

פועלים אקספרס בע"מ

דוח שנתי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017



תוכן העניינים

עמוד	
4	מידע צופה פני עתיד
5	דברי יושב ראש הדירקטוריון
7	דוח הדירקטוריון וההנהלה
9	סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה
9	תיאור תמציתי של החברה ותחומי פעילות עיקריים
9	הפרדת חברות כרטיסי אשראי בעלי היקף פעילות רחב
9	מידע כספי תמציתי עיקרי
11	הסיכונים העיקריים שהחברה חשופה להם
11	יעדים ואסטרטגיה עסקית
16	הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי
16	מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים
22	התפתחויות מהותיות בהכנסות ובהוצאות
25	התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון והלימות ההון
28	מגזרי פעילות
33	סקירת הסיכונים
33	תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם
35	סיכון אשראי
40	סיכון שוק ונזילות
45	סיכון תפעולי
46	סיכונים אחרים
49	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים, בקורות ונהלים
49	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים
50	גילוי לגבי בקורות ונהלים
51	הצהרת המנהל הכללי
52	הצהרת החשבונאית הראשית
53	דוח הדירקטוריון וההנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי
55	דוחות כספיים
129	דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי
131	הדירקטוריון וההנהלה
137	הביקורת הפנימית
138	שכר רואי החשבון המבקרים
138	שכר והטבות לנושאי משרה
139	פרטים נוספים
142	תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות
145	נספחים לדוח השנתי
153	מילון מונחים
156	אינדקס

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, שינויים רגולטורים, 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 קיצוני", "הערכת סיכון", "קורלציה", "התפלגות", "אנו מאמינים", "צפוי", "חזוי", "מעריכים", "מתכוונים", "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 חתימת 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, 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 2017.

החברה מסכמת את שנת 2017 עם רווח נקי של 47 מיליון ש"ח בדומה לשנת 2016. יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון בשנת 2017 עומד על 18.9%.

שוק התשלומים בישראל אופיין בשנת 2017 בהמשך התעצמות התחרות המציבה את החברה בתחרות ישירה עם שחקנים ותיקים וחדשים מהזירה הפיננסית ומזירות חדשות אחרות. שוק התשלומים עומד בפתחו של שינוי מהותי בסביבה העסקית, הנובע משתי מגמות עיקריות. המגמה הראשונה הינה התפתחויות טכנולוגיות בתחומים בהם פועלת החברה, המשנות את השוק בעולם ובארץ, ומציבות בפני החברה צורך להתאים את עצמה לסביבה העסקית העתידית. מגמה מהותית נוספת היא מגוון רחב של הוראות רגולטוריות חדשות אשר משנות את כללי המשחק בעולם התשלומים והשירותים הפיננסיים ומשנות את שיווי המשקל אשר עוצב בשוק לאורך השנים. במהלך שנת 2017 חלה התעצמות משמעותית בהיקף ההוראות הרגולטוריות המשליכות על פעילות החברה, ובראשן החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל ("חוק שטרומ"). לאור זאת, אנו מעריכים כי שנת 2018 תהיה שנת מפתח בהתעצבות השוק, וכגוף מוביל ומרכזי הנותן שירותים פיננסיים אנו בוחנים כל העת בזהירות את משמעות השינויים בשוק, ומקדמים את ההזדמנויות שיש לחברה כתוצאה מהם, תוך התאמת המודל העסקי ל"עולם החדש".

לחוק שטרומ שאושר בינואר 2017, השפעה גדולה על החברה. החוק כולל את הוראת הפרדת החברה מהבעלים הנוכחיים במהלך העתיד הקרוב, ובנוסף מכיל גם מספר רב של הוראות בנוגע לאופן הפעולה של השחקנים השונים בשוק התשלומים, הוראות אשר חלקן החלו להשפיע על פעילות החברה כבר בשנה זו. בתוך כך, החברה נערכת להפרדה ומצויה בימים אלו בתהליך של הכנת תשקיף וכן בהיערכות למכירה אם תחול. כמו כן, החברה פועלת בכל האספקטים הרלוונטיים לשימור, חיזוק והרחבת יכולות לפעילות כחברה עצמאית בתקופה העתידית הקרובה. שנת 2018 תהווה שנת היערכות להפרדה, תוך שמירה על הנכסים העיקריים של החברה. ברור כי יישום החקיקה, ובכלל זאת הפרדת פועלים אקספרס מבנק הפועלים, מציב משמעויות אשר חלקן בעלות השפעה מהותית על החברה, על מבנה השוק ועל החברות הפועלות בו. החברה פועלת על מנת להתאים את המודל העסקי שלה למבנה השוק החדש כתוצאה מיישום של החוק, תוך ניצול ההזדמנויות העסקיות הגלומות בכך. יחד עם זאת, חשוב לציין כי אוסף השינויים הרב שתוארו לעיל, מציבים אי ודאות גבוהה ביחס לאופן התפתחות השוק והסביבה העסקית. החברה נמצאת כאמור בעיצומה של ההיערכות למציאות המשתנה, תוך המשך חתירה לתת ערך גבוה ללקוחותיה הפרטיים והעסקיים, עיגון והרחבת פעילויות הליבה וחיזוק שיתופי פעולה עם שחקנים נוספים בשווקים בהם אנו פועלים. החברה, בהיותה משווקת ומפיצת כרטיסי האשראי מובילה בעולם לאוכלוסיית הפרמיום, 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 והקניה מוקדמת של מעמדות יוקרה בתוכניות שותפים.

כבכל שנה קיימנו בשנת 2017 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 בפרסי האוסקר, בשבוע האופנה בלונדון ועוד.

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

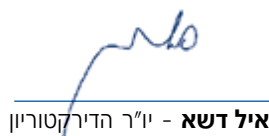
כל זה נעשה תוך שאיפה למצוינות בשירות - הן כתמיכה בכרטיס כאמצעי תשלום והן באמצעות שירות קונסיירז' המהווה עוזר אישי ללקוחותינו ומאפשר להם לקבל המלצות וסיוע בהזמנות של פעילויות ושירותים בארץ ובח"ל.

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 מממוצע השוק ולשפר את נאמנות הלקוחות.

מעבר למצוינות העסקית, כחברה 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.

בהזדמנות זאת 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 2018.

פועלים אקספרס בע"מ
דוח הדירקטוריון וההנהלה
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017



רשימת טבלאות

עמוד	נושא	טבלה מספר
10	מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע לאורך זמן	טבלה 1:
23	נתוני פעילות	טבלה 2:
24	השקעות והוצאות החברה בגין מערך טכנולוגיית המידע	טבלה 3:
27	הלימות הון	טבלה 4:
38	סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים	טבלה 5:
38	תנועה ביתרות חוב פגומות שנבחנו פרטנית	טבלה 6:
39	מדדי סיכון ואשראי	טבלה 7:
41	שווי הוגן של מכשירים פיננסיים של החברה, למעט פריטים לא כספיים	טבלה 8:
42	השפעת שינויים היפותטיים בשיעורי הריבית על השווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים של החברה, למעט פריטים לא כספיים	טבלה 9:
43	חשיפה של החברה לשינויים בשיעורי הריבית	טבלה 10:
48	דיון בגורמי סיכון	טבלה 11:



סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

תיאור תמציתי של החברה ותחומי פעילות עיקריים

פועלים אקספרס בע"מ (להלן: "החברה") הוקמה והתאגדה בישראל בשנת 1995 כחברה פרטית. 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 מנפיקה, מתפעלת וסולקת כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס, המונפקים לשימוש בישראל ובחול"ל מכח 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.

פעילות החברה מנוהלת בשני מגזרי פעילות: מגזר ההנפקה, המתייחס למחזיקי הכרטיסים ומגזר הסליקה, המתייחס לבתי העסק. לפרטים נוספים אודות פעילויות החברה בתחומי ההנפקה (תיאור פעילות ההנפקה בדוח זה הינה לרבות "תפעול הנפקה") והסליקה, ראה סעיף "מגזרי פעילות" בדוח הדירקטוריון ופרק "תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות" בדוח ממשל תאגידי השנתי המצורף לדוח זה ("דוח ממשל תאגידי"). לפרטים אודות מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים בתחומי פעילות החברה, ראה סעיפים "מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים", "סקירה כלכלית ופיננסית" ו-"הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון.

ההתקשרות שבין החברה לבין ישראלכרט בע"מ - בין החברה לבין ישראלכרט בע"מ (להלן: "ישראלכרט"), חברה אחות, קיים הסכם לפיו ישראלכרט 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 לישראלכרט ולחברה על-פי חלקה היחסי בפעילות האמורה. תמורת ביצוע פעילות ישראלכרט בתפעול ההסדר, משלמת החברה לישראלכרט עמלה ותשלומים אחרים כמוסכם ביניהן.

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

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 (להלן: "חוק שטרומ"). על-פי החוק האמור, בין היתר, החל מהמועדים המפורטים להלן, בנק הפועלים (אשר למועד חתימת הדוח הינו בעל השליטה בחברה) ובנק לאומי לישראל בע"מ (להלן: "בנק לאומי") (אשר למיטב ידיעת החברה הינו למועד חתימת הדוח בעל השליטה בלאומי קארד בע"מ (להלן: "לאומי קארד")), לאור עמידתם בהגדרת "בנק בעל היקף פעילות רחב" בחוק שטרומ, לא יוכלו עוד לבצע את כל הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב (למעט ההנפקה עצמה של כרטיסי החיוב וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהנפקת כרטיסי החיוב והשימוש בו) (להלן: "תפעול הנפקה"), לעסוק בסליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב ולשלוט או להחזיק אמצעי שליטה בתאגיד הפועל בתחומים כאמור. בהתאם, החל מהמועדים המפורטים להלן, בנק הפועלים ובנק לאומי לא יוכלו עוד להחזיק בקבוצת ישראלכרט ובלאומי קארד, בהתאמה. יחד עם זאת, ניתנה לבנקים האמורים אפשרות להתקשר עם גופים חיצוניים (כגון פועלים אקספרס) לצורך הספקת השירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב או להתקשר כבית עסק עם סולק. המגבלות כאמור לעיל ייכנסו לתוקף החל מיום 1 בפברואר 2020 (תום שלוש (3) שנים מיום 31 בינואר 2017 (להלן: "יום התחילה")), וביחס למי מהבנקים כאמור ששיעור אחזקותיו בחברת כרטיסי אשראי המוחזקת על-ידו פחת 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). יובהר, כי לעניין הבעלות העתידית בחברות כרטיסי האשראי המופרדות, החוק מאפשר לראות את קבוצת ישראלכרט כחברת כרטיסי חיוב אחת. להערכת החברה, להוראותיו של חוק שטרומ (לרבות תיקוני החקיקה העקיפים מכוחו) ויישומן צפויים השלכות משמעותיות ומהותיות על ענפי הבנקאות, השירותים הפיננסיים וכרטיסי האשראי בכלל, ועל הקבוצה בפרט, אשר למועד חתימת הדוח אין ביכולתה של החברה לאמוד או לכמת במלואן. יחד עם זאת, למועד חתימת הדוח החברה פועלת במספר מישורים על מנת להיערך להשלכות החקיקה האמורה (ולשינויים רגולטורים נוספים כמפורט בסעיף "הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון) ומשקיעה משאבים רבים לצורך כך.

לפרטים נוספים ראה סעיפים "מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים", "הליכי רגולציה" ו-"יעדים ואסטרטגיה עסקית" בדוח הדירקטוריון.

מידע כספי תמציתי עיקרי

להלן פרטים על ההתפתחויות והשינויים העיקריים שחלו בשנת 2017:

הרווח הנקי של החברה בשנת 2017 הסתכם ב-47 מיליון ש"ח בדומה לתקופה המקבילה אשתקד.

שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע בשנת 2017 עמד על 11.9%, בהשוואה ל-13.2% אשתקד.

סך נכסי החברה ליום 31 בדצמבר 2017 עמד על 3,134 מיליון ש"ח בהשוואה ל-3,002 מיליון ש"ח אשתקד.

יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 2,604 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,427 מיליון ש"ח אשתקד.

סך ההון ליום 31 בדצמבר 2017 עמד על 416 מיליון ש"ח בהשוואה ל-379 מיליון ש"ח אשתקד.

יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון ליום 31 בדצמבר 2017 עמד על 18.9% בהשוואה ל-18.4% אשתקד.

טבלה 1 – מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע לאורך זמן

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר					
2013	2014	2015	2016	2017	
מדדי ביצוע עיקריים (באחוזים)					
19.3%	16.7%	12.9%	13.2%	11.9%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
25.6%	22.7%	17.7%	18.3%	15.7%	שיעור תשואת הרווח לפני מיסים להון הממוצע
1.9%	1.9%	1.6%	1.6%	1.5%	תשואת הרווח הנקי ליתרת נכסים ממוצעת
13.8%	15.1%	15.4%	17.5%	18.0%	יחס הון עצמי רובד 1
		8.5%	9.8%	10.3%	יחס המינוף *
14.4%	14.2%	14.2%	13.8%	13.8%	יחס הכנסות לנכסים ממוצעים
82.4%	82.0%	85.0%	83.8%	85.4%	יחס הוצאות להכנסות
מדדי איכות אשראי עיקריים (באחוזים)					
					שיעור יתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.53%	0.56%	0.56%	0.65%	0.69%	שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.16%	0.10%	0.09%	0.12%	0.11%	שיעור המחיקות נטו בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.06%	0.05%	0.19%	0.30%	0.36%	פעילות בכרטיסי אשראי
נתונים עיקריים מדוח רווח והפסד לשנת הדיווח					
43	45	40	47	47	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה
317	332	368	405	428	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
5	3	1	2	2	הכנסות ריבית, נטו
1	1	6	10	12	הוצאות בגין הפסדי אשראי
265	276	306	326	351	הוצאות תפעוליות ואחרות
37	35	42	39	44	מזה: משכורות והוצאות נלוות
רווח נקי למניה רגילה בשנת הדיווח (בש"ח המיוחס לבעלי המניות)					
309	324	285	340	338	רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה
נתונים עיקריים מהמאזן לסוף שנת הדיווח					
2,338	2,417	2,865	3,002	3,134	סך כל הנכסים
1,886	1,951	2,301	2,427	2,604	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
438	449	549	551	512	נכסים אחרים
2,091	2,125	2,533	2,623	2,718	סך כל התחייבויות
2,017	2,108	2,510	2,601	2,692	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
15	15	19	21	23	התחייבויות אחרות
247	292	332	379	416	הון המיוחס לבעלי מניות החברה
נתונים נוספים					
-	-	-	-	10	דיבידנד שחולק לבעלי מניות החברה

* דרישות גילוי החלות מיום 1 באפריל 2015.

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

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

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

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) המתנהל נגד מי מחברות החברה.

סיכון רגולטורי: נובע משינויים מהותיים מתהליכי חקיקה ו/או מטיטוטות ו/או מהוראות של גופים רגולטוריים שונים, הקובעים מגבלות על תחומי פעילות ומקורות הכנסה של החברה, או המטילים חובות שישומן 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 (לדוגמה מהלכי מתחרים), כלכליים או טכנולוגיים.

לפרטים נוספים, לרבות אודות גורמי סיכון נוספים להם חשופה החברה, ראה פרק "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון וכן "דוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2017" אותו ניתן למצוא באתר האינטרנט של החברה.

יעדים ואסטרטגיה עסקית

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

הדגשים האסטרטגיים של החברה הינם:

מיקוד בלקוח: פיתוח פתרונות והתאמת מעטפת שרות ומוצרים ללקוחות במגזרי הפעילות השונים. העצמת חוויית הלקוח והרחבת הערכים המוספים לפלחי לקוחות שונים תוך יצירת העדפה, שימור, נאמנות ושרות איכותי. בתחום המיקוד בלקוח הפרטי, החברה ממשיכה בהעמקת התשתית ותהליכי העבודה התומכים בניהול חוויית הלקוח, לרבות חתירה לניהול אפקטיבי של תוכנית ההטבות ללקוח, כחלק מתוכנית נאמנות. במסגרת תוכנית ההטבות בכונת החברה להתמקד בהרחבת מגוון ההטבות ללקוח בעולמות הפנאי, הביילוי והקניות תוך התאמת ההטבות להתנהגות ולצרכי הלקוחות ובשדרוג החוויה בפלטפורמות דיגיטליות, כל זאת בכדי לשפר את שביעות הרצון ולהקטין נטישה. החברה תמשיך לנהל תפיסת שימור רחבה תוך ניהול תהליכי עבודה תומכים כדוגמת תכניות פעולה ללקוחות חדשים ("welcome") ושימור לקוחות במגוון רחב של נקודות מגע עם הלקוח.

כחלק מהתמודדות של החברה עם התחרות הגוברת בשוק, השינויים הצפויים מתוקף חוק שטרומ והבנת צרכי הלקוחות המשתנים ומתוך מטרה לחזק ולצמוח בשוק החוץ בנקאי, בכונת החברה לפתח הצעות ערך חדשות, מותאמות לאוכלוסיות שונות, בשיתוף עם שותפי תוכן חזקים ואוכלוסיות מטרה פוטנציאליות. במקביל בכונת החברה לפתח ערוצי הפצה אלטרנטיביים, דיגיטליים ופיזיים.

בתחום המיקוד בלקוח העסקי החברה ממשיכה לקדם את פיתוחם והטמעתם של כלים ותהליכים שנובנו לצורך התמודדות עם התחרות הגוברת בתחום הסליקה, ובכלל זה: הטמעת תהליכים המאפשרים לנציגי החברה מבט כולל על בית העסק לצורך העמקת המוצרים והשירותים הניתנים לו באמצעות תהליך חדש וממוכן.

כמו-כן, החברה ממשיכה לפתח פתרונות טכנולוגיים חדשניים להתרחבות לזירות חדשות, דוגמת: תשלום רשת, שיתוף פעולה עם איזימ' בע"מ (העוסקת, בין היתר, בפעילות התאמות כרטיסי אשראי) ועוד.

מובילות בתשלומים: שימור המובילות בתשלומים במגזרי הנפקה והסליקה באמצעות פעילות משותפת עם שותפי ההפצה הבנקאיים ומועדונים תוך שמירה על איכות שרות גבוהה והצעת ערך ללקוחות מחזיקי הכרטיס.

העמקת שיתוף הפעולה עם בתי העסק בדגש על הרחבת מעטפת המוצרים והשירותים והתאמתם לצרכים השונים של בתי העסק. החברה תמשיך לפעול ליצירת העדפה והסטה לתשלומים בכרטיסי חיוב של החברה כמו גם על חשבון תשלומים שאינם אלקטרוניים, בדגש על חידרה לענפי פעילות חדשים שכיום למועד חתימת הדוח אינם מאופיינים בשימוש בכרטיסי אשראי, וזאת במקביל להעמקת הפעילות בענפים קיימים. בכונת החברה להמשיך להתמקד בהגדלת מחזורי קניות של מחזיקי הכרטיסים, תוך מיקוד במהלכים להעמקת השימושים בחו"ל (לרבות פלטפורמה דיגיטלית) ומתוך מטרה להגדיל את נתח השוק שלה.

בתחום הסליקה החברה פועלת בשוק תחרותי ביותר, תוך התמודדות עם הפחתת מחירים משמעותית של שחקנים אחרים בשוק לצורך הגדלת נתח השוק שלהם, וכן לאור הוראות הרגולטור אשר מטרתן (לראייתו) להעצים את התחרותיות בשוק הסליקה, בדגש על עידוד כניסת מתחרים חדשים לשוק זה. כמו-כן, חלה בתקופה האחרונה עלייה במספר השחקנים שהחלו בפעילות סליקה (כגון מאגדים), מגמה אשר משפיעה על מחיר הסליקה וכן מחלישה את הקשר עם בתי העסק. התנאים התחרותיים בשוק והרגולציה המתגברת מביאים לשחיקה מתמשכת בשיעור העמלה. יחד עם זאת, החברה מתמקדת בשמירה על חיזוק ושימור פעילות הסליקה.

עולם ה-e-Commerce ממשיך להוות מיקוד משמעותי בפעילות החברה, לאור צמיחתו בשוק הישראלי, הן בצד הלקוחות בקניות באתרים בחו"ל ובארץ והן בצד בתי העסק בישראל. החברה משקיעה משאבים לעידוד הלקוחות בתחום זאת על-ידי שיתופי פעולה עם גופים מובילים בארץ ובחו"ל ובפיתוח של פתרונות ייעודיים לתחום זה עבור בתי העסק וזאת במטרה להגדיל את נתח השוק שלה בסליקת עסקאות e-Commerce.

תשתית דיגיטלית מתקדמת: בתחום הדיגיטל תפעל החברה להרחבת התשתית לפעילות דיגיטלית של הלקוח תוך פיתוח של הפלטפורמות הדיגיטליות השונות והרחבת מאגר הלקוחות לתיקשור ופעילות דיגיטליים ובדגש על מעבר של לקוחות לפעילות בערוצים הישירים על חשבון פעילות בערוצים המאושים.

אסטרטגיית החברה בתחום הדיגיטל היא לאפשר חווית לקוח רב ערוצית, פרסונאלית, פשוטה ומתקדמת והפיכת הערוץ לפלטפורמה מובילה למכירת. במסגרת זו החברה פועלת, בין היתר, לשדרוג משמעותי באתרי האינטרנט ובאפליקציות של החברה. במסגרת מהלכים אלו הוקמה תשתית המחברת את פעילות הלקוח בעולמות הדיגיטליים (אתרים ואפליקציות) לשאר פעילותו בחברה. מטרת המהלכים היא לאפשר חווית לקוח איכותית יותר, קבלת מידע ושירותים בערוצים הדיגיטליים השונים, ייעול תהליכים בתחום השירות והסטת פעילות לערוצים לא מאושים, וזאת תוך מתן ערך מוסף משמעותי בפעילות הלקוח בערוצים אלו.

החברה פועלת תוך השקעה משמעותית לקידום שירותים דיגיטליים ללקוחות וזאת במקביל לפיתוח יכולות ניתוח והסקת מסקנות מפעילות הלקוחות בערוצים הדיגיטליים בפועל לשיפור מתמיד של תהליכים אלו, ובכלל זאת ניתוח שימושים בתהליכים שונים כגון הרשמה פשוטה לאזור המאובטח, פישוט הכניסה לאזור המאובטח, הלוואה לכל מטרה בערוץ הדיגיטלי, שחזור מהיר של הקוד הסודי, "מבט מהיר" באפליקציה וטיוב מהותי של נתוני הלקוחות ("לקוח דיגיטלי").

מידע כיתרון תחרותי: במסגרת פעילותה של החברה בענף כרטיסי האשראי, היא עוסקת בסביבה מרובת נתונים. החברה משקיעה משאבים רבים בקידום יכולותיה למיצוי הנתונים ועיבודם, הן לצורך ניתוח וניהול מיטבי של פעולותיה העסקיות והן לצורך העמקת היכרות עם לקוחותיה והתאמת ההצעות לצרכיהם והעדפותיהם. כמו-כן, פועלת החברה לקידום תרבות עסקית מבוססת נתונים ובכלל זה יישום והטמעה של יכולות מידול ואנליטיקה מתקדמות, יישום תהליכים ומודלים מבוססי מערכת לומדת, וכן הטמעת פתרונות המאפשרים לגורמים עסקיים לבצע ניתוח נתונים והסקת מסקנות באופן עצמאי.

פיתוח מנועי צמיחה חדשים: החברה, כחלק מקבוצת ישראל, פועלת לקידום נושאים והסכמים אשר יבטיחו את המשך מיצובה של החברה כחברה חדשנית ובכלל זה באמצעות שיתופי פעולה עם מיזמים הנמצאים בקו החזית של החדשנות הטכנולוגית/העסקית בעולמות התשלומים המתפתחים ועולמות האשראי וכן בפיתוח פתרונות תשלום וערכים מוספים ללקוחות החברה הפרטיים והעסקיים, תוך יצירת יתרון תחרותי ארוך טווח ותרומה לתוצאות החברה לאורך זמן.

מצוינות תהליכית והתייעלות: ביסוס תהליכים של גמישות ואפקטיביות ארגונית תוך הקפדה על תהליכים לבקרה ולניצול מיטבי של המשאבים בארגון.

כלל הפעילויות מתבצעות תוך הקפדה על איכות גבוהה של מערכי ניהול הסיכונים ובקרת מניעת הוונאות ובמסגרת תיאבון הסיכון של החברה.

לפרטים אודות השינויים בסביבה הרגולטורית, בסביבה המקרו כלכלית והתחרותית והשינויים הטכנולוגיים ביחס לענפי הפעילות של החברה, ראה סעיפים "מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים", "סקירה כלכלית ופיננסית" ו-"הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון וכן הפרטים תחת הכותרת "מגמות בולטות בשנים האחרונות במגזר" בתיאור כל אחד מהמגזרים בסעיף "מגזרי פעילות" בדוח הדירקטוריון. כוונותיה של הנהלת החברה כאמור בסעיף זה לעיל הינן מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכתה של הנהלת החברה והבנתה את המצב בשוק האשראי והמימון בישראל ובעולם, נכון למועד חתימת הדוח. כוונות אלה עלולות שלא להתממש,

כולן או חלקן או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, כתוצאה מהערכות לא נכונות, משינויים בתכנית העבודה של החברה, משינויים בלתי צפויים בשוק האשראי והמימון בישראל ו/או מחוץ לישראל ו/או התממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון וכן בדוח על הסיכונים לשנת 2017.

שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים

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 משתתפת 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 23 בדוחות הכספיים בדבר בעלי ענין וצדדים קשורים להלן.

התקשרות 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 קיימת לחברה זכות שימוש כללית במותגים שבעלות ארגון אמריקן אקספרס.

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 במותג (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 להשעות 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 המותג; (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.

התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בנקאיים

למועד חתימת הדוח, קיימות התקשרויות והסכמות שונות (בין מכוח הסכם ובין מכוח הסכמות מכותן 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 הנפקת כרטיסי חיוב ממותגי החברה (כולם או חלקם לפי העניין) ללקוחות הבנקים בהסדר, ובכלל זאת בקשר להתחשבות הכספית בין הצדדים בקשר עם ההנפקה, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב ואחריות הצדדים לכיבוד חיובים ושימושים בכרטיסי החיוב כאמור.

לכל אחד מהבנקים בהסדר הוקנתה הסמכות לקבוע מי מבין לקוחותיו ימצא ראוי להצטרף להסדר כרטיסי האשראי של החברה ולהמליץ לחברה על צירופו. למעט ביחס לסיטואציות ונסיבות מסוימות שנקבעו בהסדר עם כל בנק, אשר עיקרן נוגעות לשימושים לרעה בכרטיסים, אחריות לשימוש בכרטיס לאחר ביטולו, אחריות לשימוש בכרטיס לאחר שפג תוקפו ועוד. 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); במסגרת ההסכמות הספציפיות בין החברה לבין כל אחד מהבנקים האמורים בהסדר, הוסדרו התחשבויות כספיות שונות בקשר עם ההנפקה, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב הבנקאיים ביחס לכל בנק, באופן שכל אחד מהצדדים זכאי לתשלומים מסוימים או להשתתפות בהוצאותיו/הכנסותיו של האחר בקשר עם ההסדר, הנבדלים ביניהם הן בסוג התשלומים המשולמים לכל בנק והן בסכומים/שיעורים המשולמים בגין כל סוג תשלום כאמור ו/או סוג/מותג הכרטיס ו/או השיוך המועדוני של הכרטיס וכדומה. לפרטים אודות מגבלות והשפעות צפויות של חקיקה (ובעיקר חוק שטרומ) על התקשרויות החברה עם הבנקים בהסדר, ראה סעיף "הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון.

התקשרויות עם מועדוני לקוחות

במסגרת פעילות מועדוני הלקוחות של החברה, על-פי רוב מתקשרת החברה מעת לעת עם גופים שונים המייצגים קבוצות שונות של לקוחות, להנפקת כרטיסי אשראי לאלו הנמנים על אותן קבוצות לקוחות (להלן: "**עמיתי המועדון**") ובחלק מהמקרים מוקמים ומנוהלים מועדוני הלקוחות על-ידי החברה עצמה. הכרטיסים המונפקים לעמיתי המועדון מקנים להם, בדרך כלל ולפי העניין, הנחות (לרבות הנחות/פטור מדמי כרטיס לתקופות מסוימות), אשראי בתנאים, מתנות הצטרפות, הטבות ושירותים מיוחדים במגוון בתי עסק המכבדים את כרטיסי המועדון, והכל בהתאם לתנאי כל אחד מהמועדונים. הגופים הנוטלים חלק בפעילות מועדוני הלקוחות של החברה, כוללים, בין היתר, גופים צרכניים ותאגידים מסחריים, ארגוני עובדים וארגונים מקצועיים, המעוניינים בהנפקת כרטיס מועדון ללקוחותיהם ו/או עובדיהם, באמצעות כרטיסי אשראי של החברה. ניתן לסווג את מועדוני הלקוחות של החברה לארבעה 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), Members לחברי לשכות עורכי הדין, רואי חשבון ויועצי מס (2) מועדוני צרכנות כגון "לייף סטייל" ואל על Flycard (3) מועדוני בנקים שונים באופן כללי, במסגרת התקשרויות אלה ועל-פי ההסכמות הספציפיות בין החברה לבין כל מועדון מעת לעת, משלמת החברה למועדונים, על-פי רוב, תשלומים שונים בגין כרטיסי המועדון שהונפקו לחברי המועדון על-ידי החברה.

ספקי שירות עיקריים

החברה נוהגת להתקשר מעת לעת ולפי הצורך בהתקשרויות עם ספקים לקבלת שירותים בתחומים שונים ובכלל זאת, שירותים טכנולוגיים למיניהם, שירותי טלמרקטינג להפעלת מוקדי שירות טלפוניים ומכירה, שירותי אבטחה, ניקיון, הסעדה ועוד. להלן פרטים אודות ספקי השירות העיקריים של החברה:

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".

מס"ב ושב"א

למיטב ידיעת החברה, מרכז סליקה בנקאי בע"מ (להלן: "**מס"ב**") מתפעל 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. חברת שירותי בנק אוטומטיים בע"מ (להלן: "**שב"א**") משמשת כמתג תקשורת בין בתי העסק לבין הסולקים. 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 ההגבלים על הקמת עמותה, שאליה תעביר שב"א את כלל זכויותיה בפרוטוקול התקשורת ללא תמורה. בהתאם להנחיית רשות ההגבלים, העמותה תאפשר לכל משתמש בפרוטוקול להצטרף אליה ללא עלות, ושזכויות ההצבעה בעמותה ייקבעו באופן שנותן ייצוג הולם לכל המשתמשים. בימים

אלה נערכים דיונים בוועדת כרטיסי חיוב בבנק ישראל בנוגע לתקנון. למעט עסקאות לחיוב/זיכוי דרך חשבונות המתנהלים בבנק הפועלים, אשר אלו מבוצעות בממשק ישיר מול בנק הפועלים עצמו, וכן למעט עסקאות מול בתי עסק הנסלקים בחו"ל, מלא העסקאות בכרטיסי אשראי של החברה מתבצעות דרך מערכות שב"א ומס"ב. למיטב ידיעת החברה, שב"א ומס"ב הינן תאגידים בנקאיים (מכוח היותן חברות שירותים משותפות (כהגדרת מונח זה בחוק הבנקאות רישוי)), החולקות תשתית טכנולוגית משותפת וצוותי עבודה משותפים בתחומים רבים ואשר מנוהלות 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 מהותית. למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח לא קיים גורם מקומי חלופי משמעותי אשר יכול לספק בשוק בישראל, ובפרט זה לחברה, שירותים חלופיים לשירותים הניתנים לחברות כרטיסי האשראי על-ידי שב"א ומס"ב.

דפוס בארי (שותפות מוגבלת) (להלן: "דפוס בארי") - בין החברה ודפוס בארי קיימת מערכת הסכמית (המתעדכנת מעת לעת) במסגרתה מספקת דפוס בארי לחברה שירותי הפקה, הדפסה ועיטוף של תדפיס פירוט החיובים והזיכויים ששולחת החברה על בסיס חודשי למחזיקי הכרטיסים ולבתי העסק וכן, שירותי עיטוף ומשלוח כרטיסים של החברה. במסגרת ההתקשרות עם דפוס בארי כאמור מוסדרות הוראות מקובלות שונות, בין היתר, לגבי חישוב התמורה בגין השירותים שיוענקו לחברה (המחושבת, בין היתר, על-פי קריטריונים של כמות החומר המודפס, סוג ההדפסה וכיוצא 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 מידי. 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.

פרויקטים מתוכננים עיקריים

מאגר נתוני אשראי - מאגר נתוני האשראי הינו פרויקט רגולטורי, במסגרתו נדרשת החברה לאגור ולדווח בהתאם לפורמט שקבע בנק ישראל, על האשראי שמועמד ללקוחותיה. בהתאם להוראות כאמור נדרשת החברה להקמת מאגר למוצרים צרכניים (אשר הוקם על-ידי החברה) ולמאגר למוצרים עסקיים אשר החברה פועלת להשלמתו עד לתום הרבעון השלישי של שנת 2018.

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

מקורות המימון

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.

הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים

טיפול בהנהלה בנושאים שוטפים מהותיים

ככלל, אחת לשבוע מתקיימת ישיבת הנהלה, הדנה בנושאים השוטפים והאסטרטגיים המהותיים ובכל הנושאים הנדרשים על פי דין ובהם מגמות, התפתחויות ושינויים משמעותיים שאירעו ואלה שצפויים בענף כרטיסי האשראי, ענף הבנקאות והמשק בכללותו ככל שרלוונטיים ונבחנת השפעתם האפשרית על תוצאות פעילות החברה לצורך קבלת החלטה והתווית מדיניות בהתאם לענין וגיבוש המלצות לדירקטוריון בנושאים השונים, ככל הנדרש.

בין היתר, מתבצעים ניתוחים ודיוני עומק בהנהלה לגבי מגמות צרכניות והשפעתן על פעילות החברה, שינויים בסביבת הסיכון של החברה, המשק, הצרכנים הפרטיים ובתי העסק, השפעת הנחיות רגולטוריות שונות ועוד. כן, מתקיימים דיונים ביחס למדיניות החברה בתחומי הפעילות השונים, ומאשרים באופן תקופתי מסמכי המדיניות של החברה. ההנהלה עוקבת אחר התפתחות תמהילי המוצרים השונים שלה, תוך התייחסות מפורטת להתפתחות הסיכונים והעמידה במגבלות החברה שנקבעו בדירקטוריון ובמסמכי המדיניות. ההנהלה דנה בהתפתחות הסיכונים התפעוליים, סייבר, ציות, משפטיים, אסטרטגיים, רגולטוריים, מוניטין, סיכונים שוק ונזילות בחברה.

לאור ההתפתחויות הטכנולוגיות והרגולטוריות בתחומי הפעולה של החברה, מתקיימים דיונים בהנהלה לגבי מוצרים וטכנולוגיות בארץ ובעולם, והשפעתם על החברה, כגון אמצעי תשלום חליפיים לכרטיסי אשראי ועוד.

ההנהלה עוקבת אחר התפתחות מהלכים, פרויקטים ומוצרים מרכזיים תוך דיווח סטאטוס התקדמות של הגורמים האחראיים על הנושא. בנוסף, ההנהלה מקיימת דיונים לקראת אירועים בעלי פוטנציאל השפעה על פעילותה השוטפת של החברה, תוך בחינת היערכות של כלל הגורמים, כגון בחינת היערכות החברה לאירועי סייבר בישראל וכניסה לפעולה של מוצרים ותהליכים חדשים.

ההנהלה עוקבת בשיבותיה השבועיות אחר התפתחות האינדיקטורים העסקיים של החברה, תוך דיון עומק אחת לחודש לגבי ההתפתחויות והמגמות של כל המחוללים העסקיים במגזרי הפעילות השונים.

ענף כרטיסי האשראי בישראל

נכון למועד הדוח, פועלות בישראל בתחום ההנפקה והסליקה של כרטיסי האשראי: (1) החברה, אשר מנפיקה וסולקת בבלעדיות כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס; (2) ישראלכרט, אשר מנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מסוג ישראלכרט, במשותף עם יורופיי מנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מסוג מסטרקארד וכן מנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מסוג ויזה; (3) לאומי קארד בע"מ (להלן: "לאומי קארד"), אשר למיטב ידיעת החברה, מנפיקה כרטיסי אשראי מסוג ויזה ומסטרקארד וסולקת כרטיסי אשראי מסוג ויזה, מסטרקארד וישראלכרט; (4) כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן: "כ.א.ל."), אשר למיטב ידיעת החברה, מנפיקה כרטיסי אשראי מסוג ויזה ומסטרקארד וסולקת כרטיסי אשראי מסוג ויזה, מסטרקארד וישראלכרט; (5) דיינרס קלאב ישראל בע"מ (להלן: "דיינרס"), אשר למיטב ידיעת החברה, חברה בת של כ.א.ל, המנפיקה וסולקת בבלעדיות כרטיסי אשראי מסוג דיינרס; (6) בנוסף, למיטב ידיעת החברה, בחודש באפריל 2017 קיבלה טרנזילה בע"מ (להלן: "טרנזילה") רישיון סולק מבנק ישראל; (7) בחודש ספטמבר 2017 הודיע בנק ירושלים כי קיבל רישיון מנפיק מ-MC וכי הוא יחל להנפיק כרטיסי אשראי תוך שימוש בחברה זרה כמתפלת הנפקה.

מערך התשלומים בישראל נמצא בשנים האחרונות במצב של שינוי מתמיד כתוצאה מיישום רפורמות רגולטוריות שונות, מהתפתחויות טכנולוגיות ומהתפתחויות גלובליות. שינוי זה מוביל בין היתר לקידום מיזמים בתחום אמצעי התשלום, הן בידי המערכת הבנקאית בישראל והן בידי גופים עסקיים נוספים.

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

שינויים רגולטוריים מהותיים בשוק כרטיסי האשראי בישראל

בשנים האחרונות ניכרת עלייה משמעותית בחקיקה ובהוראות רגולטוריות וברפורמות בענף הבנקאות בכלל ובענף כרטיסי האשראי והמימון לאנשים פרטיים בפרט, בין היתר, כאשר כוננת הרגולטור היא לקדם את התחרות בענפים אלו. הוראות הרגולציה והחקיקה כאמור, הינן בעלות השפעה משמעותית על פעילותה של החברה. להלן עיקרי התפתחויות רגולטוריות כאמור (אשר חלקן טרם הושלמו נכון למועד חתימת הדוח): הפרדת חברות כרטיסי אשראי מבנקים תוך הגדרת כללים ומגבלות לעניין תפעול, הנפקה וסליקה של כרטיסי אשראי, גישה למידע ופנייה ללקוחות וזאת במסגרת רפורמת חוק שטרם ונגזרותיה (ראה סעיף "הליכי רגולציה" לדוח הדירקטוריון); מהלכים לקביעת העמלה הצולבת (ראה סעיף "מגזר הסליקה" לדוח הדירקטוריון תחת הכותרת "הסדרי סליקה עם חברות כרטיסי אשראי אחרות"); הצעות רגולטוריות הקשורות למתן שירות ללקוח; חוק אשראי הוגן בדבר קביעת תקרת ריבית שתחול על כלל המלווים במשק וכן קביעת כללים בנוגע להליך העמדת אשראי; הקמת מאגר נתוני אשראי לשוק האשראי; מתן רישיון לצפייה בנתוני חשבון הלקוח והנפקת תעודת זהות בנקאית המספקת מידע על פעילות הלקוח בבנק; מסמך עקרונות ותזכיר חוק בנושא אסדרת שירותי התשלום הכולל עקרונות לאסדרת

שירותי התשלום, בהתבסס על הדירקטיבה האירופית לשירותי תשלום, PSD ו-PSD2, תוך עריכת ההתאמות הנדרשות לשוק המקומי; קידום הנפקת כרטיסי דביט (חיוב מיידי) תוך חיוב הבנקים להציע כרטיסים אלו ללקוחותיהם; מתן הקלות לקבלת רישיונות סליקה וקביעת חובת אירוח סולקים בתנאים מסוימים; הסדרת פעילותם של מאגדים על-פי חוק שטרם וקביעת מגבלות בקשר לסירוב להתקשרות סולקים עם מאגדים מטעמים בלתי סבירים; פתיחת מערכות שב"א לסולקים ומנפיקים חדשים; חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016; הוראות להטמעת השימוש בתקן האבטחה EMV; ועוד. בנוסף יצוין, כי להבנת החברה מסתמנת בתקופה האחרונה מגמה של הטמעת דיני הגנת הצרכן באמצעות תיקון הוראות הדין החלות על תאגידים בנקאיים, גם על בנקים וחברות כרטיסי אשראי שעד היום לא היו כפופים לחוק זה.

לפרטים נוספים אודות המגמות וההליכים הרגולטוריים בסביבת הפעילות העסקית בה פועלת החברה ואודות ההשלכות הנרחבות (לרבות עתידיות) של שינויים ורפורמות כאמור על החברה ועל הסביבה התחרותית בה היא פועלת, ראה סעיף "הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון. למועד חתימת הדוח החברה פועלת במספר מישורים על מנת להיערך להשלכות של השינויים האמורים בשוק, וזאת, בין היתר, כמפורט בסעיף "יעדים ואסטרטגיה עסקית" לדוח הדירקטוריון. היערכות החברה כאמור מצריכה ועשויה להצריך בעתיד, השקעת משאבים כספיים ותשומות אחרות בהיקפים משמעותיים.

התפתחויות טכנולוגיות

ככלל, מערך התשלומים בישראל ובעולם הולך וצובר תאוצה בשנים האחרונות, והתשלומים האלקטרוניים (בין היתר, עסקאות בכרטיסי אשראי) 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 בכרטיסי חיוב פיזיים.

שינויים בהעדפות וציפיות הצרכן

עם התפתחות הטכנולוגיה, העדפות הצרכן ואופי השימוש באמצעי תשלום משתנה, כאשר לשוק חודרים אמצעים מתקדמים יותר לביצוע רכישות ותשלומים אשר תופסים נתח שוק על חשבון האמצעים המסורתיים אשר רווחו עד כה בשוק. תחום הסחר האלקטרוני בישראל (e-Commerce) נמצא בצמיחה משמעותית בשנים האחרונות כחלק מהצמיחה בתחום זה צומח גם תחום התשלומים ב-"מובייל" ותופס נתח משמעותי מתוך סך הרכישות און-ליין. בנוסף, השימוש ב-"ארנקים דיגיטליים" בקרב צרכנים ובתי עסק הולך וגובר (עבור עסקאות P2P ו-B2C), כאשר אלו משמשים הן לצורך העברת כספים והן לצורך ביצוע רכישות.

כניסת מתחרים חדשים לענפי פעילות החברה

כתוצאה מהשינויים הטכנולוגיים והרגולטוריים והשינויים בהעדפות וציפיות הצרכן, חווה הענף כניסה של מתחרים חדשים והתגברות התחרות, בין היתר, בשירותים הנעשים ללא תיווך של המערכת הבנקאית ולא של חברות כרטיסי האשראי. ראה גם פסקת "ענף כרטיסי האשראי בישראל" לעיל. בנוסף, בשנים האחרונות, נכנסו לפעולה "מאגדים" - בתי עסק שפעילותם היא ריכוז חיובים וזיכויים של בתי עסק אחרים בהם מתבצעת פעילות קמעונית במסגרתה מחזיק כרטיס חיוב רוכש נכסים או שירותים שאת תמורתם הוא משלם באמצעות כרטיס החיוב, בין במישרין ובין בעקיפין. 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, כגון: אפליקציות תשלומים ועוד. ראה גם סעיף "תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות" בדוח ממשל תאגידי תחת הכותרת "תחרות" בכל אחד ממגזרי הפעילות.

סקירה כלכלית ופיננסית

התפתחויות כלכליות במשק המקומי

האומדנים המוקדמים של הלמ"ס לשנת 2017 מצביעים על צמיחה בשיעור של 3.0%, שיעור הנמוך בכנקודת אחוז מהצמיחה בשנה הקודמת. יחד עם זאת, רוב ההאטה בצמיחה נבעה מירידה ביבוא כלי-רכב, ובנטרול השפעה זו הצמיחה הייתה יציבה בשיעור של כ-3.5% בשנתיים האחרונות. בהינתן שהמשק מצוי בשיעורי אבטלה מאוד נמוכים ביחס לעבר, וככל הנראה במצב של "תעסוקה מלאה" ניתן לומר ששיעורי צמיחה אלו הם גבוהים ומשקפים את הפוטנציאל של המשק בעת זו. מבחינת השימושים בתוצר ניתן לציין את המשך הגידול המהיר בשיעור של 4.2% בצריכה הפרטית למעט כלי-רכב, עלייה חדה של 8.2% ביצוא השירותים, וכן עלייה בהשקעות. צמיחת המשק בשנה החולפת הייתה כאמור מבוססת יותר על הביקושים המקומיים וזה בא לידי ביטוי בירידה של שיעור החיסכון הפרטי במשק. לא מדובר בנתון מדאיג, לאור הרמה הגבוהה של החיסכון הפרטי, וכן לאור זאת שגירעון הממשלה קטן. שיעור האבטלה המשיך כאמור לרדת במהלך השנה בחולפת ועמד בממוצע שנתי על רמה של 4.2%, לעומת 4.8% בשנת 2016. בד בבד עם ירידת שיעור האבטלה התגברו גם הלחצים לעליית שכר. השכר הממוצע במשק עלה בעשרת החודשים הראשונים של השנה בשיעור של כ-3.5% לעומת השנה המקבילה בשנת 2016. סך הרכישות של צרכנים פרטיים בכרטיסי אשראי בשנת 2017 כפי שפרסמה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה עלו ב-8.9% בניכוי עונתיות בהשוואה לשנה מקבילה אשתקד.

המדיניות הפיסקאלית והמוניטארית

ריבית בנק ישראל עומדת על רמה של 0.1% מחודש מרץ 2015. הייסוף בשער השקל והאינפלציה הנמוכה תמכו במדיניות המוניטרית המאוד מרחיבה. נכון לחודש פברואר 2018 תשואות המק"מ משקפות צפי לאי-שינוי בריבית בנק ישראל בשנת 2018.

אינפלציה ושער חליפין

מדד המחירים לצרכן "בגין" עלה בשנת 2017 בשיעור נמוך של 0.4%, לסעיף הדיור הייתה ההשפעה החיובית הבולטת ביותר על המדד ובלעדיו המדד היה יורד השנה בשיעור של 0.5%. האינפלציה בשנה האחרונה הושפעה מהמדיניות הממשלתית, מהתחזקות השקל ומתחרות גוברת בעיקר מצד הרכישות המקוונות. ההשפעה של אלו בולטת בסעיפים כמו ריהוט וציוד לבית שירד בשנת 2017 ב-3.8%, מחירי ההלבשה וההנעלה שהוזלו ב-4.6%, ומחירי התקשורת שירדו בשיעור של 6.4%. מנגד, התייקרו סעיפים בהם יש מרכיב גבוה של שירותים כמו תחזוקת הדירה ובריאות.

השקל יוסף בשנת 2017 בשיעור של 9.8% מול הדולר האמריקני, ואילו מול האירו נרשם פחות של 2.7%. מול סל המטבעות האפקטיבי חל ייסוף של 4.2%. בנק ישראל רכש במהלך שנת 2017 מט"ח בהיקף של 6.6 מיליארד דולר, מזה 1.5 מיליארד כחלק מתכנית הרכישות שנועדה לקזז את ההשפעה מהפקת גז בישראל על שער החליפין.

התפתחויות בכלכלה העולמית

כעשר שנים מפרוץ המשבר הפיננסי העולמי ניתן עתה לומר שהכלכלה העולמית חזרה לפסים של צמיחה, וקובעי המדיניות הצליחו להשיב את האמון בשווקים הפיננסיים. עם זאת, עדיין קיימים ספיחים מהמשבר כמו החובות הממשלתיים והקונצרניים הגבוהים, והמדיניות המוניטרית המאוד מרחיבה. הריבית הנמוכה הייתה בעלת תרומה משמעותית לצמיחה בשנים האחרונות, ובד בבד גם לעלייה במחירי הנכסים, אך האינפלציה הנמדדת במחירי הסחורות והשירותים נותרה נמוכה והותירה לבנקים המרכזיים בארה"ב ובאירופה מרחב תמרון נרחב. על אף שרוב הבנקים המרכזיים החלו לרסן את ההרחבות המוניטריות, נוצרו פערים גדולים בין ארה"ב לבין אירופה. בעוד שהריבית בארה"ב עלתה כבר ל-1.5%, באירופה הבנק המרכזי רק התחיל לצמצם את רכישות האג"ח בשנת 2017. הצמיחה העולמית האיצה בשנת 2017 ועמדה על שיעור של 3.7% לעומת 3.2% בשנת 2016 (אומדנים של קרן המטבע הבינלאומית). במדינות המפותחות נרשמה האצה בשיעור הצמיחה ל-2.3% לעומת 1.7% בשנת 2016, ובמשקים המתעוררים נרשמה האצה בצמיחה ל-4.7% לעומת 4.4%. כלכלת ארה"ב צמחה בשנת 2017 בשיעור של 2.3%. ברבעון הראשון של 2017 נרשמה אומנם צמיחה חלשה של 1.2%, אך בשלושת הרבעונים שלאחריו נרשמה צמיחה ממוצעת של כ-3.0%.

הסיכונים הכלכליים והפוליטיים באירופה ממשיכים לרדת והנתונים הכלכליים מוסיפים להיות טובים. מדדי אמון הצרכנים והעסקים בגוש האירו בשיא של 10 שנים והאבטלה במגמת ירידה. עד כה ההשלכות של החלטת הברקזיט על הפעילות הכלכלית בבריטניה היו מתונות יחסית. במשקים המתעוררים נרשמה ירידה בסיכונים הכלכליים, בין היתר בתמיכת העלייה במחירי הסחורות והאנרגיה, והאצה בצמיחה נרשמה במרבית האזורים.

בסוף חודש ינואר ובשבוע הראשון של חודש פברואר 2018 נרשמה סלטלה בשוקי ההון הגלובליים. המגמות שבלטו בשווקים הן ירידה במדדי המניות, עלייה בתנודתיות ועלייה בתשואות האג"ח לטווחים הארוכים. ברקע להתפתחויות אלו חשש המשקיעים מהאצה באינפלציה ומהעלאות ריבית מהירות יותר על ידי הבנקים המרכזיים. המשק האמריקני צומח בקצב מהיר, וזאת עוד טרם ההשפעה של קיצוץ המס וההגדלה של ההוצאות הפדרליות. שילוב של משק בתעסוקה מלאה, שכר שעולה והרחבה פיסקאלית משמעותית, אמור בסופו של דבר להעלות את האינפלציה.

הליכי רגולציה

להלן בתמצית 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 השנה האמורה.

1. בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים מספר הוראות שמטרתן להביא ליישום המלצות וצעדים להרחבת התפוצה והשימוש בכרטיסי חיוב מיידי (דביט) בישראל. במסגרת ההוראות, בין היתר, קבע הפיקוח על הבנקים הוראות להפצת כרטיס חיוב מיידי ללקוחות הבנקים על ידי הבנקים, כללים להתחשבות כספית בעסקאות חיוב מיידי (בכללם: זיכוי בית העסק בעסקאות חיוב מיידי בתוך 3 ימים ממועד שידור העסקה, החל מיום 1 באפריל 2016) וכדומה. בחודש אוגוסט 2015 פורסם ברשומות צו (אשר תוקפו הוארך עד ליום 31 בדצמבר 2018), בו הכריזה נגידת בנק ישראל על העמלה הצולבת לעסקאות חיוב מיידי כעמלה בפיקוח ומחירה נקבע בשיעור של 0.3% מסכום העסקה, החל מיום 1 באפריל 2016.

ביום 25 בפברואר 2018, לאחר קבלת הערות הציבור, פרסם בנק ישראל את המתווה הסופי להפחתת העמלה הצולבת. 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%. לגבי העמלה המשולמת בעסקאות חיוב מידי, החל מיום 1 בינואר 2021 תרד העמלה הצולבת מ-0.3% ל-0.275%; מיום 1 בינואר 2023 תרד העמלה הצולבת מ-0.275% ל-0.250%.

2. בחודש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בנושא סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב, בהמשך להוראות חוק הבנקאות רישוי. ההוראה מתייחסת לגופים פיננסיים שעיסוקם המרכזי הוא סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב, ומתווה את הכללים העיקריים לפעילות הסליקה. ההוראה מקלה חלק מהדרישות הרגולטוריות שהוטלו על חברות כרטיסי אשראי וסולקים, ובכלל זה מקלה בדרישות ההון. בנוסף, מאפשרת ההוראה לסולק להשכיר מסופים מותאמי טכנולוגיית EMV לבתי עסק בכפוף לתנאים שבהוראה. כן מתייחסת ההוראה להיבטים שונים שחלים על סולקים ושהופיעו קודם בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470 ומפרטת את הוראות ניהול בנקאי תקין החלות על סולק. הוראה 470 הרחיבה את תחולת חלק מההגנות שמכיל חוק כרטיסי חיוב על מחזיקי כרטיס אשראי גם על מחזיקי כרטיס חיוב מידי.

3. 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 לעיל, 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.

4. בחודש יולי 2016 פרסמה ועדת שטרם (הוועדה לבחינת הגברת התחרותיות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים), אשר מונתה על-ידי שר האוצר ונגידת בנק ישראל, את המלצותיה ובהמשך להן, ביום 31 בינואר 2017 פורסם ברשומות "חוק שטרם". במסגרת חוק שטרם נקבע, בין היתר ובכפוף לתנאים המפורטים בחוק: להפריד חברות כרטיסי חיוב מבנקים המוגדרים בחוק כ"בנק בעל היקף פעילות רחב" בתוך 3 או 4 שנים ממועד פרסום החוק; להקנות סמכות להרחיב את חובת ההפרדה לבנק נוסף; לקבוע הוראות בנוגע לרכישת אמצעי שליטה בחברות כרטיסי חיוב; לאסור על הבנקים הגדולים לתפעל הנפקה ולסלוק כרטיסי חיוב בעצמם; להעניק הגנות ינוקא בהוראת שעה המוגבלת בזמן לשחקנים החדשים, ובכללם חברות כרטיסי החיוב; לאפשר לחברות כרטיסי החיוב להשתמש במידע שבידן, בין היתר הנובע מתפעול ההנפקה; לאסור על בנקים מסוימים להגביל או למנוע מגוף מתפעל כמשמעותו בחוק, להעניק שירותים פיננסיים, לרבות מתן אשראי ללקוחות הבנק; לחייב את כל הבנקים להציג את כל כרטיסי החיוב ותנאיהם של כלל המנפיקים שביקשו מהבנק לעשות כן; איסור על סולק לסרב להתקשר עם מאגד, כמשמעותו בחוק, מטעמים שאינם סבירים וקביעת כללים בנוגע להתקשרות ביניהם; חובת התקשרות של סולק עם סולק מתארח, כמשמעותו בחוק, ובהתאם לתנאים הקבועים בחוק ולכללים שייקבעו (ראה סעיף 5 להלן). ביום 25 לאוקטובר 2017 פרסמה הוועדה לבחינת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל את התבחינים לבחינת מצב התחרות בשוק האשראי. ביום 18 בפברואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים מסמך "קריטריונים ותנאים כלליים למבקש לשלוט ולהחזיק אמצעי שליטה בסולק ובחברת כרטיסי אשראי", וכן מצגת ובה דגשים פיקוחיים למתעניינים ברכישת חברות כרטיסי האשראי המופרדות. במצגת מפורט, בין היתר, מידע אודות החברות, וכן נקודות חוזקה של חברות כרטיסי האשראי ואתגרים מרכזיים שלהן.

5. בחודש אוגוסט 2017 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטה להערות הציבור של כללי הבנקאות (כללי אירוח סולק), אשר כוללת, בין היתר, התייחסות לתנאי האירוח, הסכם האירוח, מחיר האירוח ומגבלות סליקת סולק מתארח.

6. בחודש אוגוסט 2016 פורסם חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים לפיו לראשונה נקבעה מסגרת המסדירה את שוק האשראי החוץ-בנקאי וחץ-מוסדי בישראל וכן הרחבה בכל הנוגע לענף נותני שירותי המטבע. העוסקים במתן אשראי, כהגדרתו בחוק, יהיו כפופים לדרישת רישיון, למעט פטור לגופים מסוימים על-פי חוק, ביניהם תאגידי עזר ומי שהינם "סולקים" לפי חוק הבנקאות רישוי. כמו-כן, עוסקים בענף נותני שירותי מטבע, בקבלת פיקודנות ובשירותים כגון הנפקת כרטיסים הנתענים מראש, יהיו כפופים לדרישת רישיון למתן שירות בנכס פיננסי. ביחס למתן אשראי, נכנס החוק לתוקף ביום 1 ביוני 2017, וביחס לשירותים בנכס פיננסי ייכנס החוק לתוקף ביום 1 ביוני 2018. ביום 29 בדצמבר 2016, תוקן החוק, והוסדרו בו פעילות אגודות שיתופיות שיעסקו בשירותי פיקודן ואשראי וכן פעילות של הנפקת כרטיסי אשראי על-ידי מי שאינם תאגידי בנקאיים, תאגידי עזר וגופים אחרים שיקבלו פטור לפי הוראות החוק. בנוסף, בחודש ינואר 2017 תוקן החוק, והתווסף אליו פרק המסדיר שירותי השוואת עלויות פיננסיות. בחודש אוגוסט 2017, פורסם תיקון נוסף לחוק, אשר נכנס לתוקף ביום 1 בפברואר 2018, לפיו הפעלת מערכת לתיווך באשראי בין מלווים ללווים יחידים (מערכת P2P) כפופה לרישיון. ככלל, מי שהינו תאגידי בנקאי, תאגידי עזר או סולק אינם כפופים לחובת רישיון לצורך הפעלת מערכת לתיווך באשראי. יחד עם זאת, במסגרת התיקון לחוק, נאסר על בנקים ותאגידי עזר לעסוק בהפעלת מערכת לתיווך באשראי, לשלוט במפעיל מערכת כאמור ולהחזיק בו אמצעי שליטה, ואם היה מפעיל המערכת יחיד - להיות בעל השפעה בו, וזאת לתקופה של שלוש (3) שנים מיום תחילת החוק. על אף האמור, בנק שקיבל רישיון בנק החל מיום תחילת החוק, וכן תאגידי עזר שערב יום תחילתו של חוק שטרם נשלט בידי בנק בעל היקף פעילות רחב, יוכלו להחזיק במהלך השנה האמורה עד עשרים אחוזים (20%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה במפעיל מערכת לתיווך באשראי, ובלבד שלא יהיה בכך כדי להקנות להם שליטה במפעיל המערכת.

7. בחודש אוגוסט 2017 פרסם תיקון לחוק הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות, התשנ"ג-1993. התיקון לחוק יכנס לתוקפו ביום 9 בנובמבר 2018. לפי התיקון לחוק, יוחלף שמו של החוק לחוק אשראי הוגן. התיקון קובע כי מלבד לווים שהינם יחידים, יוכנסו להגדרת לווים גם תאגידים מסוימים שייקבעו, נקבעה תקרת עלות האשראי שתחול על מלווים במשק (ביניהם תאגידים בנקאיים, תאגידי עזר וסולקים) וכן נקבעו כללים בנוגע להליך העמדת אשראי, הוראות לעניין ריבית פיגורים ועוד.
8. בחודש אפריל 2016 פרסם חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016, אשר צפוי להיכנס לתוקף בחודש אוקטובר 2018, 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 ותאגידים בנקאיים (לרבות תאגידי עזר) כמקור מידע שידווח למאגר המידע המוקדם מכוח החוק. בנוסף, קובע החוק הסדרים הנוגעים לשימוש במידע המצוי במאגר המידע על-ידי נתוני אשראי וקבלת חיובי אשראי מלשכת האשראי המחזיקה במידע.
9. בחודש מרץ 2017 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 בנושא ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור. התיקון מהווה יישור קו עם הסטנדרטים הבינלאומיים העדכניים בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור וצפוי לסייע לקבלת מדינת ישראל כחברה מלאה בארגון ה-FATF. התיקון מרחיב את ההוראה הקיימת בנושא ונערך מחדש כהוראת ניהול סיכונים. תחולת ההוראה נקבעה ליום 1 בינואר 2018.
10. בחודש מרץ 2017 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שניה ושלישית תיקון לחוק איסור הלבנת הון, שנועד ליעול ושיפור המאבק בהלבנת ההון והתאמת החקיקה הקיימת לסטנדרטים הבינלאומיים בתחום וזאת בהמשך להסכם FATF. בחודש יולי 2017 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שניה ושלישית תיקון נוסף לחוק איסור הלבנת הון, במסגרתו הורחבה הגדרת "תאגיד בנקאי" כך שתחול גם על סולק.
11. בחודש פברואר 2018 אישרה וועדת חוקה של הכנסת את צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של נתוני שירותי אשראי למניעת הלבנת הון ומימון טרור). הצו מסדיר את החובות לעניין איסור הלבנת הון ומימון טרור של גוף החייב בקבלת רישיון למתן אשראי בהתאם לפרק ג' לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), תשע"ו - 2016, שהוא גוף המנוי בתוספת השלישית לחוק איסור הלבנת הון, וכן על נותן שירותי ניכיון ומאגד.
12. בחודש יולי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" וכן תיקון להוראות משלימות להוראה האמורה, ביניהן להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 420 בנושא משלוח הודעות בתקשורת (תיקון נוסף להוראה פורסם בינואר 2018). בנוסף, בחודש אוגוסט 2016 פרסם חוזר בנושא "סוגי חשבונות ותנאים בהתקיימם לא תידרש חתימתו של לקוח על הסכם". ההוראה בנושא "בנקאות בתקשורת" מסדירה את פעילות התאגידים הבנקאיים בתקשורת מול לקוחותיהם מסוג יחיד או עסק קטן, ומאפשרת פעילות מרחוק במגוון שירותים בנקאיים. לצד ההקלות, קובעת ההוראה עקרונות לניהול הסיכונים בבנקאות בתקשורת, הן במערכות ובתהליכים פנימיים בתאגיד הבנקאי והן בהתנהלות מול הלקוח. ההוראה נכנסה לתוקף בחודש ינואר 2017. בחודש מרץ 2017 פרסם תיקון להוראה. בחודש ינואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראה ובו, בין היתר, הסדרה לעניין משלוח מסרון קולי, וכן הסדרת אופן העברת מידע בדבר יתרה בחשבון עובר ושב מתאגיד בנקאי לגוף פיננסי, בהמשך להוראות "חוק שטרומ".
13. בחודש אוגוסט 2015 פרסם בנק ישראל דו"ח ביניים בנושא "שרשרת ביצוע עסקאות בכרטיס חיוב" הכולל המלצות להגברת התחרות, העילות והיציבות בשוק כרטיסי החיוב, שלדברי בנק ישראל צפויות להסיר את החסמים הקיימים בשוק ולאפשר כניסת שחקנים חדשים. בחודש יולי 2016 פרסם בנק ישראל כחלק ממסקנות הדו"ח את מסמך "עקרונות וצעדים נלווים לפיתוח פרוטוקול לביצוע עסקה בכרטיס חיוב והשימוש בו" המציג את עקרונות הפרוטוקול (מפרט טכנולוגי ומבנה משק, המשמש להעברת המידע על עסקה בכרטיס חיוב בין גורמים בשרשרת ביצועה של העסקה) והמלצות לצעדים נלווים ליישום העקרונות וכמו כן פרסם את תנאי הגישה למערכות התשלומים המבוקרות. בחודש מאי 2017 פרסם בנק ישראל את רכיבי הפרוטוקול.
14. בחודש אוקטובר 2016 פרסמו המלצות הדוח הסופי של הוועדה הבין-משרדית לקידום השימוש באמצעי תשלום. העקרונות שבמסמך, יהוו בסיס לתזכיר חוק בנושא. קביעת העקרונות התבססה על הדירקטיבה האירופית לשירותי תשלום, PSD ו-PSD2, תוך עריכת ההתאמות הנדרשות לשוק המקומי. אחת המטרות של חוק שירותי התשלום כפי שהוגדר במסמך העקרונות היא התאמת ההגנות הצרכניות בתחום שירותי התשלום וקביעת תנאי שימוש והגנות צרכניות אחידים, ככל הניתן, בקבלת שירותי תשלום מספקי שירותי התשלום השונים ובאמצעות אמצעי התשלום השונים. עם זאת, כל רגולטור יוסמך לקבוע הוראות נוספות לגופים שהוא מפקח עליהם בהתאם למאפייניהם. גופים בשוק הפיננסי יוכלו לבחור את הרישיון המתאים להם בהתאם לסוג פעילותם ולרמת הסיכון בה. בחודש יולי 2017, כחלק מהמלצות הוועדה, פורסמה טיוטת תזכיר חוק שירותי תשלום, התשע"ז-2017. התזכיר מבקש להסדיר את מערכות היחסים שבין נותן שירותי תשלום למשלם, ושבין נותן שירותי תשלום למוטב בעת שימוש באמצעי תשלום מתקדמים וכן לקבוע הוראות כלליות לעניין ביצוע הוראות תשלום והסדרי אחריות הנוגעים להן. במסגרת התזכיר, בין היתר, יוחלף חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, בחוק עדכני יותר.

15. בחודש יולי 2017 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מספר 55) (מענה אנושי מקצועי במערכת לניתוב שיחות), לפיה עוסק המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, יאפשר לצרכן, מיד לאחר בחירת השפה בה ייתן השיחות, לקבל מענה אנושי לפחות בנושאים של טיפול בתקלות, בירור חשבון וסיום התקשרות וזאת תוך קציבת משך המתנה מרבי. הפרת ההוראה תאפשר הטלת עיצומים כספיים על עוסק שהוא תאגיד. במסגרת דיוני ועדת הכלכלה נתבקשה המפקחת, בכפוף לחקיקתו של החוק, לפעול להסדרת הנושא גם בתאגידים בנקאיים.

16. חברת שירותי בנק אוטומטיים בע"מ ("שב"א") - שב"א משמשת כמתג תקשורת בין בתי העסק לבין הסולקים. 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 ההגבלים על הקמת עמותה, שאליה תעביר שב"א את כלל זכויותיה בפרוטוקול התקשורת ללא תמורה. בהתאם להנחיית רשות ההגבלים, העמותה תאפשר לכל משתמש בפרוטוקול להצטרף אליה ללא עלות, ושזכויות ההצבעה בעמותה ייקבעו באופן שנותן ייצוג הולם לכלל המשתמשים. בימים אלה נערכים דיונים בוועדת כרטיסי חיוב בבנק ישראל בנוגע לתקנון.

17. בחודש יולי 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק לצמצום השימוש במזומן, התשע"ה-2015. הצעת חוק זו נחלקת לשני מישורים עיקריים: המישור הראשון עניינו בקביעת איסורים ומגבלות, כגון: איסור על מתן או על קבלה של תשלום במזומן במסגרת עסקאות מסוימות מעל סכומים מסוימים. המישור השני עוסק בקביעת הסדרים המבטיחים הימצאותם וזמינותם של אמצעי תשלום חלופיים, שיהיו שקולים מבחינת השימוש והמחיר לאמצעי התשלום שאת השימוש בהם מוצע להגביל. הדיון הועבר לוועדה משותפת של ועודות החוקה והכספים לצורך אישור הצעת החוק לקריאה שנייה ושלישית. בחודש ינואר 2018 אישרה הממשלה החלטה, במסגרתה, בין היתר, נרשמה הודעת בנק ישראל לפיה הוא בוחן מספר נושאים, לרבות האפשרות לחייב תאגידים בנקאיים להנפיק ללקוחותיהם כרטיס משולב המשמש גם כרטיס חיוב מידי וגם כרטיס אשראי.

18. בחודש פברואר 2018 אישרה ועדת חוקה חוק ומשפט של הכנסת לקריאה שנייה ושלישית את חוק חדלות פרעון ושיקום כלכלי, התשע"ז - 2016, 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.

19. 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 [SB1] (כהגדרתו בחוק) להתקשר עם כל סולק בסליקה צולבת, אלא אם סירב להתקשרות מטעמים סבירים. בנוסף, התיקון לחוק כולל תיקון לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות שירות ללקוח") העוסק בהסדרת שוק הניכיון, וכולל הטלת מגבלות שונות על סולקים, ביניהן איסור להפלות בין חברות ניכיון, איסור לסרב להתקשר עם חברת ניכיון מטעמים בלתי סבירים ואיסור קשירה בין שרותי הסליקה ושירותים נוספים. בשנת 2015 פורסמו על-ידי בנק ישראל הנחיות והוראות לעניין בקשת הרישיון והתנהלות הסולקים. ישראל כרטיס הוגדרה על-ידי בנק ישראל כמנפיק בעל היקף פעילות רחב לצורך החוק ובהמשך לכך העניקה ישראל כרטיס רישיונות לסליקת המותג "ישראל כרטיס" ללאומי קארד ולכ.א.ל (לפרטים ראה סעיף "מגזר הסליקה" בדוח הדירקטוריון תחת הכותרת "הסדרי סליקה עם חברות כרטיסי אשראי אחרות והסדרים נוספים ביחס לענף"). בהקשר זה יצוין, כי חוק הבנקאות רישוי הסמיך את שר האוצר או את המפקח על הבנקים (לפי העניין) לראות גם בתאגידים נוספים כחלק מהסולק/מנפיק בעל היקף פעילות רחב (תאגיד שהסולק/מנפיק הוא בעל עניין בו; תאגיד השולט בסולק/מנפיק; ו/או תאגיד שמי ששולט בסולק/מנפיק הוא בעל עניין בו) - כך 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-ידי מנפיק העסק בעסקאות המקומיות במוטג 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 תתייצב העמלה המקסימאלית לבית עסק על 1.99%, הרי שלעת הזו, אין שר האוצר רואה צורך להפעיל את סמכותו לפי סעיף 36 (גא) לחוק הבנקאות רישוי, או לתמוך בהצעות חוק שמשמעותם זהה להפעלת הסמכות כאמור, או שמתערבות באופן ישיר וספציפי בעמלת המותג מעבר למתווה האמור לעיל

20. לעניין תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של הפיקוח על הבנקים בתקופת הדיווח ובתקופה שלפני יישומם, ראה ביאורים 2.ג., 2.ה. לדוחות הכספיים.

ריבוי הליכי הרגולציה, ככל שיישמו, עלולים להיות בעלי השפעה מהותית לרעה על פעילות החברה, אך בשלב זה לא ניתן להעריך את היקפה.

גילוי בדבר הפניית תשומת לב רואי החשבון המבקרים

לעיתים, מוצא רואה החשבון המבקר לנכון לכלול שינוי מהנוסח האחיד על-ידי הוספת פסקת הפניית תשומת לב שנועדה להדגיש עניין מסוים המשפיע באופן משמעותי על הדוחות הכספיים וכלול בביאור לדוחות הכספיים. תוספת של פסקת הפניית תשומת לב כאמור אינה משפיעה על חוות דעתו של המבקר. לכן, פסקה זו תבוא בסוף דוח רואה החשבון המבקר ותתייחס לעובדה שחוות דעתו של המבקר אינה מסייגת בהקשר זה. רואי החשבון המבקרים הפנו את תשומת הלב לאמור בביאור 2.ב.18 לדוחות הכספיים בדבר יוזמות רגולטוריות ובביאור 6.ג.18. לדוחות הכספיים בדבר בקשה לאשר תובענה מוסיימת כתובענה ייצוגית נגד החברה.

התפתחויות מהותיות בהכנסות ובהוצאות

הרווח הנקי של החברה בשנת 2017 הסתכם ב-47 מיליון ש"ח בדומה לאשתקד.

הרווח למניה של החברה בשנת 2017 הסתכם ב-338 ש"ח, בהשוואה ל-340 ש"ח אשתקד.

שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע עמד על 11.9% בשנת 2017 בהשוואה ל-13.2% אשתקד.

שיעור תשואת הרווח לפני מיסים להון הממוצע עמד על 15.7% בשנת 2017 בהשוואה ל-18.3% אשתקד.

הכנסות וההוצאות

הכנסות מעסקאות כרטיסי אשראי בשנת 2017 הסתכמו ב-428 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-405 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 5.7%, הנובע מהגורמים הבאים:

- ◆ הכנסות מבתי עסק, נטו - הסתכמו ב-330 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-313 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 5.4%.
 - ◆ הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי - הסתכמו ב-98 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-92 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 6.5%.
- לפרטים נוספים ראה ביאור 3 לדוחות הכספיים.

הכנסות ריבית, נטו בשנת 2017 הסתכמו ב-2 מיליון ש"ח בדומה לאשתקד.

ההוצאה בגין הפסדי אשראי בשנת 2017 הסתכמה ב-12 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-10 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 20%. הגידול נובע בעיקרו מגידול ביתרות החייבים בגין כרטיסי אשראי.

הוצאות התפעול בשנת 2017 הסתכמו ב-119 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-115 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 3.5%.

הוצאות מכירה ושיווק בשנת 2017 הסתכמו ב-104 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-83 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 25.3%, הנובע מגידול נטו בהוצאות בגין הטבות למחזיקי כרטיסי אשראי והתקשרויות עם מועדוני לקוחות.

הוצאות הנהלה וכלליות בשנת 2017 הסתכמו ב-38 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-36 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 5.6%.

תשלומים לבנקים הסתכמו בשנת 2017 ב-90 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-92 מיליון ש"ח אשתקד, קיטון בשיעור של 2.2%.

הפרשה למיסים על הרווח בשנת 2017 הסתכמה ב-15 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-18 מיליון ש"ח אשתקד. שיעור המס האפקטיבי מסך הרווח מפעולות רגילות לפני מיסים בשנת 2017 הגיע ל-24.2% בהשוואה ל-27.7% בשנת 2016. לפרטים נוספים ראה ביאור 8 הפרשה למיסים על הרווח בדוחות הכספיים להלן.

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 31.12.2017			
סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
450	99	351	כרטיסים בנקאיים
228	87	141	כרטיסים חוץ בנקאיים - סיכון אשראי על החברה
678	186	492	סך הכל

מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2016			
סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
450	103	347	כרטיסים בנקאיים
218	81	137	כרטיסים חוץ בנקאיים - סיכון אשראי על החברה
668	184	484	סך הכל

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2016	2017	
	17,059	18,746	כרטיסים בנקאיים
	4,244	4,700	כרטיסים חוץ בנקאיים - סיכון אשראי על החברה
סך הכל	21,303	23,446	

הגדרות:

כרטיסי אשראי תקף: כרטיס שהונפק ולא בוטל עד ליום האחרון של תקופת הדיווח.
 כרטיסי 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 הוצאות 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 2017:

סך הכל	אחר	חומרה (1)	תוכנה	סך הכל
7	1	1	5	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות
4	-	-	4	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים
5	-	-	5	הוצאות בגין מיקור חוץ
1	-	-	1	הוצאות בגין פחת
7	2	2	3	הוצאות אחרות
24	3	3	18	סך הכל

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

סך הכל	אחר	חומרה (1)	תוכנה	סך הכל
-	-	-	-	עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
-	-	-	-	עלויות בגין מיקור חוץ
1	-	-	1	עלויות רכישה או רישיונות שימוש
-	-	-	-	עלויות ציוד בניינים ומקרקעין
1	-	-	1	סך הכל

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

סך הכל	אחר	חומרה (1)	תוכנה	סך הכל
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.

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 2016:
הוצאות בגין מערך טכנולוגיית המידע כפי שנכללו בדוח רווח והפסד (במיליוני ש"ח)

סך הכל	אחר	חומרה (1)	תוכנה	
6	1	1	4	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות
3	-	-	3	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים
5	-	-	5	הוצאות בגין מיקור חוץ
*-	-	*-	*-	הוצאות בגין פחת
8	2	2	4	הוצאות אחרות
22	3	3	16	סך הכל

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

סך הכל	אחר	חומרה (1)	תוכנה	
1	-	-	1	עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
1	-	-	1	עלויות בגין מיקור חוץ
-	-	-	-	עלויות רכישה או רישיונות שימוש
-	-	-	-	עלויות ציוד בניינים ומקרקים
2	-	-	2	סך הכל

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

סך הכל	אחר	חומרה (1)	תוכנה	
2	-	*-	2	סך הכל עלות מופחתת
1	-	-	1	מזה: בגין שכר עבודה ונלוות **

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** כולל עלויות בגין מיקור חוץ.

(1) לרבות תשתיות תקשורת.

התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון והלימות ההון

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

- רכיבי אשראי ויתרות הפרשה עיקריים והתפתחותם
יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 392 מיליון ש"ח בהשוואה ל-375 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 4.5%.
- יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחרי באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 151 מיליון ש"ח בהשוואה ל-118 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 28.0%.
- יתרות אשראי מסחריים באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 37 מיליון ש"ח בהשוואה ל-39 מיליון ש"ח אשתקד, קיטון בשיעור של 5.1%.
- יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 2,016 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,887 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 6.8%.
- יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 13 מיליון ש"ח בהשוואה ל-12 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 8.3%.
- יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחרי באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 3 מיליון ש"ח בדומה לסוף שנת 2016.

יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 2 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1 מיליון ש"ח אשתקד.

יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי מסחרי באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 1 מיליון ש"ח בהשוואה לסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח אשתקד.

2. היקף וחומרת החובות הבעייתיים

סיכון האשראי הבעייתי ליום 31 בדצמבר 2017 עמד על 13 מיליון ש"ח בהשוואה ל-12 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2016, גידול בשיעור של 8.3%.

- יתרת החובות הפגומים ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 3 מיליון ש"ח בדומה לאשתקד.
- יתרת החובות הנחותים ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 3 מיליון ש"ח בדומה לאשתקד.
- יתרת החובות בהשגחה מיוחדת ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 7 מיליון ש"ח בהשוואה ל-6 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 16.7%.

סעיפים מאזניים נוספים

מזומנים ופיקדונות בבנקים ליום 31 בדצמבר 2017 הסתכמו ב-16 מיליון ש"ח בהשוואה ל-22 מיליון ש"ח אשתקד. נכסים אחרים ליום 31 בדצמבר 2017 הסתכמו ב-512 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-551 מיליון ש"ח אשתקד. זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ליום 31 בדצמבר 2017 הסתכמו ב-2,692 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-2,601 מיליון ש"ח אשתקד. סכום זה כולל ברובו את היתרות לתשלום לבתי העסק בהם בוצעו עסקאות של מחזיקי כרטיסי האשראי אשר טרם נפרעו נכון לתאריך המאזן. התחייבויות אחרות ליום 31 בדצמבר 2017 הסתכמו ב-23 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-21 מיליון ש"ח אשתקד.

3. אשראי חוץ מאזני

יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 2,322 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,249 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 3.2%.

יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו בערבות בנקים ליום 31 בדצמבר 2017 עמדה על 5,208 מיליון ש"ח בהשוואה ל-4,957 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 5.1%.

סעיף חוץ מאזני נוסף

חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק ליום 31 בדצמבר 2017 בסך 10 מיליון ש"ח בהשוואה ל-13 מיליון ש"ח אשתקד, קיטון בשיעור של 23.1%.

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

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 רובד 1 והון רובד 1 ליום 31 בדצמבר 2017 עמד על 416 מיליון ש"ח בהשוואה ל-379 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 9.8%.

ההון הכולל ליום 31 בדצמבר 2017 עמד על 437 מיליון ש"ח בהשוואה ל-398 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 9.8%. נכסי סיכון בגין סיכון אשראי ליום 31 בדצמבר 2017 עמדו על 1,815 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,718 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 5.6%.

נכסי סיכון בגין סיכון שוק ליום 31 בדצמבר 2017 עמדו על 22 מיליון ש"ח בהשוואה ל-11 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 100%. נכסי סיכון בגין סיכון תפעולי ליום 31 בדצמבר 2017 עמדו על 473 מיליון ש"ח בהשוואה ל-438 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 8.0%.

יחס ההון לרכיבי סיכון ליום 31 בדצמבר 2017 עמד על 18.9% בהשוואה ל-18.4% אשתקד.

פרטים נוספים בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 של ועדת באזל (קרי, הוראות לעניין האופן וההיקף של המידע (האיכותי והכמותי) ניתן למצוא [ראה הדוח על הסיכונים לשנת 2017](#) באתר האינטרנט של החברה.

טבלה 4 – הלימות הון (1)

1. הון לצורך חישוב יחס הון

ליום 31 בדצמבר		
2016	2017	
במיליוני ש"ח		
379	416	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לאחר ניכויים
19	21	הון רובד 2
398	437	סך הכל הון כולל

2. יתרות משוקלות של נכסי סיכון

1,718	1,815	סיכון אשראי
11	22	סיכונים שוק
438	473	סיכון תפעולי
2,167	2,310	סך הכל יתרות משוקלות של נכסי סיכון

3. יחס הון לרכיבי סיכון

17.5%	18.0%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
18.4%	18.9%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים (2)
11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים (2)

(1) מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211, 299, בדבר "מדידה והלימות הון". בנוסף, נתונים אלה כוללים התאמות בגין תוכנית התייעלות שנקבעו לפי מכתב המפקח מיום 12 בינואר 2016 בנושא "התייעלות תפעולית של המערכת הבנקאית בישראל" אשר נזקפות בשיעורים שווים.

(2) בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" אשר נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016.

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

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 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 מהווים 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.

ביום 26 בפברואר 2017 אישר דירקטוריון החברה את יעדי הלימות ההון, כמפורט להלן:

יעד הלימות ההון

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

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

יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

ניהול ההון

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

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

עקרונות מנחים בניהול ההון

ניהול ההון הוא תהליך שנתי בעל אופק תכנון מתגלגל של שלוש 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.

הלימות ההון

החברה מיישמת את הגישה הסטנדרטית להערכת הלימות ההון הרגולטורית שלה (עבור סיכונים אשראי, סיכונים שוק וסיכונים תפעוליים). החברה מבצעת תהליך פנימי להערכת הלימות ההון שלה במסגרתה נבנתה תוכנית רב שנתית לעמידה ביעדי הלימות הון. תוכנית זו לוקחת בחשבון את צרכי ההון הקיימים והעתידיים של החברה בהתאם לתוכניות האסטרטגיות אל מול מקורות ההון הזמינים. בתוכנית קיימת התייחסות אל כלל נכסי הסיכון של החברה בהווה ובעתיד, על פי דרישות ההקצאה במסגרת הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בדבר "מדידה והלימות הון" ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 299 בדבר "ההון הפיקוחי - הוראות מעבר" זאת אל מול יעדי הלימות ההון ותיאבון הסיכון.

יחס כיסוי נזילות

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

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 5 לדוחות הכספיים להלן.

חלוקת דיבידנד

בחודש מרץ 2017, לאחר אישור הדירקטוריון והאסיפה הכללית, חילקה החברה דיבידנד בסך כולל של 10 מיליון ש"ח לבעלי מניותיה. במהלך שנת 2016 וכן בשנת 2018 (עד מועד חתימת דוח זה) לא חילקה החברה דיבידנדים נוספים לבעלי מניותיה.

מגזרי פעילות

כללי

פעילות החברה מנוהלת בשני מגזרי פעילות המהווים את ליבת פעילותה: הנפקה של כרטיסי אשראי וסליקה של כרטיסי אשראי.

עונתיות

תחומי ההנפקה והסליקה נתונים לתנודות בהכנסות ובתוצאות הפעילות, בראש ובראשונה עקב גידול בצריכה בעיקר בתקופות חגי תשרי, פסח ומועדי חופש אחרים, אשר חלות ברבעונים שונים בשנים שונות, המביא בהתאמה לגידול בשימוש במוצרי אשראי, לרבות שימוש בכרטיסי אשראי ולקוחות אשראי/הלוואות לצורך מימון הצריכה.

הסדרי עמלה צולבת

עמלה צולבת (הידועה גם כעמלת מנפיק) הינה עמלה המשולמת על-ידי סולק של כרטיס חיוב (באמצעותו ביצע מחזיק הכרטיס תשלום בבית עסק) למנפיק של הכרטיס. בפועל, מנפיק הכרטיס גובה את תמורת העסקה שביצע מחזיק הכרטיס בבית העסק מחשבון הבנק של בעל הכרטיס ומזכה את הסולק במלוא התמורה בניכוי עמלה צולבת (ובהתאם להסדרים שבין הסולק למנפיק).

הסדרי עמלות במותג "American Express"

נכון למועד חתימת 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. בחודש יולי 2017 הודיע משרד האוצר לפועלים אקספרס כי ככל שהעמלות הנגבות על-ידיה מבתי העסק בעסקאות המקומיות 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 תתייצב העמלה המקסימאלית לבית עסק על 1.99%, הרי שלעת הזו, אין שר האוצר רואה צורך להפעיל את סמכותו לפי סעיף 36(גא) לחוק הבנקאות רישוי, או לתמוך בהצעות חוק שמשמעותן זהה להפעלת הסמכות כאמור, או שמתערבות באופן ישיר וספציפי בעמלת המותג מעבר למתווה האמור לעיל.

הסדרת פעילות מאגדים

מאגד הינו גוף המרכז מספר בתי עסק ומספק להם שירותי סליקה (בניגוד לחלופה הנהוגה במסגרתה מתקשרים בתי העסק בהסכמי סליקה נפרדים ובאופן ישיר עם הסולק), הפועל מול החברות הסולקות. עובר לחוק שטרם קיומם של מאגדים הותר מכוח הוראות בנק ישראל ובמסגרת זו הוגבלו המאגדים לריכוזם של בתי עסק בעלי מחזור עסקאות שנתי שאינו עולה על רף שנקבע (50 אלפי ש"ח לשנה). החברה פועלת למועד חתימת הדוח עם מספר מאגדים כאמור (בהיקף מחזור עסקאות מצרפי שאינו מהותי לחברה), בהתאם להסכמים מסחריים שהוסכמו בין הצדדים. כחלק מחוק שטרם, ובמטרה לעודד את התחרות בתחום סליקת בתי העסק, נקבעו הוראות שונות בקשר עם הסדרת פעילותם של המאגדים בישראל (שאינה מותנית ברף עסקאות שנתי כאמור לעיל) ובעיקר לעניין הטלת מגבלות על סירוב סולק להתקשר עם מאגד מטעמים בלתי סבירים. לפרטים ראה סעיף "הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון. למיטב ידיעת החברה, בחודש יולי 2017 התקשרו כ.א.ל וגמא (אשר למיטב ידיעת החברה, הינה חברה פרטית העוסקת, בין היתר, בפעילויות ניכיון שוברי כרטיסי אשראי ואשראי חוץ בנקאי) בהסכם לשיתוף פעולה ביניהן, במסגרתו הפכה גמא למאגד באמצעות כ.א.ל.

מגזר ההנפקה

החברה מנפיקה ללקוחותיה (מחזיקי כרטיסי אשראי) כרטיסי אשראי המשמשים כאמצעי תשלום לרכישת טובין או שירותים. הצטרפות הלקוח למערכת כרטיסי האשראי של החברה נעשית עם חתימתו של הלקוח על חוזה כרטיס האשראי וקבלת כרטיס האשראי. מחזיק כרטיס האשראי מתחייב לפרוע את הסכומים המגיעים ממנו בגין שימושו בכרטיס האשראי בהתאם לתנאי ההתקשרות המפורטים בחוזה כרטיס האשראי כאמור. עבור שירותי ההנפקה והתפעול של הכרטיס גובה החברה מלקוחותיה עמלות תעריפון שונות. ומהסולק או מבית העסק עמלה צולבת. העמלות כאמור הינן בפיקוח של הבנקים והחברה רשאית לעדכן אותן במקביל לידוע ו/או בכפוף לאישור הפיקוח על הבנקים, לפי העניין.

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

כרטיסי חיוב בנקאיים – כרטיסי חיוב המונפקים ללקוחות המנהלים חשבון בבנק עימו המנפיק קשור בהסדר להנפקת כרטיסי חיוב. כרטיס חיוב בנקאי מאפשר למחזיק הכרטיס מגוון שימושים בשירותי הבנק הממוכנים. יצוין, כי עיקר פעילות החברה בענף הנפקת כרטיסי אשראי מתבצעת מכוח התקשרויות והסכמות של החברה עם הבנקים בהסדר.

כרטיסי חיוב חוץ-בנקאיים – כרטיסי חיוב המונפקים על-ידי החברה ללקוחות כל הבנקים (לרבות בנקים אשר לחברה אין עימם הסדר כלשהו) מכוח הרשאה לחיוב חשבון עליה חותם הלקוח (מחזיק כרטיס החיוב). הנפקת כרטיסים אלה, נעשית עד כה בעיקר באמצעות שיתוף פעולה עם מועדוני לקוחות. כרטיסי החיוב החוץ-בנקאיים מאפשרים למחזיקי הכרטיסים את אותם השימושים המתאפשרים לבעלי כרטיסי חיוב בנקאיים. יצוין, כי ביחס לכרטיסי חיוב חוץ-בנקאיים, האחריות לכיבוד השוברים והחיובים בהם מתחייב הלקוח כלפי בית העסק וכן האחריות בגין כלל השימושים בכרטיס, מוטלת ככלל על החברה ולא על הבנק בו מתנהל חשבון הלקוח. לשם התמודדות עם האחריות האמורה והסיכונים הנובעים ממנה, מפעילה החברה, בין היתר, מערכות Credit Scoring (מערכות לדירוג אשראי של הלקוחות) עבור בחינת האיתנות הפיננסית של הלקוחות וביחית יכולתם לפרוע את התחייבויותיהם. 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 בכרטיס לאחר ביטולו על-ידי מי שאינו זכאי לכך. בהקשר זה יצוין, כי אין באחריות כאמור של החברה כדי למנוע ממנה במקרים המתאימים לנסות ולפרוע את סכומי הנזק שנגרמו לה מהלקוח או מבית העסק (לפי העניין).

מוצרים ושירותים

החברה מתפעלת כרטיסי אשראי במותג: "American Express", המונפקים הן ככרטיסים חוץ בנקאיים והן ככרטיסים בנקאיים (לשימוש מקומי ו/או לשימוש בינלאומי, לפי העניין). 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 תכנית הטבות של החברה ובין כחלק ממועדוני הלקוחות.

פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

למגזר ההנפקה מיוחסות 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) עמלה צולבת - שמשלם הסולק למנפיק בגין עסקה שנעשתה בכרטיס אשראי שהנפיק המנפיק ואשר נסלקה על-ידי הסולק; (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 הארגון הבינלאומי בחו"ל במטבע שאינו ש"ח, שבגין מחויבים מחזיקי הכרטיסים בש"ח; וכן (4) עמלות שונות נוספות בהתאם למפורסם בתעריפון החברה.

ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר הינן בגין: שיווק, שימור, פרסום וניהול מועדוני הלקוחות, 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. כמו-כן, לעניין נתונים בדבר כרטיסים בנקאיים וכרטיסים חוץ-בנקאיים ראה "טבלה 2: נתוני פעילות" בסעיף "התפתחויות מהותיות בהכנסות ובהוצאות" בדוח הדירקטוריון לעיל.

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 בנקאיים והן בקשר עם הנפקת כרטיסים חוץ-בנקאיים) וכן שיווק וקידום מכירות, בין היתר, באמצעות עריכת מבצעי שיווק שונים וביניהם, מבצעים משותפים עם גופים מובילים בענפים שונים, הפעלת מוקדי מכירות (פנימיים וחיצוניים), דיור ישיר ללקוחות, אנשי מכירות, אתרי האינטרנט של החברה ועוד.

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 משדרוג התקשורת עם מחזיקי הכרטיסים והעשרת עולם ההטבות המוענק להם, מציעה החברה ללקוחותיה תוכנית הטבות, המאפשרת ללקוחות קבלת הטבות מתאימות. מטרת התוכנית היא להפוך את ההטבות הניתנות למחזיקי הכרטיסים לרלוונטיות יותר ובמקביל לבנות קהילת לקוחות עימה ניתן יהיה ליצור קשר באופן קבוע. החברה פועלת לבסס מובילות בתחום הדיגיטל והתשלומים בסלולר.

יצוין, כי בנוסף לאמור לעיל, במסגרת פעילות השיווק וההפצה של החברה, ולאור מיתוגו של כרטיס "American Express" ככרטיס יוקרתי, ניתנים על-ידי החברה שירותים ייחודיים בהתאם לאופי המותג והנחיות Amex כגון שירותי קונסיירז' ותכניות בינלאומיות למתן הטבות והנחות ללקוחותיה. בנוסף, החברה הינה החברה היחידה המנהלת בישראל תכנית נאמנות לצבירת נקודות ושבמסגרתה נצברות למחזיקי הכרטיסים נקודות בהתאם לאמור בתקנון התוכנית אותן יכולים הלקוחות להמיר בתמורה להטבות שונות.

בין היתר, מציעה החברה ללקוחותיה בישראל מגוון הטבות נופש ופנאי, בהתאם לרוח המותג והנחיות Amex. החברה מנהלת בישראל שתי תכניות נאמנות אשר צוברות נקודות - תוכנית ללקוחות הפרימיום ותוכנית לכל שאר הלקוחות. במסגרת תוכניות אלו נצברות למחזיקי הכרטיס נקודות בהתאם לקבוע בתקנוני התוכניות. בחודש נובמבר 2016 הודיעה החברה ללקוחותיה (למעט ללקוחות הפרימיום), על מתן תוקף לנקודות (לשלוש (3) שנים). 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. מימוש הטבות יתבצע בשיטת 'כנס ראשון יוצא ראשון' (FIFO) - קרי, נקודות שנצברו קודם ימומשו קודם. לא נקבע מועד תום תוקף לנקודות שנצברות בתוכנית ללקוחות הפרימיום.

למיטב ידיעת והערכת החברה, מרבית הלקוחות בוחרים להצטרף להסדר כרטיסי אשראי 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 שיתופי פעולה במסגרת מועדוני לקוחות, הטבות ושירותים שונים הניתנים אגב הנפקת הכרטיס והשימוש בו; תדמית חברת כרטיסי האשראי ומותגי כרטיסי האשראי המונפקים על-ידיה; ורמת השירות ללקוח.

החברה רואה בשיווק כרטיסי האשראי הבנקאיים באמצעות הבנקים בהסדר וכרטיסי האשראי החוץ בנקאיים באמצעות מועדוני הלקוחות, כערוצי שיווק מהותיים של החברה. בד בבד, פועלת החברה גם ליצירת ערוצי הפצה חדשים נוספים. לפרטים אודות ההסדרים עם הבנקים בהסדר ועם מועדוני הלקוחות, ראה סעיף "שיתופי פעולה אסטרטגיים והסכמים מהותיים" בדוח הדירקטוריון.

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 בכרטיסי אשראי (נתח ארנק), בארץ, בחו"ל ובקניות אונליין; ו-(4) חיזוק תדמית החברה והמותגים המונפקים על-ידיה.

רווח ורווחיות – מגזר הנפקה

ההפסד של המגזר הסתכם ב-5 מיליון ש"ח, בהשוואה להפסד בסך 2 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 150%. שיעור תשואת ההפסד להון הממוצע הסתכם בתשואה שלילית של 1.6% בהשוואה לתשואה שלילית של 0.7% אשתקד.

התפתחות ההכנסות וההוצאות

הכנסות המגזר הסתכמו ב-232 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-217 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 6.9%. **ההכנסות מעמלות** הסתכמו ב-243 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-225 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 8.0%. **הכנסות ריבית, נטו** הסתכמו בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח בדומה לאשתקד. **הוצאות אחרות** הסתכמו ב-11 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-8 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 37.5%, הנובע בעיקר מהפרשי שער. **הוצאות המגזר, לפני תשלומים לבנקים** הסתכמו ב-208 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-182 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 14.3%. **הוצאות המגזר, כולל תשלומים לבנקים** הסתכמו ב-239 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-220 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 8.6%. **הוצאות בגין הפסדי אשראי** הסתכמו ב-12 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-10 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 20%. הגידול נובע בעיקרו מגידול ביתרות החייבים בכרטיסי אשראי. **הוצאות התפעול** הסתכמו ב-82 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-79 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 3.8%. **הוצאות מכירה ושיווק** הסתכמו ב-93 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-73 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 27.4%, הנובע מגידול נטו בהוצאות בגין הטבות למחזיקי כרטיסי אשראי והתקשרויות עם מועדוני לקוחות. **הוצאות הנהלה וכלליות** הסתכמו ב-21 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-20 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 5.0%. **תשלומים לבנקים**, הסתכמו ב-31 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-38 מיליון ש"ח אשתקד, קיטון בשיעור של 18.4%. **יחס ההוצאה להכנסה במגזר, לפני תשלומים לבנקים**, הגיע ל-89.7% בהשוואה ל-83.9% אשתקד. **הפסד המגזר לפני מיסים** הסתכם ב-7 מיליון ש"ח, בהשוואה להפסד לפני מיסים בסך 3 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 133.3%. **ההפרשה למיסים על ההפסד במגזר** הסתכמה בהכנסה בסך 2 מיליון ש"ח, בהשוואה להכנסה בסך 1 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 100%.

לקוחות – מחזיקי הכרטיסים

כרטיסי האשראי המונפקים על-ידי החברה משרתים לקוחות במגזרים שונים שעיקרם לקוחות פרטיים משכבות אוכלוסיה, גילאים ורקעים שונים (כאשר מגוון כרטיסי האשראי המונפקים על-ידי החברה מותאמים לכל מגוון הלקוחות כאמור בהתאם לצרכי כל אוכלוסיה). 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 2017.

מגזר הסליקה

החברה קשורה בהסכמי סליקה עם בתי עסק במגוון ענפים. במסגרת הסכם שירותי הסליקה מתחייבת החברה הסולקת כלפי בית העסק, כי בכפוף לקיום תנאי ההסכם ביניהם, החייבים בהם התחייבו מחזיקי הכרטיסים (הנסלקים על-ידי אותה חברה) כלפי בית העסק, בעת שרכשו טובין או שירות בבית העסק, ייפרעו על-ידיה. בתמורה לשירותי הסליקה כאמור, גובה החברה הסולקת מבית העסק עמלה הקרויה "עמלת בית עסק".

מוצרים ושירותים

נוסף על שירותי הסליקה המסורתיים אותם מספקת החברה לבתי עסק, מציעה החברה שירותים נוספים כגון: שירותי סליקה כגון: PAYWARE - אפליקציה לסליקה מהנייד בצורה מאובטחת, כולל קורא כרטיסים המתחבר לנייד, המיועדת לבעלי עסקים קטנים עם כמות עסקאות יומיות נמוכה, ולעסקים עונתיים או ניידים; תשלום רשת - רכיב לתשלום בכרטיסי אשראי שמאפשר כיבוד כרטיסי אשראי באתרי אינטרנט קיימים; שירותי ערך מוסף לבתי עסק כגון: דאטה דיירקט - ניתוח מידע על בית העסק, המאפשר לקבל מידע מלא בזמן אמת על הפעילות בכרטיסי אשראי שנשלקים באמצעות החברה, והיכולת להשוות לעסקים דומים באזור הפעילות שלו; שותפות במבצעי קידום מכירות עם בתי עסק באמצעים שונים; שירותי התאמות - שירות המאפשר לבית העסק מעקב בזמן אמת אחר פעילות החייב והזיכוי של העסק על-ידי חברות האשראי וחברות ניכיון.

פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

למגזר הסליקה יוחסו כל ההכנסות מבתי העסק וכל ההוצאות הכרוכות בגיוס בתי העסק והטיפול השוטף בהם. ההכנסות העיקריות במגזר הסליקה כוללות עמלות מבתי עסק בניכוי עמלה צולבת 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. כמו-כן, לעניין נתונים בדבר מחזור העסקאות בכרטיסי האשראי המונפקים על-ידי החברה ראה "טבלה 2: נתוני פעילות" בסעיף "התפתחויות מהותיות בהכנסות והוצאות" בדוח הדירקטוריון.

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, 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 ומידע מפולח אחר, מבצעי פרסום ומידע שיווקי ייחודי, הטבות ותוכניות ברמת שירות גבוהה; (2) חיזוק תדמית החברה; וכן (3) גיוס בתי עסק חדשים והרחבת פעילות החברה במסגרת פעילויות עסקיות חדשות וביניהן מתן אשראי. החברה מפעילה אתרי אינטרנט המיועדים, בין היתר, לבתי עסק הקשורים עימה בהסכמי סליקה, המספקים מידע כספי אודות זיכוי 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 מלא, הכולל, בין היתר, שירותי מימון וגיבוש התפיסה הכוללת של חברת כרטיסי האשראי על-ידי בתי העסק וכדומה.

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. במקביל, החברה עוקבת באורח שוטף אחר המאפיינים של בתי העסק הקשורים עימה בהסכמי סליקה. לשם כך היא משקיעה בהקמת תשתיות מידע ובניתוח הנתונים שבידה, כדי להתאים לבתי עסק אלו שירותים פיננסיים הולמים את צרכיהם.

רווח ורווחיות - מגזר סליקה

הרווח הנקי של המגזר הסתכם ב-52 מיליון ש"ח בהשוואה ל-49 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 6.1%. שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע עמד על 80.5% בהשוואה לשיעור תשואה של 83.8% אשתקד.

התפתחות הכנסות והוצאות

הכנסות המגזר הסתכמו ב-193 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-184 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 4.9%. הכנסות מעמלות הסתכמו ב-185 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-180 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 2.8%. הכנסות ריבית, נטו הסתכמו ב-2 מיליון ש"ח בדומה לשנת 2016. הכנסות אחרות הסתכמו בהכנסה בסך 6 מיליון ש"ח, בהשוואה להכנסה בסך 2 מיליון ש"ח אשתקד, גידול הנובע בעיקר מהפרשי שער. הוצאות המגזר לפני תשלומים לבנקים הסתכמו ב-65 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-62 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 4.8%. הוצאות המגזר כולל תשלומים לבנקים הסתכמו ב-124 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-116 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 6.9%. הוצאות בגין הפסדי אשראי הסתכמו בהוצאה של סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח בדומה לשנת 2016. הוצאות התפעול הסתכמו ב-37 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-36 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 2.8%. הוצאות מכירה ושיווק הסתכמו ב-11 מיליון ש"ח בהשוואה ל-10 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 10%. הוצאות הנהלה וכלליות הסתכמו ב-17 מיליון ש"ח בהשוואה ל-16 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 6.3%. תשלומים לבנקים, הסתכמו ב-59 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-54 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 9.3%. יחס ההוצאה להכנסה במגזר, לפני תשלומים לבנקים, הגיע ל-33.7% בדומה לאשתקד. רווח המגזר לפני מיסים הסתכם ב-69 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-68 מיליון ש"ח אשתקד, גידול בשיעור של 1.5%. ההפרשה למיסים על הרווח במגזר הסתכמה ב-17 מיליון ש"ח בהשוואה ל-19 מיליון ש"ח אשתקד, קיטון בשיעור של 10.5%.

