

ישראלכרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה

דוח שנתי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018

תוכן העניינים

מס' סעיף	כותרת	עמוד
	מידע הצופה פני עתיד	5
	דברי יושב ראש הדירקטוריון	7
	דוח הדירקטוריון והנהלה	9
1	סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה	11
1.1	תיאור תמציתי של החברה ותחומי פעילות עיקריים	11
1.2	הפרדת חברות כרטיסי אשראי מבנקים בעלי היקף פעילות רחב	13
1.3	מידע כספי תמציתי עיקרי	13
1.4	הסיכונים העיקריים שהחברה חשופה להם	15
1.5	יעדים ואסטרטגיה עסקית	15
1.6	שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים	16
2	הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי	27
2.1	מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים	27
2.2	התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברוח כולל אחר	32
2.3	התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון והלימות ההון ומינוף	37
2.4	מגזרי פעילות	43
2.5	פעילות חברות מוחזקות עיקריות	54
3	סקירת הסיכונים	56
3.1	תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם	56
3.2	סיכון אשראי	58
3.3	סיכון שוק ונדילות	64
3.4	סיכון תפעולי	68
3.5	סיכונים אחרים	69
4	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים, בקרות ונהלים	74
4.1	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים	74
4.2	גילוי לגבי בקרות ונהלים	75
	הצהרות הנהלה	76
	דוחות כספיים	79
	דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי	193
1	הדירקטוריון והנהלה	195
1.1	דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית	196
1.2	חברי דירקטוריון החברה למועד חתימת הדוח	197
1.3	נושאי משרה בכירה למועד הדוח (שאינם דירקטורים)	201
2	מורשי חתימה עצמאיים	204
3	הביקורת הפנימית	204
4	שכר רואי החשבון המבקרים	205
5	שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין	205
6	עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים	209
7	פרטים נוספים	212
7.1	תרשים אחזקות	212
7.2	בעלי השליטה בחברה	212
7.3	בניינים וציוד	213
7.4	נכסים בלתי מוחשיים	213
7.5	ביטוח	213
7.6	הון אנושי	214
7.7	הסכמים מהותיים	217
7.8	מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים	217

מס' סעיף	כותרת	עמוד
8	תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות	217
9	נספחים לדוח השנתי	218
	מילון מונחים	228
	אינדקס	232

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 בשוקי ההון בישראל ובעולם, שינויים מאקרו כלכליים, שינויים במצב הגיאופוליטי, הפרדת החברה מבנק הפועלים והשלכותיה השונות, שינויים גולטוריים, שינויים חשבונאיים ושינויים בכללי המיסוי, וכן שינויים אחרים שאינם בשליטת החברה, ואשר עשויים להביא לאי התממשות הערכות ו/או לשינויים בתוכניות העסקיות של החברה ו/או להתממשותן באופן שונה, ואף מהותית, מכפי שנחזה. מידע צופה פני עתיד עשוי להיות מאופיין במילים או בביטויים כגון: "תחזית", "תוכנית", "יעד", "אומדן סיכון", "תרחיש", "תרחיש קיצון", "הערכת סיכון", "קורלציה", "התפלגות", "אנו מאמינים", "צפוי", "חזוי", "מעריכים", "מתכוונים", "מתכננים", "מתעתד", "עשוי להשתנות", "צריך", "יכול", "יהיה", "להערכת החברה" וביטויים דומים להם. מידע וביטויים צופי פני עתיד אלו, כרוכים בסיכונים ובחוסר ודאות, משום שהם מבוססים על הערכות ההנהלה למועד הדוח לגבי אירועים עתידיים, אשר כוללים, בין היתר, שינויים בפרמטרים כגון: מצב המשק, טעמי הציבור, שיעורי ריבית בישראל ובחול, שיעורי אינפלציה, הוראות חקיקה ורגולציה חדשות בתחום הבנקאות ושוק ההון, הפרדת החברה מבנק הפועלים והשלכותיה השונות, החשיפה לסיכונים פיננסיים, איתנות פיננסית של לווים, התנהגות המתחרים, היבטים הקשורים בתדמית החברה, התפתחויות טכנולוגיות ונושאי כח אדם, ובתחומים אחרים אשר יש להם השפעה על פעילות החברה ועל הסביבה בה היא פועלת, ואשר מטבע הדברים התממשותם אינה ודאית. כמו-כן, חלק מהמידע המוצג להלן נסמך, בין היתר, על מידע המבוסס על פרסומים של גורמים חיצוניים שונים, כגון: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, משרד האוצר, נתוני בנק ישראל וגורמים אחרים.

בשם הדירקטוריון והנהלה אני שמח להגיש לכם את הדוח הכספי השנתי של ישראל בע"מ (להלן: "ישראל" או "החברה") לשנת 2018.

ישראל מסכמת את שנת 2018 עם רווח נקי של 264 מיליון ש"ח, בהשוואה לרווח נקי בסך 252 מיליון ש"ח בשנת 2017. יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון לתום שנת 2018 עומד על 21.0%. בצד גידולים בתיק האשראי ישראל צמחה ושמרה על בסיס הלקוחות הרחב שלה, היא שימרה ואף הרחיבה את שיתופי הפעולה שלה בפעילות המועדונים השונים בעולמות הצרכנות, התעופה ותחומים נוספים. ישראל רואה עצמה בשנים הבאות שומרת על מעמדה כמובילת שוק בתחום התשלומים וממשיכה לצמוח בתחום האשראי והשירותים הפיננסיים.

שוק התשלומים בישראל אופייני בשנת 2018 בהמשך התעצמות התחרות, המציבה את החברה בתחרות ישירה עם שחקנים ותיקים וחדשים מהזירה הפיננסית ומזירות חדשות אחרות. יחד עם זאת טומנת תקופה זו בחובה הזדמנויות רבות לצמיחה, גיוון והתפתחות בכיוונים שונים. שוק התשלומים עומד בפתחו של שינוי בסביבה העסקית, שינוי הנובע משתי מגמות עיקריות: המגמה הראשונה הינה התפתחות טכנולוגיות בתחומים בהם פועלת החברה, המשנות את השוק בעולם ובארץ, ומציבות בפני החברה הזדמנויות להתפתחות ולצמיחה, בצד אתגר להתאים את עצמה לסביבה העסקית העתידית. מגמה נוספת היא השינויים בהיקף ההוראות הרגולטוריות המשליכות על פעילות החברה, ובראשן החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל ("חוק שטרומ"). כגוף מוביל ומרכזי הנותן שירותים פיננסיים אנו בוחנים כל העת את משמעות השינויים בשוק, ומקדמים את ההזדמנויות שיש לחברה כתוצאה מהם. לחוק שטרומ שאושר בינואר 2017, השפעה גדולה על החברה. החוק כולל את הוראת הפרדת החברה מהבעלים הנוכחיים בעתיד הקרוב, מהלך שבו החברה תימכר לחברת השקעות פרטית או לחלופין תונפק בשוק ההון ותהפוך לחברה ציבורית. אירוע זה מהווה שינוי מהותי באופן התנהלות החברה, ומאפשר לה לצמוח למקומות ולגבהים חדשים, בצד אתגרים רבים. החברה נערכת להפרדה זו ומצויה בימים אלו בתהליך של הכנת בקשה לקבלת היתר לפרסום תשקיף במקביל להיערכות למכירה פרטית. בנוסף מכיל החוק מספר רב של הוראות בנוגע לאופן הפעולה של השחקנים השונים בשוק התשלומים, הוראות אשר חלקן החלו להשפיע על פעילות החברה כבר בשנת הדוח. החברה פועלת בכל האספקטים הרלוונטיים לשימור, חיזוק והרחבת יכולותיה לפעילות כחברה עצמאית בשנה הקרובה.

ישראל משרתת מגוון רחב של לקוחות, ומקיימת מפגשי שירות עם לקוחות פרטיים ועסקיים בערוצים השונים. בישראל אנחנו מעמידים את הלקוח במרכז והחברה ממוקדת בצרכי הלקוחות ובחוויות הלקוח המשתמש בשירותינו. גם בשנים הקרובות נמשיך להשקיע בהרחבת מגוון המוצרים והשירותים שלנו והנגשתם ללקוחות קיימים וחדשים בערוצים השונים, כל זאת תוך שמירה על מצוינות תפעולית ותהליכית, בדיקה רציפה של צרכי הלקוחות ושיפור השירות.

בשנת 2018 המשיכה החברה להשקיע במתן מענה לצרכי הלקוח ובקידום הפרסונליזציה והנגשת תכנים והטבות רלוונטיים ללקוחות בערוצים השונים. ישראל תמשיך להרחיב את שירותיה ללקוחות הפרטיים והעסקיים תוך שיפור החוויה הדיגיטלית, וכן תמשיך לקדם שיתופי פעולה והטמעת טכנולוגיות חדשניות, תוך השאת ערך ללקוחותיה.

בתחום האשראי שנת 2018 אופיינה בהמשך צמיחה מבוקרת בתיק האשראי. נכון לתום שנת 2018 יתרת האשראי הפרטי הסתכמה לסך של 2,957 מיליון ש"ח, ויתרת האשראי המסחרי הסתכמה לסך של 1,767 מיליון ש"ח. החברה שמה דגש על תהליכי ניטור, בקרה וניתוח שוטפים, במטרה להמשיך ולהעניק אשראי תוך ניהול סיכונים אחראי, מבוקר ואיכותי, כאשר תחום האשראי הצרכני יהווה עבודה את אחד ממנועי הצמיחה העיקריים.

אנחנו מאמינים כי עובדי החברה הם הנכס המרכזי שלה. גם השנה החברה המשיכה בקיום פעילויות רבות ומגוונות עם עובדיה, כחלק מהשקעה בפיתוח המשאב האנושי. אנחנו רואים בארגון העובדים שותף מלא בהובלת החברה להישגיה.

בנוסף למצוינות העסקית, וכחברה מובילה בישראל, ישראל רואה עצמה מחויבת לנתינה לקהילה ומקדישה תשומת לב מיוחדת לקידום דור העתיד, העצמת נשים וחיזוק אוכלוסיות מוחלשות, נזקקות ומגוונות בחברה הישראלית. ישראל פועלת בהתמדה להגברת המודעות של עובדיה לנושא המעורבות החברתית ומעודדת פעילות התנדבותית, הן במסגרת החברה והן באופן עצמאי.

אני מבקש להודות ללקוחותינו הממשיכים להביע בנו אמון, לחברי הדירקטוריון, להנהלת החברה ובעיקר לעובדי החברה על המסירות והעבודה הקשה, המאפשרת את המשך הובלת החברה והתפתחותה.

בכבוד רב,



איל דשא

יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

ישראלכרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה

דוח הדירקטוריון וההנהלה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018

רשימת טבלאות

עמוד	נושא	טבלה
14	מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע לאורך זמן	טבלה 1:
26	פרטים אודות כלל מקורות המימון החיצוניים של החברה	טבלה 2:
34	נתוני פעילות	טבלה 3:
35	השקעות והוצאות החברה בגין מערך טכנולוגיית המידע	טבלה 4:
40	הלימות הון	טבלה 5:
60	סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים	טבלה 6:
60	תנועה ביתרות חובות פגומים שנבחנו פרטנית	טבלה 7:
61	מדדי סיכון ואשראי	טבלה 8:
66	שווי הוגן מותאם של המכשירים הפיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה	טבלה 9:
66	השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו מותאם של החברה וחברות מאוחדות שלה	טבלה 10:
67	השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על הכנסות ריבית נטו ועל הכנסות מימון שאינן מריבית	טבלה 11:
73	דיון בגורמי סיכון	טבלה 12:

1 - סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

1.1 - תיאור תמציתי של החברה ותחומי פעילות עיקריים

ישראל כרטיס בע"מ הוקמה והתאגדה בישראל בשנת 1975 כחברה פרטית על-פי פקודת החברות [נוסח חדש], תשמ"ג-1983 (להלן: "פקודת החברות"). למועד הדוח, ישראל כרטיס מוחזקת בשיעור של כ-98.2% על-ידי בנק הפועלים. החברה הינה חברת כרטיסי אשראי וביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה (להלן: "החברה" או "ישראל כרטיס") פועלת בתחומי ההנפקה והסליקה של כרטיסי חיוב ממותגים שונים ובתחום המימון.

מערכת התשלומים בכרטיסי חיוב בישראל

'כרטיס חיוב' הוא שם כולל לאמצעי תשלום המאפשרים רכישת מוצרים או שירותים מאת ספק. למועד 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 החברה כוללים גם אפשרות לקבלת שירותי משיכת מזומנים באמצעות מכשירים ממוכנים למשיכת מזומן (ATM).

כרטיסי החיוב של החברה מחולקים ככלל לשני (2) מקורות הפצה עיקריים:

- "כרטיס חיוב בנקאיים" או "כרטיסים בנקאיים", המונפקים מכוח הסדר בו קשורה החברה עם בנקים שונים להנפקה ותפעול כרטיסים ממותגי החברה, ואשר ככלל החיובים בקשר עימם הינם באחריות הבנק הרלוונטי. ראה גם סעיף 2.4.4 לדוח דירקטוריון והנהלה להלן.
- "כרטיס חיוב חוץ בנקאיים" או "כרטיסים חוץ בנקאיים", המונפקים שלא מכוח הסדר בין החברה לבנקים אלא בעיקר מכוח התקשרות החברה עם גופים וארגונים שונים להנפקת כרטיסים ממותגי החברה, ואשר ככלל החיובים בקשר עימם הינם באחריות החברה. ראה גם סעיף 2.4.4 לדוח הדירקטוריון 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 כמנפיק¹.

בתמצית, קשרי הגומלין בין הגורמים כאמור הינם כדלקמן: (1) המנפיק מנפיק ללקוחו (מחזיק הכרטיס) כרטיס חיוב, וזאת מכוח רישיון או מעמד של המנפיק בארגון הבינלאומי²; (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 (להלן: "שב"א") - ראה סעיף 1.6.3 [א] לדוח הדירקטוריון להלן, או באמצעות הארגון הבינלאומי הרלוונטי (ביחס לעסקאות המבוצעות מול סולק בחו"ל); (4) הסולק מעביר לבית העסק את התמורה עבור העסקה, בניכוי עמלת בית עסק³ 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).

בתחומי ההנפקה והסליקה למועד חתימת הדוח, פעילות החברה כאמור הינה בקשר עם המותגים הבאים: "ישראל כרטיס", "MasterCard", ו-"Visa" (להלן: "מותגי החברה"), כמפורט להלן. נוסף על החברה, פועלים בתחומי ההנפקה והסליקה למועד הדוח גם חברות כרטיסי האשראי הבאות: פועלים אקספרס (להלן: "חברה אחות") אשר מנפיקה וסולקת בבלעדיות כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס, לאומי קארד בע"מ (להלן: "לאומי קארד") וכרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן: "כ.א.ל."), אשר למיטב ידיעת החברה, מנפיקות וסולקות כרטיסי חיוב מהמותגים "Visa" ו-"MasterCard" וכן סולקות כרטיסי חיוב מהמותג "ישראל כרטיס"; וכן דיינרס קלוב ישראל בע"מ (להלן: "דיינרס"), אשר למיטב ידיעת החברה, הינה חברה בת של כ.א.ל., המנפיקה וסולקת בבלעדיות כרטיסי אשראי ממותג פרטי "Diners Club".

1 להגדרת המונח 'תפעול הנפקה' ראה סעיף 1.2 להלן, אלא אם צוין או משתמע אחרת מתוכן הדברים או הקשרם, תיאור פעילות ההנפקה בדוח זה הינה לרבות 'תפעול הנפקה'.

2 למעט ביחס לכרטיסים אשר אינם מונפקים מכוח חברות או רישיון כאמור, כדוגמת כרטיסי המותג הפרטי "ישראל כרטיס".

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

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

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. כמו-כן, למיטב ידיעת החברה גופים בנקאיים פועלים להתקשרות ישירה עם הארגונים הבינלאומיים הרלוונטיים לסכמת התשלומים. לפרטים אודות התקשרות של בנק הפועלים עם MasterCard Inc. ("MC" או "ארגון מסטרקארד") ראה סעיף 1.6.1 [א] לדוח הדירקטוריון להלן.

להלן פרטים אודות פעילות העיקרית של החברה בתחומי ההנפקה והסליקה:

פעילות ההנפקה והסליקה של החברה מתבצעת באמצעות החברה ויורפיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (להלן: "יורפיי"), אשר הינה חברת כרטיסי אשראי נפרדת כדלקמן:

- ישראל כרטיס, בין בעצמה ובין באמצעות או במשותף עם יורפיי, פועלת כמנפיקה, סולקת ומתפעלת כרטיסי חיוב מהמותג הפרטי "ישראל כרטיס" (מותג פרטי בבעלות החברה),⁴ כרטיסי חיוב מסוג "Mastercard" ("כרטיסי מסטרקארד"), וכן כרטיסי חיוב מסוג "Visa", לשימוש בישראל ובחו"ל. תפעול מערך הכרטיסים של יורפיי נעשה על-ידי ישראל כרטיס.
- יורפיי (אשר הוקמה והתאגדה בישראל בשנת 1972 כחברה פרטית על-פי פקודת החברות) מנפיקה במשותף עם ישראל כרטיס מסטרקארד המונפקים לשימוש בחו"ל. בתחום הסליקה סולקת יורפיי עסקאות במטבע חוץ שנעשו בכרטיסי מסטרקארד, לרבות בכרטיסי מסטרקארד שהונפקו על-ידי מנפיקים אחרים, הנעשות אצל בתי עסק הקשורים עימה בהסכמים והמזוכים במט"ח בגין עסקאות אלו. תפעול מערך הכרטיסים של יורפיי נעשה על-ידי ישראל כרטיס. נכון למועד הדוח יורפיי הינה בגדר "תאגידי עזר" כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("תאגידי עזר" ו-"חוק הבנקאות רישוי", בהתאמה) הכפופה להוראות הקבועות בו בקשר עם תאגידי כאמור. למיטב הבנת החברה, במועד בו יחדל בנק הפועלים לשלוט בחברה לא יחול עליה עוד הוראות כאמור החלות על 'תאגידי עזר' אך היא תמשיך להיות כפופה לפיקוחו של הפיקוח על הבנקים בקשר בין היתר עם פעילותה כחברת כרטיסי אשראי ו'סולק'.

לפרטים נוספים אודות מבנה האחזקות בחברה, ראה סעיף 7.1 לדוח ממשל תאגידי להלן.

פעילות החברה כאמור במותגים "MasterCard" ו-"Visa" מתבצעת מכוח רישיונות שהוענקו לה על-ידי הארגונים הבינלאומיים האמורים וההסכמים מולם. לפרטים ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון וההנהלה להלן.

שיווק והפצת הכרטיסים כאמור בחברת ישראל כרטיס, מתבצע בעיקר באמצעות התקשרויות החברה עם בנקים בהסדר ובאמצעות התקשרויות עם מועדוני לקוחות. לפרטים נוספים ראה סעיפים 1.6.2.1 ו-1.6.2.2 לדוח הדירקטוריון וההנהלה להלן.

בתחום ההנפקה, כחלק מיישומן של הוראותיו של חוק שטרומ (ראה סעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון וההנהלה להלן וכן ביאור 23.2.23 לדוחות כספיים להלן), החברה מהווה 'מנפיקה' ו'מתפעלת הנפקה' בקשר עם כרטיסים חוץ בנקאיים ו'מנפיקה'/'מנפיקה במשותף' ו/או 'מתפעלת הנפקה' בקשר לכרטיסים בנקאיים.

בתחום המימון, מציעה החברה ללקוחותיה (לרבות באמצעות חברות בנות שלה) מוצרים ופתרונות מימון על-פי אופי פעילות הלקוח ומאפייניו תוך שימת לב לסייגו (אשראי לאנשים פרטיים; אשראי מסחרי).

לפרטים אודות מוצרי האשראי של החברה ראה סעיף 2.4.6.2 לדוח הדירקטוריון וההנהלה להלן.

לפרטים נוספים אודות פעילויות החברה בתחומי ההנפקה, הסליקה והמימון ראה סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון וההנהלה להלן. לפרטים אודות מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים בתחומי פעילות החברה, סקירה כלכלית ופיננסית, והליכי רגולציה ראה סעיף 2.1 לדוח הדירקטוריון להלן וכן ביאור 2.23.23 לדוחות הכספיים להלן. בנוסף, ראה הפרטים תחת הכותרת "מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר" בתיאור כל אחד מהמגזרים בסעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון להלן.

יתר פעילויות החברה, אשר כל אחת מהן אינה מסתכמת לכדי מגזר בר-דיווח, נכללות בדוחות הכספיים להלן תחת "אחר".

החברה והחברות המאוחדות שלה הינן חלק מקבוצת ישראל כרטיס (להלן: "הקבוצה" או "קבוצת ישראל כרטיס") אשר מונה, בין היתר את חברת פועלים אקספרס בע"מ, חברה אחת בבעלות מלאה של בנק הפועלים (להלן: "פועלים אקספרס").

4 יצוין, כי ככלל, במהלך שנת 2019 בכוונת החברה לחדש כרטיסים "מקומיים" (כרטיסים שניתנים לשימוש בבתי העסק הסולקים בארץ בלבד) מהמותג הפרטי "ישראל כרטיס" שיפוג תוקפם לכרטיסים בינלאומיים ממותג "Mastercard" וכן, ככלל, לא יוצעו עוד ללקוחות חדשים כרטיסים "מקומיים" מהמותג הפרטי כאמור, וזאת כחלק מהיערכות החברה לכניסתו לתוקף של תקן EMV (ראה סעיף 2.1.2 (א) לדוח הדירקטוריון פרפורמה לשנת 2018), והכל באופן מדורג, בהתאם להשלמת היערכות נדרשת ובהסכמת בנק ישראל.

1.2 - הפרדת חברות כרטיסי אשראי מבנקים בעלי היקף פעילות רחב

בחודש ינואר 2017 פורסם ברשומות החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), תשע"ז-2017 ("חוק שטרומ"). על-פי החוק האמור, בין היתר:

(1) החל מיום 31 בינואר 2017 ("יום התחילה"), בנק הפועלים (אשר למועד הדוח הינו בעל השליטה בישראל כרטיס) ובנק לאומי לישראל בע"מ ("בנק לאומי")⁵ (אשר למיטב ידיעת החברה היה בעל השליטה בלאומי קארד ובחודש אוקטובר 2018 התקשר בהסכם למכירת מלוא החזקותיו בה-ראה הערת שוליים מסעיף 1.2 זה להלן), לא יוכלו עוד לשמש כמתפעלי הנפקה, קרי- לא יוכלו עוד לבצע את כל הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב (למעט ההנפקה עצמה של כרטיסי החיוב וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהנפקת כרטיסי החיוב והשימוש בו) ("תפעול הנפקה" ו-"מתפעל הנפקה", לפי העניין) ולעסוק בסליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב. יחד עם זאת, ניתנה לבנקים האמורים אפשרות להתקשר עם גופים חיצוניים (כגון ישראל כרטיס) כמתפעלי הנפקה לצורך הספקת השירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב או להתקשר, ככל בית עסק אחר, עם סולק; (2) החל מתום שנתיים מיום התחילה ובמהלך תקופה שנקבעה, לא יבצע בנק המנפיק כרטיסי חיוב, שערב יום התחילה שלט או החזיק אמצעי שליטה בחברת כרטיסי חיוב, באמצעות חברה מתפעלת אחת, תפעול הנפקה של יותר מחמישים ושניים אחוזים (52%) מסך כרטיסי האשראי החדשים (ללא כרטיסי חיוב מידי) שמנפיק הבנק ללקוחותיו (לעניין זה לא יובא בחשבון כרטיס אשראי שהונפק על-פי חוזה כרטיס אשראי שנחתם לפני יום התחילה וחודש במהלך תקופת המעבר); (3) לא יורשו עוד הבנקים האמורים לשלוח או להחזיק אמצעי שליטה בתאגיד הפועל בתחומים כאמור, וזאת, החל מיום 1 בפברואר 2020 (תום שלוש (3) שנים מיום התחילה), וביחס למי מהבנקים כאמור ששיעור אחזקותיו בחברת כרטיסי אשראי המוחזקת על-ידו פחת במהלך התקופה האמורה לכדי ארבעים אחוזים (40%) או פחות (ובלבד שלפחות עשרים וחמישה אחוזים (25%) ממניות חברת כרטיסי האשראי האמורה הונפקו לציבור) - החל מיום 1 בפברואר 2021 (תום ארבע (4) שנים מיום התחילה)⁶; ו-(4) כן נקבע, כי אדם המחזיק יותר מחמישה אחוזים (5%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה בחברת כרטיסי אשראי אחת, לא ישלוח בחברת כרטיסי אשראי נוספת ולא יחזיק בה יותר מחמישה אחוזים (5%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה. יובהר, כי לעניין הבעלות העתידית בחברות כרטיסי האשראי המופרדות, החוק קובע, כי יראו חברות כרטיסי חיוב שערב יום התחילה נשלטו בידי אותו אדם (כדוגמת החברה ופועלים אקספרס), כחברת כרטיסי חיוב אחת ובהתאם מאפשר לראות, להבנת החברה, באחזקה בישראל כרטיס ובאמצעותה בפועלים אקספרס, כאחזקה בחברת כרטיסי אשראי אחת, לעניין זה.

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

לפרטים נוספים ראה סעיף 1.5 לדוח הדירקטוריון להלן וכן ביאור 23.2.ג.23 לדוחות הכספיים להלן.

1.3 - מידע כספי תמציתי עיקרי

להלן פרטים על ההתפתחויות והשינויים העיקריים שחלו בשנת 2018:

הרווח הנקי של החברה בשנת 2018 הסתכם ב-264 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-252 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של 4.8%.

סך נכסי החברה ליום 31 בדצמבר 2018 עמדו על 19,591 מיליון ש"ח בהשוואה ל-17,895 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017. **יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו** ליום 31 בדצמבר 2018 עמדה על 18,849 מיליון ש"ח בהשוואה ל-16,753 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017.

סך ההון המיוחס לבעלי מניות החברה ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על 2,987 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,701 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017.

יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על 21.0%, בהשוואה ל-20.9% ליום 31 בדצמבר 2017. **שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע** עמד בשנת 2018 על 9.3% בהשוואה ל-9.6% בשנת 2017.

לפרטים נוספים ראה סעיפים 2.2 ו-2.3 לדוח הדירקטוריון להלן.

5 לאור עמידתם של הבנקים האמורים בהגדרת "בנק בעל היקף פעילות רחב" בחוק שטרומ.
6 למיטב ידיעת החברה, בחודש אוקטובר 2018 בנק לאומי ביחד עם קבוצת עזריאלי, אשר החזיקו ב-80% ו-20%, בהתאמה, במניות לאומי קארד, התקשרו בהסכם למכירת מלוא החזקותיהן לאומי קארד לחברת Warburg Financial Holdings (Israel LTD).

טבלה 1 - מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע לאורך זמן

במיליוני ש"ח

2014	2015	2016	2017	2018	
נתונים עיקריים מדוח רווח והפסד לשנת הדיווח:					
292	251	229	252	264	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה
1,342	1,359	1,433	1,492	1,570	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
144	174	233	271	310	הכנסות ריבית, נטו
19	32	80	109	137	הוצאות בגין הפסדי אשראי
1,136	1,197	1,291	1,348	1,423	הוצאות תפעוליות ואחרות
270	280	293	326	312	מזה: שכר, נלוות ועלות הטבה מוגדרת שאינה עלות שירות
רווח נקי למניה רגילה בשנת הדיווח (בש"ח המיוחס לבעלי המניות):					
396	342	311	343	359	רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה
נתונים עיקריים מהמאזן לסוף שנת הדיווח:					
15,046	15,893	17,058	17,895	19,591	סך כל הנכסים
14,093	15,111	16,091	16,753	18,849	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
417	441	571	740	314	נכסים אחרים
12,845	13,437	14,393	15,194	16,604	סך כל התחייבויות
12,015	12,126	12,089	12,104	12,767	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
802	988	1,082	1,073	1,000	התחייבויות אחרות
2,201	2,456	2,665	2,701	2,987	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
מדדי ביצוע עיקריים (באחוזים)					
14.3%	10.8%	9.0%	9.6%	9.3%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
20.0%	15.6%	13.3%	13.2%	12.6%	שיעור תשואת הרווח לפני מיסים להון הממוצע
1.9%	1.6%	1.4%	1.4%	1.4%	שיעור תשואת הרווח הנקי ליתרת נכסים ממוצעת
18.9%	19.9%	20.7%	19.8%	20.0%	יחס הון עצמי רובד 1
	12.1%	12.9%	12.5%	12.6%	יחס המינוף *
10.4%	10.4%	10.4%	10.3%	10.4%	יחס הכנסות לנכסים ממוצעים
73.9%	77.3%	80.2%	80.7%	81.3%	יחס הוצאות להכנסות
מדדי איכות אשראי עיקריים (באחוזים)					
0.70%	0.74%	0.91%	1.02%	1.15%	שיעור יתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.08%	0.09%	0.17%	0.21%	0.32%	שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.08%	0.11%	0.29%	0.50%	0.52%	שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
נתונים נוספים (במיליוני ש"ח)					
-	-	-	230	-	דיבידנד שחולק לבעלי מניות החברה

* דרישות הגילוי חלות מיום 1 באפריל 2015.

1.4 - הסיכונים העיקריים שהחברה 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 החברה כרוכה בסיכונים אשר העיקריים שבהם:

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

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

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

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

סיכון משפטי: נובע 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 מי מחברות הקבוצה.

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

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

לפרטים נוספים, לרבות אודות גורמי סיכון נוספים להם חשופה החברה, ראה פרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון וההנהלה להלן וכן "דוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים" אותו [ניתן למצוא](#) באתר האינטרנט של החברה.

1.5 - יעדים ואסטרטגיה עסקית

החברה פועלת בהתאם לדגשים האסטרטגיים תוך התייחסות לתמורות ולמגמות בסביבה העסקית והרגולטורית בה היא פועלת וליעדי תוכנית העבודה שהגדיר הדירקטוריון ובהתאם להנחיותיו, ותוך שימת לב לניהול הסיכונים, בהתאם לתיאבון לסיכון שאישר הדירקטוריון, ותוך עדכון השוטף בתהליכים סדורים על פעילות החברה ותוצאותיה.

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

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

צמיחה בתחום האשראי הצרכני, על-ידי מיקוד בהעמקת חדירת מוצרי האשראי של החברה בקרב כלל לקוחותיה, זאת על-ידי שיווק וקידום האשראי במגוון הפלטפורמות השונות, פיתוח של ערוצי הפצה נוספים וחיבור הדוק יותר לעולם התשלומים.

חיזוק והעמקת הקשר הישיר עם כלל לקוחות מחזיקי כרטיסים של החברה תוך מיקוד בשימוש שוטף של הלקוחות בפלטפורמות דיגיטליות והגברת הערכים המוספים אותם החברה מספקת ללקוחות אלו בעולמות הקניות, כמו-כן שוקלת החברה שיתופי פעולה בתחום הביטוח, בכפוף להוראות הדין.

החברה שואפת לשמור ולחזק פעילותה עם בתי עסק, בין היתר, באמצעות הרחבת השירותים והמוצרים לבתי עסק סולקים מעבר לשירותי סליקה ומימון, בדגש על אספקת שירותים נוספים בשרשרת הערך של הרכישות והתשלומים לרבות שירותים המסייעים לעסק לפתח את פעילותו, אם על-ידי שיתופי פעולה ואם על-ידי פעילות עצמאית.

בכלל זה, תחום ה-e-Commerce, המצוי במגמת עלייה משקית בשנים האחרונות ואשר ככלל הינו בעל תרומה חיובית לתוצאות פעילות החברה, ימשיך להוות מיקוד בפעילות החברה, לרבות במתן פתרונות לעסקים וללקוחות בתחום זה.

לפרטים אודות השינויים בסביבה הרגולטורית, בסביבה המקרו כלכלית והתחרותית והשינויים הטכנולוגיים ביחס לענפי הפעילות של החברה, ראה סעיף 2.1 בדוח הדירקטוריון להלן, בהתאמה, וכן ביאור 2.2.3 לדוחות הכספיים להלן, וכן הפרטים תחת הכותרת "מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר" בתיאור כל אחד מהמגזרים בסעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון להלן.

התיאור האמור בסעיף זה לעיל הינו מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה של הנהלת החברה והבנתה את המצב בשוק התשלומים והאשראי בישראל ובעולם, נכון למועד הדוח. כוונת אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן, או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, וזאת כתוצאה מהערכות לא נכונות, משינויים בתוכנית העבודה של החברה, משינויים בלתי צפויים בשוק התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, מקיומם של משאבים שונים לביצוע, מהתנהגות של גורמים ושחקנים בשוק התשלומים והאשראי ו/או מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק 3 "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון להלן ודוח על הסיכונים – גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים.

1.6 - שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים
1.6.1 - התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

פעילות ההנפקה והסליקה של החברה במותגי "MasterCard", ו-"Visa", נעשית מכוח התקשרויות החברה עם ארגוני המותגים הבינלאומיים האמורים ("הארגונים הבינלאומיים")⁷ ומכוח מעמדה של החברה במסגרת רישיונות שהוענקו לה. החברה רואה חשיבות בהתקשרות עם מספר ארגונים בינלאומיים במקביל לצורך שימור יכולתה להציע ללקוחותיה שירותים ממגוון מותגי כרטיסים בינלאומיים. פעילות החברה עם הארגונים הבינלאומיים בתחומי ההנפקה והסליקה הינה רבת שנים, אך עם זאת המשך פעילות כאמור מותנה, בין היתר, בעמידת החברה בתנאי הארגונים הבינלאומיים כפי שיהיו מעת לעת ובהוראות ההסכמות (ככל שקיימות) בקשר לתקופת ההתקשרות בין החברה 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" 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 חברות הקיימים באותו ארגון (כגון Principal Member, Associate Member, או Member, Principal Member, או 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).

במסגרת ההתחשבות של החברה עם כל אחד מהארגונים הבינלאומיים נדרשת החברה לתשלום עמלות שונות (כפי שנקבעות בכללים של אותו ארגון ובהסכמות עסקיות נוספות 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 החברה להרחבת היקף הפעילות במותג (לעיתים כזיכויים/החזרים).⁸ כמו-כן, הפעילות עם הארגונים הבינלאומיים עשויה גם להיות מושפעת מהוראות רגולטוריות בקשר לפעילות סליקה/הנפקה במדינות/טריטוריות מסוימות בהן נעשית פעילות תיירות יוצאת על-ידי מחזיקי כרטיסים ממותגי החברה (בין פעילות e-Commerce ובין פעילות ישירה מול בתי עסק במדינות חוץ), החלות למיטב ידיעת החברה גם על מתחרותיה. בהקשר זה יצוין, כי כפי שנמסר לחברה בחודש דצמבר 2018, בהתאם להוראות ה-European Commission, במהלך המחצית השנייה של שנת 2019, עשויה להיכנס לתוקפה החלטה מחייבת בדבר הפחתה מהותית של תקרת העמלה הצולבת (בטריטוריה שהוגדרה בהחלטה (אזור ה-European Economic Area – EEA)) לה תהיה זכאית החברה בגין סוגי פעילות התיירות היוצאת כאמור (כל סוג פעילות – עסקה במסמך חסר ועסקה במסמך מלא כמשמעותן בהחלטה - בהתאם לתקרה המעודכנת שנקבעה לגביה) בכרטיסים ממותגי Mastercard ו-Visa (למעט כרטיסים עסקיים כמפורט בהחלטה). למועד הדוח טרם פורסמו החלטה סופית של ה-European Commission ומועד כניסתה לתוקף של ההפחתה. החלטה כאמור, ככל שלא תשתנה, תעמוד בתוקפה למשך חמש וחצי שנים ולהערכת החברה צפויה להקטין את הכנסות החברה מעמלה צולבת מחו"ל בסך של כ-5.5-6 מיליון אירו בשנה על בסיס נתוני 2018.

הערכה כאמור הינה מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכות החברה, למיטב הבנת החברה את הפרסומים בדבר החלטת ה-European Commission למועד הדוח. הערכה זו עשויה שלא להתממש או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, כתוצאה משינויים בהחלטת ה-European Commission, מהנחות וניתוחים לא מיטביים, משינויים בלתי צפויים בשוק התשלומים והאשראי, משינויים רגולטוריים ו/או התממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק "סיקורי הסיכונים" בדוח הדייקטוריון להלן וכן בדוח על הסיכונים לשנת 2018.

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 מי מחבריה (כגון להשעותם, ובנסיבות מסוימות אף לסיים את חברותם) ו/או להטיל קנסות (אשר עלולים בנסיבות מסוימות להסתכם בסכומים מהותיים⁹), לפי העניין, וביניהן בין היתר¹⁰: (1) אי עמידה בתשלום עמלות לארגון הבינלאומי ו/או אי תשלום קנסות שהוטלו על החבר על-ידי הארגון הבינלאומי; (2) אם נתקיים ביחס לחבר הליך כגון פירוק, פשיטת רגל, חדלות פירעון, או התקבלה החלטת רשות מרשויות המדינה על הפסקת פעילותו, וכדומה; (3) שינוי בבעלות/שליטה בחבר או ניסיון לשינוי כאמור (לפי העניין), מיזוג של החבר עם ישות אחרת ו/או מכירת עיקר נכסיו (4) אם פעילות החבר מסכנת את ערך המותג; (5) אם החבר פועל בניגוד לכללי הארגון הבינלאומי או בוצעה על-ידו הפרה מהותית שלהם (ואף במקרים מסוימים אם ישנו חשש מהותי כי החבר עלול שלא לעמוד בכללים האמורים); (6) אם החבר אינו עומד בהיקפי תוכנית פעילות עסקית ו/או יעדים שנקבעו; (7) אם החבר 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 (למעט אם פעל החבר להסדרת מעמדו בארגון הבינלאומי או אם אישר הארגון הבינלאומי את פעילות החבר האמורה ללא חסות); וכדומה.

פעילות הסליקה ו/או ההנפקה מכוח התקשרויות החברה 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

7 ארגון מסטרקארד ו-Visa ("ארגון ויזה") הינם ארגונים בינלאומיים העוסקים בתחום פתרונות ואמצעי תשלום במספר רב של מדינות ברחבי העולם.

8 ביחס לארגון MC יצוין לשלמות התמונה, כי גם בגין חלק מכרטיסי המותג הפרטי "ישראל כרטיס" המונפקים על-ידי החברה קיימת התחשבות מול MC ומשולמות עמלות על-ידי החברה לארגון MC וזאת במסגרת שיתוף הפעולה העסקי עימו.

9 בהתאם לנסיבות העניין קנסות כאמור עשויים להיות מושטים על-ידי החברה על בית העסק. בשלוש (3) השנים שקדמו למועד הדוח, קנסות שהוטלו על-ידי מי מהארגונים הבינלאומיים על ישראל כרטיס, יורפיי אשר לא הושטו על בית העסק, הסתכמו בסכומים לא מהותיים.

10 כל ארגון והעילות הרלוונטיות לו.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

מתפעל הנפקה תוך שמירה על מספרי הכרטיסים של הלקוחות מחזיקי הכרטיס (ללא צורך בהחלפת כרטיסים לכרטיסים חדשים עם מספרי כרטיס שונים¹¹). החלפת מתפעל הנפקה בידי הבנקים תחייב השלמת התאמות טכנולוגיות והיערכות מתאימה. יצוין, כי מלאי הכרטיסים הקיים של החברה ממותגי MasterCard (עיקר כרטיסי החברה) הינו על BINs של החברה¹². כפי שנמסר לחברה מבנק הפועלים, העברת כרטיסים מ-BINs של החברה ל-BINs של הבנק הינה מהלך הכרוך במאמץ מיוחד והקצאת משאבים.

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 שיופיקו/יתופעלו במסגרת ההסדר עם החברה, עשויים בעתיד להשפיע לרעה על כושרה התחרותי של החברה מול אותם גופים ובכלל זה על מבנה התעריפים של החברה בהסכם עם הארגון הבינלאומי הרלוונטי, וזאת ככל שתהיה ירידה בהיקף הכרטיסים והמחזורים המיוחסים לחברה וכתוצאה מכך תיפגע יכולת החברה לעמוד ביעדים שנקבעו מול הארגון הבינלאומי המזכים בתעריפים מיטביים יותר ו/או בהחזרים/זיכויים.

לענין זה יצוין, כי בנק הפועלים מסר לחברה כי התקשר בהסכם עם ארגון MasterCard וכי כוונתו להנפיק כרטיסי חיוב חדשים על גבי BINs בבעלותו ובמעמד Principal. כן מסר בנק הפועלים לחברה, כי בטווח הקצר כוונתו להמשיך להנפיק כרטיסים על גבי BINs של החברה.

למועד חתימת הדוח, אין ביכולתה של החברה להעריך את מלוא השפעת ההיפרדות מבנק הפועלים בכלל והמהלך הצפוי של הבנק כאמור לעיל בפרט על התקשרויותיה עם הארגונים הבינלאומיים ותנאיהן.

במסגרת כפיפותה של החברה להוראות הארגונים הבינלאומיים, נדרשת החברה גם לעמידה בתקני אבטחה טכנולוגיים שונים. בהקשר זה יצוין, כי למועד הדוח מתקיימים מגעים ו/או הסכמות עקרוניות (לפי העניין) בין החברה לבין הארגונים הבינלאומיים לגבי יישום של תקן PCI, העוסק באבטחת מידע הקשור בכרטיסי אשראי בנוגע למתווה קידום ויישום של התקן בחברה. להערכת החברה, החברה תגיע עם הארגונים הבינלאומיים לתוכנית מוסכמת לקידום ויישום הוראות התקן כאמור וליישומה של תכנית כאמור ולהערכתה, יישומה אינו כרוך בתוספת עלות מהותית לחברה.

הערכת החברה כאמור הינה מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך. הערכה כאמור מבוססת על סטטוס המגעים למועד חתימת הדוח ועל ההתנהלות וההסכמים מול הארגונים הבינלאומיים בעבר (בין מול החברה 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 החברה עם הארגונים הבינלאומיים כאמור:¹³

א. הסדרים עם MC

למועד חתימת הדוח, ליורופי מעמד של Principal Member ב-MC, ולישראל מעמד של Affiliate Member ב-MC וזאת מכוח מעמדה של יורופי כ-Principal Member. כמו כן, למיטב ידיעת החברה, בקשר עם התקשרותם עם החברה בהסדרים להנפקה ולתפעול הנפקה, לבנקים בהסדר (כהגדרת מונח זה בסעיף 1.6.2.1 [א] לדוח הדירקטוריון להלן) מעמד של Affiliate Member (בקשר לסליקה ו/או להנפקה, לפי העניין, של כרטיסי MC) וזאת מכוח מעמדה של יורופי כ-Principal Member. למועד חתימת הדוח ה-BINs המשמשים לפעילות החברה במוטג מסטרקארד בקשר עם כרטיסי החברה הקיימים הינם בבעלות החברה.

בהקשר זה ולשלמות התמונה יצוין, כי הבנקים עימם קשורה החברה בהסכמים עשויים להיות גם בעלי מעמד עצמאי ב-MC (ואף של Principal Member), וזאת שלא במסגרת התקשרותם עם החברה. ראה לעיל לענין התקשרות בנק הפועלים עם MC, כוונתו להנפיק כרטיסים תחת BINs בבעלותו והשלכות אפשריות של יישום מהלך כאמור; כמו-כן, למיטב ידיעת החברה בנק לאומי הינו בעל מעמד עצמאי של Principal Member ב-MC.

למיטב ידיעת החברה, כל החברים ב-MC (לרבות Affiliate Members) כפופים לכללי ה-MC, בהתאם ובכפוף לכללי ה-MC, יורופי, במעמדה כ-Principal Member, אחריות לקיומם המלא של כללי ה-MC על-ידי כל אחד מה-Affiliate Members הנספחים לחברות ה-MC, ונושאת באחריות על הפרה מצידם של כללי ה-MC, וזאת במקביל ובנוסף לאחריותו של כל Affiliate Member לפעולותיו בקשר עם חברות ה-MC.¹⁴ עד למועד סמוך לפני מועד הדוח, בנק הפועלים היה ערב להתחייבויותיה האמורות של יורופי כלפי MC, וזאת לגבי כלל הכרטיסים.

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

מעת לעת, עשוי ארגון MC (לפי שיקול דעתו) לשנות את תעריפי ומבנה העמלות הקשורות להנפקת וסליקת כרטיסי מסטרקארד, באופן החל גם על החברה. שינוי תעריפים כאמור המהווים ייקור תעריפים עלולים להשפיע לרעה על תוצאות פעילות החברה. בין החברה ל-MC קיים הסכם אשר מסדיר את התנאים הכלכליים הנוגעים בין היתר, לעמלות המשולמות לארגון הבינלאומי, מנגנוני הפחתת עמלות, יעדים, ומתווים מסחריים לשיתופי פעולה, אשר תוקפו מיום 1 באוקטובר 2013 ועד תום חודש ספטמבר 2019. למועד הדוח מתנהל משא ומתן בין הצדדים בנוגע לחידושו של ההסכם כאמור, לתקופת הסכם דומה וסיכום תנאים כלכליים במסגרתו.

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

12 למועד חתימת הדוח, פעילות החברה במוטג Visa הינה על גבי BINs בבעלות בנק הפועלים.

13 יצוין, כי ככלל במסגרת ההסדרים עם הארגונים הבינלאומיים נקבע כי במקרה של סתירה בין הוראות הרישיון וכללי הארגון הבינלאומי ו/או הוראות ההסכם עימו, לבין הוראות הדין המקומי החל על החברה, תפעל החברה בהתאם להוראות הדין המקומי ויחולו בעניין זה הוראות שנקבעו בתנאי הרישיון (לפי העניין).

14 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.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, ישראל כרטיס ויורופי עומדות בתנאים המהותיים של כללי ה-MC ולא ידוע לה כי מי מבין ה-Affiliate Members תחת חסותה מצוי בהפרה מהותית של כללים כאמור. עם זאת, לשלמות התמונה, יצוין כי בחודש אוגוסט 2017 קיבלה החברה פנייה מ-MC ובה התייחסות לנושאים שונים (שעניינם בעיקר היבטים טכנולוגיים ותפעוליים) בהם השוק הישראלי ובכללו החברה אינם עומדים בכללי רגולציה מסוימים של MC. עיקרי הנושאים שצוינו הינם, להערכת החברה, חוצי שוק ואינם תלויים בחברה בלבד ודורשים התארגנות של שחקנים נוספים בענף. בעקבות הפנייה האמורה סוכמו בין החברה לנציגי MC תכולת הנושאים לטיפול מתוך הנושאים אשר נכללו בפנייה וכן לוחות הזמנים למימוש תוכנית הפעולה שגובשה אשר החברה פועלת ליישומה. בהתחשב בסיכומים כאמור, להערכת החברה לפניית MC האמורה לא צפויה השפעה מהותית על החברה.

מרבית פעילותה של החברה הן במגזר ההנפקה והן במגזר הסליקה הינה במותג "MasterCard". לחברה תלות מהותית בהתקשרות עם MC ובתנאיה.

ב. הסדרים עם ויזה

למועד הדוח, פעילות החברה בתחום ההנפקה והסליקה של כרטיסי מותג "Visa" בישראל הינה מכוח חברותה של החברה בארגון ויזה, במעמד של Associate Member, וזאת תחת חסותו של בנק הפועלים אשר למיטב ידיעת החברה הינו בעל מעמד של Principal Member בארגון ויזה; למועד התשקיף, החברה קיבלה אישור מ-Visa,

אשר כניסתו לתוקף מותנית בהשלמת הליכים שונים, בכללם פרוצדורליים וטכנולוגיים, מול הארגון, למעמד של Principal Member ¹⁵. למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, לבנק יהב, בנק אוצר החייל ובנק מסד מעמד של Participant Member תחת חסותה של החברה. ¹⁶ בחודש פברואר 2019, הוסכם בין בנק הפועלים וישראל כרטיס כי עד השלמת היערכות טכנולוגית של החברה לתחילת עבודה מול ארגון Visa במעמד Principal Member, ¹⁷ תפעל החברה במתווה לפיו ככלל תמשיך להתבצע פעילותה בגין מלאי כרטיסי המותג הקיימים, החוץ בבנקאיים, והבנקאיים למחזיקים שאינם לקוחות בנק הפועלים תוך שימוש ב-BINs של בנק הפועלים ותחת חסותו, וזאת לפרק זמן של עד עשרים וארבעה (24) חודשים אשר במהלכו יועברו כרטיסי המותג שהונפקו ללקוחות כאמור ל-BINs תחת ישראל כרטיס במעמד Principal Member בארגון ויזה. הסכמה כאמור הינה בנוסף לאפשרות הנפקה על-ידי הקבוצה של כרטיסי המותג ללקוחות (קיימים או חדשים) ככרטיסים בבנקאיים של בנק הפועלים. כמו-כן, נתן הבנק הסכמתו לשימוש ב-BINs שלו למשך תקופה של עשרים וארבעה (24) חודשים ביחס לפעילות הסליקה.

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

להערכת החברה, הגם שנוכח למועד חתימת הדוח פעילות החברה במותג "Visa" אינה רחבה לעומת יתר מותגי החברה, להתקשרות זו ולהמשך פעילות החברה עם מותג "Visa" חשיבות ליכולתה של החברה להתמודד עם שינויים עסקיים ומגמות, רגולטוריים ואחרים, בענף כרטיסי האשראי.

1.6.2 - ערוצי הנפקה והפצה

למועד חתימת הדוח לחברה שני (2) ערוצי הנפקה והפצה עיקריים של כרטיסים ממותגי החברה:

- ערוץ הנפקה והפצה בבנקאי ("הערוץ הבנקאי"), במסגרתו מונפקים ללקוחות הבנקים עימם קשורה החברה בהסדר כרטיסים בבנקאיים ממותגי החברה;
- ערוץ הנפקה והפצה באמצעות מועדונים ("ערוץ המועדונים"), במסגרתו החברה מנפיקה ללקוחות המבקשים להימנות על קבוצת המועדון הרלוונטי (ללא קשר לשייך הבנקאי שלהם) כרטיסים חוץ בבנקאיים. כמו-כן, כחלק מפעילות ההנפקה והפצה בערוץ זה, מונפקים ללקוחות הבנקים עימם קשורה החברה בהסדר הנפקה והפצה בערוץ הבנקאי, ואשר סוכמו עימם תנאי ההצטרפות להסדר המועדון הרלוונטי, כרטיסי מועדון שהינם כרטיסים בבנקאיים.

1.6.2.1 - הערוץ הבנקאי

(א) התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בבנקאיים

למועד חתימת הדוח, קיימות התקשרויות והסכמות שונות (בין מכוח הסכמות בכתב ובין מכוח הסכמות מכוחן פועלים הצדדים בפועל) בין ישראל כרטיס ויורופי לבין בנק הפועלים, בנק מזרחי טפחות בע"מ ("בנק מזרחי טפחות"), בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ ("בנק יהב"), הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ ("הבנק הבינלאומי"), בנק מסד בע"מ ("בנק מסד"), בנק אוצר החייל בע"מ ("בנק אוצר החייל") ובנק אגוד לישראל בע"מ ("בנק אגוד") (יחד: "הבנקים בהסדר") ו-"ההסדרים עם הבנקים בהסדר", בהתאמה), אשר מהותן הסדרת מערכות היחסים בין הצדדים בקשר עם הנפקת ותפעול הנפקת כרטיסי חיוב ממותגי החברה (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. כמו-כן, לחברה התקשרות עם בנק לאומי, אשר נקבע בין הצדדים כי תישם החל מהמחצית השנייה של שנת 2019, להנפקה משותפת ותפעול הנפקה של כרטיסי חיוב בבנקאיים מהמותגים "MasterCard" ו-"Visa" ללקוחות בנק לאומי (לפרטים ראה סעיף 1.6.2.1[ג] לדוח הדירקטוריון להלן).¹⁸

¹⁵ כל עוד מעמדה של החברה הינו תחת חסות בנק הפועלים, אחראי בנק הפועלים להתחייבויות החברה כלפי ארגון ויזה.

¹⁶ יצוין, כי בהתאם לכללי ויזה, אחראית החברה כלפי ארגון ויזה בגין כרטיסי ויזה המונפקים על-ידי אותם בנקים שהינם תחת חסותה עם החברה (אך לא בגין כרטיסי ויזה המונפקים על-ידם תחת הסדר עם חברות אשראי אחרות). למועד הדוח, רובם המכריע של כרטיסי ויזה שהונפקו על-ידי החברה הונפקו ללקוחות בנק הפועלים ובנק יהב.

¹⁷ למועד הדוח ועד השלמת היערכות טכנולוגית כאמור, לא תוכל החברה להנפיק כרטיסים חדשים תחת המותג Visa באמצעות BINs בבעלותה.

¹⁸ עם התחלת הנפקת הכרטיסים כאמור, ייחשב בנק לאומי כאחד מבין הבנקים בהסדר.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

להלן, בתמצית, תיאור כללי של העקרונות שבבסיס ההסכמות עם הבנקים בהסדר 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 החברה ולהמליץ לחברה 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 החברה (בקשר עם אותו בנק), למעט ביחס לסיטואציות ונסיבות מסוימות שנקבעו בהסדר עם כל בנק;¹⁹

ג. במסגרת ההסכמות הספציפיות בין החברה לבין כל אחד מהבנקים האמורים בהסדר, הוסדרו 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 השייך המועדוני של הכרטיס וכדומה.

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

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

(ב) הסדרים והסכמים עם בנק הפועלים

בין החברה לבנק הפועלים קיים הסכם בקשר להנפקתם של המותגים "ישראל כרטיס" ו-"Mastercard" ו-"Visa". התקשרויות כאמור עודכנו ו/או הורחבו מעת לעת על-ידי הצדדים, לרבות בדרך של הסכמות בפועל מכוחן פועלים הצדדים, והינן כפופות גם להוראות דין קוגנטיות. בשים לב להוראות חוק שטרם, במסגרתו נקבעו מספר הוראות המשפיעות על מערכת היחסים שבין החברה לבנק הפועלים ולקראת ההפרדה הצפויה, נמצאים הצדדים במשא ומתן מול בנק הפועלים בקשר עם הנפקתם ותפעולם של כרטיסי החיוב ממותגי החברה.

(ג) הסכם עם בנק לאומי

בין החברה לבנק לאומי קיים הסכם מחודש ינואר 2019 (בהמשך להסכם ראשוני בין הצדדים מחודש מרץ 2018) בקשר להנפקה משותפת ותפעול הנפקה של כרטיסי חיוב בנקאיים מהמותגים "Mastercard" ו-"Visa" ללקוחות בנק לאומי ("**הסדר בנק לאומי**"). ההנפקה ותפעול ההנפקה על-ידי החברה לפי הסדר בנק לאומי יתבצעו החל מהמחצית השנייה של שנת 2019 וההסדר יעמוד בתוקפו עד סוף חודש יוני 2024, כאשר בנק לאומי יהיה רשאי להאריך את ההסכם בחמש (5) תקופות נוספות בנות שנה (1) כל אחת (בהודעה מראש של תשעים (90) ימים). להלן, בתמצית, תיאור העקרונות העיקריים של הסדר בנק לאומי:

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

במסגרת ההסדר כאמור, נקבעו בין הצדדים הסדרים תפעוליים שונים הנובעים מהסדר בנק לאומי, כגון אופן תפעול מוקד שירות הלקוחות למחזיקי הכרטיסים שיונפקו מכוח ההסדר; שיווק; תפעול מועדונים ותוכנית נאמנות ללקוחות בנק לאומי; קשר עם מחזיקי כרטיסי החיוב; שימוש והתאמת השירותים הדיגיטליים במסגרת פעילות ההנפקה המשותפת; וכן הוראות בקשר להתחשבויות עם הארגונים הבינלאומיים. התחשבויות החברה ובנק לאומי בקשר עם ההנפקה המשותפת ותפעול ההנפקה במסגרת הסדר בנק לאומי כוללת הוראות לעניין זיכוי/חיובו של כל צד ברכיבים מסוימים, ובכלל זאת כדלקמן:

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

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

¹⁹ 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.

(ד) פרטים נוספים אודות הערוץ הבנקאי

תוצאותיה הכספיות של החברה בתחום ההנפקה בכל אחת מהשנים 2018 ו-2017 הושפעו באופן מהותי, עד כדי תלות, מפעילותה של החברה עם בנק הפועלים והיקפה של אותה פעילות. לאור הוראותיו של חוק שטרומ ובשים לב להתקשרותו של בנק הפועלים עם חברות כרטיסי אשראי נוספות בהסכמי תפעול הנפקה, הרי שהיקף פעילותה של החברה עם בנק הפועלים צפוי לקטון מהותית. היקף השינוי אינו ידוע ו/או וודאי (למעט העובדה שעל הבנק נאסר להנפיק עם חברה מתפעלת אחת יותר מ-52%) ותלוי בהסכמות בין הצדדים, ככל שיהיו, וכן בהחלטת בנק הפועלים באשר לאופן פעילותו בתחום. להפחתה משמעותית בהיקף פעילות החברה עם בנק הפועלים ו/או הפסקת הפעילות עם בנק הפועלים כערוץ הפצה בנקאי מרכזי של החברה כתוצאה מיישום הוראות חוק שטרומ ו/או לשינוי בתנאי ההתקשרות עם בנק הפועלים (אם וככל שיוסכם בשים לב בין היתר לתחרות בשוק), עשויה להיות השפעה מהותית מאוד לרעה על היקף ותוצאות פעילותה של החברה. מעצם היותו של בנק הפועלים מהבנקים המובילים בארץ בהיקף לקוחותיו, וכן לאור המגבלות החלות על בנקים נוספים לאור חוק שטרומ, ובשים לב לתחרות השוררת בשוק ואי הוודאות לגבי תנאי התקשרות עתידיים, יכולתה של החברה לפצות באופן מלא על ירידה בהיקף הפעילות מול בנק הפועלים כאמור, באמצעות חיזוק והעמקת ערוצי הפצה בנקאיים אחרים, מוגבלת. לפרטים אודות התקשרותה של החברה בהסדר עם בנק לאומי ראה ס"ק [ג] לעיל.

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

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

לפרטים אודות מגבלות והשפעות צפויות של חקיקה (ובעיקר חוק שטרומ) על התקשרויות החברה עם הבנקים בהסדר, ראה ביאור 23.2.ג.23 לדוחות הכספיים להלן.

1.6.2.2 - ערוץ המועדונים

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

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

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

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

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 החברה, 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.

במסגרת התקשרויות החברה עם מועדונים כאמור, נוהגת החברה, מעת לעת ולפי מהותו של המועדון ונסיבות העניין, להתקשר עם הבנקים בהסדר (כולם או חלקם, לפי שיקול דעת החברה)²⁰ בהסכמים להנפקת כרטיסים גם ללקוחותיהם כחלק מהסדר המועדון הרלוונטי, תוך קביעת הסדרים שונים בין החברה לכל בנק מהבנקים בהסדר בקשר עם חלוקת ההכנסות שינבעו מכרטיסי המועדון הבנקאיים שיונפקו על-ידי הבנק בהסדר ללקוחותיו (בנוסף לעמלות המשולמות על-ידי החברה למועדון) וכן בקשר להשתתפות הבנק בהוצאות המועדון בהן מחויבת החברה. ראה גם סעיף 1.6.2.1 לעיל. יצוין, כי תמהיל כרטיסי המועדונים (בחלוקה לכרטיסי מועדון בנקאיים וחופי-בנקאיים) משתנה

²⁰ יצוין, כי במסגרת הסכמות החברה עם בנק הפועלים ובנק מזרחי התחייבה החברה להציע לבנקים האמורים להצטרף לכל מועדון לקוחות עימו קשורה החברה.

בין המועדונים השונים. כך למשל ישנם מועדונים שמרבית הכרטיסים בהם הינם בנקאיים וישנם מועדונים שמרבית הכרטיסים בהם הינם חוץ-בנקאיים.

השפעתו של כל מועדון על פעילותה של החברה 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 החברה בקשר עם פוטנציאל הפעילות הצפויה מכל מועדון על פני זמן, היקפי ההשקעה הנדרשים על פני זמן לחידוש/או הרכשת המועדון, נפחי המחזורים, כמות הכרטיסים, התרומה למוניטין וכדומה, אשר אין וודאות שיתממשו. יצוין, כי התקשרויות החברה 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 החברה אגב כל התקשרות כגון נתח שוק אסטרטגי, מספר לקוחות, תרומה למוניטין וכיוצ"ב.

החברה רואה בהתקשרויותיה עם המועדונים "אשמורת", "הוט", "חבר", "לייף סטייל", ו-"רמי לוי", כהתקשרויות בעלות חשיבות במסגרת פעילות המועדונים של החברה, 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, בחברה בקשר עם מי מאותם היבטים רלוונטיים.

יצוין, כי במהלך שלוש השנים שקדמו למועד הדוח, חודשו על-ידי החברה ההתקשרויות עם המועדונים העיקריים כאמור. בהקשר כאמור יצוין, כי לאחר מועד הדוח הכספי, בחודש ינואר 2019, עודכן והוארך הסכם מועדון "חבר" באופן שבין היתר הוארך תוקפו עד ליום 15 במרץ 2027, בתוספת חידוש אוטומטי לחמש (5) שנים נוספות, אלא אם מי מהצדדים הודיע אחרת בהתאם לתקופות המצוינות בהסכם. לתנאי חידוש ההתקשרויות האמורות השפעה על התייקרות ההוצאות השוטפות לאותם מועדונים, מעבר לשינוי בגין גידול בהיקפי הפעילות, וזאת בעיקר לאור הסביבה התחרותית המתגברת בתחום המועדונים, וכפועל יוצא ממנה, גידול בהיקף ההוצאות למועדונים בעת חידוש/הארכת ההסכים.

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. למועד חתימת הדוח, טרם החלו הצדדים לפעול להנפקת כרטיסי המועדון.

1.6.3 - ספקי שירות עיקריים

החברה 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 החברה:

(א) מס"ב ושב"א²¹

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

שב"א משמשת כמתג תקשורת בין בתי העסק לבין מנפיקים וסולקים. למיטב ידיעת החברה, שב"א מתפעלת מערכת לאיסוף עסקאות המבוצעות בכרטיסי חיוב בישראל, מרכזת את המידע על העסקאות שמבוצעות בבתי העסק השונים, ממינת אותן על-פי זהות הסולק הרלוונטי עימו קשור בית העסק ומעבירה את המסרים האלקטרוניים לסולקים ומנפיקים לאישור ביצוע העסקה. בנוסף, שב"א מתפעלת עבור חברות כרטיסי האשראי את התנועות ביניהן ביחס לעסקאות 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 (שתפקח 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. ככלל, מלוא העסקאות בכרטיסים ממותגי החברה מתבצעות דרך מערכות שב"א ומס"ב.²² למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, שב"א ומס"ב חולקות תשתית טכנולוגית משותפת וצוותי עבודה משותפים בתחומים רבים ומנוהלות על-ידי מנכ"ל אחד.

למועד חתימת הדוח, לחברה תלות מהותית בשירותים המסופקים על-ידי שב"א ומס"ב. בהיעדר קבלת שירותים כאמור לעיל, עלולה פעילות החברה להיפגע בצורה משמעותית. למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח לא קיים גורם מקומי חלופי משמעותי אשר יכול לספק בשוק בישראל, ובכלל זה לחברה, שירותים חלופיים לשירותים הניתנים לחברות כרטיסי האשראי על-ידי שב"א ומס"ב.

עם זאת יצוין, כי למיטב ידיעת החברה, פעילותן של החברות כאמור כפופה בין היתר להוראות דיני התחרות ומגבלות מכוח הנחיות שהוציא הממונה על התחרות ביחס לפעילותן (במסגרתן הוגבלה יכולתן של שב"א ומס"ב לסרב לספק שירותים לחברה 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 האשראי בישראל.

²¹ כפי שנמסר לחברה על ידי בנק הפועלים, למועד חתימת הדוח מחזיק בנק הפועלים ב-25% ו-34.5% מההון המונפק והנפרע ומזכויות ההצבעה במס"ב ושב"א, בהתאמה. יצוין, כי בהתאם להוראות חוק שטרם, צפוי בנק הפועלים לצמצם את אחזקותיו בשב"א עד לשיעור מקסימאלי של עשרה אחוזים (10%) ממניות שב"א וזאת עד תום ארבע (4) שנים החל מיום 31 בינואר 2017. למיטב ידיעת ישראל כרט, כפי שנמסר לה על-ידי בנק הפועלים, כוונת שב"א להנפיק מניותיה לציבור וכי ככל שיותר מ-50% מאמצעי השליטה בשב"א לא יהיו מוחזקים בידי 'תאגיד בנקאי' אזי היא עשויה שלא להיחשב עוד 'תאגיד בנקאי'.

²² 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.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

(ב) דפוס בארי (שותפות מוגבלת) (להלן: "דפוס בארי") – בין החברה ודפוס בארי קיימת מערכת הסכמית (המתעדכנת מעת לעת) במסגרתה מספקת דפוס בארי לחברה שירותי הפקה, הדפסה ועיטוף של תדפיס פירוט החיובים והזיכויים ששולחת החברה על בסיס חודשי למחזיקי הכרטיסים ולבתי העסק וכן, שירותי עיטוף ומשלוח כרטיסים של החברה. במסגרת ההתקשרות עם דפוס בארי כאמור מוסדרות הוראות מקובלות שונות, בין היתר, לגבי חישוב התמורה בגין השירותים שיוענקו לחברה (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 החברה עם דפוס בארי מעת מעת 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 לחברה 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 החברה עם דפוס בארי (ואו ספק חלופי) טעונה אישור מאת המפקח על הבנקים. החברה קיבלה אישור כאמור בקשר עם התקשרויותיה עם דפוס בארי.

ג) מוקדי שירות ומכירה ללקוחות החברה במיקור חוץ

במסגרת התקשרויותיה של החברה עם ספקים חיצוניים להפעלת מוקדי שירות ללקוחות פרטיים של החברה, לחברה התקשרות עם ספק עיקרי במסגרת הסכם המתחדש מעת לעת לתקופות של שנה (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 החברה (מחשב, מרכזייה וכדומה).

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

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

יצוין, כי בחודש יולי 2018 פורסם תיקון לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, בקשר עם מתן מענה אנושי, תוך קציבת משך המתנה מירבי, לעוסק המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות וקביעת קנסות בגין אי עמידה בהוראות החוק, הכל כמפורט בו ("חוק מענה אנושי"). תחולתו של החוק כאמור הינה החל מיום 25 ביולי 2019 – ראה גם ביאור 15.2.ג.23 לדוחות הכספיים להלן.

ד) ספקי שירותים טכנולוגיים

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

- 1. IBM** הינה הספק הגדול ביותר מבחינת ההיקפים הכספיים והמהותיים של שירותי IT ופלטפורמות מחשוב בחברה. החברה 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 לחברה שירותי אירוח (Hosting), הכוללים, השכרת מבנה, ותפעול/תחזוקת תשתיותיו, למרכז המחשבים המשני של החברה בנתניה (כאמור בסעיף 7.3. לדוח ממשל תאגידי להלן). למועד הדוח, עלות ההתקשרות השנתית של החברה עם IBM (הוצאות והשקעות) מוערך בסכום של 5-6 מיליון דולר.
- 2. Oracle** החברה קשורה במספר התקשרויות בקשר למוצרים של חברת Oracle, ביניהן ביחס לתשתיות בסיסי נתונים ומערכת ERP פיננסית ולוגיסטית. להערכת החברה, למועד הדוח עלות ההתקשרות השנתית אינה מהותית לחברה.
- 3. Microsoft** לחברה מגוון פתרונות תוכנה מבית Microsoft, חלקם לעמדות העבודה וחלקם פתרונות לשרתים ולמערכות ארגוניות, דוגמת מערכת ה-CRM (Customer Relationship Management), מודי נתונים ומערכות הפעלה. החל משנת 2015, בשל יתרונות לגודל וסניגריית רכש תאגידי, הוכפף הסכם הרישוי של החברה למוצרי Microsoft (בהיבט של תעריפים) להסכם של בנק הפועלים (באופן בו החברה נושאת ישירות מול הספק בכל חיוביה). ההסכם בפורמט זה הוארך במהלך שנת 2017 לשלוש (3) שנים נוספות, עד לסוף שנת 2019, כשנסכי התוכנה של החברה נשארים בבעלותה המלאה, גם במקרה של היפרדות החברה מבנק הפועלים. למועד הדוח עלות ההתקשרות השנתית אינה מהותית לחברה.
- 4. Tera Data** הינה פלטפורמת מחסן הנתונים הארגוני בחברה. למועד הדוח עלות ההתקשרות השנתית אינה מהותית לחברה.
- 5.** לחברה הסכם עם חברה בת בבעלות מלאה של בנק הפועלים לקבלת שירותי אירוח באתר המיועד לאחסון מערכות מחשוב ותקשורת בשגרה ובחירום. לפרטים ראה סעיף 6.2.6 לדוח ממשל תאגידי להלן.

להערכת החברה, סיום התקשרות החברה עם מי מספקי השירותים הטכנולוגיים האמורים, ללא היערכות מוקדמת מראש עלול להשית על החברה עלויות משמעותיות ו/או לפגוע באופן זמני ברציפות פעילות החברה 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 בחברה נכון למועד הדוח. מערכות אלו הינן מערכות ותיקות ומורכבות ומשכך היכולת להטמיע בהן שינויים והתאמות, הינן מורכבת יחסית. החברה פועלת מעת לעת לשדרוג המערכות הטכנולוגיות המשמשות את כלל תחומי פעילותה (ובכלל זאת בתחום האשראי).

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

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

(ב) **מערכת לניהול לקוחות ואשראי** - החל מהרבעון הראשון לשנת 2018 פועלת החברה (באמצעות התקשרות עם צד שלישי) לשיפור ושדרוג מערכות המחשוב והטמעת מערכת לניהול לקוחות ואשראי. תהליך הטמעת המערכת בחברה צפוי לארוך כשלוש (3) שנים.

(ג) **מערכת IVR** - החלפת המערכת הקיימת במערכת מתקדמת. הפרויקט צפוי להסתיים במהלך שנת 2019.

(ד) **מאגר נתוני אשראי** - החברה מבצעת פרויקט בקשר להערכות לחוק נתוני אשראי (ראה ביאור 23.ג.24.2 לדוחות הכספיים להלן) המבוצע בשני שלבים: 1. דיווח למאגר על נתוני אשראי על-פי הגדרת בנק ישראל, כולל פיתוח בקורות 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. יפוחת בשלבים בשנים 2019-2020.

(ה) **הקמת מערך להנפקת כרטיסי אשראי ללקוחות בנק לאומי** - כחלק מהסכם ההתקשרות של החברה עם הבנק (לפרטים ראה סעיף 1.6.2.1 [ג] לדוח הדירקטוריון להלן). להערכת החברה המערך יושלם בשלבים במהלך שנת 2020. ההנפקה ותפעול ההנפקה על ידי החברה לפי הסדר בנק לאומי יתבצעו החל מהמחצית השנייה של שנת 2019.

(ו) **פרויקט למימוש חוק מענה אנושי** (ראה סעיף 1.6.3 [ג] לדוח הדירקטוריון לעיל). הפרויקט צפוי להסתיים במהלך שנת 2019.

1.6.5 - מקורות המימון

(א) למועד חתימת הדוח, עיקר פעילותה של החברה הינו בתחום ההנפקה והסליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב, כאשר חלק משמעותי ביותר מהכרטיסים הינו כרטיסים בנקאיים. פעילות זו מייצרת באופן שוטף יתרות לחיוב (גבייה) מבנקים, מחזיקי כרטיס וחברות כרטיסי אשראי אחרות ומנגד יתרות לזיכוי אל מול בתי עסק וחברות כרטיסי אשראי אחרות. ככלל, מועדי התשלום בין השחקנים השונים בסכמה הינם בהתאם למערכת ההסכמית ביניהם, בכפוף להוראות רגולטוריות (בין היתר כמפורט להלן).

למועד חתימת הדוח, בתי עסק הסולקים עם החברה מזוכים בגין עסקאות במועדים שונים (בהתאם להסכמי הסליקה עימם) אשר העיקריים שבהם הינם ה-2 וה-8 בכל חודש (ב-2 לחודש העוקב בגין עסקאות שנקלטו במערכות החברה בין ה-2 ל-15 לחודש; וב-8 לחודש העוקב בגין עסקאות שנקלטו בבית העסק בין ה-15 ל-2 לחודש); וזאת בעוד שהלקוחות מחזיקי הכרטיס מחויבים על-פי רוב באחד מבין ארבעה מועדים אחרים (אף הם בהתאם להסכם שבין החברה (לבדה או עם שותפיה) ללקוח), שהינם 2 ו-10 בחודש (כ-70%), ו-15 ו-20 בחודש. מועדי החיוב של הלקוח הם המועדים בהם החברה גם מקבלת על-פי רוב את התזרים משותפיה הבנקאיים במקרה של כרטיס בנקאי בגין התקופה שקדמה לכל מועד חיוב.²³ בהתאם לאופן התחשבות כאמור, מרבית ההתחייבויות לבתי העסק (בגין עסקאות חודש קודם) מזכות על-ידי החברה עד ה-10 בחודש, וזאת אל מול קבלת חלק בלבד מחיובי מחזיקי הכרטיס (בין אם במישרין מהלקוח במקרה של כרטיס חוץ בנקאי, ובין אם מהבנק, במקרה של כרטיס בנקאי).²⁴

זיכויים וחויבים 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. 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. יחד עם זאת, ראה בס"ק [ב] ו-[ג] להלן פרטים אודות השפעות צפויות, להערכת החברה, על מבנה התזרים שלה בעקבות תיקון נוהל בנקאי תקין מספר 470 בחודשים יולי-אוגוסט 2018.

²³ בעסקאות מסוימות, למשל בכרטיס חיוב מידי ועסקאות חו"ל, ייתכנו מועדי חיוב נוספים אחרים כתלות בסוג העסקה/כרטיס.

²⁴ יציין, שכיוון שהחברה פועלת הן כמנפיקה/מתפעלת הנפקה, והן כסולקת (אולם לא בהכרח באותה עסקה), אזי כאשר תפקידה של החברה בתהליך העסקה הינו כסולקת בלבד, ההתחשבות בין מנפיק הכרטיס (חברת כרטיסי אשראי אחרת או תאגיד בנקאי) והחברה כסולקת נעשית לרוב ב-2 לחודש העוקב למועד ביצוע העסקה. בסוגי עסקאות מסוימים, כגון: עסקות מסוימות במטבע חוץ בארץ, עסקאות חיוב מידי ועסקאות קרדיט, מועד ההתחשבות בין המנפיק והסולק הינו מוקדם יותר ונקבע לפי יום קליטת העסקה בממשק, בתוספת מספר ימים (כתלות בסוג העסקה).

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

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

(ב) בחודשים יולי-אוגוסט 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון לנוהל בנקאי תקין מספר 470 ("נב"ת 470"), במסגרתו נקבע, בין היתר, כי החל מיום 1 בפברואר 2019, בנק יעביר למתפעל הנפקה את הכספים בגין עסקאות בכרטיסים שהונפקו על-ידי הבנק (לרבות בהנפקה משותפת) במועד שבו נדרש מתפעל 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 – לפרטים ראה ביאור 8.2.23. לדוחות הכספיים להלן. קרי, החל מיום 1 בפברואר 2019 על הבנק המנפיק לזכות את מתפעל ההנפקה בעסקאות הרלוונטיות לרוב ב-2 לכל חודש בגין עסקאות בחודש שקדם, וזאת ללא קשר למועד שבו הבנק חייב את הלקוח.

להערכת החברה, ובהתבסס על אינדיקציות ראשוניות, ליישום תיקון נב"ת 470 כאמור צפויה להיות השפעה מהותית על מבנה התזרים של החברה בקשר עם פעילות התשלומים שלה.²⁵ יצוין כי, ביום 9 בינואר 2019 פורסם ברשומות חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019. (להלן "**חוק שירותי התשלום**") אשר מסדיר, בין היתר הוראה לעניין מועד העברת כספים מסולק לבית עסק (ראה ס"ק [ד] להלן) כמו-כן, החל מיום 1 ביולי 2021, העברת כספים בין מנפיק וסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד, תתבצע לא יאחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק ("**זיכוי יומי**"). (ראה ס"ק [ה] להלן). למועד הדוח אין ביכולתה של החברה להעריך את השפעת השינויים הנובעים מחוק שירותי תשלום ומהזיכוי היומי על התזרים התוך-חודשי שלה.

יצוין, כי מעצם מהותה, להוראת נב"ת 470 האמורה לעיל השפעה על פעילות התזרים הקשורה לכרטיסים הבנקאיים בלבד, ולפיכך מידת השפעתה בפועל והעמידת תלויה בגורמים שונים, בהם היקפי הפעילות בכרטיסים הבנקאיים והחובץ בנקאיים וסוגי העסקאות.

(ג) למען הנוחות, להלן המחשה בתמצית של השינויים העיקריים הצפויים במבנה התזרים של החברה בפעילות התשלומים שלה בעקבות כניסתו לתוקף של התיקון נב"ת 470 כמתואר לעיל:²⁶

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

(ד) ביום 9 בינואר 2019 פורסם ברשומות חוק שירותי תשלום. החוק מסדיר, בין היתר, היבטים שונים במערכות היחסים שבין נותן שירותי תשלום (מנפיק כרטיס החיוב) למשלם (מחזיק כרטיס החיוב), ובין נותן שירותי תשלום (הסולק) למוטב (בית העסק) בעת שימוש באמצעי תשלום, ובכלל זה קביעה לפיה מועד העברת כספים מסולק לבית עסק יהיה מיידית או במועד סביר אחר הוסכם עם בית העסק וכן קובע הוראות כלליות לעניין ביצוע הוראות תשלום והסדרי האחריות הנוגעים להן. לפרטים ראה ביאור 22.2.23. לדוחות כספיים להלן.

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

הוראת הממונה על התחרות בדבר זיכוי יומי הינה בעלת פוטנציאל השפעה בפעילויות שונות של החברה, כגון: בהיבט המימון, במגזר הסליקה ובפעילות האשראי. יצוין, כי השפעת יישום הוראה זו הינה גם בעולם הכרטיסים החוץ בנקאי. תוצאת השפעתה הסופית של ההוראה וכיוונה תלויה במספר גורמים כמפורט להלן. בשלב מוקדם זה אין ביכולתה של החברה לאמוד את היקף ההשפעות האמורות, וזאת, בין היתר, בשל החלתה בתקופה עתידית שמאפייניה והיקפי הפעילות בה אינם ידועים, וכן בשל תלות התוצאה בין היתר בגורמים הבאים: (1) מידת חדירת כרטיס חיוב מידי (דביט), והיקפי הפעילות בעסקאות חיוב נדחה; (2) התנהגות ותוכניות עסקיות של הבנקים, ובמיוחד הבנקים הגדולים; (3) תמהיל כרטיסים בנקאיים/חוץ בנקאיים; (4) נתח שוק הסליקה של החברה ביחס לכרטיסים שהיא

²⁵ הקטנה של הצורך המקסימאלי כאמור, אין בהכרח משמעותה הקטנה של הניצול הממוצע, אשר עשוי לעלות.

²⁶ כמפורט בסעיף 1.6.5 זה לעיל, האמור בס"ק זה מייצג את עיקר סוגי העסקאות ומועדי הזיכוי הרלוונטיים (אך לא את כולם, כגון: עסקות מסוימות במטבע חוץ בארץ, עסקאות חיוב מידי ועסקאות קרדיט, אשר לגביהן מועדי החיוב/זיכוי של השחקנים השונים עשוי להיות שונה).

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

מנפיקה/מתפעלת הנפקה; (5) המצב התחרותי בתחום הסליקה מול בתי העסק; ו-(6) התנהגות קמעונאית של בתי העסק בתחום התשלומים והצעות הערך ללקוח.

יצוין, כי בהיבט המימון של החברה, להקדמת תזרים נטו לחברה כתוצאה מיישום ההוראה, פוטנציאל השפעה חיובי. עם זאת, להערכת החברה, בשים לב לאי הוודאות כאמור, להחלת ההוראה ביחד עם הוראות אחרות עלולה להיות בתנאים מסוימים השפעה מהותית לרעה.

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

(ז) פער התזרים בגין פעילות התשלומים (הנפקה וסליקה) ממומן למועד חתימת הדוח בעיקר באמצעות מקורות מימון קצרי טווח (הלוואות לזמן קצר והלוואות מסוג On call) מבנקים שונים (לרבות ולמועד חתימת הדוח בעיקר) מבנק הפועלים).

כמו-כן לחברה פעילות בתחום האשראי לאנשים פרטיים ואשראי מסחרי (לפרטים ראה סעיף 2.4.6 לדוח הדירקטוריון להלן). למועד חתימת הדוח מקורות המימון לפעילות כאמור הינם מקורות עצמיים וכן הלוואות לזמן קצר ולזמן ארוך (לרבות מבנק הפועלים).²⁷ למועד חתימת הדוח, מקורות המימון החיצוניים כאמור הינם בהיקפים משמעותיים (ואף קיימת לחברה תלות במסגרות האשראי המועמדות לה על-ידי בנק הפועלים), והם נדרשים לחברה גם לצורך תמיכה בגידול בפעילותה. זמינות מקורות אלו עלולה להיות מושפעת מהותית, בין היתר, ממגבלת "לווה בודד" (אשר עד מועד הפרדת הקבוצה מבנק הפועלים לא חלה על בנק הפועלים בקשר עם העמדת אשראי לקבוצה, וזאת מתוקף היותו חברת האם של החברה) ו-"קבוצת לוויים". לפרטים בדבר מגבלת "לווה בודד" ו-"קבוצת לוויים" הסיכון הכרוך בהן לחברה, ראה סעיף 3.2 לדוח הדירקטוריון להלן.

בחודשים יולי-אוגוסט 2018 פרסם המפקח על הבנקים עדכון לנוהל בנקאי תקין מספר 313 (מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לוויים) ("נב"ת 313") לצורך הקלה במגבלות שיחולו על חברות כרטיסי האשראי המופרדות בקבלת מימון (מכוח מגבלות לווה בודד או קבוצת לוויים) – לפרטים ראה ביאור 8.2.23 לדוחות הכספיים להלן. במסגרת זו, לבנקים המחזיקים בחברות כרטיסי האשראי המופרדות הוקנתה תקופת יישום, במהלכה יידרשו להקטין את חשיפות האשראי לחברות כרטיסי האשראי המופרדות שבעלותם באופן מדורג, תוך שלוש (3) שנים ממועד ההפרדה של חברת כרטיסי האשראי מהתאגיד הבנקאי. בהתאם, למועד הדוח נערכת החברה ליצירת תשתית שתאפשר צמצום/או החלפה של מסגרות וקווי אשראי מבנק הפועלים.

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

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

בשים לב לחוסר הוודאות במועד חתימת הדוח בדבר (בין היתר) תנאי השוק, מרווחי הריבית וציטוטי מחירים שעשייה הקבוצה לקבל מגורמי מימון שונים בעתיד, הרי שאין בידי החברה להעריך באופן וודאי את ההשפעה על הוצאות המימון של הקבוצה ביום שאחרי ההיפרדות מבנק הפועלים. עם זאת, להערכת החברה, תרחיש סביר (ביחס להיקפי הפעילות נכון למועד חתימת הדוח) הינו גידול בהוצאות כאמור, בעיקר בשל גידול בהיקפי המימון (כתלות במבנה ההון של החברה, בשינוי יחס הלימות ההון ומימון רכישת ההחזקות בפועלים אקספרס), ושילוב מימון לטווח בינוני וארוך באופן שיאפשר התאמה בין מח"מ השימושים ומח"מ המקורות של החברה והספקת מקורות לצורך צמיחתה העתידית, וזאת עם הפרדתה של הקבוצה מבנק הפועלים. להערכת החברה, מימון לטווח בינוני וארוך הינו במחירים שונים וגבוהים מהמחירים לאשראי לטווח קצר בסביבה הקיימת כיום. יכולת החברה להוציא לפועל תוכניות עסקיות עתידיות תלויה בזמינותם של מקורות מימון בהיקפים מהותיים והחלפה מדורגת של מקורות על פני אלו הקיימים מבנק הפועלים.

(ח) ניהול הנזילות לטווח קצר - בהתאם לפרופיל הנזילות של הקבוצה המתואר לעיל, ניהול הסיכון הינו בראייה כוללת בשים דגש על הטווח הקצר. בשל גורמי הסיכון הגלומים בחלק ממקורות המימון עליהם נסמכת הקבוצה, כדוגמת מקורות מימון הניתנים למשיכה מיידית מסיבות שונות, כמתואר בסעיף זה להלן, לקבוצה קיימות מסגרות אשראי מובטחות,²⁸ לרבות מסגרות אשראי בהיקף מהותי מבנק הפועלים, וזאת לצד קווי אשראי שאינם מובטחים. בנוסף ובכדי לשמור על מגוון מקורות המימון עליהם נסמכת הקבוצה, מפזרת הקבוצה את ניצול מקורות המימון באמצעות לקיחת הלוואות לזמן קצר והלוואות מסוג On-Call ממספר בנקים נוספים.

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

(ט) מודל הנזילות הפנימי – המודל הפנימי לניהול הנזילות מבוסס על הכללים שמפרסם בנק ישראל במסגרת נוהל בנקאי תקין מספר 342 (בהתאמות הנדרשות לפעילות הקבוצה) 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,

²⁷ בהקשר זה, ראה גם ביאור 16.2.23 לדוחות הכספיים להלן לעניין הגדלת תקרת הערך הנקוב המקסימלי של תעודות התחייבות שיוכלו תאגידים שאינם תאגידים בנקאיים להנפיק לציבור, במקביל למתן אשראי.

²⁸ מסגרת אשראי מובטחת, הינה מסגרת אשראי אשר בגינה קיימת התחייבות של מעמיד המסגרת להעמדת אשראי עד לגובה המסגרת ובהתאם לתנאיה. מסגרת אשראי שאינה מובטחת הינה מסגרת אשראי הכפופה להחלטתו של מעמיד המסגרת, בכל עת, ואין הוא מחויב בה.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

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. צרכי הנזילות של הקבוצה וניהולם הינם משמעותיים ביותר לצורך פעילותה השוטפת של הקבוצה ומימוש האסטרטגיה העסקית שלה. לפרטים אודות סיכון הנזילות של הקבוצה וניהולו וכן להערכת השפעת גורם הסיכון כאמור על פעילותה של הקבוצה, ראה סעיף 3.3 וטבלה מספר 12 – "דיון בגורמי הסיכון" לדוח הדירקטוריון להלן, בהתאמה.

