.די.אס שרתים בע"מ															
עיסוק: חנות אינטרנטית	20%	20%	20%	20%	20%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
איזימ'ק בע"מ															
עיסוק: התאמות כרטיסי אשראי	20%	20%	20%	20%	20%	4	3	-	-	-	-	*	*	-	-
המועדון של רמי לוי בע"מ															
עיסוק: מועדון צרכנות	20%	20%	20%	20%	20%	8	5	-	-	-	-	4	3	-	-

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- הפירוט לפי סעיף 32.ז. להוראות הדיווח לציבור, דוח כספי שנתי.
- כל החברות מוחזקות על-ידי החברה באופן ישיר.
- לרבות יתרות עודפי עלות מיוחסים ומוניטין, בניכוי הפסדים מצטברים לירידת ערך.
- במהלך חודש פברואר 2019, הועמדה ערבות עבור גלובל פקטורינג לטובת בנק הפועלים בסכום של כ-80 מיליון ש"ח.
- פרימיום אקספרס עומדת בדרישות הון רגולטוריות על-פי הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211.
- ביום 30 בדצמבר 2020 מוזגה יורופיי עם ולתוך ישראלכרט.
- במהלך חודש מרץ 2019, הועמדה ערבות עבור פרימיום אקספרס לטובת ארגון אמריקן אקספרס שאינה מוגבלת בסכום ואשר תעמוד בתוקפה במהלך תקופת ההסכם עם ארגון אמריקן אקספרס.
- ליום 31 בדצמבר 2021, הועמדו ערבויות עבור לייף סטייל מימון בע"מ לטובת גופים בנקאיים בסכום של כ-43 מיליון ש"ח.
- בחודש פברואר 2020 מכרה החברה את אחזקתה בתאגיד זה תמורת סכום לא מהותי.
- כולל שטר הון שהונפק בחודש מרץ 2010 לבעלי המניות לפירעון החל מיום 2 בינואר 2016, ללא ריבית וללא הצמדה בהיקף של כ-65 מיליון ש"ח.

## ביאור 14 - השקעות בחברות מוחזקות (במיוחד - כלולות) ופרטים על חברות אלה (המשך)

במיליוני ש"ח

### 3. פרטים (המשך)

#### ב. מידע תמציתי על חברות כלולות מהותיות

##### 1. להלן מידע תמציתי על המצב הכספי

ליום 31 בדצמבר 2021					
ערך בספרים של ההשקעה בחברה כלולה	הון המיוחס לבעלים של חברה	סך התחייבויות	סך נכסים	שיעור בעלות	
-	-	-	-	-	קידום מבנה איגוח בע"מ <sup>(1)</sup>
11	84	300	384	15%	לייף סטייל מימון בע"מ <sup>(2)</sup>
-	-*	2	2	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
4	3	4	7	20%	איזימק' בע"מ
8	42	3	45	20%	המועדון של רמי לוי בע"מ

ליום 31 בדצמבר 2020					
ערך בספרים של ההשקעה בחברה כלולה	הון המיוחס לבעלים של חברה	סך התחייבויות	סך נכסים	שיעור בעלות	
-	-	-	-	-	קידום מבנה איגוח בע"מ <sup>(1)</sup>
8	53	317	370	15%	לייף סטייל מימון בע"מ <sup>(2)</sup>
-	*-	2	2	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
3	2	4	6	20%	איזימק' בע"מ
5	25	2	27	20%	המועדון של רמי לוי בע"מ

##### 2. להלן מידע תמציתי על תוצאות הפעילות

חלק החברה ברווח נקי	רווח נקי לשנה	שיעור בעלות	
<b>לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021</b>			
-	-	-	קידום מבנה איגוח בע"מ <sup>(1)</sup>
3	17	15%	לייף סטייל מימון בע"מ <sup>(2)</sup>
-	-	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
*-	2	20%	איזימק' בע"מ
4	18	20%	המועדון של רמי לוי בע"מ
<b>לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020</b>			
-	-	-	קידום מבנה איגוח בע"מ <sup>(1)</sup>
2	16	15%	לייף סטייל מימון בע"מ <sup>(2)</sup>
-	-	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
*-	*-	20%	איזימק' בע"מ
3	14	20%	המועדון של רמי לוי בע"מ
<b>לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019</b>			
*-	*-	20%	קידום מבנה איגוח בע"מ <sup>(1)</sup>
1	7	15%	לייף סטייל מימון בע"מ <sup>(2)</sup>
-	*-	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
1	1	20%	איזימק' בע"מ
2	7	20%	המועדון של רמי לוי בע"מ

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) בחודש פברואר 2020, מכרה החברה את אחזקתה בתאגיד זה תמורת סכום לא מהותי.

(2) החברה מטפלת בחברת לייף סטייל מימון בע"מ בהתאם לשיטת השווי המאזני, על אף ששיעור החזקתה בה הינו נמוך מ-20%, היות ומתקיימים סמנים איכותיים לקיומה של השפעה מהותית.

## ביאור 15 - בניינים וציוד

במיליוני ש"ח

במאוחד

ההרכב:

סך הכל	אחר	ריהוט וציוד משרדי	כלי רכב	עלויות תוכנה <sup>(1)</sup>	מחשב וציוד היקפי	התקנות ושיפורים במושכר	בניינים, מקרקעין ונדל"ן להשקעה	
<b>עלות:</b>								
1,588	9	82	1	1,070 <sup>(3)</sup>	254	101	71	ליום 31 בדצמבר 2020
250	-	13	1	127	15	94	-	תוספות
(246)	-	(77)	-	-	(1)	(97)	(71) <sup>(2)</sup>	גריעות
<b>1,592</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>1,197</b>	<b>268</b>	<b>98</b>	-	ליום 31 בדצמבר 2021
<b>פחת והפסדים מירידת ערך:</b>								
1,225	7	64	1	828	229	73	23	ליום 31 בדצמבר 2020
135	*-	16	*-	99	12	8	*-	תוספות
(176)	-	(75)	*-	-	(1)	(77)	(23)	גריעות
<b>1,184</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>927</b>	<b>240</b>	<b>4</b>	-	ליום 31 בדצמבר 2021
<b>408</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>270</b>	<b>28</b>	<b>94</b>	-	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2021
<b>363</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>*-</b>	<b>242</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>48</b>	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2020
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	7.2	2.0	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-2021
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	7.2	2.0	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-2020

- (\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.
- (1) לרבות עלויות שהוננו בקשר לפיתוח עלויות תוכנה לשימוש עצמי אשר עמדו ליום 31 בדצמבר 2021 על סך של כ-693 מיליון ש"ח (ליום 31 בדצמבר 2020 - 599 מיליון ש"ח).
- (2) לפרטים אודות מכירת נכס בית ישראל ראה ביאור 2.ב.1 לעיל.
- (3) החל מהרבעון הראשון לשנת 2018 פעלה החברה (באמצעות התקשרות עם צד שלישי) לשיפור ושדרוג מערכות המחשוב והטמעת מערכת לניהול לקוחות ואשראי. ביום 29 בדצמבר 2020 החליט דירקטוריון החברה על הפסקתו של הפרויקט, ומעבר לפיתוח עצמי של רכיבי הבסיס החיוניים של הפרויקט, וזאת כחלק מהיערכות ליישום האסטרטגיה של הקבוצה לצד שינויים דינאמיים בסביבה התחרותית והסביבה המקרו-כלכלית בה היא פועלת, ותעדוף משאבים. לאור החלטת הדירקטוריון, רשמה החברה בשנת 2020 הפסד מירידת ערך בסך של כ-69 מיליון ש"ח (לפני השפעת מס).



## ביאור 15א - בניינים וציוד (המשך)

במיליוני ש"ח

חברה

ההרכב:

סך הכל	אחר	ריהוט וציוד משרדי	כלי רכב	עלויות תוכנה <sup>(1)</sup>	מחשב וציוד היקפי	התקנות ושיפורים במושכר	
<b>עלות:</b>							
1,397	5	80	1	1,015 <sup>(2)</sup>	250	46	ליום 31 בדצמבר 2020
235	-	13	1	113	15	94	תוספות
(117)	-	(75)	*-	-	(1)	(41)	גריעות
<b>1,516</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>1,128</b>	<b>264</b>	<b>99</b>	ליום 31 בדצמבר 2021
<b>פחת והפסדים מירידת ערך:</b>							
1,114	3	62	1	785	226	37	ליום 31 בדצמבר 2020
130	-	16	*-	94	12	8	תוספות
(115)	-	(73)	*-	-	(1)	(41)	גריעות
<b>1,129</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>879</b>	<b>237</b>	<b>4</b>	ליום 31 בדצמבר 2021
<b>387</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>249</b>	<b>27</b>	<b>95</b>	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2021
<b>283</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>*-</b>	<b>230</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2020
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	10.4	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת 2021 הינו:
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	10.4	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת 2020 הינו:

<sup>(\*)</sup> סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

<sup>(1)</sup> לרבות עלויות תוכנה שהונגו בקשר לפיתוח עלויות תוכנה לשימוש עצמי אשר עמדו ליום 31 בדצמבר 2021 על סך של כ-648 מיליון ש"ח (ליום 31 בדצמבר 2020 - 562 מיליון ש"ח).

<sup>(2)</sup> החל מהרבעון הראשון לשנת 2018 פעלה החברה (באמצעות התקשרות עם צד שלישי) לשיפור ושדרוג מערכות המחשוב והטמעת מערכת לניהול לקוחות ואשראי. ביום 29 בדצמבר 2020 החליט דירקטוריון החברה על הפסקת הפרויקט, ומעבר לפיתוח עצמי של רכיבי הבסיס החינויים של הפרויקט, וזאת כחלק מהיערכות ליישום האסטרטגיה של הקבוצה לצד שינויים דינאמיים בסביבה התחרותית והסביבה המקרו-כלכלית בה היא פועלת, ותעדוף משאבים. לאור החלטת הדירקטוריון, רשמה החברה בשנת 2020 הפסד מירידת ערך בסך של כ-69 מיליון ש"ח (לפני השפעת מס).

## ביאור 15ב - חכירות

א. כללי

החל מיום 1 בינואר 2020, מיישמת החברה את הוראות נושא 842 בקודיפיקציה בדבר חכירות. מרבית חוזי החכירה בהם מתקשרת החברה הינם חוזי חכירה תפעולית, במסגרתם חוכרת החברה נדל"ן (בעיקר שטחי משרדים).

תקופות החכירה ששימשו בחישוב הערך הנוכחי של תשלומי החכירה העתידיים, הינן התקופות החוזיות הנקובות בחוזי החכירה, בתוספת תקופות הנובעות מאופציות הארכה, שלהערכת החברה וודאי באופן סביר שתמומשנה. בקביעת סבירות המימוש של אופציות ההארכה, מתחשבת החברה בין היתר: בתשלומי החכירה בתקופות הארכה ביחס למחירי השוק, שיפורים משמעותיים במושכר, עלויות שיתהוו בסיום החכירה שבוצעו, עלויות המתייחסות לביטול החכירה (כגון קנסות והיטלים) וכד'.

מרבית חוזי החכירה בקבוצה, תשלומי החכירה המשתנים צמודים למדד המחירים לצרכן. כמו-כן, חלק מחוזי החכירה כוללים תשלומים בגין עלויות תחזוקה ושירותים אשר אינם מהווים רכיבי חכירה. בהתאם, בחרה החברה שלא להפריד רכיבים שאינם חכירה בחוזי חכירה של נדל"ן.

שיעור ההיוון שנעשה בו שימוש הינו שיעור הריבית התוספתי של החברה.

**ב. מידע בגין הכירות**

בחודש אוקטובר 2020, חתמה החברה על הסכם לשכירת בניין משרדים בן כ-20 אלף מטרים רבועים ב"מתחם BBC" בבני ברק, וזאת לתקופה של 10 שנים בתוספת שתי אופציות להארכת ההסכם ב-5 שנים נוספות כל אחת. בד בבד עם החתימה על ההסכם, התקשרה החברה עם חברה בת של המשכיר בהסכם לביצוע עבודות התאמה במושכר (שיפורים במושכר) על מנת להתאים את בניין המשרדים לצרכיה (תמריץ חכירה).

בהתאם, ביום 31 בדצמבר 2021, עם סיום הקמת בניין המשרדים, הכירה החברה בהתחייבות בגין חכירה תפעולית בסך של כ-251 מיליוני ש"ח ובמקביל, הכירה בנכס זכות שימוש בניכוי תמריץ חכירה, בסך של כ-192 מיליוני ש"ח ובשיפורים במושכר בסך של כ-59 מיליון ש"ח.

כמו כן ובקשר עם האמור, ביצעה החברה הערכה מחדש של תקופות החכירה בהסכמי החכירה, אשר הושפעו מהמעבר לבניין המשרדים החדש. בהתאם, הגיעה החברה למסקנה כי למועד חתימת הדוח, לא ודאי באופן סביר כי היא תממש את אופציות ההארכה אשר נכללו קודם לכן בקביעת תקופת החכירה. בעקבות האמור, ביצעה החברה מדידה מחדש של תשלומי החכירה תוך שימוש בשיעור ריבית להיוון מעודכן.

**ג. הוצאות בגין הכירות תפעוליות<sup>(1)</sup>**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2020	2021	
20	19	הוצאות בגין הכירות תפעוליות
*-	*-	הוצאות בגין הכירות תפעוליות – משתנות <sup>(2)</sup>
<b>20</b>	<b>19</b>	<b>סך הכל הוצאות בגין הכירות תפעוליות</b>

<sup>(\*)</sup> סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

<sup>(1)</sup> הוצאות בגין הכירות תפעוליות מסווגות בדוח רווח והפסד כחלק מהוצאות התפעול, ראה ביאור 6 לעיל.

<sup>(2)</sup> האמור מתייחס לתשלומי חכירה משתנים התלויים במדד המחירים לצרכן.

**ד. מידע נוסף על הכירות תפעוליות**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2020	2021	
54	16	תורים מזומנים מפעילות שוטפת בגין הכירות תפעוליות
-	204	נכסי זכות שימוש שהוכרו בגין הכירות תפעוליות חדשות
9	17	יתרת תקופה משוקללת ממוצעת של התחייבויות החכירה (בשנים)
2.43%	3.71%	ריבית היוון משוקללת ממוצעת בגין הכירות תפעוליות

**ה. תזרימי מזומנים לא מהוונים והתחייבויות בגין הכירות תפעוליות לפי תקופות לפירעון**

ליום 31 בדצמבר 2020		ליום 31 בדצמבר 2021		תקופות הפירעון (שנים)
התחייבות בגין חכירה	תזרימי מזומנים לא מהוונים	התחייבות בגין חכירה	תזרימי מזומנים לא מהוונים	
22	22	33	34	עד שנה
15	15	42	44	מעל שנה עד שנתיים
9	10	23	25	מעל שנתיים עד 3 שנים
4	4	19	22	מעל 3 שנים עד 4 שנים
3	3	18	21	מעל 4 שנים עד 5 שנים
21	29	200	334	מעל 5 שנים
<b>74</b>	<b>83</b>	<b>335</b>	<b>480</b>	<b>סך הכל</b>

## ביאור 15 – הכירות

במיליוני ש"ח

ו. תזרימי מזומנים לא מהוונים והתחייבויות בגין הכירות תפעוליות לפי תקופות לפירעון

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	
74	268	נכסי זכות שימוש*
(74)	(335)	התחייבויות בגין חכירה*

(\*) יתרות נכסי זכות השימוש והתחייבויות בגין חכירה כלולות במסגרת נכסים אחרים והתחייבויות אחרות, בהתאמה.

## ביאור 16 - נכסים אחרים

במיליוני ש"ח

החברה		מאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2020	2021	2020	2021	
93	104	270	277	מסים נדחים לקבל, נטו (ראה ביאור 9 לעיל)
48	15	61	21	עודף מקדמות ששולמו למס הכנסה על העתודות השוטפות
4	2	4	2	הוצאות הנפקה נדחות <sup>(1)</sup>
74	267	74	268	נכסי זכות שימוש בגין חכירה תפעולית <sup>(2)</sup>
<b>חייבים אחרים ויתרות חובה:</b>				
5	4	5	4	הלוואות לעובדים
79	68	104	91	הוצאות מראש
-	-	6	-	מוסדות
6,032	6,128	-	-	חברות מוחזקות (במאוחד כלולות) קשורות
1	1	7	10	חייבים בגין תווי קנייה וכרטיסים נטענים
11	14	14	24	אחרים
<b>6,128</b>	<b>6,215</b>	<b>136</b>	<b>129</b>	<b>סך כל חייבים אחרים ויתרות חובה</b>
<b>6,347</b>	<b>6,603</b>	<b>545</b>	<b>697</b>	<b>סך כל הנכסים האחרים</b>

<sup>(1)</sup> הוצאות הנפקה נדחות בגין איגרות חוב מופחתות בשיטת הריבית האפקטיבית. למידע נוסף, ראה גם ביאור 19 להלן.

<sup>(2)</sup> למידע נוסף ראה ביאור 15 לעיל.

## ביאור 17 - אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים

במיליוני ש"ח

החברה		מאוחד		שיעור ריבית ממוצעת שנתית		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		31 בדצמבר 2021		
2020	2021	2020	2021	לעסקאות בחודש האחרון	יתרה ליום	
במיליוני ש"ח		במיליוני ש"ח		%	%	
3,306	*-	3,383	*-	0.4	-	אשראי בחשבונות חח"ד
913	503	913	503	1.63	1.68	הלוואות אחרות
<b>4,219</b>	<b>503</b>	<b>4,296</b>	<b>503</b>			<b>סך הכל</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 18 - זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

החברה		מאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2020	2021	2020	2021	
14,215	15,927	15,260	17,224	בתי עסק (1)(2)
1	1	1	1	התחייבויות בגין פיקדונות
-	-	9	4	ארגון בינלאומי
1	1	42	38	הכנסות מראש
35	29	104	104	תכנית הטבות למחזיקי כרטיס
85	84	104	103	הוצאות לשלם
79	106	110	141	הוצאות לשלם בגין בנקים ומועדונים
<b>14,416</b>	<b>16,148</b>	<b>15,630</b>	<b>17,615</b>	<b>סך כל הזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי</b>

(1) בניכוי יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק והקדמות בסילוק מוקדם (שני המוצרים הינם סילוק מוקדם של התחייבות הסולק לבית העסק) בסך 1,229 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021 (31 בדצמבר 2020 - 1,345 מיליון ש"ח). במאוחד, בקיזוז יתרה קיימת עם חברה בת מוחזקת בגין ניכיון שוברים בסך של כ-2,405 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2020 - 2,259 מיליון ש"ח).

(2) כולל המחאת זכויות על דרך המכר בסך של כ-913 מיליון ש"ח מצד ג' לבנק הפועלים ליום 31 בדצמבר 2021 (31 בדצמבר 2020 - 936 מיליון ש"ח).

החברה		מאוחד		שיעור תשואה פנימי <sup>(2)</sup> ב-%	משך חיים ממוצע בשנים למועד הדוח <sup>(1)</sup>	
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר				
2020	2021	2020	2021			
						אגרות חוב סחירות שאינן ניתנות להמרה במניות:
840	600	840	600	1.5	1.4	במטבע ישראלי לא צמוד

(1) משך חיים ממוצע הינו ממוצע תקופות התשלומים משוקללות בתזרים המהוון לפי שיעור התשואה הפנימי. מח"מ זה הינו מח"מ יתרה מאזנית.

(2) שיעור תשואה פנימי הינו שיעור ריבית המנכה את זרם התשלומים הצפוי אל היתרה המאזנית הכלולה בדוח הכספי.

ביום 16 באפריל 2019, הנפיקה החברה לציבור 1,078,133,000 ש"ח ערך נקוב אגרות חוב (סדרה א') של החברה על-פי דוח הצעת מדף שפרסמה החברה ביום 14 באפריל 2019 ("**דוח הצעת המדף**") וזאת מכוח התשקיף. התמורה הכוללת נטו (אחרי הוצאות הנפקה) שקיבלה החברה בגין אגרות החוב (סדרה א') שהוקצו על-פי דוח הצעת המדף הסתכמה לסך של כ-1,070 מיליון ש"ח.

אגרות החוב (סדרה א') נושאות ריבית שנתית קבועה בשיעור של 1.49%, אינן צמודות (קרן וריבית) לבסיס הצמדה כלשהו ואינן מובטחות בבטוחות כלשהן. קרן אגרות החוב (סדרה א') עומדת לפירעון בתשעה (9) תשלומים חצי שנתיים, כאשר שמונת (8) התשלומים הראשונים יהיו בשיעור של 11.11% מקרן אגרות החוב כל אחד וישולמו בימים 31 במאי ו-30 בנובמבר של כל אחת מהשנים 2020 עד 2023 (כולל), החל ביום 31 במאי 2020 ועד יום 30 בנובמבר 2023 (כולל), והתשלום התשיעי (9) והאחרון יהיה בשיעור של 11.12% מקרן אגרות החוב וישולם ביום 31 במאי 2024. הריבית בגין אגרות החוב (סדרה א') תשולם בתשלומים חצי שנתיים בימים 31 במאי ו-30 בנובמבר.

בחודשים מאי ונובמבר 2021 ו-2020 בוצעו ארבעה תשלומים של קרן האג"ח בסך של כ-120 מיליון ש"ח כל תשלום.

למועד הדוח, עומדת יתרת קרן אגרות החוב (סדרה א') על 599,010,695 ש"ח ערך נקוב (במח"מ שווי הוגן של כ-1.41 שנים) ומדורגת בדירוג Aa2.il באופק יציב של מידרוג. הוצאות הנפקת אגרות החוב והניכיון מופחתות לפי שיטת הריבית האפקטיבית לאורך החיים הצפוי של המכשיר המונפק ומוצגות במאזן במסגרת סעיף נכסים אחרים.

במסגרת תנאי אגרות החוב (סדרה א') התחייבה החברה, בין היתר, בהתחייבויות שונות אשר עיקריהן הינם כדלקמן:

1. הרחבת סדרה ושיעבוד לטובת אחר: (1) הרחבת סדרת אגרות החוב (סדרה א') מותנית בתנאים שונים (לרבות בקשר עם דירוג הסדרה); (2) שעבוד שוטף שלילי - החברה תהיה רשאית ליצור שעבוד שוטף על כלל נכסיה לטובת צד שלישי, בכפוף ליצירת שעבוד שוטף לטובת מחזיקי אגרות החוב (סדרה א') באותה דרגה ופרי פסו על-פי היחס בין חובות החברה על-פי שטר הנאמנות בגין אגרות החוב (סדרה א') (המצורף לדוח הצעת המדף) ("**שטר הנאמנות בגין אגרות החוב (סדרה א')**") ואגרות החוב לבין חובותיה כלפי הצד השלישי.
2. מגבלות פיננסיות שיחולו על החברה בהתקיים תנאים מסוימים: (1) היה ומסיבה כלשהי תחדל החברה להיות מחויבת בדרישות הלימות ההון הבנקאיות (כהגדרת מונח זה בשטר הנאמנות בגין אגרות החוב (סדרה א')), כפי שיהיו מעת לעת, ולא יחולו על החברה דרישות רגולטוריות חלופיות אחרות בנושא מדידה והלימות הון מעצם היותה 'סולק' ו/או 'חברת כרטיסי אשראי', הונה העצמי של החברה על-פי דוחותיה הכספיים המאוחדים לא יפחת מסך של 1.2 מיליארד ש"ח במהלך תקופה של שני רבעונים רצופים; (2) במקרה בו תתחייב החברה כלפי גורם כלשהו בהתחייבות בקשר עם עמידה באמות מידה פיננסיות, אזי בכפוף לתנאים מסוימים שנקבעו, תתחייב החברה בהתחייבות זוהה כלפי מחזיקי אגרות החוב (סדרה א'). ממועד הנפקת אגרות החוב (סדרה א') ולמועד חתימת הדוח, לא התקיימו התנאים המתלים להפעלת המגבלות הפיננסיות האמורות בס"ק (1) ו-(2) כאמור, ובהתאם הן אינן חלות על החברה.

## ביאור 19 - אגרות חוב סחירות (המשך)

3. מגבלות על "חלוקה": החברה לא תבצע חלוקה (כהגדרת מונח זה בחוק החברות, התשנ"ט-1999 ("חוק החברות")) בהתקיים המקרים כדלקמן: (1) אם במועד ההחלטה אודות החלוקה היא אינה עומדת באמת מידה פיננסית בה החברה התחייבה כלפי המחזיקים (ככל שאמת מידה כאמור חלה על החברה במועד החלוקה); (2) אם מתקיימת עילת פירעון מידי על-פי הוראות שטר הנאמנות בגין אגרות החוב (סדרה א'); וכן (3) היה ומסיבה כלשהי תחדל החברה מלהיות כפופה להוראות הפיקוח על הבנקים (או הוראות רגולטור חלופי אחר כפי שייקבע בדין), אם הונה העצמי של החברה על-פי דוחותיה הכספיים המאוחדים המפורסמים האחרונים, סקורים או מבוקרים, בניכוי סכום החלוקה, נמוך מ-1.4 מיליארד ש"ח. ממועד הנפקת אגרות החוב (סדרה א') ועד למועד חתימת הדוח, לא התקיימו התנאים המתלים להפעלת מגבלות החלוקה האמורות בס"ק (1) ו-(3) כאמור, ובהתאם הן אינן חלות על החברה.

4. Cross Acceleration: אם נושה כלשהו או מספר נושים יחד של החברה העמיד לפירעון מידי אחד מאלה: (א) סדרת אגרות חוב אחרת שהנפיקה החברה (אם תנפיק); (ב) חוב ו/או התחייבות, אחד או יותר אחרים של החברה (למעט חילוט ערבויות והעמדה לפירעון מידי של הלוואה ללא יכולת חזרה ללווה (Non-Recourse)) בסכום מצטבר העולה על 250 מיליון ש"ח; ו- (ג) חילוט ערבויות והעמדה לפירעון מידי של חוב ו/או התחייבות, אחד או יותר אחרים של החברה ו/או הלוואה ללא יכולת חזרה ללווה (Non-Recourse) בסכום מצטבר העולה על 350 מיליון ש"ח. למועד הדוח, לא התקיים תנאי מתלה זה.

ביום 13 במרץ 2019 הודיעה מידרוג על דירוג Aa2.il באופן יציב לאגרות חוב שיונפקו על-ידי החברה בהיקף של עד 300 מיליון ש"ח ערך נקוב ("דוח הדירוג הראשוני"). ביום 14 באפריל 2019, הודיעה מידרוג כי בהמשך לדוח הדירוג הראשוני, היא קובעת דירוג Aa2.il באופן יציב לאגרות חוב שתנפיק החברה בסך של עד 1,200 מיליון ש"ח ערך נקוב וזאת חלף הסכום של 300 מיליון ש"ח ערך נקוב שדורג קודם לכן כאמור לעיל.

מדי שנה, ולאחרונה ביום 14 בפברואר 2022, הודיעה מידרוג כי היא מותירה על כנה דירוג זה.

למועד הדוח, עומדת החברה בהתחייבויותיה בהתאם לאגרות החוב מסדרה א'.

בחודש מרץ 2021 החליטה רשות ניירות ערך, מתוקף סמכותה לפי חוק ניירות ערך, להאריך את התקופה להצעת ניירות ערך על-פי דוח הצעת המדף עד ליום 4 באפריל 2022.

## ביאור 20 - התחייבויות אחרות

במיליוני ש"ח

החברה		מאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2020	2021	2020	2021	
-	-	9	-	עתודה למסים נדחים, נטו (ראה ביאור 9 לעיל)
110	59	111	60	עודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תכנית (ביאור 21 להלן)
74	334	74	335	התחייבויות בגין חכירה תפעולית <sup>(1)</sup>
<b>זכאים אחרים ויתרות זכות:</b>				
109	122	113	125	הוצאות לשלם בגין שכר והוצאות נלוות
68	64	77	76	ספקי שירותים וציוד
67	85	72	90	הוצאות לשלם
35	60	52	83	מוסדות
611	1,940	-	-	חברות מוחזקות (במאוחד כלולות)
11	10	30	29	הפרשה להפסדי אשראי בגין מסגרות חוץ מאזניות
142	120	148	127	זכאים בגין תווי קנייה וכרטיסים נטענים
6	6	6	6	המחאות נוסעים במחזור, נטו
6	1	13	10	אחרים
<b>1,055</b>	<b>2,408</b>	<b>511</b>	<b>546</b>	<b>סך כל זכאים אחרים ויתרות זכות</b>
<b>1,239</b>	<b>2,801</b>	<b>705</b>	<b>941</b>	<b>סך כל ההתחייבויות האחרות</b>

<sup>(1)</sup> למידע על התחייבויות בגין חכירות תפעוליות לפי תקופות לפירעון, ראה ביאור 15 לעיל.

## ביאור 21 - הטבות לעובדים

במיליוני ש"ח

### א. תיאור ההטבות

**פיצויי פיטורין בגין סיום יחסי עובד מעביד:** התחייבות החברה לתשלום פיצויים לעובדים, מתבססת על משכורת חודשית אחת לכל שנת עבודה, כמקובל, מכוסה בחלקה על ידי הפקדות בקופות הפיצויים על ידי פוליסות ביטוח וקרנות פנסיה. החלק של תשלומי הפיצויים שאינו מכוסה על ידי הפקדות בקופות הפיצויים על ידי פוליסות ביטוח וקרנות פנסיה, מטופל כתוכנית הטבה מוגדרת. ההתחייבות מחושבת על בסיס אקטוארי בהתחשב בהסתברויות וניסיון העבר, לרבות שימוש בהנחות אקטואריות המתאימות למועד הדיווח (שיעורי תמותה, שיעורי עזיבה, שיעורי גידול בתגמול וכד').

**חופשה:** עובדי החברה זכאים על פי חוק והסכמי עבודה לימי חופשה שנתיים. ההפרשה מחושבת על בסיס השכר האחרון של העובדים וימי החופשה שצברו, בתוספת ההוצאות הנלוות המתחייבות.

### ב. הטבות בסיום ולאחר העסקה

ליום 31 בדצמבר		
2020	2021	
<b>פיצויי פיטורין בגין סיום יחסי עובד מעביד</b>		
		סכום ההתחייבות
270	232	
159	172	השווי ההוגן של נכסי התכנית
**111	60	<b>עודף ההתחייבות על נכסי התכנית*</b>

(\*) נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

(\*\*) יתרה בסך 2 מיליון ש"ח סווגה לסעיף "התחייבויות אחרות" במסגרת הוצאות לשלם בגין שכר ונלוות.

### ג. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת

#### 1. מחויבויות ומצב המימון

א. שינוי במחויבות בגין הטבה חזויה

לשנה שהסתיימה		
ביום 31 בדצמבר 2020	ביום 31 בדצמבר 2021	
199	270	<b>מחויבות בגין הטבה חזויה בתחילת שנה</b>
21	25	עלות שרות
5	5	עלות ריבית
8	9	הפסד אקטוארי
(8)	(77)	הטבות ששולמו
45	-	אחר, לרבות הפסד מצמצום <sup>(1)</sup>
270	232	<b>מחויבות בגין הטבה חזויה בסוף השנה*</b>
240	202	<b>מחויבות בגין הטבה מצטברת בסוף השנה</b>

(\*) נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

(1) ראה סעיף ח' להלן.



## ביאור 21 - הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

ג. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

1. מחויבויות ומצב המימון (המשך)

ב. שינוי בשווי ההוגן של נכסי התכנית ומצב המימון של התכנית

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2020	2021	
143	159	שווי הוגן של נכסי התכנית בתחילת שנה
7	27	תשואה בפועל על נכסי התכנית
15	15	הפקדות לתכנית על-ידי החברה
(6)	(29)	הטבות שולמו
159	172	שווי הוגן של נכסי לתכנית בסוף השנה
111	60	מצב המימון - התחייבות נטו שהוכרה בסוף שנה*

(\*) נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

ג. סכומים שהוכרו (ברוח) הפסד כולל אחר מצטבר לפני השפעת מס

ליום 31 בדצמבר		
2020	2021	
35	14	הפסד אקטוארי נטו
35	14	יתרת סגירה בהפסד (רווח) כולל אחר מצטבר

ד. תכניות שבהן המחויבות בגין הטבה מצטברת עולה על נכסי התכנית

ליום 31 בדצמבר		
2020	2021	
270	232	מחויבות בגין הטבה חזויה
240	202	מחויבות בגין הטבה מצטברת
159	172	שווי הוגן של נכסי התכנית

## ביאור 21 - הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

ג. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

2. הוצאה לשנה

א. רכיבי עלות ההטבה נטו שהוכרו ברווח והפסד

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	
18	21	25	עלות שרות
5	5	5	עלות ריבית
(4)	(3)	(4)	תשואה חזויה על נכסי תכנית
הפחתה של סכומים שלא הוכרו:			
2	3	7	הפסד אקטוארי נטו
-	45	-	אחר, לרבות הפסד מצמצום <sup>(1)</sup>
21	71	33	סך עלות ההטבה, נטו

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) ראה סעיף ח' להלן.

ב. שינויים בנכסי התכנית ובמחויבות להטבה שהוכרו ברווח (הפסד) כולל אחר לפני השפעת מס

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	
21	4	(14)	רווח (הפסד) אקטוארי נטו בשנה
(2)	(3)	(2)	הפחתה של רווח אקטוארי
-	-	(5)	אחר לרבות הפסד מצמצום או סילוק
19	1	(21)	סך הכל הוכר ברווח כולל אחר
21	71	33	סך עלות ההטבה נטו
40	72	12	סך הכל הוכר בעלות ההטבה, נטו לשנה וברווח כולל אחר

## ביאור 21 - הטבות לעובדים (המשך)

### ג. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

#### 3. הנחות

א. ההנחות על בסיס ממוצע משוקלל המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה ולמידת עלות ההטבה נטו לשנים שהסתיימו ביום 31 בדצמבר

1. ההנחות העיקריות המשמשות לקביעת המחויבות בגין ההטבה:

ליום 31 בדצמבר		
2020	2021	
0.46%	0.04%	שיעור היוון
1.33%	2.48%	שיעור עליית המדד
3.99%-21.25%	3.99%-21.25%	שיעור עזיבה
0.92%-18.2%	1.21%-12.05%	שיעור גידול בתגמול*

(\*) תחזית הגידול בתגמול הינה נומינאלית.

2. ההנחות העיקריות המשמשות למדידת עלות ההטבה נטו לתקופה:

לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום				
31 במרץ 2021	30 ביוני 2021	30 בספטמבר 2021	31 בדצמבר 2021	
עובדי החברה				
0.46%	0.41%	0.36%	0.21%	שיעור היוון
1.10%	1.14%	1.10%	1.06%	תשואה חזויה לטווח ארוך על נכסי התכנית
0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	1.21%-12.05%	שיעור גידול בתגמול*

לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום				
31 במרץ 2020	30 ביוני 2020	30 בספטמבר 2020	31 בדצמבר 2020	
עובדי החברה				
0.59%	2.07%	0.73%	0.82%	שיעור היוון
1.39%	2.54%	1.41%	1.49%	תשואה חזויה לטווח ארוך על נכסי התכנית
0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	שיעור גידול בתגמול*

לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום				
31 במרץ 2019	30 ביוני 2019	30 בספטמבר 2019	31 בדצמבר 2019	
עובדי החברה				
2.08%	1.47%	1.37%	0.83%	שיעור היוון
1.96%	1.88%	1.48%	1.28%	תשואה חזויה לטווח ארוך על נכסי התכנית
0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	0.92%-18.2%	שיעור גידול בתגמול*

(\*) תחזית הגידול בתגמול הינה נומינאלית.

## ביאור 21 - הטבות לעובדים (המשך)

ג. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

3. הנחות (המשך)

ב. השפעה של שינוי בנקודת אחוז אחת על המחויבות בגין הטבה חזויה לפני השפעת מס:

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021		
קיטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	
במיליוני ש"ח		
26	(18)	שיעור היוון
25	(16)	שיעור עליית מדד
1	(1)	שיעור עזיבה
(16)	24	שיעור גידול בתגמול

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020		
קיטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	
במיליוני ש"ח		
23	(19)	שיעור היוון
23	(19)	שיעור עליית מדד
1	(1)	שיעור עזיבה
(18)	23	שיעור גידול בתגמול

4. נכסי תכנית

השווי ההוגן של נכסי תכנית לפי סוגי נכסים לעובדי הקבוצה:

% מסך נכסי התכנית		
ליום 31 בדצמבר 2020	ליום 31 בדצמבר 2021	
6%	7%	מזומנים ופיקדונות בבנקים
30%	33%	מניות
		אגרות חוב:
31%	29%	ממשלתיות
16%	6%	קונצרניות
47%	35%	סך הכל
17%	25%	אחר
<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>סך הכל</b>

כספי הפיצויים של העובדים מופקדים במספר רב של קופות גמל אישיות / ביטוחי מנהלים אישיים בהתאם לבחירת העובדים. חלוקת נכסי התכנית המוצגת מבוססת על דיווחים הקיימים במדיה לגבי חלק מהקופות המהוות את עיקר הקופות הקיימות לעובדי החברה.

## ביאור 21 - הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

ג. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

5. תזרימי מזומנים

1. הפקדות לעובדי החברה

הפקדות בפועל לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		תחזית 2022*	הפקדות
2020	2021		
15	15	15	

(\*) אומדן ההפקדות שהחברה צופה לשלמן לתכניות פנסיה להטבה מוגדרת במהלך שנת 2022.

2. הטבות נטו שהחברה צופה לשלם בעתיד

עובדי הקבוצה	
15	2022
1	2023
1	2024
2	2025
2	2026
10	2027-2031
28	2032 ואילך
<b>59</b>	<b>סך הכל</b>

ד. יו"ר הדירקטוריון

גברת תמר יסעור מכהנת כדירקטורית החל מיום 1 בדצמבר 2020, וכיו"ר דירקטוריון פעיל של חברת ישראלכרט החל מיום 13 בדצמבר 2020. לאחר מינויה לתפקיד, אישרו ועדת התגמול ודירקטוריון החברה את תנאי התגמול של יו"ר הדירקטוריון בהתאם לתקנה 4ב1 לתקנות החברות (הקלות בעסקאות עם בעלי עניין), תש"ס-2000, כך שלמעט שינויים שאינם מהותיים תהיה זכאית יו"ר הדירקטוריון לאותם תנאי העסקה של יו"ר הדירקטוריון הקודם (מר איל דשא), וזאת בתוקף עד למועד האסיפה הכללית הבאה. ביום 12 באפריל 2021 אישרה האסיפה הכללית את תנאי העסקה של הגב' יסעור החל מיום 1 באפריל 2021. להלן תנאי העסקה החל מיום 1 באפריל 2021, בהתאם להסכם עבודה אישי עם החברה: היקף משרה חלקי של 75%; תקופת הסכם בלתי קבועה (עם אפשרות לכל אחד מהצדדים להביא לסיומו קודם לכן בהודעה מוקדמת בת 90 יום). במסגרת הבהונה כאמור זכאית גברת יסעור למשכורת חודשית בסך של 130 אלפי ש"ח (בגין 75% משרה), צמודה למדד המחירים לצרכן בגין חודש ינואר 2021, וכן לתנאים נלווים, לרבות חופשה שנתית, רכב, מחלה, דמי הבראה, ארוחות, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות.

תנאי התגמול של הגב' יסעור כוללים גם רכיב של תגמול הוני שנתי קבוע בשווי כספי קבוע של 22% מסך התגמול הקבוע לשנה (כ-557 אלפי ש"ח), בגינו לא תבוצענה הפרשות סוציאליות, אשר יוענק בצורה של מניות רגילות של החברה. המניות תוענקנה לפי הוראות מסלול רווח הון שבסעיף 102(ב)(2) לפקודת מס הכנסה ותהיינה חסומות למימוש למשך תקופה של שלוש שנים מתחילת השנה העוקבת לשנה בגינה הן מוקצות. המניות תוקצינה לאחר חלוף השנה בגינה הן מוקצות (וחלק יחסי אם הועסקה רק חלק משנה, לפי חישוב יומי), וזאת לאחר פרסום הדוח הכספי השנתי של החברה לגבי השנה בגינה הן מוקצות.

התנאים כאמור לעיל הינם בהתאם למדיניות התגמול של החברה כפי שאושרה על-ידי האסיפה הכללית של החברה ביום 12 באפריל 2021.

1. ד"ר רון וקסלר כיהן החל מחודש פברואר 2016 כמנכ"ל החברה, יורפיי ופרימיום אקספרס. עד ליום 30 ביוני 2017, כהונתו של ד"ר וקסלר ניתנה לחברות כעובד מושאל מבנק הפועלים בהתאם להסכם העסקה אישי בין הבנק לבין ד"ר וקסלר (כפי שעודכן בחודש ינואר 2017). ביום 8 ביוני 2021 הודיע ד"ר רון וקסלר על רצונו לסיים את כהונתו כמנכ"ל החברה.
2. ביום 12 באפריל 2021 אישרה האסיפה הכללית של החברה את עדכון תנאי העסקתו של ד"ר רון וקסלר כמנכ"ל החל מיום 1 באפריל 2021 (ולגבי המענק השנתי, החל מתחילת שנת 2021), כמפורט להלן. שכרו החודשי של מר וקסלר כמנכ"ל הינו כ-132 אלף ש"ח, צמוד למדד המחירים לצרכן בגין חודש ינואר 2021. בנוסף לשכר החודשי, מר וקסלר זכאי לתגמול קבוע שנתי בגינו לא תבוצענה הפרשות סוציאליות בהיקף שנתי כולל של עד כ-332 אלפי ש"ח, אשר ישולם מדי שנה (בתום השנה), וככל שמר וקסלר יועסק חלק משנה, סכום זה ישולם באופן יחסי (לפי חישוב יומי).
- כמו-כן, מר וקסלר זכאי לתנאים גלויים, לרבות, הפרשות פנסיוניות, קרן השתלמות, רכב, ימי חופשה, ימי מחלה, דמי הבראה, ותנאים גלויים בתחומי רווחה ובריאות.
- כן יהיה זכאי מר וקסלר במועד סיום העסקתו (31 במארס 2022) למענק הסתגלות בגובה של 6 משכורות חודשיות (ללא סוציאליות). בנוסף, יהיה מר וקסלר זכאי לתשלומים בגין מענק שנתי במידה וישולם בחברה בגין שנת 2022, בגין תקופת יחסי העבודה בשנת 2022 (קרי עד ליום 31.3.2022), בכפוף למדיניות התגמול של החברה ולאישורי האורגנים המוסמכים של החברה כפי שיהיו במועד הרלוונטי.
- לתנאי התגמול של מר וקסלר יתווסף רכיב של תגמול הוני שנתי קבוע בשווי כספי קבוע של 25% מסך התגמול הקבוע לשנה (כ-822 אלפי ש"ח למועד הדוח), בגינו לא יבוצעו הפרשות סוציאליות, אשר יוענק בצורה של מניות רגילות של החברה. המניות תוענקנה לפי הוראות מסלול רווח הון שבסעיף 102(ב) (2) לפקודת מס הכנסה ותהיינה חסומות למימוש למשך תקופה של שלוש שנים מתחילת השנה העוקבת לשנה בגינה הן מוקצות. המניות תוקצינה לאחר חלוף השנה בגינה הן מוקצות (וחלק יחסי אם הועסקה רק חלק משנה, לפי חישוב יומי), וזאת לאחר פרסום הדוח הכספי השנתי של החברה לגבי השנה בגינה הן מוקצות. לאורגנים המוסמכים של החברה שמורה הזכות להמיר, לפי שיקול דעתם הבלעדי, את הזכאות לקבלת תגמול הוני קבוע זה, כולו או חלקו, בתגמול הוני משתנה תלוי ביצועים, שהבשלתו נפרשת על פני לפחות שלוש (3) שנים, בכפוף לעמידה במדיניות התגמול של החברה.
3. למען השלמת התמונה יובהר כי לאחר סיום העסקתו כמנכ"ל, מר וקסלר ימשיך ככהונתו כיו"ר פרימיום אקספרס בהיקף משרה של 40%, לתקופת הסכם בלתי קצובה; לכל אחד מהצדדים אפשרות להביא לסיום תקופת העסקה בהודעה מוקדמת בת שלושה (3) חודשים.
4. ביום 11 ביולי 2021 אישר דירקטוריון החברה (על-פי המלצת ועדת איתור של הדירקטוריון) למנות את מר רן עוז למנכ"ל החברה לאחר שמר רון וקסלר הודיע כאמור על רצונו לסיים את כהונתו כמנכ"ל החברה 2021.<sup>96</sup>
5. מועד תחילת כהונתו של מר עוז בתפקידו נקבע ליום 28 בנובמבר 2021 (לאחר קיום חפיפה עם מר וקסלר). תנאי הכהונה וההעסקה של מר רן עוז כמנכ"ל החברה אושרו בוועדת התגמול ובדירקטוריון החברה בישיבותיהם מהימים 29 בספטמבר 2021 ו-22 בנובמבר 2021, בהתאמה. יובהר כי תנאי הכהונה והעסקה אינם חורגים מהוראות מדיניות התגמול של החברה.
- מר רן עוז יכהן כמנכ"ל החברה בהיקף משרה של 100%, לתקופת הסכם בלתי קצובה, החל מיום 28 בנובמבר 2021, כפוף לקבלת האישורים הנדרשים מעת לעת; במהלך השנתיים הראשונות לכהונת המנכ"ל, לכל אחד מהצדדים אפשרות להביא לסיום תקופת העסקה בהודעה מוקדמת בת שלושה (3) חודשים, ובכל מועד לאחר מכן בהודעה מוקדמת בת שישה (6) חודשים. במהלך תקופת ההודעה המוקדמת יהיה מר עוז זכאי לכל תנאי העסקה המפורטים להלן.
6. מר עוז יהיה זכאי למשכורת חודשית בסך של 140 אלפי ש"ח ("המשכורת החודשית") צמוד לעליית מדד המחירים לצרכן בגין חודש אוקטובר 2021. כן יהיה זכאי מר עוז לתגמול קבוע שנתי, בנוסף למשכורת החודשית, בגינו לא תבוצענה הפרשות סוציאליות, בהיקף שנתי של כ-350 אלפי ש"ח. התגמול כאמור, ישולם מדי שנה (בתום השנה), וככל שמר עוז יועסק חלק משנה, סכום זה ישולם באופן יחסי (לפי חישוב יומי).

<sup>96</sup> כמפורט בדיווחי החברה מהימים 8 ביוני, 11 ביולי ו-14 באוקטובר 2021 (אסמכתאות מספר: 2021-01-036751; 2021-01-051349; 2021-01-051220; ו-2021-01-087721, בהתאמה).

## ביאור 21 - הטבות לעובדים (המשך)

### ה. חוזה אישי מנכ"ל החברה (המשך)

כמו-כן, מר עוז זכאי לתנאים נלווים, לרבות, הפרשות פנסיוניות, קרן השתלמות, רכב, ימי חופשה, ימי מחלה, דמי הבראה, ותנאים נלווים בתחומי רווחה ובריאות.

כן זכאי מר עוז למענק חתימה בגובה של שלוש (3) משכורות חודשיות (ללא סוציאליות) אשר יהיה מותנה בהשלמת תקופת עבודה של שניים-עשר (12) חודשים בחברה.

לתנאי הבהרה וההעסקה של מר עוז יתווסף, החל מיום 1 בינואר 2022, רכיב של תגמול הוני שנתי קבוע בשווי כספי קבוע של 25% מסך התגמול הקבוע לשנה (כ-862 אלפי ש"ח למועד הדוח), בגינו לא יבוצעו הפרשות סוציאליות, אשר יוענק בצורה של מניות רגילות של החברה. המניות תוענקנה לפי הוראות מסלול רווח הון שבסעיף 102(ב)(2) לפקודת מס הכנסה ותהיינה חסומות למימוש למשך תקופה של שלוש שנים מתחילת השנה העוקבת לשנה בגינן הן מוקצות. המניות תוקצינה לאחר חלוף השנה בגינה הן מוקצות (וחלק יחסי אם הועסק רק חלק משנה, לפי חישוב יומי), וזאת לאחר פרסום הדוח הכספי השנתי של החברה לגבי השנה בגינה הן מוקצות. אופן חישוב כמות המניות המוקצות יהיה על-ידי חלוקת הסכום הכספי הקבוע הנוכח לעיל, במחיר הסגירה הממוצע של מניית החברה במהלך שלושים (30) ימי המסחר שקדמו למועד פרסום הדוח הכספי השנתי כאמור (מעוגל למספר השלם הקרוב ביותר). לאורגנים המוסמכים של החברה שמורה הזכות להמיר, לפי שיקול דעתם הבלעדי, את הזכאות לקבלת תגמול הוני קבוע זה, כולו או חלקו, בתגמול הוני משתנה תלוי ביצועים, שהבשלתו נפרשת על פני לפחות שלוש (3) שנים, בכפוף לעמידה במדיניות התגמול של החברה. בימים אלה בוחנת החברה אימוץ תגמול הוני משתנה מבוסס ביצועים.

### ו. תכנית המענקים למנכ"ל החברה

המנכ"ל זכאי בנוסף לתגמול הקבוע גם לתגמול שנתי משתנה לפי הוראות מדיניות התגמול ותנאי התגמול אשר אומצו בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי, לרבות לעניין הסדרי התשלום ופריסתם. התנאים המפורטים להלן חלים הן לגבי המענק השנתי למר וקסלר והן בגין המענק השנתי למר עוז (החל משנת 2022).

החל משנת 2021 ואילך, המענק השנתי למנכ"ל ינתן על בסיס רכיב תלוי ביצועים, ועשוי לכלול גם רכיב שיתבסס על הערכת הדירקטוריון, כמפורט להלן:

רכיב תלוי ביצועים - מענק שנתי בהיקף של 6 משכורות חודשיות של המנכ"ל, יחושב על-פי עמידה במדד חברה אחד או יותר (כגון, רווח, הכנסות, גידול בהכנסות, תשואה להון, יחס הלימות הון, נתח שוק, מדדים בהקשר לפרויקטים אסטרטגיים של החברה וכו') בשיעור של 80% עד 100%. ככל שייקבע יותר ממדד חברה אחד לגבי שנה מסוימת, המשקל של כל מדד חברה לא יפחת מ-10%. ב-80% עמידה ביעדים יקבל המנכ"ל 2 משכורות, ב-100% עמידה ביעדים יקבל 6 המנכ"ל משכורות, ובין 80% לבין 100% יקבל המנכ"ל תשלום לפי חישוב ליניארי.

רכיב בשיקול דעת - המנכ"ל עשוי להיות זכאי, בהתאם לשיקול דעת הדירקטוריון ו/או יעדי ביצוע (KPIs) שיקבעו על-ידי הדירקטוריון בתחילת שנה, למענק נוסף בהיקף של עד 3 משכורות חודשיות.

מענק מיוחד - בשנה בה שיעור העמידה ביעד הרווח<sup>97</sup> נמוך מ-80%, המנכ"ל לא יהיה זכאי לרכיב תלוי ביצועים, אך עשוי להיות זכאי, בהתאם לשיקול דעת הדירקטוריון, למענק בהיקף של עד 3 משכורות חודשיות.

סך המענק השנתי למנכ"ל לא יעלה על 9 משכורות בשנה כלשהי. סך עלות רכיבי התגמול הקבועים והמשתנים למנכ"ל (למעט תנאי פרישה), לא יעלה על 3,950,000 ש"ח בשנה כלשהי. אם בשנה כלשהי יעלה סך עלות התגמול בגין רכיבי התגמול כאמור מעל לתקרה כאמור, ייקטם המענק השנתי למנכ"ל לאותה השנה, כך שסך עלות התגמול למנכ"ל בגין אותה שנה לא יחרוג מתקרת התגמול למנכ"ל.

מר וקסלר יהיה זכאי למענק שנתי עבור תקופת העסקתו כמנכ"ל, לרבות בגין כל שנת 2021. מר עוז לא יהיה זכאי למענק שנתי בגין 2021.

<sup>97</sup> שיעור העמידה של החברה ביעד הרווח לשנת 2021 הוא 134%.

ביום 12 באפריל 2021 אישרה האסיפה הכללית של החברה את החלטת דירקטוריון החברה (לאחר אישור על-ידי ועדת התגמול שלה) לעניין מדיניות תגמול חדשה שתחול מחודש ינואר 2021 ("מדיניות התגמול"), אשר החליפה את מדיניות התגמול שאושרה בשנת 2019. מדיניות התגמול גובשה לאור הוראה 301A להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים ("הוראה 301A").

להלן פירוט עיקרי מדיניות התגמול הנוגעים למענקים לנושאי המשרה בחברה (למעט דירקטורים ומנכ"ל החברה):

נקבעו מנגנונים נפרדים לקביעת תקציב ומתכונת מענקים לפונקציות עסקיות ולפונקציות בקרה ופיקוח.

תקציב המענקים לחברי הנהלה שאינם פונקציית בקרה ופיקוח, מתבסס על חישוב על פי תקציב אישי בטווח של 1 עד 8 משכורות חודשיות, אשר יחושב על-פי עמידה ביעד הרווח<sup>98</sup> של החברה בשיעור של 80% עד 120%. בהתאם למדיניות התגמול, יעד הרווח ייקבע על בסיס רווח החברה לפני מס שנקבע כיעד בתוכנית העבודה של החברה לשנה הרלוונטית, בנטרול רווחים/הפסדים חד פעמיים בתוכנית העבודה.

המענק השנתי לכל מנהל בשנה מסוימת יחושב על-פי מכפלה של ציון אישי שיוענק לכל מנהל בכל שנה, בין היתר, בהתאם לעמידה ביעדי ביצוע אישיים.

המענק לחברי הנהלה בפונקציית בקרה ופיקוח ייקבע על-פי תקציב אישי בטווח של 1 עד 6 משכורות חודשיות, אשר יחושב על-פי עמידה ביעד הרווח של החברה בשיעור של 80% עד 100%, אך באופן שונה מהמענק של יתר נושאי המשרה בחברה וזאת לאור רגישות תפקידים אלה בהיבט של הסיכונים של החברה.

הציון האישי של כל מנהל מורכב מרכיב המתבסס על עמידה ביעד הרווח של החברה, מרכיב המתבסס על עמידת המנהל ב-KPIs שנקבעו לו מראש ומרכיב הערכה בשיקול דעת שיוענק על-פי המלצת הגורמים הממונים באישור האורגנים הרלוונטיים בחברה, כאשר קיים הבדל בין היחס בין הרכיבים השונים של הציון האישי ביחס לחברי הנהלה שהינם פונקציות עסקיות לבין חברי הנהלה שהינם בפונקציית בקרה ופיקוח.

#### תקרות ומגבלות

המענק השנתי לא יעלה על תקרות שנקבעו במדיניות התגמול. מרכיב שיקול הדעת בקביעת המענק השנתי לא יעלה על היקף של 3 משכורות של המנהל לגבי שנה כלשהי. במדיניות התגמול מגבלות נוספות, בין היתר, לגבי הוראות בהתאם להוראה 301A לעניין השבת סכומי מענק שנתי אשר שולמו לנושא המשרה במהלך 5-7 שנים לאחר תשלומם, וזאת בנסיבות חריגות במיוחד כגון בנסיבות שנושא המשרה היה שותף להתנהגות שגרמה נזק חריג לחברה, לרבות פעילות לא חוקית, הפרת חובת האמונים ועוד; סעיפי השבת סכומי מענקים במקרה של תיקון דוחות כספיים, סמכות הדירקטוריון להפחית עד 100% מהמענק השנתי לפי שיקול דעתו בנסיבות מסוימות ועוד, והכל בהתאם למדיניות התגמול של החברה.

#### מנגנון התשלום - פריסת המענק השנתי והתשלום השנתי

בהתאם להוראה 301A המענק השנתי ישולם כולו במזומן, אלא אם התגמול המשתנה של המנהל באותה שנה יעלה על 40% מהתגמול הקבוע ואז תחול החובה לפרוס את תשלום המענק השנתי. ככל שתחול החובה לפרוס את המענק השנתי, הוא ישולם כדלקמן: 50% מהמענק השנתי ישולם במזומן לאחר פרסום הדוחות הכספיים השנתיים של החברה, ו-50% הנותרים מהמענק השנתי ישולמו בשלוש מנות שנתיות נדחות במזומן, בהתאם להוראות שנקבעו במדיניות התגמול.

