

**פועלים אקספרס בע"מ**

**דוח שנתי**

**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018**





## תוכן העניינים

עמוד	מס' כותרת סעיף
4	מידע הצופה פני עתיד
5	<b>דברי יושב ראש הדירקטוריון</b>
7	<b>דוח הדירקטוריון והנהלה</b>
9	<b>1 סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה</b>
9	1.1 תיאור תמציתי של החברה ותחומי פעילות עיקריים
10	1.2 הפרדת חברות כרטיסי אשראי מבנקים בעלי היקף פעילות רחב
11	1.3 מידע כספי תמציתי עיקרי
13	1.4 הסיכונים העיקריים שהחברה חשופה להם
13	1.5 יעדים ואסטרטגיה עסקית
14	1.6 שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים
20	<b>2 הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי</b>
20	2.1 מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים
24	2.2 התפתחויות מהותיות בהכנסות ובהוצאות
28	2.3 התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון, הלימות ההון ומינוף
32	2.4 מגזרי פעילות
39	<b>3 סקירת הסיכונים</b>
39	3.1 תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם
41	3.2 סיכון אשראי
45	3.3 סיכון שוק ונזילות
48	3.4 סיכון תפעולי
49	3.5 סיכונים אחרים
54	<b>4 מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים, בקורות ונהלים</b>
54	4.1 מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים
55	4.2 גילוי לגבי בקורות ונהלים
56	<b>הצהרות הנהלה</b>
59	<b>דוחות כספיים</b>
139	<b>דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי</b>
141	1 הדירקטוריון והנהלה
150	2 הביקורת הפנימית
151	3 שכר רואי החשבון המבקרים
151	4 שכר והטבות לנושאי משרה ובעלי עניין
151	5 עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים
152	6 פרטים נוספים
155	7 נספחים לדוח השנתי
163	<b>מילון מונחים</b>
167	<b>אינדקס</b>

## מידע הצופה פני עתיד

חלק מהמידע המפורט בדוחות אלו, שאינו מתייחס לעובדות היסטוריות (אף אם הוא מבוסס על עיבוד של נתונים היסטוריים), מהווה מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בחוק ניירות-ערך, התשכ"ח-1968 ("חוק ניירות ערך"). התוצאות בפועל עשויות להיות שונות, לרבות באופן מהותי מהערכות ואומדנים שנכללו במסגרת מידע צופה פני עתיד, כתוצאה ממספר רב של גורמים, לרבות, בין היתר, כתוצאה משינויים בשוקי ההון בישראל ובעולם, שינויים מאקרו כלכליים, שינויים במצב הגיאופוליטי, הפרדת החברה מבנק הפועלים והשלכותיה השונות, שינויים רגולטוריים, שינויים חשבונאיים ושינויים בכללי המיסוי, וכן שינויים אחרים שאינם בשליטת החברה, ואשר עשויים להביא לאי התממשות ההערכות 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 ובחו"ל, 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.

## דברי יושב ראש הדירקטוריון-

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

החברה מסכמת את שנת 2018 עם רווח נקי של 54 מיליון ש"ח בהשוואה לרווח נקי בסך 47 מיליון ש"ח בשנת 2017. יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון בשנת 2018 עומד על 20.9%.

שוק התשלומים בישראל אופיין 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 התפתחויות 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.

החברה, בהיותה משווקת ומפיצת כרטיסי האשראי המובילה בעולם לאוכלוסיית הפרימיום, הינה הרבה מעבר לספקית אמצעי תשלום. החברה פועלת ללא לאות לספק ללקוחותיה חוויות ייחודיות בעולמות התעופה, הלייפסטייל, הקולינריה והשירות. תכנית התעופה של החברה הינה המובילה בשוק ומציעה המרות נקודות למספר הרב ביותר של חברות תעופה ומלונות, פריסת טרקליני יוקרה רחבת היקף ברמה העולמית והקנייה מוקדמת של מעמדות יוקרה בתוכניות שותפים.

כבכל שנה קיימנו בשנת 2018 מספר אירועים אקסקלוסיביים הן ללקוחות פרטיים והן לעסקיים, לקוחותינו נהנו ממתחמי VIP ייעודיים במרבית ההופעות הבינלאומיות שהגיעו לישראל ובפסטיבלי יין וקולינריה מובילים. במקביל, לקוחותינו נהנים גם בעולם מחוויות ייחודיות כגון השתתפות בטקס פרסי האוסקר, בשבוע האופנה בלונדון ועוד.

בנוסף קיימנו זו השנה הרביעית את פסטיבל הקולינריה הבינלאומי Round Tables by American Express, בו שפים מן העולם מגיעים לישראל ומציעים תפריט ייחודי בשיתוף שפים ישראלים מובילים. מעבר לחוויית ה-one of a kind לה זוכים לקוחותינו, הפסטיבל מייצר הד תקשורתי חיובי בעולם והשפים מהווים שגרירים של עולם הקולינריה הישראלי בשובם אל מדינות המוצא.

כל זה נעשה תוך שאיפה למצינות בשירות – הן כתמיכה בכרטיס כאמצעי תשלום והן באמצעות שירות קונסיירז' המהווה עוזר אישי ללקוחותינו ומאפשר להם לקבל המלצות וסיוע בהזמנות של פעילויות ושירותים בארץ ובחו"ל.

כל אלו, אשר מהווים נדבך מתוך תכנית הנקודות Membership Rewards ותכנית הטבות הבונוס אותה אנו מציעים, בשילוב עם ההשקעה בשיתופי פעולה ובערוצי ההפצה, סייעה לחברה לצמוח בקצב גבוה ממוצע השוק ולשפר את נאמנות הלקוחות.

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 למצינות העסקית וכחברה מובילה בישראל, החברה רואה עצמה מחויבת לנתינה לקהילה ומקדישה תשומת לב מיוחדת לקידום דור העתיד, העצמת נשים וחיזוק אוכלוסיות מוחלשות, נזקקות ומגוונות בחברה הישראלית. פועלים אקספרס 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



**פועלים אקספרס בע"מ**

**דוח הדירקטוריון והנהלה**

**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018**



עמוד	
12	טבלה 1: מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע לאורך זמן
25	טבלה 2: נתוני פעילות
26	טבלה 3: השקעות והוצאות החברה בגין מערך טכנולוגיית המידע
30	טבלה 4: הלימות הון
43	טבלה 5: סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים
43	טבלה 6: תנועה ביתרות חובות פגומים שנבחנו פרטנית
44	טבלה 7: מדדי סיכון ואשראי
46	טבלה 8: שווי הוגן מותאם של המכשירים הפיננסיים של החברה
47	טבלה 9: השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו מותאם של החברה
47	טבלה 10: השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על הכנסות ריבית נטו ועל הכנסות מימון שאינן מריבית
53	טבלה 11: דיון בגורמי סיכון



## 1 - סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

### 1.1 - תיאור תמציתי של החברה ותחומי פעילות עיקריים

פועלים אקספרס בע"מ (להלן: "החברה") הוקמה והתאגדה בישראל בשנת 1995 כחברה פרטית על-פי פקודת החברות [נוסח חדש], תשמ"ג-1983 (להלן: "פקודת החברות") החברה בבעלותו של בנק הפועלים בע"מ (להלן: "בנק הפועלים").

החברה הינה חברת כרטיסי אשראי והינה "תאגיד עזר" כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (להלן: "תאגיד עזר"). לחברה אין חברות בנות או חברות מוחזקות אחרות.

החברה הינה חברת כרטיסי אשראי ומנפיקה, מתפעלת וסולקת כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס, המונפקים לשימוש בישראל ובחו"ל מנח רישיון שניתן לחברה על-ידי American Express Ltd (להלן: "ארגון אמריקן אקספרס"). בחודש מאי 2016 חודש ההסכם עם ארגון אמריקן אקספרס העולמית בקשר להנפקה וסליקה של כרטיסי אמריקן אקספרס. ההסכם הינו לתקופה של 5 שנים נוספות החל מיום 1 בינואר 2017.

#### מערכת התשלומים בכרטיסי חיוב בישראל

'כרטיס חיוב' הוא שם כולל לאמצעי תשלום המאפשרים רכישת מוצרים או שירותים מאת ספק. ככלל, כרטיסי החיוב 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 –

"כרטיסי חיוב בנקאיים" או "כרטיסים בנקאיים", המונפקים מכוח הסדר בו קשורה החברה עם בנקים שונים להנפקה ותפעול כרטיסים, ואשר ככלל החיובים בקשר עימם הינם באחריות הבנק הרלוונטי.

"כרטיסי 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, 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 שאינו בהכרח מנפיק<sup>1</sup>.

בתמצית, קשרי הגומלין בין הגורמים כאמור הינם כדלקמן: (1) המנפיק מנפיק ללקוחו (מחזיק הכרטיס) כרטיס חיוב, וזאת מכוח רישיון או מעמד של המנפיק בארגון הבינלאומי; (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 1.6.4 [ב] 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 עסק<sup>2</sup>, וגובה את תמורתה של העסקה מהמנפיק; (5) המנפיק פועל לגבות את התמורה ממחזיק הכרטיס וכן מזכה המנפיק את הסולק בתמורה בניכוי "עמלה צולבת" (או בכינויה האחר: "עמלת מנפיק"; קרי, עמלה בגין עסקה שנעשתה בכרטיס חיוב שהנפיק המנפיק ואשר נסלקה על-ידי הסולק).

בהקשרה של החברה, יצוין בהקשר האמור, כי הואיל ופועלים אקספרס מנפיקה וסולקת בבלעדיות בישראל כרטיסי אשראי מסוג "American Express", בעסקאות מקומיות מהווה 'מערכת סגורה' שבה פועלים אקספרס הינה גם המנפיק וגם הסולק, תשלום עמלה צולבת לצדדים שלישיים אינו רלוונטי בהקשר לפעילותה.

למועד הדוח, פועלת החברה בתחומי ההנפקה והסליקה של "American Express". נוסף על החברה, פועלים בתחומי ההנפקה והסליקה למועד הדוח גם חברות כרטיסי האשראי הבאות: ישראלכרט בע"מ (להלן: "ישראלכרט"), חברה אחות, אשר מנפיקה וסולקת כרטיסים אשראי מסוג ישראלכרט, במשותף עם יורופי מנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מסוג מסטרקארד וכן מנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מסוג ויזה, 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 "ישראלכרט"; 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".

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 (להלן: "טרנזילה") וקארדקום סליקה בע"מ (להלן: "קארדקום"), בהתאמה.

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 "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

פעילות החברה מנהלת בשני מגזרי פעילות: מגזר ההנפקה, ומגזר סליקה. בתחום ההנפקה, כחלק מיישומן של הוראותיו של חוק שטרם (ראה סעיף 1.2 לדוח הדירקטוריון להלן וכן ביאור 22.2.ב.17 לדוחות הכספיים להלן). החברה מהווה 'מנפיקה' ו-'מתפעלת הנפקה' בקשר עם כרטיסים חוץ בנקאיים ו-'מנפיקה'/'מנפיקה במשותף' ו/או 'מתפעלת הנפקה' בקשר לכרטיסים בנקאיים.

פעילות החברה כאמור במוטג "American Express" מתבצעת מכח רישיון שהוענק לה על ידי הארגון הבינלאומי כאמור והסכם מולו. לפרטים ראה סעיף 1.6.2 לדוח הדירקטוריון להלן.

לפרטים נוספים אודות פעילויות החברה בתחומי ההנפקה והסליקה, ראה סעיף 2.4 בדוח הדירקטוריון לפרטים אודות מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים בתחומי פעילות החברה, סקירה כלכלית ופיננסית והליכי רגולציה, ראה סעיף 2.1 לדוח הדירקטוריון להלן, וכן ביאור 18.ב לדוחות הכספיים להלן. בנוסף, ראה הפרטים תחת הכותרת "מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר" בתיאור כל אחד מהמגזרים בסעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון להלן.

**ההתקשרות שבין החברה לבין ישראל בע"מ** - בין החברה לבין ישראל בע"מ קיים הסכם לפיו ישראל בע"מ מנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות ההנפקה ואת פעילות הסליקה בישראל של עסקאות הנעשות בבתי עסק באמצעות כרטיסי אמריקן אקספרס (להלן: "ההסדר"). החברה משתתפת בכל העלויות המשותפות לישראל בע"מ ולחברה על-פי חלקה היחסי בפעילות האמורה. תמורת ביצוע פעילות ישראל בע"מ בתפעול ההסדר, משלמת החברה לישראל בע"מ עמלה ותשלומים אחרים כמוסכם ביניהן.

החברה הינה חלק מקבוצת ישראל בע"מ (להלן: "הקבוצה" או "קבוצת ישראל בע"מ") אשר מונה, בין היתר, את החברות ישראל בע"מ ויורפיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (להלן: "יורופיי").

## 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 שטרם"). על-פי החוק האמור, בין היתר:

החל מיום 31 בינואר 2017 ("יום התחילה"), בנק הפועלים (אשר למועד הדוח הינו בעל השליטה בחברה) ובנק לאומי לישראל בע"מ ("בנק לאומי")<sup>3</sup> (אשר למיטב ידיעת החברה היה בעל השליטה בלאומי קארד ובחודש אוקטובר 2018 התקשר בהסכם למכירת מלוא החזקותיו בה-ראה ה"ש מסעיף 1.2 זה להלן), לא יוכלו עוד לשמש כמתפעלי הנפקה, קרי- לא יוכלו עוד לבצע את כל הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חויב (למעט ההנפקה עצמה של כרטיסי החויב וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהנפקת כרטיסי החויב והשימוש בו) ("תפעול הנפקה" ו-"מתפעל הנפקה", לפי העניין) ולעסוק בסליקה של עסקאות בכרטיסי חויב. יחד עם זאת, ניתנה לבנקים האמורים אפשרות להתקשר עם גופים חיצוניים (כגון החברה) כמתפעלי הנפקה לצורך הספקת השירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חויב או להתקשר, ככל בית עסק אחר, עם סולקי; (2) החל מתום שנתיים מיום התחילה ובמהלך תקופה שנקבעה, לא יבצע בנק המנפיק כרטיסי חויב, שערב יום התחילה שלט או החזיק אמצעי שליטה בחברת כרטיסי חויב, באמצעות חברה מתפעלת אחת, תפעול הנפקה של יותר מחמישים ושניים אחוזים (52%) מסך כרטיסי האשראי החדשים (ללא כרטיסי חויב מיידי) שמנפיק הבנק ללקוחותיו (לעניין זה לא יובא בחשבון כרטיסי אשראי שהונפק על-פי חוזה כרטיסי אשראי שנחתם לפני יום התחילה וחודש במהלך תקופת המעבר); (3) לא יורשו עוד הבנקים האמורים לשלוט 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)<sup>4</sup>; (4) כן נקבע, כי אדם המחזיק יותר מחמישה אחוזים (5%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה בחברת כרטיסי אשראי אחת, לא ישלוט 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 חויב שערב יום התחילה נשלטו בידי אותו אדם (כדוגמת החברה ופועלים אקספרס), כחברת כרטיסי חויב אחת ובהתאם מאפשר לראות, להבנת החברה, באחזקה בישראל בע"מ ובאמצעותה בפועלים אקספרס, כאחזקה בחברת כרטיסי אשראי אחת, לעניין זה.

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

לפרטים נוספים ראה סעיף 1.5 לדוח הדירקטוריון להלן וכן ביאור 22.2.ב.17 לדוחות הכספיים להלן.

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

## 1.3 - מידע כספי תמציתי עיקרי

להלן פרטים על ההתפתחויות והשינויים העיקריים שחלו בשנת 2018:

**הרווח הנקי** של החברה בשנת 2018 הסתכם ב-54 מיליון ש"ח בהשוואה ל-47 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של 14.9%.

**סך נכסי החברה** ליום 31 בדצמבר 2018 עמדו על 3,220 מיליון ש"ח בהשוואה ל-3,134 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017. **יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו** ליום 31 בדצמבר 2018 עמדה על 2,626 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,604 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017.

**סך ההון** ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על 470 מיליון ש"ח בהשוואה ל-416 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017. **יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון** ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על 20.9% בהשוואה ל-18.9% ליום 31 בדצמבר 2017.

**שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע** בשנת 2018 עמד על 12.2%, בהשוואה ל-11.9% בשנת 2017.

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

טבלה 1 – מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע לאורך זמן

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2014	2015	2016	2017	2018	
<b>נתונים עיקריים מדוח רווח והפסד לשנת הדיווח</b>					
45	40	47	47	54	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה
332	368	405	428	456	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
3	1	2	2	2	הכנסות ריבית, נטו
1	6	10	12	15	הוצאות בגין הפסדי אשראי
276	306	326	351	368	הוצאות תפעוליות ואחרות
35	42	39	44	38	מזה: שכר, נלוות ועלות הטבה מוגדרת שאינה עלות שירות
<b>רווח נקי למניה רגילה בשנת הדיווח (בש"ח המיוחס לבעלי המניות):</b>					
324	285	340	338	384	רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה
<b>נתונים עיקריים מהמאזן לסוף שנת הדיווח</b>					
2,417	2,865	3,002	3,134	3,220	סך כל הנכסים
1,951	2,301	2,427	2,604	2,626	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
449	549	551	512	572	נכסים אחרים
2,125	2,533	2,623	2,718	2,750	סך כל התחייבויות
2,108	2,510	2,601	2,692	2,737	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
15	19	21	23	13	התחייבויות אחרות
292	332	379	416	470	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
<b>מדדי ביצוע עיקריים (באחוזים)</b>					
16.7%	12.9%	13.2%	11.9%	12.2%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
22.7%	17.7%	18.3%	15.7%	16.1%	שיעור תשואת הרווח לפני מיסים להון הממוצע
1.9%	1.6%	1.6%	1.5%	1.7%	תשואת הרווח הנקי ליתרת נכסים ממוצעת
15.1%	15.4%	17.5%	18.0%	19.9%	יחס הון עצמי רובד 1
	8.5%	9.8%	10.3%	11.3%	יחס המינוף *
14.2%	14.2%	13.8%	13.8%	14.1%	יחס הכנסות לנכסים ממוצעים
82.0%	85.0%	83.8%	85.4%	84.4%	יחס הוצאות להכנסות
<b>מדדי איכות אשראי עיקריים (באחוזים)</b>					
0.56%	0.56%	0.65%	0.69%	0.83%	שיעור יתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.10%	0.09%	0.12%	0.11%	0.15%	שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.05%	0.19%	0.30%	0.36%	0.45%	שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
<b>נתונים נוספים (במיליוני ש"ח)</b>					
-	-	-	10	-	דיבידנד שחולק לבעלי מניות החברה

\* דרישות גילוי 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 העיקרים 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 ותקריות 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 החברה.

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

**סיכון אסטרטגי ותחרות:** נובע מקבלת החלטות 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 (לדוגמא מהלכי מתחרים), כלכליים או טכנולוגיים.

לפרטים נוספים, לרבות אודות גורמי סיכון נוספים להם חשופה החברה, ראה פרק "סקירת הסיכונים" לדוח 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 איומים לצד הזדמנויות בשוק.

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

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.

ככלל זה, במונת "American Express" כוונת החברה להמשיך ולהתמקד באוכלוסיית הפרימיום על-ידי הרחבה של הצעת הערך הרלוונטית הן בתחום של מגוון הטבות ייחודיות מותאמות ללקוח והן באמצעות הוספת שירותים ייחודיים, והכל תוך שמירה על רמת השירות. 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 לדוח הדירקטוריון להלן וכן ביאור 17.ב 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 בשווקי 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.**

### 1.6.1 - הסכם עם ישראלכרט

לחברה הסכם עם ישראלכרט לצורך תפעול פעילות ההנפקה של כרטיסי האשראי של החברה וכל תפעול סליקת עסקות הנעשות בישראל בגין כרטיסים מקומיים וכרטיסי אמריקן אקספרס שהונפקו בחו"ל, אצל בתי עסק באמצעות כרטיסי אמריקן אקספרס. החברה משתפת בכל העלויות המשותפות לישראלכרט ולחברה, על-פי חלקה היחסי בפעילות. תמורת ביצוע פעילות ישראלכרט בתפעול ההסדר, משלמת החברה לישראלכרט עמלה ותשלומים אחרים כמוסכם ביניהן, ראה ביאור 22 בדוחות הכספיים בדבר בעלי ענין וצדדים קשורים להלן.

### 1.6.2 התקשרות עם ארגון בינלאומי

#### הסדרים עם American Express (להלן: "ארגון אמריקן אקספרס" או "Amex")

למיטב ידיעת החברה, ארגון אמריקן אקספרס עוסק בתחום פתרונות ואמצעי תשלום ומספק שירותים במספר רב של מדינות ברחבי העולם. בין החברה לבין Amex קיימת מערכת של התקשרויות (כפי שמתעדכנת מעת לעת ולאחרונה בהסכם רישיון שנחתם בחודש מאי 2016 ואשר נכנס לתוקפו בחודש ינואר 2017) וכן כפופה החברה לנוהלים ולכללים שנקבעו על-ידי Amex (כללים המשתנים מעת לעת לפי שיקול דעתה הבלעדי של Amex) (להלן: "כללי Amex"), במסגרתם מוסדרים בין היתר זכויותיה וחובותיה של החברה בקשר עם הנפקת, סליקת ותפעול כרטיסי אשראי ממותג American Express, לרבות עמלות, תשלומים שונים וערבויות ל-Amex, מגבלות והוראות שונות ביחס למערך התפעול והשימוש בכרטיסי אשראי ממותג American Express (לרבות חיוב החברה בקיום תוכנית הטבות למחזיקי הכרטיס), הסדרים שונים ביחס לצירוף בתי עסק להסכמי סליקת מותג American Express, וכדומה. רישיון המותג האמור הינו בלעדי בישראל ולתקופה של חמש (5) שנים החל מחודש ינואר 2017 (להלן: "רישיון אמקס"). למועד חתימת הדוח בנק הפועלים ערב להתחייבויותיה האמורות של החברה כלפי Amex.

במסגרת פעילותה השוטפת של החברה במסגרת הרישיון, מעורבת Amex באופן פעיל בהליכי קבלת ההחלטות ביחס לנושאי תפעול שונים (לרבות, שיווק, פרסום במדיה חיצונית, מתן הטבות ללקוחות, יחסי ציבור, גיוס כרטיסים, גיוס בתי עסק וכדומה). במסגרת ההתחשבות של החברה עם Amex נדרשת החברה לתשלום עמלות שונות (כפי שנקבעים בכללי Amex ובהסכמות עסקיות נוספות עם הארגון), חלקן קבועות וחלקן בשיעורים/סכומים משתנים, הנגזרות בין היתר ממחזורי סליקה, מחזורי הנפקה וכמות כרטיסים, ואף נקבעות בהתאם למהלכים עסקיים שונים המבוצעים על-ידי החברה להרחבת היקף הפעילות במוטג (לעיתים כזיכויים/החזרים). במסגרת רישיון אמקס ובכללי Amex נקבעו בנוסף עילות שונות אשר בהתקיימן תהא Amex רשאית (בכפוף להסדרים ותנאים שנקבעו, לרבות בקשר עם מתן הודעה מראש, זכות ריפוי וכיוצ"ב, לפי העניין) לשלול את רישיונה של החברה ו/או להשעותו ו/או לשלול את בלעדיותו וכן להטיל קנסות (אשר עלולים בנסיבות מסוימות להסתכם בסכומים מהותיים), לפי העניין, וביניהן: (1) אי עמידה בתשלום עמלות ל-Amex; (2) אם נתקיים ביחס לחברה הליך כגון פירוק, פשיטת רגל, חדלות פירעון, או התקבלה החלטת רשות מרשויות המדינה על הפסקת פעילותה, וכדומה; (3) אם החברה אינה עומדת בהיקפי תוכנית פעילות עסקית ו/או יעדים שנקבעו; (4) אם אירע שינוי בעלות/שליטה בחברה (בהיקף של עשרים וחמישה אחוזים (25%) או יותר), אשר התרחש כתוצאה ממכירת מניות ו/או מיזוג ו/או כל אירוע בעל משמעות דומה; (5) במידה ויתרחש שינוי מהותי בתנאים הפיננסיים או בתוצאות הפעילות של החברה שיביאו את Amex למסקנה כי החברה עשויה שלא לעמוד בהתחייבויותיה כלפיה; (6) אם פעילות החברה מסכנת את ערך המוטג; (7) אם החברה פועלת בניגוד לכללי Amex או אם בוצעה הפרה מהותית של תנאי רישיון אמקס; וכדומה.

למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, החברה עומדת בתנאים המהותיים של רישיון אמקס.

### 1.6.3 ערוצי הנפקה והפצה

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

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

**א. התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בנקאיים**

למועד חתימת הדוח, קיימות התקשרויות והסכמות שונות (בין מכוח הסכם ובין מכוח הסכמות מכוחן פועלים הצדדים בפועל) בין החברה לבין בנק הפועלים, בנק מזרחי טפחות בע"מ (להלן: "בנק מזרחי טפחות"), בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ (להלן: "בנק יהב"), הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (להלן: "הבנק הבינלאומי"), בנק מסד בע"מ (להלן: "בנק מסד"), בנק אוצר החייל בע"מ (להלן: "בנק אוצר החייל") ובנק אגוד לישראל בע"מ (להלן: "בנק אגוד") (יחד: להלן: "הבנקים בהסדר" ו-"ההסדרים עם הבנקים בהסדר", בהתאמה), אשר מהותן הסדרת מערכות היחסים בין הצדדים בקשר עם הנפקה ותפעול כרטיסי חיוב ללקוחות הבנקים בהסדר, ובכלל זאת בקשר להתחשבות הכספית בין הצדדים בקשר עם הנפקה, התפעול, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב ואחריות הצדדים לכיבוד חיובים ושימושים בכרטיסי החיוב כאמור.

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 ימצא 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;<sup>5</sup>
- (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 השיך 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.

**ב. הסדרים והסכמים עם בנק הפועלים**

בין החברה לבנק הפועלים קיים הסכם בקשר להנפקתו של מותג American Express. כי ההתקשרות כאמור עודכנה ו/או הורחבה 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 של המותג.

**ג. 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 שטרם ובשים לב להתקשרותו של בנק הפועלים עם חברות כרטיסי אשראי נוספות בהסכמי תפעול הנפקה, הרי שהיקף פעילותה של הקבוצה 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, ככל שיהיו, בין הצדדים וכן בהחלטת בנק הפועלים באשר לאופן פעילותו בתחום. להפחתה משמעותית בהיקף פעילות הקבוצה עם בנק הפועלים ו/או הפסקת הפעילות עם בנק הפועלים כערוץ הפצה בנקאי מרכזי של הקבוצה כתוצאה מיישום הוראות חוק שטרם ו/או לשינוי בתנאי ההתקשרות המקוריים 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 שטרם, ובשים לב לתחרות השוררת בשוק ואי הוודאות לגבי תנאי התקשרות עתידיים, יכולתה של החברה לפצות באופן מלא על ירידה בהיקפי הפעילות מול בנק הפועלים כאמור, באמצעות חיזוק והעמקת ערוצי הפצה בנקאיים אחרים, מוגבלת. כמו-כן, להערכת החברה, הפחתה משמעותית בהיקף פעילות החברה עם הבנקים בהסדר האחרים ו/או שינוי בתנאי ההתקשרות עימם, עלולים להשפיע על תנאי התקשרותה של החברה עם מי מהבנקים בהסדר ובהתאם, להשפיע (ואף בנסיבות 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 וכיוצא 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 שטרם) על התקשרויות החברה עם הבנקים בהסדר, ראה סעיף 2.1.7 לדוח הדירקטוריון להלן וביאור 22.2.17 ב. לדוחות הכספיים להלן.

5 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.



**1.6.3.2 - ערוץ המועדונים**

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

הכרטיסים המונפקים לעמיתי המועדון יכול שיקנו להם, בדרך כלל ולפי העניין, הנחות (לרבות הנחות/פטור מדמי כרטיס לתקופות מסוימות), מתנות הצטרפות, הטבות ושירותים מיוחדים נוספים ביניהם הטבות 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), וכן מועדוני ארגוני עובדים כגון "תעשייה אווירית"; ו-(2) מועדוני לקוחות לקמעונאים ורשתות כגון "לייף סטייל". בנוסף, מועדוני הלקוחות של פועלים אקספרס כוללים גם קטגוריית פרימיום כגון "FLY CARD" יצוין, כי ההתקשרות להקמתו של מועדון, כמו גם הקמתו בפועל ופעולות השיווק להחדרתו (ובהתאם לנסיבות העניין, אף חידוש התקשרות עם מועדון קיים), כרוכות בהשקעות כספיות מצידה של החברה, חד פעמיות ו/או על פני תקופות משתנות, אשר עלולות להסתכם לעיתים בסכומים מהותיים (לרוב במהלך השנים הראשונות לתקופת ההתקשרות). עלויות כאמור כאשר נקפות לדוח רווח והפסד, מיוחסות בדוחות הכספיים לסעיף הוצאות מכירה ושיווק.