מקורות המימון של החברה

למועד חתימת הדוח, החברה מממנת את פעילותה בעיקר באמצעות: הון עצמי; מסגרות אשראי מובטחות מגופים פיננסיים (בעיקר בנקים, כאשר בנק הפועלים הוא המשמעותי בהם) ומסגרות אשראי שאינן מובטחות ממספר בנקים; הלוואות לזמן קצר והלוואות מסוג On-Call מבנקים שונים בישראל (לרבות בנק הפועלים) וכן הלוואה מחברה אחות; והלוואות לזמן ארוך (בעיקר מבנק הפועלים). למועד חתימת הדוח עיקר המימון החיצוני של הקבוצה מועמד לישראל כרטיס. יצוין, כי למועד חתימת הדוח מתנהלים מגעים שונים בין ישראל כרטיס לבין בנקים וגופים פיננסיים שונים להעמדת מקורות מימון מסוגים שונים וביניהם, בין היתר, קווי אשראי ומסגרות אשראי מובטחות נוספות, אשר עשויים להסתכם בהיקפים מהותיים, וכן נבחנות דרכים לגיוס חוב נוסף באמצעות מכשירים פיננסיים שונים.

טבלה 2: פרטים אודות כלל מקורות המימון החיצוניים של החברה

להלן פרטים, בתמצית, אודות כלל מקורות המימון החיצוניים של ישראל כרטיס והחברות המאוחדות שלה ליום 31 בדצמבר 2018

היקף ההתחייבויות במאזן ליום 31 בדצמבר 2018 (במיליוני ש"ח)		זהות החייב	סוג האשראי	זהות הנושה
מאפיינים כלליים				
למועד הדוח – הלוואה מבנק הפועלים לפירעון בתשלום אחד בחודש יולי 2020 (לפרטים ראה סעיף 6.3 [ב] בדוח ממשל תאגידי להלן)	450	ישראל כרטיס	טווח ארוך	המערכת הבנקאית
מסגרות אשראי מובטחות לניצול לטווח קצר ו/או On Call (לרבות מבנק הפועלים)	2,312	ישראל כרטיס וחברות מאוחדות	טווח קצר	
מסגרות אשראי שאינן מובטחות מבנקים שונים, לניצול לטווח קצר ו/או On Call	-	ישראל כרטיס וחברות מאוחדות		
למועד הדוח – הלוואה מגוף פיננסי לפירעון בתשלומים רבעוניים עד חודש ינואר 2021.	75	ישראל כרטיס	טווח ארוך	המערכת החוץ בנקאית
למועד הדוח – מסגרת אשראי מובטחת לניצול לטווח קצר מגוף פיננסי	-	ישראל כרטיס	טווח קצר	

פרטים נוספים אודות התקשרויות כאמור:

במסגרת הסכמות בין חברות הקבוצה הרלוונטיות לבין כל אחד מהגופים המעמידים להן אשראי כאמור (לפי העניין), נקבעו, בין היתר, עילות מקובלות שונות אשר בהתקיימן יהיה רשאי מי מהגופים המממנים (בכפוף לתנאים וסייגים שנקבעו) להעמיד לפירעון מיידי את יתרת האשראי שהעמיד לחברה הרלוונטית, וכן לעשות שימוש בטוחות שיינתנו לו (ככל שיינתנו לו) לצורך כך²⁹. 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 המממן, לפי שיקול דעתו, כי אירע מאורע העלול לפגוע ביכולתה הכספית של החברה הרלוונטית; אם החברה הרלוונטית תודיע לגוף המממן כי אין ביכולתה לפרוע את חובותיה כסדרם או אם חדלה לפרוע את חובותיה ו/או לנהל את עסקיה; במקרים מסוימים של הליכי פירוק, פשיטת רגל, הקפאת הליכים, הסדר נושים, כינוס נכסים, עיקולים, הוצאה לפועל וכדומה; אם יבטל/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.

²⁹ יובהר, כי לא כל העילות המפורטות להלן קיימות ביחס לכל אשראי. נכון למועד חתימת הדוח, ליום 31 בדצמבר של השנים 2018 ו-2017, החברה עמדה במגבלות החלות עליה מכוח האשראי כאמור, ולהערכת החברה היפרדות הבנק מהחזקותיו בחברה (בין היתר באופן שיפטיק לשלוח בחברה) כחלק מיישום הוראות חוק שטרומ, לא צפויה להשפיע (per se) על עמידת מי מתברות החברה במגבלות כאמור ו/או על המשך ההתקשרות עם הגופים המממנים בסמוך לאחר המועד כאמור.

מקורות המימון המהותיים של החברה

כאמור לעיל, למועד חתימת הדוח הועמדה לישראל כרטיס, בין היתר, מסגרת אשראי מובטחת מבנק הפועלים. לאור היקפה, מסגרת האשראי האמורה הינה מהותית עבור החברה. לפרטים אודות מסגרת האשראי.

ערביות שהועמדו לחברה

לפרטים אודות ערביות שהעמיד בנק הפועלים לטובת החברה בקשר עם התחייבויותיה כלפי הארגונים הבינלאומיים, ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לעיל.

כן הועמדו מעת לעת על-ידי בנק הפועלים ערביות להבטחת התחייבויותיה של ישראל כרטיס (וכן לעיתים להבטחת התחייבויותיהן של חברות אחרות בקבוצה) כלפי צדדים שלישיים, בין היתר בגין השתתפות במכרזים, ביצוע עבודות בניה ושיפוץ, שכריות וכו'. יתרתן של ערביות כאמור ליום 31 בדצמבר של כל אחת מהשנים 2018 ו-2017, הינה בסכומים שאינם מהותיים.

ערביות שהעמידה ישראל כרטיס

מעת לעת מעמידה ישראל כרטיס ערביות לטובת גורמים שונים, להבטחת התחייבויות מסוימות שלה ושל חברות מוחזקות שלה כלפי אותם גורמים. נכון למועד הדוח וכן ליום 31 בדצמבר של כל אחת מהשנים 2018 ו-2017, עמד היקף כלל הערביות האמורות אשר היו בתוקף בכל אחד מאותם מועדים (במצטבר), על סך של כ-28 מיליון ש"ח. לפרטים נוספים ראה ביאור 2.3 א. לדוחות הכספיים להלן.

שעבודים

לפרטים אודות שעבודים שהעמידה הקבוצה לטובת תאגידים בנקאיים (לרבות בנק הפועלים) להבטחת התחייבויותיה כלפיהם, במהלך העסקים הרגיל, ראה ביאור 2.3 יג לדוחות הכספיים להלן.

שונות

הלוואות בין חברות הקבוצה – ישראל כרטיס מעמידה הלוואות לחברות הקבוצה לצורך מימון פערי תזרים בפעילותן השוטפת. בנוסף, פועלים אקספרס מעמידה הלוואות לישראל כרטיס בהתאם לעודפי המזומנים היומיים שלה. הלוואות אלו ניתנות בשקלול התנאים שהועמדו מהתאגידים הבנקאיים והגופים הפיננסיים.

שיפוי – לפרטים אודות כתבי שיפוי שנתנו ישראל כרטיס ו/או בנק הפועלים לחברות בקבוצה, ראה סעיף 6.1 לדוח ממשל תאגידי להלן וכן ביאור 2.4. לדוחות הכספיים להלן, בנוסף, יצוין כי ישראל כרטיס התחייבה, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 439, לשפות (ללא הגבלה בסכום) בנקים, ובכללם בנק הפועלים, בגין, בין היתר, כל נזק ו/או הפסד שייגרמו לבנקים בקשר עם הוראות לחיוב חשבונותיהם של לקוחות ישראל כרטיס שיועברו לבנקים מעת לעת, בכפוף לתנאי השיפוי כאמור.

2 - הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

2.1 - מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים

2.1.1 - ענף כרטיסי האשראי בישראל

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

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

2.1.2 - התפתחויות טכנולוגיות

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

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

א. מעבר לתקן כרטיס חיוב חכם (EMV)³⁰ – החל מחודש אוקטובר 2015 קיים איסור על מנפיק להנפיק כרטיס חיוב אלא ככרטיס התומך בתקן האבטחה המתקדם EMV ("כרטיס חכם"), המכיל שבב המיועד להגנה על פרטי האשראי.³¹ יתרה מכך, הוראת בנק ישראל קובעת כי החל מחודש אוגוסט 2017 לא יחוברו מסופים חדשים שאינם תומכים בביצוע עסקאות בכרטיס חכם ברמת החומרה וברמת התוכנה. החל מיום 1 בינואר 2019 הופעל המנגנון להסטת האחריות לנזק מהמנפיק לסולק, למעט לגבי בתי עסק שמחזור הסליקה השנתי שלהם בשנת 2018 לא עלה על 5 מיליון ש"ח אשר לגביהם יופעל המנגנון מיום 1 בינואר 2020 (ראה גם ביאור 14.2.ג.23 לדוחות הכספיים להלן). על בסיס הניסיון הבינלאומי, המעבר לתקן זה הדורש מהלקוח זיהוי באמצעות קוד בכל עסקה במסוף, עשוי

30 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").

31 נכון למועד חתימת הדוח, בהתאם לסיכום בין ישראל כרטיס לבין בנק ישראל, הוראה כאמור אינה מיושמת ביחס לכרטיסי המותג "ישראל כרטיס" וכרטיסי Pre-Paid.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

להעלות את רמת האבטחה בענף ולהוריד את כמות הזיזופים וההונאות בפעילות בכרטיסי חיוב במסמך מלא (קרי, עסקה במסגרתה קיים שימוש פיסי בכרטיס). מאידך, המעבר לתשתית EMV מאפשר מבחינה טכנולוגית את חיבורם של סולקים חדשים לתשתית הסליקה.

ב. ביצוע עסקאות ללא-מגע (Contactless) – פעולה ללא מגע היא פתרון טכנולוגי המאפשר העברת נתונים בצורה אלחוטית לרבות ביצוע תשלומים, כאשר הטכניקה הנפוצה ביותר הינה שימוש בתקן "NFC".³² עסקאות ללא מגע מאפשרות תשלום מבוסס כרטיסי חיוב גם בתחומים נוספים שאינם מסורתיים, כגון תחבורה ציבורית, עסקאות micro-payments ועוד. עסקאות בכרטיסי חיוב הפועלות בטכנולוגיית Contactless יכולות להתבצע באמצעות התקן על גבי כרטיס החיוב, התקן כמדבקה, התקן הצרוב בטלפון הסלולרי או התקן הצרוב בכרטיס SIM ייעודי בטלפון הסלולרי או באפליקציות. ביצוע תשלום ללא מגע יתאפשר בבית העסק רק עם קורא ייעודי המוטמע במסופי התשלום או מחובר אליו כהתקן חיצוני. בחודש מאי 2016, פרסם המפקח על הבנקים הוראה לפיה, במסגרת המעבר ל-EMV, לא יחוברו מסופים חדשים שאינם כוללים תמיכה בעסקאות ללא מגע.³³

ג. סליקה אלקטרונית של צ'קים³⁴ וצ'ק דיגיטלי – פיתוח חדשני המאפשר ליעל את תהליך סליקת הצ'ק והפיכתו למהיר יותר. התהליך החדשני מאפשר ללקוחות, בין היתר, שירותי הפקדה באמצעות מכשירים ניידים חכמים (ללא הגעה לסניף) בעלויות זולות יותר. שירות זה מתאפשר על-ידי מרבית הבנקים. מוצר זה עלול להוות מוצר תחליפי לחלק מהעסקאות בכרטיסי חיוב.

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

ה. ביצוע תשלומים במכשיר נייד - התקדמות טכנולוגית בפיתוח ושימוש בטלפונים חכמים, מאפשרת ביצוע עסקאות, צפייה במידע וביצוע פעולות נוספות באמצעות הטלפון החכם (ומכשירים ניידים חכמים נוספים). 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 – B2B, B2P, P2B, P2P, בהתאמה),³⁵ 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, Pepper Pay ו-Pay Box), המאפשרות תשלום P2P ו-P2B באמצעות, בין היתר, מכשיר הטלפון הנייד.

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 וולטיטב ידיעת החברה: תחום הסחר האלקטרוני בישראל (e-Commerce) נמצא בצמיחה משמעותית בשנים האחרונות וגדל בכ- 20% בשנה. יצוין, כי למועד חתימת הדוח סחר אלקטרוני מהווה כ-6% בלבד מסך שוק המסחר בישראל בעוד במדינות אירופה וארה"ב ובמדינות מובילות שיעורו מגיע אף ל-12% מסך הסחר הקמעונאי. כחלק מהצמיחה בתחום זה צומח גם תחום התשלומים ב-"מובייל" ותופס נתח משמעותי מתוך סך הרכישות און-ליין, כמפורט לעיל, ההופך להיות הפלטפורמה המובילה בפעילות הלקוחות. להמשך צמיחתו של תחום ה-e-Commerce תרומה חיובית לתוצאות פעילות החברה. ציפיותיהם של הלקוחות הינן לקבלת פתרונות פשוטים, מיידיים ומהירים בעלי חוויית משתמש פרסונלית-ייחודית, יעילה ומותאמת אישית לעיתים גם במחיר של תשלום פרמיה. יחד עם זאת, התגברות המודעות הצרכנית גורמת גם לעלייה ברגישות למחיר, לטיב השירות במגוון ערוצי השירות השונים, ולמכלול התנאים הנלווים. הצרכנים הופכים למודעים ובררניים יותר ומקבלים החלטות רבות על בסיס המלצות ודעות שמפורסמות ברשת האינטרנט וברשתות חברתיות. במקביל לכך, קיימת ירידה בנאמנות למוותגים ותיקים, בעיקר בקרב הצרכנים הצעירים יותר, ונכונות לצרוך מוצרים פיננסיים מחברות חדשות מוטות טכנולוגיה.

2.1.4 - כניסת מתחרים חדשים לענפי פעילות החברה

בין היתר כתוצאה מהשינויים הטכנולוגיים והרגולטוריים והשינויים בהעדפות וציפיות הצרכן כאמור לעיל, חווים ענפי הפעילות כניסה של מתחרים חדשים והתגברות התחרות, בין היתר מצד סולקים ומנפיקים חדשים וכן על-ידי מפתחי פלטפורמות תשלום ללא תיווך של חברות כרטיסי האשראי או של המערכת הבנקאית כמפורט להלן. בשנים האחרונות קיימת הסדרה של פעילות סליקה של בתי עסק באמצעות מאגדים - הן מאגדים של בתי עסק בעלי מחזור סליקה שנתי נמוך, בהתאם להוראות בנק ישראל, והן מאגדים בהתאם להוראות חוק שטרומ. לפרטים בדבר השפעת כניסתם של מאגדים כאמור על תחום הסליקה, ראה ביאור ג.23.2.3 לדוחות הכספיים להלן. שחקנים חדשים מעולמות משיקים – לאחרונה, שחקנים מעולמות משיקים לענף התשלומים מרחיבים את פעילותם ויוצרים איומים חדשים על השחקנים המסורתיים בענף הבנקאות והתשלומים, ומגבירים את התחרות המקומית, לרבות (למיטב ידיעת החברה, בין היתר על בסיס פרסומים פומביים):

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

33 הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב".

34 בחודש פברואר 2016, פורסם ברשומות חוק הסליקה האלקטרונית של שיקים התשע"ו-2016.

35 לדוגמה: PayBox, Pepper Pay, BIT, Blender, TARYA, PROSPER, BTB, Club Zopa, Lending. יצוין, כי חלק מהשירותים כאמור נעשים ללא תיווך של המערכת הבנקאית ו/או של חברות כרטיסי אשראי.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

(א) מוסדות בנקאיים (כגון בנק הפועלים, בנק לאומי ובנק דיסקונט) השיקו בתקופה האחרונה פתרונות תשלומים חדשים מבוססי אפליקציות (PayBox ו-Pepper Pay), אשר בחלקם הינם חיצוניים לסכמת כרטיסי חיוב – לפרטים ראה סעיף 2.1.2 לדוח הדירקטוריון לעיל;

(ב) גופים פיננסיים (כגון "מימון ישיר", "הראל" ו-"פנינסולה") חודרים לתחום האשראי בניסיון להוות יעד פנייה ראשון של הלקוחות; (ג) רשתות קמעונאיות מקומיות מרחיבות את הצעת הערך במטרה לתת אשראי ללקוחותיהן ופתרונות תשלומים עצמאיים שאינם נשענים על חברות כרטיסי האשראי.

(ד) ענקיות טכנולוגיה (כגון "Apple", "Facebook" ו-"Google") ממנפות את נכסי המידע והקרבה ללקוח לצורך הפיכה ל-"One Stop Shop", בפרט בתחום התשלומים (לדוגמה - ארנק דיגיטלי), באופן שאינו בהכרח מתבסס על סכמת כרטיסי חיוב;

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

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

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

2.1.5 - סקירה כלכלית ופיננסית³⁶

הפעילות הכלכלית במשק הישראלי

המשק הישראלי צמח בשנת 2018, על-פי אומדני הלמ"ס המוקדמים, בשיעור של 3.2%. צמיחה זו איטית מעט מזו של שנתיים קודמות, אך היא תואמת את פוטנציאל הצמיחה ארוך הטווח של המשק הישראלי. הצמיחה הייתה מאוזנת מבחינת השימושים: הצריכה הפרטית, הצריכה הציבורית ויצוא הסחורות והשירותים עלו כולם בכ- 4%, וההשקעה בנכסים קבועים עלתה בשיעור נמוך יותר של 2.7%. הגידול המהיר בשימושים, מעבר לצמיחת המשק, בא לידי ביטוי בעלייה חדה של 7.6% ביבוא הסחורות והשירותים. היצוא עלה כאמור בקצב נאה, אך זאת בעיקר הודות ליצוא השירותים, בעוד שיצוא הסחורות כמעט לא גדל. יצוא הסחורות קפוא למעשה מזה כארבע שנים. יש לציין שבמהלך השנה הצמיחה האטה בהשפעת ירידה בקצב התרחבות הצריכה הפרטית, ירידה בהשקעות בבנייה למגורים והמשך הקיפאון ביצוא הסחורות. שיעור האבטלה ירד בשנה החולפת לרמה של כ- 4.0%, לעומת 4.2% בשנת 2017. מספר המועסקים גדל בשיעור של כ- 2.0%. המשק נמצא למעשה במצב של 'תעסוקה מלאה', ובחלק מענפי המשק מסתמן קושי בגיוס כוח-אדם. השכר הממוצע במשק עלה בשיעור גבוה של 3.5%.

המדיניות הפיסקאלית והמוניטארית

לאחר תקופה של כשלוש וחצי שנים בה ריבית בנק ישראל עמדה על רמה של 0.1%, היא הועלתה על ידי הבנק בחודש דצמבר 2018 לרמה של 0.25%. העלאת הריבית באה על רקע עליית סביבת האינפלציה לקרבת הגבול התחתון של היעד. בנקים מרכזיים נוספים בעולם העלו ריביות בשנה החולפת, מגמה שתמכה אף היא בהחלטת הבנק המרכזי. הריבית עדיין נמוכה באופן ניכר מהציפיות לאינפלציה, כך שהריבית הריאלית הינה שלילית. בחודש ינואר 2019 נותרה הריבית ללא שינוי ובנק ישראל ציין שהמדיניות המוניטארית תתמוך בעליית סביבת האינפלציה למרכז תחום היעד. האינפלציה בשלב זה רחוקה ממרכז תחום היעד, ואמירה זו הפחיתה את הציפיות לעליות ריבית. שוק המק"מ מגלם צפי לעליית ריבית אחת בשנת 2019.

אומדן הגירעון התקציבי לשנת 2018 הסתכם ב- 38.9 מיליארד שקל, המהווים כ- 2.9% מהתמ"ג, בדומה לתכנון בתקציב המקורי. הוצאות המשרדים הממשלתיים עלו בשיעור של 5.2%, מעט מעל התכנון המקורי, ואילו ההכנסות ממסים עלו בנטרול גורמים חד-פעמיים (מבצע מס על דיבידנדים, ומיסוי מכירת חברה גדולה) ב- 2.0%. משרד האוצר צופה שבתוואי הנוכחי יעלה הגירעון התקציבי בשנת 2019 לרמה של 3.6% מהתמ"ג, שמהווה חריגה מיעד הגירעון לשנה זו.

יחס החוב הציבורי לתוצר בשנת 2018 עלה משיעור של 60.5% בשנת 2017 ל-61.2%. הבלימה בירידת היחס בין החוב לתוצר נבעה מגובה הגירעון ומפחות בשער השקל מול הדולר.

אינפלציה ושער חליפין

מדד המחירים לצרכן "הידוע" עלה בשנת 2018 בשיעור של 1.2%. האינפלציה עלתה השנה מעט ביחס לשנים האחרונות, אולם היא עדיין קרובה לגבול התחתון של היעד. האינפלציה הנמוכה אינה ייחודית לישראל בתקופה זו, אם כי היא בולטת יותר בישראל נוכח מדיניות הממשלה להפחתת יוקר המחיה. סעיפים במדד המחירים לצרכן כמו הלבשה והנעלה וריהוט וציוד לבית הושפעו מהתגברות התחרות מצד האתרים המקוונים, והם ממתנים את עליית המדד הכללי. מחירי הדיור שנמדדים בפועל על-ידי מחירי שכר-דירה עלו בשנה החולפת בשיעור של 1.9%, והם בעלי התרומה המשמעותית לאינפלציה בשנים האחרונות.

³⁶ למיטב ידיעת החברה, ועל בסיס מקורות חיצוניים

השקל פוחת בשנת 2018 בשיעור של 8.1% מול הדולר האמריקאי, ומול האירו בשיעור של 3.3%. מול סל המטבעות האפקטיבי חל ייסוף של 2.7%. בנק ישראל רכש במהלך שנת 2018 מט"ח בהיקף של 3.3 מיליארד דולר, מזה 1.5 מיליארד דולר כחלק מתכנית הרכישות שנועדה לקזז את ההשפעה מהפקת גז בישראל על שער החליפין.

התפתחויות בכלכלה העולמית

הכלכלה העולמית צמחה בשנת 2018, על-פי אומדני קרן המטבע הבינלאומית, בשיעור של 3.7%, זאת בדומה לשנת 2017. יחד עם זאת מסתמנת האטה בצמיחה במחצית השנייה של השנה, וההתפתחויות בשווקים הפיננסיים משקפות חשש מההאטה משמעותית בצמיחה בשנים הקרובות. עקום התשואות האמריקני הפך להיות שטוח מאוד, ואפילו בעל שיפוע שלילי קל בחלקו הקצר, כלומר המשקיעים סבורים שהמחזור הנוכחי של העלאות ריבית בארה"ב עומד בפני סיומו. כמו כן לקראת סוף השנה התנודתיות בשוקי המניות בעולם עלתה, תוך כדי ירידות שערים חדות יחסית. יש לציין שהנתונים בפועל אינם מצביעים עד כה על גלישה למיתון, אלא על האטה בצמיחה. ההאטה זו בלטה בגוש האירו ובסין, בעוד שבארה"ב הצמיחה הייתה גבוהה והחלה להיחלש רק בסופה. קשה להצביע על גורם ספציפי שהביא לרפיון מסוים בכלכלה ושינה את ההערכות בשווקים. יתכן שהתפתחויות אלו הושפעו ממתוחות הסחר שנוצרה בין ארה"ב לבין סין שהביאה להטלת מכסים הדדיים, ממדיניות מוניטרית פחות מרחיבה בעיקר בארה"ב, וחשש מעליית החובות בעולם. החוב הפדראלי בארה"ב הוסיף לעלות נוכח הגירעון הגבוה בתקציב ובסין החששות מתמקדות בחוב של החברות.

לאחר תקופה של כעשור של צמיחה במדינות המפותחות ירדו שיעורי האבטלה בארה"ב ובאירופה לרמות נמוכות ביחס לעבר. בארה"ב שיעור האבטלה ירד לשפל של -3.9%, ובאירופה ירד ל-7.9%.

מצבו הטוב של שוק העבודה והמדיניות המוניטרית המרחיבה לא העלו את האינפלציה באופן משמעותי, יחד עם זאת קיים פער בין ארה"ב לבין אירופה.

2.1.6 - מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים החלים על החברה

כחברה העוסקת בהנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב, בתפעול מערך כרטיסי חיוב ובמתן אשראי, ובדומה לחברות כרטיסי אשראי אחרות בענף בארץ, חלים על החברה דינים והוראות שונים בקשר עם פעילותה בתחומים אלה, כגון: חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 ("חוק כרטיסי חיוב");³⁷ חוק הבנקאות רישוי; חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות (שירות ללקוח)"); פקודת הבנקאות, 1941 ("פקודת הבנקאות"); חוק אשראי הוגן; חוק שטרות (ותיקוני החקיקה העקיפים מכוחו); חוק איסור הלבנת הון, תש"ס-2000 וצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), תשס"א-2001; וכן התקנות, הצווים והכללים שהוצאו מכוח המטילים עליה חובות ומגבלות שונות. כמו-כן, חלות על החברה הוראות שונות שמוציא מעת לעת הפיקוח על הבנקים במסגרת חוזרים, מכתבים והנחיות, החלים על חברות כרטיסי אשראי, כגון נוהל בנקאי תקין מספר 470 (כרטיסי חיוב).³⁸

יצוין, כי בתחום הסליקה, פעילותה של החברה כפופה, בין היתר, לקבלת רישיון סולק או אישור סליקה מאת הפיקוח על הבנקים (מכוח חוק הבנקאות רישוי), וכן לנוהל בנקאי תקין מספר 472 (סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב).³⁹ למועד חתימת הדוח לחברות הקבוצה (הרלוונטיות) אישור סליקה מבנק ישראל המתחדש אחת לשנה ואשר חודש לאחרונה עד ליום 31 במרץ 2020. החברה נמצאת בתהליכים מול הפיקוח על הבנקים לקבלת רישיון סליקה קבוע.

יצוין, כי נוסף לדינים הרלוונטיים לפעילות החברה 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 הגנת הפרטיות"); וכדומה, וכן תקנות, צווים וכללים שהוצאו מכוחם.

2.1.7 - שינויים רגולטוריים מהותיים בענף כרטיסי האשראי בישראל

בשנים האחרונות ניכרת עלייה משמעותית בחקיקה, בהוראות רגולטוריות וברפורמות בענף הבנקאות בכלל ובענף כרטיסי האשראי והמימון לאנשים פרטיים בפרט, בין היתר, כאשר נראה כי כוונת הרגולטור היא לקדם את התחרות בענפים אלו. חלק מהוראות הרגולציה והחקיקה כאמור, ובוודאי שהוראות אלה כמכלול, הינן בעלות השפעה משמעותית על פעילותה של החברה. לפרטים אודות המגמות וההליכים הרגולטוריים העיקריים בסביבת הפעילות העסקית בה פועלת החברה (אשר חלקם טרם הושלמו נכון למועד חתימת הדוח), ראה ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים להלן, וסעיף 2.4.3 לדוח הדירקטוריון להלן (לעניין שינויים רגולטוריים ספציפיים בתחומי ההנפקה והסליקה).

בנוסף יצוין, כי להבנת החברה מסתמנת בתקופה האחרונה מגמה של החלתן של הוראות הרגולציה בנושא דיני הגנת הצרכן (באמצעות תיקון הוראות הדין החלות על תאגידים בנקאיים) גם על חברות כרטיסי אשראי (שאינן כפופות לחוק זה).

2.1.8 - השפעת ההתפתחויות הרגולטוריות על החברה ותחומי הפעילות בהם היא פועלת

להערכת החברה, לריבוי הליכי הרגולציה בענפי פעילות החברה, ובאופן ספציפי לשינויי הרגולציה בתחומי הפעילות (לרבות מעמדן הרגולטורי של חברות הקבוצה לאחר ההיפרדות מבנק הפועלים), צפויים ו/או עשויים להיות (לפי המקרה) השלכות משמעותיות ומהותיות

37 המסדיר את מערכת היחסים שבין המנפיק לבין הלקוח בנוגע להנפקת כרטיסי חיוב, וכולל בין היתר הסדרים כגון הצורך בחוזה התקשרות, אחריות בגין שימוש לרעה בכרטיס, הסדרת אי תשלום במקרה של אי הספקה של מוצר או שירות או במקרה של חלדלות פירעון של ספק וכדומה. ראה גם ביאור 23.ג.23 לדוחות הכספיים להלן וביאור 22.ג.23 לדוח הכספי להלן לעניין תזכיר חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019.

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

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

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

על ענפי הבנקאות, השירותים והמוצרים הפיננסיים וקרטיסי האשראי בכלל ועל החברה ותחומי פעילותה בפרט (לרבות השלכות אשר עלולות להשפיע מהותית לרעה על עסקי החברה ותוצאותיה במי מתחומי פעילותה), אשר למועד חתימת הדוח אין ביכולתה של החברה לאמוד או לכמת.

לפרטים בנושא הליכי רגולציה ראה ביאור 2.ג.23. לדוחות הכספיים להלן.
להערכת החברה נכון למועד חתימת הדוח, ההשפעות העיקריות של ההתפתחויות הרגולטוריות האמורות חוצות את כלל פעילות החברה, והן עשויות להיות בין היתר כדלקמן:

1. הנפקה: התקשרות עם בנק לאומי בהסכם תפעול הנפקה; הגדלת פלח האוכלוסייה לה יכולה החברה לשווק מוצרים חוץ בנקאיים, כגון כרטיסים חוץ בנקאיים ואשראי חוץ בנקאי, בין היתר ובכפוף למגבלות המופיעות בחוק שטרומ; וגידול טבעי במחזורים (בין היתר כתוצאה מהוראות החוק לצמצום השימוש במזומן); ומאידך, איבוד נתח שוק בבנק הפועלים עקב הוראות חוק שטרומ, פוטנציאל לשחיקה מהותית במגזר ההנפקה לאור מתווה ההפחתה בעמלה הצולבת, פוטנציאל העמקת חדירת כרטיס חיוב מיידי⁴⁰, סיכון בהפיכת החברה לגורם תפעולי בעל זיקה חלשה יותר מול לקוחות הקצה מאשר כיום, סיכון לגידול בתשלומים למועדונים עקב הגברת התחרות בשוק זה ולגידול בתשלומים לבנקים עקב משא ומתן בין מתפעלי ההנפקה השונים לבנקים.

2. סליקה: העצמת התחרות בסליקה, תוך כניסה צפויה של שחקנים חדשים (סולקים ומאגדים במותגים השונים) לתחום, עובדה היכולה לפגוע בנתח השוק של החברה ובפגיעה בהכנסותיה ממגזר זה; שחיקת מחירים והפחתתם, בין היתר, כתוצאה ממתווה הירידה בעמלה הצולבת - הינם גורמים הפועלים כגורם מרזז לגידול במחזורי העסקאות. לעניין כניסתה הצפויה לתוקף של ההוראה בדבר זיכוי יומי והשלכותיה, ראה סעיף 1.6.5 [ד] לדוח הדירקטוריון לעיל.

יצוין, כי בנוגע לאפליקציית BIT, נמסר לחברה מבנק הפועלים, כי על-פי טיוטת מכתב שהתקבל, בנק ישראל אישר להרחיב את השימוש באפליקציה לשירותי תשלום לבתי עסק אך קבע שבמשך שלוש שנים יוכל הבנק לאפשר תשלומים לבתי עסק במסגרת האפליקציה באופן מצומצם בהיקף שנתי שלא יעלה על 2 מיליארדי ש"ח בשנת 2019, 2.5 מיליארדי ש"ח בשנת 2020 ו-3 מיליארדי ש"ח בשנת 2021 (כאשר המגבלה אינה חלה על העברות בין פרטיים). צוין כי מגבלה זו תיבחן על-ידי הפיקוח על הבנקים באופן שוטף אשר ישקול לשנותה ככל שיזהה שינויים משמעותיים בשוק. על-פי פרסומים, מסתמנות הבנות דומות גם עם שני הבנקים האחרים המחזיקים באפליקציות תשלום. 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 החברה ועסקיה הן כתוצאה מתחרות ישירה של הבנקים בתחום ההנפקה ובתחום הסליקה מול בתי העסק והן לעניין הצעת מוצרי אשראי ואחרים תוך שימוש בפלטפורמת האפליקציות כאמור. יצוין, כי אפשרות העברת על-ידי הבנקים 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 הבנקים (בנוגע, בין היתר, לכדאיות המשך הפעלת אפליקציות התשלומים על גבי סכמת כרטיסי האשראי). יצוין, כי נכון למועד הדוח, פעילות אפליקציות כאמור מתבצעת על גבי סכמת כרטיסי החיוב (למעט תשלומים המבוססים על חיוב זיכוי ישירות של חשבונות הבנק מחוץ לסכמת כרטיסי חיוב)⁴¹, וכי כל עוד פעילות תשלומים כאמור (P2P) מבוצעת על גבי סכמת כרטיסי החיוב, הדבר תורם לגידול במחזורים של החברה.

3. מימון ואשראי: מחד, קיים פוטנציאל משמעותי לחברה לצמוח במגזר זה הן עקב חוק שטרומ והן עקב היתרונות הקיימים לחברה, כגון מומחיות חיתום, מידע וכו', ומאידך הוראות רגולטוריות שונות צפויות להקל עם שחקנים נוספים בהנגשת חלק מהמידע הנוגע לאשראי לאנשים פרטיים לכלל השחקנים וכן לאור כניסת שחקנים חדשים לתחום. בנוסף, צופה החברה אתגרים בתחום הגבייה לאור הוראות חדלות פירעון ושיקום כלכלי שאושר בחודש מרץ 2018.

4. נזילות והון: ההפרדה מבנק הפועלים כתוצאה מיישומו של חוק שטרומ, לצד צמיחת פעילות והצורך להתמודד עם שינויים בסביבה העסקית ותחרות גוברת, וכן שינוי מעמדן של חברות הקבוצה לאור הפרדה לעניין מגבלת "לווה בודד" מביאות לכך שעל החברה לגוון ולהרחיב את מקורות המימון והנזילות שלה, שהתבססו בשנים האחרונות בעיקרם על בנק הפועלים. כמו כן, לשינויים הרגולטוריים השפעות על עלויות המימון חשש להתייקרות מחד אל מול הוראות ו/או יוזמות רגולטוריות מקלות מסוימות לחברות כרטיסי האשראי המופרדות. ראה בהקשר זה גם סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון לעיל.

כמו-כן, עמידת החברה בחלק מההוראות הרגולטוריות האמורות כרוכות בהשקעות, חד פעמיות ו/או מתמשכות, וכן בגידול בהוצאות הכוללות של החברה (ראה למשל היערכות החברה בקשר עם עמידה בהוראות חוק מענה אנושי). למועד הדוח החברה 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 לעיל.

הערכותיה של החברה כאמור בסעיף זה לעיל הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה של הנהלת החברה והבנתה את המצב בשוק התשלומים והאשראי בישראל ובעולם ואת השלכותיהן האפשריות של הוראות הדין החלות על הקבוצה (ובכללן הוראות שטרם הפכו למחייבות), נכון למועד הדוח. הערכות אלה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, כתוצאה מהנחות וניתוחים לא מיטביים, משינויים בתוכנית העבודה של החברה, 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 להלן וכן בדוח על הסיכונים לשנת 2018.

2.1.9 - גילוי בדבר הפניית תשומת לב רואי החשבון המבקרים

לעיתים, מוצא רואי החשבון המבקר לנכון לכלול שינוי מהנוסח האחיד של חוות הדעת על-ידי הוספת פסקת הפניית תשומת לב שנועדה להדגיש עניין מסוים המשפיע באופן משמעותי על הדוחות הכספיים וכלול בביאור לדוחות הכספיים. תוספת של פסקת הפניית תשומת לב כאמור אינה משפיעה על חוות דעתו של המבקר. לכן, פסקה זו תבוא בסוף דוח רואי החשבון המבקר ותתייחס לעובדה שחוות דעתו של המבקר אינה מסוייגת בהקשר זה.

בדוחות הכספיים של החברה לשנת 2018, רואי החשבון המבקרים הפנו את תשומת הלב לאמור בביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים בדבר הליכי רגולציה וביאור 13-16.ד.23. לדוחות הכספיים בדבר בקשה לאישור תובענות מסוימות כתובעות ייצוגיות נגד החברה.

⁴⁰ יצוין, כי מייטב ידיעת החברה, פועל בנק ישראל לקידומו של כרטיס חיוב משולב ("קומבו") המשלב כרטיס חיוב נדחה וכרטיס חיוב מיידי, באותו כרטיס. למועד הדוח, כרטיס חיוב מיידי אינו ניתן להנפקה ככרטיס חוץ בנקאי לאור היעדר גישה ישירה של המנפיק (חברת האשראי) לחשבון הבנק של מחזיק הכרטיס ובהתאם, ככל שתישם יוזמה כאמור לפני שתינתן גישה ישירה של המנפיק לחשבון הבנק של מחזיק הכרטיס האמור, לא תוכל החברה להנפיק כרטיס משולב כאמור וכפועל יוצא מכך, עלול להיפגע מעמדה התחרותי של החברה בהקשר זה מול מנפיקים בנקאיים. למועד הדוח אין ביכולתה של החברה להעריך אם ומתי תיכנס היוזמה האמורה לתוקף.

⁴¹ להערכת בנק הפועלים והחברה (מבלי שקיימים בידיהם נתוני שוק בהקשר זה), למועד הדוח מרבית פעילות האפליקציות כאמור מתבצעת על גבי סכמת כרטיסי החיוב.

2.2 - התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר⁴²

2017	2018	
במיליוני ש"ח		
834	844	הכנסות מבתי עסק, נטו
658	726	הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
271	310	הכנסות ריבית, נטו
42	38	הכנסות אחרות
1,805	1,918	סך הכל הכנסות
109	137	הוצאות בגין הפסדי אשראי
580	603	הוצאות התפעול
318	347	הוצאות מכירה ושיווק
79	86	הוצאות הנהלה וכלליות
371	387	תשלומים לבנקים
1,457	1,560	סך כל ההוצאות
348	358	רווח לפני מיסים
97	95	ההפרשה למיסים על הרווח
1	1	חלק החברה ברווחים לאחר השפעת המס של חברות כלולות
252	264	הרווח הנקי של החברה
343	359	הרווח למניה של החברה בש"ח
9.6%	9.3%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
13.2%	12.6%	שיעור תשואת הרווח לפני מס להון הממוצע
3	5	התאמות בגין הצגת ניירות ערך זמינים למכירה לפי שווי הוגן, נטו
7	18	התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים, נטו
262	287	הרווח הכולל של החברה

הכנסות והוצאות

הכנסות מבתי עסק, נטו הסתכמו בכ- 844 מיליון ש"ח בשנת 2018 בהשוואה לכ- 834 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול של כ- 1.2%. הגידול נובע מגידול במחזורי הסליקה של עסקאות שנעשו בבתי עסק הקשורים עם החברה בהסכמי סליקה בקיזוז ירידה בשיעור העמלה לבתי עסק כתוצאה מתחרות גוברת.

הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי הסתכמו בשנת 2018 בכ- 726 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ- 658 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ- 10.3%. הגידול מושפע ממספר גורמים: גידול בעמלת מנפיק בסך של כ- 45 מיליון ש"ח כתוצאה מעלייה במחזור העסקאות בכרטיסי החברה שנסלקו על-ידי סולקים אחרים; גידול בעמלות שירות (בעיקר דמי כרטיס) בסך של כ- 4 מיליון ש"ח; וכן מגידול בעמלות מעסקאות מט"ח בסך של כ- 19 מיליון ש"ח כתוצאה מעלייה בהיקף עסקאות במט"ח מול סולקים מחו"ל.

הכנסות ריבית, נטו הסתכמו בשנת 2018 בכ- 310 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ- 271 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ- 14.4%. הגידול נובע בעיקר מגידול ביתרות האשראי נושאי ריבית לאנשים פרטיים.

הוצאות בגין הפסדי אשראי הסתכמו בשנת 2018 בכ- 137 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ- 109 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ- 25.7%. הגידול נובע מגידול בהיקפי פעילות החברה בתחום ההנפקה והמימון, ושינויים רגולטוריים המגבירים את אתגרי הגבייה (כדוגמת הוראות חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי) ומהרחבת פעילות האשראי של החברה וכן מהפרשות פרטניות באשראי העסקי.

בצד ההוצאות וכחלק מהליך ההיפרדות מבנק הפועלים, הסתיימה העסקתם של מרבית עובדי הבנק המושאלים כבר במהלך הרבעון הראשון של שנת 2018 (נכון ליום 31 בדצמבר 2018 לא נותרו עובדים מושאלים בחברה). מהלך זה הביא לקיטון בהוצאות השכר בשנת 2018, בגין קבוצה זו, שקוזז בחלקו על ידי עלייה בשכר עובדי החברה כתוצאה מקליטתם של חלק מהעובדים כעובדי החברה ועובדים אחרים במקום העובדים שפרשו, ומהשפעת ההסכם הקיבוצי שנחתם בחודש דצמבר 2017. השפעה זו באה לידי ביטוי בדוח בסעיפי הוצאות השכר והוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה לא מוגדרת (ללא עלות שרות) (תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות).

⁴² המינוח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שמפורסמים על-ידי הפיקוח על הבנקים. כמו-כן, השימוש במונח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' הינו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמנפיקה וסולקת החברה, בהתאם להגדרות בסעיף 1.1 לעיל.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

הוצאות התפעול הסתכמו בשנת 2018 בכ- 603 מיליון ש"ח, בהשוואה כ- 580 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ- 4.0%. עיקר הגידול בהוצאות התפעול נובע מגידול בהיקפי הפעילות וכן מגידול בתשלומים לארגונים הבינלאומיים, בסך של כ- 28 מיליון ש"ח, הנובעים מעלייה בתעריפים וכן מעלייה במחזורי העסקאות בארץ ובחו"ל בקיזוז הקטנה חד פעמית של הפרשות בגין שנים קודמות בעקבות הסכמות מסחריות בקשר עם סעיפי ארנונה ושכר דירה. לגבי סך הוצאות השכר ראה הסבר לעיל.

הוצאות מכירה ושיווק הסתכמו בשנת 2018 בכ- 347 מיליון ש"ח, בהשוואה כ- 318 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ- 9.1%. הגידול מושפע ממספר גורמים: גידול בהוצאות דמי ניהול מועדונים של כ- 22 מיליון ש"ח. הנובע מתחרות גוברת בתחום מועדוני הלקוחות, תוצאת חידוש הסכמים עם מועדונים בעלויות גבוהות יותר לחברה וכן גידול במחזורי הפעילות בכרטיסי המועדונים; לגבי סך הוצאות השכר ראה הסבר לעיל.

הוצאות הנהלה וכלליות הסתכמו בשנת 2018 בכ- 86 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ- 79 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ- 8.9%. עיקר הגידול נובע מהוצאות בגין שירותים מקצועיים כתוצאה מהיערכות של החברה לפעילות לאחר יישומו של חוק שטרום וכן להפרדה מבנק הפועלים.

תשלומים לבנקים הסתכמו בסך של כ- 387 מיליון ש"ח בשנת 2018 בהשוואה לכ- 371 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ- 4.3%. הגידול נובע מעלייה במחזורי העסקאות בכרטיסים בנקאיים וכן מקיטון בתשלומים לבנקים בשנת 2017, כתוצאה מהתאמת הסכמים עם הבנקים, בעיקר בהתחשבות עם בנק הפועלים.

התפתחות הרווח הכולל

הגידול העיקרי בסעיף זה הינו בגין "התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים נטו" אשר הסתכם בשנת 2018 ברווח בסך של כ- 18 מיליון ש"ח הנובע בעיקר מהפחתה של קרן הון בגין שינויים אקטואריים לרווח והפסד, כאמור לעיל, בהשוואה לרווח בסך של כ- 7 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד. ראה ביאור 20.1. לדוחות הכספיים להלן.

לפרטים נוספים בדבר התפתחויות בהכנסות ובהוצאות בתקופות ביניים, ראה טבלה 5 בסעיף 9 לדוח ממשל תאגידי להלן.

טבלה 3: נתוני פעילות

מספר כרטיסי אשראי (באלפים)

מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2018			
סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
3,260	574	2,686	כרטיסים בנקאיים
			כרטיסים חוץ בנקאיים
1,142	404	738	סיכון אשראי על החברה
135	79	56	סיכון אשראי על אחרים
1,277	483	794	
4,537	1,057	3,480	סך הכל

מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2017			
סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
3,138	545	2,593	כרטיסים בנקאיים
			כרטיסים חוץ בנקאיים
1,096	407	689	סיכון אשראי על החברה
138	83	55	סיכון אשראי על אחרים
1,234	490	744	
4,372	1,035	3,337	סך הכל

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2017	2018	
102,014	109,180	כרטיסים בנקאיים
		כרטיסים חוץ בנקאיים
17,314	18,983	סיכון אשראי על החברה
1,563	1,734	סיכון אשראי על אחרים
18,877	20,717	
120,891	129,897	סך הכל

הגדרות:
כרטיס אשראי תקף: כרטיס שהונפק ולא בוטל עד ליום האחרון של תקופת הדיווח.

כרטיס אשראי פעיל: כרטיס אשראי שתקף בתום תקופת הדיווח ובוצעו בו עסקאות במהלך הרבעון האחרון של שנת הדיווח.

כרטיס בנקאי: כרטיס בו מבוצעים חיובי הלקוח על-פי הסכמים שיש לחברה עם הבנקים, והחיובים בקשר עימו הינם באחריות הבנק הרלוונטי.

כרטיס חוץ בנקאי: כרטיס בו מבוצעים חיובי הלקוח שלא על-פי הסכמים שיש לחברה עם הבנקים, ואינו באחריות הבנקים.

מחזור עסקאות: מחזור העסקאות שבוצע בכרטיסי החברה בתקופת הדיווח.

השקעות והוצאות החברה 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) ("הקודיפיקציה") בדבר "נכסים בלתי מוחשיים – מוניטין ואחרים". נוכח המורכבות החשבונאית בתהליך היוון עלויות תוכנה ולאור מהותיות סכומי עלויות התוכנה שהווננו, 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 וכח אדם המטפל בתחזוקה של מערכות קיימות.

נכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע: רכישת תוכנות, מוצרים וכח אדם פרויקטלי. פיתוח מערכות חדשות לשימוש עצמי, קניית מערכות חדשות, קניית מוצרים חדשים וכח אדם המטפל בפיתוח מערכות/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: כח אדם המטפל בתחזוקה של מערכות קיימות.

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

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

אחר: בעיקר אחזקת חומרה, ויתר ההוצאות שהוצאו על ידי מערך טכנולוגיית המידע.

טבלה 4: השקעות והוצאות החברה בגין מערך טכנולוגיית המידע

להלן פירוט הוצאות ששימשו לתחזוקה ופיתוח מערך טכנולוגיית המידע ונכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע בשנת 2018:
הוצאות בגין מערך טכנולוגיית המידע כפי שנכללו בדוח רווח והפסד (במיליוני ש"ח)

סך הכל	אחר	חומרה ⁽¹⁾	תוכנה	
34	4	8	22	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות
29	-	-	29	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים
43	-	-	43	הוצאות בגין מיקור חוץ
81	2	11	68	הוצאות בגין פחת
15	10 ⁽²⁾	3	2	הוצאות אחרות
202	16	22	164	סך הכל

תוספות לנכסים, (3) בגין מערך טכנולוגיית המידע שלא נזקפו כהוצאה (במיליוני ש"ח)

13	-	-	13	עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
35	-	-	35	עלויות בגין מיקור חוץ
76	-	16	60	עלויות רכישה או רישיונות שימוש
1	1	-	-	עלויות ציוד בניינים ומקרקעין
125	1	16	108	סך הכל

יתרות נכסים, בגין מערך טכנולוגיית המידע (במיליוני ש"ח)

207	14	19	174	סך הכל עלות מופחתת
102	-	-	102	מזה: בגין שכר עבודה ונלוות *

* כולל עלויות בגין מיקור חוץ.

(1) לרבות תשתיות תקשורת.

(2) כולל העמסות בגין חברה אחות.

(3) לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיית המידע.

טבלה 4: השקעות והוצאות החברה בגין מערך טכנולוגיית המידע (המשך)

להלן פירוט הוצאות ששימשו לתחזוקה ופיתוח מערך טכנולוגיית המידע ונכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע בשנת 2017:
הוצאות בגין מערך טכנולוגיית המידע כפי שנכללו בדוח רווח והפסד (במיליוני ש"ח)

סך הכל	אחר	חומרה ⁽¹⁾	תוכנה	
41	4	10	27	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות
30	-	-	30	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים
44	-	-	44	הוצאות בגין מיקור חוץ
71	3	16	52	הוצאות בגין פחת
15	9 ⁽²⁾	4	2	הוצאות אחרות
201	16	30	155	סך הכל

תוספות לנכסים⁽³⁾, בגין מערך טכנולוגיית המידע שלא נזקפו כהוצאה (במיליוני ש"ח)				
10	-	-	10	עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
27	-	-	27	עלויות בגין מיקור חוץ
45	-	9	36	עלויות רכישה או רישיונות שימוש
1	1	-	-	עלויות ציוד בניינים ומקרקעין
83	1	9	73	סך הכל

יתרות נכסים, בגין מערך טכנולוגיית המידע (במיליוני ש"ח)				
163	9	20	134	סך הכל עלות מופחתת
91	-	-	91	מזה: בגין שכר עבודה ונלוות *

- * כולל עלויות בגין מיקור חוץ.
 (1) לרבות תשתיות תקשורת.
 (2) כולל העמסות בגין חברה אחות.
 (3) לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיית המידע.

2.3 - התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון, הלימות ההון ומינוף⁴³

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
במיליוני ש"ח		
מאזן		
104	89	יתרת מזומנים ופיקדונות בבנקים
16,925	19,069	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(172)	(220)	הפרשה להפסדי אשראי
16,753	18,849	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
26	33	יתרת ניירות ערך בתיק הזמין למכירה
5	6	השקעות בחברות כלולות
267	300	יתרת בניינים וציוד
740	314	יתרת נכסים אחרים
17,895	19,591	סך כל הנכסים
2,017	2,837	יתרת אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים
12,104	12,767	יתרת זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,073	1,000	יתרת התחייבויות אחרות
15,194	16,604	סך כל ההתחייבויות

נכסים

סך הנכסים ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על כ-19,591 מיליון ש"ח בהשוואה לסך של כ-17,895 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של כ-9.5%. עיקר הגידול נובע מסעיף **חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו**.

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

1. רכיבי אשראי ויתרות הפרשה עיקריים והתפתחותם:

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
במיליוני ש"ח		
1,762	1,921	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
167	184	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחריים באחריות החברה
10,066	10,346	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים
2,370	2,957	יתרות אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
1,083	1,767	יתרות אשראי מסחרי באחריות החברה
1,371	1,780	חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי
106	114	יתרות אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים
(41)	(51)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
(3)	(3)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחרי באחריות החברה
(90)	(109)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
(29)	(41)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחרי באחריות החברה
(9)	(16)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל ואחרים
16,753	18,849	סך חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו

יתרת האשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2018 עמדה על כ-2,957 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-2,370 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של כ-24.8%. כמו כן, **יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה** ליום 31 בדצמבר 2018 עמדה על כ-109 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-90 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של כ-21.1%. הגידול נובע בעיקר מהרחבת פעילות האשראי לאנשים פרטיים בחברה.

⁴³ המינוח 'כרטיסי אשראי'/'כרטיס' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שמפורסמים על-ידי הפיקוח על הבנקים. כמו-כן, השימוש במונח 'כרטיס אשראי'/'כרטיס' הינו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמנפיקה וסולקת החברה, בהתאם להגדרות בסעיף 1.1 לעיל.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

יתרת האשראי המסחרי באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2018 עמדה על כ- 1,767 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 1,083 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017, יתרה זו כוללת חייבים בגין פקטורינג, לרבות פקטורינג רכש בסך של כ- 630 מיליון ש"ח. כמו-כן, **יתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחרי באחריות החברה** ליום 31 בדצמבר 2018 עמדה על כ- 41 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 29 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של כ- 41.4%. עיקר הגידול נובע מגידול בכשלי אשראי מסחרי, בשל שינוי במצב העסקים בענפים מסוימים.

החל מהרבעון השני לשנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסקו ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה החברה, סווגה יתרת חייבים בגין פעילות הפקטורינג לרבות פקטורינג רכש ויתרת הפרשה להפסדי אשראי בגינם, מנכסים אחרים לחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחרי.

יתרת חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי ליום 31 בדצמבר 2018 עמדה על כ- 1,780 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 1,371 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של 29.8%, עיקר הגידול נובע מיתרת החייבים של חברות כרטיסי האשראי בישראל. הנובעים מגידול במחזורים בהם חברות כרטיסי האשראי האחרות הינם המנפיק והחברה היא הסולק.

2. היקף וחומרת החובות הבעייתיים

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
במיליוני ש"ח		
36	61	יתרת החובות הפגומים
26	37	יתרת החובות הנחותים
214	226	יתרת החובות בהשגחה מיוחדת
276	324	סך הכל סיכון האשראי הבעייתי

סיכון האשראי הבעייתי ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על- 324 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 276 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של כ- 17.4%. הסיבות העיקריות לגידול בסיכון האשראי הבעייתי הינן גידול בכשלי אשראי, הרעה במצב העסקים בענפים מסוימים וכן אתגרים במאמצי הגבייה. לפרטים נוספים בדבר התפתחות סיכון האשראי הבעייתי, ראה סעיף 3.2 לדוח הדירקטוריון להלן.

להלן ניתוח של סעיפים מאזניים נוספים:

יתרת נכסים אחרים ליום 31 בדצמבר 2018 עמדה על כ- 314 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ- 740 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2017, קטון בשיעור של כ- 57.6%. מהרבעון השני לשנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסקו ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה החברה, סווגה יתרת חייבים בגין פעילות הפקטורינג לרבות פקטורינג רכש, מנכסים אחרים לחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחרי. לא בוצע סווג מחדש בגין העדכון האמור למספרי השוואה. נכון ליום 31 בדצמבר 2017 עומדת יתרת פעילות הפקטורינג המופיעה, כאמור, בסעיף נכסים אחרים על סך של כ- 459 מיליון ש"ח. בנטרול סכום זה, חל גידול ביתרת נכסים אחרים של כ- 11.7%, הנובע מגידול ביתרת המיסים הנדחים כתוצאה מגידול ביתרת הפרשה להפסדי אשראי וכן מגידול בהוצאות מראש בגין חידוש הסכמים עם מועדונים.

התחייבויות

סך ההתחייבויות ליום 31 בדצמבר 2018 עמדו על כ- 16,604 מיליון ש"ח בהשוואה לסכום של כ- 15,194 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של כ- 9.3% הנובע בעיקרו מהסעיפים הבאים:

עיקר הגידול בהתחייבויות החברה נובע מגידול **ביתרת האשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים** אשר ליום 31 בדצמבר 2018 עמדה על כ- 2,837 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ- 2,017 מיליון ש"ח ב 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של כ- 40.7%, הנובע בעיקר מגידול בהלוואות לטווח קצר On Call/ו מבנק הפועלים וכן מהלוואות טווח ארוך ממקורות חוץ בנקאיים אחרים. כמו-כן עיקר התחייבויות החברה הינן בגין **יתרת זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי** אשר ליום 31 בדצמבר 2018 עמדה על כ- 12,767 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ- 12,104 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של כ- 5.5%. סכום זה כולל ברובו את היתרות לתשלום לבתי העסק, אשר גדלו בשיעור של כ 6.0% מיתרה של כ- 11,776 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017 ליתרה של כ- 12,480 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018. יתרת התשלום לבתי העסק משקפת את הגידול במחזורי הסליקה של החברה, בעיקר בגין חודש דצמבר.

2.3.1 להלן פירוט יתרות האשראי החוץ מאזני של החברה

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
במיליוני ש"ח		
		אשראי חוץ מאזני
9,190	9,890	יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו באחריות החברה
19,684	21,243	יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו בערבות בנקים
307	291	יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו באחריות אחרים
(10)	(10)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין כלל מסגרות אשראי של החברה שלא נוצלו
125	86	חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק
388	499	חשיפה בגין התחייבויות וערבויות אחרות
(7)	(9)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין מסגרות בתי עסק, התחייבויות וערבויות אחרות

יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו בערבות בנקים ליום 31 בדצמבר 2018 עמדו על כ- 21,243 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 19,684 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של כ- 7.9%. הגידול נובע הן מגידול בכמות הכרטיסים והן מגידול במסגרת הממוצעת בכרטיסים הבנקאיים בשנת 2018.

לפרטים נוספים בדבר התפתחות בנכסים והתחייבויות בתקופות ביניים, ראה טבלה 6 בדוח ממשל תאגידי להלן.

פעילויות חוץ מאזניות נוספות:

לחברה ערבויות והתחייבויות אחרות בגין:

- חשיפה להבטחת שקים ליום 31 בדצמבר 2018 בסך של כ- 36 מיליון ש"ח בהשוואה לסך של כ- 41 מיליון ש"ח הסוף שנת 2017, קיטון בשיעור של כ- 12.2%.
- התחייבות בגין פקטורינג לרבות פקטורינג רכש ליום 31 בדצמבר 2018 בסך של כ- 193 מיליון ש"ח בהשוואה לסך של כ- 131 מיליון ש"ח לסוף שנת 2017, גידול בשיעור של כ- 47.3%.

2.3.2 הון הלימות ההון ומינוף
תחולת היישום

דרישות מדידה והלימות הון חלות על החברה וכן על יורפיי. למועד הדוח לחברה חברות בנות מאוחדות כדלקמן: ישראל כרטיס מימון, ישראל כרטיס נכסים, יורפיי, צמרת מימונים וגלובל פקטורינג.

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

ההון העצמי רובד 1 והון רובד 1 ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על 2,987 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 2,707 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של כ- 10.3%.

ההון הכולל ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על 3,147 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 2,852 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של כ- 10.3%.

נכסי סיכון בגין סיכון אשראי ליום 31 בדצמבר 2018 עמדו על 12,757 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 11,539 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של כ- 10.6%.

נכסי סיכון בגין סיכון שוק ליום 31 בדצמבר 2018 עמדו על 18 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 41 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017, קיטון בשיעור של כ- 56.1%, אשר נבע מקיטון ביתרות המט"ח, נטו נכון למועד החתך.

נכסי סיכון בגין סיכון תפעולי ליום 31 בדצמבר 2018 עמדו על 2,190 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 2,071 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של כ- 5.7%.

יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על 21.0% בהשוואה לכ- 20.9% ליום 31 בדצמבר 2017.

פרטים נוספים בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 של ועדת באזל (קרי, הוראות לעניין האופן וההיקף של המידע (האיכותי והכמותי) ניתן למצוא **דוח על הסיכונים לשנת 2018** באתר האינטרנט של החברה.

טבלה 5 - הלימות הון⁽¹⁾

במיליוני ש"ח

1. הון לצורך חישוב יחס הון

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
2,707 ⁽²⁾	2,987	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לאחר ניכויים
145	160	הון רובד 2
2,852	3,147	סך הכל הון כולל

2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון

11,539	12,757	סיכון אשראי
41	18	סיכונים שוק
2,071	2,190	סיכון תפעולי
13,651	14,965	סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון

3. יחס הון לרכיבי סיכון

19.8%	20.0%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
20.9%	21.0%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים
11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים

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

(2) בחודש מרץ 2017, חילקה החברה דיבידנד לבעלי מניותיה בסך כולל של 230 מיליון ש"ח.

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

בחודש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" ובו הקלה לסולק לעניין דרישת ההון העצמי, שתחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידת 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 2018 אישר דירקטוריון החברה את יעדי הלימות ההון המזעריים, כמפורט בסעיף 2.3.4 להלן:

2.3.4 יעד הלימות ההון המזערי

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

להלן יעדי הלימות ההון המזעריים של החברה:

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

יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

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

2.3.5 ניהול ההון

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

- בסיס הון אשר ישמש ככרית כנגד הסיכונים הבלתי צפויים אליהם חשופה החברה, יתמוך באסטרטגיה העסקית ויאפשר עמידה בכל עת בדרישת ההון המינימלית הרגולטורית (מתייחס לתמהיל ולסכום ההון המגבה את האסטרטגיה והסיכונים של החברה).
- התייחסות להתפתחויות עתידיות בבסיס ההון ובדרישת ההון.
- שאיפה להקצאה יעילה של הון במהלך העסקים הרגיל של החברה.

2.3.6 עקרונות מנחים בניהול ההון

ניהול ההון הוא תהליך שנתי בעל אופק תכנון מתגלגל של שלוש (3) שנים. ניהול ההון נחשב לחלק אינטגרלי מהתוכנית האסטרטגית והפיננסית של החברה. ניהול ההון נשען על תכניות הצמיחה של היחידות העסקיות השונות, במטרה להעריך את דרישת ההון בתקופת התוכנית 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 תוכנית רב שנתית לעמידה ביעדי הלימות הון. תוכנית זו לוקחת בחשבון את צרכי ההון הקיימים והעתידיים של החברה בהתאם לתוכניות האסטרטגיות אל מול מקורות ההון הזמינים. בתוכנית קיימת התייחסות אל כלל נכסי הסיכון של החברה בהווה ובעתיד, על פי דרישות ההקצאה במסגרת הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בדבר "מדידה והלימות הון" ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 299 בדבר "ההון הפיקוחי - הוראות מעבר" וזאת אל מול יעדי הלימות ההון ותיאבון הסיכון.

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 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 ניהול בנקאי תקין מספר 342. בהמשך, חברות כרטיסי אשראי יידרשו לעמוד במודל כמותי פיקוחי אשר יותאם למאפייני הפעילות שלהן. ביום 2 ביולי 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון להוראה 221 ובו נכתב כי החל מיום זה, 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 ניהול בנקאי תקין מספר 218 בנושא יחס המינוף (להלן: "ההוראה"). ההוראה קובעת יחס מינוף פשוט, שקוף שאינו מבוסס סיכון אשר יפעל כמדידה משלימה ואמינה לדרישות ההון מבוססות הסיכון ואשר נועד להגביל את צבירת המינוף בתאגיד הבנקאי ובחברת כרטיסי אשראי. יחס המינוף מבוסס באחוזים, מוגדר כיחס בין מדידת ההון למדידת החשיפה. לפרטים נוספים ראה ביאור 22 לדוחות הכספיים להלן.

נכון לימים 31 בדצמבר 2018 ו-2017 וכן בסמוך למועד חתימת הדוח, עומדת החברה בכל דרישות ההון, הלימות ההון והמינוף המפורטות לעיל.

2.3.10 חלוקת דיבידנד

בחודש מרץ 2017, לאחר אישור הדירקטוריון והאסיפה הכללית, חילקה ישראלכרט דיבידנד, בסך של 230 מיליון ש"ח לבעלי מניותיה, לחלוקה כאמור לא נדרש אישור בית משפט. למעט החלוקה כאמור, במהלך השנים 2016 עד 2018 (כולל) לא חילקה ישראלכרט דיבידנדים נוספים לבעלי מניותיה.

מגבלות חיצוניות על חלוקת דיבידנדים:

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

כמו-כן, החברה כסולק כפופה למגבלות על חלוקת דיבידנד החלות על תאגידים בנקאיים (בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 331). למועד חתימת 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

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

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) במידה שלאחר החלוקה, הנכסים הלא-כספיים של החברה יעלו על הונה העצמי.

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

יצוין, כי החברה כפופה למגבלות על רכישה עצמית החלות על תאגידים בנקאיים (בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 332). בנוסף, החברה כפופה למגבלות מסוימות המוטלות עליה מכוח פקודת הבנקאות, בין היתר, לעניין סמכותו של המפקח על הבנקים לאסור על חלוקת דיבידנד בחברה בשל אי עמידה בדרישותיו באופן הקבוע בפקודת הבנקאות (כגון במידה ולא תוקן ליקוי או פעולה שבוצעו על-ידי העשוי לפגוע ביכולתה לקיים את התחייבויותיה).

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

מדיניות חלוקת דיבידנדים:

למועד חתימת הדוח לחברה אין מדיניות חלוקת דיבידנדים.

2.4 - מגזרי פעילות
2.4.1 כללי

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

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

2.4.2 עונתיות

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

2.4.3 הסדרי עמלה צולבת (עמלת מנפיק)

עמלה צולבת בין סולק ומנפיק מקומיים הינה התשלום בגין ביצוע עסקה על-ידי סולק של כרטיס חיוב למנפיק של כרטיס החיוב.

א. הסדרי עמלה צולבת במותגים "Visa" ו-"MasterCard"

בחודש אוקטובר 2006 הצטרפה ישראלכרט להסדר בין כ.א.ל ולאומי קארד, שנוסח מתוקן שלו מחודש דצמבר 2011 אושר על-ידי בית-הדין לתחרות בחודש מרץ 2012, לסליקה הדדית של כרטיסי חיוב מהמותגים "Visa" ו-"MasterCard" (בסעיף זה: "**הסדר הסליקה הצולבת**" או "**ההסדר**").⁴⁴ במסגרת ההסדר נקבע מתווה להפחתה מדורגת בשיעור העמלה הצולבת משיעור ממוצע של 1.25% בשנת 2006 ועד לשיעור ממוצע של 0.7% בשנת 2014. בהתאם להוראות ההסדר, שיעור זה (0.7%) יהיה בתוקף החל מאותו מועד ועד ליום 31 בדצמבר 2018.

בחודש פברואר 2018 פרסם בנק ישראל את המתווה הסופי להפחתת העמלה הצולבת לשנים 2019 ואילך ביחס לעסקאות מסוג חיוב נדחה ומסוג חיוב מיידי (אשר עוגן בצו בנקאות מחודש נובמבר 2018). בהתאם למתווה, העמלה הצולבת בגין עסקאות מסוג חיוב נדחה תפחת באופן מדורג החל מחודש ינואר 2019 משיעור ממוצע של 0.7% לעסקאות השונות, עד לשיעור צולבת אחיד⁴⁶ של 0.5% (החל מיום 1 בינואר 2023); העמלה הצולבת בגין עסקאות מסוג חיוב מיידי תופחת באופן מדורג משיעור ממוצע של 0.3% (במועד הדוח) עד לשיעור של 0.25% (החל מיום 1 בינואר 2023). לפרטים אודות מתווה ההפחתה בעמלה הצולבת ראה ביאור 11.2.3 לדוחות כספיים להלן. יצוין, כי הואיל והעמלה הצולבת בעסקאות חיוב מיידי פחותה משמעותית משיעור העמלה הצולבת בעסקאות אחרות, הרי שלמגמת העמקת חדירת כרטיסי חיוב מיידי לשימוש על-ידי מחזיקי כרטיסים (ולהוראות רגולטוריות המקדמות מגמה כאמור) עלולה להיות השפעה לרעה על תוצאות פעילות החברה. כחלק מהסדר הסליקה הצולבת, בחודש מרץ 2012 הוגשה בקשה לממונה על התחרות לקבלת פטור מאישור הסדר כובל ביחס להסכם תפעולי המסדיר את הפעלת הממשק המשותף בין ישראלכרט, לאומי קארד וכ.א.ל בנוגע ליישום הסדר הסליקה הצולבת ביניהן (הסכם המתעדכן מעת לעת על-ידי הצדדים). ביום 25 באפריל 2018 ניתנה החלטת הממונה על התחרות בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל עד ליום 31 בדצמבר 2023 ביחס להסכם התפעולי האמור. במסגרת פטור זה, נקבעו מגבלות וחובות שונות שהוטלו על הצדדים להסכם, כדלקמן: חברות כרטיסי האשראי (החברה, לאומי קארד, כאל 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;⁴⁷ 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-ידה (תוקפם של שני התנאים האחרונים הינו החל מיום 1 בינואר 2019); חברת כרטיסי אשראי שהיא 'סולק בעל היקף פעילות רחב' לא תהיה צד להסכמות עם בית עסק המונעות מבית העסק או מגבילות את בית העסק לתת הנחות ללקוחותיו, אשר תלויות באמצעי התשלום בו משתמש הלקוח. כמו-כן נקבע, כי החל מיום 1

44 בנק הפועלים הינו בין היתר צד להסדר ומחויב בהוראותיו.

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

46 המשמעות במעבר לשיעור אחיד הינה, שאין הבדל בין העמלה הצולבת בסוגי העסקאות השונות. לכן, ככל שתמהיל העסקאות בשוק לא ישתנה באופן מהותי, להערכת החברה אין השפעה מהותית לשינוי השיטה (מעבר משיעור עמלה צולבת ממוצע לשיעור אחיד) לעניין הכנסות החברה במגזר ההנפקה.

על אף האמור בקשר עם שיעורה האחיד של העמלה הצולבת, בצו הבנקאות לעיגון מתווה ההפחתה האמור נקבע, כי שיעור העמלה הצולבת לגבי בית עסק המהווה "מוסד ציבורי" כהגדרתו בטיטוה האמורה, יהיה 0.55% עד ליום 1 בינואר 2022, ולאחר מכן יחול על בתי עסק אלה שיעור העמלה הצולבת החל על כלל בתי העסק.

47 בהקשר זה יצוין, כי למועד חתימת הדוח, לבקשתה של קארדקום מתקיימים מגעים בינה לבין חברות כרטיסי האשראי לצירופה של קארדקום כצד להסכם התפעולי. בנוסף, שב"א פנתה לסולקים, ובכללם החברה, על מנת שיערכו לאפשר פעילות קארדקום במערכת.

ביולי 2021, העברת כספים בין מנפיק וסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד, תבצע לא יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק – ראה גם סעיף ב.1.6.5 לדוח הדירקטוריון להלן.
יצוין, כי כפי שנמסר לחברה מבנק הפועלים, בנק הפועלים בוחן להצטרף כצד לפטור בתנאים מאישור הסדר כובל המפורט לעיל.

ב. תמצית הסדרי שימוש ברישיון מותג "ישראל כרטיס" והעמלה הצולבת בגינו

בשנת 2012 התקשרה ישראל כרטיס בהסכמים (נפרדים) עם לאומי קארד ועם כ.א.ל (בסעיף זה, ישראל כרטיס ולאומי קארד או ישראל כרטיס וכ.א.ל - "הצדדים", לפי העניין), במסגרתם, בין היתר, ניתן ללאומי קארד ולכ.א.ל על-ידי ישראל כרטיס רישיון לסלוק כרטיסי חיוב ממותג "ישראל כרטיס" (בסעיף זה: "סליקה צולבת של מותג ישראל כרטיס" ו-"ההסכם" או "ההסכמים", לפי העניין)⁴⁸.

בהמשך לחתימת ההסכמים ולבקשת הצדדים, ניתן להם במהלך אותה שנה פטור הממונה על התחרות מהסדר כובל ביחס להוראות מסוימות שנקבעו בהסכמים המתייחסים לסליקה הצולבת של מותג ישראל כרטיס. הפטור כאמור חודש מעת לעת, ולאחרונה (בחודש מאי 2018) עד ליום 31 בדצמבר 2023 (בסעיף זה: "הפטור")⁴⁹.

במסגרת הפטור, על-פי תנאיו נכון למועד חתימת הדוח, מוטלות על הצדדים מגבלות, בין היתר, כדלקמן: (1) בקשר עם סכומי העמלות והסכומים האחרים שישאר כרטיס תהא רשאית לגבות מלאומי קארד וכ.א.ל; (2) מגבלות על העברת מידע ביניהן, בין היתר בקשר עם תנאי התקשרות הצדדים עם לקוחותיהן וספקיהן; ו-(3) הסליקה הצולבת של המותג "ישראל כרטיס" תהיה כפופה לתנאי הסליקה הצולבת של המותגים "MasterCard" ו-"Visa" כפי שאושרו בפסק הדין מחודש מרץ 2012 וזאת עד ליום 31 בדצמבר 2018, וכן לתנאי הפטור מאישור הסדר כובל שניתן ביום 25 באפריל 2018 כמפורט בס"ק (א) לעיל.

למועד חתימת הדוח תקופת הרישיון בהסכמים האמורים עם לאומי קארד וכ.א.ל, הינה עד לחודש מאי 2020. תקופת הרישיון ביחס ללאומי קארד תחודש באופן אוטומטי לתקופות נוספות של שנים-עשר (12) חודשים כל אחת, אלא אם מי מהצדדים הודיע לצד שכנגד בכתב ומראש (על-פי תקופה שנקבעה) לפני תום תקופת הרישיון הרלוונטית, על רצונו שלא לחדש את תקופת הרישיון לתקופה נוספת. במקרה כזה תבוא תקופת הרישיון וההסכם לקיצו בתום תקופת הרישיון.

בכל אחת מהשנים 2018 ו-2017 הסתכמו סך התקבולים של ישראל כרטיס מלאומי קארד וכ.א.ל, בגין ההסכמים כאמור, בסכומים לא מהותיים.

להערכת החברה, להגבלות נוספות ולהפחתת העמלה הצולבת כאמור לעיל עלולות להיות השפעות שליליות מהותיות על החברה ותוצאותיה הכספיות בתחום ההנפקה ובתחום הסליקה. ראה גם ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים להלן.

2.4.4 מגזר ההנפקה

הצטרפות הלקוח כמחזיק כרטיס ממותג החברה נעשית עם חתימתו של הלקוח על חוזה כרטיס חיוב וקבלת הכרטיס. מחזיק הכרטיס מתחייב לפרוע את הסכומים המגיעים ממנו בגין שימושי כרטיס בהתאם לתנאי ההתקשרות המפורטים בחוזה כרטיס החיוב כאמור⁵⁰. עבור שירותי ההנפקה והתפעול של הכרטיס משולמים על ידי לקוחותיה של החברה עמלות תעריפון שונות וזכאית לקבל עמלה צולבת (עמלת מנפיק). עמלות התעריפון כאמור כפופות להוראות הדיווח ובכללן "כללי העמלות" והחברה רשאית לעדכן אותן בכפוף ליידוע או לאישור הפיקוח על הבנקים, לפי העניין.

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

כרטיסי חיוב בנקאיים - כרטיס המונפק על-ידי הבנק בו מנהל הלקוח את חשבונו. הבנק מנפיק את הכרטיס באמצעות חברת כרטיס 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 החברה בענף הנפקת כרטיסי אשראי מתבצעת מכוח התקשרויות והסכמות של החברה עם הבנקים בהסדר (לרבות בנק הפועלים) - ראה סעיף 1.6.2.1 לדוח הדירקטוריון לעיל.

כרטיסי חיוב חוץ-בנקאיים - כרטיסי חיוב, ⁵¹ המונפקים על-ידי החברה ללקוחות שלא במסגרת הסדר החברה עם מי מהבנקים בהסדר. כרטיסי האשראי החוץ בנקאיים מחויבים באמצעות הרשאה לחיוב חשבון עליה חותם הלקוח. למועד חתימת הדוח, הנפקת כרטיסים חוץ בנקאיים נעשית בעיקר באמצעות שיתוף פעולה עם מועדוני לקוחות, כמפורט בסעיף 1.6.2.2 לדוח הדירקטוריון לעיל. האשראי בכרטיסי האשראי החוץ בנקאיים מועמד על-ידי החברה ומסגרת האשראי ותנאיה נקבעים על-ידיה על-פי שיקוליה. סיכוני האשראי והאחריות לכיבוד כלל השימושים בכרטיסים החוץ בנקאיים, מוטלים על החברה ולא על הבנק בו מתנהל חשבון הלקוח. לשם התמודדות עם האחריות האמורה והסיכונים הנובעים ממנה, מפעילה החברה, בין היתר, מערכת Credit Scoring (מערכת לדירוג אשראי של הלקוחות). עוד יצוין, כי אחריות כאמור על החברה, 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 3 - "נתוני פעילות" בסעיף 2.2 לדוח הדירקטוריון לעיל.

48 ההסכמים כאמור נחתמו בהמשך לתיקון 18 לחוק הבנקאות רישוי משנת 2012, במסגרתו, בין היתר, הוטלה חובה על "מנפיק בעל היקף פעילות רחב" (כדוגמת ישראל כרטיס) לאפשר סליקה צולבת של המותג אותו הוא מנפיק.

49 בהקשר זה יצוין, כי למועד חתימת הדוח, לבקשתה של קארדקום מתקיימים מגעים בינה לבין ישראל כרטיס להתקשרות בהסכם לסליקה צולבת של המותג "ישראל כרטיס" 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.

51 למועד חתימת הדוח, החברה מנפיקה כרטיסי חיוב חוץ בנקאיים שהינם כרטיסי אשראי וכרטיסים נטענים בלבד.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

להערכת החברה, יישום הוראות חוק שטרם ותוכניות הבנקים השונים בקשר ליישומם, ובכלל זה הנפקה ישירה של בנקים על BINs בבעלותם, הצעת תוכניות הטבות של הבנקים עצמם (ולא של חברות כרטיסי האשראי) למחזיקי הכרטיסים, עלולים להשפיע לרעה על הכנסותיה של החברה במגזר ההנפקה – ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים להלן. להשפעות, לרבות אפשריות, של כניסת אמצעי ותשתיות תשלום חדשים (כגון אפליקציות התשלומים של הבנקים) – ראה סעיף 2.1.2 לדוח הדירקטוריון להלן.

2.4.4.1 מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר ההנפקה

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

2.4.4.2 מוצרים ושירותים

החברה מציעה מגוון של כרטיסים (כגון כרטיסי עלית, פלטינום, גולד וכדומה), בהתאם למותג. בכל אחד מהכרטיסים כאמור מציעה החברה ללקוחותיה, בנוסף לשימוש כאמצעי תשלום, הצעות ערך נוספות, בין במסגרת תוכנית הטבות של החברה ובין כחלק ממועדוני הלקוחות. כמו-כן, מציעה החברה מוצרים ושירותים נוספים, כגון כרטיסי מתנה, כרטיסי רכש ייעודיים, כרטיסים נטענים ושירותי מידע ואישורים.

2.4.4.3 פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

בתקופות המדווחות, מיוחסות למגזר ההנפקה כל הכנסות וההוצאות הכרוכות בגיוס הלקוח מחזיק הכרטיס והטיפול השוטף בו, לרבות ניהול מועדוני הלקוחות כאמור לעיל. ההכנסות העיקריות הנובעות לחברה ממגזר ההנפקה הינן בגין: (1) עמלה צולבת כהגדרתה בסעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון להלן; (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 החברה. ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר הינן בגין: שיווק, שימור, פרסום וניהול מועדוני לקוחות (ראה סעיף 1.6.2.2 לדוח הדירקטוריון לעיל), תוכניות 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 להלן.

2.4.4.4 שיווק והפצה

פעילות השיווק של החברה 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) וכן פעילות להרחבת והעמקת תחומי פעילות החברה במסגרת שיתופי פעולה. כמו-כן, החברה מפעילה אתרי אינטרנט ואפליקציות המיועדות, בין היתר, למחזיקי הכרטיסים, ובמסגרתם ניתן ללקוחות מידע אודות מוצרים ושירותים המוצעים להם, מידע אודות תעריפי החברה, מבצעים, הטבות וכדומה באופן קל ונגיש. כחלק מהעמקת הקשר עם מחזיקי הכרטיסים והעשרת עולם הטבות המוענק להם, מציעה החברה ללקוחותיה תוכנית הטבות, המאפשרת ללקוחות קבלת הטבות מתאימות.⁵² 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 חשבונם של הלקוח; הצעות ערך רלוונטיות ללקוחות כגון תוכנית הנאמנות של החברה, שיתופי פעולה במסגרת מועדוני לקוחות, הטבות ושירותים שונים הניתנים אגב הנפקת הכרטיס והשימוש בו; תדמית חברת כרטיסי האשראי ומותגי הכרטיסים המונפקים על-ידיה; ורמת השירות ללקוח. החברה רואה בשיווק כרטיסי החברה באמצעות הבנקים בהסדר ומועדוני הלקוחות, כערוצי שיווק מהותיים של החברה. לפרטים ראה סעיפים 1.6.2.1 ו-1.6.2.2 לדוח הדירקטוריון להלן.

מטרתיה העיקריות של החברה בפעילות השיווק בתחום הנפקת הכרטיסים הינן: (1) גיוס לקוחות חדשים והרחבת פעילות החברה 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 החברה והמותגים המונפקים על-ידיה.

52 יצוין, כי למיטב ידיעת החברה, כחלק ממהלכים תחרותיים של בנקים שונים, השיקו ו/או מתכוונים בנקים כאמור, להציע ללקוחותיהם תוכניות הטבות עצמאיות, שאינן של החברה.

2017	2018	
במיליוני ש"ח		
התפתחות הכנסות והוצאות במגזר		
1,218	1,308	סך כל הכנסות מעמלות
(3)	(5)	הוצאות ריבית, נטו
(19)	(1)	הוצאות אחרות
1,196	1,302	סך הכל הכנסות המגזר
27	34	הוצאות בגין הפסדי אשראי
358	367	הוצאות התפעול
240	268	הוצאות מכירה ושיווק
39	42	הוצאות הנהלה וכלליות
371	387	תשלומים לבנקים
1,035	1,098	סך הכל הוצאות המגזר
161	204	רווח המגזר לפני מיסים
(39)	(46)	ההפרשה למיסים על הרווח במגזר
122	158	הרווח הנקי של המגזר
55.5%	54.6%	יחס ההוצאה להכנסה במגזר, לפני תשלומים לבנקים
8.0%	9.8%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע של המגזר

סך כל הכנסות מעמלות הסתכמו בשנת 2018 בכ- 1,308 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 1,218 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ-7.4%. מתוכם:

הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי הסתכמו בשנת 2018 בכ- 719 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 653 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ-10.1%. הגידול מושפע בעיקר מהגורמים הבאים: גידול בעמלת מנפיק בסך של כ- 45 מיליון ש"ח כתוצאה מעלייה במחזור העסקאות בכרטיסי החברה שנסלקו על-ידי סולקים אחרים; גידול בעמלות שירות (בעיקר דמי כרטיס) בסך של כ- 4 מיליון ש"ח וכן מגידול בעמלות עסקת מט"ח בסך של כ- 19 מיליון ש"ח כתוצאה מעלייה בהיקף עסקאות במט"ח מול סולקים. ככלל, בשנים האחרונות, כחלק מעלייה ביציאות ישראלים לחו"ל והתפתחות הסחר האלקטרוני קיימת עלייה בשיעור העסקאות חו"ל בכרטיסי אשראי. להערכת החברה, למגמה זו תרומה חיובית להגדלת היקפי הפעילות בענף.

הוצאות אחרות, הסתכמו בשנת 2018 בכ-1 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ- 19 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, קיטון בשיעור של כ-94.7%, הנובע בעיקרו מהפרשי שער בגין עסקאות מט"ח (תיירות יוצאת) וכן בהתחשבות עם הארגונים הבינלאומיים אשר מתבצעת במט"ח.

הוצאות בגין הפסדי אשראי הסתכמו בשנת 2018 בכ-34 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-27 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ-25.9%, הגידול נובע מגידול בהיקפי פעילות ומשינויים רגולטוריים המגבירים את אתגרי הגבייה (כדוגמת הוראות חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי).

הוצאות מכירה ושיווק הסתכמו בשנת 2018 בכ- 268 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 240 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ-11.7%. הגידול מושפע ממספר גורמים: גידול בהוצאות דמי ניהול מועדונים הנובע מתחרות גוברת בתחום מועדוני הלקוחות, תוצאת חידוש הסכמים עם מועדונים בעלויות גבוהות יותר לחברה וכן גידול במחזורי הפעילות בכרטיסי המועדונים;

תשלומים לבנקים הסתכמו בשנת 2018 בכ- 387 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 371 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ-4.3%. הגידול נובע מעלייה במחזורי העסקאות בכרטיסים בנקאיים וכן מקיטון בתשלומים לבנקים בשנת 2017 כתוצאה מהתאמות הסכמים עם הבנקים, בעיקר בהתחשבות עם בנק הפועלים.

בצד ההוצאות וכחלק מהליך ההיפרדות מבנק הפועלים, הסתיימה העסקתם של מרבית עובדי הבנק המושאלים כבר במהלך הרבעון הראשון של שנת 2018 (נכון ליום 31 בדצמבר 2018 לא נותרו עובדים מושאלים בחברה). מהלך זה הביא לקיטון בהוצאות השכר בשנת 2018, בגין קבוצה זו, שקוזז בחלקו על ידי עלייה בשכר עובדי החברה כתוצאה מקליטתם של חלק מהעובדים כעובדי החברה ועובדים אחרים במקום העובדים שפרשו, ומהשפעת ההסכם הקיבוצי שנחתם בחודש דצמבר 2017. השפעה זו באה לידי ביטוי בדוח בסעיפי הוצאות השכר והוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה לא מוגדרת (ללא עלות שרות) (תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות).

2.4.4.6 לקוחות - מחזיקי הכרטיסים

כרטיסי החיוב המונפקים על-ידי החברה משרתים לקוחות במגזרים שונים שעיקרם לקוחות פרטיים משכבות האוכלוסייה, גילאים ורקעים שונים (כאשר מגוון הכרטיסים המונפקים על-ידי החברה מותאמים לכל מגוון הלקוחות כאמור בהתאם לצרכי כל אוכלוסייה). למועד חתימת הדוח, אין מחזיק כרטיסים (בנקאיים ו/או חוץ בנקאיים), אשר שיעור מחזורי העסקאות שביצע בכרטיסי החברה היווה 10% או יותר מסך מחזורי העסקאות בכרטיסי החברה בשנת 2018.

2.4.4.7 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.

2.4.4.8 חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות

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

2.4.4.9 תחליפים למוצרי מגזר הפעילות

אמצעי תשלום חלופיים כגון: מזומן, הוראות קבע, אמצעים דיגיטליים שונים להעברות מזומנים, המחאות, תווי קנייה וכרטיסים נטענים ואפליקציות התשלומים של הבנקים ככל שהינן חיצוניות לסכמת כרטיסי החיוב מהווים יכולים להוות תחליף לשירותים המסופקים על-ידי חברות כרטיסי האשראי בישראל במגזר. ראה גם סעיף 2.1 לדוח הדירקטוריון לעיל.

2.4.4.10 תחרות

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

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 החברה 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 החברה, תוך הגדלת תמהיל המוצרים המונפקים על-ידי החברה ו/או הגדלת היקף השימושים; (4) פתרונות תשלומים חדשים, בין היתר, מבוססי אפליקציות ו- (5) ארנקים דיגיטליים.

לצורך התמודדותה עם התחרות במגזר נוקטת החברה 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 החברה באמצעות פרסום, הטבות ומבצעים שונים למחזיקי הכרטיסים; וכן (4) פעילות שיווק וקידום מכירות, לרבות במסגרת ההתקשרויות עם הבנקים בהסדר; (5) ניהול של תוכנית הטבות מגוונת ומותאמת ללקוחות.

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

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

2.4.5 מגזר הסליקה

למועד חתימת הדוח פועלת החברה בתחום הסליקה של המותגים "ישראל", "MasterCard", ו-"Visa".

למיטב ידיעת החברה, ועל-פי פרסומים של בנק ישראל, לימים 30 בספטמבר 2018 ו-31 בדצמבר של השנים 2017 ו-2016, נתח השוק של חברת ישראלכרט בפעילות במוותגים לעיל בשוק הסליקה הינו בטווח של 45%-40%⁵³, תוך מגמה בשנים האחרונות, עם התגברות התחרות בסביבה העסקית, של שחיקה בנתח השוק של החברה כאמור. המשך מגמת השחיקה מושפע מהכוחות התחרותיים בשוק הסליקה, שינויים רגולטוריים, וכן מדיניות החברה בקשר עם שיעורי העמלה בתחום הסליקה.

בהתאם לנתוני בנק ישראל⁵⁴, בתקופה שבין חודש ספטמבר 2015 ועד חודש ספטמבר 2018 חלה שחיקה בעמלת בית העסק הממוצעת המחושבת של כלל חברות כרטיסי האשראי בשיעור מצטבר של כ-8%.