#### סיום העסקה

במקרה בו יעבוד נושא המשרה או עובד מרכזי שאינו נושא משרה, רק חלק משנת המענק הוא יהיה זכאי לחלק יחסי מהמענק השנתי בהתאם לתקופה בה עבד בפועל בשנת המענק מתוך שנת המענק בכללותה (על בסיס חישוב יומי), ובלבד שעבד לפחות (א) תקופה של 180 ימים קלנדריים בתפקידו בשנת המענק, אם מדובר בשנת עבודתו הראשונה בחברה, או (ב) תקופה של 90 ימים בשנת המענק, אם מדובר בשנת עבודתו האחרונה בחברה (או תקופה קצרה יותר שלא תפחת מ-60 ימים, בהתאם להמלצת המנכ"ל).

<sup>98</sup> ראה הערה 97 לעיל.



## ביאור 21 - הטבות לעובדים (המשך)

### ז. מענקים (המשך)

#### סיום העסקה (המשך)

במקרה של סיום העסקה בנסיבות שאינן מזכות בפיצויי פיטורים או בנסיבות של הפרת הוראות צינון או אי תחרות, ככל שישנן, או במקרה אחר, בהתאם להמלצת המנכ"ל ואישור ועדת התגמול והדירקטוריון, לא יהיה זכאי נושא המשרה למענק שנתי בגין השנה בה הסתיימה העסקתו בחברה, ותפקע זכאותו למנות המענק השנתי הנדחות, ככל שישנן ושטרם שולמו במועד זה.

#### מענק היפרדות

במסגרת הסכמות בין החברה, בנק הפועלים וועד העובדים של החברה מחודש מרץ 2019, אשר עוגנו בהסכם קיבוצי, ובסיכום נוסף בין החברה לבין ועד העובדים, נקבע, כי עובדי הקבוצה (שאינם נושאי משרה) יהיו זכאים למענק בגין היפרדות הקבוצה מבנק הפועלים אשר הותנה בהשלמת הצעת המכר הראשונית של החברה על-ידי בנק הפועלים ואשר נקבע בהתאם לשווי החברה כפי שנקבע במכירת המניות כאמור על-ידי הבנק ובהתאם לנוסחה שנקבעה. בהתאם להסכמות בין הצדדים שולם המענק האמור בשתי פעימות – הראשונה בחודש מאי 2019 (בסמוך להשלמת הצעת המכר הראשונית), והשנייה בחודש אפריל 2020 (בסמוך לאחר השלמת מכירת כלל החזקות בנק הפועלים בחברה בהתאם לחוק שטרם).

כמו-כן, בחודש מרץ 2019 אישרו האורגנים המוסמכים של החברה מתן מענק בגין הליך ההיפרדות מבנק הפועלים לנושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים אשר הותנה במכירת 20% מהון המניות המונפק של החברה על-ידי בנק הפועלים במועד המכירה הראשונה של מניות החברה לציבור (בסעיף זה: "תנאי הסף"), מחציתו שולמה בחודש מאי 2019 (בסמוך להתקיימות 'תנאי הסף'), והיתרה תשולם בשלושה (3) תשלומים שווים על פני שלוש (3) שנים (תשלומים נדחים), כאשר התשלום הראשון שולם בחודש אפריל 2020 (כשנה לאחר מועד הרישום של מניות החברה למסחר); התשלום השני שולם בחודש מרץ 2021 (כשנה לאחר התשלום הראשון); והתשלום השלישי ישולם כשנה לאחר התשלום השני.

בהתאם לתוצאות הצעת המכר ולהסכמות בדבר חישוב גובה המענקים, המענק לכלל העובדים ונושאי המשרה הבכירה כאמור לעיל (לרבות מענק היפרדות לעובדים בחוזים אישיים שאינם נושאי משרה בכירה) הסתכם לכ-68 מיליון ש"ח (מתוכו כ-6 מיליון ש"ח בגין נושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים). בנק הפועלים נשא בעלות המענק כאמור למעט סכום של כ-5 מיליון ש"ח. כאמור לעיל, במהלך חודש מאי 2019 שולם התשלום הראשון לעובדים ונושאי משרה בכירה כאמור ובחודש יוני 2019 העביר בנק הפועלים את חלקו בעלות המענק בגין התשלום ששולם כאמור. סך עלות מענק ההיפרדות כלולה בהוצאות השכר ברבעון השני לשנת 2019 ואילו השתתפותו של הבנק בעלות מוצגת בהון בסעיף קרן הון מבעל שליטה.

כאמור לעיל, בחודש אפריל 2020 שולמה המחצית השנייה של מענק ההיפרדות לעובדי החברה, וכן שלישי ראשון מתוך המחצית השנייה לנושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים. במהלך חודש יוני 2020 שילם בנק הפועלים לחברה את המחצית השנייה של חלקו במענק ההיפרדות. בחודש מרץ 2021 שולם השלישי השני מתוך המחצית השנייה של מענק ההיפרדות לנושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים.

### 1. מידע המתייחס לגופים הפיקוחיים על התגמול

1.1 גוף הפיקוח על התגמול הינו ועדת התגמול של החברה. לתאריך אישור הדוחות הכספיים, ועדת התגמול מונה ארבעה חברים כולם דירקטורים חיצוניים, בהתאם להוראות חוק החברות ולהגדרות הוראה 301A. יו"ר הוועדה הינו דירקטור חיצוני כאמור. סמכויות ועדת התגמול הן אלה שניתנו לה בהתאם לדין החל, ובין היתר בהתאם להוראות חוק החברות והוראות הפיקוח על הבנקים (הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 והוראה 301A, כפי שאלה מתוקנים מעת לעת) וכפי שמוגדר בנהלי החברה.

ועדת התגמול מפקחת על יישום מדיניות התגמול, ומתייעצת לשם כך עם גורמי ניהול הסיכונים, הבקרה והביקורת בחברה. ועדת התגמול, לאחר התייעצות עם גורמי ניהול הסיכונים, הבקרה והביקורת בחברה, מעצבת את אמצעי הבקרה לשם הבטחת קיומם של עקרונות מדיניות התגמול, כך שניתן יהיה לוודא באופן שוטף שהתגמול בפועל לנושאי המשרה, מדדי הסיכון והביצוע ותוצאותיהם, עקביים עם מנגנוני התגמול שנבחרו ועם יעדי המדיניות וניתן יהיה לבצע התאמות על-פי הצורך.

1.2 הוועדה נעזרת בעבודתה ביועצים כלכליים ומשפטיים חיצוניים, המייעצים בבניית מדיניות תגמול ותכניות תגמול בהתאם לדין החל, בקשר עם המידע לו נדרשת הוועדה על מנת להחליט החלטות מושכלות, תהליכי אישור תגמולים בחברה, ובקורות שונות, והכל כנדרש על-פי הדין החל.

**1. מידע המתייחס לגופים הפיקוחיים על התגמול (המשך)**

1.3 מספר העובדים שהינם נושאי משרה בכירה בחברה, נכון למועד הדוח, כהגדרתם בהוראה 301A, הינו 23 עובדים. נושאי המשרה הבכירה כוללים את חברי הדירקטוריון, חברי הנהלה, סמנכ"ל אשראי, החשבונאית הראשית, מבקר הפנים וקצינת הציות. כמו-כן קיימים 3 עובדים נוספים אחרים שהינם עובדים מרכזיים נוסף על נושאי המשרה הבכירה. העובדים המרכזיים הנוספים בקבוצת ישראלכרט כוללים את יו"ר חברת פרימיום אקספרס, מנכ"ל חברת פרימיום אקספרס ומנהל האשראי העסקי בחברה.

**2. מידע המתייחס לתכנון ולמבנה של תהליכי התגמול**

בשנת 2021 אישרה החברה מדיניות תגמול מעודכנת בהתאם להוראה 301A. להלן מאפיינים עיקריים ויעדים, לרבות התייחסות לדרך בה מבטיחה החברה כי עובדים העוסקים בניהול סיכונים ובציות מתוגמלים ללא תלות בעסקים עליהם הם מפקחים:

א. כללי – מדיניות התגמול המעודכנת יוצרת זיקה בין יעדי החברה לבין התגמול המשולם לנושאי המשרה וכך יוצרת מערך תמריצים ראוי לנושאי המשרה, בהתחשב בין היתר, בהיקף, מאפייני ומורכבות פעילותה העסקית של החברה, בגודלה היחסי במשק, במדיניות ניהול הסיכונים שלה (תוך שאינה מעודדת לקיחת סיכונים חריגים או מעבר לתיאבון הסיכון), וביעדים שהחברה שואפת להשיג מעת לעת.

ב. מטרתיה העיקריות של מדיניות התגמול הן להבטיח כי:

- תיווצר הלימה גבוהה בין האינטרסים של נושאי המשרה והעובדים לבין אלו של בעלי המניות של החברה, בהתחשב בגודל החברה ובאופי פעילותה.

- המדיניות תתרום לקידום מטרת החברה, תכניות העבודה שלה ומדיניותה בראיה ארוכת טווח.

- החברה תוכל לגייס ולשמר מנהלים בכירים בעלי יכולת להוביל את החברה להצלחה עסקית ולהתמודד עם האתגרים העומדים בפניה אל מול תנאי השוק והתחרות הגוברת.

- לנושאי המשרה ולעובדים תהיה המוטיבציה להשיג רמה גבוהה של ביצועים עסקיים תוך ניהול סיכונים מבוסס ואפקטיבי. המדיניות לא תעודד לקיחת סיכונים חריגים או מעבר לתיאבון הסיכון, ותאפשר שמירה על בסיס הון איתן.

- ייווצר איזון ראוי בין מרכיבי תגמול שונים – מרכיבים קבועים מול משתנים, ומרכיבים קצרי טווח מול ארוכי טווח.

- ייווצר קשר בין תרומתו של נושא המשרה והעובד להשגת יעדי החברה ולהשאת רווחיה והכל בראייה ארוכת טווח ובהתאם לתפקידו של נושא המשרה והעובד, לפי העניין.

- יוצר קשר בין ביצועי מניית החברה לבין התגמול לנושאי המשרה והעובדים, באמצעות הענקת תגמול הוני.

ג. תגמול פונקציות ארגוניות המעורבות בפיקוח ובקרה נקבע על בסיס סטנדרטים הלוקחים בחשבון את חשיבות ורגישות התפקידים האלה בהיבט של ניהול הסיכונים בחברה.

**3. הדרכים שבהן סיכונים קיימים ועתידיים מובאים בחשבון בתהליך התגמול:**

א. תגמול הבכירים משלב פרמטרים (KPIs) מעולם ניהול הסיכונים באופן שמתגמל בצורה שלילית על נטילת סיכונים עודפת דוגמת:

- הוצאות להפסדי אשראי

- אבטחת מידע וסייבר

- ממצאי דוחות ביקורת

- סיכון ציות

- חשיפה לסיכונים משפטיים

3. הדרכים שבהן סיכונים קיימים ועתידיים מובאים בחשבון בתהליך התגמול (המשך):

מדדי הסיכון נבנו באופן המקדם את השגת המטרה שלא לחרוג מתיאבון הסיכון של החברה. באופן זה נוצר איזון בין המוטיב העסקי למוטיב נטילת הסיכונים.

ב. קיימת הגבלה של התגמול המשתנה בתקרה ודחיית חלק מתשלום התגמול המשתנה והכפפתו לביצועים של קבוצת ישראלכרט בשנים עתידיות, כך שהמנהלים יהיו חשופים לתוצאות התממשות הסיכונים אותם לקחו ותגמולם ירד אם וכאשר הסיכונים יתממשו בעתיד.

ג. מנהל הסיכונים הראשי מייעץ לוועדת התגמול בכל הנוגע למדדי התגמול של הבכירים הן בהיבט המדד עצמו והן בהיבט הציון שניתן למדד וזאת בהתחשב במטרות שתוארו לעיל.

4. תיאור הדרכים שבהן החברה יוצרת קשר בין ביצועים במהלך תקופת מדידת הביצועים לבין רמות התגמול

מנגנוני המענק השנתי בחברה מבוססים על התפיסה שעיקרה תגמול על יצירת שווי כלכלי ארוך טווח, וכל זאת בהתאם למדיניות ניהול הסיכונים של החברה:

4.1 היקף התגמול עבור כל מנהל (שאינו פונקציית בקרה ולמעט המנכ"ל) נגזר מתקציב אישי אשר נקבע בהתאם לעמידה ביעד הרווח של החברה בשיעור של 80% עד 120%. יעד הרווח הינו קורלטיבי לרווח בתכנית העבודה של החברה. תקציב המענק האישי יותאם לציון אישי המוענק למנהל בכל שנה ואשר נקבע על-ידי שימוש ביעדי ביצוע.

4.2 המענק השנתי למנהלים בפונקציית בקרה, ייקבע על-פי תקציב אישי אשר יחושב על-פי עמידה ביעד הרווח של החברה בשיעור של 80% עד 100%, אך באופן שונה מהמענק השנתי של יתר נושאי המשרה בחברה וזאת לאור רגישות התפקידים האלה בהיבט של ניהול הסיכונים של החברה. תקציב המענק האישי יותאם לציון שיוענק לכל מנהל בכל שנה, אשר ייקבע על-ידי שימוש ביעדי ביצוע.

4.3 בשנה בה שיעור העמידה ביעד הרווח נמוך מ-80%, נושאי המשרה הנכללים בתכנית לא יהיו זכאים למענק. במצב זה רשאי הדירקטוריון, לפי שיקול דעתו, לאשר לנושאי המשרה הכלולים בתכנית מענק בגובה של עד שלוש (3) משכורות.

4.4 למנהלים מדדי ביצוע אישיים הנגזרים מהיעדים האסטרטגיים הבאים לידי ביטוי בתכנית העבודה של החברה. מדדי הביצוע האישיים נקבעים בהלימה ליעדים הרלוונטיים של האגף העסקי ועבור מנהלים בפונקציית בקרה בהלימה ליעדים הרלוונטיים לתפקידיהם, ומכילים מרכיבים כמותיים ואיכותיים אשר לכל אחד מהם נקבע משקל יחסי. עמידה ביעדי הביצוע משפיעה על היקף התגמול למנהל. בכל יעד נקבע מדד סף אשר אי הצלחה משמעה ציון אפס במדד זה. כפועל יוצא, מדדי ביצוע אישיים חלשים, יגרמו לזכאות למענק בסכום נמוך יותר. בנוסף, מדיניות התגמול המעודכנת מאפשרת הענקה של תגמול הוני קבוע ורכיב תגמול זה יש בו כדי לחזק את הקשר שבין התגמול של נושאי המשרה לבין תרומתם לאינטרס של בעלי המניות של החברה בטווח הארוך. בהתאם לכך אישרו האורגנים המוסמכים הוספת רכיב של תגמול הוני שנתי קבוע בשווי כספי קבוע של עד 25% מסך התגמול הקבוע לשנה, בגינו לא יבוצעו הפרשות סוציאליות, אשר יוענק בצורה של מניות רגילות של החברה. המניות תוענקנה לפי הוראות מסלול רווח הון שבסעיף 102(ב)(2) לפקודת מס הכנסה ותהיינה חסומות למימוש למשך תקופה של שלוש שנים מתחילת השנה העוקבת לשנה בגינן הן מוקצות. המניות תוקצינה לאחר חלוף השנה בגינן הן מוקצות (וחלק יחסי אם הועסקה רק חלק משנה, לפי חישוב יומי), וזאת לאחר פרסום הדוח הכספי השנתי של החברה לגבי השנה בגינן הן מוקצות. בימים אלה בוחנת החברה אימוץ תגמול הוני משתנה מבוסס בביצועים.

5. תיאור הדרכים שבהן החברה מתאימה את התגמול כדי להתחשב בביצועים לטווח ארוך יותר

5.1 התגמול המשתנה לנושאי משרה כולל מענק שנתי אשר יהיה מותנה בביצועים פיננסיים של החברה אשר יתבססו על שיעור עמידה ביעד הרווח. המענק השנתי ייקבע גם על-פי עמידה ביעדי ביצוע אישיים מדידים, כמותיים ואיכותיים.

5.2 בהתאם להוראה 301A, כל התגמול המשתנה ישולם (100%) לאחר פרסום הדוחות הכספיים של החברה. אולם אם סך התגמול המשתנה שהוענק בגין שנה כלשהי יעלה על 40% מהתגמול הקבוע באותה השנה, אז 50% מהתגמול המשתנה ישולם לאחר פרסום הדוחות הכספיים של החברה לאותה שנה, ו-50% יפרס על-פני שלוש שנים.

5. תיאור הדרכים שבהן החברה מתאימה את התגמול כדי להתחשב בביצועים לטווח ארוך יותר (המשך)

5.3 התגמול ההוני הקבוע הנכלל במדיניות התגמול חסום למימוש לתקופה ארוכה (3 שנים לאחר השנה בגינה הוא מוענק), ומהווה תמריץ לקידום מטרות החברה ותוכניות העבודה שלה בראייה ארוכת טווח.

5.4 לפי מדיניות התגמול, ועדת התגמול והדירקטוריון יהיו רשאים להפחית עד 100% מהמענק השנתי של נושא המשרה וזאת במקרים שמצבה הכספי או העסקי של החברה יחייב זאת ו/או מטעמים הקשורים בתפקודו של נושא המשרה ומטעמים שינומקו על-ידם ו/או במקרים של אירועים חריגים כגון מעילה או הונאה מהותיים או במקרים של חריגה מהותית ממדיניות ניהול הסיכונים של החברה.

5.5 מדיניות התגמול קובעת כי, במקרה בו יתוקנו דוחותיה הכספיים המבוקרים של החברה לשנה כלשהי, באופן שלו היה סכום המענק שהגיע לנושא משרה בגין אותה שנה מחושב בהתאם לנתונים המתוקנים, היה מקבל נושא המשרה מענק בסכום אחר, ישיב נושא המשרה לחברה, או תשלם החברה לנושא המשרה, לפי המקרה, את ההפרש בין סכום המענק שקיבל, או שלא שולם לו על-ידי החברה, לפי המקרה, לזה שהיה זכאי לו עקב התיקון האמור, ובלבד שאם נושא המשרה פרש מהחברה, חלפו לא יותר משלוש שנים ממועד סיום העסקתו בחברה.

5.6 בהתאם להוראה 301A, במדיניות התגמול נקבעו הוראות לעניין השבת סכומי מענק שנתי אשר שולמו לנושא המשרה בתקופה של 5-7 שנים, וזאת בנסיבות חריגות במיוחד כגון בנסיבות שנושא המשרה היה שותף להתנהגות שגרמה נזק חריג לחברה, לרבות פעילות לא חוקית, הפרת חובת האמונים ועוד.

5.7 בקביעת מדיניות התגמול נבחן על-ידי ועדת תגמול היחס בין עלות התגמול הכולל של נושאי המשרה, לרבות תגמול קבוע ותגמול משתנה, לבין עלות התגמול הכולל של עובדי החברה (כולל שכר עובדי קבלן), תוך כדי בחינה של היררכיית התגמול בחברה ובחינת עלות התגמול הכולל בדרגים השונים של עובדי החברה, ויחסים אלה נמצאו סבירים בהתחשב בגודלה ואופי פעילותה של החברה. כן נבחנה השפעת היחסים האמורים על יחסי העבודה בחברה ונמצא כי הם לא צפויים להשפיע לרעה על יחסי העבודה בחברה.

6. תיאור צורות שונות של תגמול משתנה בהן משתמשת החברה ובשיקולים לשימוש בצורות שונות כאמור

6.1 בקביעת התגמול הכולל של עובדים בחברה יילקח בחשבון היחס בין מרכיבים קבועים ומרכיבים משתנים של התגמול. הבחינה של התגמול הכולל תעשה תוך התחשבות בניסיון, מומחיות, כישורים, בכירות, אחריות וביצועי העובד וכן תתחשב בצורך לעודד התנהגות התומכת במסגרת ניהול הסיכונים ובאיתנות הפיננסית ארוכת הטווח של החברה, סבירות הענקתו של כל מרכיב תיבחן גם ביחס למקובל בשוק.

6.2 לפי מדיניות התגמול, בכל מקרה התגמול המשתנה המירבי לגבי נושא משרה או עובד מרכזי לא יעלה על 100% מהתגמול הקבוע. על-אף האמור לעיל, ועדת התגמול והדירקטוריון יהיו רשאים לקבוע לגבי עובד ספציפי בשנה נתונה, מענקים (בנוסף למענק השנתי) בגין עמידה ביעדי פרויקט חד-פעמי או בשל התקיימות תנאים חריגים, באופן שהתגמול המשתנה המירבי לא יעלה על 200% מהתגמול הקבוע. היחס בין התגמול המשתנה לבין התגמול הקבוע

לגבי נושאי משרה ועובדים מרכזיים בפונקציות ניהול סיכונים, בקרה, ביקורת ופונקציות תומכות שונות, יטה לטובת התגמול הקבוע בהשוואה ליחס זה אצל נושא משרה או עובד מרכזי בפונקציות עסקיות.

6.3 ככל שתשולם התגמול המשתנה ייפרס בהתאם להוראה 301A, הזכאות לקבלת התשלומים הנדחים תלויה בשיעור עמידה של החברה ביעד הרווח.

## ביאור 21 - הטבות לעובדים (המשך)

### ה. תכנית התייעלות

במסגרת תכנית התייעלות שאישר דירקטוריון החברה בשנת 2020, הסתיימה בשנת 2021 העסקתם של כ-220 עובדים, מתוכם כ-100 עובדים המועסקים בחוזים אישיים או במיקור חוץ, וכ-120 עובדי חברה בהסכם קיבוצי בהתאם לתכנית פרישה מרצון. להלן עיקרי מתווה הפרישה מרצון כפי שאושר על-ידי הדירקטוריון:

- במסגרת המתווה, התאפשר לכ-120 עובדי חברה בהסכם קיבוצי אשר להם ותק של 4 שנים לפחות, לפרוש מהחברה בפרישה מוקדמת בתנאים מועדפים.
- תנאים מועדפים אלו, כללו בין היתר, מתן פיצויים מוגדלים בשיעור של עד 200%, מעבר לסכום הפיצויים המפורשים על-פי דין.
- סך עלות התכנית בשנים 2020 ו-2021 (מעבר לעלות הפיצויים המופרשת על-פי דין) הגדילה את ההתחייבות בגין הטבות עובדים בסך של כ-50 מיליון ש"ח (לפני השפעת מס).

בד בבד לתוכנית ההתייעלות גייסה ומגייסת החברה כוח אדם נוסף בקשר למימוש תוכניתיה העסקיות ופיתוח מנועי הצמיחה שלה. עלויות עדכון ההתחייבות האקטוארית לעובדים בגין תכנית ההתייעלות, אשר עלתה לכדי "צמצום תכנית", נזקפו מיידית לדוח רווח והפסד והוכרו כהוצאה חד פעמית בהוצאות השכר (בסעיפי הוצאות השכר השונים בהוצאות תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות). כמו-כן, החברה מכירה ברווח והפסד חלק יחסי מיתרת רווח כולל אחר מצטבר בהתאם לשיעור שבו קטנה ההתחייבות האקטוארית.

### ט. הסכם עם ארגון העובדים

ביום 20 בדצמבר 2017 נחתם הסכם קיבוצי של הקבוצה אשר נכנס לתוקפו בחודש ינואר 2018 ועד ליום 31 בדצמבר 2023. ההסכם כולל הסכמות בנושאים ארגוניים וכלכליים ובכללם גם הסכמות בנוגע לתוספות שכר ולתנאים נלווים שיחולו על עובדי החברה ועובדי צמרת מימונים וגלובל פקטורינג. כמו-כן, עודכן ספר התפקוד, הכולל הגדרות תפקידים ושכר רלוונטי. ההסכם כולל התחייבות של נציגות העובדים ל"שקט תעשייתי" (הימנעות מצעדים ארגוניים) בכל הנושאים המוסדרים בהסכם. לפרטים אודות הסכם קיבוצי בקשר עם מענק היפרדות, ראה סעיף ו' לעיל.

### י. חופשה

דוחותיה הכספיים של החברה כוללים הפרשה בגין חופשה על-פי החוק והסכמי עבודה. ההפרשה חושבה על בסיס השכר האחרון של העובדים וימי החופשה שצברו בתוספת ההוצאות הנלוות המתחייבות. יתרת ההפרשה לימים 31 בדצמבר 2021 ו-31 בדצמבר 2020 הסתכמה בכ-6 מיליון ש"ח וכ-5 מיליון ש"ח, בהתאמה.

א. הון המניות

ליום 31 בדצמבר				
2020		2021		
מונפק ונפרע	רשום	מונפק ונפרע	רשום	
200,000,000	400,000,000	200,000,000	400,000,000	מניות רגילות ללא ערך נקוב

ב. שינויים בהרכב הון המניות

ביום 7 במרץ 2019 אישרה האסיפה הכללית של ישראלכרט את השינויים הבאים בהרכב הון המניות, אשר נכנסו לתוקף עם השלמת הצעת מכר מניות החברה לציבור על-פי התשקיף (כהגדרתו בביאור 1):

1. הפיכת המניה המיוחדת המוחזקת על-ידי בנק הפועלים למניה רגילה, כך שלחברה תהיינה מניות מסוג אחד בלבד.
2. ביטול ערכן הנקוב של כל מניות החברה, כך שכלל מניות החברה תהיינה ללא ערך נקוב.
3. הגדלת ההון הרשום ב-399,000,000 מניות רגילות ללא ערך נקוב, כך שסך ההון הרשום של החברה לאחר השינוי יעמוד על 400,000,000 מניות רגילות ללא ערך נקוב.
4. הגדלת הונה המונפק והנפרע של החברה ב-199,264,875 מניות נוספות ללא ערך נקוב, כך שסך ההון המונפק והנפרע של החברה יעמוד על 200,000,000 מניות רגילות ללא ערך נקוב. המניות הוקצו לבעלי המניות בחברה באופן יחסי לחלקם בהון טרם השינוי.

בהתאם, נתוני הרווח למניה בדוחות רווח והפסד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 הוצגו למפרע באופן אשר משקף את השינוי שחל בהרכב הון המניות למועד ההנפקה הראשונה של מניות החברה לציבור, כמפורט לעיל.

ג. הלימות ההון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים

הלימות הון

החל מיום 1 בינואר 2014 מיישמת החברה את הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 211-201 בנושא מדידה והלימות הון ("נבת"ים 201-211") כפי שעודכנו על מנת להתאימן להנחיות באזל III ("באזל III").

יחסי הון מינימליים

כחלק מתהליך אימוץ הוראות באזל III בישראל, ביום 30 במאי 2013 פרסם המפקח על הבנקים חוזר בנושא "מדידה והלימות הון – מבוא, תחולה וחישוב דרישות". בהתאם לחוזר, בין היתר, תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי נדרשים, לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מזערי בשיעור של 9% וביחס הון כולל מזערי של 12.5%, וזאת החל מיום 1 בינואר 2015.

בנוסף, ביום 2 במאי 2016, פרסם המפקח על הבנקים את הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" ("נב"ת 472"). ההוראה כוללת הקלה לעניין דרישת ההון העצמי מסולק בעל יתרת חייבים (כהגדרתה בהוראה זו) העולה על 2 מיליארדי ש"ח בדוח הכספי השנתי האחרון, אשר תחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 211-201 (מדידה והלימות הון). אולם, על אף האמור בסעיף 40 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ-8% ויחס ההון הכולל לא יפחת מ-11.5%. הוראה זו נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016. בחודש מרץ 2022 אישר דירקטוריון החברה את יעדי הלימות ההון המזעריים.

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

יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

## ביאור 22 - הון, הלימות הון ומינוף (המשך)

במיליוני ש"ח

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

א. רכיבי ההון לצורך חישוב יחס ההון לפי באזל III<sup>(1)</sup>

ליום 31 בדצמבר		
2020	2021	
<b>1. הון לצורך חישוב יחס הון</b>		
2,421	2,767	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1, לאחר ניכויים <sup>(2)</sup>
194	197	הון רובד 2 – הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי
<b>2,615</b>	<b>2,964</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>
<b>2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>		
15,389	15,687	סיכון אשראי
102	115	סיכונים שוק
2,764	2,889	סיכון תפעולי
<b>18,255</b>	<b>18,691</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>
<b>3. יחס ההון לרכיבי סיכון</b>		
13.3%	14.8%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
14.3%	15.9%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים
11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים

<sup>(1)</sup> מחושב בהתאם להוראות נב"ת 2011-201.

<sup>(2)</sup> בחודש ספטמבר 2021 ומרץ 2020 חילקה ישראל כרט דיבינדנד לבעלי מניותה בסכום של כ-27.8 מיליון ש"ח וכ-73.2 מיליון ש"ח בהתאמה.

ב. חברת בת משמעותית - פרימיום אקספרס

ליום 31 בדצמבר		
2020	2021	
יחס ההון לרכיבי סיכון		
21.9%	22.1%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
22.9%	23.1%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים
11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים

ג. רכיבי הון לצורך חישוב יחס ההון

ליום 31 בדצמבר		
2020	2021	
<b>הון עצמי רובד 1</b>		
2,446	2,777	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
*-	*-	הבדלים בין הון המיוחס לבעלי מניות החברה לבין הון עצמי רובד 1
<b>2,446</b>	<b>2,777</b>	<b>סך הון עצמי רובד 1, לפני התאמות פיקוחיות וניכויים</b>
<b>התאמות פיקוחיות וניכויים:</b>		
(25)	(10)	מסים נדחים לקבל
<b>2,421</b>	<b>2,767</b>	<b>סך הכל הון עצמי רובד 1, לאחר התאמות פיקוחיות וניכויים</b>

<sup>(\*)</sup> סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 22 - הון, הלימות הון ומינוף (המשך)

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

ד. יחס המינוף המחושב בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218

ליום 31 בדצמבר		
2020	2021	
<b>א. בנתוני המאוחד</b>		
2,421	2,767	הון רובד 1 (במיליוני ש"ח)
29,584	27,677	סך החשיפות (במיליוני ש"ח)
8.2%	10.0%	יחס המינוף
4.5%	4.5%	יחס המינוף המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים*
<b>ב. חברת בת משמעותית</b>		
פרימיום אקספרס		
12.2%	12.4%	יחס המינוף

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

### ה. חלוקת דיבידנד

ביום 17 באוגוסט 2021 אישר דירקטוריון החברה חלוקת דיבידנד בסכום של 27.8 מיליון ש"ח, על בסיס הדוחות הכספיים של החברה של שנת 2020. הדיבידנד שולם בפועל ביום 1 בספטמבר 2021.

ביום 8 במרץ 2022 אישר דירקטוריון החברה חלוקת דיבידנד בסכום של 120 מיליון ש"ח, על בסיס הדוחות הכספיים של החברה של שנת 2021. הדיבידנד ישולם בפועל ביום 27 במרץ 2022.



## ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות

במיליוני ש"ח

א. מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים

החברה		מאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2020	2021	2020	2021	
<b>מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו:</b>				
10,848	10,705	13,643	13,675	סיכון האשראי על החברה
22,818	19,711	28,497	24,508	סיכון האשראי על הבנקים
*-	*-	198	191	סיכון האשראי על אחרים
(10)	(9)	(16)	(15)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>33,656</b>	<b>30,407</b>	<b>42,322</b>	<b>38,359</b>	<b>מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו, נטו</b>
<b>ערבויות והתחייבויות אחרות:</b>				
56	19	56	19	חשיפה בגין הבטחת שקים
223	222	143	142	חשיפה בגין ערבויות אחרות <sup>(1)</sup>
-	-	99	131	התחייבות בגין פקטורינג לרבות פקטורינג רכש
19	22	414	436	חשיפה בגין התחייבויות אחרות
-	-	19	8	חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק
(1)	(1)	(14)	(14)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>297</b>	<b>262</b>	<b>717</b>	<b>722</b>	<b>ערבויות והתחייבויות אחרות, נטו</b>

<sup>(\*)</sup> סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

<sup>(1)</sup> במהלך חודש מרץ 2019, הועמדה ערבות אשר אינה מוגבלת בסכום, עבור פרימיום אקספרס לטובת ארגון אמריקן אקספרס. כמו-כן, העמידה החברה ל-MC במהלך חודש מרץ 2019, ערבות בנקאית אוטונומית (באמצעות בנק הפועלים ותחת התחייבות החברה לשיפוי הבנק במקרה של מימושה) בסכום שנקבע להבטחת התחייבויותיה כלפי הארגון. בחודש אפריל 2020 הגדילה החברה את סכום הערבות. הערבות זו הוארכה עד לחודש מרץ 2025, לפרטים ראה ביאור 23.ח.

## ב. פעילות במכשירים נגזרים, היקף ומועדי פירעון

ביום 17 באפריל 2018 התקשרה חברה בת עם בנק הפועלים בעסקת החלפת ריבית מסוג IRS בסך של 35 מיליון ש"ח ע.נ. לפירעון בחודש פברואר 2021. בחודש פברואר 2021 נפרעה העסקה כסדרה.

1. הסכם מקומי

ביום 25 באפריל 2018 ניתנה החלטת הממונה על התחרות בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל עד ליום 31 בדצמבר 2023 ביחס להסכם התפעולי המסדיר את הפעלת הממשק המשותף בין החברה, מקס ו.כ.א.ל בנוגע ליישום הסדר ביניהן (הסכם המתעדכן מעת לעת על-ידי הצדדים) ("ההסכם המקומי"). הפטור כולל, בין היתר, התייחסות לחובת חברות כרטיסי האשראי לצרף להסכם המקומי, באופן שוויוני וללא עלות, כל מפיק, סולק או גוף מטעמם שפעילותו נוגעת להסכם המקומי ושיבקש להצטרף להסכם המקומי, להעמיד לרשותו את כל המידע הדרוש לו לצורך הצטרפותו ופעילותו על-פי ההסכם המקומי, ולבצע התאמות סבירות ככל הנדרש באופן שיאפשר לשחקן חדש להצטרף להסכם המקומי ולפעול על-פי הוראותיו, וכן איסור על החברה, מקס ו.כ.א.ל לנקוט בפעולות העלולות להקשות על כניסה של מתחרים חדשים לתחום ההנפקה או לתחום הסליקה או על חדירה של אמצעי תשלום חליפיים לכרטיסי אשראי, כגון כרטיסי חיוב מידי, הכל כמפורט בתנאי הפטור. בנוסף כולל הפטור הוראה, לפיה החל מיום 1 ביולי 2021, העברת כספים בין מפיק וסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד, תבצע לא יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק. בחודשים נובמבר 2020 ופברואר 2021 הצטרפו טרנזילה בע"מ וקארדקום בע"מ, בהתאמה, להסכם התפעולי האמור. ביום 10 בנובמבר 2019 התקבל בחברה מכתב מרשות התחרות, לפיו הממונה על התחרות החליטה להפעיל את סמכותה על-פי דין, ולקבוע כי על ההסדר הכובל האמור, וכן על כל הסדר כובל שעניינו סליקה צולבת של כרטיסי חיוב של המותגים Visa ו-MasterCard, לא יחולו פטורים המוענקים בכללי פטור סוג. בכל מקרה, החלטת הפטור, על תנאיה, תמשיך לחול על ההסדר הכובל עד לתום תוקפה ביום 31 בדצמבר 2023, היינו: שהצדדים להסדר הכובל רשאים להמשיך ולפעול על-פי ההסכם המקומי מבלי לקבל את אישור בית הדין לתחרות עד לאותו מועד, בכפוף לקיום התנאים שנקבעו בהחלטת הפטור ובלבד שלא יחול שינוי בפרט מהותי בהסכם המקומי. מכתב דומה, בשינויים המחויבים, התקבל גם בנוגע לפטור בתנאים מאישור הסדר כובל ביחס להסדרים שעניינם מתן רישיון לכ.א.ל ומקס לסליקה של כרטיסי אשראי ממותג "ישראלרט" מיום 16 במאי 2018, שאף הוא בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2023. תנאי ההסכם המקומי חלים אף על הסליקה הצולבת של כרטיסי אשראי ממותג "ישראלרט". בחודש פברואר 2022, התקשרה קארדקום עם החברה בהסכם לסליקה צולבת של המותג "ישראלרט". בחודש מאי 2021 הודיעה מחלקת מערכות תשלומים וסליקה בבנק ישראל לתאגידים בנקאיים ולסולקים, ביניהם החברה, כי בחנה את ההסכם המקומי, ומצאה כי יש מקום להכריז עליו כמערכת תשלומים מבוקרת כהגדרתה בחוק מערכות תשלומים, תשס"ח – 2008, ואיפשרה הגשת טענות ביחס לכך עד ליום 10 ביוני 2021. בהודעה האמורה של מחלקת מערכות תשלומים וסליקה הובהר, כי ככל שנגיד בנק ישראל יחליט להכריז בפועל על ההסכם המקומי, הרי שהפיקוח שיוטל בהתאם להכרזה כאמור יהיה על ההסכם המקומי כמערכת תשלומים מבוקרת ועל מפעיל מערכת זו, כאשר בנוגע למשתתפי המערכת, ובכללם החברה, הפיקוח יחול ביחס לפעילותם או השתתפותם בהסכם המקומי (במערכת) בלבד.

2. הליכי רגולציה

להלן התפתחויות רגולטוריות משמעותיות, הרלוונטיות לתקופת הדוח ולמועד חתימת הדוח לתחומי פעילות הקבוצה, ואשר להערכת הקבוצה הינן בעלות השפעה (או עשויות להשפיע, לפי העניין) באופן מהותי על עסקי הקבוצה. יובהר, כי התיאור להלן אינו מהווה רשימה ממצה של כלל ההוראות הרגולטוריות להן כפופה הקבוצה או של כלל השינויים שחלו בהוראות כאמור במהלך תקופת הדוח ועד למועד חתימת הדוח.

הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים:<sup>99</sup>

1. בחודש יולי 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב, לפיו לאור נסיבות שפגעו באופן משמעותי ביכולתם של חלק מבתי העסק ואף סקטורים מסוימים להשלים את ההיערכות להטמעת תקן EMV, מאפשר הפיקוח על הבנקים לסולקים להמשיך ולסלוק בתי עסק ספציפיים, שבין השאר מתקיימות לגביהם נסיבות כאמור ואשר היו אמורים להשלים את המעבר לתקן EMV עד ליום 31 ביולי 2021 וטרם עשו זאת, וזאת לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2021, וזאת בכפוף לתנאים כמפורט במכתב הפיקוח. כן צוין במכתב האמור, כי הפיקוח על הבנקים בוחן את תאריך היעד לסגירת תשתית מערכת הסליקה הקיימת (ככל שהתשתית תיסגר, כאמור, בית עסק שלא יעבור לתקן EMV לא יוכל להמשיך ולסלוק).

<sup>99</sup> לעניין הוראות אלה, אלא אם נכתב או משמע אחרת - תאגיד בנקאי - לרבות חברת כרטיסי אשראי או סולק.

## ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הסכם מקומי והליכי רגולציה (המשך)

### 2. הליכי רגולציה (המשך)

#### הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים (המשך)

ביום 30 בדצמבר 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב נוסף, לפיו סולק רשאי להמשיך לסלוק בתי עסק המצויים בעיצומו של תהליך הסבה קודם ליום 31 בדצמבר 2021, אשר התחייבו להשלים את ההסבה במועד שאושר על ידי בנק ישראל לכל בית עסק במתווה שהגיש, ולא יאוחר מ-31.7.22. יצוין, כי תחנות הדלק קיבלו החרגה מיוחדת, שאיפשרה להן להשלים את ההסבה במועד מאוחר יותר.

2. בחודש פברואר 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311A בנושא "ניהול אשראי צרכני", המרכזת את דרישות הפיקוח על הבנקים מהמערכת הבנקאית בפעילותה מול הלקוחות הצרכניים בנושאים שונים, ביניהם: קיומם של תרבות ארגונית נאותה, מדיניות ותהליכים להבטחת תהליכי שיווק אשראי נאותים והוגנים, ובפרט תהליכים לשיווק יזום של אשראי (לרבות מסגרות אשראי בכרטיס אשראי) וקיומם של תהליכי אישור אשראי (לצד האחריות שיש ללווה עצמו בניהול פיננסי אחראי). כן נקבע, כי תהליך שיווק האשראי יבוצע בכפוף לכללים המפורטים בהוראה, ביניהם כי בשיווק יזום של אשראי, על התאגיד הבנקאי להימנע משיווק אשראי לאוכלוסיות מוחלשות ומשיווק אגרסיבי של אשראי, כי השיווק היזום יבוצע במיתחם ייעודי המסומן באופן ברור ולא בקופות המכירה, כי העמדת האשראי בפועל תותנה בקבלת הסכמה נוספת שלא באותו מעמד, כי תהליכי החיתום יכללו מודל לדירוג סיכון הלווה, כי התאגיד הבנקאי נדרש להעריך את יכולת הפירעון של הלווה ונטל החוב הכולל המושת עליו ועוד. לפי דברי ההסבר, הסיכון ההתנהגותי, הנובע מהתנהגות שאינה נאותה כלפי לקוחות (אף אם אינה מהווה הפרה של הוראות הדין), עלול לגרום, בין היתר, לנזקי מוניטין ולהפסדים משמעותיים לתאגיד הבנקאי, והתנהגות הולמת של תאגיד בנקאי כלפי לקוחותיו הינה נדבך חשוב בהגנה על יציבותו. על-פי דברי ההסבר להוראה, היא נכתבה בשיתוף עם רשות שוק ההון, אשר מנחה את הגופים הפיננסיים החוץ-בנקאיים, מתוך מטרה ליצור עקרונות וסטנדרטים עקביים אל מול כל נותני האשראי. ההוראה נכנסה לתוקף ביום 3 בנובמבר 2021, למעט הסעיפים הנוגעים לשיווק אשראי צרכני, שנכנסו לתוקף ביום 3 במאי 2021. בחודש פברואר 2022 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב בנושא "הגברת השקיפות בנושא האכיפה הצרכנית בפיקוח על הבנקים", לפיו במסגרת הגברת השקיפות לציבור ולגופים המפוקחים על ידו, בכוונתו להרחיב את המידע המפורסם באתר האינטרנט של בנק ישראל בתחום האכיפה הצרכנית, ובין היתר, לפרסם גם עדכונים שוטפים אודות צעדים פיקוחיים נוספים שננקטו כלפי גופים מפוקחים, ובכלל זה דרישה להשבת כספים לקבוצת לקוחות, כתוצאה מטיפול בתיקים רוחביים ביחידה לפניית הציבור בפיקוח על הבנקים.

3. ביום 18 באפריל 2021 נכנסה לתוקף הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 368 בנושא "יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל" ("הוראה 368"), המגדירה לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי כיצד ליישם תקן של בנקאות פתוחה, בהתאם לרגולציה החלה עליהם כצרכני מידע או כיוזמי תשלומים, ואת החובות והכלים לניהול הסיכונים הן לצד מקורות המידע ומנהלי חשבון התשלום והן לצד ספקי צד ג' (הכל כמשמעותו ובהתאם לאמור בהוראה). ההוראה כוללת הוראות שונות, ביניהן תפקידי הדיירקטוריון וההנהלה הבכירה, נושא הסכמת הלקוח, החובות החלות על בנקים וחברות כרטיסי אשראי כצרכן מידע וכיוזם תשלומים ועוד. בהמשך לפרסומו ברשומות בחודש נובמבר 2021 של חוק שירות מידע פיננסי – התשפ"ב-2021 ("חוק שירות מידע פיננסי"; ראה סעיף 17 להלן), בחודש פברואר 2022 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראה 368, על מנת להתאים את הוראה 368 להסדרים שנקבעו בחוק שירות מידע פיננסי. בחוזר שפורסם בצמוד לתיקון האמור נכתב, כי ההתאמות שנעשו בתיקון להוראה נוגעות לשירותי המידע ולא לשירותי יזום תשלומים (למעט הרחבת חובת הגישה גם לייזום לגופים המפוקחים ושקיבלו את אישור המאסדר שלהם לפעול בייזום תשלומים). בתיקון האמור נכתב, בין היתר, כי ההוראות הרלוונטיות לענין מקור מידע פיננסי שהוא, בין היתר, סולק, יהיו לפי חוק שירות מידע פיננסי ובהתאם להוראותיו. בהתאם להוראות חוק שירות מידע פיננסי, החובה לאפשר גישה למידע אודות אשראי, ובכלל זה יתרת האשראי, הריבית והעמלות שהוסכמו לענין האשראי, מועדי פרעונם וקיום שעבודים שניתנו כנגד האשראי תיכנס לתוקף ביום 31 באוקטובר 2022; החובה לאפשר גישה למידע אודות כרטיסי חיוב, פירוט חיובים וזיכויים בכרטיסי חיוב והעמלות בעד השימוש בכרטיס, תיכנס לתוקף ביום 31 במרץ 2022; החובה לאפשר מידע שעל סולק לספק כמקור מידע לגבי תאגידים תיכנס לתוקף ביום 14 בדצמבר 2023, למעט לגבי תאגידים שמחזור העסקים שלהם אינו עולה על חמישה מיליון ש"ח בשנה והוגדר בחשבונות שהם מנהלים אצל סולק מורשה חתימה אחד בלבד, שאז החובה כאמור תיכנס לתוקף ביום 31 בינואר 2023.

2. הליכי רגולציה (המשך)

הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים (המשך)

4. בחודש יולי 2019, פרסם בנק ישראל נייר עמדה בנושא "פעילות אפליקציות התשלומים של הבנקים", אשר עיקריו הינם: א. הבנקים יפעלו באופן מוגבל בלבד להחדרת תשלום באמצעות אפליקציות בבתי עסק במהלך השנים 2019 עד 2021 (כולל), כך שבתקופות האמורות תוגבל הפעילות של כל אחד מהבנקים בתחום אפליקציות התשלום בקרב עסקים עד לרף של 2.5 ו-3 מיליארד ש"ח (בהתאמה); ב. החל משנת 2021 מגבלת רף הפעילות האמורה לא תחול על עסקים שמתבצע בהם תשלום על בסיס תקן בינלאומי לביצוע עסקאות חכמות (תקן EMV); ג. חברות כרטיסי האשראי יוכלו לפעול באפליקציות תשלום לבתי העסק, ככל שיפתחו אפליקציות כאמור או תוך שיתוף פעולה עם גופים חוץ-בנקאיים, על בסיס כרטיסי האשראי ללא מגבלות על היקף הפעילות. בנוסף, ציין בנק ישראל במסגרת נייר העמדה, בין היתר, כי: (א) בתקופה האמורה יקדמו בנק ישראל, משרד האוצר ורשות התחרות אפשרות של ייזום פעולות תשלום על-ידי גופים חוץ-בנקאיים, על מנת ששחקנים קיימים וחדשים יוכלו להציע שירותי תשלום חדשים (לצרכנים ולבתי העסק), ישירות מחשבון הבנק של הלקוח ובכך ירחיבו את מגוון אמצעי התשלום, יגבירו את התחרות בתחום ויוזילו עלויות, ובמקביל, פועל בנק ישראל על מנת שתתאפשר גישה למרכז סליקה בנקאי בע"מ ("מס"ב") לגופים חוץ-בנקאיים כך שיוכלו להתחרות בגופים הבנקאיים במתן שירותי התשלום (לענין זה יצוין, כי בחודש אוגוסט 2019 הודיע הפיקוח על הבנקים כי יתחיל בתהליך להקצאת קודי זיהוי לגופים שיצטרפו למערך התשלומים).

לענין זה צוין בנייר העמדה, כי האפליקציות הבנקאיות לתשלום בבתי עסק לא יפעלו על בסיס שירות תשלום מיידי, אם מס"ב תפתח שירות כזה, אלא אם תהיה אפשרות גישה לשירות כאמור גם לגופים חוץ-בנקאיים; ו-ב) אם יחולו שינויים מהותיים בשוק במהלך התקופה, תבחן מחדש נחיצות המגבלות בפעילות האפליקציות הבנקאיות.

בחודש מאי 2020 הוקצה לחברה קוד זיהוי לשימוש במערכת התשלומים והמסלקות בישראל. ביום 25 במאי 2020 הוציא בנק ישראל מכתב לבנקים ולמרכז סליקה בנקאי בע"מ ("מס"ב"), לפיו, על הבנקים חל איסור לסרב סירוב בלתי סביר לייצג נותן שירותי תשלום בעל רישיון המאפשר גישה למערכת תשלומים מבוקרת, וזאת בסליקה ובכללי מערכת חיובים, זיכויים והעברות תשלומים (מס"ב), והכל בכפוף ללוחות זמנים ולתנאים המפורטים במכתב האמור. למיטב ידיעת החברה, בחודש דצמבר 2020, השיקה מס"ב את המערכת, וחלק מהבנקים עושים בה שימוש לצורך ביצוע העברות מחשבון לחשבון. בנוסף, בחודש יוני 2020 פרסמה הממונה על התחרות החלטה בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל להסדר מס"ב, שהצדדים לו הינם חמשת הבנקים הגדולים, המחזיקים במס"ב. על-פי ההחלטה, בין היתר, על מנת לתמרץ את הבנקים לייצג גופים חוץ-בנקאיים במערכת מס"ב (לצד האיסור שהוטל עליהם לסרב סירוב בלתי סביר לייצג נותן שירותי תשלום), נאסר על חמשת הבנקים הגדולים לעשות שימוש במערכת התשלומים המיידיים לצורך תשלומים באמצעות אפליקציות התשלומים של הבנקים, עד אשר ייצג נותן שירותי תשלום חוץ-בנקאי ועד שאותו מיוצג יעשה שימוש במערכות בסליקה בפועל. תוקפו של איסור זה הינו עד ליום 30 ביוני 2022 או עד לתום שנה מיום שהגוף החוץ-בנקאי הראשון יתחיל להעביר עסקאות, לפי המוקדם.

5. בחודש דצמבר 2021 הפיץ הפיקוח על הבנקים לתאגידים הבנקאיים טיוטת תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 בנושא "ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור" ("נב"ת 411") בקשר לשירותי תשלום אגב פעילות במטבע וירטואלי של לקוחות. על פי הטיוטה, בין היתר, על התאגיד הבנקאי לקבוע מדיניות ונהלים למתן שירותי תשלום אגב פעילות במטבע וירטואלי, על בסיס גישה מבוססת סיכון ותוך התייחסות, לכל הפחות, לעקרונות המפורטים בטיטה, בינהם איסור לסרב לתת שירותי תשלום לנותן שירות במטבע וירטואלי בעל רישיון מרשות שוק ההון, ביטוח וחסכון; בירור מקור הכספים, ככל שהיקף שירותי התשלום אגב פעילות במטבע וירטואלי של לקוח עולים על 50 אלף ש"ח בשנה, ועוד. בהתאם להבהרה שהתקבלה מהפיקוח על הבנקים בחודש פברואר 2022, עדכון ההוראה מתייחס ללקוחות אשר אינם פועלים במטבעות וירטואליים כדרך עיסוק.

הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים (המשך)

בחדש אוקטובר 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון לנב"ת 411, שלפיו, בין היתר: (1) נקבעו הקלות ביחס לפעילות סולק מול מאגד ללא הסכם סליקה ישיר מול בית עסק קצה (הכל כמשמעותו בהוראה האמורה), באופן שלגבי מאגד שעל פעילותו חל צו לפי חוק איסור הלבנת הון, התש"ס-2000, ולפי חוק המאבק בטרור, התשע"ו-2016, מגבלת היקף הסליקה השנתי לבית עסק קצה בודד תעמוד על 2 מיליון ש"ח, ולגבי מאגד שלא חל על פעילותו צו כאמור, מגבלת היקף הסליקה השנתי לבית עסק קצה בודד תעמוד על 100 אלף ש"ח; במקום המגבלה השנתית הקיימת כיום העומדת על סך של 50 אלף ש"ח לבית עסק קצה, ללא תלות בסוג המאגד. כן הודגש בדברי ההסבר, כי התקשרות עם מאגד תיעשה, בין היתר, בהתחשב בהוראות והנחיות ארגוני כרטיסי האשראי הבינלאומיים ובמדיניות הסולק; (2) ייקבע הסדר חלופי (לבחירת תאגיד בנקאי) לרישום פרטי זיהוי על-פי צו איסור הלבנת הון, בכל הנוגע למתן שירותי תשלום על-ידי תאגיד בנקאי עבור יחיד תושב ישראל (ובכלל זה באפליקציות תשלום), והכל בהתאם לתנאים כאמור בתיקון להוראה.

6. בחדש דצמבר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא "דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר", המרכזת ומגדירה את דרישות הדיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר, מחליפה את דרישות הדיווח הקיימות בנושאים אלה בהוראות ניהול בנקאי תקין 357, 361 ו-367, ומבטלת את הוראת הדיווח 848. ההוראה נכנסה לתוקף חודש מיום פרסומה. בחדש נובמבר 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 366 בנושא "דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר", לפיו על תאגיד בנקאי לדווח לפיקוח על הבנקים על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר שהתרחשו בתאגידים שבשליטת תאגיד בנקאי שההוראה האמורה אינה חלה עליהם, ואשר יש להם השפעה מהותית, על הקבוצה הבנקאית כולה או על המערכת הבנקאית כולה, בין היתר בהיבטי טכנולוגיה, מוניטין ופיננסים.

7. בחדש פברואר 2021 פרסם בנק ישראל עמדה לנוכח ההתפתחויות בתחום התשלומים ופעילות ארנקים דיגיטליים. על-פי העמדה, יש במיזמים החדשים כדי לעודד את התחרות, לפתח את עולם התשלומים ולהביא ערך לצרכן הישראלי, וכי אין מקום לעכבם, ובלבד שבשלב זה של ההתפתחויות בשוק התשלומים יחולו הכללים הבאים: (1) לא ייעשה שימוש במידע שנאסף במסגרת ארנק דיגיטלי לשם מתן שירותים פיננסיים או מכירה של מוצרים פיננסיים אחרים ללקוחות בעלי כרטיסי חיוב שהנפיקו עבורם מנפיקים שאינם בעלי הארנק, וזאת עד שסוגיה זו תיבחן על כל היבטיה; (2) בארנק פתוח תהיה בתוך תקופה קצרה אפשרות לריבוי כרטיסים של מנפיקים שונים, כך שלקוחות יוכלו לעשות שימוש לפי בחירתם במספר כרטיסים בקלות ובנוחות; (3) המגבלה שהוטלה על שני הבנקים הגדולים בחוק שטרם לענין מסגרות בכרטיסי אשראי חלה על כרטיסי אשראי שמונפקים או שיונפקו במסגרת מיזמים של שיתוף פעולה שבהם מעורבים שני הבנקים הגדולים, בין כרטיסים ייעודיים לשימוש בארנק דיגיטלי ובין כרטיסים אחרים, אלא אם כן יודיע בנק ישראל, בתום בחינה שהוא עורך, ששיתופי פעולה כאמור אינם בגדר הנפקה משותפת שעליהם חלה המגבלה האמורה. בהתאם לעמדה שפורסמה, בין היתר, בנק ישראל ימשיך לעקוב אחר ההתפתחויות בתחום זה ובמידת הצורך יפעל לאסדרה מתאימה. בחדש ינואר 2022 פרסם בנק ישראל את עמדתו העדכנית בעניין השימוש במידע על ידי הארנקים ובעניין האפשרות להקמת ממשק בין אפליקציות (יישומוני P2P), בעקבות בחינת הנושא על ידי ועדה פנימית לתשלומים בנייד שהקים. בהתאם לעמדה המעודכנת, בין היתר: א. המידע הנאסף בגופים פיננסיים שונים אודות לקוח שייך ללקוח, אשר רשאי להחליט אילו גופים ייחשפו למידע ואילו שימושים ייעשו בו. בהתאם, יש לאפשר לגופים פיננסיים לעשות שימוש במידע שקיבלו בהסכמה של לקוחותיהם לשימושים שהסכימו לקוחותיהם. בקשר לכך, הפיקוח על הבנקים הפיץ לתאגידים הבנקאיים טיוטת הוראה חדשה בדבר גילוי ללקוח אודות פעולות תשלום באפליקציות תשלומים, לפיה המידע שקיים באפליקציות הבנקאיות – הן בהעברות בין אנשים פרטיים והן בתשלומים בבתי עסק – יהיו חלק מסלי המידע של הבנקאות הפתוחה; ב. יש לעודד את השוק והשחקנים שבו להקים תשתית בתצורת מאגר שיאפשר העברות כספים וביצוע תשלומים בין אפליקציות וחשבונות תשלום מסוגים שונים, כמפורט בנייר העמדה. הוקם צוות בין משרדי בהשתתפות משרד האוצר, רשות ניירות ערך, רשות שוק ההון, רשות התחרות ובנק ישראל, הבוחן לעומק את הסוגיות העולות מהקמת תשתית כאמור. לפרטים נוספים ראה סעיף 14 להלן.

## ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הסכם מקומי והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים (המשך)

8. ביום 25 בנובמבר 2018 פורסם ברשומות צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות סליקה צולבת של עסקאות בכרטיס חיוב ושל עסקאות חיוב מיידיות), התשע"ט-2018 ("צו הצולבת"), בהמשך לפרסום בנק ישראל מחודש פברואר 2018 בדבר המתווה הסופי להפחתת העמלה הצולבת.<sup>100</sup> על-פי הצו, המתווה להורדת העמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה יהיה כדלקמן: מיום 1 בינואר 2019 ירדה העמלה הצולבת מ-0.7% ל-0.6%; מיום 1 בינואר 2020 ירדה העמלה הצולבת מ-0.6% ל-0.575%; מיום 1 בינואר 2021 ירדה העמלה הצולבת מ-0.575% ל-0.55%; מיום 1 בינואר 2022 ירדה העמלה הצולבת מ-0.55% ל-0.525%; מיום 1 בינואר 2023 תרד העמלה הצולבת מ-0.525% ל-0.5%. המתווה להורדת העמלה הצולבת בעסקאות חיוב מיידיות יהיה כדלקמן: החל מיום 1 בינואר 2021 ירדה העמלה הצולבת מ-0.3% ל-0.275%; ומיום 1 בינואר 2023 תרד העמלה הצולבת מ-0.275% ל-0.25%. יצוין, כי בהתאם לצו, עד ליום 1 בינואר 2022, שיעור העמלה הצולבת לגבי בתי עסק המהווים "מוסד ציבורי" כהגדרתו בצו האמור, היה 0.55%, וממועד זה חל על בתי עסק אלה שיעור העמלה הצולבת החל על כלל בתי העסק.

9. בחודשים יולי-אוגוסט 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים תיקונים להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 470, מספר 221 ("יחס כיסוי נזילות"), מספר 203 ("סיכון אשראי") והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 ("מגבלות על חובות של לווה ושל קבוצת לווים") (נב"ת 313) (בסעיף זה יחד: "ההוראות"), שכפי שנאמר בדברי ההסבר להן, יקלו על פעולת חברות כרטיסי האשראי (כהגדרתן בהוראות) ביום שלאחר היפרדותן מהבנקים, וזאת במסגרת הצעדים שנוקט בנק ישראל בכדי לקדם את יישום הרפורמה להגברת התחרות. יצוין, כי ההקלות חלות על חברות כרטיסי האשראי (כהגדרתן בהוראות) בכלל, ולא רק על החברות שעמידות להיפרד מבנק-האם שלהן. במסגרת התיקונים להוראות 470, 221 ו-203, נקבעו, בין היתר, ההוראות הבאות: (1) הסכמי תפעול חדשים בין מנפיק בנקאי למתפעל הנפקה, שנחתמו עד ליום 31 בינואר 2022, יומצאו למפקח על הבנקים. לעניין זה, חידוש הסכם קיים שנעשה בו שינוי מהותי, לדעת הבנק או מתפעל הנפקה, ייחשב כהסכם חדש. היה המנפיק הבנקאי בנק בעל היקף פעילות רחב, הסכם התפעול יהיה טעון אישורו של הפיקוח; (2) החל מיום פרסום הוראה 221, חברת כרטיסי אשראי העומדת בתנאים המפורטים בהוראה, לא תידרש לעמוד ביחס כיסוי הנזילות, אך תחויב להחזיק נכסים נזילים לפי מודל פנימי התואם את מאפייני פעילותה. במסגרת התיקונים לנב"ת 313, נקבעו, בין היתר, ההוראות הבאות: (1) במשך 5 שנים ממועד פרסום ההוראה כמחייבת, חבות של קבוצת לווים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי לא תהיה כפופה למגבלת "קבוצת לווים בנקאית" ולא תיכלל במגבלה המצרפית של לווים גדולים; (2) נוכח החריגה הקיימת כיום מנב"ת 313, תאגידים בנקאיים יידרשו להקטין את חשיפות האשראי ל"קבוצת לווים חברת כרטיסי אשראי" באופן מדורג, תוך 3 שנים ממועד ההפרדה של חברת כרטיסי האשראי מהתאגיד הבנקאי, כהגדרת מועד זה ב"חוק שטרומ".

הוראות ופרסומים של גורמים רגולטוריים נוספים

10. בחודש ינואר 2022 פרסם משרד האוצר את תזכיר חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום, התשפ"ב-2022, המבקש לעגן בחקיקה את הסדרת העיסוק בשירותי התשלום הניתנים על ידי גופים חוץ בנקאיים. שירותים אלה, אשר עיסוק בהם יחייב רישיון ופיקוח מאת רשות ניירות ערך, כוללים: ייזום תשלום; מתן הוראת תשלום; סליקה של פעולת תשלום; הנפקה של אמצעי תשלום; העברת כספים למוטב ללא ניהול חשבון תשלום עבורו וכן ניהול חשבון תשלום המאפשר העברת תשלומים בעד מוצרים ושירותים. בדברי הרקע לתזכיר צוין, כי מדובר באסדרה של הפעילות המסורתית בתחום התשלומים האלקטרוניים שכלולים ב-PSD2 והיא צפויה לעודד את התחרות בכך שתאפשר לגורמים חוץ בנקאיים להיכנס לתחום ולהתפתח בו לצד השחקנים הבנקאיים הקיימים בשוק, והכל לצד שמירה על עניינם של הלקוחות. בהתאם לתזכיר החוק גופים המוגדרים כ"חברת תשלומים בעלת חשיבות יציבותית", ובכללם החברה ופרימיום אקספרס, יקבלו, ככלל, רישיון מאת נגיד בנק ישראל וימשיכו לפעול תחת פיקוחו של המפקח על הבנקים. תזכיר החוק כולל מספר תיקונים עקיפים לחוקים שונים, ביניהם לחוק הבנקאות (רישוי), וחוק שירותי תשלום, על מנת להתאימם להוראות תזכיר החוק.

<sup>100</sup> "עמלה צולבת" (או בכינויה האחר: "עמלת מנפיק"; קרי, עמלה בגין עסקה שנעשתה בכרטיס חיוב שהנפיק המנפיק ואשר נסלקה על-ידי הסולק).



הוראות ופרסומים של גורמים רגולטוריים נוספים (המשך)

11. בחודש ינואר 2022 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק הגנת הפרטיות (תיקון מספר 14), התשפ"ב – 2022, שמטרתה להתאים את החוק לאתגרים העכשוויים בהגנה על מידע אישי במאגרי מידע במספר מישורים: שיפור יכולות הפיקוח והאכיפה, צמצום היקף חובת הרישום החלה על מאגרי מידע, והתאמות נוספות בהגדרות הנוגעות להגנה על מידע אישי ממוחשב להתפתחויות טכנולוגיות ואחרות ולהסדרים מודרניים של הגנת מידע אישי, ובראשם רגולציית האיחוד האירופי (GDPR).
12. בחודש ינואר 2022 פרסמה הרשות להגנת הפרטיות מסמך שכותרתו "מינוי ממונה הגנה על פרטיות בארגון ותפקידיו", ובו היא ממליצה למנות ממונה כאמור, שיפקד על קידום הזכות לפרטיות ועל יישום דיני ההגנה על מידע אישי בארגון. המסמך מתייחס, בין היתר, לעמדת הרשות באשר למעמדו, סמכויותיו, עצמאותו וכישוריו של הממונה.
13. בחודש אוקטובר 2021 פרסמה הרשות לאיסור הלבנת הון מכתב שמופנה למוסדות הפיננסיים, שכותרתו "קידום הרפורמה בחוק איסור הלבנת הון". בהתאם למכתב, מטרת הרפורמה היא לעבור לחקיקה מודרנית, מהותית ואחידה יותר, ככל הניתן, בכל הנוגע להחלת משטר איסור הלבנת הון ומימון טרור על הגופים הפיננסיים, להתאים את החקיקה הקיימת בישראל לסטנדרטים הבינלאומיים העדכניים ולפרקטיקות המקובלות בעולם, וכן לאפשר גמישות ואפשרות לתקן את ההוראות בצורה יעילה יותר, וזאת באמצעות פרסום צו איסור הלבנת הון שיחול על כלל הגופים הפיננסיים, ויקבע הוראות עקרוניות זהות ואחידות לכלל הגופים הפיננסיים המדווחים לרשות לאיסור הלבנת הון. כאמור במכתב, לצד פרסום הצו, יסמך חוק איסור הלבנת הון את הרגולטורים הפיננסיים לקבוע הסדרים משלימים ומפורטים באמצעות חוזרים והנחיות, ובכללם הסדרים שייתנו מענה למאפיינים של גופים פיננסיים מיוחדים. בצד המכתב פורסמה טיוטה ראשונית של הצו אשר הועברה להתייחסות המוסדות הפיננסיים. הטיוטה כוללת הסדרים הנוגעים לזיהוי והכרת הלקוח, דיווח לרשות לאיסור הלבנת הון, רישום פרטים במסמכי העברה אלקטרונית והעברה בנכסים וירטואליים, נשקלת האפשרות להוסיף בצו אפשרות של המוסד הפיננסי להסתמך על צד ג' לביצוע הליך הכרת הלקוח וכן חלופות לחתימת מקור.
14. בהמשך לאמור בביאור 8.2.23, בחודש יולי 2021 פרסמה רשות התחרות מחקר בנוגע להעברות תשלומי P2P (העברות בין יחידים) בין יישומונים להעברות P2P, במסגרתו המליצה לפתוח את הרשת בדרך של יצירת קישוריות בין יישומונים אלה, וכן לאפשר למפעילי היישומונים גישה ושימוש במידע שנצבר בידיהם במסגרת פעילות הלקוחות ביישומונים. בנוסף, בחודש יוני 2021 פרסם בנק ישראל קול קורא לקבלת הערות הציבור לקבלת מידע בנושא תשלומים באמצעות הטלפון הנייד, במסגרתו הציבור הוזמן להציג מידע בסוגיות שונות בקשר לכך, בדגש על השימוש במידע שנובע מפעילות התשלומים בנייד והמשק לביצוע תשלומי P2P בין יישומונים שונים. בנוסף, בחודש אפריל 2021 פרסמה הרשות להגנת הפרטיות מסמך שכותרתו "פרטיות באמצעי תשלום מתקדמים להעברת כספים ולתשלום בבתי עסק", ובו סדרת המלצות לניהול השימוש באמצעי תשלום מתקדמים (אפליקציות (יישומונים) להעברת כספים בין יחידים ואמצעים מתקדמים לתשלום בבתי עסק), בהיבטים של פרטיות, הסכמה ואבטחת מידע, על מנת להבטיח כי השימוש באמצעי תשלום מתקדמים ייעשה באופן שמגן על פרטיותם של המשתמשים ושמאפשר להם לשלוט במידע. המסמך כולל, בין היתר, המלצות בנוגע לאופן קבלת הסכמת הלקוח, פירוט זכויות מושא המידע, סיום התקשרות ושמירת מידע, תוך הבהרה כי אין באמור במסמך בכדי לטעון, ולו לכאורה, כי אופן הפעלתם של אמצעי התשלום המתקדמים אינו תקין או שאינו תואם למתחייב מהוראות הדין. לפרטים נוספים ראה סעיף 4 לעיל.
15. בחודש מרץ 2021 פרסמה הרשות להגנת הפרטיות, להערות הציבור, טיוטת מסמך שכותרתו "צמצום מידע (Data Minimization) – מסמך מדיניות". בהתאם לטיוטה, ככלל, הרשות ממליצה לכלל הגורמים הרלוונטיים להטמיע את עקרונות צמצום המידע העודף (כמשמעו בטיוטה) במסגרת פעילותם, להימנע ככל הניתן משמירת מידע על אודות אדם שאינו הכרחי למטרות האיסוף או למטרות המאגר בו שמור המידע, ולשמור רק את המידע המינימלי הנדרש וההכרחי מבחינת היקף המידע הנשמר, סוג המידע, וכדומה.

## ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הסכם מקומי והליכי רגולציה (המשך)

### 2. הליכי רגולציה (המשך)

#### הוראות ופרסומים של גורמים רגולטוריים נוספים (המשך)

16. בחודש אוגוסט 2011 פורסם תיקון לחוק הבנקאות רישוי, לפיו, בין היתר נקבעו מגבלות שונות, כגון חובה על מי שהינו מנפיק בעל היקף פעילות רחב, מנפיק שהנפיק עשרה (10) אחוזים או יותר ממספר כרטיסי החיוב שהונפקו בישראל או מנפיק אשר באמצעות כרטיסי החיוב שהנפיק בוצעו עשרה (10) אחוזים לפחות מסכום העסקאות שבוצעו בישראל (כהגדרתו בחוק) להתקשר עם כל סולק בסליקה צולבת, אלא אם סירב להתקשרות מטעמים סבירים. בהקשר זה יצוין, כי חוק הבנקאות רישוי הסמיך את שר האוצר או את הפיקוח על הבנקים (לפי העניין) לראות גם בתאגידים נוספים כחלק מהסולק/מנפיק בעל היקף פעילות רחב (תאגיד שהסולק/מנפיק הוא בעל עניין בו; תאגיד השולט בסולק/מנפיק; ו/או תאגיד שמי ששולט בסולק/מנפיק הוא בעל עניין בו) – כך לדוגמא עשויה להתקבל החלטה שפרימיום אקספרס הינה חלק מישראלכרט לעניין היותה סולק/מנפיק בעל היקף פעילות רחב, ובהתאם יחולו גם על פרימיום אקספרס המגבלות החלות על ישראלכרט בהקשר זה. לעניין זה, בחודש יולי 2017 הודיע משרד האוצר לפרימיום אקספרס כי ככל שהעמלות הנגבות על-ידיה מבתי העסק בעסקאות המקומיות במותג שבו יש סליקה והנפקה בלעדית יופחתו במתווה מדורג, כך שעד לסוף חודש דצמבר 2017 העמלה המקסימלית תעמוד על 2.95%; עד לסוף חודש דצמבר 2018 העמלה המקסימלית תעמוד על 2.45%; עד לסוף חודש דצמבר 2019 העמלה המקסימלית תעמוד על 2.10%; ובסוף חודש יוני 2020 תתייבב העמלה המקסימלית לבית עסק על 1.99%; הרי שלעת הזו, אין שר האוצר רואה צורך להפעיל את סמכותו לפי סעיף 36 יג(א) לחוק הבנקאות רישוי, או לתמוך בהצעות חוק שמשמעותם זהה להפעלת הסמכות כאמור, או שמתערבות באופן ישיר וספציפי בעמלת המותג מעבר למתווה האמור לעיל.

#### הצעות חוק וחקיקה

17. ביום 18 בנובמבר 2021 פורסם ברשומות חוק שירות מידע פיננסי, התשפ"ב – 2021, שמטרתו העיקרית הן לאפשר 'פריקות' של סל השירותים הפיננסיים, להגביר את יכולת ההשוואה של לקוחות בין ספקים פיננסיים שונים, לצמצם את פערי המידע בין ספקים פיננסיים שונים ביחס למאפיינים הייחודיים של לקוחות ולאפשר ללקוחות לקבל תמונה מלאה של מצבם הפיננסי בזמן אמת. החוק האמור מסדיר את כלל הפעילות הכלולה במתן שירות מידע פיננסי, הן מצד הגופים שיינתנו את השירות והן מצד הגופים הפיננסיים בהם מרוכז השירות (מקורות המידע). לפרטים נוספים ראה ביאור 23.ג.2.3 לעיל תחת הכותרת "הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים" בנוגע לבנקאות פתוחה.

18. בחודש אוקטובר 2021 אושר בוועדת החוקה, חוק ומשפט של הכנסת תיקון לתוספת הראשונה לחוק לצמצום השימוש במזומן, התשע"ח-2018, כך שהחל מיום 1 באוגוסט 2022: א. לא ייתן עוסק ולא יקבל תשלום במזומן בעבור עסקה במסגרת עסקו, אם מחיר העסקה עולה על סכום של 6,000 ש"ח (במקום 11,000 ש"ח כיום); ו-ב. לא יקבל אדם שאינו עוסק תשלום במזומן בעבור עסקה, אם מחירה עולה על 15,000 ש"ח (למעט לענין רכישת כלי רכב, שיוותרו 50,000 ש"ח כפי הסכום הקיים כיום).

19. בחודש פברואר 2022 הונחה על שולחן הכנסת לקריאה שניה ושלישית הצעת חוק הבנקאות (רישוי) (תיקון מס' 28), התשפ"ב-2022, לפיה, בין היתר, תאגיד אשראי חוץ-בנקאי, העונה על התנאים שבהצעת החוק, יוכל לגייס עד חמישה עשר מיליארד ש"ח באמצעות הנפקת תעודות התחייבות לציבור (במקום חמישה מיליארד ש"ח כיום, סכום שימשיך להיות בתוקף לגבי תאגיד שלא מתקיימים לגביו התנאים הנקובים בהצעת החוק), וכן כי יוכל לגייס את החוב גם באמצעות ניירות ערך מסחריים כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968 (להלן – "חוק ניירות ערך"), בכפוף לאמור בהצעת החוק; וביטול מספר תנאים בסעיף 21 לחוק הבנקאות רישוי, המגבילים את יכולתו של תאגיד אשראי חוץ-בנקאי לגייס חוב במקביל למתן אשראי.

20. בחודש מרץ 2021 פרסם משרד המשפטים להערות הציבור את תזכיר חוק החברות (תיקון מס') (ממשל תאגידי בחברות שאין בהן בעל שליטה), תשפ"א – 2021. לפי דברי ההסבר לתזכיר, בשנים האחרונות הולך וגדל מספרן של החברות הנסחרות בישראל להן בעל שליטה, עובדה המצריכה התאמות בכללי הממשל התאגידי המעוגנות בחוק החברות, על מנת לתת מענה ל"בעיית הנציג האנכית", כך שיימנע שימוש בכוחה ומעמדה של הנהלת חברות כאמור באופן שמקדם את האינטרסים שלה על חשבון טובת החברה וציבור בעלי המניות.



## ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ג. הסכם מקומי והליכי רגולציה (המשך)

#### 2. הליכי רגולציה (המשך)

##### הצעות חוק וחקיקה (המשך)

בין התיקונים המוצעים, חזקה הניתנת לסתירה לפיה בחברה בה אין מי שמחזיק למעלה מ-50% מאמצעי השליטה בחברה, תיחשב החזקה של 25% או יותר מאמצעי השליטה בחברה כשליטה בה; החלפת החובה למנות דירקטורים חיצוניים בחובה לרוב בלתי תלוי בדירקטוריון. הרחבת איסור הזיקה לפי סעיף 240(ב) לחוק החברות לכל דירקטור ולא רק ליו"ר הדירקטוריון; קביעה על-פיה הליך הצעת מועמדים לכהונת דירקטורים מטעם הדירקטוריון ייעשה על ידי ועדת מינויים בלתי תלויה; קביעה על-פיה לא ניתן יהיה למנות דירקטורים לתקופה העולה על שלוש שנים בטרם יועלו לבחינה ומינוי מחדש על-ידי האספה הכללית; ועוד.

21. בחודש ינואר 2021 פורסם על-ידי רשות התחרות, הרשות להגנת הצרכן ורשות להגנת הפרטיות נייר המלצות משותף בנושא "הזכות לניוד מידע", העוסק בזכות לניוד מידע (data portability), זכות המאפשרת לאדם הפרטי לבקש שיועבר לחזקתו (ולעיתים גם ישירות אל צד שלישי) באופן מקוון מידע שנאגר בעניינו על-ידי גוף מסוים, כל שיהיה ניתן לבצע שימושים נוספים או חוזרים במידע. בהתאם לנייר, הזכות לניוד מידע צפויה, בין היתר, להגביר את הלחץ התחרותי מצד חברות קטנות או חדשות מול החברות הדומיננטיות, והעצמת הצרכן הפרטי מול הגופים המשמעותיים, כמו גם שיפור השירות המוענק לו. הנייר נועד להמליץ על קידום חקיקה בנושא בדין הישראלי. לפרטים נוספים ראה סעיף [חוק שירות מידע פיננסי] לעיל וכן סעיף 17 לעיל בנוגע לבנקאות פתוחה.

22. להלן פרטים ביחס להוראות שונות של חוק שטרם המהווה שינוי רגולטורי משמעותי בקשר עם הקבוצה ותחומי פעילותה:

א. חל איסור על בנק ששווי נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד עולה על עשרים אחוזים (20%) מסך שווי הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית כולה ("**בנק בעל היקף פעילות רחב**"),<sup>101</sup> לעסוק החל מיום 31 בינואר 2017 ("**יום התחילה**") בתפעול הנפקה של כרטיסי חיוב ובסליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב. עם זאת, בנק בעל היקף פעילות רחב רשאי להתקשר עם אחר לצורך תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב או להתקשר עם סולק כספק. כן, קובעות הוראותיו של חוק שטרם, כי לא יורשה עוד בנק בעל היקף פעילות רחב לשלוט או להחזיק אמצעי שליטה בתאגיד העוסק בעיסוקים כאמור, וזאת החל מתום שלוש (3) שנים מיום התחילה, וביחס לבנק בעל היקף פעילות רחב שפחת שיעור אחזקותיו בחברת כרטיסי אשראי במהלך התקופה האמורה לכדי ארבעים אחוזים (40%) או פחות (ובלבד שלפחות עשרים וחמישה אחוזים (25%) ממניותיו הונפקו לציבור), החל מתום ארבע (4) שנים מיום התחילה.

בתקופה שמתום ארבע (4) שנים מיום התחילה ועד שש (6) שנים ממועד זה, מוסמך שר האוצר לקבוע, בהסכמת נגיד בנק ישראל ובאישור ועדת הכספים של הכנסת, כי איסורים כאמור לעיל יחולו גם על בנקים המחזיקים בשיעור נמוך מעשרים אחוזים (20%) מסך שווי הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית כאמור, ובלבד שלא יפחת מעשרה אחוזים (10%), וזאת בשים לב, בין היתר, למצב התחרות בשוק האשראי באותו מועד.<sup>102</sup>

ב. במהלך תקופת מעבר שתחל ביום התחילה ותסתיים בתום חמש (5) שנים מהמועד האמור, ולגבי בנק בעל היקף פעילות רחב, עד תום שלוש (3) שנים ממועד ההפרדה או עד תום חמש (5) שנים מיום התחילה, לפי המאוחר ("**תקופת המעבר**"), יחולו מגבלות על בנק המנפיק כרטיסי חיוב שערב יום התחילה שלט או החזיק אמצעי שליטה בחברת כרטיסי חיוב, כמפורט להלן:

- הבנק יבצע את תפעול הנפקה של כרטיסי החיוב שהוא מנפיק, באמצעות חברה מתפעלת, ויאפשר לחברה המתפעלת להיות צד לחוזה כרטיסי החיוב;
- החל מתום שנתיים מיום התחילה ועד לתום תקופת המעבר, לא יבצע הבנק באמצעות חברה מתפעלת אחת, תפעול הנפקה של יותר מחמישים ושניים אחוזים (52%) מסך כרטיסי האשראי החדשים (ללא כרטיסי חיוב מיידי) שמנפיק הבנק ללקוחותיו (לא כולל כרטיס אשראי שהונפק על-פי חוזה כרטיס אשראי שנחתם לפני יום התחילה וחודש במהלך תקופת המעבר).

<sup>101</sup> למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח, קיימים בישראל שני בנקים בעלי היקף פעילות רחב: בנק הפועלים ובנק לאומי.

<sup>102</sup> למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח, קיים בנק אחד לגביו עשויה להיערך פנייה כאמור: בנק דיסקונט.

## ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הסכם מקומי והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

הצעות חוק וחקיקה (המשך)

שר האוצר, בהסכמת נגיד בנק ישראל ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי, בכל עת במהלך תקופת המעבר, לשנות בצו, לכלל התאגידים הבנקאיים או לסוג מסוים מהם, את השיעור כאמור בפסקה זו, אם מצא כי הדבר מוצדק לשם קידום התחרות בתחום האשראי;

- התקשרות של בנק עם חברה מתפעלת לצורך ביצוע תפעול הנפקה לכרטיסי אשראי חדשים (לא כולל חידושי כרטיס אשראי קיימים) שהבנק מנפיק ללקוחותיו כאמור, תיעשה לאחר עריכת תהליך המקנה לכל חברה מתפעלת הזדמנות נאותה והוגנת להציע את שירותיה.

ג. במהלך תקופת המעבר וביחס לבנק בעל היקף פעילות רחב:

- חלוקת הכנסות הנובעות מתפעול הנפקה של כרטיסי החיוב ומפעילות הלקוחות בכרטיסי החיוב, בין בנק בעל היקף פעילות רחב אשר מנפיק כרטיסי חיוב לבין חברת כרטיסי החיוב, תהיה בהתאם להוראות שנקבעו לעניין זה בהסכם ההתקשרות ביניהם שהיה בתוקף ביום 3 ביוני 2015, אלא אם כן יורה הפיקוח על הבנקים אחרת (ובמקרים בהם לא היה הסכם התקשרות בין הבנק לבין חברת כרטיסי החיוב במועד האמור, תהיה חלוקת ההכנסות בין הצדדים בהתאם להסכמות ביניהם, אלא אם כן הפיקוח על הבנקים יורה אחרת);

- ככלל, הבנק רשאי לפנות ללקוח בעניין חידוש כרטיס אשראי שהוא מנפיק רק בתוך ארבעים וחמישה (45) ימי עבודה שלפני המועד לסיום חוזה כרטיס האשראי, למעט בתרחישים מסוימים כמוגדר בחוק שטרומ. יצוין, כי בחודש ינואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים **תיקון להוראת נב"ת 470**, במסגרתו, בין היתר, התווספו הוראות בהמשך להוראות חוק שטרומ בנושא של פניית בנק בעל היקף פעילות רחב ללקוח לפני הגיע 45 ימי העבודה שלפני מועד סיום חוזה הכרטיס, במקרים של שינוי מהותי במצבו הכלכלי של הלקוח או לשם הפחתה של מסגרת אשראי בכרטיס חיוב. התיקונים דלעיל נכנסו לתוקף ביום 21 באפריל 2018.

במהלך תקופת המעבר רשאית חברת כרטיסי חיוב לעשות שימוש בפרטי ההתקשרות של לקוח, ובהם בלבד, שהגיעו לידיה כדין לפני או במהלך תקופת המעבר אגב ביצוע הנפקה או תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב בעבור בנק, וזאת לשם פנייה ללקוח לצורך הצעה למתן שירותים מנפיקה ופעילות נלווית לכך או לצורך הצעה למתן אשראי ופעילות נלווית לכך; בכפוף לתנאים שנקבעו בחוק שטרומ בקשר לפנייה כאמור, גם מבלי שנתן הלקוח את הסכמתו לכך.

ריבוי הליכי הרגולציה, ככל שיישמו, לרבות ההוראות והשינויים בשוק התשלומים והאשראי, ובכלל זה כניסת מאגדים, בנקאות פתוחה, תזכיר חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום ופעילות אפליקציות התשלומים, וכן המגמות בשוק זה, עלולות להשפיע מהותית לרעה על החברה, אך בשלב זה לא ניתן להעריך בוודאות את היקפה והשלכותיה.

נכון למועד הדוח, כנגד החברה וחברות מאוחדות שלה הוגשו מספר תביעות משפטיות הנובעות ממהלך עסקיהן הרגיל לרבות תביעות לבקשה להכיר בהן כתביעות ייצוגיות וכן תובענות ייצוגיות. סכום החשיפה בשל תביעות (שאינן ייצוגיות) שהוגשו כנגד החברה והחברות המאוחדות שלה, בנושאים שונים, שאפשרות התממשותן "אפשרי" Reasonably Possible, הסתכם ליום 31 בדצמבר 2021 בסכום של כ-2 מיליון ש"ח בהשוואה לסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, ליום 31 בדצמבר 2020. להערכת החברה, בהתבסס על יועציה המשפטית, נכללו בדוחות הכספיים הפרשות נאותות בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים לכיסוי נזקים אפשריים עקב כל התובענות, במקום בו נדרשה הפרשה.

1. בחודש יוני 2016 הוגשה בקשה לאישור תביעה כייצוגית בבית המשפט המחוזי מרכז. לטענת המבקשים, שלוש חברות כרטיסי האשראי הן צד להסדר כובל שלא קיבל אישור כדין, לפיו בעסקאות חיוב מיידי ו-Prepaid החברות שלעיל מעכבות אצלן שלא כדין כספים המגיעים לבתי העסק וכן הן מחשבות את העמלה הנגבית מבתי העסק על בסיס עמלה צולבת כנהוג בעסקאות נדחות רגילות. כמו-כן נטען כי סעיפים בהסכם בית עסק הינם סעיפים מקפחים בחוזה אחיד. לאחר שבית המשפט המחוזי הביע עמדתו בדבר העדר סמכות לדון בחלק מהנושאים העולים בבקשה, ננקטו הליכים נוספים על ידי המבקש בבתי משפט אחרים, וכולם נדחו, וההליך חזר להתנהל בבית המשפט המחוזי. לאחר קדם משפט החליטו הצדדים לפנות לגישור.

2. בחודש דצמבר 2017 הוגשה כנגד החברה, פרימיום אקספרס ובנק הפועלים, בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקשים, גובה עמלת דמי הכרטיס ללקוחות בנק הפועלים הועלה שלא כדין תוך הפרת הסכם ההתקשרות, חוסר תום לב ועשיית עושר שלא במשפט. המבקשים מעריכים את גודל קבוצת התובעים ב-1.5 מיליון לקוחות, כאשר הנזק האישי הנטען הוא 29.4 ש"ח, והנזק המצטבר הוא כ-180 מיליון ש"ח. במסגרת הבקשה מתבקש החזר הסכום האמור, וכן קביעה כי שינוי מדרג ההנחות בטל. מדובר בבקשת המשך לבקשת אישור שהוגשה נגד בנק הפועלים בעבר.

3. בחודש מרץ 2018 הוגשה כנגד חברת בת ומשיבים נוספים, בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקש, היכולת לשלם בתשלומים בבנק הדואר, רק בתשלומים נושאי ריבית, הינו שלא כדין ומהווה הפרה של חוק הבנקאות (שירות ללקוח), כללי הבנקאות השונים, חוק הסדר הלוואות חוץ בבנקאות, התשנ"ג-1993 ונעשה בחוסר תום לב ותוך עשיית עושר שלא במשפט. הנזק האישי הנטען הוא 5.82 ש"ח והנזק לקבוצת התובעים מוערך כעולה על 2.5 מיליון ש"ח. התיק ממתין להכרעת בית המשפט.

4. בחודש יולי 2018, הוגשה כנגד החברה וכנגד שתי חברות כרטיסי אשראי נוספות תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקשים, חברות כרטיסי האשראי העלימו עין במשך שנים ממדיניות ניצול ועושיק צרכנים קשישים על-ידי חברות שיווק ישיר, תוך שגרפו לכיסן עמלות סליקה בהיקפים גדולים. לטענת המבקשים, עילות התביעה הן הפרת חובה חקוקה, רשלנות, הפרת חובות אמון, עשיית עושר ולא במשפט, פגיעה באוטונומיה של הפרט, הפרת הסכם, והטעיה. לטענת המבקשים, כל עוד לא תבוצע בדיקת מומחה, אין ביכולתם להעריך ולכמת את היקף הנזקים שנגרמו. עם זאת, כיוון שלטענת המבקשים מדובר בתופעה ממנה נפגעו עשרות אלפי קשישים לאורך השנים, ובהתחשב בהיקף הנזק הנטען, הם מעריכים כי היקף ההשבה או הפיצוי המצטבר בגין הנזקים הממוניים יעמוד על מאות מיליוני שקלים. באשר לפיצוי בגין הנזקים הבלתי ממוניים, העריכו המבקשים כי הפיצוי יעמוד על סך של 1,000 ש"ח לכל אחד מחברי קבוצת התובעים.

5. בחודש ינואר 2019 הוגשה כנגד החברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקש, החברה גובה עמלת דמי כרטיס מבלי להודיע על כך עובר לתחילת גביית העמלה, ולמצער, מבלי שניתנת הודעה ברורה על כך כנדרש על-פי דין. בנוסף, נטען כי כאשר מבצעת החברה השבה ללקוחותיה כשהיא גובה מהם כספים שלא דין, הם אינם משוערכים כנדרש על-פי חוק פסיקת ריבית והצמדה. בהמשך, אושרה בקשת תיקון, כך שהתווספו מבקשת ומשיבה לבקשת האישור, כך שגם החברה וגם פרימיום אקספרס הינן משיבות לבקשה. המבקשת החדשה היא בעלת העילה כנגד ישראלכרט ולטענתה ישראלכרט התנהלה בחוסר תום לב בקיום החוזה, התעשרה שלא כדין והתרשלה. כמו-כן, המבקשת חוזרת על טענות המבקש לעיל ביחס להתנהלות ישראלכרט. לטענת המבקשים אין ביכולתם להעריך את נזקיהם של כלל חברי קבוצת התובעים. הצדדים מנהלים הליך גישור.

ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

6. בחודש אפריל 2019 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב יפו תביעה כנגד החברה, ובצדה בקשה לאישור התובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור הוא, בין היתר, בטענה שהחברה העלתה עמלת סליקה לבתי עסק הקשורים עימה בהסכמי סליקה, מבלי שבתי העסק קיבלו הודעה ברורה, בולטת ונפרדת לפני השינוי. בבקשה לאישור מבוקשים בין היתר סעד השבה של סכומים שנגבו לטענת מבקשת האישור על-ידי החברה שלא כדין וכן ביטול סעיפים מסוימים בהסכמי הסליקה בהם קשורה החברה עם בתי עסק, אשר נטען על-ידי המבקשת כי הינם סעיפים מקפחים. במסגרת הבקשה לאישור צוין על-ידי המבקשת כי אין בידה כלים בשלב זה לחישוב נזקם של חברי הקבוצה המיוצגת, אך צוין בה כי סכום התביעה הייצוגית המשוער עומד על מעל 2.5 מיליון ש"ח, ולצורך סמכות עניינית בלבד, מוערך בעשרות מיליוני ש"ח. לאחר הגשת בקשת האישור התנהל מ"מ בין הצדדים להגעה להסכם פשרה שאף פורסם לציבור, אך בסופו של דבר ההסכמות לא יצאו אל הפועל והצדדים שבו לניהול ההליך המשפטי.
7. בחודש ינואר 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצדה בקשה מתוקנת לאישור התובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור הוא בטענת המבקשים כי החברה התעלמה באופן מופגן ומתמשך מכמות ביטולי העסקאות ומפניות של לקוחותיהן בעניין בתי העסק מפה אינטרנט בע"מ ואי.טי.אי יוזמה ותיירות בע"מ, דבר שאפשר המשך חיובים שלא כדין, וכן שלא ביטלו את העסקאות כדין. הסעדים המבוקשים בבקשת האישור הם קביעת נהלים הולמים, השבה של הכספים שנגבו שלא כדין או פיצוי כספי בגובה הכספים שנגבו. מבקשי האישור מעריכים את הנזק של כלל חברי הקבוצה על בסיס אומדנה בסך של 7 מיליון ש"ח. עם זאת הם מבקשים מינוי בודק-חוקר מטעם בית המשפט לשם איתור חברי הקבוצה ואומדן גובה הנזק.
8. בחודש יולי 2020 הוגשה כנגד החברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקש, החברה נמנעת מקיום הוראות הדין בכל הקשור למתן הודעה מוקדמת על אודות מועד סיום הטבת הפטור מתשלום דמי הכרטיס וכן נמנעת מפירוט התנאים אשר יחולו לאחר סיום ההטבה. הסעדים המבוקשים בבקשת האישור הם השבת דמי הכרטיס שנגבו לאחר תום תקופת ההטבה, 7 שנים לפני מועד הגשת התביעה ועד מתן פסק דין בתובענה, וכן פיצוי בגין הנזקים שנגרמו להם מפרקטיקה מפרה זו, כמו-כן מבוקש לחייב את החברה להודיע על מועד סיום ההטבה. המבקש מעמיד את נזקו על סך של 940.4 ש"ח הכולל 56 חודשים בהם שילם דמי כרטיס לאחר תום ההטבה ו-50 ש"ח בעבור פיצוי על פגיעה באוטונומיה, חוסר תום לב והטעיה. המבקש מעריך את הנזק לקבוצה במעל 2.5 מיליון ש"ח. הבקשה הועברה לבית המשפט המחוזי בתל אביב בו מתנהלת תביעה דומה המפורטת לעיל. ישראלכרט הגישה בקשה למחיקת ההליך בשל התביעה הדומה כאמור.
9. בחודש מאי 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצדה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. בבקשת האישור נטען כי החברה הפרה את החובה המוטלת עליה לשלוח לכל לקוחותיה את פירוט חיוביהם החודשיים באמצעות הדואר, ותחת זאת שלחה את פירוט החיובים באמצעות דואר אלקטרוני מבלי שהתקבלה לכך הסכמתם המפורשת של לקוחות החברה. עוד נטען בבקשה כי החברה הפרה, בין היתר, את הוראות ניהול בנקאי תקין, וכפועל יוצא מכך התעשרה החברה שלא כדין, הפרה את ההסכם ההתקשרות שבינה לבין לקוחותיה והפרה את חובתה לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב בעת קיום ההסכם עם לקוחותיה. במסגרת בקשת האישור התבקש בית המשפט ליתן סעדים שונים נגד החברה וביניהם להורות לחברה לפצות את חברי הקבוצה בסך של 35.7 מיליון ש"ח בגין הנזקים הנטענים שנגרמו עד למועד הגשת בקשת האישור, וכן להורות על פיצוי של חברי הקבוצה בסך 35.7 מיליון ש"ח בגין כל חודש נוסף בו תמשיך ישראלכרט לבצע את הפרת הדין הנטענת. בחודש דצמבר 2020 התקבלה בחברה עמדת בנק ישראל והחברה פועלת להבנתה בהתאם לה ולהבהרות/הוראות נוספות בעניין מבנק ישראל. בחודש ספטמבר 2021 דחה בית המשפט את בקשת האישור. ערעור על הדחייה וגובה ההוצאות הוגש לבית המשפט העליון וטרם נדון.
10. בחודש יוני 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצידה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. בבקשת האישור נטען כי יש לישראלכרט אחריות ברשלנות על פרצת אבטחה בעת עריכת סוג מסוים של עסקאות וכי בכך אף הופרה חובת תום הלב שלה. במסגרת בקשת האישור מתבקש בית המשפט ליתן סעדים שונים נגד החברה וביניהם להורות לחברה לפצות את חברי הקבוצה בסך של 3 מיליון ש"ח עד למועד הגשת הבקשה וכן לדאוג לתיקון פרצת האבטחה. אחת המשיבות האחרות הגישה הודעת צד ג' כנגד מספר משיבות, ביניהן ישראלכרט, ישראלכרט השיבה להודעה האמורה. לאחר קדם משפט הודיעה המבקשת על רצונה להסתלק מבקשת האישור. בחודש יולי 2021 בית המשפט אישר את ההסתלקות.

## ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

11. בחודש דצמבר 2020 הומצאה לחברה תביעה ובצדה בקשה לאישור התובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור הוא שימוש לכאורה שהקבוצה עושה במאגרי המידע שברשותה לצרכים מסחריים עם גורמים שלישיים, שלא במסגרת מערכת היחסים שבין לקוח לקבוצה. לפי הנטען, הקבוצה מחזיקה במאגרי המידע של לקוחותיה כך שהיא יכולה לבצע אנליזות שונות בהתאם לצרכים עסקיים של לקוחות שונים ולאפשר להם שיווק אפקטיבי ויעיל לקהל לקוחות ספציפי (Targeting). הבקשה כוללת עילות שונות בקשר לאמור. סכום התביעה האישית הינו 4,680 ש"ח וסכום התביעה הייצוגית כנגדה הינו מעל 100 מיליון ש"ח.
  12. בחודש ינואר 2021 הומצאה לחברת בת תביעה ובצדה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. עניינה של בקשת האישור הוא בטענה שבשל משבר הקורונה לא התאפשר ללקוחות פרימיום אקספרס לממש נקודות שצברו במסגרת תכנית הטבות ומשכך מחיקתן מהווה קיום חוזה בחוסר תום לב, קיפוח ובניגוד לחוק החוזים האחידים, וכן התעשרות פסולה של החברה על חשבון לקוחותיה. סכום התביעה האישית הוא 65 ש"ח וסכום הייצוגית המוערך (על בסיס אומדנה) הוא 2.65 מיליון ש"ח. בחודש ינואר 2022 הסתלק המבקש מבקשת האישור ותביעתו האישית נדחתה.
  13. בחודש מרץ 2021 הומצאה לחברה תביעה שהוגשה כנגד החברה וכנגד חברה שעמה היא התקשרה לצורך ניהול מועדוני לקוחות ובצדה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. בבקשת האישור נטען כי החברות משווקות הטבות בעלות תוקף מימוש לרכישת מוצרים בהנחה באמצעות תשלום מראש על ההטבה, וכאשר תוקף ההטבה חולף הלקוח לא מקבל את התשלום ששילם מראש בחזרה. ביחס לפרקטיקה זו נטען כי אי השבת הכסף ששולם עבור ההטבה ללקוח מהווה התעשרות של החברות שלא כדין, תנאי מקפח בחוזה אחיד, עמידה על זכות חוזית שלא בתום לב, וכן ניתן לראות בו אי השבה למרות שהחווה בוטל. כמו כן נטען בבקשה כי החברות לא מגלות ללקוח אודות העובדה שהתשלום עבור ההטבה יישאר בידיהן במקרה שהוא לא הספיק לממש את ההטבה שרכש במועד. היעדר הגילוי, נטען, עולה כדי חוסר תום לב במשא ומתן עם הלקוחות, הטעת הלקוחות, ואף מפר את חובת הגילוי המוגברת המוטלת על החברות מכוח החוק. סכום התביעה האישית הוא 20 ש"ח וסכום הייצוגית המוערך (על בסיס אומדנה) הוא 10 מיליון ש"ח. בחודש ינואר 2022 הסתלק המבקש מבקשת האישור ותביעתו האישית נדחתה.
- כמו-כן, תלויות ועומדות נגד החברה וחברה מאוחדת, לפי הענין, בקשות, פניות, הליכים משפטיים תובענות ובקשות לאישורן כתובענות ייצוגיות, כמפורט להלן, שלדעת החברה, בהסתמך על יועציה המשפטיים, לא ניתן בשלב זה להעריך את סיכויי ההליכים המשפטיים האמור ולפיכך לא בוצעה בגינם הפרשה, וכן הליכים משפטיים וטרם משפטיים כמפורט להלן:
14. בחודש נובמבר 2019 קיבלה החברה מכתב מהחשב הכללי באוצר, בכובעו כלקוח, בית עסק הסולק עם החברה, לפיו לטענתם, נמצאו הפרשים בין חישובי עמלות לפי הסכם ההתקשרות (הסכם הסליקה) בין הצדדים לבין העמלות שניגבו בפועל על פני תקופה של מספר שנים, בסך של בין כ-23 לכ-25 מיליון ש"ח. בחודש יולי 2020 התקבל מכתב נוסף מהחשב הכללי ובו הועמד סכום הפרשים הנטען על כ-20 מיליון ש"ח. בין הצדדים מתקיים מעת לעת שיח בנושא. מבחינה שנתית, החברה סבורה כי אין ממש בדרישה, ולהערכתה נכון לשלב זה, תוצאות הבירור כאמור לא צפויות להשפיע באופן מהותי על תוצאותיה הכספיות.
  15. בחודש ספטמבר 2020 התקבלה אצל החברה פניה מקדימה מאת מחזיק 250 מניות רגילות של החברה, שבבסיסה טענות כי תגמול מנכ"ל החברה, בין שניתן ובין שטרם ניתן, לא אושר כדין ו/או מנוטל תוקף ו/או לא דווח כדין. במסגרת הפניה כאמור, נדרשת החברה למצות את זכויותיה בגין הנזקים שנגרמו לה לכאורה, לרבות בדרך של הגשת תובענות נגד נושאי משרה בחברה. מבלי שיש קשר בין הדברים (לטענת בעל המניות הפונה), בין חברה שהוא מבעלי מניותה ונושא משרה בה לחברה ו/או לחברות בקבוצת ישראל כרטס מחלוקות המצויות בהליכים משפטיים בין הצדדים וזאת לאחר פתיחת ההליך ישראל כרטס הודיעו לאותה חברה על הפסקת ההתקשרויות עימה. יצוין כי הפניה נשלחה שלושה ימים לאחר פתיחת ההליך המשפטי על-ידי אותה חברה. החברה סבורה כי הטענות המועלות בפניה המקדימה משוללות יסוד, וכי להערכת החברה אילולא המחלוקות האחרות הנ"ל בין הצדדים, לא הייתה באה הפנייה לעולם.

כמו-כן, בחודש ספטמבר 2020 התקבלה אצל החברה פנייה מקדימה, מאת מחזיק 250 מניות רגילות של החברה, שבבסיסה טענות כי המענק בגין היפרדות קבוצת ישראל כמבנק הפועלים לנושאי משרה בחברה (ראה ביאור 21.ו. לדוחות הכספיים לשנת 2020) לרבות מנכ"ל החברה, אינו כדין ו/או מנוטל תוקף. במסגרת הפנייה כאמור, נדרשת החברה, בין היתר, למצות את זכויותיה, לרבות בדרך של הגשת תובענות נגד נושאי משרה בחברה ונגד בנק הפועלים (ובמסגרת זו לדרוש את השבת כספי המענק ששולם ברובו המוחלט על-ידי בנק הפועלים, לחברה), וכן לחדול מביצוע תשלום כלשהו בקשר עם מענק ההיפרדות כאמור. החברה סבורה כי הטענות המועלות בפנייה המקדימה משוללות יסוד.

16. ביום 13 באוקטובר 2020 הומצאה לחברה עתירה מנהלית שהוגשה על-ידי לשכת סוכני ביטוח בישראל כנגד הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון ("הממונה"), הממונה על התחרות, החברה והסוכנות, ליתן צו שיורה על ביטול החלטת הממונה להעניק לסוכנות הביטוח רישיון סוכן תאגיד, או לחילופין, להורות לממונה לשקול מחדש את בקשת סוכנות הביטוח. ביום 8 בפברואר 2021 ניתנה החלטת בית המשפט המחוזי בירושלים בשבתו כבית משפט לעניינים מינהליים, הנותנת תוקף של פסק דין להודעה מטעם העותרת, שהוגשה בהסכמת שאר הצדדים לעתירה, לפיה יידחו כל טענות העותרת בעתירה, למעט לענין היועצות הממונה עם הרשות להגנת הפרטיות בעניינה של הסוכנות, בהיבט של הגנה על הפרטיות. העותרת, מחד גיסא, והסוכנות והחברה, מאידך גיסא, שומרות על זכותן להעלות כל טענה, ככל שתהיה למי מהן, כנגד החלטת הממונה בעניינה של הסוכנות בתום הליך היועצות, וזאת בכל הנוגע להליך היועצות האמור ותוצאותיו בלבד (החברה והסוכנות לא תוכלנה לטעון לעניין עצם קיום היועצות).

17. בחודש אפריל 2021 הומצאה לחברה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. הבקשה הוגשה כנגד 15 גופים פיננסיים, לרבות בנקים וחברות כרטיסי אשראי, ובכללם החברה וחברת הבת שלה, פרימיום אקספרס בע"מ. לטענת התובעים, בין היתר, הנתבעים מעבירים לצדדים שלישיים, ובפרט לחברת גוגל ולשירות הפרסומות שלה, מידע פרטי, אישי וסודי של לקוחותיהם, ללא הסכמת הלקוחות, ותוך פגיעה בזכות הלקוחות לפרטיות ובחובות המוטלות עליהם על פי דין. הנזק שנגרם לקבוצה אותה מבקשים התובעים לייצג מוערך "בסכומים המגיעים עד כדי מיליוני ש"ח ובכל מקרה מעל 2.5 מיליון ש"ח".

18. בחודש אפריל 2021 הומצאה לחברה תביעה שהוגשה כנגד החברה וכנגד נתבעים נוספים ובצדה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. בבקשת האישור נטען כי החברה מביחה להעניק פטור מדמי כרטיס למשך שנה עבור לקוחות מצטרפים אשר יונפק להם כרטיס אשראי של החברה, בעוד שבפועל ניתן ללקוח פטור לתקופה קצרה יותר מהמובטח. בבקשת האישור נטען כי התנהגות זו של החברה מהווה הפרת הסכם, הפרת חובתה של החברה לנהוג כלפי לקוחותיה בתום לב, התעשרות שלא כדין על חשבון חברי הקבוצה ורשלנות. כן נטענו טענות שמקורן בחוק הגנת הצרכן. במסגרת בקשת האישור הוערך נזקו האישי של המבקש האוחז בטענות כנגד החברה בסך של 14.60 ש"ח ואילו הנזק הכולל לחברי שהם לקוחות החברה מוערך על-ידו בסך של כ- 13.5 מיליון ש"ח. על בסיס הטענות שבבקשת האישור, התבקש בית המשפט להעניק צו עשה המורה לחברה ולשאר המשיבות לתקן את התנהגותן מכאן ואילך כך שהבטחותיהן תתקיימנה, וכן התבקש בית המשפט להורות על השבת כל דמי הכרטיס שנגבו מחברי הקבוצה במהלך התקופה שבה היו זכאים הלקוחות לפטור, וזאת בתוספת הפרשי ריבית והצמדה וכן בתוספת פיצוי נוסף של 16 ש"ח לכל לקוח.

19. בחודש אוגוסט 2021 הומצאה לחברה בקשה לאישור תובענה כייצוגית אשר הוגשה כנגד ישראל כרטיס מימון בע"מ, פרמיום אקספרס בע"מ ובנק הפועלים. בבקשת האישור נטען כי המשיבות אינן שולחות ללקוח הסכם הלוואה בכתב בסמוך לביצוע עסקאות קרדיט בתשלומים, וכי התנהגות נטענת זו מהווה, בין היתר, הפרה של חוק אשראי הוגן, הפרה של הוראות ניהול בנקאי תקין, הפרה של הוראות חוק שירותי תשלום, הפרת הוראות חוק הבנקאות (שירות ללקוח), הפרת כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), הפרת הוראות חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), הפרת חובה חקוקה, התעשרות שלא כדין על חשבון חברי הקבוצה ורשלנות. במסגרת בקשת האישור הוערך נזקה האישי של המבקשת בסך של כ- 299 ש"ח, ואילו הנזק הכולל לחברי הקבוצה שהם לקוחות המשיבות מוערך על-ידיה בסך של כ- 10,000,000 ש"ח.

20. בחודש ספטמבר 2021 הומצאה לחברה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. בבקשה נטען כי החברה שולחת דברי פרסומת שלא כדין לטלפון הנייד של חברי הקבוצה, וזאת אף בהתעלם מבקשות הלקוחות להסיר את עצמם מרשימת הדייור. בתוך כך נטען כי התנהגות זו של המשיבה מהווה הפרה של חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב – 1982, הפרת חובה חקוקה ועשיית עושר שלא במשפט על חשבון חברי הקבוצה. במסגרת בקשת האישור הוערך נזקו האישי של המבקש ב- 300 ש"ח, ואילו הנזק הכולל לחברי הקבוצה מוערך על ידו בסך של 15 מיליון ש"ח.



## ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ד. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

21. בחודש אוקטובר 2021 הומצאה לחברה בקשה לאישור תובענה כייצוגית אשר הוגשה נגדה כג. מחסני השוק בע"מ. בבקשה נטען כי המשיבות מנפיקות ומשווקות כרטיסי חיוב מסוג WINCARD אשר מיועדים לשימוש במגוון רשתות שיווק, אולם כאשר תוקפו של כרטיס החיוב פג או שיתרת הסכום הנטען בכרטיס פוחתת משווי של שקל חדש אחד – אזי הכרטיס איננו מכובד ולא ניתן לעשות בו שימוש ברשתות השיווק. לשיטת המבקש, ההתנהגות הנטענת של המשיבות, אשר אינן מאפשרות את השימוש בכרטיס החיוב, מהווה הפרת חובה חקוקה, הפרת חוזה, עשיית עושר ולא במשפט ורשלנות. במסגרת בקשת האישור הוערך נזקו האישי של המבקש ב-1.86 ש"ח, ואילו הנזק הכולל לחברי הקבוצה הוערך על ידו בסך של למעלה מ-2.5 מיליון ש"ח.
22. בחודש אוקטובר 2021 הומצאה לחברה תביעה ובקשה לאישור תובענה כייצוגית, אשר הוגשו כנגד החברה, מקס איט פיננסים בע"מ וכרטיסי אשראי לישראל בע"מ ("המשיבות") על ידי המועצה הישראלית לצרכנות ("המבקשת"). בקשת האישור עוסקת בתוכניות הטבות שונות שמפעילות המשיבות אשר כוללות צבירת נקודות אשר תוקפן למשך שנה אחת ושכמהלך תקופה זו זכאים הלקוחות לבקש ולהמיר את הנקודות שצברו לנקודות במועדוני תעופה שונים. במסגרת בקשת האישור נטען כי המשיבות לא מיידעות את הלקוחות ביידוע אפקטיבי על אודות מחיקת הנקודות הצפויה בתום תקופה של שנה, ובכך גורמות נזק של אובדן נקודות ללקוחות. לשיטתה של המבקשת, ההתנהגות המתוארת מהווה הפרת חובה חקוקה, עשיית עושר ולא במשפט וכן חוסר תום לב בקיום הסכם. במסגרת בקשת האישור הוערך הנזק הכולל לחברי הקבוצה בסך של למעלה מ-2.5 מיליון ש"ח.
23. בחודש דצמבר 2021 הומצאה לחברה תביעה ובקשה לאישור תובענה כייצוגית. בבקשה נטען כי ישראכרט שלחה מסרון שיווקי ללקוחותיה בלי שהתקבלה לכך הסכמתם המפורשת, ובכך הפרה את הוראות סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982. במסגרת בקשת האישור נתבע נזק בלתי ממוני המוערך בסכום הנמוך מ-2.5 מיליון ש"ח.