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 2017.

לפרטים נוספים אודות מגזר הסליקה, לרבות גורמי הצלחה קריטיים, חסמי הכניסה העיקריים ותחרות, ראה פרק "תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות" בדוח ממשל תאגידי תחת הכותרת "מגזר הסליקה". לפרטים אודות מגמות ושינויים רגולטורים אשר צפויים להשפיע על פעילות החברה בתחום, ראה סעיף "הליכי רגולציה" לעיל.

סקירת הסיכונים

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 שלוה/צד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו בהתאם לתנאים המוסכמים. הרעה ביציבותם של הלוחים השונים עלולה להשפיע לרעה על שווי הנכסים ועל רווחיות החברה.

סיכון שוק: הינו הסיכון להפסד בפוזיציות מאזניות וחוכ מאזניות, הנובע משינוי בשווי ההגון 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 קיים או עתידי להכנסות ולהון החברה הנובע מתהליכים פנימיים כושלים או לקויים מפעולות אנוש, מכשלים במערכות וכן מאירועים חיצוניים.

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

סיכון משפטי: סיכון קיים או עתידי להכנסות ולהון החברה הנובע מהעדר אפשרות לאכופ 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 עתידי 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 לחברה.

סיכון אסטרטגי ותחרות: הסיכון לפגיעה ברווח ובהון החברה הנובע מקבלת החלטות עסקיות שגויות, יישום לא נאות של החלטות עסקיות ואי ביצוע או אי התאמה של תוכנית העבודה לשינויים בסביבה העסקית.

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

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

סיכון ציות והלבנת הון: הוא הסיכון הכרוך באי-ציות של החברה או מי מעובדיה, בכל מקום רלבנטי לפעילות החברה, להוראות החוק והרגולציה העוסקות ביחסי בנק לקוח, בידי ניירות ערך, להוראות איסור הלבנת הון ומימון טרור. מדיניות החברה בתחום הציות היא לקיים את דרישות החוק והרגולציה בתחום הציות ואיסור הלבנת הון.

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. תיאבון לסיכון

תיאבון לסיכון (Risk Appetite) הינו קביעה ברמת על, מהו הסיכון שהתאגיד מוכן לקבל בהתחשב במאפייני סיכון/תשואה. נתפס לרוב כמבט צופה פני עתיד של קבלת הסיכון. תיאבון הסיכון מבטא את רמת המוכנות של התאגיד, כפי שמשקף בהחלטותיו, ליטול סיכונים במסגרת פעילותו העסקית. התיאבון לסיכון מביע את רצון החברה להימנע מסיכונים ומתייחס להפסד 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 הזמינות לספיגת הפסדים הנובעים מהתממשות סיכונים, וביכולתה של החברה לנהל סיכונים ולהגיב באופן מהיר ויעיל, וכך לצמצם את ההפסד הנגרם מהתממשות הסיכונים, כאמור.

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

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

"הצהרת התיאבון לסיכון" תוחמת, ברמת על, את פרופיל הסיכון של התאגיד והיא מהווה אמצעי מנחה המגדיר את המחויבות לעמוד בגבולותיה ומשפיע על תהליך התכנון האסטרטגי בטווח הקצר והארוך. ההצהרה כוללת הגדרות איכותיות וכמותיות ביחס לרמת החשיפה לסיכונים שהתאגיד ייטול, תיאור מגבלות סיכון פרטניות והתייחסות למקרים של אפס סובלנות לסיכון (לדוגמה - בתחום איסור הלבנת הון וציות). הצהרת התיאבון לסיכון מהווה בסיס לכינון מערכת של מגבלות וכמותיות 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 וסיבולת 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 צורכי ההון המתאימים באופן שוטף, ניטור והערכה של החלטות לגבי נטילת סיכון, קביעת אמצעי הפחתת סיכון ודיווח ההנהלה הבכירה והדירקטוריון. כמו כן, ניהול סיכונים כולל גישה משולבת לזיהוי, להערכה, לניטור, ולניהול של כלל הסיכונים בראיה קבוצתית.

להלן עקרונות המפתח לניהול הסיכונים:

- הדירקטוריון מפקח אחר עבודת ההנהלה בתחום ניהול הסיכונים, בכפוף להוראות כל דין.
- הנהלת החברה הינה הגורם האחראי ליישום החלטות הדירקטוריון בתחום ניהול הסיכונים.
- כל יחידה עסקית ו/או יחידת תפעול הינה אחראית לניהול הסיכונים הנוצרים במסגרת פעילותה השוטפת, ובכלל זה היא מוסמכת לקבל החלטה ביחס לנטילת הסיכונים (בכפוף למגבלות החשיפה).
- המבנה הארגוני של ניהול הסיכונים ותהליכי ניהול הסיכונים יתנו ביטוי הולם לעקרונות הממשל התאגידי (Corporate Governance Principles) של החברה ויתרמו, בדרך הטובה ביותר, לקיומה של שרשרת פיקוח אפקטיבית על פעילותו, 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 ושאנים כמיתים אליה היא חשופה, על-מנת להבטיח בכל עת כי הסיכונים המהותיים מולם קיימת חשיפה מזוהים ומנוהלים.
- עבור כל אחד מהסיכונים המהותיים אליהם חשופה החברה ממונה נושא משרה בכיר, במעמד של חבר הנהלה, אשר נושא ב"אחריות על" Accountability (נשיאה מוחלטת באחריות, שאינה ניתנת להאצלה) - ביחס לסיכון.
- שרשרת האחריות ביחס לניהול הסיכונים בנויה במדרג היררכי, כאשר כל דרג ניהולי נושא באחריות לסיכונים במרחב הפעילות שלו, באופן שתובטח מצרפיות (אגריגציה) של ניהול הסיכונים בכל דרגי הניהול, עד לחבר ההנהלה האחראי לסיכון.
- תפיסת ניהול הסיכונים תומכת בייעול תהליכי קבלת החלטות, ומאפשרת לקבל החלטות מושכלות יותר על-ידי ראיית תמונה עסקית רחבה יותר.
- תפיסת ניהול הסיכונים מעודדת שקיפות בכל הנוגע לסמכות, לאחריות לנטילת סיכונים ולניהולם בתקשורת פנים ארגונית אפקטיבית, ובזרימת מידע נאות לכל הגורמים המעורבים בטיפול בסיכונים.
- תהליך ניהול הסיכונים הוא דינאמי וצפוי להתפתח לאורך זמן בהתאם לצרכים המשתנים של החברה, הוראות רגולציה, פרקטיקה מקובלת בארץ ובעולם ותנאי הסביבה הכלכלית. על כן, הוא יעבור בחינה, תיקוף וריענון תקופתיים על-מנת לתמוך בהשגת תפיסת ניהול הסיכונים של 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 ושאנים 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 תרחישי 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.

סיכון אשראי

סיכון אשראי הינו האפשרות שלוה/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, מיישמת החברה, החל מיום 1 בינואר 2014 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.

בחברה יחידת בקרת אשראי עצמאית הכפופה למנהל הסיכונים הראשי בהתאם לדרישה בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311 כי החל מיום 1 באפריל 2015 תפעל יחידת בקרת האשראי הכפופה למנהל הסיכונים הראשי של התאגיד הבנקאי או חברת כרטיסי אשראי, או לגורם אחר שאינו תלוי ביחידות העסקיות או לדירקטוריון.

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

המבנה הארגוני לניהול סיכוני האשראי כולל את הממשל התאגידי ושלושת 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 סיכוני האשראי במסגרת מעגל הבקרה הראשון.

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

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

מנהל הסיכונים הראשי הינו גורם בלתי תלוי, העומד בראש מעגל הבקרה השני המהווה פונקציית ניהול ובקרה בלתי תלויה אחר סיכוני האשראי ואופן ניהולם. להלן עיקרי תחומי האחריות של מנהל הסיכונים הראשי בתהליך ניהול ובקרת סיכוני האשראי: גיבוש מדיניות האשראי - מנהל הסיכונים הראשי אחראי לסייע למנכ"ל בגיבוש מסמך מדיניות האשראי, תוך שיתוף כל הגורמים הרלוונטיים בחברה, ובפרט מנהלי הקווים העסקיים.

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

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

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

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

עיקרי פעילות החברה בנושאי ניהול סיכוני האשראי:

החברה פועלת על פי מסמך מדיניות אשראי שאושר בהנהלה ובדירקטוריון.

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

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

החברה קבעה מגבלות ענפיות בכדי למנוע ריכוזיות ענפית בתיק האשראי.

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

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

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

עקרונות לניהול סיכון ריכוזיות האשראי:

במסגרת הנדבך השני בהוראות "באזל", החברה מחשבת הקצאת הון פנימי כנדרש כנגד סיכוני ריכוזיות.

ריכוזיות לווים - מעקב שוטף אחר הלווים הגדולים של החברה, עמידה במגבלות על-פי דרישות הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 (מגבלות על חבות של לווה בודד וקבוצת לווים). בנוסף מדווחת החברה לבנק ישראל מידי רבעון על-פי הוראות הנוהל.

פיזור על פני מגוון מוצרי אשראי - תיק האשראי של החברה מורכב ממגוון מוצרי אשראי בסיכון שונה. מוצרי האשראי הם: קרדיט בכרטיסי אשראי, הלוואות בכרטיסי אשראי, הלוואות לפרטיים, הלוואות לבתי עסק, מקדמות והקדמות לבתי עסק.

קביעת דירוג סיכון ללקוח על-פי מודלים סטטיסטיים

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

החברה משקיעה באופן שוטף במודלים לדירוג סיכון אשראי של לקוחות פרטיים ועסקיים. המודלים מתאימים למוצרי האשראי, מצב המשק, ואוכלוסיית היעד למתן האשראי.

המודלים מתחלקים באופן הבא:

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

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

מודלי S.M.E (Small-Medium Enterprises) - מודלים לדירוג שרידות 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 סיכונים (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 מנהלי הקווים העסקיים.

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

קביעת מדרג סמכויות במתן אשראי

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

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

סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים

החברה מיישמת את הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא "מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי". ביום 10 בפברואר 2014 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא עדכון הגילוי על איכות האשראי של חובות ועל הפרשה להפסדי אשראי בחברות כרטיסי אשראי. היתרות מוצגות להלן בהתאם לחוזר האמור.

טבלה 5 – סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים

יתרה ליום 31 בדצמבר		
2016	2017	
במיליוני ש"ח		
1. סיכון אשראי בעייתי (1) (2) (3)		
3	3	סיכון אשראי פגום
3	3	סיכון אשראי נחות
6	7	סיכון אשראי בהשגחה מיוחדת
12	13	סך הכל סיכון אשראי בעייתי
-	-	מזה חובות שאינם פגומים, בפיגור של 90 יום או יותר
2. נכסים שאינם מבצעים (2)		
3	3	חובות פגומים
3	3	סך הכל נכסים שאינם מבצעים

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

טבלה 6 – תנועה ביתרות חוב (1) פגומות שנבחנו פרטנית

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2016	2017	
במיליוני ש"ח		
*-	*-	יתרת חובות פגומים לתחילת תקופה
*-	1	יתרות שסווגו כפגומים במהלך השנה
-	-	חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום
(* -)	(* -)	מחיקות חשבונאיות
(* -)	(* -)	גביית חובות שסווגו פגומים בתקופה (2)
*-	1	יתרת חובות פגומים לסוף תקופה

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

טבלה 7 – מדדי סיכון ואשראי

31 בדצמבר		
2016	2017	
%	%	
0.12	0.11	א. שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	ב. שיעור יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי שאינם פגומים שנמצאים בפיגור 90 יום או יותר מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.12	0.12	ג. שיעור סיכון אשראי בעייתי מסיכון אשראי כולל
0.42	0.48	ד. שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.30	0.36	ה. שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.65	0.69	ו. שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
*-	*-	ז. שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מיתרת חייבים פגומים שנבחנו פרטנית בגין פעילות בכרטיסי אשראי
*-	*-	ח. שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מיתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי בתוספת יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי אשר בפיגור של 90 ימים או יותר
43.75	50.00	ט. שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

* גבוה מ-100%.

איכות האשראי

מצב הפיגור מנוטר באופן שוטף ומהווה 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

בחדש 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 2017 לא קיימת קבוצת לווים שעולה 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.

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 גיבוס 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 חודשי לדירקטוריון על נושא סיכונים שוק ונזילות.
- ניהול סיכונים המט"ח, כולל קבלת החלטות על גידור חשיפות מט"ח ארוכות טווח.
- ניהול נכסים והתחייבויות (נני"ה).
- מדידה ובקרה שוטפת של מדדי סיכון שוק ונזילות של החברה.
- עריכת דו"חות סיכונים הריבית.
- ניתוח תוצאות ועריכת ממצאים לדין 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 גיבוס מדיניות נאותה.

סיכון שוק

סיכון שוק הינו הסיכון להפסד בפוזיציות מאזניות וחוץ מאזניות, הנובע משינוי בשווי ההוגן של מכשיר פיננסי עקב שינוי בתנאי השוק, 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. 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, הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 339 "ניהול סיכונים שוק" והוראות ניהול בנקאי תקין מספר 333 "ניהול סיכון ריבית", תוך התאמתן לפרופיל הסיכון הייחודי של החברה. המדיניות אושרה על-ידי דירקטוריון החברה בחודש מאי 2017. מדיניות זו כוללת מגבלות על החשיפה שנועדה לצמצם את הנזק העלול להיגרם כתוצאה משינויים בשווקים השונים, בשיעורי הריבית, המדד, שערי המט"ח והמניות. דירקטוריון החברה מעדכן את המגבלות מעת לעת. תפיסת ניהול סיכונים השוק תואמת את מדיניות ניהול סיכונים השוק של החברה. מחלקת ניהול סיכונים משמשת כפונקציה ייעודית לניהול ובקרת סיכונים באופן בלתי תלוי בגורמים העסקיים. המחלקה עורכת בקרה אחר סיכונים השוק בחברה, ותפקידיה בתחום מוגדרים במסמכי מדיניות ייעודיים. סיכונים השוק של החברה מנוהלים מתוך ראייה כוללת ואינטגרטיבית, עבור החברה. 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.



ג. חשיפה לשווי ניירות ערך

מדיניות החברה קובעת אפשרות מוגבלת לביצוע פעולות בניירות ערך סולידיים בסיכון נמוך. במהלך השנה המדווחת לא בוצעו עסקאות 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. במהלך השנה המדווחת לא בוצעו עסקאות במכשירים פיננסיים נגזרים.

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 של מכשירים פיננסיים של החברה, למעט פריטים לא כספיים

31 בדצמבר 2017					
במיליוני ש"ח					
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
410	4	18	(*)	388	שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים
31 בדצמבר 2016					
במיליוני ש"ח					
סך הכל	מטבע חוץ ***		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
2,980	6	75	12	2,887	נכסים פיננסיים
2,600	2	68	12	2,518	התחייבויות פיננסיות
380	4	7	(*)	369	שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים

טבלה 9 – השפעת שינויים היפותטיים בשיעורי הריבית על השווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים של החברה, למעט פריטים לא כספיים

31 בדצמבר 2017							
שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית **							
שינוי בשווי הוגן		סך הכל	מטבע חוץ ***		מטבע ישראלי		
סך הכל	סך הכל		אחר	דולר	צמוד	לא צמוד	
באחוזים		במיליוני ש"ח					
0.2	1	411	4	18	(*-)	389	גידול מיידי מקביל של אחוז אחד
-	*-	410	4	18	(*-)	388	גידול מיידי מקביל של 0.1 אחוז
(0.2)	(1)	409	4	18	(*-)	387	קיטון מיידי מקביל של אחוז אחד

31 בדצמבר 2016							
שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים, לאחר השפעת שינויים בשיעורי הריבית **							
שינוי בשווי הוגן		סך הכל	מטבע חוץ ***		מטבע ישראלי		
סך הכל	סך הכל		אחר	דולר	צמוד	לא צמוד	
באחוזים		במיליוני ש"ח					
0.3	1	381	4	7	(*-)	370	גידול מיידי מקביל של אחוז אחד
-	*-	380	4	7	(*-)	369	גידול מיידי מקביל של 0.1 אחוז
(0.3)	(1)	379	4	7	(*-)	368	קיטון מיידי מקביל של אחוז אחד

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** "שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים" שמוצג בכל מגזר הצמדה הוא השווי הוגן נטו במגזר זה בהנחה שחל השינוי שצויין בכל שיעורי הריבית במגזר ההצמדה. סך הכל שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים הוא השווי הוגן של כל המכשירים הפיננסיים (למעט פריטים לא כספיים) בהנחה שחל השינוי שצויין בכל שיעורי הריבית בכל מגזר ההצמדה.

*** לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.



טבלה 10 – חשיפה של החברה לשינויים בשיעורי הריבית ליום 31 בדצמבר 2017

במיליוני ש"ח

משך חיים ממוצע אפקטיבי (3)	שעור תשואה פנימי (2)	סך הכל שווי הוגן	ללא תקופת פרעון	מעל 5 שנים	מעל 3 שנים עד 5 שנים	מעל שנה עד 3 שנים	מעל 3 חודשים עד שנה	מעל חודש עד 3 חודשים	עם דרישה עד חודש	מטבע
בשנים	באחוזים									ישראלי לא צמוד
0.13	1.24%	3,008	3	-	*-	71	409	460	2,065	נכסים פיננסיים
0.21	1.29%	2,620	10	-	15	110	442	525	1,518	התחייבויות פיננסיות
מכשירים פיננסיים, נטו										
-	-	388	(7)	-	(15)	(39)	(33)	(65)	547	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	388	395	395	410	449	482	547	החשיפה המצטברת במגזר
מטבע ישראלי צמוד										
0.26	(0.02%)	13	-	-	-	*-	6	4	3	נכסים פיננסיים
0.24	(0.02%)	13	-	-	-	*-	6	4	3	התחייבויות פיננסיות
מכשירים פיננסיים, נטו										
-	-	(* -)	-	-	-	(* -)	(* -)	(* -)	(* -)	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	(* -)	(* -)	(* -)	(* -)	(* -)	(* -)	(* -)	החשיפה המצטברת במגזר
מטבע חוץ										
0.03	1.45%	89	-	-	-	-	1	5	83	נכסים פיננסיים
0.22	2.15%	67	-	2	-	-	1	6	58	התחייבויות פיננסיות
מכשירים פיננסיים, נטו										
-	-	22	-	(2)	-	-	(* -)	(1)	25	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	22	22	24	24	24	24	25	החשיפה המצטברת במגזר
חשיפה כוללת לשינויים בשיעורי הריבית										
0.13	1.23%	3,110	3	-	-	71	416	469	2,151	נכסים פיננסיים
0.21	1.31%	2,700	10	2	15	110	449	535	1,579	התחייבויות פיננסיות
מכשירים פיננסיים, נטו										
-	-	410	(7)	(2)	(15)	(39)	(33)	(66)	572	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	410	417	419	434	473	506	572	החשיפה המצטברת במגזר

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח. הערות כלליות

- בלוח זה, הנתונים לפי תקופות מייצגים את הערך הנוכחי של תזרימי המזומנים העתידיים של כל מכשיר פיננסי, כשהם מהווים לפי שיעורי הריבית שמנכים אותם אל השווי הוגן הכלול בגין המכשיר הפיננסי בביאור א'22 לדוחות הכספיים. בעקביות להנחות שלפיהן חושב השווי הוגן של המכשיר הפיננסי. לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי הוגן של המכשירים הפיננסיים ראה ביאור א'22 לדוחות הכספיים.
- שיעור תשואה פנימי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים הצפויים ממכשיר פיננסי אל השווי הוגן הכלול בגינו בביאור א'22 לדוחות הכספיים.
- משך חיים ממוצע אפקטיבי של קבוצת מכשירים פיננסיים מהווה קירוב לשינוי באחוזים בשווי הוגן של קבוצת המכשירים הפיננסיים שייגרם כתוצאה משינוי קטן (גידול של 0.1%) בשיעור התשואה הפנימי של כל אחד מהמכשירים הפיננסיים.



טבלה 10 – חשיפה של החברה לשינויים בשיעורי הריבית ליום 31 בדצמבר 2016

במיליוני ש"ח

מסך חיים ממוצע אפקטיבי (3)	שעור תשואה פנימי (2)	סך הכול שווי הוגן	ללא תקופת פרעון	מעל 3 מעל 5 שנים	מעל 3 שנים עד 5 שנים	מעל 3 שנים עד 3 שנים	מעל 3 חודשים עד 3 שנה	מעל חודש עד 3 חודשים	עם דרישה עד חודש	
מטבע ישראלי לא צמוד										
בשנים	באחוזים									
0.13	1.22%	2,887	(2)	-	*-	65	402	451	1,971	נכסים פיננסיים
0.21	1.36%	2,518	8	-	15	99	440	515	1,441	התחייבויות פיננסיות
מכשירים פיננסיים, נטו										
-	-	369	(10)	-	(15)	(34)	(38)	(64)	530	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	369	379	379	394	428	466	530	החשיפה המצטברת במגזר
מטבע ישראלי צמוד										
0.27	0.37%	12	-	-	-	*-	6	4	2	נכסים פיננסיים
0.25	0.37%	12	-	-	-	*-	6	4	2	התחייבויות פיננסיות
מכשירים פיננסיים, נטו										
-	-	(* -)	-	-	-	(* -)	(* -)	(* -)	(* -)	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	(* -)	(* -)	(* -)	(* -)	(* -)	(* -)	(* -)	החשיפה המצטברת במגזר
מטבע חוץ										
0.04	0.75%	81	-	-	-	-	1	3	77	נכסים פיננסיים
0.19	2.01%	70	-	1	-	-	1	4	64	התחייבויות פיננסיות
מכשירים פיננסיים, נטו										
-	-	11	-	(1)	-	-	*-	(1)	13	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	11	11	12	12	12	12	13	החשיפה המצטברת במגזר
חשיפה כוללת לשינויים בשיעורי הריבית										
0.13	1.21%	2,980	(2)	-	*-	65	409	458	2,050	נכסים פיננסיים
0.21	1.37%	2,600	8	1	15	99	447	523	1,507	התחייבויות פיננסיות
מכשירים פיננסיים, נטו										
-	-	380	(10)	(1)	(15)	(34)	(38)	(65)	543	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר
-	-	-	380	390	391	406	440	478	543	החשיפה המצטברת במגזר

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח. הערות כלליות

- בלוח זה, הנתונים לפי תקופות מייצגים את הערך הנוכחי של תזרימי המזומנים העתידיים של כל מכשיר פיננסי, כשהם מהוונים לפי שיעורי הריבית שמנכים אותם אל השווי ההוגן הכלול בגין המכשיר הפיננסי בביאור א'22 לוחות הכספיים. בעקביות להנחות שלפיהן חושב השווי ההוגן של המכשיר הפיננסי. לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים ראה בביאור א'22 לוחות הכספיים.
- שיעור תשואה פנימי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים הצפויים ממכשיר פיננסי אל השווי ההוגן הכלול בגינו בביאור א'22 לוחות הכספיים.
- מסך חיים ממוצע אפקטיבי של קבוצת מכשירים פיננסיים מהווה קירוב לשינוי באחוזים בשווי ההוגן של קבוצת המכשירים הפיננסיים שייגרם כתוצאה משינוי קטן (גידול של 0.1%) בשיעור התשואה הפנימי של כל אחד מהמכשירים הפיננסיים.

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 2017, 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 היחודי 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 כיסוי נזילות אשר מאמצת את המלצות ועדת באזל לעניין יחס כיסוי הנזילות במערכת הבנקאית בישראל. עוד נקבע כי חברות כרטיסי האשראי לא נדרשות למלא אחר החוזר והן תמשכנה לעמוד בדרישות הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 342. בהמשך, חברות כרטיסי אשראי יידרשו לעמוד במודל כמותי פיקוחי אשר יותאם למאפייני הפעילות שלהן.

החברה מיישמת מדיניות ניהול סיכון הנזילות בהתאם להוראת ניהול 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 מהחברה האם.

כמו כן, החברה מנהלת מעקב שוטף אחר תמהיל מקורות המימון וקבעה מגבלות שנועדו על מנת להבטיח פיזור נאות של מקורות המימון. לפרטים נוספים בדבר נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה ולפי תקופות פרעון ראה ביאורים 20 ו-21 בדוחות הכספיים להלן.

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.

סיכון תפעולי

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

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

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

מנהלי הסיכון התפעולי הינם חברי ההנהלה בחברה, כל חבר הנהלה בתחומו. סמנכ"ל ניהול סיכונים ובטחון 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 בקורות אפקטיביות לסיכונים בהתאם לדרוג הסיכון.
- הבטחת זיהוי אפקטיבי של הסיכונים התפעוליים בכל התהליכים העיקריים בחברה.
- יצירת תרבות עבודה המעודדת תרבות ארגונית של ניהול סיכונים.
- דיווח אירועי הפסד באופן שוטף על פי הכללים שהוגדרו במדיניות.
- עמידה בדרישות החוק והרגולציה בהקשר לסיכונים התפעוליים.
- ניהול והקצאת הון אופטימאליים בגין הסיכונים התפעוליים.
- קביעת תוכנית המשכיות עסקית והערכות 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.