בהתבסס על האמור ותחת תחשיב המניח עמלה צולבת רוחבית בגובה 0.7%⁵⁵ לכלל העסקאות לתקופה האמורה, הרי שמרווח הסליקה (הפער בין עמלת בית העסק לעמלה הצולבת) הממוצע ירד בטווח שבין 25%-20% (ירידה של מרווח הסליקה הממוצע בשיעור שנתי ממוצע בטווח שבין 9%-8%).

במקביל, מחזורי הסליקה בענף בתקופה האמורה גדלו בשיעור מצטבר של כ-25%.

המגמה האמורה מאפיינת גם את החברה, בשים לב להתאמות בגין מאפייני בתי עסק אותם סולקת החברה.

כמו-כן, על בסיס ניסיון העבר, הפחתה בשיעור העמלה הצולבת⁵⁶ עשויה למצוא את ביטויה (על פני תקופות משתנות שאין בידי החברה להעריך בוודאות וכתלות בתנאים משקיים, עוצמת תחרות והתנהגות לקוחות), בהגדלת מרווח הסליקה הממוצע בטווח הקצר והתכנסות, על בסיס ניסיון העבר, בטווח הקצר-בינוני למרווחי סליקה דומים במהותם למרווחים טרם הפחתת העמלה הצולבת תוך המשך ההשפעות התחרותיות בטווח הבינוני-ארוך.

הסדרת פעילות מאגדים

מאגד הינו גוף המרכז מספר בתי עסק ומספק להם שירותי סליקה (בניגוד לחלופה הנהוגה במסגרתה מתקשרים בתי העסק בהסכמי סליקה נפרדים ובאופן ישיר עם הסולק), הפועל מול החברות הסולקות. עובר לחוק 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 לשנה). החברה פועלת למועד חתימת הדוח עם מספר מאגדים כאמור (בהיקף מחזור עסקאות מצרפי שאינו מהותי לחברה), בהתאם להסכמים מסחריים שהוסכמו בין הצדדים.

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 לעיל) ובעיקר לענין הטלת מגבלות על סירוב סולק להתקשר עם מאגד מטעמים בלתי סבירים. במהלך המחצית השנייה של שנת 2018 התקבלו בחברה שתי פניות (נפרדות) מאת גמא וצד שלישי נוסף בבקשה לשמש כמאגד של מותגי החברה. בחודש נובמבר 2018 התקשרה החברה עם הצד השלישי הנוסף בהסכם לפעולתו כמאגד בקשר עם מותגי החברה. לפרטים נוספים ביאור 23.2.ג.24 לענין הוראות חוק שטרומ בהקשר זה בדוחות כספיים לעיל.

הסדרת פעילות סולק מתארך

סולק מתארך הינו סולק 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 מתארך מטעמים בלתי סבירים. לפרטים נוספים ביאור 24.ג.23.2 לענין הוראות חוק שטרומ בהקשר זה בדוחות כספיים לעיל.

2.4.5.1 מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר הסליקה

ראה ביאור 23.ג.2 לעודדות הכספיים להלן.

2.4.5.2 מוצרים ושירותים

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

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

(ב) שירותי ערך מוסף לבתי עסק כגון: שירותי התאמות – שירות, המסופק על-ידי צד שלישי, המאפשר לבית העסק מעקב בזמן אמת אחר פעילות החיוב והזיכוי של העסק על-ידי חברות האשראי וחברות נכיון.

53 למועד הדוח, התקשרה החברה עם חברת החשמל לישראל בע"מ בהסכם לסליקת חלק ממותגי החברה. ההתקשרות תורמת לגידול בנתח השוק של החברה אך אינה בעלת השפעה מהותית על תוצאות פעילות החברה.

54 החישוב כולל מחזורים מקומיים, דביט ותיירות נכנסת ומתייחס לכלל בתי העסק. ראה לוח 4 במידע שוטף על התאגידים הבנקאיים באתר בנק ישראל: <https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/Data/Pages/Tables.aspx?ChapterId=9>

55 ביחס לעסקאות דביט שיעור העמלה הצולבת הינו שונה.

56 למתווה הירידה בעמלה הצולבת ראה סעיף 2.4.3 [א] לעיל.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

(ג) בנוסף, החברה החלה להציע שירותים מתמחים לעסקים המוכרים ללקוחות שאינם ישראלים (Isracard Global Payments), בעיקר עסקים מבוססי מכירה אינטרנטית על בסיס פלטפורמה טכנולוגית מתקדמת. שירותים אלו מבוצעים בחלקם על-ידי החברה וחלקם על-ידי שיתופי פעולה ייחודיים עם צדדים שלישיים. במסגרת זו מקשרת החברה בין בתי עסק ישראלים שלהם פעילות מחוץ לישראל לבין סולקים מחוץ לישראל, וכן מציעה שירותי פריסת תשלומים למחזיקי כרטיס זר, שירותי הבטחת עסקאות והפחתת הונאות, שירותי חיבור ל-Marketplaces בעולם ועוד.

בכוונתה של קבוצת ישראל כרטיס לפעול בתחום המסופים, באמצעות שיתופי פעולה עם צדדים שלישיים. בהקשר זה יצוין, כי במהלך חודש ינואר 2019, התקשרה הקבוצה עם צד שלישי שהינו גורם הפעיל בתחום המסופים של בתי עסק, בהסכם לשיתוף פעולה שעניינו מכירה והשכרה של חבילות חומרה ותוכנה לבתי עסק ומתן שירותים לבתי עסק בהקשרן של חבילות אלה. במסגרת ההסכם כאמור נקבעו הוראות בדבר חלוקת התמורות בין הצדדים כתלות, בין היתר, במהות השירותים שיוענקו על-ידי כל צד במסגרת ההתקשרות עם בתי העסק ובכמות החבילות שיימכרו או יושכרו לבתי העסק על-ידי כל צד. יישום שיתוף הפעולה כאמור יחל במהלך המחצית הראשונה של שנת 2019, ויעמוד בתוקפו עד תום חודש מרץ 2022 ויתחדש מעצמו לתקופות נוספות של שניים-עשר (12) חודשים כל אחת (בכפוף לזכויות הצדדים להודעה מראש על סיום ההסכם, כקבוע בהסכם).

2.4.5.3 פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

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

2.4.5.4 שיווק ומכירה

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

מטרתה העיקרית של החברה 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 החברה. החברה מפעילה אתרי אינטרנט המספקים מידע כספי אודות זיכויי בית העסק, מידע עסקי מורחב וכן מאפשרים הגשת בקשות אשראי. על-פי בדיקות אותם עורכת החברה מעת לעת עולה, כי בתי עסק בוחרים להצטרף להסדר סליקה עם החברה בהתבסס על קיום קשר אישי עם בית העסק, יכולתה של החברה להיענות לצרכי בתי העסק ולהציע לו סל שירותים שונים. הפעילות השיווקית של החברה בתחום הסליקה, לוקחת בחשבון את הפרמטרים האמורים ובהתאם החברה משקיעה מאמצים בשימור בתי עסק קיימים וגיוס בתי עסק חדשים לשירותי הסליקה המוצעים על-ידיה.

2.4.5.5 התפתחות הכנסות והוצאות במגזר הסליקה

2017	2018	
במיליוני ש"ח		
		התפתחות הכנסות והוצאות במגזר
273	261	סך כל הכנסות מעמלות
(2)	(3)	הוצאות ריבית, נטו
13	(11)	(הוצאות) הכנסות אחרות
284	247	סך הכל הכנסות המגזר
1	4	הוצאות בגין הפסדי אשראי
180	193	הוצאות התפעול
57	51	הוצאות מכירה ושיווק
28	30	הוצאות הנהלה וכלליות
266	278	סך הכל הוצאות המגזר
18	(31)	(הפסד) רווח המגזר לפני מיסים
(4)	7	ההפרשה למיסים על הרווח במגזר
14	(24)	(הפסד) הרווח הנקי של המגזר
93.7%	112.6%	יחס ההוצאה להכנסה במגזר
7.3%	(12.2%)	שיעור תשואת (הפסד) הרווח הנקי להון הממוצע של המגזר

סך כל הכנסות מעמלות הסתכמו בשנת 2018 בכ- 261 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 273 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, קיטון בשיעור של כ- 4.3%. הקיטון נובע בעיקר מהמשך ירידה בשיעור העמלה לבתי עסק כתוצאה מתחרות גוברת, אשר קוזזה חלקית מעלייה במחזורי הסליקה של עסקאות שנעשו בבתי עסק הקשורים עם החברה בהסכמי סליקה.

הוצאות אחרות הסתכמו בשנת 2018 בסך של כ- 11 מיליון ש"ח, בהשוואה להכנסות בסך כ- 13 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, השינוי נובע בעיקרו מהפרשי שער בגין התחשבות עם בתי עסק המבצעים עסקאות במט"ח.

הוצאות התפעול הסתכמו בשנת 2018 בכ- 193 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ- 180 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ- 7.2%. עיקר הגידול בהוצאות התפעול נובע מגידול בהיקפי הפעילות וכן מגידול בתשלומים לארגונים הבינלאומיים הנובעים מעליה בתעריפים וכן מעליה במחזור העסקאות בארץ ובחול"ל.

בצד ההוצאות וכחלק מהליך ההיפרדות מבנק הפועלים, הסתיימה העסקתם של מרבית עובדי הבנק המושאלים כבר במהלך הרבעון הראשון של שנת 2018 (נכון ליום 31 בדצמבר 2018 לא נותרו עובדים מושאלים בחברה). מהלך זה הביא לקיטון בהוצאות השכר בשנת 2018, בגין קבוצה זו, שקוזז בחלקו על ידי עלייה בשכר עובדי החברה כתוצאה מקליטתם של חלק מהעובדים כעובדי החברה ועובדים אחרים במקום העובדים שפרשו, ומהשפעת ההסכם הקיבוצי שנחתם בחודש דצמבר 2017. השפעה זו באה לידי ביטוי בדוח בסעיפי הוצאות השכר והוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה לא מוגדרת (ללא עלות שרות) (תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות).

2.4.5.6 לקוחות

לקוחות החברה במגזר הסליקה הינם בתי עסק רבים ומגוונים הקשורים עמה בהסכמים, ביניהם גם משרדי ממשלה שונים. נכון למועד הדוח, אין בית עסק אשר הכנסות החברה ממנו היוו עשרה אחוזים (10%) או יותר מסך הכנסות החברה בשנת 2018. לפרטים אודות מגמות ושינויים רגולטורים אשר צפויים להשפיע על פעילות החברה בתחום.

2.4.5.7 גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

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

2.4.5.8 חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות

חסמי הכניסה העיקריים למתן שירותי סליקה של כרטיסי חיוב הינם: (1) הצורך באמצעים פיננסיים, ניסיון וידע רב לשם ביצוע השקעות גבוהות הנדרשות בתשתיות טכנולוגיות, ומערך תפעול; (2) הצורך בקבלת רישיון ובכלל זה רישיון מאת הארגונים הבינלאומיים לסליקת המותגים שבבעלותם, תוך עמידה מתמדת בתנאים הנקובים בכל רישיון ובכללי הארגון הרלוונטי; (3) פריסת מערך תקשורת שיאפשר את ביצוע תפעול הסליקה; (4) צורך בביצוע סליקה בהיקפים גבוהים לצורך החזר ההשקעה בתשתיות, מערכות סליקה ועלויות אחרות; (5) פיתוח מערכת מידע אמינה לניהול התחשבוניות; וכן (6) יכולת ניהול סיכונים וניטור הונאות. יחד עם זאת, חוק שטרם 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 (לדוגמה: למאגדים לא נדרש רישיון מהארגון הבינ"ל; השקעות קטנות יותר בתשתיות וכיוצ"ב) ובהתאם, חסמי כניסה כאמור עשויים שלא להיות רלוונטיים, או להיות פחותים בעוצמתם, בקשר לפעילותם.

2.4.5.9 התחליפים למוצרי מגזר הפעילות

אמצעי תשלום חלופיים כגון הוראות קבע, העברות בנקאיות, המחאות ואפליקציות התשלומים של הבנקים, שיכולים לעבוד שלא דרך מערכות הסליקה של כרטיסי אשראי, ומהווים ויכולים להוות מוצר תחליפי לשירותי הסליקה הניתנים על-ידי החברה במגזר. ראה גם סעיף 2.1 לדוח הדירקטוריון לעיל.

2.4.5.10 תחרות

תחום הסליקה של כרטיסי חיוב מאופיין בתחרותיות גבוהה מאוד. התחרות בתחום הסליקה מתמקדת בשימור בתי העסק הקיימים כלקוחות תחום הסליקה ומניעת נטישתם לטובת חברות מתחרות, בגיוס בתי עסק חדשים להסכמי סליקה עם החברה, 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 להלן. התחרות במגזר הסליקה מאופיינת בשחיקת מרווח הסליקה בשנים האחרונות (הפער בין עמלת בית העסק לעמלה הצולבת) וכן במעבר בתי עסק בין סולקים.

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

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

הגורמים החיוביים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה 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 החברה כוללים, בין היתר: (1) ריבוי שינויים רגולטוריים משמעותיים - ראה ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים להלן; (2) התפתחויות טכנולוגיות, כגון: אפליקציות התשלומים של הבנקים או של גופים אחרים, אשר יוצרות אפשרות לפיתוח של אמצעי תשלום חליפיים - ראה סעיף 2.1.2 לדוח הדירקטוריון להלן; (3) שינוי סכמת התחרות על-ידי כניסתם של מתחרים בתחום הסליקה, כגון מאגדים; (4) היעדר חסמי עלות מעבר מהותיים - כלומר בתי עסק יכולים להחליף סולקרים שונים במוטי "ישראל כרטיס", "MasterCard" ו-"Visa", על-פי החלטתם.

לפרטים אודות מגבלות רגולטוריות החלות על החברה מכוח דיני ההגבלים העסקיים, ראה סעיפים 2.1.6 ו-2.4.3 לדוח הדירקטוריון לעיל וביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים להלן.

2.4.6 מגזר מימון

מגזר המימון מתמקד במתן שירותים ופתרונות פיננסיים באמצעות מוצרים המותאמים לצרכי הלקוחות. לחברה 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 החברה הנושאת ריבית ובכללה פעילות הניכיון, הקדמות תשלום, פקטורינג (בעיקר פקטורינג רכש), "אשראי מתגלגל" והלוואות מסוגים שונים, לרבות אשראי בכרטיסים.

2.4.6.1 מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר המימון בישראל

בשנים האחרונות ניכרת מגמת גידול משמעותי באשראי הניתן למגזר העסקי (לא-פיננסי) ולמגזר הצרכני. עיקר הגידול בהיקף האשראי למגזר העסקי מיוחס לאשראי חוץ-בנקאי ובאופן מתון יותר לאשראי הניתן מתוך המערכת הבנקאית. תחום האשראי החוץ-בנקאי מתחזק בשנים האחרונות, בין היתר, הודות לכניסתם של גופים חוץ-בנקאיים לשוק האשראי לאנשים פרטיים ולעוסקים מורשים בעידוד רגולטורי. בין היוזמות ו/או ההוראות הרגולטוריות כאמור ניתן למנות, בין היתר, שינוי בתקרת הריבית החוץ-בנקאית (הכוללת העלאת תקרת הריבית לאשראי חוץ-בנקאי והחלת התקרה על גופים בנקאיים במטרה להשוות את תנאי האשראי בין גופים בנקאיים וחוץ-בנקאיים); גיוס אג"ח מהציבור כנגד הלוואות חוץ-בנקאיות במגבלות ובתנאים שנקבעו בחוק הבנקאות רישוי (תיקון נאווי); קרנות אשראי לעסקים קטנים בערבות המדינה בשיתוף גופים מוסדיים; יצירת מאגר נתוני אשראי לאומי, בין היתר, במטרה לקדם תחרות באשראי לאנשים פרטיים ובאשראי לעסקים קטנים; הליכי שיקום לחייבים, יחידים וחברות בהתאם למנגנונים שנקבעו בחוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018; 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 לעיל וכן ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים להלן.

2.4.6.2 מוצרים ושירותים

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

מוצרי אשראי עיקריים לאנשים פרטיים

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

לפרטים אודות מיקוד פעילותה של החברה במגזר האשראי בתחום האשראי לאנשים פרטיים, ראה סעיף 1.5 לדוח הדירקטוריון להלן.

לפרטים אודות הודעה לעיתונות שפרסם הפיקוח על הבנקים בנושא "שיווק יזום של אשראי קמעונאי - ממצאים מדוחות ביקורת ודרישות הפיקוח על הבנקים בנושא", ראה ביאור 1.2.ג.23 לדוחות הכספיים להלן.

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 תשלום - הקדמת סל תשלומים שנצבר עבור בית עסק בגין עסקאות שבוצעו בכרטיסי חיוב.
- (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 לחברה בבקשה למימון חשבונית שקיבל מאת הספק לצורך הארכת ימי אשראי הספקים של החייב.

2.4.6.3 פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

למגזר המימון יוחסו כל ההכנסות וההוצאות המיוחסות בגין פעילות האשראי של החברה הנושאת ריבית ובכללה פעילות הניכיון, הקדמות תשלום, פקטורינג (בעיקר 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 להלן.

2.4.6.4 שיווק ומכירה

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

2.4.6.5 התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר המימון

2017	2018	
במיליוני ש"ח		
		התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר
1	1	סך כל ההכנסות מעמלות
276	318	הכנסות ריבית, נטו
6	7	הכנסות אחרות
283	326	סך הכל הכנסות המגזר
81	99	הוצאות בגין הפסדי אשראי
41	41	הוצאות התפעול
21	28	הוצאות מכירה ושיווק
12	14	הוצאות הנהלה וכלליות
155	182	סך הכל הוצאות המגזר
128	144	רווח המגזר לפני מיסים
(41)	(46)	הפרשה למיסים על הרווח במגזר
87	98	הרווח הנקי של המגזר
54.8%	55.8%	יחס ההוצאה להכנסה במגזר
10.0%	9.9%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע של המגזר

הכנסות ריבית, נטו הסתכמו בשנת 2018 בכ- 318 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 276 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ- 15.2%. עיקר הגידול נובע מגידול ביתרות אשראי נושא ריבית לאנשים פרטיים.

הוצאות בגין הפסדי אשראי הסתכמו בשנת 2018 בכ- 99 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 81 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ- 22.2%. הגידול נובע מגידול בהיקפי פעילות החברה בתחום המימון, בעיקר מימון לאנשים פרטיים, שינויים רגולטוריים המגבירים את אתגרי הגבייה (כדוגמת הוראות חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי) וכן הפרשות פרטניות באשראי עסקי.

הוצאות מכירה ושיווק הסתכמו בשנת 2018 בכ- 28 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 21 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ- 33.3%, עיקר הגידול נובע מתשלומים למועדונים בגין פעילות אשראי נושא ריבית וכן גידול בעלויות מוקד מכירות אשראי.

בצד ההוצאות וכחלק מהליך ההפרדות מבנק הפועלים, הסתיימה העסקתם של מרבית עובדי הבנק המושאלים כבר במהלך הרבעון הראשון של שנת 2018 (נכון ליום 31 בדצמבר 2018 לא נותרו עובדים מושאלים בחברה). מהלך זה הביא לקיטון בהוצאות השכר בשנת 2018, בגין קבוצה זו, שקוזז בחלקו על ידי עלייה בשכר עובדי החברה כתוצאה מקליטתם של חלק מהעובדים כעובדי החברה ועובדים אחרים במקום העובדים שפרשו ומהשפעת ההסכם הקיבוצי שנחתם בחודש דצמבר 2017. השפעה זו באה לידי ביטוי בדוח בסעיפי הוצאות השכר והוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה לא מוגדרת (ללא עלות שרות) (תפעול, מכירה ושיווק והנהלה וכלליות).

2.4.6.6 לקוחות

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

יצוין, כי במסגרת הפעילות במגזר המימון, חלים על החברה 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 החברה. בהקשר זה יצוין, כי במסגרת הוראות ניהול בנקאי תקין, חלות על החברה מגבלות בקשר עם היקפי האשראי ללקוחותיה.⁵⁷

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

2.4.6.7 גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

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

2.4.6.8 חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות

חסמי הכניסה העיקריים למגזר המימון הינם: (1) הצורך באמצעים פיננסיים, מקורות מימון, ניסיון וידע רב לשם ביצוע ההשקעות הנדרשות במערך התפעול, המימון, הפרסום והשיווק והשקעה מרובה בתשתיות טכנולוגיות; (2) פיתוח וניהול מערכות דירוג ובקרת אשראי ואיסוף מידע המאפשר את קביעת רמת הסיכון ללקוח⁵⁸; (3) הצורך בהון לשם עמידה בהוראות הפיקוח על הבנקים בנושא יחס הון לרכיבי סיכון; (4) מערך מכירות ושיתופי פעולה נרחב; וכן (5) הכשרת כוח אדם מקצועי ומיומן.

2.4.6.9 תחליפים למוצרי מגזר הפעילות

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

2.4.6.10 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 ביאור 2.4.24. לדוחות הכספיים להלן.

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

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

הגורמים החיוביים המשפיעים ויכולים להשפיע על מעמדה התחרותי של החברה 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; (5) מערכות ממוכנות תומכות פעילות אשראי.

⁵⁷ למועד חתימת הדוח החברה עומדת במגבלות כאמור. ראה בהקשר זה גם סעיף 3.2 לדוח הדירקטוריון לעיל.
⁵⁸ עם כניסתו של חוק נתוני אשראי עשוי להפוך ללא רלוונטי.

הגורמים השלייליים המשפיעים ויכולים להשפיע על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר:

(1) ריבוי שינויים רגולטוריים משמעותיים - ראה ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים להלן; (2) מקורות הון יקרים יחסית לבנקים בהיעדר גיוס פיקדונות; (3) מידע חסר על הלווים לעומת הבנקים; (4) בניגוד למלווים חוץ בנקאיים- הצורך לעמוד בדרישות רגולציה של תאגיד עזר בנקאי; (5) חוסר וודאות באשר למבנה הבעלות בעקבות חוק שטרומ.

2.4.7 מגזר אחר

פעילויותיה האחרות של החברה, אשר אינן משתייכות למגזרי ההנפקה, הסליקה ו/או המימון, ואשר כל אחת מהן אינה מגיעה עד כדי מגזר בר-דיווח, כוללות, בין היתר, את: תפעול פועלים אקספרס, פעילות החברה בתחום הבטחת פירעון המחאות וניכיון וסליקת המחאות נוסעים מסוג "Visa" שהונפקו בעבר.

לפרטים נוספים בדבר מגזרי פעילות החברה, ראה ביאור 24 לדוחות הכספיים להלן.

2.5 - פעילות חברות מוחזקות עיקריות

לחברה מספר חברות בת בבעלותה המלאה המפורטות להלן. כמו-כן, למועד חתימת הדוח לחברה מספר הסכמי שיתוף פעולה והשקעות בחברות ומיזמים נוספים העשויים/מקנים לה החזקות מיעוט (בשיעורי אחזקה של עד 20% מהון המונפק)⁵⁹. אשר למועד הדוח כל אחת מהן אינה מהותית לחברה. ראה גם ביאור 15 לדוחות הכספיים להלן.

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

- **יורופי** – לפרטים אודות פעילותה ראה תחת סעיף 1.1 לדוח הדירקטוריון להלן. תרומת הרווח הנקי של יורופי לתוצאות פעילות החברה הסתכמה בסכום הנמוך מ- 0.5 מיליון ש"ח בדומה לשנה מקבילה אשתקד. יתרת ההשקעה ביורופי ליום 31 בדצמבר 2018 עמדה על כ- 6 מיליון ש"ח בדומה לסך ההשקעה ביום 31 בדצמבר 2017.
- **ישראל כרטיס מימון בע"מ** (להלן: "ישראל כרטיס מימון") - הוקמה בשנת 2004 והינה חברה בת בבעלות ובשליטה מלאות של ישראל כרטיס. למועד חתימת הדוח, ישראל כרטיס מימון הינה מוסד כספי (כהגדרת מונח זה בחוק מס ערך מוסף). ישראל כרטיס מימון עוסקת במתן אשראי למחזיקי כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים בקבוצה, במתן הלוואות לבתי עסק הסולקים עסקאות באמצעות הקבוצה ובמתן אשראי ללקוחות פרטיים שלא באמצעות כרטיס אשראי. תרומת הרווח הנקי של ישראל כרטיס מימון לתוצאות פעילות החברה הסתכמה בכ- 77 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 69 מיליון ש"ח בשנה מקבילה אשתקד. יתרת ההשקעה בישראל כרטיס מימון ליום 31 בדצמבר 2018 עמדה על כ- 365 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 288 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2017.
- **צמרת מימונים בע"מ** (להלן: "צמרת מימונים") - הוקמה והתאגדה בשנת 1999 והינה חברה בת בבעלות ובשליטה מלאות של ישראל כרטיס. למועד חתימת הדוח, צמרת מימונים הינה תאגיד עזר (כהגדרת מונח זה בחוק הבנקאות רישוי). צמרת מימונים פועלת בשוק האשראי החוץ בנקאי (מול כלל בתי העסק הסולקים, ללא תלות בחברת הסליקה עימה קשור בית העסק), בעיקר בתחום ניכיון עסקאות בכרטיסי אשראי והלוואות חוץ בנקאיות לבתי עסק הקשורים עימה בהסכמי ניכיון שוברים. תרומת הרווח הנקי של צמרת מימונים לתוצאות פעילות החברה הסתכמה בכ- 8 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 7 מיליון ש"ח בשנה מקבילה אשתקד. יתרת ההשקעה בצמרת מימונים ליום 31 בדצמבר 2018 עמדה על כ- 133 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 125 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2017.

⁵⁹ יצוין, כי בהתאם להסכמי ההשקעה בחלק מהחברות האמורות, לחברה זכויות להגדלת חלקה בהון בכפוף להוראות כל דין, וכן זכויות עודפות לרווחים באותן חברות (ככל שיהיו) מעבר לחלקה בהון, והכל כפוף לתנאים שנקבעו.

- גלובל פקטורינג בע"מ** (להלן: "גלובל") - הוקמה בשנת 2005 והינה חברה בת בבעלות ובשליטה מלאות של ישראל אכרט. למועד חתימת הדוח גלובל פקטורינג הינה תאגיד עזר (כהגדרת מונח זה בחוק הבנקאות רישוי). גלובל פקטורינג עוסקת בשירותי ניכיון חשבונות ואשראי מסחרי לבתי עסק ולספקים.

בהתאם להוראות חוק הבנקאות רישוי, ניתן לבנק הפועלים היתר מאת המפקח על הבנקים להחזיק (באמצעות ישראל אכרט) באמצעי השליטה בגלובל פקטורינג, כפי שתוקן לאחרונה בחודש נובמבר 2017. במסגרת ההיתר הוטלו מגבלות שונות כגון: (א) ישראל אכרט תשלוט לבדה בגלובל פקטורינג ותחזיק ב-100% מכל סוג אמצעי השליטה בה; (ב) גלובל פקטורינג תעסוק במתן שירותי ניכיון חייבים במגבלות שנקבעו בהיתר, בניכיון שיקים ושטרות מסחריים וכן במתן אשראי למימון המגזר המסחרי והעסקי, בלבד; (ג) גלובל פקטורינג לא תרכוש או תחזיק באמצעי השליטה בתאגיד כלשהו, אלא לאחר קבלת אישור המפקח על הבנקים מראש; ו-(ד) בנק הפועלים והחברה יפעילו ביחס לגלובל פקטורינג מנגנוני פיקוח ובקרה.

תרומת הרווח הנקי של גלובל לתוצאות פעילות החברה הסתכמה בכ- 8 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 10 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד.

יתרת ההשקעה בגלובל ליום 31 בדצמבר 2018 עמדה על כ- 39 מיליון ש"ח בהשוואה לכ- 31 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2017.
- ישראל אכרט (נכסים) 1994 בע"מ** (להלן: "ישראל אכרט נכסים") הוקמה בשנת 1994, והינה חברה בת בבעלות ובשליטה מלאות של ישראל אכרט. למועד הדוח ישראל אכרט נכסים הינה תאגיד עזר (כהגדרת מונח זה בחוק הבנקאות רישוי) וכן הינה הבעלים במשותף עם צד שלישי בלתי קשור, בחלקים שווים ובלתי מסוימים (מושע) של זכויות הבעלות בנכס המצוי ברחוב המסגר בתל-אביב ושבנו ממוקמים, בין השאר, משרדי החברה. ישראל אכרט נכסים והצד השלישי כאמור משכירים את הנכס ברובו לישראל אכרט, ואת יתרת הנכס לבנק הפועלים בע"מ ולחברת פועלים אקספרס בע"מ (צדדים קשורים). פעילות נוספת, לא מהותית, של ישראל אכרט נכסים כוללת ניהול כספים בפקדונות בגין תקבולים ממכירת כרטיסי מתנה על-ידי החברה מיום קבלתם ועד יום התשלום לבתי העסק.

תרומת הרווח הנקי של ישראל אכרט נכסים לתוצאות פעילות החברה הסתכמה בכ- 6 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ- 9 מיליון ש"ח בשנה מקבילה אשתקד.

יתרת ההשקעה בישראל אכרט נכסים ליום 31 בדצמבר 2018 עמדה על כ- 74 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ- 78 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2017.

בחודש יוני 2018 חילקה ישראל אכרט נכסים דיבידנד לישראל אכרט ולירופיי בסכום כולל של 10 מיליון ש"ח.

למועד חתימת הדוח, לחברה מספר הסכמי שיתוף פעולה העשויים/מקנים החזקות מיעוט במיזמים וחברות בהיקף כספי שאינו מהותי. לפרטים אודות תרשים אחזקות החברה למועד הדוח, ראה סעיף 7.1 בדוח ממשל תאגידי להלן.

3 - סקירת הסיכונים

3.1 - תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם

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

מידע המפורט על הסיכונים בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים **ניתן למצוא** בדוח על הסיכונים אשר מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

א. תיאור כללי של הסיכונים

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

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

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

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

סיכון משפטי: סיכון קיים או עתידי להכנסות ולהון החברה הנובע 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) המתנהל נגד מי מחברות הקבוצה.

סיכון רגולטורי: סיכון קיים או עתידי להכנסות ולהון החברה הנובע 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.

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

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.

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

סיכון ציות והלבנת הון: סיכון הציות הוא הסיכון הכרוך באי ציות של חברת ישראל אכרנט בכל מקום רלוונטי לפעילות החברה להוראות החוק והרגולציה, אמות מידה רגולטוריות וקוד אתי רלוונטי לרבות סיכון התנהגות החברה אל מול לקוחותיה.

ב. תיאובן לסיכון

תיאובן 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. תיאובן הסיכון מבטא את רמת המוכנות של התאגיד, כפי שמשתקף בהחלטותיו, ליטול סיכונים במסגרת פעילותו העסקית. התיאובן לסיכון מביע את רצון החברה להימנע מסיכונים ומתייחס להפסד המקסימאלי אותו היא מוכנה לספוג ממכלול פעילויותיה לשם השגת יעדה.

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 המקסימאלית 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.

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

"הצהרת התיאובן 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 (לדוגמה – 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

החברה מיישמת את העקרונות לניהול סיכונים בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 310 "ניהול סיכונים". הפיקוח על הבנקים קבע בהוראות ניהול בנקאי תקין הנחיות הקשורות בנושא ניהול הסיכונים. ההוראות מפרטות את הסיכונים השונים וקובעות עקרונות יסוד לניהול הסיכונים ולבקרתם. החברה 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 ההנהלה הבכירה והדירקטוריון. כמו-כן, ניהול סיכונים כולל גישה משולבת לזיהוי, להערכה, לניטור, ולניהול של כלל הסיכונים בראיה קבוצתית.

להלן עקרונות המפתח לניהול הסיכונים:

- הדירקטוריון מפקח אחר עבודת ההנהלה בתחום ניהול הסיכונים, בכפוף להוראות כל דין.
- הנהלת החברה הינה הגורם האחראי ליישום החלטות הדירקטוריון בתחום ניהול הסיכונים.
- כל יחידה עסקית ו/או יחידת תפעול הינה אחראית לניהול הסיכונים הנוצרים במסגרת פעילותה השוטפת, ובכלל זה היא מוסמכת לקבל החלטה ביחס לנטילת הסיכונים (בכפוף למגבלות החשיפה).
- המבנה הארגוני של ניהול הסיכונים ותהליכי ניהול הסיכונים יתנו ביטוי הולם לעקרונות הממשל התאגידי (Corporate Governance Principles) של החברה ויתרמו, בדרך הטובה ביותר, לקיומה של שרשרת פיקוח אפקטיבית על פעילותן, בכפוף להוראות הדין.
- ניהול הסיכונים יהיה פרו-אקטיבי, ויפעל באופן יזום לטיפול בסיכונים המהותיים השונים אליהם חשופות חברות הקבוצה ולא יסתפק במתן מענה בדיעבד להתפתחויות ואירועים.
- מקבלי החלטות בנושא ניהול הסיכונים יפעלו מתוך ראייה כוללת של טובת החברה ולא מתוך ראייה פונקציונאלית-חלקית.
- הסיכונים אליהם חשופה החברה ינהלו תוך שמירה על הפרדה בין קווי העסקים נוטלי הסיכון לבין פונקציית ניהול הסיכונים בלתי תלויה באחריות מנהל הסיכונים הראשי (לרבות מחלקת ניהול הסיכונים, קצין ציות ואיסור הלבנת הון) והביקורת הפנימית.
- החברה תקיים תהליכים מתמשכים לזיהוי, הערכה ופיקוח אחר סיכונים מהותיים כמיתים ושאינם כמיתים אליה היא חשופה, על-מנת להבטיח בכל עת כי הסיכונים המהותיים מולם קיימת חשיפה מזוהים ומנוהלים.
- עבור כל אחד מהסיכונים המהותיים אליהם חשופה החברה ממונה נושא משרה בכיר, במעמד של חבר הנהלה, אשר נושא ב"אחריות על" Accountability (נשיאה מוחלטת באחריות, שאינה ניתנת להאצלה) - ביחס לסיכון.
- שרשרת האחריות ביחס לניהול הסיכונים בנויה במדרג היררכי, כאשר כל דרג ניהולי נושא באחריות לסיכונים במרחב הפעילות שלו, באופן שתובטח מצרפיות (אגריגציה) של ניהול הסיכונים בכל דרגי הניהול, עד לחבר ההנהלה האחראי לסיכון.
- תפיסת ניהול הסיכונים תומכת ביעול 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 הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 310 הקובעת כי: "תאגיד בנקאי ישתמש במבחני קיצון צופי פני עתיד ככלי משלים לגישות ניהול הסיכונים המבוססות על מודלים כמותיים מורכבים".

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

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

השימושים העיקריים של מבחני הקיצון הינם:

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

מידע המפורט על הסיכונים בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ניתן למצוא בדוח על הסיכונים אשר מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

3.2 - סיכון אשראי

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

סיכון האשראי הוא אחד הסיכונים אשר מנהל, 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 מספר 311 "ניהול סיכון אשראי" המתמקדת באימוץ הגישה שבה נדרשת מעורבות גורם בלתי תלוי ביחידות העסקיות, בתמיכה בקבלת החלטות אשראי נאותות, תוך התייחסות ומעורבות בגיבוש מדיניות האשראי, סיווג חובות בעייתיים ואישור חשיפות אשראי מהותיות.

החברה משקיעה באורח שוטף משאבים בהכשרת עובדיה העוסקים בקבלת החלטות, בהערכת סיכונים באשראי ובשיפור של כלי בקרה ומערכות מידע ממוחשבות העומדים לרשותם.

המבנה הארגוני לניהול 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 מייטרת את אחריות אגף אשראי ומימון לביצוע בקרה ביחס לסיכונים שבאחריותו, באמצעות יחידת בקרה ודיווח, המהווה גורם בקרה המבצע "בקרת-על" בתהליך ניהול סיכוני האשראי במסגרת מעגל הבקרה הראשון.

מעגל הבקרה הראשון כולל את היחידות העסקיות אשר נוטלות את סיכוני האשראי ואחריות לניהול השוטף של אותם סיכונים ומחלקות אשר הינן בממשק עם יצירת הסיכון. המחלקות העסקיות באגף האשראי ומימון העוסקות במתן האשראי אחריות לניטור האשראי.

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

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

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

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

גיבוש המלצות על שיעורי 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 לתוכנית הביקורת המאושרת על-ידי ועדת הביקורת של הדירקטוריון, ומגישה דוחות ביקורת לעיונה, כמתחייב מהוראות הרגולציה הרלוונטית.

עיקרי פעילות החברה בנושא ניהול סיכוני האשראי:

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

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

החברה מבצעת בקרה פנימית אחר ניהול סיכוני האשראי וזאת על-ידי מתן סיווג לכל סוג מוצר אשראי בהתאם לסיכון הנגרז 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 ניהול בנקאי תקין מספר 313 - מגבלות על חבות של לווה בודד ושל קבוצת לווים. עבודה על-פי הנוהל וקביעת מגבלות פנימיות מקטינה את סיכון ריכוזיות הלווים.

החברה קבעה מגבלות פנימיות בחשיפתה למוסדות פיננסיים וזאת בהלימה לתיאבון לסיכון שאושר על-ידי הדירקטוריון.

החברה מנטרת ומפקחת אחרי עסקאות עם אנשים קשורים לפי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 312 ומדווחת על-פי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 815.

עקרונות לניהול סיכון ריכוזיות האשראי:

במסגרת הנדבך השני בהוראות "באזל", החברה מחשבת הקצאת הון פנימי כנדרש כנגד סיכוני ריכוזיות. ריכוזיות לווים - מעקב שוטף אחר הלווים הגדולים של החברה, עמידה במגבלות על-פי דרישות הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 (מגבלות על חבות של לווה בודד וקבוצת לווים). 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 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:

מודל A.S (Application Scoring) - מודלים לדירוג בקשה ללקוחות חדשים בעת חיתום למוצר חדש לפי סגמנטים של פעילות.

מודל B.S (Behavior Scoring) - מודלים התנהגותיים של לקוחות החברה לפי סגמנטים של פעילות.

מודל S.M.E (Small-Medium Enterprises) - מודלים לדירוג שרידות של לקוחות עסקיים.

מודל B.B.S (Business Behavior Scoring) - מודל התנהגותי של לקוחות עסקיים שנטלו אשראי.

המודלים לדירוג סיכון משמשים כבסיס תומך החלטה לגבי: סוג האשראי, היקף האשראי וגובה הריבית שייקבעו לגבי הלקוח/בית העסק.

המודלים מצויים בבקרה ומעקב שוטף אחר התפתחות דירוגי הסיכון בתיק האשראי.

המודלים מפותחים ומתוחזקים ועוברים בדיקות טיוב וכיול תקופתיות על-ידי יחידת פיתוח המודלים באגף ניהול סיכונים, ועוברים תיקוף על-ידי מחלקת ניהול סיכונים (מעגל הבקרה השני). כמו-כן, מבוצע תיקוף קוד המודלים ותיקוף נתוני המודלים ביחידת התיקוף במערכות מידע.

החל מיום 1 במאי 2018, פיתוח המודלים כאמור מתבצע באגף ניהול סיכונים (מעגל הבקרה השני).

החברה מדרגת בדירוג ידני בתי עסק עם אשראי גבוה. הדירוג הידני מתבסס בעיקרו על הנתונים הכספיים של בתי העסק.

מדיניות האשראי

מדיניות האשראי של החברה מאושרת לכל הפחות אחת לשנה על-ידי דירקטוריון החברה.

מדיניות האשראי מותאמת לדרישה בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311, ומנהל הסיכונים הראשי אחראי לסייע למנכ"ל בגיבוש מסמך מדיניות האשראי, תוך שיתוף כל הגורמים הרלוונטיים בחברה, ובפרט מנהלי הקווים העסקיים.

מדיניות האשראי מתייחסת לעקרונות למתן אשראי, לסוג החשיפה בכל אחד ממגזרי הפעילות, למגבלות החשיפה, הן כמותיות והן איכותיות, לריכוזיות האשראי, לתמחור ובטחונות, לטיפול בלקוחות בקשיים, למדרג סמכויות אשראי, לקביעת קריטריונים להעמדת אשראי וכו'.

קביעת מדרג סמכויות במתן אשראי

קביעת המדרג מיועדת לשמור על איכות תיק האשראי של החברה, תוך פיקוח על אישורי האשראי בהתאם לסמכות המקצועית המתאימה. מתן האשראי בחברה נעשה על-פי מדרג סמכויות הכולל:

- אישור לחשיפה מקסימאלית לפי סמכות הגורם המטפל (בהתאמה למודל דירוג הסיכון).
- הגדרת סמכויות גלישה לעסקאות חריגות על-פי סמכות גורם מטפל.
- הגדרת מדרג סמכויות בקביעת ריבית האשראי.

סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים

החברה מיישמת את הוראות 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 6 - סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים

במיליוני ש"ח

יתרה ליום 31 בדצמבר

2017	2018	
		1. סיכון אשראי בעייתי ⁽¹⁾ ⁽²⁾ ⁽³⁾
36	61	סיכון אשראי פגום
26	37	סיכון אשראי נחות
214	226	סיכון אשראי בהשגחה מיוחדת
276	324	סך הכל סיכון אשראי בעייתי
-	-	מזה חובות שאינם פגומים, בפיגור של 90 יום או יותר
		2. נכסים שאינם מבצעים ⁽²⁾
36	61	חובות פגומים
36	61	סך הכל נכסים שאינם מבצעים

- (1) סיכון אשראי פגום, נחות או בהשגחה מיוחדת.
 (2) סיכון האשראי מוצג לפני השפעת הפרשה להפסדי אשראי.
 (3) לחברה לא קיים סיכון אשראי חוץ מאזני בעייתי.

טבלה 7 - תנועה ביתרות חובות ⁽¹⁾ פגומים שנבחנו פרטנית

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2017	2018	
11	14	יתרת חובות פגומים לתחילת שנה
8	23	יתרות שסווגו כפגומים במהלך השנה
-	-	חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום
(3)	(6)	מחיקות חשבונאיות
(2)	(1)	גביית חובות שסווגו פגומים בשנה ⁽²⁾
14	30	יתרת חובות פגומים לסוף השנה

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

ליום 31 בדצמבר 2017		ליום 31 בדצמבר 2018	
סיכון אשראי מסחרי	סיכון אשראי פרטי	סיכון אשראי מסחרי	סיכון אשראי פרטי
באחוזים			
1.28%	0.46%	1.33%	0.57%
א. שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			
0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
ב. שיעור יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי שאינם פגומים שנמצאים בפיגור 90 יום או יותר מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			
2.98%	1.72%	1.60%	1.88%
ג. שיעור סיכון אשראי בעייתי מסיכון אשראי כולל			
1.36%	2.25%	1.56%	2.42%
ד. שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			
0.88%	1.78%	0.94%	1.72%
ה. שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			
2.56%	3.17%	2.26%	3.28%
ו. שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			
(*) -	(*) -	(*) -	(*) -
ז. שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מיתרת חייבים פגומים שנבחנו פרטנית בגין פעילות בכרטיסי אשראי			
(*) -	(*) -	(*) -	(*) -
ח. שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מיתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי בתוספת יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי אשר בפיגור של 90 ימים או יותר			
34.38%	54.20%	34.09%	48.13%
ט. שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			

* גבוה מ-100%.

איכות האשראי

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

סיכון אשראי לאנשים פרטיים

נכון ליום 31 בדצמבר 2018 סיכון האשראי בגין אנשים פרטיים עמד על סך של כ- 4,878 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ- 4,132 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של כ-18.1%.

ככלל, אשראי לאנשים פרטיים אינו מבוסס על בטחונות (למעט אשראי לרכישת רכבים, כמפורט בסעיף 2.4.6.2 לדוח הדירקטוריון להלן). האשראי המועמד לאנשים פרטיים מותאם, ככלל, לדירוג הסיכון של הלקוח.

ניהול סיכון האשראי לאנשים פרטיים כולל תהליכי חיתום וכן ניטור ומעקב שוטף אחרי סיכון הלקוחות. בשנים האחרונות מציגה החברה מגמת צמיחה עקבית בתחום האשראי לאנשים פרטיים. החברה רואה בתחום זה את אחד ממנועי הצמיחה המרכזיים שלה בשנים הקרובות, וזאת תוך ניהול סיכונים מושכל.

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

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

חיתום אשראי לאנשים פרטיים

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

החיתום מתבצע בשני (2) אופנים: חיתום אוטומטי המבוסס על מודלי דרוג וחוקה עסקית, הנכתבים בכלים מתקדמים מתוך ראיית כלל פעילות הלקוח בחברה, וחיתום ידני המתבצע במקרים בהם נדרשת בדיקה נוספת מעבר לחיתום האוטומטי. בהתאם להוראות הרגולציה, לחברה מדיניות ונוהל המטפלים בתהליכי העבודה ובכללים בגין פנייה יזומה למכירת אשראי לאנשים פרטיים. כאמור, נוהל עבודה בנושא מתן אשראי ללקוחות הפרטיים המתבסס על המדיניות, קובע, בין היתר, הגדרת תסריטי שיחה למכירת אשראי אשר כוללים מתן מידע ללקוח בנוגע לתנאי האשראי כגון: סכום האשראי, תקופת האשראי, ריבית נומינלית ומתואמת, סכום משוער לפירעון חודשי וכן דרכי התקשרות לצורך בירוים. כמו-כן, קובע הנוהל התייחסות לצרכי הלקוח ומאפייניו וכן תיעוד של נתוני הפנייה ללקוחות. בנוסף, הנוהל מכיל הגדרה של אוכלוסייה אשר אליה לא תבצע פנייה יזומה למתן אשראי וזאת על מנת לעמוד בכללי הרגולציה.

חיתום אוטומטי

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

חיתום ידני

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

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

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

פעילות ניהול הסיכון

- ניהול חשיפות האשראי ללקוחות פרטיים מתבצע לפי חשיפה מקסימלית ללקוח הנקבעת בהתאם לפרמטרים שונים כגון: דירוג סיכון, מוצרי אשראי, ותק הלקוח, היסטוריית פירעונות ועוד.
- סכום של הלוואה לכל מטרה ללקוחות פרטיים מוגבלת לסכום מקסימלי של 80 אלפי ש"ח ולתקופה של עד 60 חודשים, כאשר מח"מ התיק עומד על כ-24 חודשים. סכום הלוואה בפועל נקבע לפי דירוג הסיכון של הלקוח.
- מדיניות תמחור האשראי לאנשים פרטיים מותאמת לדירוג הסיכון של הלקוחות.⁶¹
- מגבלות האשראי בחברה מגבילות את החשיפה ללקוחות פרטיים ברמת סיכון גבוהה, מתוך סך תיק האשראי לאנשים פרטיים.
- מדרג סמכויות האשראי בחברה מגביל את יכולת אישור חשיפות אשראי לאנשים פרטיים בהתאם להיררכית סמכויות פנימית.
- שיעור המימון לאשראי לרכב, נקבע עבור כל לקוח בהתאם לבחינה פרטנית של הלקוח. ניתן להעמיד אשראי למימון רכב עד ל-100% מימון ולתקופה של עד 72 חודשים.

פעילות הגבייה

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

61 לאור כניסתו הצפויה לתוקף של חוק אשראי הוגן, ייתכן שתוגבל יכולתה של החברה לשנות ריבית ללקוח שדירוג הסיכון שלו השתנה.

פעילות הבקרה

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

פעילות מעגל הבקרה הראשון:

- בקרות יומיות העוסקות בעיקר בעמידה במגבלות אשראי וסמכויות.
- בחינה פרטנית של אשראי שהועמד ללקוחות קיימים. נבדקים שינויים בנתוני הלקוחות ובמצב האשראי שלהם.
- 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.

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

במסגרת מעגל הבקרה השני מבוצעות סקירות אשראי כדלקמן:

- נבדק אשראי מהותי (מעל 100 אלף ש"ח).
- נבדק מדגם מספק של אשראי אחר שאינו מהותי.
- נבדק אשראי בעייתי לסוגיו השונים (נחות, פגום ובהשגחה מיוחדת).
- נבדק אשראי אשר תנאיו שונו, אולם אינו מסווג כבעייתי.
- נבדק אשראי שנקבע על-ידי החברה או על-ידי הפיקוח על הבנקים כמחייב תשומת לב מיוחדת של ההנהלה.
- נבדק אשראי מתוך אשראי לאנשים קשורים.
- נבדק אשראי היוצר מוקדי ריכוזיות של סיכון האשראי.

עומק הסקירות המבוצעות כולל מספר היבטים, לרבות:

- איכות האשראי (לרבות ביצועי הלווה).
- ציות למדיניות הדירוג ולמדיניות הסיווג, כולל חוות דעת על דירוג הלקוח.
- עמידה בהתניות שנקבעו בהסכם האשראי.

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

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

סיכון אשראי בגין חשיפות לקבוצת לווים

בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 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 תופחת התוספת בהדרגה עד ליום 31 בדצמבר 2018.

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 בדבר "מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים" ליום 31 בדצמבר של השנים 2018 ו-2017 לא קיימת קבוצת לווים שיתרת חבותם עולה על 15% מהון החברה (כהגדרתו בהוראה 313). לפרטים נוספים ראה סעיף 1.6.5.1 ז' לעיל.

חשיפת אשראי למוסדות פיננסיים זרים ולמדינות זרות

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

למידע המפורט על סיכון האשראי בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים **ניתן למצוא** בדוח על הסיכונים אשר מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

3.3 - סיכון שוק ונזילות
המבנה והארגון של פונקציית ניהול סיכון השוק והנזילות

מערך ניהול סיכונים שוק ונזילות בחברה מושתת על מערך אינטגרטיבי לניהול החשיפות המורכב מהפונקציות הבאות: מנהל סיכונים שוק ונזילות (סמנכ"ל כספים ומנהלה) ומנהל סיכונים ראשי.

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 וחוץ 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 יירות ערך.

מדיניות ניהול סיכונים השוק של החברה מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל ועל ההנחיות העדכניות של הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה והלימות הון) לניהול סיכונים שוק, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 339 "ניהול סיכונים שוק" והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 333 "ניהול סיכון ריבית", תוך התאמתן לפרופיל הסיכון הייחודי של החברה. המדיניות אושרה על-ידי דירקטוריון החברה בחודש מאי 2018. 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 תואמת את מדיניות ניהול סיכונים השוק של החברה.

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

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

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 שעלול להתרחש כתוצאה מהשפעת השינויים בשערי החליפין של המטבעות השונים ושיעורי מדד המחירים לצרכן.

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

ב. סיכון ריבית

החשיפה להפסד כתוצאה משינוי שיעורי הריבית בשווקים השונים. הסיכון נובע מהחשיפה לשינויים עתידיים בשיעורי הריבית והשפעתם האפשרית על ערכם של הנכסים וההתחייבויות של הקבוצה על-פי גישת השווי הכלכלי, והשפעתם על הרווחים על-פי גישת הרווחים. החשיפה נובעת בין היתר מהפער בין מועדי הפירעון ומועדי חישוב הריבית של הנכסים וההתחייבויות בכל אחד ממגזרי ההצמדה. לצורך ניהול סיכון הריבית נבחנו הפערים בין הנכסים וההתחייבויות בתקופות עתידיות ומתבצעת, בתדירות חודשית, השוואה של מח"מ הנכסים, ההתחייבויות וההון.

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

ג. חשיפה לשווי ניירות ערך

מדיניות החברה קובעת אפשרות מוגבלת לביצוע פעולות בניירות ערך.

ד. מכשירים פיננסיים נגזרים

ככלל, מדיניות החברה קובעת שלא תבוצע כל פעילות לצורכי מסחר במכשירים פיננסיים נגזרים. הפעילות היחידה המותרת לחברה במכשירים פיננסיים נגזרים הינה לצורכי גידור כלכלי.

ניהול חשיפות ריבית

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

החברה משתמשת 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 בשיעורי הריבית יפגעו בשווי ההוגן של הנכסים וההתחייבויות של החברה וכך במצבה הפיננסי.

ניהול חשיפות מטבע חוץ

גידור עסקאות נעשה באמצעות מכשירים פיננסיים בבנקים. מדיניות החברה הינה לצמצם את החשיפה במטבע חוץ.

ניהול החשיפה המטבעית של החברה מבוצע על ידי התאמה יומית בין הנכסים וההתחייבויות במט"ח (הוצמודות למט"ח) באמצעות חשבונות עו"ש מט"ח בבנקים, כאשר המטרה הינה לצמצם את הפוזיציה נטו, בסוף כל יום, לכדי חשיפה לא מהותית הנובעת מהפרשי עיתוי בין מועדי החישוב ומועדי התחשבות של עסקאות במט"ח. החברה מנהלת מעקב אחר הפרשים אלה.

למידע המפורט על סיכון השוק בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים [ניתן למצוא](#) בדוח על הסיכונים אשר מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

טבלה 9 - שווי הוגן מותאם¹ של המכשירים הפיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2018					
סך הכל	מטבע חוץ *		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
18,984	58	155	83	18,688	נכסים פיננסיים
35	-	-	-	35	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
16,472	54	141	58	16,219	התחייבויות פיננסיות
35	-	-	-	35	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
2,512	4	14	25	2,469	שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים
(32)	-	-	-	(32)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
2,480	4	14	25	2,437	שווי הוגן מותאם⁽¹⁾

31 בדצמבר 2017					
סך הכל	מטבע חוץ *		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
17,356	59	155	100	17,042	נכסים פיננסיים
-	-	-	-	-	סכומים לקבל בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
14,935	18	162	67	14,688	התחייבויות פיננסיות
-	-	-	-	-	סכומים לשלם בגין מכשירים פיננסיים נגזרים
2,421	41	(7)	33	2,354	שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים
(118)	-	-	-	(118)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
2,303	41	(7)	33	2,236	שווי הוגן מותאם⁽¹⁾

(1) שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים, למעט פריטים לא נכפיים, ולאחר השפעת התחייבות לזכויות עובדים.
* לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים ראה ביאור 27 א בדוח הכספי.

טבלה 10 - השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו מותאם¹ של החברה וחברות מאוחדות שלה

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2018								
סך הכל	סך הכל	סך הכל	שווי הוגן נטו מותאם ¹ של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית *				סך הכל	
			מטבע חוץ **		מטבע ישראלי			
			אחר	דולר	צמוד	לא צמוד		
במיליוני ש"ח								
שינויים מקבילים								
0.0	1	2,481	4	14	25	2,438	עלייה במקביל של 1%	
(0.2)	(5)	2,475	4	14	25	2,432	ירידה במקביל של 1%	
שינויים לא מקבילים								
0.3	7	2,487	4	14	25	2,444	התללה ²	
(0.2)	(6)	2,474	4	14	25	2,431	השטחה ³	
(0.2)	(4)	2,476	4	14	25	2,433	עליית ריבית בטווח הקצר	
0.1	4	2,484	4	14	25	2,441	ירידת ריבית בטווח הקצר	

ראה הערות בעמוד הבא.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

טבלה 10 - השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו מותאם¹ של החברה וחברות מאוחדות שלה (המשך)

31 בדצמבר 2017							
שינוי בשווי הוגן נטו מותאם ¹		שווי הוגן נטו מותאם ¹ של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית *					
סך הכל באחוזים	סך הכל	סך הכל	מטבע חוץ **		מטבע ישראלי		
			אחר	דולר	צמוד	לא צמוד	
במיליוני ש"ח							
שינויים מקבילים							
0.6	13	2,316	41	(7)	33	2,249	עלייה במקביל של 1%
(0.8)	(18)	2,285	41	(7)	33	2,218	ירידה במקביל של 1%
שינויים לא מקבילים							
0.3	8	2,311	41	(7)	33	2,244	התללה ²
(0.2)	(5)	2,298	41	(7)	33	2,231	השטחה ³
0.0	1	2,304	41	(7)	33	2,237	עליית ריבית בטווח הקצר
(0.1)	(1)	2,302	41	(7)	33	2,235	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 ועליה בריבית בטווח הארוך

(3) השטחה - עליה בריבית בטווח הקצר וירידה בריבית בטווח הארוך

* בטבלה זו מוצג השווי ההוגן נטו המותאם של כל המכשירים הפיננסיים, בהנחה שחל השינוי שצוין בכל שיעורי הריבית בכל מגזרי ההצמדה.

** לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

טבלה 11 - השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על הכנסות ריבית נטו ועל הכנסות מימון שאינן מריבית

(במיליוני ש"ח)

ליום 31 בדצמבר 2017			ליום 31 בדצמבר 2018			שינויים מקבילים
הכנסות מימון שאינן מריבית	הכנסות ריבית	סך הכל *	הכנסות מימון שאינן מריבית	הכנסות ריבית	סך הכל *	
-	30	30	-	41	41	עליה במקביל של 1%
-	(8)	(8)	-	(10)	(10)	ירידה במקביל של 1% ⁽¹⁾

* לאחר השפעות מקוזזות.

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

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 אמון השוק בחברה, אשר יכול להתממש מאירועים של פגיעה במוניטין, או פגיעה בשוק בו פועלת החברה.

החברה מיישמת מדיניות כוללת לניהול סיכון נזילות אשר אושרה בדירקטוריון בחודש מאי 2018, אשר מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל (Sound Practice) ועל ההנחיות העדכניות של הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה והלימות הון) והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 342 (ניהול סיכון נזילות) תוך התאמתן לפרופיל הסיכון הייחודי של החברה.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

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 ממנכ"ל כספים ומנהלה.

ביום 28 בספטמבר 2014 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר במסגרתו נוספה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 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 ניהול בנקאי תקין מספר 342. בהמשך, חברות כרטיסי אשראי יידרשו לעמוד במודל כמותי פיקוחי אשר יותאם למאפייני הפעילות שלהן.

ביום 2 ביולי 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון לנוהל בנקאי תקין מספר 221 לפיו החל מיום זה, חברות כרטיסי האשראי יקבלו פטור מיישום הוראה זו לאחר עמידה בשני (2) תנאים:

- א. החברה תחזיק מודל פנימי לניהול הנזילות, המביא בחשבון את צורכי הנזילות שלה ומאפייניהם.
- ב. החברה תחזיק בכל עת מספיק נכסים נזילים בהתבסס על המודל הפנימי, בתוספת כרית בטחון המביאה בחשבון תרחישי קיצון.

לחברה מודל פנימי לניהול הנזילות, המביא בחשבון את צורכי הנזילות שלה. החברה מיישמת מדיניות ניהול סיכון הנזילות בהתאם לנוהל בנקאי תקין מספר 342 ובכלל זה עמידה ביחס נזילות מזערי, הנועד להבטיח שלחברה מלאי של נכסים נזילים באיכות גבוהה הנותן מענה לצרכי הנזילות של החברה באופן זמן של 30 ימים בתרחישי קיצון. תרחישי הקיצון כוללים זעזוע ספציפי לחברה, זעזוע מערכתי וזעזוע המשלב ביניהם.

דירקטוריון החברה קובע אחת לשנה את הסיבולת לסיכון לאור המלצות ההנהלה, הבאה לידי ביטוי באמצעות קביעת מגבלות החשיפה לסיכון ואסטרטגיית המימון. הסיבולת לסיכון נקבעת בהתאם לתוכניות האסטרטגיות של החברה, מדיניות העסקית ומצב השווקים. החברה מממנת את פעילותה השוטפת בעיקר באמצעות אשראי מבנקים, (בנק הפועלים ובנקים אחרים), וכן באמצעות אשראי מגופים מוסדיים ותזרים מפעילות שוטפת.

כדי לשמור על מגוון מקורות המימון, החברה מקפידה לגוון את ניצולם של אמצעי המימון באמצעות שימוש במקורות מימון בנקאיים שונים בכל פעם, לפי העניין. בנוסף החברה פועלת להבטחת קווי נזילות ממוסדות פיננסיים. לפרטים נוספים, לרבות אודות שינויים רגולטוריים אשר עשויים להשפיע על צרכי והיקפי המימון להם תידרש החברה ואף על תנאיו, ראה גם סעיף 1.6.5 לדוח הדירקטוריון להלן. 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 להלן.

למידע המפורט על סיכון הנזילות בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים [ניתן למצוא](#) בדוח על הסיכונים אשר מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

3.4 סיכון תפעולי

תחומי פעילות החברה מאופיינים במורכבות תפעולית גבוהה מאד, אשר נובעת, בין היתר, מהמספר הגדול של לקוחות ובתי עסק עימם קשורות חברות החברה בהסכמי הנפקה, סליקה ומימון; ממורכבות אותם הסכמים; מקיומם של מגוון גדול של מוצרים אותם משווקת החברה (ובכללם מוצרי אשראי מסוגים ובעלי תנאים שונים, הסכמי ותנאי סליקה ועמלות בית עסק, סוגי ותנאי כרטיסים שונים, סוגי הטבות למחזיקי כרטיס ותנאיהן ועוד); משינויים מעת לעת בתנאי ההתקשרות של החברה עם לקוחותיה, בתי עסק ושותפים עסקיים נוספים עימם היא קשורה (לרבות כתוצאה מתנאי הסביבה התחרותית אשר מכתבים לחברה את הצורך בהתאמה שוטפת של הצעות שיווקיות, מוצרים, תנאים ומחירים); מההיקף הנרחב של כוח האדם בחברה והאתגרים הנובעים מניהולו ומאכיפת נהלי החברה בתחומי פעילותה על כלל העובדים; ממורכבות הסדרי ההתחשבות השונים (אשר משתנים מעת לעת) שבין החברה לבין לקוחותיה, בתי עסק עימם קשורה החברה, שותפיה העסקיים להפצה והנפקה והארגונים הבינלאומיים; ממורכבות המערכות התומכות בפעילות החברה והצורך בהתאמתן למגוון המוצרים המשתנה אותו מציעה החברה ולשינויים בהסדרי ההתחשבות האמורים לעיל; וכן לאור ריבוי הוראות רגולטוריות המשתנות מעת לעת (ובאופן מיוחד בשנים האחרונות), המשליכות על נוסחי התקשרויות קיימים ועתידיים של החברה עם לקוחותיה, בתי עסק ושותפיה העסקיים השונים, ואשר בהן על החברה לעמוד בקשר עם הפצת, שיווק, מכירת ותפעול מוצריה ושירותיה; ועוד.

כן כולל הסיכון התפעולי גם את הסיכון לביטול או הפרתו של הסכם מהותי לחברה מצד הגורם עימו קשורה החברה, וכן את הסיכון לביטול או התלייתו של אישור או רישיון המהותי לפעילות החברה על-ידי מעניק הרישיון, בין אם כתוצאה מטענה להפרה מצד החברה ובין אם מכל סיבה אחרת. אירוע כאמור בקשר עם הסכם או רישיון המהותי לפעילות החברה 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 לעיל). 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 ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה והלימות הון) בנושא זה, ננקטו הצעדים הבאים:

- זוהו הסיכונים התפעוליים לרבות בתהליכים ובמוצרים חדשים.
- נקבעו בקורות מתאימות.
- מערכת לניהול ובקרת סיכונים תפעוליים מתעדכנת באופן שוטף.

- נקבעו תוכניות המשכיות עסקית והיערכות לשעת חירום.
- עודכנו נהלי החירום בחברה.

מנהלי הסיכון התפעולי הינם חברי ההנהלה בחברה, כל חבר הנהלה בתחומו. סמנכ"ל ניהול סיכונים בחברה אחראי על פיקוח בלתי תלוי אחר אופן ניהול הסיכון בחברה (מעגל 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.

החברה קבעה מדיניות לניהול הסיכונים התפעוליים, בהלימה עם הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 350 של בנק ישראל. החברה מדיניות לניהול סיכונים תפעוליים הכוללת את היעדים הבאים:

- ניהול סיכונים תפעוליים כחלק אינטגרלי מתהליכי העבודה בחברה לרבות הכנסת מוצרים ותהליכים חדשים.
- קיום בקורות אפקטיביות לסיכונים בהתאם לדרוג הסיכון.
- הבטחת זיהוי אפקטיבי של הסיכונים התפעוליים בכל התהליכים העיקריים בחברה.
- יצירת תרבות עבודה המעודדת תרבות ארגונית של ניהול סיכונים.
- דיווח אירועי הפסד באופן שוטף על-פי הכללים שהוגדרו במדיניות.
- עמידה בדרישות החוק והרגולציה בהקשר לסיכונים התפעוליים.
- ניהול והקצאת הון אופטימאליים בגין הסיכונים התפעוליים.
- קביעת תוכנית המשכיות עסקית והיערכות לשעת חרום.

בחודש פברואר 2019 הודיעה המפקחת על הבנקים לחברה, כי היא מטילה עליה עיצום כספי מופחת בסך 675 אלפי ש"ח בנושא שיווק אשראי – חובת אזהרה בפרסומת. להודעה על הטלת העיצום הכספי האמור קדמה הודעה על כוונה להטיל עיצום כספי בנושא שיווק אשראי בסך 750 אלפי ש"ח שנשלחה לחברה בחודש ינואר 2019. לפי החלטת המפקחת על הבנקים, הטלת העיצום הכספי היא בשל הפרה של סעיף 5(ג) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), מאחר שבמסגרת הקמפיין הרחב בו נקטה החברה, בפרסומת שהוצגה באתר האינטרנט השיווקי של החברה בגרסת המכשיר הנייד, לא פורסמה אזהרה כנדרש בחוק הבנקאות שירות ללקוח, אלא באמצעות קישור ל"דף נחיתה" המפנה לאזהרה. בהחלטת המפקחת נאמר עוד, כי אמנם מדובר בהפרה נקודתית של החוק מתוך מגוון פרסומות רחב, אולם לאור היקף הפרסום, המסרים של צרכנות בלתי אחראית, החשיבות שרואה המפקחת בשיווק הוגן של אשראי צרכני והסיכונים שגלומים למשקי הבית בנטילת אשראי עודף, נסיבות ההפרה אינן מצדיקות הפחתה מסכום העיצום שהוטל. עם זאת ציינה המפקחת, כי הואיל ועל החברה לא הוטל עיצום כספי בחמש השנים האחרונות ובשל החשיבות שהמפקחת מייחסת לעובדה זו, המצביעה ככלל על ציות החברה לחוק, הופחת סכום העיצום הכספי בשיעור של 10% לסכום המצוין לעיל.

למידע המפורט על הסיכון תפעולי בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים [ניתן למצוא](#) בדוח על הסיכונים אשר מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

3.5 סיכונים אחרים

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 במתכונן או שלא במתכונן על-ידי עובד החברה בעבר ו/או בהווה או על-ידי גורמים חיצוניים.

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

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

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

החברה פועלת, בין היתר, בהתאם להוראות החוק והרגולציה, לרבות, ניהול בנקאי תקין מספר 357 בנושא ניהול טכנולוגיית המידע, 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 363 בנושא ניהול סיכונים סייבר בשרשרת אספקה, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 362 בנושא מחשוב ענן, ובהתאם לתקנות הגנת הפרטיות. ההוראות כוללות את עקרונות היסוד לניהול הגנת הסייבר ואבטחת מידע ובין היתר מפרטות ההוראות באופן סדור את הדרישה לקיום תהליכי ניהול סיכונים סייבר. בשנים האחרונות משקיעה החברה משאבים ניכרים בתחום זה ועם פרסום ההוראה החברה נערכה עם תוכנית פעולה שאושרה בהנהלה, לשילוב הדרישות בהוראה החדשה בחברה בנוסף

להוראות אחרות החלות עליה בנושא זה. כגון: המשכיות עסקית, ניהול סיכונים וכל זאת בהתאם להבהרות שניתנו על-ידי בנק ישראל בנוגע לאופן ומועדי היישום.

פרטים אודות בחינות שעורך דירקטוריון החברה וועדותיו בקשר עם איומי הסייבר על הקבוצה כחלק מתהליך (KRI) Key Risk Indicator 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 בחודש אוקטובר דיונים תקופתיים אחת לשנה לקביעת מדיניות הסייבר ואבטחת מידע ועדכונה בנושאים הבאים: (א) התווית אסטרטגית הגנת סייבר ואבטחת מידע ואישורה; (ב) אישור מסגרת לניהול סיכוני הסייבר ומדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע; (ג) קביעת אופן המעקב והפיקוח לגבי יישום ניהול סיכוני הסייבר; ו-(ד) דיווח וסקירה על אירועי סייבר ואבטחת מידע משמעותיים. מדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע אושרה בדירקטוריון החברה בחודש אוקטובר 2018.

הביקורת הפנימית על-פי תוכנית העבודה מבקרת בתדירות שנתי את פעילות החברה בתחום הגנת 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 דירקטוריון. המעקב אחר הטיפול בממצאים מתבצע לכל הפחות באופן חצוי.

מבוצע סקר סיכונים תלת שנתי כחלק ממערך ניהול הסיכונים בחברה, כולל תהליכי סייבר ואבטחת מידע. הממצאים מוצגים לדירקטוריון. 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 שישאל, 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.

סיכון רגולטורי

סיכון רגולטורי הינו הסיכון לפגיעה בהכנסות ו/או בהון החברה הנגרם כתוצאה משינויים מהותיים מתהליכי חקיקה ו/או מטיטות הוראות של גופים רגולטוריים שונים, הקובעים מגבלות על תחומי פעילות ומקורות הכנסה של החברה, או המטילים חובות שישומן 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.

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 צפויה 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 תוכניות 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 ביאור 2.3.ג. לדוחות הכספיים להלן.

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 וזיהוי סיכונים פרטני בעת השקת מוצר חדש / פעילות חדשה.

היעוץ המשפטי הינו הגורם האחראי להערכת החשיפה לסיכונים משפטיים בהתייחס לגורמי הסיכון, באמצעות נתונים, ביחס לתביעות משפטיות, המועברים ממחלקת פניות הציבור באופן תקופתי, והדיווחים השוטפים של הגורמים השונים בחברה. להלן יוצג אופן הערכת החשיפה לסיכונים משפטיים.

הערכת החשיפה לתביעות משפטיות מתבצעת תוך התייחסות לגורמים הבאים:

- היקף החשיפה לסיכון - לדוגמא, סכום תביעה שהוגשה נגד החברה. הסתברות להתממשות הסיכון - ההסתברות להצלחת תביעה נגד החברה.
- אחת לרבעון נערכת בחינה כמותית של תוחלת ההפסד הצפוי בגין התממשות סיכונים משפטיים למול רמות ספי ההתרעה שנקבעו. בחינה זו, מאפשרת לערוך בקרה על ניהול פעילותה של החברה בנושאים השונים בגינם מוגשות תביעות משפטיות.
- היעוץ המשפטי משתמש בכלים להפחתת הסיכון כגון: שימוש בנוסחים משפטיים אחידים, אישור הסכמים משפטיים של עסקאות מיוחדות ומעקב אחר הליכים משפטיים.

סיכון מוניטין

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

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

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

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 סיכון מוניטין, מיושמים תהליכי ניטור המאפשרים זיהוי מוקדם של סיכונים אפשריים ונקיטת צעדים מפחיתי סיכון, תוך שימוש בכלים להפחתת הסיכון כגון: ישיבות הנהלה ודירקטוריון, מעקב אחר התפתחויות בענף כרטיסי האשראי, תוכניות הדרכה, דיווחים וכו'.

במסגרת ניהול הסיכון מוצגים על-ידי מנהל הסיכונים הראשי דיווחים להנהלה ולדירקטוריון.

סיכון אסטרטגי ותחרות

סיכון אסטרטגי הינו הסיכון לפגיעה ברווחי ובהון החברה כתוצאה מהחלטות עסקיות שגויות, יישום לא נאות של החלטות עסקיות ואי ביצוע או אי התאמה של תוכנית העבודה לשינויים בסביבה העסקית. הסיכון האסטרטגי מושפע מגורמי סיכון חיצוניים ופנימיים.

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. 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 לעיל.
 לפרטים אודות כניסת מתחרים חדשים לענפי פעילות החברה, ראה סעיף 2.1.4 לדוח הדירקטוריון לעיל.
 לפרטים אודות שינויים רגולטוריים בתחומי פעילות החברה, ראה ביאור 2.ג.23 לדוחות הכספיים להלן;
 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 החברה 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 החברה אשר הפסקת ההתקשרות עימם באופן לא מתוכנן עלולה להביא לפגיעה ביכולתה של החברה לממש את האסטרטגיה שלה ולהביא לפגיעה בתוצאותיה העסקיות.

גורמי סיכון פנימיים כוללים גורמים פנים ארגוניים המביאים לכך שהחברה אינה עומדת בתוכניות העבודה שלה.
 היעדים האסטרטגיים של החברה יקבעו תוך התאמה לתיאבון לסיכון, וליעדי ההון באמצעות תכנון ההון.
 זיהוי מוקדי הסיכון הינו מונח המתייחס למכלול פעילויות, שמטרתן להבטיח כי מוקדי הסיכון יזוהו, ביחס לפעילות העסקית של החברה כך שתימנע האפשרות בה החברה תימצא בחשיפה לסיכון שלא זוהה או שזוהה באופן חלקי.
 זיהוי מוקדי הסיכון האסטרטגיים נעשה באמצעות תהליך שנתי לזיהוי מוקדי הסיכון האסטרטגיים ועל-ידי זיהוי הסיכונים בעת השקת מוצר חדש/פעילות חדשה.

ההנהלה, באמצעות סמנכ"ל כספים ומנהלה, אחראית להערכת החשיפה לסיכונים האסטרטגיים כפי שזוהו בתהליכי זיהוי הסיכונים ולהערכה סובייקטיבית של השפעתן על תוכניות העבודה, בהתחשב בין היתר, בצעדים שנוקטת החברה להפחתת הסיכון. תהליך הערכת החשיפה יערך בתמיכת הגורמים הרלוונטיים בחברה.

למידע המפורט על הסיכון האסטרטגי בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ולמידע נוסף על הסיכונים, ראה הדוח על הסיכונים לשנת 2018.

סיכון ציות

סיכון הציות הוא הסיכון הכרוך באי-ציות של החברה, בכל מקום רלוונטי לפעילות החברה, להוראות החוק והרגולציה, אמות מידה רגולטוריות וקוד אתי רלוונטי. סיכון הציות כולל גם את סיכון המוניטין הנלווה לאי-הציות להוראות האמורות.
 סיכון הציות כולל סיכון לסנקציות, הגבלות משפטיות או רגולטוריות, הפסד כספי משמעותי או פגיעה במוניטין של החברה.
 מורכבותה והתפתחותה של הפעילות הבנקאית והפיננסית מחייבות את החברה להקפדה יתרה על הוראות הציות הכוללות - חוקים, תקנות, הוראות רגולציה (לרבות עמדות שנקבעו על-ידי הפיקוח על הבנקים בטיפול בפניות הציבור), נהלים פנימיים והקוד האתי, החלים על הפעילויות הבנקאיות של החברה.

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

החברה, מחויבת לציות מלא להוראות חוק, הנחיות, מדיניות, נהלים וכל הוראה ציונית אחרת לרבות הקוד האתי של החברה.
 אי הקפדה על קיום הוראות הציות עלולה לחשוף את החברה להפסדים מהותיים ופרסומים שליליים, אשר עלולים להוביל לפגיעה בתדמית ובמוניטין של החברה.

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

ביחס לסיכון הציות וניהולו, למותר לציין כי היקף ותכיפות ההוראות הרגולטוריות מחייבים טיפול דינמי ומתמשך באתגרים אלו. כחלק טבעי מניהול אתגרים אלו, ומתוך תפיסת בקרה הדוקה, פועלת החברה, לבקר ולבחון אימוץ הסטנדרטים הנדרשים באופן מיטבי, וככול שנמצאים פערים פועלת החברה בשקידה לצמצום פערים אלו כחלק מתוכנית כוללת לסגירתם, בפיקוח אגף ניהול הסיכונים וקצין הציות של החברה.
 עוד יצוין בהקשר זה, כי במועד חתימת הדוח, לאור העובדה שהחברה נמנית על קבוצת הבנק, אזי היא פועלת בהתאם למדיניות חברת האם, בהתאמות הנדרשות.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

פונקציית הציאות אחראית לסייע להנהלה הבכירה בניהול אפקטיבי של סיכוני הציאות בחברה. פונקציית הציאות של החברה תהיה בלתי תלויה בפעילויות הנבדקות על-ידה.

קצין הציאות הראשי של החברה לפי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308 משמש גם כאחראי בחברה לפי חוק איסור הלבנת הון. קצין הציאות הראשי יזהה את מוקדי סיכון הציאות המרכזיים בחברה, יגבש תוכנית עבודה וימקד את מערך הציאות בטיפול בהם ויבצע מעקב אחר התפתחותם, בין היתר באמצעות מדדי סיכון או באמצעים אחרים.

סיכון התנהגותי (Conduct-risk) המהווה חלק מסיכון הציאות, הינו הסיכון הגלום בהתנהגות החברה אל מול לקוחותיה והוא מאגד תחתי תחומים שונים, כדוגמת גילוי נאות ואשראי הוגן, העלולים להוביל להתנהלות שאינה הוגנת אל מול הלקוח. סיכון זה נמצא במגמת התפתחות והחקיקה החדשה שמה במרכז את טובת הלקוח ומחייבת את החברות הפינסיות לשמירה על הגינות והוגנות בעת מתן השירות.

קבוצת ישראל כרטיס מקנה חשיבות רבה להתנהלות ראויה המבוססת על אמינות, שקיפות וכבוד. הקבוצה פועלת בהתאם לקוד האתי שקבעה לעצמה, המחייב את עובדיה ומשקף את כללי ההתנהגות שהקבוצה מחויבת אליהם, תוך מתן התייחסות לתחומי הממשק אל מול הלקוח. לנוכח ההתפתחויות בתחום, החברה פועלת לגידור הסיכון ולקביעת תכנית אכיפה בתחום, וזאת במטרה למזער את הסיכון ולוודא כי כל עובדי הקבוצה עומדים בדרישות הקוד האתי ובסטנדרט ההתנהלות ההולם.

מטרת תוכנית האכיפה לעגן, בין היתר, הדרכות שוטפות לצורך הגברת המודעות והחשיבות בקרב העובדים, ביצוע בקורות בוחנות התנהלות בנקודות ממשק עם הלקוח תוך יישום הקוד האתי, הגדרת קווי התנהגות תואמי אוכלוסייה והנגשת מידע ללקוח באופן פשוט וברור.

למידע המפורט על הסיכונים בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים [ניתן למצוא](#) בדוח על הסיכונים אשר מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

טבלה 12 - דיון בגורמי סיכון

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

השפעת הסיכון					גורם סיכון
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 לווים/קבוצת לווים
				✓	2. סיכון שוק
				✓	2.1. סיכון ריבית
				✓	2.2. סיכון אינפלציה/סיכון שער חליפין
			✓		3. סיכון נזילות
					סיכונים תפעוליים ומשפטיים
		✓			4. סיכון תפעולי
		✓			5. סיכון משפטי
					סיכונים אחרים
			✓		6. סיכון מוניטין
		✓			7. סיכון רגולטורי
	✓				8. סיכון אסטרטגי ותחרות
		✓			9. סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות(סייבר)
		✓			10. סיכון ציות

4 - מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים, בקרות ונהלים

4.1 - מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים

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

חלק מההערכות והאומדנים כרוכים באי וודאות, והם עלולים להיות מושפעים משינויים אפשריים בעתיד. הנהלת החברה סבורה כי האומדנים וההערכות שישומו בעת עריכת הדוחות הכספיים הינם נאותים, ונעשו על-פי מיטב ידיעתה ושיקול דעתה המקצועי נכון למועד עריכת הדוחות הכספיים.

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

הפרשה להפסדי אשראי

על-פי הוראות המפקח על הבנקים בנושא מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי מיישמת החברה, את תקני החשבונאות האמריקאים בנושא (ASC310) ועמדות של רשויות הפיקוח על הבנקים בארצות הברית ושל רשות לניירות ערך בארצות הברית, כפי שאומצו בהוראות הדיווח לציבור.

ההפרשה לכיסוי הפסדי האשראי הצפויים בהתייחס לתיק האשראי מוערכת באחד משני (2) מסלולים: "הפרשה פרטנית" ו-"הפרשה קבוצתית". כמו-כן, נבחנת נאותות סך ההפרשה להפסדי אשראי. לפרטים נוספים ראה ביאורים 4.2 ו-12 לדוחות הכספיים להלן.

- ההפרשה הפרטנית להפסדי אשראי נעשית בהתאם להערכת הנהלת החברה לגבי הפסדים גלומים בתיק האשראי, בתהליך הערכת ההפרשה להפסדי אשראי נסמכת הנהלת החברה על מספר רב של שיקולים ואומדנים. מידי רבעון מבוצע תהליך בחינת יתרות אשראי של כל הלווים שיתרת האשראי שלהם הינה מעל סכום שנקבע בנהלי החברה. תוצאות הבחינה קובעות את הסיווג המתאים של החוב והיקף ההפרשה הפרטנית, במידת הצורך, בגינו.

- ההפרשה הקבוצתית בחברה נעשית כדי לשקף ירידת ערך בגין הפסדי אשראי שאינם מזוהים פרטנית בגלומים בקבוצות גדולות של חובות קטנים בעלי מאפיינים דומים וכן בגין חובות שנבחנו פרטנית ונמצא שאינם פגומים. ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מאזני מחושבת בהתבסס על שיעורי הפסד היסטוריים בחלוקה בעיקר לאשראי לאנשים פרטיים ואשראי מסחרי ובחלוקה לאשראי תקין ובעייתי. השיעורים מחושבים החל מהתקופה המתחילה ב-1 בינואר 2011 עד מועד הדיווח. ההפרשה הקבוצתית בגין מכשירי האשראי החוץ מאזניים מבוססת על שיעורי ההפרשה שנקבעו עבור האשראי המאזני, תוך התחשבות בשיעור המימוש לאשראי הצפוי של סיכון האשראי החוץ מאזני.

החברה משתמשת בשיעור הממוצע לתקופות כשיעור מינימלי לחישוב ההפרשה הקבוצתית בתוספת התאמות בגין גורמים סביבתיים, בהתאם למתודולוגיה שנקבעה בחברה. בנוגע לאשראי לאנשים פרטיים, שיעור ההתאמות בגין הגורמים הסביבתיים לא יפחת מ-0.75% מיתרת האשראי שאינו בעייתי בכל מועד דיווח בהתייחס לממוצע שיעורי הפסד בטווח השנים.

התחייבויות תלויות

הנהלת החברה כוללת בדוחות הכספיים לשנת 2018 הפרשות נאותות, במידת הצורך, לכיסוי נזקים אפשריים עקב כל התביעות כולל מע"מ, 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 לגביה. לאור האמור לעיל, יתכן שתוצאות התביעות בפועל תהיינה שונות מההפרשות שנעשו.

זכויות עובדים

החברה מציגה את ההתחייבות לסיום יחסי עובד מעביד בהתאם לחוות דעת אקטוארית.

4.2 - גילוי לגבי בקרות ונהלים

בקרות ונהלים לגבי הגילוי והבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי

בהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים, יחתמו מנכ"ל החברה והחשבונאית הראשית, כל אחד בנפרד, על הצהרה על אחריותם לקביעתם ולקיומם של בקרות ונהלים לגבי הגילוי ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי, בהתאם להוראות סעיפים 302 ו-404 לחוק הידוע בשם חוק "Sarbanes-Oxley" שנחקק בארצות הברית. שני הסעיפים בחוק הנ"ל אוחדו על-ידי הפיקוח על הבנקים בחודש ספטמבר 2008 בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 309, וביוני 2009 הותאמו הוראות הדיווח לציבור בהתאם. שתי ההוראות בחוק הנ"ל מקוימות בחברה ממועד תחולתן:

- הוראת סעיף 302 בדבר האחריות לקביעתם ולקיומם של בקרות ונהלים לגבי הגילוי מקוימת רבעונית החל מהדוחות הכספיים של ה-30 ביוני 2007.
 - הוראת סעיף 404 בדבר האחריות לבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי מקוימת עבור סוף השנה החל מהדוחות הכספיים של ה-31 בדצמבר 2008.
- החברה מבצעת באופן שוטף עדכון ותיעוד של תהליכים קיימים וכן מיפוי ותיעוד של התהליכים לרבות תהליכים מהותיים חדשים וביחנה אפקטיביות של נהלי הבקרה הפנימית על דיווח כספי באמצעות בדיקה מחודשת של הבקרות העיקריות. הדירקטוריון והנהלת החברה העריכו כי הבקרות שזוהו כאמור, הינן אפקטיביות בהשגת יעדי הבקרה בדבר שמירה על קיום, דיוק, ושלמות. יעדי בקרה אלו עונים לקריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית של ה-COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

הערכת בקרות ונהלים לגבי הגילוי

הנהלת החברה, בשיתוף עם המנכ"ל 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 והחשבונאית הראשית הסיקו כי לתקופה זו הבקרות והנהלים לגבי הגילוי של החברה הינם אפקטיביים כדי לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על המידע שהחברה נדרשת לגלות בדוח השנתי בהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים ובמועד שנקבע בהוראות אלו.

בקרה פנימית על דיווח כספי

במהלך הרבעון הרביעי המסתיים ביום 31 בדצמבר 2018, לא אירע כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי אשר השפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.



ד"ר רון וקסלר
מנהל כללי



איל דשא
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

הצהרת המנהל הכללי

אני, ד"ר רון וקסלר, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של ישראלכרט בע"מ (להלן: "החברה") לשנת 2018 (להלן: "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 לשנה 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 ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי (1) ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי (1). וכן:
 - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
 - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק מידה סבירה של ביטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
 - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום השנה 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.
 (1) כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בדבר "דוח הדירקטוריון וההנהלה" (פרק 620).



ד"ר רון וקסלר
 מנהל כללי

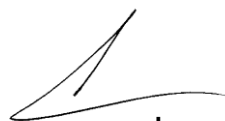
תל אביב, 25 בפברואר 2019.

הצהרת החשבונאית הראשית

אני, סיגל ברמק, מצהירה כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של ישראלכרט בע"מ (להלן: "החברה") לשנת 2018 (להלן: "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 לשנה 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 ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי (1) ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי (1). וכן:
 - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
 - (ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק מידה סבירה של ביטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
 - (ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום השנה 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 לראי 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.
 (1) כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בדבר "דוח הדירקטוריון וההנהלה" (פרק 620).


סיגל ברמק

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים
 חשבונאית ראשית

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

דוח הדירקטוריון וההנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

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

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

הנהלת החברה בפיקוח הדירקטוריון העריכה את אפקטיביות הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2018, 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 2018, הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי הינה אפקטיבית.

האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2018 בוקרה על ידי רואי החשבון המבקרים של החברה סומך חייקין רואי חשבון וזיו האפט רואי חשבון, כפי שצויין בדוח שלהם בעמוד 83 אשר בו נכללה חוות דעת בלתי מסוייגת בדבר האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2018.