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 החברה לכל בנק מהבנקים בהסדר בקשר עם חלוקת ההכנסות שיבצעו מכרטיסי המועדון הבנקאיים שיופקו על-ידי הבנק בהסדר ללקוחותיו (בנוסף לעמלות המשולמות על-ידי החברה למועדון) וכן בקשר להשתתפות הבנק בהוצאות המועדון בהן מחויבת החברה. יצוין, כי תמהיל כרטיסי המועדונים (בחלוקה לכרטיסי מועדון בנקאיים וחוץ-בנקאיים) משתנה 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 ו/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.

יצוין, כי לאחר מועד הדוח הכספי, בחודש ינואר 2019, חודש הסכם מועדון FLY CARD למשך שבע (7) שנים שסיומו בסוף חודש אוגוסט 2026 וכן, עודכן והוארך הסכם מועדון "חבר" באופן שבין היתר הוארך תוקפו עד ליום 15 במרץ 2027, בתוספת חידוש אוטומטי לחמש (5) שנים נוספות, אלא אם מי מהצדדים הודיע אחרת בהתאם לתקופות המצוינות בהסכם. לתנאי חידוש ההתקשרויות האמורות השפעה על התייקרות ההוצאות השוטפות לאותם מועדונים, מעבר לשינוי בגין גידול בהיקפי הפעילות, וזאת בעיקר לאור הסביבה התחרותית המתגברת בתחום המועדונים, וכפועל יוצא ממנה, גידול בהיקף ההוצאות למועדונים בעת חידוש/הארכת ההסכמים.

**1.6.4 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. ישראלכרט** - בין החברה לבין ישראלכרט קיים הסדר על-פיו ישראלכרט מנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות ההנפקה והסליקה של כרטיסי אשראי. לפרטים נוספים, ראה לעיל "שיתופי פעולה אסטרטגיים - הסכם עם ישראלכרט".

**ב. מס"ב ושב"א**<sup>6</sup> - למיטב ידיעת החברה, מרכז סליקה בנקאי בע"מ (להלן "מס"ב") מתפעלת מערכת לסליקה אלקטרונית של זיכויים וחיובים המועברים באמצעים אלקטרוניים בין בנקים ולקוחותיהם של בנקים שונים, לשם חיוב או זיכוי (לפי העניין) של חשבונות בנק. 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, ממיינת אותן על-פי זהות הסולק הרלוונטי עימו קשור בית העסק ומעבירה את המסרים האלקטרוניים לסולקים ומנפיקים לאישור ביצוע העסקה. בנוסף, שב"א מתפעלת עבור חברות כרטיסי האשראי את התנועות ביניהן ביחס לעסקאות צולבות

<sup>6</sup> כפי שנמסר לחברה על-ידי בנק הפועלים, למועד 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 החברה, כפי שנמסר לה על-ידי בנק הפועלים, בכונות 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'.



## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

ולפעולות סליקה. למיטב ידיעת החברה, בחודש ספטמבר 2017 נקבע על-ידי בנק ישראל כי שב"א תעמיד ללא תמורה את פרוטוקול התקשורת המשמש לביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב לרשות כלל המשתמשים בשוק. לשם יישום העברת הפרוטוקול כאמור, הורתה רשות התחרות על הקמת עמותה (שתפוקח בידי בנק ישראל), שאליה תעביר שב"א את כלל זכויותיה בפרוטוקול התקשורת ללא תמורה. בהתאם להנחיית רשות התחרות, העמותה תאפשר לכל משתמש בפרוטוקול להצטרף אליה, וזכויות ההצבעה בעמותה ייקבעו באופן שנותן ייצוג הולם לכל המשתמשים. ככלל, מלוא העסקאות בכרטיסים ממותגי החברה מתבצעות דרך מערכות שב"א ומס"ב<sup>7</sup>. למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, שב"א ומס"ב חולקות תשתית טכנולוגית משותפת וצוותי עבודה משותפים בתחומים רבים ומנהלות 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.

**ג. 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 מייד. 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 (ו/או ספק חלופי) טעונה אישור מאת המפקח על הבנקים. החברה קיבלה אישור כאמור בקשר עם התקשרויותיה עם דפוס בארי.

### 1.6.5 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 ומשך 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 להערכת לחוק נתוני אשראי (ראה ביאור 17.ב.23.2 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 להנחיית בנק ישראל; 2. קליטת הנתונים מלשכות המידע: קליטת נתונים חדשים, שמירתם וניהולם לטובת חיווי אשראי וניטור הלקוחות, ושימוש במידע לצורך חיתום אשראי. יפותח בשלבים בשנים 2019-2020.

(ה) **פרויקט למימוש חוק מענה אנושי** הפרויקט צפוי להסתיים במהלך שנת 2019.

<sup>7</sup> למעט חיובים/זיכויים דרך חשבונות המתנהלים בבנק הפועלים, המבוצעים בדרך כלל בממשק ישיר מול בנק הפועלים עצמו, וכן למעט עסקאות מול בתי עסק הנסלקים בחו"ל.

רקע

(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 ומנגד יתרות לזיכוי אל מול בתי עסק. 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.<sup>8</sup> 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).

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.

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

(ב) בחודשים יולי-אוגוסט 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון לנהל 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 הנפקה להעביר כספים אלה לסולק בהתאם למועד או למועדים שנקבעו בהסכם הסליקה הצולבת, ללא תלות במועד החיוב של הלקוח וללא תלות בזכות הסולק שאליו מעביר מתפעל הנפקה את התמורה – לפרטים ראה ביאור 4.2.17 בדוחות הכספיים להלן. קרי, החל מיום 1 בפברואר 2019 על הבנק המנפיק לזכות את מתפעל הנפקה בעסקאות הרלוונטיות לרוב ב-2 לכל חודש בגין עסקאות בחודש שקדם, וזאת ללא קשר למועד שבו הבנק חייב את הלקוח.

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.<sup>9</sup> 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 יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק ("זיכוי יומי"). 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 והעתידית תלויה בגורמים שונים, בהם היקפי הפעילות בכרטיסים הבנקאיים והחוץ בנקאיים וסוגי העסקאות.

<sup>8</sup> בעסקאות מסוימות, למשל עסקאות חו"ל, ייתכנו מועדי חיוב נוספים אחרים כתלות בסוג העסקה/כרטיס. <sup>9</sup> הקטנה של הצורך המקסימלי כאמור, אין בהכרח משמעותה הקטנה של הניצול הממוצע, אשר עשוי לעלות.

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

(ג) למען הנוחות, להלן המחשה בתמצית של השינויים העיקריים הצפויים במבנה התזרים של החברה בפעילות התשלומים שלה בעקבות כניסתו לתוקף של התיקון לנב"ת 470 כמתואר לעיל:<sup>10</sup>

הגורם	לפני כניסת תיקון נב"ת 470 לתוקף	אחרי כניסת תיקון נב"ת 470 לתוקף
מחזיק הכרטיס בתי עסק		ללא שינוי עם יישומו של התיקון לנב"ת 470.
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.	בגין כרטיסים בנקאיים, עד חודש יולי 2021 (ראה ס"ק ד להלן) החברה תזוכה 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 תזוכה 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 מיידי או במועד סביר אחר שהוסכם עם בית העסק, וכן קובע הוראות כלליות לעניין ביצוע הוראות תשלום והסדרי האחריות הנוגעים להן. לפרטים ראה ביאור 21.2.ב.17 לדוחות כספיים להלן.

(ה) יצוין, כי פרופיל הנזילות של החברה מושפע באופן ניכר גם מעונתיות, 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.

### מקורות המימון של החברה

החברה מממנת את פעילותה השוטפת בעיקר באמצעות הון עצמי, אשראי מבנקים ותזרים מפעילות שוטפת. בנוסף, משתמשת החברה בקו מובטח מהחברה האם. כמו כן, החברה מנהלת מעקב שוטף אחר תמהיל מקורות המימון וקבעה מגבלות שנועדו על מנת להבטיח פיזור נאות של מקורות המימון.

החברה, כחלק מקבוצת בנק הפועלים, עלולה להיות מוגבלת מפעם לפעם, בקבלת אשראי מתאגידים בנקאיים אחרים בשל הוראות הפיקוח על הבנקים הכלולות, בין היתר, מגבלות המשפיעות על יכולתם של תאגידים בנקאיים בישראל להעמיד אשראי מעבר להיקפים מסוימים, ובכלל זה הגבלות המתייחסות לסך החבות של "לווה יחיד" או "קבוצת לוויים" (כהגדרת מונחים אלה באותן הוראות). להערכת החברה נכון למועד הדוח, לא קיימת לה מגבלה אפקטיבית בקבלת אשראי מכח ההוראות האמורות.

### שונות

הלואאות בין חברות הקבוצה – פועלים אקספרס מעמידה הלוואות לישראל כהתאם לעודפי המזומנים היומיים שלה. הלוואות אלו ניתנות בשקלול התנאים שהועמדו מהתאגידים הבנקאיים והגופים הפיננסיים.

10 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 ועסקאות קרדיט, אשר לגביהן מועדי החיוב/זיכוי של השחקנים השונים עשוי להיות שונה).

## 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)<sup>11</sup> – 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. יתרה מכך, הוראת בנק ישראל קובעת כי החל מחודש אוגוסט 2017 לא יחולו 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 13.2.ב. לדוחות הכספיים להלן). על בסיס הניסיון הבינלאומי, המעבר לתקן זה הדורש מהלקוח זיהוי באמצעות קוד בכל עסקה במסוף, עשוי 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"<sup>12</sup>. 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 יחולו מסופים חדשים שאינם כוללים תמיכה בעסקאות ללא מגע.<sup>13</sup>

(ג) סליקה אלקטרונית של צ'קים<sup>14</sup> וצ'ק דיגיטלי – פיתוח חדשני המאפשר לייעל 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 והתשלומים ושימוש במטבעות וירטואליים.

11 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").

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

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

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

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

(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),<sup>15</sup> כאשר אלו משמשים הן לצורך העברת כספים והן לצורך ביצוע רכישות. בהקשר זה יצוין, כי למועד חתימת הדוח עיקר השימוש ב-"ארנקים דיגיטליים" בישראל הינו באפליקציות תשלומים שפותחו על-ידי או עבור בנקים (כגון BIT, 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 ולמיטב 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, מידיים 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 למותגים ותיקים, בעיקר בקרב הצרכנים הצעירים יותר, ונכונות לצרוך מוצרים פייננסיים 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, חוויים 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. 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. 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. ראה גם סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון להלן תחת הכותרת "תחרות" בכל אחד ממגזרי הפעילות.

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

**2.1.5 - סקירה כלכלית ופיננסית<sup>16</sup>**

**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 המוניטרית 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. 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 התנדדות 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.

<sup>16</sup> למיטב ידיעת החברה, ועל בסיס מקורות חיצוניים

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

חברה העוסקת בהנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב, בתפעול מערך כרטיסי חיוב, 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");<sup>17</sup> חוק הבנקאות רישוי; חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות (שירות ללקוח)"); פקודת הבנקאות, 1941 ("פקודת הבנקאות"); חוק אשראי הוגן; חוק שטרם (ותיקוני החקיקה העקיפים מכוחו); חוק איסור הלבנת הון, תש"ס-2000 וצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של אשראי תאגידיים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), תשס"א-2001; וכן התקנות, הצווים והכללים שהוצאו מכוחם 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).<sup>18</sup> 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).<sup>19</sup> 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 ההגבלים העסקיים, 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, ובודאי 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.ב.17 לדוחות הכספיים להלן. בנוסף יצוין, כי הלבנת החברה מסתמנת בתקופה האחרונה מגמה של החלתן של הוראות הרגולציה בנושא דיני הגנת הצרכן (באמצעות תיקון הוראות הדין החלות על תאגידיים 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 לשינוי הרגולציה בתחומי הפעילות (לרבות מעמדן הרגולטורי של חברות החברה לאחר ההיפרדות מבנק הפועלים), צפויות ו/או עשויות להיות (לפי המקרה) השלכות משמעותיות ומהותיות על ענפי הבנקאות, השירותים והמוצרים הפיננסיים וכרטיסי 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.ב.17. לדוחות הכספיים להלן.

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 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, פיסקה 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.ב.17. לדוחות הכספיים בדבר "הליכי רגולציה".

17 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 חדלות פירעון של ספק וכדומה. ראה ביאור 21.ב.17 לדוחות הכספיים להלן וביאור 2.22.ב.17 לדוחות הכספיים להלן לעניין תזכיר חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019.

18 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.

19 ההוראה כוללת, בין היתר, הנחיות לגבי הסדרת הפעילות השוטפת של תאגידיים 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 טכנולוגיית המידע, ניהול הגנת הסייבר, מדידה והלימות הון ועוד.



2.2 - התפתחויות מהותיות בהכנסות ובהוצאות 20

2017	2018	
<b>במיליוני ש"ח</b>		
330	342	הכנסות מבתי עסק, נטו
98	114	הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
2	2	הכנסות ריבית, נטו
(5)	(4)	הוצאות אחרות
<b>425</b>	<b>454</b>	<b>סך הכל הכנסות</b>
12	15	הוצאות בגין הפסדי אשראי
119	122	הוצאות התפעול
104	109	הוצאות מכירה ושיווק
38	41	הוצאות הנהלה וכלליות
90	96	תשלומים לבנקים
<b>363</b>	<b>383</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>62</b>	<b>71</b>	<b>רווח לפני מיסים</b>
15	17	ההפרשה למיסים על הרווח
<b>47</b>	<b>54</b>	<b>הרווח הנקי של החברה</b>
338	384	<b>הרווח למניה של החברה בש"ח</b>
11.9%	12.2%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
15.7%	16.1%	שיעור תשואת הרווח לפני מס להון הממוצע
<b>47</b>	<b>54</b>	<b>הרווח הכולל של החברה</b>

**הכנסות והוצאות**

**הכנסות מבתי עסק, נטו** הסתכמו בכ-342 מיליון ש"ח בשנת 2018 בהשוואה לכ-330 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול של כ-3.6%. 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-114 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-98 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ-16.3%. הגידול מושפע ממספר גורמים: גידול בעמלת מנפיק בסך של כ-6 מיליון ש"ח כתוצאה מעלייה במחזור העסקאות בכרטיסי החברה שנסלקו על-ידי סולקים אחרים; גידול בעמלות שירות (בעיקר דמי כרטיס) בסך של כ-8 מיליון ש"ח; וכן מגידול בעמלות עסקת מט"ח בסך של כ-2 מיליון ש"ח כתוצאה מעלייה בהיקף עסקאות במט"ח מול סולקים מחו"ל.

**הכנסות ריבית, נטו** הסתכמו בשנת 2018 בכ-2 מיליון ש"ח, בדומה לשנה מקבילה אשתקד.

**הוצאות בגין הפסדי אשראי** הסתכמו בשנת 2018 בכ-15 מיליון ש"ח, לעומת כ-12 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ-25%. הגידול נובע בעיקר משינויים רגולטוריים המגבירים את אתגרי הגבייה (כדוגמת הוראות חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי).

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).

**הוצאות התפעול** הסתכמו בשנת 2018 בכ-122 מיליון ש"ח, לעומת כ-119 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ-2.5%. הוצאות התפעול כוללות גידול בהיקפי הפעילות וכן מגידול בתשלומים לארגונים הבינלאומיים, בסך של כ-8 מיליון ש"ח, הנובע מעלייה במחזורי העסקאות של תירות יוצאת. לגבי הוצאות השכר ראה הסבר לעיל.

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



## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

**הוצאות מכירה ושיווק** הסתכמו בשנת 2018 בכ-109 מיליון ש"ח, לעומת כ-104 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ-4.8%. 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; גידול בהוצאות בגין הטבות למחזיקי כרטיס אשראי שנובע מהוצאות בגין מועדון FLY CARD (נקודות הנוסע המתמיד) לגבי הוצאות השכר ראה הסבר לעיל.

**תשלומים לבנקים** הסתכמו בסך של כ-96 מיליון ש"ח בשנת 2018 לעומת כ-90 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ-6.7%.

לפרטים נוספים בדבר התפתחויות בהכנסות ובהוצאות בתקופות ביניים, ראה טבלה 4 בדוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי להלן.

## טבלה 2: נתוני פעילות

מספר כרטיסי אשראי (באלפים)

### מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2018

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
430	94	336	כרטיסים בנקאיים
232	90	142	כרטיסים חוץ בנקאיים - סיכון אשראי על החברה
<b>662</b>	<b>184</b>	<b>478</b>	<b>סך הכל</b>

### מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2017

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
450	99	351	כרטיסים בנקאיים
228	87	141	כרטיסים חוץ בנקאיים - סיכון אשראי על החברה
<b>678</b>	<b>186</b>	<b>492</b>	<b>סך הכל</b>

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

#### לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2017	2018	
18,746	20,135	כרטיסים בנקאיים
4,700	5,060	סיכון אשראי על החברה
<b>23,446</b>	<b>25,195</b>	<b>סך הכל</b>

#### הגדרות:

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

**כרטיס אשראי פעיל:** כרטיס אשראי שתקף בתום השנה המדווחת ובוצעו בו עסקאות במהלך הרבעון האחרון של השנה המדווחת.

**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, יזקפו לדוח רווח והפסד עם התהוותן.

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

**ההגדרות הרלוונטיות למידע המוצג:**

**הוצאות בגין מערך טכנולוגיית המידע:** פעולה או תהליך אשר משמרים תקינות ובטיחות של מוצר. תחזוקת מוצרים קיימים בין אם תוכנה או חומרה, שירות ותמיכה במערכות / מוצרים, תשלום עבור רישיונות 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 חדשות/מוצרים חדשים.

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

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

**הוצאות בגין שכר ונלוות:** 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 3: 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 <sup>(1)</sup>	תוכנה	
5	*-	1	4	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות
4	-	-	4	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים
3	-	-	3	הוצאות בגין מיקור חוץ
1	-	-	1	הוצאות בגין פחת
11	2	2	7	הוצאות אחרות
<b>24</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>סך הכל</b>

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

*-	-	-	*-	עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
1	-	-	1	עלויות בגין מיקור חוץ
3	-	-	3	עלויות רכישה או רישיונות שימוש
-	-	-	-	עלויות ציוד בניינים ומקרקים
<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>סך הכל</b>

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

5	-	-	5	סך הכל עלות מופחתת
2	-	-	2	מזה: בגין שכר עבודה ונלוות**

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.  
 \*\* כולל עלויות בגין מיקור חוץ.  
 (1) לרבות תשתיות תקשורת.

### טבלה 3: 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 <sup>(1)</sup>	תוכנה	
7	1	1	5	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות
4	-	-	4	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים
4	-	-	4	הוצאות בגין מיקור חוץ
1	-	-	1	הוצאות בגין פחת
10	2	2	6	הוצאות אחרות
<b>26</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>סך הכל</b>

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

*-	-	-	*-	עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
*-	-	-	*-	עלויות בגין מיקור חוץ
1	-	-	1	עלויות רכישה או רישיונות שימוש
-	-	-	-	עלויות ציוד בניינים ומקרקעין
<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>סך הכל</b>

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

2	-	-	2	סך הכל עלות מופחתת
2	-	-	2	מזה: בגין שכר עבודה ונלוות**

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* כולל עלויות בגין מיקור חוץ.

(1) לרבות תשתיות תקשורת.

2.3 - התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון, הלימות ההון ומינוף<sup>21</sup>

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
במיליוני ש"ח		
		<b>מאזן</b>
16	17	יתרת מזומנים ופיקדונות בבנקים
2,623	2,648	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(19)	(22)	הפרשה להפסדי אשראי
2,604	2,626	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
2	5	מחשוב וציוד
512	572	יתרת נכסים אחרים
<b>3,134</b>	<b>3,220</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
3	-	יתרת אשראי מתאגידים בנקאיים
2,692	2,737	יתרת זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
23	13	יתרת התחייבויות אחרות
<b>2,718</b>	<b>2,750</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>

**נכסים**

**סך הנכסים** ליום 31 בדצמבר 2018 עמדו על כ-3,220 מיליון ש"ח בהשוואה לסך של כ-3,134 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של כ-2.7%.

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		
392	392	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
151	164	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחריים באחריות החברה
2,016	2,033	יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים
37	36	יתרות אשראי מסחרי באחריות החברה
21	16	ארגון בינלאומי
6	7	יתרות אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל וחייבים אחרים
(13)	(15)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה
(3)	(4)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחרי באחריות החברה
(1)	(1)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחרי באחריות החברה
(2)	(2)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי בערבות בנקים, הכנסות לקבל ואחרים
<b>2,604</b>	<b>2,626</b>	<b>סך חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>

**יתרת החייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים** ליום 31 בדצמבר 2018 הסתכמה בכ-2,033 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,016 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של כ-1%.

<sup>21</sup> המינוח 'כרטיסי אשראי/כרטיסי' כפי שמופיעים בסעיף זה הינם בהתאם להוראות הדיווח לציבור כפי שמפורסמים על-ידי הפיקוח על הבנקים. כמו-כן, השימוש במונח 'כרטיסי אשראי/כרטיסי' הינו בהתחשב בכלל הכרטיסים שמנפיקה וסולקת החברה,

**2. היקף וחומרת החובות הבעייתיים**

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
במיליוני ש"ח		
3	4	יתרת החובות הפגומים
3	4	יתרת החובות הנחותים
7	8	יתרת החובות בהשגחה מיוחדת
<b>13</b>	<b>16</b>	<b>סך הכל סיכון האשראי הבעייתי</b>

**סיכון האשראי הבעייתי** ליום 31 בדצמבר 2018 הסתכם בכ-16 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-13 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של כ-23.1%. 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 מאזנים נוספים:**

**יתרת נכסים אחרים** ליום 31 בדצמבר 2018 הסתכמה בכ-572 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-512 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של כ-11.7% בעיקר בגין גידול בהלוואה לחברה אחות.

**התחייבויות**

**סך ההתחייבויות** ליום 31 בדצמבר 2018 עמדו על כ-2,750 מיליון ש"ח בהשוואה לסכום של כ-2,718 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של כ-1.2%.

עיקר התחייבויות החברה הינן בגין **יתרת זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי** אשר ליום 31 בדצמבר 2018 הסתכמה בכ-2,737 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-2,692 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של כ-1.7%. סכום זה כולל ברובו את היתרות לתשלום לבתי העסק, אשר גדלו בשיעור של כ-1.6% מיתרה של כ-2,563 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2017 ליתרה של כ-2,604 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		
		<b>אשראי חוץ מאזני</b>
2,322	2,401	יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו באחריות החברה
5,208	5,419	יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו בערבות בנקים
(3)	(3)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין כלל מסגרות אשראי של החברה שלא נוצלו
10	16	חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק

**יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו בערבות בנקים** ליום 31 בדצמבר 2018 הסתכמו בכ-5,419 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-5,208 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של כ-4%.

לפרטים נוספים בדבר התפתחות בנכסים והתחייבויות בתקופות ביניים, ראה טבלה 5 בדוח ממשל תאגידי להלן.

2.3.2 - הון, הלימות ההון ומינוף

תחולת היישום

דרישות מדידה והלימות הון חלות על החברה. 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".

**הון עצמי רוברד 1 והון רוברד 1** ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על כ-470 מיליון ש"ח בהשוואה ל-416 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של 13.0%

**ההון הכולל** ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על כ-493 מיליון ש"ח בהשוואה ל-437 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של 12.8%

**נכסי סיכון בגין סיכון אשראי** ליום 31 בדצמבר 2018 עמדו על כ-1,865 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,815 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של 2.8%

**נכסי סיכון בגין סיכון שוק** ליום 31 בדצמבר 2018 עמדו על כ-16 מיליון ש"ח בהשוואה ל-22 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017, קיטון בשיעור של 27.3%

**נכסי סיכון בגין סיכון תפעולי** ליום 31 בדצמבר 2018 עמדו על 483 מיליון ש"ח בהשוואה ל-473 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017, גידול בשיעור של 2.1%

**יחס ההון לרכיבי סיכון** ליום 31 בדצמבר 2018 עמד על 20.9% בהשוואה ל-18.9% 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](#) בדוח על הסיכונים באתר האינטרנט של החברה.

טבלה 4 - הלימות הון (1)

במיליוני ש"ח

1. הון לצורך חישוב יחס הון

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
416 <sup>(2)</sup>	470	הון עצמי רוברד 1 והון רוברד 1 לאחר ניכויים
21	23	הון רוברד 2
<b>437</b>	<b>493</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>

2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון במיליוני ש"ח

1,815	1,865	סיכון אשראי
22	16	סיכונים שוק
473	483	סיכון תפעולי
<b>2,310</b>	<b>2,364</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>

3. יחס הון לרכיבי סיכון באחוזים

18.0%	19.9%	יחס הון עצמי רוברד 1 ויחס הון רוברד 1 לרכיבי סיכון
18.9%	20.9%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רוברד 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 10 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 כל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי נדרשים לעמוד, בין היתר, 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 ההון של החברה הינו רמת ההון הנאותה הנדרשת בגין הסיכונים השונים אליהם חשופה החברה כפי שזוהתה, נאמדה והוערכה 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 באסטרטגיית העסקית ויאפשר עמידה בכל עת בדרישת ההון המינימלית הרגולטורית (מתייחס לתמהיל ולסכום ההון המגבה את האסטרטגיית הסיכונים 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 התכנית ומשמש את תהליך התכנון האסטרטגי, בהתייחס להתכנות והקצאת הון ליחידות.

### 2.3.7 הלימות ההון

החברה מיישמת את הגישה הסטנדרטית להערכת הלימות ההון הרגולטורית שלה (עבור סיכונים אשראי, סיכונים שוק וסיכונים תפעוליים). החברה מבצעת תהליך פנימי להערכת הלימות ההון שלה במסגרתו 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 "הון הפיקוחי - הוראות מעבר" וזאת אל מול יעדי הלימות ההון המזעריים 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. לפרטים נוספים ראה פרק "הליכי רגולציה" סעיף 8 בתמצית דוחות רווח והפסד ביניים להלן 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, חכ"א יקבלו פטור מיישום הוראה זו לאחר עמידה בשני תנאים:

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

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

2. 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 (להלן: "תאגיד בנקאי"). יחס המינוף מבוסס באחוזים, ומוגדר כיחס בין מדידת ההון למדידת החשיפה. לפרטים נוספים ראה ביאור 16 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 החברה דיבידנד 2017, בסך 10 מיליון ש"ח לבעלי מניותיה. לחלוקה כאמור לא נדרש אישור בית משפט. למעט החלוקה כאמור, במהלך השנים 2016 עד 2018 (כולל) לא חילקה החברה דיבידנדים נוספים לבעלי מניותיה.

#### מדיניות חלוקת דיבידנדים:

למועד חתימת הדוח לפועלים אקספרס 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 מנוהלת בשני מגזרי פעילות המהווים את ליבת פעילותה: הנפקה של כרטיסי חיוב וסליקה של כרטיסי חיוב.

### 2.4.2 עונתיות

תחומי ההנפקה והסליקה 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.

### 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.

### הסדרי עמלות במותג "American Express"

נכון למועד הדוח, פועלים אקספרס הינה בעלת הרישיון הבלעדי להנפקה וסליקה של כרטיסי מותג "American Express" בישראל. עבור שירותי הסליקה שפועלים אקספרס מספקת לבתי העסק איתם היא קשורה, משלם לה בית העסק עמלת בית עסק בהתאם להתקשרות האמורה בין הצדדים. לפרטים אודות הודעת משרד האוצר לפועלים אקספרס מחודש יולי 2017, בדבר מתווה מדורג להפחתת העמלות הנגבות על-ידיה מבתי העסק בעסקאות המקומיות, מעמלה מקסימאלית של 2.95% (החל מסוף חודש דצמבר 2017) ועד לעמלה מקסימאלית של 1.99% (החל מסוף חודש יוני 2020), ראה ביאור 17.ב.24 לדוחות הכספיים להלן. נכון למועד הדוח, החברה עומדת בהוראות המתווה.

להערכת החברה, לפתיחת מותג "American Express" למנפיקים ו/או סולקים נוספים, כתוצאה מיזומות גורמים חיצוניים שאינן בשליטת החברה, מכוח סמכות והחלטת שר האוצר או כתוצאה מכניסת מאגדים לפעילות במותג, צפויה השפעה מהותית לרעה על תוצאותיה הכספיות בתחום ההנפקה ובתחום הסליקה.

### 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 שימושיו בכרטיס בהתאם לתנאי ההתקשרות המפורטים בחוזה כרטיס החיוב כאמור. עבור שירותי ההנפקה והתפעול של הכרטיס משולמים על ידי לקוחותיה של החברה עמלות תעריפון שונות וזכאית לקבל את החלק בעמלה



## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

המיוחס למגזר ההנפקה.<sup>22</sup> 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 כרטיסי האשראי איתה התקשר בהסדר להנפקת ו/או לתפעול כרטיסי חיוב. ככלל, בכרטיסי אשראי בנקאיים האשראי מועמד על-ידי הבנק ומסגרת האשראי ותנאיה נקבעים על-ידו על-פי שיקוליו. סיכוני האשראי והאחריות לכיבוד כלל השימושים בכרטיסים הבנקאיים, מוטלים ככלל על הבנק. יצוין, כי עיקר פעילות החברה בענף הנפקת כרטיסי אשראי מתבצעת מכוח התקשרויות והסכמות של החברה עם הבנקים בהסדר (לרבות בנק הפועלים) - ראה סעיף 1.6.3.1 לדוח הדירקטוריון לעיל.