סיכונים אחרים

סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות

אבטחת מידע מוגדרת כמכלול הפעולות, האמצעים והבקורות הננקטים והמיישומים במערכות מידע, על מנת להגן עליהן מפני פגיעה בזמינות ובשרידות, מפני חשיפה לא רצויה, מפני שינוי במזיד או בשוגג של המידע ומפני פגיעה בשלמות המידע ובאמינותו. המטרה הכללית של אבטחת מידע בחברה היא שמירה על חיסיון, שלמות, זמינות ואמינות המידע, מפני פגיעה במתכוון או שלא במתכוון על ידי עובד החברה בעבר ו/או בהווה או על ידי גורמים חיצוניים.

החברה מנהלת מידע אודות לקוחותיה, מידע שמהווה נכס עיקרי שעליו מתבססים עסקי החברה. יש להגן על המידע מפני סיכונים, הגנה שעולה בקנה אחד גם עם דרישות הדין וההכרה בפרטיותם של לקוחות החברה. מדיניות אבטחת המידע של החברה חלה על החברה. אבטחת המידע בחברה מתעכנת באופן שוטף אחר התפתחויות טכנולוגיות ומתאימה את רמת האבטחה ובקרת הגישה למערכות על פי השינויים ברמת הסיכונים הנגזרים מהשינויים הטכנולוגיים.

סיכון סייבר הינו פוטנציאל לנזק שנובע מהתרחשות ארוע סייבר, בהתחשב ברמת סבירותו וחומרת השלכותיו. ארוע סייבר הינו ארוע 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 נסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא נגרם נזק בפועל. בחודש מרץ 2015 פרסם בנק ישראל הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר. ההוראה כוללת את עקרונות היסוד לניהול הגנת הסייבר ובין היתר מפרטת ההוראה באופן סדור את הדרישה לקיום תהליכי ניהול סיכוני 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.

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 שישאל, ובפרט המגזר הפיננסי, מהווים יעד להתקפה מצד יריבים שונים, התאגידים הבנקאיים בארץ חשופים אף יותר לאיומי סייבר. מתוך הכרה בחשיבות ההגנה על פרטיות לקוחות החברה וכמתחייב מדרישות הדין והוראות ניהול בנקאי תקין מספר 357 ו-361, החברה משקיעה משאבים ותשומות שיאפשרו ניהול אפקטיבי של הגנת מידע ותשתיות מחשוב מפני איומי סייבר, כחלק ממערך ניהול הסיכונים ומסגרת העבודה להמשכיות עסקית בחברה.

סיכון רגולטורי

סיכון רגולטורי הינו הסיכון לפגיעה בהכנסות ו/או בהון החברה הנגרם כתוצאה 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 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 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 כמוותיים 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.

סיכון משפטי

הסיכון להפסד 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) המתנהל נגד החברה, או שתוצאותיו עשויות להשפיע בצורה שלילית על פעילות החברה או על מצבה הפיננסי, וכן מהעדר אפשרות לאכוף באופן משפטי קיומו של הסכם, או פגיעה בפעילות החברה הנובעת מפרשנות מוטעית של הוראת חוק או רגולציה. החברה נוקטת במדיניות שמרנית ביחס לקשירת הסכמים והתחייבויות משפטיות, תוך הקפדה על תהליכי התקשרות נאותים מבחינה משפטית ותבצע 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 היבטים מרכזיים: תהליך תקופתי לזיהוי סיכונים משפטיים אשר תוצאותיו יעוגנו במטריצת גורמי הסיכון המשפטי (במסגרת תהליך ה-ICAAP). זיהוי סיכונים פרטני בעת השקת מוצר חדש / פעילות חדשה. הייעוץ המשפטי הינו הגורם האחראי להערכת החשיפה לסיכונים משפטיים בהתייחס לגורמי הסיכון, באמצעות נתונים, ביחס לתביעות משפטיות, המועברים ממחלקת פניות הציבור באופן תקופתי, והדיווחים השוטפים של הגורמים השונים בחברה. להלן יוצג אופן הערכת החשיפה לסיכונים משפטיים.

ההערכה החשיפה לתביעות משפטיות מתבצעת תוך התייחסות לגורמים הבאים:

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

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 מערכת, התנהגות החורגת מנורמות חברתיות ומקובלות וכו'ב). סיכון המוניטין הינו הסיכון הגלום בכל תחומי הפעילות של החברה בתחום הנפקת כרטיסי האשראי, בתחום הסליקה, בתחום האשראי והן בשירותים והמוצרים הנוספים אותם מציעה החברה. סיכון המוניטין מאופיין בכך שהוא עשוי לנבוע מגורמי סיכון ישירים או כתוצאה מהתממשותם של סיכונים אחרים. ניהול סיכון מוניטין מבוסס על מסמך מדיניות שגובש בנושא זה ואושר על ידי ההנהלה והדירקטוריון. תהליך זיהוי סיכונים מוניטין כולל שלושה היבטים מרכזיים: תהליך שנתי לזיהוי סיכונים מוניטין, זיהוי סיכונים פרטני בעת השקת מוצר חדש/פעילות חדשה וסקר סיכונים תפעולים בהתייחס לפעילויות השונות. על מנת להפחית את הנזק כתוצאה מהתממשותם של סיכון מוניטין, מיושמים תהליכי ניטור המאפשרים זיהוי מוקדם של סיכונים אפשריים ונקיטת צעדים מפחיתי סיכון, תוך שימוש בכלים להפחתת הסיכון כגון: ישיבות הנהלה ודירקטוריון, מעקב אחר התפתחויות בשוק 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. בשל אופי הפעילות והשירותים הניתנים בתחום, יכולתה של החברה להבדיל את עצמה באופן משמעותי ביחס למתחריה ולהתמודד עם תחרות זו, הינה מוגבלת. 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 אגף 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 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	בינונית	בינונית-גבוהה	גבוהה
סיכונים פיננסיים					
1. סיכון אשראי		✓			
1.1. סיכון בגין איכות הלווים ו/או ביטחונות		✓			
1.2. סיכון בגין ריכוזיות ענפית		✓			
1.3. סיכון בגין ריכוזיות לוויים/קבוצת לוויים		✓			
2. סיכון שוק	✓				
2.1. סיכון ריבית	✓				
2.2. סיכון אינפלציה/סיכון שער חליפין	✓				
3. סיכון נזילות ומימון		✓			
סיכונים תפעוליים ומשפטיים					
4. סיכון תפעולי			✓		
5. סיכון משפטי			✓		
סיכונים אחרים					
6. סיכון מוניטין		✓			
7. סיכון רגולטורי			✓		
8. סיכון אסטרטגי ותחרות				✓	
9. סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות			✓		
10. סיכון ציות			✓		

מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים, בקרות ונהלים

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 שיושמו 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

החברה קבעה נהלים לסיווג אשראי ולמידת הפרשה 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 בחשבון התחייבותי נפרד (כגון: מסגרות אשראי שלא נוצלו). הפרשה לכיסוי הפסדי האשראי הצפויים בהתייחס לתיק האשראי מוערכת באחד משני מסלולים: "הפרשה פרטנית" ו"הפרשה קבוצתית". כמו כן, בוחנת החברה את הנאותות הכוללת של הפרשה להפסדי אשראי.

התחייבויות תלויות

הנהלת החברה כוללת בדוחות הכספיים הפרשות נאותות, במידת הצורך, לכיסוי נזקים אפשריים עקב כל התביעות, וזאת בהתבסס על חוות דעת משפטיות של המחלקה המשפטית בחברה וכן, לעיתים, גם מיועצים משפטיים חיצוניים. הערכות אלה של יועצים משפטיים מתבססות על מיטב שיפוטם, בהתחשב בשלב שבו מצויים ההליכים. יש להביא בחשבון, כי בתחום המשפטי אין אפשרות לקיים הערכה "ודאית" או "קרובה לודאית", וזאת לא רק בשלבים הראשונים של חיי התובענה, אלא עד וסמוך לקבלת פסק הדין, ולפיכך, תוצאות ההליך עלולות להיות שונות מההערכה שנקבעה לגביו. לאור האמור לעיל, יתכן שתוצאות התביעות בפועל תהיינה שונות מההפרשות שנעשו.

זכויות עובדים

חלק מההפרשות בגין התחייבויות החברה בקשר עם יחסי עובד-מעביד מבוססות, בין היתר, על חישוב אקטוארי. מדובר בהתחייבות בגין פיצויי פיטורין בגין סיום יחסי עובד-מעביד, התחייבויות פנסיוניות לתשלומים לעובדים שפרשו לפני גיל הפרישה החוקי, התחייבות לפיצוי בגין ימי מחלה שלא נוצלו וכל התחייבויות בגין הטבות אחרות בסיום ולאחר העסקה.

החברה לא צירפה לדוחות הכספיים את ההערכות האקטואריות שעליהן התבססה מן הטעמים הבאים:

- כחלק מהפרדה של החברה מבנק הפועלים, כוללת התחייבות בגין עובדי הבנק המושאלים סכומים התואמים את מתווה סיום העסקתם של עובדי הבנק המושאלים בישראל. כל עובד בהתאם לסיכום הספציפי עימו. חלק מההתחייבות הינה בהתאם לחוות דעת אקטוארית וחלק לפי עלויות פרישה בפועל. לפרטים נוספים ראה גם ביאור 16.ט. להלן.
- הסכומים הנקבעים על פי חוות דעת של אקטואר קבוצת ישראל (קבוצת ישראל מונה את החברה ובנוסף את חברת ישראל בע"מ) אינם מהותיים לצורך צירוף חוות דעת של הערכת שווי.

גילוי לגבי בקורות ונהלים

בקורות 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 בקורות 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 בקורות 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 הבקורות העיקריות. הדירקטוריון והנהלת החברה העריכו כי הבקורות שזוהו כאמור, הינם אפקטיביים בהשגת יעדי הבקרה בדבר שמירה על קיום, דיוק, ושלמות. יעדי בקרה אלו עונים לקריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית של ה-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

הערכת בקורות ונהלים לגבי הגילוי

הנהלת החברה, בשיתוף עם המנכ"ל והחשבונאית הראשית של החברה, העריכו לתום השנה המכוסה בדוח זה את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה. על בסיס הערכה זו, מנכ"ל החברה והחשבונאית הראשית הסיקו כי לתום תקופה זו הבקורות 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 2017, 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 2018.

הצהרת המנהל הכללי (Certification)

אני, ד"ר רון וקסלר, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של פועלים אקספרס בע"מ (להלן: "החברה") לשנת 2017 (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 לתקופה המכוסה בדוח.
3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי (1) ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי (1). וכן:
(א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה, 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 והנהלה" (פרק 620).



ד"ר רון וקסלר
מנהל כללי

תל אביב, 25 בפברואר 2018.


הצהרת החשבונאית הראשית (Certification)

אני, סיגל ברמק, מצהירה כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של פועלים אקספרס בע"מ (להלן: "החברה") לשנת 2017 (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 לתקופה המכוסה בדוח.
3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי (1) ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי (1). וכן:
 - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, מובא לידיעתנו על-ידי אחרים בחברה, 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 והנהלה" (פרק 620).



סיגל ברמק

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים
חשבונאית ראשית

תל אביב, 25 בפברואר 2018.

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 להוראות 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 2017, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במודל הבקרה הפנימית של ה-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). בהתבסס על הערכה זו, הנהלה מאמינה (believes) כי ליום 31 בדצמבר 2017, הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי הינה אפקטיבית.

האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2017 בוקרה על ידי רואי החשבון המבקרים של החברה סומך חייקין רואי חשבון וזיו האפט רואי חשבון, כפי שצויין בדוח שלהם בעמוד 59 אשר בו נכללה חוות דעת בלתי מסוייגת בדבר האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2017.


סיגל ברמק
 מנהלת המחלקה לחשבונות וכספים
 חשבונאית ראשית


ד"ר רון וקסלר
 מנהל כללי


איל דשא
 יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2018.

פועלים אקספרס בע"מ

דוחות כספיים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017





תוכן העניינים

עמוד	
59	דוח רואי החשבון המבקרים - בקרה פנימית על דיווח כספי
61	דוח רואי החשבון המבקרים - דוחות כספיים שנתיים
63	דוחות רווח והפסד
64	דוחות על הרווח הכולל
65	מאזנים
66	דוחות על השינויים בהון
67	דוחות על תזרימי המזומנים
68	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 פועלים אקספרס בע"מ (להלן: "החברה") ליום 31 בדצמבר 2017, 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 שחשבונו כנחוצים בהתאם לנסיבות. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

בקרה פנימית על דיווח כספי של חברת כרטיסי אשראי הינה תהליך המיועד לספק מידה סבירה של ביטחון לגבי המהימנות של דיווח כספי וההכנה של דוחות כספיים למטרות חיצוניות בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו. בקרה פנימית על דיווח כספי של חברת כרטיסי אשראי כוללת את אותם מדיניות ונהלים אשר: (1) מתייחסים לניהול רשומות אשר, בפירוט סביר, משקפות במדויק ובאופן נאות את העסקאות וההעברות של נכסי החברה (לרבות הוצאתם מרשותה); (2) מספקים מידה סבירה של ביטחון שעסקאות נרשמות כנדרש כדי לאפשר הכנת דוחות כספיים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, ושקבלת כספים והוצאת כספים של החברה נעשים רק בהתאם להרשאות הדירקטוריון והנהלה של החברה; ו-(3) מספקים מידה סבירה של ביטחון לגבי מניעה או גילוי במועד של רכישה, שימוש או העברה (לרבות הוצאה מרשות) בלתי מורשים של נכסי החברה, שיכולה להיות להם השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

בשל מגבלותיה המובנות, בקרה פנימית על דיווח כספי עשויה שלא למנוע או לגלות הצגה מוטעית. כמו כן, הסקת מסקנות לגבי העתיד על בסיס הערכת אפקטיביות נוכחית כלשהי חשופה לסיכון שבקורות תהפוכה 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 2017, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על ידי COSO.

ביקרנו גם, בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ותקני ביקורת מסוימים שיישומם בביקורת של חברות כרטיסי אשראי נקבע לפי הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, את הדוחות הכספיים של החברה לימים 31 בדצמבר 2017 ו-2016 ולכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 והדוח שלנו, מיום 25 בפברואר 2018, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אותם דוחות כספיים וכן הפניית תשומת לב לאמור בביאור 2.ב.18. בדבר יוזמות רגולטוריות ובביאור 6.ג.18. בדבר בקשה לאשר תובענה מסוימת כתובענה ייצוגית נגד החברה.

זיו האפט
רואי חשבון

סומך חייקין
רואי חשבון

תל אביב, 25 בפברואר 2018.

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

ביקרנו את המאזנים המוצגים של פועלים אקספרס בע"מ (להלן: "החברה") לימים 31 בדצמבר 2017 ו-2016 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 2017. 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 שישמו 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 2017 ו-2016 ואת תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים - של החברה - לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 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 2.ב.18. בדבר יוזמות רגולטוריות ובביאור 6.ג.18. בדבר בקשה לאשר תובענה מסוימת כתובענה ייצוגית נגד החברה.

ביקרנו גם, בהתאם לתקני ה-PCAOB (Public Company Accounting Oversight Board) בארה"ב בדבר ביקורת של בקרה פנימית על דיווח כספי, כפי שאומצו על ידי לשכת רואי חשבון בישראל, את הבקרה הפנימית על דיווח כספי של החברה ליום 31 בדצמבר 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 2018, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אפקטיביות הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי של החברה.

זיו האפט
רואי חשבון

סומך חייקין
רואי חשבון

תל אביב, 25 בפברואר 2018.

דוחות רווח והפסד

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2015	2016	2017	ביאור	
הכנסות				
368	405	428	3	מעסקאות בכרטיסי אשראי
1	2	2	4	הכנסות ריבית, נטו
(2)	(6)	(5)		הוצאות אחרות
367	401	425		סך כל ההכנסות
הוצאות				
6	10	12	10ב'	בגין הפסדי אשראי
120	115	119	5	תפעול
76	83	104	6	מכירה ושיווק
30	36	38	7	הנהלה וכלליות
80	92	90	118'	תשלומים לבנקים
312	336	363		סך כל ההוצאות
55	65	62		רווח לפני מיסים
15	18	15	8	הפרשה למיסים על הרווח
40	47	47		רווח נקי
285	340	338		רווח נקי בסיסי למניה רגילה (בש"ח)
139,326	139,326	139,326		מספר המניות הרגילות ששימש לחישוב

סיגל ברמק

מנהלת המחלקה לחשבונות וכספים
חשבונאית ראשית

ד"ר רון וקסלר

מנהל כללי

איל דשא

יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2018.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.



דוחות על הרווח הכולל

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2015	2016	2017	
40	47	47	רווח נקי
			רווח (הפסד) כולל אחר לפני מיסים:
(*)	(*)	*	התאמות של התחייבויות בגין הטבות לעובדים
(*)	(*)	*	רווח (הפסד) כולל אחר לפני מיסים
*	*	(*)	השפעת המס המתייחס
(*)	(*)	*	רווח (הפסד) כולל אחר, לאחר מיסים
40	47	47	הרווח הכולל המיוחס לבעלי מניות החברה

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

מאזנים

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר			
2016	2017	ביאור	
נכסים			
22	16		מזומנים
2,443	2,623	10	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(16)	(19)		הפרשה להפסדי אשראי
2,427	2,604		חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
2	2	11	מחשוב וציוד
551	512	12	נכסים אחרים
3,002	3,134		סך כל הנכסים
התחייבויות			
1	3	13	אשראי מתאגידים בנקאיים
2,601	2,692	14	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
21	23	15,18	התחייבויות אחרות
2,623	2,718		סך כל ההתחייבויות
		18	התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות
379	416	17	הון
3,002	3,134		סך כל ההתחייבויות וההון

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

דוחות על השינויים בהון

במיליוני ש"ח

סך הכל	הון הנפרע	הון המניות	קרנות הון			סך הכל
			הון המניות הנפרע	פרמיה על המניות	מבעל שליטה	
ההון	ההון	ההון	ההון	ההון	ההון	ההון
292	257	-	35	*-	35	*-
40	40	-	-	-	-	-
*-	-	-	*-	*-	-	-
(* -)	-	(* -)	-	-	-	(1)
332	297	(* -)	35	*-	35	*-
47	47	-	-	-	-	-
*-	-	-	*-	*-	-	-
(* -)	-	(* -)	-	-	-	(1)
379	344	(* -)	35	*-	35	*-
47	47	-	-	-	-	-
(10)	(10)	-	-	-	-	-
*-	-	-	*-	*-	-	-
*-	-	*-	-	-	-	(1)
416	381	(* -)	35	*-	35	*-

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.
(1) ראה ביאור 9 להלן.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

דוחות על תזרימי המזומנים

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2015	2016	2017	
תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת			
40	47	47	רווח נקי לשנה
התאמות:			
3	*-	1	פחת על מחשוב וציוד
6	10	12	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(* -)	(1)	(2)	מיסים נדחים, נטו
*-	*-	*-	הטבה בשל עסקה עם בעל שליטה
(* -)	2	3	התאמות בגין הפרשי שער
שינויים בנכסים שוטפים			
17	(25)	2	שינוי באשראי למחזיקי כרטיס ולבתי עסק, נטו
(373)	(112)	(190)	שינוי בחייבים אחרים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
(100)	(1)	41	שינוי בנכסים אחרים, נטו
שינויים בהתחייבויות שוטפות			
2	(3)	1	שינוי באשראי לזמן קצר מתאגידים בנקאיים, נטו
402	91	91	שינוי בזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
4	2	2	שינוי בהתחייבויות אחרות, נטו
1	10	8	מזומנים נטו מפעילות שוטפת
תזרימי מזומנים מפעילות השקעה			
(1)	(1)	(1)	רכישת מחשוב וציוד
(1)	(1)	(1)	מזומנים נטו מפעילות השקעה
תזרימי מזומנים מפעילות מימון			
-	-	(10)	דיבינד ששולם לבעלי המניות
-	-	(10)	מזומנים נטו מפעילות מימון
*-	9	(3)	עליה (ירידה) במזומנים
15	15	22	יתרת מזומנים לתחילת השנה
*-	(2)	(3)	השפעת תנועות בשער החליפין על יתרות מזומנים
15	22	16	יתרת מזומנים לסוף השנה
ריבית ומסים ששולמו ו/או התקבלו			
2	2	2	ריבית שהתקבלה
*-	*-	*-	ריבית ששולמה
16	17	18	מסים על ההכנסה ששולמו
1	*-	1	מסים על ההכנסה שהתקבלו

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

ביאור 1 – כללי

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"). בעלת היתר השליטה בבנק הפועלים היא הגב' שרי אריסון. החברה הינה תאגיד עזר על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

החברה עוסקת בהנפקה וסליקה של עסקאות כרטיסי אשראי של המותג "אמריקן אקספרס". חברת ישראלכרט בע"מ (להלן: "ישראלכרט"), חברה אחות, מתפעלת עבור החברה את מערך כרטיסי האשראי של החברה. לצורך כך, קיים בין החברה לבין ישראלכרט הסכם המסדיר את דרך ההתחשבות ביניהן (ראה ביאור 1.18. 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, ההוראות 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 2018.

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 בהתאם להיררכיה שנקבעה ב-ASC 105-10 לקודיפיקציה (FAS 168) ובהתאם להנחיות ועמדות של רשות ניירות-ערך האמריקאית ורשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב.
 - תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) - תקנים ופרשנויות שאומצו על ידי הוועדה לתקני חשבונאות בינלאומיים (IASB) והם כוללים תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ותקני חשבונאות בינלאומיים (IAS) לרבות פרשנויות לתקנים אלה שנקבעו על ידי הוועדה לפרשנויות של דיווח כספי בינלאומי (IFRIC) או פרשנויות שנקבעו על ידי הוועדה המתמדת לפרשנויות (SIC), בהתאמה.
1. החברה - 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 הנותרים, שהם פחות מהותיים, ההוראות מבוססות על תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ועל כללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP). כאשר תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) מאפשרים מספר חלופות, או אינם כוללים התייחסות ספציפית למצב מסוים, נקבעו בהוראות אלה הנחיות יישום ספציפיות, המבוססות בעיקר על כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארצות הברית.

2. מטבע פעילות ומטבע הצגה

הדוחות הכספיים 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 בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו נדרשת הנהלת החברה להשתמש בשיקול דעת בהערכות אומדנים והנחות אשר משפיעים על יישום המדיניות החשבונאית ועל הסכומים של נכסים והתחייבויות, הכנסות והוצאות. יובהר שההוצאות בפועל עלולות להיות שונות מאומדנים אלה.

בעת גיבושם של אומדנים חשבונאיים המשמשים בהכנת הדוחות הכספיים, נדרשת הנהלת החברה להניח הנחות באשר לנסיבות ולאירועים הכרוכים באי וודאות משמעותית. בשיקול דעתה בקביעת האומדנים, מתבססת הנהלת החברה על ניסיון העבר, עובדות שונות, גורמים חיצוניים ועל הנחות סבירות בהתאם לנסיבות המתאימות לכל אומדן. האומדנים וההנחות שבבסיסם נסקרים באופן שוטף. שינויים באומדנים חשבונאיים מוכרים בתקופה שבה תקנו האומדנים ובכל תקופה עתידית מושפעת.

5. שינוי באומדנים

בשנים 2016 ו-2017 עדכנה החברה התחייבויות לזכויות עובדים הנמדדות על בסיס אקטוארי, בגין מתווה ההתייעלות בעקבות מכתב של הפיקוח על הבנקים בדבר "התייעלות תפעולית של המערכת הבנקאית בישראל" וביחס לשיעורי העזיבה של עובדים. לפירוט נוסף ראה גם ביאור 16 להלן.

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

החל מהתקופות המתחילות ביום 1 בינואר 2017 מיישמת החברה הוראות ותקנים חשבונאיים חדשים בנושאים המפורטים להלן. להלן תיאור מהות השינויים שנגקטו במדיניות החשבונאית בדוחות הכספיים אלה. ליישום הוראות אלו לא הייתה השפעה מהותית על הדוחות הכספיים

1. דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא מסים על ההכנסה

ביום 22 באוקטובר 2015 פורסם חוזר בנושא דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא מסים על ההכנסה. בהתאם לחוזר נדרש ליישם את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא מסים על ההכנסה, ובין היתר, את כללי ההצגה, המדידה והגילוי בהתאם לפרק 740 בקודיפיקציה בדבר "מסים על הכנסה" ובנושא 740-830 בקודיפיקציה בדבר "סוגיות במטבע חוץ - מסים על ההכנסה".

ביאור 2 – כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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

ביום 13 באוקטובר 2016 פורסם חוזר בנושא דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב. החוזר כולל, בין היתר, הבהרות מסוימות בנושא דיווח על מיסים על ההכנסה לפי הכללים בארה"ב.

עיקרי התיקונים להוראות הדיווח לציבור הינם כדלקמן:

- הוראות מעבר עודכנו כך שהפרשים זמניים בגין תקופות קודמות ימשיכו להיות מטופלים לפי ההוראות שחלו עד ליום 31.12.2016.
 - הובהר כי הכנסות והוצאות ריבית בגין מיסים על הכנסה יסווגו בסעיף "מיסים על ההכנסה"
 - הובהר כי קנסות לרשויות המס יסווגו בסעיף "מיסים על ההכנסה".
 - הוסרה הדרישה להצגת ביאור מידע על בסיס נתונים נומינליים היסטוריים לצורכי מס.
 - הובהר כי חוק יחשב כ"חוקק" רק עם פרסומו ב"רשומות".
- ההוראות החדשות יושמו מיום 1.1.2017 ואילך. מספרי השוואה סווגו מחדש, כדי להתאימם לאופן ההצגה לפי ההוראות החדשות.