סיגל ברמק
מנהלת המחלקה לחשבות וכספים
חשבונאית ראשית



ד"ר רון וקסלר
מנהל כללי



איל דשא
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

ישראלכרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה

דוחות כספיים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018

תוכן העניינים

עמוד	
83	דוח רואי החשבון המבקרים בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי
85	דוח רואי החשבון המבקרים – דוחות כספיים שנתיים
87	דוחות רווח והפסד
88	דוחות על הרווח הכולל
89	מאזנים
90	דוחות על השינויים בהון
91	דוחות על תזרימי המזומנים
93	ביאורים לדוחות הכספיים

דוח רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של ישראלכרט בע"מ בהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח 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 2018, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על-ידי ה- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (להלן: "COSO"). הדירקטוריון והנהלה של החברה אחראים לקיום בקרה פנימית אפקטיבית על דיווח כספי ולהערכתם את האפקטיביות של בקרה פנימית על דיווח כספי, הנכללת בדוח הדירקטוריון והנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי המצורף. אחריותנו היא לחוות דעה על בקרה פנימית על דיווח כספי של החברה בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ה- Public Company Accounting Oversight Board (PCAOB) בארה"ב בדבר ביקורת של בקרה פנימית על דיווח כספי, כפי שאומצו על ידי לשכת רואי חשבון בישראל. על-פי תקנים אלה נדרש מאיתנו לתכנן את הביקורת ולבצע במטרה להשיג מידה סבירה של ביטחון אם קיימה, 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 כאלה שחשבנו כנחוצים בהתאם לנסיבות. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

בקרה פנימית על דיווח כספי של חברת כרטיסי אשראי הינה תהליך המיועד לספק מידה סבירה של ביטחון לגבי המהימנות של דיווח כספי וההכנה של דוחות כספיים למטרות חיצוניות בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו. בקרה פנימית על דיווח כספי של חברת כרטיסי אשראי כוללת את אותם מדיניות ונהלים אשר: (1) מתייחסים לניהול רשומות אשר, בפירוט סביר, משקפות במדויק ובאופן נאות את העסקאות וההעברות של נכסי החברה (לרבות הוצאתם מרשותה); (2) מספקים מידה סבירה של ביטחון שעסקאות נרשמות כנדרש כדי לאפשר הכנת דוחות כספיים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, ושקבלת כספים והוצאת כספים של החברה נעשים רק בהתאם להרשאות הדירקטוריון והנהלה 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 שבקרות 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 2018, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על ידי COSO.

ביקרנו גם, בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ותקני ביקורת מסוימים שיישומם בביקורת של חברות כרטיסי אשראי נקבע לפי הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, את הדוחות הכספיים של החברה ומאוחדים - לימים 31 בדצמבר 2018 ו-2017 ולכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 והדוח שלנו, מיום 25 בפברואר 2019, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אותם דוחות כספיים וכן הפניית תשומת לב לאמור בביאור 2.ג.23. בדבר הליכי רגולציה וביאור 13-16.ד.23. בדבר בקשה לאשר תובענות מסוימות כתובענות ייצוגיות נגד החברה.

דיו האפט
רואי חשבון

סומך חייקין
רואי חשבון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

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 2018 ו-2017 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 2018. דוחות כספיים אלה הינם באחריות הדירקטוריון וההנהלה של החברה. אחריותנו היא לחוות דעה על דוחות כספיים אלה בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל, לרבות תקנים שנקבעו בתקנות רואי חשבון (דרך פעולתו של רואה חשבון), התשל"ג - 1973 ותקני ביקורת מסוימים שיישומם בביקורת של חברות כרטיסי אשראי נקבע לפי הוראות המפקח על הבנקים 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 וההנהלה של החברה וכן הערכת נאותות ההצגה בדוחות הכספיים בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, הדוחות הכספיים הנ"ל משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי - של החברה ובמיוחד - לימים 31 בדצמבר 2018 ו-2017 ואת תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים - של החברה ובמיוחד - לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP). כמו כן, לדעתנו, הדוחות הכספיים הנ"ל ערוכים בהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו.

מבלי לסייג את חוות דעתנו הנ"ל, אנו מפנים את תשומת הלב לאמור בביאור 23.ג.2. בדבר הליכי רגולציה ובביאור 23.ד.16-13. בדבר בקשות לאשר תובענות מסוימות כתובענות ייצוגיות נגד החברה.

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 2018, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית של ה-COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) והדוח שלנו מיום 25 בפברואר 2019, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אפקטיביות הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי של החברה.

ד"ר האפט
רואי חשבון

סומך חייקין
רואי חשבון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.


דוחות רווח והפסד

במיליוני ש"ח


החברה			המאוחד			ביאור	
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר				
2016	2017	2018	2016	2017	2018		
הכנסות							
1,435	1,493	1,571	1,433	1,492	1,570	3	מעסקאות בכרטיסי אשראי
19	21	24	233	271	310	4	הכנסות ריבית, נטו
39	36	30	44	42	38	5	הכנסות אחרות
1,493	1,550	1,625	1,710	1,805	1,918		סך כל הכנסות
הוצאות							
24	28	37	80	109	137	12	בגין הפסדי אשראי
541	564	583	557	580	603	6	תפעול *
258	307	329	265	318	347	7	מכירה ושיווק *
64	71	76	70	79	86	8	הנהלה וכלליות *
399	371	388	399	371	387	23 ט.ו.	תשלומים לבנקים
1,286	1,341	1,413	1,371	1,457	1,560		סך כל ההוצאות
207	209	212	339	348	358		רווח לפני מיסים
65	53	48	111	97	95	9	הפרשה למיסים על הרווח
142	156	164	228	251	263		רווח לאחר מיסים
חלק החברה ברווחים לאחר השפעת המס של חברות מוחזקות (במאוחד-כלולות)							
87	96	100	1	1	1		
229	252	264	229	252	264		רווח נקי
רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח)							
311	343	359	311	343	359		
מספר המניות הרגילות ששימש לחישוב							
735,124	735,124	735,124	735,124	735,124	735,124		

* מזה: בגין שכר ונלוות בשנים 2018, 2017 ו-2016 סך של כ-290 מיליון ש"ח, 312 מיליון ש"ח ו-289 מיליון ש"ח, בהתאמה. בסעיפים אלה כלולים בין היתר רכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות בשנים 2018, 2017 ו-2016 סך של כ-22 מיליון ש"ח, 14 מיליון ש"ח ו-4 מיליון ש"ח, בהתאמה.

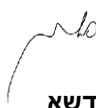
הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.



סיגל ברמק
מנהלת המחלקה לחשבות וכספים
חשבונאית ראשית



ד"ר רון וקסלר
מנהל כללי



איל דשא
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

דוחות על הרווח הכולל

במיליוני ש"ח

המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	
229	252	264	רווח נקי
1	4	6	התאמות בגין הצגת ניירות ערך זמינים למכירה לפי שווי הוגן נטו
(45)	9	24	התאמות של התחייבויות בשל הטבות לעובדים ⁽¹⁾
(44)	13	30	רווח (הפסד) כולל אחר לפני מיסים
10	(3)	(7)	השפעת המס הממתייחס
(34)	10	23	רווח (הפסד) כולל אחר לאחר מיסים
195	262	287	הרווח הכולל המיוחס לבעלי מניות החברה לאחר מיסים

(1) בעיקר משקף התאמות בגין אומדנים אקטואריים לסוף השנה והפחתה של סכומים שנרשמו בעבר ברווח כולל אחר. לפירוט נוסף ראה באור 10 בדוחות הכספיים להלן.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

מאזנים

במיליוני ש"ח

החברה		המאוחד		ביאור	
ליום 31 בדצמבר	ליום 31 בדצמבר	ליום 31 בדצמבר	ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	2017	2018		
נכסים					
96	84	104	89	11	מזומנים ופיקדונות בבנקים
13,028	13,893	16,925	19,069	12	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(56)	(68)	(172)	(220)	12	הפרשה להפסדי אשראי
12,972	13,825	16,753	⁽¹⁾ 18,849		חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
26	33	26	33	13	ניירות ערך
533	623	5	6	14	השקעות בחברות מוחזקות (במאוחד כלולות)
187	223	267	300	15	בניינים וציוד
5,074	5,886	740	⁽¹⁾ 314	16	נכסים אחרים
18,888	20,674	17,895	19,591		סך כל הנכסים
התחייבויות					
2,004	2,813	2,017	2,837	17	אשראי מתגידים בנקאיים ואחרים
13,143	13,914	12,104	12,767	18	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,040	960	1,073	1,000	19,23	התחייבויות אחרות
16,187	17,687	15,194	16,604		סך כל ההתחייבויות
התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות					
2,701	2,987	2,701	2,987	22	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,701	2,987	2,701	2,987		סך כל ההון
18,888	20,674	17,895	19,591		סך כל ההתחייבויות וההון

(1) ראה ביאור 8.ד.2 להלן
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		
2,456	2,391	5	60	8	52	*-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2015
229	229	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
							התאמות ושינויים הנובעים מ:
9	-	-	9	9	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה**
5	-	-	5	-	5	-	הטבה עקב הקצאת מניות
(34)	-	(34)	-	-	-	-	הפסד כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס ⁽¹⁾
2,665	2,620	(29)	74	17	57	*-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2016
252	252	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
(230)	(230)	-	-	-	-	-	דיבידנד
							התאמות ושינויים הנובעים מ:
*-	-	-	*-	*-	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
4	-	-	4	-	4	-	הטבה עקב הקצאת מניות
10	-	10	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס ⁽¹⁾
2,701	2,642	(19)	78	17	61	*-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2017
264	264	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
							התאמות ושינויים הנובעים מ:
(1)	-	-	(1)	(1)	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
-	-	-	-	-	-	-	הטבה עקב הקצאת מניות
23	-	23	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס ⁽¹⁾
2,987	2,906	4	77	16	61	*-	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** בגין חלק שהועבר לחברה מתוך התמורה שהתקבלה בבנק הפועלים ממכירת מניות ויזה.

(1) ראה ביאור 9 להלן.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

דוחות על תזרימי המזומנים ⁽¹⁾

במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	2016	2017	2018	
תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת						
229	252	264	229	252	264	רווח נקי לשנה
התאמות:						
חלק החברה ברווחים בלתי מחולקים של חברות מוחזקות (במאוחד כלולות) פחת על בניינים וציוד						
(87)	(96)	(100)	(1)	(1)	(1)	
76	70	83	82	77	89	הוצאות בגין הפסדי אשראי
24	28	37	80	109	137	ירידת ערך של ניירות ערך זמינים למכירה
-	-	1	-	-	1	הפסד ממימוש בניינים וציוד
-	-	*-	-	-	*-	מיסים נדחים, נטו
2	(4)	9	(10)	(21)	(16)	שינוי בהפרשות והתחייבויות לעובדים
(3)	27	(61)	(3)	28	(62)	שיערוך פיקדונות בתאגידים בנקאיים
*-	1	(1)	*-	1	(1)	הטבה בשל עסקאות עם בעל שליטה
9	-	-	9	-	-	הטבה עקב הקצאת מניות
5	4	-	5	4	-	דיבידנד שהתקבל מחברת בת
-	-	10	-	-	-	התאמות בגין הפרשי שער
*-	(4)	(3)	*-	(4)	(3)	
שינויים בנכסים שוטפים						
שינוי בחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו						
(136)	(356)	(820)	(228)	(447)	(889)	
שינוי בנכסים אחרים, נטו, לרבות פקטורינג						
(680)	(591)	(828)	(111)	(150)	(2)(63)	
שינויים בהתחייבויות שוטפות						
שינוי בזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו						
(80)	108	771	(37)	15	663	
שינוי בהתחייבויות אחרות, נטו						
82	(11)	5	52	(26)	10	
מזומנים נטו מפעילות (לפעילות) שוטפת						
(559)	(572)	(633)	67	(163)	129	

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג מחדש לאור יישום כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בדבר דוח על תזרימי מזומנים, כאמור בהוראות נושא 230 בקודיפיקציה. ראה גם ביאור 2.ג. (2) להלן.
 (2) החל מהרבעון השני לשנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסקו ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה החברה, סווגה יתרת חייבים בגין פעילות הפקטורינג לרבות פקטורינג רכש, מנכסים אחרים לחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחרי, יתרות חייבים בגין פקטורינג במספרי השוואה נותרו בסעיף נכסים אחרים. ראה ביאור 8.2.ד להלן.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

דוחות על תזרימי המזומנים ⁽¹⁾ (המשך)

במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	2016	2017	2018	
תזרימי מזומנים מפעילות השקעה						
(90)	(80)	(121)	(93)	(83)	(123)	רכישת בניינים וציוד
(1)	(1)	*-	(1)	(1)	*-	רכישת חברה מוחזקת
-	(2)	(2)	-	(2)	(2)	רכישת ניירות ערך זמינים למכירה
-	-	*-	-	-	*-	תמורה ממימוש בניינים וציוד
(9)	(8)	(8)	(9)	(8)	(8)	הפקדת פיקדונות בבנקים
13	13	8	13	13	8	משיכת פיקדונות מבנקים
(213)	97	(69)	(832)	(324)	(843) ⁽²⁾	שינוי באשראי למחזיקי כרטיס ולבתי עסק, נטו, לרבות פקטורינג
(300)	19	(192)	(922)	(405)	(968)	מזומנים נטו מפעילות (לפעילות) השקעה
תזרימי מזומנים מפעילות מימון						
-	(230)	-	-	(230)	-	תשלום דיבידנד לבעלי המניות
(1)	-	-	-	-	-	הנפקת הון בחברת בת
898	783	809	899	795	820	אשראי מתאגידים בנקאיים, נטו
897	553	809	899	565	820	מזומנים נטו לפעילות מימון
38	-	(16)	44	(3)	(19)	עליה (ירידה) במזומנים
47	85	89	52	96	97	יתרת מזומנים לתחילת השנה
השפעת תנועות בשער חליפין על יתרות מזומנים						
*-	4	3	*-	4	3	
85	89	76	96	97	81	יתרת מזומנים לסוף השנה
ריבית ומסים ששולמו ו/או התקבלו						
13	15	28	242	297	337	ריבית שהתקבלה
8	12	20	8	14	23	ריבית ששולמה
1	1	11	1	1	1	דיבידנדים שהתקבלו
84	69	71	148	137	144	מסים על ההכנסה ששולמו
10	19	27	10	19	35	מסים על ההכנסה שהתקבלו
נספח א'						
פעולות השקעה ומימון שאינן כרוכות בתזרימי מזומנים						
*-	1	3	*-	1	4	רכישת בניינים וציוד כנגד התחייבות לספקים
10	-	-	-	-	-	חלוקת דיבידנד על ידי חברה בת שלא במזומן

* כסום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הוצג מחדש לאור יישום כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בדבר דוח על תזרימי מזומנים, כאמור בהוראות נושא 230 בקודיפיקציה. ראה גם ביאור ג.2. (2) להלן.
 (2) החל מהרבעון השני לשנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסו ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה החברה, סווגה יתרת חייבים בגין פעילות הפקטורינג לרבות פקטורינג רכש, מנכסים אחרים לחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחרי, יתרות חייבים בגין פקטורינג במספרי השוואה נותרו בסעיף נכסים אחרים. ראה ביאור 8.2. ד. להלן.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

ביאור 1 - כללי

ישראלכרט בע"מ ("החברה") הינה תאגיד שהתאגד בישראל בשנת 1975 והינה בשליטה של בנק הפועלים בע"מ ("החברה האם" / "בנק הפועלים"). החברה הינה תאגיד עזר על-פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות רישוי").

החברה עוסקת בעיקר בהנפקה וסליקה של עסקאות כרטיסי אשראי של מותגים "ישראלכרט", "מסטרקארד" ו"יזזה" ובפעילות מימון, וכן מתפעלת את מערך כרטיסי האשראי של חברת הבת יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ ושל חברת האחות פועלים אקספרס בע"מ. הדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2018 כוללים את אלה של החברה ושל חברות הבנות שלה (להלן: "הקבוצה") וכן את זכויות הקבוצה בפעילות משותפת וחברות כלולות.

הדוחות הכספיים המאוחדים של החברה ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים והנחיותיו. בעיקר הנושאים, הוראות אלו מבוססות על כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב. בנושאים הנתרים, שהם פחות מהותיים, ההוראות מבוססות על תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ועל כללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP).

הביאורים לדוחות הכספיים 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. הדוחות הכספיים השנתיים אושרו לפרסום על ידי דירקטוריון החברה ביום 25 בפברואר 2019.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית
א. הגדרות

בדוחות כספיים אלה:

- כללי חשבונאות מקובלים בבנקים בארה"ב - כללי החשבונאות שבנקים אמריקאיים שנסחרים בארה"ב נדרשים ליישם. כללים אלה נקבעים על ידי רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב, רשות ניירות ערך בארה"ב, המוסד לתקינה בחשבונאות כספית בארה"ב וגופים נוספים בארה"ב, ומיושמים בהתאם להיררכיה שנקבעה בתקן חשבונאות אמריקאי מס' 168 (תת-נושא 10-105 בקודיפיקציה), הקודיפיקציה של תקני החשבונאות של המוסד לתקינה בחשבונאות כספית בארה"ב וההיררכיה של כללי החשבונאות המקובלים. בנוסף לכך, בהתאם להנחיות קביעת 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 הועדה לתקני חשבונאות בינלאומיים (IASB) והם כוללים תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ותקני חשבונאות בינלאומיים (IAS) לרבות פרשנויות לתקנים אלה שנקבעו על ידי הועדה לפרשנויות של דיווח כספי בינלאומי (IFRIC) או פרשנויות שנקבעו על ידי הועדה המתמדת לפרשנויות (SIC), בהתאמה.

1. החברה - ישראלכרט בע"מ.
2. הקבוצה - החברה וחברות מאוחדות שלה.
3. החברה האם - בנק הפועלים בע"מ.
4. חברות בנות / מאוחדות - חברות שדוחותיהן מאוחדים באופן מלא עם דוחות החברה.
5. חברות כלולות - חברות, למעט חברות מאוחדות, שהשקעת החברה בהן, במישרין או בעקיפין, כלולה בדוחות הכספיים על בסיס השווי המאזני.
6. חברות מוחזקות - חברות מאוחדות וחברות כלולות.
7. צדדים קשורים ובעלי עניין - כמשמעותם בסעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.
8. בעלי שליטה - כמשמעותם בתקנות ניירות ערך (הצגת פעולות בין תאגיד לבין בעל שליטה בו בדוחות הכספיים), התשנ"ו - 1996.
9. מדד - מדד המחירים לצרכן כפי שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בישראל.
10. דולר - דולר של ארצות הברית.
11. סכום מותאם - סכום נומינלי היסטורי שהותאם למדד בגין חודש דצמבר 2003, בהתאם להוראות גילויי דעת של לשכת רואי חשבון בישראל.
12. סכום מדווח - סכום מותאם למועד המעבר (31 בדצמבר 2003), בתוספת סכומים בערכים נומינליים, שנוספו לאחר מועד המעבר ובניכוי סכומים שנגרעו לאחר מועד המעבר.
13. עלות - עלות בסכום מדווח.
14. דיווח כספי נומינלי - דיווח כספי המבוסס על סכומים מדווחים.
15. מטבע הפעילות - המטבע של הסביבה הכלכלית העיקרית שבה פועלת החברה.
16. מטבע הצגה - המטבע לפיו מוצגים הדוחות הכספיים.
17. יתרת חוב רשומה - מוגדרת כיתרת החוב, לאחר ניכוי מחיקות חשבונאיות, אך לפני ניכוי הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב.
18. שווי הוגן - המחיר אשר היה מתקבל ממכירת נכס או היה משולם לצורך סילוק התחייבות בעסקה רגילה בין משתתפים בשוק במועד המדידה.

ביאור 2 – כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית

ב. בסיס עריכת הדוחות הכספיים

1. עקרונות הדיווח

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. 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 (IFRS) 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.

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 כזמינים למכירה;
- התחייבויות בגין תשלום מבוסס מניות אשר יסולקו במזומן;
- נכסי והתחייבויות מיסים נדחים;
- הפרשות;
- נכסים והתחייבויות בגין הטבות לעובדים;
- השקעות בפעילות משותפת וחברות כלולות.

ערכם של נכסים לא כספיים ופריטי הון שנמדדו על בסיס העלות ההיסטורית, הותאם לשינויים במדד המחירים לצרכן עד ליום 31 בדצמבר 2003, היות ועד למועד זה נחשבה כלכלת ישראל ככלכלה היפר-אינפלציונית. החל מיום 1 בינואר 2004 עורכת החברה את דוחותיה הכספיים בסכומים מדווחים.

4. שימוש באומדנים

בעריכת הדוחות הכספיים המאוחדים נדרשת הנהלת החברה להשתמש בשיקול דעת בהערכות אומדנים והנחות אשר משפיעים על יישום המדיניות החשבונאית ועל הסכומים של נכסים והתחייבויות, הכנסות והוצאות. יובהר שהתוצאות בפועל עלולות להיות שונות מאומדנים אלה.

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 בשנה שבה תוקנו האומדנים ובכל שנה עתידית מושפעת.

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

- החל מהתקופות המתחילות ביום 1 בינואר 2018 מיישמת החברה הוראות ותקנים חשבונאיים חדשים בנושאים המפורטים להלן.
1. דיווח לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הכרה בהכנסה מחוזים עם לקוחות;
 2. דיווח לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושאים: נכסים לא שוטפים המוחזקים למכירה ופעילויות שהופסקו, רכוש קבוע ונדל"ן להשקעה, רווח למניה, דוח על תזרימי מזומנים, דיווח לתקופות ביניים ונושאים נוספים;
 3. תיקון מספר 07-2017 לקודיפיקציה של ה-FASB בדבר שיפור ההצגה של הוצאות בגין פנסיה והטבות אחרות לאחר סיום העסקה. להלן תיאור מהות השינויים שננקטו במדיניות החשבונאית בדוחות כספיים מאוחדים אלה ותיאור של אופן והשפעת היישום לראשונה, ככל שהייתה:

1. הכרה בהכנסה מחוזים עם לקוחות

ביום 11 בינואר 2015 פורסם חוזר בנושא "אימוץ עדכון כללי חשבונאות בנושא הכנסה מחוזים עם לקוחות". החוזר מעדכן את הוראות הדיווח לציבור לאור פרסום 09-2014 בקודיפיקציה המאמץ בכללי החשבונאות האמריקאים תקן חדש בנושא הכרה בהכנסה.

התקן מכיל מודל יחיד החל על חוזים עם לקוחות הכולל חמישה שלבים על מנת לקבוע את עיתוי ההכרה בהכנסה ואת סכומה:

- א. זיהוי החוזה עם הלקוח.
- ב. זיהוי מחויבויות ביצוע נפרדות בחוזה.
- ג. קביעת מחיר העסקה.
- ד. הקצאת מחיר העסקה למחויבויות ביצוע נפרדות.
- ה. הכרה בהכנסה עם קיום מחויבויות הביצוע.

בהתאם להוראות התקן, הכנסה תוכר בסכום שצפוי שיתקבל בתמורה להעברת הסחורות או מתן שירותים ללקוח. התקן (אשר משולב בחלקו עם הוראות תת נושא 20-610 בקודיפיקציה) כולל הוראות בדבר רווחים והפסדים מגריעה של נכסים לא פיננסיים.

התקן החדש אינו חל, בין השאר, על מכשירים פיננסיים וזכויות או מחויבויות חוזיות אשר בתחולת נושא 310 לקודיפיקציה. בנוסף בהוראות בנק ישראל הובהר כי ככלל הוראות התקינה החדשות לא יחולו על הטיפול החשבונאי בהכנסות והוצאות ריבית והכנסות מימון שאינן מריבית.

כמו כן, החל מיום ה-1 בינואר 2018, מיישמת החברה את הוראות נושא 606 בקודיפיקציה בדבר "הכנסות מחוזים עם לקוחות" חלף הוראות EITF 19-99, עליהן מבוססת הבהרה 8 של המוסד הישראלי לתקינה בחשבונאות, אשר היו מיושמות עד כה. בהתאם להוראות החדשות, ישות היא ספק עיקרי אם היא שולטת על הסחורה או על השירות המוגדרים לפני שאותה סחורה או שירות מועברים ללקוח. בהתאם, מקום בו החברה שולטת על הסחורה או על השירות בטרם העברתם ללקוח, היא מהווה ספק עיקרי בעסקה ועל כן מכירה בהכנסה בברוטו. מנגד, מקום בו החברה משמשת כסוכנת בעסקה, היא מכירה בהכנסה בנטו. ליישום ההוראות לא הייתה השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

בנוסף, בחודש מרץ 2016, פרסם המוסד האמריקאי לתקינה בחשבונאות (ה-"FASB") את עדכון 04-2016 בקודיפיקציה בדבר הכרה בזכויות לקוח בלתי ממומשות עבור מוצרים צבורי-ערך מסוימים ששולמו מראש, המהווה תיקון לנושא 20-405 בקודיפיקציה בדבר התחייבויות - סילוק התחייבויות. העדכון בא לאור העובדה כי הן תקני החשבונאות המקובלים והן ההנחיות הקיימות בנושא 606 בקודיפיקציה בדבר הכנסות מחוזים עם לקוחות אינם מספקים הנחיות ספציפיות עבור גריעת התחייבויות הקשורות לזכויות לקוח בלתי ממומשות ("breakage") במוצרים צבורי ערך בתשלום מראש כגון: Gift Cards, Traveler's checks. לכן, התיקון החדש משפר את כללי החשבונאות המקובלים ומונע את שונות הטיפול החשבונאי בין גופים שונים. בהתאם לעדכון, סכומי התחייבויות המתייחסים לזכויות לקוח בלתי ממומשות יטופלו באופן עקבי עם הוראות תקן 606 בנושא breakage. לעדכון לא הייתה השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

2. דיווח לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב במספר נושאים:

ביום 13 באוקטובר 2016 פורסם חוזר על ידי הפיקוח על הבנקים בנושא דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב.

החוזר מעדכן את הוראות הדיווח לציבור ומאמץ תקני חשבונאות מקובלים בארה"ב בין היתר בנושאים הבאים:

- פעילויות שהופסקו בהתאם לנושא 20-205 בקודיפיקציה בדבר "פעילויות שהופסקו";
- רכוש קבוע בהתאם לנושא 360 בקודיפיקציה בדבר "רכוש קבוע";
- רווח למניה בהתאם לנושא 260 בקודיפיקציה בדבר "רווח למניה";
- דוח על תזרימי המזומנים בהתאם לנושא 10-230 בקודיפיקציה בדבר "דוח על תזרימי מזומנים";
- דיווח לתקופות ביניים בהתאם לנושא 270 בקודיפיקציה בדבר "דיווח לתקופות ביניים";
- מדידה וגילוי של ערבויות בהתאם לנושא 460 בקודיפיקציה בדבר "ערבויות".

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. יישום לראשונה של תקני חשבונאות, עדכוני תקינה חשבונאית והוראות הפיקוח על הבנקים (המשך)

2. דיווח לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב במספר נושאים (המשך):

ליישום נושא 10-230 על דוח תזרים המזומנים, הייתה השפעה מהותית על אופן ההצגה של סעיפים מסויימים בדוח תזרים המזומנים כלהלן:

שינויים בנכסים שוטפים שסווגו כתזרימי מזומנים מפעילות השקעה:

- הפקדת פיקדונות בבנקים.
 - משיכת פיקדונות מבנקים
 - שינוי באשראי למחזיקי כרטיס ולבתי עסק, נטו.
- שינויים בהתחייבויות שוטפות שסווגו כתזרימי מזומנים מפעילות מימון:
- אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים.
- מספרי ההשוואה לשנים 2017 ו-2016, משקפים את יישום נושא 10-230.

השפעת השינוי על פעילויות שוטפות, פעילויות השקעה ופעילויות מימון
(במיליוני ש"ח)

מאוחד

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016		לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017		תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת	
לאחר השינוי	השפעת השינוי	לפני השינוי	לאחר השינוי	השפעת השינוי	לפני השינוי
67	(71)	138	(163)	(476)	313
(922)	(828)	(94)	(405)	(319)	(86)
899	899	-	565	795	(230)

חברה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016		לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017		תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת	
לאחר השינוי	השפעת השינוי	לפני השינוי	השפעת השינוי	לאחר השינוי	לפני השינוי
(559)	(689)	130	(572)	(885)	313
(300)	(209)	(91)	19	102	(83)
897	898	(1)	553	783	(230)

3. תיקון מספר 07-2017 לקודיפיקציה של ה-FASB בדבר שיפור ההצגה של הוצאות בגין פנסיה והטבות אחרות לאחר סיום העסקה

ביום 1 בינואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בקשר לתיקון מספר 07-2017 לקודיפיקציה בדבר שיפור ההצגה של הוצאות בגין פנסיה והטבות אחרות לאחר סיום העסקה.

התיקון מבהיר כי יש להפריד את רכיבי עלות ההטבה שנכללים בהוצאות השכר בדוח רווח והפסד כך שרק עלות השירות תיוותר בהוצאות השכר ואילו את שאר העלויות יש להציג בהוצאות שאינן תפעוליות (הוצאות אחרות). יתר על כן, הובהר כי רק עלות השירות ניתנת להיוון, במקרים בהם מתאפשר היוון הוצאות שכר, ולא מתאפשר היוון של שאר רכיבי עלות ההטבה.

ליישום ההוראות לא הייתה השפעה מהותית על הדוחות הכספיים למעט על אופן ההצגה והגילוי. מספרי ההשוואה לשנים 2017 ו-2016 משקפים את ההוראות כאמור.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)
ד. מדיניות חשבונאית שישמה בעריכת הדוחות הכספיים
1. מטבע חוץ והצמדה

עסקאות במטבע חוץ מתורגמות לפי שער החליפין שבתוקף בתאריכי העסקאות. 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 במטבע חוץ והנמדדים לפי שווי הוגן, מתורגמים למטבע הפעילות לפי שער החליפין שבתוקף ביום שבו נקבע השווי ההוגן. הפרשי שער הנובעים מתרגום למטבע הפעילות מוכרים ברווח והפסד, פרט להפרשים הנובעים מתרגום של מכשירים פיננסיים הוניים המסווגים כזמינים למכירה אשר מוכרים ברווח כולל אחר, פריטים לא כספיים הנקובים במטבע חוץ והנמדדים לפי עלות היסטורית, מתורגמים לפי שער החליפין שבתוקף למועד העסקה.

נכסים והתחייבויות צמודי מדד שאינם נמדדים לפי שווי הוגן

נכסים והתחייבויות הצמודים למדד נכללים לפי תנאי ההצמדה שנקבעו לגבי כל יתרה.

להלן פרטים על שערי החליפין היציגים ומדד המחירים לצרכן (בסיס 2016 = 100) ושיעורי השינוי הם:

ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	
100.0	100.4	101.2	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) - בגין
3.845	3.467	3.748	שער הדולר של ארה"ב (בש"ח ל-1 דולר)
4.044	4.153	4.292	אירו (בש"ח ל-1 אירו)
שיעור השינוי באחוזים בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	
(0.2)	0.4	0.8	מדד המחירים לצרכן - בגין
(1.5)	(9.8)	8.1	שער הדולר של ארה"ב
(4.8)	2.7	3.4	שער אירו

2. השקעות בחברות מוחזקות
צירופי עסקים

החברה מיישמת לגבי צירופי העסקים, למעט צירופי עסקים תחת אותה שליטה, את שיטת הרכישה (acquisition method). מועד הרכישה הינו המועד בו הרוכשת משיגה שליטה על הנרכשת.

צירופי עסקים תחת אותה שליטה

רכישת זכויות בעסקים שבשליטת בעל המניות השולט בחברה, תטופל כאילו תבוצע הרכישה ביום בו הושגה השליטה לראשונה על-ידי בעל השליטה בחברה. לצורך כך, יוצגו למפרע דוחות כספיים מאוחדים, על מנת לשקף את הנכסים וההתחייבויות שנרכשו מוצגים לפי הערכים כפי שהוצגו קודם לכן בדוחות הכספיים של בעל השליטה.

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 או שליטה משותפת. קיימת הנחה לפיה החזקה בשיעור של 20% עד 50% במוחזקת מקנה השפעה מהותית. השקעה בחברות כלולות מטופלת בהתאם לשיטת השווי המאזני ומוכרת לראשונה לפי עלותה. עלות ההשקעה כוללת עלויות עסקה. הדוחות הכספיים המאוחדים כוללים את חלקה של הקבוצה בהכנסות ובהוצאות, ברווח או הפסד וברווח כולל אחר של יישויות מוחזקות המטופלות לפי שיטת השווי המאזני. השקעה בחברה כלולה נבחנת בכללותה לירידת ערך כאשר אירועים או שינויים בנסיבות מצביעים על כך שהערך בספרים של ההשקעה אינו בר השבה. ירידת ערך מוכרת כאשר ירידת הערך הינה בעלת אופי אחר מזמני.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

3. בסיס ההכרה בהכנסות ובהוצאות

1. הכנסות מעמלות סליקה, בניכוי החזרי עמלה, מוכרות בדוח רווח והפסד במועד קליטת העסקה בחברה על בסיס מצטבר עם השלמת השירות. בעסקאות תשלומים הממומנות על ידי בית העסק, נזקפות ההכנסות לגבי כל תשלום כעסקה נפרדת.
2. הכנסות מעמלות שרות ועמלות מעסקאות מט"ח, הנגבות ממחזיקי כרטיס מוצגות על בסיס ברוטו כאשר החברה היא ספק השירות העיקרי ומחיר העסקה נשלט על ידי החברה ומוכרות בדוח רווח והפסד על בסיס מצטבר.
3. הכנסות והוצאות ריבית נכללות על בסיס צבירה למעט ריבית בגין חובות בעייתיים שסווגו כחובות פגומים המוכרות כהכנסת ריבית על בסיס גבייה בפועל.
4. תשלומים המשולמים על ידי החברה בעת חתימה על חידוש/הארכת הסכמי מועדונים, מוכרים לאורך תקופת ההסכם, כאשר נזקפים לדוח רווח והפסד, מיוחסים בדוחות הכספיים לסעיף הוצאות מכירה ושיווק.
5. ניירות ערך ומכשירים פיננסיים נגזרים - ראה סעיפים 5 ו-6, בהתאמה.
6. הכנסות והוצאות אחרות – מוכרות על בסיס צבירה.

4. חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי

בהתאם להוראה של הפיקוח על הבנקים בנושא מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי מיישמת החברה, החל מיום 1 בינואר 2011, את תקן חשבונאות אמריקאי ASC 310 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, החל מאותו מועד מיישמת החברה את הנחיות הפיקוח על הבנקים בנושא טיפול בחובות בעייתיים. כמו כן, החל מיום 1 בינואר 2013 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 בנושא זה על הבנקים בארה"ב, לרבות הנחיות של רשויות הפיקוח בארה"ב.

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ויתרות חוב אחרות

ההוראה מיושמת לגבי כל יתרות החוב, כגון: פיקדונות בבנקים, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי (לרבות אשראי לבתי עסק ואשראי למחזיקי כרטיס) ויתרות חוב אחרות המדווחים 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. סיכון אשראי נחות מוגן באופן לא מספק על ידי השווי הנוכחי המבוסס. 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. סיכון אשראי בהשגחה מיוחדת כולל סיכון אשראי בעל חולשות פוטנציאליות שראוי שיקבלו 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.

ככלל, חוב מסווג כחוב פגום כאשר הקרן או הריבית בגינו מצויים בפיגור של 90 ימים או יותר. לצורך כך החברה עוקבת אחר מצב ימי הפיגור אשר נקבע בהתייחס לתנאי הפירעון החוזיים שלו. חובות נמצאים בפיגור כאשר הקרן או הריבית בגינם לא שולמו לאחר שהגיע המועד לפירעונם. החל ממועד הסיווג כפגום, החוב יטופל כחוב שאינו צובר הכנסות ריבית (חוב כאמור ייקרא "חוב שאינו מבצע"). כמו כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתית 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 וערביות).

ההפרשה לכיסוי הפסדי האשראי הצפויים בהתייחס לתיק האשראי מוערכת באחד משני מסלולים: "הפרשה פרטנית" או "הפרשה קבוצתית". כמו-כן, החברה בוחנת את הנאותות הכוללת של ההפרשה להפסדי אשראי. הערכת נאותות כאמור מתבססת על שיקול הדעת של ההנהלה אשר מתחשב בסיכונים הגלומים בתיק האשראי ובשיטות הערכה שמושמות על-ידי החברה לקביעת ההפרשה.

הפרשה פרטנית להפסדי אשראי - החברה בוחנת לזהות לצורך בחינה פרטנית חובות שסך יתרתם החוזית (ללא ניכוי מחיקות חשבונאיות שלא כרוכות בויתור חשבונאי והפרשות להפסדי אשראי) הינה 500 אלפי ש"ח או יותר. הפרשה פרטנית להפסדי אשראי מוכרת לגבי כל חוב שנבחן על בסיס פרטני ואשר סווג כפגום. כמו-כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתי יסווג כחוב פגום ויבחן פרטנית. הפרשה פרטנית בגין אשראי עסקי 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 המפקח על הבנקים, בהתבסס על הנוסחה לחישוב ההפרשה הקבוצתית המפורטת 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 לממוצע שיעורי הפסד בטווח השנים. מהאמור מוחרג אשראי הנובע מחייבים בכרטיסי אשראי בנקאיים ללא חיוב ריבית.

אשראי חוץ מאזני

ההפרשה הנדרשת בהתייחס למכשירי האשראי החוץ מאזניים מוערכת בהתאם לכללים שנקבעו בנושא בקודיפיקציה. ההפרשה המוערכת על בסיס קבוצתי עבור מכשירי האשראי החוץ מאזניים מבוססת על שיעורי ההפרשה שנקבעו עבור האשראי המאזני (כמפורט לעיל), תוך התחשבות בשיעור המימוש לאשראי הצפוי של סיכון האשראי החוץ מאזני. שיעור המימוש לאשראי מחושב על ידי החברה בהתבסס על מקדמי המרה לאשראי כמפורט בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 203, מדידה והלימות הון - סיכון אשראי - הגישה הסטנדרטית.

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

ארגון מחדש של חוב בעייתי

חוב אשר עבר ארגון מחדש מוגדר כחוב אשר לגביו, מסיבות כלכליות או משפטיות הקשורות לקשיים פיננסיים של חייב, החברה שינתה את תנאי החוב במטרה להקל על החייב את נטל תשלומי המזומן בטווח הקרוב (הפחתה או דחייה של מספר התשלומים 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;

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)

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 ממשיך להיות מסווג כחוב פגום גם לאחר שהחייב חוזר למסלול פירעון בהתאם לתנאים החדשים.

מחיקה חשבונאית

החברה מוחקת חשבונאית כל חוב או חלק ממנו המוערך על בסיס פרטני שנחשב כאינו בר גביה 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 ביותר משפטי והן מקטינות את יתרת החוב המדווחת לצרכים חשבונאיים בלבד, תוך יצירת בסיס עלות חדש לחוב בספרי החברה. למרות האמור לעיל, לגבי חובות אשר נבחנו באופן קבוצתי וסווגו כפגומים בשל ארגון מחדש של חוב בעייתי, נבחן הצורך במחיקה המיידית. בכל אופן, חובות כאמור נמחקים חשבונאית לא יאוחר מהמועד שבו החוב הפך להיות בפיגור של 60 ימים או יותר, ביחס לתנאי הארגון מחדש.

הכרה בהכנסה

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

5. ניירות ערך

ניירות הערך בהחזקת החברה מסווגים על ידה כניירות ערך זמינים למכירה. בהתאם, ניירות הערך נכללים במאזן לפי השווי ההוגן המבוסס בדרך כלל על שערי בורסה, פרט למניות, אשר לגביהן אין שווי הוגן זמין ונמדדות במאזן לפי עלות בניכוי ירידת ערך. הכנסות מדיבידנד והפסדים מירידת ערך בעל אופי אחר מזמני נזקפים לרווח והפסד. רווחים או הפסדים שטרם מומשו מהתאמה לשווי ההוגן בניכוי מס, נזקפים ישירות לסעיף נפרד בהון במסגרת דוח על רווח כולל אחר מצטבר ונזקפים לדוח רווח והפסד בעת מימוש. החברה בוחנת בכל תקופת דיווח האם חלה ירידת ערך בעלת אופי אחר מזמני בהשקעה שלה במניות בחברות אחרות. בחינה זו מתבצעת בהתקיים סממנים, אשר יש בהם כדי להצביע על האפשרות כי ערכן של השקעות נפגם, לרבות ירידה במחיר הבורסה, עסקי המושקעת, הענף בו פעילה המושקעת ופרמטרים נוספים. ההפחתות להתאמת ערך השקעות אלה, אשר להערכת ההנהלה מתבססת על בחינת מכלול ההיבטים הרלוונטיים ומתן המשקל הראוי להם ואשר אינן בעלות אופי זמני, נזקפות לדוח רווח והפסד. ראה גם סעיף 7 להלן.

6. מכשירים פיננסיים נגזרים

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

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

7. קביעת שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

שווי הוגן מוגדר כמחיר אשר היה מתקבל ממכירת נכס או היה משולם לצורך העברת התחייבות בעסקה רגילה בין משתתפים בשוק במועד המדידה. בין היתר, התקן מחייב לצורך הערכת שווי הוגן, לעשות שימוש מרבי 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 ASC 820-10 בקודיפיקציה מפרט היררכיה של טכניקות מדידה בהתבסס על השאלה האם הנתונים ששימשו לצורך קביעת השווי הוגן 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 הוגן של ניירות ערך זמינים למכירה נקבע על סמך מחירי שוק מצוטטים בשוק העיקרי. במקרים אלו השווי הוגן של השקעת החברה בניירות ערך הינו מכפלה של מספר היחידות באותו מחיר שוק מצוטט. המחיר המצוטט המשמש לקביעת שווי הוגן אינו מותאם בשל גודל הפוזיציה של החברה יחסית לנפח המסחר (פקטור גודל ההחזקה). אם מחיר שוק מצוטט אינו זמין, אומדן השווי הוגן 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).

מכשירים פיננסיים נוספים שאינם נגזרים

לרוב מכשירים פיננסיים בקטגוריה זו (כגון: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ופיקדונות בבנקים) לא ניתן לצטט "מחיר שוק", מכיוון שלא קיים שוק פעיל בו הם נסחרים. לפיכך, השווי הוגן נאמד באמצעות מודלים מקובלים לתמחור, כגון ערך נוכחי של תזרים מזומנים עתידי המהווה בריבית ניכיון בשיעור המשקף את רמת הסיכון הגלומה במכשיר הפיננסי.

8. חייבים וזכאים בגין עסקאות בכרטיסי אשראי

במועד קליטת עסקה בכרטיסי אשראי, כוללת החברה במאזן חוב של מחזיק הכרטיס, במידה והיא החברה המנפיקה או חוב של חברה מנפיקה אחרת וזאת כנגד התחייבות לתשלום לבית העסק. אם בית העסק אינו מקבל שירותי סליקה מהחברה, רושמת החברה התחייבות לתשלום לחברה סולקת אחרת.

החל מהרבעון השני לשנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסקו ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה החברה, מסווגת החברה את יתרת החייבים בגין פעילות הפקטורינג לרבות פקטורינג רכש, בחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחרי (בתקופות השוואה יתרה זו מוצגת בנכסים אחרים).

9. קיזוז נכסים והתחייבויות

החברה מיישמת את סעיף 15א בהוראות הדיווח לציבור לכללי החשבונאות המקובלים בארה"ב. בהתאם להוראות 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 הצדדים המעגן באופן ברור את זכות החברה בגין אותן ההתחייבויות לקיזוז.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

10. העברות ושירות של נכסים פיננסיים וסילוק של התחייבויות

החברה מיישמת את כללי המדידה והגילוי שנקבעו בתת נושא 10-860 בקודיפיקציה בדבר העברות ושירות של נכסים פיננסיים לסילוק של התחייבויות. החברה גורעת התחייבויות לבתי עסק בעת הפירעון המוקדם של החובות כלפי בית העסק ושחרור המחויבות כלפי בית העסק.

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

11. רכוש קבוע (בניינים וציוד)

הכרה ומדידה

פריטי רכוש קבוע, לרבות פריטי נדל"ן להשקעה, נמדדים לפי העלות בניכוי פחת שנצבר והפסדים מצטברים מירידת ערך. העלות כוללת יציאות הניתנות לייחוס במישרין לרכישת הנכס. עלות נכסים שהוקמו באופן עצמי כוללת את עלות החומרים ושכר העבודה הישיר, וכן כל עלות נוספת שניתן לייחס במישרין להבאת הנכס למיקום ולמצב הדרושים לכך שהוא יוכל לפעול באופן שהתכוונה ההנהלה. עלות תוכנה שנרכשה, המהווה חלק בלתי נפרד מתפעול הציוד הקשור, מוכרת כחלק מעלות ציוד זה. כמו כן, בהתאם להוראות הדיווח לציבור החברה מסווגת בסעיף בניינים וציוד את העלויות בגין נכסי תוכנה שנרכשו או עלויות שהווננו כנכס בגין תוכנות שפותחו באופן פנימי לשימוש עצמי. למידע נוסף בדבר הטיפול החשבונאי בעלויות תוכנה לשימוש עצמי ראה סעיף 12 להלן.

רווח או הפסד מגריעת פריט רכוש קבוע נקבעים לפי השוואת התמורה מגריעת הנכס לערכו בספרים, ומוכרים נטו בסעיף "הכנסות אחרות" בדוח רווח והפסד.

פחת

פחת נזקף לדוח רווח והפסד לפי שיטת הקו הישיר על פני אומדן אורך החיים השימושי של כל חלק מפריטי הרכוש הקבוע, מאחר ושיטה זו משקפת את תבנית הצריכה החזויה של ההטבות הכלכליות העתידיות הגלומות בנכס בצורה הטובה ביותר. קרקע בבעלות החברה אינה מופחתת. נכס מופחת כאשר הוא זמין לשימוש, דהיינו כאשר הוא הגיע למיקום ולמצב הדרושים על מנת שהוא יוכל לפעול באופן שהתכוונה ההנהלה.

אומדן אורך החיים השימושי לשנה השוטפת ולתקופות השוואה הינו כדלקמן:

בניינים ונדל"ן להשקעה	50 שנים
התקנות ושיפורים במושכר	10-50 שנים
מחשב וציוד היקפי	3-4 שנים
עלויות תוכנה	4-5 שנים
הוט וציוד משרדי	5-16 שנים
כלי רכב	6 שנים
אחר	4-5 שנים

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

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)
ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)
11. רכוש קבוע (בניינים וציוד) (המשך)
ירידת ערך

החברה בוחנת נכסים (או קבוצת נכסים) לא שוטפים לצורך ירידת ערך כאשר מתרחשים אירועים או שינויים בנסיבות המצביעים על כך שהעלות המופחתת עשויה לא להיות בר-השבה. הפסדים מירידת ערך מוכרים רק אם הערך בספרים של נכס לא שוטף (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 (קבוצת נכסים) וממימוש. ההפסדים מירידת הערך הינם בגובה ההפרש שבין הערך בספרים של הנכס הלא שוטף (קבוצת נכסים) לבין שווי ההוגן ונזקפים לדוח רווח והפסד. כאשר מוכר הפסד מירידת ערך, הערך בספרים המתואם של הנכס הלא שוטף (קבוצת נכסים) מהווה בסיס עלות חדש. הפסדים אלו אינם מבוטלים בתקופות עוקבות גם אם מתרחשת עליית ערך.

12. נכסים בלתי מוחשיים

נכסים בלתי מוחשיים בעלי אורך חיים מוגדר מופחתים לרווח או הפסד לפי שיטת הקו הישר על פני אורך החיים השימושי של הנכסים הבלתי המוחשיים, החל מהמועד שבו הנכסים זמינים לשימוש. האומדנים בדבר אורך החיים השימושיים של נכסים בלתי מוחשיים בעלי אורך חיים מוגדר נבחנים מחדש מידי תקופה בכדי לקבוע אם אירועים ונסיבות מצדיקים שינוי ביתרת התקופה להפחתה ומותאמים במידת הצורך. החברה בוחנת נכסים בלתי מוחשיים בעלי אורך חיים מוגדר לצורך ירידת ערך כאשר מתרחשים אירועים או שינויים בנסיבות המצביעים על כך שהעלות המופחתת עשויה לא להיות בר-השבה. הפסדים מירידת ערך מוכרים רק אם הערך בספרים של הנכס הבלתי מוחשי אינו בר-השבה ועולה על שווי ההוגן. הערך בספרים אינו בר-השבה אם הוא עולה על סך תזרימי המזומנים בערכים לא מהוונים הצפויים לנבוע מהשימוש בנכס וממימוש הסופי. ההפסדים מירידת הערך הינם בגובה ההפרש שבין הערך בספרים של הנכס הבלתי מוחשי לבין שווי ההוגן ונזקפים לדוח רווח והפסד. כאשר מוכר הפסד מירידת ערך, הערך בספרים המתואם של הנכס הבלתי מוחשי הינו בסיס עלות חדש. הפסדים אלו אינם מבוטלים בתקופות עוקבות גם אם מתרחשת עליית ערך.

עלויות תוכנה לשימוש עצמי (נכלל ברכוש קבוע)

בהתאם לנושא 40-350 בקודיפיקציה, תוכנה אשר נרכשה על ידי החברה נמדדת לפי עלות בניכוי הפחתות והפסדים מירידת ערך שנצברו. בנוסף החברה מיישמת את ההנחיות של הפיקוח על הבנקים בנושא היוון עלויות תוכנה. היוון עלויות הקשורות לפיתוח תוכנה לשימוש עצמי מתחיל רק כאשר: השלב הראשוני בפרויקט הושלם; וכן ההנהלה, בעלת הסמכות המתאימה, אישרה והתחייבה לממן, באופן ישיר או עקיף, פרויקט לפיתוח תוכנה וצפוי כי הפיתוח יושלם ויתהוו הטבות כלכליות עתידיות מהתוכנה. בעת פיתוח או השגת תוכנה לשימוש עצמי, מהוונות העלויות הבאות: עלויות ישירות של חומרים ושירותים שנצרכו, עלויות שכר עבודה לעובדים הקשורים באופן ישיר לפעילות פיתוח או השגת התוכנה. עלויות אחרות בגין פעילויות פיתוח ועלויות מחקר נזקפות לרווח והפסד עם התהוותן. בתקופות עוקבות עלויות פיתוח שהונו נמדדות לפי עלות בניכוי הפחתות והפסדים מירידת ערך שנצברו.

עלויות עוקבות

עלויות שדרוגים ושיפורים של תוכנה לשימוש עצמי מהוונים רק אם צפוי שההוצאות שהתהוו יובילו לפונקציונליות נוספת. עלויות עוקבות אחרות מוכרות כהוצאה בעת התהוותן.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)
ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)
12. נכסים בלתי מוחשיים (נכלל ברכוש קבוע) (המשך)
הפחתות

נכסים בלתי מוחשיים אשר נוצרו מפרויקט תוכנה מופחתים לרווח והפסד לפי שיטת הקו הישר על פני אורך החיים השימושי של התוכנה, החל מהמועד שבו התוכנה מוכנה לשימושה המיועד. בהקשר זה, התוכנה מוכנה לשימושה המיועד כאשר כל הבדיקות המהותיות הושלמו. החברה בוחנת את הצורך בהפרשה לירידת ערך, כאשר אירועים או שינויים בנסיבות המצביעים על ירידת ערך של עלויות פיתוח עצמי של תוכנות מחשב, לדוגמא:

- (1) לא צפוי כי התוכנה תספק שירותים פוטנציאליים משמעותיים;
- (2) חל שינוי מהותי באופן או בהיקף השימוש בתוכנה או בשימוש הצפוי בתוכנה;
- (3) בוצע או יבוצע בעתיד שינוי מהותי בתוכנה;
- (4) העלויות לפיתוח או הסבת התוכנה המיועדת לשימוש עצמי חורגות משמעותית מהסכומים שנצפו מראש.

כאשר לא צפוי יותר שפיתוח התוכנה יושלם החברה מעדכנת את הערך בספרים של התוכנה כך שגובהו יהיה לפי הנמוך מבין ערכו בספרים לשוויי ההוגן בניכוי עלויות מכירה. בהקשר זה, קיימת הנחה ניתנת לסתירה כי שוויה ההוגן של התוכנה במקרה זה הינו אפס.

13. חכירות

חכירה היא הסכם לפיו המחכיר מעביר לחוכר, בתמורה לתשלום או לסדרת תשלומים, את זכות השימוש בנכס לתקופת זמן מוסכמת. קיימים שני סוגים של חכירות: חכירה מימונית (חכירה המעבירה באופן מהותי את כל הסיכונים וההטבות הנלווים לבעלות בנכס, ללא קשר להעברת הזכות הקניינית בסופו של ההסדר) וחכירה תפעולית (חכירה שאינה חכירה מימונית). לחברה קיימות חכירות תפעוליות בלבד.

14. תוכנית הכוכבים שהסתיימה

בספרי החברה קיימת יתרת התחייבות בגין תוכנית הכוכבים שהסתיימה ביום 30 ביוני 2012. החל מיום 1 בינואר 2014 הופחתה יתרה זו בהתאם לסיכום שהושג יחד עם הפיקוח על הבנקים. לפרטים נוספים ראה ביאור 4.ד.23 בדבר "הליכים משפטיים תלויות" להלן.

15. הפרשה למבצעי מתנות (תוכנית הנקודות) למחזיקי כרטיסי אשראי

לישראלכרט תוכנית מסלול תעופה, השתתפות הלקוחות בתוכנית מותנה ברישום מראש. במסגרת התוכנית צוברים הלקוחות זכויות להמרה לנקודות תעופה בחברות תעופה, בעיקר באל על. נקודות התעופה ניתנות למימוש בתקופה של שנה בהתאם לתקנון, בתום תקופת השנה ניתנת תקופה נוספת של 3 חודשים למימוש נקודות התעופה, אשר בסיומה מתבטלות הנקודות באופן סופי ומוחלט.

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)
16. זכויות עובדים

החברה מחויבת מתוקף דין, הסכם ונוהג בתשלומי הטבות פרישה לעובדים, אשר כוללים תשלומים לפי תכניות להטבה מוגדרת בגין פנסיה (כגון: תשלומי פנסיה, פיצויי פיטורין ופרישה), תשלומים לפי תכניות אחרות לאחר פרישה (כגון: שי לחג ותשלומי רווחה, בריאות ואחרים המשולמים לפנסיונרים או בגינם). כמו כן, בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים, חברה שצופה כי ישולמו לקבוצת עובדים הטבות מעבר לתנאים החוזיים נדרשת להביא בחשבון את שיעור העובדים שצפויים לעזוב (לרבות עובדים שצפויים לפרוש במסגרת תוכניות פרישה מרצון או בעת קבלת תנאים מועדפים אחרים) ואת ההטבות שהם צפויים לקבל בעת עזיבתם.

התחייבויות החברה לתשלום פיצויים, פנסיה והטבות אחרות, שאינם בהתאם לסעיף 14 לחוק פיצויי פיטורין, מטופלות כתכניות להטבה מוגדרת מחושבות על בסיס אקטוארי ובהתחשב בהסתברויות על בסיס ניסיון העבר. שיעור ההיוון להטבות לעובדים מחושב על בסיס תשואת אגרות החוב הממשלתיות בישראל בתוספת מרווח ממוצע על אגרות חוב קונצרניות בדירוג AA (בינלאומי) ומעלה במועד הדיווח. משיקולים פרקטיים, נקבע כי המרווח ייקבע לפי ההפרש בין שיעורי התשואה לפדיון, לפי תקופות פירעון, על אגרות חוב קונצרניות בדירוג AA ומעלה בארה"ב, לבין שיעורי התשואה לפדיון, לאותן תקופות לפירעון, על אגרות חוב של ממשלת ארה"ב, והכול במועד הדיווח. שיעור התמותה מתבסס על הוראות עדכניות של הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון כפי שמפורט בחוזר 2017-3-6 (לוחות חדשים לחברות ביטוח). שיעור עליית השכר בעתיד מוערך על ידי ההנהלה בהתבסס על ניסיון העבר וההסכם הקיבוצי.

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

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

עלויות עדכון ההתחייבות בגין תוכנית ההתייעלות החד-פעמית, הנמדדת על בסיס אקטוארי, מהוות הפסד אקטוארי ונזקפות לרווח כולל אחר. הטבות עובד לטווח קצר (כדוגמת: שכר עבודה, חופשה ומענקים) נמדדות על בסיס לא מהוון וההוצאה נזקפת בעת שניתן השירות המתחייב.

17. עסקאות תשלום מבוסס מניות

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

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

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

השווי ההון במועד ההענקה של מענק תשלום מבוסס מניות עבור שירותים, נזקף להוצאות מכירה ושיווק במקביל לגידול בהון על פני תקופת הסכם השירותים.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

18. התחייבויות תלויות

הדוחות הכספיים כוללים הפרשות נאותות בגין תביעות, בהתאם להערכת ההנהלה ובהתבסס על הערכות יועציה המשפטיים. 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 בין 20% ל-70%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זו לא נכללה הפרשה בדוחות הכספיים, אך ניתן גילוי.
3. סיכון קלוש (Remote) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה מתחת ל-20%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זו לא נכללה הפרשה בדוחות הכספיים ולא ניתן גילוי.

תביעה שלגביה יש קביעה של הפיקוח על הבנקים כי החברה נדרשת להשיב כספים, מסווגת כצפויה ונערכת בגינה הפרשה בגובה הסכום שהחברה נדרשת להשיב.

בהתאם להוראות בנק ישראל, החברה מחוייבת להעריך את סיכויי ההתממשות של חשיפה לסיכון בגין תביעה ייצוגית לאחר ארבעה דוחות כספיים שיפורסמו לאחר שהוגשה התביעה עם בקשה להכרתה כייצוגית.

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 בוצעה הפרשה.

לפרטים נוספים ראה ביאור 23.ד' בדבר "הליכים משפטיים ותלויות" להלן.

19. הוצאות מיסים על ההכנסה

הדוחות הכספיים כוללים מיסים שוטפים ומיסים נדחים. ההפרשה למיסים 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.

מיסים שוטפים

מיסים שוטפים הינם סכום המיסים 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 המיסים השוטפים כוללים גם את השינויים בתשלומי המס המתייחסים לשנים קודמות.

מיסים נדחים

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

החברה מכירה בהתחייבויות מיסים נדחים בגין כל הפרשים הזמניים החייבים במס.

החברה מכירה בנכסי מיסים נדחים בגין כל הפרשים הזמניים הניתנים לניכוי והפסדים מועברים ובמקביל מכיר בהפרשה נפרדת (valuation allowance) עבור אותו סכום הכלול בנכס אשר יותר סביר מאשר לא שלא ימומש. החברה מפחיתה את נכסי המיסים הנדחים בסכומן של הטבות מס כלשהן שאינן צפויות להתממש בהתבסס על הראיות הזמניות – 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 מיסים הנדחים או נכס מיסים 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.

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

קיצוז נכסי והתחייבויות מיסים נדחים

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

פוזיציות מס לא וודאיות

החברה מיישמת את כללי ההכרה המדידה והגילוי שנקבעו במסגרת FIN 48 בהתאם להוראות אלה, החברה מכירה בהשפעת פוזיציות מס רק אם צפוי (more likely than not) שהפוזיציות יתקבלו על ידי רשויות המס או בית המשפט. פוזיציות מס שמוכרות ממדדות 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.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

20. רווח למניה

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

21. דוח על תזרימי המזומנים

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

22. דיווח על מגזרי פעילות

מגזר פעילות הוא מרכיב בחברה אשר עוסק בפעילויות שמהן היא עשויה להפיק הכנסות ולשאת בהוצאות; תוצאות פעולותיו נבחנות באופן סדיר על ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועיו; וכן קיים לגביו מידע פיננסי נפרד. המתכונת לדיווח על מגזרי הפעילות של החברה נקבעה בהוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים. החברה מיישמת את דרישות הגילוי על מגזרי פעילות בהתאם לגישת ההנהלה, בהתאם לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא מגזרי פעילות הנכללים בנושא 280 בקודיפיקציה, ראה ביאור 24 לדוחות הכספיים להלן.

23. גילויים בהקשר לצד קשור

המידע על יתרות מאזניות וחוזי מאזניות והמידע על תוצאות העסקאות עם בעלי עניין וצדדים קשורים ניתן בהתאם להוראות הדיווח לציבור לגבי כל אדם המוגדר כבעל ענין או צד קשור לפי ההגדרות בסעיף 1 בהוראות הדיווח לציבור, או כאיש קשור, לפי ההגדרות בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 312 בדבר "עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים". בנוסף לדרישות הגילוי הנדרשות מכוח הוראות הדיווח לציבור, החברה מיישמת גם את הוראות הגילוי המתחייבות מיישום נושא 850 בקודיפיקציה בדבר "גילויים בהקשר לצד קשור".

24. עסקאות עם בעלי שליטה

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

הלוואות, לרבות פיקדונות

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

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ה. תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של הפיקוח על הבנקים בשנה שלפני יישומם

1. הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות

ביום 28 במרץ 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב בנושא "אימוץ עדכונים לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב – הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות". בהתאם למכתב נדרש ליישם את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושאים: הפרשות להפסדי אשראי; מכשירים פיננסיים, לרבות מכשירים נגזרים ופעילויות גידור; וכן חכירות. היישום לראשונה יבוצע בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בכללים בארה"ב.

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

עיקרי השינויים הצפויים בטיפול החשבונאי בדוחות הכספיים של חברות כרטיסי האשראי בעקבות יישום כללים אלה, הינם בין היתר: ההפרשה להפסדי אשראי תחושב לפי ההפסד הצפוי לאורך חיי האשראי, במקום לאמוד את ההפסד שנגרם וטרם זוהה; באומדן ההפרשה להפסדי אשראי יעשה שימוש משמעותי במידע צופה פני עתיד שישקף תחזיות סבירות לגבי אירועים כלכליים עתידיים; יורחב הגילוי על ההשפעה של מועד מתן האשראי על איכות האשראי של תיק האשראי; וכן הכללים החדשים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי יחולו על אשראי וחשיפות אשראי חוץ מאזניות מסוימות.

התקן ייושם החל מיום 1 בינואר 2021 ואילך. ככלל, הכללים החדשים יישמו באמצעות רישום בעודפים במועד היישום לראשונה של ההשפעה המצטברת של יישום כללים אלה.

החברה החלה בבחינת השלכות המכתב על דוחותיה הכספיים ובהערכת ליישומם.

2. סיווג ומדידה של מכשירים פיננסיים

במסגרת המעבר של הדיווח הכספי של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לאימוץ מלא של כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב, ובהמשך למכתב מיום 28.3.2018 כמפורט לעיל, על תאגידים בנקאיים ליישם את העדכונים שחלו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בדבר סיווג ומדידה של מכשירים פיננסיים.

במסגרת החוזר, נכללו תיקונים להוראות אשר מאמצים בהוראות הדיווח לציבור את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב שנקבעו בעדכון. עיקר השינויים בהוראות הדיווח לציבור בנושא סיווג ומדידה של מכשירים פיננסיים הינם: שינויים בשווי ההוגן של השקעות במניות זמינות למכירה שיש להן שווי הוגן זמין ושטרם מומשו, יוכרו באופן שוטף ישירות בדוח רווח והפסד במקום ברווח הכולל האחר; השקעות במניות שאין להן שווי הוגן זמין, אשר מוצגות היום לפי עלות (בניכוי ירידת ערך), יוצגו ככלל לפי עלות (בניכוי ירידת ערך) המותאמת לשינויים במחירים נצפים של מניות של אותו מנפיק. קיימת אפשרות למדידה שוטפת לפי שווי הוגן, בכפוף לתנאים שנקבעו בהוראה; עודכנו שיטות קביעת השווי ההוגן לצורך עריכת הביאור על שווי הוגן של מכשירים פיננסיים.

בהתאם לחוזר, ההוראה תיושם החל מיום 1 בינואר 2019 ואילך. במועד היישום לראשונה, החברה תפעל בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בארה"ב באותו נושא, בשינויים המתחייבים. האמור כולל תיקון למפרע של מספרי השוואה, אם הדבר נדרש.

להערכת החברה, יישום ההוראות החדשות החל מיום 1 בינואר 2019 תביא לסיווג מחדש של רווחים נטו שטרם מומשו בגין מניות זמינות למכירה מרווח כולל אחר מצטבר לעודפים.

3. חכירות

ביום 1 ביולי 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא חכירות אשר מאמץ את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא חכירות ובין היתר את כללי ההצגה, המדידה והגילוי שנקבעו בנושא 842 קודיפיקציה בדבר חכירות

תמצית עיקרי השינויים הצפויים בטיפול החשבונאי בדוחות הכספיים של חברות כרטיסי אשראי בעקבות יישום נושא 842 בקודיפיקציה, הינם בין היתר:

חברות כרטיסי אשראי שחוכרות נכסים לתקופה שעולה על 12 חודשים, יכירו בהם במאזן, גם אם החכירה מסווגת כחכירה תפעולית; בעסקאות חכירה תפעולית ירשם במאזן נכס זכות שימוש (Right of use) שמשקף את הזכות של החברה להשתמש בנכס החכור, ומנגד תירשם התחייבות בגין חכירה תפעולית; וכן עסקאות שבהן החברה מוכרת נכס וחוכר אותו בחזרה יוכלו במצבים מסוימים להיחשב כעסקאות מכירה חשבונאית, בכפוף לכך שמתקיימים תנאים מסוימים שפורטו בנושא 842.

התקן ייושם החל מיום 1 בינואר 2020 ואילך. בעת היישום לראשונה, תפעל החברה בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב באותם נושאים, בשינויים המתחייבים. האמור כולל תיקון למפרע של מספרי השוואה, אם הדבר נדרש בהתאם לנושאים אלה.

החברה החלה בבחינת השפעת חוזר על דוחותיה הכספיים.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ה. תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של הפיקוח על הבנקים בשנה שלפני יישומם (המשך)

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

בהתאם לעדכון זה, עלויות שהתהוו לצורך הטמעה של הסדרים של שירותי מחשוב ענן (כגון: עלויות התאמת התוכנה לצרכי הלקוח) ידחו או ייזקפו לרווח או הפסד באותו האופן שבו הן היו מטופלות בהתאם להוראות בדבר תוכנות לשימוש עצמי.
 בנוסף, במסגרת העדכון נקבע, בין היתר, כדלקמן: עלויות הטמעה הנדחות יופחתו לרווח או הפסד בהתאם לתקופה החוזית של ההסדר הכוללת תקופות הארכה, אשר ודאי באופן סביר (reasonably certain) שימומשו על ידי הלקוח או שמימושן נשלט על ידי הספק; עלויות הטמעה הנדחות יהיו כפופות להוראות בדבר ירידת ערך באופן זהה לנכסי תוכנה לשימוש עצמי; העלויות הנדחות יוצגו במאזן, בדוח רווח או הפסד ובדוח על תזרימי המזומנים באותה שורה שבה נרשמות העמלות המשולמות הקשורות להסדרים של מחשוב הענן; וכן לקוחות של הסדרי מחשוב ענן והסדרי רישיון תוכנה יהיו כפופים לדרישות גילוי כמותיות ואיכותיות חדשות החלות בקשר לעלויות הטמעה כאמור.
 הוראות התיקון יחולו על ישויות ציבוריות בארה"ב החל מתקופות השנתיות והביניים המתחילות לאחר ה- 15 בדצמבר 2019. אימוץ מוקדם אפשרי, לרבות בתקופות ביניים. בעת היישום לראשונה ניתן לבחור בחלופה של יישום באופן של מאכן ואילך או בחלופה של יישום למפרע. החברה בוחנת את ההשפעה של ההוראות על דוחותיה הכספיים.

5. עדכון תקינה ASU 2018-14 בדבר שינויים בדרישות הגילוי של תכניות הטבה מוגדרת
 ביום 28 באוגוסט 2018, פרסם המוסד האמריקאי לתקינה חשבונאית (ה-"FASB"), את ASU 2018-14, בדבר מסגרת הגילוי - שינויים בדרישות הגילוי של תכניות הטבה מוגדרת, המהווה עדכון לנושא 20-715 בקודיפיקציה בדבר תגמול - הטבות פרישה - תכניות להטבה מוגדרת - כללי. תכליתו של התיקון הינו לשפר את האפקטיביות של הגילויים בביאורים לדוחות הכספיים וכן לצמצם את העלויות הכרוכות בהכנת הביאורים הנדרשים.

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

עיקרי התיקונים הינם, בין היתר: בוטלה הדרישה להצגת אומדן הסכומים הכלולים ברווח כולל אחר מצטבר שצפוי כי יופחתו מרווח כולל אחר מצטבר לדוח רווח והפסד כהוצאה בשנה העוקבת; התווספה דרישה לפיה נדרש לתת פירוט בדבר הסיבות לרווחים או הפסדים מהותיים הקשורים לשינוי במחויבות בגין הטבה מוגדרת במהלך התקופה; וכן הובהרו דרישות גילוי עבור ישויות שיש להם שתי תכניות או יותר.
 הוראות התיקון יחולו על ישויות ציבוריות בארה"ב החל מהתקופות השנתיות המתחילות לאחר ה- 15 בדצמבר 2020. אימוץ מוקדם אפשרי לרבות בתקופות ביניים. בעת היישום לראשונה נדרש ליישם את התיקונים בדרך של יישום למפרע. החברה בוחנת את ההשפעה של ההוראות על דוחותיה הכספיים.

ביאור 3 - הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	2016	2017	2018	
הכנסות מבתי עסק						
1,093	1,113	1,158	1,091	1,112	1,156	עמלות בתי עסק
4	4	4	4	4	4	הכנסות אחרות
1,097	1,117	1,162	1,095	1,116	1,160	סך כל ההכנסות מבתי עסק, ברוטו
(262)	(282)	(316)	(262)	(282)	(316)	בניכוי עמלות למנפיקים אחרים
835	835	846	833	834	844	סך כל ההכנסות מבתי עסק, נטו
הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי						
282	318	363	282	318	363	עמלת מנפיק
214	226	230	214	226	230	עמלות שרות
104	114	132	104	114	133	עמלות מעסקאות מט"ח
600	658	725	600	658	726	סך כל ההכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
1,435	1,493	1,571	1,433	1,492	1,570	סך כל ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

ביאור 4 - הכנסות ריבית, נטו

במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	2016	2017	2018	
א. הכנסות ריבית						
2	1	1	151	182	215	מאשראי לאנשים פרטיים
11	12	13	77	86	(1)112	מאשראי מסחרי
-	-	-	*-	*-	*-	מאשראי לאחרים
*-	*-	1	*-	*-	1	מפיקדונות בבנקים
15	23	30	14	21	(1)6	מנכסים אחרים
28	36	45	242	289	334	סך הכל הכנסות ריבית
ב. הוצאות ריבית						
9	15	21	9	18	24	לתאגידיים בנקאיים
*-	*-	*-	*-	*-	*-	על התחייבויות אחרות
9	15	21	9	18	24	סך הכל הוצאות ריבית
19	21	24	233	271	310	סך הכל הכנסות ריבית, נטו

* כסום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) החל מהרבעון השני לשנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסקו ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה החברה, סווגו הכנסות ריבית מחייבים בגין פעילות הפקטורינג לרבות פקטורינג רכש, מהכנסות מנכסים אחרים להכנסות ריבית מאשראי מסחרי. הכנסות ריבית מחייבים בגין הפקטורינג במספרי השוואה נותרו בהכנסות ריבית מנכסים אחרים. ראה ביאור 2.8.ד.

ביאור 5 - הכנסות אחרות

במיליוני ש"ח

א. הכנסות אחרות

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	2016	2017	2018	
-	-	-	3	4	4	מהשכרת נכסים
29	32	35	27	29	32	דמי תפעול מצדדים קשורים
(4)	(9)	(16)	(4)	(9)	(16)	הוצאות מימון שאינן ריבית, נטו ⁽¹⁾
14	13	11	18	18	18	אחרות
39	36	30	44	42	38	סך כל ההכנסות האחרות

(1) ראה ביאור 5.ב.

ב. הוצאות מימון שאינן ריבית, נטו

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	2016	2017	2018	
(5)	(10)	(16)	(5)	(10)	(16)	הפרשי שער, נטו
*-	*-	*-	*-	*-	*-	הוצאות, נטו בגין מכשירים נגזרים
						רווחים מהשקעה במניות:
		(1)	-	-	(1)	הפסדים ממכירת מניות
-	-		-	-		זמינות למכירה והפרשה לירידת ערך
1	1	1	1	1	1	דיבידנד ממניות זמינות למכירה
1	1	-	1	1	-	סך הכל רווחים מהשקעה במניות
(4)	(9)	(16)	(4)	(9)	(16)	סך הכל הוצאות מימון שאינן ריבית, נטו

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 6 - הוצאות תפעול

במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	2016	2017	2018	
180	193	174	188	202	184	שכר ונלוות ** (1)
29	34	33	32	36	34	עיבוד נתונים ואחזקת מחשב
23	24	26	23	24	27	שרותי בנקאות אוטומטיים (ש.ב.א.)
68	79	107	68	79	107	תשלומים לארגונים הבינלאומיים
76	70	83	82	77	89	פחת והפחתות
6	7	7	7	8	7	תקשורת
69	67	62	69	68	63	הפקה ומשלוח
4	5	6	4	5	6	נזקים משימושים לרעה בכרטיסי אשראי
39	42	28	33	34	24	שכר דירה ואחזקת מבנה
8	9	11	8	10	11	עמלות בנק
(2)2	(2)8	14	(2)2	(2)8	14	הוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה לא מוגדרת (ללא עלות שרות) (1)
37	26	32	41	29	37	אחרות
541	564	583	557	580	603	סך כל הוצאות התפעול
						** מזה - הוצאה הנובעת מעסקאות המטופלות כעסקאות תשלום מבוסס מניות המסולקות במכשירים הוניים
1	*-	(1)	1	*-	(1)	

ביאור 7 - הוצאות מכירה ושיווק

במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	2016	2017	2018	
63	68	63	68	74	70	שכר ונלוות ** (1)
29	29	26	30	31	28	פרסום
50	50	64	50	50	64	שימור וגיוס לקוחות **
12	28	27	12	28	27	מבצעי מתנות למחזיקי כרטיסי אשראי
5	5	5	5	6	5	אחזקת רכב
90	115	132	90	115	137	דמי ניהול מועדונים
(2)1	(2)4	6	(2)1	(2)4	5	הוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה לא מוגדרת (ללא עלות שרות) (1)
8	8	6	9	10	11	אחרות
258	307	329	265	318	347	סך כל הוצאות מכירה ושיווק
						** מזה - הוצאה הנובעת מעסקאות המטופלות כעסקאות תשלום מבוסס מניות המסולקות במכשירים הוניים
5	4	*-	5	4	*-	

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) ראה ביאור 20.ב.א. וכן ביאור 20.ט.להלן.

(2) הוצג מחדש לאור יישום תיקון מספר 2017-07 לקודיפיקציה, בדבר שיפור ההצגה של הוצאות בגין פנסיה והטבות אחרות לאחר סיום העסקה.

ביאור 8 - הוצאות הנהלה וכלליות

במיליוני ש"ח

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	2016	2017	2018	
30	32	32	33	36	36	שכר ונלוות ** (1)
16	16	19	18	20	24	שירותים מקצועיים
5	4	4	5	4	4	ביטוח
						הוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה לא מוגדרת (ללא עלות שרות) (1)
(2) ₁	(2) ₂	3	(2) ₁	(2) ₂	3	
12	17	18	13	17	19	אחרות
64	71	76	70	79	86	סך כל הוצאות הנהלה וכלליות
						** מזה - הוצאה הנובעת מעסקאות המטופלות כעסקאות תשלום מבוסס מניות המסולקות במכשירים הוניים
*-	*-	*-	*-	*-	*-	

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) ראה ביאור 20.ב.2.א וכן ביאור 20.ט להלן.

(2) הוצג מחדש לאור יישום תיקון מספר 2017-07 לקודיפיקציה, בדבר שיפור ההצגה של הוצאות בגין פנסיה והטבות אחרות לאחר סיום העסקה.

ביאור 9 - הפרשה למיסים על הרווח

 במיליוני ש"ח
1. הרכב הסעיף:

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	2016	2017	2018	
63	59	42	121	120	114	מיסים שוטפים בגין שנת החשבון
2	(4)	9	(10)	(21)	(16)	מיסים נדחים בגין שנת החשבון
*-	(2)	(3)	*-	(2)	(3)	מיסים שוטפים בגין שנים קודמות
65	53	48	111	97	95	הפרשה למיסים על ההכנסה

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

החברה			המאוחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	2016	2017	2018	
207	209	212	339	348	358	רווח לפני מס
25%	24%	23%	25%	24%	23%	שיעור המס החל בישראל על החברה
52	50	49	85	84	82	סכום המס על בסיס שיעור המס הסטטוטורי
*-	*-	*-	*-	*-	*-	תוספת (חסכון) במס בגין הפרשי פחת, תאום פחת ורווח הון
6	4	1	6	4	1	הוצאות לא מוכרות
(1)	*-	*-	(1)	*-	*-	הכנסות פטורות
-	-	-	(2)	(2)	-	הטבה מהפסד משנה קודמת ששימשו להקטנת מיסים שוטפים
*-	-	*-	*-	-	*-	הטבה מהפרשים זמניים משנה קודמת ששימשה להקטנת מיסים נדחים
8	1	-	12	1	-	שינוי יתרת מיסים נדחים בשל שינוי בשיעורי המס
*-	(2)	(3)	*-	(2)	(3)	מיסים בגין שנים קודמות
-	-	1	*-	-	2	הפרשי עיתוי שאין בגינם מיסים נדחים
-	-	-	11	12	13	הפרש בשיעור המס החל על מוסד כספי
65	53	48	111	97	95	הפרשה למיסים על ההכנסה

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 9 - הפרשה למיסים על הרווח (המשך)

3. לחברה שומות מס סופיות עד וכולל שנת המס 2015. לחברות הבנות שומות סופיות עד וכולל שנת המס 2013, לרבות שומות הנחשבות כסופיות על-פי פקודת מס הכנסה.

4. תנועה במיסים נדחים (מאוחד)

שיעור מס ממוצע 2018	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2017	באחוזים
מיליוני ש"ח						
נכסי מיסים נדחים						
29.5%	133	-	-	33	100	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	8	-	-	(4)	12	מהפרשה לחופשה למענקים מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תוכנית רכוש קבוע אחר
23.0%	13	(6)	-	(13)	32	יתרת נכסי מיסים נדחים, ברוטו
23.0%	*	-	-	*	-	
-	-	-	-	(1)	1	
	154	(6)	-	15	145	

שיעור מס ממוצע 2018	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2017	באחוזים
מיליוני ש"ח						
התחייבויות מיסים נדחים						
23.0%	4	1	-	-	3	מניירות ערך
23.0%	8	-	-	(1)	9	רכוש קבוע
	12	1	-	(1)	12	יתרת התחייבויות מיסים נדחים, ברוטו
	142	(7)	-	16	133	יתרת נכסי מיסים נדחים, נטו

תנועה במיסים נדחים (מאוחד)

שיעור מס ממוצע 2017	יתרה ליום 31 בדצמבר 2017	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2016	באחוזים
מיליוני ש"ח						
נכסי מיסים נדחים						
30.8%	100	-	-	20	80	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	12	-	*	*	12	מהפרשה לחופשה למענקים מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תוכנית רכוש קבוע אחר
23.0%	32	(2)	-	6	28	יתרת נכסי מיסים נדחים, ברוטו
23.0%	-	-	-	(1)	1	
23.0%	1	-	-	(2)	3	
	145	(2)	*	23	124	

שיעור מס ממוצע 2017	יתרה ליום 31 בדצמבר 2017	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2016	באחוזים
מיליוני ש"ח						
התחייבויות מיסים נדחים						
23.0%	3	1	*	-	2	מניירות ערך
23.0%	9	-	*	2	7	רכוש קבוע
	12	1	*	2	9	יתרת התחייבויות מיסים נדחים, ברוטו
	133	(3)	*	21	115	יתרת נכסי מיסים נדחים, נטו

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 9 - הפרשה למיסים על הרווח (המשך)
4. תנועה במיסים נדחים (חברה)

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

תנועה במיסים נדחים (חברה)

שיעור מס ממוצע 2017	יתרה ליום 31 בדצמבר 2017	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2016	נכסי מסים נדחים
באחוזים		במיליוני ש"ח				
						מסה
23.0%	29	-	-	3	26	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	12	-	*	*	12	מהפרשה לחופשה למענקים מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תוכנית רכוש קבוע אחר
23.0%	32	(2)	-	6	28	
23.0%	-	-	-	(1)	1	
23.0%	*	-	-	(3)	3	
	73	(2)	*	5	70	יתרת נכסי מסים נדחים, ברוטו
						התחייבויות מסים נדחים
23.0%	3	1	*	-	2	מניירות ערך
23.0%	1	-	-	1	-	רכוש קבוע
	4	1	*	1	2	יתרת התחייבויות מסים נדחים, ברוטו
	69	(3)	*	4	68	יתרת נכסי מסים נדחים, נטו

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 9 - הפרשה למיסים על הרווח (המשך)
5. שינויים בשיעורי המס
א. מס חברות

להלן שיעורי מס החברות הרלוונטיים לחברה בשנים 2016-2018:

 2016 – 25%
 2017 - 24%
 2018 – 23%

ביום 4 בינואר 2016 אישרה מליאת הכנסת את החוק לתיקון פקודת מס הכנסה (מס' 216), התשע"ו - 2016, אשר קבע, בין היתר, את הורדת שיעור מס חברות, החל מיום 1 בינואר 2016 ואילך בשיעור של 1.5% כך שיעמוד על 25%.

כמו כן, ביום 22 בדצמבר 2016 אישרה מליאת הכנסת את חוק ההתייעלות הכלכלית (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב לשנות התקציב 2017 ו-2018) התשע"ז-2016, אשר קבע, בין היתר, את הורדת שיעור מס חברות משיעור של 25% ל-23% בשתי פעימות. הפעימה הראשונה לשיעור של 24%, החל מינואר 2017 והפעימה השנייה לשיעור של 23% החל מינואר 2018 ואילך. כתוצאה מהורדת שיעור המס ל-23%, יתרות המסים הנדחים ליום 31 בדצמבר 2018 ו-2017 חושבו בהתאם לשיעור המס החדש כפי שנקבע בחוק לתיקון פקודת מס הכנסה, לפי שיעור המס הצפוי לחול במועד ההיפוך.

השפעת השינויים המתוארים לעיל על הדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2016 התבטאה בקיטון ביתרות התחייבויות המסים הנדחים בסך 1 מיליון ש"ח ובקיטון ביתרות נכסי המסים הנדחים בסך 13 מיליון ש"ח, אשר הוכרו כנגדם הוצאות מסים נדחים. המסים השוטפים לתקופת המדווחות מחושבים בהתאם לשיעורי המס המוצגים בטבלה לעיל.

ב. עדכון מס ערך מוסף ומס רווח

ביום 12 באוקטובר 2015 אישרה מליאת הכנסת את צו מס ערך מוסף (שיעור המס על מלכ"מים 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. כתוצאה מהשינוי האמור שיעור המס הסטטוטורי אשר חל על מוסדות כספיים ירד מ-37.71% ל-37.58% בשנת 2015. כמו כן, כתוצאה מהורדת שיעור מס החברות ל-25% בשנת 2016, ל-24% בשנת 2017 ו-23% החל מינואר 2018 ואילך. שיעור המס הסטטוטורי ירד ל-35.9% בשנת 2016, ל-35% בשנת 2017 ול-34.2% משנת 2018 ואילך.

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 זמינים למכירה לפי שווי הוגן	
5	(2)	7	יתרה ליום 1 בינואר 2016
(34)	(35)	1	שינוי נטו במהלך השנה
(29)	(37)	8	יתרה ליום 1 בינואר 2017
10	7	3	שינוי נטו במהלך השנה
(19)	(30)	11	יתרה ליום 1 בינואר 2018
23	18	5	שינוי נטו במהלך השנה
4	(12)	16	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018

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 2018

לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
			השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה התאמות בגין הצגת ניירות ערך זמינים למכירה לפי שווי הוגן:
5	(1)	6	רווחים (הפסדים) נטו שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן
5	(1)	6	שינוי נטו במהלך השנה הטבות לעובדים
-	(1)	1	הפסד אקטוארי נטו בשנה
18	(5)	23	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
18	(6)	24	שינוי נטו במהלך השנה
23	(7)	30	סך הכל שינוי נטו במהלך השנה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	
			השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה התאמות בגין הצגת ניירות ערך זמינים למכירה לפי שווי הוגן:
1	*-	1	רווחים (הפסדים) נטו שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן
1	*-	1	שינוי נטו במהלך השנה הטבות לעובדים
(37)	10	(47)	הפסד אקטוארי נטו בשנה
2	*-	2	הפסדים (רווחים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד
(35)	10	(45)	שינוי נטו במהלך השנה
(34)	10	(44)	סך הכל שינוי נטו במהלך השנה

* כסום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 11 - מזומנים ופיקדונות בבנקים

במיליוני ש"ח

החברה		המאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	2017	2018	
88	75	92	76	מזומנים ⁽¹⁾
1	1	5	5	פיקדונות בבנקים לתקופה מקורית של עד 3 חודשים ⁽¹⁾
89	76	97	81	סך הכל מזומנים ושוי מזומנים
7	8	7	8	פיקדונות אחרים בבנקים ⁽¹⁾
96	84	104	89	סך הכל

(1) בניכוי הפרשה להפסדי אשראי.

ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי

במיליוני ש"ח

א. חייבים ואשראי בגין פעילות בכרטיסי אשראי

החברה		המאחד		31 בדצמבר			
31 בדצמבר		31 בדצמבר		שיעור ריבית ממוצעת במאחד			
				לעסקאות		ליתרה ביום	
				בחודש האחרון*		%	
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים							
אנשים פרטיים⁽¹⁾							
1,762	1,921	4,132	4,878	-	-	-	-
1,762	1,921	1,762	1,921	-	-	-	-
-	-	2,370	2,957	7.8	8.3	8.2	8.5
מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי⁽²⁾							
מזה: אשראי⁽³⁾⁽²⁾							
מסחרי							
459	543	1,250	1,951	-	-	-	-
167	184	167	184	-	-	-	-
292	359	1,083	1,767	3.3	3.8	4.7	4.9
מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי⁽²⁾							
מזה: אשראי⁽⁵⁾⁽⁴⁾⁽³⁾⁽²⁾							
2,221	2,464	5,382	6,829				
סך הכל סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים							
סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים							
10,066	10,346	10,066	10,346	-	-	-	-
-	-	63	69	6.4	6.5	6.4	6.4
714	1,057	1,371	1,780	-	-	-	-
חברות וארגונים בינלאומיים							
לכרטיסי אשראי							
17	17	33	36	-	-	-	-
הכנסות לקבל							
10	9	10	9	-	-	-	-
אחרים							
13,028	13,893	16,925	19,069				
סך הכל חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי							

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

- (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 - אשראי עם חיוב ריבית הכולל עסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל, אשראי ישיר ועסקאות אחרות.
- (3) כולל אשראי בביטחון רכב בסך 290 מיליון ש"ח במאחד (31 בדצמבר 2017 - 205 מיליון ש"ח).
- (4) מזה: אשראי לבתי עסק 1,548 מיליון ש"ח במאחד (31 בדצמבר 2017 - 872 מיליון ש"ח). סכום זה כולל מקדמות, הקדמות ונכיונות מאזניים (שלא עמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לבתי עסק לפי FAS166) בסך 353 מיליון ש"ח במאחד (31 בדצמבר 2017 - 284 מיליון ש"ח).
- מזה: אשראי לבתי עסק 359 מיליון ש"ח בחברה (31 בדצמבר 2017 - 292 מיליון ש"ח). סכום זה כולל מקדמות, הקדמות ונכיונות מאזניים (שלא עמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לבתי עסק לפי FAS166) בסך 353 מיליון ש"ח בחברה (31 בדצמבר 2017 - 284 מיליון ש"ח). עסקאות מסוג הקדמות תשלום הן עסקאות בעלות מרווח אשראי נמוך יותר משאר מוצרי האשראי המסחרי. נפח הקדמות תשלום מתוך אשראי המסחרי ליום 31 בדצמבר 2018 נמוך מאשר נפח הקדמות תשלום ביחס לעסקאות שבוצעו בחודש דצמבר 2018.
- (5) החל מהרבעון השני לשנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסקו ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה החברה, סווגה יתרת חייבים בגין פעילות הפקטורינג לרבות פקטורינג רכש, מנכסים אחרים לחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחרי. יתרות חייבים בגין הפקטורינג במספרי השוואה נותרו בסעיף נכסים אחרים.

ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי - (המשך)
המאחד

מיליוני ש"ח

ב. חובות (1) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים
הפרשה להפסדי אשראי

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018

סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
193	15	31	3	97	47	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2017
137	4	24	1	78	30	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(114)	(1)	(12)	(3)	(61)	(37)	מחיקות חשבונאיות
23	*-	(4)	2	4	17	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(93)	(1)	(14)	(1)	(57)	(20)	מחיקות חשבונאיות, נטו
2	-	2	-	-	-	אחר
239	18	43	3	118	57	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2018
						**
						** מזה:
19	2	2	*-	9	6	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
8	8	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
167	14	25	3	83	42	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2016
109	2	16	1	67	23	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(95)	(1)	(10)	(2)	(56)	(26)	מחיקות חשבונאיות
12	*-	(4)	1	3	8	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(83)	(1)	(10)	(1)	(53)	(18)	מחיקות חשבונאיות, נטו
193	15	31	3	97	47	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2017
						**
						** מזה:
17	2	2	*-	7	6	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
7	7	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ראה הערות בעמוד הבא.

ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי - (המשך)
המאוחד

מיליוני ש"ח

ב. חובות (1) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)
הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2015
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
133	12	22	3	59	37	31.12.2015
80	4	8	*-	51	17	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(51)	(2)	(5)	*-	(28)	(16)	מחיקות חשבונאיות
5	-	(4)	*-	1	4	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(46)	(2)	(5)	*-	(27)	(12)	מחיקות חשבונאיות, נטו
167	14	25	3	83	42	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2016
						**
						**מזה:
17	2	3	*-	7	5	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
5	5	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

* כסום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) אשראי נושא ריבית - אשראי זה כולל עסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל, אשראי למחזיקי כרטיסי אשראי, אשראי שאינו למחזיקי כרטיסי אשראי 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 באמצעות קיזוז שוברים חדשים שנקלטו במערכת.

ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי - (המשך)

 החברה
 מיליוני ש"ח

ב. חובות (1) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)
הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018

סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
64	9	5	3	-	47	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2017
37	3	3	1	-	30	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(43)	(1)	(2)	(3)	-	(37)	מחיקות חשבונאיות
19	*-	(4)	2	-	17	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(24)	(1)	(2)	(1)	-	(20)	מחיקות חשבונאיות, נטו
77	11	6	3	-	57	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2018
						**
						** מזה:
9	2	1	*-	-	6	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
8	8	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
58	8	5	3	-	42	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2016
28	3	1	1	-	23	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(31)	(2)	(1)	(2)	-	(26)	מחיקות חשבונאיות
9	*-	(4)	1	-	8	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(22)	(2)	(1)	(1)	-	(18)	מחיקות חשבונאיות, נטו
64	9	5	3	-	47	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2017
						**
						** מזה:
8	1	1	*-	-	6	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
7	7	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ראה הערות בעמוד הבא.

ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי - (המשך)

החברה
מיליוני ש"ח

ב. חובות (1) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)
1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2015
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
50	6	4	3	-	37	31.12.2015
24	4	3	*-	-	17	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(20)	(2)	(2)	*-	-	(16)	מחיקות חשבונאיות
4	*-	(4)	*-	-	4	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(16)	(2)	(2)	*-	-	(12)	מחיקות חשבונאיות, נטו
58	8	5	3	-	42	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2016 **
** מזה:						
7	2	*-	*-	-	5	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
5	5	-	-	-	-	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 - אשראי זה כולל עסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל, אשראי למחזיקי כרטיסי אשראי, אשראי שאינו למחזיקי כרטיסי אשראי ועסקאות אחרות.
- (3) חייבים ואשראי בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל חייבים אחרים.
- (4) גבייה מבתי עסק נעשית באמצעות קיזוז שוברים חדשים שנקלטו במערכת.

ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי - (המשך)
המאחד

מיליוני ש"ח

ב. חובות (1) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)
הפרשה להפסדי אשראי (המשך)
2. מידע נוסף על דרך חישוב ההפרשה להפסדי אשראי בגין חובות ועל החובות בגינם היא חושבה
ליום 31 בדצמבר 2018

סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				יתרת חוב רשומה של חובות שנבדקו על בסיס פרטני	
		מסחרי		אנשים פרטיים			סך הכל חובות
		חייבים בגין כרטיסי אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי (2)	אשראי		
1,929	594	1,288	46	*-	1	שנבדקו על בסיס פרטני	
17,249	11,755	479	138	2,957	1,920	שנבדקו על בסיס קבוצתי	
19,178	12,349	1,767	184	2,957	1,921	סך הכל חובות	
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות							
37	6	30	*-	*-	1	שנבדקו על בסיס פרטני	
183	10	11	3	109	50	שנבדקו על בסיס קבוצתי	
220	16	41	3	109	51	סך הכל הפרשה להפסדי אשראי	

ליום 31 בדצמבר 2017

סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				יתרת חוב רשומה של חובות שנבדקו על בסיס פרטני	
		מסחרי		אנשים פרטיים			סך הכל חובות
		חייבים בגין כרטיסי אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי (2)	אשראי		
1,612	1,001	577	32	1	1	שנבדקו על בסיס פרטני	
15,906	11,135	506	135	2,369	1,761	שנבדקו על בסיס קבוצתי	
17,518	12,136	1,083	167	2,370	1,762	סך הכל חובות	
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות							
27	6	18	1	1	1	שנבדקו על בסיס פרטני	
149	7	11	2	89	40	שנבדקו על בסיס קבוצתי	
176	13	29	3	90	41	סך הכל הפרשה להפסדי אשראי	

* כסום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) אשראי נושא ריבית - אשראי זה כולל עסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל, אשראי למחזיקי כרטיסי אשראי, אשראי שאינו למחזיקי כרטיסי אשראי ועסקאות אחרות.

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

(4) החל מהרבעון השני לשנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסקו ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה החברה, סווגה יתרת חייבים בגין פעילות הפקטורינג לרבות פקטורינג רכש, מנכסים אחרים לחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחרי. יתרות חייבים בגין פקטורינג במספרי ההשוואה נותרו בסעיף נכסים אחרים.

ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי - (המשך)

 החברה
 מיליוני ש"ח

ב. חובות (1) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)
הפרשה להפסדי אשראי (המשך)
2. מידע נוסף על דרך חישוב ההפרשה להפסדי אשראי בגין חובות ועל החובות בגינם היא חושבה

ליום 31 בדצמבר 2018

סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים			
		מסחרי		אנשים פרטיים	
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי
יתרת חוב רשומה של חובות					
320	3	270	46	-	1
שנבדקו על בסיס פרטני					
13,665	11,518	89	138	-	1,920
שנבדקו על בסיס קבוצתי					
13,985	11,521	359	184	-	1,921
סך הכל חובות					
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות					
3	*-	2	*-	-	1
שנבדקו על בסיס פרטני					
65	9	3	3	-	50
שנבדקו על בסיס קבוצתי					
68	9	5	3	-	51
סך הכל הפרשה להפסדי אשראי					

ליום 31 בדצמבר 2017

סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (3)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים			
		מסחרי		אנשים פרטיים	
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי
יתרת חוב רשומה של חובות					
235	4	198	32	-	1
שנבדקו על בסיס פרטני					
12,900	10,910	94	135	-	1,761
שנבדקו על בסיס קבוצתי					
13,135	10,914	292	167	-	1,762
סך הכל חובות					
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות					
4	*-	2	1	-	1
שנבדקו על בסיס פרטני					
52	8	2	2	-	40
שנבדקו על בסיס קבוצתי					
56	8	4	3	-	41
סך הכל הפרשה להפסדי אשראי					

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) אשראי נושא ריבית - אשראי זה כולל עסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל, אשראי למחזיקי כרטיסי אשראי, אשראי שאינו למחזיקי כרטיסי אשראי ועסקאות אחרות.

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

ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

מיליוני ש"ח

המאוחד
ג. חובות (1)
1. איכות אשראי ופיגורים

ליום 31 בדצמבר 2018						
חובות לא פגומים - מידע נוסף		בעייתיים ⁽²⁾			לא בעייתיים	
בפיגור של 30 ועד 89 יום ⁽⁴⁾	בפיגור של 90 יום או יותר	סך הכל	פגומים ⁽³⁾	לא פגומים	לא בעייתיים	
חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים						
10	-	1,921	12	40	1,869	חייבים בגין כרטיסי אשראי
23	-	2,957	16	202	2,739	אשראי מסחרי
1	-	184	2	2	180	חייבים בגין כרטיסי אשראי
3	-	1,767	24	19	1,724	אשראי ⁽⁷⁾
*-	-	12,349	7	*-	12,342	חובות בערבות בנקים ואחר ⁽⁵⁾
37	-	19,178	61	263	18,854	סך הכל

ליום 31 בדצמבר 2017						
חובות לא פגומים - מידע נוסף		בעייתיים ⁽²⁾			לא בעייתיים	
בפיגור של 30 ועד 89 יום ⁽⁴⁾	בפיגור של 90 יום או יותר	סך הכל	פגומים ⁽³⁾	לא פגומים	לא בעייתיים	
חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים						
6	-	1,762	7	30	1,725	חייבים בגין כרטיסי אשראי
16	-	2,370	12	185	2,173	אשראי מסחרי
1	-	167	1	3	163	חייבים בגין כרטיסי אשראי
3	-	1,083	15	22	1,046	אשראי
*-	-	12,136	1	*-	12,135	חובות בערבות בנקים ואחר ⁽⁵⁾
26	-	17,518	36	240	17,242 ⁽⁶⁾	סך הכל

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (2) חובות פגומים, נחותים או בהשגחה מיוחדת.
- (3) חובות פגומים אינם צוברים הכנסות ריבית. למידע על חובות פגומים מסוימים שאורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי, ראה ביאור 12.ג.ג. להלן.
- (4) חובות בפיגור של 30 עד 89 יום סווגו כחובות בעייתיים שאינם פגומים ואינם צוברים הכנסות ריבית.
- (5) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות הבנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.
- (6) מזה: סיכון אשראי בסך 18,488 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018 ובסך 16,951 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2017, אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה.
- (7) החל מהרבעון השני לשנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסוק ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה החברה, סווגו יתרת חייבים בגין פעילות הפקטורינג לרבות פקטורינג רכש, מנכסים אחרים לחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחרי. יתרת חייבים בגין פקטורינג במספרי ההשוואה נותרו בסעיף נכסים אחרים.

איכות האשראי

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

ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

מיליוני ש"ח

במאחד
ג. חובות (1) (המשך)
2. מידע נוסף על חובות פגומים
א. חובות פגומים והפרשה פרטנית
ליום 31 בדצמבר 2018

יחידת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת חובות פגומים	יתרת חובות פגומים בגינם		יתרת חובות פגומים בגינם	
		לא קיימת הפרשה פרטנית (3)	יתרת הפרשה פרטנית	קיימת הפרשה פרטנית (2) (3)	יתרת הפרשה פרטנית
חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים					
	12	11	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
	16	16	*-	*-	אשראי מסחרי
	2	2	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
	24	2	17	22	אשראי
	7	*-	4	7	חובות בערבות בנקים ואחר (4)
	61	31	22	30	סך הכל **
	1	-	1	1	מזה: ** חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים

ליום 31 בדצמבר 2017

יחידת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת חובות פגומים	יתרת חובות פגומים בגינם		יתרת חובות פגומים בגינם	
		לא קיימת הפרשה פרטנית (3)	יתרת הפרשה פרטנית	קיימת הפרשה פרטנית (2) (3)	יתרת הפרשה פרטנית
חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים					
	7	6	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
	12	12	*-	*-	אשראי מסחרי
	1	1	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
	15	2	11	13	אשראי
	1	1	*-	*-	חובות בערבות בנקים ואחר (4)
	36	22	12	14	סך הכל **
	1	-	1	1	מזה: ** חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) יתרת חוב רשומה של חובות פגומים שנבחנו פרטנית בתקופת הדיווח.

(3) אינם צוברים הכנסות ריבית.

(4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות הבנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחיובים אחרים.

ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

מיליוני ש"ח

מאוחד
ג. חובות (1) (המשך)
2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)
ב. יתרה ממוצעת של חובות פגומים (2) (3)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	
חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים			
1	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
1	*-	*-	אשראי מסחרי
*-	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
6	8	14	אשראי
1	1	4	חובות בערבות בנקים ואחר (4)
9	10	19	סך הכל

בשנים 2016-2018 לא נרשמה הכנסת ריבית בגין יתרות אלו.

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (3)

יתרה ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים		
1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	*-	אשראי מסחרי
*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	-	אשראי
-	-	חובות בערבות בנקים ואחר (4)
1	1	סך הכל

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) יתרת חוב רשומה ממוצעת של חובות פגומים שנבחנו פרטנית בתקופת הדיווח.

(3) אינם צוברים הכנסות ריבית.

(4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, ארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

 מיליוני ש"ח
 במאוחד

ג. חובות (1) (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018

ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו **		ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח (2)				
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	מספר חוזים		
חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים						
2	191	9	9	905	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	16	1	1	71	אשראי מסחרי	
*-	21	1	1	76	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	1	*-	*-	14	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר (3)	
2	229	11	11	1,066	סך הכל	

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו **		ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח (2)				
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	מספר חוזים		
חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים						
2	243	7	7	1,012	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	22	1	1	77	אשראי מסחרי	
*-	13	*-	*-	57	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	3	1	1	35	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר (3)	
2	281	9	9	1,181	סך הכל	

הערות ראה בעמוד הבא.

ביאור 12 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

 מיליוני ש"ח
מאוחד
ג. חובות (1) (המשך)
2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)
ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך)
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו **		ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח (2)				
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	מספר חוזים		
חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים						
1	270	6	6	1,210	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	25	*-	*-	92	אשראי מסחרי	
*-	16	1	1	68	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	3	1	1	31	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר (3)	
1	314	8	8	1,401	סך הכל	

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** חובות שהפכו בשנת הדיווח לחובות בפיגור של 30 ימים או יותר, אשר אורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי במהלך 12 החודשים שקדמו למועד שבו הם הפכו לחובות בפיגור.

(1) 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) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחובות אחרים.

ביאור 12 א' - חייבים (1) (4) בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני (1)(3) לפי גודל החבות של הלווה

במיליוני ש"ח

מאוחד
31 בדצמבר 2018

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי				
סיכון אשראי חוץ מאזני (3)	מזה: באחריות		מספר לווים (2)	תקרת האשראי (באלפי ש"ח)
	הבנקים	סך הכל		
610	1,792	1,886	1,513,129	יתרות לווה עד 5
820	2,371	2,570	481,906	יתרות לווה מעל 5 עד 10
1,378	1,687	2,035	280,824	יתרות לווה מעל 10 עד 15
1,204	1,189	1,601	162,455	יתרות לווה מעל 15 עד 20
2,302	1,412	2,223	184,879	יתרות לווה מעל 20 עד 30
1,590	727	1,553	91,238	יתרות לווה מעל 30 עד 40
2,098	923	2,981	98,553	יתרות לווה מעל 40 עד 80
260	198	732	10,149	יתרות לווה מעל 80 עד 150
24	52	183	1,066	יתרות לווה מעל 150 עד 300
20	24	135	370	יתרות לווה מעל 300 עד 600
22	21	148	202	יתרות לווה מעל 600 עד 1,200
11	9	82	61	יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000
48	10	135	64	יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000
66	-	228	48	יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000
174	-	472	52	יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000
122	-	243	14	יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000
17	-	76	1	יתרות לווה מעל 40,000 עד 200,000
-	-	271	1	יתרות לווה מעל 200,000 עד 400,000
-	-	1,470	2	יתרות לווה מעל 400,000 עד 800,000
10,766	10,415	19,024	2,825,014	סך הכל
-	-	45	-	הכנסות לקבל ואחרים
10,766	10,415	19,069	2,825,014	סך הכל

(1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני מוצגים לפני השפעת ההפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לווים.

(2) מספר הלווים לפי סך הכל חייבים וסיכון אשראי חוץ מאזני.

(3) סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות החבות של הלווה (לא כולל מסגרת אשראי באחריות בנקים).

(4) החל מהרבעון השני לשנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסקו ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה החברה, סווגה יתרת חייבים בגין פעילות הפקטורינג לרבות פקטורינג רכש, מחייבים אחרים לחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחרי. יתרות חייבים בגין פקטורינג במספרי השוואה נותרו בסעיף נכסים אחרים.

ביאור 12 א' - חייבים⁽¹⁾ בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני⁽³⁾⁽¹⁾ לפי גודל החבות של הלווה (המשך)

במיליוני ש"ח

מאוחד
31 בדצמבר 2017

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי				
סיכון אשראי חוץ מאזני⁽³⁾	מזה: באחריות		מספר לווים⁽²⁾	תקרת האשראי (באלפי ש"ח)
	הבנקים	סך הכל		
564	1,778	1,875	1,469,685	יתרות לווה עד 5
800	2,333	2,525	471,501	יתרות לווה מעל 5 עד 10
1,375	1,659	1,976	275,412	יתרות לווה מעל 10 עד 15
1,179	1,165	1,542	157,426	יתרות לווה מעל 15 עד 20
2,098	1,377	2,174	175,045	יתרות לווה מעל 20 עד 30
1,444	694	1,453	84,130	יתרות לווה מעל 30 עד 40
1,883	843	2,539	87,593	יתרות לווה מעל 40 עד 80
205	162	461	6,773	יתרות לווה מעל 80 עד 150
27	49	183	1,068	יתרות לווה מעל 150 עד 300
23	26	152	428	יתרות לווה מעל 300 עד 600
28	19	136	196	יתרות לווה מעל 600 עד 1,200
30	12	73	65	יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000
46	12	77	44	יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000
58	-	99	29	יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000
95	-	139	18	יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000
74	-	139	8	יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000
81	-	-	1	יתרות לווה מעל 40,000 עד 200,000
-	-	252	1	יתרות לווה מעל 200,000 עד 400,000
-	-	1,087	2	יתרות לווה מעל 400,000 עד 800,000
10,010	10,129	16,882	2,729,425	סך הכל
-	-	43	-	הכנסות לקבל ואחרים
10,010	10,129	16,925	2,729,425	סך הכל

(1) חייבים בגין הפעילות בכרטיסי אשראי וסיכון האשראי החוץ מאזני מוצגים לפני השפעת ההפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לווים.

(2) מספר הלווים לפי סך הכל חייבים וסיכון אשראי חוץ מאזני.

(3) סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות החבות של הלווה (לא כולל מסגרת אשראי באחריות בנקים)

ביאור 13 - ניירות ערך

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2018

שוי הוגן **	רווח כולל אחר מצטבר ***	עלות מופחתת (במניות - עלות)	הערך במאזן	ניירות ערך זמינים למכירה מניות של אחרים *
33	21	12	33	
33	21	12	33	סך הכל ניירות ערך זמינים למכירה

31 בדצמבר 2017

שוי הוגן **	רווח כולל אחר מצטבר ***	עלות מופחתת (במניות - עלות)	הערך במאזן	ניירות ערך זמינים למכירה מניות של אחרים *
26	15	11	26	
26	15	11	26	סך הכל ניירות ערך זמינים למכירה

* כולל מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, המוצגות לפי עלות בניכוי ירידת ערך, בסך של 10 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018 (31 בדצמבר 2017 - 9 מיליון ש"ח).

** נתוני שווי הוגן מבוססים על שערי בורסה

*** כלולים בדוח על הרווח הכולל.

ביאור 14 – השקעות בחברות מוחזקות (במאחד – כלולות) ופרטים על חברות אלה

במיליוני ש"ח

1. הרכב
א. המאחד

ליום 31 בדצמבר

סך הכל 2017	חברות מאוחדות 2017	חברות כלולות 2017	סך הכל 2018	חברות מאוחדות 2018	חברות כלולות 2018	
5	-	5	6	-	6	השקעות במניות לפי שיטת השווי המאזני
5	-	5	6	-	6	סך כל ההשקעות
4	-	4	5	-	5	מזה - רווחים שנצברו ממועד הרכישה
פרטים בנושא מוניטין						
10	10	-	10	10	-	הסכום המקורי
-	-	-	-	-	-	יתרה בספרים
ב. החברה						
533	528	5	623	617	6	השקעות בהון ושטרי הון לפי שיטת השווי המאזני
533	528	5	623	617	6	סך כל ההשקעות
412	408	4	502	497	5	מזה - רווחים שנצברו ממועד הרכישה

2. חלק החברה ברווחים או בהפסדים של חברות מוחזקות (במאחד - כלולות)

החברה			המאחד			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	2016	2017	2018	
133	140	146	1	1	1	חלק החברה ברווחים לפני השפעת מס של חברות מוחזקות (במאחד - כלולות)
*-	-	-	*-	-	-	הפסדים מירידת ערך של חברות מוחזקות (במאחד - כלולות)
הפרשה למיסים:						
58	61	72	*-	*-	*-	מיסים שוטפים
(12)	(17)	(26)	-	-	-	מיסים נדחים
46	44	46	*-	*-	*-	סך כל ההפרשה למיסים
87	96	100	1	1	1	חלק החברה ברווחים (הפסדים) לאחר השפעת מס של חברות מוחזקות (במאחד - כלולות)

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 14 – השקעות בחברות מוחזקות (במיוחד – כלולות) ופרטים על חברות אלה (המשך)

במיליוני ש"ח

3. פרטים
א. חברות בת מאוחדות

הפסד מירידת ערך		תרומה לרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות החברה		השקעות הוניות אחרות		דיבידנד שנרשם		השקעה בהון לפי שווי מאזני ⁽³⁾		חלק בזכויות הצבעה		חלק בהון המקנה זכות לקבלת רווחים		שם החברה ועיסוק ⁽¹⁾⁽²⁾
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	
ישראל כרטיס מימון בע"מ														
-	-	69	77	-	-	-	-	288	365	100%	100%	100%	100%	עיסוק: מתן אשראי
ישראל כרטיס נכסים בע"מ														
-	-	9	6	-	-	-	10	78	74	100%	100%	100%	100%	עיסוק: חברת נכסים
גלובל פקטורינג בע"מ														
-	-	10	8	-	-	-	-	31	39	100%	100%	100%	100%	עיסוק: פקטורינג לרבות פקטורינג רכש
יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ⁽⁴⁾														
-	-	*	*	-	-	-	-	6	6	100%	100%	100%	100%	עיסוק: תאגיד עזר בנקאי
צמרת מימונים בע"מ														
-	-	7	8	-	-	-	-	⁽⁵⁾ 125	⁽⁵⁾ 133	100%	100%	100%	100%	עיסוק: ניכיון עסקאות בכרטיסי אשראי

הערות ראה בעמוד הבא.

3. פרטים (המשך)
ב. חברות כלולות

ערבויות עבור החברה לטובת גופים שמחוץ לחברה		הפסד מירידת ערך		תרומה לרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות החברה		השקעות הוניות אחרות		דיבידנד שנרשם		השקעה בהון לפי שווי מאזני ⁽³⁾		חלק בזכויות הצבעה		חלק בהון המקנה זכות לקבלת רווחים		שם החברה ועיסוק ⁽²⁾⁽¹⁾
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	
קידום מבנה איגוח בע"מ																
-	-	-	-	*-	*-	-	-	-	-	*-	*-	20%	20%	20%	20%	עיסוק: מתן הלוואות בתחום הרכב
לייף סטייל מימון בע"מ																
24	24	-	-	1	1	-	-	-	-	4	5	15%	15%	15%	15%	עיסוק: מתן אשראי
אי.די.אס שרותים בע"מ																
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20%	20%	20%	20%	עיסוק: חנות אינטרנט
איזימץ בע"מ																
-	-	-	-	*-	*-	-	-	-	-	1	1	20%	20%	20%	20%	עיסוק: התאמות כרטיסי אשראי
המועדון של רמי לוי בע"מ																
-	-	-	-	-	*-	-	-	-	-	-	*-	-	20%	-	20%	עיסוק: מועדון לקוחות

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) הפירוט לפי סעיף 32. ז. להוראות הדיווח לציבור, דוח כספי שנתי.

(2) כל החברות מוחזקות על ידי החברה באופן ישיר.

(3) לרבות יתרות עודפי עלות מיוחסים ומוניטין, בניכוי הפסדים מצטברים לירידת ערך.

(4) כתאגיד עזר בנקאי, יורפיי עומדת בדרישות הון רגולטוריות על פי הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 299 ו-211.

(5) כולל שטר הון שהונפק במרץ 2010 לבעלי המניות לפירעון החל מיום 2 בינואר 2016, ללא ריבית וללא הצמדה בהיקף של 65 מיליון ש"ח.

ביאור 14 – השקעות בחברות מוחזקות (במאחד – כלולות) ופרטים על חברות אלה (המשך)

במיליוני ש"ח

ג. מידע תמציתי בנושא חברות כלולות
1. להלן מידע תמציתי על המצב הכספי

ערך בספרים של ההשקעה בחברה כלולה	הון המיוחס לבעלים של חברה	סך התחייבויות	סך נכסים	שיעור בעלות	2018
*-	2	16	18	20%	קידום מבנה איגוח בע"מ ⁽¹⁾
5	30	191	221	15%	לייף סטייל מימון בע"מ ⁽²⁾
-	*-	2	2	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
1	*-	2	2	20%	איזימץ' בע"מ
*-	2	7	9	20%	המועדון של רמי לוי בע"מ

ערך בספרים של ההשקעה בחברה כלולה	הון המיוחס לבעלים של חברה	סך התחייבויות	סך נכסים	שיעור בעלות	2017
*-	2	19	21	20%	קידום מבנה איגוח בע"מ ⁽¹⁾
4	23	155	178	15%	לייף סטייל מימון בע"מ ⁽²⁾
-	*-	2	2	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
1	*-	2	2	20%	איזימץ' בע"מ

2. להלן מידע תמציתי על תוצאות הפעילות

חלק החברה ברווח (הפסד) נקי		רווח (הפסד) נקי לשנה	שיעור בעלות	2018
*-	*-	*-	20%	קידום מבנה איגוח בע"מ
1	7	7	15%	לייף סטייל מימון בע"מ
-	*-	*-	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
*-	*-	*-	20%	איזימץ' בע"מ
*-	2	2	20%	המועדון של רמי לוי בע"מ
חלק החברה ברווח (הפסד) נקי		רווח (הפסד) נקי לשנה	שיעור בעלות	2017
*-	*-	*-	20%	קידום מבנה איגוח בע"מ
1	7	7	15%	לייף סטייל מימון בע"מ
-	*-	*-	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ
*-	*-	*-	20%	איזימץ' בע"מ
חלק החברה ברווח (הפסד) נקי		רווח (הפסד) נקי לשנה	שיעור בעלות	2016
*-	*-	*-	20%	קידום מבנה איגוח בע"מ
1	6	6	15%	לייף סטייל מימון בע"מ
-	*-	*-	20%	אי.די.אס שרותים בע"מ

* כסום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) כולל הלוואת בעלים.

(2) החברה מטפלת בחברת לייף סטייל מימון בע"מ בהתאם לשיטת השווי המאזני, על אף ששיעור החזקתה בה הינו נמוך מ-20%, היות ומתקיימים סממנים איכותיים לקיומה של השפעה מהותית הכוללים ייצוג בדירקטוריון החברה.

ביאור 15 - בניינים וציוד

במיליוני ש"ח

מאוחד

א. ההרכב:

סך הכל	אחר	ריהוט וציוד משרדי	כלי רכב	עלויות תוכנה ⁽¹⁾	מחשב וציוד היקפי	התקנות ושיפורים במושכר	בניינים, מקרקעין ונדל"ן להשקעה	
1,120	5	70	1	664	214	95	71	ליום 31 בדצמבר 2017
122	-	3	-	108	10	1	-	תוספות
*-	-	-	*-	-	-	-	-	גריעות
1,242	5	73	1	772	224	96	71	ליום 31 בדצמבר 2018
853	2	47	1	530	194	59	20	ליום 31 בדצמבר 2017
89	*-	5	*-	68	11	4	1	תוספות
*-	-	-	*-	-	-	-	-	גריעות
942	2	52	1	598	205	63	21	ליום 31 בדצמבר 2018
300	3	21	*-	174	19	33	50	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2018
267	3	23	*-	134	20	36	51	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2017
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	7.2	2.0	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת 2018 הינו:
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	7.2	2.0	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת 2017 הינו:

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) לרבות עלויות שהונו בקשר לפיתוח עלויות תוכנה לשימוש עצמי אשר עמדו ליום 31 בדצמבר 2018 על 408 מיליון ש"ח (ליום 31 בדצמבר 2017 - 359 מיליון ש"ח).

ביאור 15 - בניינים וציוד (המשך)

 במיליוני ש"ח
 חברה
 א. ההרכב:

סך הכל	אחר	ריהוט וציוד משרדי	כלי רכב	עלויות תוכנה ⁽¹⁾	מחשב וציוד היקפי	התקנות ושיפורים במושכר	
עלות:							
961	5	69	1	635	211	40	ליום 31 בדצמבר 2017
119	-	3	-	105	10	1	תוספות
*-	-	-	*-	-	-	-	גריעות
1,080	5	72	1	740	221	41	ליום 31 בדצמבר 2018
פחת שנצבר:							
774	2	46	1	507	192	26	ליום 31 בדצמבר 2017
83	*-	5	*-	64	11	3	תוספות
*-	-	-	*-	-	-	-	גריעות
857	2	51	1	571	203	29	ליום 31 בדצמבר 2018
223	3	21	*-	169	18	12	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2018
187	3	23	*-	128	19	14	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2017
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	10.4	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת 2018 הינו:
	25.0	10.0	15.0	25.0	26.7	10.4	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת 2017 הינו:

* כסום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) לרבות עלויות שהונו בקשר לפיתוח עלויות תוכנה לשימוש עצמי אשר עמדו ליום 31 בדצמבר 2018 על 383 מיליון ש"ח (ליום 31 בדצמבר 2017 - 335 מיליון ש"ח).

ביאור 16 - נכסים אחרים

במיליוני ש"ח

החברה		המאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	2017	2018	
69	53	141	150	מסים נדחים לקבל (ראה ביאור 9)
30	34	36	35	עודף מקדמות ששולמו למס הכנסה על העתודות השוטפות
				חייבים אחרים ויתרות חובה:
4	4	4	4	הלוואות לעובדים
59	81	60	82	הוצאות מראש
-	-	6	6	מוסדות
4,894	5,694	-	-	חברות קשורות
-	-	404	-	פקטורינג (לרבות פקטורינג רכש) ⁽¹⁾⁽²⁾
-	-	55	-	פקטורינג ⁽²⁾
6	4	21	16	חייבים בגין תווי קנייה וכרטיסים נטענים
12	16	13	21	אחרים
4,975	5,799	563	129	סך כל חייבים אחרים ויתרות חובה
5,074	5,886	740	314	סך כל הנכסים האחרים

- (1) עסקאות הפקטורינג מהוות מימון לעסקים על בסיס עסקאות מקור של אספקת טובין או שירותים. בעסקת פקטורינג ממחה הספק לחברה את זכויותיו לקבל כספים מאת חייבים שונים. בעסקאות פקטורינג רכש החברה מממנת עבור החייב חשבונית שהוצאה לו מאת ספק לצורך הארכת ימי אשראי הספקים של החייב. יצוין כי ברשות החברה פוליסת ביטוח למרבית עסקאות פקטורינג רכש בשיעור של כ-98%. היתרה המוצגת ליום 31 בדצמבר 2017 הינה בניכוי הפרשה להפסדי אשראי בסך של כ-4 מיליון ש"ח.
- (2) החל מהרבעון השני לשנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסקו ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה החברה, סווגה יתרת חייבים בגין פעילות הפקטורינג לרבות פקטורינג רכש, מנכסים אחרים לחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחרי. יתרות חייבים בגין פקטורינג במספרי השוואה נותרו בסעיף נכסים אחרים.

ביאור 17 - אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים

במיליוני ש"ח

החברה		המאוחד		שיעור ריבית ממוצעת שנתית		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		לעסקאות		
2017	2018	2017	2018	בחודש האחרון	יתרה ליום	
				%	%	
						אשראי
1,554	2,288	1,567	2,312	0.64	0.65	בחשבונות חח"ד
450	525	450	525	1.25	1.25	הלוואות אחרות
2,004	2,813	2,017	2,837			סך הכל

הערה: בנושא שעבודים ראה ביאור 23. יג. להלן.

ביאור 18 - זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

החברה		המאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	2017	2018	
12,828	13,641	11,776	12,480	בתי עסק ⁽¹⁾⁽²⁾
1	1	1	1	התחייבויות בגין פיקדונות
25	-	25	-	ארגון בינלאומי
34	1	46	15	הכנסות מראש
31	35	31	35	תוכנית הטבות למחזיקי כרטיס
99	108	99	108	הוצאות לשלם
125	128	126	128	הוצאות לשלם בגין בנקים ומועדונים
13,143	13,914	12,104	12,767	סך כל הזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

- (1) בניכוי יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (מושא 860 בקודיפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק בסך 816 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018 (31 בדצמבר 2017 - 773 מיליון ש"ח). במאוחד, בקיזוז יתרה קיימת עם חברה בת מוחזקת בסך של כ-1,690 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2017 - 1,518 מיליון ש"ח)
- (2) כולל המחאת זכויות על דרך המכר בסך של כ-1,510 מיליון ש"ח מצד ג' לחברת האם ליום 31 בדצמבר 2018 (31 בדצמבר 2017 - 1,040 מיליון ש"ח).

ביאור 19 - התחייבויות אחרות

במיליוני ש"ח

החברה		המאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	2017	2018	
-	-	8	8	עתודה למיסים נדחים (ראה ביאור 9)
117	32	118	32	עודף עתודות לזכויות עובדים על היעודה (ראה ביאור 20)
				זכאים אחרים ויתרות זכות:
112	102	114	104	הוצאות לשלם בגין שכר והוצאות נלוות
38	28	39	30	ספקי שירותים וציוד
73	48	76	53	הוצאות לשלם
28	33	31	36	מוסדות
521	570	495	551	חברות קשורות
7	9	17	19	הפרשה להפסדי אשראי בגין מסגרות חוץ מאזניות
-	-	3	3	זכאים בגין פקטורינג לרבות פקטורינג רכש
136	128	150	139	זכאים בגין תווי קנייה וכרטיסים נטענים
7	8	7	8	המחאות נוסעים במחזור, נטו
1	2	15	17	אחרים
923	928	947	960	סך כל זכאים אחרים ויתרות זכות
1,040	960	1,073	1,000	סך כל ההתחייבויות האחרות

ביאור 20 - הטבות לעובדים

במיליוני ש"ח

א. הטבות בסיום ולאחר העסקה

ליום 31 בדצמבר		
2018	2017	
פיצויי פיטורין בגין סיום יחסי עובד מעביד		
148	160	סכום ההתחייבות
117	112	השווי ההוגן של נכסי התכנית
31	48	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **
פרישה מוקדמת		
(1) * -	63	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
* -	63	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **
מענק בגין אי ניצול ימי מחלה		
(1) -	4	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
-	4	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **
הטבות אחרות בסיום ולאחר העסקה		
(1) -	2	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
-	2	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **
מענק וותק		
1	1	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
1	1	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **
32	118	סך הכל

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

(1) הקיטון בהתחייבות נובע מהערכות לקראת הפרדה של החברה מבנק הפועלים בשנת 2017 ובעקבות כך סיום העסקתם של עובדי הבנק המושאלים (נכון ל-31.12.2018 אין עובדים מושאלים). ראה פירוט בסעיף ט' להלן.

ביאור 20 - הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת
1. מחויבויות ומצב המימון
א. שינוי במחויבות בגין הטבה חזויה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2017			2018			
סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	
199	60	139	229	69	160	מחויבות בגין הטבה חזויה בתחילת שנה
33	(1) 20	13	18	3	15	עלות שרות
7	2	5	5	*-	5	עלות ריבית
5	(2)	7	(8)	-	(8)	הפסד (רווח) אקטוארי
(15)	(11)	(4)	(96)	(1) (72)	(1) (24)	הטבות ששולמו
229	69	160	148	*-	148	מחויבות בגין הטבה חזויה בסוף השנה**
206	69	137	130	*-	130	מחויבות בגין הטבה מצטברת בסוף השנה

** נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

(1) ראה סעיף ט' ו-י' להלן.

ב. שינוי בשווי ההוגן של נכסי התכנית ומצב המימון של התכנית

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2017			2018			
סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	
100	-	100	112	-	112	שווי הוגן של נכסי התכנית בתחילת שנה
6	-	6	(3)	-	(3)	תשואה בפועל על נכסי התכנית
10	-	10	13	-	13	הפקדות לתכנית על ידי החברה
(4)	-	(4)	(5)	-	(5)	הטבות ששולמו
112	-	112	117	-	117	שווי הוגן של נכסי התכנית בסוף השנה
117	69	48	31	*-	31	מצב המימון - התחייבות נטו שהוכרה בסוף שנה**

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

ביאור 20 - הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)
1. מחויבויות ומצב המימון (המשך)
ג. סכומים שהוכרו (ברווח) הפסד כולל אחר מצטבר לפני השפעת מס
ליום 31 בדצמבר

2017			2018			
סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	
39	20	19	15	-	15	הפסד אקטוארי נטו
39	20	19	15	-	15	יתרת סגירה בהפסד כולל אחר מצטבר

ד. תכניות שבהן המחויבות בגין הטבה מצטברת עולה על נכסי התכנית
ליום 31 בדצמבר

2017			2018			
סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	
229	69	160	148	*-	148	מחויבות בגין הטבה חזויה
206	69	137	130	*-	130	מחויבות בגין הטבה מצטברת
112	-	112	117	-	117	שווי הוגן של נכסי התכנית

2. הוצאה לשנה
א. רכיבי עלות ההטבה נטו שהוכרו ברווח והפסד
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2016			2017			2018			
סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	
15	*-	15	33	20	13	18	3	15	עלות שרות
6	2	4	7	2	5	5	*-	5	עלות ריבית
(4)	-	(4)	(5)	-	(5)	(4)	-	(4)	תשואה חזויה על נכסי תכנית
הפחתה של סכומים שלא הוכרו:									
2	2	*-	9	8	1	20	20	*-	הפסד (רווח) אקטוארי אחר, לרבות הפסד מצמצום או סילוק
19	4	15	48	34	14	42	23	19	סך עלות ההטבה, נטו

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 20 - הטבות לעובדים (המשך)

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

2. הוצאה לשנה (המשך)

ב. שינויים בנכסי התכנית ובמחויבות להטבה שהוכרו ברווח (הפסד) כולל אחר לפני השפעת מס

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2016			2017			2018		
סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה
47	23	24	4	(2)	6	(1)	-	(1)
(2)	(2)	*-	(9)	(8)	(1)	(20)	(20)	*-
-	-	-	(4)	(4)	-	(3)	-	(3)
45	21	24	(9)	(14)	5	(24)	(20)	(4)
19	4	15	48	34	14	42	23	19
64	25	39	39	20	19	18	3	15

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ג. אומדן של הסכומים הכלולים ברווח כולל אחר מצטבר שצפוי כי יופחתו מרווח כולל אחר מצטבר לדוח רווח והפסד כהוצאה (כהכנסה) בשנת 2019 לפני השפעת המס

סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה
(1)	-	(1)
(1)	-	(1)

3. הנחות

א. ההנחות על בסיס ממוצע משוקלל המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה ולמידת עלות ההטבה נטו

1. ההנחות העיקריות המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה

ליום 31 בדצמבר

2017		2018	
עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	עובדי הבנק המושאלים *	עובדי החברה
0.63%	1.58%	-	2.08%
2.00%	1.89%	-	1.65%
(1) -	1.7%-24.4%	-	3.99%-21.25%
0%-7.5%	0.92%-18.20%	-	0.92%-18.20%

(1) שיעורי עזיבה לפיצויים מוגדלים ולפרישה מוקדמת נקבעו בהתאם לניסיון בנק הפועלים תוך התחשבות בגיל העובד והמגדר ומשקפים שיעור עזיבה משוקלל של 7.5% לשנה.

* ליום 31 בדצמבר 2018 אין עובדים מושאלים.

ביאור 20 - הטבות לעובדים (המשך)
ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)
3. הנחות (המשך)
א. ההנחות על בסיס ממוצע משוקלל המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה ולמידת עלות ההטבה נטו (המשך)
2. ההנחות העיקריות המשמשות למידת עלות ההטבה נטו לתקופה

לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ 2018		לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 30 ביוני 2018		לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 30 בספטמבר 2018		לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018	
עובדי המושאלים	עובדי החברה	עובדי המושאלים ⁽¹⁾	עובדי החברה	עובדי המושאלים ⁽¹⁾	עובדי החברה	עובדי המושאלים ⁽¹⁾	עובדי החברה
0.49%	1.58%	-	1.70%	-	1.97%	-	1.81%
-	2.15%	-	2.37%	-	2.24%	-	2.47%
0.5%-7.5%	0.92%-18.2%	-	0.92%-18.2%	-	0.92%-18.2%	-	0.92%-18.2%
שיעור היוון							
תשואה חזויה לטווח ארוך על נכסי התוכנית							
שיעור גידול בתגמול							

לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ 2017		לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 30 ביוני 2017		לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 30 בספטמבר 2017		לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017	
עובדי המושאלים	עובדי החברה	עובדי המושאלים	עובדי החברה	עובדי המושאלים	עובדי החברה	עובדי המושאלים ⁽¹⁾	עובדי החברה
1.19%	2.13%	1.06%	2.02%	1.16%	2.02%	1.04%	2.02%
-	2.38%	-	2.50%	-	2.50%	-	2.03%
0.5%-7.5%	0%-2.6%	0.5%-7.5%	0%-2.6%	0.5%-7.5%	0%-2.6%	0.5%-7.5%	0.92%-18.2%
שיעור היוון							
תשואה חזויה לטווח ארוך על נכסי התוכנית							
שיעור גידול בתגמול							

לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ 2016		לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 30 ביוני 2016		לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 30 בספטמבר 2016		לתקופה של 3 חודשים שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016	
עובדי המושאלים	עובדי החברה	עובדי המושאלים	עובדי החברה	עובדי המושאלים	עובדי החברה	עובדי המושאלים ⁽¹⁾	עובדי החברה
1.45%	1.99%	1.00%	2.13%	0.95%	2.13%	1.16%	2.13%
-	2.42%	-	2.03%	-	2.03%	-	2.38%
0.5%-7.5%	0%-2.6%	0.5%-7.5%	0%-2.6%	0%-7.5%	0%-2.6%	0.5%-7.5%	0%-2.6%
שיעור היוון							
תשואה חזויה לטווח ארוך על נכסי התוכנית							
שיעור גידול בתגמול							

(1) ראה סעיף ט' להלן.

ביאור 20 - הטבות לעובדים (המשך)
ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)
3. הנחות (המשך)
ב. השפעה של שינוי בנקודת אחוז אחת על המחויבות בגין הטבה חזויה לפני השפעת מס
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 (במיליוני ש"ח)

קיטון בנקודת אחוז אחת עובדי הבנק המושאלים	גידול בנקודת אחוז אחת עובדי הבנק המושאלים	קיטון בנקודת אחוז אחת עובדי החברה	גידול בנקודת אחוז אחת עובדי החברה	
-	-	12	(8)	שיעור היוון
-	-	14	(8)	שיעור עליית מדד
-	-	(2)	2	שיעור עזיבה
-	-	(8)	13	שיעור גידול בתגמול

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 (במיליוני ש"ח)

קיטון בנקודת אחוז אחת עובדי הבנק המושאלים	גידול בנקודת אחוז אחת עובדי הבנק המושאלים	קיטון בנקודת אחוז אחת עובדי החברה	גידול בנקודת אחוז אחת עובדי החברה	
2	(2)	19	(14)	שיעור היוון
*	*	21	(16)	שיעור עליית מדד
*	*	(3)	2	שיעור עזיבה
(1)	1	(16)	21	שיעור גידול בתגמול

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 20 - הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)
4. נכסי תכנית

השווי ההוגן של נכסי תכנית לפי סוגי נכסים לעובדי החברה

% מסך נכסי התוכנית

	31 בדצמבר 2017	31 בדצמבר 2018	
מזומנים ופיקדונות בבנקים	6%	7%	
מניות	16%	24%	
אגרות חוב:			
ממשלתיות	42%	40%	
קונצרניות	23%	17%	
סך הכל	65%	57%	
אחר	13%	12%	
סך הכל	100%	100%	

כספי הפיצויים של העובדים מופקדים במספר רב של קופות גמל אישיות / ביטוחי מנהלים אישיים בהתאם לבחירת העובדים. במהלך הרבעון האחרון של שנת 2018 פוצלו הקופות המרכזיות ויתרתן הועברה לקופות האישיות של העובדים הזכאים. חלוקת נכסי התוכנית המוצגת מבוססת על דיווחים הקיימים במדיה לגבי חלק מהקופות המהוות את עיקר הקופות הקיימות לעובדי החברה.

5. תזרימי מזומנים
א. הפקדות לעובדי החברה

הפקדות בפועל לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2017	2018	תחזית 2019 *	
הפקדות	10	13	13	

* אומדן ההפקדות שהחברה צופה לשלמן לתוכנית פנסיה להטבה מוגדרת במהלך שנת 2019.

ב. הטבות נטו שהחברה צופה לשלם בעתיד

	סך הכל	עובדי הבנק המושאלים	עובדי החברה	
2019	3	-	3	
2020	3	-	3	
2021	2	-	2	
2022	3	-	3	
2023	3	-	3	
2024-2028	10	-	10	
2029 ואילך	14	-	14	
סך הכל	38	-	38	

ביאור 20 - הטבות לעובדים (המשך)
ג. יו"ר הדירקטוריון

מר איל דשא מכהן כדירקטור וכיו"ר דירקטוריון פעיל של חברות קבוצת ישראל – ישראל, פועלים אקספרס ויורפיי וזאת החל מיום 2 ביולי 2017 בהיקף משרה חלקי של 50% בהתאם להסכם עבודה אישי עם החברה. הסכם עבודתו האישי הינו לתקופה קצובה החל מיום 1 ביולי 2017 ועד ליום 30 ביוני 2020 (עם אפשרות לכל אחד מהצדדים להביא לסיימו קודם לכן בהודעה מוקדמת בת 90 יום). במסגרת כהונתו זכאי מר דשא לתגמול קבוע בעלות שנתי של 1.5 מיליון ש"ח בגין 50% משרה, צמוד למדד המחירים לצרכן בגין חודש מאי 2017, כפי שידוע בחודש יולי 2017 וכן לתנאים נלווים, לרבות חופשה שנתית, רכב, מחלה, דמי הבראה, ארוחות, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות.

תנאי כהונתו של יו"ר הדירקטוריון נקבעו בהתאם להוראות חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצרכי מס בשל תגמול חריג) התשע"ו-2016 ("חוק התגמול בתאגידים פיננסיים"), הגם כי חוק התגמול בתאגידים פיננסיים אינו חל על החברה, וזאת כחלק ממדיניות בנק הפועלים ליישום הוראותיו גם על תגמול נושאי המשרה הבכירה בחברות בנות של הבנק. בהתאם, התקרה על-פי חוק זה הוחלה גם על תגמול היו"ר ובמסגרת הסכם ההתקשרות עימו, הועמד שכרו החודשי של היו"ר על סכום אשר הביא את עלות התגמול לתקרת עלות שכר הבכירים הממודדת (בהתחשב בהיקף המשרה ובעלויות המובאות בחשבון בחישוב תקרת השכר בהתאם לחוק האמור) נכון לאותה עת (משכורת חודשית בסך של כ-101 אלפי ש"ח נכון לאותו מועד). ראה גם סעיף ז' להלן.

ד. חוזה אישי מנכ"ל החברה

1. ד"ר רון וקסלר מכהן החל מחודש פברואר 2016 כמנכ"ל החברה, יורפיי ופועלים אקספרס. עד ליום 30 ביוני 2017, כהונתו של ד"ר וקסלר ניתנה לחברות כעובד מושאל מבנק הפועלים בהתאם להסכם העסקה אישי בין הבנק לבין ד"ר וקסלר (כפי שעודכן בחודש ינואר 2017). מיום 12 באוקטובר 2016 הותאמו תנאי כהונתו של מר וקסלר להוראות חוק התגמול בתאגידים פיננסיים, הגם כי חוק התגמול בתאגידים פיננסיים אינו חל על החברה, וזאת כחלק ממדיניות בנק הפועלים ליישום הוראותיו גם על תגמול נושאי המשרה הבכירה בחברות בנות של הבנק. ראה גם סעיף ז' להלן.

2. ביום 30 ביוני 2017 כהכנה למהלך הפרדת ישראל מקבוצת בנק הפועלים, הסתיימו יחסי העבודה בין המנכ"ל לבין בנק הפועלים. במסגרת סיום העסקתו בבנק, שולמו למנכ"ל על-ידי הבנק התשלומים המגיעים לו במועד סיום יחסי העבודה עם הבנק, לרבות פיצויים מוגדלים על-פי הסכם העסקתו בבנק. ישראל נשאה בעלויות היחסיות הקשורות בסיום העסקת המנכ"ל בבנק בגין תקופת ההשאלה (בסכום כולל של כ-506 אלפי ש"ח). כמו-כן, נחתם הסכם העסקה בין המנכ"ל לחברה בדבר כהונתו כמנכ"ל ישראל, יורפיי ופועלים אקספרס, כמפורט בסעיף זה ובסעיף ז' להלן.

3. הסכם העסקה הנוכחי של המנכ"ל הינו לתקופה קצובה, החל מיום 1 ביולי 2017 ועד ליום 31 במרץ 2021. ברם, כל אחד מהצדדים רשאי להפסיק את ההתקשרות בכל עת ומכל סיבה שהיא, בהודעה מוקדמת בת 90 יום. בהתאם לתנאי העסקתו זכאי המנכ"ל לתגמול שנתי משתנה ולתגמול קבוע כפי שמשולם לחברי הנהלה בבנק (התגמול הקבוע כולל שכר חודשי צמוד למדד המחירים לצרכן בגין חודש דצמבר 2016 שפורסם ביום 15 בינואר 2017 והנושא הפרשות סוציאליות ותשלום חודשי קבוע ללא הפרשות סוציאליות). כמו-כן, תגמול המנכ"ל בגין ששת חודשי העסקתו בשנת 2017 כעובד מושאל מבנק הפועלים, כלל גם תגמול במניות. כן היה זכאי המנכ"ל למשכורת י"ג בגין שנת 2017. בגין התקופה שבין יום 1 ביולי 2017 ועד לתום שנת 2017, תגמולו הקבוע של המנכ"ל נותר זהה לתגמול אשר אושר לו על-ידי בנק הפועלים לגבי שנת 2017 מבחינת השווי הכספי שלו, כאשר בגין ששת החודשים לאחר תקופת ההשאלה כאמור, תגמול המנכ"ל כלל גם תגמול במזומן (שאינו בגינו הפרשות סוציאליות) המשולם חלף מרכיב המניות הקבוע על-פי תוכנית התגמול בבנק הפועלים, אשר היה זכאי לו המנכ"ל כעובד הבנק.

4. החל משנת 2018 ואילך התגמול הקבוע של המנכ"ל הינו על בסיס שכר חודשי (כ-130 אלף ש"ח נכון לאותו מועד, צמוד למדד המחירים לצרכן בגין חודש דצמבר 2016 שפורסם ביום 15 בינואר 2017). בנוסף לשכר החודשי, המנכ"ל יהיה זכאי לתגמול קבוע שנתי בגינו לא תבוצענה הפרשות סוציאליות בהיקף שנתי כולל של כ-332 אלפי ש"ח צמוד למדד חודש דצמבר 2016, אשר ישולם במזומן בשלושה תשלומים שנתיים שווים, אף אם המנכ"ל לא יהיה מועסק על-ידי החברה במועדי התשלום. אם בעתיד החברה תשנה את מדיניותה בנושא תגמול הוני, יהיו האורגנים של החברה רשאים, לפי שיקול דעתם הבלעדי, להחליף את רכיב מזומן זה ברכיב של תגמול הוני. כמו-כן, המנכ"ל יהיה זכאי לתנאים נלווים, לרבות, הפרשות פנסיוניות, קרן השתלמות, רכב, ימי חופשה, ימי מחלה, דמי הבראה, וכל התנאים הנלווים בהתאם לדרגה המקבילה לחבר הנהלה בבנק הפועלים.

ביאור 20 - הטבות לעובדים (המשך)
ה. תוכנית המענקים למנכ"ל החברה

במסגרת הסכם ההעסקה של מנכ"ל החברה, המנכ"ל זכאי בנוסף לתגמול שנתי משתנה לפי הוראות מדיניות התגמול ותוכנית התגמול אשר אומצו בהתאם להוראות המפקח על הבנקים בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי, לרבות לעניין הסדרי התשלום ופריסתם. בהתאם לתוכנית, בגין שנת 2017, המענק השנתי למנכ"ל נקבע לפי "תקציב מענק אישי" שלא עלה על 300 אלף ש"ח וחושב בהתאם לשיעור העמידה ברווח היעד. לאחר חישוב תקציב המענק האישי, מחציתו הוכפלה בציון שהוענק למנכ"ל בהתאם לעמידה ביעדי ביצוע אישיים ("KPIs") כמפורט להלן, ומחצית מתקציב המענק האישי הוענק על-פי שיקול דעת הדירקטוריון.

החל משנת 2018 ואילך, המענק השנתי למנכ"ל מחושב על בסיס רכיב שיקול דעת בהיקף של עד שתי משכורות חודשיות של המנכ"ל, לפי הערכת הדירקטוריון ("רכיב ההערכה האיכותנית"), ועל בסיס רכיב תלוי ביצועים – שיורכב מ"תקציב מייצג" בהיקף של עד 1.5 משכורות חודשיות, ויחושב בהתאם לשיעור העמידה ברווח היעד של החברה ויוכפל בציון אישי שיוענק למנכ"ל. 50% מהציון האישי יהיה רכיב קבוע, ועד 50% מהציון האישי יוענקו בהתאם לעמידת המנכ"ל ב-KPIs, כמפורט בתוכנית התגמול. בהקשר לרכיב ההערכה האיכותנית יצוין, כי במסגרת יעדי הביצוע האישיים שנקבעו למנכ"ל בגין שנת 2018, נקבעו, בין היתר, מדדים הקשורים במכירה והיערכות להפרדת הקבוצה מבנק הפועלים (המהווים 30% מהרכיב האמור) ובהם גם הקשורים להכנת התשיבון ופרסומו.

ו. מענקים

בחודש יולי 2017, אישר דירקטוריון החברה, מדיניות תגמול חדשה של קבוצת ישראל כרטיס (אשר החליפה את מדיניות התגמול משנת 2014) ("מדיניות התגמול"), בהתאם להמלצות ועדת התגמול של החברה ולהוראה 301A להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים ("הוראה 301A"). מדיניות התגמול נכנסה לתוקף החל מיום 1 בינואר 2017, וגיבושה נעשה תוך התחשבות בעקרונות מדיניות התגמול של קבוצת בנק הפועלים כפי שנמסרו לוועדת התגמול והדירקטוריון של החברה. בחודש ינואר 2018 אישר דירקטוריון החברה את תוכנית התגמול של קבוצת ישראל כרטיס ("תוכנית התגמול"), התואמת את מדיניות התגמול ונגזרת ממנה ואשר מחליפה את תוכנית התגמול הקודמת שהיו קיימות בחברה עד ה-1 בינואר 2017.

תוכנית התגמול חלה על "עובדים מרכזיים" בחברה בלבד, כהגדרת המונח בהוראה 301A.

להלן פירוט עיקרי מדיניות התגמול:

קביעת תקציב המענקים לנושאי משרה שאינם דירקטורים ולמעט המנכ"ל ("חברי הנהלה") נקבעו מנגנונים נפרדים לקביעת תקציב ומתכונת מענקים לפונקציות עסקיות ולפונקציות בקרה ופיקוח.

תקציב המענקים לחברי הנהלה שאינם פונקציית בקרה ופיקוח, מתבסס על חישוב תקציב מענק מייצג אשר יחושב לפי מכפלה של מספר חברי הנהלה (שאינם פונקציית בקרה ופיקוח) בכמות משכורות חודשיות שתקבע בהתאם לשיעור עמידה ברווח היעד של החברה בלבד, באופן בלתי תלוי בבנק. בהתאם למדיניות התגמול, רווח היעד יחושב על בסיס רווח החברה לפני מס בנטרול רווחים/הפסדים חד פעמיים.

המענק השנתי לכל מנהל בשנה מסוימת יחושב על-פי מכפלה של ציון אישי שיוענק לכל מנהל בכל שנה, בין היתר, בהתאם לעמידה ביעדי ביצוע אישיים, במקדם שקלול ובשווי נקודת מענק המחושב על בסיס תקציב המענק המייצג וסכום הציונים האישיים של כלל חברי הנהלה שאינם פונקציית בקרה ופיקוח. על אף האמור לעיל, חמישה אחוזים (5%) מתקציב המענקים למנהלים (למעט מנהלים בפונקציית בקרה ופיקוח), בגין שנת המענק יחולקו למנהלים בהתאם לשיקול דעתו של המנכ"ל וכפוף לאישור האורגנים הרלוונטיים של החברה.

המענק לחברי הנהלה בפונקציית בקרה ופיקוח יבוסס על תקציב מענק אישי שיחושב על-פי כמות משכורות חודשיות בהתאם לשיעור העמידה ברווח היעד של החברה ותוך התאמה לציון האישי, אך באופן שונה מהמענק של יתר נושאי המשרה בחברה וזאת לאור רגישות תפקידים אלה בהיבט של הסיכונים של החברה. הציון האישי של כל מנהל מורכב מרכיב קבוע, מרכיב המתבסס על עמידת המנהל ב-KPI שנקבעו לו מראש ומרכיב הערכה בשיקול דעת שיוענק על-פי המלצת הגורמים הממונים באישור האורגנים הרלוונטיים בחברה, כאשר קיים הבדל בין היחס בין הרכיבים השונים של הציון האישי ביחס לחברי הנהלה שהינם פונקציות עסקיות לבין חברי הנהלה שהינם פונקציית בקרה ופיקוח. יצוין, כי גם לצורך חישוב המענק לחברי הנהלה בפונקציות בקרה ופיקוח, רווח היעד יחושב על בסיס רווח החברה לפני מס בנטרול רווחים/הפסדים חד פעמיים. כמו-כן, נקבע כי כל עוד לא התרחש אירוע של שינוי שליטה בחברה או כל עוד מניות החברה לא הונפקו לציבור, המענק השנתי לכל נושא משרה יותאם לביצועי הבנק, בהתאם למנגנון שנקבע במדיניות התגמול.

תקרות ומגבלות

המענק השנתי לא יעלה על תקרות שנקבעו במדיניות התגמול ובתוכנית התגמול. מרכיב שיקול דעת בקביעת המענק השנתי לא יעלה על היקף של 3 משכורות של העובד לגבי שנה כלשהי. בנסיבות בהן הייתה חריגה מהותית מיחס הלימות ההון בבנק הפועלים (כהגדרת המונח בתוכנית התגמול של הבנק), בשנה כלשהי, אזי בטרם אישור מענקים לעובדים מרכזיים בחברה, תפנה החברה לקבלת המלצה מחבר הנהלה הממונה על החברה מטעם בנק הפועלים. במדיניות התגמול מגבלות נוספות, בין היתר, לגבי הוראות חדשות בהתאם להוראה 301A לעניין השבת סכומי מענק שנתי אשר שולמו לנושא המשרה במהלך 5-7 שנים לאחר תשלומם, וזאת בנסיבות חריגות במיוחד כגון בנסיבות שנושא המשרה היה שותף להתנהגות שגרמה נזק חריג לחברה, לרבות פעילות לא חוקית, הפרת חובת האמונים ועוד; סעיפי השבת סכומי מענקים במקרה של תיקון דוחות כספיים, סמכות הדירקטוריון להפחית עד 50% מהמענק השנתי לפי שיקול דעתו בנסיבות מסוימות ועוד, והכל בהתאם למדיניות התגמול של החברה.

ביאור 20 - הטבות לעובדים (המשך)

1. מענקים (המשך)

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 נדחות במזומן, בהתאם להוראות שנקבעו במדיניות התגמול.

סיום העסקה

במקרה בו יעבוד נושא המשרה או עובד מרכזי שאינו נושא משרה, רק חלק משנת המענק הוא יהיה זכאי לחלק יחסי מהמענק השנתי בהתאם לתקופה בה עבד בפועל בשנת המענק ובלבד שעבד לפחות 90 ימים בשנת המענק (או תקופה קצרה יותר שלא תפחת מ-60 ימים, בהתאם להמלצת המנכ"ל). במקרה של סיום העסקה בנסיבות שאינן מזכות בפיצויי פיטורים או בנסיבות של הפרת הוראות צינן או אי תחרות, ככל שישנן, לא יהיה זכאי נושא המשרה למענק שנתי בגין השנה בה הסתיימה העסקתו בחברה, ותפקע זכאותו למנות המענק השנתי הנדחות, ככל שישנן ושטרם שולמו במועד זה.

בפברואר 2019 אישר דירקטוריון החברה לאחר אישור על-ידי ועדת התגמול שלה מדיניות תגמול חדשה שתחול מינואר 2019 אשר תחליף את מדיניות התגמול שאושרה בשנת 2017 ("מדיניות תגמול 2019"), וזאת בד בבד עם הליך רישום מניותיה של החברה למסחר בבורסה. מדיניות תגמול 2019 המתגבשת כפופה גם לאישור האורגנים הרלוונטיים בבנק הפועלים בע"מ. במדיניות תגמול 2019, מספר שינויים ביחס למדיניות התגמול הקיימת כיום בחברה, כאשר חלקם השינויים נעשים על רקע הליך רישום מניות החברה למסחר בבורסה בתל אביב בע"מ והליך ההיפרדות מבנק הפועלים בע"מ. עיקר השינויים ביחס למדיניות התגמול הקיימת בחברה הם בקשר עם מתן אפשרות לתשלום מענק היפרדות לנושאי משרה ועובדים אחרים בחברה, מתן אפשרות להענקת תגמול הוני (קבוע או משתנה), וכן עדכונים בפרק הסדרי הביטוח השיפוי והפטור, לרבות התייחסות לביטוח POSI בגין הצעת ניירות ערך של החברה.

1.1 מידע המתייחס לגופים הפיקוחיים על התגמול

1.1 - גוף הפיקוח על התגמול הינו ועדת התגמול של החברה (משמעות המונח חברה הינה ישראלכרט בע"מ וחברות אחרות בקבוצת ישראלכרט (להלן: "החברה"), אלא-אם-כן עולה אחרת מהקשר הדברים). לתאריך אישור הדוחות הכספיים, ועדת התגמול מונה שלושה חברים מהם שני דירקטורים חיצוניים, בהתאם להגדרות בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 בנושא מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי (להלן: "הוראה A301"). יו"ר הועדה הינו דירקטור חיצוני. סמכויות ועדת התגמול הן אלה שניתנו לה בהתאם לדין החל, ובין היתר בהתאם להוראות חוק החברות, התשנ"ט – 1999 והוראות הפיקוח על הבנקים (הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 והוראה A301, כפי שאלה מתוקנים מעת לעת) וכפי שמוגדר בנהלי החברה.

ועדת התגמול מפקחת על יישום מדיניות התגמול, ותתייעץ 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 - הועדה נעזרת בעבודתה ביועצים כלכליים (חברת קוגנום ייעוץ כלכלי בע"מ) ומשפטיים (משרד עו"ד גולדפרב זליגמן ושות', עורכי דין), המייעצים בבניית מדיניות תגמול ותוכניות תגמול בהתאם לדין החל, בקשר עם המידע לו נדרשת הוועדה על מנת להחליט החלטות מושכלות, תהליכי אישור תגמולים בחברה, ובקורות שונות, והכל כנדרש על-פי הדין החל.

1.3 - מדיניות התגמול של החברה גובשה תוך התחשבות בעקרונות מדיניות התגמול של קבוצת בנק הפועלים בע"מ (להלן: "בנק הפועלים"), כפי שנמסרו לוועדת התגמול והדירקטוריון. מדיניות התגמול של החברה מתייחסת לחברה ולחברות אחרות בקבוצת ישראלכרט, לפי העניין.

1.4 - מספר העובדים שהינם נושאי משרה בכירה בחברה, הינו 13 עובדים. כמו כן קיימים 5 עובדים נוספים אחרים שהינם עובדים מרכזיים נוסף על נושאי המשרה הבכירה. נושאי המשרה הבכירה כוללים את חברי דירקטוריון, חברי הנהלה, החשבונאית הראשית, מבקר הפנים ומנכ"לים של חברות בנות. העובדים המרכזיים הנוספים בקבוצת ישראלכרט כוללים את קצינת הציות, מנהל פועלים אקספרס ומנהלת מערך הדיגיטל.

2. מידע המתייחס לתכנון ולמבנה של תהליכי התגמול

בשנת 2017 אישרה החברה מדיניות תגמול בהתאם להוראה 301A.

להלן מאפיינים עיקריים ויעדים, לרבות התייחסות לדרך בה מבטיחה החברה כי עובדים העוסקים בניהול סיכונים ובציות מתוגמלים ללא תלות בעסקים עליהם הם מפקחים:

2.1 - כללי – מנגנוני המענק השנתי בחברה מבוססים על התפיסה שעיקרה תגמול על יצירת שווי כלכלי ארוך טווח, וכל זאת בהתאם למדיניות ניהול הסיכונים של החברה.

1. מענקים (המשך)

- 2.2** - מטרתה העיקרית של מדיניות התגמול הן להבטיח כי:
- תיווצר הלימה גבוהה בין האינטרסים של נושאי המשרה והעובדים לבין אלו של בעלי המניות של החברה, בהתחשב בגודל החברה ובאופי פעילותה.
 - המדיניות תתרום לקידום מטרת החברה, תוכנית העבודה שלה ומדיניותה בראיה ארוכת טווח.
 - החברה תוכל לגייס ולשמר מנהלים בכירים בעלי יכולת להוביל את החברה להצלחה עסקית ולהתמודד עם האתגרים העומדים בפניה אל מול תנאי השוק והתחרות הגוברת.
 - לנושאי המשרה ולעובדים תהיה המוטיבציה להשיג רמה גבוהה של ביצועים עסקיים מבלי ליטול סיכונים בלתי סבירים.
 - ייווצר איזון ראוי בין מרכיבי תגמול שונים – מרכיבים קבועים מול משתנים, ומרכיבים קצרי טווח מול ארוכי טווח.
 - ייווצר קשר בין תרומתו של נושא המשרה והעובד להשגת יעדי החברה ולהשאת רווחיה והכל בראייה ארוכת טווח ובהתאם לתפקידו של נושא המשרה והעובד, לפי העניין.
- 2.3** - תגמול פונקציות ארגוניות המעורבות בפיקוח ובקרה נקבע על בסיס סטנדרטים הלוקחים בחשבון את חשיבות ורגישות התפקידים האלה בהיבט של ניהול הסיכונים בחברה.
- 2.4** – בימים אלה מגבשת החברה מדיניות תגמול 2019, כמפורט לעיל.

3. הדרכים שבהן סיכונים קיימים ועתידיים מובאים בחשבון בתהליך התגמול:

- 3.1** - מדדי התגמול של הבכירים משלבים פרמטרים (KPI) מעולם ניהול הסיכונים באופן שמתגמל בצורה שלילית על נטילת סיכונים עודפת דוגמת:
- 3.1.1 - שעורי כשלי אשראי
 - 3.1.2 - מדדי תקלות והשבתת מערכות
 - 3.1.3 - ממצאי דוחות ביקורת
 - 3.1.4 - סיכון ציות
 - 3.1.5 - ציון סיכון לתיק האשראי
- מדדי הסיכון נבנו באופן המקדם את השגת המטרה שלא לחרוג מתאבון הסיכון של החברה. באופן זה נוצר איזון בין המוטיב העסקי למוטיב נטילת הסיכונים.
- 3.2** - קיימת הגבלה של התגמול המשתנה בתקרה ודחיית חלק מתשלום המענק השנתי והכפפתו לביצועים של קבוצת ישראל בשנים עתידיות, כך שהמנהלים יהיו חשופים לתוצאות התממשות הסיכונים אותם לקחו ותגמולם ירד אם וכאשר הסיכונים יתממשו בעתיד.
- 3.3** - מנהל הסיכונים הראשי מיעץ לוועדת התגמול בכל הנוגע למדדי התגמול של הבכירים הן בהיבט המדד עצמו והן בהיבט הציון שנ ניתן למדד וזאת בהתחשב במטרות שתוארו לעיל.

4. תיאור הדרכים שבהן החברה יוצרת קשר בין ביצועים במהלך תקופת מדידת הביצועים לבין רמות התגמול

- מנגנוני המענק השנתי בחברה מבוססים על התפיסה שעיקרה תגמול על יצירת שווי כלכלי ארוך טווח, וכל זאת בהתאם למדיניות ניהול הסיכונים של החברה:
- 4.1** - היקף התגמול עבור כל מנהל (שאינו פונקציית בקרה) נגזר מתקציב אשר נקבע בהתאם לעמידה ברווח היעד של החברה בשיעור של 80% עד 120% ותקציב זה מופל במספר חברי ההנהלה (שאינם פונקציית בקרה). רווח היעד הינו קורלטיבי לרווח בתוכנית העבודה של החברה ומביא בחשבון גם את ביצועיה בשנה שקדמה לה. מתוך התקציב המחושב, נקבע עבור כל מנהל מענק שנתי בהתאם לציון אישי המוענק לו ואשר נקבע על ידי שימוש ביעדי ביצוע.
- 4.2** - המענק השנתי למנהלים בפונקציית בקרה, ייקבע על-פי תקציב אישי אשר יחושב על-פי עמידה ברווח היעד של החברה בשיעור של 80% עד 120%, אך באופן שונה מהמענק השנתי של יתר נושאי המשרה בחברה וזאת לאור רגישות התפקידים האלה בהיבט של ניהול הסיכונים של החברה. תקציב המענק האישי יותאם לציון שיוענק לכל מנהל בכל שנה, אשר ייקבע על-ידי שימוש ביעדי ביצוע.
- 4.3** - בשנה בה שיעור העמידה ברווח היעד נמוך מ-80%, נושאי המשרה הנכללים בתוכנית לא יהיו זכאים למענק. במצב זה רשאי הדירקטוריון, לפי שיקול דעתו, לאשר לנושאי המשרה הכלולים בתוכנית מענק בגובה של עד משכורת (1) אחת בלבד.
- 4.4** - למנהלים מדדי ביצוע אישיים הנגזרים מהיעדים האסטרטגיים הבאים לידי ביטוי בתוכנית 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.
- 4.5** - כל עוד לא התרחש אירוע של שינוי שליטה בחברה או כל עוד מניות החברה לא הונפקו לציבור, המענק השנתי לכל נושא משרה יותאם לביצועי בנק הפועלים בהתאם למנגנון התאמה שנקבע במדיניות התגמול ואשר יכול להיקבע על ידי הדירקטוריון מדי שנה.

1. מענקים (המשך)

5. תיאור הדרכים שבהן החברה מתאימה את התגמול כדי להתחשב בביצועים לטווח ארוך יותר

- 5.1** - ככלל, התגמול המשתנה לנושאי משרה מורכב, בין היתר, ממענק שנתי אשר יהיה מותנה בביצועים פיננסיים של החברה אשר יתבססו על שיעור עמידה ברווח היעד. המענק השנתי ייקבע גם על-פי עמידה ביעדי ביצוע אישיים מדידים, כמותיים ואיכותיים.
- 5.2** - בנסיבות שבהן הייתה חריגה מהותית מיחס הלימות ההון של בנק הפועלים בשנה כלשהי, בטרם אישור מענקים בחברה, תפנה החברה להנהלת בנק הפועלים לקבלת המלצתו בדבר השפעת החריגה כאמור על אישור המענקים באותה שנה.
- 5.3** - בהתאם להוראה 301A, כל התגמול המשתנה ישולם במזומן (100%) לאחר פרסום הדוחות הכספיים של החברה. אולם אם סך התגמול המשתנה שהוענק בגין שנת מענק יעלה על 40% מהתגמול הקבוע באותה השנה, אז 50% מהמענק השנתי ישולם במזומן לאחר פרסום הדוחות הכספיים של החברה לאותה שנה, ו-50% ייפרס על-פני שלוש שנים וישולם במזומן בהתאם לשיעור עמידה ברווח היעד כפי שנקבע במדיניות התגמול.
- 5.4** - לפי מדיניות התגמול, ועדת התגמול והדירקטוריון יהיו רשאים להפחית עד 50% מהמענק השנתי של נושא המשרה וזאת במקרים שמצבה הכספי או העסקי של החברה יחייב זאת ו/או מטעמים הקשורים בתפקודו של נושא המשרה ומטעמים שינומקו על ידם ו/או במקרים של אירועים חריגים כגון מעילה או הונאה מהותיים או במקרים של חריגה מהותית ממדיניות ניהול הסיכונים של החברה.
- 5.5** - מדיניות התגמול קובעת כי, במקרה בו יתקנו דוחותיה הכספיים המבוקרים של החברה לשנה כלשהי, באופן שיש לה סכום המענק שהגיע לנושא משרה בגין אותה שנה מחושב בהתאם לנתונים המתוקנים, היה מקבל נושא המשרה מענק בסכום אחר, ישיב נושא המשרה לחברה, או תשלם החברה לנושא המשרה, לפי המקרה, את ההפרש בין סכום המענק שקיבל, או שלא שולם לו על-ידי החברה, לפי המקרה, לזה שהיה זכאי לו עקב התיקון האמור, ובלבד שאם נושא המשרה פרש מהחברה, חלפו לא יותר משלוש שנים ממועד סיום העסקתו בחברה.
- 5.6** - בהתאם להוראה 301A, במדיניות התגמול נקבעו הוראות לעניין השבת סכומי מענק שנתי אשר שולמו לנושא המשרה בתקופה של 7-5 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 נבחנו השפעת היחסים האמורים על יחסי העבודה בחברה ונמצא כי הם לא צפויים להשפיע לרעה על יחסי העבודה בחברה.
- 6. תיאור צורות שונות של תגמול משתנה בהן משתמשת החברה ושיקולים 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 המרבי 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 המרבי לא יעלה על 200% מהתגמול הקבוע. היחס בין התגמול המשתנה לבין התגמול הקבוע לגבי נושאי משרה ועובדים מרכזיים בפונקציות ניהול סיכונים, בקרה, ביקורת ופונקציות תומכות שונות, יטה לטובת התגמול הקבוע בהשוואה ליחס זה אצל נושא משרה או עובד מרכזי בפונקציות עסקיות.
- 6.3** - ככל שתשלום התגמול המשתנה ייפרס בהתאם להוראה 301A, התגמול שייפרס ישולם במזומן והזכאות לקבלת התשלומים הנדחים הללו תלויה בשיעור עמידה של החברה ברווח היעד.

2. חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים

ביום 28 במרץ 2016 התקבל בכנסת חוק התגמול בתאגידים פיננסיים (בסעיף זה: "החוק"). החוק מציב מגבלות על היקף התגמול של עובדים בתאגידים פיננסיים וקובע, בין היתר, כי התקשרות של תאגיד פיננסי עם נושא משרה בכירה או עובד, הכוללת מתן תגמול שההוצאה החזויה בגינו, כפי שחושבה למועד האישור בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים, צפויה לעלות על 2.5 מיליון ש"ח בשנה, טעונה אישור של ועדת התגמול של התאגיד הפיננסי, דירקטוריון התאגיד הפיננסי (ברוב של הדירקטורים החיצוניים או הבלתי תלויים) ואישור האסיפה הכללית.

החוק הביא להפחתה בתגמול נושאי המשרה בבנק הפועלים ובחברות הבנות של הבנק, לרבות בחברה. ראוי לציין, כי החוק אינו חל על החברה אולם במסגרת מדיניות התגמול הקבוצתית הופחת היקף התגמול של חלק מנושאי המשרה בחברה, בדומה למהלך שבוצע בקרב אוכלוסיית המנהלים הבכירים בבנק וביתר חברות בת של הבנק.

ח. קליטת נושאי משרה מושאלים החברים בהנהלת ישראלכרט חלף השאלתם מהבנק

ביום 2 באוקטובר 2018 נקלטה גב' דלית גפן כעובדת חברה בהסכם אישי, בתפקיד סמנכ"ל אשראי ומימון. קודם לכן היתה הגב' גפן עובדת בנק מושאלת. קליטה זו נעשתה לאחר שהגב' גפן כאמור סיימה את העסקתה עם בנק הפועלים ונעשה עימה גמר חשבון על-ידי הבנק. החברה נשאה בעלויות גמר החשבון בקשר עם תקופת ההשאלה לחברה על-ידי הבנק. החל מיום 1 ביולי 2017 נקלטו נושאי המשרה החברים בהנהלת ישראלכרט, אשר קודם לכן היו עובדי הבנק המושאלים, כעובדי החברה בהסכמים אישיים עם החברה. קליטה זו נעשתה לאחר שחברי ההנהלה כאמור סיימו את העסקתם עם בנק הפועלים ונעשה עימם גמר חשבון על-ידי הבנק. החברה נשאה בעלויות גמר החשבון עם חברי הנהלת החברה המושאלים בקשר עם תקופת השאלתם לחברה על-ידי הבנק. כמו-כן, נקלט באותו האופן מנכ"ל חברת הבת צמרת כעובד חברת צמרת אשר אמור לסיים את תפקידו ביום 30 ביוני 2019.

ט. עובדי הבנק המושאלים

כחלק מתהליך ההפרדה בין ישראלכרט לבנק הפועלים הוגדרו מכוונות הוראות חוק שטרם להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשע"ז-2017 ("חוק שטרם"), נדרשו הצדדים להסדיר את נושא סיום העסקתם של עובדי הבנק המועסקים כמושאלים לישראלכרט מהבנק.

לעובדים המושאלים הוצגו חלופות לסיום העסקתם כמושאלים בישראלכרט:

1. מסלולי פרישה מהבנק, לפי גיל העובד.
 2. מסלול חזרה לבנק.
- נכון ליום 31 בדצמבר 2018, הסתיימה השאלתם של עובדים מבנק הפועלים לחברה.

לאחר משא ומתן באשר לאופן סיום תוכנית העובדים המושאלים והעלות הכרוכה בכך, הוסכם המתווה הבא, אשר קיבל את אישור האורגנים בחברה ובבנק:

1. עובדים שפרשו מבנק הפועלים, בין אם נקלטו בישראלכרט ובין אם פרשו לחלוטין (בשני מסלולי הפרישה), ההתחשבות בגינם היתה בהתאם לעלות הפרישה בפועל של העובדים.
2. עובדים אשר חזרו לבנק הפועלים, ההתחשבות בגינם היתה בהתאם לאקטואריה הקיימת לגביהם נכון ליום 31 במרץ 2018 בהתאמת תאריכי העזיבה בפועל של העובדים.
3. הן במקרה של סעיף 1 והן במקרה של סעיף 2, ההתחשבות היתה פרו ראטה לפי תקופת הזמנים שהעובדים עבדו בישראלכרט לעומת סך תקופת העסקתם על-ידי הבנק. היינו, אם ותק עובד הוא 20 שנה ומתוכן עבד 10 שנים בישראלכרט, אזי החלוקה היתה שווה בשווה.
4. עובדים אשר ישראלכרט שילמה חלק משכרם, ההתחשבות בגינם בוצעה בהתאם לעלות כפי שסוכם בין הצדדים.

החברה טיפלה במתווה הנ"ל כ"צמצום תוכנית". בנוסף, עדכנה החברה את משך תקופת השרות הממוצעת הנותרת של העובדים המושאלים הפעילים. העלות שנזקפה לרווח והפסד, ברבעון האחרון של שנת 2017, בשל המתווה, בקבוצה, עומדת על כ-23 מיליון ש"ח (כולל הפחתה לרווח והפסד של סכומים שלא הוכרו בגין הפסדים (רווחים) אקטואריים). במהלך המחצית הראשונה של שנת 2018, נזקפה לרווח והפסד עלות נוספת של כ-23 מיליון ש"ח, הנובעת בעיקרה מהפחתה לרווח והפסד של סכומים שלא הוכרו בגין הפסדים (רווחים) אקטואריים. בחודש נובמבר 2018 שילמה החברה לבנק הפועלים את יתרת ההתחייבויות בגין סיום העסקתם של העובדים המושאלים.

י. תוכנית התייעלות

בחודש יולי 2017 פרסמה החברה מתווה לתוכנית פרישה מרצון מוגבלת וחד פעמית. התוכנית המוצעת יועדה לעובדי החברה בהסכם קיבוצי בלבד אשר להם ותק של 7 שנים לפחות נכון ליום 31 במרץ 2017. התוכנית כללה שני מסלולים:

1. מסלול מענק מהוון חלף פנסיה מוקדמת התלוי בותק העובד ובתקופת הזמן שנותרה לו עד גיל הפרישה, במגבלות מסוימות.
 2. מסלול פיצויים מוגדלים בשיעור של 275%.
- הפרישה בפועל התבצעה בעיקרה במהלך החודשים נובמבר-דצמבר 2017. בתאריך הפרישה הסתיימו יחסי-עובד מעביד באופן סופי ומוחלט בין הצדדים. הדוחות הכספיים כוללים התחייבות בשל תוכנית התייעלות זו. עלות התוכנית הסתכמה בכ-12 מיליון ש"ח ונזקפה לרווח כולל אחר. עלות התוכנית שולמה במהלך שנת 2018.

יא. הסכם עם ארגון העובדים

ביום 20 בדצמבר 2017 נחתם הסכם קיבוצי של הקבוצה אשר נכנס לתוקפו בחודש ינואר 2018 ועד ליום 31 בדצמבר 2023. ההסכם כולל הסכמות בנושאים ארגוניים וכלכליים ובכללם גם הסכמות בנוגע לתוספות שכר ולתנאים נלווים שיחולו על עובדי החברה ועובדי צמרת מימונים וגלובל פקטורינג כמו-כן, עודכן ספר התפקוד, הכולל הגדרות תפקידים ושכר רלוונטי. ההסכם כולל התחייבות של נציגות העובדים לשקט תעשייתי (הימנעות מצעדים ארגוניים) בכל הנושאים המוסדרים בהסכם. יצוין כי ההתחייבות לשקט תעשייתי אינה חלה בקשר עם ההיפרדות. בהקשר זה יצוין, כי בחברה התקבלה פניה מוועד העובדים ובמסגרתה דרישה לתגמול בקשר עם הליכי ההיפרדות מבנק הפועלים.

יב. חופשה

עובדי החברה זכאים על-פי החוק והסכמי עבודה לימי חופשה שנתיים. ההפרשה חושבה על בסיס השכר האחרון של העובדים וימי החופשה שצברו בתוספת ההוצאות הנלוות המתחייבות. יתרת ההפרשה לימים 31 בדצמבר 2018 ו-31 בדצמבר 2017 הסתכמה בכ-3 מיליון ש"ח.

ביאור 21 – עסקאות ותשלום מבוסס מניות
1. להלן פירוט בדבר הסדרי תשלום מבוסס מניות שהיו קיימים בחברה:

א. מניות פנטום חסומות (צמודות למניות הבנק) לעובדי בנק הפועלים המושאלים לחברה
 בחודש מרץ 2013 אישר דירקטוריון בנק הפועלים תוכנית להענקת מניות פנטום חסומות בין השנים 2013-2017, לפיה עובדי הבנק הקבועים, ביניהם גם עובדי בנק הפועלים המושאלים לחברה, יקבלו מניות פנטום חסומות (צמודות למניות הבנק) ("מניות הפנטום"). מניות הפנטום הממומשות למזומן האמורות הוקצו, ללא תמורה, בכל אחת מהשנים 2013-2017 בחמש מנות. מניות הפנטום ימומשו באופן אוטומטי שנה אחת לאחר תקופת הבשלה של ארבע שנים, כאשר תמורת המימוש תהיה הסכום במזומן השווה לשווי מנית הבנק במועד המימוש. למיטב ידיעת החברה, אושר בבנק להאריך את התוכנית להענקת מניות הפנטום לשנה נוספת, ובחודש פברואר 2018 אושרה הקצאת מניות פנטום לעובדי הבנק המושאלים הרלוונטיים אשר כיהנו בחברה בשנת 2018. נכון ליום 31 בדצמבר 2018 לחברה התחייבות לבנק הפועלים בסכום של כ-3 מיליון ש"ח.

השווי ההוגן של הסכום המגיע לעובדי החברה, כעובדי החברה, כולל מניות פנטום של תוכנית 2013-2017 בגין זכויות לעליית ערך מניות, המסולקות במזומן, נמדד מחדש בכל מועד דיווח עד למועד הסילוק.

ב. בשנת 2007 נחתם מזכר עקרונות בין החברה לבין בנק מזרחי בע"מ ("בנק מזרחי") אשר במסגרתו נקבע, בין היתר, כי בנק מזרחי ממשיך את הסדרי ההתקשרויות הקיימים בין הצדדים בעניין הנפקת כרטיסים לתקופה נוספת של 10 שנים, אשר הסתיימה בנובמבר 2017. על-פי המוסכם במזכר העקרונות הקצתה החברה לבנק מזרחי מניות בשיעור של 1.8% מהון המניות של החברה עבור הארכת תוקף ההסכמים הקיימים.

2. אומדן השווי ההוגן של המכשירים ההוניים שהוענקו

- השווי ההוגן של כתבי האופציה אשר הוענקו לעובדי הבנק במסגרת תוכנית 2010-2012 חושב ביום הענקתם באמצעות מודל בלק אנד שולס.
- השווי ההוגן של הסכום המגיע לעובדי החברה, כעובדי החברה, כולל יחידות פנטום של תוכנית 2013-2017, בגין זכויות לעליית ערך מניות, המסולקות במזומן, נמדד מחדש בכל מועד דיווח עד מועד הסילוק.