**כרטיסי חיוב חוץ-בנקאיים** - כרטיסי חיוב,<sup>23</sup> 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 1.6.3.2 לדוח הדירקטוריון להלן. 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 2 - "נתוני פעילות" בסעיף 2.2 לדוח הדירקטוריון לעיל.

### 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.ב.17 לדוחות הכספיים להלן.

### 2.4.4.2 - מוצרים ושירותים

החברה מציעה מגוון של כרטיסים (כגון כרטיסי סנטוריון, פלטינום, גולד וכדומה), בכל אחד מהכרטיסים כאמור מציעה החברה ללקוחותיה, בנוסף לשימוש כאמצעי תשלום, הצעות ערך נוספות, בין במסגרת תוכנית הטבות של החברה ובין כחלק ממועדוני הלקוחות.

### 2.4.4.3 - פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

בתקופות המדווחות, מיוחסות למגזר ההנפקה כל ההכנסות וההוצאות הכרוכות בגיוס הלקוח מחזיק הכרטיס והטיפול השוטף בו, לרבות ניהול מועדוני הלקוחות כאמור לעיל. ההכנסות העיקריות הנובעות לחברה ממגזר ההנפקה הינן בגין: (1) העמלה המיוחסת למגזר ההנפקה; (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, שבגין 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 1.6.3.2 לעיל), תוכניות הטבה שונות, הנפקה ומשלוח הכרטיס על צרופותיו, הפקה ומשלוח הודעות חיוב, 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.<sup>24</sup>

<sup>22</sup> במסגרת ההתקשרות בין הצדדים, מוסדרים, בין היתר: אופן החיוב והזיכוי של מחזיק הכרטיס; מטרות השימוש בכרטיס, הסדרי האשראי השונים בכרטיס; התחייבויות שונות שעל מחזיק הכרטיס לקיים בקשר עם שימוש בכרטיס; ועוד.

<sup>23</sup> למועד חתימת הדוח, החברה מנפיקה כרטיסי חיוב חוץ בנקאיים שהינם כרטיסי אשראי. 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.

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

יצוין, כי בנוסף לאמור לעיל, במסגרת פעילות השיווק וההפצה של החברה, ולאור מיתוגו של כרטיס "American Express" ככרטיס יוקרתי לפלח אוכלוסייה ממעמד סוציו אקונומי גבוה, ניתנים על-ידי פועלים אקספרס שירותים ייחודיים בהתאם לאופי המותג והנחיות Amex כגון שירותי קונסיירג' ותכניות בינלאומיות למתן הטבות והנחות ללקוחותיה.

בנוסף, מנהלת פועלים אקספרס בישראל שתי (2) תכניות נאמנות אשר צוברות נקודות בהתאם לאמור בתקנון התוכנית, אותן יכולים הלקוחות להמיר בתמורה להטבות שונות -לפרטים ראה ביאור 10.ד.2 לדוחות הכספיים להלן.

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 חשבוננו 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 1.6.3.1 ו-1.6.3.2 לדוח הדירקטוריון להלן.

מטרתה העיקרית של החברה בפעילות השיווק בתחום הנפקת הכרטיסים הינן: (1) גיוס לקוחות חדשים והרחבת פעילות החברה במסגרת קבוצות אוכלוסיות חדשות ויעודיות; (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.

### 2.4.4.5 התפתחות הכנסות והוצאות במגזר ההנפקה

2017	2018	
במיליוני ש"ח		
<b>התפתחות הכנסות והוצאות במגזר</b>		
361	396	סך כל הכנסות מעמלות
*-	*-	הוצאות ריבית, נטו
(11)	(1)	הוצאות אחרות
<b>350</b>	<b>395</b>	<b>סך הכל הכנסות המגזר</b>
12	14	הוצאות בגין הפסדי אשראי
88	92	הוצאות התפעול
93	100	הוצאות מכירה ושיווק
30	33	הוצאות הנהלה וכלליות
90	96	תשלומים לבנקים
<b>313</b>	<b>335</b>	<b>סך הכל הוצאות המגזר</b>
37	60	רווח המגזר לפני מיסים
9	14	הפרשה למיסים על הרווח במגזר
<b>28</b>	<b>46</b>	<b>הרווח הנקי של המגזר</b>
63.7%	60.5%	יחס ההוצאה להכנסה במגזר, לפני תשלומים לבנקים
8.5%	12.3%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע של המגזר

\* סכום הנמוך מ 0.5 מיליון ש"ח

**סך כל הכנסות מעמלות** הסתכמו בשנת 2018 בכ-396 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-361 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ-9.7%. ראה הסבר להלן.

**הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי** הסתכמו בשנת 2018 בכ-114 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-98 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ-16.3%. הגידול מושפע ממספר גורמים: גידול בעמלת מנפיק בסך של כ-6 מיליון ש"ח כתוצאה מעלייה במחזור העסקאות בכרטיסי החברה שנסלקו על-ידי סולקים אחרים; גידול בעמלות שירות (בעיקר דמי כרטיס) בסך של כ-8 מיליון ש"ח וכן מגידול בעמלות עסקת מט"ח בסך של כ-2 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-11 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, קיטון בשיעור של כ-90.9%, הנובע בעיקרו מהפרשי שער בגין עסקאות מט"ח (תיירות יוצאת) וכן בהתחשבות עם הארגונים הבינלאומיים אשר מתבצעת במט"ח.

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

**הוצאות מכירה ושיווק** הסתכמו בשנת 2018 בכ-100 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-93 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ-7.5%. הגידול מושפע ממספר גורמים: גידול בהוצאות דמי ניהול מועדונים הנובע מתחרות בתחום מועדוני הלקוחות, תוצאת חידוש הסכמים עם מועדונים בעלויות גבוהות יותר לחברה וכן גידול במחזורי הפעילות בכרטיסי המועדונים; גידול בהוצאות בגין הטבות למחזיקי כרטיס אשראי שנובע מהוצאות בגין מועדון FLY CARD (נקודות הנוסע המתמיד).

**תשלומים לבנקים** הסתכמו בשנת 2018 בכ-96 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-90 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של כ-6.7%.

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 האשראי המונפקים על-ידי החברה משרתים לקוחות במגזרים שונים שעיקרם לקוחות פרטיים משכבות אוכלוסייה גילאים ורקעים שונים (כאשר מגוון כרטיסי האשראי המונפקים על-ידי החברה מותאמים לכל מגוון הלקוחות כאמור בהתאם לצרכי כל אוכלוסייה). יצוין, כי כרטיסי מותג American Express מותאמים בעיקר לפלחי אוכלוסייה ספציפיים, כגון לקוחות עסקיים ולקוחות ממעמד סוציאוקונומי גבוה. למועד חתימת הדוח, אין מחזיקי כרטיסי אשראי (בנקאיים ו/או חוץ בנקאיים), אשר שיעור מחזורי העסקאות שביצע בכרטיסי האשראי של החברה היווה 10% או יותר מסך מחזורי העסקאות בכרטיסי אשראי של החברה בשנת 2018.

### 2.4.4.7 גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

להערכת החברה, גורמי הצלחה הקריטיים בעיקריים 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 2.17 ב.ד.ל. 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 מחזיקי הכרטיס (אשר לעיתים מחזיקי 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 מבוססי אפליקציות ו- (5) ארנקים דיגיטליים.

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

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 החברה 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.ב.17. 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 המותג American Express.

#### 2.4.5.1 מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר הסליקה

ראה ביאור 2.ב.17. לדוחות 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 מכירתי, סליקה ופתרונות נלווים כגון: שילוח, שיווק ועוד.

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

(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 ישראלכרט 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**

בתקופה המדווחת, יוחסו למגזר הסליקה כל ההכנסות מבתי העסק וכל ההוצאות הכרוכות בגיוס בתי העסק והטיפול השוטף בהם. ההכנסות העיקריות במגזר הסליקה כוללות עמלות מבתי עסק בניכוי העמלה הנזקפת למגזר ההנפקה וכן הכנסות מימון (נטו) המיוחסות למגזר. ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר הסליקה כוללות הוצאות גיוס ושימור בתי עסק, פרסום משותף עם בתי עסק, סליקת שוברים והפקה ומשלוח הודעות זיכוי וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות. לפרטים אודות פילוח הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי ראה ביאור 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 ומשיכת בתי עסק חדשים לשירותי הסליקה המוצעים על-ידה.

**2.4.5.5 התפתחות הכנסות והוצאות במגזר הסליקה**

2017	2018	
במיליוני ש"ח		
		<b>התפתחות הכנסות והוצאות במגזר</b>
67	60	סך כל הכנסות מעמלות
2	2	הכנסות ריבית, נטו
6	(3)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>75</b>	<b>59</b>	<b>סך הכל הכנסות המגזר</b>
-*	1	הוצאות בגין הפסדי אשראי
31	30	הוצאות התפעול
11	9	הוצאות מכירה ושיווק
8	8	הוצאות הנהלה וכלליות
<b>50</b>	<b>48</b>	<b>סך הכל הוצאות המגזר</b>
25	11	רווח המגזר לפני מיסים
6	3	ההפרשה למיסים על הרווח במגזר
<b>19</b>	<b>8</b>	<b>הרווח הנקי של המגזר</b>
66.7%	81.4%	יחס ההוצאה להכנסה במגזר
29.2%	11.9%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע של המגזר

**סך כל הכנסות מעמלות** הסתכמו בשנת 2018 בכ-60 מיליון ש"ח בהשוואה לכ-67 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, קיטון בשיעור של כ-10.4%. הקיטון נובע מירידה בשיעור העמלה לבתי עסק כתוצאה מתחרות גוברת בקיזוז גידול במחזורי הסליקה של עסקאות שנעשו בבתי עסק הקשורים עם החברה בהסכמי סליקה.

**הוצאות אחרות**, הסתכמו בשנת 2018 בכ-3 מיליון ש"ח, בהשוואה להכנסה בסך כ-6 מיליון ש"ח בשנה המקבילה אשתקד, השינוי נובע בעיקרו מהפרשי שער בגין התחשבות עם בתי עסק המבצעים עסקאות במט"ח.

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 10% או יותר מסך הכנסות החברה בשנת 2018.

**2.4.5.7 גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות**

להערכת החברה, גורמי הצלחה הקריטיים 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 החדר ההשקעה בתשתיות, מערכות סליקה ועלויות אחרות; (5) פיתוח מערכת מידע אמידה לניהול התחשבנות; וכן (6) יכולת ניהול סיכונים וניטור הונאות. יחד עם זאת, חוק שטרומ קבע תנאים לפעילותם וכניסתם לפעילות בתחום של סולקים מתארחים ולמאגדים, אשר מקלים על שחקנים חדשים להיכנס למגזר הסליקה (לא כסולקים מלאים בעלי רישיון, אלא כשחקנים הנתמכים בתשתיות הסליקה של הסולקים). לגופים אלו רף כניסה נמוך יותר לענף (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.

**2.4.5.8 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 יכולים להוות מוצר תחליפי לשירותי הסליקה הניתנים על-ידי החברה במגזר.

**2.4.5.9 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.ב.17 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 ושימור 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. 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.ב.17 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 סולקים שונים במוטי "שראקרט", "MasterCard" ו-"Visa", על-פי החלטתם.

לפרטים אודות מגבלות רגולטוריות החלות על החברה מכוח דיני ההגבלים העסקיים, ראה סעיף 2.1.6 לדוח הדירקטוריון להלן וביאור 2.ב.17. לדוחות הכספיים להלן.

## 3 - סקירת הסיכונים

### 3.1 - תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם

חלק מהמידע המפורט בפרק זה, אף אם הוא מבוסס על עיבוד של נתונים היסטוריים, מהווה מידע הצופה פני עתיד כמפורט בפרק "סקירה כללית יעדים ואסטרטגיה". 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.

#### 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 וחוז' מאזניות, הנובע משינוי בשווי ההוגן של מכשיר פיננסי עקב שינוי בתנאי השוק, 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 הנו סיכון להפסד הנובע מאי נאותות או מכשל של תהליכים פנימיים, אנשים ומערכות או כתוצאה מאירועים חיצוניים. הגדרה זו כוללת סיכון משפטי ואינה כוללת סיכון אסטרטגי וסיכון מוניטין.

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

**סיכון משפטי:** סיכון קיים או עתיד להכנסות ולהון הקבוצה 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 החברה.

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

**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 מהליכי 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 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 החברה בכל מקום רלוונטי לפעילות החברה להוראות החוק והרגולציה, אמות מידה רגולטוריות וקוד אתי רלוונטי לרבות סיכון התנהגות החברה אל מול לקוחותיה.

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.

#### ב. תיאור לסיכון

**תיאור 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. תיאור הסיכון מבטא את רמת המוכנות של התאגיד, כפי שמשקפת בהחלטותיו, ליטול סיכונים במסגרת פעילותו העסקית. התיאור לסיכון מביע את רצון החברה להימנע מסיכונים ומתייחס להפסד המקסימאלי אותו היא מוכנה לספוג ממכלול פעילויותיה לשם השגת יעדיה.

**סיבולת לסיכון (Risk Capacity)** הינה קביעה ספציפית יותר של רמת ההשתנות שתאגיד מוכן לקבל סביב מטרותיו העסקיות, הנחשבת לרוב לסכום הסיכון שתאגיד מוכן לקבל. סיבולת לסיכון מבטאת את החשיפה 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.



## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

התיאבון לסיכון נתחם בגבולות הסיבולת לסיכון, שכן התיאבון לסיכון מבטא את מידת הסיכון בה מעוניינת החברה לשאת על מנת לעמוד ביעדיה העסקיים והאסטרטגיים, מבלי לחרוג מיכולותיה לשאת בסיכונים, הן במצב עסקים רגיל והן תחת תרחישי קיצון. "הצהרת התיאבון לסיכון" תוחמת, ברמת על, את פרופיל הסיכון של התאגיד והיא מהווה אמצעי מנחה המגדיר את המחויבות לעמוד בגבולותיה ומשפיע על תהליך התכנון האסטרטגי בטווח הקצר והארוך. ההצהרה כוללת הגדרות איכותיות וכמותיות ביחס לרמת החשיפה לסיכונים שהתאגיד ייטול, תיאור מגבלות סיכון פרטניות והתייחסות למקרים של אפס סובלנות לסיכון (לדוגמא – בתחום איסור הלבנת הון וציות). הצהרת התיאבון לסיכון מהווה בסיס לכינון מערכת של מגבלות כמותיות ואיכותיות ביחס לכל אחד מהסיכונים המהותיים אליהם נחשף התאגיד. מערכת המגבלות מהווה את הבסיס לתהליכי ניהול הסיכונים שמטרתו להבטיח את מימוש הצהרת התיאבון לסיכון של החברה מבלי לחרוג ממנה. הצהרת התיאבון מעודכנת מדי שנה, בהתאם ליעדים העסקיים והאסטרטגיים של החברה ולסיבולת 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 החברה, 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 צרכי ההון המתאימים באופן שוטף, ניטור והערכה של החלטות לגבי נטילת סיכון, קביעת אמצעי הפחתת סיכון ודיווח להנהלה הבכירה והדירקטוריון. כמו כן, ניהול סיכונים כולל גישה משולבת לזיהוי, להערכה, לניטור, ולניהול של כלל הסיכונים בראיה קבוצתית.

### להלן עקרונות המפתח לניהול הסיכונים:

- הדירקטוריון מפקח אחר עבודת ההנהלה בתחום ניהול הסיכונים, בכפוף להוראות כל דין.
- הנהלת החברה הינה הגורם האחראי ליישום החלטות הדירקטוריון בתחום ניהול הסיכונים.
- כל יחידה עסקית ו/או יחידת תפעול הינה אחראית לניהול הסיכונים הנוצרים במסגרת פעילותה השוטפת, ובכלל זה היא מוסמכת לקבל החלטה ביחס לנטילת הסיכונים (בכפוף למגבלות החשיפה).
- המבנה הארגוני של ניהול הסיכונים ותהליכי ניהול הסיכונים יתנו ביטוי הולם לעקרונות הממשל התאגידי (Corporate Governance Principles) של החברה ויתרמו, בדרך הטובה ביותר, לקיומה של שרשרת פיקוח אפקטיבית על פעילותן, בכפוף להוראות הדין.
- ניהול הסיכונים יהיה פרו-אקטיבי, ויפעל באופן יזום לטיפול בסיכונים המהותיים השונים אליהם חשופה החברה 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 מזהים 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 החברה.



### 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 השימוש בתרחישי קיצון כחלק מאימוץ הנחיות באזל ובמסגרת הוראות נוספות, לרבות הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 310 הקובע כי: "תאגיד בנקאי ישתמש במבחני קיצון צופי פני עתיד ככלי משלים לגישות ניהול סיכונים המבוססות על מודלים כמותיים מורכבים".

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

המוסד הפיננסי עשוי, לחלופין, לנקוט פעולות אחרות כדי לסייע להפחית את רמות הסיכון ההולכות וגדלות להתממשות תרחיש הקיצון. השימושים העיקריים של מבחני הקיצון הינם:

- תכנון הון ונזילות.
  - בחינת תיאבון הסיכון של החברה.
  - זיהוי ריכוזי סיכונים קיימים או פוטנציאליים.
  - פיתוח כלים להפחתת סיכונים ותכניות להמשכיות עסקית.
- החברה בוחנת כחלק מתהליך ניהול הסיכונים השוטף סדרה של תרחישים ותרחישי קיצון להערכת החשיפה לסיכונים אשראי, תפעולי, שוק ונזילות. תרחישים אלו משמשים גם במסגרת תהליך הערכת הנאותות ההונית להערכת דרישות ההון כנגד הסיכונים השונים.

ג. 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 מנוהל, מנוטר ומבוקר בחברה, כמתחייב מאופי פעילותה כחברה העוסקת במתן אשראי. תהליך ניהול סיכונים האשראי מסייע לחברה להסתכל על הסיכון על-פי תמהיל המוצרים המרכיב אותו. בהתאם להוראות של הפיקוח על הבנקים בנושא המדידה והגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי ותיקון הוראות בנושא טיפול בחובות בעייתיים, החל מיום 1 בינואר 2014, 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 סיכונים האשראי כולל את הממשל התאגידי ושלושת (3) מעגלי הבקרה. התפיסה המנחה את ניהול סיכון האשראי בחברה הינה כי נוטל הסיכון הינו האחראי הישיר לניהול הסיכון. מנהל הסיכונים הראשי הינו גורם בלתי תלוי, ואולם אחריותו אינה מייצרת את אחריות אגף אשראי ומימון לביצוע בקרה ביחס לסיכונים שבאחריותו, באמצעות יחידת בקרה ודיווח, המהווה גורם בקרה המבצע "בקרת-על" בתהליך ניהול סיכונים האשראי במסגרת מעגל הבקרה הראשון.

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

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

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

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

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

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

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

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

**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 בנושאי ניהול סיכונים האשראי:

החברה פועלת על פי מסמך מדיניות אשראי שאושר בהנהלה ובדירקטוריון. החברה קובעת מגבלות למתן אשראי על-פי דירוג סיכון, תוך פילוח על-פי מוצרי אשראי (בהתאם לרמת הסיכון שלהם) בכדי למנוע פגיעה באיכות תיק האשראי של החברה ובכך להפחית את סיכון האשראי הנובע מאיכות הלווים. החברה מבצעת בקרה פנימית אחר ניהול סיכונים האשראי וזאת על-ידי מתן סיווג לכל סוג מוצר אשראי בהתאם לסיכון הנגזר ממנו לדוגמא, במקרים מסוימים, ישנה התייחסות לסוג המוצר הנמכר על ידי בית העסק ולזמני האספקה שלו. ככל שזמן האספקה של המוצר ארוך יותר כך קיים סיכוי גבוה יותר ל"כשל תמורה" ואי אספקתו ללקוח. החברה קבעה מגבלות ענפיות בכדי למנוע ריכוזיות ענפית בתיק האשראי. החברה פועלת בהתאם להנחיות בנק ישראל בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 - מגבלות על חבות של לווה בודד ושל קבוצת לווים. עבודה על-פי הנוהל וקביעת מגבלות פנימיות מוטלות על 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 סיכונים 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 לפרטיים, הלוואות לבתי עסק, מקדמות והקדמות לבתי עסק.

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

ניהול סיכונים האשראי של החברה מתבסס על מספר מודלים סטטיסטיים שבאמצעותם נקבע דירוג ללקוח/בית העסק. דירוג זה משמש כבסיס תומך להחלטה על סוג האשראי, היקף האשראי וגובה הריבית שייקבעו ללקוח/בית העסק. המודלים עוברים בדיקות טיוב וכיול תקופתיות וקבועות בהתאם לדרישות פנימיות ורגולטוריות. החברה משקיעה באופן שוטף במודלים לדירוג סיכון אשראי של לקוחות פרטיים ועסקיים. המודלים מתאימים למוצרי האשראי, מצב המשק, ואוכלוסיית היעד למתן האשראי. המודלים מתחלקים 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 שרירות של לקוחות עסקיים.

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 האשראי והמימון, ועוברים תיקוף על ידי מחלקת ניהול הסיכונים (מעגל הבקרה השני). כמו כן מבוצע תיקוף קוד המודלים ותיקוף נתוני המודלים ביחידת התיקוף במערכות מידע. 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 מנהל 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 5 - סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים

במיליוני ש"ח

יתרה ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
		<b>1. סיכון אשראי בעייתי (1) (2) (3)</b>
3	4	סיכון אשראי פגום
3	4	סיכון אשראי נחות
7	8	סיכון אשראי בהשגחה מיוחדת
<b>13</b>	<b>16</b>	<b>סך הכל סיכון אשראי בעייתי</b>
-	-	מזהה חובות שאינם פגומים, בפיגור של 90 יום או יותר
		<b>2. נכסים שאינם מבצעים (2)</b>
3	4	חובות פגומים
<b>3</b>	<b>4</b>	<b>סך הכל נכסים שאינם מבצעים</b>

- (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 6 - תנועה ביתרות חובות (1) פגומים שנבחנו פרטנית

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2017	2018	
*-	1	יתרת חובות פגומים לתחילת השנה
1	*-	יתרות שסווגו כפגומים במהלך השנה
-	-	חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום
*-	*-	מחיקות חשבונאיות
*-	*-	גביית חובות שסווגו פגומים בשנה <sup>(2)</sup>
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>יתרת חובות פגומים לסוף השנה</b>

- \* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.  
 (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.  
 (2) גבייה מבתי עסק נעשית בעיקר באמצעות קיזוז שוברים חדשים שנקלטו במערכת.

טבלה 7 - מדדי סיכון ואשראי

ליום 31 בדצמבר	
2017	2018
%	%
0.11	0.15
-	-
0.12	0.14
0.48	0.57
0.36	0.45
0.69	0.83
*-	*-
*-	*-
50.00	54.55

\* גבוה מ-100%.

**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.

**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 רובד 1, והמגבלה על חבות של קבוצת לווים בנקאית לתאגיד בנקאי שונתה ל-15% במקום 25%. התיקונים להוראה נכנסו לתוקף ביום 1 בינואר 2016, למעט לענין 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" ביום 31 בדצמבר 2018 לא קיימת קבוצת לווים שיתרת חבותם עולה על 15% מהון החברה (כהגדרתו בהוראה 313).

**חשיפת אשראי למוסדות פיננסיים זרים ולמדינות זרות**

לחברה קיימת חשיפה שאינה מהותית לארגון הבינלאומי American Express Ltd בגין יתרות של מחזורי עסקאות שבוצעו על-ידי תיירים בארץ, בניכוי יתרות של מחזורי עסקאות שבוצעו על-ידי ישראלים בחו"ל שבגינן טרם זוכתה החברה על-ידי הארגון הבינלאומי.

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 שוק והנזילות השוטפים.
- ניהול סיכונים המט"ח, כולל קבלת החלטות על גידור חשיפות מט"ח ארוכות טווח.
- ניהול נכסים והתחייבויות (נב"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 וחוזי מאזניות, הנובע משינוי בשווי ההוגן של מכשיר פיננסי כגון: שינויים במחירים, שערים, מדדים ומרווחים ופרמטרים אחרים בשווקים. הפעילות העסקית של החברה חשופה לסיכונים שוק שמקורם בתנודתיות בשיעורי הריבית, בשערי החליפין, במדד המחירים לצרכן ובשווי ניירות ערך. מדיניות ניהול סיכונים השוק של החברה מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל ועל ההנחיות העדכניות של הוראות 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. 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 החברה על פי גישת השווי הכלכלי, והשפעתם על הרווחים על פי גישת הרווחים. החשיפה נובעת בין היתר מהפער בין מועדי הפירעון ומועדי חישוב הריבית של הנכסים וההתחייבויות בכל אחד ממגזרי ההצמדה. לצורך ניהול סיכון הריבית נבחנים הפערים בין הנכסים וההתחייבויות בתקופות עתידיות ומתבצעת, בתדירות חודשית, השוואה של מח"מ הנכסים, ההתחייבויות וההון. החשיפה העיקרית לריבית הינה במגזר השקלי מכיוון שבמגזר זה ישנם נכסים בריבית קבועה.

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

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 ריבית 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.

### ניהול חשיפות מטבע חוץ

גידור עסקאות נעשית באמצעות מכשירים פיננסיים בבנקים. מדיניות החברה הינה לצמצם את החשיפה במטבע חוץ. ניהול החשיפה המטבעית של החברה מבוצע על ידי התאמה יומית בין הנכסים וההתחייבויות במט"ח (והצמודות למט"ח) באמצעות חשבונות עו"ש מט"ח בבנקים, כאשר המטרה הינה לצמצם את הפוזיציה נטו, בסוף כל יום, לכדי חשיפה לא מהותית הנובעת מהפרשי עיתוי בין מועדי החישוב ומועדי 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 8 - שווי הוגן מותאם<sup>1</sup> של המכשירים הפיננסיים של החברה

במיליוני ש"ח

### 31 בדצמבר 2018

סך הכל	מטבע חוץ		מטבע ישראלי		
	אחר **	דולר **	צמוד מדד	לא צמוד	
3,189	8	86	10	3,085	נכסים פיננסיים
2,735	2	76	10	2,647	התחייבויות פיננסיות
<b>454</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>*-</b>	<b>438</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>
-	-	-	-	-	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
<b>454</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>*-</b>	<b>438</b>	<b>שווי הוגן מותאם (1)</b>

### 31 בדצמבר 2017

סך הכל	מטבע חוץ		מטבע ישראלי		
	אחר **	דולר **	צמוד מדד	לא צמוד	
3,110	9	80	13	3,008	נכסים פיננסיים
2,700	5	62	13	2,620	התחייבויות פיננסיות
<b>410</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>*-</b>	<b>388</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>
(4)	-	-	-	(4)	השפעת התחייבויות לזכויות עובדים
<b>406</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>*-</b>	<b>384</b>	<b>שווי הוגן מותאם (1)</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

(1) שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים, למעט פריטים לא כספיים, ולאחר השפעת התחייבות לזכויות עובדים.

לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים ראה ביאור 21 א בדוח הכספי.

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

### טבלה 9 - השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו מותאם<sup>1</sup> של החברה

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2018							
שינוי בשווי הוגן נטו מותאם <sup>1</sup>		שווי הוגן נטו מותאם <sup>1</sup> של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית **					
		סך הכל	מטבע חוץ ***		מטבע ישראלי		
סך הכל	סך הכל		סך הכל	דולר	אחר	לא צמוד	צמוד
במיליוני ש"ח							
<b>שינויים מקבילים</b>							
0.2	1	455	6	10	-	439	עלייה במקביל של 1%
(0.2)	(1)	453	6	10	-	437	ירידה במקביל של 1%
<b>שינויים לא מקבילים</b>							
-	*	454	6	10	-	438	התללה <sup>2</sup>
-	*	454	6	10	-	438	השטחה <sup>3</sup>
0.2	1	455	6	10	-	439	עליית ריבית בטווח הקצר
(0.2)	(1)	453	6	10	-	437	ירידת ריבית בטווח הקצר

31 בדצמבר 2018							
שינוי בשווי הוגן נטו מותאם <sup>1</sup>		שווי הוגן נטו מותאם <sup>1</sup> של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית **					
		סך הכל	מטבע חוץ ***		מטבע ישראלי		
סך הכל	סך הכל		סך הכל	דולר	אחר	לא צמוד	צמוד
במיליוני ש"ח							
<b>שינויים מקבילים</b>							
0.2	1	407	4	18	-	385	עלייה במקביל של 1%
(0.2)	(1)	405	4	18	-	383	ירידה במקביל של 1%
<b>שינויים לא מקבילים</b>							
-	*	406	4	18	-	384	התללה <sup>2</sup>
-	*	406	4	18	-	384	השטחה <sup>3</sup>
0.2	1	407	4	18	-	385	עליית ריבית בטווח הקצר
(0.2)	(1)	405	4	18	-	383	ירידת ריבית בטווח הקצר

(1) שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים, למעט פריטים לא כספיים, ולאחר השפעת התחייבות לזכויות עובדים.

(2) התללה – ירידה בריבית בטווח הקצר ועלייה בריבית בטווח הארוך.

(3) השטחה – עלייה בריבית בטווח הקצר וירידה בריבית בטווח הארוך.

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* 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 10 – השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על הכנסות ריבית נטו ועל הכנסות מימון שאינן מריבית

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 *	
-	4	4	-	6	6	עליה במקביל של 1%
(4)	-	(4)	(6)	-	(6)	ירידה במקביל של 1%

\* לאחר השפעות מקזזות.