### ה. שומות מע"מ

- בחודש דצמבר 2016, למיטב ידיעת החברה בעקבות ביקורת רוחבית ענפית של מנהל מס ערך מוסף (להלן: "המנהל"), התקבלו בידי החברה שומות מס עסקאות ושומות מס תשומות אשר הוצאו על ידי המנהל לתקופת החיוב מינואר 2012 ועד יוני 2016 (להלן: "שומת העסקאות", "שומת התשומות" וביחד: "השומות בגין תקופת החיוב הראשונה").
- בהתאם לשומות בגין תקופת החיוב הראשונה, חויבה החברה בסך של כ-70 מיליון ש"ח (לא כולל ריבית והצמדה). במסגרת שומת העסקאות, חויבה החברה במע"מ בשיעור מלא הן בגין עמלות המתקבלות בידי החברה ממחזיקי כרטיסי האשראי בגין עסקאות המבוצעות על ידם אל מול בתי עסק בחו"ל (להלן: "עמלת חו"ל"), והן בגין עמלת מנפיק, המתקבלת על ידי החברה מהארגונים הבינלאומיים, וזאת בקשר לעסקאות שביצעו מחזיקי כרטיס של החברה אל מול בתי עסק בחו"ל (להלן: "העמלה הצולבת" וביחד: "העמלות"). כמו כן, במסגרת שומת התשומות, קבע המנהל כי אין החברה רשאית לנכות את המס על התשומות שנשאה בהן ואשר לטענת המנהל, יש לייחס לפעילות החברה באילת.
- ביום 9 במרץ 2017 הגישה החברה השגה על השומות בגין תקופת החיוב הראשונה (להלן: "ההשגה") וביום 8 במרץ 2018 התקבלה על ידי המנהל החלטה בהשגה, לפיה לא רק שנדחתה ההשגה אלא שהחיוב בשומות בגין תקופת החיוב הראשונה גדל לסך של כ-93 מיליון ש"ח (לא כולל ריבית והצמדה), זאת בהתבסס על טיעונים חדשים מצד המנהל וללא שניתנה לחברה כל הזדמנות לטעון כנגד טיעונים אלו לגופם (להלן: "ההחלטה בהשגה").
- החברה, בהתבסס על חוות דעתם של יועציה המשפטיים, חולקת על ההחלטה בהשגה וביום 31 בינואר 2019 הגישה כתב ערעור לבית המשפט המחוזי מרכז בלוד (להלן: "ערעור החברה").
- בחודש מרץ 2019 התקבלה בחברה הודעת בנק הפועלים (להלן: "הבנק") לפיה, ככל שתתקבל החלטה שיפוטית חלוטה, המטילה על החברה חבות מע"מ בגין עמלות חו"ל שנגבו מלקוחות הבנק בעבורו, ואשר הועברו לבנק על ידי החברה, הבנק יישא בתשלום המע"מ בגין עמלות חו"ל כאמור, בכפוף לתנאים שנקבעו, שעיקרם מתן זכות לבנק להשתתף בהליכים הנוגעים למחלוקת בנושא חיוב המע"מ בגין עמלות חו"ל.

ביום 3 בנובמבר 2019 התקבל אישור בית המשפט העליון לבקשה מוסכמת שהוגשה על ידי המנהל, על פיה הדיון בערעור החברה יאוחד עם ערעוריהן של החברות מקס איט פיננסים בע"מ וכרטיסי אשראי לישראל בע"מ, העוסקים בסוגיות דומות, כך שיתבררו לפני מותב אחד, בבית המשפט המחוזי בתל-אביב יפו (להלן: "הערעור המאוחד" ו-"בית המשפט", בהתאמה). בחודש מרץ 2020 התקיים דיון קדם משפט בערעור המאוחד. במסגרת הדיון, עדכנה ב"כ המנהל כי בכוונת המנהל להפחית מקרן מס התשומות הכלול בהחלטה בהשגה את החלק היחסי הנוגע לשנות המס הנדונות בערעור המתייחס לפעילות החברה באילת. ביום 10 ביוני 2020 קיבל בית המשפט את בקשת המנהל לתיקון כתב התשובה מטעמו, במסגרתה ביקש המנהל להפחית את סכום החיוב בשומת העסקאות בסכום של כ-6 מיליון ש"ח וזאת בשל טעות סופר.

בתחילת חודש ספטמבר 2020 העבירה החברה לנציגי רשויות מע"מ והפרקליטות הצעת פשרה מטעמה לצורך יישוב המחלוקות בין הצדדים וסילוק הערעור, אשר נדחתה. נוכח דחיית הצעת הפשרה, עדכנו הצדדים את בית המשפט כי המגעים ביניהם בניסיון להגיע להסכמות מחוץ לכותלי בית המשפט בקשר לשומות בגין תקופת החיוב הראשונה לא הבשילו לכדי הסכמות. בהתאם, קבע בית המשפט כי החברה תגיש תצהירי עדות ראשית מטעמה וכי דיוני ההוכחות בערעור יתקיימו במהלך חודש מאי 2021. בחודש אוקטובר 2019 הוצאו לחברת פרימיום אקספרס בע"מ (להלן: "פרימיום") שומות מס ערך מוסף לתקופות חיוב מספטמבר 2014 ועד ליוני 2019 בסך של כ-42 מיליון ש"ח (לא כולל ריבית והצמדה) (להלן: "שומות פרימיום"), אשר במסגרתן, חויבה פרימיום אקספרס במס בגין סוגיות זהות לאלו הנדונות בערעור המאוחד וכן בגין סוגיות נוספות. בחודש דצמבר 2019, בהתבסס על חוות דעתם של יועציה המשפטיים, הגישה פרימיום למנהל השגה על השומות (להלן: "השגת פרימיום"). בחודש דצמבר 2020 התקבלה החלטה בהשגת פרימיום, אשר במסגרתה הופחתו שומות פרימיום בסך של כ-3 מיליון ש"ח, וזאת עקב קבלת המנהל את טענת פרימיום ביחס לחיוב בשומת מס העסקאות בקשר לעסקאותיה באילת. יתר מרכיבי ההשגה נדחו במלואם.

בתחילת חודש ינואר 2021 הגישו הצדדים לערעור המאוחד בקשה משותפת לבית המשפט לאיחוד הדיון בערעור שתגיש פרימיום (להלן: "ערעור פרימיום") עם הדיון בערעור המאוחד (להלן: "הבקשה לאיחוד הדיונים" ו-"הערעורים המאוחדים", בהתאמה). ביום 15 בינואר 2021 אישר בית המשפט את בקשת הצדדים לאיחוד הדיונים וביטל את דיוני ההוכחות בערעור המאוחד. ביום 1 במרץ 2021 הוגש ערעור פרימיום לבית המשפט. דיון קדם משפט בערעורים המאוחדים התקיים ביום 24 במאי 2021, תצהירים מטעם החברה ופרימיום הוגשו ביום 22 בנובמבר 2021, דיוני הוכחות בערעורים המאוחדים יתקיימו במהלך החודשים יוני – יולי 2022.

בחודש דצמבר 2020 הוציא המנהל לחברה שומת מס עסקאות ושומת מס תשומות לתקופות חיוב מנובמבר 2016 ועד ספטמבר 2020 (להלן: "תקופת החיוב השנייה" ו-"השומות בגין תקופת החיוב השנייה", בהתאמה) הכוללות בעיקרן רכיבים הכלולים בשומות בגין תקופת החיוב הראשונה. סכום השומות בגין תקופת החיוב השנייה מסתכם לכ-140 מיליון ש"ח (לא כולל ריבית והצמדה). בחודש פברואר 2021, בהתבסס על חוות דעתם של יועציה המשפטיים, הגישה החברה השגה על השומות בגין תקופת החיוב השנייה (להלן: "ההשגה בגין תקופת החיוב השנייה").

ביום 13 בפברואר 2022 התקבלה על ידי המנהל החלטה בהשגה לגבי תקופת החיוב השנייה, לפיה נדחתה ההשגה (להלן: "ההחלטה בהשגה לגבי תקופת החיוב השנייה").

החברה, בהתבסס על חוות דעתם של יועציה המשפטיים, חולקת על ההחלטה בהשגה לגבי תקופת החיוב השנייה וצפויה להגיש כתב ערעור על ההחלטה לבית המשפט המחוזי בחודש אפריל 2022.

ככל שעמדת החברה ופרימיום בנוגע לשומות לא תתקבל בבית המשפט, תהיה החברה ופרימיום חשופות לדרישות דומות גם בעתיד.

החברה מעריכה את סכום החשיפה שלה ושל פרימיום אקספרס, אשר בגינו לא נכללת הפרשה בדוחותיה, בסכום של כ-339 מיליון ש"ח. נכון ליום 31 בדצמבר 2021, כללה החברה בדוחותיה הכספיים לשנת 2021 הפרשה מתאימה, בין היתר, בגין התקופה שלאחר תקופת החיוב הראשונה והשנייה.



## ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ו. פטור, שיפוי לדירקטורים ולנושאי משרה

בחודשים אפריל ומאי 2018 אישרו האורגנים המוסמכים של החברה ושל פרימיום אקספרס הענקת כתבי שיפוי מתוקנים (בהמשך לכתבי שיפוי שהחלטה בדבר הענקתם לנושאי המשרה התקבלה בשנת 2012) וכתבי פטור מאחריות לדירקטורים ולנושאי משרה אחרים בכל אחת מהחברות כאמור ולמי שמכהנים מטעמן כנושאי משרה בחברות מוחזקות (כפי שהוגדרו בנוסח כתבי השיפוי), והכל - כפי שיהיו מעת לעת, בהתאם לתנאי חוק החברות. סכום השיפוי המירבי שתעמיד החברה מכוח ההתחייבות כאמור לכלל הדירקטורים ונושאי המשרה האחרים בחברה במצטבר, בגין חבויות שהוגדרו בכתבי השיפוי, לא יעלה על 30% מההון המיוחס לבעלי המניות של החברה על-פי דוחותיה הכספיים (המאוחדים) האחרונים (שנתיים או רבעוניים) הידועים לפני תשלום השיפוי בפועל (ובמסגרת כתבי השיפוי של פרימיום אקספרס - 50% מההון המיוחס לבעלי מניותיה).

### ז. הסכמים עם חברות בנות

בין החברה לבין כל אחת מחברות הבנות: פרימיום אקספרס, ישראל כרטיס מימון, צמרת מימונים, גלובל פקטורינג וישראל כרטיס נכסים, הסכמים להעמדת שירותי תפעול/ניהול על-ידי ישראל כרטיס (קרי - שכל או חלק (לפי העניין) מהפעילות השוטפת של החברות האמורות מבוסס על תפעול/ניהול של ישראל כרטיס (לרבות על מערכותיה ועובדיה)), ולפי העניין גם העמדת קווי אשראי לצורך פעילותן. בתמורה לשירותים כאמור, משלמות החברות המוחזקות האמורות דמי תפעול/ניהול שונים הנגזרים מאופי שירותי התפעול/ניהול המועמדים על-ידי ישראל כרטיס למי מהחברות המוחזקות, ו/או כשיעור שנקבע ממחזור הפעילות בכרטיסי החיוב המתופעלים על-ידי ישראל כרטיס (לפי העניין). על-פי רוב, תקופת ההסכמים אינה מוגבלת בזמן אך הינה בכפוף לכך שחברות הקבוצה האמורות יהיו בבעלות ובשליטה מלאות של ישראל כרטיס וכן בכפוף לזכויות הצדדים לבטל את ההתקשרויות בהודעה מוקדמת מקובלת. כמו-כן, התחייבה החברה לשפות כל אחת מהחברות מצמרת מימונים, גלובל פקטורינג, ישראל כרטיס מימון וישראל כרטיס נכסים בגין כלל התחייבויותיהן. השיפוי למי מהחברות האמורות יעמוד בתוקפו כל זמן שמי מהחברות האמורות תהיינה בשליטתה המלאה של החברה וכן כי דרישות הפיקוח על הבנקים הרלוונטיות (כגון הוראות נוהל בנקאי תקין בנושאי מדידה והלימות הון) עדיין בתוקף.

### ח. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה במוטגי "Visa", "Mastercard" ו-"American Express", נעשית מכוח התקשרויות הקבוצה עם ארגוני המותגים הבינלאומיים ("הארגונים הבינלאומיים")<sup>103</sup>, מכוח מעמדה של הקבוצה במסגרת רישיונות שהוענקו לה, וכן מכוח מעמדם של שותפיה העסקיים מול אותם ארגונים.

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

במסגרת כפיפותה של הקבוצה להוראות הארגונים הבינלאומיים, נדרשת הקבוצה גם לעמידה בתקני אבטחה טכנולוגיים שונים. בהקשר זה יצוין, כי למועד חתימת הדוח מתקיימים מגעים ו/או הסכמות עקרוניות (לפי העניין) בין הקבוצה לבין הארגונים הבינלאומיים לגבי יישומו של תקן PCI, העוסק באבטחת מידע הקשור בכרטיסי אשראי בנוגע למתווה קידום ויישומו של התקן בקבוצה. במהלך שנת 2019 גיבשו החברה והארגונים הבינלאומיים תכנית מוסכמת לקידום ויישום הוראות התקן כאמור וליישומה של תכנית כאמור ("תכנית PCI")<sup>104</sup> ולהערכתה, יישומה אינו כרוך בתוספת עלות מהותית לקבוצה.

<sup>103</sup> Mastercard Europe SA ("ארגון מסטרקארד"), Visa Inc. ("ארגון ויזה") וארגון אמריקן אקספרס.

<sup>104</sup> בקשר לכך יצוין, כי בחודש ספטמבר 2021 קיבלה החברה ויתור (WAIVER) מארגון VISA בקשר ליישום חלק מתכנית PCI וזאת עד ליום 31 בדצמבר 2023.

## ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ה. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים (המשך)

#### מותג Mastercard

בחודש אוקטובר 2020, במסגרת חתימת החברה ויורופיי על הסכם מיזוג,<sup>105</sup> קיבלה החברה את הסכמתה העקרונית של MC לשינוי מעמד, באופן שבו מעמד ה-Principal Member יהיה שלה. בתחילת ינואר 2021, עם השלמת המיזוג המשפטי, קיבלה החברה אישור רשמי מאת MC על המיזוג.

החל מחודש מרץ 2019 בנק הפועלים והחברה הינם אחראים כלפי MC בחלוקה ביניהם, כאשר בנק הפועלים יישא באחריות בגין כרטיסי חיוב בהם בנק הפועלים הוא המנפיק/מנפיק במשותף (קיימים וחדשים) בעוד שהחברה תהא אחראית בגין יתרת הכרטיסים. להבטחת התחייבויותיה של החברה כלפי MC, הועמדה לארגון ערבות בנקאית אוטונומית באמצעות בנק הפועלים, בתוקף עד ליום 6 במרץ 2025, תחת התחייבות החברה לשיפוי הבנק במקרה של מימושה.

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

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

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

למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח, היא עומדת בתנאים המהותיים של כללי ה-MC ולא ידוע לה כי מי מבין ה-Affiliate Members תחת חסותה מצוי בהפרה מהותית של כללים כאמור.

#### מותג American Express

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

<sup>105</sup> לפרטים אודות המיזוג בין החברה לויורופיי ביום 31.12.2020, ראה ביאור 1 לעיל.

## ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ה. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים (המשך)

#### מותג American Express (המשך)

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

למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, פרימיום אקספרס עומדת בתנאים המהותיים של רישיון Amex.

#### מותג Visa

למועד חתימת הדוח, פעילות הקבוצה בתחום ההנפקה והסליקה של כרטיסי מותג "Visa" בישראל הינה מכוח חברותה של החברה בארגון ויזה, במעמד של Principal Member ועל גבי BINs בבעלות החברה.

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

### ט. התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בנקאיים

#### כללי

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

#### הסדרים והסכמים עם בנק הפועלים

בחודש מרץ 2019 התקשרה הקבוצה עם בנק הפועלים בהסכמים מעודכנים (אשר קיבלו את אישור הפיקוח על הבנקים) בקשר להנפקתם ותפעולם של כרטיסי חיוב ממותגי הקבוצה ("הסדר בנק הפועלים הנוכחי"). עובר לכניסתו לתוקף של הסדר בנק הפועלים הנוכחי, הוסדרה מערכת היחסים בין הצדדים בקשר למותגי הקבוצה במסגרת מספר הסכמים (כפי שעודכנו ו/או הורחבו מעת לעת על-ידי הצדדים, לרבות בדרך של הסכמות בפועל מכוון פעלו הצדדים, ובכפוף להוראות דין קוגנטיות), ובהם: הסכם בקשר להנפקתם של המותגים "ישראלכרט" ו-"Mastercard", מחודש פברואר 2008 (אשר הצדדים פעלו לפיו החל מחודש דצמבר 2008); הסכם בגין המותג "Visa" מחודש ינואר 2004; והסכם בגין המותג "American Express" מחודש פברואר 1996 (יחד - "הסדר בנק הפועלים הקודם").<sup>106</sup>

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

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

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

<sup>106</sup> ההתקשרויות כאמור עודכנו ו/או הורחבו מעת לעת על-ידי הצדדים, לרבות בדרך של הסכמות בפועל מכוון פעלו הצדדים, ובכפוף להוראות דין קוגנטיות.

## ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ט. התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בנקאיים (המשך)

#### הסדרים והסכמים עם בנק הפועלים (המשך)

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

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

הוסכם, כי עד ליום 17 בפברואר 2023 מלאי כרטיסי החברה הקיימים<sup>107</sup> (כרטיסי "ישראכרט", כרטיסי "Mastercard" שהינם על גבי ה-BINs של הקבוצה, וכן כרטיסי "Visa") ימשיך להיות מתופעל על-ידי החברה (לרבות בעת חידושם), כאשר בתקופה זו בנק הפועלים לא יפעל באופן יזום, בין על דעת עצמו ובין בעקבות פניה של צד ג' שאינו לקוח, להעברת נתח מהכרטיסים האמורים לתפעולה של חברה אחרת.

#### י. התקשרויות מיוחדות

ליום 31 בדצמבר 2021 קיימת לחברה התחייבות לרכישת ניירות ערך בסך של כ-47 מיליוני ש"ח (ליום 31 בדצמבר 2020 – 5 מיליוני ש"ח).

#### יא. התקשרויות עם מועדוני לקוחות

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

התקשרויות מועדוני הלקוחות הינן לרוב לתקופה של כחמש עד עשר (5-10) שנים ועל-פי רוב הן מתחדשות (או ניתנות לחידוש) לתקופות נוספות אשר במהלכן מוקנות לצדדים, ככלל, זכויות לסיום ההסכם בהודעה מראש כפי שנקבע בכל הסכם. התקשרויות להקמת מועדונים נעשות לעיתים אף בדרך של הקמת חברה משותפת במסגרתה מוסדרת מערכת היחסים בין הצדדים, ובכלל זאת שיעורי ההחזקה של כל צד בהון ובזכויות החברה המשותפת.

באופן כללי, במסגרת התקשרויות אלה ועל-פי ההסכמות הספציפיות בין הקבוצה לבין כל מועדון מעת לעת, משלמת הקבוצה למועדונים, על-פי רוב, תשלומים שונים (לרבות ולפי העניין, תשלומי התקשרות חד פעמיים) הנבדלים ביניהם הן בסוג התשלומים המשולמים לכל מועדון והן בסכומים/שיעורים המשולמים בגין כל סוג תשלום כאמור ו/או סוג כרטיס.

במסגרת התקשרויות הקבוצה עם מועדונים כאמור, נוהגת הקבוצה, מעת לעת ולפי מהותו של המועדון ונסיבות העניין, להתקשר עם הבנקים בהסדר (כולם או חלקם, לפי שיקול דעת החברה) בהסכמים להנפקת כרטיסים גם ללקוחותיהם כחלק מהסדר המועדון הרלוונטי, תוך קביעת הסדרים שונים בין הקבוצה לכל בנק מהבנקים בהסדר בקשר עם חלוקת ההכנסות שינבעו מכרטיסי המועדון הבנקאיים שיונפקו על-ידי הבנק בהסדר ללקוחותיו (בנוסף לעמלות המשולמות על-ידי הקבוצה

למועדון) וכן בקשר להשתתפות הבנק בהוצאות המועדון בהן מחויבת הקבוצה. יצוין, כי תמהיל כרטיסי המועדונים (בחלוקה לכרטיסי מועדון בנקאיים וחוף-בנקאיים) משתנה בין המועדונים השונים. כך למשל ישנם מועדונים שמרבית הכרטיסים בהם הינם בנקאיים וישנם מועדונים שמרבית הכרטיסים בהם הינם חוף-בנקאיים.

<sup>107</sup> קרי, כרטיסים שאינם כרטיסי אשראי חדשים (כמשמעותם בחוק שטרומ).

## ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### יא. התקשרויות עם מועדוני לקוחות (המשך)

- בשנים האחרונות הודשו על-ידי הקבוצה ההתקשרויות עם המועדונים העיקריים כאמור. בהקשר זה יצוין, כי בחודש ינואר 2019, חודש הסכם מועדון FLY CARD למשך שבע (7) שנים שסיומו בסוף חודש אוגוסט 2026 תוך שבין הצדדים נקבעו בין היתר יעדי גיוס כרטיסים לתקופות שנקבעו בהסכם וכן, עודכן והוארך הסכם מועדון "חבר" באופן שביין היתר הוארך תוקפו עד ליום 15 במרץ 2027, בתוספת חידוש אוטומטי לחמש (5) שנים נוספות, אלא אם מי מהצדדים הודיע אחרת בהתאם לתקופות המצוינות בהסכם. לתנאי חידוש ההתקשרויות האמורות השפעה על התייקרות ההוצאות השוטפות לאותם מועדונים, מעבר לשינוי בגין גידול בהיקפי הפעילות, וזאת בעיקר לאור הסביבה התחרותית המתגברת בתחום המועדונים, וכפועל יוצא ממנה, גידול בהיקף התשלומים למועדונים בעת חידוש/הארכת ההסכמים.

כמו-כן, בחודשים דצמבר 2018 ופברואר 2019, התקשרה החברה עם חברות תעופה בהסכמים להנפקה והפצה של כרטיס מועדון משותף (Co-Brand), המאפשר למחזיק הכרטיס לצבור הטבות הניתנות למימוש במסגרת תכניות הטבות של חברות התעופה. במהלך חודש ספטמבר 2019 החלה החברה להנפיק כרטיסי מועדון משותף (Co-brand) של חברת Turkish Airlines Inc.

השפעת התפרצותה של מגיפת הקורונה בישראל ובעולם באה לידי ביטוי במיוחד בתחומים מסוימים ובהם תחומי התיירות והתעופה, באופן שהיקפי הפעילות בענפים אלו נפגעו באופן מהותי, החל מאמצע חודש מרץ לשנת 2020. עם סיום הסגר השלישי בחודש פברואר 2021, המשך נפתח בהדרגה, ונמל התעופה בן גוריון נפתח החל מחודש מרץ 2021 באופן מצומצם ותחת מגבלות שונות הנקבעות מעת לעת על ידי ממשלת ישראל.

החל מהדוחות הכספיים השנתיים לשנת 2019 של חברת נתיבי אויר לישראל בע"מ (להלן: "אל-על") ועד לדוח אל-על לשנת 2021, אשר פורסם ביום 3 במרץ 2022, דוח רואי החשבון המבקרים של אל-על כולל הערת עסק חי לאור קיומם של ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומה של אל-על כעסק חי.

ביום 18 בינואר 2022 פרסמה אל-על דיווח מידי אשר במסגרתו הודיעה על העברת פעילות מועדון הנוסע המתמיד לחברה בת אשר בבעלותה המלאה, הכל בהתאם לצרכי פעילות המועדון ולרבות פיתוח עסקי המועדון וגיוס משקיעים. ביום 23 בינואר 2022, דיווחה אל-על כי חתמה על הסכם לקבלת סיוע נוסף עם מדינת ישראל ועם בעלת השליטה ("הצדדים"), וכנגזרת ממנו, חתמה אל-על עם בעלת השליטה על הסכם נוסף להעמדת הלוואות על ידי בעלת השליטה לאל-על. על פי דיווחי אל-על מהימים 9 ו-16 בפברואר 2022, התקבלו בחשבונה של אל-על 20 מיליון דולר מבעלת השליטה ו-50 מיליון דולר ממדינת ישראל.

בנוסף, בהתאם לדיווחי אל-על, ביום 2 בפברואר 2022 אישר דירקטוריון אל-על התקשרות במזכר הבנות בלתי מחייב בין אל-על ובין חברת ארקיע נתיבי אויר ושירותי תעופה בע"מ (להלן: "ארקיע") ובעלת השליטה בה, לקראת חתימה על הסכם מחייב לרכישת כלל מניות ארקיע בתמורה להקצאת ניירות ערך של אל-על לבעלי המניות בארקיע. ביום 6 בפברואר 2022 עדכנה אל-על כי מזכר הבנות כאמור נחתם ביום 3 בפברואר 2022. במסגרת זו ציינה אל-על כי מדובר על מזכר הבנות בלתי מחייב, וכי אין ודאות כי ייחתם הסכם מחייב או כי העסקה כאמור תושלם.

החברה בחנה את תוצאות פעילות המועדון עד למועד חתימת הדוח וכן את הערכתה לגבי תוצאות פעילות המועדון עד לתום תקופת ההסכם לעיל עם מועדון Fly Card, בין היתר לאור דיווחיה השונים של אל-על לציבור, ובהתאם להערכה שביצעה הגיעה החברה למסקנה כי לא נדרשת הפחתת יתרת המענקים ששולמו לאל-על בעת הארכת ההסכם. החברה תמשיך לבחון מעת לעת את הערכותיה, אשר יתכן שישתנו בעתיד בהתאם להתפתחויות.

- בחודש נובמבר 2016 הודיעה פרימיום אקספרס על שינוי תקנון תכנית הנקודות לכרטיסים שאינם כרטיסי פרימיום, כמשמעותם בתקנון האמור.

בהתאם לשינוי, תוקפן של נקודות הנצברות בהתאם לתכנית יוגבל לשלוש (3) שנים לאחר השנה השוטפת בה נצברו, כך שנקודות שלא ימומשו עד לתום כל תקופה כאמור, יימחקו באופן סופי ומוחלט ולא ניתן יהיה לממשן לאחר מכן. כך, נקודות שנצברו עד ליום 31 בדצמבר 2016 ולא נוצלו, היו ניתנות למימוש עד ליום 31 בדצמבר 2019 בלבד (ונקודות שלא מומשו עד למועד זה יימחקו באופן סופי ומוחלט); נקודות שנצברו בשנת 2017 ולא ימומשו תהיינה ניתנות למימוש עד ליום 31 בדצמבר 2020 (ולאחר מועד זה נקודות כאמור שלא ימומשו ימחקו באופן סופי ומוחלט); וכן הלאה.

1. הפעלת שירותי תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית

בחודש במרץ 2021 קיבלה החברה את אישור הרשות הארצית לתחבורה ציבורית להפעלה מסחרית מלאה של יישומון (אפליקציה) לתיקוף ותשלום עבור נסיעות בתחבורה ציבורית במסגרת הליך תחרותי שנערך על-ידי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ("האישור המלא"), בתוקף מיום 1 במרץ 2021 ועד ליום 28 בפברואר 2023. האישור המלא כפוף לכל האמור במסמכי ההליך התחרותי שנערך על ידי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בקשר לקבלת אישור הפעלת שירותי תשלום ותיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית.

2. השקת שירותי ארנקים של ענקיות טכנולוגיה

בחודש נובמבר 2020 ובחודש ספטמבר 2021 התקשרו החברה וחברת הבת שלה פרימיום אקספרס (בסעיף זה: "הקבוצה"), עם חברת Apple Distribution International Ltd. ("Apple") ועם חברת Google Ireland Limited ("Google") בהסכמים להטמעת פלטפורמות התשלומים "Apple Pay" ו-"Google Pay" בקרב לקוחות הקבוצה (בסעיף זה: "הסכם Apple" ו-"הסכם Google", בהתאמה).

בחודש מאי 2021, הושק שירות Apple Pay ללקוחות הקבוצה. כקבוע בהסכם Apple pay, פלטפורמת התשלומים זמינה ללקוחות הקבוצה שהינם בעלי מכשיר בעל מערכת הפעלה מסוג iOS של חברת Apple, בעלי טכנולוגיה התומכת בפלטפורמת התשלומים, בתנאים ולסוגי הכרטיסים כפי שהוסכם עם Apple וצדדים שלישיים. שירות Apple Pay מאפשר תשלום בנקודות מכירה התומכות באופן מלא בתקן EMV בעסקים באמצעות טכנולוגיית תשלומים מבוססי קרבה - Contactless EMV. כמו כן, השירות מאפשר ללקוחות תשלום בנקודות מכירה אינטרנטיות בארץ ובעולם המאפשרות את שירותי Apple Pay, ללא צורך בהקלדת פרטי כרטיס אשראי. הסכם Apple הינו לתקופה של ארבע (4) שנים ממועד ההשקה, עם אפשרות הארכה לשנה נוספת בהסכמת הצדדים מראש. כמו-כן הוסכם כי הקבוצה תשלם ל-Apple עמלות וסכומים נוספים בהתאם לקבוע בהסכם Apple.

בחודש דצמבר 2021 הושק שירות Google Pay ללקוחות הקבוצה (בסעיף זה: "השירות" או "פלטפורמת התשלומים"). כקבוע בהסכם Google, יכולים לקוחות הקבוצה, אשר הינם בעלי מכשיר בעל מערכת הפעלה Android בגרסה 5.0 ואילך, המחזיקים כרטיסי חיוב התומכים בכך ואשר ההסכם הוחל לגביהם (בסעיף זה: "לקוחות הקבוצה"), לבצע תשלום בנקודות מכירה התומכות באופן מלא בתקן EMV בעסקים, באמצעות טכנולוגיית תשלומים מבוססי קרבה – Contactless EMV.

פלטפורמת התשלומים זמינה עבור כרטיסי החיוב של לקוחות הקבוצה ללא עלות (ביניהם כרטיסי המועדונים והכרטיסים הבנקאיים לגביהם הקבוצה התקשרה או תתקשר בהסכם), בעלי טכנולוגיה התומכת בפלטפורמת התשלומים, בתנאים שנקבעו בהסכם Google.

הסכם Google אינו מחייב את הקבוצה בתשלומים כלשהם ל- Google. ההסכם יהא בתוקף לתקופה ראשונית של שנה (1) ממועד ההשקה. התקופה הראשונית תוארך אוטומטית לתקופות עוקבות נוספות של שנה (1) אחת ("התקופה/ות הנוספת/ות"), אלא אם צד להסכם הודיע למשנהו לכל הפחות תשעים (90) ימים מראש על אי רצונו בהארכה לתקופה/ות נוספת/ות. יצוין, כי בשלב זה נחתמו רוב ההסכמים הרלוונטיים מול צדדים שלישיים.

3. הסכם להקמת חברה בתחום האשראי הצרכני

ביום 9 בספטמבר 2021, התקשרה החברה בהסכם עם צד שלישי ("השותף"), להקמת חברה משותפת ("חברת המיזם") אשר תעסוק במתן אשראי צרכני לרכישת שירותים ו/או מוצרים קמעונאיים (בסעיף זה: "ההסכם") לרבות בשיטת ה-"Buy Now Pay Later" (BNPL). פעילות חברת המיזם ושיתוף הפעולה בין הצדדים כפופים, בין היתר, לקבלת רישיון (כהגדרתו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו – 2016, על ידי חברת המיזם מרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ("הרישיון"), ולהתקיימותם של תנאים מתלים נוספים כנהוג בהסכמים מסוג זה.



## ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### י.ב. שיתופי פעולה (המשך)

#### 3. הסכם להקמת חברה בתחום האשראי הצרכני (המשך)

בהתאם להסכם, החברה תחזיק בכ- 19.9% מהון המניות המונפק והנפרע של חברת המיזם, כאשר יתרת הון המניות תוחזק על ידי השותף. בכפוף להתקיימות תנאים מסוימים, תקום לחברה הזכות לממש אופציה לקבלת מניות נוספות של החברה, בפעם אחת או לשיעורין, בתמורה לערכן הנקוב של המניות המוקצות, עד לשיעור של כ- 49.9% מההון המונפק והנפרע של חברת המיזם.

החברה והשותף התחייבו להשקיע בחברת המיזם סכומים לצורך עמידתה בדרישות ההון העצמי הנדרש ממנה על פי הדין. בנוסף, החברה התחייבה להעמיד לחברת המיזם הלוואות בעלים לצורך מימון ההוצאות הישירות הנדרשות על ידי חברת המיזם בהתאם לתכנית העסקית של החברה. הלוואות הבעלים תועמד על ידי החברה לחברת המיזם בכפוף להתקיימותם של תנאים מסוימים, ביניהם, אישור האורגנים המוסמכים שלה והינה בסכום שאינו מהותי לחברה. כמו כן, לאחר קבלת הרישיון, החברה התחייבה להעמיד לחברת המיזם, בכפוף לתנאים מסוימים, ביניהם חתימה על הסכם מימון, מימון לשיעורין לצורך העמדת האשראי הצרכני, בהתאם לתוכנית העסקית של חברת המיזם, עד לסכום מצטבר של 300 מיליוני ש"ח (להלן: "המימון ההתחלתי"), והכל בהתאם לתנאי המימון שנקבעו בהסכם. בנוסף, לחברה תעמוד זכות ראשונים להעמיד מימון נוסף לחברת המיזם, מעבר למימון ההתחלתי, בהתאם לבחירתה.

#### 4. הסכמי שותפות להשקעה בקרן Moneta Capital II L.P

ביום 8 בנובמבר 2021, התקשרה החברה בהסכמים ("הסכמי השותפות"), מכוחם תשקיע החברה, כשותף מוגבל, בקרן Moneta Capital II L.P שהינה שותפות מוגבלת זרה ("קרן מונטה" או "הקרן"). על פי הסכמי השותפות, קרן מונטה תפעל להשקיע בחברות טכנולוגיה בתחומי הפינטסים (fintech), בארץ ובח"ל (בהתאם להסכמות הקבועות בהסכמים), כאשר הקמתה ותחילת פעילותה של הקרן כפופים להשלמת גיוס התחייבויות השקעה בקרן ממשקיעים בסכום מינימלי שנקבע בהסכמי השותפות ("יעד הגיוס"). החברה התחייבה להשקיע בקרן מונטה סכום שלא יפחת מ- 15 מיליון דולר ארה"ב (לרבות מנגנונים להתאמת התחייבות החברה) במועד בו יושג יעד הגיוס ("מועד הסגירה הראשונה"), כאשר לחברה הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להגדיל את סכום ההתחייבות להשקעה עד לסכום כולל של 20 מיליון דולר ארה"ב ("התחייבות החברה") וזאת במהלך תקופה של כ- 12 חודשים לאחר מועד הסגירה הראשונה. יחד עם זאת, בהסכמי השותפות נקבע, כי שיעור התחייבות החברה מתוך סך ההתחייבויות להשקעה בקרן מונטה לא תעלה בשום שלב על שיעור של 19.9%. כמו כן, מתוקף מעמדה כשותף עוגן, החברה תהא זכאית, בין היתר, ל: (א) מידע אודות עסקאות הנבחנות על ידי הקרן; (ב) שיתוף פעולה לבחינת אפשרויות להשתתפות ישירה של החברה בהשקעות בחברות בהן משקיעה הקרן (co-investment); וכן- (ג) שיתוף פעולה של הקרן למתן גישה לחברה לחברות בהן משקיעה הקרן ויצירת שיתופי פעולה בתחומי העניין של החברה. יצוין, כי החברה אף ביצעה בחודש דצמבר 2020 השקעה בסכום שאינו מהותי לחברה, כשותפה מוגבלת, בקרן Moneta Seeds II L.P המנוהלת גם היא על ידי השותף המנהל של קרן מונטה, כאשר גם במסגרת זו מתקיים שיתוף פעולה בין החברה לבין מנהלי הקרן.

#### 5. הסכם תפעולי בנק פועלים

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

### י.ג. שיעבודים

ליום 31 בדצמבר 2021 לחברה ולחברות הבנות לא קיימים שיעבודים.

### מגזר ההנפקה

הקבוצה מנפיקה ומתפעלת כרטיסי אשראי מסוג ישראלכרט, Mastercard, Visa ו-American Express. כמו-כן מנפיקה ומתפעלת החברה מגוון מוצרים נוספים, כגון כרטיסי מתנה וכרטיסי רכש ייעודיים.

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

ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר הינן הוצאות הכרוכות בגיוס הלקוח והטיפול השוטף בו כולל ניהול מועדוני לקוחות וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות.

### מגזר הסליקה

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

בתקופות המדווחות, יוחסו למגזר הסליקה כל ההכנסות מבתי העסק וכל ההוצאות הכרוכות בגיוס בתי העסק והטיפול השוטף בהם. ההכנסות העיקריות במגזר הסליקה כוללות עמלות מבתי עסק בניכוי העמלה הנזקפת למגזר ההנפקה. ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר הסליקה כוללות הוצאות גיוס ושימור בתי עסק, והטיפול השוטף בו וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות.

### מגזר המימון

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

למגזר המימון יוחסו כל ההכנסות וההוצאות בגין פעילות האשראי של הקבוצה הנושאת ריבית ובכלל זאת: פעילות הניכיון, הקדמות בסילוק מוקדם, פקטורינג רכש, "אשראי מתגלגל" והלוואות מסוגים שונים לרבות אשראי בכרטיסים וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות.

### אחר

למועד הדוח, פעילויותיה האחרות של הקבוצה, אשר אינן משתייכות למגזרי ההנפקה, הסליקה ו/או המימון, ואשר כל אחת מהן אינה עולה לכדי מגזר בר-דיווח, כוללות, בין היתר: פעילותה של ישראלכרט נכסים; וסליקת המחאות נוסעים מסוג "Visa" שהונפקו בעבר, שינויים בשערי ניירות ערך מוחזקים וכן פעילות בתחום הביטוח. פעילות הקבוצה בתחום הבטחת פירעון המחאות וניכיון הופסקה במהלך חודש נובמבר 2021.

### הקצאת הכנסות והוצאות

הכנסות והוצאות ישירות מיוחסות באופן ספציפי למגזר הפעילות אליו הן שייכות.

הוצאות עקיפות אשר ניתנות לייחוס למגזר פעילות ספציפי מיוחסות למגזר הפעילות אליו הן שייכות.

הוצאות עקיפות אשר אינן ניתנות לייחוס למגזר פעילות ספציפי, מיוחסות למגזרי הפעילות על פי מפתחות העמסה מתאימים (כגון: יחס עסקאות, יחס מחזורים, מספר עובדים וכד').



## ביאור 24 - מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד:

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר <sup>(1)</sup>	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
1,838	-	1	1,190	647	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(794)	794	עמלות בינמגזריות
1,838	-	1	396	1,441	סך הכל
430	-	428	-	2	הכנסות ריבית, נטו
35	62	10	11	(48)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>2,303</b>	<b>62</b>	<b>439</b>	<b>407</b>	<b>1,395</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
62	-	33	(2)	31	בגין הפסדי אשראי
872	13	67	235	557	תפעול <sup>(2)</sup>
515	6	49	65	395	מכירה ושיווק <sup>(2)</sup>
114	3	22	35	54	הנהלה וכלליות <sup>(2)</sup>
257	-	-	-	257	תשלומים לבנקים
<b>1,820</b>	<b>22</b>	<b>171</b>	<b>333</b>	<b>1,294</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
483	40	268	74	101	רווח לפני מסים
147	11	89	17	30	הפרשה למסים על הרווח
<b>336</b>	<b>29</b>	<b>179</b>	<b>57</b>	<b>71</b>	<b>רווח לאחר מסים</b>
7	7	-	-	-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס
<b>343</b>	<b>36</b>	<b>179</b>	<b>57</b>	<b>71</b>	<b>רווח לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח</b>
13.1%	80.0%	21.7%	21.0%	4.8%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
23,198	139	5,297	2,866	14,896	יתרה ממוצעת של נכסים <sup>(3)</sup>
27	27	-	-	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
20,587	35	3,568	15,832	1,152	יתרה ממוצעת של התחייבויות <sup>(3)</sup>
18,420	318	5,817	1,919	10,366	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון <sup>(4)</sup>

(\*) ראה הערות בעמוד הבא

## ביאור 24 - מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד:

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר <sup>(1)</sup>	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
1,606	-	1	1,083	522	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(736)	736	עמלות בינמגזריות
1,606	-	1	347	1,258	סך הכל
433	-	447	(4)	(10)	הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו
13	18	9	2	(16)	הכנסות (הוצאות) אחרות
<b>2,052</b>	<b>18</b>	<b>457</b>	<b>345</b>	<b>1,232</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
247	-	163	7	77	בגין הפסדי אשראי
750	3	59	208	480	תפעול
486	4	57	64	361	מכירה ושיווק
94	-	21	29	44	הנהלה וכלליות
223	-	-	-	223	תשלומים לבנקים
<b>1,800</b>	<b>7</b>	<b>300</b>	<b>308</b>	<b>1,185</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
252	11	157	37	47	רווח לפני מסים
76	2	56	8	10	הפרשה למסים על הרווח
<b>176</b>	<b>9</b>	<b>101</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>רווח לאחר מסים</b>
5	5				חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס
<b>181</b>	<b>14</b>	<b>101</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>רווח לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח</b>
(88)					הוצאות לא מוקצות בגין תכנית התייעלות וירידת ערך פרוייקט, נטו ממס <sup>(2)</sup>
<b>93</b>					<b>רווח נקי</b>
3.8%					תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
7.4%	43.8%	13.3%	18.2%	2.5%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע) בנטרול תכנית התייעלות וירידת ערך פרוייקט טכנולוגי
23,413	131	5,658	1,206	16,418	יתרה ממוצעת של נכסים <sup>(3)</sup>
14	14	-	-	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
20,965	30	4,285	14,776	1,874	יתרה ממוצעת של התחייבויות <sup>(3)</sup>
18,201	235	5,656	1,181	11,129	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון <sup>(4)</sup>

(\*) ראה הערות בעמוד הבא

## ביאור 24 - מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד:

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר <sup>(1)</sup>	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
1,864	-	1	1,198	665	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(817)	817	עמלות בינמגזריות
1,864	-	1	381	1,482	סך הכל
376	-	387	(3)	(8)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
15	23	7	9	(24)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>2,255</b>	<b>23</b>	<b>395</b>	<b>387</b>	<b>1,450</b>	<b>סך ההכנסות</b>
הוצאות					
168	-	104	4	60	בגין הפסדי אשראי
812	3	53	225	531	תפעול
479	-	45	61	373	מכירה ושיווק
101	-	17	33	51	הנהלה וכלליות
300	-	-	-	300	תשלומים לבנקים
<b>1,860</b>	<b>3</b>	<b>219</b>	<b>323</b>	<b>1,315</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
395	20	176	64	135	רווח (הפסד) לפני מסים
103	3	59	14	27	הפרשה למסים על הרווח
<b>292</b>	<b>17</b>	<b>117</b>	<b>50</b>	<b>108</b>	<b>רווח (הפסד) לאחר מסים</b>
4	4	-	-	-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס
<b>296</b>	<b>21</b>	<b>117</b>	<b>50</b>	<b>108</b>	<b>רווח לאחר מסים של מגזרים ברי דיווח</b>
(52)					הוצאות לא מוקצות בגין מענק היפרדות חד פעמי, נטו ממס <sup>(2)</sup>
<b>244</b>					<b>רווח נקי</b>
9.3%					תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
11.3%	72.4%	14.2%	30.7%	6.8%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע) בנטרול מענק היפרדות חד פעמי
23,676	111	5,377	1,215	16,973	יתרה ממוצעת של נכסים <sup>(3)</sup>
9	9	-	-	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
21,065	30	3,954	15,379	1,702	יתרה ממוצעת של התחייבויות <sup>(3)</sup>
18,123	199	5,723	1,130	11,072	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון <sup>(4)</sup>

<sup>(1)</sup> תוצאות של פעילויות אחרות אשר נבחנות בנפרד על-ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועים של אותן פעילויות, אך לא מקיימות הגדרת מגזר בר דיווח בשל אי עמידה בתנאים כמותיים.

<sup>(2)</sup> תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 הושפעו מהותית מאירועים בעלי אופי חד-פעמי, בגין תכנית התייעלות בסך של כ-45 מיליון ש"ח (כ-35 מיליון נטו ממס), ראה ביאור 21. ה לעיל והפסקת פרויקט לניהול מערכת לקוחות ואשראי בסך של כ-69 מיליון ש"ח (כ-53 מיליון ש"ח נטו ממס), ראה ביאור 15.א. לעיל. כמו-כן, תוצאות הפעילות לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 הושפעו מהותית מאירוע בעל אופי חד פעמי, תשלום מענק היפרדות לעובדי החברה, במסגרת השלמת הצעת מכר של מניות החברה על-ידי בנק הפועלים, בסך של כ-68 מיליון ש"ח (כ-52 מיליון ש"ח נטו ממס) ראה ביאור 21.ז לעיל.

<sup>(3)</sup> על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

<sup>(4)</sup> כפי שחושבה לצורך הלימות הון.

ביאור 25 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר 2021						
סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ <sup>(1)</sup>		מטבע ישראלי		
		אחר	דולר	צמוד למדד	לא צמוד	
<b>נכסים</b>						
4,631	-	9	59	*-	4,563	מזומנים ופיקדונות בבנקים
16,594	(3)	104	-	29	16,464	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
64	64	-	-	-	-	ניירות ערך
42	42	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
408	408	-	-	-	-	בניינים וציוד
697	369	-	-	4	324	נכסים אחרים
<b>22,436</b>	<b>880</b>	<b>113</b>	<b>59</b>	<b>33</b>	<b>21,351</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>						
503	-	-	-	-	503	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
17,615	38	3	84	29	17,461	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
600	-	-	-	-	600	אגרות חוב סחירות
941	3	1	6	-	931	התחייבויות אחרות
<b>19,659</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>90</b>	<b>29</b>	<b>19,495</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
2,777	839	109	(31)	4	1,856	הפרש

ליום 31 בדצמבר 2020						
סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ <sup>(1)</sup>		מטבע ישראלי		
		אחר	דולר	צמוד למדד	לא צמוד	
<b>נכסים</b>						
125	-	11	68	-	46	מזומנים ופיקדונות בבנקים
22,798	(3)	61	(2)	70	22,672	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
69	69	-	-	-	-	ניירות ערך
17	17	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
363	363	-	-	-	-	בניינים וציוד
545	186	-	-	5	354	נכסים אחרים
<b>23,917</b>	<b>632</b>	<b>72</b>	<b>66</b>	<b>75</b>	<b>23,072</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>						
4,296	-	-	-	-	4,296	אשראי מתאגידים בנקאיים
15,630	43	2	64	52	15,469	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
840	-	-	-	-	840	אגרות חוב סחירות
705	3	1	6	-	695	התחייבויות אחרות
<b>21,471</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>70</b>	<b>52</b>	<b>21,300</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
2,446	586	69	(4)	23	1,772	הפרש

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) כולל צמודי מטבע חוץ.

ביאור 26 - נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופה לפירעון<sup>(1)</sup>

במיליוני ש"ח

במאוחד

ליום 31 בדצמבר 2021														
שיעור תשואה חוזי <sup>(5)</sup>	יתרה מאזנית <sup>(2)</sup>		תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים											עם דרישה ועד חודש
	סך הכל	ללא תקופת פירעון <sup>(4)</sup>	סך הכל תזרימי מזומנים	מזל עשרים שנה	מזל עשר שנים	מזל חמש שנים	מזל ארבע שנים	מזל שלוש שנים	מזל שנתיים עד שלוש שנים	מזל שנה עד שנתיים	מזל 3 חודשים עד שנה	מזל חודש עד 3 חודשים	מזל עד חודש	
<b>מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח)</b>														
5.42%	22,270	857	21,999	-	107	104	203	425	908	1,807	4,396	3,633	10,416	נכסים
0.28%	19,571	114	19,398	10	154	107	32	32	241	914	2,593	2,544	12,771	התחייבויות
-	2,699	743	2,601	(10)	(47)	(3)	171	393	667	893	1,803	1,089	(2,355)	הפרש
<b>במטבע חוץ<sup>(3)</sup></b>														
0.01%	166	-	166	-	-	-	-	-	-	-	98	3	65	נכסים
0.00%	88	6	82	-	-	6	-	-	-	-	1	1	74	התחייבויות
-	78	(6)	84	-	-	(6)	-	-	-	-	97	2	(9)	הפרש
-	(32)	(6)	(26)	-	-	(6)	-	-	-	-	5	(23)	(2)	מזה: הפרש בדולר
<b>סך הכל</b>														
5.39%	22,436	857	22,165	-	107	104	203	425	908	1,807	4,494	3,636	10,481	נכסים**
0.28%	19,659	120	19,480	10	154	113	32	32	241	914	2,594	2,545	12,845	התחייבויות
-	2,777	737	2,685	(10)	(47)	(9)	171	393	667	893	1,900	1,091	(2,364)	הפרש
6.47%	16,594	(32)	17,212	-	*-	45	191	409	893	1,777	4,423	3,591	5,883	**מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) בביאור זה, מוצגים תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים הצפויים בגין סעיפי הנכסים וההתחייבויות לפי מטבע, בהתאם לתקופות הנתרות לפירעון החוזי של כל תזרים. הנתונים מוצגים בניכוי ההשפעה של מחיקות חשבונאיות ושל הפרשות להפסדי אשראי.

(2) כפי שנכללה בביאור 25 "נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה", לרבות סכומים חוץ מאזניים בגין נגזרים, שאינם מסולקים נטו.

(3) לא כולל מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

(4) כולל נכסים במטבע ישראלי שזמן פירעונם עבר, בסך 68 מיליון ש"ח.

(5) שיעור תשואה חוזי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים הצפויים המוצגים בביאור זה בגין פריט כספי אל היתרה המאזנית שלו.

**ביאור 26 - נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופה לפירעון<sup>(1)</sup> (המשך)**

במיליוני ש"ח

במאוחד

ליום 31 בדצמבר 2020														
שיעור תשואה חוזי <sup>(5)</sup>	סך הכל	יתרה מאזנית <sup>(2)</sup>		תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים										
		ללא תקופת פירעון <sup>(4)</sup>	סך הכל תזרימי מזומנים	מעל עשרים שנה	מעל עשר שנים עד	מעל חמש שנים עד	מעל ארבע שנים עד	מעל שלוש שנים ועד ארבע שנים	מעל שנתיים ועד שלוש שנים	מעל שנה ועד שנתיים	מעל 3 חודשים עד שנה	מעל 3 חודשים עד	עם דרישה ועד חודש	
<b>מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח)</b>														
6.30%	23,783	811	23,565	-	13	38	154	473	975	1,804	4,204	3,355	12,549	נכסים
0.75%	21,403	157	21,220	12	35	30	26	143	759	893	2,576	2,343	14,403	התחייבויות
-	2,380	654	2,345	(12)	(22)	8	128	330	216	911	1,628	1,012	(1,854)	הפרש
<b>במטבע חוץ<sup>(3)</sup></b>														
0.09%	134	-	134	-	-	-	-	-	-	-	75	2	57	נכסים
0.00%	68	6	62	-	-	6	-	-	-	-	3	-	53	התחייבויות
-	66	(6)	72	-	-	(6)	-	-	-	-	72	2	4	הפרש
-	(3)	(6)	3	-	-	(6)	-	-	-	-	3	(25)	31	מזה: הפרש בדולר
<b>סך הכל</b>														
6.28%	23,917	811	23,699	-	13	38	154	473	975	1,804	4,279	3,357	12,606	נכסים**
0.74%	21,471	163	21,282	12	35	36	26	143	759	893	2,579	2,343	14,456	התחייבויות
-	2,446	648	2,417	(12)	(22)	2	128	330	216	911	1,700	1,014	(1,850)	הפרש
6.53%	22,798	(15)	23,406	-	-	27	152	464	965	1,790	4,224	3,277	12,507	**מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) בביאור זה, תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים הצפויים בגין סעיפי הנכסים והתחייבויות לפי מטבע, בהתאם לתקופות הנתרות לפירעון החוזי של כל תזרים. הנתונים מוצגים בניכוי ההשפעה של מחיקות חשבונאיות ושל הפרשות להפסדי אשראי.

(2) כפי שנכללה בביאור 25 "נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה", לרבות סכומים חוץ מאזניים בגין גזרים שאינם מסולקים נטו.

(3) לא כולל מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

(4) כולל נכסים במטבע ישראלי שזמן פירעונם עבר, בסך 77 מיליון ש"ח.

(5) שיעור תשואה חוזי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים הצפויים המוצגים בביאור זה בגין פריט כספי אל היתרה המאזנית שלו.

## ביאור 27א - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

### 1. שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:

הביאור כולל מידע בדבר הערכת השווי ההוגן של מכשירים פיננסיים.

ככלל, למרבית המכשירים הפיננסיים בחברה לא ניתן לצטט "מחיר שוק" מכיוון שלא קיים שוק פעיל בו הם נסחרים. לפיכך, השווי ההוגן למרבית המכשירים הפיננסיים נאמד באמצעות מודלים מקובלים לתמחור, כגון ערך נוכחי של תזרים מזומנים עתידי מהוון בריבית ניכיון בשיעור המשקף את רמת הסיכון הגלומה במכשיר הפיננסי. אומדן השווי ההוגן באמצעות הערכת תזרים המזומנים העתידי וקביעת שיעור ריבית הניכיון על-פי השיעורים בסמוך לתאריך המאזן היא סובייקטיבית. לכן, עבור רוב המכשירים הפיננסיים, הערכת השווי ההוגן אינה בהכרח אינדיקציה לשווי המימוש של המכשיר הפיננסי ביום הדיווח. הערכת השווי ההוגן נערכה, לפי שיעורי הריבית התקפים למועד הדיווח ואינה לוקחת בחשבון את התנודתיות של שיעורי הריבית. תחת הנחת שיעורי ריבית אחרים יתקבלו ערכי שווי הוגן שיכול שיהיו שונים באופן מהותי. בעיקר הדברים אמורים לגבי המכשירים הפיננסיים בריבית קבועה או שאינם נושאים ריבית. בנוסף, בקביעת ערכי השווי ההוגן לא הובאו בחשבון העמלות שיתקבלו או ישולמו אגב הפעילות העסקית וכן אינם כוללים את השפעת המס. יתרה מכך, הפער בין היתרה במאזן לבין יתרות השווי ההוגן יתכן ולא ימומש מכיוון שברוב המקרים יתכן שהמכשיר הפיננסי יוחזק עד לפירעון. בשל כל אלו יש להדגיש כי אין בנתונים הכלולים בביאור זה כדי להצביע על שווי החברה כעסק חי. כמו-כן, בשל הקשת הרחבה של טכניקות הערכה והאומדנים האפשריים ליישום במהלך ביצוע הערכת השווי ההוגן, יש להיזהר בעת עריכת השוואות ערכי שווי הוגן בין חברות שונות.

### 2. השיטות וההנחות העיקריות לצורך אומדן השווי ההוגן של מכשירים פיננסיים עיקריים:

**פיקדונות בבנקים** - בשיטת היוון תזרימי מזומנים עתידיים לפי שיעורי ריבית בהם החברה ביצעה עסקאות דומות סמוך לתאריך המאזן.

**חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי** - השווי ההוגן של יתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי נאמד לפי שיטת הערך הנוכחי של תזרימי המזומנים העתידיים מנוכחים בשיעור ניכיון מתאים. יתרת החייבים פולחה לקטגוריות הומוגניות. בכל קטגוריה הונו התקבולים בשיעורי ריבית המשקפים עסקאות דומות לתאריך המאזן.

**תזרימי המזומנים העתידיים עבור חובות פגומים וחובות אחרים** חושבו לאחר ניכוי השפעות של מחיקות ושל הפרשות להפסדי אשראי בגין חובות.

**ניירות ערך** - ניירות ערך שקיים לגביהן שווי הוגן זמין: לפי שווי שוק בשוק עיקרי. ניירות ערך שלא קיים לגביהן שווי הוגן זמין: לפי עלות בניכוי ירידת ערך המותאמת לשינויים במחירים נצפים בעסקאות רגילות בהשקעות דומות או זהות של אותו מנפיק.

**זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי** - בשיטת היוון תזרימי מזומנים לפי שיעור ריבית בו גייסה החברה אשראי דומה סמוך לתאריך המאזן.