3. פרטים נוספים בדבר מספר אופציות - תוכנית 2010 – במאוחד ובחברה
מספר יחידות בשנת

	2016 ⁽¹⁾	2017 ⁽¹⁾	2018 ⁽¹⁾
קיימות במחזור לתחילת השנה	45,111	-	-
הוענקו והצטרפו במהלך השנה	-	-	-
חולטו במהלך השנה	(2,589)	-	-
מומשו במהלך השנה	(42,522)	-	-
קיימות במחזור לתום השנה	-	-	-

ממוצע משוקלל של מחיר המימוש הינו 1 ש"ח לגבי כל האופציות.
 1. בשנים 2016-2018 לא הוענקו אופציות בתוכנית.

4. פרטים נוספים בדבר מספר אופציות - תוכנית 2014 – במאוחד ובחברה
מספר יחידות בשנת

	2016	2017	2018
קיימות במחזור לתחילת השנה	22,186	39,929	-
הוענקו והצטרפו במהלך השנה ⁽¹⁾	43,254	38,730	-
חולטו במהלך השנה	-	-	-
מומשו במהלך השנה	(25,511)	(38,421)	-
אחר ⁽²⁾	-	(40,238)	-
קיימות במחזור לתום השנה	39,929	-	-

ממוצע משוקלל של מחיר המימוש הינו 1 ש"ח לגבי כל האופציות.
 1. ממוצע משוקלל של השווי ההוגן של האופציות למניות שהוענקו במהלך בשנת 2017 – 23.03 ש"ח ובשנת 2016 – 19.37 ש"ח לכתב אופציה.
 2. ראה גם ביאור 20.ט.לעיל.

ביאור 21 – עסקאות ותשלום מבוסס מניות (המשך)

5. פרטים נוספים בדבר יחידות כתבי אופציה לעובדי בנק הפועלים המושאלים לחברה – במאוחד ובחברה

מספר יחידות בשנת			
2016 ⁽²⁾	2017 ⁽²⁾	2018 ⁽²⁾	
62,778	-	-	קיימות במחזור לתחילת השנה
-	-	-	הוענקו והצטרפו במהלך השנה
-	-	-	חולטו במהלך השנה
(62,778)	-	-	מומשו במהלך השנה
-	-	-	קיימות במחזור לתום השנה

1. ממוצע משוקלל של מחיר המימוש הינו 1 ש"ח לגבי כל האופציות.
 2. בשנים 2016-2018 לא הוענקו אופציות בתוכנית.

6. פרטים נוספים בדבר יחידות פנטום לעובדי בנק הפועלים המושאלים לחברה – במאוחד ובחברה

מספר יחידות בשנת			
2016	2017	2018	
189,838	203,725	197,725	קיימות במחזור לתחילת השנה
13,887	43,524	49,950	הוענקו במהלך השנה, נטו
-	(49,524)	(44,323)	מומשו במהלך השנה
-	-	(181,565)	אחר ⁽¹⁾
203,725	197,725	21,787	קיימות במחזור לתום השנה

1. ראה גם ביאור 20.ט.

7. התחייבויות הנובעות מעסקאות תשלום מבוסס מניות המסולקות במזומן – במאוחד ובחברה

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
4	3	סך ההתחייבויות הנובעות מעסקאות תשלום מבוסס מניות
1	1	השווי הפנימי של התחייבויות שבגינן זכות הצד שכנגד למזומן או לנכסים אחרים הבשילה עד תום השנה

8. השפעת עסקאות תשלום מבוסס מניות על הרווח והפסד לשנה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	
6	4	(1)	ההוצאה (הכנסה) הנובעת מתוכניות תשלום מבוסס מניות

ביאור 22 - הון, הלימות הון ומינוף
א. הון המניות: (בש"ח)

ליום 31 בדצמבר 2017		ליום 31 בדצמבר 2018		
מונפק ונפרע	רשום	מונפק ונפרע	רשום	
73	100	73	100	מניות רגילות בנות 0.0001 ש"ח
-	-	-	-	מניה מיוחדת בת 0.0001 ש"ח ⁽¹⁾
73	100			

(1) מניה אחת רשומה מונפקת ונפרעת.

זכויות המניות:

המניה המיוחדת מקנה למחזיק בה, בנוסף לזכות לקבל הזמנות, להשתתף ולהצביע באסיפות כלליות של החברה, את הזכויות כדלקמן:
 (א) בכל אסיפה כללית של החברה יהא לבעלים של המניה המיוחדת 51% מכלל הקולות שלהם זכאים אותה שעה כל בעלי המניות בחברה.
 (ב) הזכויות הצמודות למניה המיוחדת אינן ניתנות לשינוי, אלא בהסכמה בכתב של המחזיק בה.

ב. הלימות ההון ומינוף לפי הוראות הפיקוח על הבנקים
הלימות ההון

החל מיום 1 בינואר 2014 מיישמת החברה את הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בנושא מדידה והלימות הון כפי שעודכנו על מנת להתאימן להנחיות באזל III (להלן: "באזל III").

יחסי הון מינימליים

ביום 30 במאי 2013 פרסם הפיקוח על הבנקים לכל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי חוזר בדבר יחסי הון מינימליים במסגרת היערכות ליישום הוראות באזל III. בהתאם לחוזר, כל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי נדרשים, בין היתר, לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 9%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2015. בנוסף, תאגיד בנקאי משמעותי במיוחד, שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהווה לפחות 20% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית בישראל, יידרש לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מינימלי בשיעור של 10%, וזאת עד ליום 1 בינואר 2017. כמו כן, נקבע כי יחס ההון הכולל המינימלי יעמוד, החל מיום 1 בינואר 2015, על 12.5% לכלל המערכת הבנקאית ועל 13.5% לתאגידים בנקאיים משמעותיים במיוחד, וזאת החל מיום 1 בינואר 2017. בחודש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" ובו הקלה לסולק לעניין דרישת ההון העצמי, שתחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידת והלימות הון). אולם, על אף האמור בסעיף 40 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ 8% יחס ההון הכולל לא יפחת מ 11.5%. הוראה זו נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016. בחודש מרץ 2018 אישר דירקטוריון החברה את היעדים ליחסי הון מינימליים.

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

יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

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

ביאור 22 - הון, הלימות הון ומינוף (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. הלימות ההון ומינוף לפי הוראות הפיקוח על הבנקים (המשך)
א. רכיבי ההון לצורך חישוב יחס ההון לפי באזל III⁽¹⁾

ליום 31 בדצמבר

2017	2018	
2,707 ⁽²⁾	2,987	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לאחר ניכויים
145	160	הון רובד 2
2,852	3,147	סך הכל הון כולל

2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון

11,539	12,757	סיכון אשראי
41	18	סיכני שוק
2,071	2,190	סיכון תפעולי
13,651	14,965	סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון

3. יחס הון לרכיבי סיכון

19.8%	20.0%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
20.9%	21.0%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים
11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים

ב. השפעת הוראות המעבר על יחס הון עצמי רובד 1

יחס הון לרכיבי סיכון

19.8%	20.0%	יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון לפני השפעת הוראות המעבר בהוראה 299
- ⁽³⁾	-	השפעת הוראות המעבר בהוראה 299
19.8%	20.0%	יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון לאחר השפעת הוראות המעבר בהוראה 299

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

(2) בחודש מרץ 2017, חילקה החברה דיבידנד לבעלי מניותיה בסך כולל של 230 מיליון ש"ח.

(3) שיעור הנמוך מ-0.05%.

ביאור 22 - הון, הלימות הון ומינוף (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. הלימות ההון ומינוף לפי הוראות הפיקוח על הבנקים (המשך)
יחס מינוף (המשך)

להלן יחס המינוף המחושב בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218

ליום 31 בדצמבר

2017	2018	
(1) 2,707	2,987	הון רובד 1 (במיליוני ש"ח)
21,655	23,665	סך החשיפות (במיליוני ש"ח)
12.5%	12.6%	יחס המינוף
5.0%	5.0%	יחס המינוף המזערי הנדרש על ידי הפיקוח על הבנקים

(1) בחודש מרץ 2017, חילקה החברה דיבידנד לבעלי מניותיה סך כולל 230 מיליון ש"ח.

ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות

במיליוני ש"ח

א. מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים

החברה		המאוחד		
ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	2017	2018	
מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו:				
8,764	9,481	9,190	9,890	סיכון האשראי על החברה
19,684	21,243	19,684	21,243	סיכון האשראי על הבנקים
*-	*-	307	291	סיכון האשראי על אחרים
(7)	(8)	(10)	(10)	הפרשה להפסדי אשראי
28,441	30,716	29,171	31,414	מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו, נטו
ערבויות והתחייבויות אחרות:				
41	36	41	36	חשיפה בגין הבטחת שקים
28	28	28	28	חשיפה בגין ערבויות אחרות
-	-	131	193	התחייבות בגין פקטורינג לרבות פקטורינג רכש
9	9	188	242	חשיפה בגין התחייבויות אחרות
89	34	125	86	חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק
(1)	(1)	(7)	(9)	הפרשה להפסדי אשראי
166	106	506	576	ערבויות והתחייבויות אחרות, נטו

* סכום נמוך מ 0.5 מיליון ש"ח

ב. פעילות במכשירים נגזרים, היקף ומועדי פירעון

ביום 17 באפריל 2018 התקשרה חברה בת עם בנק הפועלים בע"מ בעסקת החלפת ריבית מסוג IRS בסך של 35 מיליון ש"ח ע.נ. לפירעון בחודש פברואר 2021. העסקה מוצגת במאזן בשווי הוגן חיובי בסכום הנמוך מ- 0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)
ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה
1. הגבלים עסקיים

1. הסדר עם חברות כרטיסי אשראי לאומי קארד ו.א.ל - על-פי הסדר שבין החברה וחברות כרטיסי האשראי לאומי קארד ו.א.ל שאושר על-ידי בית הדין לתחרות ביום 7 במרץ 2012 לסליקה הדדית של כרטיסי חיוב מהמותגים "Visa" ו-"MasterCard" (בסעיף 1 זה: "ההסדר"), החל מיום 1 ביולי 2014 ועד לסוף תקופת ההסדר (31 בדצמבר 2018) תעמוד עמלת המנפיק הממוצעת במותגים הנ"ל וכן במותג "ישראל כרטיס" על 0.7%. בהקשר זה ראה גם סעיף 11 בהליכי רגולציה להלן לעניין מתווה להפחתה מדורגת של העמלה הצולבת החל מיום 1 בינואר 2019, כפי שפרסם בנק ישראל ביום 25 בפברואר 2018.

2. תנאי פטור מאישור הסדר כובל - כחלק מההסדר, בחודש מרץ 2012 הוגשה בקשה לממונה לתחרות לקבלת פטור מאישור הסדר כובל ביחס להסכם תפעולי המסדיר את הפעלת הממשק המשותף בין החברה, לאומי קארד ו.א.ל. בנוגע ליישום ההסדר ביניהן (הסכם המתעדכן מעת לעת על-ידי הצדדים). ביום 25 באפריל 2018 ניתנה החלטת הממונה על התחרות בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל עד ליום 31 בדצמבר 2023 ביחס להסכם התפעולי האמור. הפטור כולל, בין היתר, התייחסות לחובת חברות כרטיסי האשראי לצרף להסדר, באופן שוויוני וללא עלות, כל מנפיק, סולק או גוף מטעמם שפעילותו נוגעת להסדר ושיבקש להצטרף להסדר, להעמיד לרשותו את כל המידע הדרוש לו לצורך הצטרפותו ופעילותו על-פי ההסדר, ולבצע התאמות סבירות ככל הנדרש באופן שיאפשר לשחקן חדש להצטרף להסדר ולפעול על-פי הוראותיו, וכן איסור על החברה, לאומי קארד ו.א.ל. לנקוט בפעולות העלולות להקשות על כניסה של מתחרים חדשים לתחום ההנפקה או לתחום הסליקה או על חדירה של אמצעי תשלום חליפיים לכרטיסי אשראי, כגון כרטיסי חיוב מידי, הכל כמפורט בתנאי הפטור. בנוסף כולל הפטור הוראה, לפיה החל מיום 1 ביולי 2021, העברת כספים בין מנפיק וסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד, תתבצע לא יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק ("זיכוי יומי").

2. הליכי רגולציה

להלן התפתחויות רגולטוריות משמעותיות שחלו בשנים האחרונות, הרלוונטיות לתחומי פעילות החברה, ואשר להערכת החברה הינן בעלות השפעה (או עשויות להשפיע, לפי העניין) באופן מהותי על עסקי החברה: יובהר, כי התיאור אינו מהווה רשימה ממצה של כלל ההוראות הרגולטוריות להן כפופה החברה או של השינויים שחלו בהוראות כאמור במהלך התקופה האמורה.

הוראות ופרסומי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים (לעניין הוראות אלה, אלא אם נכתב או משתמע אחרת - תאגיד בנקאי - לרבות חברת כרטיסי אשראי וסולק).

1. בחודש דצמבר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים הודעה לעיתונות בנושא "שיווק יזום של אשראי קמעונאי – ממצאים מדוחות ביקורת ודרישות הפיקוח על הבנקים בנושא". בהתאם להודעה זו, בין היתר, ימשיך נושא האשראי הצרכני להיות במיקוד בשנה הקרובה באמצעות מעקב אחר דרישות הפיקוח ופרסום הוראה בנושא. כמו כן, בהתאם להודעה, הפיקוח על הבנקים שם דגש גם על ההיבט הצרכני של הגידול באשראי למשקי הבית, ובמסגרת זו, בין היתר, דרש כי: שיווק האשראי יתבצע ללקוחות בעלי יכולת החזר, תהיה הקפדה על תהליכי שיווק נאותים, ייושם מנגנון שימנע פניות ללקוחות בהצעות אשראי חוזרות, תהיה הקפדה על אופן הצעת הלוואה ללקוח בעל הלוואה קיימת. יצוין כי בחודש פברואר 2019 הודיע הפיקוח על הבנקים לחברה על החלטתו להטיל על החברה קנס בסכום של 675,000 ₪ בקשר עם פרסום של החברה הנוגע לאשראי צרכני.

2. בחודש דצמבר 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בנושא "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב". במסגרת התיקון נקבע, בין היתר, כי סולק רשאי לסרב לתת לבית עסק שירותי סליקה או לסרב לבצע עבורו פעולה מסוימת, בניסיונות בהן התעורר אצלו חשש ממשי שבפעילות בית העסק יש משום הונאת לקוחות, הטעיית לקוחות או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליהם, והסירוב ייחשב כסירוב סביר, בין השאר לעניין חוק הבנקאות (שירות ללקוח), וזאת בהתאם למפורט בהוראה. יצוין, כי בחודש דצמבר 2018 אושרה בקריאה ראשונה הצעת חוק כרטיסי חיוב (תיקון – ביטול חיוב באשראי בשל עסקה עם ספק מפר), התשע"ח-2018, שאף היא עוסקת בנושא של הונאת לקוחות על ידי בתי עסק.

3. בחודש נובמבר 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 362 בנושא "מחשוב ענן", במסגרתה, בין היתר, בוטלה הדרישה מהתאגיד הבנקאי לפנות לפיקוח על הבנקים במקרים מסוימים בבקשה לקבלת היתר לפני שימוש בטכנולוגית מחשוב ענן, נקבעו הנחיות בדבר גיבוש מסמך מדיניות בנושא, ונקבעו כללים בנוגע לדיווח לפיקוח על הבנקים על יישומי מחשוב ענן שיושמו או עתידים, הכל בהתאם למפורט בתיקון. יצוין, כי הפיקוח על הבנקים הותיר על כנו את האיסור לעשות שימוש בשירותי מחשוב ענן עבור פעילויות ליבה ו/או מערכות ליבה.

ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)
ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)
2. הליכי רגולציה (המשך)

4. בחודש אוקטובר 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים להערות הציבור טיוטת **תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 325** בנושא "ניהול מסגרות אשראי". במסגרת התיקון, תוחל ההוראה, שחלה עד כה על מסגרות אשראי בחשבון עובר ושב בלבד, גם על מסגרות בכרטיסי אשראי. טיוטת התיקון קובעת, בין היתר, כללים בנוגע לקביעת מסגרת אשראי בכרטיס אשראי, להגדלתה ולחריגה ממנה, וכן בנוגע לקביעת מנגנוני התראות ללקוחות אודות ניצול המסגרות.

5. בחודש נובמבר 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים **תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470** בנושא "כרטיסי חיוב". במסגרת התיקון נקבע, בין היתר, כי: (1) חברת כרטיסי אשראי רשאית לשלוח את חוזה ההנפקה ללקוח בכל אמצעי המשלוח הנהוגים בחברה ולא רק בדואר, בהתאם לכללים המפורטים בטיטה; (2) בהתאם לאמור בסעיף 7ז "חוק שטרומ" - על בנק לאפשר ללקוח להגיש בקשה באמצעות מנפיק, להצגת המידע אודות עסקאותיו בכרטיס חיוב, אשר התשלום בעדן נעשה בדרך של חיוב חשבון עובר ושב של הלקוח בבנק. המידע יוצג באמצעות קישור מאובטח המפנה לאתר המנפיק או לאתר מתפעל ההנפקה, בלא צורך בהזדהות נוספת מצד הלקוח לצורך צפייה בפרטי העסקאות, והכל בהתאם למפורט בהוראה. בנק אינו רשאי לעשות כל שימוש במידע שהגיע לידיו לפי סעיף זה, אלא לצורך הצגתו כאמור בסעיף זה. לפי דברי ההסבר לתיקון ההוראה, כיום נוטים לקוחות להעדיף את השימוש בכרטיסי החיוב הבנקאיים, אשר מאפשרים להם ריכוז המידע בחשבון. מטרת המנגנון, לפי דברי ההסבר, היא להשוות את נוחות השימוש בכרטיסים הבנקאיים והחוץ בנקאיים ולהסיר את הקושי של הלקוחות לעקוב אחר המידע במספר אתרי אינטרנט של המנפיקים השונים, וצפוי כי יעודד את התחרות בשוק כרטיסי האשראי. לפרטים נוספים אודות הצגת מידע בהתאם להוראות סעיף 7ז לחוק שטרומ ראה ביאור 23.ד. בחודש ינואר 2019 פורסם ברשומות צו הדוחה את כניסתו לתוקף של האמור בסעיף זה בשניים עשר חודשים, ליום 31 בינואר 2020. בחודש פברואר 2019 פורסמו ברשומות תקנות הבנקאות (שירות ללקוח)(העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי), התשע"ט – 2019, הקובעות הוראות לענין העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי לצורך הצגתו ללקוח כאמור בחוק שטרומ, לרבות פרטי המידע, מועדי העברתו ואופן ההעברה.

6. בחודש אוקטובר 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראות **ניהול בנקאי תקין 359A** בנושא מיקור חוץ, הקובעת עקרונות על-פיהם נדרשים התאגידים הבנקאיים לפעול כאשר הם מעבירים פעילויות שונות למיקור חוץ (כמוגדר בהוראה), ופעולות האסורות להעברה למיקור חוץ. לפי דברי ההסבר להוראה, מתן אפשרות לתאגידים הבנקאיים לעשות שימוש במיקור חוץ מאפשרת להם ליישם מטרות אסטרטגיות, להגדיל את הנגישות והזמינות ללקוחות, ולהמשיך את תהליכי ההתייעלות התפעולית, וכי השימוש במיקור חוץ תורם להורדת חסמי כניסה לשחקנים חדשים ודיגיטליים. בדברי ההסבר להוראה נאמר, כי הפיקוח על הבנקים בוחן הרחבה של ההוראה בעתיד, שתכלול דגשים ייחודיים בעת ביצוע מיקור חוץ של מערכות טכנולוגיות. ככלל, ההוראה עתידה להיכנס לתוקף ביום 31 במרץ 2020, אך תאגיד שסיים את היערכותו לכלל הדרישות בהוראה קודם לכן, יוכל ליישמה החל ממועד סיום היערכותו, ובמועד זה תבוטל, בין השאר הוראת ניהול בנקאי תקין 359 – קשרי תאגיד בנקאי עם מתווכים. ניתנה תקופה נוספת של עוד שלוש וחצי שנים להתאים להוראה חוזים שנכרתו לפני מועד פרסומה. על פי ההוראה, בין היתר, תאגיד בנקאי שהוא חברת כרטיסי אשראי (בניגוד לבנקים) יוכל להשתמש בנותני שירות לצורך פניה יזומה למשקי בית לצורך הפנייתם לתאגיד הבנקאי ללקיחת אשראי החל ממועד התחולה. בנקים יוכלו להשתמש בנותני שירות כאמור, בין היתר ובתנאים הנקובים בהוראה, רק לאחר תחילת פעילות מאגר נתוני אשראי. העברת פעילות מהותית למיקור חוץ טעונה, בין היתר, הודעה מראש למפקח על הבנקים, אשר רשאי להודיע לתאגיד הבנקאי על רצונו לבחון את הוצאת הפעילות למיקור חוץ והכל בהתאם למפורט בהוראה. בנוסף, בתקופה של שנתיים ממועד פרסום ההוראה, יש לדווח גם על התקשרות להפניית משקי בית לתאגיד בנקאי לצורך קבלת אשראי גם אם אינה מהותית.

7. **גיבוש סטנדרט API לבנקאות פתוחה** - בחודש אוגוסט 2018 פרסמו הפיקוח על הבנקים ורשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ("רשות שוק ההון") קול קורא לקבלת מידע מחברות המתעניינות במתן שירותי השוואת עלויות, ריכוז מידע וייעוץ פיננסי. על פי הקול הקורא, הפיקוח על הבנקים ורשות שוק ההון רואים חשיבות לאומית בקידום הבנקאות הפתוחה בישראל, אשר תאפשר ללקוחות המערכת הבנקאית ליזום שיתוף במידע הפיננסי שלהם, שמצוי בבנקים, עם צדדים שלישיים, לרבות גופי פינטק. על-פי הפרסום, על מנת לקדם מגמה זו, בנק ישראל פועל לגיבוש סטנדרט API לבנקאות פתוחה שצפוי להיות מיושם בישראל באופן מלא על-ידי המערכת הבנקאית בישראל במהלך שנת 2020, שיקל על תהליכי העברת מידע בין הגופים, ויביא, בין היתר, לשיפור השירותים הניתנים ללקוח ולהגברת התחרות על השירותים הפיננסיים.

ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

8. הקלות על חברות כרטיסי אשראי - בחודשים יולי-אוגוסט 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים תיקונים להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 470 ("כרטיסי חיוב"), מספר 221 ("יחס כיסוי נזילות"), מספר 203 ("סיכון אשראי") ומספר 313 ("מגבלות על חובות של לווה ושל קבוצת לווים") (יחד: "ההוראות"), שכפי שנאמר בדברי ההסבר להן, יקלו על פעולת חברות כרטיסי האשראי (כהגדרתן בהוראות) ביום שלאחר הפירדון מהבנקים, וזאת במסגרת הצעדים שנוקט בנק ישראל בכדי לקדם את יישום הרפורמה להגברת התחרות. יצוין, כי ההקלות חלות על חברות כרטיסי האשראי (כהגדרתן בהוראות) בכלל, ולא רק על החברות שעתידות להיפרד מבנק-האם שלהן. במסגרת התיקונים להוראות 470, 221 ו-203, נקבעו, בין היתר, ההוראות הבאות: (1) החל מיום 1 בפברואר 2019, בנק יעביר למתפעל הנפקה את הכספים בגין עסקאות בכרטיסים שהונפקו על ידי הבנק (לרבות בהנפקה משותפת) במועד שבו נדרש מתפעל הנפקה להעביר כספים אלה לסולק בהתאם למועד או למועדים שנקבעו בהסכם הסליקה הצולבת, ללא תלות במועד החיוב של הלקוח וללא תלות בזהות הסולק שאליו מעביר מתפעל הנפקה את התמורה; (2) הסכמי תפעול חדשים בין מנפיק בנקאי למתפעל הנפקה, שנחתמו עד ליום 31 בינואר 2022, יומצאו למפקח על הבנקים. לעניין זה, חידוש הסכם קיים שנעשה בו שינוי מהותי, לדעת הבנק או מתפעל הנפקה, ייחשב כהסכם חדש. היה המנפיק הבנקאי בנק בעל היקף פעילות רחב, הסכם התפעול יהיה טעון אישורו של המפקח; (3) חברת כרטיסי אשראי תקבל שקלול לצרכי הלימות הון כאילו הייתה תאגיד בנקאי, גם לאחר הפרדתה מהתאגיד הבנקאי; (4) חוב חברת כרטיסי אשראי ישוקלל לצרכי הלימות הון כאילו הייתה תאגיד בנקאי, גם לעניין הנסיבות להחמרת שקלול הסיכון כמו במקרה של דירוג הנמוך מ: B-; (5) החל מיום פרסום הוראה 221, חברת כרטיסי אשראי העומדת בתנאים המפורטים בהוראה, לא תידרש לעמוד ביחס כיסוי הנזילות, אך תחויב להחזיק נכסים נזילים לפי מודל פנימי התואם את מאפייני פעילותה. במסגרת התיקונים להוראה 313, נקבעו, בין היתר, ההוראות הבאות: (1) חשיפת תאגיד בנקאי ל"קבוצת לווים חברת כרטיסי אשראי", בניכוי הסכומים המותרים על פי ההוראה, לא תעלה על 15% מהון התאגיד הבנקאי, בדומה למגבלה החלה על חשיפה ל"קבוצת לווים בנקאית"; (2) חבות של קבוצת לווים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי תהיה נתונה למגבלת "קבוצת לווים בנקאית" וכן התאמת המגבלה למעמדן החדש של חברות כרטיסי האשראי, כך שהן תיכללנה, על-פי העניין, במגבלה המצרפית של לווים גדולים (לוויים שחבותם מהווה מעל 10% מהון התאגיד הבנקאי). בנוסף, חבויות של קבוצת לווים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי תכללנה במגבלה המצרפית של לווים גדולים; (3) במשך 5 שנים ממועד פרסום ההוראה כמחייבת, חבות של קבוצת לווים בנקאית לחברת כרטיסי אשראי לא תהיה כפופה למגבלת "קבוצת לווים בנקאית" ולא תכלל במגבלה המצרפית של לווים גדולים; (4) נוכח החריגה הקיימת כיום מהוראה 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".

9. הסדרת תהליך הרישוי והקמת בנק חדש - בחודש יוני 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים מסמך המציג את מדיניותו להסדרת תהליך הרישוי והקמתו של בנק חדש בישראל. המסמך מפשט את שלבי התהליך של הקמת בנק חדש, ואת הפעולות הנדרשות מהפיקוח ומהיזמים המעוניינים להקימו. על פי האמור במסמך, במטרה ליצור ודאות רגולטורית ליזמים המעוניינים להקים בנק חדש, ינתן בשלב הראשון ובתנאים המפורטים במסמך, רישיון בנק מוגבל בפעילות ובזמן, שיאפשר למבקש הרישיון לקיים פעילות מצומצמת של קבלת פיקדונות ומתן אשראי לפני שכלל ההיערכות הנדרשת מהיזם הסתיימה. בצד מסמך המדיניות, פרסם הפיקוח על הבנקים מסמך המפרט את המסמכים הנדרשים לצורך הגשת בקשה לרישיון בנק.

10. הקלות רגולטוריות לבנקים חדשים - במסגרת ההקלות הרגולטוריות לבנקים חדשים נקבע כי הוראות ניהול בנקאי תקין והוראות הדיווח לפיקוח החלות על הבנקים, יותאמו לכל בנק חדש ויקבעו על-פי ההיקף ומורכבות פעילותו הצפויה בשלבים השונים, הסיכונים שיהיו גלומים בפעילותו ואיכות הבקורות שלו, באופן שיתקיים פיקוח מותאם סיכון. צוין, כי חברת כרטיסי אשראי שתצטרף להפוך לבנק, תזכה להקלות בהון ותידרש לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 של 8.0% (במקום 9.0% לבנק) וביחס הון כולל של 11.5% בלבד (במקום 12.5% לבנק). כמו כן תהליך הרישוי שחברת כרטיסי אשראי תצטרך לעבור יהיה קצר באופן משמעותי. בנוסף, תוכל חברת כרטיסי אשראי לקבל הקלות רגולטוריות נוספות בהתאם לשיקול דעת המפקח על הבנקים לפי עיקרון של פיקוח מותאם סיכון. המדיניות כאמור מחליפה את טיוטת המתווה להקמת בנק חדש בישראל שפורסמה ביוני 2016 ואת הצ'רטר להקמת בנק וירטואלי שפורסם ביולי 2013.

11. ביום 25 בנובמבר 2018 פרסם ברשומות צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות סליקה צולבת של עסקאות בכרטיסי חיוב ושל עסקאות חיוב מיידיות), התשע"ט - 2018, בהמשך לפרסום בנק ישראל מחודש פברואר 2018 בדבר המתווה הסופי להפחתת העמלה הצולבת. על פי הצו, המתווה להורדת העמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה ויהיה כדלקמן: מיום 1 בינואר 2019 תרד העמלה הצולבת מ-0.7% ל-0.6%; מיום 1 בינואר 2020 תרד העמלה הצולבת מ-0.6% ל-0.575%; מיום 1 בינואר 2021 תרד העמלה הצולבת מ-0.575% ל-0.55%; מיום 1 בינואר 2022 תרד העמלה הצולבת מ-0.55% ל-0.525%; מיום 1 בינואר 2023 תרד העמלה הצולבת מ-0.525% ל-0.5%. המתווה להורדת העמלה הצולבת בעסקאות חיוב מיידיות יהיה כדלקמן: החל מיום 1 בינואר 2021 תרד העמלה הצולבת מ-0.3% ל-0.275%; ומיום 1 בינואר 2023 תרד העמלה הצולבת מ-0.275% ל-0.250%. כמו כן נקבע בצו, כי שיעור העמלה הצולבת לגבי בית עסק המהווה "מוסד ציבורי" כהגדרתו בצו האמורה, יהיה 0.55% עד ליום 1 בינואר 2022, ולאחר מכן יחול על בתי עסק אלה שיעור העמלה הצולבת החל על כלל בתי העסק.

ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)
ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)
2. הליכי רגולציה (המשך)

12. בנקאות בתקשורת - בחודש ינואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים **תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367** בנושא "בנקאות בתקשורת", ובו, בין היתר, הוסדר אופן העברת מידע בדבר יתרה בחשבון עובר ושב מתאגיד בנקאי לגוף פיננסי, בהמשך להוראות "חוק שטרומ". בחודש מרץ 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון נוסף להוראה, שבו, בין היתר, ניתנו הקלות לפתיחת חשבון מקוון, ובכללן ביטול הצורך בהעברה בנקאית בתהליך פתיחת חשבון הלוואה הנפתח באופן מקוון, וזאת בהלוואות עד לסכום של 50,000 ש"ח ובתנאים המפורטים בהוראה, וביטול הצורך בשימוש בטכנולוגיית היועדות חזותית בחשבון סליקה הנפתח באופן מקוון, ואשר היקף הסליקה השנתי שלו אינו עולה על 50,000 ש"ח בתנאים המפורטים בהוראה. בחודש יולי 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטת קובץ שאלות ותשובות להוראה, הנוגע ליישום סעיף 7.ה. ל"חוק שטרומ" לענין העברת מידע בדבר יתרת הלקוח בחשבון עובר ושב מבנק לגוף פיננסי. בחודש אוקטובר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראה, לפיה, בין היתר, בוטלה ההוראה שדרשה לבצע העברה של סכום אקראי מתוך סכום כספי הסליקה לחשבון בתאגיד בנקאי בישראל על שם המבקש לפתוח חשבון סליקה, בעת פתיחת חשבון סליקה מקוון שהיקף הסליקה השנתי בו לא עולה על 50,000 ש"ח.

13. בחודש ינואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים **תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470**, במסגרתו, בין היתר, התווספו הוראות בהמשך להוראות "חוק שטרומ", בנוגע ל"הגנות ינוקא" שניתנו לחברות כרטיסי האשראי שיופרדו מהבנקים ולמנפיקים חדשים אחרים שיקומו, וזאת בנושא של פניית בנק בעל היקף פעילות רחב ללקוח לפני הגיע 45 ימי העבודה שלפני מועד סיום חוזה הכרטיס, במקרים של שינוי מהותי במצבו הכלכלי של הלקוח או לשם הפחתה של מסגרת אשראי בכרטיס חיוב. התיקונים דלעיל נכנסו לתוקף ביום 21 באפריל 2018.

14. הטמעת השימוש בתקן אבטחת EMV - בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים **הוראה להטמעת השימוש בתקן האבטחה EMV**, הן בצד ההנפקה והן בצד הסליקה, אשר הוטמעה גם בנוהל בנקאי תקין מספר 470 ובהנחיות נוספות. בהוראה, ובהנחיות הפיקוח על הבנקים שניתנו בהמשך, ובכללן תיקונים להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472, קיימת התייחסות, בין היתר, ללוחות הזמנים להנפקת כרטיסים תומכי תקן EMV ולחיבור מסופים התומכים בתקן למערכת כרטיסי החיוב החדשה וכן לכניסתו לתוקף של מנגנון הסטת האחריות מהמנפיק לסולק. תחולת מנגנון הסטת האחריות נקבעה ליום 1 בינואר 2019. בחודש נובמבר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראה 472, לפיו ההוראה בדבר מנגנון הסטת האחריות בבתי עסק קטנים שמחזור הפעילות השנתי שלהם בשנת 2018 מול סולקים לא עלה על 5 מיליוני ש"ח תיכנס לתוקף ביום 1 בינואר 2020. בחודש דצמבר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים להערות הציבור טיוטת תיקון להוראה 472, לפיו ההוראה בדבר מנגנון הסטת האחריות בבתי עסק מסוג תחנות דלק יחל ביום 1 בינואר 2022.

הצעות חוק וחקיקה

15. **תיקון מספר 29 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח)**, התשמ"א -1981 - בחודש יולי 2018 פורסם ברשומות תיקון מספר 29 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א -1981, לפיו תאגיד בנקאי המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, ייתן מענה מקצועי אנושי לפחות לסוגי השירותים של טיפול בתקלות, בירור חשבון וסיום התקשרות, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגיאוגרפי שבהם יינתן השירות הטלפוני. בשירות טלפוני הכולל מענה אנושי נפרד לשירותים שתאגיד בנקאי מספק, הוא רשאי לאפשר ללקוח לבחור את סוג השירות לפני מתן המענה האנושי המקצועי. על-פי התיקון לחוק, בין היתר, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים הנזכרים לעיל לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, אך ניתנה סמכות למפקח על הבנקים להורות כי תאגיד בנקאי רשאי לחרוג ממשך ההמתנה האמור בתנאים המפורטים בתיקון לחוק. בנוסף, ניתנה למפקח על הבנקים סמכות להטיל על תאגיד בנקאי עיצום כספי בסך חמישים אלף שקלים חדשים, אם היה לו יסוד סביר להניח כי לא נתן מענה אנושי מקצועי בהתאם להוראות התיקון. התיקון לחוק ייכנס לתוקף ביום 25 ביולי 2019. בחודש ינואר 2019 הועברה על ידי הפיקוח על הבנקים להתייעצות בכתב טיוטת הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "מתן מענה טלפוני", שמטרתה, בהתאם לאמור בדברי ההסבר לה, להסדיר את חובת התאגיד הבנקאי, שנקבעה בתיקון האמור לחוק, שמשך ההמתנה לקבלת מענה אנושי לא יעלה על 6 דקות מתחילת השיחה, בהתאמות הנדרשות למערכת הבנקאית, כך שתאגיד בנקאי יהיה רשאי לחרוג ממשך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לכל היותר ב- 15% מסך השיחות שהתקבלו במוקד הטלפוני, במהלך תקופה של חודש קלנדרי בממוצע שנתי. כמו כן, טיוטת ההוראה מעגנת חובה לתת קדימות בתור לאזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלות, ומגדירה דרישות לניטור ובקרה אחר דפוסי המענה ללקוחות במוקד הטלפוני; והכל כמפורט בטיטת ההוראה. מועד תחילתה של ההוראה יהיה מועד כניסתו לתוקף של התיקון לחוק.

16. **תקנות הבנקאות (רישוי) (הגדלת תקרה)** - בחודש יולי 2018 פורסמו ברשומות תקנות הבנקאות (רישוי) (הגדלת התקרה) לפי סעיף 21(ב)(8)(א) לחוק התשע"ח - 2018, לפיו התקרה הקבועה בסעיף האמור (ביחס לאפשרות גיוס אג"ח המציבור כנגד הלוואות חוץ בנקאיות במגבלות ובתנאים שנקבעו בחוק הבנקאות (רישוי) תעמוד על סכום של חמישה מיליארד ש"ח במקום שני מיליארד וחצי ש"ח. בחודש דצמבר 2018 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק הבנקאות (רישוי) (תיקון - עידוד תחרות בשוק האשראי), התשע"ח - 2018, לפיה, בין היתר, תוגדל התקרה האמורה לסכום של 20 מיליארד ש"ח.

ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)
ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)
2. הליכי רגולציה (המשך)

17. תקנות הגנת הפרטיות - בחודש מאי 2018, נכנסו לתוקף **תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017**, המפרטות את אופן יישומה של חובת אבטחת המידע החלה על כל גורם המנהל או מחזיק "מאגר מידע", כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הפרטיות"). התקנות קובעות הסדר רחב ומקיף לעניין ההגנה הפיסית והלוגית על מאגרי מידע וניהולם, בהתאם לסוג המאגר, כמפורט בתקנות. החברה נערכה ליישום התקנות על היבטיהם השונים

18. חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי - בחודש מרץ 2018 פורסם ברשומות **חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018**, העוסק בהליכי שיקום חייבים, יחידים וחברות. לפי הצעת החוק, בין היתר, נקבעו מנגנונים למתן הפטר מחובות ליחידים (לרבות ניהול ההליך לחובות בגובה של עד 150 אלף ש"ח במסגרת ההוצאה לפועל), ותשתית לקיום הסדרי חוב בחברות. תחילתו של החוק ביום 15 בספטמבר 2019, והוא יחול על הליכים לפי החוק שהחלו ביום התחילה ואילך.

19. צו איסור הלבנת הון – ביום 14 במרץ 2018 פורסם ברשומות **צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של נותני שירותי אשראי למניעת הלבנת הון ומימון טרור)**, . הצו מסדיר את החובות לעניין איסור הלבנת הון ומימון טרור של גוף החייב בקבלת רישיון למתן אשראי בהתאם לפרק ג' לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), תשע"ו-2016 ("חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים"), שהוא גוף המנוי בתוספת השלישית לחוק איסור הלבנת הון, וכן על נותן שירותי ניכיון ומאגד כנותן שירותי אשראי. הצו נכנס לתוקף ביום 15 במרץ 2018. ביום 23 במאי 2018 פרסם משרד האוצר טיוטת תיקון לצו האמור, במסגרתה, בין היתר, מורחבות ההוראות החלות על פעילותו של מאגד כנותן שירותי אשראי גם לפעילותו של מאגד כנותן שירותי בנקאות פיננסיים. בחודש ינואר 2019 אישרה ועדת חוקה, חוק ומשפט של הכנסת את **צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של מפעיל מערכת לתיווך באשראי למניעת הלבנת הון ומימון טרור)**, התשע"ט-2019. הצו מסדיר את החובות לעניין איסור הלבנת הון ומימון טרור שיחולו על מפעילי מערכת לתיווך אשראי, כהגדרתה בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים. ככלל, הצו ייכנס לתוקף חצי שנה מיום שיפורסם ברשומות.

20. חוק אשראי הוגן - בחודש אוגוסט 2017 פורסם ברשומות **תיקון לחוק הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות, התשנ"ג-1993**. לפי התיקון לחוק, יוחלף שמו של החוק לחוק אשראי הוגן. התיקון קובע, בין היתר, מגבלת ריבית מקסימלית אחידה על הלוואות ומסגרות אשראי לאנשים פרטיים, על כלל הגופים הכפופים לו ובכללם הבנקים וחברות כרטיסי אשראי, וכן נקבעו הוראות שונות בנוגע להתקשרות בהסכמי הלוואה והסכמים למסגרות אשראי (ובכלל זה בקשר לחובות גילוי ללקוח), הוראות לעניין ריבית פיגורים ועוד. בחודש נובמבר 2018 פורסם ברשומות חוק הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות (תיקון מס' 5) (תיקון), התשע"ט-2018, לפיו כניסתו לתוקף של החוק, שהייתה קבועה ליום 9 בנובמבר 2018, תידחה למוקדם מבין שישה (6) חודשים מיום פרסום תקנות בנושא או 27 חודשים מיום כניסתו לתוקף של החוק, הכל כמפורט בחוק. בנוסף, בחודש ינואר 2019 אישרה ועדת החוקה, חוק ומשפט את תקנות הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות (החרגת סוגי עסקאות אשראי מתחולת החוק והחרגת הוצאות מגדר "תוספת"), התשע"ח-2018, לפיהן יוחרגו סוגי עסקאות אשראי מתחולת החוק וכן יוחרגו הוצאות מהגדרת תוספת, הכל כמפורט בתקנות.

21. בחודש יולי 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת **ניהול בנקאי תקין מספר 449** בנושא "פישוט הסכמים ללקוח", לפיה, בין היתר, על התאגיד הבנקאי להציג באופן מרוכז בדף הראשון להסכם הלוואה ובהסכם למסגרת אשראי בכרטיס אשראי, את הפרטים והתנאים המשתנים והמהותיים להתקשרות הספציפית, הכל כמפורט בהוראה. לפי דברי ההסבר להוראה, הצורך בפישוט הסכם למתן אשראי אף עולה בקנה אחד עם חוק אשראי הוגן. הוראה זו תחול על הלוואות עליהן חל חוק אשראי הוגן. בחודש פברואר 2019 הועברה על ידי הפיקוח על הבנקים להתייעצות בכתב טיוטת תיקון להוראה, לפיה מועד תחילתה של ההוראה יהיה מועד כניסתו לתוקף של התיקון לחוק אשראי הוגן.

ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)
ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)
2. הליכי רגולציה (המשך)

22. אסדרת שירותי תשלום - בחודש יוני 2017 פורסמו המלצות הדוח הסופי של הוועדה הבין משרדית לקידום השימוש באמצעי תשלום מתקדמים. מטרת הוועדה הייתה, בין היתר, לקדם את השימושים באמצעי תשלום מתקדמים תוך התאמת התשתית המשפטית והטכנולוגית לפעילות זו. המלצות הוועדה התבססו, בין היתר, על רגולציית PSD האירופאית. כחלק מהמלצות הוועדה: (1) בחודש נובמבר 2017 פרסם בנק ישראל קול קורא לקבלת מידע בנושא הקמת תשתית לסליקת תשלומים מיידים בישראל. מטרת הקול הקורא, בהתאם לנאמר בו, בין היתר, היא קבלת הצעות לקידום תשתית אחת לפחות, מרכזית או מבוזרת, שתתמוך בסליקת תשלומים מיידים במשק הישראלי. הקמת תשתית כאמור צפויה להגביר את התחרות במערך התשלומים, בין השאר, על-ידי כניסתם של שחקנים חדשים, שיציעו פתרונות לביצוע תשלומים מיידים לכל אורך שרשרת ביצוע העסקה. התשתית תאפשר לסלוק את אמצעי התשלום המתקדמים, קיימים ועתידיים, ותאפשר סליקה של הוראות תשלום אשר בוצעו באמצעות אפליקציות תשלומים של גופים שונים; (2) ביום 9 בינואר 2019 פורסם ברשומות חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019. החוק מסדיר, בין היתר, היבטים שונים במערכות היחסים שבין נותן שירותי תשלום (מנפיק כרטיס החיוב) למשלם (מחזיק כרטיס החיוב), ובין נותן שירותי תשלום (הסולק) למוטב (בית העסק) בעת שימוש באמצעי תשלום ובכלל זה קביעה לפיה מועד העברת כספים מסולק לבית עסק יהיה מייד או במועד סביר אחר שהוסכם בין סולק לבית עסק, וכן לקבוע הוראות כלליות לעניין ביצוע הוראות תשלום והסדרי האחריות הנוגעים להן והוראות בדבר קביעת עונשים פליליים והטלת עיצום כספי בהפרת סעיפים מסוימים של החוק. במסגרת החוק, נושאים הנזכרים בחוק כרטיסי חיוב יוסדרו בחוק שירותי תשלום וחוק כרטיסי חיוב יבוטל עם כניסתו לתוקף של החוק. ככלל, מועד התחילה של חוק שירותי תשלום הינו שנה מיום פרסומו, והוא יחול, ככלל, גם על אמצעי תשלום שהונפק לפני יום התחילה ועל הרשאה לחיוב שניתנה לפני יום התחילה, הכל כמפורט בחוק; (3) בחודש אוגוסט 2018 פרסם משרד האוצר תזכיר חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) (תיקון מס'...) (מתן שירותי תשלום), התשע"ח-2018, שמבקש להסדיר מקטע נוסף במסגרת חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016, והוא המקטע המסדיר את כלל פעילות מתן שירותי התשלום. כמצוין בדברי ההסבר לתזכיר החוק, שירותים אלה כוללים ניהול חשבון תשלום המאפשר העברת תשלומים בעד מוצרים ושירותים, הנפקה של אמצעי תשלום, סליקה של עסקאות תשלום וכן מתן שירותי כספומט. לפי דברי ההסבר, האסדרה צפויה לעודד את התחרות בכך שתאפשר לגורמים חוץ-בנקאיים להיכנס ולהתפתח לצד השחקנים הבנקאיים הקיימים בשוק. יצוין, כי התזכיר אינו כולל אסדרה של שירותי ייזום תשלומים, שעל-פי דברי ההסבר לתזכיר החוק תושלם בהמשך. על-פי התזכיר, בין היתר (ולרבות באמצעות תיקונים עקיפים לחוק הבנקאות רישוי): (א) לא יעסוק אדם במתן שירותי תשלום (ובכלל זה הנפקת וסליקת אמצעי תשלום, והכל כהגדרתם בתזכיר) אלא אם בידו רישיון לכך, או שהוא גוף מהגופים הפטורים מחובת קבלת רישיון (ביניהם סולק כהגדרתו ובתנאים שבתזכיר); (ב) בעל רישיון למתן שירותי תשלום לא יעסוק בעיסוק שאינו שירות תשלום ולא ישלם בתאגיד העוסק בעיסוק שירות תשלום, או יחזיק מעל 10% מאמצעי שליטה של תאגיד כאמור, אלא אם הודיע בכתב למפקח על כוונתו, והמפקח לא הודיע על התנגדותו תוך פרק הזמן ובתנאים כמפורט בתזכיר. בתקופה שמיום התחילה של החוק (שנה מיום פרסומו; בסעיף 21 זה – "יום התחילה") ועד תום שנתיים מיום התחילה (בסעיף 21 זה – "תקופת המעבר"), בעל רישיון למתן שירותי תשלום לא יעסוק בעיסוק שאינו שירות תשלום ולא ישלם בתאגיד העוסק בעיסוק שאינו שירות תשלום, או יחזיק מעל 10% מאמצעי שליטה של תאגיד כאמור, אלא בתאגיד כאמור, אלא באישור המפקח ובהתאם לתנאי האישור (כל המונחים לעיל - כהגדרתם בתזכיר); (ג) סולק לא יעסוק בעיסוק שאינו סליקה של עסקאות תשלום או מתן שירותי תשלום ולא ישלם בתאגיד העוסק בעיסוק שאינו סליקה או מתן שירותי תשלום כאמור, או יחזיק מעל 10% מאמצעי שליטה של תאגיד כאמור, אלא אם הודיע על כוונתו, והנגיד לא הודיע על התנגדותו תוך פרק הזמן ובתנאים כמפורט בתזכיר. בתקופת המעבר, סולק לא יעסוק בעיסוק שאינו סליקה של עסקאות תשלום או מתן שירותי תשלום ולא ישלם בתאגיד העוסק בעיסוק שאינו סליקה או מתן שירותי תשלום כאמור, אלא באישור הנגיד ובהתאם לתנאי האישור. כמו-כן, בתקופת המעבר האמורה, סולק יהא רשאי לשלם או להחזיק אמצעי שליטה בתאגיד שעוסק בעיסוקים שאינם מותרים לסולק כאמור לעיל, ובלבד שהמפקח קבע בהוראות כי עיסוק זה הינו מסוג העיסוקים אשר מותר לתאגיד אשר נשלט על-ידי סולק לעסוק בהם, ולעניין זה המפקח רשאי לקבוע הוראות שונות לסוגי סולקים שונים בתנאים המפורטים בתזכיר (כל המונחים לעיל - כהגדרתם בתזכיר). בנוסף, התזכיר כולל הוראות הכלולות בחוקים אחרים, כגון: בעניין סולק מתארח (ראה סעיף 23.ד להלן) וחובת התקשרות של מנפיק בעל היקף פעילות רחב עם סולק לשם ביצוע סליקה צולבת של עסקאות בכרטיסי חיוב שהנפיק בתנאים המפורטים בתזכיר.

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)
2. הליכי רגולציה (המשך)

23. להלן פרטים, בהרחבה, ביחס להוראות חוק שטרם המהווה שינוי רגולטורי משמעותי בקשר עם החברה ותחומי פעילותה: בחודש ספטמבר 2016 פרסמה ועדת שטרם (הוועדה לבחינת הגברת התחרותיות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים), אשר מונתה על-ידי שר האוצר ונגידת בנק ישראל, את המלצותיה ובהמשך להן, ביום 31 בינואר 2017 פורסם ברשומות חוק שטרם, במסגרתו נקבעו, בין היתר, הוראות כדלקמן:

(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"), למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח קיימים בישראל שני בנקים בעלי היקף פעילות רחב: בנק הפועלים ובנק לאומי. לעסוק החל מיום 31 בינואר 2017 ("יום התחילה") בתפעול הנפקה של כרטיסי חיוב (קרי, כל הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב ולמעט ההנפקה עצמה וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהפקת כרטיסי החיוב והשימוש בו) ובסליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב. עם זאת, אין בהוראה כאמור כדי לגרוע מהאפשרות של בנק בעל היקף פעילות רחב 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.

(ב) בתקופה שמתום ארבע (4) שנים מיום התחילה ועד שש (6) שנים ממועד זה, מוסמך שר האוצר לקבוע, בהסכמת נגיד בנק ישראל ובאישור ועדת הכספים של הכנסת, כי איסורים כאמור בס"ק א' לעיל יחולו גם על בנקים המחזיקים בשיעור נמוך מעשרים אחוזים (20%) מסך שווי הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית כאמור, ובלבד שלא יפחת מעשרה אחוזים (10%), וזאת בשים לב, בין היתר, למצב התחרות בשוק האשראי באותו מועד. למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח קיים בנק אחד לגביו עשויה להיערך בחינה כאמור: בנק דיסקונט).

(ג) נקבעו הוראות בנוגע לאיסור רכישת אמצעי שליטה בחברת כרטיסי חיוב, כך שבין היתר, בנק וכן גוף מוסדי גדול (כהגדרת מונח זה בחוק שטרם) לא ירכוש מבנק בעל היקף פעילות רחב אמצעי שליטה בחברת כרטיסי חיוב; ותאגיד ריאלי משמעותי לא ירכוש מבנק בעל היקף פעילות רחב יותר מעשרה אחוזים (10%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה בחברת כרטיסי חיוב, לא ישלוט בה ולא יהיה ראשי למנות דירקטור בחברה כאמור. בנוסף, אדם המחזיק יותר מחמישה אחוזים (5%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה בחברת כרטיסי חיוב אחת, לא ישלוט בחברת כרטיסי חיוב נוספת ולא יחזיק בה יותר מחמישה אחוזים (5%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה. יובהר, כי לעניין הבעלות העתידית בחברות כרטיסי האשראי המופרדות, החוק קובע, כי יראו חברות כרטיסי חיוב שערב יום התחילה נשלטו בידי אותו אדם (כדוגמת החברה ופועלים אקספרס), כחברת כרטיסי חיוב אחת ובהתאם מאפשר לראות, להבנת החברה, באחזקה בישראל ובאמצעותה בפועלים אקספרס, כאחזקה בחברת כרטיסי אשראי אחת, לעניין זה.

(ד) נקבעו הוראות שונות שיחולו על תאגידים בנקאיים מסוימים, כפי שהוגדר בחוק ובהתאם לתנאים המפורטים בו, ובהן, בין היתר:

- נאסר על תאגידים בנקאיים להגביל או למנוע מגופים פיננסיים העוסקים בתפעול הנפקת כרטיסי חיוב שמנפיק מי מאותם תאגידים בנקאיים ("גוף מתפעל"), להעניק שירותים פיננסיים, לרבות מתן אשראי ללקוחות התאגידים הבנקאיים;
- תאגיד בנקאי לא ימנע מגוף מתפעל המפוקח על-פי דין, לעשות שימוש במידע שהגיע לגוף המתפעל אגב ביצוע הנפקה או אגב ביצוע תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב, לצורך מתן שירותים כמנפיק ו/או לצורך מתן אשראי ו/או לצורך פעילות הנלווית למתן שירותים כאמור, וזאת בתנאי שנתן הלקוח את הסכמתו להעברת המידע לשימוש כאמור;
- החל מתום שנתיים מיום התחילה, אם פנה לקוח לתאגיד בנקאי בבקשה להתקשר עמו בחוזה כרטיס אשראי, או שהתאגיד הבנקאי פנה ללקוח להציע לו להתקשר בחוזה כאמור, יפיץ התאגיד הבנקאי את כרטיסי האשראי של מנפיקים הקשורים עם אותו תאגיד בנקאי בהסכמי הפצה. תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר להתקשר עם מנפיק בהסכם הפצה. לעניין זה, "הסכם הפצה" משמעו הסכם בין תאגיד בנקאי לבין מנפיק אחר להפצת כרטיסי החיוב שהנפיק המנפיק האחר. המפקח ייתן הוראות לעניין תנאי הסכם הפצה, אופן ההפצה והפרטים שהתאגיד הבנקאי יחויב להציג ללקוח. למועד הדוח, הוראות כאמור טרם נקבעו;
- החל מתום שנתיים מיום התחילה, תאגיד בנקאי יציג ללקוח, לפי בקשתו, מידע על עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי החיוב של הלקוח שהועבר לו על-ידי מנפיק כרטיס החיוב ושהתשלום בעדו נעשה בדרך של חיוב חשבון העובר ושב של הלקוח בתאגיד הבנקאי. היה התאגיד הבנקאי מנפיק, תהיה הצגת המידע האמור זהה להצגת המידע על עסקאות שנעשו באמצעות כרטיס חיוב שהנפיק התאגיד הבנקאי. בחודש ינואר 2019 פורסם ברשומות צו הדוחה את כניסתו לתוקף של האמור בסעיף זה בשניים עשר חודשים, ליום 31 בינואר 2020. בחודש פברואר 2019 פורסמו ברשומות תקנות הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי), התשע"ט – 2019, הקובעות הוראות לענין העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי לצורך הצגתו ללקוח כאמור בחוק שטרם, לרבות פרטי המידע, מועדי העברתו ואופן ההעברה.

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)
2. הליכי רגולציה (המשך)

לפרטים אודות תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470 בקשר לאמור לעיל, ראה ביאור 23.ג.5.2 לעיל. סולק לא יסרב להתקשר עם מאגד, ולא ימנע התקשרות בין מאגד לספק מטעמים בלתי סבירים. כמו-כן, סולק לא יגבה מבית עסק שהתקשר עם מאגד תמורה נוספת על התמורה שגובה המאגד מבית העסק בעד השירות שהמאגד נותן לו. שר האוצר רשאי בנסיבות מסוימות לקבוע את התמורה שישלם מאגד לסולק ואת תנאי ההתקשרות ביניהם;

- סולק יאפשר לסולק בעל רישיון סליקה שאינו מחובר באופן ישיר למערכת התשלומים ומבצע סליקה באמצעות סולק אחר ("סולק מתארח") לבצע סליקה באמצעותו. נגיד בנק ישראל בהסכמת שר האוצר, יקבע כללים להסדרת מעמדו ופעולתו של סולק מתארח, ובכלל זה את תנאי האירוח. בחודש יוני 2018 פורסמו כללי הבנקאות (תנאי אירוח סולק), התשע"ח-2018, הכוללים התייחסות להעמדת תשתית מחשוב לצורך ביצוע סליקת עסקאות על-ידי סולק מתארח וכן התייחסות לתנאי האירוח, הסכם האירוח, מחיר האירוח ומגבלות סליקת סולק מתארח.

(ה) במהלך תקופת מעבר שתחל ביום התחילה ותסתיים בתום חמש (5) שנים מהמועד האמור, ולגבי בנק בעל היקף פעילות רחב, עד תום שלוש (3) שנים ממועד ההפרדה או עד תום חמש (5) שנים מיום התחילה, לפי המאוחר ("תקופת המעבר"), יחולו מגבלות על בנק המנפיק כרטיסי חיוב שערב יום התחילה שלט או החזיק אמצעי שליטה בחברת כרטיסי חיוב, כמפורט להלן:

- הבנק יבצע את תפעול ההנפקה של כרטיסי החיוב שהוא מנפיק, באמצעות חברה מתפעלת, ויאפשר לחברה המתפעלת להיות צד לחוזה כרטיסי החיוב;
- החל מתום שנתיים מיום התחילה ועד לתום תקופת המעבר, לא יבצע הבנק באמצעות חברה מתפעלת אחת, תפעול הנפקה של יותר מחמישים ושניים אחוזים (52%) מסך כרטיסי האשראי החדשים (ללא כרטיסי חיוב מיידי) שמנפיק הבנק ללקוחותיו (לא כולל כרטיסי אשראי שהונפק על-פי חוזה כרטיסי אשראי שנחתם לפני יום התחילה וחדש במהלך תקופת המעבר). שר האוצר, בהסכמת נגיד בנק ישראל ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי, בכל עת במהלך תקופת המעבר, לשנות בצו, לכלל התאגידים הבנקאיים או לסוג מסוים מהם, את השיעור כאמור בפסקה זו, אם מצא כי הדבר מוצדק לשם קידום התחרות בתחום האשראי;
- התקשרות של בנק עם חברה מתפעלת לצורך ביצוע תפעול הנפקה לכרטיסי אשראי חדשים (לא כולל חידושי כרטיסי אשראי קיימים) שהבנק מנפיק ללקוחותיו כאמור, תיעשה לאחר עריכת תהליך המקנה לכל חברה מתפעלת הזדמנות נאותה והוגנת להציע את שירותיה.

(ו) במהלך תקופת המעבר וביחס לבנק בעל היקף פעילות רחב:

- חלוקת הכנסות הנובעות מתפעול 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 המפקח על הבנקים אחרת (ובמקרים בהם לא היה הסכם התקשרות בין הבנק לבין חברת כרטיסי החיוב במועד האמור, תהיה חלוקת הכנסות בין הצדדים בהתאם להסכמות ביניהם, אלא אם כן המפקח על הבנקים יורה אחרת);

- ככלל, הבנק רשאי לפנות ללקוח בעניין חידוש כרטיסי אשראי שהוא מנפיק רק בתוך ארבעים וחמישה (45) ימי עבודה שלפני המועד לסיום חוזה כרטיסי האשראי, למעט בתרחישים מסוימים כמוגדר בחוק שטרם.

(ז) החל מתום שנה מיום התחילה ועד למועד שיקבע שר האוצר (אשר למועד הדוח טרם נקבע), לא תסרב חברה מתפעלת (כהגדרת מונח זה בחוק שטרם) להתקשר עם בנק או עם בעל רישיון לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016 ("חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים") לשם תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב שמנפיק הבנק או בעל רישיון (המפורט בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים), מטעמים בלתי סבירים.

(ח) במהלך תקופת המעבר רשאית חברת כרטיסי חיוב לעשות שימוש בפרטי ההתקשרות של לקוח, ובהם בלבד, שהגיעו לידיה כדין לפני או במהלך תקופת המעבר אגב ביצוע הנפקה או תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב בעבור בנק, וזאת לשם פנייה ללקוח לצורך הצעה למתן שירותים כמנפיקה ופעילות נלווית לכך או לצורך הצעה למתן אשראי ופעילות נלווית לכך; בכפוף לתנאים שנקבעו בחוק שטרם בקשר לפנייה כאמור, גם מבלי שנתן הלקוח את הסכמתו לכך.

(ט) במסגרת החוק תוקן חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים ונוסף לו, בין היתר, פרק בנושא שירות להשוואת עלויות פיננסיות, אשר בין מטרתו הנגשת מידע פיננסי מקוון אודות לקוחות של גופים פיננסיים (כהגדרתם בחוק הפיקוח על השירותים הפיננסיים), וזאת על-ידי הטלת חובה על הגופים הפיננסיים כאמור, לאפשר ללקוחותיהם ו/או לנותני שירותים להשוואת עלויות פיננסיות שקיבלו יפויי כוח מתאים לכך, הרשאה לשימוש במידע הפיננסי המקוון הנוגע ללקוחותיהם והמצוי בידיהם, והכל בהתאם למגבלות שנקבעו בחוק האמור.

ג. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)
2. הליכי רגולציה (המשך)

בנוסף לאמור לעיל, מתוקף חוק שטרומ, הוקמה הוועדה לבחינת התחרות בשוק האשראי, אשר תפקידיה לעקוב אחר יישום הוראות חוק זה ולהמליץ על צעדים לשיפור ולהגברת התחרות בשוק האשראי. ביום 25 באוקטובר 2017 פרסמה הוועדה לבחינת התחרות בשוק האשראי תבחינים לבחינת מצב התחרות בשוק האשראי, ובכלל זה: (א) תבחינים להסרת חסמי כניסה וחסמי מעבר לקוחות (הכוללים תבחינים בנוגע לצדדים רגולטורים, להם נקבעו לוחות זמנים לביצוע, ודיווחים על התפתחויות בשוק); (ב) תבחינים הבודקים כניסה של מתחרים חדשים ופעילות של הלקוחות; (ג) תבחינים להתפלגות נתחי השוק, הכמויות והמחירים; (ד) תבחינים הנוגעים לאמצעי תשלום. בהתאם לחוק, צריכה להגיש הוועדה לממשלה אחת לשישה (6) חודשים דין וחשבון על המלצותיה. בחודש מאי הגישה הוועדה דוח ראשון על המלצותיה. בחודש פברואר 2018 פרסם בנק ישראל מסמך "קריטריונים ותנאים כלליים למבקש לשלוט ולהחזיק אמצעי שליטה בסולק ובחברת כרטיסי אשראי", וכן דגשים פיקוחיים למתעניינים ברכישת חברות כרטיסי האשראי המופרדות. ביום 22 במאי 2018 פרסמה הוועדה לבחינת התחרות בשוק האשראי - ועדה שתפקידיה לעקוב אחר יישום הוראות חוק שטרומ - את הדו"ח התקופתי הראשון, אשר ככתוב בו, מתמקד בתיאור התהליך וההתקדמות בביצוע צעדים רגולטוריים הפועלים להסרת חסמי כניסה ומעבר ומשלימים את ההפרדה המבנית עליה הוחלט בחוק שטרומ. במסמך מפורטים הצעדים הרגולטוריים שנקבעו ודיווח לגביהם, וכן דיווחים לגבי חלק מהתבחינים שנקבעו.

למועד הדוח, החברה פועלת במספר מישורים על מנת להיערך להשלכות של השינויים האמורים בשוק. היערכות החברה כאמור מצריכה ועשויה להצריך בעתיד, השקעת משאבים כספיים ותשומות אחרות בהיקפים משמעותיים.

24. חוק שירות נתוני אשראי - ביום 12 באפריל 2016 פורסם **חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016**, אשר צפוי להיכנס לתוקף ביום 12 באפריל 2019, לפיו נקבע הסדר לשיטת נתוני אשראי הכולל איסוף נתוני אשראי ממקורות המידע הקבועים בחוק, שמירתם במאגר מידע מרכזי המופעל בידי בנק ישראל ומסירת נתוני אשראי ממנו ללשכות אשראי לשם עיבודם והעברתם, בין השאר לנתוני אשראי, וזאת לפי כוונת המחוקק לצורך שיפור השירות בנתוני אשראי במשק לשם הגברת התחרותיות בשוק האשראי הקמעונאי, הגדלת הנגישות לאשראי וצמצום האפליה בתחום זה. החוק קובע מנפיקי כרטיסי חיוב ותאגידים בנקאיים כמקור מידע שידווח למאגר המידע המוקם מכוח החוק. בנוסף, קובע החוק הסדרים הנוגעים לשימוש במידע המצוי במאגר המידע על-ידי נתוני אשראי וקבלת חיווי אשראי מלשכת האשראי המחזיקה במידע.

25. בחודש דצמבר 2018 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שנייה ושלישית את **חוק התפזרות הכנסת ה-20, התשע"ט - 2018**. פגרת הבחירות תחל ביום 2 בינואר 2019 ותימשך עד לכינוסה של הכנסת ה-21. הבחירות לכנסת ה-20 יתקיימו ביום ה-9 באפריל 2019.

ריבוי הליכי הרגולציה, ככל שיושמו, לרבות ההוראות והשינויים בשוק כרטיסי האשראי, ובכלל זה מיתווה הירידה בעמלה הצולבת, זיכוי מיידי וכניסת סולקים ומאגדים, וכן המגמות בשוק זה, עלולים להשפיע מהותית לרעה על החברה, אך בשלב זה לא ניתן להעריך את היקפה.

ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)
ד. הליכים משפטיים ותלויות

נכון למועד הדוח, כנגד החברה וחברות מאוחדות שלה הוגשו מספר תביעות משפטיות הנובעות ממהלך עסקיהן הרגיל, לרבות תביעות לבקשה להכיר בהן כתביעות ייצוגיות וכן תובענות ייצוגיות. סכום החשיפה בשל תביעות (שאינן ייצוגיות) שהוגשו כנגד החברה והחברות מאוחדות שלה, בנושאים שונים, שאפשרות התממשותן "אפשרי" (Reasonably Possible), סכום החשיפה ביום הסתכם ליום 31 בדצמבר 2018 בכ-1 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2017 -2 מיליון ש"ח). להערכת החברה, בהתבסס על יועציה המשפטיים, נכללו בדוחות הכספיים הפרשות נאותות בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים לכיסוי נזקים אפשריים עקב כל התובענות, במקום בו נדרשה הפרשה.

1. בחודש יולי 2014 התקבלה בחברה ובפועלים אקספרס תביעה ובקשה לאשרה כייצוגית, כנגד החברות וחברת כרטיסי אשראי נוספת. סכום התביעה האישית הינו כ-17 ש"ח, וסכום התביעה הייצוגית הוערך על-ידי התובעים כאומדן בלבד על סך של 200 מיליון ש"ח. לטענת המבקשים, האופן על-פיו מבצעות החברות את ההמרה לש"ח של עסקאות המבוצעות במטבע חוץ מהווה עמלה נוספת שלא ניתן בגינה גילוי כראוי ללקוחות וכי בכך מפרה החברה הוראות חוק שונות. הדיון בבקשה אוחד עם בקשות דומות שהוגשו נגד מספר בנקים. בחודש מרץ 2018 ניתן פסק דין בו נדחתה בקשת האישור. המבקשים הגישו ערעור על פסק דין זה לבית המשפט העליון.

2. בחודש פברואר 2015 הוגשה כנגד החברה וחברה נוספת תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקש המשיבות לא העניקו הנחות למחזיקי כרטיסי חיוב בתדלוק וברכישות ברשת חנויות הנוחות בניגוד למובטח למחזיקי כרטיסי חיוב המשייכים למועדונים מסוימים. סכום התביעה הייצוגית מוערך על-ידי התובע במעל 3 מיליון ש"ח. תשובת החברה הוגשה. הצדדים הגיעו להסכם פשרה שהוגש לבית המשפט בחודש אוקטובר 2017 ואושר על ידי בית המשפט בספטמבר 2018. החברה אינה חבה בתשלום כלשהו במסגרת ההסדר.

3. בחודש ספטמבר 2015, התקבלה בחברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת מבקש האישור, האופן בו נהגה החברה בעת גביית עמלת קבלת מידע בתקשורת מפר את הוראות הדין. הנזק האישי מוערך על-ידו ב-361.08 ש"ח וסכום התביעה הייצוגית כ-8.5 מיליון ש"ח. מדובר בבקשת אישור בעניין בו כבר סולקה בקשת אישור כנגד החברה לאור עמדת בנק ישראל. ביום 9 ביולי 2018 הגישו הצדדים בקשה לאישור הסדר פשרה בתיק אליה התנגד היועץ המשפטי לממשלה. הדיון בהסכם הפשרה נקבע לחודש אפריל 2019.

4. בחודש נובמבר 2015 התקבלה בחברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית המאחדת לתוכה שתי תביעות, שהוגשה מוקדם יותר בשנת 2015 ואוחדו לכדי תביעה אחת. לטענת מבקשי האישור, ביטול תוכנית הנקודות/כוכבים וכן זמן ההתארגנות הלא מספיק שניתן ללקוחות החברה לצורך מימוש הנקודות הצבורות נעשו שלא כדין. הסעד המבוקש הוא השבת שווי הזכויות הכלכליות בגין הכוכבים שנמחקו. הנזק האישי מוערך על-ידי התובעים בכ-28 ש"ח ואילו סכום התביעה הייצוגית בכ-162 מיליון ש"ח. בחודש מאי 2016 הוגשה תשובה לבקשת האישור. לאחר הליך גישור שלא צלח, הצדדים ניסו להגיע להסכמות לסיום ההליך בפשרה, אך ללא הצלחה.

5. בחודש מרץ 2016 התקבלה בחברה ובירופי (יורוקרד) ישראל בע"מ תביעה ובצידה בקשה לאישורה כתובענה ייצוגית. לטענת מבקש האישור אופן ההמרה של מטבעות זרים לדולר אינו בהתאם לשערי הארגונים הבינלאומיים וכי בכך יש הפרת הסכם. הנזק לקבוצת התובעים מוערך על-ידי התובע בכ-23 מיליון ש"ח. הצדדים קיימו הליך גישור שהוביל להסכם פשרה, שטרם הוגש לאישור בית המשפט.

6. בחודש יוני 2016 הוגשה בקשה לאישור תביעה כייצוגית בבית המשפט המחוזי מרכז. לטענת המבקשים, שלוש חברות כרטיסי האשראי הן צד להסדר כובל שלא קיבל אישור כדין, לפיו בעסקאות חיוב מידי-Prepaid החברות שלעיל מעכבות אצלן שלא כדין כספים המגיעים לבתי העסק וכן הן מחשבות את העמלה הנגבית מבתי העסק על בסיס עמלה צולבת כנהוג בעסקאות נדחות רגילות. כמו-כן נטען כי סעיפים בהסכם בית עסק הינם סעיפים מקפחים בחוזה אחיד. לאחר שבית המשפט המחוזי הביע עמדתו בדבר העדר סמכות לדון בחלק מהנושאים העולים בבקשה, הגיש המבקש הליך לבית הדין להגבלים עסקיים. הליך זה סולק על הסף בחודש אוקטובר 2018. ערעור על כך הוגש על ידי המבקש והומצא לחברה בדצמבר 2018. ההליך בבית המשפט המחוזי מעוכב בינתיים. במקביל להגשת הערעור, הוגש גם בג"צ כנגד החלטת רשות התחרות שלא לפנות לבית הדין לפתיחת ההסכם.

7. בחודש אפריל 2017 הוגשה כנגד החברה בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקשים, בעסקאות בכרטיסי חיוב מידי מחייבת החברה למשך שלושה ימים "חיוב לזמן מוגבל" בנוסף לחיוב על העסקה. לטענת המבקש, מדובר בכפייה כלכלית, הפרת חובה חקוקה, תנאי מקפח בחוזה אחיד, הטעיה, פגיעה בקניין ופגיעה באוטונומיה. הנזק הנטען של המבקש הוא כ-60 אלף ש"ח ולקבוצת התובעים מוערך הנזק בכ-100 מיליון ש"ח. החברה הגישה תשובה. במהלך הדיון שהתקיים בבקשה בחודש ינואר 2018, החליט המבקש להסתלק מהבקשה לאור הערות בית המשפט וההליך הסתיים.

8. בחודש אפריל 2017 הוגשה כנגד החברה בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקש, החברה משגרת ללקוחותיה מסרונים בעלי תוכן שיווקי בלא הסכמה מפורשת. לטענת המבקש, מדובר בהפרת חובה חקוקה, רשלנות, עשיית עושר ולא במשפט ופגיעה באוטונומיה. הנזק הנטען של המבקש הוא 3,000 ש"ח, ושל קבוצת התובעים 6 מיליון ש"ח. בנוסף, מתבקש צו הצהרתי וצו עשה המורה לחברה לחדול ממשלוח הודעות באופן המנוגד להוראות החוק. התקיימו הוכחות וממתינים לפסק דין. בחודש יוני 2018, התקבל פסק דינו של בית המשפט בו נדחתה בקשת האישור כמו גם התביעה האישית של המבקש.

ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הליכים משפטיים ותלויות

9. בחודש אוקטובר 2017 הוגשה כנגד החברה בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקש, כאשר החברה נדרשת לזכות את חשבון הלקוח בשל חיוב שגוי, הזיכוי מתבצע על-פי ערך החיוב הנומינלי ללא תוספת ריבית והצמדה. לטענת המבקש, התנהלות זו עולה כדי הפרת חוזה, הפרת חובה חקוקה, רשלנות ועשיית עושר ולא במשפט. הנזק האישי הנטען של המבקש הוא 0.14 ש"ח. המבקש אינו מגדיר את היקף קבוצת התובעים, אך מעריך כי הנזק הכולל עבור קבוצת התובעים הוא לכל הפחות 2.5 מיליון ש"ח. בנוסף, במסגרת בקשת האישור מתבקש צו עשה המורה לחברה למסור את מלוא הנתונים הנדרשים לצורך איתור חברי קבוצת התובעים וקביעת סכום התביעה בהתאם. לאחר הצגת העובדות למבקש, הוא הסתלק מבקשת האישור והיא נמחקה.
10. 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), התשמ"ד-1984, כללי הבנקאות השונים, חוק הסדר הלוואות חוץ בנקאיות, התשנ"ג-1993 ונעשה בחוסר תום לב ותוך עשיית עושר שלא במשפט. הנזק האישי הנטען הוא 5.82 ש"ח והנזק לקבוצת התובעים מוערך כעולה על 2.5 מיליון ש"ח.
11. בחודש דצמבר 2017 הוגשה נגד החברה, פועלים 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, בקשה הנמצאת בהליך גישור.
12. בחודש דצמבר 2018 הוגשה לבית המשפט העליון בשבתו כבית דין גבוה לצדק ("בג"צ") עתירה למתן צו על תנאי, כנגד החברה, בנק ישראל, הממונה על ההגבלים העסקיים וחברות כרטיסי חיוב, והחברה בתוכם. במסגרת העתירה מתבקש בג"צ להוציא צו המורה לבנק ישראל להסביר את החלטתו לפיה העמלה הצולבת בכרטיסי חיוב תועמד משנת 2023 על 0.5% בעסקאות חיוב נדחה ו-0.25% בעסקאות חיוב מייד, באופן ההופך את העמלה הצולבת להיות מקור לרווחי עתק לחברות כרטיסי החיוב; וכן צו המורה לבנק ישראל להסביר מדוע לא תוכפף העמלה הצולבת גם לאישור מכוח חוק ההגבלים העסקיים. נכון למועד הדוח טרם ניתנה החלטה בעתירה הנ"ל.
- כמו-כן, תלויות ועומדות נגד החברה וחברה מאוחדת תובענות ובקשות לאישורן כתובענות ייצוגיות, כמפורט להלן, שלדעת החברה, בהסתמך על יעוציה המשפטית, לא ניתן בשלב זה להעריך את סיכויי ההליך המשפטי האמור ולפיכך לא בוצעה בגין הפרשה.
13. 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 ועושה צרכנים קשישים על ידי חברות שיווק ישרי, 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.
14. בחודש אוקטובר 2018 הוגשה כנגד החברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקש, החברה מבצעת מעקב, בילוש והתחקות אסורים אחרי לקוחותיה, בין היתר בזמן שהייתם בחו"ל ובדרך לשם, ובכך פוגעת בפרטיותם שלא כדין. לטענת המבקש עילות התביעה הן הפרת חוק הגנת הפרטיות, הפרת פקודת הנזיקין, הפרת חוק המחשבים, הפרת חוק החוזים האיחידים ועשיית עושר ולא במשפט. הנזק האישי הנטען מוערך בגובה 100 ש"ח בגין פגיעה באוטונומיה, עוגמת נפש ותחושות שליליות. לטענת המבקש אין ביכולתו להעריך את הנזק הקבוצתי, אך מניח כי הנזק עומד על 28 מיליון ש"ח.
15. בחודש דצמבר 2018 הוגשה תביעה כנגד החברה, ובצדה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. לטענת המבקשת, כאשר מתבצע זיכוי של עסקת תשלומים, החברה משיבה ללקוח את סכום הזיכוי בתשלומים, ללא תוספת הפרשי הצמדה וריבית, וזאת למרות שבית העסק ביצע את הזיכוי בתשלום אחד. בכך, טוענת המבקשת, החברה מתעשרת על חשבון לקוחותיה שלא כדין. הנזק האישי הנטען הינו 16.84 ש"ח, ואילו הנזק לקבוצת התובעים מוערך כעולה על 2.5 מיליון ש"ח.
16. בחודש ינואר 2019 הוגשה כנגד החברה תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת המבקש, המשיבה גובה עמלת דמי כרטיס מבלי להודיע על כך עובר לתחילת גביית העמלה, ולמצער, מבלי שניתנת הודעה ברורה על כך כנדרש על פי דין. בנוסף, נטען כי כאשר מבצעת החברה השבה ללקוחותיה כשהיא גובה מהם כספים שלא כדין, הם אינם משוערכים כנדרש על פי חוק פסיקת ריבית והצמדה. בכך טוען המבקש, החברה התנהלה בחוסר תום לב בקיום החוזה, התעשרה שלא כדין והתרשלה. הנזק האישי הנטען הינו 42.05 ש"ח, ואילו אין ביכולתו להעריך את נזקיהם של כלל חברי קבוצת התובעים.

ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ה. שומת מע"מ

בחדש דצמבר 2016 נתקבלה בחברה שומת מע"מ (להלן: "הודעת השומה") וזאת למיטב ידיעת החברה בהמשך לביקורת רוחבית ענפית אשר עיקר עניינה הינה חיוב במס ערך מוסף בשיעור מלא בגין עמלת עסקות מט"ח המתקבלת בידי החברה ממחזיקי הכרטיס ובגין עמלת מנפיק המתקבלת בידי החברה מהארגונים הבינלאומיים, וזאת בקשר לעסקאות שביצעו מחזיקי כרטיס של החברה אל מול בתי עסק בחו"ל וכן שלילת חלק ממסי התשומות בהן נשאה החברה המיוחסות לטענת שלטונות מע"מ לפעילותה של החברה באילת, והכל בגין השנים 2012 ועד יוני 2016. סכום החיוב על פי שומות המע"מ בגין כלל רכיביהן הגיע לכ-70 מיליון ש"ח, לא כולל ריבית והצמדה. ביום 9 במרץ 2017 הגישה החברה השגה על שומות המע"מ בגין כלל רכיביהן הגיע לכ-70 מיליון ש"ח, לא כולל ריבית והצמדה. החברה. בנימוקי הדחייה ציינו שלטונות מע"מ כי לעמדתם, העמלות לעיל הנגבות על ידי החברה חייבות במע"מ בשיעור מלא בעוד עמדת החברה הינה שהעמלות הללו חייבות במע"מ בשיעור אפס וכן דחו את השגתה בעניין שומת התשומות. במסגרת ההחלטה בהשגה נדחו כאמור טענות החברה בהשגה ובנוסף עודכנו סכומי השומות לכ-93 מיליון ש"ח, לא כולל ריבית והצמדה. העדכון כלל הרחבה בגין אותם הנושאים הכלולים בשומות המקוריות. החברה, בהתבסס גם על חוות דעתם של יועציה המשפטיים, חולקת על ההחלטה בהשגה וביום 31 בינואר 2019 הגישה כתב ערעור לבית המשפט המחוזי מרכז. ככל שעמדת החברה לא תתקבל בבית המשפט תהיה החברה חשופה לדרישות דומות גם בגין התקופה שלאחר התקופה שבשומות המע"מ. נכון ליום 31 בדצמבר 2018, כללה החברה בדוחותיה הכספיים הפרשה, בין היתר בגין התקופה הנוספת, וזאת בהתבסס על חוות הדעת של יועציה המשפטיים. החברה מעריכה את סכום החשיפה אשר בגינו לא כללה החברה הפרשה בדוחות, בסכום של כ-178 מיליון ש"ח. סכום זה כולל את הסכום בגין השומות וכן בגין התקופה הנוספת. החברה כוללת הפרשה בדוחותיה במקום בו נדרשת הפרשה ובגין רכיבים בהם להערכת יועציה המשפטיים קיים סיכון "אפשרי" להתממשות בעתיד של חלק מסעיפי השומה והכל בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים.

ו. פטור, שיפוי לדירקטורים ולנושאי משרה

בחדשים אפריל ומאי 2018 אשרו האורגנים המוסמכים של החברה (וכן אימצה יורפ"י החלטות דומות) הענקת כתבי שיפוי מתוקנים (בהמשך לכתבי שיפוי שהחלטה בדבר הענקתם לנושאי המשרה התקבלה בשנת 2012) וכתבי פטור מאחריות לדירקטורים ולנושאי משרה 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, התשנ"ט-1999. סכום השיפוי המירבי שתעמיד החברה מכח 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.

ז. הסכמים עם חברות בנות וחברה אחות

בין החברה לבין כל אחת מהחברות: פועלים אקספרס (חברה אחות), יורפ"י, ישראלרט מימון, צמרת מימונים, גלובל פקטורינג וישראלרט נכסים, הסכמים להעמדת שירותי תפעול/ניהול על-ידי ישראלרט לכל אחת מהחברות האמורות (קרי - שכל או חלק (לפי העניין) מהפעילות השוטפת של החברות האמורות מבוסס על תפעול/ניהול של ישראלרט (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 ישראלרט למי מהחברות המוחזקות, ו/או כשיעור שנקבע ממחזור הפעילות בכרטיסי החיוב המתופעלים על-ידי ישראלרט (לפי העניין). על-פי רוב, תקופת ההסכמים אינה מוגבלת בזמן אך הינה בכפוף לכך שחברות הקבוצה האמורות יהיו בבעלות ובשליטה מלאות של ישראלרט וכן בכפוף לזכויות הצדדים לבטל את ההתקשרויות בהודעה מוקדמת מקובלת. כמו-כן, התחייבה החברה לשפות כל אחת מיורפ"י, צמרת מימונים, גלובל פקטורינג, ישראלרט מימון וישראלרט נכסים בגין כלל התחייבויותיהן. השיפוי למי מהחברות האמורות יעמוד בתוקפו כל זמן שמי מהחברות האמורות תהייה בשליטתה המלאה של החברה וכן כי דרישות הפיקוח על הבנקים הרלוונטיות (כגון הוראות נהל בנקאי תקין בנושאי מדידה והלימות הון) עדיין בתוקף. בחדש יולי 2016 עודכן ההסדר בין החברה לבין יורפ"י רטוראקטיבית החל מתחילת שנת 2016. כמו כן בחדש יולי 2016 עודכן ההסדר בין החברה לבין ישראלרט מימון ונכנס לתוקף החל מיום 1 ביולי 2016.

ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)
ח. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים
כללי

פעילות ההנפקה והסליקה של הקבוצה במותגי "Mastercard" ו-"Visa", נעשית מכוח התקשרויות הקבוצה עם ארגוני המותגים הבינלאומיים האמורים ("הארגונים הבינלאומיים") ומכוח מעמדה של הקבוצה במסגרת רישיונות שהוענקו לה. פעילות הסליקה ו/או ההנפקה מכוח התקשרויות החברה עם הארגונים הבינלאומיים כאמור, כרוכה בין היתר בהקצאת מספרים סידוריים (BINs) (Bank Identification Number) 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). החלפת מתפעל הנפקה בידי הבנקים תחייב השלמת התאמות טכנולוגיות והיערכות מתאימה. יצוין, כי מלאי הכרטיסים הקיים של הקבוצה ממותגי MasterCard (עיקר כרטיסי החברה) הינו על BINs של החברה למועד הדוח, פעילות החברה במותגי Visa הינה על גבי BINs בבעלות בנק הפועלים.

התחשבות עם הארגונים הבינלאומיים עשויה גם להיות מושפעת מהוראות רגולטוריות בקשר לפעילות סליקה/הנפקה במדינות/טריטוריות מסוימות בהן נעשית פעילות תיירות יוצאת על-ידי מחזיקי כרטיסים ממותגי החברה (בין פעילות e-Commerce ובין פעילות ישירה מול בתי עסק במדינות חוץ), החלות למיטב ידיעת החברה גם על מתחרותיה. בהקשר זה יצוין, כי כפי שנמסר לחברה בחודש דצמבר 2018, בהתאם להוראות ה-European Commission, במהלך המחצית השנייה של שנת 2019, עשויה להיכנס לתוקפה החלטה מחייבת בדבר הפחתה מהותית של תקרת העמלה הצולבת (בטריטוריה שהוגדרה בהחלטה (אזור ה-EEA - European Economic Area)) לה תהיה זכאית החברה בגין סוגי פעילות התיירות היוצאת כאמור (כל סוג פעילות עסקה במסמך חסר ועסקה במסמך מלא כמשמעותן בהחלטה, בהתאם לתקרה המעודכנת שנקבעה לגביה) בכרטיסים ממותגי MasterCard ו-Visa (למעט כרטיסים עסקיים כמפורט בהחלטה). למועד הדוח טרם פורסמו החלטה סופית של ה-European Commission ומועד כניסתה לתוקף של ההפחתה. החלטה כאמור, ככל שלא תשתנה, תעמוד בתוקפה למשך חמש וחצי שנים.

במסגרת כפיפותה של החברה להוראות הארגונים הבינלאומיים, נדרשת החברה גם לעמידה בתקני אבטחה טכנולוגיים שונים. בהקשר זה יצוין, כי למועד הדוח מתקיימים מגעים ו/או הסכמות עקרוניות (לפי העניין) בין החברה לבין הארגונים הבינלאומיים לגבי יישומו של תקן PCI, העוסק באבטחת מידע הקשור בכרטיסי אשראי בנוגע למתווה קידום ויישומו של התקן בחברה. להערכת החברה, החברה תגיע עם הארגונים הבינלאומיים לתוכנית מוסכמת לקידום ויישום הוראות התקן כאמור וליישומה של תכנית כאמור ולהערכתה, יישומה אינו כרוך בתוספת עלות מהותית לחברה.

מותגי MC

למועד חתימת הדוח, לירופיי מעמד של Principal Member ב-MC, ולישראל מעמד של Affiliate Member ב-MC וזאת מכוח מעמדה של יורופיי כ-Principal Member. כמו כן, למיטב ידיעת החברה, בקשר עם התקשרותם עם החברה בהסדרים להנפקה ולתפעול הנפקה, לבנקים בהסדר (כהגדרת מונח זה בסעיף 1.6.2.1 [א] לדוח הדירקטוריון להלן) מעמד של Affiliate Member (בקשר לסליקה ו/או להנפקה, לפי העניין, של כרטיסי MC) וזאת מכוח מעמדה של יורופיי כ-Principal Member. למועד חתימת הדוח, ה-BINs המשמשים לפעילות החברה במותגי מסטרקארד בקשר עם כרטיסי החברה הקיימים, הינם בבעלות החברה.