## 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 להתמשש 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.

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

ביום 28 בספטמבר 2014 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר במסגרתו נוספה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 221 בנושא יחס כסיו נזילות אשר מאמצת את המלצות ועדת באזל לעניין יחס כסיו 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 הון עצמי, אשראי מבנקים ותזרים מפעילות שוטפת. בנוסף, משתמשת החברה בקו מובטח מהחברה האם. כמו כן, החברה מנהלת מעקב שוטף אחר תמהיל מקורות המימון וקבעה מגבלות שנועדו על מנת להבטיח פיזור נאות של מקורות המימון.

למידע המפורט על סיכון נזילות 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 סליקה הנפקה ומימון; ממורכבות אותם הסכמים; מקיומם של מגוון גדול של מוצרים אותם משווקת החברה (ובכללם 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 לביטולו או הפרתו של הסכם מהותי לחברה מצד הגורם עימו קשורה החברה, וכן את הסיכון לביטולו 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 להלן). 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 בקרות 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. לחברה מדיניות לניהול סיכונים תפעוליים הכוללת את היעדים הבאים:

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

למידע המפורט על הסיכון התפעולי 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 במתכוון או שלא במתכוון על-ידי עובד החברה בעבר ו/או בהווה או על-ידי גורמים חיצוניים.

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

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

פרטים אודות בחינות שעורך דירקטוריון החברה וועדותיו בקשר עם איומי הסייבר על הקבוצה כחלק מתהליך Key Risk Indicator (KRI) ארגוני, מוצגת לדירקטוריון בכל רבעון, תמונת המצב בחברה בהיבטי הגנת הסייבר ואבטחת המידע. מדדי הסיכון כוללים הפרות/אירועים שונים בתחום הסייבר ואבטחת המידע.

הדירקטוריון וועדותיו מקיימים 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 סיכונים הסייבר ומדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע; (ג) קביעת אופן המעקב והפיקוח לגבי יישום ניהול סיכונים הסייבר; ו-(ד) דיווח וסקירה על אירועי סייבר ואבטחת מידע משמעותיים. מדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע אושרה בדירקטוריון החברה בחודש אוקטובר 2018.

הביקורת הפנימית על-פי תוכנית העבודה מבקרת בתדירות שנתיים 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, בתחכום הולך וגובר של התקפות, בעוצמת הנזק הפוטנציאלי, בקושי לזהות התקפות וביכולות של היריבים. נוכח העובדה שישיראל, 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 שיישומן כרוך בעלויות משמעותיות לחברה, ובכך עשויים לפגוע ברווחיותה. הסיכון הינו צופה פני עתיד במהותו, מכיוון שהוא מתייחס לסיכון הגלום בשינויים מהותיים אפשריים בחקיקה וברגולציה.

ניהול הסיכון הרגולטורי מבוסס על מסמך מדיניות שגובש בנושא זה ואושר על-ידי ההנהלה והדירקטוריון.

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

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

תהליך זיהוי סיכונים הנובעים מהשלכות אפשריות של רגולציה 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:

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

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 הרגולטורים ושלמות הזיהוי של הסיכונים העיקריים.

לפרטים נוספים אודות ההשפעות הרגולטוריות על תחומי הפעילות של החברה ראה ביאור 17.ב.2 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 תדמית שלילית שנוצרה לחברה בקרב מחזיקי עניין. תפיסת תדמית שלילית יכולה להיווצר ממספר רב של גורמים יחד ולחוד (כגון: תביעה צרכנית, קריסת מערכות, התנהגות חורגת מנורמות חברתיות ומקובלות וכו"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 המוניטין כולל שלושה (3) היבטים מרכזיים: תהליך שנתי לזיהוי סיכונים המוניטין, זיהוי סיכונים פרטני בעת השקת מוצר חדש/פעילות חדשה וסקר סיכונים תפעוליים בהתייחס לפעילויות השונות.

על מנת להפחית את הנזק כתוצאה מהתממשות סיכונים מוניטין, מיושמים תהליכי ניטור המאפשרים זיהוי מוקדם של סיכונים אפשריים ונקיטת צעדים מפחיתי סיכון, 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 שיעודן להגברת התחרות בתחומי הפעילות של החברה; וכן, שינויים טכנולוגיים המשפיעים על התנהגות צרכנים ועל עולם התשלומים, המחייבים את החברה להתאים את עצמה לסביבה עסקית משתנה. 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 להלן.

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

לפרטים אודות שינויים רגולטוריים בתחומי פעילות החברה, ראה ביאור 2.17 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 דבר 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 ציודית אחרת לרבות הקוד האתי של החברה.

אי הקפדה על קיום הוראות הציות עלולה לחשוף את הקבוצה 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.

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

עוד יצוין בהקשר זה, כי לאור העובדה שהחברה נמנית על קבוצת הבנק, אזי היא פועלת בהתאם למדיניות חברת האם, בהתאמות הנדרשות.

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

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

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

קבוצת ישראלכרט מקנה חשיבות רבה להתנהלות ראוייה 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 11 - 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	נמוכה	נמוכה-בינונית		גבוהה
		בינונית	גבוהה	
<b>סיכונים פיננסיים</b>				
1. סיכון אשראי		✓		
1.1 סיכון בגין איכות הלווים ו/או ביטחונות		✓		
1.2 סיכון בגין ריכוזיות ענפית		✓		
1.3 סיכון בגין ריכוזיות לוויים/קבוצת לוויים	✓			
2. סיכון שוק	✓			
2.1 סיכון ריבית	✓			
2.2 סיכון אינפלציה/סיכון שער חליפין	✓			
3. סיכון נזילות ומימון		✓		
<b>סיכונים תפעוליים ומשפטיים</b>				
4. סיכון תפעולי		✓		
5. סיכון משפטי		✓		
<b>סיכונים אחרים</b>				
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, בקורות 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". 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 שישמשו 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 למבצעי מתנות (תוכנית הנקודות) למחזיקי כרטיסי אשראי

לחברה שתי תוכניות הטבות בנקודות, תוכנית בגין כרטיסים פרימיום ותוכנית בגין יתר סוגי הכרטיסים. בחודש נובמבר 2016 הודיעה החברה על שינוי תקנון תוכנית הנקודות לכרטיסים שאינם כרטיסי פרימיום. השינוי הינו מתן תוקף לנקודות של שלוש שנים. נקודות שלא יעשה בהם שימוש עד תאריך תום התוקף האמור, יימחקו באופן סופי ומוחלט ולא ניתן יהיה לעשות בהם שימוש עוד. כך, נקודות שנצברו על-ידי הלקוחות האמורים וטרם נוצלו עד ליום 31 בדצמבר 2016, תהיינה ניתנות למימוש עד ליום 31 בדצמבר 2019 בלבד (ולאחר מועד זה נקודות כאמור שלא ימומשו ימחקו באופן סופי ומוחלט); נקודות שייצברו ולא ימומשו בשנת 2017 תהיינה ניתנות למימוש עד ליום 31 בדצמבר 2020 (ולאחר מועד זה נקודות כאמור שלא ימומשו ימחקו באופן סופי ומוחלט); וכן הלאה.

#### 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 3.ד.2 ו-9 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 יתרונות 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, 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 ובחינת 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 לתום תקופה 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 פועלים אקספרס 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 <sup>(1)</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי <sup>(1)</sup>. וכן:
    - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, מובא לידיעתנו, 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.

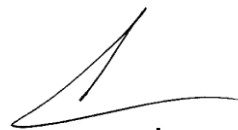


## הצהרת החשבונאית הראשית

אני, סיגל ברמק, מצהירה כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של פועלים אקספרס 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 בקרות ונהלים לגבי הגילוי<sup>(1)</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי<sup>(1)</sup>. וכן:
  - (א) קבענו בקרות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקרות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, מובא לידיעתנו, 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 הבקרות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקרות 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).



סיגל ברמק

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים  
 חשבונאית ראשית

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

## דוח הדירקטוריון והנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

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

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

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-COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). בהתבסס על הערכה זו, הנהלה 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 63 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 לחשבונות וכספים  
חשבונאית ראשית

**ד"ר רון וקסלר**  
מנהל כללי

**איל דשא**  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

**פועלים אקספרס בע"מ**

**דוחות כספיים**

**ליום 31 בדצמבר 2018**





## תוכן העיניים

עמוד	
63	דוח רואי החשבון המבקרים – בקרה פנימית על דיווח כספי
65	דוח רואי החשבון המבקרים – דוחות כספיים שנתיים
67	דוחות רווח והפסד
68	דוחות על הרווח הכולל
69	מאזנים
70	דוחות על השינויים בהון
71	דוחות על תזרימי המזומנים
72	ביאורים לדוחות הכספיים



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

ביקרנו את הבקרה הפנימית על דיווח כספי של ישראל כרטיס 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 כרטיס 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 כרטיס 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 כרטיס אשראי נקבע לפי הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, את הדוחות הכספיים של החברה 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 מסייגת על אותם דוחות כספיים וכן הפניית תשומת לב לאמור בביאור 17.ב.2. בדבר הליכי רגולציה.

זיו האפט  
רואי חשבון

סומך חייקין  
רואי חשבון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.





**דוח רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של פועלים אקספרס בע"מ - דוחות כספיים שנתיים**

ביקרנו את המאזנים המצורפים של פועלים אקספרס בע"מ (להלן: "החברה") לימים 31 בדצמבר 2018 ו-2017 ואת דוחות רווח והפסד, הדוחות על הרווח הכולל, הדוחות על השינויים בהון והדוחות על תזרימי המזומנים - של החברה - לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018. דוחות כספיים אלה הינם באחריות הדירקטוריון והנהלה 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 שישומו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי הדירקטוריון והנהלה של החברה וכן הערכת נאותות ההצגה בדוחות הכספיים בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, הדוחות הכספיים הנ"ל משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי - של החברה לימים 31 בדצמבר 2018 ו-2017 ואת תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים - של החברה - 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 בהפניית תשומת לב לאמור בביאור 17.ב.2. בדבר הליכי רגולציה .

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 2017, 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 מסייגת על אפקטיביות הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי של החברה.

**זיו האפט**  
רואי חשבון

**סומך חייקין**  
רואי חשבון

תל אביב, 25 בפברואר 2019



**דוחות רווח והפסד**

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר


2016	2017	2018	ביאור	
<b>הכנסות</b>				
405	428	456	3	מעסקאות בכרטיסי אשראי
2	2	2	4	הכנסות ריבית, נטו
(6)	(5)	(4)		הוצאות אחרות
<b>401</b>	<b>425</b>	<b>454</b>		<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>				
10	12	15	9.ב.	בגין הפסדי אשראי
115	119	122	7	תפעול *
83	104	109	8	מכירה ושיווק *
36	38	41	9	הנהלה וכלליות *
92	90	96	17.ח.	תשלומים לבנקים
<b>336</b>	<b>363</b>	<b>383</b>		<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>65</b>	<b>62</b>	<b>71</b>		<b>רווח לפני מיסים</b>
18	15	17	8	הפרשה למיסים על הרווח
<b>47</b>	<b>47</b>	<b>54</b>		<b>רווח נקי</b>
<b>340</b>	<b>338</b>	<b>384</b>		<b>רווח נקי בסיסי למניה רגילה (בש"ח)</b>
139,326	139,326	139,326		מספר המניות הרגילות ששימש לחישוב

\*מזה: בגין שכר ונלוות בשנים 2018, 2017 ו-2016 סך של כ-36 מיליון ש"ח, 43 מיליון ש"ח ו-39 מיליון ש"ח בהתאמה. בסעיפים אלו כלולים בין היתר רכיבי עלות הטבה מוגדרת שאינם עלות שרות בסך של כ-2 מיליון ש"ח, 1 מיליון ש"ח וסכום הנמוך מחצי מיליון ש"ח בהתאמה.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

  
**סיגל ברמק**  
 מנהלת המחלקה לחשבונות 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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2016	2017	2018	
47	47	54	רווח נקי
			רווח כולל אחר לפני מסים:
*-	*-	*-	התאמות של התחייבויות בשל הטבות עובדים (1)
*-	*-	*-	רווח כולל אחר לפני מסים
*-	*-	*-	השפעת המס המתייחס
*-	*-	*-	רווח כולל אחר לאחר מסים
47	47	54	הרווח הכולל המיוחס לבעלי מניות החברה

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) בעיקר משקף התאמות בגין אומדנים אקטואריים לסוף השנה והפחתה של סכומים שנרשמו בעבר ברווח כולל אחר.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

**מאזנים**

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר			
2017	2018	ביאור	
			<b>נכסים</b>
16	17		מזומנים
2,623	2,648	9	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(19)	(22)		הפרשה להפסדי אשראי
<b>2,604</b>	<b>2,626</b>		<b>חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>
2	5	10	מחשוב וציוד
512	572	11	נכסים אחרים
<b>3,134</b>	<b>3,220</b>		<b>סך כל הנכסים</b>
			<b>התחייבויות</b>
3	*-	12	אשראי מתאימים בנקאיים
2,692	2,737	13	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
23	13	14,17	התחייבויות אחרות
<b>2,718</b>	<b>2,750</b>		<b>סך כל ההתחייבויות</b>
		17	התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות
416	470	16	הון
<b>3,134</b>	<b>3,220</b>		<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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		
<b>332</b>	<b>297</b>	*-	<b>35</b>	*-	<b>35</b>	*-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2015</b>
47	47	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
							<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>
*-	-	-	*-	*-	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
*-	-	*-	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס
<b>379</b>	<b>344</b>	*-	<b>35</b>	*-	<b>35</b>	*-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2016</b>
47	47	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
(10)	(10)	-	-	-	-	-	דיבידנד
							<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>
*-	-	-	*-	*-	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
*-	-	*-	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס
<b>416</b>	<b>381</b>	*-	<b>35</b>	*-	<b>35</b>	*-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2017</b>
54	54	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
-	-	-	-	-	-	-	דיבידנד
							<b>התאמות ושינויים הנובעים מ:</b>
-	-	-	-	-	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
-	-	*-	-	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס
<b>470</b>	<b>435</b>	*-	<b>35</b>	*-	<b>35</b>	*-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2018</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

דוחות על תזרימי המזומנים (1)

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2016	2017	2018	
			<b>תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת</b>
47	47	54	רווח נקי לתקופה
			<b>התאמות:</b>
*-	1	1	פחת על מחשוב וציוד
10	12	15	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(1)	(2)	(2)	מיסים נדחים, נטו
*-	2	(4)	שינוי בהפרשות והתחייבויות לעובדים
*-	*-	-	הטבה בשל עסקה עם בעל שליטה
2	3	(1)	התאמות בגין הפרשי שער
			<b>שינויים בנכסים שוטפים</b>
(112)	(190)	(37)	שינוי בחיבים אחרים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
(1)	41	(58)	שינוי בנכסים אחרים, נטו
			<b>שינויים בהתחייבויות שוטפות</b>
91	91	45	שינוי בזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
2	*-	(6)	שינוי בהתחייבויות אחרות, נטו
38	5	7	מזומנים נטו מפעילות שוטפת
			<b>תזרימי מזומנים מפעילות השקעה</b>
(1)	(1)	(4)	רכישת מחשוב וציוד
(25)	2	*-	שינוי באשראי לבתי עסק, נטו
(26)	1	(4)	מזומנים נטו (לפעילות) מפעילות השקעה
			<b>תזרימי מזומנים מפעילות מימון</b>
-	(10)	-	דיבידנד ששולם לבעלי המניות
(3)	1	(3)	שינוי באשראי לזמן קצר מתאגידים בנקאיים, נטו
(3)	(9)	(3)	מזומנים נטו לפעילות מימון
9	(3)	-	עליה (ירידה) במזומנים
15	22	16	יתרת מזומנים לתחילת התקופה
(2)	(3)	1	השפעת תנועות בשער החליפין על יתרות מזומנים
22	16	17	יתרת מזומנים לסוף התקופה
			<b>ריבית ומסים ששולמו ו/או התקבלו</b>
2	2	2	ריבית שהתקבלה
*-	*-	1	ריבית ששולמה
17	18	19	מסים על ההכנסה ששולמו
*-	1	*-	מסים על ההכנסה שהתקבלו

\* 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 (2) להלן.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## ביאור 1 - כללי

פועלים אקספרס בע"מ (להלן: "החברה") הינה תאגיד שהתאגד בישראל בשנת 1995 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 בהנפקה וסליקה של עסקאות כרטיסי אשראי של המותג "אמריקן אקספרס". חברת ישראל כרטיס בע"מ (להלן: "ישראל כרטיס"), חברה אחות, מתפעלת עבור החברה את מערך כרטיסי האשראי של החברה. לצורך כך, קיים בין החברה לבין ישראל כרטיס הסכם המסדיר את דרך ההתחשבות ביניהן. (ראה ביאור 17.1. להלן).

הדוחות הכספיים 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 הנוותרים, שהם פחות מהותיים, הוראות מבוססות על תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ועל כללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP). 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 - פועלים אקספרס בע"מ.
2. החברה האם - בנק הפועלים בע"מ.
3. צדדים קשורים ובעלי עניין - כמשמעותם בסעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.
4. בעלי שליטה - כמשמעותם בתקנות ניירות ערך (הצגת פעולות בין תאגיד לבין בעל שליטה בו בדוחות הכספיים), התשנ"ו - 1996.
5. מדד - מדד המחירים לצרכן כפי שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בישראל.
6. דולר - דולר של ארצות הברית.
7. סכום מותאם - סכום נומינלי היסטורי שהותאם למדד בגין חודש דצמבר 2003, בהתאם להוראות גילויי דעת של לשכת רואי חשבון בישראל.
8. סכום מדווח - סכום מותאם למועד המעבר (31 בדצמבר 2003), בתוספת סכומים בערכים נומינליים, שנוספו לאחר מועד המעבר ובניכוי סכומים שנגרעו לאחר מועד המעבר.
9. עלות - עלות בסכום מדווח.
10. דיווח כספי נומינלי - דיווח כספי המבוסס על סכומים מדווחים.
11. מטבע הפעילות - המטבע של הסביבה הכלכלית העיקרית שבה פועלת החברה.
12. מטבע הצגה - המטבע לפיו מוצגים הדוחות הכספיים.
13. יתרת חוב רשומה – מוגדרת כיתרת החוב, לאחר ניכוי מחיקות חשבונאיות, אך לפני ניכוי הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב.
14. 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 (המשך)

### 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 הנתרים, 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 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:

- התחייבויות בגין תשלום מבוסס מניות אשר יסולקו במזומן;
- נכסי והתחייבויות מסים נדחים;
- הפרשות;
- נכסים והתחייבויות בגין הטבות לעובדים;

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 נדרשת הנהלת החברה להשתמש בשיקול דעת בהערכות אומדנים והנחות אשר משפיעים על יישום המדיניות החשבונאית ועל הסכומים של נכסים והתחייבויות, הכנסות והוצאות. יובהר שההוצאות בפועל עלולות להיות שונות מאומדנים אלה. בעת גיבושם של אומדנים חשבונאיים המשמשים בהכנת הדוחות הכספיים, נדרשת הנהלת החברה להניח הנחות באשר לנסיבות ולאירועים הכרוכים באי וודאות משמעותית. בשיקול דעתה בקביעת האומדנים, מתבססת הנהלת החברה על ניסיון העבר, עובדות שונות, גורמים חיצוניים ועל הנחות סבירות בהתאם לנסיבות המתאימות לכל אומדן. האומדנים וההנחות שבבסיסם נסקרים באופן שוטף. שינויים באומדנים חשבונאיים מוכרים בתקופה שבה תוקנו האומדנים ובכל תקופה עתידית מושפעת.

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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

החל מהתקופות המתחילות ביום 1 בינואר 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: 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 שנקטו במדיניות החשבונאית בדוחות כספיים אלה ותיאור של אופן והשפעת היישום לראשונה, ככל שהייתה:

#### 1. הכרה בהכנסה מחוזים עם לקוחות

ביום 11 בינואר 2015 פורסם חוזר בנושא "אימוץ עדכון לכללי 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 מגרעה 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 99-19, 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.

#### 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 "דיווח על תזרימי מזומנים";
- דיווח לתקופות ביניים בהתאם לנושא 270 בקודיפיקציה בדבר "דיווח לתקופות ביניים";
- מדידה וגילוי של ערביות בהתאם לנושא 460 בקודיפיקציה בדבר "ערביות".

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

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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

- 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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016		לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017				
לאחר השינוי	השפעת השינוי	לפני השפעת השינוי	לאחר השפעת השינוי	השפעת השינוי	לפני השפעת השינוי	
38	28	10	5	(3)	8	תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת
(26)	(25)	(1)	1	2	(1)	תזרימי מזומנים מפעילות השקעה
(3)	(3)	-	(9)	1	(10)	תזרימי מזומנים מפעילות מימון

### 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 שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים

#### 1. מטבע חוץ והצמדה

עסקאות במטבע חוץ

עסקאות במטבע חוץ מתורגמות לפי שער החליפין שבתוקף בתאריכי העסקאות. בכל מועד דיווח, נכסים והתחייבויות כספיים הנקובים במטבע חוץ במועד הדיווח, מתורגמים 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. פרטים לא כספיים הנקובים במטבע חוץ ונמדדים 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. 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. הכנסות והוצאות אחרות – מוכרות על בסיס צבירה.

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך) ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

### 3. 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 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 כנושה בתאריך עתידי מסוים. סיכון אשראי נחות מוגן באופן לא מספק על ידי השווי הנוכחי המבוטס. 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 כנושה 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 בעייתי יסווג כחוב פגום.

### הפרשה להפסדי אשראי

החברה קבעה נהלים לסיווג אשראי ולמדידת ההפרשה להפסדי אשראי כדי לקיים הפרשה ברמה מתאימה לכיסוי הפסדי אשראי צפויים בהתייחס לתיק האשראי שלה. בנוסף, החברה קבעה נהלים הנדרשים לקיום הפרשה ברמה מתאימה כדי לכסות הפסדי אשראי צפויים הקשורים למכשירי אשראי חוץ מאזניים כחשבון התחייבותי נפרד (כגון: מסגרות אשראי שלא נוצלו וערבויות). ההפרשה לכיסוי הפסדי האשראי הצפויים בהתייחס לתיק האשראי מוערכת באחד משני מסלולים: "הפרשה פרטנית" או "הפרשה קבוצתית". כמו כן, החברה בוחנת את הנאותות הכוללת של ההפרשה להפסדי אשראי. הערכת נאותות כאמור מתבססת על שיקול הדעת של ההנהלה אשר מתחשב בסיכונים הגלומים בתיק האשראי ובשיטות ההערכה שמישומות 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 בוותור 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. ההפרשה הפרטנית בגין אשראי עסקי מוערכת על בסיס פרמטרים שונים וביניהם יתרת השוברים הקיימים לבית העסק 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 השנה 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.

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

### ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

#### 3. חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

##### אשראי חוץ מאזני

ההפרשה הנדרשת בהתייחס למכשירי האשראי החוץ מאזניים מוערכת בהתאם לכללים שנקבעו בנושא הקודיפיקציה. 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 שמיושמות 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;

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 שהותרו כנס אינה מוצדקת, או חוב בגינו מנהלת החברה מאמצי גבייה ארוכי טווח (המוגדרים ברוב המקרים כתקופה העולה על שנתיים). לגבי חובות המוערכים על בסיס קבוצתי, נקבעו כללי המחיקה בהתבסס על תקופת הפיגור שלהם (ברוב המקרים מעל 150 ימי פיגור רצופים) ועל פרמטרים אחרים של בעייתיות. יובהר כי מחיקות חשבונאיות אינן כרוכות בויתור משפטי והן מקטינות את יתרת החוב המדווחת לצרכים חשבונאיים בלבד, תוך יצירת בסיס עלות חדש לחוב בספרי החברה. למרות האמור לעיל, לגבי חובות אשר נבחנו באופן קבוצתי וסווגו כפגומים בשל ארגון מחדש של חוב בעייתי, נבחן הצורך במחיקה המיידית. בכל אופן, חובות כאמור נמחקים חשבונאית לא יאוחר מהמועד שבו החוב הפך להיות בפיגור של 60 ימים או יותר, ביחס לתנאי הארגון מחדש.

##### הכרה בהכנסה

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

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך) ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

### 4. 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 מפרט היררכיה של טכניקות מדידה בהתבסס על השאלה האם הנתונים ששימשו לצורך קביעת השווי ההוגן הינם נצפים או לא נצפים. סוגים אלו של נתונים יוצרים מדרג שווי הוגן כמפורט להלן:

- נתוני רמה 1: מחירים מצוטטים (לא מותאמים) בשווקים פעילים לנכסים או להתחייבויות זהים, אשר לחברה יש יכולת לגשת אליהם במועד המדידה.
- נתוני רמה 2: נתונים הנצפים עבור הנכס או התחייבות, במישרין או בעקיפין, שאינם מחירים מצוטטים הנכללים ברמה 1.
- נתוני רמה 3: נתונים לא נצפים עבור הנכס או התחייבות.

### 5. 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.

### 6. קיזוז נכסים והתחייבויות

החברה מיישמת את סעיף 15 א בהוראות הדיווח לציבור לכללי החשבונאות המקובלים בארה"ב. בהתאם להוראות החברה מקזזת נכסים והתחייבויות הנובעים מאותו צד נגדי ומציגה במאזן את יתרנם 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.

### 7. 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 מוטב) מלנצל את זכותו לשעבד או להחליף וגם מעניק למעביר הטבה גדולה יותר מאשר הטבה טריוויאלית; (3) המעביר אינו שומר שליטה אפקטיבית בנכסים הפיננסיים או בזכויות המוטב המתחייבים לנכסים המועברים האלה.

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך) ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

### 8. רכוש קבוע (מחשוב וציוד)

#### הכרה ומדידה

פריטי רכוש קבוע 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 בייניים וציוד את העלויות בגין נכסי תוכנה שנרכשו או עלויות שהווננו כנכס בגין תוכנות שפותחו באופן פנימי לשימוש עצמי. לגבי הטיפול החשבונאי בעלויות תוכנה ראה סעיף (9) להלן. רווח או הפסד מגריעת פריט רכוש קבוע נקבעים לפי השוואת התמורה מגריעת הנכס לערכו בספרים, ומוכרים בנטו 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.

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 לתקופה השוטפת ולתקופות השוואה הינו כדלקמן:

מחשב וציוד היקפי 3-4 שנים

עלויות תוכנה 4-5 שנים

הרוט וציוד משרדי 5-16 שנים

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

#### ירידת ערך

החברה בוחנת נכסים (או קבוצת נכסים) לא שוטפים לצורך ירידת ערך כאשר מתרחשים אירועים או שינויים בנסיבות המצביעים על כך שהעלות המופחתת עשויה לא להיות ברת-השבה.

הפסדים מירידת ערך מוכרים רק אם הערך בספרים של נכס לא שוטף (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) וממימושו.

ההפסדים מירידת הערך הינם בגובה הפרש 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.

### 9. נכסים בלתי מוחשיים

נכסים בלתי מוחשיים בעלי אורך חיים מוגדר מופחתים לרווח או הפסד לפי שיטת הקו הישיר 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 ברת-השבה. הפסדים מירידת ערך מוכרים רק אם הערך בספרים של הנכס הבלתי מוחשי אינו בר-השבה ועולה על שווי ההוגן. הערך בספרים אינו בר-השבה אם הוא עולה על סך תזרימי המזומנים בערכים לא מהוונים הצפויים לנבוע מהשימוש בנכס וממימושו הסופי.

ההפסדים מירידת הערך הינם בגובה הפרש 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.



## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

### ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

#### 9. נכסים בלתי מוחשיים (המשך)

##### עלויות תוכנה לשימוש עצמי (נכלל ברכוש הקבוע)

ההתאם לנושא ASC 350-40, 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 שהוונו 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.

##### 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 לשווי ההוגן בניכוי עלויות מכירה. בהקשר זה, קיימת הנחה ניתנת לסתירה כי שוויה ההוגן של התוכנה במקרה זה הינו אפס.

#### 10. הפרשה למבצעי מתנות (תוכנית הנקודות) למחזיקי כרטיסי אשראי

לחברה שתי תוכניות הטבות בנקודות, תוכנית בגין כרטיסים פרימיום ותוכנית בגין יתר סוגי הכרטיסים. בחודש נובמבר 2016 הודיעה החברה על שינוי תקנון תוכנית הנקודות לכרטיסים שאינם כרטיסי פרימיום. השינוי הינו מתן תוקף לנקודות של שלוש שנים. נקודות שלא יעשה בהם שימוש עד תאריך תום התוקף האמור, יימחקו באופן סופי ומוחלט ולא ניתן יהיה לעשות בהם שימוש עוד. כך, נקודות שנצברו על-ידי הלקוחות האמורים וטרם נוצלו עד ליום 31 בדצמבר 2016, תהיינה ניתנות למימוש עד ליום 31 בדצמבר 2019 בלבד (ולאחר מועד זה נקודות כאמור שלא ימומשו ימחקו באופן סופי ומוחלט); נקודות שייצברו ולא ימומשו בשנת 2017 תהיינה ניתנות למימוש עד ליום 31 בדצמבר 2020 (ולאחר מועד זה נקודות כאמור שלא ימומשו ימחקו באופן סופי ומוחלט); וכן הלאה.