**אגרות חוב סחירות** - אגרות חוב אשר נסחרות בשוק פעיל. השווי ההוגן מבוסס על מחירי שוק מצוטטים.

## ביאור 27א - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך)

במיליוני ש"ח

במאוחד

### 3. יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:

ליום 31 בדצמבר 2021						
שווי הוגן <sup>(*)</sup>					יתרה במאזן	
סך הכל	רמה 3	רמה 2	רמה 1			
<b>נכסים פיננסיים:</b>						
4,631	-	4,518	113	4,631	מזומנים ופיקדונות בבנקים	
16,518	16,518	-	-	16,597	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	
64	28	-	36	64	ניירות ערך <sup>(2)</sup>	
23	13	10	-	23	נכסים פיננסיים אחרים	
<b>21,236</b>	<b>16,559</b>	<b>4,528</b>	<b>149</b>	<b>**21,315</b>	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>	
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>						
506	-	506	*-	503	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים	
17,552	17,552	-	-	17,577	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	
609	-	-	609	600	אגרות חוב סחירות	
446	319	127	-	453	התחייבויות פיננסיות אחרות	
<b>19,113</b>	<b>17,871</b>	<b>633</b>	<b>609</b>	<b>**19,133</b>	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>	

ליום 31 בדצמבר 2020						
שווי הוגן <sup>(*)</sup>					יתרה במאזן	
סך הכל	רמה 3	רמה 2	רמה 1			
<b>נכסים פיננסיים:</b>						
125	-	12	113	125	מזומנים ופיקדונות בבנקים	
22,729	22,729	-	-	22,801	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	
69	32	-	37	69	ניירות ערך <sup>(2)</sup>	
21	14	7	-	21	נכסים פיננסיים אחרים	
<b>22,944</b>	<b>22,775</b>	<b>19</b>	<b>150</b>	<b>**23,016</b>	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>	
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>						
4,301	-	4,301	*-	4,296	אשראי מתאגידים בנקאיים	
15,564	15,564	-	-	15,588	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	
855	-	-	855	840	אגרות חוב סחירות	
447	299	148	-	450	התחייבויות פיננסיות אחרות	
<b>21,167</b>	<b>15,863</b>	<b>4,449</b>	<b>855</b>	<b>**21,174</b>	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>	

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(\*\*) מזה: נכסים והתחייבויות בסך של כ-149 מיליון ש"ח ובסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, בהתאמה (ליום 31 בדצמבר 2020 נכסים והתחייבויות בסך 150 מיליון ש"ח ובסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, בהתאמה), אשר יתרתם במאזן זהה לשווי הוגן (מכשירים המוצגים במאזן לפי שווי הוגן). למידע נוסף על מכשירים שנמדדו בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה ועל בסיס שאינו חוזר ונשנה ראה ביאורים 27.ב' ו-27.ג' להלן.

(\*) רמה 1 - מדידות שווי הוגן המשתמשות במחירים מצוטטים בשוק פעיל.

רמה 2 - מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים נצפים משמעותיים אחרים.

רמה 3 - מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים לא נצפים משמעותיים.

(2) כולל מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, המוצגות לפי עלות, בניכוי ירידת ערך, בתוספת או בניכוי שינויים במחירים נצפים בעסקאות רגילות בהשקעות דומות או זהות של אותו מנפיק בסך של כ-28 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2020 - כ-32 מיליון ש"ח).



**ביאור 27ב - פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה - מאוחד**

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר 2021			
מדידות שווי הוגן המשתמשים ב:			
סך הכל שווי הוגן	נתונים נצפים משמעותיים אחרים		מחירים מצוטטים בשוק פעיל (רמה 1)
	(רמה 2)		
<b>נכסים</b>			
36	-	-	36
-	-	-	-
<b>36</b>	-	-	<b>36</b>
<b>התחייבויות</b>			
-	-	-	-
-	-	-	-

ליום 31 בדצמבר 2020			
מדידות שווי הוגן המשתמשים ב:			
סך הכל שווי הוגן	נתונים נצפים משמעותיים אחרים		מחירים מצוטטים בשוק פעיל (רמה 1)
	(רמה 2)		
<b>נכסים</b>			
37	-	-	37
-	-	-	-
<b>37</b>	-	-	<b>37</b>
<b>התחייבויות</b>			
*-	*-	-	-
*-	*-	-	-

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

**ביאור 27ג - פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס שאינו חוזר ונשנה - מאוחד**

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר 2021					
סך הכל הרווח בגין השינויים בשווי בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021	סך הכל שווי הוגן	מדידות שווי הוגן המשתמשות ב-			נכסים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס שאינו חוזר ונשנה
		נתונים נצפים משמעותיים (רמה 3)	נתונים נצפים משמעותיים אחרים (רמה 2)	מחירים מצוטטים בשוק פעיל (רמה 1)	
4	13	13	-	-	השקעה במניות שאינן למסחר*
<b>4</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	-	-	<b>סך הכל</b>

(\*) השקעה במניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין מוצגות במאזן לפי עלות, בניכוי ירידות ערך, בתוספת או בניכוי שינויים במחירים נצפים בעסקאות רגילות בהשקעות דומות או זהות של אותו מנפיק.

ליום 31 בדצמבר 2020 ולתקופה שהסתיימה באותו תאריך לא היו קיימים בחברה פריטים הנמדדים בשווי הוגן שלא על בסיס חוזר ונשנה.

**ביאור 28 - בעלי עניין וצדדים קשורים**

במיליוני ש"ח

**א. יתרות**

ליום 31 בדצמבר 2021										
צדדים קשורים המוחזקים על-ידי החברה				בעלי עניין				מחזיקי מניות		
אחרים		חברות כלולות		אחרים		נושאי משרה		מחזיקי מניות		
היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	
<b>נכסים</b>										
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מזומנים ופיקדונות בבנקים
-	-	1	*-	-	-	1	1	-	-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו(1)
21	21	-	-	-	-	-	-	-	-	ניירות ערך
-	-	42	42	-	-	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
-	-	6	3	-	-	-	-	-	-	נכסים אחרים
<b>התחייבויות</b>										
-	-	*-	*-	504	336	-	-	-	-	אשראי מתאגידים בנקאיים
11	8	6	6	625	622	-	-	-	-	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
12	1	-	-	-	-	13	13	-	-	התחייבויות אחרות
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מניות (כלול בהון)
-	-	-	-	-	-	5	4	-	-	סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ערבויות שניתנו על-ידי הבנקים
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ערבויות שניתנו על-ידי החברה

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) עסקאות עם צדדים קשורים נעשו כולן במהלך העסקים הרגיל ובתנאים דומים לתנאי עסקאות עם גופים שאינם קשורים לחברה.

(2) על בסיס היתרות לסופי החודשים.

## ביאור 28 - בעלי עניין וצדדים קשורים (המשך)

במיליוני ש"ח

א. יתרות (המשך)

ליום 31 בדצמבר 2020												
צדדים קשורים המוחזקים על-ידי החברה				בעלי עניין								
אחרים		חברות כלולות		אחרים		נושאי משרה		מחזיקי מניות בעלי שליטה**				
היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	
<b>נכסים</b>												
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	168	-	מזומנים ופיקדונות בבנקים
-	-	12	-	1	-	1	1	-	-	1	-	חייבים פעילות בכרטיסי אשראי, נטו(1)
22	18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ניירות ערך
-	-	17	17	-	-	-	-	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
-	-	4	2	-	-	-	-	-	-	31	-	נכסים אחרים
<b>התחייבויות</b>												
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,098	-	אשראי מתאגידים בנקאיים
14	10	6	5	370	366	-	-	-	-	716	-	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	-	7	*-	7	7	-	-	-	-	התחייבויות אחרות מניות (כלול בהון)
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים
-	-	-	-	3	-	4	4	-	-	15,567	-	ערבויות שניתנו על-ידי הבנקים
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6,158	-	ערבויות שניתנו על-ידי החברה
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	14	

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(\*\*) מיום 9 במרץ 2020 חדל בנק הפועלים מלהחזיק במניות ישראל כרטא. ראה ביאור 1 לעיל.

(1) עסקאות עם צדדים קשורים נעשו כולן במהלך העסקים הרגיל ובתנאים דומים לתנאי עסקאות עם גופים שאינם קשורים לחברה.

(2) על בסיס היתרות לסופי החודשים.

## ביאור 28 - בעלי עניין וצדדים קשורים (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תמצית תוצאות עסקיות עם בעלי עניין וצדדים קשורים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021						
צדדים קשורים המוחזקים על-ידי החברה		בעלי עניין				
				מחזיקי מניות		
אחרים	חברות כלולות	אחרים	נושאי משרה	אחרים	בעלי שליטה**	
-	-	34	-	-	-	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
-	*(1)	-	-	(9)	-	הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו
7	-	-	-	-	-	הכנסות אחרות
-	-	(1)	(6)	-	-	הוצאות תפעול
(40)	(21)	*-	(7)	*-	-	הוצאות מכירה ושיווק
-	-	*-	(22)	-	-	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	-	-	-	תשלומים לבנקים
(34)	(21)	33	(35)	-	-	<b>סך הכל</b>

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020						
צדדים קשורים המוחזקים על-ידי החברה		בעלי עניין				
				מחזיקי מניות		
אחרים	חברות כלולות	אחרים	נושאי משרה <sup>(3)</sup>	אחרים	בעלי שליטה**	
-	-	12	-	-	9	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
-	*(1)	-	-	-	(3)	הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו
2	-	-	-	-	1	הכנסות אחרות
-	-	(7)	(4)	-	(3)	הוצאות תפעול
(39)	(19)	-	(5)	(1)	-	הוצאות מכירה ושיווק
-	-	-	(16)	-	-	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	-	-	(13)	תשלומים לבנקים
(37)	(19)	5	(25)	(1)	(9)	<b>סך הכל</b>

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019					
צדדים קשורים המוחזקים על-ידי החברה		בעלי עניין			
		אחרים	נושאי משרה <sup>(3)</sup>	מחזיקי מניות בעלי שליטה	
אחרים	חברות כלולות	אחרים	נושאי משרה <sup>(3)</sup>	מחזיקי מניות בעלי שליטה	
49	-	-	-	38	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
-	1 <sup>(1)</sup>	-	-	(20)	הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו
1	-	-	-	3	הכנסות אחרות
(40)	*-	(3)	(6)	(11)	הוצאות תפעול
(39)	(14)	-	(4)	-	הוצאות מכירה ושיווק
-	-	-	(26)	2 <sup>(2)</sup> -	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	-	(108)	תשלומים לבנקים
(29)	(13)	(3)	(36)	(98)	<b>סך הכל</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(\*\*) מיום 9 במרץ 2020 חדל בנק הפועלים מלהחזיק במניות ישראלכרט.

(1) בגין אשראי לבתי עסק.

(2) בנוסף, בשנת 2019 הוצאות בגין התחשבות שוטפת של שירותים מקצועיים עבור בנק הפועלים שהיה בעל שליטה עד ליום 9 במרץ 2020,

בסך של כ-2 מיליון ש"ח.

(3) סוג מחדש.

## ביאור 28 - בעלי עניין וצדדים קשורים (המשך)

במיליוני ש"ח

### ג. הטבות לבעלי עניין

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021				
נושאי משרה <sup>(2)</sup>		מחזיקי מניות בעלי שליטה		
מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	
18	<sup>(1)</sup> 31	-	-	בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
8	4	-	-	דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו

<sup>(1)</sup> מזה: הטבות עובד לזמן קצר 27 מיליון ש"ח, הטבות בגין פיטורין 4 מיליון ש"ח.

<sup>(2)</sup> אנשי מפתח ניהוליים בהתאם לסעיף 4.ד.80. בהוראות הדיווח לציבור.

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020				
נושאי משרה <sup>(2)</sup>		מחזיקי מניות בעלי שליטה		
מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	
20	<sup>(1)</sup> 22	-	-	בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
13	3	-	-	דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו

<sup>(1)</sup> מזה: הטבות עובד לזמן קצר 18 מיליון ש"ח, הטבות בגין פיטורין 4 מיליון ש"ח.

<sup>(2)</sup> אנשי מפתח ניהוליים בהתאם לסעיף 4.ד.80. בהוראות הדיווח לציבור.

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019				
נושאי משרה <sup>(2)</sup>		מחזיקי מניות בעלי שליטה		
מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	
23	<sup>(1)</sup> 33	-	-	בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
10	3	-	-	דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו

<sup>(1)</sup> מזה: הטבות עובד לזמן קצר 28 מיליון ש"ח, הטבות בגין פיטורין 5 מיליון ש"ח.

<sup>(2)</sup> אנשי מפתח ניהוליים בהתאם לסעיף 4.ד.80. בהוראות הדיווח לציבור.

### ד. מידע בדבר העסקאות והיתרות עם צדדים קשורים

- ראה ביאור 21 לעיל - הטבות לעובדים.
- ראה ביאור 23 לעיל - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות.

ישראל כרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה  
**דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי**  
 לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021

רשימת טבלאות

עמוד	נושא	
<a href="#">254</a>	שכר רואי החשבון המבקרים	טבלה 1
<a href="#">265</a>	שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין	טבלה 2
<a href="#">285</a>	נתונים אודות משרות כוח האדם של הקבוצה	טבלה 3
<a href="#">285</a>	נתונים אודות משרות כוח אדם של הקבוצה על בסיס חלוקה לחטיבות	טבלה 4
<a href="#">289</a>	שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית	טבלה 5
<a href="#">293</a>	דוחות רווח והפסד במאוחד לרבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 6
<a href="#">295</a>	מאזנים במאוחד לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 7
<a href="#">296</a>	דוחות רווח והפסד במאוחד - מידע רב תקופתי	טבלה 8
<a href="#">297</a>	מאזנים במאוחד - מידע רב תקופתי	טבלה 9

## 1. הדירקטוריון והנהלה

במהלך שנת 2021 המשיך דירקטוריון החברה את פעילותו בהתוויית האסטרטגיה, המדיניות והקווים העקרוניים לפעילותה של הקבוצה, תוך שהוא קובע הנחיות בנושאים השונים בהתאמה לדרישות החקיקה ובהתאם להוראה 301 של בנק ישראל. במסגרת זו קבע הדירקטוריון את מסגרות החשיפה לסיכונים השונים והתווה את עקרונות המדיניות לפעילותן של חברות הבת המהותיות.

הדירקטוריון עסק, בין היתר, באישור הדוחות הכספיים הרבעוניים והשנתיים (בהמשך לדיון בנושא בוועדת הביקורת והמלצותיה), המבנה הארגוני של הקבוצה, קביעת מדיניות כוח אדם, שכר, תנאי פרישה ומערכת תגמולים לעובדים ולמנהלים בכירים, ובקיום פיקוח ובקרה על הפעילות העסקית השוטפת שמבצעת הנהלה ועקביותה עם מדיניות החברה.

לדירקטוריון מספר ועדות: ועדת ביקורת, ועדת תגמול, ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית וועדה לניהול סיכונים. הדירקטוריון והוועדות מקיימים דיונים מפורטים בהיבטים השונים של פעילות החברה, לפי הצורך. כמו-כן, במהלך שנת 2021 פעלו בחברה ועדת אסטרטגיה אשר הוסמכה לפעול כוועדה ממליצה לדירקטוריון בקשר עם התוויית אסטרטגיית החברה, וכן פעלה ועדת איתור מינוי מנכ"ל, אשר הוסמכה לפעול כוועדה ממליצה לדירקטוריון בקשר עם מינוי המנכ"ל (לאחר הליך לאיתור ומיון מועמדים פוטנציאליים) (שתי ועדות אלה אינן קיימות למועד חתימת הדוח).

במהלך שנת 2021 התקיימו 27 ישיבות של מליאת הדירקטוריון של ישראל ו-68 ישיבות של ועדות הדירקטוריון של ישראל.

### שינויים בהנהלת דירקטוריון החברה בשנת 2021 ועד למועד חתימת הדוח:

1. ביום 1 באפריל 2021, בהתאם להחלטת דירקטוריון החברה, הוגדר מר ערן וקנין כחבר הנהלה, משנה למנכ"ל, CFO.
2. ביום 4 באפריל 2021, סיים מר שי ורדי את כהונתו כחבר הנהלה, סמנכ"ל טכנולוגיות בחברה.
3. ביום 5 באפריל 2021, החל מר גיל טמיר את כהונתו כחבר הנהלה, סמנכ"ל טכנולוגיות בחברה.
4. ביום 1 ביוני 2021, החלה הגב' גילה להר את כהונתה כסמנכ"ל אשראי בחברה.
5. ביום 8 ביוני 2021, הודיע ד"ר רון וקסלר על רצונו לסיים את כהונתו כמנכ"ל החברה. ד"ר וקסלר סיים את כהונתו ביום 27 בנובמבר 2021. ד"ר וקסלר ממשיך לכהן כיו"ר חברת הבת, פרימיום אקספרס בע"מ.
6. ביום 11 ביולי 2021, אישר דירקטוריון החברה את מינויו של מר רן עוז למנכ"ל החברה, בכפוף לקבלת אישור הפיקוח על הבנקים או אי התנגדותו למינוי. ביום 13 באוקטובר 2021 התקבלה בחברה הודעת המפקח על הבנקים לפיה אין לו התנגדות למינויו של מר רן עוז למנכ"ל החברה. מר עוז החל בכהונתו ביום 28 בנובמבר 2021.
7. ביום 20 ביולי 2021 הודיע מר אורי אלון על כוונתו לסיים את תפקידו כחבר הנהלה, משנה למנכ"ל, שיווק אסטרטגיה ודאטה בחברה. מר אלון סיים את כהונתו בחברה, בתפקיד כאמור, ביום 31 בדצמבר 2021.
8. ביום 28 בדצמבר 2021, התקבלה במסגרת אסיפה כללית שנתית ומיוחדת בין היתר, ההחלטה לאשר את הארכת כהונתה של הגב' דליה נרקיס כדירקטורית חיצונית בחברה, לתקופה של שלוש (3) שנים נוספות, החל מיום 16 בינואר 2022, כפוף לכך שהמפקח על הבנקים לא יודיע על התנגדותו להארכת הכהונה או שיוודיע על הסכמתו לכך. ביום 2 בינואר 2022 התקבלה בחברה הודעתו של המפקח על הבנקים לפיה אין לו התנגדות למינויה של גב' דליה נרקיס כדירקטורית חיצונית.
9. ביום 10 בינואר 2022, הודיע מר שמעון חדד על רצונו לסיים את כהונתו כחבר הנהלה, סמנכ"ל בכיר לקוחות עסקיים. מועד סיום הכהונה ייקבע בהמשך.
10. ביום 10 בינואר 2022, הודיע מר אמיר קושילביץ אילן על רצונו לסיים את כהונתו כחבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים ומנהל סיכונים ראשי. מועד סיום הכהונה ייקבע בהמשך.
11. ביום 11 בינואר 2022, אישר דירקטוריון החברה כי מר יונתן רגב יכהן גם כסמנכ"ל ניהול סיכונים ומנהל סיכונים ראשי, בכפוף לאישור או אי-התנגדות המפקח על הבנקים. מר רגב צפוי להתחיל בכהונתו במועד סיום כהונתו של מר אמיר קושילביץ אילן (ראו הערה 10 לעיל).
12. ביום 11 בינואר 2022, אישר דירקטוריון החברה את מינויה של גב' הגר שקרוב בן עזרא למשנה למנכ"ל, לקוחות פרטיים.
13. ביום 11 בינואר 2022, אישר דירקטוריון החברה את מינויה של גב' גילה להר כחברת הנהלה.
14. ביום 11 בינואר 2022, אישר דירקטוריון החברה את מינויה של גב' יפית גריאני כחברת הנהלה, משנה למנכ"ל, לקוחות עסקיים, בכפוף לאישור או אי-התנגדות המפקח על הבנקים. מועד תחילת הכהונה ייקבע בהמשך.

15. ביום 11 בינואר 2022, אישר דירקטוריון החברה את מינויה של גב' גילי הוך כחברת הנהלה, סמנכ"ל אסטרטגיה ופיתוח עסקי. הגב' הוך החלה לכהן בתפקידה ביום 1 בפברואר 2022.
16. ביום 11 בינואר 2022, אישר דירקטוריון החברה את מינויו של מר עמית שגיא כחבר הנהלה, סמנכ"ל דאטה, דיגיטל ושיווק. מועד תחילת הכהונה ייקבע בהמשך.
17. ביום 8 במרץ 2022, הודיע מר ערן וקנין על רצונו לסיים את כהונתו כחבר הנהלה, משנה למנכ"ל, CFO. מועד סיום הכהונה ייקבע בהמשך.

#### 1.1. דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית

דירקטוריון החברה קבע כי המספר המזערי הראוי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בדירקטוריון, יהיה שלושה (3), וכי המספר המזערי הראוי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בוועדת הביקורת, יהיה שני (2) דירקטורים. נכון למועד הדוח, מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו תשעה (9) דירקטורים, מתוכם ארבעה (4) דירקטורים המכהנים בוועדת הביקורת.



1.2. חברי דירקטוריון החברה למועד חתימת הדוח

שם הדירקטור	תמרי יסעור	אילן כהן	אמנון דיק	בן שיוף	דני ימין	אברהם הוכמן	דליה נרקיס	נעמה גת	צפרייר הולצבלט
מספר ת.ז.	059764498	055494736	051770568	054773080	055262034	063930853	051928695	058401522	056755051
תאריך לידה	24.8.1965	16.09.1958	20.11.1952	25.6.1957	7.6.1958	13.3.1956	2.5.1953	30.11.1963	9.11.1960
מען להמצאת כתבי בי-דין	עצמון 59, מודיעין מכבים רעות	הושע 19, תל אביב	שדרות רוטשילד 82, תל אביב	אבן סינא 34, תל אביב	שדרות רוטשילד 17, תל אביב	הארז 19, רעננה	אהרון קר 1, תל אביב	נחל צלמון 7, צור יצחק	לוי אשכול 14, גבעת שמואל
נתינות	ישראלית וגרמנית	ישראלית	ישראלית ואוסטרית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית
תפקיד בחברה	דירקטורית ויו"ר הדירקטוריון	דירקטור	דירקטור	דירקטור	דירקטור	דירקטור חיצוני על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות	דירקטורית חיצונית על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות	דירקטורית חיצונית על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות	דירקטור חיצוני על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות
תאריך תחילת כהונה	1.12.2020	1.12.2020	2.12.2020	1.12.2020	1.12.2020	7.10.2019	16.1.2019	2.12.2020	2.12.2020
חברות בוועדת דירקטוריון של החברה	--	חבר ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית	חבר ועדת ניהול סיכונים	יו"ר ועדת ניהול סיכונים	יו"ר ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית	יו"ר ועדת הביקורת; חבר בוועדת התגמול; חבר בוועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית	יו"ר ועדת התגמול; חברת הביקורת	חברה בוועדת הביקורת; חברת הביקורת; חברת התגמול	חבר בוועדת הביקורת; חבר בוועדת התגמול; חבר בוועדת ניהול סיכונים
האם הינו דירקטור בלתי תלוי או דירקטור חיצוני	--	--	--	--	--	דירקטור חיצוני על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות	דירקטורית חיצונית על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות	דירקטורית חיצונית על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות	דירקטור חיצוני על-פי נוהל בנקאי תקין 301 וחוק החברות
האם בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית או כשירות מקצועית או דירקטור חיצוני מומחה	בעלת מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעלת כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעלת מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעלת כשירות מקצועית	בעלת מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעלת כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית
האם הדירקטור הינו עובד של החברה, של חברה בת או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה והתפקיד שממלא	מכהנת בתפקיד יו"ר פעיל בשכר	לא	לא	לא	לא	לא	לא	לא	לא
השכלה	תואר ראשון במנהל עסקים וסוציולוגיה, האוניברסיטה העברית בירושלים; תואר שני במנהל עסקים, התמחות בשיווק, האוניברסיטה העברית בירושלים.	תואר ראשון (בהצטיינות) בכלכלה וניהול, אוניברסיטת תל-אביב; תואר שני (בהצטיינות), מנהל עסקים, בית הספר האירופאי למנהל עסקים, אינסאד פונטנבלו, צרפת.	תואר ראשון בכלכלה, אוניברסיטת תל-אביב; תואר שני במנהל עסקים, אוניברסיטת תל-אביב; תואר שני בהיסטוריה ופילוסופיה של המדעים הרעיונות, אוניברסיטת תל-אביב.	תואר ראשון בכלכלה (כולל שנת השלמה בחשבונאות), אוניברסיטת תל-אביב.	B.Sc בהנדסת תעשייה וניהול, מגמת מערכות מידע, הטכניון.	BA בכלכלה – האוניברסיטה העברית בירושלים; MBA במנהל עסקים, התמחות במימון, האוניברסיטה העברית בירושלים; תעודת בורר	B.A במנהל עסקים – המכללה למנהל; קורס ניהול עסקי בכיר – אוניברסיטת תל-אביב; קורס ניהול למנהלים בכירים – Insead; קורס דירקטורים – המרכז הבינתחומי הרצליה; קורס דירקטורים מתקדם – המרכז הבינתחומי הרצליה	תואר ראשון בפסיכולוגיה וספרות אנגלית, אוניברסיטת חיפה; לימודי תואר שני בשיווק, אוניברסיטת Marquette, מילווקי, ארה"ב.	רואה חשבון מוסמך (C.P.A.); תואר ראשון בכלכלה וחשבונאות (B.A), אוניברסיטת בר אילן.

שם הדירקטור	תמר יסעור	אילן כהן	אמנון דיק	בן שינף	דני ימין	אברהם הוכמן	דליה נרקיס	נעמה גת	צפריר הולצבלט
פירוש תאגידי נוספים בהם משמש כדירקטור וכן עיסוק בחמש (5) השנים האחרונות	דירקטורית חיצונית בשמיים אימפרוב בע"מ (משנת 2021); יו"ר אינטו השקעות בע"מ (משנת 2019 – ינואר 2021); דה"צית, מיטב דש השקעות בע"מ (מאוקטובר 2019 – מרץ 2021); יו"ר אגודת הידידים, להקת מחול בת שבע (משנת 2019); חברה בחבר הנאמנים וחברה בוועד מנהל, ידידי מרכז רפואי רבין (משנת 2010); דירקטורית ובעלים של תמרפורמישן שירותי ייעוץ טרנספורמציה בע"מ (משנת 2019); דירקטורית ושותפה בפיתכ 3 תרונות טכנולוגים בע"מ (חברת ייעוץ לחברות הזנק) (משנת 2020). ייעוץ לחברות שונות (2019-2020); סמנכ"לית בכירה, ראש החטיבה לבנקאות דיגיטלית, בנק לאומי לישראל בע"מ (2016-2019); סמנכ"לית בכירה, ראש החטיבה הבנקאית, בנק לאומי לישראל בע"מ (2012-2015); דירקטורית, מקס איט פיננסים בע"מ (לשעבר לאומי קארד בע"מ) (2012-2017); יו"ר תפוח - עמותת לקידום עידן המידע בישראל (ע"ר)	דירקטור בקו צינור אירופה אסיה בע"מ (משנת 2020); יו"ר ושותף, טמפראמד ישראל בע"מ (משנת 2019); דירקטור, מד שילד בע"מ (משנת 2016); יו"ר מועצת מנהלים, אור לנגב ולגליל (ע"ר) (משנת 2015); יו"ר דירקטוריון בהתנדבות, מסע: פרויקט לעידוד תוכניות ארוכות בישראל לצעירי העם היהודי בע"מ (חל"צ) (משנת 2011); חבר מועצה ארצית, באור ירוק - העמותה למאבק בתאונות דרכים בישראל (ע"ר) (משנת 2010 – מרץ 2021); חבר מועצת מנהלים, הקונסטריון הישראלי למוסיקה ת"א (ע"ר) (משנת 2010); חבר ועד מנהל, עיר דוד בע"מ (משנת 2010); יושב ראש מקווה ישראל (2010-2017); סמנכ"ל ובעלים, אילן כהן - השקעות ויזמות בע"מ (משנת 2006); פי.א.סי. חברה להשקעות (1999) בע"מ (משנת 2006); חבר ב-Advisory Board, תה ויסוצקי (ישראל) בע"מ (משנת 2006); בוויזארט - אונליין בע"מ (מפברואר 2021); יו"ר דירקטוריון בהינזמן בע"מ (בשנת 2021); יועץ בויגינישן שירותים בע"מ (משנת 2021); חבר מועצה ארצית, באור ירוק - העמותה למאבק בתאונות דרכים בישראל (ע"ר) (2010-2021); חבר דירקטוריון, אינטרנט גולד - קווי זהב בע"מ (בשימור) (2018-2019); שותף ומנהל פיתוח עסקי, הדקה התשעים בע"מ (1998-2019); חבר מועצת מנהלים, סגן יו"ר (יו"ר בפועל), אדמונד דה רוטשילד ניהול קרנות נאמנות (ישראל) בע"מ (2011-2017); חבר	בעלים ומנכ"ל, אדסנטורי ייזום ניהול וייעוץ - יועץ לחברות בקו-לאומיות בתחומי מוצרי צריכה וטלקומוניקציה (משנת 2006); דירקטור, רדיו ללא הפסקה בע"מ, רדיו צפון אחזקות בע"מ ורדיו ללא הפסקה (ניהול 2008) בע"מ (משנת 1995); דירקטור חיצוני, בוק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ וחברות בנות שלה (פלאפון, YES, בזק בינלאומי) בין השנים 2018-2020); דירקטור חיצוני (301), בנק הפועלים בע"מ (2010-2018); נשיא אגודת הידידים והמועדון העסקי אקדמי תל אונברסיטת תל אביב; חבר הוועד המנהל של הקרן הישראלית למען יוניסף (ע"ר).	מייסד ומנכ"ל, פי.א. בע"מ (חברה העוסקת בייצור ופריקטים) (משנת 2019); משנה למנכ"ל הפניקס ומנהל תחום חסכון ארוך טווח בקבוצת הפניקס (2008-2019); מנכ"ל/יו"ר, הפניקס פנסיה (2008-2019); יו"ר דירקטוריון, הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל בע"מ (2018-2019); יו"ר דירקטוריון, שקל סוכנות לביטוח (2008) בע"מ (2015-2018); דירקטור, אקסלנס השקעות בע"מ (2018-2019); דירקטור בחברות נוספות בקבוצת הפניקס (2008-2019).	יועץ לחברות טכנולוגיה, יועץ אסטרטגי וטכנולוגי (משנת 2018); יועץ ו-Advisory Board, CPGC Cameron Pace Group (משנת 2018); יועץ ו-Advisory Board, APFIE (משנת 2018); דירקטור ומועסק כעובד במשרה חלקית, באקסיליון בע"מ (משנת 2020); חבר ועדת הדיגוי בחבר הנאמנים, הטכניון (משנת 2018); מנכ"ל Byte Acquisition Crop (מפברואר 2021); סגן נשיא מיקרוסופט העולמית לתאגידי עסקיים בסין (2015-2018); מנכ"ל מיקרוסופט ישראל (2005-2015); יושב ראש הוועד המנהל של הטכניון (2012-2015).	דירקטור ויו"ר ועדת הביקורת בפרימיום אקספרס; דירקטור חיצוני בהרי נצרת - מפעלי מים וביוב בע"מ; דירקטור ב-'משולחן לשולחן - לקט ישראל (ע"ר); דירקטור ב'גשר אל הנוער' (ע"ר). בין השנים 2015-2017 - מנכ"ל חברת ISS	דירקטורית וחברה בוועדת הביקורת בפרימיום אקספרס; דירקטורית חיצונית בקבוצת שטראוס; דירקטורית ויו"ר ועדת הכספים בחברה למתנסי"ם (2014-2020); חברת ועדת מנהל במכללה האקדמית ת"א-יפו; חברת ועד מנהל בעמותת עלם; יו"ר המועצה הציבורית לספריות בישראל במשרד התרבות והספורט. דירקטורית חיצונית על-פי נהל בנקאי תקן 301 וחברה בוועדת הביקורת ביורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (2019-2020); יו"ר שרותי כוח אדם במפאואר (1989-2016); דירקטורית ב-E-shur (2017-2019).	סמנכ"ל מערך שיווק ופיתוח עסקי, אוניברסיטת בר-אילן (משנת 2018); דירקטורית באתגר חברה לניהול תיקי השקעות מקבוצת מזרחי-טפחות בע"מ (2016-2020); דירקטורית בשקמונה חברה ממשלתית - עירונית לשקום הדיור בחיפה בעמ (2016-2019); ייעוץ לחברות וארגונים בתחום השיווק והפיתוח העסקי (2014-2017); הקמת סטארטאפ בתחום הקמעונאות המקוונת (עד שנת 2017).	דה"צ, חברת רבל אי. סי. אס. בע"מ (משנת 2019); דה"צ, חברת חלל תקשורת בע"מ (משנת 2019); דה"צ, חברת הכשרת הישוע בישראל בע"מ (משנת 2019); דה"צ קבוצת חג'ג' ייזום נדל"ן בע"מ (משנת 2018); מנכ"ל ובעלים, צפריר הולצבלט שירותי ניהול (משנת 2012); דה"צ, ש. שלמה חברה לביטוח בע"מ (2014-2020); דה"צ, חברת מבנה נדל"ן (כ.ד.) בע"מ (2009-2018); דה"צ, לעתיד - חברה לניהול קרנות פנסיה בע"מ (2017).

שם הדירקטור	תמר יסעור	אילן כהן	אמנון דיק	בן שינף	דני ימין	אברהם הוכמן	דליה נרקיס	נעמה גת	צפירי הולצבלט
	(2016-2018)	דירקטוריון ויו"ר ועדת אסטרטגיה, חבר בוועדת IT וכוח אדם, בנק דיסקונט לישראל בע"מ (2011-2017); דירקטור, USA ALON (2015-2017); דירקטור בטריפסינסס חברה ונאמנות.							
האם הדירקטור הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה	לא	לא	לא	לא	לא	לא	לא	לא	לא
האם דירקטור שהחברה רואה אותו כבעל מומחיות חשובונאית ופיננסית לצורך עמידה במספר המזערי שקבע הדירקטוריון לפי סעיף 92(א)(12) לחוק החברות	כן	כן	כן	כן	כן	כן	כן	כן	כן

1.3. נושאי משרה בכירה למועד חתימת הדוח (שאינם דירקטורים)

שם נושא המשרה הבכירה ומס' תעודת זהות	תאריך לידה	תאריך תחילת כהונה	התפקיד שממלא בחברה, בחברת בת, בחברה קשורה או בבעל העניין	האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה	השכלה		ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות
					מוסד לימודים	המקצועות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית	
<b>רן עוז</b> <b>022832588</b>	13.12.1966	28.11.2021	מנהל כללי בחברה, יחל לכהן כדירקטור בפרימיום אקספרס בכפוף לאישור הפיקוח על הבנקים; יו"ר דירקטוריון ישראלכרט מימון בע"מ	לא	האוניברסיטה העברית, ירושלים	בוגר כלכלה וחשבונאות	בין החודשים ינואר 2021- נובמבר 2021 – יו"ר דירקטוריון, מגדל ביטוח גיוס הון בע"מ. בין השנים 2020-2021 – דירקטור, מגדל ביטוח גיוס הון בע"מ. בין השנים 2019-2021 – מנכ"ל, מגדל חברה לביטוח בע"מ. בין השנים 2020-2021 – יו"ר דירקטוריון, מגדל מקפת קרנות פנסיה וקופות גמל בע"מ + יוזמה קרן פנסיה לעצמאיים בע"מ. בין השנים 2018-2019 – יו"ר דירקטוריון, כרטיסי אשראי לישראל בע"מ. בין השנים 2015-2019 – יו"ר דירקטוריון, דיסקונט קפיטל בע"מ. בין השנים 2015-2018 – סמנכ"ל בכיר חטיבת שווקים פיננסיים, בנק דיסקונט בע"מ. בין השנים 2015-2018 – יו"ר דירקטוריון, דיסקונט מנפיקים בע"מ.
<b>אמיר קושילביץ - אילן</b> <b>(1)028987048</b>	5.2.1972	31.1.2011	חבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים ומנהל סיכונים ראשי בחברה ובפרימיום אקספרס	לא	אוניברסיטת בן גוריון; הטכניון	תואר שני במנהל עסקים; תואר ראשון בהנדסת אווירונאוטיקה וחלל	בין השנים 2011-2020 חבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים ומנהל סיכונים ראשי ביורופיי.
<b>הגר שקרוב בן עזרא</b> <b>033462185</b>	19.2.1977	1.8.2016	חברת הנהלה, משנה למנכ"ל, לקוחות פרטיים בחברה ובחברת הבת פרימיום אקספרס; דירקטורית בישראלכרט סוכנות לביטוח (2020) בע"מ; מנכ"לית בישראלכרט מימון	לא	מכללת רמת גן	תואר ראשון במדעי החברה	דירקטורית במועדון רמי לוי ומועדון לייף סטייל החל ממהלך שנת 2019. בין השנים 2016-2020 חברת הנהלה, סמנכ"ל בכיר לקוחות פרטיים ביורופיי בין השנים 2014-2016 – סמנכ"לית שירות ותפעול ב-Hertz Corporation

שם נושא המשרה הבכירה ומס' תעודת זהות	תאריך לידה	תאריך תחילת כהונה	התפקיד שממלא בחברה, בחברת בת, בחברה קשורה או בבעל העניין	האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה	השכלה		ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות
					מוסד לימודים	המקצועות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית	
<b>יונתן רגב</b> <b>034541847</b> <sup>(2)</sup>	8.2.1978	1.4.2018	חבר הנהלה, סמנכ"ל מניעת הונאות ורגולציה; דירקטור בחברת פרימיום אקספרס, גלובל פקטורינג, צמרת מימונים ובישראכרט סוכנות ביטוח (2020) בע"מ;	לא	אוניברסיטת תל אביב; האוניברסיטה העברית	תואר ראשון בכלכלה; תואר שני במינהל עסקים – התמחות במימון ובחשבונאות	מינואר 2021 חבר בהנהלה הציבורית של העמותה לקידום החינוך תל אביב יפו מיום 31 בדצמבר 2020 משמש כדירקטור בפרימיום אקספרס, חבר ועדת ביקורת פרימיום אקספרס בין השנים 2018-2020 חבר הנהלה, סמנכ"ל מניעת הונאות ורגולציה בפרימיום אקספרס ובירופיי בין השנים 2015-2018 - עוזר מנכ"ל בישראכרט
<b>לימור שאקו</b> <b>025002023</b>	19.11.1972	1.10.2019	חברת הנהלה, סמנכ"ל משאבי אנוש בחברה ובחברת הבת פרימיום אקספרס	לא	אוניברסיטת חיפה; הטכניון בית הספר לניהול להב אוניברסיטת תל אביב מישלב בית הספר ע"ש רקאנטי אוניברסיטת תל אביב	( כללי BA תואר ראשון ) ומזרחנות לימודי משאבי אנוש קורס דירקטורים קורס חשבוי שחר לימודי דו"חות כספיים	דירקטורית ב'מעלה' פעילה בעמותת משאבי אנוש מרצה אורחת בלימודי משאבי אנוש בין השנים 2019-2020 חברת הנהלה, סמנכ"לית משאבי אנוש בירופיי בין השנים 2017-2019 – סמנכ"ל משאבי אנוש ותפעול – רשת ערוץ 13 בין השנים 2008-2017 – סמנכ"ל משאבי אנוש ותפעול – קבוצת שייכון ובינוי
<b>מונשה (מוני) אברהם</b> <b>025528530</b>	22.7.1973	1.5.2018	מבקר פנים בחברה ובחברת הבת פרימיום אקספרס	לא	האוניברסיטה הפתוחה	תואר ראשון במדעי המחשב עם התמחות במתמטיקה	מעורבות במספר יוזמות לפיתוח מוצרים בתחום הפינטק בין השנים 2018-2020 מבקר פנים בירופיי בין השנים 2011-2017 - מנהל מערך הביקורת הטכנולוגי בבנק הפועלים

ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות	השכלה		האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה	התפקיד שממלא בחברה, בחברת בת, בחברה קשורה או בבעל העניין	תאריך תחילת כהונה	תאריך לידה	שם נושא המשרה הבכירה ומס' תעודת זהות
	המקצועיות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית	מוסד לימודים					
בין השנים 2017-2020 חברת הנהלה ויועצת משפטית ראשית ביורופיי בין השנים 2008-2017 יועצת משפטית ראשית לקבוצת ישראלכרט בבנק הפועלים	תואר ראשון משפטים; עו"ד - רישיון עריכת דין	אוניברסיטת בר אילן; לשכת עורכי הדין	לא	חברת הנהלה בחברה, סמנכ"ל מיום 19 ביולי 2017; יועצת משפטית ראשית החל מיום 30 באוקטובר 2008; חברת הנהלה ויועצת משפטית ראשית בפרימיום אקספרס; יועצת משפטית ראשית בצמרת מימונים; יועצת משפטית ראשית בישראלכרט (נכסים) 1994; יועצת משפטית ראשית בישראלכרט סוכנות לביטוח (2020) בע"מ	19.7.2017	14.5.1972	<b>נועה גיה</b> <b>29319589</b>
בשנת 2020 חשבונאית ראשית ביורופיי בין השנים 2018-2020 סגנית חשבונאית ראשית, בנק מרכנתיל דיסקונט בין השנים 2000-2017 רואת חשבון במשרד KPMG (סומך חייקין)	תואר ראשון במנהל עסקים ובחשבונאות תואר ראשון במדעי החיים	המכללה למנהל ראשון לציון אוניברסיטת בר אילן	לא	חשבונאית ראשית החל מיום 1 באוקטובר 2020 בחברה; בחברת הבת פרימיום אקספרס; בצמרת מימונים; בישראלכרט (נכסים) 1994; בישראלכרט מימון בע"מ; בישראלכרט סוכנות לביטוח (2020) בע"מ	19.10.2020	18.7.1968	<b>מיכל מנצור חכם</b> <b>023903453</b>
מיום 31 בדצמבר 2020 משמש כמנכ"ל פרימיום אקספרס בין השנים 2018-2020 - מנהל פעילות מותג American Express בישראל בין השנים 2013-2016 - מנהל מחלקת מוצרי דיגיטל ופיתוח עסקי בבנק דיסקונט	מהנדס תעשייה וניהול, התמחות בכלכלה ומימון	הטכניון, מכון טכנולוגי לישראל	לא	מנכ"ל פרימיום אקספרס	31.12.2020	12.08.1980	<b>עידו עלמני</b> <b>040161846</b>

שם נושא המשרה הבכירה ומס' תעודת זהות	תאריך לידה	תאריך תחילת כהונה	התפקיד שממלא בחברה, בחברת בת, בחברה קשורה או בבעל העניין	האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה	השכלה		ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות
					מוסד לימודים	המקצועות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית	
ערן וקנין 025066010 <sup>(5)</sup>	20.7.1973	1.1.2020	חבר הנהלה, משנה למנכ"ל CFO בחברה ובחברת הבת פרימיום אקספרס; יו"ר דירקטוריון ומנכ"ל ישראלכרט נכסים; דירקטור בישראלכרט מימון, צמרת מימונים וגלובל פקטורינג	לא	האוניברסיטה העברית בירושלים	תואר ראשון (BA) בחשבונאות וכלכלה; תואר שני (MBA) מנהל עסקים, התמחות בייזום עסקים; רואה חשבון	דירקטור בטקלנד טכנולוגיות מימון בע"מ החל ממהלך שנת 2022. בשנת 2020 חבר הנהלה, סמנכ"ל כספים ביורופיי בין השנים 2019-2013 – מנכ"ל חברת הדלק טן-חברה לדלק בע"מ משנת 2019 - יו"ר דירקטוריון טן-חברה לדלק בע"מ, דירקטור ומנהל מטעם קרן APAX (חברות בתחום הבניה מתועשות, הייזום והביצוע והאשראי החוץ בנקאי) בין השנים 2018-2020 – דירקטור חיצוני בחברת ג'י.פי. גלובל פאוור בע"מ
גיל טמיר 027471861	30.4.1974	5.4.2021	חבר הנהלה, סמנכ"ל טכנולוגיות בחברה ובחברת הבת פרימיום אקספרס	לא	אוניברסיטת בן גוריון	מהנדס תעשייה וניהול; התמחות במערכות מידע	בין השנים 2018-2020 – סמנכ"ל טכנולוגיות ב-AIG ישראל, מנהל אגף הפיתוח בפרטנר תקשורת בע"מ.
אורית אדלר 037346681	14.12.1979	15.7.2018	קצינת ציות ראשית בחברה ובחברת הבת פרימיום אקספרס	לא	אוניברסיטת תל אביב מכללת נתניה	תואר ראשון LL.B במשפטים תואר שני LL.M במשפטים	החל משנת 2018 - קצינת ציות ראשית בקבוצת ישראלכרט בין השנים 2015-2018 - ראש ענף במערך הציות בבנק לאומי בין השנים 2007-2018 - עבדה במערך הציות בבנק לאומי
שמעון חדד 024867640 <sup>(3)</sup>	16.1.1970	1.11.2018	חבר הנהלה, סמנכ"ל בכיר לקוחות עסקיים בחברה ובחברת הבת פרימיום אקספרס; יו"ר דירקטוריון בחברת גלובל פקטורינג וצמרת מימונים	לא	שנקר	מהנדס תעשייה וניהול	דירקטור באיזימץ בע"מ החל ממהלך שנת 2018, דירקטור בסטורנקסט בע"מ בשנת 2019, בין השנים 2018-2020 - חבר הנהלה, סמנכ"ל בכיר לקוחות עסקיים ביורופיי בין השנים 2017-2018 - מנהל מחלקה פיתוח עסקי ומוצרים – אגף עסקים בין השנים 2015-2017 - COO - קבוצת גולף אנד קו בע"מ

שם נושא המשרה הבכירה ומס' תעודת זהות	תאריך לידה	תאריך תחילת כהונה	התפקיד שממלא בחברה, בחברת בת, בחברה קשורה או בבעל העניין	האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה	השכלה		ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות
					מוסד לימודים	המקצועות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית	
גילה להר 023834484	30.7.1968	1.6.2021	חברת הנהלה, סמנכ"ל אשראי בחברה ובחברת הבת פרימיום אקספרס	לא	University of Dayton Ohio	תואר שני במנהל עסקים (MBA).	בין השנים 2018-2021 – מנכ"לית ובעלים של חברת ייעוץ בין השנים 2016-2018 – מנהלת סיכוני אשראי של החטיבה הבנקאית, בנק לאומי
גילי הוד 032346702 <sup>(4)</sup>	6.11.1975	1.2.2022	חברת הנהלה, סמנכ"ל אסטרטגיה ופיתוח עסקי תחל לכהן כדירקטורית בפרימיום אקספרס בכפוף לאישור הפיקוח על הבנקים	לא	אוניברסיטת ת"א האוניברסיטה העברית ירושלים	מוסמך במנהל עסקים תואר בוגר במדעי המחשב ופסיכולוגיה	בין השנים 2022-2021 – מנהלת השקעות ישירות ופינטק בחברת מגדל בין השנים 2021-2017 – יועצת עצמאית לסטארטאפים וארגונים בעולמות הטכנולוגיה והפינטק בין השנים 2017-2015 – מנהלת ההשקעות של חברת ביידו בישראל

יצוין, כי בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים, מינויים של נושאי משרה מסוימים בחברה כפוף לאישור הפיקוח על הבנקים.

- (1) ביום 10 בינואר 2022, הודיע מר אמיר קושילביץ אילן על רצונו לסיים את כהונתו כחבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים ומנהל סיכונים ראשי. מועד סיום הכהונה ייקבע בהמשך.
- (2) ביום 11 בינואר 2022, אישר דירקטוריון החברה כי מר יונתן רגב יכהן גם כסמנכ"ל ניהול סיכונים ומנהל סיכונים ראשי, בכפוף לאישור או אי-התנגדות המפקח על הבנקים. מר רגב צפוי להתחיל בכהונתו במועד סיום כהונתו של מר אמיר קושילביץ אילן (ראו הערה (1) לעיל).
- (3) ביום 10 בינואר 2022, הודיע מר שמעון חדד על רצונו לסיים את כהונתו כחבר הנהלה, סמנכ"ל בכיר לקוחות עסקיים. מועד סיום הכהונה ייקבע בהמשך.
- (4) ביום 11 בינואר 2022, אישר דירקטוריון החברה את מינויה של גב' גילי הוד כחברת הנהלה, סמנכ"ל אסטרטגיה ופיתוח עסקי. הגב' הוד החלה לכהן בתפקידה ביום 1 בפברואר 2022.
- (5) ביום 8 במרץ 2022, הודיע מר ערן וקנין על רצונו לסיים את כהונתו כחבר הנהלה, משנה למנכ"ל, CFO. מועד סיום הכהונה ייקבע בהמשך.



## 2. מורשי חתימה עצמאיים

נכון למועד הדוח, בחברה אין מורשי חתימה עצמאיים (כהגדרת מונח זה בסעיף 37 לחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968 ("חוק ניירות ערך")).

## 3. הביקורת הפנימית

### המבקר הפנימי הראשי

בחודש מרץ 2018, אושר בדירקטוריון החברה מינויו של מר מנשה (מוני) אברהם כמבקר הפנימי הראשי של החברה. בחודש אפריל 2018 נתקבל אישור בנק ישראל למינוי כאמור וביום 1 במאי 2018, החל מר מנשה אברהם לכהן בתפקידו. מר אברהם מועסק במשרה מלאה במעמד חבר הנהלה, בעל תואר ראשון במתמטיקה ומדעי המחשב מהאוניברסיטה הפתוחה, והינו בעל ניסיון רב בתחומי הביקורת, הבנקאות והטכנולוגיה. יצוין, כי מר אברהם עומד בתנאים הקבועים בסעיף 3(א) לחוק הביקורת הפנימית. מר אברהם אינו בעל עניין בחברה או בחברות הבנות שלה, ואינו ממלא תפקיד נוסף על תפקידו כמבקר הפנימי הראשי של החברה, בהתאם להוראות בסעיף 146(ב) לחוק החברות וסעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית.

מינוי עובדים לביקורת הפנימית והפסקת עבודתם, נעשים באישור המבקר הפנימי. עובדי הביקורת הפנימית מקבלים הוראות בענייני ביקורת רק מהמבקר הפנימי, או ממנהלים בביקורת הפנימית שהוסמכו על-ידו. ככלל, עובדי הביקורת הפנימית אינם עוסקים בתפקיד אחר זולת ביקורת פנימית. עובדי לשכת המבקר הפנימי מורשים לחתום בשם החברה רק על מסמכים הקשורים בעבודת הביקורת, לפי הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא פונקציית ביקורת פנימית ("נב"ת 307").

**זהות הממונה על המבקר הפנימי** - הממונה הארגוני על המבקר הפנימי הראשי הינו יו"ר הדירקטוריון.

**תכנית העבודה** - הביקורת הפנימית פועלת על-פי תכנית עבודה שנתית ותכנית עבודה רב שנתית לתקופה של שלוש (3) שנים. תכנית העבודה לשנת 2021 נגזרה מתכנית העבודה הרב-שנתית, המתבססת, בין היתר על: הערכת סיכונים בישויות לביקורת; סקר סיכונים תפעוליים; מבנה ארגוני מעודכן של החברה; סבב ביקורות ביחידות השונות; וממצאים שהועלו בביקורות קודמות. לצורך התוויית תכנית העבודה, קיימה הביקורת שיחות והתייעצויות עם יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל החברה.

במסגרת תכנית העבודה של הביקורת נבחנו גם תהליכי אישור עסקאות מהותיות, במידה וקיימות, והכל מתוך ראייה כוללת של מיקוד בסיכונים.

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

למבקר הפנימי הראשי שיקול דעת לסטות מתכנית העבודה, כמענה לצרכים משתנים ובלתי צפויים. לעניין זה, במסגרת תכנית העבודה הוקצו לביקורת הפנימית גם משאבים לביקורות בגין אירועים מיוחדים וכן לביקורות לא מתוכננות, לרבות ביקורות, לפי דרישה, של גורמים מוסמכים, כגון: הדירקטוריון, ועדת הביקורת, גורמי ניהול בחברה וגורמים רגולטוריים. יובהר, כי שינויים מהותיים מתכנית העבודה מובאים לדיון ואישור ועדת הביקורת והדירקטוריון.

תכנית העבודה של הביקורת הפנימית מתייחסת גם לפעילות חברות הבנות.

**היקף משאבי הביקורת** - בחברה ובחברות הבנות שלה הושקעו בשנת 2021 כ-6.05 משרות מבקרים. היקף משאבי הביקורת הפנימית נקבע על בסיס תכנית העבודה השנתית.

**תגמול** – כאמור לעיל, המבקר הפנימי הינו עובד החברה. בגין שנת 2021 סך התגמול של המבקר הפנימי עמד על כ-1,469 אלפי ש"ח. לדעת הדירקטוריון, אין במתן התגמול האמור כדי להשפיע על שיקול דעתו המקצועי של המבקר הפנימי.

**עריכת הביקורת** - הביקורת הפנימית בחברה פועלת במסגרת החוקים, התקנות, הוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, ובכלל זה הוראות נב"ת 307, תקנים מקצועיים, הנחיות מקצועיות של לשכת המבקרים הפנימיים, והנחיות ועדת הביקורת והדירקטוריון.

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

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

**דיון וחשבון המבקר הפנימי** - דוחות הביקורת הפנימית, לרבות דיווחים תקופתיים, מוגשים בכתב ליו"ר הדירקטוריון, ליו"ר ועדת הביקורת ולמנכ"ל החברה, ומופצים גם לחברי ועדת הביקורת. דוחות הביקורת נדונים בוועדת הביקורת בהשתתפותם של חברי הנהלה הרלוונטיים.

**סיכום פעילות הביקורת הפנימית - סיכום פעילות הביקורת לשנת 2021** הוגש לוועדת הביקורת בחודש ינואר 2022, וסיכום פעילות הביקורת לשנת 2020 הוגש לוועדת הביקורת במהלך הרבעון הראשון של שנת 2021. לדעת הדירקטוריון וועדת הביקורת, ההיקף, האופי, רציפות הפעילות ותכנית העבודה של הביקורת הפנימית הינם סבירים בנסיבות העניין, ויש בהם כדי להגשים את מטרות הביקורת הפנימית בחברה.

#### 4. שכר רואי החשבון המבקרים

##### טבלה 1 - שכר רואי החשבון המבקרים<sup>(1)</sup>

החברה		הקבוצה		
2020	2021	2020	2021	
<b>(באלפי ש"ח)</b>				
עבור פעולות הביקורת: <sup>(2)</sup>				
1,334	1,201	1,717	1,586	רואי החשבון המבקרים המשותפים
1,334	1,201	1,717	1,586	סך הכל
עבור שירותים הקשורים לביקורת:				
100	32	111	35	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותי מס: <sup>(3)</sup>				
36	169	40	187	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותים אחרים:				
86	79	95	87	רואי החשבון המבקרים המשותפים
222	280	246	309	סך הכל
<b>1,556</b>	<b>1,481</b>	<b>1,963</b>	<b>1,896</b>	<b>סך הכל שכר של רואי חשבון מבקרים</b>

<sup>(1)</sup> כולל שכר ששולם ושכר שנצבר.

<sup>(2)</sup> ביקורת דוחות כספיים שנתיים, סקירת דוחות ביניים, לרבות ביקורת על הבקרה הפנימית על דיווח כספי (SOX 404) לפרטים בדבר מעבר למתווה של ביקורת דוחות כספיים על-ידי משרד רואי חשבון יחיד במהלך שנת 2020 ראה סעיף 4.1 להלן.

<sup>(3)</sup> כולל ייעוץ מס.