למיטב ידיעת החברה, כל החברים ב-MC (לרבות Affiliate Members) כפופים לכללי ה-MC, בהתאם ובכפוף לכללי ה-MC, יורופיי, במעמדה כ-Principal Member, אחראית לקיומם המלא של כללי ה-MC על-ידי כל אחד מה-Affiliate Members הנספחים לחברות ה-MC, ונושאת באחריות על הפרה מצידם של כללי ה-MC, וזאת במקביל ובנוסף לאחריותו של כל Affiliate Member לפעולותיו בקשר עם חברות ה-MC.⁶² עד למועד סמוך לפני מועד הדוח, בנק הפועלים היה ערב להתחייבויותיה האמורות של יורופיי כלפי MC, וזאת לגבי כלל הכרטיסים.

הרישיון שניתן ליורופיי ולישראל מארגון מסטרקארד בקשר להנפקת וסליקת המותגי "MasterCard" כאמור אינו קצוב בזמן, וזאת בכפוף לשמירה וקיום על כללי ה-MC המהותיים.

מעת לעת, עשוי ארגון MC (לפי שיקול דעתו) לשנות את תעריפי ומבנה העמלות הקשורות להנפקת וסליקת כרטיסי מסטרקארד, באופן החל גם על החברה. שינויי תעריפים כאמור המהווים ייקור תעריפים עלולים להשפיע לרעה על תוצאות פעילות החברה. בין החברה ל-MC קיים הסכם אשר מסדיר את התנאים הכלכליים הנוגעים בין היתר, לעמלות המשולמות לארגון הבינלאומי, מנגנוני הפחתת עמלות, יעדים, ומתווים מסחריים לשיתופי פעולה, אשר תוקפו מיום 1 באוקטובר 2013 ועד תום חודש ספטמבר 2019. למועד הדוח מתנהל משא ומתן בין הצדדים בנוגע לחידושו של ההסכם כאמור לתקופת הסכם דומה וסיכום תנאים כלכליים במסגרתו.

למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, ישראל ויורופיי עומדות בתנאים המהותיים של כללי ה-MC ולא ידוע לה כי מי מבין ה-Affiliate Members תחת חסותה מצוי בהפרה מהותית של כללים כאמור. עם זאת, לשלמות התמונה, יצוין כי בחודש אוגוסט 2017 קיבלה החברה פנייה מ-MC ובה התייחסות לנושאים שונים (שעניינם בעיקר היבטים טכנולוגיים ותפעוליים) בהם השוק הישראלי ובכללו החברה אינם עומדים בכללי רגולציה מסוימים של MC. עיקרי הנושאים שצינו הינם, להערכת החברה, חוצי שוק ואינם תלויים בחברה בלבד ודורשים התארגנות של שחקנים נוספים בענף. בעקבות הפנייה האמורה סוכמו בין החברה לנציגי MC תכולת הנושאים לטיפול מתוך הנושאים אשר נכללו בפנייה וכן לוחות הזמנים למימוש תוכנית הפעולה שגובשה אשר החברה פועלת ליישומה. בהתחשב בסיכומים כאמור, להערכת החברה לפניית MC האמורה לא צפויה השפעה מהותית על החברה.

⁶² יצוין, כי על-פי כללי ה-MC, כל אחד מהחברים אחראי כלפי MC בגין כל זמן, 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.

ח. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים (המשך)
מנתג Visa

למועד הדוח, פעילות החברה בתחום ההנפקה והסליקה של כרטיסי מנתג "Visa" בישראל הינה מכוח חברותה של החברה בארגון ויזה, במעמד של Associate Member, וזאת תחת חסותו של בנק הפועלים אשר למיטב ידיעת החברה הינו בעל מעמד של Principal Member בארגון ויזה; למועד התשקיף, החברה קיבלה אישור מ-Visa, אשר כניסתו לתוקף מותנית בהשלמת הליכים שונים, בכללם פרוצדורליים וטכנולוגיים, מול הארגון, למעמד של Principal Member.

למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, לבנק יהב, בנק אוצר החייל ובנק מסד מעמד של Participant Member תחת חסותה של החברה. בחודש פברואר 2019, הוסכם בין בנק הפועלים וישראל כרטיס כי עד השלמת היערכות טכנולוגית של החברה לתחילת עבודה מול ארגון Visa במעמד Principal Member, (למועד הדוח ועד השלמת היערכות טכנולוגית כאמור, לא תוכל החברה להנפיק כרטיסים חדשים תחת המנתג Visa באמצעות BINs בבעלותה) תפעל החברה במתווה לפיו ככלל תמשיך להתבצע פעילותה בגין מלאי כרטיסי המנתג הקיימים, החוץ בנקאיים, והבנקאיים למחזיקים שאינם לקוחות בנק הפועלים תוך שימוש ב-BINs של בנק הפועלים ותחת חסותו, וזאת לפרק זמן של עד עשרים וארבעה (24) חודשים אשר במהלכו יועברו כרטיסי המנתג שהונפקו ללקוחות כאמור ל-BINs תחת ישראל כרטיס במעמד Principal Member בארגון ויזה. הסכמה כאמור הינה בנוסף לאפשרות הנפקה על-ידי הקבוצה של כרטיסי המנתג ללקוחות (קיימים או חדשים) ככרטיסים בנקאיים של בנק הפועלים. כמו-כן, נתן הבנק הסכמתו לשימוש ב-BINs שלו למשך תקופה של עשרים וארבעה (24) חודשים ביחס לפעילות הסליקה.

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

ט. התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בנקאיים

למועד הדוח, קיימות התקשרויות והסכמות שונות (בין מכוח הסכמות בכתב ובין מכוח הסכמות מכוחן פועלים הצדדים בפועל) בין ישראל כרטיס, יורופיי לבין בנק הפועלים, בנק מזרחי טפחות בע"מ ("בנק מזרחי טפחות"), בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ ("בנק יהב"), הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ ("הבנק הבינלאומי"), בנק מסד בע"מ ("בנק מסד"), בנק אוצר החייל בע"מ ("בנק אוצר החייל") ובנק אגוד לישראל בע"מ ("בנק אגוד") (יחד: "הבנקים בהסדר" ו-"ההסדרים עם הבנקים בהסדר", בהתאמה), אשר מהותן הסדרת מערכות היחסים בין הצדדים בקשר עם הנפקת ותפעול הנפקת כרטיסי חיוב ממותגי החברה (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. כמו-כן, לחברה התקשרות עם בנק לאומי, אשר נקבע בין הצדדים כי תיושם החל מהמחצית השנייה של שנת 2019, להנפקה משותפת ותפעול הנפקה של כרטיסי חיוב בנקאיים מהמותגים "MasterCard" ו-"Visa" ללקוחות בנק לאומי. עם התחלת הנפקת הכרטיסים כאמור, ייחשב בנק לאומי כאחד מבין 'הבנקים בהסדר'.

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

כל בנק בהסדר אחראי לכיבוד מלוא החיובים ולתשלום הסכומים בהם יחויבו לקוחותיו בקשר לפעילותם בכרטיסי החיוב הבנקאיים שהונפקו להם על-ידי החברה (בקשר עם אותו בנק), למעט ביחס לסיטואציות ונסיבות מסוימות שנקבעו בהסדר עם כל בנק;

במסגרת ההסכמות הספציפיות בין החברה לבין כל אחד מהבנקים האמורים בהסדר, הוסדרו 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 השיך המועדוני של הכרטיס וכדומה.

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

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 החברה.

ט. התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בנקאיים (המשך)
הסדרים והסכמים עם בנק הפועלים

בין החברה לבנק הפועלים קיימים הסכם בקשר להנפקתם של המותגים "ישראל כרטיס" ו-"Mastercard" ו-"Visa". התקשרויות כאמור עודכנו ו/או הורחבו מעת לעת על-ידי הצדדים, לרבות בדרך של הסכמות בפועל מכוחן פועלים הצדדים, והינן כפופות גם להוראות דין קוגנטיות. בשים לב להוראות חוק שטרם, במסגרתו נקבעו מספר הוראות המשפיעות על מערכת היחסים שבין החברה לבנק הפועלים ולקראת ההפרדה הצפויה, נמצאים הצדדים במשא ומתן מול בנק הפועלים בקשר עם הנפקתם ותפעולם של כרטיסי החיוב ממותגי החברה.

הסכם עם בנק לאומי

בין החברה לבנק לאומי קיים הסכם מחודש ינואר 2019 (בהמשך להסכם ראשוני בין הצדדים מחודש מרץ 2018) בקשר להנפקה משותפת ותפעול הנפקה של כרטיסי חיוב בנקאיים מהמותגים "Mastercard" ו-"Visa" ללקוחות בנק לאומי ("הסדר בנק לאומי"). ההנפקה ותפעול ההנפקה על-ידי החברה לפי הסדר בנק לאומי יתבצעו החל מהמחצית השנייה של שנת 2019 וההסדר יעמוד בתוקפו עד סוף חודש יוני 2024, כאשר בנק לאומי יהיה רשאי להאריך את ההסכם בחמש (5) תקופות נוספות בנות שנה (1) כל אחת (בהודעה מראש של תשעים (90) ימים). להלן, בתמצית, תיאור העקרונות העיקריים של הסדר בנק לאומי:

ככלל, לבנק לאומי הוקנה שיקול הדעת לקבוע האם להנפיק כרטיס חיוב למי מלקוחותיו בהתאם להתחייבויות משתנות על פני תקופת ההסכם, את מאפייני הכרטיסים (כגון סוג ומותג הכרטיס, תוקפו של הכרטיס, שיוך הכרטיס לפלח אוכלוסייה מסוים או לתכנית הטבות מסוימת, מסגרת האשראי בכרטיס והריבית בגינן וכדומה) וכן את מתפעל הכרטיסים בתום תקופת ההסכם (או בעת הפרתו על-ידי החברה). כמו-כן, הנפקת כרטיסים ללקוחות הבנק תחת הסדר החברה עימו תהיה תחת ה-BINs של בנק לאומי (כל עוד יבחר בכך). במסגרת ההסדר כאמור, נקבעו בין הצדדים הסדרים תפעוליים שונים הנובעים מהסדר בנק לאומי, כגון אופן תפעול מוקד שירות הלקוחות למחזיקי הכרטיסים שיונפקו מכוח ההסדר; שיווק; תפעול מועדונים ותוכנית נאמנות ללקוחות בנק לאומי; קשר עם מחזיקי כרטיסי החיוב; שימוש והתאמת השירותים הדיגיטליים במסגרת פעילות ההנפקה המשותפת; וכן הוראות בקשר להתחשבות עם הארגונים הבינלאומיים. התחשבות החברה ובנק לאומי בקשר עם ההנפקה המשותפת ותפעול ההנפקה במסגרת הסדר בנק לאומי כוללת הוראות לעניין זיכיון/חיוב של כל צד ברכיבים מסוימים.

י. התקשרויות מיוחדות (במיליוני ש"ח)

התקשרויות מיוחדות כוללות הסכמים ארוכי טווח בגין שכירות נכסים, תוכנות והסכמים תפעוליים בגין כלי רכב. להלן פירוט יתרת הסכומים הצפויים בגין ההתקשרויות הללו, לפי שנים:

31 בדצמבר

	2017	2018	
	31	32	בשנה הראשונה
	17	18	בשנה השנייה
	13	13	בשנה השלישית
	10	12	בשנה הרביעית
	9	11	בשנה החמישית
	71	73	מעל חמש שנים

יא. התקשרויות עם מועדוני לקוחות

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

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 החברה לשני (2) סוגים עיקריים: (1) מועדוני ארגונים ומקצועות חופשיים כגון מועדון "חבר" (למשרתי הקבע והגמלאים, כוחות הביטחון, חברי ארגון נכי צה"ל ובני/ות זוגם), מועדון "הוט" (להנדסאים, טכנאים, אקדמאים במדעי החברה והרוח, עובדים סוציאליים ובני/ות זוגם), מועדון "אשמורת" (לחברי הסתדרות המורים, בני/ות זוגם ולסטודנטים להוראה), וכן מועדוני ארגוני עובדים כגון "רפאל", "אגד" ו-"תעשייה אווירית"; ו-(2) מועדוני לקוחות לקמעונאים ורשתות כגון "לייף סטייל", "רמי לוי" ו-"ויקטורי". יצוין כי החברה 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" (לחיללים בשירות סדיר או עתודאים), "קמפוס קארד" (לסטודנטים ועוד). באופן כללי, במסגרת התקשרויות אלה ועל-פי ההסכמות הספציפיות בין החברה לבין כל מועדון מעת לעת, משלמת החברה 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 החברה עם מועדונים כאמור, נוהגת החברה, 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 החברה למועדון) וכן בקשר להשתתפות הבנק בהוצאות המועדון בהן מחויבת החברה.

לאחר מועד הדוח הכספי, בחודש ינואר 2019 עודכן והוארך הסכם מועדון "חבר" באופן שבין היתר הוארך תוקפו עד ליום 15 במרץ 2027, בתוספת חידוש אוטומטי לחמש (5) שנים נוספות, אלא אם מי מהצדדים הודיע אחרת בהתאם לתקופות המצוינות בהסכם. לתנאי חידוש ההתקשרויות האמורות השפעה על התייקרות ההוצאות השוטפות לאותם מועדונים, מעבר לשינוי בגין גידול בהיקפי הפעילות-כמו-כן, בחודשים דצמבר 2018 ופברואר 2019, התקשרה החברה עם חברות תעופה בהסכמים להנפקה והפצה של כרטיסי מועדון משותף (Co-Brand), המאפשר למחזיקי הכרטיס לצבור הטבות הניתנות למימוש במסגרת תכניות הטבות של חברות התעופה. למועד הדוח, טרם החלו הצדדים לפעול להנפקת כרטיסי המועדון.

יב. שיתופי פעולה

לאחר מועד הדוח הכספי, במהלך חודש ינואר 2019, התקשרה החברה עם צד שלישי שהינו גורם הפעיל בתחום המסופים של בתי עסק, בהסכם לשיתוף פעולה שעניינו מכירה והשכרה של חבילות חומרה ותוכנה לבתי עסק ומתן שירותים לבתי עסק בהקשרן של חבילות אלה. במסגרת ההסכם כאמור נקבעו הוראות בדבר חלוקת התמורות בין הצדדים כתלות, בין היתר, במהות השירותים שיוענקו על-ידי כל צד במסגרת ההתקשרות עם בתי העסק ובכמות החבילות שיימכרו או יושכרו לבתי העסק על-ידי כל צד.

יג. שעבודים

להבטחת אשראים שנתקבלו מתאגידים בנקאיים שיעבדה חברת בת בשעבוד צף מדרגה ראשונה את כל הנכסים, הכספים, הרכוש והזכויות שלה (כפי שיהיו מעת לעת) בחודש ינואר 2019 הוסר השעבוד לטובת תאגיד בנקאי.

כמו-כן, שיעבדה חברת הבת לזכות תאגיד בנקאי בשעבוד קבוע את הון המניות שלה וכן שעבוד על הכספים, שטרות ובטחונות אחרים. בנוסף להבטחת אשראים שנתקבלו מתאגידים בנקאיים (ביניהם לבנק הפועלים), בעבר רשמה חברת בת שעבודים קבועים (שעבוד צף וקבוע מדרגה ראשונה) והמחאת זכויות על כל הכספים והזכויות הכספיות מכל מין וסוג שהוא, שיגיעו אליה מחברות כרטיסי אשראי. בחודש נובמבר 2018 הוסר השעבוד לטובת בנק הפועלים.

מגזר ההנפקה

החברה מנפיקה כרטיסי אשראי מסוג ישראל כרטיס, מסטרקארד וויזה. כמו כן מנפיקה ומתפעלת החברה מגוון מוצרים נוספים כגון כרטיסי תדלוק וכרטיסי מתנה. למגזר ההנפקה יוחסו כל ההכנסות וההוצאות הכרוכות בגיוס הלקוח והטיפול השוטף בו לרבות ניהול מועדוני לקוחות.

מגזר הסליקה

החברה קשורה בהסכמי סליקה עם בתי עסק במגוון ענפים ומציעה לבתי העסק השונים, בנוסף לשירותי הסליקה גם מגוון שירותים פיננסיים כגון: שירותים שיווקיים ותפעוליים, ביניהם אפשרות לפריסת תשלומים, תאריכי זיכוי גמישים, מידע יעודי ומבצעי קידום מכירות. למגזר זה יוחסו כל ההכנסות וההוצאות הכרוכות בגיוס בית העסק והטיפול השוטף בו.

מגזר מימון

מגזר המימון משרת את הלקוחות של החברה ומתמקד במתן שירותים ופתרונות פיננסיים באמצעות מוצרים מותאמים לצרכי הלקוח וברמה שירותית גבוהה. החברה מציעה ללקוחותיה מוצרי אשראי ייחודיים אשר עונים לצרכיהם תוך שימת לב לסיווגם (צרכני לאנשים פרטיים; לעסקים. למגזר המימון יוחסו כל ההכנסות וההוצאות המיוחסות בגין פעילות החברה הנושאת ריבית ובכללה פעילות הניכיון, הקדמות תשלום, פקטורינג (בעיקר פקטורינג רכש), "אשראי מתגלגל" והלוואות מסוגים שונים לרבות בכרטיסי אשראי. למגזר המימון יוחסו כל ההכנסות וההוצאות המיוחסות בגין פעילות החברה הנושאת ריבית ובכללה פעילות הניכיון, הקדמות, פקטורינג, "אשראי מתגלגל" והלוואות מסוגים שונים.

אחר

פעילויותיה האחרות של החברה, אשר אינן משתייכות למגזרי ההנפקה, הסליקה ו/או המימון, ואשר כל אחת מהן אינה מגיעה עד כדי מגזר בר-דיווח, כוללות, בין היתר, את: תפעול פועלים אקספרס, פעילותה של ישראל כרטיס נכסים; פעילות החברה בתחום הבטחת פירעון המחאות וניכיון וסליקת המחאות נוסעים מסוג "Visa" שהונפקו בעבר.

ביאור 24 - מגזרי פעילות - מאוחד (המשך)

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר ⁽¹⁾	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
1,570	-	1	850	719	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(589)	589	עמלות בינמגזריות
1,570	-	1	261	1,308	סך הכל
310	-	318	(3)	(5)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
38	43	7	(11)	(1)	(הוצאות) הכנסות אחרות
1,918	43	326	247	1,302	סך ההכנסות
הוצאות					
137	-	99	4	34	בגין הפסדי אשראי
603	2	41	193	367	תפעול
347	-	28	51	268	מכירה ושיווק
86	-	14	30	42	הנהלה וכלליות
387	-	-	-	387	תשלומים לבנקים
1,560	2	182	278	1,098	סך כל ההוצאות
358	41	144	(31)	204	רווח (הפסד) לפני מיסים
95	10	46	(7)	46	הפרשה למיסים על הרווח
263	31	98	(24)	158	רווח (הפסד) לאחר מיסים
					חלק החברה ברווחים של חברות כלולות
1	1	-	-	-	לאחר השפעת המס
264	32	98	(24)	158	רווח (הפסד) נקי
9.3%	76.2%	9.9%	(12.2%)	9.8%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
18,525	94	4,804	917	12,710	יתרה ממוצעת של נכסים ⁽²⁾
6	6	-	-	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
15,680	578	1,708	12,317	1,077	יתרה ממוצעת של התחייבויות ⁽²⁾
14,414	214	5,016	995	8,189	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון ⁽³⁾

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) תוצאות של פעילויות אחרות אשר נבחנות בנפרד על-ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועים של אותן פעילויות, אך לא מקיימות הגדרת מגזר בר דיווח בשל אי עמידה בתנאים כמותיים.

(2) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(3) כפי שחושבו לצורך הלימות הון.

ביאור 24 - מגזרי פעילות - מאוחד (המשך)

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר ⁽¹⁾	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
1,492	-	1	838	653	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(565)	565	עמלות בינמגזריות
1,492	-	1	273	1,218	סך הכל
271	-	276	(2)	(3)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
42	42	6	13	(19)	(הוצאות) הכנסות אחרות
1,805	42	283	284	1,196	סך ההכנסות
הוצאות					
109	*-	81	1	27	בגין הפסדי אשראי
580	1	41	180	358	תפעול
318	-	21	57	240	מכירה ושיווק
79	-	12	28	39	הנהלה וכלליות
371	-	-	-	371	תשלומים לבנקים**
1,457	1	155	266	1,035	סך כל ההוצאות
348	41	128	18	161	רווח לפני מיסים
97	13	41	4	39	הפרשה למיסים על הרווח
251	28	87	14	122	רווח לאחר מיסים
1	1	-	-	-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס
252	29	87	14	122	רווח נקי
9.6%	74.4%	10.0%	7.3%	8.0%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
17,464	89	4,305	967	12,103	יתרה ממוצעת של נכסים ⁽²⁾
3	3	-	-	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
14,827	568	1,414	11,949	896	יתרה ממוצעת של התחייבויות ⁽²⁾
13,471	200	4,463	987	7,821	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון ⁽³⁾

* כסום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** סווג מחדש.

- (1) תוצאות של פעילויות אחרות אשר נבחנות בנפרד על-ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועים של אותן פעילויות, אך לא מקיימות הגדרת מגזר בר דיווח בשל אי עמידה בתנאים כמותיים.
- (2) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.
- (3) כפי שחושבו לצורך הלימות הון.

ביאור 24 - מגזרי פעילות - מאוחד (המשך)

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016					מידע על הרווח והפסד
סך הכל	אחר ⁽¹⁾	מגזר מימון	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
הכנסות					
1,433	-	*-	839	594	עמלות מחיצוניים
-	-	-	(555)	555	עמלות בינמגזריות
1,433	-	*-	284	1,149	סך הכל
233	-	235	(1)	(1)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
44	40	5	5	(6)	(הוצאות) הכנסות אחרות
1,710	40	240	288	1,142	סך ההכנסות
הוצאות					
80	*-	57	2	21	בגין הפסדי אשראי
557	2	30	174	351	תפעול
265	-	15	52	198	מכירה ושיווק
70	-	8	24	38	הנהלה וכלליות
399	-	-	-	399	תשלומים לבנקים**
1,371	2	110	252	1,007	סך כל ההוצאות
339	38	130	36	135	רווח לפני מיסים
111	13	47	11	40	הפרשה למיסים על הרווח
228	25	83	25	95	רווח לאחר מיסים
					חלק החברה ברווחים של חברות כלולות
1	1	-	-	-	לאחר השפעת המס
229	26	83	25	95	רווח נקי
9.0%	61.9%	10.9%	12.4%	6.1%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
16,415	97	3,515	991	11,812	יתרה ממוצעת של נכסים ⁽²⁾
2	2	-	-	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
13,857	550	858	11,858	591	יתרה ממוצעת של התחייבויות ⁽²⁾
12,875	208	3,831	1,013	7,823	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון ⁽³⁾

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** סווג מחדש.

(1) תוצאות של פעילויות אחרות אשר נבחנות בנפרד על-ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים והערכת ביצועים של אותן פעילויות, אך לא מקיימות הגדרת מגזר בר דיווח בשל אי עמידה בתנאים כמותיים.

(2) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(3) כפי שחושבו לצורך הלימות הון.

ביאור 25 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה – מאוחד

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2018						
סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ		מטבע ישראלי		
		אחר ⁽¹⁾	דולר ⁽¹⁾	צמוד למדד	לא צמוד	
נכסים						
89	-	15	42	-	32	מזומנים ופיקדונות בבנקים
18,849	-	43	88	79	18,639	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו ⁽²⁾
33	33	-	-	-	-	ניירות ערך
6	6	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
300	300	-	-	-	-	בניינים וציוד
314	88	-	2	5	219	נכסים אחרים ⁽²⁾
19,591	427	58	132	84	18,890	סך כל הנכסים
התחייבויות						
2,837	-	46	15	-	2,776	אשראי מתאגידים בנקאיים
12,767	15	7	119	58	12,568	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,000	6	1	6	-	987	התחייבויות אחרות
16,604	21	54	140	58	16,331	סך כל ההתחייבויות
2,987	406	4	(8)	26	2,559	הפרש

31 בדצמבר 2017						
סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ		מטבע ישראלי		
		אחר ⁽¹⁾	דולר ⁽¹⁾	צמוד למדד	לא צמוד	
נכסים						
104	-	32	41	-	31	מזומנים ופיקדונות בבנקים
16,753	-	27	98	95	16,533	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
26	26	-	-	-	-	ניירות ערך
5	5	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות
267	267	-	-	-	-	בניינים וציוד
740	65	-	-	5	670	נכסים אחרים
17,895	363	59	139	100	17,234	סך כל הנכסים
התחייבויות						
2,017	-	-	18	-	1,999	אשראי מתאגידים בנקאיים
12,104	46	18	137	67	11,836	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,073	4	1	8	-	1,060	התחייבויות אחרות
15,194	50	19	163	67	14,895	סך כל ההתחייבויות
2,701	313	40	(24)	33	2,339	הפרש

(1) כולל צמודי מטבע חוץ.

(2) החל מהרבעון השני לשנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסקו ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה החברה, סווגה יתרת חייבים בגין פעילות הפקטורינג לרבות פקטורינג רכש, מנכסים אחרים לחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחרי. יתרות חייבים בגין פקטורינג במספרי השוואה נותרו בסעיף נכסים אחרים.

ביאור 26 - נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי שנה לפירעון

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2018 תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים

יתרה מאזנית	יתרה מאזנית	ללא תקופת פרעון ⁽⁴⁾	סך הכל תזרימי מזומנים ⁽¹⁾	מעל 20 שנה	מעל 10 שנים עד 20 שנה	מעל 5 שנים עד 10 שנים	מעל 4 שנים עד 5 שנים	מעל 3 שנים עד 4 שנים	מעל 2 שנים עד 3 שנים	מעל שנה ועד שנתיים	מעל 3 חודשים עד שנה	מעל חודש ועד 3 חודשים	עם דרישה ועד חודש	
שיעור תשואה חוזי ⁽⁵⁾⁽²⁾ (באחוזים)	סך הכל ⁽²⁾	תקופת פרעון ⁽⁴⁾	סך הכל תזרימי מזומנים ⁽¹⁾	מעל 20 שנה	מעל 10 שנים עד 20 שנה	מעל 5 שנים עד 10 שנים	מעל 4 שנים עד 5 שנים	מעל 3 שנים עד 4 שנים	מעל 2 שנים עד 3 שנים	מעל שנה ועד שנתיים	מעל 3 חודשים עד שנה	מעל חודש ועד 3 חודשים	עם דרישה ועד חודש	מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח)
5.46%	19,430	569	19,281	-	-	9	154	342	748	1,413	3,833	3,268	9,514	נכסים
0.42%	16,440	96	16,287	4	11	16	17	5	80	773	2,065	2,153	11,163	התחייבויות
-	2,990	473	2,994	(4)	(11)	(7)	137	337	668	640	1,768	1,115	(1,649)	הפרש
במטבע חוץ⁽³⁾														
2.53%	161	-	161	-	-	-	-	-	-	-	8	10	143	נכסים
0.00%	164	7	157	-	-	5	-	-	-	-	2	4	146	התחייבויות
-	(3)	(7)	4	-	-	(5)	-	-	-	-	6	6	(3)	הפרש
-	(8)	(7)	(1)	-	-	(5)	-	-	-	-	5	8	(9)	מזה הפרש בדולר
סך הכל														
5.46%	19,591	569	19,442	-	-	9	154	342	748	1,413	3,841	3,278	9,657	נכסים**
0.41%	16,604	103	16,444	4	11	21	17	5	80	773	2,067	2,157	11,309	התחייבויות
-	2,987	466	2,998	(4)	(11)	(12)	137	337	668	640	1,774	1,121	(1,652)	הפרש
** מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו														
-	18,849	(6)	19,275	-	-	9	154	337	748	1,413	3,808	3,245	9,561	

- (1) תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים בגין סעיפי הנכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה, בהתאם לתקופות הנותרות לפירעון החוזי של כל תזרים הנתונים מוצגים בניכוי הפרשות להפסדי אשראי.
- (2) כפי שנכללה בביאור 25 "נכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה", לרבות סכומים חוץ מאזניים בגין נגזרים שאינם מסולקים נטו.
- (3) לא כולל מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.
- (4) כולל נכסים במטבע ישראלי שזמן פירעונם עבר בסך 37 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2017 - 46 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 שנה לפרעון (המשך)

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2017 תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים

יתרה מאזנית	יתרה מאזנית	ללא תקופת פרעון (4)	סך הכל תזרימי מזומנים (1)	מעל 20 שנה	מעל 10 שנים עד 20 שנה	מעל 5 שנים עד 10 שנים	מעל 4 שנים עד 5 שנים	מעל 3 שנים עד 4 שנים	מעל 2 שנים עד 3 שנים	מעל שנה עד 2 שנים	מעל 3 חודשים עד שנה	מעל 3 חודשים עד 3 חודשים	עם דרישה ועד חודש	
שיעור תשואה חוזי (5)(2) (באחוזים)	סך הכל (2)													מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח)
5.09%	17,728	523	17,531	-	-	6	93	282	605	1,182	3,419	3,084	8,860	נכסים
0.68%	15,044	124	14,880	18	29	16	18	4	524	301	2,201	2,320	9,449	התחייבויות
-	2,684	399	2,651	(18)	(29)	(10)	75	278	81	881	1,218	764	(589)	הפרש
														במטבע חוץ (3)
1.45%	167	-	167	-	-	-	-	-	-	-	7	8	152	נכסים
0.00%	150	7	143	-	-	4	-	-	-	-	3	8	128	התחייבויות
-	17	(7)	24	-	-	(4)	-	-	-	-	4	*	24	הפרש
-	(23)	(7)	(16)	-	-	(4)	-	-	-	-	4	2	(18)	מזה הפרש בדולר
														סך הכל
5.08%	17,895	523	17,698	-	-	6	93	282	605	1,182	3,426	3,092	9,012	נכסים **
0.67%	15,194	131	15,023	18	29	20	18	4	524	301	2,204	2,328	9,577	התחייבויות
-	2,701	392	2,675	(18)	(29)	(14)	75	278	81	881	1,222	764	(565)	הפרש
														** מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
-	16,753	18	17,061	-	-	6	93	278	605	1,181	3,307	2,821	8,770	

(1) תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים בגין סעיפי הנכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה, בהתאם לתקופות הנותרות לפרעון החוזי של כל תזרים הנתונים מוצגים בניכוי הפרשות להפסדי אשראי.

(2) כפי שנכללה בביאור 25 "נכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה", לרבות סכומים חוץ מאזניים בגין נגזרים שאינם מסולקים נטו.

(3) לא כולל מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

(4) כולל נכסים במטבע ישראלי שזמן פירעונם עבר בסך 46 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2016 - 25 מיליון ש"ח).

(5) שיעור תשואה חוזי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים הצפויים המוצגים בביאור זה בגין פריט כספי אל היתרה המאזנית שלו.

ביאור 27 א' - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים
1. שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:

הביאור כולל מידע בדבר הערכת השווי הוגן של מכשירים פיננסיים. לרוב המכשירים הפיננסיים של החברה לא ניתן לצטט "מחיר שוק" מכיוון שלא קיים שוק פעיל בו הם נסחרים, למעט חלק מניירות הערך. השווי הוגן למרבית המכשירים הפיננסיים נאמד באמצעות מודלים מקובלים לתמחור, כגון ערך נוכחי של תזרים מזומנים עתידי המהווה בריבית ניכון בשיעור המשקף את רמת הסיכון הגלומה במכשיר הפיננסי. אומדן השווי הוגן באמצעות הערכת תזרים המזומנים העתידי וקביעת שיעור ריבית הניכיון על-פי השיעורים בסמוך לתאריך המאזן היא סובייקטיבית. לכן, עבור רוב המכשירים הפיננסיים, הערכת השווי הוגן שלהלן אינה בהכרח אינדיקציה לשווי המימוש של המכשיר הפיננסי לתאריך המאזן. הערכת השווי הוגן נערכה, כאמור, לפי שיעורי הריבית בסמוך לתאריך המאזן ואינה לוקחת בחשבון את התנודתיות של שיעורי הריבית. תחת הנחת שיעורי ריבית אחרים יתקבלו ערכי שווי הוגן שיכול שיהיו שונים באופן מהותי. בעיקר הדברים אמורים לגבי המכשירים הפיננסיים בריבית קבועה או שאינם נושאים ריבית. בנוסף, בקביעת ערכי השווי הוגן 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 הוגן יתכן ולא ימומש מכיוון שברוב המקרים ייתכן שהמכשיר הפיננסי יוחזק עד לפירעון. בשל כל אלו יש להדגיש כי אין בנתונים הכלולים בביאור זה כדי להצביע על שווי החברה כעסק חי. כמו כן, בשל הקשת הרחבה של טכניקות ההערכה והאומדנים האפשריים ליישום במהלך ביצוע הערכת השווי הוגן, יש להיזהר בעת עריכת השוואות ערכי שווי הוגן בין חברות שונות.

2. השיטות וההנחות העיקריות ששימשו לחישוב אומדן השווי הוגן של המכשירים הפיננסיים:

פיקדונות בבנקים - בשיטת היוון תזרימי מזומנים עתידיים לפי שיעורי ריבית בהם החברה ביצעה עסקאות דומות סמוך לתאריך המאזן.

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי - השווי הוגן של יתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי נאמד לפי שיטת הערך הנוכחי של תזרימי המזומנים העתידיים מנוכים בשיעור ניכיון מתאים. יתרת החייבים פולחה לקטגוריות הומוגניות. בכל קטגוריה הונו התקבולים בשיעורי ריבית המשקפים עסקאות דומות לתאריך המאזן.

בתזרימי עסקאות ללא ריבית בוצע היוון תזרימי מזומנים לפי שיעור ריבית בו גייסה החברה אשראי סמוך לתאריך המאזן.

תזרימי המזומנים העתידיים עבור חובות פגומים וחובות אחרים חושבו לאחר ניכוי השפעות של מחיקות ושל הפרשות להפסדי אשראי בגין חובות.

ניירות ערך - ניירות ערך סחירים: לפי שווי שוק בשוק עיקרי. ניירות ערך שאינם סחירים: לפי עלות בניכוי ירידת ערך.

זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי - בשיטת היוון תזרימי מזומנים לפי שיעור ריבית בו גייסה החברה אשראי סמוך לתאריך המאזן.

ביאור 27 א' - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך)

במיליוני ש"ח

3. יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:

31 בדצמבר 2018					
שווי הוגן (א)					
סך הכל	רמה 3	רמה 2	רמה 1	יתרה במאזן	
נכסים פיננסיים:					
89	-	13	76	89	מזומנים ופיקדונות בבנקים
18,829	18,829	-	-	18,849	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
33	10	-	23	33	ניירות ערך (ב)
33	17	16	-	33	נכסים פיננסיים אחרים (ג)
18,984	18,856	29	99	* 19,004	סך כל הנכסים הפיננסיים
התחייבויות פיננסיות:					
2,837	-	2,776	61	2,837	אשראי מתאגידים בנקאיים
12,725	12,725	-	-	12,752	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
910	771	139	-	915	התחייבויות פיננסיות אחרות
16,472	13,496	2,915	61	* 16,504	סך כל ההתחייבויות הפיננסיות

31 בדצמבר 2017					
שווי הוגן (א)					
סך הכל	רמה 3	רמה 2	רמה 1	יתרה במאזן	
נכסים פיננסיים:					
104	-	13	91	104	מזומנים ופיקדונות בבנקים
16,737	16,737	-	-	16,753	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
26	9	-	17	26	ניירות ערך (ב)
489	469	20	-	489	נכסים פיננסיים אחרים (ג)
17,356	17,215	33	108	* 17,372	סך כל הנכסים הפיננסיים
התחייבויות פיננסיות:					
2,017	-	1,999	18	2,017	אשראי מתאגידים בנקאיים
12,034	12,034	-	-	12,058	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
884	734	150	-	887	התחייבויות פיננסיות אחרות
14,935	12,768	2,149	18	* 14,962	סך כל ההתחייבויות הפיננסיות

* מזה: נכסים והתחייבויות בסך 99 מיליון ש"ח ובסך 61 מיליון ש"ח, בהתאמה (2017) - נכסים והתחייבויות בסך 108 מיליון ש"ח ובסך 18 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.

(א) רמה 1 - מדידות שווי הוגן המשתמשות במחירים מצוטטים בשוק פעיל.
 רמה 2 - מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים נצפים משמעותיים אחרים.
 רמה 3 - מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים לא נצפים משמעותיים.

(ב) כולל מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, המוצגות לפי עלות, בניכוי ירידת ערך, בסך 10 מיליון ש"ח (2017 - 9 מיליון ש"ח).

(ג) החל מהרבעון השני לשנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסקו ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה החברה, סווגה יתרת חייבים בגין פעילות הפקטורינג לרבות פקטורינג רכש, מנכסים אחרים לחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחרי. יתרות חייבים בגין פקטורינג במספרי השוואה נותרו בסעיף נכסים פיננסיים אחרים.

ביאור 27 ב' - פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה ⁽¹⁾ - מאוחד

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2018 מדידות שווי הוגן המשתמשים ב:

מחירים מצוטטים בשוק פעיל (רמה 1)	נתונים נצפים משמעותיים אחרים (רמה 2)	סך הכל שווי הוגן	
נכסים			
23	-	23	ניירות ערך זמינים למכירה
-	*-	*-	נכסים בגין מכשירים נגזרים
23	*-	23	סך כל הנכסים
התחייבויות			
-	-	-	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
-	-	-	סך כל ההתחייבויות

31 בדצמבר 2017 מדידות שווי הוגן המשתמשים ב:

מחירים מצוטטים בשוק פעיל (רמה 1)	נתונים נצפים משמעותיים אחרים (רמה 2)	סך הכל שווי הוגן	
נכסים			
17	-	17	ניירות ערך זמינים למכירה
17	-	17	סך כל הנכסים
התחייבויות			
-	-	-	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
-	-	-	סך כל ההתחייבויות

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.
(1) במהלך השנים שהסתיימו בימים 31 בדצמבר 2018 ו-2017 לא היו מעברים מרמה 2 לרמה 1.

ביאור 27 ג' - פריטים הנמדדים בשווי הוגן על בסיס שאינו חוזר ונשנה - מאוחד

במהלך השנים 2018 ו-2017 לא היו קיימים לחברה פריטים שאינם נמדדים בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה, למעט הכרה בהפרשה לירידת ערך בסכום שאינו מהותי ברבעון השלישי של שנת 2018.

ביאור 28 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה

במיליוני ש"ח

א. יתרות
ליום 31 בדצמבר 2018

צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה		בעלי עניין		מחזיקי מניות בעלי שליטה		נושאי משרה		אחרים		חברות כלולות		אחרים	
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	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה
נכסים													
-	-	-	-	-	-	-	-	138	67	מזומנים ופיקדונות בבנקים			
1	1	17	14	288	271	1	1	1	*	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו (1)			
7	7	-	-	-	-	-	-	-	-	ניירות ערך			
-	-	6	6	-	-	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות			
-	-	2	2	-	-	-	-	*	*	נכסים אחרים			
התחייבויות													
-	-	-	-	-	-	-	-	2,062	2,062	אשראי מתאגידים בנקאיים			
61	61	2	2	-	-	-	-	223	223	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			
8	8	*	*	599	551	13	10	2	2	התחייבויות אחרות			
-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	מניות (כלול בהון)			
-	-	21	21	-	-	6	6	11,945	11,904	סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים			
-	-	-	-	-	-	-	-	6,114	5,667	ערבויות שניתנו על-ידי הבנקים			
-	-	-	-	-	-	-	-	13	13	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 בחברה.

(2) על בסיס היתרות לסופי החודשים.

(3) בנוסף, לחברה יש יתרת חייבים בגין כרטיסי מתנה, המופקדים בחברת האם, בסך 11 מיליון ש"ח.

(היתרה הגבוהה במשך השנה - 20 מיליון ש"ח).

ביאור 28 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה (המשך)

במיליוני ש"ח

א. יתרות (המשך)

ליום 31 בדצמבר 2017

צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה		בעלי ענין		מחזיקי מניות בעלי שליטה		אחרים		חברות כלולות		אחרים	
				נושאי משרה		אחרים		חברות כלולות		אחרים	
				היתרה הגבוהה במשך השנה (2)		היתרה הגבוהה במשך השנה (2)		היתרה הגבוהה במשך השנה (2)		היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	
				יתרה לסוף שנה		יתרה לסוף שנה		יתרה לסוף שנה		יתרה לסוף שנה	
נכסים											
-	-	-	-	-	-	-	-	115	85	מזומנים ופיקדונות בבנקים	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו (1)	
*-	*-	19	17	267	252	1	1	*-	*-	ניירות ערך	
7	7	-	-	-	-	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות	
-	-	5	5	-	-	-	-	-	-	נכסים אחרים	
-	-	1	1	-	-	-	-	-	-		
התחייבויות											
-	-	-	-	-	-	-	-	1,743	1,517	אשראי מתאגידים בנקאיים	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	
** 771	** 54	-	-	-	-	-	-	129	108	התחייבויות אחרות	
6	6	-	-	568	495	17	12	11	9	מניות (כלול בהון)	
-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים	
-	-	18	18	-	-	8	8	11,155	11,139	ערבויות שניתנו על-ידי הבנקים	
-	-	-	-	-	-	-	-	5,767	5,597	ערבויות שניתנו על ידי החברה	
-	-	-	-	-	-	-	-	13	13		

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** השינוי נובע מעדכון צדדים קשורים של החברה האם בתקופה האחרונה.

(1) עסקאות עם צדדים קשורים נעשו כולן במהלך העסקים הרגיל ובתנאים דומים לתנאי עסקאות עם גופים שאינם קשורים בחברה.

(2) על בסיס היתרות לסופי החודשים.

(3) בנוסף, לחברה יש יתרת חייבים בגין כרטיסי מתנה, המופקדים בחברת האם, בסך 14 מיליון ש"ח.

(היתרה הגבוהה במשך השנה - 24 מיליון ש"ח).

ביאור 28 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תמצית תוצאות עסקיות עם בעלי עניין וצדדים קשורים

שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018

צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה		בעלי עניין			מחזיקי מניות בעלי שליטה	
אחרים	חברות כלולות	אחרים	נושאי משרה	אחרים		
3	-	-	-	-	14	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
-	(1) ⁽¹⁾	-	-	-	(18)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
1	-	32	-	-	4	הכנסות אחרות
(29)	*-	(3)	-	-	(9)	הוצאות תפעול
(38)	(9)	-	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק
*-	-	-	(21)	-	(2)	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	-	-	(230)	תשלומים לבנקים
(63)	(8)	29	(21)	(239)		סך הכל

שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה		בעלי עניין			מחזיקי מניות בעלי שליטה	
אחרים	חברות כלולות	אחרים	נושאי משרה	אחרים		
14	-	-	-	-	6	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
-	(1) ⁽¹⁾	*-	-	-	(15)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
-	-	29	-	-	4	הכנסות אחרות
(24)	-	-	-	-	(10)	הוצאות תפעול
(23)	-	-	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק
-	-	-	(20)	-	(2)	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	-	-	(220)	תשלומים לבנקים
(33)	1	29	(20)	(235)		סך הכל

שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

צדדים קשורים המוחזקים ע"י החברה		בעלי עניין			מחזיקי מניות בעלי שליטה	
אחרים	חברות כלולות	אחרים	נושאי משרה	אחרים		
106	-	-	-	-	-	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
-	(1) ⁽¹⁾	*-	-	-	(6)	(הוצאות) הכנסות ריבית, נטו
-	-	27	-	-	3	הכנסות אחרות
(23)	-	-	-	-	(8)	הוצאות תפעול
(22)	-	-	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק
-	-	-	(22)	-	(2)	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	-	-	(241)	תשלומים לבנקים
61	1	27	(22)	(252)		סך הכל

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) בגין אשראי לבתי עסק.

(2) בנוסף בשנים 2018, 2017 ו-2016 הוצאות בגין התחשבות שוטפת של שירותים מקצועיים בסך של כ-5 מיליון ש"ח, כ-6 מיליון ש"ח וכ-6 מיליון ש"ח, בהתאמה.

לא כולל תשלום בגין חלק התמורה שהתקבלה בבנק הפועלים ממכירת ויזה.

ביאור 28 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה (המשך)

במיליוני ש"ח

ג. הטבות לבעלי עניין
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018

נושאי משרה ⁽²⁾	מחזיקי מניות בעלי שליטה		
	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה
			סך הטבות
	18	19 ⁽¹⁾	-
	10	2	-

(1) מזה: הטבות עובד לזמן קצר 16 מיליון ש"ח, הטבות לאחר סיום העסקה בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, הטבות בגין פיטורין 3 מיליון ש"ח.
 (2) אנשי מפתח ניהוליים בהתאם לסעיף 4.ד.80. בהוראות הדיווח לציבור.

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

נושאי משרה ⁽²⁾	מחזיקי מניות בעלי שליטה		
	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה
			סך הטבות
	15	18 ⁽¹⁾	-
	10	2	-

(1) מזה: הטבות עובד לזמן קצר 15 מיליון ש"ח, הטבות לאחר סיום העסקה בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, הטבות בגין פיטורין 3 מיליון ש"ח.
 (2) אנשי מפתח ניהוליים בהתאם לסעיף 4.ד.80. בהוראות הדיווח לציבור.

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

נושאי משרה ⁽²⁾	מחזיקי מניות בעלי שליטה		
	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה
			סך הטבות
	17	20 ⁽¹⁾	-
	10	2	-

(1) מזה: הטבות עובד לזמן קצר 15 מיליון ש"ח, הטבות לאחר סיום העסקה 2 מיליון ש"ח, הטבות בגין פיטורין סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, הטבות אחרות לזמן ארוך כ-3 מיליון ש"ח ותשלום מבוסס מניות בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.
 (2) אנשי מפתח ניהוליים בהתאם לסעיף 4.ד.80. בהוראות הדיווח לציבור.

בנוסף, בשנת 2018 לחברה הוצאות שכר ונלוות כולל רכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שירות בסך של כ-29 מיליון ש"ח (61 מיליון ש"ח בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ו-50 מיליון ש"ח בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016), בגין עובדים המושאלים מבנק הפועלים (נכון ליום 31 בדצמבר 2018 - אין עובדים מושאלים. שנת 2017 - 70 עובדים, שנת 2016 - 86 עובדים).

ד. מידע בדבר העסקאות והיתרות עם צדדים קשורים ובעלי עניין

- ראה ביאורים 20 ו-21 לעיל - הטבות לעובדים ותשלום מבוסס מניות, ראה ביאור 23 לעיל - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות.
- ראה ביאור 29 לגבי משא ומתן לרכישת פועלים אקספרס.
- בחודש דצמבר 2016 החליטה בעלת השליטה על מתן מענק לעובדי החברה בגין התמורה שהתקבלה בבעלת השליטה ממכירת מניות ויזה.
- החל מיום 1 ביולי 2017 נקלטו נושאי המשרה החברים בהנהלת ישראל כרטיס, אשר קודם לכן היו עובדי הבנק המושאלים, כעובדי החברה. כחלק מהערכות לקראת הפרדה, החברה סילקה את ההתחייבות בגין פרישה מוקדמת הקשורה לעובדים אלה בתוכנית של עובדי הבנק המושאלים. ראה גם ביאור ט.20 לעיל.

ביאור 29 – אירוע לאחר תאריך המאזן

החברה מנהלת משא ומתן מתקדם ובתהליכי אישורי העסקה עם בנק הפועלים לגבי רכישת פועלים אקספרס, כחלק משינוי מבני שמבצע בנק הפועלים לקראת ההפרדה מהחברה.

ישראלכרט בע"מ והחברות המאוחדות שלה

דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018

רשימת טבלאות

עמוד	נושא	טבלה מספר
205	שכר רואי החשבון המבקרים	טבלה 1:
206	שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין	טבלה 2:
215	נתונים אודות מצבת כח האדם של החברה במונחי משרות	טבלה 3:
218	שיעורי הכנסות והוצאות של החברה על בסיס מאוחד וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית	טבלה 4:
222	דוחות רווח והפסד מאוחדים - מידע רב רבעוני	טבלה 5:
224	מאזנים מאוחדים לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 6:
226	דוחות רווח והפסד מאוחדים - מידע רב תקופתי	טבלה 7:
227	מאזנים מאוחדים - מידע רב תקופתי	טבלה 8:

1 - הדירקטוריון והנהלה

במהלך שנת 2018 המשיך דירקטוריון החברה את פעילותו בהתוויית האסטרטגיה, המדיניות והקווים העקרוניים לפעילותה של הקבוצה, תוך שהוא קובע הנחיות בנושאים השונים בהתאמה לדרישות עדכוני 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 באישור הדוחות הכספיים הרבעוניים והשנתיים (בהמשך לדיון בנושא בועדת הביקורת והמלצותיה), המבנה הארגוני של החברה, 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.

אגב הליכי חקיקת חוק שטרומ להפרדת החזקות בנק הפועלים בחברה, חייב הפיקוח על הבנקים את בנק הפועלים, כמפורט במכתב של הפיקוח על הבנקים לבנק הפועלים מיום 17 בנובמבר 2016, כי לא יאוחר מיום 31 במרץ 2017 יערוך שינויים בהרכב הדירקטוריון כדלקמן: נושא משרה או עובד הבנק לא יכהן כיו"ר דירקטוריון החברה; חברי הנהלת בנק הפועלים, נושאי משרה בבנק הפועלים ועובדים אחרים הקשורים לקביעת האסטרטגיה או לניהול פעילות עסקית בבנק הפועלים, לא יכהנו כדירקטורים בחברה; ועובדי בנק הפועלים לא יהיו רוב מכלל הדירקטורים בחברה.

לדירקטוריון מספר ועדות, כולל ועדת ביקורת, ועדת אשראי, ועדת תגמול, ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית, וועדה לניהול סיכונים וועדת מימון והון. הדירקטוריון והוועדות מקיימים דיונים מפורטים בהיבטים השונים של פעילות החברה, לפי הצורך. במהלך שנת 2018 התקיימו 26 ישיבות של מליאת הדירקטוריון של ישראל כרטיס ו-51 ישיבות של ועדות הדירקטוריון של ישראל כרטיס.

כפי שפרסם בנק הפועלים:

הנהלת בנק הפועלים ממשיכה להיערך בהנחיית הדירקטוריון לקראת הפרדה של קבוצת ישראל כרטיס מהבנק כנדרש בחוק שטרומ. במסגרת זו, בוחנים דירקטוריון והנהלת בנק הפועלים מספר חלופות להעברת החזקות בנק הפועלים בקבוצת ישראל כרטיס לרבות: מכירת ההחזקות בקבוצת ישראל כרטיס למשקיע או קבוצת משקיעים; הצעת מכר לציבור של ההחזקות בקבוצת ישראל כרטיס; ו/או חלוקת דיבידנד בעין של ההחזקות בקבוצת ישראל כרטיס לבעלי המניות של הבנק; או שילוב של איזו מהחלופות שלעיל.

בהתחשב בחלופות הנשקלות כאמור, בחודש אוקטובר 2017 החליט בנק הפועלים לשכור את שירותי בנק ההשקעות Citi לליווי הבנק בבחירת החלופה המועדפת להיפרדות מקבוצת ישראל כרטיס ובקידומה. ביום 28 ביוני 2018 הגישו הבנק וישראל כרטיס לרשות ניירות ערך טיוטה ראשונה של תשקיף הנפקה ראשונה לציבור אשר יאפשר ביצוע של חלופות הצעת מכר ו/או חלוקת דיבידנד בעין אם יוחלט על מימושו. במקביל פועל הבנק לקידום חלופת המכירה הפרטית. כחלק מההיערכות להיפרדות מנהלים בנק הפועלים וישראל כרטיס משא ומתן לרכישת פועלים אקספרס על-ידי ישראל כרטיס מהבנק. למועד הדוח מדובר בבחינה של החלופות ואין וודאות בקשר לביצוע של איזו מהן.

שינויים בהנהלת ודירקטוריון החברה בשנת 2018 ועד למועד הדוח:

1. ביום 1 באפריל 2018, מונה מר יונתן רגב כסמנכ"ל רגולציה ופרייקטים מיוחדים. בחודש יוני 2018 התווסף תחום הביטחון תחת סמכותו של מר רגב.
2. ביום 16 באפריל 2018 סיים מר ציון עזר את כהונתו כדירקטור חיצוני בחברה.
3. ביום 30 במאי 2018 סיים ד"ר אמיר בכר את כהונתו כדירקטור בחברה.
4. ביום 19 ביוני 2018 אישר דירקטוריון החברה את מינויה של הגב' אורית אדלר כקצין הציות של החברה, בכפוף לקבלת אישור הפיקוח למינוי. ביום 15 ביולי 2018 אישר הפיקוח על הבנקים את מינויה.
5. ביום 26 ביולי 2018 אישר דירקטוריון החברה את מינויה של הגב' דלית גפן כסמנכ"ל אשראי ומימון של החברה, בכפוף לקבלת אישור הפיקוח למינוי. ביום 9 באוגוסט 2018 אישר הפיקוח על הבנקים את מינויה. הגב' דלית גפן החליפה בתפקידה את מר אלי זהב החל מיום 2 באוקטובר 2018. ביום 30 בספטמבר 2018 סיים מר אלי זהב את עבודתו בחברה.
6. ביום 24 באוקטובר 2018, אישר דירקטוריון החברה את מינויו של מר שמעון חדד כסמנכ"ל עסקים של החברה, בכפוף לקבלת אישור הפיקוח למינוי. ביום 11 בנובמבר 2018 אישר הפיקוח על הבנקים את מינויו. מר שמעון חדד החליף בתפקידו את הגברת נירה שמידט מנור.
7. ביום 31 באוקטובר 2018, סיימה הגברת נירה שמידט מנור את כהונתה בחברה.
8. ביום 21 בינואר 2019 סיים מר אבי אידלסון את כהונתו כדירקטור בחברה וכיו"ר ועדת ביקורת בחברה.
9. ביום 21 בינואר 2019 סיים מר גסול בוריס(ברוך) את כהונתו כדירקטור בחברה.
10. ביום 27 בינואר 2019, מונה מר אבנר צמרמן למנכ"ל גלובל פקטורינג.
11. ביום 17 בפברואר, 2019 סיימה הגב' מרב קליפר-פרץ את כהונתה בחברה בתפקיד סמנכ"ל שיווק.
12. ביום 30 ביוני 2019, יסיים מר רון כהן את כהונתו כמנכ"ל צמרת מימונים.

1.1 - דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית

בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בהוראות הדיווח לציבור, על החברה לפרט את המספר המזערי של דירקטורים "בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית" אשר נקבע על-ידי שראוי שיהיו בדירקטוריון ובוועדת הביקורת. על מנת להתאים את מספר הדירקטורים המזערי הנדרש להרכב הדירקטוריון הנוכחי, דירקטוריון החברה קבע כי המספר המזערי הראוי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בדירקטוריון, יהיה שלושה (3). דירקטוריון החברה קבע כי המספר המזערי הראוי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בוועדת הביקורת, יהיה שני (2) דירקטורים. נכון ליום 31 בדצמבר 2018 מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו שבעה (7) דירקטורים, מתוכם שני (2) דירקטורים המכהנים בוועדת הביקורת.

1.2 - חברי דירקטוריון החברה למועד חתימת הדוח

שם הדירקטור	איל דשא	יורם ויסברם	מתי טל	אלדד כהנא	גיא כליף	ניצנה עדוי	יצחק עמרם	דליה נרקיס
מספר ת.ז.	051220309	007041809	704130	818989	028761088	056383193	76487149	51928695
תאריך לידה	25.4.1952	14.6.1948	2.1.1949	23.4.1944	23.9.1971	12.3.1960	1939	2.5.1953
מען להמצאת כתבי בית-דין	הזמיר 49, מבשרת ציון	סוקולוב 7, תל אביב	רמה 8, תל אביב	מסקין 44, פתח תקווה	יצחק רבין 22, קריית אונו	פרץ 24, רעננה	אלחריזי 3, תל אביב	יד המעביר 29, תל אביב
נתינות	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית
תפקיד בחברה	דירקטור ויו"ר הדירקטוריון	דירקטור	דירקטור	דירקטור	דירקטור	דירקטור חיצוני	דירקטור	דירקטור חיצוני
			על-פי נוהל בנקאי תקין 301	על-פי נוהל בנקאי תקין 301	על-פי נוהל בנקאי תקין 301	על-פי נוהל בנקאי תקין 301	על-פי נוהל בנקאי תקין 301	על-פי נוהל בנקאי תקין 301
תאריך תחילת כהונה	2.7.2017	20.1.2016	20.5.2014	8.8.1979	2.9.2013	29.5.2012	25.9.2011	16.1.2019
חברות בוועדת דירקטוריון של החברה	יו"ר ועדת מימון והון	יו"ר ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית; חבר בוועדת ניהול סיכונים, חבר בוועדת מימון והון, חבר באשראי	יו"ר ועדת האשראי; חבר בוועדת ניהול סיכונים, חבר בוועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית	חבר בוועדת הביקורת; חבר בוועדת התגמול	יו"ר ועדת ניהול סיכונים	חברה בוועדת הביקורת; חברה בוועדת התגמול; חברה באשראי, חברה בוועדת מימון והון	יו"ר ועדת הביקורת; חבר בוועדת ניהול סיכונים; חבר בוועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית	יו"ר ועדת התגמול, חברה בוועדת הביקורת, חברה בוועדת ניהול סיכונים
האם הינו דירקטור בלתי תלוי או דירקטור חיצוני	--	--	--	--	--	--	--	--
האם בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית או כשירות מקצועית או דירקטור חיצוני מומחה	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית
האם הדירקטור הינו עובד של החברה, של חברה בת או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה והתפקיד שמלא	עובד החברה	לא	לא	לא	בנק הפועלים - מנהל אגף פיננסי ומידע ניהולי בחטיבה הפיננסית	לא	לא	לא

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

שם הדירקטור	איל דשא	יום ויסברם	מתי טל	אלדד כהנא	גיא כליף	ניצנה עדוי	יצחק עמרם	דליה נרקיס
השכלה	B.A בכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים; M.B.A במנהל עסקים (מימון) - האוניברסיטה העברית בירושלים	שלוש (3) שנות לימודים לקראת תואר ראשון בכלכלה וחוג מצורף במדעי החברה באוניברסיטה העברית – אין תואר; קורס דו – שנתי למנהל בית מלון של הטכניון והסמכה לניהול בתי מלון על-ידי משרד התיירות; קורס הכשרה לניהול ומגוון קורסים בכירים, כולל אשראי בכיר, בבנק הפועלים; קורס מזכירי חברות של המי"ל	B.A בכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים; לימודים משלימים במנהל עסקים ובמדעי המחשב - האוניברסיטה העברית בירושלים; קורס דירקטורים במסגרת המי"ל	בעל תואר במשפטים - האוניברסיטה העברית בירושלים; עורך דין, חבר בלשכת עורכי הדין חשבון	M.B.A במנהל עסקים - אוניברסיטת תל- אביב; B.A חשבונאות וכלכלה - אוניברסיטת תל- אביב; רואה חשבון	B.A בכלכלה - אוניברסיטת תל-אביב; M.B.A במנהל עסקים - אוניברסיטת תל-אביב	LL.B במשפטים - משפטן; רישיון עריכת דין- עו"ד. אוניברסיטת תל- אביב; קורס ניהול למנהלים בכירים – Insead; קורס דירקטורים – המרכז הבינתחומי הרצליה; קורס דירקטורים מתקדם – המרכז הבינתחומי הרצליה.	B.A במנהל עסקים – המכללה למנהל; קורס ניהול עסקי בכיר - אוניברסיטת תל- אביב; קורס ניהול למנהלים בכירים – Insead; קורס דירקטורים – המרכז הבינתחומי הרצליה; קורס דירקטורים מתקדם – המרכז הבינתחומי הרצליה.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

שם הדירקטור	איל דשא	יום ויסברם	מתי טל	אלדד כהנא	גיא כליף	ניצנה עדוי	יצחק עמרם	דליה נרקיס
פירוט תאגידי נוספים בהם משמש כדירקטור וכן עיסוק בחמש (5) השנים האחרונות	דירקטור ויו"ר	דירקטור ביורופיי;	דירקטור	דירקטור וחבר	דירקטור ביורופיי	דירקטורית	דירקטור	דירקטורית
	דירקטוריון	דירקטור בקרן בטי וולטר	ביורופיי;	בוועדת	ובפעולים	חיצונית על-פי	חיצוני על-פי	חיצונית בקבוצת
	ביורופיי ובפעולים	ארצט (חל"צ); דירקטור בקרן	דירקטור ויו"ר	הביקורת	אקספרס;	נוהל בנקאי	נוהל בנקאי	שטראוס;
	אקספרס; יו"ר	הווארד גילמן לתרבות ישראל	ועדת הביקורת,	ביורופיי	דירקטור בפועלים	תקין 301	תקין 301	דירקטורית ויו"ר
	הדירקטוריון	(חל"צ); דירקטור בקרן יאר	ועדת התגמול	משכנתאות	דירקטור בפועלים	וחברה בוועדת	וחבר בוועדת	ועדת הכספים
	בחברת תבל	(חל"צ); חבר ועד מנהל של	ומאזן בקבוצת	סוכנות לביטוח	שעבר: עוזר	הביקורת	הביקורת	בחברה
	אדוונס טכנולוגי	עמותת מקרא מורשת ישראל	אשטרום;	מנכ"ל בכיר	(2005) בע"מ;	ביורופיי;	ביורופיי	למתנסי"ם;
	בע"מ; חבר בחבר	(ע"ר)	יו"ר הוועד	ומנהל אגף	דירקטור ב-Bank	דירקטורית	ובפעולים	חברת ועדת
	הנאמנים של		המנהל	הייעוץ המשפטי	Hapoalim	חיצונית על-פי	אקספרס	מנהל במכללה
	האוניברסיטה	לשעבר: מזכיר ויועץ חיצוני	בעמותת שמע	המרכזי בבנק	(Switzerland) Ltd;	נוהל בנקאי	לשעבר:	האקדמית ת"א-
	העברית; חבר	זמני ל-6 חודשים בבנק	לחינוך ושיקום	הפועלים	מנהל אגף	תקין 301,	יפו; חברת ועד	מנהל בעמותת
	בוועדה המייעצת	הפועלים; דירקטור בביצור	ילדים ונוער	פיננסי ומידע	ניהולי בבנק	חברה בוועדת	דירקטור	עלם.
	לתוכנית MA	בע"מ; דירקטור באופז בע"מ;	לקויי שמיעה;	ניהולי בבנק	הפועלים	האשראי	חיצוני על-פי	
	בכלכלה במרכז	דירקטור בפועלים נכסים	חבר בוועדה	הפועלים	הפועלים	ובוועדת	נוהל בנקאי	
	הבינתחומי	(מניות) בע"מ; דירקטור	הציבורית	לשעבר: מנהל	לשעבר: מנהל	הביקורת	תקין 301	לשעבר: יו"ר
	בהרצליה	בתרשיש החזקות והשקעות	בתנועת אומ"ץ	אגף לוגיסטיקה	אגף החשב בבנק	בפעולים	בפעולים	שרותי כח אדם
	לשעבר: סגן נשיא	הפועלים בע"מ; דירקטור	(ע"ר); מנהל	בבנק הפועלים	הפועלים;	אקספרס;	שירותי	במנפאואר;
	בכיר, מנהל	בתמורה חברה פיננסית בע"מ;	אגף לוגיסטיקה	בבנק הפועלים	הפועלים;	חברה בסגל	נאמנות בע"מ	דירקטורית ב-E;
	כספים ראשי	דירקטור בתעודה חברה	בבנק הפועלים	הפועלים	הפועלים;	ההוראה	shur חברת ועד	מנהל במכללת
	(CFO) ומנכ"ל	פיננסית בע"מ; דירקטור	בנק הפועלים בע"מ; דירקטור	הפועלים	הפועלים	האקדמי	מנהל במכללת	אפקה.
	זמני בטבע	באגרות חברה להנפקות של	בנק הפועלים בע"מ; דירקטור	הפועלים	הפועלים	באוניברסיטה		
	תעשיות	בפועלים בע"מ; דירקטור	בפועלים בע"מ; דירקטור	הפועלים	הפועלים	הפתוחה;		
	פרמבטציות	דירקטור בזהר השמש	דירקטור בזהר השמש	הפועלים	הפועלים	מרצה בבר		
	בע"מ; דירקטור	להשקעות בע"מ; חבר הוועד	להשקעות בע"מ; חבר הוועד	הפועלים	הפועלים	אילן חברה		
	במובילאיי א.ו.י;	המנהל בפועלים בקהילה	המנהל בפועלים בקהילה	הפועלים	הפועלים	למחקר ופיתוח		
	דירקטור ב-	(ע"ר); חבר הוועד המנהל	(ע"ר); חבר הוועד המנהל	הפועלים	הפועלים	באופז בע"מ;		
	Stratasys LTD	בקרן א.מ.י. לאמני בימה ע"ש	בקרן א.מ.י. לאמני בימה ע"ש	הפועלים	הפועלים	דירקטור בפועלים		
		קלצ'קין (ע"ר); חבר הוועד	קלצ'קין (ע"ר); חבר הוועד	הפועלים	הפועלים	אופקים בע"מ;		
		המנהל בקרן מלגות ע"ש	המנהל בקרן מלגות ע"ש	הפועלים	הפועלים	דירקטור בפועלים		
		משפחת טובה ואליהו מרגלית	משפחת טובה ואליהו מרגלית	הפועלים	הפועלים	הנפקות; דירקטור		
		(ע"ר) - פורקה מרצון; חבר	(ע"ר) - פורקה מרצון; חבר	הפועלים	הפועלים	בפועלים בשירות		
		הוועד המנהל בקרן מייסדים	הוועד המנהל בקרן מייסדים	הפועלים	הפועלים	עצמי בע"מ		
		ע"ש אפטר, בראלי, גורן,	ע"ש אפטר, בראלי, גורן,	הפועלים	הפועלים	(פורקה)		
		זברסקי, חורין, שנקר (ע"ר) -	זברסקי, חורין, שנקר (ע"ר) -	הפועלים	הפועלים			
		פורקה מרצון	פורקה מרצון	הפועלים	הפועלים			
		לא	לא	לא	לא	לא	לא	לא

האם הדירקטור הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

שם הדירקטור	איל דשא	יורם ויסברם	מתי טל	אלדד כהנא	גיא כליף	ניצנה עדוי	יצחק עמרם	דליה נרקיס
האם דירקטור שהחברה רואה אותו כבעל מומחיות חשבונאית ופיננסית לצורך עמידה במספר המזערי שקבע הדירקטוריון לפי סעיף 92(א)(12) לחוק החברות, תשנ"ט-1999	כן	כן	כן	לא	כן	כן	כן	כן

שם נושא המשרה הבכירה ומס' תעודת זהות	תאריך לידה	תאריך תחילת כהונה	התפקיד שממלא בחברה, בחברת בת, בחברה קשורה או בבעל העניין	האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה	השכלה מוסד לימודים	המקצועות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית	ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות
רון וקסלר 024218422	5.07.1969	1.2.2016	מנכ"ל	לא	אוניברסיטת תל אביב; B.A בחשבונאות; אוניברסיטת תל אביב; LL.B במשפטים; אוניברסיטת בר אילן; M.B.A במנהל עסקים; אוניברסיטת בר אילן; ד"ר לפילוסופיה	מנכ"ל יורפיי ופועלים אקספרס; לשעבר דירקטור בגלובל פקטורינג ובצמרת מימונים; יו"ר הדירקטוריון בישראל נכסים; יו"ר הדירקטוריון בישראל נכסים; דירקטור במנהיגות עסקית צעירה (חל"צ); חבר הוועד המנהל בעיגול לטובה (ע"ר); חבר באגודת ידידי אוניברסיטת תל אביב	
אמיר קושילביץ - אילן 028987048	5.02.1972	31.1.2011	חבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים, ומנהל סיכונים ראשי	לא	אוניברסיטת בן גוריון; הטכניון	תואר שני במנהל עסקים; תואר ראשון בהנדסת אווירונאוטיקה וחלל	לשעבר: משנה למנכ"ל ממונה על חטיבת האסטרטגיה בבנק הפועלים; סמנכ"ל עסקים בישראל, פועלים אקספרס, יורפיי ואמינית בע"מ
הגר בן עזרא 033462185	19.02.1977	1.8.2016	חברת הנהלה, סמנכ"ל מכירות ושירות לקוחות	לא	מכללת רמת גן	תואר ראשון במדעי החברה	חבר הנהלה, סמנכ"ל מכירות ושירות לקוחות ביורפיי ובפועלים אקספרס
טניה טלמון 040673550	19.10.1980	13.4.2016	מנהלת פעילות דאטה ופיתוח עסקי	לא	אוניברסיטת תל אביב	תואר ראשון במנהל עסקים ומדעי המדינה	לשעבר: סמנכ"ל תכנון ובקרה בפמי פרימיום בע"מ מקבוצת דוידוף בע"מ; סמנכ"ל שירות ותפעול ב-Hertz Corporation מנהלת פעילות דאטה ופיתוח עסקי בישראל, מנהלת פיתוח עסקי לעסקים בישראל
יונתן רגב 034541847	8.02.1978	1.4.2018	חבר הנהלה, סמנכ"ל רגולציה, ביטחון ופרויקטים מיוחדים	לא	אוניברסיטת תל אביב; האוניברסיטה העברית	תואר ראשון בכלכלה; תואר שני במינהל עסקים – התמחות במימון ובחשבונאות	לשעבר: עוזר מנכ"ל בישראל; סגן הממונה על התקציבים באגף התקציבים במשרד האוצר; דירקטור, חבר בוועדת הביקורת, הכספים, כ"א ובוועדה ייעודית לנושא SOX בנתיבי ישראל – החברה הלאומית לתשתיות תחבורה בע"מ (מע"צ); דירקטור בקרנות דו לאומיות למחקר ופיתוח תעשייתיים מטעם משרד האוצר – SIIRD, KORIL-RDF, CIIRDF
מאורה שלגי 52771391	15.10.1954	1.5.2011	חברת הנהלה, סמנכ"ל משאבי אנוש	לא	אוניברסיטת תל אביב; האוניברסיטה הפתוחה	MA בלימודי עבודה; תואר ראשון במדעי החברה והרוח	חברת הנהלה, סמנכ"ל משאבי אנוש ביורפיי ובפועלים אקספרס. דירקטורית בגלובל פקטורינג.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

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	
מנשה (מוני) אברהם 025528530	22.7.1973	1.5.2018	מבקר פנים	לא	האוניברסיטה הפתוחה	תואר ראשון במדעי המחשב עם התמחות במתמטיקה	מבקר פנים ביורופי ובפועלים אקספרס; מעורבות במספר יוזמות לפיתוח מוצרים בתחום הפינטק
נועה נוח 29319589	14.5.1972	19.7.2017	חברת הנהלה מיום 19 ביולי 2017; יועצת משפטית ראשית החל מיום 30 באוקטובר 2008	לא	אוניברסיטת בר אילן; לשכת עורכי הדין	תואר ראשון משפטים; עו"ד - רישיון עריכת דין	לשעבר: מנהל מערך הביקורת הטכנולוגי בבנק הפועלים חברת הנהלה ויועצת משפטית ראשית ביורופי ובפועלים אקספרס; יועצת משפטית ראשית בצמרת מימונים
סיגל ברמק 024328064	26.3.1969	1.8.2009	חשבונאית ראשית	לא	אוניברסיטת תל אביב	תואר ראשון בכלכלה ובחשבונאות	חשבונאית ראשית בישראל, יורופי, פועלים אקספרס וחברות בנות של ישראל ודירקטורית בגלובל פקטורינג
רם גב 032283046	3.4.1975	7.3.2011	חבר הנהלה, סמנכ"ל כספים	לא	האוניברסיטה העברית ירושלים	תואר שני במנהל עסקים; תואר ראשון בחשבונאות וכלכלה; רואה חשבון	חבר הנהלה וסמנכ"ל כספים ביורופי ובפועלים אקספרס; דירקטור בישראל נכסים ובישראל מימון
שי ורדי 059181347	9.4.1965	5.6.2016	חבר הנהלה, סמנכ"ל טכנולוגיות	לא	אוניברסיטת תל אביב	מהנדס תעשייה וניהול; מוסמך במנהל עסקים M.B.A	חבר הנהלה וסמנכ"ל טכנולוגיות ביורופי ובפועלים אקספרס
דלית גפן 027926294	7.12.1970	2.10.2018	חברת הנהלה, סמנכ"ל אשראי ומימון, יו"ר דירקטוריון גלובל פקטורינג ויו"ר דירקטוריון צמרת מימונים	לא	אוניברסיטת בן גוריון	תואר ראשון ושני בכלכלה	לשעבר: סמנכ"ל, מנהל חטיבת טכנולוגיה ותכנון בבנק דיסקונט; דירקטור ויו"ר ועדת המחשוב בכ.א.ל; סמנכ"ל, מנהל חטיבת מערכות תשלומים בסופרקום בע"מ; יו"ר ומנכ"ל בבד"ל שירותי מחשוב ומנהלה בע"מ; דירקטור בדיסקונט גמל בע"מ
אורית אדלר 037346681	14.12.1979	15.7.2018	קצינת צוות ראשית	לא	אוניברסיטת תל אביב	תואר ראשון במשפטים LL.B תואר שני במשפטים LL.M	בין השנים 2007-2018 – עבדה במערך הצוות בלאומי. בין השנים 2015-2018 – ראש ענף במערך הצוות בבנק לאומי. החל מיולי 2018 - קצינת צוות ראשית בחברה

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

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
	מוסד לימודים	המקצועות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית					
בין השנים 2017-2018: מנהל מחלקה פיתוח עסקי ומוצרים – אגף עסקים. בין השנים 2015-2017: COO - קבוצת גולף אנד קו. בין השנים 2012-2014: סמנכ"ל SI SERVICES EMEA חברת NCR	מהנדס תעשייה וניהול	שנקר	לא	חבר הנהלה, סמנכ"ל אגף עסקים	1.11.2018	16.01.1970	שמעון חדד 024867640

יצוין, כי מינויים של נושאי משרה מסוימים בחברה כפוף לאישור הפיקוח על הבנקים.

2 - מורשי חתימה עצמאיים

נכון למועד הדוח, בחברה אין מורשי חתימה עצמאיים (כהגדרת מונח זה בסעיף 37 לחוק ניירות ערך).

3 - הביקורת הפנימית

במהלך תקופת הדיווח קיבלה החברה את שירותי הביקורת הפנימית מבנק הפועלים, על-ידי מבקר הפנים מר זאב חיו, כמפורט להלן. על רקע היערכות להיפרדות קבוצת ישראל כחברת האם, בנק הפועלים (בה מכהן מר חיו כמבקר פנימי), הודיע מר חיו על פרישה מכהונתו אשר נכנסה לתוקף עם מינויו של מבקר פנים חדש לחברה, כמפורט להלן. בחודש מרץ 2018, אושר בדירקטוריון החברה מינויו של מר מנשה (מוני) אברהם כמבקר פנים של החברה חלף מבקר הפנים מטעם בנק הפועלים. בחודש אפריל 2018 נתקבל אישור בנק ישראל למינוי כאמור וביום 1 במאי 2018, החל מר מנשה אברהם לכהן בתפקיד מבקר הפנים. עם המינוי החלה היערכות להקמת פונקציית ביקורת עצמאית בקבוצה ובכלל זה ביצוע סקר סיכונים חדש לגיבוש תכנית עבודה רב שנתית אשר תשמש כבסיס לקביעת המשאבים הנדרשים, קביעת תמהיל הפונקציה ופרופיל עובדיה, העסקת גורמי מיקור חוץ לביצוע משימות ביקורת, התנעת תהליך איתור לאיוש משרות עובדי ביקורת פנים ועוד. יצוין כי בהתאם להסכמה בין בנק הפועלים לחברה, החברה המשיכה לעשות שימוש גם בשירותיו של צוות הביקורת הפנימית של בנק הפועלים במיקור חוץ, וזאת עד למועד השלמת משימות הביקורת בחברה או עד למועד ההנפקה על-פי דוח זה, המוקדם מבין השניים.

פרטי המבקר הפנימי עד ליום 1 במאי 2018 - רו"ח זאב חיו כיהן כמבקר הפנימי של החברה החל מיום 31 ביולי 2014. רו"ח זאב חיו עובד בקבוצת בנק הפועלים החל מינואר 1990 ומועסק במשרה מלאה, במעמד של חבר הנהלה, משנה למנכ"ל. רו"ח חיו בעל תואר ראשון בחשבונאות וכלכלה מאוניברסיטת תל-אביב, רואה חשבון ובעל ניסיון בתחומי הבנקאות והביקורת, ועומד בתנאים הקבועים בסעיף 3(א) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992 ("חוק הביקורת הפנימית"). מר חיו לא היה במהלך כהונתו בעל עניין בחברה או בחברות הבנות שלה, ואינו ממלא תפקיד נוסף על תפקידיו כמבקר הפנימי הראשי של בנק הפועלים וחלק מהחברות הבנות מקבוצת בנק הפועלים (בהן חברות בקבוצת ישראל), כנדרש בסעיף 146(ב) לחוק החברות התשנ"ט-1999 ("חוק החברות") ובסעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית.

פרטי המבקר הפנימי החל מיום 1 במאי 2018 - מר מנשה (מוני) אברהם עובד בחברה החל מחודש מאי 2018 ומועסק במשרה מלאה. מר אברהם בעל תואר ראשון במתמטיקה ומדעי המחשב מאוניברסיטה הפתוחה, בעל ניסיון רב בתחומי הביקורת, הבנקאות והטכנולוגיה ועומד בתנאים הקבועים בסעיף 3(א) לחוק הביקורת הפנימית. מר אברהם אינו בעל עניין בחברה או בחברות הבנות שלה, ואינו ממלא תפקיד נוסף על תפקידיו כמבקר הפנימי הראשי של החברה, כנדרש בסעיף 146(ב) לחוק החברות ובסעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית. מינוי עובדים לביקורת הפנימית והפסקת עבודתם שם, נעשים באישור המבקר הפנימי; עובדי הביקורת הפנימית מקבלים הוראות בענייני ביקורת רק מהמבקר הפנימי, או מהמנהלים 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, כנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא פונקציית ביקורת פנימית.

זהות הממונה על המבקר הפנימי - הממונה הארגוני על המבקר הפנימי הראשי הינו יו"ר הדירקטוריון.

תוכנית העבודה - הביקורת הפנימית פועלת על-פי תוכנית עבודה שנתית ותוכנית עבודה רב שנתית לתקופה של שלוש (3) שנים. תוכנית העבודה לשנת 2018 נגזרה מתוכנית 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 תוכנית העבודה, קיימה הביקורת שיחות והתייעצויות עם יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל החברה. במסגרת תוכנית העבודה של הביקורת נבחנו גם תהליכי אישור עסקאות מהותיות, במידה וקיימות, והכל מתוך ראייה כוללת של מיקוד בסיכונים.

לאחר שתוכנית העבודה של הביקורת גובשה על-ידי הביקורת הפנימית, היא הובאה לדיון בוועדת הביקורת, ובהתאם להמלצותיה התקיים דיון בדירקטוריון והתוכנית אושרה על-ידו.

למבקר הפנימי הראשי שיקול דעת לסטות מתוכנית העבודה, כמענה לצרכים משתנים ובלתי צפויים. בין היתר, במסגרת תוכנית העבודה הוקצו משאבים גם לביקורת אירועים מיוחדים ולביקורות לא מתוכננות, לרבות ביקורות, לפי דרישה, של גורמים מוסמכים, כגון: הדירקטוריון, ועדת הביקורת, גורמי ניהול בחברה ורגולטורים. שינויים מהותיים מתוכנית העבודה מובאים לדיון ואישור בוועדת הביקורת והדירקטוריון.

תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית מתייחסת גם לפעילות חברות הבנות.

היקף משאבי הביקורת - בחברה ובחברות הבנות שלה הושקעו בשנת 2018 כ-5 משרות מבקרים. היקף משאבי הביקורת הפנימית נקבע על בסיס תוכנית עבודה רב שנתית, מבוססת סקר סיכונים.

תיגמול - במהלך תקופת הדוח רו"ח זאב חיו לא קיבל תגמול ישירות מהחברה. שירותי הביקורת הועמדו לחברה במיקור חוץ עבור בתמורה ששולמה לבנק הפועלים על בסיס ימי העבודה של המבקרים. לדעת הדירקטוריון, אין בתשלומים האמורים, כדי לגרום להשפעה על שיקול דעתו המקצועי של המבקר הפנימי.

עריכת הביקורת - הביקורת הפנימית בחברה פועלת במסגרת החוקים, התקנות, הוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, ובכלל זה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא פונקציית ביקורת פנימית, תקנים מקצועיים, הנחיות מקצועיות של לשכת המבקרים הפנימיים, והנחיות ועדת הביקורת והדירקטוריון.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

הדירקטוריון וועדת הביקורת, אשר בחנו את תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית ואת ביצועה בפועל, סבורים, כי הביקורת הפנימית של החברה עומדת בדרישות שנקבעו בתקנים המקצועיים ובהוראות הפיקוח על הבנקים.

גישה למידע - לביקורת הפנימית נתונה גישה חופשית לכל המידע בחברה, ככל שהדבר נדרש לביצוע עבודתה.

דין וחשבון המבקר הפנימי - דוחות הביקורת הפנימית, לרבות דיווחים תקופתיים, מוגשים בכתב. דוחות הביקורת מוגשים ליו"ר הדירקטוריון, ליו"ר ועדת הביקורת ולמנכ"ל החברה, ומופצים גם לחברי ועדת הביקורת. דוחות הביקורת נדונים בוועדת הביקורת.

סיכום פעילות הביקורת הפנימית - סיכום פעילות הביקורת לשנת 2018 יוגש לוועדת הביקורת במהלך הרבעון הראשון של שנת 2019. סיכום פעילות הביקורת לשנת 2017 הוגש לוועדת הביקורת במהלך הרבעון הראשון של שנת 2018.

לדעת הדירקטוריון וועדת הביקורת, ההיקף, האופי, רציפות הפעילות ותוכנית העבודה של הביקורת הפנימית הינם סבירים בנסיבות העניין, ויש בהם כדי להגשים את מטרות הביקורת הפנימית בחברה.

4 - שכר רואי החשבון המבקרים

טבלה 1 - שכר רואי החשבון המבקרים (1) (2)

באלפי ש"ח

החברה		המאוחד		
2017	2018	2017	2018	
עבור פעולות הביקורת⁽³⁾:				
1,786	1,782	1,914	1,914	רואי החשבון המבקרים המשותפים
1,786	1,782	1,914	1,914	סך הכל
עבור שירותים הקשורים לביקורת				
181	145	182	145	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותי מס⁽⁴⁾:				
96	168	96	168	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותים אחרים⁽⁵⁾:				
-	599	-	599	רואי החשבון המבקרים המשותפים
277	912	278	912	סך הכל
2,063	2,694	2,192	2,826	סך הכל שכר של רואי חשבון מבקרים

- (1) דיווח של הדירקטוריון לאסיפה הכללית השנתית על שכר רואי החשבון המבקרים בעבור פעולות הביקורת ועבור שירותים נוספים לביקורת, לפי סעיפים 165 ו-167 לחוק החברות התשנ"ט-1999.
- (2) כולל שכר ששולם ושכר שנצבר.
- (3) ביקורת דוחות כספיים שנתיים, סקירת דוחות ביניים, לרבות ביקורת על הבקרה הפנימית על דיווח כספי (SOX 404).
- (4) כולל ייעוץ מס.
- (5) כולל בעיקר: ביקורת תשקיף.

5 - שכר והטבות לנושאי משרה ולבעלי עניין

להלן נתונים אודות התגמולים שניתנו על-ידי החברה או על-ידי אחר, כפי שהוכרו בדוחות הכספיים לשנים 2018 ו-2017, לפי העניין, לכל אחד מחמשת (5) בעלי התגמולים הגבוהים ביותר מבין נושאי המשרה הבכירה בחברה או בתאגיד בשליטתה, בקשר עם כהונתם בחברה או בתאגיד בשליטתה; לכל אחד משלושת (3) נושאי המשרה הבכירה בעלי התגמולים הגבוהים ביותר בחברה שהתגמולים ניתנו לו בקשר עם כהונתו בישראל עצה (שאינו נמנה על מקבלי התגמולים הגבוהים ביותר הנזכרים לעיל); ולכל בעל עניין בחברה (שאינו נמנה על מקבלי התגמולים הגבוהים ביותר הנזכרים לעיל), למעט חברה בת של החברה, שהתגמולים ניתנו לו על-ידי החברה או על-ידי תאגיד בשליטתה, בקשר עם שירותים שנתן כבעל תפקיד בחברה או בתאגיד בשליטתה (אף אם אינו נושא משרה בכירה):⁶³

63 תנאי העסקתם של נושאי המשרה המפורטים בטבלאות להלן מתוארים בהמשך סעיף זה. לענין סעיף זה, "שכר", "תגמול" ו-"תשלום מבוסס מניות" – כהגדרתם בתקנה 21 לתקנות ניירות ערך (דוחות תקופתיים ומיידיים), תש"ל-1970. לפרטים אודות מדיניות התגמול של החברה, לרבות מנגנונים לקביעת תקציב ומתכונת מענקים לפונקציות שונות בחברה, ראה ביאור 20. לדוחות הכספיים להלן.

טבלה 2 - שכר והטבות לנושאי משרה ⁽¹⁾
שכר נושאי משרה בכירה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018

הלוואות שניתנו בתנאים רגילים ⁽⁹⁾	הלוואות שניתנו בתנאי הטבה			סך הכל המשכורות וההוצאות הנלוות	פיצויים תגמולים, פנסיה, קרן השתלמות, חופשה ביטוח לאומי וכו'	שווי הטבות נוספות	עסקאות תשלום מבוסס מניות ⁽⁷⁾	מענקים ותשלומים אחרים ⁽⁶⁾	משכורת	
	ההטבה שניתנה במהלך השנה ⁽⁸⁾	שנה ממוצעת עד לפרעון (בשנים)	יתרה ליום 31.12.18							
115	-	-	-	1,442	226	2	-	-	1,214	איל דשא
34	-	-	-	2,638	316	43	-	366	1,913	ד"ר רון וקסלר
17	-	-	-	1,527	172	36	99	273	947	דלית גפן
14	-	-	-	1,366	245	19	-	256	846	רם גב
35	-	-	-	1,246	147	40	-	219	840	מרב קליפר-פרץ ⁽⁵⁾

שכר נושאי משרה בכירה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

הלוואות שניתנו בתנאים רגילים ⁽⁹⁾	הלוואות שניתנו בתנאי הטבה			סך הכל המשכורות וההוצאות הנלוות	פיצויים תגמולים, פנסיה, קרן השתלמות, חופשה ביטוח לאומי וכו'	שווי הטבות נוספות	עסקאות תשלום מבוסס מניות ⁽⁷⁾	מענקים ותשלומים אחרים ⁽⁶⁾	משכורת	
	ההטבה שניתנה במהלך השנה ⁽⁸⁾	שנה ממוצעת עד לפרעון (בשנים)	יתרה ליום 31.12.17							
54	-	-	-	725	122	-	-	-	603	איל דשא
12	-	-	-	2,618	328	250	-	274	1,766	ד"ר רון וקסלר
14	-	-	-	1,537	154	159	65	327	832	אלי זהב ⁽³⁾
116	-	-	-	1,451	164	137	60	298	792	נירה שמידט מנור ⁽⁴⁾
15	-	-	-	1,451	124	52	131	346	798	דלית גפן ⁽⁵⁾
66	-	-	-	1,381	258	26	-	287	810	רם גב
50	-	-	-	1,323	156	54	42	272	799	מרב קליפר-פרץ ⁽⁵⁾

הערות ראה בעמוד הבא.