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך) ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

### 11. 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 פירעון, 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 המתייחס.

### 12. 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 ההוגן של המכשירים המוענקים. שווי ההטבה מוכר ברווח והפסד כהוצאת שכר כנגד גידול מקביל בהון. לצורך ההכרה בהוצאה וייחוסה על פני התקופות השירות המתאימות 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 ההוגן של הסכום המגיע לעובדים בגין זכויות לעליית ערך מניות, המסולקות במזומן, נזקף כהוצאה, כנגד גידול מקביל בהתחייבויות, על פני השנה בה מושגת זכאות בלתי מותנית של העובדים לתשלום. ההתחייבות נמדדת מחדש בכל מועד דיווח עד למועד הסילוק. כל שינוי בשווי ההוגן של ההתחייבויות נזקף כהוצאות ברווח והפסד. עסקאות הכוללות התחייבות אשר תסולק על ידי הנפקת מספר משתנה של מניות הבנק על בסיס שווי כספי קבוע מסווגות כהתחייבות.

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

### ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

#### 13. 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 17.ג. בדבר "הליכים משפטיים ותלויות" להלן.

#### 14. הוצאות מיסים על ההכנסה

הדוחות הכספיים של החברה כוללים מיסים שוטפים ומיסים נדחים. 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 המסים על ההכנסה ששולמו או שעתידיים להיות משולמים (או מוחזרים) עבור השנה השוטפת, כפי שנקבע על ידי יישום הוראות דיני המס שנחקקו על הכנסה חייבת במס. הוצאות המסים השוטפים כוללים גם את השינויים בתשלומי המס המתייחסים לשנים קודמות.

#### מיסים נדחים

התחייבויות מיסים נדחים ונכסי מיסים נדחים מייצגים את ההשפעות העתידיות על 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 המסים 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 נדחים 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".

#### קיזוז נכסי והתחייבויות מיסים נדחים

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

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך) ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

### 15. 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.

### 16. 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.

### 17. 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 18 לדוחות הכספיים להלן.

### 18. גילויים בהקשר לצד קשור

המידע על יתרות מאזניות וחוף מאזניות והמידע על תוצאות העסקאות עם בעלי ענין 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".

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

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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

#### 1. הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות

ביום 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 הבנקאי, באמצעות הקדמת רישום הפרשות להפסדי אשראי, באופן שמחזק את אנטי המחזוריות בהתנהגות הפרשות להפסדי אשראי, שתומך בתגובה מהירה יותר של הבנקים להידרדרות באיכות האשראי של לווים, ולחיצוק הקשר בין ניהול סיכוני האשראי לבין האופן שבו סיכונים אלה משתקפים בדוחות הכספיים, תוך התבססות על שיטות ותהליכים קיימים.

עיקרי השינויים הצפויים בטיפול החשבונאי בדוחות הכספיים של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי האשראי בעקבות יישום כללים אלה, הינם בין היתר: ההפרשה להפסדי אשראי תחושב לפי ההפסד הצפוי לאורך חיי האשראי, במקום לאמוד את ההפסד שנגרם וטרם זוהה; באומדן ההפרשה להפסדי אשראי יעשה שימוש משמעותי במידע צופה פני עתיד שישקף תחזיות סבירות לגבי אירועים כלכליים עתידיים; יורחב הגילוי על ההשפעה של מועד מתן האשראי על איכות האשראי של תיק האשראי; ישתנה האופן שבו נרשמות ירידות ערך של אגרות חוב בתיק הזמין למכירה; וכן הכללים החדשים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי יחולו על אשראי (לרבות הלוואות לדיון), אגרות חוב המוחזקות לפדיון, וחיפוט אשראי חוץ מאזניות מסוימות.

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

החברה טרם החלה בבחינת השלכות המכתב על דוחותיה הכספיים ובהערכות ליישומם.

#### 2. 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 350-40 בקודיפיקציה בדבר תוכנות לשימוש עצמי.

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

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

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

החברה בוחנת את ההשפעה של ההוראות על דוחותיה הכספיים.

### ביאור 3 - הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2016	2017	2018	
			<b>הכנסות מבתי עסק</b>
338	358	373	עמלות בתי עסק
1	*-	1	הכנסות אחרות
<b>339</b>	<b>358</b>	<b>374</b>	<b>סך כל ההכנסות מבתי עסק, ברוטו</b>
(26)	(28)	(32)	בניכוי עמלות למנפיקים אחרים
<b>313</b>	<b>330</b>	<b>342</b>	<b>סך כל ההכנסות מבתי עסק, נטו</b>
			<b>הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי</b>
24	27	33	עמלת מנפיק
41	44	52	עמלות שרות
27	27	29	עמלות מעסקאות מט"ח
<b>92</b>	<b>98</b>	<b>114</b>	<b>סך כל ההכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי</b>
<b>405</b>	<b>428</b>	<b>456</b>	<b>סך כל ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי</b>

### ביאור 4 - הכנסות ריבית, נטו

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2016	2017	2018	
			<b>א. הכנסות ריבית:</b>
*-	*-	*-	מאשראי לאנשים פרטיים
2	2	2	מאשראי מסחרי
*-	*-	*-	מפיקדונות בבנקים
*-	*-	*-	מנכסים אחרים
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית</b>
			<b>ב. הוצאות ריבית:</b>
*-	*-	*-	לתאגידים בנקאיים
*-	*-	*-	<b>סך הכל הוצאות ריבית</b>
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית, נטו</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 5 - הוצאות תפעול

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2016	2017	2018	
23	24	21	שכר ונלוות
13	12	13	עיבוד נתונים ואחזקת מחשב
2	3	3	שירותי בנקאות אוטומטיים (ש.ב.א.)
50	50	58	תשלומים לארגון הבינלאומי
*-	1	1	פחת והפחתות
1	1	1	תקשורת
17	16	15	הפקה ומשלוח
1	1	1	נזקים משימושים לרעה בכרטיסי אשראי
6	7	5	שכר דירה ואחזקת מבנה
(1)*-	(1)1	1	הוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה לא מוגדרת (ללא עלות שרות) <sup>(1)</sup>
2	3	3	אחרות
<b>115</b>	<b>119</b>	<b>122</b>	<b>סך כל הוצאות התפעול</b>

## ביאור 6 - הוצאות מכירה ושיווק

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2016	2017	2018	
12	15	11	שכר ונלוות
4	5	3	פרסום
10	10	11	שימור וגיוס לקוחות
42	55	61	מבצעי מתנות למחזיקי כרטיסי אשראי
13	16	19	דמי ניהול מועדונים
(1)*-	(1)*-	1	הוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה לא מוגדרת (ללא עלות שרות)
2	3	3	אחרות
<b>83</b>	<b>104</b>	<b>109</b>	<b>סך כל הוצאות מכירה ושיווק</b>

## ביאור 7 - הוצאות הנהלה וכלליות

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2016	2017	2018	
4	4	4	שכר ונלוות
3	3	3	שירותים מקצועיים
*-	*-	*-	ביטוח
27	29	32	תשלומים לישראל <sup>(2)</sup>
(1)*-	(1)*-	*-	הוצאות בגין פנסיה (לרבות פיצויים ותגמולים) הטבה לא מוגדרת (ללא עלות שרות)
2	2	2	אחרות
<b>36</b>	<b>38</b>	<b>41</b>	<b>סך כל הוצאות הנהלה וכלליות</b>

\* כסום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.  
 (1) הוצג מחדש לאור יישום תיקון מספר 07-2017 לקודיפיקציה, בדבר שיפור ההצגה של הוצאות בגין פנסיה והטבות אחרות לאחר סיום העסקה.  
 (2) ראה ביאור 16.ו. להלן.

## ביאור 8 - הפרשה למיסים על הרווח

במיליוני ש"ח

1. הרכב הסעיף:

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	
19	17	17	מיסים שוטפים
(1)	(2)	(2)	מיסים נדחים
*-	*-	2	מיסים שוטפים בגין שנים קודמות
<b>18</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>הפרשה למיסים על ההכנסה</b>

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2016	2017	2018	
65	62	71	רווח לפני מס
25%	24%	23%	שיעור המס החל בישראל על החברה
16	15	16	סכום המס על בסיס שיעור סטטוטורי
-	-	2	מיסים בגין שנים קודמות
-	-	(1)	הטבה מהפרשים זמניים משנה קודמת ששימשה להגדלת מיסים נדחים
2	*-	-	שינוי יתרת מיסים נדחים עקב שינוי בשיעור המס
<b>18</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>הפרשה למיסים על ההכנסה</b>

3. לחברה שומות מס סופיות עד וכולל שנת המס 2015. ראה גם ביאור 17.ד. להלן.

4. תנועה במיסים נדחים – במיליוני ש"ח

שיעור מס ממוצע 2018 באחוזים	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 מיסים נדחים
23.0%	12	-	-	2	10	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	*-	-	-	*-	*-	מהפרשה לחופשה ומענקים מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תוכנית אחר
23.0%	1	-	-	1	-	מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תוכנית אחר
	<b>13</b>	<b>*-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>יתרת נכסי מיסים נדחים</b>

שיעור מס ממוצע 2017 באחוזים	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 מיסים נדחים
23.0%	10	-	-	2	8	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	*-	-	*-	*-	*-	מהפרשה לחופשה ומענקים מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תוכנית אחר
23.0%	1	*-	-	*-	1	מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תוכנית אחר
	<b>11</b>	<b>*-</b>	<b>*-</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>יתרת נכסי מיסים נדחים</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.



## ביאור 8 - הפרשה למיסים על הרווח (המשך)

5. שינויים בשערי המס

### 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 נכסי המסים הנדחים בסך 2 מיליון ש"ח, אשר הוכרו כנגדם הוצאות מסים נדחים. המסים השוטפים לתקופות המדווחות מחושבים בהתאם לשיעורי המס המוצגים בטבלה לעיל.

## ביאור 9 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי

במיליוני ש"ח

### א. חייבים ואשראי בגין פעילות בכרטיסי אשראי

31 בדצמבר 2017	31 בדצמבר 2018	שיעור ריבית ממוצעת שנתית 2018		ליתרה ביום 31 בדצמבר 2018	לעסקאות בחודש האחרון באחוזים
		באחוזים	באחוזים		
<b>סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים</b>					
392	392				אנשים פרטיים (1)
392	392	-	-		מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי (2)
-	-				מזה: אשראי
<b>מסחרי</b>					
188	200				מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי (2)
151	164	-	-		מזה: אשראי (3)(2)
37	36	2.6	2.6		
<b>580</b>	<b>592</b>				<b>סך הכל סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים</b>
<b>סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים</b>					
2,016	2,033	-	-		חייבים בגין כרטיסי אשראי
21	16	-	-		ארגון בינלאומי לכרטיסי אשראי
3	3	-	-		הכנסות לקבל
3	4	-	-		אחרים
<b>2,623</b>	<b>2,648</b>				<b>סך הכל חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי</b>

(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.

(3) מזה: אשראי לבתי עסק כ-36 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2017 כ-37 מיליון ש"ח). סכום זה כולל מקדמות, הקדמות בסך כ-33 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2017 כ-33 מיליון ש"ח).

## ביאור 9 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

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 (2)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2017
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
22	2	1	4	-	15	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2017
15	*-	1	3	-	11	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(16)	-	(1)	(2)	-	(13)	מחיקות חשבונאיות
4	-	(3)	*-	-	4	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(12)	-	(1)	(2)	-	(9)	מחיקות חשבונאיות, נטו
<b>25</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>17</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2018 **</b>
<b>** מזה:</b>						
3	*-	*-	1	-	2	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
1	1	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

### לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (2)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2016
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
19	1	*-	4	-	14	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2016
12	1	1	2	-	8	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(12)	-	(* -)	(3)	-	(9)	מחיקות חשבונאיות
3	-	(3)	1	-	2	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(9)	-	(* -)	(2)	-	(7)	מחיקות חשבונאיות, נטו
<b>22</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>15</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2017 **</b>
<b>** מזה:</b>						
3	*-	*-	1	-	2	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
1	1	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ראה הערות בעמוד הבא.

## ביאור 9- סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

מיליוני ש"ח

ב. חובות (1) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים

הפרשה להפסדי אשראי

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (2)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
16	1	*-	4	-	11	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2015
10	*-	(* -)	2	-	8	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(8)	-	*-	(2)	-	(6)	מחיקות חשבונאיות
1	-	(3) -	*-	-	1	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(7)	-	*-	(2)	-	(5)	מחיקות חשבונאיות, נטו
<b>19</b>	<b>1</b>	<b>*-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2016 **</b>
<b>** מזה:</b>						
3	*-	*-	1	-	2	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פיקדונות בנקים
1	1	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ראה הערות בעמוד הבא.

## ביאור 9 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

מיליוני ש"ח

ב. חובות (1) ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)

2. מידע נוסף על דרך חישוב ההפרשה להפסדי אשראי בגין חובות ועל החובות בגינם היא חושבה

### ליום 31 בדצמבר 2018

סיכון אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים					סך הכל
	מסחרי		אנשים פרטיים		סך הכל	
	בערבות בנקים	אחר (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי		
						<b>יתרת חוב רשומה של חובות</b>
						שנבדקו על בסיס פרטני
						שנבדקו על בסיס קבוצתי
						<b>סך הכל חובות</b>
						<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות</b>
						שנבדקו על בסיס פרטני
						שנבדקו על בסיס קבוצתי
						<b>סך הכל חובות</b>

### ליום 31 בדצמבר 2017

סיכון אשראי	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים					סך הכל
	מסחרי		אנשים פרטיים		סך הכל	
	בערבות בנקים	אחר (2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי		
						<b>יתרת חוב רשומה של חובות</b>
						שנבדקו על בסיס פרטני
						שנבדקו על בסיס קבוצתי
						<b>סך הכל חובות</b>
						<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות</b>
						שנבדקו על בסיס פרטני
						שנבדקו על בסיס קבוצתי
						<b>סך הכל חובות</b>

\* כסום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, ארגון בינלאומי לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל חייבים אחרים.

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

**ביאור 9 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

מיליוני ש"ח

ג. חובות (1)

1. איכות אשראי ופיגורים

ליום 31 בדצמבר 2018						
חובות לא פגומים - מידע נוסף			בעייתיים <sup>(2)</sup>			
בפיגור של 30 ועד 89 יום <sup>(4)</sup>	בפיגור של 90 יום או יותר	סך הכל	פגומים <sup>(3)</sup>	לא פגומים	לא בעייתיים	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים</b>						
3	-	392	3	10	379	חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	-	אשראי
<b>מסחרי</b>						
1	-	164	1	2	161	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	-	36	*-	*-	36	אשראי
-	-	2,624	-	-	2,624	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(5)</sup>
<b>4</b>	<b>-</b>	<b>3,216</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>3,200</b> <sup>(6)</sup>	<b>סך הכל</b>

ליום 31 בדצמבר 2017						
חובות לא פגומים - מידע נוסף			בעייתיים <sup>(2)</sup>			
בפיגור של 30 ועד 89 יום <sup>(4)</sup>	בפיגור של 90 יום או יותר	סך הכל	פגומים <sup>(3)</sup>	לא פגומים	לא בעייתיים	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים</b>						
2	-	392	2	7	383	חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	-	אשראי
<b>מסחרי</b>						
1	-	151	1	3	147	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	-	37	*-	*-	37	אשראי
-	-	2,554	-	-	2,554	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(5)</sup>
<b>3</b>	<b>-</b>	<b>3,134</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>3,121</b> <sup>(6)</sup>	<b>סך הכל</b>

\* 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.  
 (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, ארגון בינלאומי לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.  
 (6) מזה: סיכון אשראי בסך כ-3,189 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018 וכ-3,112 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2017, אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה.

**איכות האשראי**

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

**ביאור 9 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)**

מיליוני ש"ח

ג. חובות (1) (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים

א. חובות פגומים והפרשה פרטנית

**ליום 31 בדצמבר 2018**

יתרת 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
<b>חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים</b>					
3	3	3	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	אשראי
<b>מסחרי</b>					
1	1	*-	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	*-	*-	-	-	אשראי
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר (4)
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>סך הכל **</b>
מזה: **					
*-	*-	-	*-	*-	חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים

**ליום 31 בדצמבר 2017**

יתרת 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
<b>חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים</b>					
2	2	2	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	אשראי
<b>מסחרי</b>					
1	1	*-	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	*-	*-	*-	*-	אשראי
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר (4)
<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>סך הכל **</b>
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 בנקים, פיקדונות בבנקים, ארגון בינלאומי לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

## ביאור 9 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

מיליוני ש"ח

- 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
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>			
<b>אנשים פרטיים</b>			
חייבים בגין כרטיסי אשראי	*_	*_	*_
אשראי	-	-	-
<b>מסחרי</b>			
חייבים בגין כרטיסי אשראי	*_	*_	1
אשראי	*_	*_	-
חובות בערבות בנקים ואחר (4)	-	-	-
<b>סך הכל</b>	<b>*_</b>	<b>*_</b>	<b>1</b>

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (3)

יתרה ליום 31 בדצמבר		
	2017	2018
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>		
<b>אנשים פרטיים</b>		
חייבים בגין כרטיסי אשראי	*_	*_
אשראי	-	-
<b>מסחרי</b>		
חייבים בגין כרטיסי אשראי	*_	*_
אשראי	*_	-
חובות בערבות בנקים ואחר (4)	-	-
<b>סך הכל</b>	<b>*_</b>	<b>*_</b>

\* 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, ארגון בינלאומי לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.



## ביאור 9 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

- מיליוני ש"ח  
 ג. חובות (1) (המשך)  
 2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)  
 ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש

### לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018

ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו		ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח <sup>(2)</sup>			חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים	
יתרת חוב רשומה **	מספר חוזים **	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	מספר חוזים		
1	55	2	2	250	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
-	-	-	-	-	אשראי	
*-	20	1	1	60	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
-	-	-	-	-	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	
1	75	3	3	310	סך הכל	

### לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו		ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח <sup>(2)</sup>			חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים	
יתרת חוב רשומה **	מספר חוזים **	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	מספר חוזים		
*-	70	1	1	236	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
-	-	-	-	-	אשראי	
*-	10	1	1	46	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
-	-	-	-	-	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר <sup>(3)</sup>	
*-	80	2	2	282	סך הכל	

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ראה הערות בעמוד הבא.

## ביאור 9 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

מיליוני ש"ח

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	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים</b>					
*-	71	2	2	315	חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	אשראי
<b>מסחרי</b>					
*-	10	*-	*-	47	חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	אשראי
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר (3)
*-	81	2	2	362	<b>סך הכל</b>

\* 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) חובות - 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 וארגון בינלאומי לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחובות אחרים.

ביאור 9 א' - חייבים <sup>(1)</sup> בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני <sup>(1)(3)</sup> לפי גודל החבות של הלווה

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2018

מספר לוויים <sup>(2)</sup>	סך הכל חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי באחריות הבנקים	סיכון אשראי חוץ מאזני <sup>(3)</sup>	תקרת האשראי (באלפי ש"ח)
317,974	375	356	108	יתרות לווה עד 5
127,064	430	377	448	יתרות לווה מעל 5 עד 10
66,669	323	238	500	יתרות לווה מעל 10 עד 15
28,396	217	154	281	יתרות לווה מעל 15 עד 20
26,983	281	192	376	יתרות לווה מעל 20 עד 30
11,415	171	110	229	יתרות לווה מעל 30 עד 40
8,802	279	217	180	יתרות לווה מעל 40 עד 80
2,073	157	133	60	יתרות לווה מעל 80 עד 150
822	128	112	39	יתרות לווה מעל 150 עד 300
304	86	67	39	יתרות לווה מעל 300 עד 600
97	51	30	27	יתרות לווה מעל 600 עד 1,200
20	24	12	6	יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000
24	32	12	34	יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000
14	34	11	40	יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000
9	53	12	50	יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000
-	-	-	-	יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000
<b>590,666</b>	<b>2,641</b>	<b>2,033</b>	<b>2,417</b>	<b>סך הכל</b>
-	7	-	-	הכנסות לקבל ואחרים
<b>590,666</b>	<b>2,648</b>	<b>2,033</b>	<b>2,417</b>	<b>סך הכל</b>

(1) חייבים בגין הפעילות בכרטיסי אשראי וסיכון האשראי החוץ מאזני מוצגים לפני השפעת ההפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לוויים.  
 (2) מספר הלוויים לפי סך הכל חייבים וסיכון אשראי.  
 (3) סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות החבות של הלווה (לא כולל מסגרת אשראי באחריות בנקים).

ביאור 9 א' - חייבים <sup>(1)</sup> בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני <sup>(1)(3)</sup> לפי גודל החבות של הלווה (המשך)

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2017

מספר לווים <sup>(2)</sup>	סך הכל חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי באחריות הבנקים	סיכון אשראי חוץ מאזני <sup>(3)</sup>	תקרת האשראי (באלפי ש"ח)
331,480	399	380	111	יתרות לווה עד 5
128,551	455	398	439	יתרות לווה מעל 5 עד 10
67,463	337	251	497	יתרות לווה מעל 10 עד 15
29,062	228	162	281	יתרות לווה מעל 15 עד 20
26,115	276	186	358	יתרות לווה מעל 20 עד 30
10,821	166	109	214	יתרות לווה מעל 30 עד 40
8,043	254	197	163	יתרות לווה מעל 40 עד 80
1,909	141	120	59	יתרות לווה מעל 80 עד 150
716	107	93	38	יתרות לווה מעל 150 עד 300
266	74	56	35	יתרות לווה מעל 300 עד 600
73	39	26	19	יתרות לווה מעל 600 עד 1,200
20	23	8	7	יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000
22	38	13	25	יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000
11	20	4	37	יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000
7	39	13	49	יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000
1	21	-	-	יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000
<b>604,560</b>	<b>2,617</b>	<b>2,016</b>	<b>2,332</b>	<b>סך הכל</b>
-	6	-	-	הכנסות לקבל ואחרים
<b>604,560</b>	<b>2,623</b>	<b>2,016</b>	<b>2,332</b>	<b>סך הכל</b>

(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.

(3) סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות החבות של הלווה (לא כולל מסגרת אשראי באחריות בנקים).

## ביאור 10 - מחשוב וציוד

במיליוני ש"ח

מחשב וציוד היקפי	ריהוט וציוד משרדי	עלויות תוכנה <sup>(1)</sup>	אחר	סך הכל	
<b>עלות:</b>					
1	1	10	4	16	ליום 31 בדצמבר 2017
-	-	4	-	4	תוספות
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>ליום 31 בדצמבר 2018</b>
<b>פחת נצבר:</b>					
1	1	8	4	14	ליום 31 בדצמבר 2017
-	*-	1	-	1	תוספות
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>ליום 31 בדצמבר 2018</b>
-	*-	5	-	5	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2018
-	*-	2	-	2	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2017
25.0	9.9	25.0	-	-	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת 2018 הינו:
25.0	9.9	25.0	-	-	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת 2017 הינו:

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.  
(1) לרבות עלויות תוכנה שהונו בקשר לפיתוח עלויות תוכנה לשימוש עצמי אשר עמדו ליום 31 בדצמבר 2018 על 8 מיליון ש"ח (ליום 31 בדצמבר 2017 - 7 מיליון ש"ח).

## ביאור 11 - נכסים אחרים

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
11	13	מסים נדחים לקבל, נטו (ראה ביאור 8)
*-	2	עודף מקדמות ששולמו למס הכנסה על העתודות השוטפות
<b>חייבים אחרים ויתרות חובה:</b>		
5	4	הוצאות מראש
495	551	חברות קשורות*
1	2	אחרים
<b>501</b>	<b>557</b>	<b>סך כל חייבים אחרים ויתרות חובה</b>
<b>512</b>	<b>572</b>	<b>סך כל הנכסים האחרים</b>

\* היתרה אינה צמודה ונושאת ריבית בשיעור עלות הגיוס המשוקלל של חברת ישראלכרט.

## ביאור 12 - אשראי מתאגידים בנקאיים

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		שיעור ריבית ממוצעת שנתית	
2017	2018	לעסקאות בחודש האחרון דצמבר 2018 (באחוזים)	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018 (באחוזים)
3	*-	-	-

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 13 - זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
2,563	2,604	בתי עסק <sup>(1)</sup>
1	2	הכנסות מראש
79	78	הפרשה עבור תוכנית נקודות
18	19	הוצאות לשלם
31	34	הוצאות לשלם בגין בנקים ומועדונים
<b>2,692</b>	<b>2,737</b>	<b>סך כל הזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי</b>

(1) בניכוי יתרות שעמדו בתנאי סילוק התחייבות לפי FAS166 (נושא 860 בקודפיקציה) בגין ניכיון שוברים לבתי עסק בסך של 102 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018 (31 בדצמבר 2017 - 105 מיליון ש"ח).

## ביאור 14 - התחייבויות אחרות

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
4	-	עודף עתודות לזכויות עובדים על היעודה (ראה ביאור 15)
<b>זכאים אחרים ויתרות זכות:</b>		
1	1	הוצאות לשלם בגין שכר והוצאות נלוות
6	3	ספקי שירותים וציוד
4	3	הוצאות לשלם
5	3	מוסדות
3	3	הפרשה להפסדי אשראי בגין התחייבויות חוץ מאזניות
<b>19</b>	<b>13</b>	<b>סך הכל זכאים אחרים ויתרות זכות</b>
<b>23</b>	<b>13</b>	<b>סך כל ההתחייבויות האחרות</b>

## ביאור 15 - הטבות לעובדים

במיליוני ש"ח

זכויות הפנסיה ופרישה מוקדמת של העובדים, המגיעים לגיל פרישה או לגיל פרישה מוקדמת, מכוסות ברובן על-ידי סכומים שנצברו בקופות-גמל לקצבה, קופות פיצויים, פוליסות ביטוח מנהלים ויתרה הכלולה כהתחייבות בדוחות הכספיים.

### א. הטבות בסיום ולאחר העסקה

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
		<b>פרישה מוקדמת</b>
	(1) -	סכום ההתחייבות
4	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
-	-	<b>עודף ההתחייבות על נכסי התכנית**</b>
<b>4</b>	-	
		<b>מענק בגין אי ניצול ימי מחלה</b>
	(1) -	סכום ההתחייבות
* -	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
-	-	<b>עודף ההתחייבות על נכסי התכנית**</b>
* -	-	
		<b>הטבות אחרות בסיום ולאחר העסקה</b>
	(1) -	סכום ההתחייבות
* -	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
-	-	<b>עודף ההתחייבות על נכסי התכנית**</b>
* -	-	
<b>4</b>	-	<b>סך הכל</b>

(1) הקיטון בהתחייבות נובע מסיום העסקתם של עובדי הבנק המושאלים. ראה פירוט בסעיף ט' להלן.

### ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (לעובדי הבנק המושאלים)

#### 1. מחויבויות ומצב המימון

א. שינוי במחויבות בגין הטבה חזויה

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
		<b>מחויבות בגין הטבה חזויה בתחילת השנה</b>
<b>2</b>	<b>4</b>	עלות שרות
2	* -	עלות ריבית
* -	* -	(רווח) הפסד אקטוארי
* -	(4)	הטבות ששולמו
-	-	<b>מחויבות בגין הטבה חזויה בסוף השנה<sup>(1)</sup></b>
<b>4</b>	-	<b>מחויבות בגין הטבה מצטברת בסוף השנה**</b>
<b>4</b>	-	

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

(1) הקיטון בהתחייבות נובע מסיום העסקתם של עובדי הבנק המושאלים. ראה פירוט בסעיף ט' להלן.

**ביאור 15 - הטבות לעובדים (המשך)**

במיליוני ש"ח

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (לעובדי הבנק המושאלים) (המשך)

1. מחויבויות ומצב המימון (המשך)

ב. סכומים שהוכרו במאזן

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2018	2017
סכומים שהוכרו בסעיף התחייבויות אחרות	-	4
התחייבות נטו שהוכרה בסוף השנה	-	4

ג. סכומים שהוכרו בהפסד כולל אחר מצטבר לפני השפעת מס

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2018	2017
הפסד אקטוארי נטו	-	*-
יתרת סגירה בהפסד כולל אחר מצטבר	-	*-

ד. תכניות שבהן המחויבות בגין הטבה חזויה עולה על נכסי התכנית

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2018	2017
מחויבות בגין הטבה חזויה	-	4
שווי הוגן של נכסי התכנית	-	-

2. הוצאה לתקופה (לעובדי הבנק המושאלים)

א. רכיבי עלות ההטבה נטו שהוכרו ברווח והפסד

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2018	2017	2016
עלות שרות	*-	2	*-
עלות ריבית	*-	*-	*-
הפחתה של סכומים שלא הוכרו:			
הפסד אקטוארי	*-	*-	*-
סך עלות ההטבה, נטו	*-	2	*-

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.