##### 4.1. רואי החשבון המבקרים של החברה:

בהתאם לאישור האסיפה הכללית של החברה מיום 16 ביולי 2020, החל ממועד פרסום דוחותיה הכספיים של החברה לרבעון הראשון של שנת 2020, הסתיימה כהונת משרד זיו האפט, רואי חשבון (BDO) (אשר מונו לרואי החשבון המבקרים של החברה בחודש ינואר 2000) כרואה חשבון מבקר (משותף) של החברה, והחל מאותו מועד משרד סומך חייקין, רואי חשבון (KPMG) המשיך בתפקידו כרואה חשבון מבקר יחיד של החברה. לפרטים ראה דוח זימון האסיפה הכללית האמורה (דוח משלים) שפרסמה החברה ביום 5 ביולי 2020 (אסמכתא מספר: 2020-01-071529) ודוח תוצאות האסיפה האמורה מיום 16 ביולי 2020 (אסמכתא מספר: 2020-01-076227), הכלולים בדוח זה על דרך ההפניה. בחודש דצמבר 2021 אישרה האסיפה הכללית של בעלי המניות של החברה את הארכת תקופת כהונתו של משרד סומך חייקין, רואי חשבון (KPMG) כרואה חשבון מבקר בתוקף עד לתום האסיפה הכללית השנתית הבאה של בעלי המניות של החברה.

סומך חייקין, רואי חשבון (KPMG) - מרחוב הארבעה 17, תל אביב, מונו לראשונה כרואי החשבון המבקרים של החברה בחודש ינואר 1999.

## 5. שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין

להלן נתונים אודות התגמולים שניתנו על-ידי החברה או על-ידי אחר, כפי שהוכרו בדוחות הכספיים של שנת 2021, לכל אחד מחמשת (5) בעלי התגמולים הגבוהים ביותר מבין נושאי המשרה הבכירה בחבר או בתאגיד בשליטתה, בקשר עם כהונתם בחברה או בתאגיד בשליטתה; לכל אחד משלושת (3) נושאי המשרה הבכירה בעלי התגמולים הגבוהים ביותר בחברה שהתגמולים ניתנו לו בקשר עם כהונתו בישראל עצמה (שאינו נמנה על מקבלי התגמולים הגבוהים ביותר הנזכרים לעיל); ולכל בעל עניין בחברה (שאינו נמנה על מקבלי התגמולים הגבוהים ביותר הנזכרים לעיל), למעט חברה בת של החברה, שהתגמו ניתנו לו על-ידי החברה או על-ידי תאגיד בשליטתה, בקשר עם שירותים שנתן כבעל תפקיד בחברה או בתאגיד בשליטתה (אף אם אינו נושא משרה בכירה):<sup>108</sup>

### טבלה 2 - שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין

שנת 2021<sup>(1)</sup>

שם	תפקיד	פרטי מקבל התגמולים	היקף משרה	שיעור אחזקה בדון החברה	תגמולים בעבור שירותים ואחרים (באלפי ש"ח)				הלוואות			
					משכורת	מענקים ותשלומים אחרים	עסקאות תשלום מבוסס מניות	שווי הטבות ניסיון	פיצויים תגמולים, פנסיה, קרן השתלמות, חופשה ביטוח לאומי וכו'	סך הכל המשכורות והדמיאות המלוות	יתרה לתום התקופה	הלוואות שניתנו בתנאי הטבה
תמר יסעור <sup>(2)</sup>	יו"ר דירקטוריון ישראלכרט		75%	-	1,620	422	29	380	2,451	-	-	1
ד"ר רון וקסלר <sup>(6)</sup>	מנכ"ל, יו"ר דירקטוריון פרימיום אקספרס		100%	-	1,924	806	639	393	3,950	-	-	6
רון עוז <sup>(5)</sup>	מנכ"ל, יו"ר דירקטוריון ישראלכרט מימון בע"מ; יחל לכהן כדירקטור בפרימיום אקספרס בכפוף לאישור הפיקוח על הבנקים		100%	-	154	39	34	6	233	-	-	2
אורי אלון	חבר הנהלה, משנה למנכ"ל, מנהל תחום השיווק, דיגיטל ודאטה, דירקטור בפרימיום אקספרס, יו"ר הדירקטוריון בישראלכרט סוכנות לביטוח (2020) בע"מ		100%	-	1,080	695	385	288	2,608	-	-	17
ערן וקנין <sup>(3)</sup>	חבר הנהלה, משנה למנכ"ל CFO בחברה ובהגדרת הבת פרימיום אקספרס; יו"ר דירקטוריון ומנכ"ל ישראלכרט נכסים; דירקטור בישראלכרט מימון בע"מ, צמרת מימונים וגלובל פקטורינג סמנכ"ל בכיר,		100%	-	1,020	510	375	204	2,379	-	-	5
נועה נוה	חברת הנהלה, סמנכ"לית, יועצת משפטית ראשית, חברת הנהלה ויועצת משפטית ראשית ביורופיי ובפרימיום אקספרס, יועצת משפטית ראשית בצמרת מימונים, יועצת משפטית ראשית בישראלכרט (נכסים) 1994, יועצת משפטית ראשית בישראלכרט סוכנות לביטוח (2020) בע"מ		100%	-	816	544	292	115	1,998	-	-	3

<sup>108</sup> תנאי העסקתם של נושאי המשרה המפורטים בטבלה להלן מתוארים בהמשך סעיף זה. לעניין סעיף זה, "שכר", "תגמול" ו-"תשלום מבוסס מניות" – כהגדרתם בתקנה 21 לתקנות ניירות ערך (דוחות תקופתיים ומיידים), תש"ל-1970. לפרטים אודות מדיניות התגמול של החברה, לרבות מנגנונים לקביעת תקציב ומתכונת מענקים לפונקציות שונות בחברה, ראה ביאור 2.21 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

הלוואות				תגמולים בעבור שירותים ואחרים (באלפי ש"ח)						פרטי מקבל התגמולים			
יתרה לתום התקופה של הלוואות שניתנו בתארי רגילים <sup>(4)</sup>	הלוואות שניתנו בתנאי הטבה			סך הכל המשכורות וההתאמות הנלוות	פריציים תגמולים, פנסיה, קרן השתלמות, חופשה ביטוח לאומי וכו'	שווי השבת נוספת	עסקאות תשלום מבוסס מעיות	מענקים ותשלומים אחרים	משכורת	שיעור אחזקה בהון החברה	היקף משנה	תפקיד	שם
	החזבה שניתנה במהלך התקופה	תקופה ממוצעת עד לפירעון (בשנים)	יתרה לתום התקופה										
-	-	-	-	1,952	216	111	292	533	800	-	100%	חברת הנהלה, משנה למנכ"ל, לקוחות פרטיים בחברה ובחברת הבת פרימיום אקספרס; דירקטורית בישראל ארט סוכנות לביטוח (2020) בע"מ, מנכ"לית ישראל ארט מימון בע"מ	הגר שקרוב בן עזרא <sup>(7)</sup>

- (1) לפרטים נוספים אודות המענקים לשנת 2021 ראה ביאורים 22-ה-ז לדוחות הכספיים לשנת 2021.
- (2) ביום 13 בדצמבר 2020 מונתה הגב' תמר יסעור ליושבת ראש דירקטוריון ישראל ארט.
- (3) ביום 16 במרץ 2021 אישר דירקטוריון החברה את מינויו של מר וקנין למשנה למנכ"ל, CFO, החל מיום 1 באפריל 2021. ביום 8 במרץ 2022, הודיע מר ערן וקנין על רצונו לסיים את כהונתו כחבר הנהלה, משנה למנכ"ל, CFO. מועד סיום הכהונה ייקבע בהמשך.
- (4) הנתונים מייצגים יתרות בכרטיסי חיוב במהלך העסקים הרגיל לתום התקופה הרלוונטית.
- (5) ביום 11 ביולי 2021 אישר דירקטוריון החברה (על-פי המלצת ועדת איתור של הדירקטוריון) למנות את מר רן עוז למנכ"ל החברה לאחר שמר רון וקסלר הודיע כאמור על רצונו לסיים את כהונתו כמנכ"ל החברה בסוף שנת 2021. מר עוז החל לכהן בתפקידו כמנכ"ל החברה ביום 28 בנובמבר 2021.
- (6) ביום 27 בנובמבר 2021 סיים מר וקסלר את תפקידו כמנכ"ל קבוצת ישראל ארט, ממשיך לכהן כיו"ר דירקטוריון פרימיום אקספרס.
- (7) ביום 11 בינואר 2022 אישר דירקטוריון החברה את מינויה של גברת שקרוב בן עזרא כמשנה למנכ"ל.

עלות העסקתם של נושאי המשרה בחברה כוללת שכר חודשי (הכולל בחובו רכיב קבוע) צמוד למדד בהתאם למנגנון המפורט בהסכם העסקה והטבות נלוות, לרבות רכב, חופשה, מחלה, דמי הבראה, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות. בנוסף לאמור לעיל, נושאי המשרה בחברה עשויים להיות זכאים למענק שנתי, בכפוף לאישור הדירקטוריון ובהתאם לתכנית התגמול של החברה וזכאים לתגמול הוני קבוע בגובה של 25% מסך התגמול השנתי הקבוע. לאורגנים המוסמכים של החברה שמורה הזכות להמיר, לפי שיקול דעתם הבלעדי, את הזכאות לקבלת תגמול הוני קבוע זה, כולו או חלקו, בתגמול הוני משתנה תלוי ביצועים, שהבשלתו נפרשת על פני לפחות שלוש (3) שנים, בכפוף לעמידה במדיניות התגמול של החברה. בימים אלה בוחנת החברה אימוץ תגמול הוני משתנה מבוסס ביצועים. לפרטים נוספים ראה ביאור 21. ד.ז. לדוחות הכספיים לשנת 2021.

**גב' תמר יסעור** - בחודש דצמבר 2020 מונתה הגב' תמר יסעור כדירקטורית בחברה ונבחרה על-ידי דירקטוריון החברה לכהונה כיו"ר דירקטוריון פעיל של החברה. לפרטים אודות תנאי התגמול בגין כהונתה כאמור ראה ביאור 21. ד.ז. לדוחות הכספיים לשנת 2021.

**ד"ר רון וקסלר** - לתמצית תנאי העסקתו של ד"ר וקסלר, ראה ביאורים 21.ה. ו-21.ו. לדוחות הכספיים לשנת 2021.

### להלן תמצית תנאי העסקת יתר נושאי המשרה המפורטים לעיל (לפי סדר הא'-ב')

**מר אורי אלון** - כיהן כמשנה למנכ"ל לאסטרטגיה, דאטה ושיווק של ישראלכרט החל מיום 10 ביוני 2019 ועד ליום 31 בדצמבר 2021 בהתאם להסכם עבודה אישי. בהתאם להסכם ההעסקה האישי עם מר אלון, עלות העסקתו כללה שכר חודשי (הכולל בחובו רכיב קבוע), בהתאם למנגנון המפורט בהסכם העסקה וכן הטבות נלוות, לרבות אחזקת רכב, חופשה, מחלה, דמי הבראה, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות. בנוסף לאמור לעיל, מר אלון קיבל מענק שנתי, בהתאם לתכנית התגמול וזכאי לתגמול הוני קבוע כאמור לעיל. במסגרת הסכם סיום ההעסקה של מר אלון, מר אלון זכאי למענק שנתי בגין התקופה שבין 1.1.2022 – 31.3.2022 במידה וישולם בגין שנת 2022 (בכפוף למדיניות התגמול של החברה ולאישורי האורגנים של החברה כפי שיהיו במועד הרלוונטי), כמו כן, ככל שלא יבוצע שינוי בתגמול ההוני למנהלי החברה בגין שנת 2022 ויוענק תגמול הוני קבוע באותה מתכונת שתוענק בגין שנת 2021, יהיה מר אלון זכאי לתגמול הוני קבוע כאמור בגין התקופה שבין 1.1.2022 – 31.3.2022 בכפוף להגבלות מדיניות התגמול של החברה ולאישורי האורגנים של החברה כפי שיהיו במועד הרלוונטי. בנוסף זכאי מר אלון למענק פרישה מיוחד בגובה של 3 משכורות חודשיות.

**גב' הגר שקרוב בן עזרא** – מכהנת כמשנה למנכ"ל ומנהלת חטיבת לקוחות פרטיים מיום 1 באוגוסט 2016 בהתאם להסכם עבודה אישי. הסכם העסקתה של גב' בן עזרא כאמור הינו לתקופה קצובה עד ליום 1 במאי 2022 (עם אפשרות לסיים את ההתקשרות בהודעה מוקדמת בת תשעים (90) יום בנסיבות של סיום על-ידי החברה או סיום על-ידי העובדת, או בתקופה קצרה יותר בנסיבות מסוימות שנקבעו בהסכם). בהתאם להסכם ההעסקה האישי עם גב' בן עזרא עלות העסקתה כללה שכר חודשי (הכולל בחובו רכיב קבוע), בהתאם למנגנון המפורט בהסכם העסקה וכן הטבות נלוות, לרבות רכב, חופשה, מחלה, דמי הבראה, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות. בנוסף לאמור לעיל, גב' בן עזרא קיבלה מענק שנתי, בהתאם לתכנית התגמול וכן תהיה זכאית לתגמול הוני קבוע כאמור לעיל.

**גב' נועה נוה** – מכהנת כסמנכ"ל ויועצת משפטית ראשית, כולל מזכירות החברה, החל מיום 19 ביולי 2017 ומשמשת כיועצת משפטית ראשית החל מ-30 אוקטובר 2008 בהתאם להסכם עבודה אישי. בהסכם העסקתה של גב' נוה אפשרות לסיים את ההתקשרות בהודעה מוקדמת בת תשעים (90) יום בנסיבות של סיום על-ידי החברה או סיום על-ידי העובדת, או בתקופה קצרה יותר בנסיבות מסוימות שנקבעו בהסכם). בהתאם להסכם ההעסקה האישי עם גב' נוה עלות העסקתה כללה שכר חודשי (הכולל בחובו רכיב קבוע), בהתאם למנגנון המפורט בהסכם העסקה וכן הטבות נלוות, לרבות רכב, חופשה, מחלה, דמי הבראה, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות. בנוסף לאמור לעיל, גב' נוה קיבלה מענק שנתי, בהתאם לתכנית התגמול וכן תהיה זכאית לתגמול הוני קבוע כאמור לעיל.

<sup>109</sup> יצוין, כי בהסכמי ההעסקה הנוכחיים של כל נושאי המשרה המתוארים להלן, קיימת הוראה על-פיה הדירקטוריון רשאי לדון ולהתאים את תנאי התגמול אם ובמידה שישתנה הדין בנושא תגמול לנושאי משרה ומנהלים באופן שיחול על החברה, וזאת גם לנוכח הוראות המפקח על הבנקים בדבר האפשרות לדרוש השבת תשלומים משתנים שקיבלו נושאי המשרה מהחברה במשך תקופה קצובה של חמש (5) עד שבע (7) שנים לאחר התשלום. בנוסף, נושאי המשרה האמורים התחייבו, בהתאם להוראות המפקח על הבנקים, כי לא ייצרו הסדרי גידור פרטיים המבטלים את השפעת הרגישות לסיכון הגלום בתגמולים שניתנו על-ידי החברה.

**מר ערן וקנין** - מכהן כמשנה למנכ"ל CFO<sup>110</sup> מיום 1 בינואר 2020 בהתאם להסכם עבודה אישי. הסכם העסקתו של מר וקנין כאמור הינו לתקופה קצובה עד ליום 31 בדצמבר 2022 (עם אפשרות לסיים את ההתקשרות בהודעה מוקדמת בת תשעים (90) יום בנסיבות של סיום על-ידי החברה או סיום על-ידי העובד, או בתקופה קצרה יותר בנסיבות מסוימות שנקבעו בהסכם). בהתאם להסכם ההעסקה האישי עם מר וקנין, עלות העסקתו כללה שכר חודשי (הכולל בחובו רכיב קבוע), בהתאם למנגנון המפורט בהסכם העסקה וכן הטבות נלוות, לרבות רכב, חופשה, מחלה, דמי הבראה, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות. בנוסף לאמור לעיל, מר וקנין קיבל מענק שנתי, בהתאם לתכנית התגמול, וכן יהיה זכאי לתגמול הוני קבוע כאמור לעיל. ביום 8 במרץ 2022, הודיע מר ערן וקנין על רצונו לסיים את כהונתו כחבר הנהלה, משנה למנכ"ל, CFO. מועד סיום הכהונה ייקבע בהמשך.

**חברי הדירקטוריון** – בהתאם להחלטת האורגנים המוסמכים של החברה, החל משנת 2019, גמול הדירקטורים בחברה (לרבות דירקטורים חיצוניים, אך למעט הדירקטורים שהיו עובדי הבנק ולמעט יו"ר דירקטוריון פעיל של החברה) ייקבע בהתאם לתקנות החברות (כללים בדבר גמול והוצאות לדירקטור חיצוני), התש"ה-2000 ("תקנות הגמול"), באופן בו רכיב הגמול השנתי ורכיב גמול ההשתתפות בגין כל ישיבה יעמדו על הסכום המירבי לדירקטור חיצוני או לדירקטור חיצוני מומחה, לפי העניין, על-פי דרגתה של החברה על-פי אותן תקנות. כמו-כן, דירקטורים בחברה המכהנים גם בפרימיום אקספרס ויורופיי (עד מיזוגה עם ולתוך ישראלכרט) (בפסקה זו – "חברות הבת"), יהיו זכאים בגין כהונתם כדירקטורים בחברות הבת (וכל עוד החברות הבת הינן בבעלות מלאה של ישראלכרט), לגמול הכולל רכיב גמול השתתפות בגין כל ישיבה, כאשר ביורופיי נקבע גמול כאמור על-פי 'הסכום המזערי' הקבוע בתקנות הגמול ובפרימיום אקספרס על-פי 'הסכום הקבוע' באותן תקנות, והכל על-פי דרגתה של החברה הבת הרלוונטית על-פי תקנות הגמול, ובלבד שסך הגמול לו יהיה זכאי דירקטור כאמור בשנה קלנדרית בגין כהונה בכלל חברות הבת לא יעלה על הקבוע בתקנות החברות (עניינים שאינם מהווים זיקה), תשס"ז-2006 (היינו, לא יעלה על סך רכיב הגמול השנתי המירבי לדירקטור חיצוני או לדירקטור חיצוני מומחה, לפי העניין, על-פי דרגתה של ישראלכרט על-פי תקנות הגמול). עלות תגמול כלל הדירקטורים (המשולם להם על-ידי החברה והחברות הבנות) בעיקר פרימיום אקספרס) בגין כהונתם כאמור), הסתכמה בשנת 2021 בכ-4 מיליון ש"ח. לפרטים אודות תגמול יו"ר הדירקטוריון (לשעבר) בתקופה האמורה, ראה הפירוט לעיל.

**ביטוח, שיפוי ופטור דירקטורים ונושאי משרה** - לפרטים אודות פוליסות ביטוח לנושאי משרה שרכשה החברה, כתבי שיפוי וכתבי פטור לנושאי משרה בחברה, ראה סעיף 6.1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021 להלן.

<sup>110</sup> ביום 16 במרץ 2021 אישר דירקטוריון החברה את מינויו של מר וקנין למשנה למנכ"ל, CFO, החל מיום 1 באפריל 2021.

לצרכי השוואה, להלן נתונים אודות התגמולים שניתנו על-ידי החברה או על-ידי אחר, כפי שהוכרו בדוחות הכספיים של החברה לשנת 2020, לכל אחד מחמשת (5) בעלי התגמולים הגבוהים ביותר מבין נושאי המשרה הבכירה בחברה או בתאגיד בשליטתה באותה תקופה, בקשר עם כהונתם בחברה או בתאגיד בשליטתה; לכל אחד משלושת (3) נושאי המשרה הבכירה באותה תקופה בעלי התגמולים הגבוהים ביותר בחברה שהתגמולים ניתנו לו בקשר עם כהונתו בישראל עצמה (שאינו נמנה על מקבלי התגמולים הגבוהים ביותר הנזכרים לעיל); ולכל בעל עניין בחברה באותה תקופה (שאינו נמנה על מקבלי התגמולים הגבוהים ביותר הנזכרים לעיל), למעט חברה בת של החברה, שהתגמולים ניתנו לו על-ידי החברה או על-ידי תאגיד בשליטתה, בקשר עם שירותים שנתן כבעל תפקיד בחברה או בתאגיד בשליטתה (אף אם אינו נושא משרה בכירה):

שנת 2020<sup>(1)</sup>

הלוואות				תגמולים בעבור שירותים ואחרים (באלפי ש"ח)						פרטי מקבל התגמולים			
יתרה לתום התקופה של הלוואות שניתנו בתארים רגילים <sup>(3)</sup>	הלוואות שניתנו בתנאי הטבה			סך הכל המשכורות ההוצאות הגולות	פיצויים תגמולים, פנסיה, קרן השתלמות, חופשה ביטוח לאומי וכו'	שווי הנזבת נוספת	עסקאות משלום מבוסס מעויות	מענקים ותשלומים אחרים	משכורת <sup>(9)</sup>	שיעור אחזקה בעין החברה	היקף משרה	תפקיד	שם
	התמכה שניתנה במהלך התקופה	תקופה ממוצעת נעד לפירעון (בשנים)	יתרה לתום התקופה										
-	-	-	-	89	14	-	-	-	75	-	75%	יו"ר דירקטוריון ישראלכרט	תמר יסעור <sup>(2)</sup>
47	-	-	-	2,323	338	139	-	-	1,846	-	100%	מנכ"ל, יו"ר דירקטוריון פרמיום אקספרס (לשעבר)	ד"ר רון וקסלר
82	-	-	-	2,041	312	12	-	-	1,717	-	75%	יו"ר דירקטוריון ישראלכרט, יורופיי ופרימיום אקספרס (לשעבר)	איל דשא <sup>(3)</sup>
2	-	-	-	1,428	273	155	-	70	930	-	100%	חבר הנהלה, סמנכ"ל בכיר, CFO <sup>(4)</sup>	ערן וקנין
36	-	-	-	1,387	246	141	-	70	930	-	100%	חבר הנהלה, משנה למנכ"ל, מנהל תחום השיווק, דיגיטל ודאטה, דירקטור בפרימיום אקספרס, יו"ר הדירקטוריון בישראלכרט סוכנות ביטוח (2020 בע"מ)	אורי אלון
22	-	-	-	1,336	195	187	-	66	888	-	100%	מנכ"לית גלובל פקטורינג	דלית גפן <sup>(5)</sup>

- (1) לפרטים נוספים אודות המענקים לשנת 2020 ראה ביאורים 22.ה ו-22.ו לדוחות הכספיים לשנת 2020. בשנת 2020 סכומי המענקים הכלולים בטבלה לעיל, היו מבוססים על אומדן, והסכומים הסופיים נקבעו במועד מאוחר יותר למועד חתימת הדוחות הכספיים והובאו לאישור האורגנים המוסמכים.
- (2) ביום 13 בדצמבר 2020 מונתה הגב' תמר יסעור ליושבת ראש דירקטוריון ישראלכרט.
- (3) ביום 30 בנובמבר 2020 חדל מר דשא מלכהן כיושב ראש דירקטוריון קבוצת ישראלכרט.
- (4) ביום 16 במרץ 2021 אישר דירקטוריון החברה את מינויו של מר וקנין למשנה למנכ"ל, CFO, החל מיום 1 באפריל 2021. ביום 8 במרץ 2022, הודיע מר ערן וקנין על רצונו לסיים את כהונתו כחבר הנהלה, משנה למנכ"ל, CFO. מועד סיום כהונתו ייקבע בהמשך.
- (5) ביום 31 באוגוסט 2020 חדלה הגב' דלית גפן מלכהן כחברת הנהלה בחברה.
- (6) כחלק מתהליך ההתייעלות שבוצע עם פרוץ מגיפת הקורונה, הופחת זמנית שכר הבסיסי של נושאי המשרה ב-20% למשך שלושה חודשים במהלך השנה.
- (7) הנתונים מייצגים יתרות בכרטיסי חיוב במהלך העסקים הרגיל לתום התקופה הרלוונטית.

לפרטים והסברים אודות שכר ותנאי הכהונה של נושאי המשרה/בעלי העניין המפורטים בטבלה לעיל בגין שנת 2020, ראה סעיף 5 בדוח ממשל תאגידי של החברה לשנת 2020.

## 6. עסקאות עם צדדים קשורים

החברה פועלת בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 312 בנושא עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים ("נב"ת 312"), בקשר עם עסקאות עם צדדים קשורים. כמו-כן, אימצה החברה כללים וקווים מנחים לסיווגן של עסקאות בעלי עניין בהתאם להוראות חוק החברות כעסקאות חריגות או שאינן חריגות; ולסיווגן של פעולות המנויות בסעיף 254(א) לחוק החברות כפעולות מהותיות או שאינן מהותיות. לפרטים נוספים בעניין זה ראה סעיף 6.2 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021.

### 6.1. ביטוח, שיפוי ופטור נושאי משרה

#### שיפוי ופטור

בחודשים אפריל ומאי 2018, אישרו האורגנים המוסמכים של החברה את התקשרויות החברה שלהלן בקשר עם שיפוי ופטור נושאי משרה:<sup>111</sup>

(א) הענקת כתבי שיפוי לנושאי משרה בחברה, לרבות בגין כהונתם, על-פי בקשתה של החברה, כנושא משרה בחברה אחרת כלשהי שהחברה מחזיקה בה מניות, במישרין או בעקיפין, או שלחברה עניין כלשהו בה (לרבות חברה אחת של החברה) ("חברה קשורה"), וכן לעובדי החברה שהינם נושאי משרה בחברה קשורה (ואינם נושאי משרה בחברה) – והכל כפי שיהיו מעת לעת; על-פיהם התחייבה החברה לשפות את נושאי המשרה בשל כל חבות או הוצאה, שתוטלנה עליהם ו/או שיוציאו עקב פעולות שעשו, לרבות כל החלטה ו/או מחדל או כל נגזרת שלה ולרבות פעולותיהם של נושאי המשרה לפני מועד הענקת כתב השיפוי, ו/או שיעשו בתוקף היותם נושאי משרה בחברה ו/או בחברה קשורה, והכל עד כמה שמותר הדבר על-פי הדין ובגין אירועים, חבות ו/או הוצאה כמפורט בכתב השיפוי ובכפוף לתנאים שנקבעו בו.

סכום השיפוי המצטבר לכלל נושאי המשרה שתעמיד החברה מכוח כתבי השיפוי שהוענקו ו/או יוענקו לנושאי משרה כאמור, בגין חבות כספית שתוטל על נושא המשרה לטובת אדם אחר על-פי פסק דין, לרבות פסק דין שיינתן בפשרה או פסק בורר שיאושר בידי בית משפט, ובלבד שהחבות קשורה, במישרין או בעקיפין, לאחד או יותר מן האירועים המפורטים בתוספת לכתב השיפוי, לא יעלה על 30% מההון המיוחס לבעלי המניות של החברה על-פי דוחותיה הכספיים (המאוחדים) האחרונים (שנתיים או רבעוניים) הידועים לפני תשלום השיפוי בפועל.<sup>112</sup>

(ב) הענקת כתבי פטור לנושאי משרה בחברה, לרבות בגין כהונתם, על-פי בקשתה של החברה, כנושא משרה בחברה קשורה, וכן לעובדי החברה שהינם נושאי משרה בחברה קשורה (ואינם נושאי משרה בחברה) – והכל כפי שיהיו מעת לעת; על-פיהם התחייבה החברה לפטור את נושא המשרה מאחריות כלפיה בשל כל נזק מכל סוג שנגרם או ייגרם, במישרין או בעקיפין, לחברה ו/או לחברה אחרת כלשהי בקבוצה, עקב כל החלטה, מעשה או מחדל (לרבות כל נגזרת של הנ"ל) המהווה הפרת חובת זהירות על-ידי נושא המשרה; והכל עד כמה שמותר הדבר על-פי הדין ובכפוף לתנאים שנקבעו בכתב הפטור.

על אף האמור לעיל, הפטור הנ"ל לא יחול ביחס למעשה או מחדל של נושא המשרה בנוגע להחלטה או עסקה שלבעל השליטה לשעבר או לנושא משרה כלשהו בחברה יש בה עניין אישי, למעט כל מעשה או מחדל של נושא המשרה בנוגע להחלטה או עסקה כאמור הקשורה (במישרין או בעקיפין) ליישומן של החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשנ"ז (2017) ("חוק שטרומ") ו/או הנעשית אגב או כחלק מההיערכות ליישומן ("הסייג"). למען הסר ספק מובהר, כי מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, כתב הפטור יחול ויעמוד בתוקפו (בכפוף לתנאיו), בין היתר, ביחס לכל מעשה או מחדל של נושא המשרה בנוגע להחלטה או עסקה שעניינן הליך מכירת מניות החברה לצד שלישי על-ידי בנק הפועלים (בעל השליטה לשעבר בחברה), חלוקתן כדיבידנד בעין (ככל ועד כמה שהדין מתיר לפטור בגינה) ו/או הצעתן לציבור על-ידי בנק הפועלים, מכירת החזקות הבנק בפרימיום אקספרס (ובכלל זה רכישתן על-ידי החברה) והתקשרויות בהסכמי תפעול והנפקה עם בנק הפועלים.

#### ביטוח

<sup>111</sup> "נושא משרה" - כהגדרת המונח בחוק החברות ולרבות יועץ משפטי ומזכיר חברה. כן יצוין לשלמות התמונה, כי האורגנים המוסמכים של יורופיי (במועד הקודם למיזוגה לחברה) ופרימיום אקספרס אישרו החלטות דומות במהותן ביחס להענקת כתבי שיפוי וכתבי פטור, החלות בקשר עם נושאי המשרה בהן (לפי העניין) (לרבות, לפי העניין, ביחס לנושאי משרה בהן כאמור שהינם גם נושאי משרה בחברה עצמה).

<sup>112</sup> סכום השיפוי המירבי כאמור בכתבי השיפוי שאושרו להענקה לנושאי משרה על-ידי פרימיום אקספרס הינו 50% מההון המיוחס לבעלי מניותיה על-פי דוחותיה הכספיים האחרונים (שנתיים או רבעוניים) הידועים לפני תשלום השיפוי בפועל.



בחודש פברואר 2019, אישרו האורגנים המוסמכים של החברה את התקשוריות/החלטות החברה שלהלן בקשר עם ביטוח נושאי משרה:<sup>113</sup>

### פוליסת Run Off

[א] כי עד המועד הקובע<sup>114</sup> וכן לאחריו לתקופה של 7 שנים, נושאי המשרה של החברה והחברות הקשורות ימשיכו להיות מכוסים בביטוח אחריות נושאי משרה של בנק הפועלים (בעל השליטה לשעבר בחברה), בהתאם לתנאי הפוליסה שיהיו על כלל נושאי המשרה בבנק (וכפוף לאישורים בבנק אם ידרשו) וזאת בגין כהונתם עד למועד הקובע. הכיסוי הביטוחי יהיה בהתאם ובכפוף לתנאי הפוליסה שתהא בתוקף במועד בו הוגשה הודעה על תביעה למבטח. הכיסוי הביטוחי כאמור כפוף להוראות הדין, לאישור האורגנים והמוסדות המוסמכים של הבנק ולאפשרות לקבל כיסוי משוק הביטוח. החברה תישא בכל העלויות הנוגעות להגשת תביעות למבטחים בגין אירועי עבר כנגד נושאי משרה בקבוצה, לרבות תשלומי השתתפות עצמית הנקובה בפוליסה הרלוונטית.

[ב] כי לאחר המועד הקובע, ובהתאם לזמינות הכיסוי הביטוחי בשוק הביטוח למוסדות פיננסיים, החברה תהיה רשאית לרכוש כיסוי חלופי לפעילות העבר של נושאי המשרה (שיבוא במקום הכיסוי במסגרת הפוליסה של הבנק כאמור בסעיף [א] לעיל), המכהנים ושכיהנו בחברה ו/או בחברה קשורה שלה לתקופה של 7 שנים מהמועד הרלוונטי לרכישת הפוליסה ("תקופת ביטוח ה-Run Off") והמכסה תביעות שתוגשנה במהלך תקופת ביטוח ה-Run Off, בגין פעילותם של נושאי המשרה כאמור בתפקידם ככאלה טרם ועד המועד הקובע ("פוליסת ה-Run Off") בגבולות אחריות הכיסוי הביטוחי שלא יעלו על 100 מיליון דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (בצירוף הוצאות משפט סבירות נוספות כחוק).

### פוליסת POSI

[ג] בחודש מרץ 2019 התקשרו החברה, באמצעות בנק הפועלים וביחד עם הבנק, בביטוח מסוג POSI (Public Offering of Securities Insurance), המשותף לחברה ולבנק הפועלים, הכולל גם כיסוי לנושאי משרה בחברה בגין הנפקה של מניות וניירות ערך המיררים של החברה שהוצעו לציבור על-ידי בנק הפועלים, והנפקה ראשונה של אגרות חוב על-ידי החברה מיום 14 באפריל 2019, בגבול אחריות של 200 מיליון דולר ארה"ב (בצירוף הוצאות משפט סבירות נוספות כחוק). הפרמיה לתקופה של כחמש שנים, בה נשאה החברה, הינה בשיעור של 50% מהפרמיה בפוליסה, דהיינו כ-550 אלפי דולר ארה"ב. סכום ההשתתפות העצמית אשר תישא בו החברה לא יעלה על 200 אלפי דולר ארה"ב לתביעה בכל העולם, למעט ארה"ב/קנדה ו-500 אלפי דולר ארה"ב לתביעה בארה"ב/קנדה (וללא השתתפות עצמית לנושא המשרה). לנושאי המשרה תהא קדימות בקבלת תגמולי ביטוח על פני התאגידים המבוטחים. פוליסת ה-POSI כאמור הינה בתוקף עד ליום 31 בינואר 2028 ומכסה מכירת ו/או חלוקת מניות החברה על-ידי בנק הפועלים לציבור באמצעות תשקיף החברה שהתבצע עד ליום 1 בפברואר 2021, וכן הנפקת אגרות חוב על-ידי ישראלכרט מיום 14 באפריל 2019 על בסיס התשקיף כאמור.

[ד] החברה תהיה רשאית לרכוש כיסוי POSI נוסף, לחברה לבדה, לתקופה של עד 7 שנים לביטוח הצעות ניירות ערך אחרות, ובהתאם לצרכיה של החברה. גבולות האחריות במסגרת פוליסת ה-POSI לא יעלו על 500 מיליון דולר ארה"ב ובשיעור מקובל ביחס להיקף ההנפקה/שווי החברה, לפי העניין. הפרמיה בה תישא החברה עבור פוליסת ה-POSI לא תעלה יחד עם הפרמיה הנזכרת בסעיף [ג] לעיל על 1,250 אלפי דולר ארה"ב. לנושאי המשרה תהא קדימות בקבלת תגמולי ביטוח על פני התאגידים המבוטחים. סכום ההשתתפות העצמית בה תישא החברה לא יעלה על 250 אלפי דולר ארה"ב לכל תביעה מחוץ לגבולות ארה"ב, ו-500 אלפי דולר ארה"ב בגין תביעות שיוגשו בארה"ב (וללא השתתפות עצמית לנושא המשרה).

מובהר כי התקשוריות החברה בפוליסות ה-POSI כאמור בסעיף זה לעיל יהיו כפופות לאישור של ועדת התגמול בלבד, לפני מועד ההתקשרות בהן.

### ביטוח נושאי משרה שוטף

<sup>113</sup> לעניין זה "נושא משרה" - כהגדרת המונח בחוק החברות ולרבות יועץ משפטי ומזכיר חברה, ולרבות (ככל שיהיה רלוונטי) נושאי משרה שהינם בעלי שליטה בחברה ו/או קרובם ו/או מי שלבעל שליטה בחברה יש עניין אישי בהכללתם בפוליסות ביטוח כאמור, והכל כפי שיהיו מעת לעת.

<sup>114</sup> "המועד הקובע" - המועד בו החברה חדלה להיות חברה בת של בנק הפועלים, קרי ביום 8 באפריל 2019.

[ה] רכישת פוליסה מעת לעת, לביטוח הפעילות החל מהמועד הקובע ואילך, במסגרתה תבוטח על בסיס מועד הגשת התביעה, אחריות נושאי משרה בחברה ובחברות בנות, וכן אחריות נושאי משרה המכהנים מטעם החברה ו/או החברות הבנות בחברות קשורות, כפי שיהיו מעת לעת. גבולות האחריות בפוליסת הביטוח כאמור לא יעלו על 200 מיליון דולר ארה"ב למקרה לתקופת הביטוח (בצירוף הוצאות משפט סבירות נוספות כחוק). פוליסת הביטוח תיעשה לתקופת ביטוח או למספר תקופות ביטוח אשר לא יעלו במצטבר על חמש שנים לאחר המועד הקובע. ככל שהפוליסה תורחב לכסות תביעות אזרחיות כנגד החברה עצמה (במובחן מתביעות כנגד נושאי המשרה בה) שעניינן ניירות ערך של החברה הנסחרים בבורסה בת"א (Entity Coverage for Securities Claims), להרחבה זו ייקבעו סדרי תשלום של תגמולי ביטוח, ככל שיגיעו כאלה, לפיהם זכותם של נושאי המשרה לקבלת שיפוי מהמבטחים קודמת לזכותה של החברה.

התקשרויות החברה בפוליסות ביטוח כאמור בסעיף זה לעיל יהיו כפופות לאישור של ועדת התגמול בלבד, לפני מועד ההתקשרות בהן.

יצוין, כי במהלך חודש מאי 2021, ערכה החברה, פוליסה לביטוח נושאי משרה לתקופה של 12 חודשים, בגבולות אחריות של 100 מיליון דולר ארה"ב למקרה ובסך הכל לתקופת הביטוח, בתוספת הוצאות משפט סבירות מעבר לגבולות האחריות, שתכסה את כל הדירקטורים ונושאי המשרה בחברה, ובחברות בנות שלה ובחברות קשורות עבור נושאי משרה המכהנים בהן מטעם החברה ו/או מטעם החברות הבנות בגין פעילותם החל מהמועד הקובע ואילך.

בהתאם לאישורי האורגנים המוסמכים בחברה ובהתאם למדיניות התגמול, נושאי המשרה בחברה ובחברות הבנות ממשיכים להיות מבוטחים בפוליסה לביטוח אחריות נושאי משרה של קבוצת בנק הפועלים בגין פעילותם עובר למועד הקובע.

#### ביטוח אחריות מקצועית ופשיעה

[ו] לפרטים אודות המשך ביטוח החברה וחברות הבנות שלה בביטוח אחריות מקצועית ופשיעה, בגין אירועי העבר עובר למועד הקובע, ראה סעיף 7.5 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021.

סמוך למועד חתימת הדוח אשררה ועדת הביקורת של החברה עדכון כלכלים וקווים מנחים לסיווגן של עסקאות בעלי עניין בהתאם להוראות חוק החברות (עסקאות תחת פרק חמישי לחלק השישי לחוק החברות, "עסקאות בעלי עניין"), כעסקאות חריגות או שאינן חריגות; ולסיווגן של פעולות המנויות בסעיף 254(א) לחוק החברות כפעולות מהותיות או שאינן מהותיות. כללים וקווים מנחים אלו יישמשו לבחינת היקף הגילוי בדוח התקופתי ובתשקיף (לרבות בדוחות הצעת מדף) ביחס לעסקאות כאמור והן לקביעת מתווה אישורן של עסקאות כאמור, לפי העניין. כמו כן, עשויות לשמש חלק מהוראות אלו גם כאמות מידה וקווים מנחים לעניין אישורן של עסקאות עם "איש קשור" בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים.

ועדת הביקורת של החברה תבחן את הכללים והקווים המנחים שלהלן, ואת הצורך לעדכןם או לשנותם, ותאשרם מחדש, בין השאר, בשים לב להוראות הדין ושינויים בהן, למדיניות החברה, תחומי עיסוקיה וכיוצ"ב.

להלן עיקרי הכללים והקווים המנחים כאמור:

**עסקה חריגה** של החברה תיחשב כל עסקה שהינה עסקה שאינה במהלך העסקים הרגיל של החברה, או שאינה בתנאי שוק או שהינה עסקה העשויה להשפיע באופן מהותי על רווחיות החברה, רכושיה או התחייבויותיה בהתאם לרפי המהותיות כמפורט להלן ("עסקה בעלת השפעה מהותית").

### מהלך עסקים רגיל

ככלל, עסקה תיחשב כנעשית במהלך העסקים הרגיל של החברה אם היא קשורה ו/או משרתת, במישרין ו/או בעקיפין (ולרבות באמצעות חברה מחזקת), לאחד או יותר מתחומי הפעילות (כהגדרתם להלן) ו/או אם היא נעשית במסגרת שגרת עסקיה של החברה בפועל, ולרבות אם היא משרתת את תחומי פעילותה. לעניין זה יראו בכל אחד מתחומי הפעילות שהותר ו/או יותר לחברה לעסוק בהם במסגרת רישיון הסולק שקיבלה לפי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (כפי שיעודכן מעת לעת)<sup>115</sup> כ-"תחום פעילות", ובכלל זה (רשימה חלקית): הנפקה, תפעול וסליקה של כרטיסי חיוב או אמצעי תשלום; העמדת אשראי על סוגיו השונים, לרבות שירותי ניכיון (למעט אשראי לדיור); ניהול מערכת תשלומים לרבות גביית כספים, העברתם והמרתם; קנייה ומכירה של מטבע חוץ; ניהול ותפעול מועדוני לקוחות ותוכניות נאמנות של לקוחות החברה; ניטור וניתוח דאטה פיננסית וניהול סיכונים; מתן שירותים ללקוחות ישראלים אגב רכישת מוצרים; ניהול חשבון תשלום; שיווק ומכירת ביטוח ושיווק פוליסות חיסכון קופות גמל להשקעה (ללא סיכונים חיתום); שירותי ערך מוסף לעסקים; וכן, כל פעילות אחרת הנלווית לתחומי הפעילות האמורים, או הנדרשת לשם ביצועם תיחשב גם כן כפעילות במהלך עסקים רגיל.

כל אחד מתחומי הפעילות של החברה יכול להתבצע באופן פיזי או מקוון, בין בעצמה, ובין בשיתוף פעולה עם צד שלישי.

מבלי לגרוע מכלליות האמור יראו בעסקאות שלהלן כעסקה הנעשית במהלך העסקים הרגיל:

התקשרות בקשר לרישיונות מותגי כרטיסי אשראי ו/או זכויות בהם; התקשרות בנוגע לתפעול תחומי הפעילות ו/או למתן שירותי תפעול בתחומי הפעילות של החברה; התקשרות בהסכם בית עסק וקביעת תנאיה, לרבות (אך לא רק) בנושא עמלות, קיזוזים, הקדמת תשלום, ניכיונות, זיכויים; התקשרויות בהבטחת המחאות וניכיון המחאות; התקשרות הקשורה להסכמי הפצה, לרבות (אך לא רק) הסכמים עם בנקים והסדרי מועדונים; התקשרויות בקשר למתן (או תיווך למתן) שירותים או מוצרים; התקשרות בהסכמים הקשורים להעמדת אשראי/פקטורינג לסוגיו השונים; התקשרות שעניינה שיווק ו/או דיור ו/או פרסום תחומי הפעילות ו/או מוצרי תחומי הפעילות; התקשרויות בהסכם עם סיטונאים וקמעונאים (B2B); התקשרות בקשר עם שירות לקוחות; התקשרות בקשר עם כרטיסים נטענים וכרטיסי מתנה; התקשרות בהסכמים טכנולוגיים ו/או לקבלת או להענקת שירותים טכנולוגיים, בקשר לתחומי הפעילות; התקשרות בנוגע לביטוח פעילות החברה לרבות ביטוח נושאי משרה; התקשרות בנוגע לניהול חשבונות בנק, כולל פעילות אקטיבה ופאסיבה; התקשרויות בקשר להעמדת מימון לחברה ועסקאות פיננסיות מסוגים אחרים (כגון עסקאות הגנה, עסקאות בנגזרים ועסקאות החלפת ריבית); התקשרויות עם גופים פיננסיים שונים בנוגע לניהול יתרות מזומנים ומקורות המימון; התקשרות בקשר עם שכירת נכסים לצורך תפעול תחומי הפעילות; עסקאות בקשר עם נכסי החברה ו/או רכוש קבוע של החברה; עסקאות בקשר עם שימוש, מכירה או רכישת מידע; התקשרויות הקשורות לפעילות מכירה ושיווק ביטוח.

יובהר, כי עסקה עשויה להיחשב לעניין קריטריונים אלו כעסקה הנעשית במהלך העסקים הרגיל אף אם היא כוללת רכיבים נלווים לעסקה שאינם חלק מתחומי הפעילות, ובלבד שמרכיבי העסקה העיקריים (בהיבט כמותי ו/או איכותי) מקיימים את הקריטריונים כאמור לעיל בעניין עסקה הנעשית במהלך עסקים רגיל.

<sup>115</sup> יצוין עם זאת, כי התקשרויות שעניינן כניסה לתחום פעילות מעבר למפורט ברישיון הסולק או כניסה לתחום פעילות חדש שאינן מ'תחומי הפעילות' כמפורט ברישיון הסולק, לא ייחשבו כשלעצמן (להבדיל מהתקשרויות לאחר שתחום הפעילות המורחב/החדש אושר כחלק מתחומי הפעילות המותרים לחברה) התקשרות במהלך העסקים הרגיל של החברה.

## תנאי שוק

ככלל, תנאי שוק הינם תנאים שאינם מועדפים על התנאים המקובלים לגבי עסקאות עם צדדים שלישיים, שאינם 'גורם קשור' (קרי, אינו נושא משרה או מי שלנושא משרה עניין אישי בהתקשרות עימו ושאינו איש קשור כהגדרתו בנב"ת 312, לפי העניין).

עסקה תיחשב ככזו שנעשית בתנאי שוק אם המחיר ויתר תנאי העסקה העיקריים משקפים את המחיר והתנאים העיקריים של עסקה דומה לו הייתה מבוצעת בין החברה לבין צד שלישי שאינו גורם קשור או בין גורמים לא קשורים אחרים. ניתן לבסס קיומם של תנאי שוק, בין היתר, באחת או יותר מהדרכים הבאות:

מקום שהעסקה מחייבת את אישורה של ועדת הביקורת לפי הוראת נב"ת 312, תנאים שהוועדה מצאה כי הינם בגדר "תנאי שוק" על-פי המבחנים הנהוגים על-ידיה ובהתאם לחומר שהוצג בפניה; תנאי העסקה העיקריים דומים לתנאים של לפחות שתי עסקאות<sup>116</sup> דומות מבחינת סוגן ו/או מאפייניהן העיקריים, שערכה החברה (ככל שניתן ורלוונטי, בתקופה קרובה יחסית למועד ההתקשרות בעסקה הנבחנת), לרבות ציטוטים/הצעות מחייבות שהוצעו על-ידי החברה וכן הצעות מחייבות שהוצעו על-ידי צדדים שלישיים לחברה, אף אם לא הבשילו לכדי התקשרות מחייבת, ובלבד שנערכו (או צוטטו, לפי העניין) עם גורם לא קשור לחברה ולא התקיים בהן עניין אישי לבעל השליטה בחברה או לנושא משרה; תנאי העסקה נקבעו על בסיס 'חוקת פעילות' פנימית של החברה (לרבות אם הינה משתנה מעת לעת) החלה ביחס לסוג העסקאות מסוגה של העסקה הנבחנת, אשר הוראותיה (לרבות הנחות ו/או הגדרות הסטייה המותרת מהוראותיה) חלות על עסקאות שהחברה צד להן ללא הבחנה האם הגורם המתקשר עם החברה הינו גורם קשור; תנאי העסקה העיקריים דומים לתנאים של לפחות שתי עסקאות<sup>117</sup> בשוק הרלוונטי, הידועות לחברה, והדומות מבחינת סוגן ו/או מאפייניהן העיקריים, שנערכו ככל שניתן ורלוונטי, בתקופה קרובה יחסית למועד ההתקשרות בעסקה הנבחנת, ובלבד שנערכו בין גורמים לא קשורים; תנאי העסקה העיקריים תואמים מחיר שנקבע בשוק מוסדר של מוכרים וקונים; על בסיס חוות דעת יועץ חיצוני מקצועי לפיה תנאי ההתקשרות העיקריים הינם בטווח המקובל.

אין באמור כדי לגרוע מסמכות ועדת הביקורת לקבוע כי מתקיימים תנאי שוק בנסיבות נוספות כפי שתמצא לנכון, וזאת על בסיס נימוקים שתקבע ובהתייחס בין היתר למאפייני ההתקשרות ואופן קביעת תנאי העסקה העיקריים.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה קבעה כי:

- עסקת אשראי (צרכני או עסקי) שניתן בהתאם לחוקת האשראי של החברה (צרכני או עסקי, לפי העניין) החלה במועד הרלוונטי, תיחשב כעסקה במהלך העסקים הרגיל ובתנאי שוק.
- הנפקת כרטיס חיוב בהתאם לחוקת ההנפקה הנהוגה בחברה במועד הרלוונטי ביחס לסוג הכרטיס/קבוצת האוכלוסייה הרלוונטיים, תיחשב כעסקה במהלך העסקים הרגיל ובתנאי שוק. על העמדת ומסגרות אשראי בכרטיס יחולו החלטות החברה בנושא העמדת אשראי (צרכני או עסקי, לפי העניין).
- עסקת מכירת תווי קניה בהתאם לכללים הקבועים לכך בחברה במועד הרלוונטי, ובלבד שאינה בסטייה של מעל 10% ממדרג ההנחות הנהוג בחברה, תיחשב כעסקה במהלך העסקים הרגיל ובתנאי שוק.
- עסקה למכירת מוצרי ביטוח בהתאם לחוקת הביטוח הנהוגה בחברה במועד הרלוונטי ביחס למוצרים כאמור, תיחשב כעסקה במהלך העסקים הרגיל ובתנאי שוק.
- התקשרות בהסכם סליקה עם בית עסק הינה עסקה במהלך העסקים הרגיל של החברה, וככל שהעסקה אינה צפויה לתרום בראייה שנתית מעל 2% מסך הכנסות מגזר הסליקה בדוחות הכספיים המאוחדים (לאחר עמלות בינמגזריות), אזי לא יראו בהתקשרות כמהותית בהיבט כמותי. לעניין תנאי שוק – ככל שבסגמנט הפעילות אליו משויך בית העסק במערכות החברה, קיימים 15% לפחות (10% בשיקול סמנכ"ל החטיבה) בתי עסק שתנאי ההתקשרות עימם הינם בתנאי התקשרות מיטיבים לבית העסק, אזי תיחשב העסקה כעסקה בתנאי שוק.

בחירת התקיימותם של התנאים הקבועים בסעיפים 1 ו-4(א) לנב"ת 312 (לפיהם עסקת איש קשור תיעשה בתנאים שאינם חורגים מתנאים המקובלים לגבי עסקאות דומות עם מי שאינם אנשים קשורים וכי אין לעשות עסקה עם איש קשור בתנאים

<sup>116</sup> בנסיבות ומטעמים מיוחדים ניתן יהיה לקבוע קיומם של תנאי שוק על בסיס עסקה (או הצעה מחייבת להתקשרות) אחת בלבד ובלבד שהינה עם גורם לא קשור. מובהר, כי אי קיומה של עסקה דומה קודמת (או הצעה מחייבת) אינה מעידה בהכרח כי העסקה הנדונה הינה עסקה שאינה בתנאי שוק ו/או כי המדובר בעסקה שאינה חלק ממהלך העסקים הרגיל של החברה.

<sup>117</sup> ראה בהקשר זה הערת שוליים 116 לעיל.

מועדפים למקובל בעסקאות דומות שהחברה עושה עם אחרים) תיבחן בהתאם לאמות המידה שנקבעו לעיל לעניין בחינת תנאי שוק.

## **מהותיות**

בחינת מהותיות עסקאות בעלי עניין תיעשה על בסיס בחינה כמותית ואיכותית. ככלל, בחינת מהותיות כמותית תיעשה אל מול מדד רלוונטי, בהתאם לנסיבות העניין ובשים לב לאופי ההתקשרות.

למעט בעניינים המוסדרים במפורש בנוהל זה, בחינת מהותיות כמותית של עסקה לעניין סיווגה ואופן אישורה על-פי נוהל זה, תיעשה בהתאם לקריטריונים ורפים שנקבעו בנוהל החברה בעניין הכנה ופרסום של דוחות מידיים לעניין בחינת מהותיות אירוע לצורכי דיווח מידי.<sup>118</sup>

בהמשך לאמור, בהיעדר שיקולים איכותיים מיוחדים העולים מכלל נסיבות העניין, רפי מהותיות כמותית לעניין עסקאות בעלי עניין מהסוגים המפורטים להלן, ייבחנו כדלקמן:<sup>119</sup>

### 1. עסקה שיש עימה מתן אשראי

אשראי צרכני: העסקה תיחשב כזניחה כמותית.

אשראי שאינו אשראי צרכני: עסקה כאמור תיחשב כעסקה בעלת השפעה מהותית אם בעקבותיה הגידול בחבות לאחר העסקה עולה על 2% מההון הפיקוחי לפי הדוחות הכספיים המאוחדים האחרונים של החברה, או שלאחר ביצועה סך החבות של הלווה (או קבוצת הלווה, לפי העניין) יעלה על 7.5% מההון של החברה (כהגדרתו בנב"ת 312) באותו מועד חתך, או רף החשיפה המוערכת בחברה מהעסקה עולה על 1% מההון הפיקוחי של החברה.

2. עסקת קבלת אשראי (לרבות מסגרת אשראי), 'עסקת הגנה', עסקה בנגזרים, וכן עסקת החלפת ריבית - תיחשב כעסקה בעלת השפעה מהותית בהתאם לרפים הקבועים בהנחיית רשות ניירות ערך בקשר עם 'אשראי בר דיווח' ביחס ל'הלוואה מהותית', כאשר לעניין זה 'סך ההלוואות' למועד החתך משמעו: יתרת המימוש המקסימלית בתקופת החתך של מסגרות אשראי בתוספת יתרת הלוואות אחרות למועד החתך.

3. עסקת שכירות תיחשב כעסקה בעלת השפעה מהותית אם היקפה במונחים שנתיים מהווה 1% או יותר מההון הפיקוחי.

4. התקשרויות בקשר לניהול חשבונות בנקאיים/במוסדות פיננסיים, הפקדת כספים בפקדונות:

ככל שתנאי ההתקשרות אינם טעונים אישור בהתאם לנב"ת 312 ו/או הינם בטווח התנאים המקובלים הנהוג בקשר עם התקשרויות דומות של החברה, עסקאות כאמור לא ייחשבו כעסקה חריגה.

5. עסקה למתן/קבלת שירותים, כגון (אך לא רק): שירותים תפעוליים או טכנולוגיים שונים, שירותים הקשורים לקבלת/מתן מידע, שירותי דיוור, שיחות שימור לקוחות, שירותי פיתוח טכנולוגי, שירותי ניטור, רכישת כסוי ביטוחי – ייחשבו כעסקה בעלת השפעה מהותית אם היקפה במונחים שנתיים יהווה 0.5% או יותר מההון הפיקוחי.

6. התקשרות בקשר להנפקת כרטיס חיוב:

התקשרות ביחס לכרטיסי חיוב, למעט כרטיס רכש, תיחשב כזניחה כמותית.

התקשרות בקשר עם כרטיס רכש (שבו סיכון האשראי על החברה) תיבחן כמותית כעסקה שיש עימה מתן אשראי שאינו אשראי צרכני, כמפורט לעיל.

7. התקשרות בקשר לתווי קניה:

התקשרות כאמור תיחשב כעסקה זניחה כמותית בכל היקף כספי (בראייה שנתי) הנמוך מ-30 מיליון ש"ח.

<sup>118</sup> כאמור לעיל הרפים והספים כאמור ישמשו לסוגיית קביעת הליכי האישור המיוחדים העשויים להידרש ובהקשר לגילוי בדוח התקופתי ובתשקיף (לרבות בדוחות הצעת מדף), והכל ביחס לעסקאות בעלי עניין. יובהר, כי בהיעדר שיקולים אחרים הרלוונטיים לנסיבות העניין, לעניין רפי הגילוי בדיווחים מידיים של החברה (שלא בהקשר של היותן של העסקאות עסקאות בעלי עניין) יחולו כללי המהותיות כפי שקבעה החברה בנוהל בעניין הכנה ופרסום של דוחות מידיים לעניין בחינת מהותיות אירוע לצורכי דיווח מידי.