הערות לטבלה 2 - שכר והטבות לנושאי משרה

1. טבלה זו מציגה את סך עלויות השכר בקבוצה בגין נושאי המשרה המופיעים לעיל.
2. חלק מהתשלומים בגין שכרה של גב' דלית גפן, המכהנת מחודש מרץ 2016 כמנכ"ל חברת בת, משולמים על ידי בנק הפועלים. הגב' דלית גפן החליפה בתפקידה את מר אלי זהב החל מיום 2 באוקטובר 2018. ביום 30 בספטמבר 2018 סיים מר אלי זהב את עבודתו בחברה.
3. מר אלי זהב כיהן כסמנכ"ל אשראי ומימון החל מחודש אוגוסט 2016 ועד חודש ספטמבר 2018.
4. ביום 31 באוקטובר 2018, סיימה הגברת נירה שמידט מנור את כהונתה בחברה.
5. ביום 17 בפברואר, 2019 סיימה הגב' מרב קליפר-פרץ את כהונתה בחברה בתפקיד סמנכ"ל שיווק.
6. מענקים כמתואר בביאור ה. ו-20. לדוחות הכספיים לעיל. סכומי המענקים הכלולים בטבלה, מבוססים על אומדן, הסכומים הסופיים ייקבעו במועד מאוחר יותר ויובאו לאישור האורגנים המוסמכים.
7. עסקאות תשלום מבוסס מניות כמתואר בביאור א. ו-21. לדוחות הכספיים.
8. הלוואות שניתנו בתנאים דומים לאלו שניתנו לכלל עובדי החברה. סכומיהן נקבעו לפי קריטריונים אחידים.
9. הנתונים מייצגים יתרות בכרטיסי אשראי במהלך העסקים הרגיל ליום 31 בדצמבר.

* חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים חל על בנק הפועלים. השפעת החוק האמור הינה בגין מנכ"ל החברה ובהינתן תוצאות תנאי תגמולו הכולל, הופחת שכרו החל מיום ה-12 באוקטובר 2016 כך שמתאריך זה ואילך עלות שכרו קבוע בחוק.

פרטים אודות התגמולים שניתנו לנושאי משרה ולבעלי עניין:⁶⁴

קליטת נושאי משרה מושאלים מבנק הפועלים. כחלק מתהליך הפרדת הקבוצה מבנק הפועלים, ביום 1 ביולי 2017 נקלטו נושאי המשרה החברים בהנהלת ישראלכרט באותו מועד וכן מנכ"ל צמרת מימונים, אשר קודם לכן היו עובדי בנק הפועלים המושאלים, כעובדי הקבוצה בהסכמים אישיים; בהתאם, ביום 30 ביוני 2017 הסתיימה העסקתם של כל חברי הנהלת ישראלכרט המושאלים ושל מנכ"ל צמרת מימונים, על-ידי בנק הפועלים. לפרטים ראה גם סעיף 7.6 לדוח ממשל תאגידי לעיל 8 וביאור 20 לדוחות הכספיים להלן. במהלך תקופת השאלתם, קיבלו נושאי המשרה האמורים את שכרם, מלוא הזכויות הסוציאליות והתשלומים הנלווים בגין תקופת שירותיהם לקבוצה, אלא אם נאמר אחרת בפרק זה להלן, וכן את מלוא תשלומי סיום העסקתם כעובדי הבנק, מבנק הפועלים בלבד. במהלך תקופת השאלתם כאמור, ישראלכרט שילמה לבנק הפועלים את מלוא החזר עלות העסקתם וכן את החלק היחסי בהתאם לתקופת השאלתם לקבוצה בגין עלויות סיום העסקתם כעובדי הבנק. עוד יצוין, כי עד למועד קליטתם כעובדי ישראלכרט, נושאי המשרה המושאלים היו זכאים לתגמול משתנה בהתאם לתוכנית התגמול של ישראלכרט הרלוונטית לאותו מועד. החל ממועד קליטתם תנאי העסקתם בישראלכרט מוסדרים בהתאם להסכמים אישיים. כך יצוין, כי עלות העסקה של נושאי המשרה כאמור לאחר תקופת ההשאלה, כוללת שכר חודשי (הכולל בחובו רכיב קבוע) צמוד למדד בהתאם למנגנון המפורט בהסכם העסקה והטבות נלוות, לרבות רכב, חופשה, מחלה, דמי הבראה, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות. כמו-כן, נושאי משרה כאמור זכאים לתגמול שנתי צמוד למדד (בהתאמה לחלקיות שנה) שאינו נושא הפרשות סוציאליות ("התגמול השנתי חלף תגמול הוני") אשר ישולם לנושאי המשרה כאמור במזומן במקביל למועד הענקת תגמול הוני (מניות חסומות) על-ידי בנק הפועלים⁶⁵. אם בעתיד ישראלכרט תשנה את מדיניותה בנושא תגמול הוני יהיו האורגנים של ישראלכרט רשאים לפי שיקול דעתם הבלעדי להחליף את התגמול השנתי חלף תגמול הוני כאמור ברכיב הוני. בנוסף לאמור לעיל, נושאי המשרה כאמור עשויים להיות זכאים למענק שנתי, בכפוף לאישור הדירקטוריון ובהתאם לתוכנית התגמול.

⁶⁴ יובהר, כי עד למועד חתימת הדוח לא נקבע מדרג בכירות בין חברי הנהלת הקבוצה. עוד יצוין, כי בהסכמי העסקה הנוכחיים של כל נושאי המשרה המתוארים להלן, קיימת הוראה על-פיה הדירקטוריון רשאי לדון ולהתאים את תנאי התגמול אם ובמידה שישתנה הדין בנושא תגמול לנושאי משרה ומנהלים באופן שיחול על החברה, וזאת גם לנוכח הוראות הפיקוח 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 הפיקוח על הבנקים כי לא ייצרו הסדרי גידור פרטיים המבטלים את השפעת הרגישות לסיכון הגלום בתגמולים שניתנו על-ידי החברה.

⁶⁵ יובהר, כי התגמול כאמור עבור מנכ"ל החברה ישולם בשלושה תשלומים שנתיים שווים. ראה גם ביאור 4.ד.20 לדוחות הכספיים להלן.

מר איל דשא – לתמצית תנאי העסקתו של מר דשא, ראה ביאור 20.ג. לדוחות הכספיים לשנת 2018.

ד"ר רון וקסלר – לתמצית תנאי העסקתו של ד"ר וקסלר, ראה ביאורים 20.ד. ו-20.ה. לדוחות הכספיים לשנת 2018.

להלן תמצית תנאי העסקת יתר נושאי המפורטים לעיל (לפי סדר הא'–ב')

מר אלי זהב – כיהן כסמנכ"ל אשראי ומימון של ישראל, יורופיי ופועלים אקספרס החל מיום 4 באוגוסט 2016 ועד ליום 30 בספטמבר 2018, כאשר עד ליום 30 ביוני 2017 שירותיו הועמדו לקבוצה כעובד מושאל מבנק הפועלים. עם מעברו להיות עובד הקבוצה (במסגרת קליטת חברי הנהלת החברה אשר היו עובדים מושאלים מבנק הפועלים כאמור לעיל), פרש מר זהב מעבודתו בבנק במסלול פנסיה מוקדמת. במהלך תקופת השאלתו ולאחר קליטתו בהסכם עבודה אישי בקבוצה, נשאה הקבוצה במלוא עלות העסקתו של מר זהב (עד לקליטתו בקבוצה – בדרך של החזר לבנק הפועלים בגין עלות העסקתו), כאשר לאחר סיום השאלתו וקליטתו כעובד הקבוצה, כללה עלות כאמור גם תגמול תשלומי פנסיה והפרשות אשר שולמו לו בפועל ישירות על-ידי בנק הפועלים (אשר שופה על-ידי הקבוצה בגינם במלואם). כמו-כן לאחר תום תקופת ההשאלה, זכאי היה מר זהב (עד לפרישתו מתפקידו כאמור) לזכויות נושאי משרה החברים בהנהלת ישראל כראשון לאחר תום תקופת ההשאלה כמפורט לעיל, לרבות לתגמול שנתי חלף תגמול הוני בסך של כ-130 אלף ש"ח לשנה צמוד למדד (בהתאמה לחלקיות שנה).

גב' דלית גפן – החל מחודש מרץ 2016 מכהנת כסמנכ"לית גלובל פקטורינג. כמו-כן, החל מחודש אוקטובר 2018, הסתיימו יחסי העבודה בינה לבין בנק הפועלים והגב' גפן נקלטה בישראל כסמנכ"לית אשראי ומימון של החברה (וזאת בד בבד לכהונתה כסמנכ"לית גלובל פקטורינג). עד קליטתה כנושאת משרה בחברה כאמור, כהונתה של גב' גפן כאמור ניתנה לגלובל פקטורינג מכוח היותה עובדת מושאלת מבנק הפועלים וזאת החל מחודש נובמבר 2015 ועד חודש אוקטובר 2018 כאמור. תנאי העסקתה בתקופה כאמור היו על-פי הסכם העסקה אישי עם בנק הפועלים שתוקפו מראשית שנת 2017. בהתאם לתנאי העסקתה על-פי ההסכם האמור גב' גפן הייתה זכאית לשכר חודשי, תגמול משתנה ומניות חסומות של בנק הפועלים שהוענקו אחת לשנה בגין השנה שקדמה למועד ההענקתה (ובמקרה של פרישה במהלך השנה - בהתאם לחלקיות שנה). עד קליטתה כנושאת משרה בחברה, החברה נשאה באופן חלקי בעלות שכרה בבנק בהתאם לשכר קודמה בתפקיד. עם קליטתה של הגב' גפן כנושאת משרה בחברה מועסקת הגב' גפן בהתאם לתנאי הסכם העסקה אישי, אשר הינו לתקופה קצובה עד ליום 30 בספטמבר 2021 (עם אפשרות לכל צד לסיים את ההתקשרות בהודעה מוקדמת בת תשעים (90) יום, או בתקופה קצרה יותר בניסיונות מסוימות שנקבעו בהסכם). יצוין, כי סך התגמול השנתי חלף תגמול הוני לו זכאית גב' גפן הינו בסך של כ-132 אלף ש"ח לשנה צמוד למדד (בהתאמה לחלקיות שנה).

גב' מרב קליפר-פרץ – כיהנה כסמנכ"ל שיווק של ישראל ויורופיי החל מיום 1 ביוני 2014 ועד ליום 15 בפברואר 2019, כאשר עד ליום 30 ביוני 2017 שירותיה הועמדו לקבוצה כעובדת מושאלת מבנק הפועלים. החל מיום 1 ביולי 2017 ועד סיום כהונתה כאמור, גב' קליפר-פרץ עבדה בישראל כסמנכ"לית בהתאם להסכם עבודה אישי. במהלך תקופת השאלתה, החברה נשאה בעלויות העסקתה וכן בעלויות סיום העסקתה על-ידי בנק הפועלים באופן יחסי פרו ראטה בהתאם לתקופת השאלתה לחברה (בסך כולל של כ-197 אלפי ש"ח). יצוין, כי סך התגמול השנתי חלף תגמול הוני לו הייתה זכאית גב' קליפר-פרץ הינו בסך של כ-85 אלף ש"ח לשנה צמוד למדד (בהתאמה לחלקיות שנה).

גב' נירה שמידט מנור – כיהנה כסמנכ"ל עסקים של החברה החל מיום 3 ביולי 2016 ועד ליום 31 באוקטובר 2018, כאשר עד ליום 30 ביוני 2017 שירותיה הועמדו לקבוצה כעובדת מושאלת מבנק הפועלים. במהלך תקופת השאלתה, החברה נשאה בעלויות העסקתה וכן בעלויות סיום העסקתה על-ידי בנק הפועלים באופן יחסי פרו ראטה בהתאם לתקופת השאלתה לחברה (בסך כולל של כ-78 אלפי ש"ח). החל מיום 1 ביולי 2017 ועד סיום כהונתה כאמור, גב' שמידט מנור עבדה בהתאם להסכם עבודה אישי. יצוין, כי סך התגמול השנתי חלף תגמול הוני לו הייתה זכאית גב' שמידט מנור הינו בסך של כ-120 אלף ש"ח לשנה צמוד למדד (בהתאמה לחלקיות שנה).

מר רם גב – מכהן כסמנכ"ל הכספים של ישראל החל מיום 1 במרץ 2011 בהתאם להסכם עבודה אישי. הסכם העסקתו של מר רם גב כאמור הינו לתקופה קצובה וזאת החל מיום 1 ביולי 2017 ועד ליום 31 בדצמבר 2020 (עם אפשרות לסיים את ההתקשרות בהודעה מוקדמת בת מאה ועשרים (120) יום בניסיונות של סיום על-ידי החברה ובת תשעים (90) יום בניסיונות של סיום על-ידי העובד, או בתקופה קצרה יותר בניסיונות מסוימות שנקבעו בהסכם). בהתאם להסכם העסקה האישי עם מר גב, עלות העסקתו כוללת 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 גב זכאי למענק שנתי, בכפוף לאישור הדירקטוריון ובהתאם לתוכנית התגמול.

בנוסף לאמור לעיל, יצוין כי במסגרת יעדי הביצוע האישיים (KPIs; ראה ביאור 20.ו. לדוחות הכספיים לעיל) שנקבעו לחלק מנושאי המשרה בחברה, נקבעו, בין היתר, מדדים הקשורים במכירה והיערכות להפרדת הקבוצה מבנק הפועלים (לרבות תהליך הכנת התשקיף ופרסומו), לפי העניין.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

חברי הדירקטוריון – הדירקטורים בחברה (למעט הדירקטורים שהינם עובדי הבנק ולמעט יו"ר דירקטוריון החברה המועסק על-ידי החברה) זכאים לגמול שנתי וגמול השתתפות, המשולמים להם בהתאם לתקנות החברות (כללים בדבר גמול והוצאות לדירקטור חיצוני), התש"ס-2000. יצוין, כי כמפורט בסעיף 1.2 לדוח ממשל להלן חלק מהדירקטורים המכהנים בחברה מכהנים גם כדירקטורים בחברות בנות של החברה. עלות תגמול כלל הדירקטורים האמורים (המשולם להם על-ידי החברה והחברות הבנות בגין כהונתם כאמור) בכל אחת מהשנים 2018, ו-2017 הסתכמה בכ-1,775 אלפי ש"ח, בכ-1,870 ש"ח, אלפי ש"ח, בהתאמה. לפרטים אודות תגמולי יו"ר הדירקטוריון בתקופות האמורות, ראה הטבלאות לעיל.

ביטוח, שיפוי, פטור דירקטורים ונושאי משרה - לפרטים ראה סעיף 6.1 לדוח ממשל תאגידי להלן. לגילוי נוסף בנושא תגמול, ראה סעיף "תגמול" בדוח על הסיכונים לשנת 2018.

6 - עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים

החברה פועלת בהתאם להוראות נב"ת 312 בקשר עם עסקאות עם צדדים קשורים. כמו-כן, אימצה החברה כללים וקווים מנחים לסיווגן של עסקאות של החברה עם בעל שליטה כעסקאות זניחות וחריגות, אשר ישמשו את החברה בין היתר לקבלת החלטות בקשר עם אישורן של עסקאות ודיווחים אודותן.

למיטב ידיעת החברה, להלן פרטים ביחס לכל עסקה, אשר החברה ו/או תאגידים בשליטה ו/או חברות קשורות שלה, התקשרו בה עם בעלי השליטה בחברה או שלבעלי השליטה בחברה עניין אישי בה, בשנים 2017 ו-2018 ובתקופה שמיים 1 בינואר 2019 ועד בסמוך למועד חתימת הדוח, או במועד מוקדם יותר אם היא עדיין בתוקף במועד חתימת הדוח:

6.1 - ביטוח, שיפוי ופטור נושאי משרה

בחודשים אפריל ומאי 2018, אישרו האורגנים המוסמכים של החברה את התקשרויות החברה שלהלן בקשר עם שיפוי ופטור נושאי משרה.⁶⁶

(א) הענקת כתבי שיפוי לנושאי משרה בחברה, לרבות בגין כהונתם, על-פי בקשתה של החברה, כנושא משרה בחברה אחרת כלשהי שהחברה מחזיקה (או החזיקה) בה מניות, במישרין או בעקיפין, או שלחברה עניין כלשהו בה (לרבות חברה אחת של החברה) ("חברה קשורה"), וכן לעובדי החברה שהינם נושאי משרה בחברה קשורה (ואינם נושאי משרה בחברה), ולרבות לנושאי משרה ו/או עובדים כאמור אשר לבעל השליטה בחברה יש עניין אישי במתן השיפוי להם – והכל כפי שהיו 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 שניתן בפשרה או פסק בורר שאושר 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.⁶⁷

לשלמות התמונה, יצוין כי קודם להחלטת ההענקת של כתבי השיפוי כאמור הוענקו כתבי שיפוי לנושאי משרה בחברה ויורפיי (כפי שהיו מעת לעת ולרבות נושאי משרה שלבנק הפועלים היה עניין אישי בהענקת כתבי השיפוי להם) מכוח החלטות האורגנים בחברות האמורות משנת 2012. בחודש מאי 2018 עודכנו נוסחי כתבי השיפוי בהתאם לתנאים המפורטים לעיל. הוראות כתב השיפוי המעודכן כאמור גוברות על כתב שיפוי קודם, אלא אם על-פי תנאיו הוא מרע את תנאיו של כתב שיפוי קודם שהוענק.

(ב) הענקת כתבי פטור לנושאי משרה בחברה, לרבות בגין כהונתם, על-פי בקשתה של החברה, כנושא משרה בחברה קשורה, וכן לעובדי החברה שהינם נושאי משרה בחברה קשורה (ואינם נושאי משרה בחברה), ולרבות לנושאי משרה ו/או עובדים כאמור אשר לבעל השליטה בחברה יש עניין אישי במתן הפטור להם – והכל כפי שהיו 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 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) ליישום של חוק שטרומ ו/או הנעשית אגב או כחלק מההיערכות ליישום ("הסייג").⁶⁸ 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

⁶⁶ "נושא משרה" - כהגדרת המונח בחוק החברות ולרבות יועץ משפטי ומזכיר חברה.

קן יצוין לשלמות התמונה, כי האורגנים המוסמכים של יורפיי 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). לעניין זה יובהר כי כתבי השיפוי והפטור לא אושרו בבנק הפועלים בהליך לאישור עסקאות שלבעל השליטה בבנק יש בהן עניין אישי.

⁶⁷ סכום השיפוי המירבי כאמור בכתבי השיפוי שאושרו להענקת לנושאי משרה על-ידי יורפיי הינו 30% מההון המיוחס לבעלי המניות של החברה הרלוונטית על-פי דוחותיה הכספיים האחרונים (שנתיים או רבעוניים) הידועים לפני תשלום השיפוי בפועל.

⁶⁸ לשלמות התמונה הוראות הסייג כאמור אינן כלולות בהוראות כתב הפטור שניתן לנושאי משרה על-ידי יורפיי.

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

להחלטה או עסקה שעניינן הליך מכירת מניות החברה לצד שלישי על-ידי בנק הפועלים, חלוקתן כדיבידנד בעין (ככל ועד כמה שהדין מתיר לפטור בגינה) ו/או הצעתן לציבור על-ידי בנק הפועלים, מכירת החזקות הבנק בפועלים אקספרס (ובכלל זה רכישתן על-ידי החברה) והתקשרויות בהסכמי תפעול והנפקה עם בנק הפועלים.

(ג) נושאי משרה בחברה ובחברות בנות של החברה (לרבות מי שבמועד הרלוונטי היו עובדי בנק הפועלים ו/או מונו מטעמו כדירקטורים בחברה) בוטחו על-ידי החברה בתקופות קודמות למועד חתימת הדוח במסגרת פוליטת ביטוח קבוצתית של בנק הפועלים, אשר חודשה מעת לעת על בסיס שנתי, כאשר החברה נשאה בחלק יחסי מסך הפרמיה הקבוצתית השנתית (כפי הנקבע על-ידי הבנק). גבולות האחריות בפוליטת הביטוח כאמור לתקופת 12 חודשים שתחילתה בחודש יוני 2018, הינם עד 400 מיליון דולר ארה"ב⁶⁹. חלקה של החברה בגין פרמיית הביטוח הקבוצתית בגין הפוליסה כאמור הינו כ-320 אלפי דולר ארה"ב (כ-296 אלפי דולר ארה"ב בגין פוליסה שנתיית לתקופה קודמת לפוליסה האמורה).

6.2 הסכמים בקשר לפעילות בתחום כרטיסי האשראי

במסגרת פעילות החברה בתחום כרטיסי האשראי התקשרויות במגוון נושאים עם בנק הפועלים ו/או שלבנק הפועלים עניין אישי בהן, לרבות כדלקמן:

- 6.2.1 - לפרטים אודות ההסכמים וההסכמות בין החברה ויורופיי לבין בנק הפועלים בקשר להנפקה משותפת של כרטיסי אשראי, לרבות אופן ההתחשבות בין הצדדים בקשר לפעילות כאמור ראה סעיף 1.6.2.1 לדוח הדירקטוריון לעיל.
- 6.2.2 - במסגרת הסכמים והסכמות החברה עם בנק הפועלים בקשר להנפקה משותפת של כרטיסי אשראי, ובכפוף לתנאים שונים התחייבה החברה להציע לבנק להתקשר בהסדר עימה להנפקת כרטיסי מועדון בנקאיים ללקוחות הבנק. בקשר עם כל התקשרות כאמור, קובעים החברה והבנק במסגרת משא ומתן פרטני בגין כל התקשרות, את התנאים המסחריים וכן את אופן ההתחשבות וחלוקת הוצאות ביניהם.
- 6.2.3 - לפרטים אודות התקשרות החברה עם החברות מס"ב ושב"א, חברות שבנק הפועלים מחזיק בהן למועד הדוח 25%-34.5% מההון המונפק והנפרע ומזכויות ההצבעה, כחלק מפעילותה השוטפת של החברה בתחום הסליקה וההנפקה, ראה סעיף 1.6.3 [א] לדוח הדירקטוריון לעיל.
- 6.2.4 - בנק הפועלים צד יחד עם החברה להסדר הסליקה הצולבת במותגים "Visa" ו-"MasterCard", וכן בוחן, למיטב ידיעת החברה, הכללתו בהחלטת הממונה על התחרות מחודש אפריל 2018 בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל ביחס להסכם תפעולי המסדיר את הפעלת הממשק המשותף בין ישראל כרטיס, לאומי קארד וכו.א.ל בנוגע ליישום הסדר הסליקה הצולבת ביניהן – לפרטים ראה סעיף 2.4.3 [א] לדוח הדירקטוריון לעיל.
- 6.2.5 - הסכמים עם הארגונים הבינלאומיים
 - (א) לפרטים אודות חברותם של החברה ושל בנק הפועלים בארגון מסטרקארד, מכוח חברותה של יורופיי כ-Principal Member בארגון כאמור, וכן הערבות שהעמיד הבנק להבטחת התחייבויותיה של יורופיי כלפי ארגון מאסטרקארד, ראה סעיף 1.6.1 (א) לדוח הדירקטוריון לעיל.
 - (ב) לפרטים אודות חברותה של החברה בארגון ויזה, תחת חסותו של בנק הפועלים, ראה סעיף 1.6.1 (ג) לדוח הדירקטוריון לעיל.
- 6.2.6 - בחודש אוגוסט 2016, חתמו החברה וחברת מי עוז בע"מ ("מי עוז"), חברה בת בבעלות מלאה של בנק הפועלים, על הסכם שתוקפו מפברואר 2017, במסגרתו נקבע כי מי עוז תספק לחברה שירותי אירוח באתר בבעלותה, המיועד לאכסון מערכות מחשוב ותקשורת בשגרה ובחירום תמורת סך של כ-215 אלף ש"ח לחודש. תקופת ההסכם היא ל-10 שנים. לחברה הזכות לעזוב את המתקן בהתראה של 12 חודשים החל מתום השנה החמישית תמורת פיצוי מוסכם, וכן זכות להאריך את תקופת ההסכם ב-10 שנים נוספות. לאור עיכוב בכניסת החברה לנכס החלה החברה לשלם דמי שכירות החל מינואר 2017 וכן ניתנה לה הנחה בגובה 2 מיליון ש"ח בדמי השכירות.
- 6.2.7 - בחודש מרץ 1999, החברה נתנה את הסכמתה מראש לכך שלקוחותיה השונים, ובכלל זה יחידים ותאגידים, ימחו מעת לעת, לבנק הפועלים את זכויותיהם כלפי החברה לקבלת כספים. עוד הוסכם כי, במקרה בו ההמחאה כאמור תגרום לחברה נזק או הפסד, הבנק ישפה את החברה, בהתאם לדרישתה.

69 גבולות האחריות בפוליטת הביטוח כאמור לתקופת 12 חודשים שהסתיימה בחודש מאי 2018, היו עד 350 מיליון דולר ארה"ב.

6.3 הון אנושי

לפרטים אודות הסדרי השאלתם וסיום השאלתם של עובדי בנק הפועלים לחברה, ובכלל זאת אודות: קליטתם בהסכמים אישיים של חברי הנהלת החברה ומנכ"ל חברה בת החל מחודש יולי 2017,⁷⁰ ותנאי העסקתם בחברה לאחר קליטתם כאמור; וכן, אודות סיום השאלתם של עובדים מושאלים נוספים כאמור במהלך שנת 2018, ראה סעיף 7.6 לדוח ממשל תאגידי להלן וביאור 20 לדוחות הכספיים לעיל.

יצוין, כי במסגרת תוכנית תגמול בכירים בבנק הפועלים, שחלה גם על עובדים שהושאלו מהבנק לחברה, היו זכאים עובדים אלו ליחידות מניות חסומות של הבנק בהתקיים תנאים מסוימים שנקבעו בתוכנית. לצורך יישום התוכנית רכש בנק הפועלים מניות הבנק, אשר מוחזקות על-ידי הבנק. ישראלכרט החזירה את תמורת הרכישה לבנק, והוסכם כי אם לא יתקיימו התנאים להענקת המניות, כולן או חלקן, לעובדים, יחזיר הבנק לישראלכרט את תמורת הרכישה, כולה או חלקה, לפי העניין.

ליום 31 בדצמבר 2018 הסתיימה השאלתם של עובדים מבנק הפועלים לחברה.

כפי שנמסר לחברה מאת בנק הפועלים, ככלל, התשלום בגין עובדים מושאלים בו נשאה החברה ואשר שולם על-ידיה לבנק, היה בגובה הוצאותיו של הבנק בפועל בגין עובדים אלו (ובמקרים מסוימים אף פחות מכך).

6.4 התקשרויות נוספות

6.4.1 - ישראלכרט נכסים (חברת בת בבעלות מלאה של החברה במישרין ובעקיפין) וצד שלישי בלתי קשור, קשורים בהסכם עם בנק הפועלים להשכרת שטחי משרדים ושטחים נוספים (בתוקף החל משנת 1998) ב"בית ישראלכרט" שבבעלות משותפת (בחלקים שווים) של המשכירות כאמור. הסכם השכירות כאמור הוארך על-ידי הצדדים מעת לעת ובהתאם לתוספת להסכם השכירות שנחתמה בחודש אפריל 2018 ושהינה בתוקף החל מחודש ינואר 2016, תקופת השכירות הנוכחית הינה לתקופה של 48 חודשים (החל ממועד התוקף האמור), וניתנת להארכה על-ידי הבנק ל-3 תקופות אופציה נוספות, בנות 24 חודשים כל אחת, אשר תתממשנה מאליהן, אלא אם ימסור הבנק הודעה בכתב של תשעה חודשים מראש טרם מועד סיום התקופה הרלוונטית. למועד הדוח שוכר הבנק מהמשכירות כאמור שטח משרדים כולל של כ-3,670 מ"ר (בתוספת כ-160 מ"ר שטחי מחסנים וחניות) בתמורה לסך דמי שכירות חודשיים של כ-290 אלפי ש"ח (צמודים למדד), בתוספת מע"מ כדון ודמי ניהול. חלקה של ישראלכרט נכסים הינו 50% בתקבולים כאמור (בהתאם לחלקה היחסי בשטח המושכר). בתקופות האופציה האמורות, ככל שימומשו, יעלו דמי השכירות בשיעור של 2.5% לעומת דמי השכירות האחרונים המשולמים. סך חלקה של הקבוצה בתשלומי הבנק מכוח ההסכם כאמור הינו זניח.

בנק הפועלים נושא בנוסף בעלות חלקו היחסי בפוליסות ביטוחים אלמנטאריים של החברה בקשר עם הבניין האמור.

6.4.2 - קבלת שירותי ביקורת פנים

עד חודש אפריל 2018 קיבלה החברה שירותי ביקורת פנים מטעם מבקר הפנים של בנק הפועלים והחל מחודש מאי 2018 מינתה החברה מבקר פנים המועסק על-ידיה ישירות. יצוין, כי החברה המשיכה לעשות שימוש בשירותיו של צוות הביקורת הפנימית של בנק הפועלים כמיקור חוץ, עד למועד השלמת משימות הביקורת בחברה או עד למועד ההנפקה על-פי דוח זה, המוקדם מבין השניים ראה גם סעיף 3 לדוח ממשל תאגידי לעיל.

בשנים 2018 ו-2017, הסתכמו סך הוצאות החברה לבנק הפועלים בגין שירותי ביקורת הפנים בכ-905, וכ-835 אלפי ש"ח, בהתאמה.

6.4.3 - תרומות: בכל אחת מהשנים 2018 ו-2017 אישרה החברה הענקת תרומה בגובה של 100 אלף ש"ח לעמותת "מתן – משקיעים בקהילה". למיטב ידיעת החברה, מר ג'ייסון אריסון, בנה של הגב' שרי אריסון (בעלת השליטה לשעבר בבנק הפועלים), מכהן בהתנדבות בוועד המנהל של העמותה האמורה.

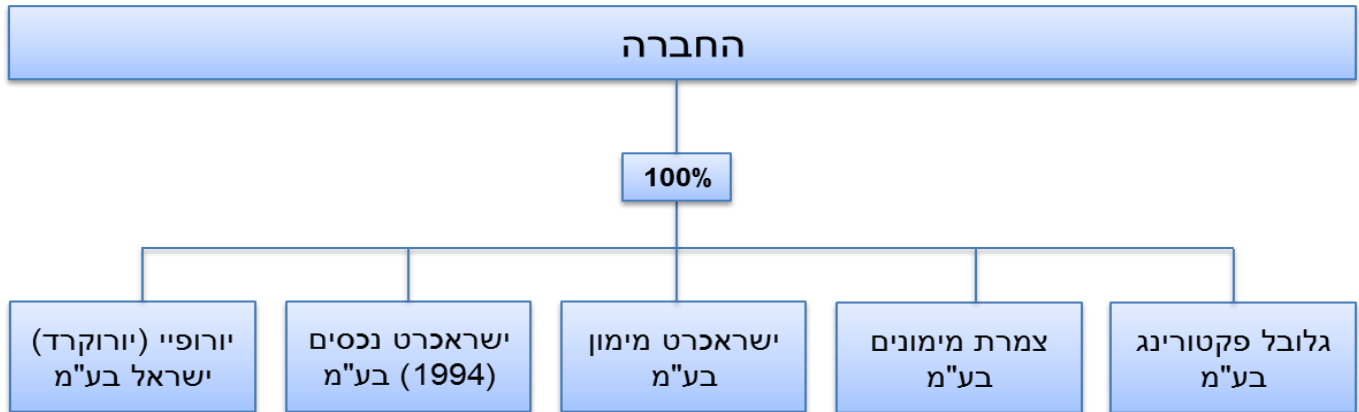
6.5 נהלים לאישור עסקאות חריגות ועסקאות זניחות

בחודש יוני 2018 אימצה ועדת הביקורת של החברה כללים וקווים מנחים אשר נקבעו בהקשר לסיווגה של עסקה של החברה עם בעל השליטה בה או עסקאות שלבעל השליטה יש בהן עניין אישי ("עסקת בעל שליטה") כ'עסקה זניחה' ו'עסקה חריגה'.

70 לפרטים אודות קליטתה של הגב' דלית גפן כסמנכ"ל אשראי ומימון בחברה במהלך חודש אוקטובר 2018, ראה הפרטים אודות תגמול הגב' גפן בסעיף 5 לדוח ממשל תאגידי להלן.

7.1 תרשים אחזקות

להלן תרשים מבנה האחזקות של החברה בחברות מוחזקות עיקריות נכון למועד חתימת הדוח:


הסכמים בין חברות הקבוצה

לפרטים אודות הסכמים בין חברות הקבוצה, לרבות כתבי שיפוי שהעמידה ישראל אקזיט לחברות הקבוצה ראה ביאור 2.23 בדוחות הכספיים לעיל.

7.2 בעלי השליטה בחברה

למועד חתימת הדוח, החברה מוחזקת בשיעור של כ-98.2% על-ידי בנק הפועלים ובשיעור של כ-1.8% על-ידי בנק מזרחי. למיטב ידיעת החברה למועד חתימת הדוח בנק הפועלים הינו תאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה. בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה מינויים של דירקטורים נעשה כלל באסיפה כללית שנתית בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, 1941 וחוק הבנקאות רישוי. ועדה ייעודית, שממנה נגיד בנק ישראל, בהתאם לחוק הבנקאות רישוי מציעה לאסיפה הכללית של התאגיד הבנקאי מועמדים לכהונת דירקטורים. בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, נוסף לוועדה, רשאים להציע לאסיפה מועמדים לכהונת דירקטורים רק מחזיקים מהותיים (המחזיקים יותר מ-2.5% מאמצעי שליטה בבנק) או חבר מחזיקים (כקבוע בפקודת הבנקאות).

פרטים אודות שינויים בשליטה -

עד ליום 22 בנובמבר 2018 בעלת היתר השליטה בבנק הפועלים הייתה הגב' שרי אריסון ("היתר השליטה") (אשר למיטב ידיעת החברה החזיקה באותו מועד באמצעות אריסון החזקות (1998) בע"מ ("אריסון החזקות"), במניות המהוות כ-20.01% מהון המניות של בנק הפועלים). למיטב ידיעת החברה, באותו מועד נכנס לתוקפו, חלף היתר השליטה (אשר בוטל), היתר (שניתן לגב' שרי אריסון ("המחזיקה")) להחזקת אמצעי שליטה בבנק הפועלים (כפי שנחתם ביום 3 בספטמבר 2018) ("היתר המחזקה"), וזאת על מנת לאפשר את ביזור גרעין השליטה כאמור והחל מאותו מועד המחזיקה אינה נחשבת עוד בעלת שליטה בבנק הפועלים. על-פי הוראות היתר המחזקה, החל ממועד כניסתו לתוקף, בין היתר: המחזיקה לא תצביע מכוח זכויות הצבעה העולות על חמישה אחוזים (5%) מאמצעי השליטה בבנק הפועלים; עד שנה לאחר תקופת מעבר⁷¹ ("תקופת הצינון") המחזיקה לא תהיה רשאית להציע מועמדים לכהונה כדירקטורים בבנק או להיות מעורבת בדרך כלשהי בהצעת מועמדים לכהונה בדירקטוריון ולא תהיה רשאית להציע את הפסקת כהונתו של דירקטור. מבלי לגרוע מהאמור, המחזיקה תהיה רשאית להצביע בעניין מינויים או הפסקת כהונתם של דירקטורים (שלא הוצעו על-ידה כאמור) באמצעות זכויות הצבעה עד כדי 5% מאמצעי השליטה בבנק;⁷² עד תום תקופת הצינון יש לראות במחזיקה איש קשור ובעל שליטה לצורך הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 312. במהלך תקופת המעבר, המחזיקה רשאית לבצע מכירות של אמצעי השליטה בבנק ולא תבצע רכישות כלל. למיטב ידיעת החברה, בסמוך למועד הדוח הגב' שרי אריסון מחזיקה באמצעות אריסון החזקות במניות המהוות כ-15.74% מהון המניות של בנק הפועלים. Eternity Holdings One Trust ו-Eternity Four-A Trust (בסעיף זה: "הנאמנויות") מחזיקות ב-30% וב-70%, בהתאמה, ממניות אריסון החזקות; הגב' שרי אריסון הינה הנהנית העיקרית בנאמנויות; והנאמנים של הנאמנויות הינם: The Northern Trust Company of Delaware ביחד עם Fides VE LLC ו-The Northern Trust Company of Delaware, בהתאמה. כפי שנמסר לבנק הפועלים, לגב' שרי אריסון שיקול הדעת הבלעדי להצביע באסיפות בעלי המניות באריסון החזקות, מכוח יפויי כוח שניתנו לה על-ידי הנאמנים.

71 תקופה שהתחילה ביום 22 בנובמבר 2018 (מועד ההעברה הראשונה של אמצעי שליטה בבנק הפועלים ומסתיימת במועד המוקדם מבין אלה: תום ארבע (4) שנים ממועד זה או המועד בו המחזיקה לא תחזיק יותר מחמישה אחוזים (5%) מכל סוג של אמצעי שליטה בבנק. המפקחת על הבנקים רשאית להאריך את תקופת המעבר עד שנתיים.

72 בהקשר זה יצוין, כי ביום 4 בספטמבר 2018 סיימו הדירקטורים בעלי הזיקה לקבוצת אריסון – הגב' אפרת פלד, מר מאיר ויצ'נר ועו"ד עידו שטרן, את כהונתם כדירקטורים בבנק הפועלים.

7.3 - בניינים וציוד

למועד הדוח, עיקר הרכוש הקבוע של החברה הינו מערכות מידע ומחשוב (לרבות תוכנה), בניינים ומקרקעין (לרבות התקנות ושיפורים במושכר) וריהוט וציוד משרדי. להלן פרטים נוספים אודות הרכוש הקבוע של החברה:

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 החברה לפעילותה השוטפת ועומדות בסטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע והגנת סייבר הנדרשים לפעילות החברה. באופן כללי, מערכות המידע והבקרה של החברה מצויות בליבת הפעילות של החברה וממוקמות בשני (2) אתרים מרכזיים עצמאיים (אתר מרכזי ואתר משני)⁷³ וכן באתר גיבוי נוסף המשמש למקרי חירום.⁷⁴

בניינים ומקרקעין

משרדיה הראשיים של החברה שוכנים בבניין משרדים ברחוב המסגר, בתל-אביב. הבניין (בהיקף כולל של כ-29 אלף מ"ר שטח עיקרי בר השכרה) הינו בבעלות ישראלכרט נכסים וצד שלישי שאינו קשור לחברה בחלקים שווים ובלתי מסוימים (מושע). ישראלכרט נכסים והצד השלישי כאמור משכירים את הנכס ברובו לחברה (כ-87% מהנכס)⁷⁵, ואת יתרת הנכס (כ-13% מהנכס) לבנק הפועלים (בהקשר זה ראה סעיף 6.5.1 לדוח ממשל תאגידי להלן). בנוסף, החברה שוכרת מצדדים שלישיים שטחי משרד ושטחים נוספים בהיקפים שונים לצרכיה השוטפים והתפעוליים.

לפרטים נוספים אודות הבניינים והציוד של החברה ראה ביאור 15 לדוחות הכספיים לעיל..

ההשקעות ברכוש קבוע בכל אחת מהשנים 2018, ו-2017, הסתכמו בכ-122 מיליוני ש"ח, כ-80 מיליוני ש"ח, בהתאמה.

7.4 - נכסים בלתי מוחשיים

החברה הינה הבעלים של סימן המסחר "ישראלכרט" וכן בעלת רישיונות מהארגונים הבינלאומיים להנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב מסוג "MasterCard", ו-"Visa" בישראל. לפרטים אודות הרישיונות האמורים, ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון להלן. יודגש, כי הרישיונות האמורים מהווים את הבסיס העיקרי לפעילות החברה בתחומי ההנפקה והסליקה, ובהתאם, לפעילות החברה 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 וגביה וכדומה.

בנוסף, החברה מחזיקה במאגרי מידע בקשר עם תחומי פעילותה השונים. בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות ולתקנות שהותקנו מכוחו כפופה החברה, בקשר עם אותם מאגרים, להוראות בדבר אבטחתם, ניהולם התקין ורישומם. למאגרי המידע של החברה השפעה מהותית על פעילותה. המידע מתעדכן ונשמר במאגרי החברה בהתאם לצרכיה והוראות הדין.

7.5 - ביטוח

החברה מבטחת בפוליסות ביטוח שונות, בין היתר, לסיכוני ציוד אלקטרוני, ביטוח בנקאי, לרבות מספר הרחבות לביטוח זה בנושא ביטוח נזקי סייבר (בהתאם לדרישת נוהל בנקאי תקין 352), חבות מעבידים, אש מורחב ורכוש. למועד הדוח, חלקן של פוליסות ביטוח כאמור (ובכלל זאת פוליסות בנושאי ביטוח בנקאי ונזקי סייבר) הינן תחת פוליסות הביטוח של קבוצת בנק הפועלים. למועד הדוח החברה נערכת לרכישתן של פוליסות ביטוח עצמאיות ו/או לגיבושם של הסדרי ביטוח מתאים וזאת בראי ההיפרדות מבנק הפועלים. בהתבסס, בין היתר, על ייעוץ שקיבלה, להערכת הנהלת החברה, בהתחשב בסיכונים בפניהם ניצבת החברה ובהתאם לנהוג ולמקובל בעסקים דומים בישראל, למועד הדוח הכיסוי הביטוחי האמור נאות. לפרטים נוספים, לרבות ביטוח אחריות נושאי משרה ודירקטורים בחברה, ראה סעיף 6.1 לדוח ממשל תאגידי להלן.

73 יצוין, כי השירותים הניתנים לחברה באתר המחשוב המרכזי האמור, נעשים על-ידי חברה הקשורה לבעל השליטה. לפרטים אודות ההסדר האמור ראה סעיף 6.2.6 לדוח ממשל תאגידי לעיל.

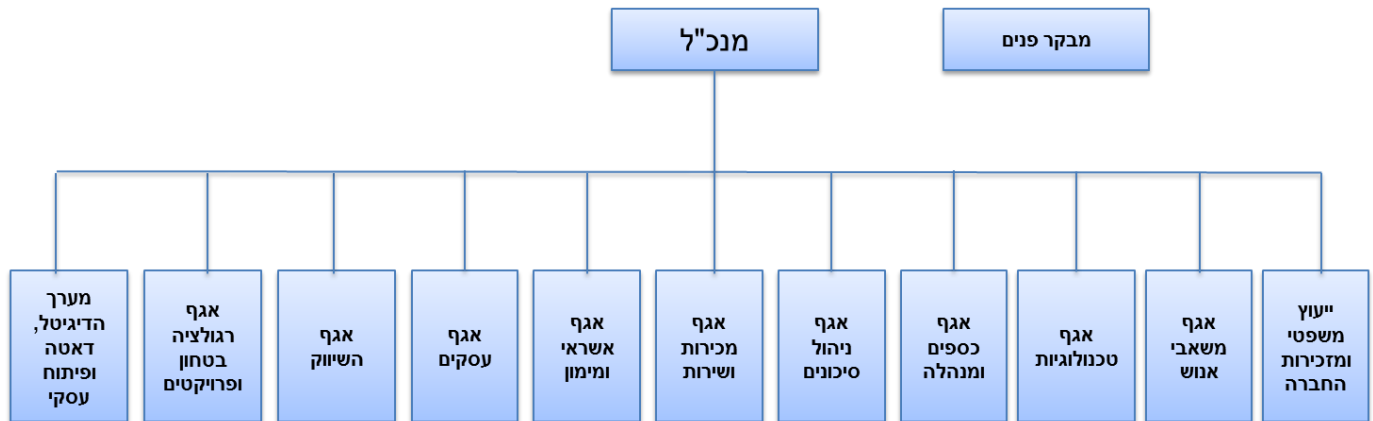
74 יצוין, כי ההתקשרויות של ישראלכרט ביחס לאתרים האמורים הינן לתקופות זמן ארוכות (על-פי רוב עשר (10) שנים בתוספת אופציות של ישראלכרט להארכתן) – למועד הדוח, הקצרה שבהן מסתיימת בשנת 2020. ביטול ההתקשרויות האמורות על-ידי הספקים הוגבלה למקרים חריגים שנקבעו. עוד יצוין בהקשר זה, כי בשנת 2016 אחד הפרויקטים המרכזיים בהם עסקה החברה הינו העברת אתר המחשב המרכזי של החברה לאתר חדש (אחד האתרים האמורים לעיל). העברה זו שיפרה להערכת החברה את אפשרות מיגון ושרידות המחשב המרכזי של החברה. האתר אליו הועבר המחשב המרכזי הינו אתר על-קרקעי ממוגן כנגד תרחישי הייחוס המחמירים שהוגדרו על-ידי פיקוד העורף ומאושר על-ידי. תפעול האתר הינו מרוחק באמצעות מערכות ניטור שליטה ובקרה מתקדמות. הליך ההקמה הסתיים והאתר פעיל החל מחודש ינואר 2017.

75 למועד הדוח תקופת השכירות הינה עד לחודש ינואר 2021 עם אופציות לישראלכרט להארכתה (בתנאים שנקבעו בהסכם) למספר תקופות נוספות אשר סיומן בחודש ינואר 2029.

מבנה ארגוני

המבנה הארגוני של ישראלכרט מורכב מאחת-עשרה (11) יחידות פונקציונאליות אשר בראש כל אחת מהן עומד ממונה הכפוף ישירות למנכ"ל. ככלל, היחידות כאמור (לפי העניין) כוללות מחלקות, תתי מחלקות ומדורים בהתאם לאופי הפעילות, הכפופים לממונה היחידה.

להלן תרשים המבנה הארגוני:



כמו-כן, המבנה הארגוני של הקבוצה כולל את פונקציית הביקורת הפנימית. לפרטים ראה סעיף 3 לדוח ממשל תאגידי לעיל. נכון למועד חתימת הדוח, החברה בוחנת עריכת שינויים ארגוניים.

מערך כוח האדם בחברה

מערך כוח האדם בחברה מונה 1,151 משורות. להלן פרטים אודות סך המשורות⁷⁶: בניכוי משורות עובדים ששכרם הוון לרכוש קבוע. בחברה נכון למועד חתימת הדוח:

- א. **עובדים בהסכמים קיבוציים.** מצבת העובדים אשר תנאי העסקתם הינם על-פי הסכמים קיבוציים מונה כ- 1,074 משורות.
- 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- 78 משורות.
- ג. **כוח אדם חיצוני.** לחברה התקשרויות עם מבצעי עבודה אחרים שאינם נמנים על מצבת עובדיה, כגון עובדי חברות כוח אדם ועובדי חברות שירותים. כמו-כן, החברה נעזרת במקדים חיצוניים לצרכים שונים ובעתיד צפויה החברה לקלוט חלק ממשורות אלו כעובדי החברה.

לעניין הסדר העמדת עובדי בנק הפועלים כעובדים מושאלים לחברה וקליטתם של חלק מהעובדים כאמור בחברה אגב היערכות להיפרדות הקבוצה מבנק הפועלים, ראה להלן תחת הכותרת "סיום העסקת עובדים מושאלים מבנק הפועלים".

הסכמים קיבוציים

מרבית עובדי החברה 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 החברה המאוגדים בהסכמים קיבוציים, מוסדרים בהסכמים קיבוציים מיוחדים הנחתמים מעת לעת בין הקבוצה לבין ארגון העובדים, כמפורט להלן:

הסכם קיבוצי לעובדי ישראלכרט ו/או יורפיי - הסכם קיבוצי מיוחד משנת 2011 (כפי שהוארך ועודכן מעת לעת באמצעות הסכמים קיבוציים נוספים, מחודש דצמבר 2013, מחודש ינואר 2015 ומחודש דצמבר 2017) (יחד: "ההסכמים הקיבוציים של ישראלכרט") חל על כל עובדי ישראלכרט ו/או יורפיי, למעט עובדים המשמשים בתפקידים המפורטים מפורשות בהסכם הקיבוצי של ישראלכרט כעובדים המוחרגים מתחולת ההסכם הקיבוצי כאמור, לרבות, נושאי משרה בחברה, יועץ משפטי, קצין ציט, מנהל סיכונים, מנהל הלבנת הון, מנהלי מחלקות מסוימים, חשב השכר ועובדים בתפקידים ו/או במקצועות הדורשים השכלה ו/או ניסיון מקצועי בתחומים הקשורים לפעילותה של ישראלכרט ו/או לניהול

76 לעניין זה משרה מוגדרת כ-100% משרה עבור עובדים במשרה חודשית או 180 שעות חודשיות עבור עובדים לפי שכר לשעה. מספר המשורות כולל גם תרגום למשורות של מספר שעות נוספות, בתוספת משורות כוח אדם חיצוני שאינם מעובדי הקבוצה, אך מספקים שירותי עבודה שנדרשה לוויסות כוח האדם במסגרת הפעילות השוטפת ולהתמעת פרויקטים

דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

עסקיה. יחסי העבודה עם עובדים אלו הוסדרו בהסכמים אישיים. קצינת ציות ומנהל סיכונים היו בעבר עובדים מושאלים של בנק הפועלים (בהסכם קיבוצי), ועם סיום תקופת ההשאלה, גויסו עובדים בהסכמים אישיים לתפקידים אלה.

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 החברה, כמפורט להלן).

ההסכמים הקיבוציים של ישראלכרט חלים גם על עובדי צמרת מימונים וגלובל פקטורינג⁷⁷.

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 מעדכן את התנאים הסוציאליים והשכר של עובדי הקבוצה, לרבות עדכון מכסת ימי ההבראה, תעריף דמי ההבראה, ימי חופשה מיוחדים, עדכון סך השתתפות החברה בתקציב וועד העובדים, עדכון שכר נוסף לעובדים מסוימים, תוספות שכר לכלל עובדי הקבוצה במהלך תקופת ההסכם, אופן קידום בשכר ועדכון שיעור ההפרשות לפנסיה. ההסכם כולל התחייבות של נציגות העובדים לשקט תעשייתי (הימנעות מצעדים ארגוניים) בכל הנושאים המוסדרים בהסכם. יצוין כי ההתחייבות לשקט תעשייתי אינה חלה בקשר עם ההפרדות. בהקשר זה יצוין, כי בחברה התקבלה פניה מוועד העובדים ובמסגרתה דרישה לתגמול בקשר עם הליכי ההפרדות מבנק הפועלים.

סך ההשפעה הנאמדת לשנת 2018 של השינויים בהסכם הקיבוצי של הקבוצה כאמור נאמדת בכ-16 מיליון ש"ח. בגין כל אחת מהשנים 2019 עד 2023 תשלם החברה לעובדים במשכורת חודשית תוספת שכר כוללת בשיעור של 3.6%, בנוסף לזכויות נוספות. התפתחות השכר לשנים הבאות תלויה במנגנון האמור בהסכם הקיבוצי, בתנאי השוק ביחס לרמות שכר, במצבת העובדים, מאפייניהם, תמהיל משרות, קידומי עובדים מעבר למנגנון עדכון השכר הקבוע וחקיקה רלוונטית.

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 בסיסיות העסקה, לרבות פיצויי פיטורים ותקופת הודעה מוקדמת.

טבלה 3 - נתונים אודות משרות כח האדם של החברה:

	2017	2018
ממוצע משרות על בסיס חודשי	1,195	1,164
סך המשרות לסוף השנה	1,169	1,151

ממוצע המשרות למועד חתך מחושב על בסיס שעות העבודה החודשיות בחודש שקדם למועד החתך של העובדים במצבת העובדים של הקבוצה במועד החתך, כשהן מהוות נתוני 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 119 ו-93 משרות עובדים ששכרם הוון לרכוש קבוע בשנים 2018 ו-2017, בהתאמה.

תוכנית פרישה חד פעמית

במהלך השנים 2016-2018 ועד מועד הדוח ביצעה ומבצעת החברה התאמת מדיניות משאבי אנוש במטרה להביא להתייעלות בכוח אדם. לפרטים ראה ביאור 20. לדוחות הכספיים לעיל. במהלך הרבעון הרביעי לשנת 2017, הפעילה החברה תוכנית פרישה חד פעמית לעובדי החברה, לפיו, אפשרה החברה באופן חד פעמי לכ-40 עובדים לפרוש לפנסיה מוקדמת בתנאים ייחודיים (בשני (2) מסלולים חלופיים: (א) פרישה מרצון במסלול פיצויים מוגדלים בשיעור של 275% הכוללים את הכספים שנצברו מהפרשות החברה לקופות, כמקובל בחברה, ששחררו לטובת העובד או (ב) מסלול מענק חלף פנסיה מוקדמת מהוונת הכולל מענק חד פעמי בגין פנסיה מוקדמת מהוונת לפי מקדם היוון שנקבע על-ידי החברה.

⁷⁷ לשלמות התמונה, עד תום שנת 2017 היו בתוקף שני הסכמים קיבוציים נוספים - הסכם קיבוצי לעובדי צמרת מימונים והסכם קיבוצי לעובדי גלובל פקטורינג אשר היו דומים להסכם הקיבוצי של עובדי ישראלכרט דאז.

סיום העסקת עובדים מושאלים מבנק הפועלים

בהתאם להסדר בין בנק הפועלים לבין החברה, העמיד בנק הפועלים לקבוצה עובדים מושאלים המועסקים על-ידו אשר שימשו בתפקידים שונים בקבוצה (לרבות כעובדים בכירים ונושאי משרה), ואשר בגינם נשאה החברה בעלות העסקתם (באמצעות החזר תשלום לבנק הפועלים), במלואה או בחלקה, לפי העניין. בשנים 2017, 2018 ו-2016, סך העלות שבה נשאה החברה בגין העובדים המושאלים כאמור עמד על כ-29 מיליון ש"ח (ראה להלן אודות הוצאה בגין סיום העסקת עובדים מושאלים), בהתאמה⁷⁸. כחלק מהיערכותה של החברה למהלך הפרדתה מבנק הפועלים, החל מיום 1 ביולי 2017 כל חברי הנהלת החברה באותו מועד ומנכ"ל צמרת מימונים, אשר קודם לכן היו עובדי בנק הפועלים שהושאלו לחברה, נקלטו כעובדי החברה ומועסקים ישירות על-ידי ישראל. לפרטים אודות השאלתה של מנכ"לית גלובל פקטורינג לחברה על-ידי בנק הפועלים עד חודש אוקטובר 2018 וקליטתה בישראל באותו מועד, ראה סעיף 5 לדוח ממשל תאגידי לעיל. כמו-כן, ראה ביאור 20. ח לדוחות הכספיים לעיל.

כמו-כן, כחלק מהיערכות החברה כאמור, קלטה החברה החל מיום 1 בינואר 2018 ועד למועד הדוח כ-23 עובדים אשר קודם לכן הועסקו על-ידי בנק הפועלים. לפרטים נוספים אודות קליטת העובדים המושאלים ו/או נשיאת החברה בעלות פרישתם, ראה ביאור 20. ט לדוחות הכספיים לעיל.

סך ההוצאה בשנת 2018, כפי שנרשמה בדוחותיה הכספיים של החברה, בגין סיום העסקתם של העובדים המושאלים, מסתכם בכ-23 מיליון ש"ח.

במהלך חודש נובמבר 2018 סילקה החברה את התחייבויותיה בגין סיום העסקתם של העובדים המושאלים אצלה. הסילוק האמור לא כולל עלויות שוטפות בגין מספר עובדים מצומצם מאוד אשר עבדו בחברה כעובדים מושאלים עד סוף שנת 2018 וכן מענק אשר ישולם לעובדים המושאלים שחזרו לבנק הפועלים במהלך שנת 2019.

מגמות במשאבי אנוש

אסטרטגיית משאבי האנוש בחברה שמה דגש על חיבור העובדים ליעדים העסקיים של החברה, והקפדה על ערכים של פתיחות ושקיפות יחד עם חדשנות והישגיות, תוך שמירה על קוד אתי. בשנים 2016 - 2018 עד למועד הדוח, התמידה החברה במדיניות זו ובמסגרתה:

- נשמרה מערכת יחסי עבודה יציבה ושקטה והתקיים דיאלוג מתמשך עם השותפים למערכת זו, מתוך הבנה של המטרה המשותפת וראייה ארוגנית כוללת.

- פיתוח השותפות האסטרטגית עם האגפים השונים במטרה לתמוך ביעדי החברה.
- התאמת מדיניות משאבי אנוש במטרה להביא להתייעלות ולחיסכון בעלויות.
- עידוד התגייסות העובדים למציאות, מקצועיות והצלחה.
- עידוד מעורבות עובדים וחיבור ליעדים העסקיים של החברה.
- טיפוח תחושת השייכות של העובד, תוך מתן דגש על ערכים של אמון וכבוד הדדי. גם השנה הציעה החברה מגוון פעילויות רווחה לעובד ולבני משפחתו לאורך השנה.
- הובלת תהליכים חוצי ארגון לאור שינויים וכתמיכה באסטרטגיית החברה, כולל התאמת תהליכי גיוס, הדרכה וליווי השינוי תוך תמיכה במנהלים. פיתוח סביבת למידה חווייתית, מגוונת וייחודית המותאמת ליעדי החברה.
- המשך הטמעת הקוד האתי, מענה לתקנות רגולטוריות בנושא נגישות ואחריות תאגידית.
- העלאת ערך הנתניה לקהילה באמצעות עידוד פעילות התנדבותית במסגרת יחידות אורגניות, פעילויות פרטניות ופעילויות חוצות ארגון שכללו את העובד ובני משפחתו.

הדרכה ואימונים

כשותפים אסטרטגיים המכוונים לתמיכה בהשגת היעדים של הארגון ככלל ושל היחידות העסקיות בפרט, נבנתה תוכנית הכשרה מותאמת לכל יחידה עסקית, לרבות תוכנית ממוקדת לעובדים על-פי צרכים שאותרו. בשנים 2017-2018 עד למועד הדוח, המשיכה החברה לשים דגש על התאמת ההכשרות לאתגרים ולסביבה העסקית המשתנה, שיפור מיומנויות השירות והמכירות והטמעת מוצרים ושירותים חדשים. בנוסף עסקה החברה בהכשרה הידע המקצועי של העובדים והמנהלים לתפקידים השונים ומתן כלים המעודדים יצירתיות ופתיחות לחדשנות, הקניית מיומנויות מכירה לאוכלוסיות שונות בחברה והעמקת ידע מקצועי.

אחריות תאגידית, אתיקה ורגולציה

החברה מפרסמת דוח אחריות תאגידית אחת לשנתיים. בחודש אוקטובר 2018 פרסמה החברה דוח אחריות תאגידית שלישי בקשר עם פעילות החברה במהלך השנים 2016-2017.

החברה מחויבת להתנהלות עסקית ערכית ומכבדת עם כל שותפיה העסקיים ובעלי העניין. הקוד האתי של ישראל כמחווה את תעודת הזהות הערכית של החברה, ומשקף את הערכים הייחודיים ואת כללי ההתנהלות שהחברה רואה עצמה מחויבת אליהם.

בשנים 2016-2018 פעלה החברה להנגשת אתרי האינטרנט השיוקיים שלה, כחלק מיישום תקנות הנגישות בתחום השירות והאינטרנט.

⁷⁸ לשלמות התמונה יצוין, כי ביום 1 ביולי 2017 נקלטה כעובדת החברה בהסכם עבודה אישי היועצת המשפטית של החברה אשר עד אותו מועד הייתה עובדת בנק הפועלים. קודם למועד האמור הועמדו לחברה (כנגד תשלום) שירותי יעוץ משפטי על-ידי בנק הפועלים, באמצעות היועצת המשפטית הנוכחית של החברה (אשר לא הוגדרה כעובדת מושאלת לחברה).

מדיניות תגמול

לפרטים אודות עיקרי מדיניות ותוכנית התגמול של החברה, ראה ביאור 20.ו לדוחות הכספיים לעיל.

ישראלכרט בקהילה

כחברה מובילה בתחומה בישראל, רואה עצמה החברה מחויבת לנתינה לקהילה ומקדישה תשומת לב מיוחדת לקידום דור העתיד והעצמת נשים ולחיזוק מגוון אוכלוסיות מוחלשות ונזקקות בחברה הישראלית. החברה פועלת בהתמדה להגברת המודעות של עובדיה לנושא המעורבות החברתית ומעודדת אותם לפעילות התנדבותית, מתוך תפיסה שהערך המוסף של הנתינה לקהילה הוא חיזוק "גאוות היחידה" ותחושת ההזדהות של העובדים עם החברה. המעורבות בקהילה באה לידי ביטוי במגוון רחב של פעילויות, תרומות כספיות בחסות החברה והתנדבות של העובדים, וביניהן:

פעילות עבור עמותת "גדולים מהחיים", השתתפות מאות עובדים ובני משפחותיהם; שיתופי פעולה שונים עם עמותת "לתת"; אירוח ניצולי שואה בבית ישראלכרט לארוחות חג, התנדבות עובדי הקבוצה ושיתוף עם עמותת "לתת"; אריזת חבילות מזון ותרומתן עבור משפחות נזקקות וחיילים בודדים; התנדבות של עובדים רבים בעמותות שונות כחלק מפעילות יום מעשים טובים; אימוץ גדוד הסיור של הנח"ל במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" והענקת תמיכה שוטפת לרווחת הגדוד וחייליו במשך כשלוש עשרה (13) שנים; ופעילויות רבות נוספות.

יחסי עבודה בחברה

אחד מנכסי החברה העיקריים הינו ההון האנושי של עובדיה. בהתאם ובהתחשב בהיקף כוח האדם בחברה, תלונה של החברה בקיום עבודה סדירה הינה גבוהה. עם זאת, הנהלת החברה סבורה כי אין לחברה תלות בעובד מסוים.

ארגון העובדים מהווה גורם דומיננטי ביחסי העבודה בחברה ולהערכת החברה, ככלל, מערכת היחסים עימו טובה. הנהלת החברה מקיימת הידברות שוטפת עם ארגון העובדים על-מנת להמשיך ולקיים מערכת יחסי עבודה טובה ותקינה. ראה גם סעיף 7.6.2 לעיל תחת הכותרת 'הסכם קיבוצי לעובדי הקבוצה'.

לפרטים נוספים אודות ההון האנושי של החברה (לרבות תכניות תגמול ומענקים לעובדים ונושאי משרה ותשלום מבוסס מניות), ראה ביאורים 20 ו-21 לדוחות הכספיים לעיל וסעיף 5 לדוח ממשל תאגידי להלן.

7.7 הסכמים מהותיים

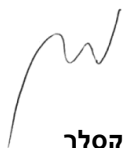
לפרטים אודות שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים של החברה, ראה סעיף 1.6 לדוח הדירקטוריון לעיל.

7.8 מגבלות חקיקה, תקינה ואילווצים מיוחדים מהותיים

לפרטים אודות שינויים וחיידושים במגבלות, חקיקה, תקינה וכן בהליכי הרגולציה החלים על החברה, ראה סעיף 2.1.6 לדוח הדירקטוריון לעיל וביאורים 23.ג ו-23.ד לדוחות הכספיים לעיל.

8. תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות

לפרטים אודות מגזרי הפעילות של החברה (הנפקה, סליקה ומימון), ראה סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לעיל.



ד"ר רון וקסלר
מנהל כללי



איל דשא
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

טבלה 4 - שיעורי הכנסות והוצאות של החברה על בסיס מאוחד וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית

במיליוני ש"ח

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - נכסים
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2016			2017			2018		
שיעור הכנסות ריבית	הכנסה ריבית	יתרה ממוצעת (1)	שיעור הכנסות ריבית	הכנסה ריבית	יתרה ממוצעת (1)	שיעור הכנסות ריבית	הכנסה ריבית	יתרה ממוצעת (1)
הכנסה ריבית	הכנסה ריבית	ממוצעת (1)	הכנסה ריבית	הכנסה ריבית	ממוצעת (1)	הכנסה ריבית	הכנסה ריבית	ממוצעת (1)
באחוזים	באחוזים	באחוזים	באחוזים	באחוזים	באחוזים	באחוזים	באחוזים	באחוזים
-	*-	18	-	*-	15	7.69	1	13
4.34	228	5,255	4.40	268	6,096	4.64	327	7,047 ⁽⁶⁾
5.05	14	277	5.37	21	391	3.68	6	163 ⁽⁶⁾
4.36	242	5,550	4.44	289	6,502	4.62	334	7,223
		12,387			12,633			13,151
		437			478			530
		18,374			19,613			20,904

נכסים נושאי ריבית⁽²⁾

מזמנים ופיקדונות בבנקים

חייבים בגין פעילות בכרטיסי

 אשראי⁽³⁾⁽⁵⁾

נכסים אחרים

סך כל הנכסים נושאי ריבית

חייבים בגין כרטיסי אשראי

שאינם נושאים ריבית

נכסים אחרים שאינם נושאים

 ריבית⁽⁴⁾
סך כל הנכסים

* כסום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

(3) לפני ניכוי היתרה המאזנית הממוצעת של הפרשות להפסדי אשראי. לרבות חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית.

(4) לרבות מכשירים נגזרים, נכסים לא כספיים ובניכוי הפרשה להפסדי אשראי.

(5) יתרה ממוצעת כוללת יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) ובתוספת יתרה עם חברת בת, בסך כולל של כ-2,379 מיליוני

ש"ח (לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ו-31 בדצמבר 2016 כ-2,149 מיליוני ש"ח וכ-1,959 מיליוני ש"ח, בהתאמה.

(6) החל מהרבעון השני לשנת 2018, לאחר פרסומו של פס"ד אגרקסקו ובהתאם לחוות דעת משפטית שקיבלה החברה, סווגה יתרת חייבים בגין פעילות הפקטורינג לרבות

פקטורינג רכש, מנכסים אחרים לחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מסחרי, יתרות הפקטורינג במספרי השוואה נותרו בסעיף נכסים אחרים.

טבלה 4 - שיעורי הכנסות והוצאות של החברה על בסיס מאוחד וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)

במיליוני ש"ח

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - התחייבויות והון
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2016		2017		2018	
שיעור הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽¹⁾	שיעור הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽¹⁾	שיעור הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽¹⁾
ההכנסה באחוזים	ההכנסה באחוזים	ההכנסה באחוזים	ההכנסה באחוזים	ההכנסה באחוזים	ההכנסה באחוזים
התחייבויות נושאות ריבית⁽²⁾					
אשראי מתאגידים בנקאיים ואחרים					
(1.16)	777	(1.10)	1,635	(1.13)	2,129
-	508	-	537	-	544
התחייבויות אחרות					
(0.70)	1,285	(0.83)	2,172	(0.90)	2,673
סך כל ההתחייבויות נושאות ריבית					
זכאים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית					
	14,026		14,245		14,834
התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית ⁽³⁾					
	505		559		552
	15,816		16,976		18,059
סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים					
	2,558		2,637		2,845
סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים					
	18,374		19,613		20,904
פער הריבית					
3.66		3.61		3.72	
תשואה נטו על נכסים נושאי ריבית בישראל					
4.20	233	4.17	271	4.29	310
	5,550		6,502		7,223

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

(3) לרבות מכשירים נגזרים, התחייבויות לא כספיות והפרשה להפסדי אשראי בגין מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים.

טבלה 4 - שיעורי הכנסות והוצאות של החברה על בסיס מאוחד וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)

במיליוני ש"ח

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - מידע נוסף על נכסים והתחייבויות נושאי ריבית המיוחסים לפעילות בישראל לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2016			2017			2018		
שיעור הכנסות (הוצאות) ריבית באחוזים	יתרה ממוצעת ⁽¹⁾	הכנסות (הוצאות) ריבית באחוזים	שיעור הכנסות (הוצאות) ריבית באחוזים	יתרה ממוצעת ⁽¹⁾	הכנסות (הוצאות) ריבית באחוזים	שיעור הכנסות (הוצאות) ריבית באחוזים	יתרה ממוצעת ⁽¹⁾	הכנסות (הוצאות) ריבית באחוזים
מטבע ישראלי לא צמוד								
4.37	242	5,533	4.45	289	6,488	4.62	333	7,211
סך נכסים נושאי ריבית ⁽²⁾								
סך התחייבויות נושאות ריבית								
(0.72)	(9)	1,250	(0.84)	(18)	2,140	(0.91)	(24)	2,631
3.65			3.61			3.71		
פער הריבית								
מטבע ישראלי צמוד למדד								
-	*-	8	-	*-	6	-	*-	4
סך נכסים נושאי ריבית								
סך התחייבויות נושאות ריבית								
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-			-			-		
פער הריבית								
מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)								
-	*-	9	-	*-	8	12.5	1	8
סך נכסים נושאי ריבית								
סך התחייבויות נושאות ריבית								
-	*-	35	-	*-	32	-	*-	42
-			-			12.5		
פער הריבית								
סך פעילות בישראל								
4.36	242	5,550	4.44	289	6,502	4.62	334	7,223
סך נכסים נושאי ריבית								
סך התחייבויות נושאות ריבית								
(0.70)	(9)	1,285	(0.83)	(18)	2,172	(0.90)	(24)	2,673
3.66			3.61			3.72		
פער הריבית								

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) יתרה ממוצעת כוללת יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) ובתוספת יתרה עם חברת בת, בסך כולל של כ-2,379 מיליוני ש"ח (לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ו-31 בדצמבר 2016 כ-2,149 מיליוני ש"ח וכ-1,959 מיליוני ש"ח, בהתאמה).

טבלה 4 - שיעורי הכנסות והוצאות של החברה על בסיס מאוחד וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)

ניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית
במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31.12.2018 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31.12.2017

שינוי נטו	גידול (קיטון) בגלל שינוי (1) מחיר	גידול (קיטון) בגלל שינוי (1) כמות	
נכסים נושאי ריבית (2)			
1	1	*-	מזומנים ופיקדונות בבנקים
59	15	44	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(15)	(7)	(8)	נכסים נושאי ריבית אחרים
45	9	36	סך הכל הכנסות ריבית
התחייבויות נושאות ריבית (2)			
6	*-	6	אשראי מתאגידים בנקאיים
*-	-	*-	התחייבויות נושאות ריבית אחרות
6	*-	6	סך הכל הוצאות ריבית

לשנה שהסתיימה ביום 31.12.2017 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31.12.2016

שינוי נטו	גידול (קיטון) בגלל שינוי (1) מחיר	גידול (קיטון) בגלל שינוי (1) כמות	
נכסים נושאי ריבית (2)			
*-	-	*-	מזומנים ופיקדונות בבנקים
40	3	37	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
7	1	6	נכסים נושאי ריבית אחרים
47	4	43	סך הכל הכנסות ריבית
התחייבויות נושאות ריבית (2)			
9	*-	9	אשראי מתאגידים בנקאיים
*-	-	*-	התחייבויות נושאות ריבית אחרות
9	*-	9	סך הכל הוצאות ריבית

* 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 5 - דוחות רווח והפסד מאוחדים לרבעון - מידע רב רבעוני

במיליוני ש"ח

בשנת 2018				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
הכנסות				
377	383	422	388	מעסקאות בכרטיסי אשראי
72	75	80	83	הכנסות ריבית, נטו
13	8	8	9	הכנסות אחרות
462	466	510	480	סך כל ההכנסות
הוצאות				
30	27	38	42	בגין הפסדי אשראי
150	147	154	152	תפעול
87	76	86	98	מכירה ושיווק
22	22	22	20	הנהלה וכלליות
93	95	106	93	תשלומים לבנקים
382	367	406	405	סך כל ההוצאות
80	99	104	75	רווח לפני מיסים
23	23	28	21	הפרשה למיסים על הרווח
57	76	76	54	רווח לאחר מיסים
*-	*-	1	*-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת מס
57	76	77	54	רווח נקי
78	103	105	73	רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח)

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

טבלה 5 - דוחות רווח והפסד מאוחדים לרבעון - מידע רב רבעוני (המשך)

במיליוני ש"ח

בשנת 2017				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
הכנסות				
359	375	382	376	מעסקאות בכרטיסי אשראי
65	68	72	66	הכנסות ריבית, נטו
11	11	9	11	הכנסות אחרות
435	454	463	453	סך כל ההכנסות
הוצאות				
22	26	29	32	בגין הפסדי אשראי
145	135	132	168	תפעול
71	65	80	102	מכירה ושיווק
18	18	19	24	הנהלה וכלליות
89	87	100	95	תשלומים לבנקים
345	331	360	421	סך כל ההוצאות
90	123	103	32	רווח לפני מיסים
25	31	28	13	הפרשה למיסים על הרווח
65	92	75	19	רווח לאחר מיסים
				חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר
*-	*-	1	*-	השפעת מס
65	92	76	19	רווח נקי
89	125	103	26	רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה המיוחס לבעלי מניות החברה (בש"ח)

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

טבלה 6 - מאזנים מאוחדים לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני

במיליוני ש"ח

בשנת 2018				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
נכסים				
161	117	92	89	מזומנים ופיקדונות בבנקים
17,510	17,723	18,653	19,069	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(179)	(187)	(198)	(220)	הפרשה להפסדי אשראי
17,331	17,536	18,455	18,849	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
30	34	36	33	ניירות ערך
5	5	6	6	השקעות בחברות כלולות
280	301	295	300	בניינים וציוד
818	293	303	314	נכסים אחרים
18,625	18,286	19,187	19,591	סך כל הנכסים
התחייבויות				
2,005	2,277	2,437	2,837	אשראי מתאידיים בנקאיים
12,698	12,091	12,731	12,767	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,149	1,052	1,076	1,000	התחייבויות אחרות
15,852	15,420	16,244	16,604	סך כל ההתחייבויות
2,773	2,866	2,943	2,987	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,773	2,866	2,943	2,987	סך כל ההון
18,625	18,286	19,187	19,591	סך כל ההתחייבויות וההון

טבלה 6 - מאזנים מאוחדים לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני (המשך)

במיליוני ש"ח

בשנת 2017				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
נכסים				
121	108	72	104	מזומנים ופיקדונות בבנקים
16,613	16,899	17,247	16,925	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(152)	(155)	(163)	(172)	הפרשה להפסדי אשראי
16,461	16,744	17,084	16,753	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
20	20	23	26	ניירות ערך
3	3	3	5	השקעות בחברות כלולות
267	265	265	267	בניינים וציוד
637	638	741	740	נכסים אחרים
17,509	17,778	18,188	17,895	סך כל הנכסים
התחייבויות				
1,580	1,893	2,092	2,017	אשראי מתאידיים בנקאיים
12,277	12,227	12,351	12,104	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,149	1,059	1,067	1,073	התחייבויות אחרות
15,006	15,179	15,510	15,194	סך כל ההתחייבויות
2,503	2,599	2,678	2,701	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,503	2,599	2,678	2,701	סך כל ההון
17,509	17,778	18,188	17,895	סך כל ההתחייבויות וההון

טבלה 7 - דוחות רווח והפסד מאוחדים - מידע רב תקופתי

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2014	2015	2016	2017	2018	
הכנסות					
1,342	1,359	1,433	1,492	1,570	מעסקאות בכרטיסי אשראי
144	174	233	271	310	הכנסות ריבית, נטו
77	57	44	42	38	הכנסות אחרות
1,563	1,590	1,710	1,805	1,918	סך כל ההכנסות
הוצאות					
19	32	80	109	137	בגין הפסדי אשראי
481	529	557	580	603	תפעול
216	235	265	318	347	מכירה ושיווק
63	61	70	79	86	הנהלה וכלליות
376	372	399	371	387	תשלומים לבנקים
1,155	1,229	1,371	1,457	1,560	סך כל ההוצאות
408	361	339	348	358	רווח לפני מיסים
116	108	111	97	95	הפרשה למיסים על הרווח
292	253	228	251	263	רווח לאחר מיסים
*-	(2)	1	1	1	חלק החברה ברווחים (הפסדים) של חברות כלולות לאחר השפעת מס
292	251	229	252	264	רווח נקי
396	342	311	343	359	רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה (בש"ח)

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

טבלה 8 - מאזנים מאוחדים - מידע רב תקופתי

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר					
2014	2015	2016	2017	2018	
נכסים					
248	69	109	104	89	מזומנים ופיקדונות בבנקים
14,192	15,223	16,238	16,925	19,069	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(99)	(112)	(147)	(172)	(220)	הפרשה להפסדי אשראי
14,093	15,111	16,091	16,753	18,849	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
20	19	20	26	33	ניירות ערך
3	1	3	5	6	השקעות בחברות כלולות
265	252	264	267	300	בניינים וציוד
417	441	571	740	314	נכסים אחרים
15,046	15,893	17,058	17,895	19,591	סך כל הנכסים
התחייבויות					
28	323	1,222	2,017	2,837	אשראי מתאגידים בנקאיים
12,015	12,126	12,089	12,104	12,767	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
802	988	1,082	1,073	1,000	התחייבויות אחרות
12,845	13,437	14,393	15,194	16,604	סך כל ההתחייבויות
2,201	2,456	2,665	2,701	2,987	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
2,201	2,456	2,665	2,701	2,987	סך כל ההון
15,046	15,893	17,058	17,895	19,591	סך כל ההתחייבויות וההון

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
1.	ALM (ננ"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 לבנק במקרה בו הצד הנגדי לעסקה יגיע למצב של כשל אשראי.
3.	FRA	Forward Rate	אקדמה על ריבית זמן עתידית מסיימת. חוזה שבו הצדדים מסכימים ביניהם על שער ריבית שיחול על קרן עתידית, בסכום ולתקופה מוסכמים מראש על מנת להקטין את החשיפה לסיכונים הכרוכים בשינוי שערי הריבית.
4.	IRS	Interest Rate Swap (חוזה החלפת שיעורי ריבית)	עסקה המאפשרת ללקוח החלפת תזרים מזומנים עתידי של תשלומי ריבית בעלי בסיס שונה (ריבית קבועה וריבית משתנה) וזאת על בסיס של קרן הנקבעת במועד ההתקשרות.
5.	KPIs	Key Performance Indicators (מדדי ביצוע עיקריים)	מדד עסקי המאפשר לבצע הערכה של הגורמים ההכרחיים להצלחת הארגון ולקביעת דרכי פעולה.
6.	On-Call		אשראי שניתן למס' ימים ונפרע על-פי קריאה בהתאם לתנאי ההסכם בין הבנק ללקוח.
7.	אמצעי שליטה		כמשמעו בחוק בנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
8.	אשראי 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 202.
16.	הון רובד 2		כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
17.	המשכיות עסקית		מצב בו עסק פועל ברציפות ללא הפרעות; כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 355 - ניהול המשכיות עסקית
18.	הפחתת אשראי	סיכון (CRM) - Credit Risk Mitigation	בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 203 - מדידה והלימות הון - גישה הסטנדרטית - סיכון אשראי.
19.	סיכון התאגיד	אשראי	סיכון של החברה להפסד כתוצאה מהאפשרות שלושה/צד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי החברה, כולן או חלקן, כפי שסוכמו.
20.	חבות		כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
21.	חוב		זכות חוזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה, אשר מוכרת ככס במאזן של החברה.
22.	חוב בעייתי		חוב המסווג כפגום (לרבות חוב פגום בארגון מחדש של חוב בעייתי), נחות או בהשגחה מיוחדת.
23.	חוב נחות		חוב שאינו מוגן באופן מספק על-ידי בטחונות או על-ידי יכולת התשלום של החייב וקיימת אפשרות ברורה כי החברה תספוג בגינו הפסד, אם הליקויים לא יתוקנו.
24.	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.
25.	חוב בהשגחה מיוחדת		חוב שיש לו חולשות פוטנציאליות בגין נדרשת תשומת לב מיוחדת של ההנהלה. אם חולשות אלה לא יטופלו, התוצאה עלולה להיות התדרדרות בסיכויים לפירעון סיכון האשראי המאזני או במעמד של החברה כנושה בתאריך עתידי מסוים.
26.	חח"ד	חשבון חוזר דביטורי	חשבונות עו"ש שלגביהם קיימות מסגרות אשראי מאושרות מראש החייבות בעמלת הקצאה.
27.	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.
28.	יתרת רשומה	חוב	יתרת החוב, לרבות ריבית צבורה שהוכרה, פרמיה או ניכיון שטרם הופחתו, עמלות נידחות נטו או עלויות נידחות נטו שנזקפו ליתרת החוב בהתאם להוראות הדיווח לציבור וטרם הופחתו, בניכוי כל סכום חוב שנמחק חשבונאית בעבר. בשונה מיתרת חוב נטו, אין לנכות מיתרת החוב הרשומה הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב. מובהר כי ריבית צבורה שלא הוכרה, או שהוכרה בעבר ולאחר מכן בוטלה, לא תיכלל ביתרת החוב הרשומה; כהגדרתה בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631.
29.	כרטיס בנקאי		כרטיס חיוב כמשמעו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א - 1981, המונפק על-ידי החברה.
30.	כרטיס חיוב מיידי (דביט)		הינו כרטיס בו מחזיק הכרטיס מחויב בחשבון הבנק בסמוך לאחר ביצוע העסקה ובכפוף ליתרה מספקת בחשבון הבנק.
31.	כתבי התחייבות נדחים	כתבי התחייבות	כתבי התחייבות שהזכויות לפיהם נדחות מפני תביעותיהם של כל הנושים האחרים של החברה, למעט כתבי התחייבות אחרים ומאותו סוג; כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631.
32.	מדד המחרים 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 תצרוכתה של אוכלוסיית משקי הבית.
33.	מודל בלק אנד שולס Black-Scholes model		מודל לתמחור אופציות הכולל טכניקת ערך נוכחי ומשקף את ערך הזמן והערך הפנימי של האופציה.
34.	מח"מ	משך חיים ממוצע	הממוצע המשוקלל של זמן פירעון הקרן ותשלומי הריבית של המכשיר הפיננסי לאורך חייו ועד לפדיון הסופי.

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
35.	מכשיר פיננסי		מכשיר פיננסי הוא כל חוזה היוצר נכס פיננסי בישות אחת והתחייבות פיננסית או מכשיר הוני בישות אחרת.
36.	מכשירים נגזרים/ מכשירים פיננסיים נגזרים		מכשיר פיננסי או חוזה אחר בין שני צדדים, שהינו בעל שלושת המרכיבים הבאים: א. בסיסים (underlying), אחד או יותר וסכומים נקובים, אחד או יותר או הוראות תשלום, או שניהם יחד הקובעים את סכום הסילוק, ב. הראשונית נטו היא קטנה או כלל לא נדרשת; ג. ותנאיו דורשים או מאפשרים סילוק בנטו בין הצדדים.
37.	מכשירי אשראי חוץ מאזניים		כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631.
38.	יחידות פנטום		מכשיר התחייבותי המעניק תגמול במזומן על המבוסס שווי מניה וזאת ללא הזכאות לקבל מניה בפועל.
39.	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.
40.	מסגרת אשראי		סכום הניצול המרבי שהחברה הסכימה לכבד בכרטיס הלקוח.
41.	שירותי ניכיון		כהגדרתם בסעיף 7א(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981.
42.	סולק		כהגדרתו בסעיף 36ט לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
43.	ערבות		כהגדרתה בסעיף 1 לחוק הערבות, התשכ"ז-1967.
44.	פיחות/ייסוף		החלשות/התחזקות ערכו של מטבע ביחס למטבעות אחרים.
45.	צד קשור		כמשמעו בסעיף 1 הוראות הדיווח לציבור.
46.	קבוצת לווים		כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין, מס' 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
47.	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.
48.	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 המדללות.
49.	ריבית ישראל	בנק	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.
50.	שוק פעיל		שוק בו עסקאות בנכס או בהתחייבות מתקיימות בתדירות ובנפח מספיקים על מנת לספק מידע על התמחור על בסיס שוטף.
51.	שעבודים		בטחונות הניתנים למלווה על-ידי לווה כערובה להבטחת תשלום שהוא חייב לו.
52.	תאגיד בנקאי		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
53.	תאגיד עזר		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
54.	תביעה ייצוגית		כהגדרת המונח "תובענה ייצוגית" בחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006.

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
.55	תוכנית המשכיות עסקית		תוכנית פעולה מקיפה בכתב, הקובעת מה הם הנהלים והמערכות הדורשים כדי לשמר את הרציפות העסקית או לשקם את פעילות החברה במקרה של שיבושים (כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 355 – ניהול המשכיות עסקית).
.56	תקופת הבשלה	Vesting	התקופה שבה נדרש לקיים את כל התנאים המוגדרים להבשלה של הסדר תשלום מבוסס מניות.
.57	תקרית קיברנטית (סייבר)		אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכות מחשב ו/או מערכות ותשתיות משובצות מחשב על-ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לחברה) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר, יצוין, כי בהגדרה זו נכללים גם ניסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא נגרם נזק בפועל (כהגדרת "אירוע סייבר" בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 361 – ניהול הגנת הסייבר).
.58	תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

אינדקס
עמוד

7,10,19	א	אסטרטגיה עסקית
11,29,76		ארגון ויזה
7,11,76		ארגון מסרקארד
17,18,19,28,32,67,68	ב	באזל
4,7,8,11,12,23,50,70,75,76,83,92		בנק הפועלים
34,35,36		בקרה פנימית
33,34,35,36		בקורות ונהלים
29,30,52	ג	גידור
18,19,23,47,49,68,69,92	ד	דיבידנד
24,68-71,73	ה	הלבנת הון
17,18,19,29,32,67		הלימות הון
8,9,11,14,19,41,70-73		הליכי רגולציה
17,24-26,45,56-69,94-96		הפרשה להפסדי אשראי
33	ז	זכויות עובדים
57,61-66	ח	חוב בעייתי (חובות בעייתיים)
25,61-64,67,84,94		חוב פגום (חובות פגומים)
8-11,13,71-73,76,92		חוק שטרומ
50-52	י	יישום לראשונה
18,68		יעד ההון
8,11,22,84-86	מ	מגזרי פעילות
33		מדיניות חשבונאית
4,9,11,52		מידע צופה פני עתיד
72		מסגרת אשראי
12,32		מקורות המימון
9,23,32,33	ס	סייבר
9,23,32		סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות
9,23		סיכון אסטרטגי
9,16,18,23,24,26,50-65,67-68		סיכון אשראי
24,25		סיכון אשראי בעייתי
23		סיכון מוניטין
9,23		סיכון משפטי
9,23,32		סיכון נזילות
9,23,33		סיכון רגולטורי
9,18,23,68		סיכון תפעולי
8,11,12		סקירה כלכלית

7-9,23,74,75,92	פ. פועלים אקספרס
14,35,36,39,41,92	ה. רואי החשבון המבקרים
14,51	רווח למניה
15,30,31,44,52,55,79,82	ש. שווי הוגן
10	ת. תיאבון לסיכון
8,72	תקן EMV
4	תרחיש קיצון
74	תביעות משפטיות