**ביאור 15 - הטבות לעובדים (המשך)**

במיליוני ש"ח

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (לעובדי הבנק המושאלים) (המשך)

2. הוצאה לתקופה (לעובדי הבנק המושאלים)  
 ב. שינויים במחויבות להטבה שהוכרו ברווח (הפסד) כולל אחר לפני השפעת מס

**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר**

2016	2017	2018	
*-	*-	-	(רווח) הפסד אקטוארי נטו בתקופה
*-	*-	*-	הפחתה של (רווח) הפסד אקטוארי
*-	*-	*-	<b>סך הכל הוכר בהפסד כולל אחר</b>
*-	2	*-	סך עלות ההטבה נטו
*-	2	*-	<b>סך הכל הוכר בעלות ההטבה, נטו לתקופה</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

3. הנחות (בהתייחס לעובדי הבנק המושאלים)

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**

2016	2017	2018 <sup>(2)</sup>	
1.31%	0.63%	-	שיעור היוון
2.00%	2.00%	-	שיעור עליית המדד
<sup>(1)</sup> -	<sup>(1)</sup> -	-	שיעור עזיבה
0.5%-7.5%	0%-7.5%	-	שיעור גידול בתגמול

(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.

(2) ראה סעיף ט' להלן.

2. ההנחות העיקריות המשמשות למדידת עלות ההטבה נטו לתקופה

**לשלושה חודשים שהסתיימו**

ביום 31 במרץ 2018	ביום 30 ביוני 2018	ביום 30 בספטמבר 2018	ביום 31 בדצמבר 2018	
0.49%	-	-	-	שיעור היוון
0.5%-7.5%	-	-	-	שיעור גידול בתגמול

**לשלושה חודשים שהסתיימו**

ביום 31 במרץ 2017	ביום 30 ביוני 2017	ביום 30 בספטמבר 2017	ביום 31 בדצמבר 2017	
1.19%	1.06%	1.16%	1.04%	שיעור היוון
0.5%-7.5%	0.5%-7.5%	0.5%-7.5%	0.5%-7.5%	שיעור גידול בתגמול

**לשלושה חודשים שהסתיימו**

ביום 31 במרץ 2016	ביום 30 ביוני 2016	ביום 30 בספטמבר 2016	ביום 31 בדצמבר 2016	
1.45%	1.00%	0.95%	1.16%	שיעור היוון
0.5%-7.5%	0.5%-7.5%	0.5%-7.5%	0.5%-7.5%	שיעור גידול בתגמול

(1) ראה סעיף ט' להלן.

## ביאור 15 - הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (לעובדי הבנק המושאלים) (המשך)

3. הנחות (בהתייחס לעובדי הבנק המושאלים) (המשך)

ב. השפעה על שינוי בנקודת אחוז אחת על המחויבות בגין הטבה חזויה לפני השפעת מס

### ליום 31 בדצמבר

קטון בנקודת אחוז אחת בשנת 2017	גידול בנקודת אחוז אחת בשנת 2017	קטון בנקודת אחוז אחת בשנת 2018	גידול בנקודת אחוז אחת בשנת 2018	
*-	*-	-	-	שיעור היוון
*-	*-	-	-	שיעור עליית מדד
*-	*-	-	-	שיעור עזיבה
*-	*-	-	-	שיעור גידול בתגמול

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 15 - הטבות לעובדים (המשך)

### ג. יו"ר הדירקטוריון

מר איל דשא מכהן כדירקטור וכיו"ר דירקטוריון פעיל של חברות קבוצת ישראלכרט – החברה, ישראלכרט בע"מ, ויורופי 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 לסיומו קודם לכן בהודעה מוקדמת בת 90 יום). במסגרת כהונתו זכאי מר דשא לתגמול קבוע בעלות שנתית שלא תעלה על כ-1.5 מיליון ש"ח בגין 50% משרה, צמוד למדד המחירים לצרכן בגין חודש מאי 2017, 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. ראה גם סעיף ז להלן.

### ד. חוזה אישי מנכ"ל החברה

1. ד"ר הון וקסלר מכהן החל מחודש פברואר 2016, כמנכ"ל החברה, ישראלכרט בע"מ ויורופי. 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 כהונה למהלך הפרדת ישראלכרט 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. ישראלכרט 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 החברה, ישראלכרט ויורופי. כמפורט בסעיף זה ובסעיף ז' להלן.

3. הסכם ההעסקה הנוכחי של המנכ"ל הינו לתקופה קצובה, החל מיום 1 ביולי 2017 ועד ליום 31 במרץ 2021. ברם, כל אחד מהצדדים רשאי להפסיק את ההתקשרות בכל עת ומכל סיבה שהיא, בהודעה מוקדמת בת 90 יום. בהתאם לתנאי העסקתו זכאי המנכ"ל לתגמול שנתי משתנה ולתגמול קבוע 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 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, אשר ייקבע בהתאם לקריטריונים ועקרונות כמפורט במדיניות התגמול של החברה. בנוסף לשכר החודשי, המנכ"ל יהיה זכאי לתגמול קבוע שנתי בגינו לא תבוצענה הפרשות סוציאליות, 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 15 - 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 ויופכל 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 התשקיף ופרסומו.

### ו. מענקים

בחודש יולי 2017, אישר דירקטוריון החברה, מדיניות תגמול של קבוצת ישראלכרט (אשר החליפה את מדיניות התגמול משנת 2014) ("מדיניות התגמול"). בהתאם להמלצות ועדת התגמול של החברה ולהוראה 301A להוראה 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 ישראלכרט ("תוכנית התגמול"), התואמת את מדיניות התגמול ונגזרת ממנה ואשר מחליפה את תוכנית התגמול הקודמות 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. בנוסבות 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 A301 לעניין השבת סכומי מענק שנתי אשר שולמו לנושא המשרה במהלך 5-7 שנים לאחר תשלומם, וזאת בנוסבות 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 בנוסבות מסוימות ועוד, והכל בהתאם למדיניות התגמול של החברה.

**ו. מענקים (המשך)**

**מנגנון התשלום - פריסת המענק השנתי והתשלום השנתי**

בהתאם להוראה A301 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 בפיצוי פיטורים או בנסיבות של הפרת הוראות צינור 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 מנייתיה 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 מניית החברה למסחר בבורסה בתל אביב בע"מ והליך ההפרדות מבנק הפועלים בע"מ. עיקר השינויים ביחס למדיניות התגמול הקיימת בחברה הם בקשר עם מתן אפשרות לתשלום מענק הפרדות 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.

**ז. חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים**

ביום 28 במרץ 2016 התקבל בכנסת חוק התגמול בתאגידים פיננסיים (בסעיף זה: "החוק"). החוק מציב מגבלות על היקף התגמול של עובדים בתאגידים פיננסיים וקובע, בין היתר, כי התקשרות של תאגיד פיננסי עם נושא משרה בכירה או עובד, הכוללת מתן תגמול, שההוצאה החזויה בגינו, כפי שחושבה למועד האישור בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים, צפויה לעלות על 2.5 מיליון ש"ח בשנה, טעונה אישור של ועדת התגמול של התאגיד הפיננסי, דירקטוריון התאגיד הפיננסי (ברוב של הדירקטורים החיצוניים או הבלתי תלויים) ואישור האסיפה הכללית.

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 ישראל כרטס חלף השאלתם מהבנק**

החל מיום 1 ביולי 2017 נקלטו נושאי המשרה החברים בהנהלת החברה, אשר קודם לכן היו עובדי הבנק המושאלים, כעובדי ישראל כרטס בהסכמים אישיים עם ישראל כרטס. 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.

## ביאור 15 - הטבות לעובדים (המשך)

### ט. עובדי הבנק המושאלים

כחלק מתהליך ההפרדה בין הקבוצה לבנק הפועלים הנגזר מכוח הוראות חוק שטרומ להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשע"ז-2017 ("חוק שטרומ"), נדרשו הצדדים להסדיר את נושא סיום העסקתם של עובדי הבנק המועסקים כמושאלים לישראל כמובן.

לעובדים המושאלים הוצגו חלופות לסיום העסקתם כמושאלים בישראל:

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 בישראל 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 תקופות הזמנים שהעובדים עבדו בישראל לעומת סך תקופת העסקתם על-ידי הבנק. היינו, אם ותק עובד הוא 20 שנה ומתוכן עבד 10 שנים בישראל, אזי החלוקה היתה שווה בשווה.

4. עובדים אשר ישראל כמובן שילמה חלק משכרם, ההתחשבות בגינם בוצעה בהתאם לעלות כפי שסוכם בין הצדדים.

בחודש נובמבר 2018 שילמה החברה לבנק הפועלים את יתרת ההתחייבויות בגין סיום העסקתם של העובדים המושאלים.

### י. תכנית 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 במהלך החודשים נובמבר-דצמבר 2017. בתאריך הפרישה הסתיימו יחסי-עובד מעביד באופן סופי ומוחלט בין הצדדים. הדוחות הכספיים כוללים התחייבות בשל תוכנית התייעלות זו.

### 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 הוצאות הנלוות המתחייבות. יתרת ההפרשה לתאריך המאזן הסתכמה בפחות מ-0.5 מיליון ש"ח בדומה לתקופה מקבילה אשתקד.

**ביאור 16 - הון, הלימות הון ומינוף**

א. הון המניות: (בש"ח)

ליום 31 בדצמבר

2017	2017	2018	2018	
מונפק ונפרע	רשום	מונפק ונפרע	רשום	
139,326	500,000	139,326	500,000	מניות רגילות בנות 1 ש"ח ע.נ. כל אחת

**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% 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. 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 16 - 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<sup>(1)</sup>  
 1. הון לצורך חישוב יחס הון

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
416 <sup>(2)</sup>	470	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לאחר ניכויים
21	23	הון רובד 2
<b>437</b>	<b>493</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>

### 2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון

1,815	1,865	סיכון אשראי
22	16	סיכונים שוק
473	483	סיכון תפעולי
<b>2,310</b>	<b>2,364</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>

### 3. יחס הון לרכיבי סיכון

18.0%	19.9%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
18.9%	20.9%	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

18.0%	19.9%	יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון לפני השפעת הוראות המעבר בהוראה 299
- <sup>(3)</sup>	-	השפעת הוראות המעבר בהוראה 299
18.0%	19.9%	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 "מדידה והלימות הון".

(2) בחודש מרץ 2017, חילקה החברה דיבידנד לבעלי מניותיה בסך כולל של 10 מיליון ש"ח.

(3) שיעור הנמוך מ-0.05%.



## ביאור 16 – הון, הלימות הון ומינוף (המשך)

ב. הלימות הון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים (המשך)

יחס מינוף

להלן יחס המינוף המחושב בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
416 <sup>(1)</sup>	470	הון רובד 1 (במיליוני ש"ח)
4,038	4,171	סך החשיפות (במיליוני ש"ח)
10.3%	11.3%	יחס המינוף
5.0%	5.0%	יחס המינוף המזערי הנדרש על ידי הפיקוח על הבנקים

(1) בחודש מרץ 2017, חילקה החברה דיבידנד לבעלי מניותיה בסך כולל של 10 מיליון ש"ח.

## ביאור 17 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות

במיליוני ש"ח

א. מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים

ליום 31 בדצמבר		
2017	2018	
<b>מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו:</b>		
2,322	2,401	סיכון האשראי על החברה
5,208	5,419	סיכון האשראי על הבנקים
(3)	(3)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>7,527</b>	<b>7,817</b>	<b>מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו, נטו</b>
<b>התחייבויות אחרות:</b>		
10	16	חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק
(* -)	(* -)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>10</b>	<b>16</b>	<b>ערבויות והתחייבויות אחרות, נטו</b>

\* נמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 17 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ב. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה

#### 1. הגבלים עסקיים

על פי הסדר שבין ישראל כרטיסי האשראי לאומי קארד ו.א.ל שאושר על ידי בית הדין לתחרות ביום 7 במרץ 2012 (להלן: "ההסדר") החל מיום 1 ביולי 2014 ועד לסוף תקופת ההסדר (31 בדצמבר 2018) תעמוד עמלת המנפיק הממוצעת על 0.7%, ראה גם סעיף 10. בהליכי רגולציה להלן. ההסכם שנחתם בין הצדדים המפרט את תנאי הפעלת הממשק הטכני המשותף, הוגש לממונה על ההגבלים העסקיים לקבלת פטור מאישור הסדר כובל.

#### 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 **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.

2. 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 בטכנולוגיית מחשוב ענן, נקבעו הנחיות בדבר גיבוש מסמך מדיניות בנושא, ונקבעו כללים בנוגע לדיווח לפיקוח על הבנקים על יישומי מחשוב ענן שישומו 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.

3. 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.

4. 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 בטיוטה; (2) בהתאם לאמור בסעיף 7ז ל"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 לידי 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. 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.

ב. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

5. 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.

6. 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, ביו היתר, לשיפור השירותים הניתנים ללקוח ולהגברת התחרות על השירותים הפיננסיים.

7. 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 היפרדותן מהבנקים, וזאת במסגרת הצעדים שנוקט בנק ישראל בכדי לקדם את יישום הרפורמה להגברת התחרות. יצוין, כי ההקלות חלות על חברות כרטיסי האשראי (כהגדרתן בהוראות) בכלל, ולא רק על החברות שעתידות להיפרד מבנק-האם שלהן. במסגרת התיקונים להוראות 470, 221 ו-203, נקבעו, בין היתר, ההוראות הבאות: (1) החל מיום 1 בפברואר 2019, בנק יעביר למתפעל הנפקה את הכספים בגין עסקאות בכרטיסים שהונפקו על ידי הבנק (לרבות בהנפקה משותפת) במועד שבו נדרש מתפעל הנפקה להעביר כספים אלה לסולק בהתאם למועד או למועדים שנקבעו בהסכם הסליקה הצולבת, ללא תלות במועד החיוב של הלקוח וללא תלות בזהות הסולק שאליו מעביר מתפעל הנפקה את התמורה; (2) הסכמי תפעול חדשים בין מנפיק בנקאי למתפעל הנפקה, שנחתמו עד ליום 31 בינואר 2022, יומצאו למפקח על הבנקים. לעניין זה, חידוש הסכם קיים שנעשה בו שינוי מהותי, לדעת הבנק או מתפעל הנפקה, יחשב 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 החרیגה 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".

**ביאור 17 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)**

**ב. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)**

**2. הליכי רגולציה (המשך)**

8. 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.

9. 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.

10. ביום 25 בנובמבר 2018 פורסם ברשומות צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות סליקה צולבת של עסקאות בכרטיס חיוב ושל עסקאות חיוב מידי), התשע"ט - 2018, בהמשך לפרסום בנק ישראל מחודש פברואר 2018 בדבר המתווה הסופי להפחתת העמלה הצולבת. על פי הצו, המתווה להורדת העמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה יהיה 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 מידי יהיה כדלקמן: החל מיום 1 בינואר 2021 תרד העמלה הצולבת מ-0.3% ל-0.275%; ומיום 1 בינואר 2023 תרד העמלה הצולבת מ-0.275% ל-0.250%. כמו כן נקבע בצו, כי שיעור העמלה הצולבת לגבי בית עסק המהווה "מוסד ציבורי" כהגדרתו בצו האמורה, יהיה 0.55% עד ליום 1 בינואר 2022, ולאחר מכן יחול על בתי עסק אלה שיעור העמלה הצולבת החל על כלל בתי העסק.

11. 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 הלואה הנפתח באופן מקוון, וזאת בהלוואות עד לסכום של 50,000 ש"ח ובתנאים המפורטים בהוראה, וביטול הצורך בשימוש בטכנולוגיית היוועדות 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" לעניין 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.

12. בחודש ינואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470, במסגרתו, בין היתר, התווספו הוראות בהמשך להוראות "חוק שטרומ", בנוגע ל"הגנת 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.

## ביאור 17 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ב. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

#### 2. הליכי רגולציה (המשך)

13. **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

14. **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 ייתן 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.

15. **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 מהציבור 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.

16. **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.

17. **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.

## ביאור 17 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ב. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

#### 2. הליכי רגולציה (המשך)

18. 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), התשע"ח - 2018. 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 בנקס פיננסי. 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 יכנס לתוקף חצי שנה מיום שיפורסם ברשומות.

19. 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, לפיה 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 (החגרת סוגי עסקאות אשראי מתחולת החוק והחגרת הוצאות מגדר "תוספת"), התשע"ח-2018, לפיהן יוחרגו סוגי עסקאות אשראי מתחולת החוק וכן יוחרגו הוצאות מהגדרת תוספת, הכל כמפורט בתקנות.

20. 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 17 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ב. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

#### 2. הליכי רגולציה (המשך)

21. 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 מבוצרת, 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 במערכת 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 יזום 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 ישלוח 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 ישלוח בתאגיד העוסק בעיסוק שאינו שירות תשלום, או יחזיק מעל 10% מאמצעי שליטה של תאגיד כאמור, אלא באישור המפקח ובהתאם לתנאי האישור (כל המונחים לעיל - כהגדרתם בתזכיר); (ג) סולק לא יעסוק בעיסוק שאינו סליקה של עסקאות תשלום או מתן שירותי תשלום ולא ישלוח בתאגיד העוסק בעיסוק שאינו שירות תשלום, או יחזיק מעל 10% מאמצעי שליטה של תאגיד כאמור, או יחזיק מעל 10% מאמצעי שליטה של תאגיד כאמור, אלא באישור הנגיד ובהתאם לתנאי האישור. כמו-כן, בתקופת המעבר האמורה, סולק יהא רשאי לשלוח או להחזיק אמצעי שליטה בתאגיד שעוסק בעיסוקים שאינם מותרים לסולק כאמור לעיל, ובלבד שהמפקח קבע בהוראות כי עיסוק זה הינו מסוג העיסוקים אשר מותר לתאגיד אשר נשלט על-ידי סולק לעסוק בהם, ולעניין זה המפקח רשאי לקבוע הוראות שונות לסוגי סולקים שונים בתנאים המפורטים בתזכיר (כל המונחים לעיל - כהגדרתם בתזכיר). בנוסף, התזכיר כולל הוראות הכלולות בחוקים אחרים, כגון: בעניין סולק מתארח (ראה סעיף 22.ד להלן) וחובת התקשרות של מנפיק בעל היקף פעילות רחב עם סולק לשם ביצוע סליקה צולבת של עסקאות בכרטיסי חיוב שהנפיק בתנאים המפורטים בתזכיר.



## ביאור 17 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ב. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

#### 2. הליכי רגולציה (המשך)

22. להלן פרטים, בהרחבה, ביחס להוראות חוק שטרומ המהווה שינוי רגולטורי משמעותי בקשר עם החברה ותחומי פעילותה: בחודש ספטמבר 2016 פרסמה ועדת שטרומ (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 שטרומ, 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 שטרומ, כי לא יורשה עוד בנק בעל היקף פעילות רחב לשלוט או להחזיק אמצעי שליטה בתאגיד העוסק בעיסוקים כאמור, וזאת החל מתום שלוש (3) שנים מיום התחילה, וביחס לבנק בעל היקף פעילות רחב שפחת שיעור אחזקותיו בחברת כרטיסי אשראי במהלך התקופה האמורה לכדי ארבעים אחוזים (40%) או פחות (ובלבד שלפחות עשרים וחמישה אחוזים (25%) ממניותיו הונפקו לציבור), החל מתום ארבע (4) שנים מיום התחילה.

(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 שטרומ) לא ירכוש מבנק בעל היקף פעילות רחב אמצעי שליטה בחברת כרטיסי חיוב; ותאגיד ריאלי משמעותי לא ירכוש מבנק בעל היקף פעילות רחב יותר מעשרה אחוזים (10%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה בחברת כרטיסי חיוב, לא ישלוט בה ולא יהיה 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 כרט 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 הפצה 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 שטרומ, לרבות פרטי המידע, מועדי העברתו ואופן ההעברה לפרטים אודות תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470 בקשר



## ביאור 17 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ב. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

#### 2. הליכי רגולציה (המשך)

לאמור לעיל, ראה ביאור 4.2.17 ג. 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 שעבר 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 וחודש 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.
- (i) 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 גלויות לכך או לצורך הצעה למתן אשראי ופעילות גלויות 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.

ב. הגבלים עסקיים והליכי רגולציה (המשך)

2. הליכי רגולציה (המשך)

בנוסף לאמור לעיל, מתוקף חוק שטרם, 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 שטרם - 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 שטרם. 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.

23. 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 לשיתוף בנתוני אשראי הכולל איסוף נתוני אשראי ממקורות המידע הקבועים בחוק, שמירתם במאגר מידע מרכזי המופעל בידי בנק ישראל ומסירת נתוני אשראי ממנו ללשכות אשראי לשם עיבודם והעברתם, בין השאר לנתוני אשראי, וזאת לפי כוונת המחוקק לצורך שיפור השירות בנתוני אשראי במשק לשם הגברת התחרותיות בשוק האשראי הקמעונאי, הגדלת הנגישות לאשראי וצמצום האפליה בתחום זה. החוק קובע מנפיקי כרטיסי חיוב ותאגידיים בנקאיים כמקור מידע שידווח למאגר המידע המוקם מכוח החוק. בנוסף, קובע החוק הסדרים הנוגעים לשימוש במידע המצוי במאגר המידע על-ידי נותני אשראי וקבלת חיויי אשראי מלשכת האשראי המחזיקה במידע.

24. בחודש אוגוסט 2011 פורסם תיקון לחוק הבנקאות רישוי, לפיו, בין היתר מי שעוסק בסליקה של כרטיסי חיוב, יהיה כפוף לקבלת רישיון סליקה, כאשר לגופים שעסקו ביום כניסתו של החוק לתוקף בפעילות סליקה ניתנו הקלות לעניין זה. כמו-כן, נקבעו מגבלות נוספות, כגון חובה על מי שהינו מנפיק בעל היקף פעילות רחב, מנפיק שהנפיק עשרה אחוזים או יותר ממספר כרטיסי החיוב שהונפקו בישראל או מנפיק אשר באמצעות כרטיסי החיוב שהנפיק בוצעו עשרה אחוזים לפחות מסכום העסקאות שבוצעו בישראל (כהגדרתו בחוק) להתקשר עם כל סולק בסליקה צולבת, אלא אם סירב להתקשרות מטעמים סבירים. בהקשר זה יצוין, כי חוק הבנקאות רישוי הסמיך את שר האוצר או את המפקח על הבנקים (לפי העניין) לראות גם בתאגידיים נוספים כחלק מהסולק/מנפיק בעל היקף פעילות רחב (תאגיד שהסולק/מנפיק הוא בעל עניין בו; תאגיד השולט בסולק/מנפיק; ו/או תאגיד שמי ששולט בסולק/מנפיק הוא בעל עניין בו) – כך לדוגמה עשויה להתקבל החלטה שפועלים אקספרס הינה חלק מישראל כרטיס לעניין היותה סולק/מנפיק בעל היקף פעילות רחב, ובהתאם יחולו גם על פועלים אקספרס המגבלות החלות על ישראל כרטיס בהקשר זה. לעניין זה, בחודש יולי 2017 הודיע משרד האוצר לפועלים אקספרס כי ככל שהעמלות הנגבות על-ידיה מבתי העסק בעסקאות המקומיות במותג שבו יש סליקה והנפקה בלעדית יופחתו במתווה מדורג, כך שעד לסוף חודש דצמבר 2017 העמלה המקסימאלית תעמוד על 2.95%; עד לסוף חודש דצמבר 2018 העמלה המקסימאלית תעמוד על 2.45%; עד לסוף חודש דצמבר 2019 העמלה המקסימאלית תעמוד על 2.10%; ובסוף חודש יוני 2020 תתייב העמלה המקסימאלית לבית עסק על 1.99%, הרי שלעת הזו, אין שר האוצר רואה צורך להפעיל את סמכותו לפי סעיף 36 יג(א) לחוק הבנקאות רישוי, או לתמוך בהצעות חוק שמשמעותם זהה להפעלת הסמכות כאמור, או שמתערבות באופן ישיר וספציפי בעמלת המותג מעבר למתווה האמור לעיל.

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 שיישמו, 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

### ג. הליכים משפטיים ותלויות

נכון למועד הדוח, כנגד החברה הוגשה תביעה משפטית הנובעת ממהלך עסקיה הרגיל לרבות תביעות לבקשה להכיר בן כתביעות ייצוגיות וכן תובענות ייצוגיות. להערכת החברה, בהתבסס על יועציה המשפטית, נכללו בדוחות הכספיים הפרשות נאותות בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים לכיסוי נזקים אפשריים עקב כל התובענות, במקום בו נדרשה הפרשה.

1. בחודש יולי 2014 התקבלה בחברה ובישאר אכרט 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 לבית המשפט העליון.

2. בחודש דצמבר 2017 הוגשה כנגד החברה, ישראל אכרט 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.

### ד. שומת מס הכנסה

בחודש מאי 2018 נחתם הסדר שומות עם מס הכנסה בקשר עם שומות מס הכנסה שהוצאו לחברה לשנים 2013 עד 2015. אין להסכם השומות השפעה מהותית על דוחותיה הכספיים של החברה.

### ה. פטור, שיפוי לדייקטורים ולנושאי משרה

בחודשים אפריל ומאי 2018 אשרו האורגנים המוסמכים של החברה הענקת כתבי שיפוי מתוקנים (בהמשך לכתבי שיפוי שהחלטה בדבר הענקתם לנושאי המשרה התקבלה בשנת 2012) וכתבי פטור מאחריות לדייקטורים ולנושאי משרה בחברה כאמור, והכל - כפי שיהיו מעת לעת, בהתאם לתנאי חוק החברות, התשנ"ט-1999. סכום השיפוי המירבי שתעמיד החברה מכח ההתחייבות כאמור לכלל הדייקטורים ונושאי המשרה האחרים בחברה במצטבר, בגין חבויות שהוגדרו בכתבי השיפוי, לא יעלה על 50% מההון המיוחס לבעלי המניות של החברה על-פי דוחותיה הכספיים האחרונים (שנתיים או רבעוניים) הידועים לפני תשלום השיפוי בפועל.

### ו. הסכם עם ישראל אכרט (חברה אחות)

לחברה הסכם עם ישראל אכרט לצורך תפעול פעילות ההנפקה של כרטיסי האשראי של החברה והסליקה בישראל של עסקות הנעשות אצל בתי עסק באמצעות כרטיסי אמריקן אקספרס. החברה משתתפת בכל העלויות המשותפות לישראל אכרט ולחברה, על-פי חלוקה היחסית בפעילות. תמורת ביצוע פעילות ישראל אכרט בתפעול ההסדר, משלמת החברה לישראל אכרט עמלה ותשלומים אחרים כמוסכם ביניהן, ראה ביאור 22 בדבר בעלי עניין וצדדים קשורים להלן.

### ז. התקשרויות עם ארגון בינלאומי

בחודש מאי 2016 חודש ההסכם עם ארגון אמריקן אקספרס העולמי בקשר להנפקה וסליקה של כרטיסי אמריקן אקספרס. ההסכם הינו לתקופה של 5 שנים נוספות החל מיום 1 בינואר 2017. מכח הסכם זה החברה ממשיכה להשתמש בזיכיון הנפקה וסליקה של כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס. בנוסף, מכח חברותה בארגון אמריקן אקספרס, ובכפוף להוראות ההסכם בין הצדדים, קיימת לחברה זכות שימוש כללית במותגים שבבעלות ארגון אמריקן אקספרס.

## ביאור 17 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ח. התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בנקאיים

למועד חתימת הדוח, קיימות התקשרויות והסכמות שונות (בין מכוח הסכם ובין מכוח הסכמות מכוחן פועלים הצדדים בפועל) בין החברה לבין בנק הפועלים, בנק מזרחי טפחות בע"מ (להלן: "בנק מזרחי טפחות"), בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ (להלן: "בנק יהב"), הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (להלן: "הבנק הבינלאומי"), בנק מסד בע"מ (להלן: "בנק מסד"), בנק אוצר החייל בע"מ (להלן: "בנק אוצר החייל") ובנק אגוד לישראל בע"מ (להלן: "בנק אגוד") (יחד: להלן: "הבנקים בהסדר" ו-"הסדרים עם הבנקים בהסדר", בהתאמה), אשר מהותן הסדרת מערכות היחסים בין הצדדים בקשר עם הנפקת כרטיסי חיוב ללקוחות הבנקים בהסדר, ובכלל זאת בקשר להתחשבנות הכספית בין הצדדים בקשר עם ההנפקה, התפעול, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב ואחריות הצדדים לכיבוד חיובים ושימושים בכרטיסי החיוב כאמור.

לכל אחד מהבנקים בהסדר הוקנתה הסמכות לקבוע מי מבין לקוחותיו ייצא ראוי להצטרף להסדר הכרטיסים של החברה ולהמליץ לחברה על צירוף. 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;<sup>25</sup> במסגרת ההסכמות הספציפיות בין החברה לבין כל אחד מהבנקים האמורים בהסדר, הוסדרו התחשבנויות כספיות שונות בקשר עם ההנפקה, התפעול, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב הבנקאיים ביחס לכל בנק, באופן שכל אחד מהצדדים זכאי לתשלומים מסוימים או להשתתפות בהוצאותיו/הכנסותיו של האחר בקשר עם ההסדר, הנבדלים ביניהם הן בסוג התשלומים המשולמים לכל בנק והן בסכומים/שיעורים המשולמים בגין כל סוג תשלום כאמור ו/או סוג/מותג הכרטיס ו/או השייך 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.

### הסדרים והסכמים עם בנק הפועלים

בין החברה לבנק הפועלים קיים הסכם בקשר להנפקתו של מותג American Express. כי ההתקשרות כאמור עודכנה ו/או הורחבה 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 הפרדה הצפויה, נמצאים הצדדים במשא ומתן מול בנק הפועלים בקשר עם הנפקתם ותפעולם של כרטיסי החיוב של המותג.