<sup>119</sup> בחינת הרפים הכמותיים הנמדדים אל מול נתונים מהדוחות הכספיים של החברה, או נגזרים מהם, יימדדו אל מול הנתונים הרלוונטיים בדוחותיה הכספיים המאוחדים האחרונים של החברה, אלא אם על-פי שיקול דעת סמנכ"ל הכספים של החברה בחינה השוואתית אחרת נאותה יותר בנסיבות העניין.

## בחינה איכותית

במסגרת הבחינה האיכותית של האירוע תישקלנה בין היתר משמעויות והשלכות רלוונטיות של העסקה (ככל שישנן מעבר לפן הכמותי) לגבי החברה. מובהר, כי שיקולים איכותיים עשויים להשפיע על סיווגה של עסקה כעסקה בעלת השפעה מהותית/לא מהותית. כך למשל, עסקה שמאפייניה הכמותיים עולים מעט על הרפים שנקבעו לסיווג עסקה כעסקה בעלת השפעה מהותית, עשויה להיחשב כעסקה בעלת השפעה לא מהותית, אם מהבחינה האיכותית ובמכלול נסיבות העניין סביר לקבוע כי היא לא עשויה להשפיע באופן מהותי על החברה; ולהיפך.

## הוראות כלליות לעניין אופן בחינת עסקאות

יצוין, כי מספר עסקאות דומות בסוגן ומאפייניהן, המבוצעות ברצף עם אותו צד קשור, או עסקאות שיש ביניהן תלות, באופן שמהוות בפועל חלק מאותה התקשרות, תיחשבנה לעסקה אחת, באופן שלצורך סיווגן של אותן עסקאות ייבחן הסכום המצטבר של העסקאות כאמור.

מהותיותן של עסקאות המבוצעות באופן תדיר, קבוע וחוזר לאורך תקופה תיבחן על-פי היקף העסקאות השנתי.

בעסקאות רב שנתיות יחושב היקף העסקה לצרכי בחינת המהותיות על בסיס שנתי.

עסקת בעל עניין שסווגה כלא מהותית, על-ידי חברה מוחזקת של החברה, תיחשב כלא מהותית גם ברמת החברה. עסקה כאמור אשר סווגה על-ידי החברה המוחזקת כמהותית תיבחן מול אמות המידה הרלוונטיות ברמת החברה.

## אמות מידה לסיווג פעולות כמהותיות או שאינן מהותיות

פעולות שמבצע נושא משרה בחברה בניגוד עניינים (כגון: ניגוד עניינים בין מילוי תפקידו בחברה לבין תפקיד אחר שלו או לבין ענייניו האישיים; תחרות עם עסקי החברה; ניצול הזדמנות עסקית של החברה) טעונות קבלת אישורים מיוחדים, כקבוע בסעיף 255 לחוק החברות, בהתאם לסיווגה של הפעולה כמהותית (פעולה העשויה להשפיע באופן מהותי על רווחיות החברה, רכוש או התחייבויותיה) או ככזו שאינה מהותית.

סיווגה של פעולה של נושא משרה כמהותית או שאינה מהותית בהקשר זה ייעשה בהתאם לקריטריונים כמפורט בנוהל זה לעיל, בשינויים המחויבים.

בנוסף למפורט בביאור 2.ג.23 לדוח הכספי לשנת 2021, להלן תמצית יוזמות ושינויים רגולטוריים הרלוונטיים לתקופת הדוח ועד למועד חתימת הדוח, אשר להערכת החברה משפיעים או יכולים להשפיע באופן משמעותי על עסקי הקבוצה. יובהר, כי יש לקרוא את הפירוט להן יחד עם ביאור 2.ג.23, וכי התיאורים בביאור 2.ג.23 ולהלן אינם מהווים רשימה ממצה של כלל ההוראות הרגולטוריות להן כפופה הקבוצה או של כלל השינויים שחלו בהוראות כאמור במהלך התקופה האמורה.

#### הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים:<sup>120</sup>

1. בחודש ינואר 2022 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 בנושא "דירקטוריון", לפיה, במסגרת מדיניות הפיקוח על הבנקים לחיזוק היבטי התרומה לאחריות חברתית ולמשל תאגידי (ESG) של המערכת הבנקאית, קיימת חשיבות רבה לערך השוויון המגדרי המשקף את הרכב האוכלוסייה והחברה. בהתאם, התיקון להוראה קובע, כי בדירקטוריון תאגיד בנקאי יינתן ייצוג הולם לשני המינים, וכי לשם כך על הדירקטוריון לקבוע מדיניות לשיעור הגיוון המגדרי בו, לרבות טווח הזמן ואבני הדרך להשגת היעד. בהתאם לתיקון להוראה, קביעת המדיניות לשיעור הגיוון המגדרי תיקבע תוך שישה חודשים מיום פרסומו של התיקון, והשגת היעד תהיה שלוש שנים מיום אישור המדיניות. בנוסף, על פי התיקון, התאגיד הבנקאי נדרש לדווח לפיקוח על הבנקים על חריגה ממדיניות שיעור הגיוון המגדרי שנקבע במדיניות.
2. בחודש דצמבר 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכונים להוראות הדיווח לציבור בנושא "גילוי לציבור על היבטי סביבה, חברה וממשל (ESG)". לפי דברי ההסבר לתיקונים, בין היתר, כדי לחזק את התרומה לסביבה ולחברה של המערכת הבנקאית, ובכך לחזק את קיימות המערכת הבנקאית והמשק לטווח ארוך, עודכנו דרישות הגילוי בהוראות המתייחסות להיבטי סביבה, חברה וממשל. ביחס לסולקים שאינם חלק מקבוצה בנקאית (ובכללם החברה), הומלץ לשלב בדוח הדירקטוריון והנהלה גילוי על ההיבטים האמורים ולפרסם דוח נפרד על פעילויות אלה. כן נכתב, כי בכונת הפיקוח על הבנקים להמשיך לעקוב, בין היתר, אחר דרישות גילוי לציבור בעולם, ולעדכן ככל ששנדרש את הוראות הדיווח לציבור, לרבות בהקשר של גילוי לציבור על ידי סולקים מהותיים (שנכון למועד הדוח החברה נמנית עליהם).
3. בחודש יוני 2021 שלח בנק ישראל מכתב לחברה, בו עדכן אותה בדבר החלטתו להקים את מאגר מסיל"ה (מאגר סטטיסטי ייעודי לאשראי העסקי), מאגר מידע שיכלול נתונים פרטניים על הלוואות למגזר העסקים מול מלווים בנקאיים וחוז-בנקאיים. בהתאם לאמור במכתב, המאגר יסייע במתן מענה לצרכים שונים של בנק ישראל, ביניהם קביעת מדיניות מוניטרית, ניתוח מצבם של עסקים קטנים ובינוניים, צרכי פיקוח וניטור סיכונים של המערכת הפיננסית ועוד, וכן יסייע למערכת הבנקאית לשפר את ניהול הסיכונים בראיה אגרגטיבית של תיק האשראי העסקי ולבצע ניתוחים וחיתוכים שונים של מדדי סיכון שונים. על פי האמור במכתב, הדיווח של המערכת הבנקאית למערכות בנק ישראל צפוי להתחיל בתחילת הרבעון השני לשנת 2023.
4. בחודש אפריל 2021 פרסמו בנק ישראל ומשרד האוצר הודעה לעיתונות, לפיה הם מברכים על הקמתה של לשכת שירותי מחשוב בנקאיים, המהווה תשתית למתן שירותי מחשוב לגופים פיננסיים, במסגרת הרפורמה להגברת התחרות במערכת הבנקאית בישראל. לפי ההודעה האמורה, הקמת הלשכה הינה פרויקט טכנולוגי המסיר חסם משמעותי לכניסת שחקנים חדשים לשוק הבנקאות בישראל והיא צפויה לתרום להגברת התחרות בשוק הבנקאות ולשיפור השירות ללקוח.
5. בחודש דצמבר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי מספר 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" (להלן: "נב"ת 367", "הוראה 367"). לפי התיקון, בין היתר, הוסדרה דרך זיהוי ואימות פרטים חלופית לזו הנדרשת בצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001 ("צו איסור הלבנת הון"), שתאפשר פתיחת חשבון מרחוק גם עבור תאגיד, מסוג התאגידים ובכפוף לאמור בהוראה. כמו-כן, עד כה אופן זיהוי ואימות לקוח בטרם צירפו מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת נקבע בהתאם לעקרונות המופיעים נב"ת 367. התיקון להוראה 367 מאפשר לתאגיד הבנקאי לקבוע אמצעי זיהוי ואימות בהתאם לניהול הסיכונים שלו ובכפוף למדיניות שאושרה על-ידי דירקטוריון התאגיד הבנקאי. על-פי דברי ההסבר לתיקון, התיקון יאפשר לתאגידים הבנקאיים לפשט את תהליך הזיהוי והאימות של לקוחותיהם המבקשים להצטרף מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת, ובכך יסייע בהרחבת סל השירותים האפשריים אשר יכולים להינתן באמצעים דיגיטליים.

<sup>120</sup> לעניין הוראות אלה, אלא אם נכתב או משמע אחרת - תאגיד בנקאי - לרבות חברת כרטיסי אשראי או סולק.



6. בחודש מרץ 2020 הודיע הפיקוח על הבנקים לחברות כרטיסי האשראי, כי לאור ההשפעות הרחבות של מגיפת הקורונה, בכוונתו לעשות שימוש בסמכותו בהתאם לסעיף 3א5(ד)(1) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ("**חוק הבנקאות שירות ללקוח**"), ולאפשר חריגה ממשך ההמתנה שנקבע בתיקון 29 לחוק הבנקאות שירות ללקוח ובהוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי". יחד עם זאת, הפיקוח על הבנקים הבהיר, כי הוא מצפה שיינקטו מירב המאמצים להעניק את השירות המיטבי האפשרי בהתאם ליכולות ולמצב (ובכלל זה עמידה בהנחיות משרד הבריאות), וזאת במיוחד לאור הצורך הגובר של הלקוחות לקבלת שירותים מרחוק. בחודש יולי 2020 כחלק מחובת הדיווח של הפיקוח על הבנקים לוועדת הכלכלה של הכנסת בהתאם לסעיף 3א5(ד)(1) לעיל, פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב, שכותרתו "דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת בהתאם לסעיף 3א5(ד)(2) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981". לפי המכתב, בין היתר, בהתחשב בקשיים האובייקטיביים שחווה המערכת הבנקאית בחודשים מרץ עד מאי 2020 נוכח מגיפת הקורונה, ובהתאם לסמכות הנתונה למפקח על הבנקים לפי סעיף 3א5(ד)(1) לחוק הבנקאות שירות ללקוח, קובע הפיקוח בדיעבד כי התאגידים הבנקאיים רשאים היו לחרוג מההוראות המחייבות לענין זה על-פי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 426 בנושא "**מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי**" בחודשים האמורים. כן נאמר במכתב, שלאור העלייה המשמעותית בהיקף התחלואה בקורונה והתחזיות לגבי קצב התחלואה ומשכה, התאגידים הבנקאיים נדרשים וממשיכים בהיערכות הולמת ונקיטת מירב המאמצים למתן מענה אנושי טלפוני מיטבי ללקוחות, ככתוב במכתב. בחודש ספטמבר 2020 הודיע הפיקוח על הבנקים לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי על הארכת תוקף ההקלות לענין קבלת שירותים בנקאיים (כדוגמת כריתת הסכם בנקאות בתקשורת וכריתת הסכמים למתן אשראי) באמצעות הטלפון במסגרת ההתמודדות עם משבר הקורונה עד ליום 31 במרץ 2021.

#### הוראות ופרסומים של גורמים רגולטוריים נוספים:

7. בחודש נובמבר 2021 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שניה ושלישית את חוק ההתייעלות הכלכלית (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב לשנות התקציב 2021 ו-2022), התשפ"ב-2021, אשר במסגרתו אושר חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021 ("**חוק האסדרה**"). על פי האמור בחוק האסדרה, מטרתו לקדם אסדרה מיטבית כמשמעותה בחוק האסדרה. תחולתו של חוק האסדרה על בנק ישראל הינה מצומצמת לעומת מאסדרים שאינם מוגדרים כ"תאגיד ציבורי" בחוק האסדרה, ולגביו חלים שלושה עקרונות מרכזיים, לעניין אסדרה מוצעת לאחר מועד התחולה כמפורט להלן: א. פרסום דוח בקביעת אסדרה (RIA – Regulatory Impact Assessment), המפרט, בין היתר, את עיקרי ומטרות האסדרה, בחינת חלופות ותיאור השפעות האסדרה בהתאם לעקרונות חוק האסדרה; ב. פרסום תוכנית אסדרה שנתית לפני תום כל שנה לגבי השנה שלאחריה; ו-ג. בחינה תקופתית של אסדרה, לרבות האם הושגו יעדיה והאם היא עדיין נדרשת; והכל בהתאם לאמור בחוק האסדרה. יצוין, כי תחולת חוק האסדרה לגבי "תאגיד ציבורי" כאמור הינה, ככלל, מיום 1 בינואר 2023.

8. בחודש ספטמבר 2021 פרסם משרד המשפטים חוות דעת שנתן לבנק ישראל, בשאלת תחולת סעיף 24 לחוק שירותי תשלום, התשע"ט – 2019 ("**חוק שירותי תשלום**"), שעניינו אחריות לשימוש לרעה באמצעי תשלום, וזאת בנסיבות של התחזות לנותן שירותי תשלום (כמשמעותם של המונחים האמורים בחוק שירותי תשלום). על פי חוות הדעת האמורה, כאשר מבוצעים מקרי הונאה מסוג "פשיעני" (דיוג) כמפורט בחוות הדעת, במסגרתם מבצע ההונאה התחזה בפני לקוחות לנותן שירותי התשלום שלהם ועקב כך הוציא מהם במרמה פרטים הנוגעים לאמצעי התשלום שלהם, הרי שאין לבחון את התרשלות הלקוח או את האשם התורם שלו, וכי הכלל הוא שהלקוח זכאי להגנות שבחוק לגבי שימוש לרעה בנסיבות כאלה. בחודש דצמבר 2021 התקבלה הבהרה מהפיקוח על הבנקים, כי פניית הפיקוח על הבנקים לחברות כרטיסי האשראי בעקבות חוות הדעת האמורה של משרד המשפטים, מתמקדת בלקוחות שנפלו קורבן להונאת עוקץ לאוכלוסייה הרוסית בלבד. בד בבד לכך, בחודש דצמבר 2021 פרסמו משרד הכלכלה והתעשייה ומשרד המשפטים את **תזכיר חוק למניעת פגיעה כלכלית בצרכן (תיקוני חקיקה), התשפ"ב-2021**, אשר מטרתו למנוע עוקץ וניצול צרכנים אזרחים ותיקים וצרכנים פגיעים אחרים. הצעת החוק כוללת תיקון לחוק שירותי תשלום, באופן שיסדיר את חובותיהם של נותני שירותי תשלום מקום בו ניתנה הודעה על כוונה לקבוע כי עוסק הוא מפר בנסיבות מחמירות ומקום בו ניתנה הודעה הממונה על קביעה כאמור בכלל זה מוצע: א. להפסיק להעביר לעוסק את הכספים שנשלקים עבורו (מבלי להפסיק לחייב את המשלם ולהחזיק את הכספים אצל הסולק לטובת העוסק) מרגע קבלת הודעת הכוונה ועד קבלת ההודעה על הקביעה בעניינו של העוסק בתום הליך השימוע; ב. להפסיק את ביצוע פעולת התשלום לטובתו של אותו עוסק מרגע קבלת ההודעה על הקביעה כי הוא מפר בנסיבות מחמירות ולהשיב את הכספים שנשלקו עבורו וטרם הועברו לו (מרגע קבלת ההודעה ועד לקבלת ההודעה על הקביעה) לצרכנים.



9. בחודש אוגוסט 2021, החליטה הממשלה כי במטרה לשפר את מבנה הפיקוח הפיננסי בישראל ולהגביר את התחרות בשווקים הפיננסיים, תוקם ועדה ציבורית לבחינת מבנה הפיקוח הפיננסי בישראל. הוועדה תגיש את המלצותיה לשר האוצר ולנגיד בנק ישראל בתוך 300 יום. בראש הוועדה יעמוד מנכ"ל משרד האוצר, וסגנו יהיה המשנה לנגיד בנק ישראל. בוועדה יהיו חברים הממונה על התקציבים במשרד האוצר, המשנה ליועץ המשפטי לממשלה (כלכלי) וראש האגף הפיננסי בחטיבת המחקר בבנק ישראל. שר האוצר, בהסכמת נגיד בנק ישראל ימנה שלושה נציגים נוספים מטעם הציבור. במסגרת עבודתה תגבש הוועדה המלצות בעניין מבנה הפיקוח הפיננסי הרצוי ותמליץ על תיקוני חקיקה ליישום מבנה זה. לשם כך, הוועדה תבחן בראייה כוללת את מבנה רשויות הפיקוח הפיננסי בישראל ואת חלוקת הסמכויות בין המפקחים הפיננסיים, תמפה ותנתח את היתרונות והמגרעות במבנה הפיקוח הפיננסי הנהוג בישראל ותערך השוואה בינלאומית של מבני פיקוח פיננסי הנהוגים בעולם. בין השיקולים שיעמדו לנגד עיני הוועדה: שמירה על יציבות המערכת הפיננסית, קידום התחרות במערכת, שמירה מיטבית על עניינם של הלקוחות, עידוד חדשנות ופיתוח שירותים ומוצרים פיננסיים, איזון בין מטרות הפיקוח הפיננסי, קידום רגולציה יעילה ועקבית, מניעת ארביטראז' רגולטורי, הפחתת הנטל הרגולטורי ויישום משטר אפקטיבי בתחומי איסור הלבנת הון ומימון טרור. בחודש דצמבר 2021 פורסם קול קורא לציבור לשמיעת התייחסויותיו עד ליום 20 בינואר 2022.

#### **הליכי רגולציה בקשר עם מגיפת הקורונה:**

10. בקשר עם מגיפת הקורונה, יצוין כי לחברה אישור בדבר היותה "מפעל חיוני" על-פי חוק שירות עבודה בשעת-חירום, תשכ"ז-1967, שהינו בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2022. לאור האמור, בין היתר, לא חלו על החברה הגבלות שונות שחלו מעת לעת על מעסיקים במהלך מגיפת הקורונה.

11. החל מחודש מרץ 2020 פרסמו גורמים ורשויות רגולטוריות שונים (ביניהם הממשלה, הפיקוח על הבנקים ורשות ניירות ערך) הוראות שונות, לרבות באמצעות תקנות שעת חירום, (בסעיף זה "ההוראות"), במסגרתן ניתנו הנחיות ו/או הקלות מסוימות לרבות לתאגידים הבנקאיים, אשר נועדו לאפשר להם, בין היתר, את הגמישות הנדרשת בתקופה זו, לנוכח התפתחות מגיפת הקורונה והשלכותיה על הכלכלה בעולם ובישראל.

בין ההוראות העיקריות הרלוונטיות לחברה ניתן למנות את הוראת ניהול בנקאי תקין 250 בנושא "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה (הוראת שעה)" והעדכונים לה ("הוראת ניהול בנקאי תקין 250"), אשר, ככלל, בוטלה ביום 18 בינואר 2022.

ההוראות העיקריות הרלוונטיות למועד חתימת הדוח כוללות בעיקר התייחסות לנושאים תפעוליים ברמת התאגיד הבנקאי ולנושאי אשראי ומימון:

#### **[א] הוראות בנושאים תפעוליים ברמת התאגיד**

12. בחודש ספטמבר 2020 פורסם ברשומות צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי דמי כרטיס חיוב מידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על-ידי פקיד במוקד טלפוני) (הוראת שעה), התש"פ – 2020, לפיו, מתוך רצון להקל על לקוחות המערכת הבנקאית בהתמודדות עם השלכות משבר הקורונה, פעולה על-ידי פקיד במוקד טלפוני, מכתב התראה של עורך דין ודמי כרטיס חיוב מידי הוכרזו כשירותים בני-פיקוח לתקופה של שישה (6) חודשים החל מיום 13 באוקטובר 2020. על-פי הצו האמור, בין היתר, חל איסור על גביית עמלה בעד שירותי דמי כרטיס חיוב מידי בעד החודשים אוקטובר 2020 עד מרץ 2021. הוראות הצו חלות על לקוחות יחידים ועסקים קטנים (כהגדרתם בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008).

#### **[ב] הוראות בנושא אשראי ומימון**

13. בחודש מרץ 2021 פורסם ברשומות חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי (תיקון מס' 4) (עיכוב הליכים לשם גיבוש ואישור הסדר חוב) (הוראת שעה – נגיף הקורונה החדש), התשפ"א-2021. מטרת התיקון הינה ליצור מתווה להתמודדות עם עלייה בהיקף החייבים שיבקשו לפנות להליכים של הסדר חוב או להליכי חדלות פירעון בעקבות תקופת מגיפת הקורונה ולהתאים אותם למאפיינים המיוחדים של חייבים אלה. זאת, על-ידי עיכוב האפשרות של נושים לפתוח בהליכי חדלות פירעון ועל-ידי עידוד החייבים לפנות להליכים של הסדר חוב, על מנת להגיע להסדר חוב מוסכם לפירעון החובות כחלופה להליכי חדלות פירעון פורמליים. בנוסף, תיקון החוק מקל בתקופה זו גם על תאגידים שנקלעו לקשיים עקב המשבר ומאפשר להם לנסות ולגבש הסדרי חוב, תוך מינוי מנהל הסדר על-ידי בית המשפט שתפקידו, בין היתר, לסייע בגיבוש ההסדר ולפקח על פעילות התאגיד עד לגיבוש ההסדר.

בחודש ינואר 2022 פורסמה טיוטת צו חדלות פירעון ושיקום כלכלי (הארכת התקופה הקובעת לעניין הגשת בקשה לעיכוב הליכים לשם גיבוש הסדר חוב – נגיף הקורונה החדש), התשפ"ב-2022, שמטרתה להאריך ב- 6 חודשים את תוקפה של הוראת השעה האמורה עד ליום 17 בספטמבר 2022.

14. בהמשך לאמור בביאור 7.2.ג.23 בדוחות הכספיים לשנת 2021, בחודש נובמבר 2020 אושר צו להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה) (שינוי השיעור והסכומים לענין צמצום מסגרות אשראי לפי סעיף 9(ג) לחוק) (הוראת שעה), התשפ"א-2020. בצו נקבע, לתקופה מוגבלת של שנה, כי סך מסגרות האשראי בכרטיסי האשראי של לקוחות בנק בעל היקף פעילות רחב המנפיק כרטיסי חיוב, לא יעלה על 55% מסך מסגרות האשראי בכרטיסי האשראי של לקוחות הבנק כפי שהיה בשנת 2015 במקום 50% כקבוע היום; כי בחישוב סך מסגרות האשראי כאמור, יובאו בחשבון מסגרות אשראי של לקוחות הבנק הגבוהות מ-7,500 שקלים חדשים במקום מ-5,000 שקלים חדשים כקבוע היום, וכי לא תופחת מסגרת אשראי של לקוח לסכום נמוך מ-7,500 שקלים חדשים (במקום לסכום הנמוך מ-5,000 שקלים חדשים כקבוע היום) רק בשל הקבוע בסעיף. בחודש ינואר 2022, נוכח המשך השפעת הקורונה, אישרה ועדת הכלכלה של הכנסת את צו להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה) (שינוי השיעור והסכומים לענין צמצום מסגרות אשראי לפי סעיף 9(ג) לחוק), התשפ"ב – 2022, אשר האריך את ההוראות לעיל בשנה נוספת, עד ליום 31 בינואר 2023, ובנוסף קבע, כי בשנה שלאחר מכן, בין יום 1 בפברואר 2023 עד ליום 31 בינואר 2024, סך מסגרות האשראי בכרטיסי האשראי של לקוחות בנק בעל היקף פעילות רחב המנפיק כרטיסי חיוב, לא יעלה על 51% מסך מסגרות האשראי בכרטיסי האשראי של לקוחות הבנק כפי שהיה בשנת 2015; כי בחישוב סך מסגרות האשראי כאמור, יובאו בחשבון מסגרות אשראי של לקוחות הבנק הגבוהות מ-8,500 שקלים חדשים, וכי לא תופחת מסגרת אשראי של לקוח לסכום נמוך מ-8,500 שקלים חדשים.

15. בחודש אוקטובר 2020 הודיע הפיקוח על הבנקים על מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי להחייב תשלומי הלוואות, בעקבות השלכות משבר הקורונה, וביניהן ירידה בהכנסות שמובילה לקושי בהחזר הלוואות שניטלו טרם פרוץ המשבר. בהתאם למתווה, בין היתר, לקוחות בהלוואות צרכניות בסכום של עד 100,000 ש"ח, הנפרעות כסדרן, יוכלו לבקש דחייה של רכיב קרן ההלוואה, ללא שיקול דעת חברת כרטיסי האשראי, לתקופה של 3 חודשים; ולקוחות בהלוואות עסקיות בעלי מחזור פעילות שנתי של עד 25 מיליון ש"ח שנפגעו כתוצאה ממשבר הקורונה, שנפרעו כסדרן וכי צפוי שיוכלו לעמוד בהחזרי ההלוואות לאחר המשבר, יוכלו לבקש דחייה של ההלוואה לתקופה של עד 3 חודשים, בהתאם לשיקול דעת חברת כרטיסי האשראי. בחודש נובמבר 2020 הודיע הפיקוח על הבנקים על הארכת המתווה האמור, אשר יחול על לקוחות אשר נטלו אשראי צרכני מחברת כרטיסי האשראי. לקוחות אשר ההלוואה הצרכנית שלהם נמצאת כיום בסטאטוס דחייה בהתאם למתווה הקודם, ושעומדים בתנאי המיתווה הנוכחי - הדחייה תבוצע לתקופה של עד 6 חודשים במצטבר, ללא שיקול דעת חברת כרטיסי האשראי; לקוחות אשר לא דחו את ההלוואה הצרכנית שלהם ושעומדים בתנאי המיתווה הנוכחי - הדחייה תבוצע לתקופה של עד 3 חודשים ללא שיקול דעת חברת כרטיסי האשראי. בנוסף, ישנה אופציה, בהתאם לשיקול דעת חברת כרטיסי האשראי, לדחייה נוספת של 3 חודשים להלוואות אלו (עד 6 חודשים במצטבר). הדחייה ללא שיקול דעת חברת כרטיסי האשראי הן של רכיב הקרן בהלוואה. חברת כרטיסי אשראי רשאית לאפשר גם דחייה של הריבית בנוסף לדחיית הקרן. התקופה להגשת הבקשה לדחיית תשלומי הלוואות בהתאם להרחבת המתווה, היתה בין התאריכים 1.1.2021 עד 31.3.2021. המתווה הנוסף נכנס לתוקף בתאריך 1 בינואר 2021.

16. בחודש ספטמבר 2020 פורסם ברשומות חוק ההוצאה לפועל (נגיף הקורונה החדש - תיקון מס' 68 והוראת שעה), התשפ"א – 2020, אשר במסגרתו בוצעו תיקונים שונים בחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז – 1967, חלקם תיקונים במסגרת הוראת שעה שנועדו לתת מענה לצרכים הייחודיים שנוצרו בתקופת משבר הקורונה וחלקם תיקונים לשם גביית חובות בשגרה בהוצאה לפועל. התיקונים במסגרת הוראת השעה כוללים, בין היתר: הארכת מועדים שונים בהליכי ההוצאה לפועל שנועדו לאפשר לחייבים זמן נוסף להתאושש כלכלית ולהסדיר את החוב בטרם יינקטו נגדם הליכי גבייה; קביעת הסדר תשלומים מיוחד אשר נועד להביא לתשלום החוב בתקופה קצרה ולהפחתת העלויות בתיק; הקפאה של ביצוע של צווי הבאה ותפיסות של כלי רכב; ומתן סמכות לרשם ההוצאה לפועל לאחד מיוזמתו את תיקי החייב בהוצאה לפועל.

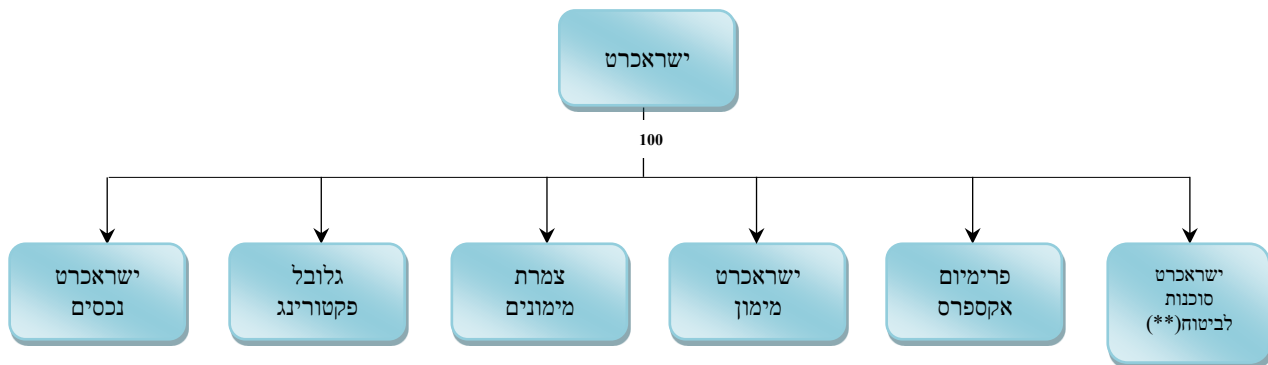
כן, מוצע במסגרת הצעת החוק לקבוע כמה הוראות קבועות אשר נמצא כי הן דרושות לא רק לצורך תקופת הוראת השעה אלא גם לשם גביית חובות בשגרה בהוצאה לפועל. כך למשל, מתן שיקול דעת לרשם לפרוס חוב לתקופות ארוכות יותר מאלה שהחוק קובע וכן קביעת תנאים נוספים לעיקול מיטלטלין. בחודש פברואר 2022 הונחה לקריאה ראשונה הצעת חוק ההוצאה לפועל (תיקון מס' 70 והוראת שעה) (נגיף הקורונה החדש), התשפ"ב – 2022, לפיה הווארכו הוראות שעה שבתיקון 68 לעיל לתקופות נוספות, לאור המשך גלי התחלואה במגיפת הקורונה.

ריבוי הליכי הרגולציה, ככל שייושמו, לרבות ההוראות והשינויים בשוק התשלומים והאשראי, וכן המגמות בשוק זה, עלולים להשפיע מהותית לרעה על החברה, אך בשלב זה לא ניתן להעריך בוודאות את היקפם והשלכותיהם.

## 7. פרטים נוספים

### 7.1. תרשים אחזקות

להלן תרשים מבנה האחזקות של החברה בחברות מוחזקות עיקריות נכון למועד הדוח.\*



(\*) החברה בוחנת מעת לעת את מבנה האחזקות בחברות בנות.  
(\*\*) לעניין סוכנות ביטוח, ראה סעיף 2.5.7 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

### הסכמים בין חברות הקבוצה

לפרטים אודות הסכמים בין חברות הקבוצה, לרבות כתבי שיפוי שהעמידה ישראלכרט לחברות הקבוצה ראה ביאורים 1.23 ו-2.23 בדוחות הכספיים של שנת 2021.

### 7.2. השליטה בחברה

החל מחודש מרץ 2020 ולמועד פרסום הדוח, החברה הינה תאגיד ללא גרעין שליטה ואין בה בעל שליטה או בעל מניות המחזיק בהיתר שליטה. עד אותו מועד היה בנק הפועלים בעל היתר השליטה בחברה מבנק ישראל.

לפרטים אודות חלוקת מלוא החזקות הבנק בחברה בחודש מרץ 2020 (כפי שהיו באותו מועד) כדיבידנד בעין לבעלי מניות הבנק, ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021. במועד השלמת החלוקה, חדל בנק הפועלים מלהיות בעל שליטה בחברה.

#### מגבלות מיוחדות על החזקה במניות סולק וחובת דיווח על אמצעי שליטה

על-פי חוק הבנקאות (רישוי), חלות על מחזיקי אמצעי שליטה בסולק הוראות מיוחדות, ובין היתר חל איסור על החזקה של יותר מ-5% מסוג מסוים של אמצעי שליטה בסולק (קרי, זכויות הצבעה באסיפה כללית ו/או הזכות למנות דירקטורים ו/או הזכות להשתתף ברווחים ו/או הזכות ליתרת נכסים בעת פירוק), אלא על-פי היתר מנגיד בנק ישראל ובכפוף לתנאים שייקבעו בהיתר כאמור ו/או על-ידי הפיקוח על הבנקים מעת לעת. כמו-כן, בהקשר זה יצוין, כי תחת חוק הבנקאות (רישוי) מוסדרות הוראות שונות המחילות על מחזיקים מסוימים כאמור חובה לדווח על החזקותיהם בסולק.

בנוסף, חוק הריכוזיות מחייב, בין היתר, הפרדה בין תאגידים ריאליים משמעותיים לבין גופים פיננסיים משמעותיים וקובע מגבלות על החזקה של גוף פיננסי משמעותי ושל תאגיד ריאלי משמעותי (כהגדרתם בחוק הריכוזיות) בידי אותו בעל שליטה וכן מגבלות על החזקה של תאגיד ריאלי משמעותי בגוף פיננסי משמעותי.

### 7.3. בניינים וציוד

למועד הדוח, עיקר הרכוש הקבוע של הקבוצה הינו מערכות מידע ומחשוב (לרבות תוכנה), בניינים ומקרקעין (לרבות התקנות ושיפורים במושכר) וריהוט וציוד משרדי. להלן פרטים נוספים אודות הרכוש הקבוע של הקבוצה:

#### מערכות מידע ומחשוב

הרכוש המשוך לקטגוריה זו כולל בעיקר: מחשבים, מערכות ותשתיות מידע (חלק בפיתוח עצמי), ציוד תקשורת וציוד היקפי המשמשים את הקבוצה בתחומי פעילותה. מערכות אלו כוללות מחשבי MainFrame (לרבות לצרכי גיבוי), מערכות פתוחות, חומרה ותוכנה המשמשות את הקבוצה לפעילותה השוטפת ועומדות בסטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע והגנת סייבר הנדרשים לפעילות הקבוצה. באופן כללי, מערכות המידע והבקרה של הקבוצה מצויות בליבת הפעילות של הקבוצה וממוקמות בשני (2) אתרים מרכזיים עצמאיים (אתר מרכזי ואתר משני), וכן באתר גיבוי נוסף המשמש למקרי חירום.<sup>121</sup>

#### בניינים ומקרקעין

לפרטים נוספים אודות הבניינים והציוד של הקבוצה ראה ביאור 2.ב.1 וביאור 15א לדוחות הכספיים של שנת 2021. ההשקעות ברכוש קבוע בכל אחת מהשנים 2021 ו-2020, הסתכמו בכ-250 מיליון ש"ח וכ-171 מיליון ש"ח, בהתאמה.

### 7.4. נכסים בלתי מוחשיים

הקבוצה הינה הבעלים של סימן המסחר "ישראלכרט" וכן בעלת רישיונות מהארגונים הבינלאומיים להנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב מסוג "Mastercard", "Visa" ו-"American Express" בישראל. לפרטים אודות הרישיונות האמורים, ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון של שנת 2021. יודגש, כי הרישיונות האמורים מהווים את הבסיס העיקרי לפעילות הקבוצה בתחומי ההנפקה והסליקה, ובהתאם, לפעילות הקבוצה בתחומים אלו תלות מהותית ברישיונות האמורים.

כמו-כן, לחברות הקבוצה זכויות במספר סימני מסחר רשומים הקשורים לפעילויות הקבוצה. מרבית סימני המסחר הינם ביחס להטבעים, הדפסים ולוגו המופיעים על כרטיס חיוב, ובקשר למיזמים של הקבוצה, פרסומי הקבוצה או מסמכים המשמשים כאמצעי תשלום וגבייה וכדומה.

בנוסף, הקבוצה מחזיקה במאגרי מידע בקשר עם תחומי פעילותה השונים. בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ולתקנות שהותקנו מכוחו, כפופה החברה, בקשר עם אותם מאגרים, להוראות בדבר אבטחתם, ניהולם התקין ורישומם. למאגרי המידע של הקבוצה השפעה מהותית על פעילותה. המידע מתעדכן ונשמר במאגרי הקבוצה בהתאם לצרכיה והוראות הדין.

### 7.5. ביטוח

הקבוצה מבוטחת בפוליסות ביטוח שונות, בין היתר, לסיכוני ציוד אלקטרוני, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח נגד סיכוני פשיעה וסיכוני סייבר, חבות מעבידים, אש מורחב ורכוש.

החברה וחברות הבנות שלה מכוסות ותמשכנה להיות מכוסות בביטוח אחריות מקצועית ופשיעה, בגין אירועי העבר עובר למועד הקובע, בפוליסות ביטוח שיירכשו על-ידי בנק הפועלים בתקופה שעד שבע (7) שנים מהמועד הקובע, בהתאם לתנאי הכיסוי של יתר המבוטחים, וכל זאת כך שהכיסוי הביטוחי יהיה בהתאם ובכפוף לתנאי הפוליסה שבתוקף במועד ההודעה למבטח.

החברה תישא בכל העלויות הנוגעות להגשת תביעות למבטחים בגין אירועי עבר של החברה, לרבות תשלומי השתתפות עצמית.

במהלך חודש מאי 2021 ערכה החברה מערך ביטוחי המכסה מגוון סיכונים תפעוליים וכולל, בין היתר, פוליסת ביטוח בנקאית בגין פעילות החברה מהמועד הקובע ואילך וזאת לשם הקטנת נזקים אפשריים בעת התמששות הסיכון.

החל מיום 1 בנובמבר 2020, ערכה החברה פוליסת ביטוח סייבר עצמאית בגבול אחריות של 10 מיליון דולר למקרה ובסך הכל לתקופת ביטוח של 18 חודשים.

<sup>121</sup> יצוין, כי ההתקשרויות של ישראלכרט ביחס לאתרים האמורים הינן לתקופות זמן ארוכות (על-פי רוב חמש עד עשר (5-10) שנים בתוספת אופציות של ישראלכרט להארכתן). ביטול ההתקשרויות האמורות על-ידי הספקים הוגבלה למקרים חריגים שנקבעו.

ביטוח הסייבר מכסה (בכפוף לתנאי ולגבולות כיסוי כקבוע בפוליסה), נזקים שנגרמים לחברה עצמה עקב אירוע סייבר וכן חבויות של החברה כלפי צדדים שלישיים וזאת לשם הקטנת נזקים אפשריים בקשר עם סיכוני סייבר. פוליסה זו מכסה את החברה ואת החברות הבנות שלה. לפרטים נוספים ראה סעיף 3.4.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

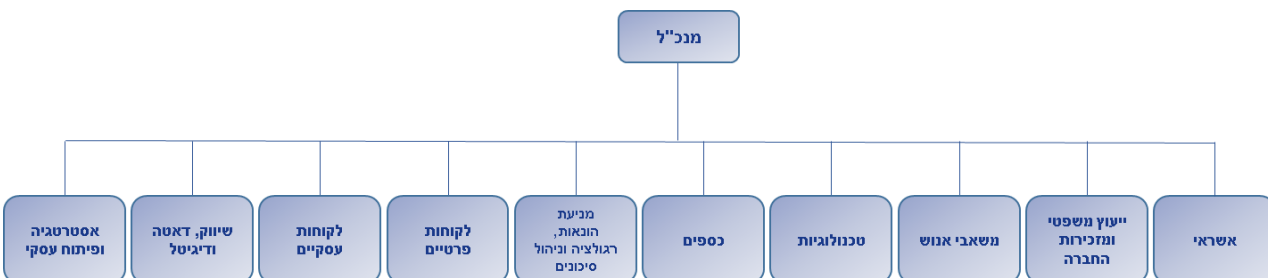
לפרטים אודות ביטוחים נוספים ראה סעיף 6.1 לעיל תחת הכותרת "ביטוח".

בהתבסס, בין היתר, על יעוץ שקיבלה, להערכת הנהלת החברה, בהתחשב בסיכונים בפניהם ניצבת הקבוצה ובהתאם לנהוג ולמקובל בעסקים דומים בישראל, למועד הדוח הכיסוי הביטוחי האמור נאות.

## 7.6. הון אנושי

### 1. מבנה ארגוני

המבנה הארגוני של ישראלכרט מורכב מעשר (10) חטיבות אשר בראש כל אחת מהן עומד ממונה הכפוף ישירות למנכ"ל. ככלל, החטיבות כאמור (לפי העניין) כוללות מחלקות, תתי מחלקות ומדורים בהתאם לאופי הפעילות, הכפופים לממונה החטיבה. בשנת 2021 תחום האשראי הצרכני הופרד מחטיבת לקוחות פרטיים והוקמה חטיבת אשראי. השינוי הארגוני שבוצע תואם את האסטרטגיה של הקבוצה. להלן המבנה הארגוני לאחר שיושלמו השינויים כמפורט בסעיף 1 לעיל תחת הכותרת "שינויים בהנהלת ודירקטוריון החברה בשנת 2021 ועד למועד חתימת הדוח":



כמו-כן, המבנה הארגוני של הקבוצה כולל את פונקציית הביקורת הפנימית. לפרטים ראה סעיף 3 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021. החברה בוחנת מעת לעת את המבנה הארגוני של הקבוצה, כך שיאפשר להשיג את יעדיה בצורה המיטבית.

### 2. מערך משאבי אנוש

נכון למועד הדוח מערך משאבי אנוש בקבוצה מונה כ-1,300 משרות.<sup>122</sup> להלן פרטים אודות סך המשרות בקבוצה נכון למועד הדוח:

- (א) **עובדים בהסכמים קיבוציים**. מצבת העובדים אשר תנאי העסקתם הינם על-פי הסכמים קיבוציים מונה כ-993 משרות.
- (ב) **עובדים בהסכמי העסקה אישיים**. מצבת העובדים אשר תנאי העסקתם הינם על-פי הסכמים אישיים, ביניהם המנכ"ל, חברי הנהלה, מנהלי מחלקות ומנכ"ל צמרת מימונים מונה כ-87 משרות.
- (ג) **כוח אדם חיצוני**. לקבוצה התקשרויות עם מבצעי עבודה אחרים שאינם נמנים על מצבת עובדיה, כגון עובדי חברות כוח אדם ועובדי חברות שירותים המונה כ-220 משרות. כמו-כן, החברה נעזרת במוקדים חיצוניים לצרכים שונים.

<sup>122</sup> לעניין זה משרה מוגדרת כ-100% משרה עבור עובדים במשרה חודשית או 180 שעות חודשיות עבור עובדים לפי שכר לשעה. מספר המשרות כולל גם תרגום למשרות של מספר שעות נוספות, בתוספת משרות כוח אדם חיצוני שאינם מעובדי הקבוצה, אך מספקים שירותי עבודה שנדרשה לוויסות כוח האדם במסגרת הפעילות השוטפת ולהטמעת פרויקטים.

## הסכמים קיבוציים

מרבית עובדי הקבוצה מועסקים על-פי הסכמים קיבוציים ומיוצגים על-ידי ההסתדרות המעו"ף ("ההסתדרות") (וועד עובדים), המהווה את ארגון העובדים היציג. בהתאם, בנוסף לחקיקת העבודה ולצווי הרחבה החלים על כלל המשק, תנאי העבודה של עובדי הקבוצה המאוגדים בהסכמים קיבוציים, מוסדרים בהסכמים קיבוציים מיוחדים הנחתמים מעת לעת בין הקבוצה לבין ארגון העובדים, כמפורט להלן:

**הסכם קיבוצי לעובדי ישראלכרט - הסכם קיבוצי מיוחד משנת 2011** (כפי שהוארך ועודכן מעת לעת באמצעות הסכמים קיבוציים נוספים, מחודש דצמבר 2013, מחודש ינואר 2015 ומחודש דצמבר 2017) (יחד: "**ההסכמים הקיבוציים של ישראלכרט**") חל על כל עובדי ישראלכרט, למעט עובדים המשמשים בתפקידים המפורטים מפורשות בהסכם הקיבוצי של ישראלכרט כעובדים המוחרגים מתחולת ההסכם הקיבוצי כאמור, לרבות, נושאי משרה בחברה, יועץ משפטי, קצין ציות, מנהל סיכונים, מנהל הלבנת הון, מנהלי מחלקות מסוימים, מנהל השכר ועובדים בתפקידים ו/או במקצועות הדורשים השכלה ו/או ניסיון מקצועי בתחומים הקשורים לפעילותה של ישראלכרט ו/או לניהול עסקיה. יחסי העבודה עם עובדים אלו הוסדרו בהסכמים אישיים.

ההסכמים הקיבוציים של ישראלכרט מסדירים את תנאי העבודה וקובעים, בין היתר, סדרי עבודה, תקופת ניסיון, קביעות, אופן קבלת עובדים וקידומם, העברת עובדים מתפקיד לתפקיד, משכורת ותנאים סוציאליים (לרבות העלאות שכר), הפרשות וניכויים, הליכי פיטורים ופרישה, זכויות וחובות בסיסיות, טיפול בעבירות משמעת, כללי התנהגות ומשמעת, הליך פיטורים, לרבות פיטורי צמצום, וכן מנגנון ליישוב חילוקי דעות.

תוקפם של ההסכמים הקיבוציים של ישראלכרט הינו עד ליום 31 בדצמבר 2023 (כפי שהוארך באמצעות ההסכם הקיבוצי של הקבוצה, כמפורט להלן).

ההסכמים הקיבוציים של ישראלכרט חלים גם על עובדי צמרת מימונים וגלובל פקטורינג.

**הסכם קיבוצי לעובדי הקבוצה - בחודש דצמבר 2017** נחתם הסכם קיבוצי של הקבוצה ("**ההסכם הקיבוצי של הקבוצה**") אשר נכנס לתוקפו בחודש ינואר 2018 למשך שש (6) שנים, קרי עד לסוף שנת 2023. ההסכם הקיבוצי של הקבוצה האריך בנוסף את תוקפם של ההסכמים הקיבוציים של ישראלכרט לתקופת ההסכם הקיבוצי של הקבוצה. ההסכם הקיבוצי של הקבוצה מעדכן את התנאים הסוציאליים והשכר של עובדי הקבוצה, לרבות עדכון מכסת ימי ההבראה, תעריף דמי ההבראה, ימי חופשה מיוחדים, עדכון סך השתתפות החברה בתקציב וועד העובדים, עדכון שכר נוסף לעובדים מסוימים, תוספות שכר לכלל עובדי הקבוצה במהלך תקופת ההסכם, אופן קידום בשכר ועדכון שיעור הפרשות לפנסיה. ההסכם כולל התחייבות של נציגות העובדים ל"שקט תעשייתי" (הימנעות מצעדים ארגוניים) בכל הנושאים המוסדרים בהסכם.

בגין כל אחת מהשנים 2020 עד 2023 תשלם (או שילמה, לפי העניין) החברה לעובדים במשכורת חודשית תוספת שכר כוללת בשיעור של 3.6%, בנוסף לזכויות נוספות. התפתחות השכר לשנים הבאות תלויה במנגנון האמור בהסכם הקיבוצי, בתנאי השוק ביחס לרמות שכר, במצבת העובדים, מאפייניהם, תמהיל משרות, קידומי עובדים מעבר למנגנון עדכון השכר הקבוע וחקיקה רלוונטית.

## מענק היפרדות

לפרטים אודות תשלום מענק ההיפרדות לעובדי הקבוצה שאינם נושאי משרה, וכן לנושאי משרה בכירה ועובדים בכירים נוספים, ראה ביאור 21.ז. לדוח הכספי לשנת 2021.

## טיבם של הסכמי העסקה אישיים

ככלל, הסכמי העסקה האישיים של קבוצת העובדים הרלוונטית, מסדירים את השכר ואת תנאי העסקה, בין היתר תפקיד, היקף משרה, שעות עבודה, זכאות לתנאים סוציאליים (לרבות ימי הבראה וחופשה שנתית), הפרשות פנסיוניות, קרן השתלמות, תשלומים בגין אחזקת רכב (או רכב), הסדר ארוחות, התחייבות לשמירת סודיות במהלך תקופת העסקה ולאחריה והתחייבות לאי תחרות ואיסור שידול. כמו-כן, כוללים הסכמי העסקה זכויות בסיום העסקה, לרבות פיצויי פיטורים ותקופת הודעה מוקדמת.

## תכנית התייעלות

ביום 29 בדצמבר 2020, אישר דירקטוריון החברה תכנית התייעלות, וזאת לאור שינויים דינאמיים בסביבה התחרותית בה פועלת החברה לצד השלכות משבר הקורונה, ולבצע פעולות התייעלות במגוון נושאים ופעילויות. במסגרת תכנית התייעלות, הסתיימה בשנת 2021 העסקתם של כ-220 עובדים, מתוכם כ-100 עובדים המועסקים בחוזים אישיים או במיקור חוץ, וכ-120 עובדי חברה בהסכם קיבוצי בהתאם לתכנית פרישה מרצון. לעיקרי מתווה הפרישה מרצון כפי שאושר על-ידי דירקטוריון החברה ולהשלכות הכספיות, ראה ביאור ה.21 לדוחות הכספיים לשנת 2021. יצוין, כי בד בבד לתוכנית התייעלות גייסה ומגייסת החברה כוח אדם נוסף בקשר למימוש תוכניות העסקיות ופיתוח מנועי הצמיחה שלה.

## התפתחויות במצבת העובדים

### טבלה 3 - נתונים אודות משרות כוח האדם של הקבוצה:

31.12.2020	31.12.2021	
1,344	1,313	ממוצע משרות על בסיס חודשי
1,442	1,300	סך המשרות לסוף התקופה

ממוצע המשרות למועד חתך מחושב על בסיס שעות העבודה החודשיות בחודש שקדם למועד החתך של העובדים במצבת העובדים של הקבוצה במועד החתך, כשהן מהוונות לנתוני משרות. מספר המשרות כולל גם תרגום למשרות של מספר שעות נוספות, בתוספת משרות כוח אדם חיצוני שאינם עובדי חברה, אך מספקים שירותי עבודה שנדרשת ליוסות כוח האדם במסגרת הפעילות השוטפת ולהטמעת פרויקטים. המספר אינו כולל 173 ו-227 משרות עובדים ששכרם הוון לרכוש קבוע בשנים 2021 ו-2020, בהתאמה.

### טבלה 4 - נתונים אודות משרות כוח אדם של הקבוצה על בסיס חלוקה לחטיבות:

31.12.2020	31.12.2021	חטיבה
158	148	חטיבת לקוחות עסקים
226	193	חטיבת טכנולוגיות <sup>(1)</sup>
727	626	חטיבת לקוחות פרטיים <sup>(1)</sup>
22	15	חטיבת ניהול סיכונים
-	34	חטיבת אשראי <sup>(2)</sup>
52	49	חטיבת מניעת הונאות ורגולציה
108	98	חטיבת כספים ומנהלה
46	38	חטיבת שיווק, אסטרטגיה ודאטה
28	29	חטיבת משאבי אנוש
23	22	פעילות מותג American Express
12	9	ייעוץ משפטי ומזכירות חברה
32	29	צמרת מימונים וגלובל פקטורינג
3	3	ביקורת פנים
5	7	אחר
<b>1,442</b>	<b>1,300</b>	<b>סה"כ</b>

<sup>(1)</sup> נתוני המשרות לחטיבות אלו מחושבים בין היתר על בסיס שעות עבודה בפועל של העובדים במצבת העובדים למועד החתך, בחודש הקלנדר שקדם לו, כשהן מהוונות לנתוני משרות.

<sup>(2)</sup> בשנת 2021 הוקמה חטיבת אשראי.



## מגמות במשאבי אנוש

אחד הפרויקטים המרכזיים בשנת 2021 היה היערכות החברה לקראת מעבר משרדי החברה מתל אביב לבני ברק, ובכלל זה היערכות, בניית ויישום תכנית מעבר. נוסף על כך, המשיכה החברה לדגול במדיניות הקיימת:

(א) נשמרה מערכת יחסי עבודה יציבה ושקטה והתקיים דיאלוג מתמשך עם השותפים למערכת זו, מתוך הבנה של המטרה המשותפת וראייה ארגונית כוללת.

(ב) פיתוח השותפות האסטרטגית עם החטיבות השונות במטרה לתמוך ביעדי הקבוצה.

(ג) התאמת מדיניות משאבי אנוש במטרה להביא להתייעלות ולחיסכון בעלויות.

(ד) עידוד התגייסות העובדים למצוינות ומקצועיות.

(ה) עידוד מעורבות עובדים וחיבור ליעדים העסקיים של הקבוצה.

(ו) טיפוח תחושת השייכות של העובד, תוך מתן דגש על ערכים של אמון וכבוד הדדי. גם השנה הציעה הקבוצה מגוון פעילויות רווחה לעובד ולבני משפחתו לאורך השנה המותאמות בהתאם להגבלות שהוטלו בעקבות מגיפת הקורונה.

(ז) הובלת תהליכים חוצי ארגון לאור שינויים וכתמיכה באסטרטגיית הקבוצה, כולל התאמת תהליכי גיוס, הדרכה וליווי השינוי תוך תמיכה במנהלים. פיתוח סביבת למידה חווייתית, מגוונת וייחודית המותאמת ליעדי הקבוצה.

(ח) המשך הטמעת הקוד האתי, מענה לתקנות רגולטוריות בנושא נגישות ואחריות תאגידית.

(ט) העלאת ערך ההשקעה בקהילה באמצעות עידוד פעילות התנדבותית ותרומות בהתאם להגבלות שהוטלו בעקבות מגיפת הקורונה.

## השפעת מגיפת הקורונה

כמפורט בסעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021, ההשלכות המשמעותיות של מגיפת הקורונה על פעילות הקבוצה החלו עם כניסתן של הגבלות הממשלה על הפעילות במשק (ובעיקר החל ממחצית חודש מרץ 2020). השפעת מגיפת הקורונה הורגשה גם במהלך שנת 2021 אשר באה לידי ביטוי בחיזוק והרחבת פתרונות העבודה מהבית, תקשורים שוטפים על התנהגות הולמת ומצופה במקרה של חשיפה, תוך עמידה בהנחיות משרד הבריאות, כל זאת בד בבד עם מתן מענה הולם לחזרה לשגרה ועבודה במשרדי החברה.

## הדרכה ופיתוח אירגוני

כשותפים אסטרטגיים המכוונים לתמיכה בהשגת היעדים של הארגון ככלל ושל היחידות העסקיות בפרט, נבנתה תכנית הכשרה מותאמת לכל יחידה עסקית, לרבות תכנית ממוקדת לעובדים על-פי צרכים שאותרו.

בשנים 2021 ו-2020 ועד למועד חתימת הדוח, המשיכה הקבוצה לשים דגש על התאמת ההכשרות לאתגרים ולסביבה העסקית המשתנה, שיפור מיומנויות השירות והמכירות והטמעת מוצרים ושירותים חדשים. בנוסף עסקה הקבוצה בהכשרה והעמקת הידע המקצועי של העובדים והמנהלים לתפקידים השונים ומתן כלים המעודדים יצירתיות ופתיחות להדשנות, הקניית מיומנויות מכירה לאוכלוסיות שונות בקבוצה והעמקת ידע מקצועי. בנוסף, גם במהלך שנת 2021 עקב התפשטות נגיף הקורונה בישראל, חודד הצורך בהכשרה ללמידה מרחוק וסדנאות מותאמות להתמודדות עם אתגרי התקופה.