2. דיווח של תאגידים בנקאיים בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושאים: סוגיות במטבע חוץ; מדיניות חשבונאית, שינויים באומדנים חשבונאיים וטעויות; ואירועים לאחר תאריך המאזן

ביום 21 במרץ 2016 פורסם חוזר 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 בנושאים הבאים:

- כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא 830 בקודיפיקציה בדבר "סוגיות במטבע חוץ".
- כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב הנוגעים למדיניות חשבונאית, שינויים באומדנים חשבונאיים וטעויות, לרבות נושא 250 בקודיפיקציה בדבר "שינויים במדיניות חשבונאית ותיקון טעויות".
- כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב הנוגעים לאירועים לאחר תאריך המאזן בהתאם לנושא 10-855 בקודיפיקציה בדבר "אירועים לאחר תאריך המאזן".

ההוראות שנקבעו בהתאם לחוזר חלו מיום 1 בינואר 2017 ואילך. יודגש, כי ביישום הנחיות נושא 830 בקודיפיקציה בדבר "מטבע חוץ", בתקופות מדווחות עד ליום 1 בינואר 2019, בנקים וחברות כרטיסי אשראי לא יכללו את הפרשי השער בגין אגרות חוב זמינות למכירה כחלק מההתאמות לשווי הוגן של אגרות חוב אלו, אלא ימשיכו לטפל בהם כפי שנדרש בהוראות הדיווח לציבור לפני אימוץ נושא זה.

3. עדכון תקינה חדש בנושא תשלום מבוסס מניות

בחודש מרץ 2016 פרסם המוסד לתקינה חשבונאית בארה"ב (להלן: ה-"FASB") את עדכון תקינה מספר ASU 2016-09 (להלן: "התיקון"), אשר מהווה תיקון להוראות ASC 718 בנושא "תשלום מבוסס מניות". תכליתו של התיקון הינה לפשט היבטים שונים בטיפול החשבונאי בתשלומים מבוססי מניות.

שינוי זה יושם בדרך של מכאן ולהבא. כמו כן, בהתאם לתיקון, הטבות מס עודפות יוכרו במועד התהוותן וזאת בשונה מההוראות הקיימות כיום ב-US GAAP לפיהן הכרה בהטבות מס אלו נדחתה עד למועד בו הן הקטינו את ההכנסה החייבת. ההוראות יחולו על ישויות ציבוריות בארה"ב החל מהדוחות הכספיים השנתיים והביניים בתקופות שמתחילות לאחר ה-15 בדצמבר 2016.

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים

1. מטבע חוץ והצמדה

עסקאות במטבע חוץ

עסקאות במטבע חוץ מתורגמות לפי שער החליפין שבתוקף במועדי 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 והמדדים לפי שווי הוגן, מתורגמים למטבע הפעילות לפי שער החליפין שבתוקף ביום שבו נקבע השווי הוגן. הפרשי שער הנובעים מתרגום למטבע הפעילות מוכרים ברווח והפסד.

ביאור 2 – כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

1. מטבע חוץ והצמדה (המשך)

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			
2015	2016	2017	
100.2	100.0	100.4	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) - בגין
3.902	3.845	3.467	שער הדולר של ארה"ב (בש"ח ל-1 דולר)
4.247	4.044	4.153	אירו (בש"ח ל-1 אירו)
שיעור השינוי באחוזים בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	
(1.0)	(0.2)	0.4	מדד המחירים לצרכן - בגין
0.3	(1.5)	(9.8)	שער הדולר של ארה"ב
(10.1)	(4.8)	2.7	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. החברה מיישמת את הוראות הבהרה 8 של המוסד הישראלי לתקינה בחשבונאות בדבר "דיווח הכנסות על בסיס ברוטו או על בסיס נטו" ובהתאם מציגה את ההכנסות מעמלות סליקה על בסיס נטו בדוח רווח והפסד. לגבי תקינה שתיושם החל מיום 1 בינואר 2018 ראה גם סעיף ה.1. "הכרה בהכנסה מחוזים עם לקוחות" להלן.
3. הכנסות מעמלות שרות ועמלות מעסקאות מט"ח, הנגבות ממחזיקי כרטיס מוצגות על בסיס ברוטו בהתאם לרלוונטיות, מוכרות בדוח רווח והפסד על בסיס מצטבר.
4. הכנסות והוצאות ריבית נכללות על בסיס צבירה למעט ריבית בגין חובות בעייתיים שסווגו כחובות פגומים המוכרות כהכנסת ריבית על בסיס גבייה בפועל.
5. הכנסות והוצאות אחרות - מוכרות על בסיס צבירה.

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.

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)

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 המבוסס. חוב מסווג כפגום כאשר בהתבסס על מידע ואירועים עדכניים צפוי שהחברה לא תוכל לגבות את כל הסכומים המגיעים לה לפי התנאים החוזיים של הסכם החוב. קבלת החלטה בדבר סיווג החוב מבוססת, בין היתר, על מצב הפיגור של החוב, הערכת מצבו הפיננסי וכושר הפירעון של הלווה. בכל מקרה 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 "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 שמיושמות על ידי החברה לקביעת ההפרשה. הפרשה פרטנית להפסדי אשראי - החברה בוחרת לזהות לצורך בחינה פרטנית חובות שסך יתרתם החוזית (ללא ניכוי מחיקות חשבונאיות שלא כרוכות בויתור חשבונאי והפרשות להפסדי אשראי) הינה 500 אלפי ש"ח או יותר. הפרשה פרטנית להפסדי אשראי מוכרת לגבי כל חוב שנבחן על בסיס פרטני ואשר סווג כפגום. כמו כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתי יסווג כחוב פגום ויבחן פרטנית. ההפרשה הפרטנית להפסדי אשראי מוערכת בהתבסס על הנכסים שבידי החברה שהינם מחזור העסקאות בכרטיסי אשראי של החייב.

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 למוצע שיעורי הפסד בטווח השנים.

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 ב-ASC 450 (FAS 5). ההפרשה המוערכת על בסיס קבוצתי עבור מכשירי האשראי החוץ מאזניים מבוססת על שיעורי הפרשה שנקבעו עבור האשראי המאזני (כמפורט לעיל), תוך התחשבות בשיעור המימוש לאשראי הצפוי של סיכון האשראי החוץ מאזני. שיעור המימוש לאשראי מחושב על ידי החברה בהתבסס על מקדמי המרה לאשראי כמפורט בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 203, מדידה והלימות הון - סיכון אשראי - הגישה הסטנדרטית. בנוסף, החברה בוחנת את הנאותות הכוללת של ההפרשה להפסדי אשראי. הערכת נאותות כאמור מתבססת על שיקול הדעת של ההנהלה אשר מתחשב בסיכונים הגלומים בתיק האשראי ובשיטות הערכה שמושמות על ידי החברה לקביעת ההפרשה.

ארגון מחדש של חוב בעייתי

חוב אשר עבר ארגון מחדש של חוב בעייתי מוגדר כחוב אשר לגביו, מסיבות כלכליות או משפטיות הקשורות לקשיים פיננסיים של חייב, החברה העניקה ויתור בדרך של שינוי בתנאי החוב במטרה להקל על החייב את נטל תשלומי המזומן בטווח הקרוב (הפחתה או דחייה של תשלומים במזומן שנדרשים מהחייב).

לצורך קביעה האם הסדר חוב שבוצע על ידי החברה מהווה ארגון מחדש של חוב בעייתי החברה מבצעת בחינה איכותית של מכלול התנאים של ההסדר והנסיבות במסגרתן הוא בוצע, וזאת במטרה לקבוע האם: (1) החייב מצוי בקשיים פיננסיים ו-(2) במסגרת ההסדר החברה העניקה ויתור לחייב.

לצורך קביעה האם החייב נמצא בקשיים פיננסיים, החברה בוחנת האם קיימים סממנים המצביעים על היותו של הלווה בקשיים במועד ההסדר או על קיום אפשרות סבירה שהלווה יקלע לקשיים פיננסיים לולא ההסדר. בין היתר, החברה בוחנת קיום אחת או יותר מהנסיבות המפורטות להלן: (1) למועד הסדר החוב הלווה נמצא בכשל, לרבות כאשר חוב אחר כלשהו של הלווה הינו בכשל; (2) לגבי החובות שלמועד ההסדר אינם בפיגור החברה מעריכה האם בהתאם ליכולת הפירעון הנוכחית קיימת סבירות כי בעתיד הנראה לעין הלווה יקלע למצב של כשל ולא יעמוד בתנאים החוזיים המקוריים של החוב; (3) החייב הוכרז כפושט רגל, נמצא בתהליך של כינוס נכסים או קיימים ספקות משמעותיים להמשך קיומו של הלווה כעסק חי; (4) וכן ללא שינוי תנאי החוב, החייב לא יהיה מסוגל לגייס חוב ממקורות אחרים בריבית שוק המקובלת לגבי חייבים שאינם בכשל.

החברה מסיקה כי במסגרת ההסדר הוענק לחייב ויתור, גם אם במסגרת ההסדר בוצעה העלאה בריבית החוזית, אם מתקיים אחד או יותר מהמצבים הבאים: (1) כתוצאה מארגון מחדש החברה לא צפויה לגבות את כל סכומי החוב (לרבות ריבית שנצברה בהתאם לתנאים החוזיים); (2) לחייב לא קיימת אפשרות לגייס מקורות בשיעור הנהוג בשוק עבור חוב בעל תנאים ומאפיינים כגון אלו של החוב שהועמד במסגרת ההסדר.

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 שהותרנו כנכס אינה מוצדקת, או חוב בגינו מנהלת החברה מאמצי גבייה ארוכי טווח (המוגדרים ברוב המקרים כתקופה העולה על שנתיים). לגבי חובות המוערכים על בסיס קבוצתי, נקבעו כללי המחיקה בהתבסס על תקופת הפיגור שלהם (ברוב המקרים מעל 150 ימי פיגור רצופים) ועל פרמטרים אחרים של בעייתיות. יובהר כי מחיקות חשבונאיות אינן כרוכות בויתור משפטי והן מקטינות את יתרת החוב המדווחת לצרכים חשבונאיים בלבד, תוך יצירת בסיס עלות חדש לחוב בספרי החברה. למרות האמור לעיל, לגבי חובות אשר נבחנו באופן קבוצתי 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

החברה מיישמת את הכללים שנקבעו ב-ASC 820-10 (FAS 157) אשר מגדיר שווי הוגן וקובע מסגרת עבודה עקבית למדידת שווי הוגן על ידי הגדרת טכניקות הערכת שווי הוגן לגבי נכסים והתחייבויות וקביעת מדרג שווי הוגן והנחיות יישום מפורטות. 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. ASC 820-10 מפרט היררכיה של טכניקות מדידה בהתבסס על השאלה האם הנתונים ששימשו לצורך קביעת השווי הוגן הינם נצפים או לא נצפים. סוגים אלו של נתונים יוצרים מדרג שווי הוגן כמפורט להלן:

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

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

בהתאם להוראות הדיווח לציבור בסעיף 15.א'. החברה מקזזת נכסים והתחייבויות הנובעים מאותו צד נגדי ומציגה במאזן את יתרתם נטו בהתקיים התנאים המצטברים הבאים:

- בגין אותן התחייבויות, קיימת זכות חוקית ניתנת לאכיפה (legally enforceable right) לקיזוז ההתחייבויות מהנכסים;
- קיימת כוונה לפרוע את ההתחייבות ולממש את הנכסים על בסיס נטו או בו זמנית;
- גם החברה וגם הצד הנגדי חייבים אחד לשני סכומים הניתנים לקביעה (determinable amounts).

החברה מקזזת נכסים והתחייבויות עם שני צדדים נגדיים שונים ומציגה במאזן סכום נטו בהתקיים כל התנאים המצטברים לעיל, ובתנאי שישנו הסכם בין הצדדים המעגן באופן ברור את זכות החברה בגין אותן ההתחייבויות לקיזוז.

7. העברות ושירות של נכסים פיננסיים וסילוק של התחייבויות

החברה מיישמת את כללי המדידה והגילוי שנקבעו בתקן חשבונאות אמריקאי ASC 860-10 (FAS 140) העברות ושירות של נכסים פיננסיים לסילוק של התחייבויות, כפי שתוקן על ידי FAS 166, העברות ושירות של נכסים פיננסיים - ASC 860-10, לצורך הטיפול בהעברות של נכסים פיננסיים וסילוק של התחייבויות. החברה גורעת התחייבויות לבתי עסק בעת הפירעון המוקדם של החובות כלפי בית העסק ושחרור המחויבות כלפי בית העסק.

בהתאם לכללים אלו העברת נכס פיננסי תטופל חשבונאית כמכירה, אם ורק אם, מתקיימים כל התנאים הבאים: (1) הנכס הפיננסי שהועבר בודד מהגורם המעביר, גם במצב של פשיטת רגל או בכינוס נכסים אחר; (2) כל מקבל (או, אם המקבלת היא ישות שכל יעודה הינו לעסוק באיגוח או בפעילות מימון מגובה נכסים ואשר אותה ישות מנועה מלשעבד או להחליף את הנכסים הפיננסיים שקיבלה, כל צד שלישי שמחזיק בזכויות מוטב) יכול לשעבד או להחליף את הנכסים (או את זכויות המוטב) שקיבל, ולא קיים תנאי שגם מגביל את המקבל (או צד שלישי אשר מחזיק בזכויות המוטב) מלנצל את זכותו לשעבד או להחליף וגם מעניק למעביר הטבה גדולה יותר מאשר הטבה טריוויאלית; (3) המעביר אינו שומר שליטה אפקטיבית בנכסים הפיננסיים או בזכויות המוטב המתייחסים 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 בניינים וציוד את העלויות בגין נכסי תוכנה שנרכשו או עלויות שהונו נכס בגין תוכנות שפותחו באופן פנימי לשימוש עצמי. לגבי הטיפול החשבונאי בעלויות תוכנה ראה סעיף (9) להלן. רווח או הפסד מגרעת פריט רכוש קבוע נקבעים לפי השוואת התמורה מגרעת הנכס לערכו בספרים, ומוכרים בנטו בסעיף "הכנסות אחרות" בדוח רווח והפסד.

פחת

פחת הוא הקצאה שיטתית של הסכום בר-פחת של נכס על פני אורך חייו השימושיים. סכום בר-פחת הוא העלות של הנכס, או סכום אחר המחליף את העלות, בניכוי ערך השייר של הנכס. נכס מופחת כאשר הוא זמין לשימוש, דהיינו כאשר הוא הגיע למיקום ולמצב הדרושים על מנת שהוא יוכל לפעול באופן שהתכוונה ההנהלה. 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. אומדן אורך החיים השימושי לתקופה השוטפת ולתקופות השוואה הינו כדלקמן:

מחשב וציוד היקפי	3-4 שנים
עלויות תוכנה	4-5 שנים
רוט וציוד משרדי	5-16 שנים

שיטת הפחת, אורך החיים השימושיים וערך השייר נבחנים מחדש לפחות בכל סוף שנת כספים ומותאמים בעת הצורך.

9. נכסים בלתי מוחשיים (נכלל ברכוש הקבוע)

עלויות תוכנה

בהתאם 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 שהונו נמדדות לפי עלות בניכוי הפחתות והפסדים מירידת ערך שנצברו.

עלויות עוקבות

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

ביאור 2 – כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

9. נכסים בלתי מוחשיים (נכלל ברכוש הקבוע) (המשך)

הפחתות

הפחתה נזקפת לדוח רווח והפסד לפי שיטת הקו הישר על פני אורך החיים השימושים של נכסים בלתי מוחשיים, לרבות נכסי התכונה, החל מהמועד שבו הנכסים זמינים לשימוש.

נכסים בלתי מוחשיים אשר נוצרים בחברה (כגון: תוכנות בתהליך פיתוח) אינם מופחתים באופן שיטתי כל עוד הם אינם זמינים לשימוש, כלומר אינם במיקום ובמצב הנדרשים להם על מנת שיוכלו לפעול באופן שהתכונה הנהלה. לפיכך, נכסים בלתי מוחשיים אלו, כגון עלויות פיתוח, נבחנים לירידת ערך לפחות אחת לשנה, עד למועד בו הופכים להיות זמינים לשימוש.

נכסים בלתי מוחשיים אשר נוצרו מפרויקט תוכנה מופחתים כאשר התוכנה זמינה לשימוש, כלומר כאשר אותם רכיבים הגיעו למיקום ולמצב הנדרשים על מנת שיוכלו לפעול באופן אליו התכונה הנהלה. בהקשר זה, תוכנה זמינה לשימוש כאשר כל הבדיקות המהותיות הושלמו, ללא תלות בזמן הצבת התוכנה לצורך שימוש בפועל.

אומדן אורך החיים השימושיים לתקופה הנוכחית ולתקופות השוואה עבור עלויות פיתוח שהווננו הינו 4-5 שנים. האומדנים בדבר שיטת ההפחתה, אורך חיים השימושיים נבחנים מחדש לפחות בסוף כל שנת דיווח ומותאמים בעת הצורך.

10. ירידת ערך נכסים שאינם פיננסיים

עיתוי בחינת ירידת ערך

הערך בספרים של הנכסים הלא פיננסיים של החברה, למעט נכסי מסים נדחים ולרבות השקעות המטופלות לפי שיטת השווי המאזני נבדק בכל מועד דיווח כדי לקבוע האם קיימים סימנים המצביעים על ירידת ערך. באם קיימים סימנים כאמור, מחושב אומדן של סכום בר השבה של הנכס.

מידת סכום בר השבה

הסכום בר השבה של נכס הינו הגבוה מבין שווי השימוש לבין שווי הוגן, בניכוי הוצאות מימוש (מחיר המכירה נטו). בקביעת שווי השימוש, מהוונת החברה את תזרימי המזומנים העתידיים החזויים לפי שיעור היוון לפני מסים, המשקף את הערכות השוק לגבי ערך הזמן של הכסף והסיכונים הספציפיים המתייחסים לנכס, בגינם לא הותאמו תזרימי המזומנים הצפויים לנבוע מהנכס.

הכרה בהפסד מירידת ערך

הפסדים מירידת ערך מוכרים כאשר הערך בספרים של הנכס עולה על הסכום בר השבה, ונזקפים לרווח והפסד.

ביטול הפסד מירידת ערך

באשר לנכסים, לגביהם הוכרו הפסדים מירידת ערך בתקופות קודמות, בכל מועד דיווח נבדק האם קיימים סימנים לכך שהפסדים אלו קטנו או שאינם קיימים עוד. הפסד מירידת ערך מבוטל אם חל שינוי באומדנים ששימשו לקביעת הסכום בר השבה, אך ורק במידה שהערך בספרים של הנכס, לאחר ביטול הפסד מירידת הערך, אינו עולה על הערך בספרים בניכוי פחת או הפחתות, שהיה נקבע אלמלא הוכר הפסד מירידת ערך.

ירידת ערך של עלויות פיתוח עצמי של תוכנות מחשב

בחינת קיום ירידת ערך לגבי עלויות פיתוח עצמי של תוכנות מחשב מתבצעת, בין השאר, בהתקיים הסממנים שצוינו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב:

SOP 98-1: Accounting For The Costs Of Computer Software Developed Or Obtained For Internal use (ASC 350-40)

- (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;
- (5) לא צפוי יותר שפיתוח התוכנה יושלם וייעשה בה שימוש.

ביאור 2 – כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

11. 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.

12. 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 מביאה 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 2-1-2013 (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 רווח 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.

עלות או זיכוי בגין שרות קודם מופחת כרכיב של עלות השרות נטו לתקופה בקו ישר על פני תקופת השרות הממוצעת של העובדים הצפויים לקבל הטבות על פי התכנית. עלויות עדכון ההתחייבות בגין תכנית 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.

13. 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)

14. 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. לפרטים נוספים ראה ביאור 1.8.ג. בדבר "הליכים משפטיים ותלויות" להלן.

15. הוצאות מסים על ההכנסה

הדוחות הכספיים של החברה כוללים מסים שוטפים ומסים נדחים. החברה מקצה את הוצאות המס או הטבות המס על ההכנסה בין פעילויות רגילות, רווח כולל אחר ופריטים הנוזקים ישירות להון עצמי.

מסים שוטפים

מסים 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 המתחייבים לשנים קודמות.

מסים נדחים

התחייבויות מסים נדחים ונכסי מסים נדחים מייצגים את ההשפעות העתידיות על מסים על הכנסה הנובעות מהפרשים זמניים והפסדים מועברים הקיימים בסוף תקופה. החברה מכירה בהתחייבויות מסים נדחים בגין כל ההפרשים הזמניים החייבים במס. החברה מכירה בנכסי מסים נדחים בגין כל ההפרשים 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 הזמינות - הן הראיות החיוביות התומכות בהכרה בנכס מס נדחה והן הראיות השליליות התומכות ביצירת הפרשה בגין נכס מס נדחה, כדי לבחון האם ניתן להכיר בנכס מס נדחה נטו. הראיות הזמינות שהחברה הביאה בחשבון:

התחייבות מסים נדחים או נכס מסים נדחים נמדדים באמצעות שיעורי המס החוקיים שנחקקו הצפויים לחול על הכנסה מספקת חייבת במס בתקופות שבהן צפוי כי התחייבות המס הנדחה תסולק או נכס המס הנדחה ימומש.

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

מסים נדחים קיזוז נכסי והתחייבויות

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)

16. 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.

18. 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.

19. 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.

20. גילויים בהקשר לצד קשור

המידע על יתרות מאזניות וחוזי 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".

21. עסקאות עם בעלי שליטה

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

הלוואות, לרבות פיקדונות

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

ביאור 2 – כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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

1. הכרה בהכנסה מחוזים עם לקוחות

ביום 11 בינואר 2015 פורסם חוזר בנושא "אימוץ עדכון כללי חשבונאות בנושא הכנסה מחוזים עם לקוחות". החוזר מעדכן את הוראות הדיווח לציבור לאור פרסום ASU 2014-09 המאמץ בכללי החשבונאות האמריקאים תקן חדש בנושא הכרה בהכנסה. התקן קובע כי ההכנסה תוכר בסכום שצפוי שיתקבל בתמורה להעברת הסחורות או מתן שירותים ללקוח. בהתאם לחוזר הפיקוח על הבנקים בנושא הוראות המעבר לשנת 2016, נדרש ליישם את התיקונים להוראות הדיווח לציבור בהתאם לחוזר בדבר אימוץ עדכון כללי החשבונאות בנושא "הכנסות מחוזים עם לקוחות" החל מיום 1 בינואר 2018, זאת בעקביות לעדכון התקינה בארה"ב ASU 2015-14 אשר דחה את מועד היישום לראשונה.

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.

כמו כן, התקן קובע כי הכנסה תוכר בסכום שצפוי שיתקבל בתמורה להעברת הסחורות או מתן שירותים ללקוח.

בעת היישום לראשונה ניתן לבחור בחלופה של יישום למפרע תוך הצגה מחדש של מספרי ההשוואה או בחלופה של יישום בדרך של מכאן ולהבא תוך זקיפת ההשפעה המצטברת להון במועד היישום לראשונה.

התקן החדש אינו חל, בין השאר, על מכשירים פיננסיים זכויים או מחויבויות חוזיות אשר בתחולת פרק 310 לקודיפיקציה. בנוסף בהוראות בנק ישראל הובהר כי ככלל הוראות התקינה החדשות לא יחולו על הטיפול החשבונאי בהכנסות והוצאות ריבית והכנסות מימון שאינן מריבית. להערכת החברה, יישום החוזר אינו צפוי להשפיע מהותית על הדוחות הכספיים.

2. דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב

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 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 ערבויות בהתאם לנושא 460 בקודיפיקציה בדבר "ערבויות".

ההוראות שנקבעו בהתאם לחוזר יחולו מיום 1 בינואר 2018.

בעת היישום לראשונה, נדרש לפעול בהתאם להוראות המעבר שנקבעו באותם נושאים בתקינה האמריקאית בשינויים המתחייבים, לרבות תיקון למפרע של מספרי ההשוואה אם הדבר נדרש על פי כללי התקינה האמריקאית בנושאים אלו.

להערכת החברה, ליישום ההוראות לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

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

ביום 11 בדצמבר 2017 פורסם 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.

נדרש ליישם את ההוראות שנקבעו בהתאם לחוזר החל מיום 1 בינואר 2018 ואילך. בעת היישום לראשונה, יש לפעול בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בארה"ב, בשינויים המתחייבים.

ביאור 3 – הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	
הכנסות מבתי עסק:			
319	338	358	עמלות בתי עסק
*-	1	*-	הכנסות אחרות
319	339	358	סך כל ההכנסות מבתי עסק, ברוטו
(25)	(26)	(28)	בניכוי עמלות למגפיקים אחרים
294	313	330	סך כל ההכנסות מבתי עסק, נטו
הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי:			
19	24	27	עמלת מגפיק
37	41	44	עמלות שרות
18	27	27	עמלות מעסקאות מט"ח
74	92	98	סך כל ההכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
368	405	428	סך כל ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

ביאור 4 – הכנסות ריבית, נטו

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	
א. הכנסות ריבית:			
*-	*-	*-	מאשראי לאנשים פרטיים
1	2	2	מאשראי מסחרי
*-	*-	*-	מפקדונות בבנקים
*-	*-	*-	מנכסים אחרים
1	2	2	סך הכל הכנסות ריבית
ב. הוצאות ריבית:			
(* -)	(* -)	(* -)	לתאגידים בנקאיים
(* -)	(* -)	(* -)	סך הכל הוצאות ריבית
1	2	2	סך הכל הכנסות ריבית, נטו

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 5 – הוצאות תפעול

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	
27	23	25	שכר ונלוות
15	13	12	עיבוד נתונים ואחזקת מחשב
2	2	3	שירותי בנקאות אוטומטיים (ש.ב.א.)
44	50	50	תשלומים לארגון הבינלאומי
3	*-	1	פחת והפחתות
1	1	1	תקשורת
17	17	16	הפקה ומשלוח
1	1	1	נזקים משימושים לרעה בכרטיסי אשראי
6	6	7	שכר דירה ואחזקת מבנה
4	2	3	אחרות
120	115	119	סך כל הוצאות התפעול

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 6 – הוצאות מכירה ושיווק

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	
12	12	15	שכר ונלוות
3	4	5	פרסום
11	10	10	שימור וגיוס לקוחות
38	42	55	מבצעי מתנות למחזיקי כרטיסי אשראי
10	13	16	דמי ניהול מועדונים
2	2	3	אחרות
76	83	104	סך כל הוצאות מכירה ושיווק

ביאור 7 – הוצאות הנהלה וכלליות

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	
3	4	4	שכר ונלוות
** 2	** 3	3	שירותים מקצועיים
*-	*-	*-	ביטוח
23	27	29	תשלומים לישראל כרטיס (1)
** 2	** 2	2	אחרות
30	36	38	סך כל הוצאות הנהלה וכלליות

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** סווג מחדש.