25 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.

**ט. 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, להנפקה ותפעול כרטיסים לאלו הנמנים על אותן קבוצות לקוחות (להלן: "עמיתי המועדון") ובחלק מהמקרים מוקמים ומנוהלים 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.

הכרטיסים המונפקים לעמיתי המועדון יכול שיקנו להם, בדרך כלל ולפי העניין, הנחות (לרבות הנחות/פטור מדמי כרטיס לתקופות מסוימות), מתנות הצטרפות, הטבות ושירותים מיוחדים נוספים ביניהם הטבות 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), וכן מועדוני ארגוני עובדים כגון "תעשייה אווירית"; ו-(2) מועדוני לקוחות לקמעונאים ורשתות כגון "לייף סטייל.בנוסף, מועדוני הלקוחות של פועלים אקספרס כוללים גם קטגוריית פרימיום כגון "FLY CARD יצוין, כי ההתקשרות להקמתו של מועדון, כמו גם הקמתו בפועל ופעולות השיווק להחדרתו (ובהתאם לנסיבות העניין, אף חידוש התקשרות עם מועדון קיים), כרוכות בהשקעות כספיות מצידה של החברה, חד פעמיות ו/או על פני תקופות משתנות, אשר עלולות להסתכם לעיתים בסכומים מהותיים (לרוב במהלך השנים הראשונות לתקופת ההתקשרות). עלויות כאמור 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) 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 הקבוצה. ראה גם סעיף 1.6.3.1 לעיל. יצוין, כי תמהיל כרטיסי המועדונים (בחלוקה לכרטיסי מועדון בנקאיים וחויף-בנקאיים) משתנה בין המועדונים השונים. כך למשל ישנם מועדונים שמרבית הכרטיסים בהם הינם בנקאיים וישנם מועדונים שמרבית הכרטיסים בהם הינם חויף-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 ו/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.

יצוין, כי לאחר מועד הדוח הכספי, בחודש ינואר 2019, חודש הסכם מועדון FLY CARD למשך שבע (7) שנים שסיומו בסוף חודש אוגוסט 2026 וכן, עודכן והוארך הסכם מועדון "חבר" באופן שבין היתר הוארך תקופו 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 הוצאות השוטפות לאותם מועדונים, מעבר לשינוי בגין גידול בהיקפי הפעילות, וזאת בעיקר לאור הסביבה התחרותית המתגברת בתחום המועדונים, וכפועל יוצא ממנה, גידול בהיקף הוצאות למועדונים בעת חידוש/הארכת ההסכמים.

**מגזר ההנפקה**

החברה מנפיקה כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס וזאת על-פי רישיון חברת American Express Ltd. 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 שיווקיים, פיננסיים ותפעוליים, ביניהם אפשרות לפריסת תשלומים, תאריכי זיכוי גמישים, מידע ייעודי ומבצעי קידום מכירות משותפים.

**מידע על הרווח והפסד**

במיליוני ש"ח

**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018**

סך הכל	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
<b>הכנסות</b>			
456	342	114	עמלות מחיצונים
-	(282)	282	עמלות בינמגזריות
<b>456</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>סך הכל</b>
2	2	*-	הכנסות ריבית, נטו
(4)	(3)	(1)	הוצאות אחרות
<b>454</b>	<b>59</b>	<b>395</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>			
15	1	14	בגין הפסדי אשראי
122	30	92	תפעול
109	9	100	מכירה ושיווק
41	8	33	הנהלה וכלליות
96	-	96	תשלומים לבנקים
<b>383</b>	<b>48</b>	<b>335</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>71</b>	<b>11</b>	<b>60</b>	<b>רווח לפני מיסים</b>
17	3	14	הפרשה למיסים על הרווח
<b>54</b>	<b>8</b>	<b>46</b>	<b>רווח נקי</b>
12.2%	11.9%	12.3%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
3,225	142	3,083	יתרה ממוצעת של נכסים (1)
2,784	2,646	138	יתרה ממוצעת של התחייבויות
2,362	361	2,001	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון (2)

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.  
 (1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.  
 (2) כפי שחושבו לצורך הלימות הון.

ביאור 18 - מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

מידע על הרווח והפסד

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

סך הכל	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
<b>הכנסות</b>			
428	330	98	עמלות מחיצונים
-	(263)	263	עמלות בינמגזריות**
<b>428</b>	<b>67</b>	<b>361</b>	<b>סך הכל</b>
2	2	*-	הכנסות ריבית, נטו
(5)	6	(11)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>425</b>	<b>75</b>	<b>350</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>			
12	*-	12	בגין הפסדי אשראי
119	31	88	תפעול
104	11	93	מכירה ושיווק
38	8	30	הנהלה וכלליות
90	-	90	תשלומים לבנקים**
<b>363</b>	<b>50</b>	<b>313</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>62</b>	<b>25</b>	<b>37</b>	<b>רווח לפני מיסים</b>
15	6	9	הפרשה למיסים על הרווח
<b>47</b>	<b>19</b>	<b>28</b>	<b>רווח נקי</b>
11.9%	29.2%	8.5%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
3,088	149	2,939	יתרה ממוצעת של נכסים (1)
2,694	2,553	141	יתרה ממוצעת של התחייבויות
2,263	373	1,890	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון (2)

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* סווג מחדש

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) כפי שחושבו לצורך הלימות הון.

ביאור 18 - מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

מידע על הרווח והפסד

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

סך הכל	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	
<b>הכנסות</b>			
405	313	92	עמלות מחיצונים
-	(242)	242	עמלות בינמגזריות**
<b>405</b>	<b>71</b>	<b>334</b>	<b>סך הכל</b>
2	2	*-	הכנסות ריבית, נטו
(6)	2	(8)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>401</b>	<b>75</b>	<b>326</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>			
10	*-	10	בגין הפסדי אשראי
115	33	82	תפעול
83	10	73	מכירה ושיווק
36	9	27	הנהלה וכלליות
92	-	92	תשלומים לבנקים**
<b>336</b>	<b>52</b>	<b>284</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>65</b>	<b>23</b>	<b>42</b>	<b>רווח לפני מיסים</b>
18	7	11	הפרשה למיסים על הרווח
<b>47</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>רווח נקי</b>
13.2%	27.1%	10.5%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)
2,903	146	2,757	יתרה ממוצעת של נכסים
2,548	2,418	130	יתרה ממוצעת של התחייבויות
2,191	362	1,829	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.  
\*\* סווג מחדש



ביאור 19 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2018

סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ <sup>(1)</sup>		מטבע ישראלי		
		אחר	דולר	צמוד למדד	לא צמוד	
<b>נכסים</b>						
17	-	*-	13	-	4	מזומנים
2,626	-	8	73	10	2,535	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
5	5	-	-	-	-	מחשוב וציוד
572	5	-	*-	-	567	נכסים אחרים
<b>3,220</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>86</b>	<b>10</b>	<b>3,106</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>						
*-	-	*-	-	-	*-	אשראי מתאידיים בנקאיים זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
2,737	2	1	77	10	2,647	התחייבויות אחרות
13	-	-	-	-	13	
<b>2,750</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>77</b>	<b>10</b>	<b>2,660</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
<b>470</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>*-</b>	<b>446</b>	<b>הפרש</b>

31 בדצמבר 2017

סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ <sup>(1)</sup>		מטבע ישראלי		
		אחר	דולר	צמוד למדד	לא צמוד	
<b>נכסים</b>						
16	-	*-	11	-	5	מזומנים
2,604	-	8	69	13	2,514	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
2	2	-	-	-	-	מחשוב וציוד
512	6	-	*-	-	506	נכסים אחרים
<b>3,134</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>80</b>	<b>13</b>	<b>3,025</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>						
3	-	3	-	-	*-	אשראי מתאידיים בנקאיים זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
2,692	1	2	63	13	2,613	התחייבויות אחרות
23	-	-	-	-	23	
<b>2,718</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>63</b>	<b>13</b>	<b>2,636</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
<b>416</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>*-</b>	<b>389</b>	<b>הפרש</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.  
(1) כולל צמודי מטבע חוץ.

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

### ביאור 20 - נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופה לפירעון

במיליוני ש"ח

#### תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים 31 בדצמבר 2018

שיעור תשואה חוזי <sup>(5)</sup>	יתרה מאזנית <sup>(2)</sup> סך הכל	ללא תקופת פרעון <sup>(4)</sup>	סך הכל תזרימי מזומנים <sup>(1)</sup>	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 ועד 3 שנים	מעל שנה ועד שנתיים	מעל 3 חודשים ועד שנה	מעל חודש ועד 3 חודשים	עם דרישה ועד חודש	
<b>מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח)</b>														
-	3,129	23	3,106	-	-	-	*-	*-	14	60	402	457	2,173	נכסים
-	2,675	12	2,641	-	-	-	*-	14	34	78	430	507	1,578	התחייבויות
-	<b>454</b>	<b>11</b>	<b>465</b>	-	-	-	*-	<b>(14)</b>	<b>(20)</b>	<b>(18)</b>	<b>(28)</b>	<b>(50)</b>	<b>595</b>	<b>הפרש</b>
<b>במטבע חוץ<sup>(3)</sup></b>														
-	91	-	91	-	-	-	-	-	-	-	-	4	87	נכסים
-	75	-	75	-	-	2	-	-	-	-	1	4	68	התחייבויות
-	<b>16</b>	-	<b>16</b>	-	-	<b>(2)</b>	-	-	-	-	<b>(1)</b>	*-	<b>19</b>	<b>הפרש</b>
-	10	-	10	-	-	<b>(2)</b>	-	-	-	-	<b>(1)</b>	-*	13	מזה הפרש בדולר
<b>סך הכל</b>														
-	3,220	23	3,197	-	-	-	*-	*-	14	60	402	461	2,260	נכסים**
-	2,750	12	2,716	-	-	2	*-	14	34	78	431	511	1,646	התחייבויות
-	<b>470</b>	<b>11</b>	<b>481</b>	-	-	<b>(2)</b>	*-	<b>(14)</b>	<b>(20)</b>	<b>(18)</b>	<b>(29)</b>	<b>(50)</b>	<b>614</b>	<b>הפרש</b>

\*\* מזה:

חייבים בגין

פעילות

בכרטיסי

אשראי

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(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 שנוכללה בביאור 20 "נכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה".

(3) לא כולל מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

(4) כולל נכסים במטבע ישראלי שזמן פירעונם עבר בסך 9 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2017 - 10 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.

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

### ביאור 20 - נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופה לפרעון (המשך)

במיליוני ש"ח

#### תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים 31 בדצמבר 2017

שיעור תשואה חוזי <sup>(5)</sup>	יתרה מאזנית <sup>(2)</sup> סך הכל	ללא תקופת פרעון <sup>(4)</sup>	סך הכל תזרימי מזומנים <sup>(1)</sup>	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 ועד 3 שנים	מעל שנה ועד שנתיים	מעל 3 חודשים ועד שנה	מעל חודש ועד 3 חודשים	עם דרישה ועד חודש	
<b>מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח)</b>														
-	3,049	22	3,027	-	-	-	*-	*-	13	59	418	467	2,070	נכסים
0.01%	2,653	11	2,619	-	-	-	*-	16	34	77	447	518	1,527	התחייבויות
-	<b>396</b>	<b>11</b>	<b>408</b>	-	-	-	*-	<b>(16)</b>	<b>(21)</b>	<b>(18)</b>	<b>(29)</b>	<b>(51)</b>	<b>543</b>	הפרש
<b>במטבע חוץ<sup>(3)</sup></b>														
-	85	-	85	-	-	-	-	-	-	-	-	4	81	נכסים
-	65	-	65	-	-	2	-	-	-	-	1	5	57	התחייבויות
-	<b>20</b>	-	<b>20</b>	-	-	<b>(2)</b>	-	-	-	-	<b>(1)</b>	<b>(1)</b>	<b>24</b>	הפרש
-	17	-	17	-	-	(2)	-	-	-	-	(1)	1	19	מזה הפרש בדולר
<b>סך הכל</b>														
-	3,134	22	3,112	-	-	-	*-	*-	13	59	418	471	2,151	נכסים**
0.01%	2,718	11	2,684	-	-	2	*-	16	34	77	448	523	1,584	התחייבויות
-	<b>416</b>	<b>11</b>	<b>428</b>	-	-	<b>(2)</b>	*-	<b>(16)</b>	<b>(21)</b>	<b>(18)</b>	<b>(30)</b>	<b>(52)</b>	<b>567</b>	הפרש
** מזה:														
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי														
-	2,604	3	2,601	-	-	-	*-	*-	13	59	418	471	1,640	אשראי

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(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 שנוכלה בביאור 20 "נכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה".

(3) לא כולל מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

(4) כולל נכסים במטבע ישראלי שזמן פירעונם עבר בסך 10 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2016 - 3 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 21 - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים**

**א. כללי**

1. שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:  
 הביאור כולל מידע בדבר הערכת השווי ההוגן של מכשירים פיננסיים. לרוב המכשירים הפיננסיים של החברה לא ניתן לצטט "מחיר שוק" מכיוון שלא קיים שוק פעיל בו הם נסחרים. בהתחשב באמור לעיל, השווי ההוגן למרבית המכשירים הפיננסיים נאמד באמצעות מודלים מקובלים לתמחור, כגון ערך נוכחי של תזרים מזומן עתידי המהווה בריבית ניכיון בשיעור המשקף את רמת הסיכון הגלומה במכשיר הפיננסי. אומדן השווי ההוגן באמצעות הערכת תזרים המזומן העתידי וקביעת שיעור ריבית הניכיון על-פי השיעורים בסמוך לתאריך המאזן היא סובייקטיבית. לכן, עבור רוב המכשירים הפיננסיים, הערכת השווי ההוגן שלהלן אינה בהכרח אינדיקציה לשווי המימוש של המכשיר הפיננסי לתאריך המאזן. הערכת השווי ההוגן נערכה, כאמור, לפי שיעורי הריבית בסמוך לתאריך המאזן ואינה לוקחת בחשבון את התנודתיות של שיעורי הריבית. תחת הנחת שיעורי ריבית אחרים יתקבלו ערכי שווי הוגן שיכולו להיות שונים באופן מהותי. בעיקר הדברים אמורים לגבי המכשירים הפיננסיים בריבית קבועה או שאינם נושאים ריבית. בנוסף, בקביעת ערכי השווי ההוגן לא הובאו בחשבון העמלות שיתקבלו או ישולמו אגב הפעילות העסקית וכן אינם כוללים את השפעת המס. יתרה מכך, הפער בין היתרה במאזן לבין יתרות השווי ההוגן ייתכן 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 ההוגן, יש להיזהר בעת עריכת השוואות ערכי שווי הוגן בין חברות שונות.

2. השיטות וההנחות העיקריות ששימשו לחישוב אומדן השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים:  
 חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי - השווי ההוגן 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 הווננו התקבולים בשיעורי ריבית המשקפים עסקאות דומות לתאריך המאזן.  
 תזרימי המזומנים העתידיים עבור חובות פגומים וחובות אחרים חושבו לאחר ניכוי השפעות של מחיקות ושל הפרשות להפסדי אשראי בגין חובות.

זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי - בשיטת היוון תזרימי מזומנים לפי שיעור ריבית בו גייסה החברה אשראי סמוך לתאריך המאזן.

**ב. יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:**

**31 בדצמבר 2018**

שווי הוגן (א)					
סך הכל	רמה 3	רמה 2	רמה 1	יתרה במאזן	
<b>נכסים פיננסיים:</b>					
17	-	-	17	17	מזומנים ופיקדונות בבנקים
2,621	2,621	-	-	2,626	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
551	551	-	-	551	נכסים פיננסיים אחרים
<b>3,189</b>	<b>3,172</b>	-	<b>17</b>	<b>*3,194</b>	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>					
*	-	-	*	*	אשראי מתאגידים בנקאיים
2,725	2,725	-	-	2,734	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
10	10	-	-	10	התחייבויות פיננסיות אחרות
<b>2,735</b>	<b>2,735</b>	-	*	<b>*2,744</b>	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>

\* מזה: נכסים והתחייבויות בסך 17 מיליון ש"ח ובסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, בהתאמה, אשר יתרתם במאזן זהה לשווי הוגן (מכשירים המוצגים במאזן לפי שווי הוגן).

(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.

**ביאור 21 - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך)**

ב. יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך)

31 בדצמבר 2017

שווי הוגן (א)					יתרה במאזן	נכסים פיננסיים:
סך הכל	רמה 3	רמה 2	רמה 1	סך הכל		
16	-	-	16	16	מזומנים ופיקדונות בבנקים	
2,599	2,599	-	-	2,604	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	
495	495	-	-	495	נכסים פיננסיים אחרים	
<b>3,110</b>	<b>3,094</b>	-	<b>16</b>	<b>* 3,115</b>	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>	
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>						
3	-	-	3	3	אשראי מתאגידים בנקאיים	
2,683	2,683	-	-	2,691	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	
14	14	-	-	14	התחייבויות פיננסיות אחרות	
<b>2,700</b>	<b>2,697</b>	-	<b>3</b>	<b>* 2,708</b>	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>	

\* מזה: נכסים והתחייבויות בסך 16 מיליון ש"ח ובסך 3 מיליון ש"ח, בהתאמה, אשר יתרתם במאזן זהה לשווי הוגן (מכשירים המוצגים במאזן לפי שווי הוגן).  
 (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.

ביאור 22 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה

במיליוני ש"ח

א. יתרות

ליום 31 בדצמבר 2018

צדדים קשורים אחרים		אחרים		נושאי משרה		מחזיקי מניות בעלי שליטה		בעלי עניין	
היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה		
<b>נכסים</b>									
-	-	-	-	-	-	41	17	מזומנים	
								חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו (1)	
*-	*-	-	-	2	2	*-	*-		
-	-	599	551	-	-	-	-	נכסים אחרים	
<b>התחייבויות</b>									
								אשראי מתאגידים בנקאיים	
-	-	-	-	-	-	4	*-		
								זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	
10	10	288	271	-	-	32	28		
								התחייבויות אחרות	
1	*-	-	-	*-	*-	-	-		
								מניות (כלול בהון)	
-	-	-	-	-	-	*-	*-		
								סיכון אשראי במכשירים פיננסיים	
-	-	-	-	4	4	3,096	3,096	חוץ מאזניים ערביות שניתנו על-ידי הבנקים	
-	-	-	-	-	-	1,235	1,174		

\* 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.

ביאור 22 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה (המשך)

במיליוני ש"ח

א. יתרות (המשך)

ליום 31 בדצמבר 2017

צדדים קשורים אחרים		אחרים		נושאי משרה		מחזיקי מניות בעלי שליטה		נכסים
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	
-	-	-	-	-	-	49	14	מזומנים
-	-	-	-	-	-	-	-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו (1)
*-	*-	-	-	1	1	-	-	נכסים אחרים
-	-	568	495	-	-	-	-	
<b>התחייבויות</b>								
-	-	-	-	-	-	4	3	אשראי מתאגידים בנקאיים
** 354	** 10	267	252	-	-	25	17	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1	1	-	-	*-	*-	-	-	התחייבויות אחרות
-	-	-	-	-	-	*-	*-	מניות (כלול בהון)
-	-	-	-	5	5	2,990	2,990	סיכון אשראי במכשירים פיננסיים
-	-	-	-	-	-	-	-	חוץ מאזניים ערביות
-	-	-	-	-	-	1,187	1,161	שניתנו על-ידי הבנקים

\* 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.

**ביאור 22 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה (המשך)**

במיליוני ש"ח

ב. תמצית תוצאות עסקיות עם בעלי עניין וצדדים קשורים

**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018**

צדדים קשורים אחרים	בעלי עניין			מחזיקי מניות בעלי שליטה	
	אחרים	נושאי משרה <sup>(1)</sup>	אחרים		
1	27	-	3	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי	
-	*-	-	*-	הוצאות ריבית, נטו	
(3)	*-	-	(1)	הוצאות תפעול	
(4)	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק	
-	(32)	(1)	-	הוצאות הנהלה וכלליות	
-	-	-	(55)	תשלומים לבנקים	
<b>(6)</b>	<b>(5)</b>	<b>(1)</b>	<b>(53)</b>	<b>סך הכל</b>	

**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017**

צדדים קשורים אחרים	בעלי עניין			מחזיקי מניות בעלי שליטה	
	אחרים	נושאי משרה <sup>(1)</sup>	אחרים		
4	25	-	3	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי	
-	*-	-	(1)	הוצאות ריבית, נטו	
(3)	*-	-	(1)	הוצאות תפעול	
(2)	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק	
-	(29)	(1)	-	הוצאות הנהלה וכלליות	
-	-	-	(51)	תשלומים לבנקים	
<b>(1)</b>	<b>(4)</b>	<b>(1)</b>	<b>(50)</b>	<b>סך הכל</b>	

**לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016**

צדדים קשורים אחרים	בעלי עניין			מחזיקי מניות בעלי שליטה	
	אחרים	נושאי משרה <sup>(1)</sup>	אחרים		
35	23	-	1	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי	
-	*-	-	*-	הוצאות ריבית, נטו	
(3)	*-	-	(1)	הוצאות תפעול	
(2)	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק	
-	(27)	(1)	-	הוצאות הנהלה וכלליות	
-	-	-	(52)	תשלומים לבנקים	
<b>30</b>	<b>(4)</b>	<b>(1)</b>	<b>(52)</b>	<b>סך הכל</b>	

\* כסום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.  
(1) לרבות בני משפחתם הקרובים.



## ביאור 22 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה (המשך)

במיליוני ש"ח

### ג. הטבות לבעלי עניין נושאי משרה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2016		2017		2018	
מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות
4	1	4	1	5	1

דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו

בנוסף, בשנת 2018 לחברה הוצאות שכר, נלוות ועלות הטבה מוגדרת (שאינה עלות שירות) בסך של כ-5 מיליון ש"ח בגין עובדים מושאלים מבנק הפועלים (בשנת 2017 – 10 מיליון ש"ח ובשנת 2016 - 7 מיליון ש"ח).

### ד. פרטים נוספים

- ראה ביאור 15 לעיל - הטבות לעובדים.
- ראה ביאור 17 לעיל - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות.
- כחלק מהערכות לקראת הפרדה, החברה סילקה את ההתחייבות בגין פרישה מוקדמת הקשורה לעובדים אלה בתוכנית של עובדי הבנק המושאלים. ראה ביאור 15 לעיל.



**פועלים אקספרס בע"מ**

**דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספח לדוח הרבעוני**

**ליום 31 בדצמבר 2018**



## רשימת טבלאות

עמוד	נושא	טבלה מספר
151	שכר רואי החשבון המבקרים	טבלה 1:
153	נתונים אודות משרות כח אדם של החברה	טבלה 2:
155	שיעורי הכנסות והוצאות של החברה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית	טבלה 3:
159	דוחות רווח והפסד לרבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 4:
160	מאזנים לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 5:
161	דוחות רווח והפסד - מידע רב תקופתי	טבלה 6:
162	מאזנים - מידע רב תקופתי	טבלה 7:

## 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 שטרם 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. הדירקטוריון והוועדות מקיימים דיונים מפורטים בהיבטים השונים של פעילות החברה, לפי הצורך.

במהלך שנת 2018 התקיימו 26 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-18 ישיבות של הוועדות.

### כפי שפרסם בנק הפועלים:

הנהלת בנק הפועלים ממשיכה להיערך בהנחיית הדירקטוריון לקראת ההפרדה של קבוצת ישראלכרט מהבנק כנדרש בחוק שטרם. במסגרת זו, בוחנים דירקטוריון והנהלת בנק הפועלים מספר חלופות להעברת החזקות בנק הפועלים בקבוצת ישראלכרט לרבות: מכירת ההחזקות בקבוצת ישראלכרט למשקיע או קבוצת משקיעים; הצעת מכר לציבור של ההחזקות בקבוצת ישראלכרט; ו/או חלוקת דיבידנד בעין של ההחזקות בקבוצת ישראלכרט 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 ישראלכרט ובקידומה. ביום 28 ביוני 2018 הגישו הבנק וישראלכרט לרשות ניירות ערך טיוטה ראשונה של תשקיף הנפקה ראשונה לציבור אשר יאפשר ביצוען 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 וישראלכרט משא ומתן לרכישת פועלים אקספרס על-ידי ישראלכרט 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 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.
4. 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 זיהב החל מיום 2 באוקטובר 2018. ביום 30 בספטמבר 2018 סיים מר אלי זיהב את עבודתו בחברה.
5. 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 שמינדט מנור.
6. ביום 31 באוקטובר 2018, סיימה הגברת נירה שמינדט מנור את כהונתה בחברה.
7. ביום 21 בינואר 2019 סיים מר אבי אידלסון את כהונתו כדירקטור בחברה.
8. ביום 21 בינואר 2019 סיים מר גסול בוריס(ברוך) את כהונתו כדירקטור בחברה.
9. ביום 17 בפברואר, 2019 סיימה הגב' מרב קליפר-פרץ את כהונתה בחברה בתפקיד סמנכ"ל שיווק.

## 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.

ביום 31 בדצמבר 2018 מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו 5 דירקטורים. מספר הדירקטורים בוועדת הביקורת שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו 2 דירקטורים.