## אחריות תאגידית, אתיקה ורגולציה

הקבוצה מחויבת להתנהלות עסקית ערכית ומכבדת עם כל שותפיה העסקיים ובעלי העניין. הקוד האתי של ישראלכרט מהווה את תעודת הזהות הערכית של הקבוצה, ומשקף את הערכים הייחודיים ואת כללי ההתנהגות שהקבוצה רואה עצמה מחויבת אליהם. גם בתקופת מגיפת הקורונה, שמרה הקבוצה על פעילות עסקית רציפה ופעלה במקצועיות, בשקיפות וברגישות מול כל שותפיה תוך מתן פתרונות עסקיים ואנושיים להתמודדות עם אתגרי התקופה.

החברה בחנה במהלך השנים 2020 ו-2021 את השפעות העבודה והניהול מהבית ובהתאם מגבשת נוהל ומדיניות אשר יישמשו את ההנהלה ועובדיה להמשך עבודה היברידית. בנוסף, בוחנת החברה התאמות לדפוסי העבודה ביום שלאחר המגיפה.



ישראלכרט מחויבת לנושאי הסביבה, החברה, והמשל התאגידי (ESG), באמצעות יצירת סביבת עבודה מגוונת, מכילה ומכבדת; פיתוח והנגשת מוצרים למגוון לקוחות רחב ביותר; שמירה על אתיקה עסקית ואבטחת המידע לצד חדשנות. במסגרת כוונתה לקדם נושאים אלו תוך חיזוק הקשר עם מחזיקי העניין השונים וניהול הסיכונים הנגזרים, החלה החברה להיערך לפיתוח אסטרטגיית ESG, המשתלבת באסטרטגיית העסקית של החברה, זאת בליווי חברת הייעוץ BDO. פיתוח האסטרטגייה יכלול גיבוש מטרות והצבת יעדים מדידים, שאותם תפעל החברה לממש בהדרגה במסגרת פעילותה העסקית. עד לסוף שנת 2022 בכוונת החברה לפרסם דוח ESG שבו תדווח על העשייה בנושאים אלו בחברה, הטמעת האסטרטגייה ותכנון קדימה למימושה ועמידה ביעדים. שילוב נושאי ESG באסטרטגיית החברה מבטאים את חשיבותם לחברה המסתכלת קדימה, ממפה את סיכונה ומנהלת אותם.

### מדיניות תגמול

לפרטים אודות עיקרי מדיניות ותכנית התגמול של החברה לשנת 2021, ראה ביאור 2.1. לדוחות הכספיים לשנת 2021.

### ישראלכרט בקהילה

כמובילה בתחומה בישראל, רואה עצמה הקבוצה מחויבת להשקעה בקהילה, ואף אישרה בחודש ספטמבר 2021 מדיניות קהילה הכוללת התייחסות לשאיפתה של הקבוצה לפעול למען נושאים אשר בליבת פעילותה ותפיסת האחריות התאגידית שלה, כגון: קידום עסקים קטנים, עצמאות כלכלית ועוד, באופן בו פעילותה העסקית של הקבוצה תסייע ותעצים את ההשקעה בקהילה. בנוסף, הקבוצה פועלת בהתמדה להגברת המודעות של עובדיה לנושא המעורבות החברתית ומעודדת אותם לפעילות התנדבותית, מתוך תפיסה שהערך המוסף של ההשקעה בקהילה הוא חיזוק "גאוות היחידה" ותחושת ההזדהות של העובדים עם הקבוצה.

באופן שוטף, המעורבות בקהילה באה לידי ביטוי במגוון רחב של פעילויות, תרומות כספיות בחסות הקבוצה והתנדבות של העובדים, וביניהן: פעילות עבור עמותת "גדולים מהחיים", שיתופי פעולה שונים עם ארגונים חברתיים ביניהם; משלוח ארוחות חג לניצולי שואה, התנדבות עובדי הקבוצה בשיתוף עם עמותת "לתת"; אריזת חבילות מזון ותרומתן עבור משפחות נזקקות וחיללים בודדים; אימוץ גדוד הסיור של הנח"ל במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" והענקת תמיכה שוטפת לרווחת הגדוד וחיליו במשך כשלוש עשרה (13) שנים; תמיכה ב"עיגול לטובה" ע"י נציגי המוקדים בחברה. סיוע במניעת הונאות לאוכלוסיות הקשישים ופעילויות רבות נוספות.

בתקופת הדוח המשיכה הקבוצה בפעילות תרומה והתנדבות אשר הותאמו למגבלות התקופה.

### יחסי עבודה בקבוצה

אחד מנכסי הקבוצה העיקריים הינו ההון האנושי של עובדיה. בהתאם ובהתחשב בהיקף כוח האדם בקבוצה, תלותה של הקבוצה בקיום עבודה סדירה הינה גבוהה. עם זאת, הנהלת החברה סבורה כי אין לקבוצה תלות בעובד מסוים. כאמור לעיל, בתקופת מגיפת הקורונה, בהיותה של הקבוצה ארגון חיוני, המשיכה הקבוצה לספק שירותים ולעבוד מול לקוחותיה העסקיים והפרטיים באופן שוטף.

ארגון העובדים מהווה גורם דומיננטי ביחסי העבודה בקבוצה ולהערכת החברה, ככלל מערכת היחסים עימו טובה. הנהלת החברה מקיימת הידברות שוטפת עם ארגון העובדים על מנת להמשיך ולקיים מערכת יחסי עבודה טובה ותקינה. ראה גם סעיף 7.6.2 לעיל תחת הכותרת 'הסכם קיבוצי לעובדי הקבוצה'. בתקופת מגיפת הקורונה שיתוף הפעולה ההדוק עם ארגון העובדים בא לידי ביטוי גם בחשיבה המשותפת על דרכי ההתמודדות של החברה למול השלכות המגיפה, וגם בעשייה משותפת לטובת עובדי החברה ולטובת המשכיות העסקית של החברה.

לפרטים נוספים אודות ההון האנושי של הקבוצה (לרבות תכנית תגמול ומענקים לעובדים ונושאי משרה ותשלום מבוסס מניות), ראה ביאור 21 לדוחות הכספיים לשנת 2021 וכן סעיף 5 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021.

## 7.7. הסכמים מהותיים

לפרטים אודות שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים של הקבוצה, ראה סעיף 1.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

## 7.8. מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים

לפרטים אודות שינויים וחידושים במגבלות, חקיקה, תקינה וכן בהליכי הרגולציה החלים על הקבוצה, ראה סעיף 2.1.6 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021 וביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

## 8. תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות

לפרטים אודות מגזרי הפעילות של החברה (הנפקה, סליקה ומימון), ראה סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

---

**רן עוז**  
מנהל כללי

---

**תמר יסעור**  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 8 במרץ, 2022.

## 9. נספחים לדוח השנתי

### טבלה 5 - שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית

#### יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית – נכסים

2019			2020			2021			
שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	
במיליוני ש"ח			במיליוני ש"ח			במיליוני ש"ח			
באחוזים			באחוזים			באחוזים			
<b>נכסים נושאי ריבית<sup>(2)</sup></b>									
-	*-	153	0.80	1	125	0.06 <sup>(6)</sup>	1	1,552	פיקדונות בבנקים
5.10	426	8,352	5.60	487	8,693	5.38	469	8,715	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי <sup>(3)</sup> <sup>(5)</sup>
60.00	3	5	-	-	5	-	-	5	נכסים אחרים
<b>5.04</b>	<b>429</b>	<b>8,510</b>	<b>5.53</b>	<b>488</b>	<b>8,823</b>	<b>4.58</b>	<b>470</b>	<b>10,272</b>	<b>סך כל הנכסים נושאי ריבית</b>
		17,506			16,798			15,102	חייבים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		616			809			1,262	נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית <sup>(4)</sup>
		<b>26,632</b>			<b>26,430</b>			<b>26,636</b>	<b>סך כל הנכסים</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

(3) לפני ניכוי היתרה המאזנית הממוצעת של הפרשות להפסדי אשראי. לרבות חובות שאינם צוברים הכנסות ריבית.

(4) לרבות מכשירים נגזרים, נכסים לא כספיים ובניכוי הפרשה להפסדי אשראי.

(5) יתרה ממוצעת כוללת יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק ובתוספת

יתרה עם חברת בת בגין ניכיון שוברים בסך כולל של כ-3,438 מיליון ש"ח (לשנה שהסתיימה בימים 31 בדצמבר 2020 ו-31 בדצמבר 2019

בסך של כ-3,017 מיליון ש"ח וכ-2,956 מיליון ש"ח, בהתאמה).

(6) ראה הערה (5) בעמוד הבא.

טבלה 5 - שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - התחייבויות והון

2019			2020			2021			
שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	
באחוזים	במיליוני ש"ח		באחוזים	במיליוני ש"ח		באחוזים	במיליוני ש"ח		
התחייבויות נושאות ריבית <sup>(2)</sup>									
(0.95)	(40)	4,213	(0.87)	(38)	4,388	(1.04)	(27)	2,603	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים <sup>(4)</sup>
(1.80)	(13)	721	(1.70)	(17)	1,001	(1.71)	(13)	761	אגרות חוב סחירות
-	*-	-	-	*-	-	-	*-	-	התחייבויות אחרות
<b>(1.07)</b>	<b>(53)</b>	<b>4,934</b>	<b>(1.02)</b>	<b>(55)</b>	<b>5,389</b>	<b>(1.19)<sup>(5)</sup></b>	<b>(40)</b>	<b>3,364</b>	<b>סך כל ההתחייבויות נושאות ריבית</b>
		18,539			17,898			19,947	זכאים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית
		548			695			714	התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית <sup>(3)</sup>
		<b>24,021</b>			<b>23,982</b>			<b>24,025</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
		<b>2,611</b>			<b>2,448</b>			<b>2,611</b>	<b>סך כל האמצעים ההוניים</b>
		<b>26,632</b>			<b>26,430</b>			<b>26,636</b>	<b>סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים</b>
3.97			4.51			3.39			פער הריבית
4.42	376	8,510	4.91	433	8,823	4.19	430	10,272	תשואה נטו על נכסים נושאי ריבית בישראל

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

(3) לרבות התחייבויות לא כספיות, מכשירים נגזרים והפרשה להפסדי אשראי בגין מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים.

(4) כולל יתרת אשראי לזמן ארוך.

(5) לקביעת שיעור ההכנסה, ראה גם שיעור ההכנסה מפקדונות בבנקים, לרבות החלטת הדירקטוריון בנושא צמצום מסגרות אשראי מתאגידים בנקאיים,

ראה פרק 1.6.5 "מקורות המימון", בדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

**טבלה 5 - שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)**

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - מידע נוסף על נכסים והתחייבויות נושאי ריבית המיוחסים לפעילות בישראל

2019			2020			2021			
שיעור ההכנסה	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת (1)	שיעור ההכנסה	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת (1)	שיעור ההכנסה	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת (1)	
באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	
<b>מטבע ישראלי לא צמוד</b>									
5.13	429	8,357	5.58	487	8,731	4.60	469	10,194	סך נכסים נושאי ריבית <sup>(2)</sup>
(1.09)	(53)	4,873	(1.02)	(55)	5,379	(1.19)	(40)	3,359	סך התחייבויות נושאות ריבית <sup>(3)</sup>
4.04			4.56			3.41			פער הריבית
<b>מטבע ישראלי צמוד למדד</b>									
-	*-	5	-	*-	5	-	*-	5	סך נכסים נושאי ריבית
-	-	-	-	-	-	-	-	-	סך התחייבויות נושאות ריבית
-			-			-			פער הריבית
<b>מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)</b>									
-	*-	148	1.15	1	87	1.37	1	73	סך נכסים נושאי ריבית
-	*-	61	-	*-	10	-	*-	5	סך התחייבויות נושאות ריבית
-			1.15			1.37			פער הריבית
<b>סך פעילות בישראל</b>									
5.04	429	8,510	5.53	488	8,823	4.58	470	10,272	סך נכסים נושאי ריבית
(1.07)	(53)	4,934	(1.02)	(55)	5,389	(1.19)	(40)	3,364	סך התחייבויות נושאות ריבית
<b>3.97</b>			<b>4.51</b>			<b>3.39</b>			<b>פער הריבית</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) יתרה ממוצעת כוללת יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק ובתוספת יתרה עם חברת בת בגין ניכיון שוברים בסך כולל של כ-3,438 מיליון ש"ח (לשנה שהסתיימה בימים 31 בדצמבר 2020 ו-31 בדצמבר 2019 בסך של כ-3,017 מיליון ש"ח וכ-2,956 מיליון ש"ח, בהתאמה).

(3) כולל יתרת אשראי לזמן ארוך.

**טבלה 5 - שיעורי הכנסות והוצאות של הקבוצה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)**

**ניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית**

לשנה שהסתיימה ביום 31.12.2021 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31.12.2020

שינוי נטו	גידול (קטון) בגלל שינוי <sup>(1)</sup>		
	מחיר	כמות	
במיליוני ש"ח			
<b>נכסים נושאי ריבית<sup>(2)</sup></b>			
-	(1)	1	פיקדונות בבנקים
(18)	(19)	1	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	נכסים נושאי ריבית אחרים
<b>(18)</b>	<b>(20)</b>	<b>2</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית</b>
<b>התחייבויות נושאות ריבית<sup>(2)</sup></b>			
(11)	8	(19)	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
(4)	-	(4)	התחייבויות נושאות ריבית אחרות
<b>(15)</b>	<b>8</b>	<b>(23)</b>	<b>סך הכל הוצאות ריבית</b>

לשנה שהסתיימה ביום 31.12.2020 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31.12.2019

שינוי נטו	גידול (קטון) בגלל שינוי <sup>(1)</sup>		
	מחיר	כמות	
במיליוני ש"ח			
<b>נכסים נושאי ריבית<sup>(2)</sup></b>			
1	1	*-	פיקדונות בבנקים
61	42	19	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(3)	(3)	-	נכסים נושאי ריבית אחרים
<b>59</b>	<b>40</b>	<b>19</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית</b>
<b>התחייבויות נושאות ריבית<sup>(2)</sup></b>			
(2)	(4)	2	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
4	(1)	5	התחייבויות נושאות ריבית אחרות
<b>2</b>	<b>(5)</b>	<b>7</b>	<b>סך הכל הוצאות ריבית</b>

(\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) השינוי בכמות חושב לפי ההפרש בין היתרות הממוצעות בתקופות כפול שיעור ההכנסה/הוצאה בתקופה. השינוי במחיר חושב לפי היתרה הממוצעת של תקופה מקבילה כפול הפער בין שיעורי ההכנסה/הוצאה בין התקופות.
- (2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

טבלה 6 - דוחות רווח והפסד במאוחד לרבעון - מידע רב רבעוני

בשנת 2021				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
במיליוני ש"ח				
<b>הכנסות</b>				
405	458	485	490	מעסקאות בכרטיסי אשראי
103	107	109	111	הכנסות ריבית, נטו
(1)	*-	(9)	(45) <sup>(1)</sup>	הכנסות (הוצאות) אחרות
<b>507</b>	<b>565</b>	<b>585</b>	<b>646</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>				
12	(7)	12	45	בגין הפסדי אשראי
205	206	219	242 <sup>(2),(5)</sup>	תפעול
113	120	127	155 <sup>(3),(5)</sup>	מכירה ושיווק
28	25	24	37 <sup>(4),(5)</sup>	הנהלה וכלליות
52	65	67	73 <sup>(6)</sup>	תשלומים לבנקים
<b>410</b>	<b>409</b>	<b>449</b>	<b>552</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
97	156	136	94	רווח לפני מסים
24	45	39	39 <sup>(7)</sup>	הפרשה למסים על הרווח
<b>73</b>	<b>111</b>	<b>97</b>	<b>55</b>	<b>רווח לאחר מסים</b>
1	2	2	2	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת מס
<b>74</b>	<b>113</b>	<b>99</b>	<b>57</b>	<b>רווח נקי</b>
<b>0.37</b>	<b>0.56</b>	<b>0.50</b>	<b>0.29</b>	<b>רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח)</b>

(\*) סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- כולל הכנסה חד פעמית בסך של כ-52 מיליון ש"ח (כ-42 מיליון ש"ח נטו ממס) בגין מכירת נכס בית ישראל. למידע נוסף, ראה ביאור 1.ב.2 לדוחות הכספיים לשנת 2021.
- העלייה בהוצאות תפעול בסך של כ-23 מיליון ש"ח ברבעון הרביעי בהשוואה לרבעון השלישי לשנת 2021, מוסברת בעיקר מגידול מהאצת פחת כתוצאה ממכירת נכס בית ישראל ומגידול בהוצאות שכר ונלוות (כמפורט בסעיף 5 להלן).
- העלייה בהוצאות מכירה ושיווק בסך של כ-28 מיליון ש"ח ברבעון הרביעי בהשוואה לרבעון השלישי לשנת 2021, מוסברת בעיקר מגידול בהוצאות פרסום, מגידול בהוצאות שכר ונלוות (כמפורט בסעיף 5 להלן) ומגידול במבצעי מתנות למחזיקי כרטיס.
- העלייה בהוצאות הנהלה וכלליות בסך של כ-13 מיליון ש"ח בהשוואה לרבעון השלישי לשנת 2021, מוסברת בעיקר מגידול בעלויות הקשורות בהטמעה ויישום התכנית האסטרטגית רב שנתית של החברה (כפי שאושרה בדצמבר 2021), מגידול בהוצאות שכר ונלוות (כמפורט בסעיף 5 להלן) וכן מגידול בהוצאות ייעוץ שונות.
- הוצאות השכר והנלוות אשר נכללו בסעיפי הוצאות התפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות גדלו ברבעון הרביעי לשנת 2021 בהשוואה לממוצע רבעוניים קודמים לשנת 2021, בהיקף של כ-12 מיליון ש"ח, כתוצאה מעלייה בסעיפי תגמול משתנים לאור התוצאות הכספיות של שנת 2021.
- העלייה בתשלומים לבנקים בסך של כ-6 מיליון ש"ח ברבעון הרביעי בהשוואה לרבעון השלישי לשנת 2021, נובעת בעיקר מעלייה במחזורי הפעילות ועמידה ביעדים שונים כחלק מההסדרים וההסכמים של החברה עם הבנקים השונים.
- הגידול בהוצאות מס ביהס לרווח לפני מס ברבעון הרביעי בהשוואה לרבעון השלישי לשנת 2021, נובע בעיקר משומות מס סופיות לשנים 2016 עד 2019 שהתקבלו בחברה ובחברת הבת פרימיום אקספרס וכן ממס בגין מכירת נכס בית ישראל (כמפורט בסעיף 1 לעיל).

טבלה 6 - דוחות רווח והפסד במאוחד לרבעון - מידע רב רבעוני (המשך)

בשנת 2020				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
במיליוני ש"ח				
<b>הכנסות</b>				
420	360	419	407	מעסקאות בכרטיסי אשראי
109	109	110	105	הכנסות ריבית, נטו
(7)	8	8	4	הכנסות (הוצאות) אחרות
<b>522</b>	<b>477</b>	<b>537</b>	<b>516</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>				
102	66	57	22	בגין הפסדי אשראי
201	157	189	(2)1297	תפעול
121	102	122	(2)158	מכירה ושיווק
24	19	23	(2)31	הנהלה וכלליות
61	45	61	56	תשלומים לבנקים
<b>509</b>	<b>389</b>	<b>452</b>	<b>564</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
13	88	85	(48)	רווח (הפסד) לפני מסים
6	25	25	(6)	הפרשה (הכנסה) למסים על הרווח
<b>7</b>	<b>63</b>	<b>60</b>	<b>(42)</b>	<b>רווח (הפסד) לאחר מסים</b>
3	1	1	*-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת מס
<b>10</b>	<b>64</b>	<b>61</b>	<b>(42)</b>	<b>רווח נקי (הפסד)</b>
<b>0.05</b>	<b>0.32</b>	<b>0.31</b>	<b>(0.22)</b>	<b>רווח נקי (הפסד) בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח)</b>

(\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) כולל הוצאה חד פעמית בסכום של כ-69 מיליון ש"ח (כ-53 מיליון ש"ח נטו ממס) בגין הפסקת פרויקט טכנולוגי, מערכת לניהול לקוחות ואשראי, לפרטים נוספים ראה ביאור 15 לדוחות הכספיים לשנת 2021.
- (2) כולל הוצאה חד פעמיות בסכום של כ-45 מיליון ש"ח (כ-35 מיליון ש"ח נטו ממס), בגין תכנית התייעלות, לפרטים נוספים ראה ביאור 21. לדוחות הכספיים לשנת 2021.



טבלה 7 - מאזנים במאוחד לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני

בשנת 2021				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
במיליוני ש"ח				
<b>נכסים</b>				
172	154	3,960	4,631	מזומנים ופיקדונות בבנקים
24,427	24,534	15,927	16,951	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(377)	(351)	(338)	(357)	הפרשה להפסדי אשראי
24,050	24,183	15,589	16,594	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
79	67	65	64	ניירות ערך
18	33	35	42	השקעות בחברות כלולות
364	328	375	408	בניינים וציוד
529	492	521	697	נכסים אחרים
-	68	68	-	נכסים המוחזקים למכירה
<b>25,212</b>	<b>25,325</b>	<b>20,613</b>	<b>22,436</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>				
4,219	4,723	567	503	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
16,888	16,551	15,857	17,615	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
843	720	722	600	אגרות חוב סחירות
731	683	734	941	התחייבויות אחרות
<b>22,681</b>	<b>22,677</b>	<b>17,889</b>	<b>19,659</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
2,531	2,648	2,724	2,777	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,531	2,648	2,724	2,777	סך כל ההון
<b>25,212</b>	<b>25,325</b>	<b>20,613</b>	<b>22,436</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

בשנת 2020				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
במיליוני ש"ח				
<b>נכסים</b>				
436	115	137	125	מזומנים ופיקדונות בבנקים
22,093	22,235	22,707	23,180	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(356)	(377)	(383)	(382)	הפרשה להפסדי אשראי
21,737	21,858	22,324	22,798	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
58	64	68	69	ניירות ערך
13	15	16	17	השקעות בחברות כלולות
376	397	419	363	בניינים וציוד
595	561	569	545	נכסים אחרים
<b>23,215</b>	<b>23,010</b>	<b>23,533</b>	<b>23,917</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>				
5,219	4,448	4,327	4,296	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
13,795	14,495	15,074	15,630	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,083	960	963	840	אגרות חוב סחירות
745	686	684	705	התחייבויות אחרות
<b>20,842</b>	<b>20,589</b>	<b>21,048</b>	<b>21,471</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
2,373	2,421	2,485	2,446	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,373	2,421	2,485	2,446	סך כל ההון
<b>23,215</b>	<b>23,010</b>	<b>23,533</b>	<b>23,917</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

טבלה 8 - דוחות רווח והפסד במאוחד - מידע רב תקופתי

2017	2018	2019	2020	2021	
<b>במיליוני ש"ח</b>					
<b>הכנסות</b>					
1,919	2,025	1,864	1,606	1,838	מעסקאות בכרטיסי אשראי
273	312	376	433	430	הכנסות ריבית, נטו
8	2	15	13	35	הכנסות אחרות
<b>2,200</b>	<b>2,339</b>	<b>2,255</b>	<b>2,052</b>	<b>2,303</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>					
121	152	168	247	62	בגין הפסדי אשראי
698	724	850	844	872	תפעול
422	456	498	503	515	מכירה ושיווק
88	95	112	97	114	הנהלה וכלליות
461	483	300	223	257	תשלומים לבנקים
<b>1,790</b>	<b>1,910</b>	<b>1,928</b>	<b>1,914</b>	<b>1,820</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
410	429	327	138	483	רווח לפני מסים
112	112	87	50	147	הפרשה למסים על הרווח
298	317	240	88	336	רווח לאחר מסים
1	1	4	5	7	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת מס
<b>299</b>	<b>318</b>	<b>244</b>	<b>93</b>	<b>343</b>	<b>רווח נקי</b>
<b>1.49</b>	<b>1.59</b>	<b>1.22</b>	<b>0.46</b>	<b>1.72</b>	<b>רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה (בש"ח)</b>

טבלה 9 - מאזנים במאוחד - מידע רב תקופתי

2017	2018	2019	2020	2021	
במיליוני ש"ח					
<b>נכסים</b>					
120	106	206	125	4,631	מזומנים ופיקדונות בבנקים
19,296	21,446	23,918	23,180	<sup>(1)</sup> 16,951	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(191)	(242)	(301)	(382)	(357)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>19,105</b>	<b>21,204</b>	<b>23,617</b>	<b>22,798</b>	<b>16,594</b>	<b>חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>
26	33	63	69	64	ניירות ערך
5	6	11	17	42	השקעות בחברות כלולות
269	305	363	363	408	בניינים וציוד
757	335	460	545	<sup>(2)</sup> 697	נכסים אחרים
<b>20,282</b>	<b>21,989</b>	<b>24,720</b>	<b>23,917</b>	<b>22,436</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>					
2,020	2,837	5,104	4,296	503	אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
14,544	15,233	15,549	15,630	17,615	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	1,079	840	600	כתבי התחייבות נדחים
601	462	561	705	<sup>(2)</sup> 941	התחייבויות אחרות
<b>17,165</b>	<b>18,532</b>	<b>22,293</b>	<b>21,471</b>	<b>19,659</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
3,117	3,457	2,427	2,446	2,777	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
3,117	3,457	2,427	2,446	2,777	סך כל ההון
<b>20,282</b>	<b>21,989</b>	<b>24,720</b>	<b>23,917</b>	<b>22,436</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

(1) לפרטים אודות השפעת זיכוי מידי ראה סעיף 1.6.5 לדוח דירקטוריון לשנת 2021.

(2) לפרטים אודות נכס זכות שימוש והתחייבות בגין חכירה ראה ביאור 15 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
1.	ALM (נ"ה)	Asset and Liability Management (ניהול נכסים והתחייבויות)	ניהול נכסי החברה והתחייבויותיה במגמה ליצור הקבלה מתאימה ביניהם ולהכביר את הונה בטווח הארוך.
2.	CVA	Credit Valuation Adjustment	חישוב סיכון האשראי בנגזרים משקף את תוחלת ההפסד הצפוי לחברה במקרה בו הצד הנגדי לעסקה יגיע למצב של כשל אשראי.
3.	FRA	Forward Rate	אקדמה על ריבית זמן עתידית מסוימת. חוזה שבו הצדדים מסכימים ביניהם על שער ריבית שיחול על קרן עתידית, בסכום ולתקופה מוסכמים מראש על מנת להקטין את החשיפה לסיכונים הכרוכים בשינוי שערי הריבית.
4.	IRS	Interest Rate Swap (חוזה החלפת שיעורי ריבית)	עסקה המאפשרת ללקוח החלפת תזרים מזומנים עתידי של תשלומי ריבית בעלי בסיס שונה (ריבית קבועה וריבית משתנה) וזאת על בסיס של קרן הנקבעת במועד ההתקשרות.
5.	KPIs	Key Performance Indicators (מדדי ביצוע עיקריים)	מדד עסקי המאפשר לבצע הערכה של הגורמים הכרחיים להצלחת הארגון ולקביעת דרכי פעולה.
6.	On-Call		אשראי שניתן למס' ימים ונפרע על-פי קריאה בהתאם לתנאי ההסכם בין הבנק ללקוח.
7.	אמצעי שליטה		כמשמעו בחוק בנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
8.	אשראי חוץ מאזני		כל ערבות פיננסית והתחייבות למתן אשראי.
9.	באזל 2/ באזל 3		הוראות לניהול הסיכונים של הבנקים שנקבעו על-ידי ועדת באזל העוסקת בפיקוח ובקביעת סטנדרטים לפיקוח על בנקים בעולם מהווים קנה מידה (benchmark) לסטנדרטים מובילים שנועדו להבטיח יציבות של מוסדות פיננסיים.
10.	בעל עניין		לפי סעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.
11.	גידור		עסקה פיננסית שמטרתה להגן על משקיע מפני שינויים בערך ההשקעה.
12.	הון פיקוחי		בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
13.	הון רובד 1		כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי
14.	הון עצמי רובד 1		הון על בסיס מתמשך - כולל את ההון המיוחס לבעלי מניות.
15.	הון רובד 1 נוסף		מורכב ממכשירי הון העומדים בקריטריונים שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 202.
16.	הון רובד 2		כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
17.	המשכיות עסקית		מצב בו עסק פועל ברציפות ללא הפרעות; כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 355 - ניהול המשכיות עסקית
18.	הפחתת סיכון אשראי	CRM (Credit Risk Mitigation)	בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 203 - מדידה והלימות הון - גישה הסטנדרטית - סיכון אשראי
19.	הקדמות מוקדם		המוצר הינו סילוק מוקדם של התחייבות הסולק לבית העסק
20.	סיכון התאגיד	אשראי	סיכון של החברה להפסד כתוצאה מהאפשרות שלווח/צד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי החברה, כולן או חלקן, כפי שסוכמו.
21.	חבות		כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
22.	חוב		זכות חוזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה, אשר מוכרת כנכס במאזן של החברה.
23.	חוב בעייתי		חוב המסווג כפגום (לרבות חוב פגום בארגון מחדש של חוב בעייתי), נחות או בהשגחה מיוחדת.
24.	חוב נחות		סיכון אשראי מאזני נחות מוגן באופן לא מספק על-ידי השווי הנוכחי המבוסס ויכולת התשלום של החייב. לסיכון אשראי מאזני שסוג כאמור נדרש שתהיה חולשה או חולשות מוגדרות היטב, אשר מסכנות את מימוש החוב.
25.	חוב פגום		חובות שהחברה צופה כי לא תוכל לגבות את הסכומים המגיעים לה לפי הסכם החוב, לרבות מקרים שבהם החוב נמצא בפיגור של 90 ימים או יותר. כמו-כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתי יסווג כחוב פגום
26.	חוב מיוחדת	בהשגחה	חוב שיש לו חולשות פוטנציאליות בגינן נדרשת תשומת לב מיוחדת של הנהלה. אם חולשות אלה לא יטופלו, התוצאה עלולה להיות התדרדרות בסיכויים לפירעון סיכון האשראי המאזני או במעמד במעמד של החברה כנושה בתאריך עתידי מסוים.
27.	חז"ד	חשבון חוזר דביטורי	חשבונות עו"ש שלגביהם קיימות מסגרות אשראי מאושרות מראש החייבות בעמלת הקצאה.
28.	יחס הון כולל לנכסי סיכון		ההון הכולל הוא סך כל הון רובד 1 וסך כל הון רובד 2. יחס ההון הכולל מחושב על-ידי חלוקת ההון הכולל בנכסי סיכון.
29.	יתרת חוב רשומה		יתרת החוב, לרבות ריבית צבורה שהוכרה, פרמיה או ניכיון שטרם הופחתו, עמלות נידחות נטו או עלויות נידחות נטו שנוקפו ליתרת החוב בהתאם להוראות הדיווח לציבור וטרם הופחתו, בניכוי כל סכום חוב שנמחק חשבונית בעבר. בשונה מיתרת חוב נטו, אין לנכות מיתרת החוב הרשומה הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב. מובהר

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
			כי ריבית צבורה שלא הוכרה, או שהוכרה בעבר ולאחר מכן בוטלה, לא תיכלל ביתרת החוב הרשומה; כהגדרתה בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631.
30.	כרטיס בנקאי		כרטיס חיוב כמשמעו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981, המונפק על-ידי החברה.
31.	כרטיס חיוב מיידי (דביט)		הינו כרטיס בו מחזיק הכרטיס מחויב בחשבון הבנק בסמוך לאחר ביצוע העסקה ובכפוף ליתרה מספקת בחשבון הבנק.
32.	כתבי התחייבות נדחים		כתבי התחייבות שהזכויות לפיהם נדחות מפני תביעותיהם של כל הנושים האחרים של החברה, למעט כתבי התחייבות אחרים ומאותו סוג; כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631.
33.	מדד המחירים לצרכן		מדד המתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ביום ה-15 של כל חודש ומודד את אחוז השינוי שחל במשך הזמן בהוצאה הדרושה לקניית "סל קבוע" של מוצרים ושירותים, שמחיריהם ניתנים למדידה סדירה. "סל" זה מייצג את תצורתה של אוכלוסיית משקי הבית.
34.	מודל בלק אנד שולס Black-Scholes model		מודל לתמחור אופציות הכולל טכניקת ערך נוכחי ומשקף את ערך הזמן והערך הפנימי של האופציה.
35.	מח"מ	משך חיים ממוצע	הממוצע המשוקלל של זמן פירעון הקרן ותשלומי הריבית של המכשיר הפיננסי לאורך חייו ועד לפדיון הסופי.
36.	מכשיר פיננסי		מכשיר פיננסי הוא כל חוזה היוצר נכס פיננסי בישות אחת והתחייבות פיננסית או מכשיר הוני בישות אחרת.
37.	מכשירים נגזרים/מכשירים פיננסיים נגזרים		מכשיר פיננסי או חוזה אחר בין שני צדדים, שהינו בעל שלושת המרכיבים הבאים: א. בסיסים (underlying), אחד או יותר וסכומים נקובים, אחד או יותר או הוראות תשלום, או שניהם יחד הקובעים את סכום הסילוק, ב. ההשקעה הראשונית נטו היא קטנה או כלל לא נדרשת; ג. ותנאו דורשים או מאפשרים סילוק בנטו בין הצדדים.
38.	מכשירי אשראי חוץ מאזניים		כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631
39.	יחידות פנטום		מכשיר התחייבותי המעניק תגמול במזומן על המבוסס שוויו מניה וזאת ללא הזכאות לקבל מניה בפועל.
40.	מנפיק		אדם, לרבות תאגיד, המנפיק, מפיץ או משווק כרטיסי חיוב, שהוא צד לחוזה כרטיס חיוב עם לקוח והאחראי לתשלומים המגיעים מלקוח שעשה שימוש בכרטיס חיוב שהונפק, הופץ או שווק על-ידו.
41.	מסגרת אשראי		סכום הניצול המירבי שהחברה הסכימה לכבד בכרטיס הלקוח.
42.	שירותי ניכיון		כהגדרתם בסעיף 7א(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981.
43.	סולק		כהגדרתו בסעיף 36ט לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
44.	ערבות		כהגדרתה בסעיף 1 לחוק הערבות, התשכ"ז-1967.
45.	פירות/ייסוף		החלשות/התחזקות ערכו של מטבע ביחס למטבעות אחרים.
46.	צד קשור		כמשמעו בסעיף 1 הוראות הדיווח לציבור.
47.	קבוצת לווים		כהגדרתה בהוראות ניהול בנקאי תקין, מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
48.	רווח נקי בסיסי למניה		הרווח הבסיסי למניה יחושב על-ידי חלוקת הרווח או ההפסד, המיוחס לבעלי המניות הרגילות של החברה האם (מונה), בממוצע משוקלל של מספר המניות הרגילות הקיימות במחזור (המכנה), במהלך התקופה.
49.	רווח נקי מדולל למניה		חלוקת הרווח או ההפסד, המיוחס לבעלי המניות הרגילות של החברה האם, ובממוצע המשוקלל של מספר המניות הקיימות במחזור, בהתחשב בהשפעת כל המניות הרגילות הפוטנציאליות המדוללות.
50.	ריבית בנק ישראל		הריבית שקובע בנק ישראל במסגרת ההחלטות המוניטריות התקופתיות, והמשמשת את הבנק לצורך מתן הלוואות לתאגידים הבנקאיים או לצורך קבלת הלוואות מתאגידים בנקאיים, כשיעורה מזמן לזמן.
51.	שוק פעיל		שוק בו עסקאות בנכס או בהתחייבות מתקיימות בתדירות ובנפה מספיקים על מנת לספק מידע על התמחור על בסיס שוטף.
52.	שעבודים		בטחונות הניתנים למלווה על-ידי לווה כערובה להבטחת תשלום שהוא חייב לו.
53.	תאגיד בנקאי		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
54.	תאגיד עזר		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
55.	תביעה ייצוגית		כהגדרת המונח "תובענה ייצוגית" בחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006.
56.	תכנית המשכיות עסקית		תכנית פעולה מקיפה בכתב, הקובעת מה הם הנהלים והמערכות הדורשים כדי לשמר את הרציפות העסקית או לשקם את פעילות החברה במקרה של שיבושים (כהגדרתה בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 355 – ניהול המשכיות עסקית).
57.	תקופת הבשלה	Vesting	התקופה שבה נדרש לקיים את כל התנאים המוגדרים להבשלה של הסדר תשלום מבוסס מניות.
58.	תקרית קיברנטית (סייבר)		אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכות מחשב ו/או מערכות ותשתיות משובצות מחשב על-ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לחברה) אשר עלולה לגרום להתמשות סיכון סייבר, יצוין, כי בהגדרה זו נכללים גם ניסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא נגרם נזק בפועל (כהגדרת "אירוע סייבר" בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 361 – ניהול הגנת הסייבר).
59.	תפעול הנפקה של כרטיס חיוב		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.



# פרטים נוספים על החברה בהתאם לתקנות ניירות ערך (דוחות תקופתיים ומיידיים) תש"ל-1970

## תוכן העניינים

<u>עמוד</u>	<u>סעיף</u>
303	- תקנה 25א: פרטי החברה
304	1 תקנה 10ג: שימוש בתמורת ניירות הערך שהונפקו
304	2 תקנה 11: רשימת השקעות בחברות בת ובחברות כלולות מהותיות של החברה לתאריך הדוח על המצב הכספי
305	3 תקנה 12: שינויים בהשקעות בחברות בת וחברות כלולות מהותיות של החברה
305	4 תקנה 13: רווחים והפסדים של חברות בת וחברות כלולות מהותיות של החברה והכנסות החברה מהן בשנת הדוח (באלפי ש"ח)
305	5 תקנה 14: רשימת קבוצות של יתרות הלוואות שניתנו לתאריך הדוח על המצב הכספי, אם מתן הלוואה היה אחד מעיסוקיו העיקריים של התאגיד
305	6 תקנה 20: מסחר בבורסה
305	7 תקנה 21: שכר והטבות לנושאי משרה בכירה ובעלי עניין
305	8 תקנה 21א: השליטה בחברה
305	9 תקנה 22: עסקאות עם בעל שליטה או שלבעל השליטה עניין אישי בהן
305	10 תקנה 24: החזקות בעלי עניין ונושאי משרה בכירה
306	11 תקנה 24א: הון רשום, הון מונפק וניירות ערך המיירים
306	12 תקנה 24ב: מרשם בעלי המניות
306	13 תקנה 26: הדירקטורים של החברה
306	14 תקנה 26א: נושאי משרה בכירה
306	15 תקנה 26ב: מורשי חתימה עצמאיים
306	16 תקנה 27: רואי החשבון המבקרים של החברה
306	17 תקנה 28: שינוי בתזכיר או בתקנון החברה במהלך שנת הדוח (או לאחריה)
306	18 תקנה 29א: המלצות הדירקטורים בפני האסיפה הכללית, והחלטותיהם שאינן טעונות אישור האסיפה הכללית, והכל במהלך שנת הדוח (או לאחריה)
307	19 תקנה 29ב: החלטות האסיפה הכללית שנתקבלו שלא בהתאם להמלצות הדירקטורים בעניינים המפורטים בסעיף 18 לעיל, במהלך שנת הדוח (או לאחריה)
307	20 תקנה 29ג: החלטות אסיפה כללית מיוחדת במהלך שנת הדוח (או לאחריה)
307	21 תקנה 29א: החלטות החברה במהלך שנת הדוח (או לאחריה)



**שם החברה:**

בעברית: ישראלכרט בע"מ

באנגלית: Isracard Ltd.

**מס' החברה ברשם החברות:**

510706153

**משרדה הרשום של החברה (תקנה 25א):**

בר כוכבא 12 בני ברק 5126105

**כתובת הדואר האלקטרוני של החברה (תקנה 25א):**

naveh@isracard.co.il

**טלפון (תקנה 25א):**

03-6895166

**פקסימיליה (תקנה 25א):**

03-6895374

**תאריך הדוח על המצב הכספי:**

31 בדצמבר 2021

**מועד הדוח:**

8 במרץ 2022

**תקופת הדוח:**

1 בינואר 2021 - 31 בדצמבר 2021

1. **תקנה 10ג: שימוש בתמורת ניירות הערך שהונפקו**

להלן פרטים אודות ניירות ערך שהנפיקה החברה לציבור עובר למועד הדוח, ואשר הינם במחזור למועד הדוח:

מועד פרסום התשקיף/דוח הצעת המדף	אסמכתא	ניירות הערך שהונפקו	כמות (ע.ג.) ניירות ערך שהונפקה	תמורה כוללת ברוטו (במיליוני ש"ח)	יתרת ע.ג. ניירות ערך מהסדרה, למועד הדוח
14 באפריל 2019 (דוח הצעת מדף)	2019-01-033987	אגרות חוב (סדרה א')	1,078,133,000	כ-1,078	599,010,695
סה"כ	-	-	1,078,133,000	כ-1,078	599,010,695

בהמשך לאמור בביאור 19 לדוחות הכספיים לשנת 2021, תמורת הנפקת אגרות החוב צורפה ליתרות הנזילות הקיימות של החברה, אשר משמשות ו/או תשמשנה את החברה לצורך התאמת מבנה ההון שלה ולגיוון והרחבת מקורות המימון העומדים לרשותה, בין היתר, לצורך מימון פעילותה העסקית השוטפת וצמיחתה, החלפה או פירעון (מלא או חלקי) של התחייבויות (לרבות ולפי העניין הלוואות מבנק הפועלים) וביצוע השקעות שונות בהתאם להזדמנויות עסקיות שתאושרנה. למועד הדוח, התמורה כאמור לעיל שימשה ותשמש את החברה בהתאם לייעוד התמורה כמפורט לעיל.

יצוין, כי במסגרת התשקיף (כהגדרתו בסעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021) מכר בנק הפועלים (באמצעות הצעת מכר) לציבור, 130,400,000 מניות רגילה של החברה שהוחזקו על-ידו באותו מועד, במחיר של 13.5 ש"ח למניה. יובהר, כי במסגרת ההצעה האמורה לא נכללה הצעה של ניירות ערך על-ידי החברה, ובהתאם לא הייתה לחברה תמורה כספית בגין ההצעה. לפרטים אודות חלוקת יתרת מניות החברה אשר הוחזקו על-ידי בנק הפועלים כדיבידנד בעין, ראה סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

2. **תקנה 11: רשימת השקעות בחברות בת ובחברות כלולות מהותיות של החברה לתאריך הדוח על המצב הכספי**<sup>123</sup>

שם החברה	שיעור ההחזקה של החברה בהון המניות המונפק, בכוח ההצבעה ובסמכות למנות דירקטורים	סוג המניות או ניירות הערך ההמירים	מספר המניות או ניירות הערך ההמירים	שוויים הנקוב של המניות או ניירות הערך ההמירים (בש"ח)	ערך מאזני (באלפי ש"ח)	אגרות החוב וההלוואות ליום 31 בדצמבר 2021 כפי שמופיעים בדוח על המצב הכספי של כל חברה מוחזקת (באלפי ש"ח)			
						יתרה בספרים	פירעון מועד	שיעור ריבית	בסיס הצמדה
פרימיום אקספרס בע"מ	100%	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	139,326	139,326	583,000	-	-	-	-
ישראלכרט מימון בע"מ	100%	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	10,000	10,000	775,000	3,705,000	ללא מועד פירעון	0.582%	-
צמרת מימונים בע"מ	100%	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	3,000	3,000	171,000	2,030,000	ללא מועד פירעון	0.13%	-
גלובל פקטורינג בע"מ	100%	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	2,000,000	2,000,000	62,000	377,000	ללא מועד פירעון	0.13%	-
ישראלכרט סוכנות לביטוח (2020) בע"מ	100%	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	10,000	10,000	(3,000)	-	-	-	-
ישראלכרט (נכסים) 1994 בע"מ	100%	מניה רגילה 1 ש"ח ערך נקוב	10,000	10,000	116,000	-	-	-	-

(\* לפרטים אודות סוכנות הביטוח ראה ביאור 1 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

<sup>123</sup> יצוין, כי למועד הדוח לחברה קיימות השקעות לא מהותיות בתאגידים נוספים, כמפורט בביאור 14 לדוחות הכספיים של החברה לשנת 2021.

**3. תקנה 12: שינויים בהשקעות בחברות בת וחברות כלולות מהותיות של החברה**

לפרטים נוספים אודות שינויים בהשקעות בחברות בת ובחברות כלולות מהותיות של החברה, ראה ביאור 14 לדוחות הכספיים לשנת 2021. לפרטים אודות מיזוגה של יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ עם ולתוך החברה ביום 31 בדצמבר 2020 ראה ביאור 1 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

**4. תקנה 13: רווחים והפסדים של חברות בת וחברות כלולות מהותיות של החברה והכנסות החברה מהן בשנת הדוח (באלפי ש"ח)<sup>124</sup>**

הכנסות החברה מהחברה המוחזקת						רווח (הפסד) כולל אחר של החברה המוחזקת	רווח (הפסד) של החברה המוחזקת	שם החברה המוחזקת
מריבית		מדמי ניהול		מדיבידנד				
שנתקבלה לאחר יום 31.12.2021 או שהחברה זכאית לקבלה (הכל בגין שנת 2021 או בגין תקופה שלאחר מכן)	שנתקבלה בשנת 2021	שנתקבלו לאחר יום 31.12.2021 או שהחברה זכאית לקבלם (הכל בגין שנת 2021 או בגין תקופה שלאחר מכן)	שנתקבלו בשנת 2021	שנתקבל לאחר יום 31.12.2021 או שהחברה זכאית לקבלו (הכל בגין שנת 2021 או בגין תקופה שלאחר מכן) ומועד התשלום	שנתקבל בשנת 2021			
-	-	-	34,000	-	-	-	43,000	פרימיום אקספרס בע"מ
-	26,562	-	4,895	-	-	-	194,000	ישראלכרט מימון בע"מ
-	7,991	-	1,025	-	-	-	13,000	צמרת מימונים בע"מ
-	1,542	-	537	-	-	-	11,000	גלובל פקטורינג בע"מ
-	-	-	-	-	-	-	(3,000)	ישראלכרט סוכנות לביטוח (2020) בע"מ
-	-	-	-	-	-	-	50,000	ישראלכרט (נכסים) 1994 בע"מ

**5. תקנה 14: רשימת קבוצות של יתרות הלוואות שניתנו על ידי הקבוצה לתאריך הדוח על המצב הכספי, אם מתן הלוואה היה אחד מעיסוקיו העיקריים של התאגיד**

ראה ביאור 12א לדוחות הכספיים לשנת 2021.

**6. תקנה 20: מסחר בבורסה**

בשנת 2021 ועד למועד הדוח לא חלו הפסקות מסחר בניירות הערך של החברה (למעט ולפי העניין הפסקות מסחר קצובות).

**7. תקנה 21: שכר והטבות לנושאי משרה בכירה ובעלי עניין**

לפרטים ראה סעיף 5 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021.

**8. תקנה 21א: השליטה בחברה**

החל מחודש מרץ 2020 ולמועד פרסום הדוח, החברה הינה תאגיד ללא גרעין שליטה ואין בה בעל שליטה או בעל מניות המחזיק בה בהיתר שליטה. ראה גם סעיף 7.2 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021.

**9. תקנה 22: עסקאות עם בעל השליטה או שלבעל השליטה עניין אישי בהן**

אין.

**10. תקנה 24: החזקות בעלי עניין ונושאי משרה בכירה**

לפרטים, למיטב ידיעת החברה, אודות החזקות בעלי עניין ונושאי משרה בכירה בחברה במניות החברה ובניירות ערך אחרים שלה למועד חתימת הדוח, ראה דיווח מידי של החברה על מצבת החזקות בעלי עניין ונושאי משרה בכירה מיום 6 בינואר 2022 (אסמכתא מספר: 2022-01-003072), המובא בדוח זה על דרך ההפניה.

<sup>124</sup> יצוין, כי למועד הדוח לחברה קיימות השקעות לא מהותיות בתאגידים נוספים, כמפורט בביאור 14 לדוחות הכספיים המאוחדים של החברה לשנת 2021.

**11. תקנה 24א: הון רשום, הון מונפק וניירות ערך המירים**

למועד הדוח, הון המניות הרשום של החברה הינו 400,000,000 מניות רגילות ללא ערך נקוב, והון המניות המונפק של החברה הינו 200,000,000 מניות רגילות ללא ערך נקוב. למועד הדוח לא קיימים בהונה של החברה ניירות ערך המירים למניותיה (וכן לא קיימות בהונה של החברה מניות רדומות).

לפרטים נוספים אודות ההון של החברה, ראה ביאור 22 לדוחות הכספיים לשנת 2021.

**12. תקנה 24ב: מרשם בעלי המניות**

מלוא הונה המונפק של החברה (200,000,000 מניות ללא ערך נקוב) רשום במרשם בעלי המניות של החברה על שם החברה לרישומים של בנק הפועלים בע"מ.

**13. תקנה 26: הדירקטורים של החברה**

לפרטים אודות הדירקטורים בחברה למועד הדוח, ראה סעיף 1.2 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021.

**14. תקנה 26א: נושאי משרה בכירה**

לפרטים אודות נושאי המשרה בחברה למועד הדוח, ראה סעיף 1.3 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021.

**15. תקנה 26ב: מורשי חתימה עצמאיים**

למועד הדוח לא קיימים בחברה 'מורשי חתימה עצמאיים' (כהגדרת מונח זה בסעיף 37 לחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968). לפרטים, ראה סעיף 2 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021.

**16. תקנה 27: רואי החשבון המבקרים של החברה**

לפרטים אודות רואי החשבון המבקרים של החברה והשכר ששולם להם בגין השנים 2020 ו-2021, ראה סעיף 4 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021.

**17. תקנה 28: שינוי בתזכיר או בתקנון החברה במהלך שנת הדוח (או לאחריה)**

בשנת 2021 ועד למועד חתימת הדוח לא חל שינוי בתקנון החברה.

**18. תקנה 29(א): המלצות הדירקטורים בפני האסיפה הכללית, והחלטותיהם שאינן טעונות אישור האסיפה הכללית, והכל במהלך שנת הדוח (או לאחריה)**

(א) תשלום דיבידנד או ביצוע חלוקה, כהגדרתה בחוק החברות, בדרך אחרת או חלוקת מניות הטבה:

לפרטים אודות חלוקת דיבידנד בסך של 27.8 מיליון ש"ח בחודש ספטמבר 2021 ודיבידנד בסך 120 מיליון ש"ח אשר יחולק בחודש מרץ 2022, אודות מדיניות חלוקת הדיבידנד של החברה ואודות מגבלות על חלוקת הדיבידנד בחברה, ראה סעיף 2.3.10 לדוח הדירקטוריון לשנת 2021.

(ב) שינוי ההון הרשום או המונפק של החברה:

אין.

(ג) שינוי תזכיר או תקנון של החברה:

אין.

(ד) פדיון ניירות ערך בני פדיון, כמשמעותם בסעיף 312 לחוק החברות:

אין.

(ה) פדיון מוקדם של אגרות חוב:

אין.

ו) עסקה שאינה בהתאם לתנאי השוק בין החברה לבעל עניין בה, למעט עסקה של החברה עם חברה בת שלה:  
למען הזהירות יצוין:

בחודש פברואר 2021 אישרו ועדת התגמול ודירקטוריון החברה את תנאי הכהונה וההעסקה של יו"ר הדירקטוריון גב' תמר יסעור, וכן את תנאי הכהונה וההעסקה של מנכ"ל החברה לשעבר ד"ר רון וקסלר. לפרטים נוספים ראה דיווח מיידי (משלים) של החברה מיום 4 באפריל 2021 (אסמכתא מספר 2021-01-054285).

בחודשים ספטמבר ונובמבר 2021 אישרו ועדת התגמול ודירקטוריון החברה את תנאי הכהונה וההעסקה של מנכ"ל החברה מר רן עוז, וכן את תנאי הכהונה וההעסקה של ד"ר רון וקסלר (מנכ"ל החברה לשעבר) כיו"ר דירקטוריון פרימיום אקספרס בע"מ. לפרטים נוספים ראה דיווח מיידי משלים של החברה מיום 16 בדצמבר 2021 (אסמכתא מספר 2021-01-110827).

**19. תקנה 29(ב): החלטות האסיפה הכללית שנתקבלו שלא בהתאם להמלצות הדירקטורים בעניינים המפורטים בסעיף 18 לעיל, במהלך שנת הדוח (או לאחריה)**

אין.

**20. תקנה 29(ג): החלטות אסיפה כללית מיוחדת במהלך שנת הדוח (או לאחריה)**

לפרטים אודות החלטות אסיפות כלליות מיוחדות שקיימה החברה במהלך שנת הדוח, ראה דיווחי החברה (דוחות משלימים) לזימון האספה הכללית מהימים 4 באפריל ו-16 בדצמבר 2021 (אסמכתאות מספר: 2021-01-062658 ו-2021-01-115684, בהתאמה).

**21. תקנה 29א: החלטות החברה במהלך שנת הדוח (או לאחריה)**

(א) אישור פעולות לפי סעיף 255 לחוק החברות

אין.

(ב) פעולה לפי סעיף 254(א) לחוק החברות אשר לא אושרה, בין אם הובאה לאישור לפי סעיף 255 לחוק החברות ובין אם לאו:

אין.

(ג) עסקאות חריגות הטעונות אישורים מיוחדים לפי סעיף 270(1) לחוק החברות:

במהלך תקופת הדוח (ועד חתימתו) אושרו על-ידי החברה עסקאות כמפורט להלן שלנושאי משרה (או מי שהיו נושאי משרה במועד אישורן, לפי העניין) עשוי להיות למען הזהירות עניין אישי בהן (והן עשויות להיחשב עסקאות חריגות):

1. התקשרות (שאושרה בחודש ינואר 2021) לרכישת שירותי תוכנה וניהול מערכות (בסכומים לא מהותיים) מחברה שקרובו של נושא משרה מכהן כנושא משרה בה.

2. התקשרות (שאושרה בחודש פברואר 2021) עם צד ג', בעל עניין בחברה מכוח החזקותיו בעת אישור הדירקטוריון ואשר קרובו של נושא משרה בחברה מכהן כחבר הנהלה בו, בהסכם להעמדת אשראי (בהיקף שאינו עולה כדי אשראי מהותי לחברה).

3. התקשרות (שאושרה בחודש יוני 2021) עם צד ג', שהינו בעל עניין בחברה מכוח החזקותיו בעת אישור הדירקטוריון ואשר קרובו של נושא משרה בחברה מכהן כחבר הנהלה בו, בהסכם לצורך שיווק ומכירת מוצרי ביטוח.

4. התקשרות (שאושרה בחודש יוני 2021) עם צד ג', שהינו בעל עניין בחברה מכוח החזקותיו בעת אישור הדירקטוריון ואשר קרובו של נושא משרה בחברה מכהן כחבר הנהלה בו, בהסכם לרכישת פוליסת ביטוח.

5. התקשרות (שאושרה בחודש יוני 2021) עם צד ג' (וצדדים קשורים לו), שבו מכהן דירקטור חיצוני בחברה כדירקטור חיצוני, בהסכם מסגרות אשראי ורכישת תווי קניה.

6. לשלמות התמונה יצוין, כי במסגרת תרומות החברה לארגונים שונים, תורמת החברה מעת לעת (ולרבות בשנת

2021) לעמותות/ארגונים שנושאי משרה בעלי תפקיד בהן ו/או עשויים להיחשב קשורים להן, בסכומים זניחים לחברה.

(ד) פטור, ביטוח או התחייבות לשיפוי לנושא משרה, שבתוקף למועד הדוח:

לפרטים אודות החלטות החברה בדבר פטור, ביטוח והתחייבות לשיפוי נושאי משרה, ראה סעיף 6.1 לדוח ממשל תאגידי לשנת 2021.

8 במרץ 2022

ישראלכרט בע"מ

תאריך

**שמות החותמים:**

1. תמר יסעור - יו"ר דירקטוריון.
2. רן עוז - מנכ"ל.
3. ערן וקנין - משנה למנכ"ל, CFO.
4. מיכל מנצור חכם - חשבונאית ראשית.