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

### 1.2 - חברי דירקטוריון החברה למועד חתימת הדוח

שם הדירקטור	איל דשא	מתי טל*	אלדד כהנא	גיא כליף	ניצנה עדוי	יחקק עמרם	דליה נרקיס
מספר ת.ז.	051220309	704130	818989	028761088	056383193	76487149	51928695
תאריך לידה	25.4.1952	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	רמה 8, תל אביב	מסקין 44, פתח תקווה	יחקק רבין 22, קריית אונו	פרץ 24, רעננה	אלחריזי 3, תל אביב	יד המעביר 29, תל אביב
נתיבות	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית	ישראלית
תפקיד בחברה	דירקטור ויו"ר הדירקטוריון	דירקטור	דירקטור	דירקטור	דירקטור	דירקטור	דירקטור חיצוני
					חיצוני על-פי	חיצוני על-פי	על-
					נוהל בנקאי תקין 301	נוהל בנקאי תקין 301	פי נוהל בנקאי תקין 301
תאריך תחילת כהונה	2.7.2017	21.1.2019	26.7.2018	2.9.2013	29.5.2012	25.9.2011	16.1.2019
חברות בוועדת דירקטוריון של החברה	-	-	חבר בוועדת הביקורת;	-	חברה בוועדת הביקורת; חברה בוועדת האשראי,	חבר ועדת הביקורת;	חברה בוועדת הביקורת
האם הינו דירקטור בלתי תלוי או דירקטור חיצוני	--	--	--	--	דירקטורית חיצונית על-פי	דירקטור חיצוני על-פי	דירקטור חיצוני על-
					נוהל בנקאי תקין 301	נוהל בנקאי תקין 301	פי נוהל בנקאי תקין 301
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 כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית	בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ובעל כשירות מקצועית
האם הדירקטור הינו עובד של החברה, של חברה בת או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה והתפקיד שממלא	עובד החברה	לא	לא	בנק הפועלים - מנהל אגף פיננסי ומידע ניהולי בחטיבה הפיננסית	לא	לא	לא

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

שם הדירקטור השכלה	איל דשא	מתי טל*	אלדד כהנא	גיא כליף	ניצנה עדוי	יצחק עמרם	דליה נרקיס
B.A בכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים; M.B.A במנהל עסקים (מימון) - האוניברסיטה העברית בירושלים	B.A בכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים; M.B.A במנהל עסקים (מימון) - האוניברסיטה העברית בירושלים	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	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.	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	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	לא	כן	כן	כן	כן

\* למועד חתימת הדוח טרם התקבל אישור הפיקוח על הבנקים למינויו

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

### 1.3 נושאי משרה בכירים למועד חתימת הדוח (שאינם דירקטורים)

שם נושא המשרה הבכירה ומס' תעודת זהות	תאריך לידה	תאריך תחילת כהונה	התפקיד שממלא בחברה, בחברת בת, בחברה קשורה או בבעל העניין	האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה	השכלה מוסד לימודים	המקצועות/התחומים בהם נרכשה ההשכלה; תואר אקדמי/תעודה מקצועית	ניסיון עסקי בחמש (5) השנים האחרונות
רון יוקסלר 024218422	5.7.1969	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 ישראלכרט ויורופיי; לשעבר דירקטור בגלובל פקטורינג ובצמרת מימונים; יו"ר הדירקטוריון בישראלכרט נכסים; יו"ר הדירקטוריון בישראלכרט מימון; דירקטור במנהיגות עסקית צעירה (חל"צ); חבר הוועד המנהל בעיגול לטובה (ע"ר); חבר באגודת ידידי אוניברסיטת תל אביב	
לשעבר: משנה למנכ"ל ממונה על חטיבת האסטרטגיה בבנק הפועלים; סמנכ"ל עסקים בחברה, בישראלכרט, יורופיי ואמינית בע"מ							
אמיר קושילביץ - אילן 028987048	5.2.1972	31.1.2011	חבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים, מנהל סיכונים ראשי	לא	אוניברסיטת בן גוריון; הטכניון	תואר שני במנהל עסקים; תואר ראשון בהנדסת אווירונאוטיקה וחלל	חבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים ובטחון, מנהל סיכונים ראשי בישראלכרט וביורופיי .
הגר בן עזרא 033462185	19.2.1977	1.8.2016	חברת הנהלה, סמנכ"ל מכירות ושירות לקוחות	לא	מכללת רמת גן	תואר ראשון במדעי החברה	חברת הנהלה, סמנכ"ל מכירות ושירות לקוחות בישראלכרט ויורופיי
לשעבר: סמנכ"לית תכנון ובקרה בפמי פרימיום בע"מ מקבוצת דיודוף בע"מ; סמנכ"לית שירות ותפעול ב-Hertz Corporation מנהלת פעילות דאטה ופיתוח עסקי בישראלכרט, מנהלת פיתוח עסקי בישראלכרט							
טניה טלמון 040673550	19.10.1980	13.4.2016	מנהלת פעילות דאטה ופיתוח עסקי	לא	אוניברסיטת תל אביב	תואר ראשון במנהל עסקים ומדעי המדינה	
יונתן רגב 034541847	8.2.1978	1.4.2018	חבר הנהלה, סמנכ"ל רגולציה, ביטחון ופרייקטים מיוחדים	לא	אוניברסיטת תל אביב; האוניברסיטה העברית	תואר ראשון בכלכלה; תואר שני במינהל עסקים – התמחות במימון ובחשבונאות	חבר הנהלה, סמנכ"ל רגולציה, ביטחון ופרייקטים מיוחדים בישראלכרט ויורופיי
לשעבר: עוזר מנכ"ל בישראלכרט; 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 בישראלכרט ויורופיי

## 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 בעל 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
<b>מנשה (מוני) אברהם 025528530</b>	22.7.1973	1.5.2018	מבקר פנים	לא	האוניברסיטה הפתוחה	תואר ראשון במדעי המחשב עם התמחות במתמטיקה	מבקר פנים בישראל ויורופיי; מעורבות במספר יוזמות לפיתוח מוצרים בתחום הפינטק
<b>נועה נוח 29319589</b>	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 בישראל ויורופיי; יועצת משפטית ראשית בצמרת מימונים
<b>סיגל ברמק 024328064</b>	26.3.1969	1.8.2009	חשבונאית ראשית	לא	אוניברסיטת תל אביב	תואר ראשון בכלכלה ובחשבונאות	חשבונאית ראשית בישראל, יורופיי, וחברות בנות של ישראל מנהל פעילות מותג אמריקן אקספרס בישראל
<b>עידו עלמני 040161846</b>	12.08.1980	1.4.2018	מנהל פעילות מותג אמריקן אקספרס בישראל	לא	הטכניון, מכון טכנולוגי לישראל	מהנדס תעשייה וניהול, התמחות בכלכלה ומימון	לשעבר: מנהל מחלקת מוצרי דיגיטל ופיתוח עסקי בבנק דיסקונט; מנהל אסטרטגיה דיגיטלית וחדשנות בבנק דיסקונט; יועץ אסטרטגי בכיר בחברת תאסק
<b>רם גב 032283046</b>	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 בישראל ויורופיי; דירקטור בישראל נכסים ובישראל מימון
<b>שיי ורדי 059181347</b>	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 בישראל ויורופיי 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
<b>דלית גפן 027926294</b>	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	בין השנים 2016-2018 – מנכ"ל גלובל פקטורינג בין השנים 2014-2016 – מנהלת סקטור תקשורת ומסחר בחטיבה העסקית בבנק הפועלים

## 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 2007-2018 – עבדה במערך הציות בלאומי. בין השנים 2015-2018 – ראש ענף במערך הציות בבנק לאומי. החל מיולי 2018 - קצינת ציות ראשית בחברה	LL.B	תואר ראשון במשפטים	לא	קצינת ציות ראשית	15.7.2018	14.12.1979	<b>אורית אדלר</b> <b>037346681</b>
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	LL.M	תואר שני במשפטים	לא	חבר הנהלה, סמנכ"ל אגף עסקים	1.11.2018	16/01/1970	<b>שמעון חדד -</b> <b>024867640</b>

יצוין, כי מינויים של נושאי משרה מסוימים בחברה כפוף לאישור הפיקוח על הבנקים.

## 2. הביקורת הפנימית

במהלך תקופת הדיווח קיבלה החברה את שירותי הביקורת הפנימית מבנק הפועלים, על-ידי מבקר הפנים מר זאב חיו, כמפורט להלן. על רקע ההיערכות להיפרדות קבוצת ישראל כרטיס מחברת 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 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 התשנ"ט-1999 ("חוק 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.

**היקף משאבי הביקורת** - בחברה הושקעו בשנת 2018 כ-1 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.

**ערכת 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.

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.

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

**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.

### 3. שכר רואי החשבון המבקרים

#### טבלה 1 - שכר רואי החשבון המבקרים (1) (2)

באלפי ש"ח

2017	2018	
		<b>עבור פעולות הביקורת<sup>(3)</sup>:</b>
449	449	רואי החשבון המבקרים המשותפים
		<b>עבור שירותים הקשורים לביקורת:</b>
23	17	רואי החשבון המבקרים המשותפים
		<b>עבור שירותי מס<sup>(4)</sup>:</b>
12	20	רואי החשבון המבקרים המשותפים
		<b>עבור שירותים אחרים<sup>(5)</sup>:</b>
-	8	רואי החשבון המבקרים המשותפים
<b>35</b>	<b>45</b>	<b>סך הכל</b>
<b>484</b>	<b>494</b>	<b>סך הכל שכר של רואי חשבון מבקרים</b>

- (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 וסקירת דוחות ביניים, כולל גם ביקורת על הבקרה הפנימית על דיווח כספי (SOX 404).
- (4) כולל ייעוץ מס.
- (5) כולל בעיקר תהליכים שוטפים.

### 4. שכר והטבות לנושאי משרה ובעלי עניין

במסגרת השתתפות החברה בעלויות המשותפות לישראל ולישראל ולחברה נושאת החברה גם בעלות היחסית של שכר נושאי המשרה. העלות כאמור מועמסת על החברה בסכום כללי ולא ניתן ליחסה באופן ספציפי לכל אחד מנושאי המשרה. תשלום שכר לנושאי המשרה מבוצע על-ידי חברת ישראל, שכאמור מתפעלת את פעילות החברה.

### 5. עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים

ראה ביאור 22 לדוחות הכספיים לעיל.

## 6. פרטים נוספים

### 6.1 בעל השליטה בחברה

פועלים אקספרס בע"מ (להלן: "החברה") הינה תאגיד שהתאגד בישראל בשנת 1995 והינה בבעלות מלאה של בנק הפועלים בע"מ (להלן: "החברה האם" / "בנק הפועלים"). למיטב ידיעת החברה למועד חתימת הדוח בנק הפועלים הינו תאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה. בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה מינויים של דירקטורים נעשה ככלל באסיפה כללית שנתיית 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 ההחזקה"), וזאת על מנת לאפשר את ביזור גרעין השליטה כאמור והחל מאותו מועד המחזיקה אינה נחשבת עוד בעלת שליטה בבנק הפועלים. על-פי הוראות היתר ההחזקה, 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 מעבר<sup>26</sup> ("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;<sup>27</sup> 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 יפוי כוח שניתנו לה על-ידי הנאמנים.

### 6.2 נכסים בלתי מוחשיים

החברה בעלת רישיון מהארגון הבינלאומי אמריקן אקספרס להנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב American Express בישראל. בנוסף, מכח חברות בארגון אמריקן אקספרס קיימת לחברה זכות שימוש כללית במותגים שבבעלות ארגון אמריקן אקספרס. לפרטים נוספים אודות הרישיון כאמור ראה סעיף 1.6.1 לדוח הדירקטוריון לעיל. כמו-כן, לחברה זכויות במספר סימני מסחר רשומים הקשורים לפעילות הקבוצה. מרבית סימני המסחר הינם ביחס להטבעים, הדפסים ולוגו המופיעים על כרטיס חיוב, ובקשר למיזמים של החברה, פרסומי החברה 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.

26 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.

27 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.



### 6.3. הון אנושי

#### מבנה ארגוני

המבנה הארגוני של החברה 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. כמו-כן, המבנה הארגוני של החברה כולל את פונקציית הביקורת הפנימית. לפרטים ראה סעיף 3 לדוח ממשל תאגידי לעיל.

#### מערך כוח האדם בחברה

סך המשרות בחברה כולל:

- א. עובדים בהסכמים קיבוציים/או בהסכמי העסקה אישיים שנחתמו עם ישראל כרטיס או עם יורפיי
- ב. כוח אדם חיצוני. לחברה התקשרויות עם מבצעי עבודה אחרים שאינם נמנים על מצבת עובדיה, כגון עובדי חברות כוח אדם ועובדי חברות שירותים.

#### טבלה 2 - נתונים אודות משרות כח האדם של החברה:

	2018	2017
ממוצע משרות על בסיס חודשי	136	150
סך המשרות לסוף השנה	135	146

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 2 ו-1 משרות עובדים ששכרם הוון לרכוש קבוע בשנים 2018 ו-2017, בהתאמה.

#### 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 ארגונית כוללת (לעניין הודעת סכסוך עבודה בקשר עם הליך ההיפרדות מבנק הפועלים שבוטלה, ראה לעיל).
- פיתוח השותפות האסטרטגית עם האגפים השונים במטרה לתמוך ביעדי החברה.
- התאמת מדיניות משאבי אנוש במטרה להביא להתייעלות ולחיסכון בעלויות.
- עידוד התגייסות העובדים למצוינות, 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.

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

### 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 והעמקת 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 ישראלכרט מהווה את תעודת הזהות הערכית של החברה, ומשקף את הערכים הייחודיים ואת כללי ההתנהגות שהחברה רואה עצמה מחויבת אליהם. בשנים 2016-2018 פעלה החברה להנגשת אתרי האינטרנט השיווקיים שלה, כחלק מיישום תקנות הנגישות בתחום השירות והאינטרנט.

### מדיניות תגמול

לפרטים אודות עיקרי מדיניות ותוכנית התגמול של החברה, ראה ביאור 1.15. לדוחות הכספיים לעיל.

### מעורבות חברתית ותרומה לקהילה

עיקר העשייה בתחום מעורבות חברתית ותרומה לקהילה מתבצעת במסגרת פעילות ישראלכרט.

### 6.4 הסכמים מהותיים

לפרטים אודות שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים של החברה, ראה סעיף 1.6 לדוח הדירקטוריון לעיל.

### 6.5 מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים

לפרטים אודות שינויים וחידושים במגבלות, חקיקה, תקינה וכן בהליכי הרגולציה החלים על החברה, ראה סעיף 2.1.6 לדוח הדירקטוריון לעיל וביאורים 18 ג ו-18 ד. לדוחות הכספיים לעיל.

### 6.6 תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות

לפרטים אודות מגזרי הפעילות של החברה (הנפקה, סליקה), ראה סעיף 2.4 לדוח הדירקטוריון לעיל.



ד"ר רון וקסלר  
מנהל כללי



איל דשא  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2019.

## 7. נספחים לדוח השנתי

### טבלה 3 - שיעורי הכנסות והוצאות של החברה 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	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	שיעור ההכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	
<b>נכסים נושאי ריבית<sup>(2)</sup></b>									
-	*-	-	-	*-	-	-	*-	-	
מזומנים ופיקדונות בבנקים									
2.11%	2	95	1.79%	2	112	1.68%	2	119	
חייבים בגין פעילות ברכטיסי אשראי <sup>(3)(5)</sup>									
-	*-	502	-	*-	532	-	*-	544	
<b>נכסים אחרים</b>									
<b>0.34%</b>	<b>2</b>	<b>597</b>	<b>0.31%</b>	<b>2</b>	<b>644</b>	<b>0.30%</b>	<b>2</b>	<b>663</b>	
<b>סך כל הנכסים נושאי ריבית</b>									
חייבים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית									
			2,351				2,499	2,622	
נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית <sup>(4)</sup>									
			33				34	36	
			<b>2,981</b>				<b>3,177</b>	<b>3,321</b>	
<b>סך כל הנכסים</b>									

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

(3) לפני ניכוי היתרה המאזנית של הפרשות להפסדי אשראי לרבות חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית.

(4) לרבות נכסים לא כספיים ובניכוי הפרשה להפסדי אשראי.

(5) יתרה ממוצעת כוללת יתרות שעמדו בתנאי סילוק ההתחייבויות לפי FAS166 (נושא 860 בקודיפיקציה) בסך כ-96 מיליון ש"ח (לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ו-31 בדצמבר 2016 כ-89 מיליון ש"ח וכ-78 מיליון ש"ח, בהתאמה).

טבלה 3 - שיעורי הכנסות והוצאות של החברה 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 הכנסות ריבית	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת (1)	שיעור הכנסות ריבית	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת (1)	שיעור הכנסות ריבית	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת (1)
<b>התחייבויות נושאות ריבית (2)</b>								
אשראי מתאגידים								
-	*-	3	-	*-	2	-	*-	3
בנקאיים								
-	*-	*-	-	*-	*-	-	-	-
התחייבויות אחרות								
<b>סך כל ההתחייבויות נושאות ריבית</b>								
-	*-	<b>3</b>	-	*-	<b>2</b>	-	*-	<b>3</b>
זכאים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית								
2,604			2,760			2,855		
התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית (3)								
19			21			22		
<b>2,626</b>			<b>2,783</b>			<b>2,880</b>		
<b>סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים</b>								
<b>355</b>			<b>394</b>			<b>441</b>		
<b>סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים</b>								
<b>2,981</b>			<b>3,177</b>			<b>3,321</b>		
פער הריבית								
0.34%			0.31%			0.30%		
תשואה נטו על נכסים נושאי ריבית בישראל								
0.34%			0.31%			0.30%		
2			2			2		
597			644			663		

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

(3) לרבות התחייבויות לא כספיות והפרשה להפסדי אשראי בגין מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים.

**טבלה 3 - שיעורי הכנסות והוצאות של החברה 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	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	הכנסה	שיעור הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	הכנסה	שיעור הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup>	הכנסה
<b>מטבע ישראלי לא צמוד</b>								
0.34%	2	597	0.31%	2	644	0.30%	2	663
-	*-	*-	-	*-	*-	-	*-	*-
0.34%		0.31%			0.30%			
<b>מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)</b>								
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	*-	3	-	*-	2	-	*-	3
-		-	-		-	-		-
<b>סך פעילות בישראל</b>								
0.34%	2	597	0.31%	2	644	0.30%	2	663
-	*-	3	-	*-	2	-	*-	3
0.34%		0.31%			0.30%			

\* 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) בסך כ-96 מיליון ש"ח (לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ו-31 בדצמבר 2016 כ-89 מיליון ש"ח וכ-78 מיליון ש"ח, בהתאמה).

**טבלה 3 - שיעורי הכנסות והוצאות של החברה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית (המשך)**

במיליוני ש"ח

שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

**גידול (קיטון) בגלל שינוי (1)**

שנוי נטו	מחיר	כמות	
			<b>נכסים נושאי ריבית (2)</b>
-	-	-	מזומנים ופיקדונות בבנקים
*-	*-	*-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
*-	-	*-	נכסים נושאי ריבית אחרים
*-	*-	*-	<b>סך הכל הכנסות ריבית</b>
			<b>התחייבויות נושאות ריבית (2)</b>
*-	-	*-	אשראי מתאגידים בנקאיים
-	-	-	התחייבויות נושאות ריבית אחרות
*-	-	*-	<b>סך הכל הוצאות ריבית</b>

שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

**גידול (קיטון) בגלל שינוי (1)**

שנוי נטו	מחיר	כמות	
			<b>נכסים נושאי ריבית (2)</b>
-	-	-	מזומנים ופיקדונות בבנקים
*-	*-	*-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
*-	-	*-	נכסים נושאי ריבית אחרים
*-	*-	*-	<b>סך הכל הכנסות ריבית</b>
			<b>התחייבויות נושאות ריבית (2)</b>
*-	-	*-	אשראי מתאגידים בנקאיים
-	-	-	התחייבויות נושאות ריבית אחרות
*-	-	*-	<b>סך הכל הוצאות ריבית</b>

\* כסום 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 4 - דוחות רווח והפסד לרבעון - מידע רב רבעוני

במיליוני ש"ח

בשנת 2018				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
<b>הכנסות</b>				
111	113	118	114	מעסקאות בכרטיסי אשראי
-	1	-	1	הכנסות ריבית, נטו
(1)	-	(2)	(1)	הוצאות אחרות
<b>110</b>	<b>114</b>	<b>116</b>	<b>114</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>				
4	3	4	4	בגין הפסדי אשראי
33	31	28	30	תפעול
26	26	29	28	מכירה ושיווק
10	10	11	10	הנהלה וכלליות
22	25	25	24	תשלומים לבנקים
<b>95</b>	<b>95</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>15</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>רווח לפני מיסים</b>
3	6	4	4	הפרשה למיסים על הרווח
<b>12</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>רווח נקי</b>
<b>85</b>	<b>96</b>	<b>106</b>	<b>97</b>	<b>רווח נקי בסיסי למניה רגילה (בש"ח)</b>
<b>בשנת 2017</b>				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
<b>הכנסות</b>				
102	107	110	109	מעסקאות בכרטיסי אשראי
1	*	*	1	הכנסות ריבית, נטו
(2)	(1)	(* -)	(2)	הוצאות אחרות
<b>101</b>	<b>106</b>	<b>110</b>	<b>108</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>				
2	3	4	3	בגין הפסדי אשראי
31	30	29	29	תפעול
24	24	26	30	מכירה ושיווק
9	10	9	10	הנהלה וכלליות
21	23	23	23	תשלומים לבנקים
<b>87</b>	<b>90</b>	<b>91</b>	<b>95</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>14</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>רווח לפני מיסים</b>
3	4	5	3	הפרשה למיסים על הרווח
<b>11</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>רווח נקי</b>
<b>76</b>	<b>90</b>	<b>98</b>	<b>74</b>	<b>רווח נקי בסיסי למניה רגילה (בש"ח)</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

טבלה 5 - מאזנים לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני

במיליוני ש"ח

בשנת 2018				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
<b>נכסים</b>				
31	33	22	17	מזומנים
2,749	2,620	2,572	2,648	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(20)	(20)	(20)	(22)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>2,729</b>	<b>2,600</b>	<b>2,552</b>	<b>2,626</b>	<b>חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>
2	3	4	5	מחשוב וציוד
551	551	577	572	נכסים אחרים
<b>3,313</b>	<b>3,187</b>	<b>3,155</b>	<b>3,220</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>				
3	1	1	*-	אשראי מתאגידים בנקאיים
2,859	2,724	2,680	2,737	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
23	21	18	13	התחייבויות אחרות
<b>2,885</b>	<b>2,746</b>	<b>2,699</b>	<b>2,750</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
428	441	456	470	הון
<b>3,313</b>	<b>3,187</b>	<b>3,155</b>	<b>3,220</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

בשנת 2017				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
<b>נכסים</b>				
36	36	28	16	מזומנים
2,575	2,552	2,618	2,623	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(16)	(16)	(18)	(19)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>2,559</b>	<b>2,536</b>	<b>2,600</b>	<b>2,604</b>	<b>חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>
2	2	2	2	מחשוב וציוד
517	546	516	512	נכסים אחרים
<b>3,114</b>	<b>3,120</b>	<b>3,146</b>	<b>3,134</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>				
3	2	*-	3	אשראי מתאגידים בנקאיים
2,714	2,708	2,715	2,692	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
17	18	25	23	התחייבויות אחרות
<b>2,734</b>	<b>2,728</b>	<b>2,740</b>	<b>2,718</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
380	392	406	416	הון
<b>3,114</b>	<b>3,120</b>	<b>3,146</b>	<b>3,134</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.



טבלה 6 - דוחות רווח והפסד - מידע רב תקופתי

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2014	2015	2016	2017	2018	
<b>הכנסות</b>					
332	368	405	428	456	מעסקאות בכרטיסי אשראי
3	1	2	2	2	הכנסות ריבית, נטו
3	(2)	(6)	(5)	(4)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>338</b>	<b>367</b>	<b>401</b>	<b>425</b>	<b>454</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>					
1	6	10	12	15	בגין הפסדי אשראי
97	120	115	119	122	תפעול
69	76	83	104	109	מכירה ושיווק
28	30	36	38	41	הנהלה וכלליות
82	80	92	90	96	תשלומים לבנקים
<b>277</b>	<b>312</b>	<b>336</b>	<b>363</b>	<b>383</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>61</b>	<b>55</b>	<b>65</b>	<b>62</b>	<b>71</b>	<b>רווח לפני מיסים</b>
16	15	18	15	17	הפרשה למיסים על הרווח
<b>45</b>	<b>40</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>54</b>	<b>רווח נקי לשנה</b>
<b>324</b>	<b>285</b>	<b>340</b>	<b>338</b>	<b>384</b>	<b>רווח נקי בסיסי למניה רגילה (בש"ח)</b>

טבלה 7 - מאזנים - מידע רב תקופתי

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר

2014	2015	2016	2017	2018	
<b>נכסים</b>					
15	15	22	16	17	מזומנים
1,962	2,314	2,443	2,623	2,648	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(11)	(13)	(16)	(19)	(22)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>1,951</b>	<b>2,301</b>	<b>2,427</b>	<b>2,604</b>	<b>2,626</b>	<b>חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>
2	*-	2	2	5	מחשוב וציוד
449	549	551	512	572	נכסים אחרים
<b>2,417</b>	<b>2,865</b>	<b>3,002</b>	<b>3,134</b>	<b>3,220</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
<b>התחייבויות</b>					
2	4	1	3	*-	אשראי מתאגידים בנקאיים
2,108	2,510	2,601	2,692	2,737	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	כתבי התחייבויות נדחים
15	19	21	23	13	התחייבויות אחרות
<b>2,125</b>	<b>2,533</b>	<b>2,623</b>	<b>2,718</b>	<b>2,750</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
292	332	379	416	470	הון
<b>2,417</b>	<b>2,865</b>	<b>3,002</b>	<b>3,134</b>	<b>3,220</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

מילון מונחים

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 מסוימת. חוזה שבו הצדדים מסכימים ביניהם על שער ריבית שיחול על קרן עתידית, בסכום ולתקופה מוסכמים מראש על מנת להקטין את החשיפה לסיכונים הכרוכים בשינוי שערי הריבית.
.4	IRS	Interest Rate Swap (חוזה החלפת שיעורי ריבית)	עסקה המאפשרת ללקוח החלפת תזרים מזומנים עתדי של תשלומי ריבית בעלי בסיס שונה (ריבית קבועה וריבית משתנה) וזאת על בסיס של קרן הנקבעת במועד ההתקשרות.
.5	KPIs	Key Performance Indicators (מדדי ביצוע עיקריים)	מדד עסקי המאפשר לבצע הערכה של הגורמים ההכרחיים להצלחת הארגון ולקביעת דרכי פעולה.
.6	On-Call		אשראי שניתן למס' ימים ונפרע על-פי קריאה בהתאם לתנאי ההסכם בין הבנק ללקוח.
.7	אמצעי שליטה		כמשמעו בחוק בנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
.8	אשראי חוץ מאזני		כל ערבות פיננסית והתחייבות למתן אשראי.
.9	באזל 2 / באזל 3		הוראות לניהול הסיכונים של הבנקים שנקבעו על-ידי ועדת באזל העוסקת בפיקוח ובקביעת סטנדרטים לפיקוח על בנקים בעולם מהווים קנה מידה (benchmark) לסטנדרטים מובילים שנועדו להבטיח יציבות של מוסדות פיננסיים.
.10	בעל עניין		לפי סעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.
.11	גידור		עסקה פיננסית שמטרתה להגן על משקיע מפני שינויים בערך ההשקעה.
.12	הון פיקוחי		בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מס' 202 -מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
.13	הון רובד 1		כהגדרתו בהוראות 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 בהוראות ניהול בנקאי תקין 202.
.16	הון רובד 2		כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
.17	המשכיות עסקית		מצב בו עסק פועל ברציפות ללא הפרעות; כהגדרתו בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 355 - ניהול המשכיות עסקית
.18	הפחתת סיכון אשראי	(CRM) - Credit Risk Mitigation	בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 203 -מדידה והלימות הון - גישה הסטנדרטית - סיכון אשראי.
.19	סיכון אשראי התאגיד		סיכון של החברה להפסד כתוצאה מהאפשרות שלווה/צד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי החברה, כולן או חלקן, כפי שסוכמו.

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
20.	חבות		כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 313 – מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
21.	חוב		זכות חוזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה, אשר מוכרת ככנס 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 בגינן נדרשת תשומת לב מיוחדת של ההנהלה. אם חולשות אלה לא יטופלו, התוצאה עלולה להיות התדרדרות בסיכויים לפירעון סיכון האשראי המאזני או במעמד של החברה 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 חוב רשומה		יתרת החוב, לרבות ריבית צבורה שהוכרה, פרמיה או ניכיון שטרם הופחתו, עמלות נידחות נטו או עלויות נידחות נטו שנזקפו ליתרת החוב בהתאם להוראות הדיווח לציבור וטרם הופחתו, בניכוי כל סכום חוב שנמחק חשבונאית בעבר. בשונה מיתרת חוב נטו, אין לנכות מיתרת החוב הרשומה הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב. מובהר כי ריבית צבורה שלא הוכרה, או שהוכרה בעבר ולאחר מכן בוטלה, לא תיכלל ביתרת החוב הרשומה; כהגדרתה בהוראות הדיווח לציבור – דוח כספי שנתי, מס' 631.
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 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 המחירים לצרכן		מדד המתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ביום ה-15 של כל חודש ומודד את אחוז השינוי שחל במשך הזמן בהוצאה הדרושה לקניית "סל קבוע" של מוצרים ושירותים, שמחיריהם ניתנים למדידה סדירה. "סל" זה מייצג את תצרוכתה של אוכלוסיית משקי הבית.

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
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.
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 בנק ישראל		הריבית שקובע בנק ישראל במסגרת ההחלטות המוניטריות התקופתיות, והמשמשת את הבנק לצורך מתן הלוואות לתאגידים הבנקאיים או לצורך קבלת הלוואות מתאגידים בנקאיים, כשיעורה מזמן לזמן.
50.	שוק פעיל		שוק בו עסקאות בנכס או בהתחייבות מתקיימות בתדירות ובנפח מספיקים על מנת לספק מידע על התמחור על בסיס שוטף.

## דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרת המונחים
.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.
.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 מחשוב ו/או מערכות ותשתיות משובצות מחשב על-ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לחברה) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר, יצוין, כי בהגדרה זו נכללים גם ניסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא נגרם נזק בפועל (כהגדרת "אירוע סייבר" בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 361 – ניהול הגנת הסייבר).
.58	תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב		כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

**אינדקס**

**עמוד**

76	אומדנים חשבונאיים קריטיים
13	אסטרטגיה עסקית
32, 33, 44-47, 116, 170	ב באזל
4, 9-10, 14-16, 20, 25, 75, 90, 110-117, 125	בנק הפועלים
45, 58-61, 66, 68	בקרה פנימית
57, 58, 59, 60	בקרות ונהלים
48, 49, 56, 89	ג גידור
12, 23-24, 32, 34, 73, 117, 118, 147	ד דיבידנד
25, 42, 43, 56, 123	ה הלבנת הון
32, 33, 48, 51, 116, 121, 133, 134, 170	הלימות הון
10, 25, 33, 119-127	הליכי רגולציה
12, 30, 44, 45, 47, 57, 75, 80, 93-107	הפרשה להפסדי אשראי
49, 50, 58, 85, 107	ז זכויות עובדים
80, 81, 103, 171	ח חוב בעייתי (חובות בעייתיים)
80, 81, 171	חוב פגום (חובות פגומים)
5, 10, 15, 22, 90, 115, 120-127, 147	חוק שטרות
77, 78, 88-90	י יישום לראשונה
33, 116	יעד ההון
9, 10, 14, 16, 20, 38, 39, 56, 75, 92, 106, 112-115	ישראל כרט
9, 34, 88, 131-135	מ מגזרי פעילות
57, 80-88	מדיניות חשבונאית
4, 13, 17, 22, 89	מידע צופה פני עתיד
104, 105, 119, 122, 123	מסגרת אשראי
19, 20, 51	מקורות המימון
13, 42, 52, 53, 173	o סייבר
52, 56	סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות
13, 42, 55, 56	סיכון אסטרטגי
8, 13, 27, 30, 32, 42, 47, 56, 95-105	סיכון אשראי
8, 45-47	סיכון אשראי בעייתי
42, 54, 56	סיכון מוניטין
13, 42, 54, 56	סיכון משפטי
13, 42, 51, 56	סיכון נדלית
13, 42, 53, 56	סיכון רגולטורי
13, 32, 42, 56, 117	סיכון תפעולי
10, 23	סקירה כלכלית

**עמוד**



**דוח שנתי ליום 31 בדצמבר 2018**

פ פועלים אקספרס 5,7,9,14,34,59-61,66,68,75,145,151-153

ה רואי החשבון המבקרים 25,60,61,64,68,146,158  
רווח למניה 26,77,86,87

ש שווי הוגן 49,50,75,79,82,88,89,139

ת תקן EMV 38,122

תרחיש קיצון 4

תביעות משפטיות 54