(1) ראה ביאור 1.18. להלן.

ביאור 8 – הפרשה למיסים על הרווח

במיליוני ש"ח

1. הרכב הסעיף:

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	
15	19	17	מיסים שוטפים בגין שנת החשבון
(*-) 15	(1)	(2)	מיסים נדחים בגין שנת החשבון
(*-) 15	*-	(*-) 15	מיסים שוטפים בגין שנים קודמות
15	18	15	הפרשה למיסים על ההכנסה

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	
26.5%	25.0%	24.0%	שיעור המס החל בישראל על החברה
15	16	15	סכום המס על בסיס שיעור סטטוטורי
-	2	*-	שינוי יתרת מיסים נדחים עקב שינוי בשיעור המס
15	18	15	הפרשה למיסים על ההכנסה

3. א. לחברה שומות מס סופיות לרבות שומות הנחשבות כסופיות על-פי פקודת מס הכנסה עד וכולל שנת המס 2012.
ב. בקשר לשומת מס במחלוקת ראה ביאור 1.18. ד. להלן.

4. תנועה במיסים נדחים

שיעור מס ממוצע 2017	יתרה ליום 31 בדצמבר 2017	שינויים שנזקפו לרווח כולל אחר	השפעת השינוי בשיעור המס שנזקפה לרווח והפסד	שינויים שנזקפו לרווח והפסד	יתרה ליום 31 בדצמבר 2016	נכסי מיסים נדחים
						מספר
23.0%	10	-	-	2	8	מהפרשה להפסדי אשראי
23.0%	*-	-	(*-) 10	(*-) 2	*-	מהפרשה לחופשה ומענקים
23.0%	1	(*-) 1	-	*-	1	מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תוכנית
	11	(*-) 1	(*-) 10	2	9	יתרת נכסי מיסים נדחים
						מספר
						מספר
23.0%	8	-	(2)	2	8	מהפרשה להפסדי אשראי
24.0%	*-	-	(*-) 8	*-	*-	מהפרשה לחופשה ומענקים
23.0%	1	*-	(*-) 1	1	*-	מעודף ההתחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תוכנית
	9	*-	(2)	3	8	יתרת נכסי מיסים נדחים

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 8 – הפרשה למיסים על הרווח (המשך)

5. שינויים בשעורי המס

מס חברות

להלן שיעורי מס החברות הרלוונטיים לחברה בשנים 2015-2017:

2015 - 26.5%

2016 - 25%

2017 - 24%

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 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 מסי נדחים. המסים השוטפים לתקופות המדווחות מחושבים בהתאם לשיעורי המס המוצגים בטבלה לעיל.

ביאור 9 – הפסד כולל אחר מצטבר

במיליוני ש"ח

א. שינויים בהפסד כולל אחר מצטבר, לאחר השפעת מס

התאמות בגין הטבות לעובדים	הפסד כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה
(*)	(*)
יתרה ליום 1 בינואר 2015	שינוי נטו במהלך השנה
(*)	(*)
יתרה ליום 1 בינואר 2016	שינוי נטו במהלך השנה
(*)	(*)
יתרה ליום 1 בינואר 2017	שינוי נטו במהלך השנה
(*)	(*)
יתרה ליום 31 בדצמבר 2017	

ב. השינויים במרכיבי הפסד כולל אחר מצטבר, לפני השפעת מס ולאחר השפעת מס

לשנת 2015			לשנת 2016			לשנת 2017		
לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	לאחר מס	השפעת מס	לפני מס	לאחר מס	השפעת מס	לפני מס
השינויים במרכיבי הפסד כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה								
הטבות לעובדים								
(*)	*	(*)	(*)	*	(*)	*	(*)	*
רווח (הפסד) אקטוארי נטו השנה								
(*)	(*)	*	*	(*)	*	(*)	*	(*)
רווחים (הפסדים) נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד								
(*)	(*)	*	*	(*)	*	(*)	*	(*)
סך הכל שינוי נטו במהלך השנה								
(*)	*	(*)	(*)	*	(*)	*	(*)	*

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 10 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי

במיליוני ש"ח

א. חייבים ואשראי בגין פעילות בכרטיסי אשראי

31 בדצמבר		31 בדצמבר		שיעור ריבית ממוצעת שנתית	
2016	2017	2017			
		לעסקאות בחודש האחרון	ליתרה ליום	%	%
סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים					
375	392				אנשים פרטיים (1)
375	392	-	-		מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי (2)
-	-	-	-		מזה: אשראי
מסחרי					
157	188				
118	151	-	-		מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי (2)
39	37	2.6	2.4		מזה: אשראי (2) (3)
532	580				סך הכל סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים
סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים					
1,887	2,016	-	-		חייבים בגין כרטיסי אשראי
20	21				ארגון בינלאומי לכרטיסי אשראי
3	3				הכנסות לקבל
1	3				אחרים
2,443	2,623				סך הכל חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

(1) אנשים פרטיים כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בעמוד 5-621 בדבר "סיכון האשראי הכולל לפי ענפי משק על בסיס מאוחד".
 (2) חייבים בגין כרטיסי אשראי - ללא חיוב ריבית. כולל יתרות בגין עסקאות רגילות, עסקאות בתשלומים על חשבון בית העסק ועסקאות אחרות. אשראי - אשראי שאינו למחזיקי כרטיס ועסקאות אחרות.
 (3) מזה: אשראי לבתי עסק 37 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2016 - 39 מיליון ש"ח). סכום זה כולל מקדמות והקדמות לבתי עסק בסך 33 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2016 - 36 מיליון ש"ח).

ביאור 10 – 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 2017

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

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

ראה הערות בעמוד הבא.

ביאור 10 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

מיליוני ש"ח

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

הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015

סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (2)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי (3)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
14	1	*-	2	-	11	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2014
6	*-	(* -)	2	-	4	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
(5)	-	(* -)	(* -)	-	(5)	מחיקות חשבונאיות
1	-	(4) -	*-	-	1	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(4)	-	(* -)	(* -)	-	(4)	מחיקות חשבונאיות, נטו
16	1	*-	4	-	11	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2015 **
** מזה:						
3	*-	*-	1	-	2	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פקדונות בנקים
1	1	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

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

(3) אשראי נושא ריבית - אשראי זה כולל אשראי שאינו למחזיקי כרטיס ועסקאות אחרות.

(4) גבייה מבתי עסק נעשיית באמצעות קיזוז שוברים חדשים שנקלטו למערכת.

ביאור 10 – 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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים							
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (2)	מסחרי		אנשים פרטיים		יתרת חוב רשומה של חובות שנבדקו על בסיס פרטני	
		אשראי (3)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי		סך הכל חובות
86	-	17	69	-	*-	שנבדקו על בסיס פרטני	
3,048	2,554	20	82	-	392	שנבדקו על בסיס קבוצתי	
3,134	2,554	37	151	-	392	סך הכל חובות	
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות							
1	-	*-	1	-	*-	שנבדקו על בסיס פרטני	
18	2	1	2	-	13	שנבדקו על בסיס קבוצתי	
19	2	1	3	-	13	סך הכל הפרשה להפסדי אשראי	

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים							
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (2)	מסחרי		אנשים פרטיים		יתרת חוב רשומה של חובות שנבדקו על בסיס פרטני	
		אשראי (3)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי		סך הכל חובות
66	-	18	48	-	*-	שנבדקו על בסיס פרטני	
2,934	2,468	21	70	-	375	שנבדקו על בסיס קבוצתי	
3,000	2,468	39	118	-	375	סך הכל חובות	
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות							
1	-	*-	1	-	*-	שנבדקו על בסיס פרטני	
15	1	*-	2	-	12	שנבדקו על בסיס קבוצתי	
16	1	*-	3	-	12	סך הכל הפרשה להפסדי אשראי	

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פקדונות בבנקים וחובות אחרים.
 (2) חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פקדונות בבנקים, ארגון בינלאומי לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.
 (3) אשראי נושא ריבית - אשראי זה כולל אשראי שאינו למחזיקי כרטיס ועסקאות אחרות.

ביאור 10 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

מיליוני ש"ח

ג. חובות (1)

1. איכות אשראי ופיגורים

ליום 31 בדצמבר 2017

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

ליום 31 בדצמבר 2016

חובות לא פגומים – מידע נוסף		בעייתיים (2)				לא בעייתיים	סך הכל	חובות שאינם בערבות בנקים
בפיגור של 90 יום או יותר	בפיגור של 30 ועד 89 יום (4)	פגומים (3)	לא פגומים	פגומים (3)	לא פגומים			
אנשים פרטיים								
חייבים בגין כרטיסי אשראי								
-	2	-	375	2	7	366		
-	-	-	-	-	-	-		
מסחרי								
חייבים בגין כרטיסי אשראי								
-	1	-	118	1	2	115		
-	*-	-	39	*-	*-	39		
-	-	-	2,468	-	-	2,468	(5)	
3	-	3,000	3	9	(6) 2,988	סך הכל		

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (2) חובות פגומים, נחותים או בהשגחה מיוחדת.
- (3) חובות פגומים אינם צוברים הכנסות ריבית. למידע על חובות פגומים מסויימים שאורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי, ראה ביאור 10.ג.ג. להלן.
- (4) חובות בפיגור של 30 עד 89 יום סווגו כחובות בעייתיים שאינם פגומים ואינם צוברים הכנסות ריבית.
- (5) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות הבנקים, פקדונות בבנקים, ארגון בינלאומי לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.
- (6) מזה סיכון אשראי בסך 3,117 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2016 - 2,984 מיליון ש"ח) אשר 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 קבוצתי (סיווג החוב חמור יותר ככל שמעמיק הפיגור). לאחר 150 ימי פיגור, החברה מבצעת מחיקה חשבונאית של החוב.

ביאור 10 – 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 2017

יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת חובות פגומים (2)	יתרת חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית (2)		יתרת הפרשה פרטנית (3)	יתרת חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית (2) (3)	
		פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית	פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית		פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית	פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית
חובות שאינם בערבות בנקים						
אנשים פרטיים						
2	2	2	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
-	-	-	-	-	אשראי	
מסחרי						
1	1	*-	1	1	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	*-	*-	*-	*-	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר (4)	
3	3	2	1	1	סך הכל **	
מזה: **						
*-	*-	-	*-	*-	חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים	

ליום 31 בדצמבר 2016

יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת חובות פגומים (2)	יתרת חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית (2)		יתרת הפרשה פרטנית (3)	יתרת חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית (2) (3)	
		פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית	פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית		פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית	פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית
חובות שאינם בערבות בנקים						
אנשים פרטיים						
2	2	2	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
-	-	-	-	-	אשראי	
מסחרי						
1	1	1	*-	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
*-	*-	*-	*-	*-	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר (4)	
3	3	3	*-	*-	סך הכל **	
מזה: **						
*-	*-	-	*-	*-	חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים	

הערות ראה בעמוד הבא.

ביאור 10 – 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		
2015	2016	2017
חובות שאינם בערבות בנקים		
אנשים פרטיים		
1	*-	*-
-	-	-
מסחרי		
*-	*-	*-
*-	*-	*-
חובות בערבות בנקים ואחר (4)		
-	-	-
1	*-	*-
סך הכל		

- ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (3)

יתרה ליום 31 בדצמבר	
2016	2017
חובות שאינם בערבות בנקים	
אנשים פרטיים	
*-	*-
-	-
מסחרי	
*-	*-
*-	*-
חובות בערבות בנקים ואחר (4)	
-	-
*-	*-
סך הכל	

- * סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.
 (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פקדונות 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, פקדונות בבנקים, ארגון בינלאומי לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

ביאור 10 – 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)

לתקופה של שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

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

לתקופה של שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח (2)		ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו **		חובות שאינם בערבות בנקים	
מספר חוזים	ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה	אנשים פרטיים
315	2	2	71	*-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	אשראי
47	*-	*-	10	*-	מסחרי
-	-	-	-	-	חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	אשראי
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר (3)
362	2	2	81	*-	סך הכל

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** חובות שהפכו בשנת הדיווח לחובות בפיגור של 30 ימים או יותר, אשר אורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי במהלך 12 החודשים שקדמו למועד שבו הם הפכו לחובות בפיגור.

(1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מזומנים ופקדונות 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, פקדונות בבנקים, ארגון בינלאומי לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

ביאור 10 – 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)

לתקופה של שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015

ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו **	ארגונים מחדש שבוצעו בשנת הדיווח (2)				מספר חוזים	
	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה	מספר חוזים		
						חובות שאינם בערבות בנקים
						אנשים פרטיים
						חייבים בגין כרטיסי אשראי
	49	2	2	297		אשראי
	-	-	-	-		מסחרי
						חייבים בגין כרטיסי אשראי
	11	*-	*-	43		אשראי
	-	-	-	-		חובות בערבות בנקים ואחר (3)
						סך הכל
	60	2	2	340		

* 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, מזומנים ופקדונות 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, פקדונות בבנקים, ארגון בינלאומי לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

ביאור 10 א' – חייבים (1) בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני (1),(3) לפי גודל החבות של הלווה

31 בדצמבר 2017				
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי				
סיכון אשראי חוץ מאזני (3)	מזה: באחריות		מספר לווים (2)	תקרת האשראי (באלפי ש"ח)
	הבנקים	סך הכל		
במיליוני ש"ח				
111	380	399	331,480	יתרות לווה עד 5
439	398	455	128,551	יתרות לווה מעל 5 עד 10
497	251	337	67,463	יתרות לווה מעל 10 עד 15
281	162	228	29,062	יתרות לווה מעל 15 עד 20
358	186	276	26,115	יתרות לווה מעל 20 עד 30
214	109	166	10,821	יתרות לווה מעל 30 עד 40
163	197	254	8,043	יתרות לווה מעל 40 עד 80
59	120	141	1,909	יתרות לווה מעל 80 עד 150
38	93	107	716	יתרות לווה מעל 150 עד 300
35	56	74	266	יתרות לווה מעל 300 עד 600
19	26	39	73	יתרות לווה מעל 600 עד 1,200
7	8	23	20	יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000
25	13	38	22	יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000
37	4	20	11	יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000
49	13	39	7	יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000
-	-	21	1	יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000
2,332	2,016	2,617	604,560	סך הכל
-	-	6	-	הכנסות לקבל ואחרים
2,332	2,016	2,623	604,560	סך הכל

- (1) חייבים בגין הפעילות בכרטיסי אשראי וסיכון האשראי החוץ מאזני מוצגים לפני השפעת ההפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
- (2) מספר הלווים לפי סך 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 א' – חייבים (1) בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני (1),(3) לפי גודל החבות של הלווה (המשך)

31 בדצמבר 2016					
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי					
סיכון אשראי חוץ מאזני (3)	מזה: באחריות		מספר לוויים (2)	סך הכל	תקרת האשראי (באלפי ש"ח)
	הבנקים	במיליוני ש"ח			
105	382	401	334,712	401	יתרות לווה עד 5
436	396	452	125,975	452	יתרות לווה מעל 5 עד 10
497	247	331	67,010	331	יתרות לווה מעל 10 עד 15
263	155	219	27,501	219	יתרות לווה מעל 15 עד 20
352	176	261	25,288	261	יתרות לווה מעל 20 עד 30
193	98	150	9,809	150	יתרות לווה מעל 30 עד 40
160	165	218	7,312	218	יתרות לווה מעל 40 עד 80
54	91	110	1,577	110	יתרות לווה מעל 80 עד 150
35	66	79	566	79	יתרות לווה מעל 150 עד 300
26	43	57	208	57	יתרות לווה מעל 300 עד 600
16	26	38	70	38	יתרות לווה מעל 600 עד 1,200
8	9	24	22	24	יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000
36	10	26	23	26	יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000
32	10	48	12	48	יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000
38	13	16	5	16	יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000
11	-	9	1	9	יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000
2,262	1,887	2,439	600,091	2,439	סך הכל
-	-	4	-	4	הכנסות לקבל ואחרים
2,262	1,887	2,443	600,091	2,443	סך הכל

(1) חייבים בגין הפעילות בכרטיסי אשראי וסיכון האשראי החוץ מאזני מוצגים לפני השפעת ההפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לוויים.

(2) מספר הלוויים לפי סך חייבים וסיכון אשראי.

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

ביאור 11 – מחשוב וציוד

במיליוני ש"ח

סך הכל	אחר	עלויות תוכנה (1)	ריהוט וציוד משרדי	מחשב וציוד היקפי	
עלות:					
15	4	9	1	1	ליום 31 בדצמבר 2016
1	-	1	-	-	תוספות
16	4	10	1	1	ליום 31 בדצמבר 2017
פחת נצבר:					
13	4	7	1	1	ליום 31 בדצמבר 2016
1	-	1	-	-	תוספות
14	4	8	1	1	ליום 31 בדצמבר 2017
2	-	2	-*	-	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2017
2	-	2	*-	*-	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2016
שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת					
-	-	25.0	9.9	25.0	2017 הינו:
שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-% בשנת					
-	-	25.0	9.9	25.0	2016 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 2017 על 7 מיליון ש"ח (ליום 31 בדצמבר 2016 - 6 מיליון ש"ח).

ביאור 12 – נכסים אחרים

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		
2016	2017	
9	11	מסים נדחים לקבל, נטו (ראה ביאור 8)
*-	*-	עודף מקדמות ששולמו למס הכנסה על העתודות השוטפות
חייבים אחרים ויתרות חובה:		
6	5	הוצאות מראש
535	495	חברות קשורות *
1	1	אחרים
542	501	סך כל חייבים אחרים ויתרות חובה
551	512	סך כל הנכסים האחרים

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

ביאור 13 – אשראי מתאגידים בנקאיים

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר 2017		שיעור ריבית ממוצעת שנתית	
2016	2017			יתרה ליום	
במיליוני ש"ח		לעסקאות בחודש האחרון		%	%
1	3	0.52	0.62	אשראי בחשבונות חח"ד	

ביאור 14 – זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		
2016	2017	
2,471	2,563	בתי עסק (1)
10	1	הכנסות מראש
77	79	הפרשה עבור תוכנית נקודות
16	18	הוצאות לשלם
27	31	אחרים
2,601	2,692	סך כל הזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

(1) בניכוי יתרות בגין ניכיון שוברים לבתי עסק בסך של 105 מיליוני ש"ח ליום 31 בדצמבר 2017 (31 בדצמבר 2016 - 96 מיליוני ש"ח).

ביאור 15 – התחייבויות אחרות

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		
2016	2017	
2	4	עודף עתודות לזכויות עובדים על היעודה (ראה ביאור 16)
זכאים אחרים ויתרות זכות:		
2	1	הוצאות לשלם בגין שכר והוצאות נלוות
7	6	ספקי שירותים וציוד
4	4	הוצאות לשלם
3	5	מוסדות
3	3	הפרשה להפסדי אשראי בגין התחייבויות חוץ מאזניות
*-	-	חברות קשורות
19	19	סך הכל זכאים אחרים ויתרות זכות
21	23	סך כל ההתחייבויות האחרות

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליוני ש"ח.

ביאור 16 – 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		
2016	2017	
		פרישה מוקדמת
1	4 ⁽¹⁾	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
1	4	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **
		מענק בגין אי ניצול ימי מחלה
1	*-	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
1	*-	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **
		הטבות אחרות בסיום ולאחר העסקה
*-	*-	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
*-	*-	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **
2	4	סך הכל

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת

1. מחויבויות ומצב המימון

א. שינוי במחויבות בגין הטבה חזויה

ליום 31 בדצמבר		
2016	2017	
		עובדי הבנק המושאלים
2	2	מחויבות בגין הטבה חזויה בתחילת השנה
*-	2 ⁽¹⁾	עלות שרות
*-	*-	עלות ריבית
-	(-)	(רווח) הפסד אקטוארי
2	4	מחויבות בגין הטבה חזויה בסוף השנה
2	4	מחויבות בגין הטבה מצטברת בסוף השנה **

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

** נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

(1) הגידול בהתחייבות בגין פרישה מוקדמת נובע בעיקר מהערכות לקראת ההפרדה של החברה מבנק הפועלים ובעקבות כך סיום העסקתם של עובדי הבנק המושאלים בטווח קצר. בוצע חישוב מדוייק לגבי קבוצת העובדים הרלוונטית. ראה פירוט בסעיף ט' להלן.

ביאור 16 – הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

1. מחויבויות ומצב המימון (המשך)

ב. סכומים שהוכרו במאזן

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2016	2017	
עובדי הבנק המושאלים		
2	4	סכומים שהוכרו בסעיף התחייבויות אחרות
2	4	התחייבות נטו שהוכרה בסוף השנה

ג. סכומים שהוכרו בהפסד כולל אחר מצטבר לפני השפעת מס

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2016	2017	
עובדי הבנק המושאלים		
* ₋	* ₋	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		
2016	2017	
עובדי הבנק המושאלים		
2	4	מחויבות בגין הטבה חזויה
-	-	שווי הוגן של נכסי התכנית

2. הוצאה לתקופה

א. רכיבי עלות ההטבה נטו שהוכרו ברווח והפסד

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	
עובדי הבנק המושאלים			
* ₋	* ₋	2	עלות שרות
* ₋	* ₋	* ₋	עלות ריבית
			הפחתה של סכומים שלא הוכרו:
* ₋	* ₋	* ₋	הפסד אקטוארי
* ₋	* ₋	2	סך עלות ההטבה, נטו

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 16 – הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

2. הוצאה לתקופה (המשך)

ב. שינויים במחויבות להטבה שהוכרו ברווח (הפסד) כולל אחר לפני השפעת מס

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2015	2016	2017
עובדי הבנק המושאלים		
*-	*-	(*)-
(*)-	(*)-	*-
*-	*-	(*)-
*-	*-	2
*-	*-	2

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ג. אומדן של הסכומים הכלולים ברווח כולל אחר מצטבר שצפוי כי יופחתו מהפסד כולל אחר מצטבר לדוח רווח והפסד כהכנסה בשנת 2018 לפני השפעת המס

עובדי הבנק המושאלים	
*-	הפסד אקטוארי נטו
*-	סך הכל צפוי כי יופחת מרווח כולל אחר מצטבר

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

3. הנחות

א. ההנחות על בסיס ממוצע משוקלל המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה ולמדידת עלות ההטבה נטו

1. ההנחות העיקריות המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה

ליום 31 בדצמבר		
2015	2016	2017
עובדי הבנק המושאלים		
1.54%	1.31%	0.63%
	2.00%	2.00%
(1) -	(1) -	(1) -
0.5%-7.5%	0.5%-7.5%	0%-7.5%

(1) שיעורי עזיבה לפיצויים מוגדלים ולפרישה מוקדמת נקבעו בהתאם לנסיון בנק הפועלים תוך התחשבות בגיל העובד והמגדר ומשקפים שיעור עזיבה משוקלל של 7.5% לשנה.

ביאור 16 – הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

3. הנחות (המשך)

א. ההנחות על בסיס ממוצע משוקלל המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה ולמידת עלות ההטבה נטו (המשך)

2. ההנחות העיקריות המשמשות למידת עלות ההטבה נטו לתקופה

ליום 31 בדצמבר			
2015	2016	2017	
עובדי הבנק המושאלים			
1.54%	1.60%	1.31%	שיעור היוון
0.5%-7.5%	0.5%-7.5%	0%-7.5%	שיעור גידול בתגמול

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

ליום 31 בדצמבר 2016		ליום 31 בדצמבר 2017		
קיטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	קיטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	
עובדי הבנק המושאלים				
-	(-)	*-	(* -)	שיעור היוון
-	(-)	*-	(* -)	שיעור עליית מדד
(* -)	*-	(* -)	*-	שיעור עזיבה
(* -)	*-	(* -)	*-	שיעור גידול בתגמול

4. תזרימי מזומנים

ג. הטבות נטו שהחברה צופה לשלם בעתיד

עובדי הבנק המושאלים	
4	2018
-	2019
-	2020
-	2021
-	2022-2026
-	2027 ואילך
4	סך הכל

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 16 – הטבות לעובדים (המשך)

ג. יו"ר הדירקטוריון

ביום 2 ביולי 2017 מונה מר איל דשא כיו"ר דירקטוריון פעיל אשר החליף בתפקידו את מר רונן שטיין אשר חדל לכהן כיו"ר דירקטוריון החברה בסוף חודש יוני 2017. מר דשא יהיה זכאי לעלות תגמול קבוע בסכום שנתי של כ-1.5 מיליון ש"ח, בגין 50% משרה, צמוד למדד המחירים לצרכן בגין חודש אפריל 2017.

ד. חוזה אישי מנכ"ל החברה

1. ד"ר רון וקסלר, מכהן החל מחודש פברואר 2016, כמנכ"ל של החברה, ישראלכרט ושל יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ. ביום 25 בפברואר 2016 אישר דירקטוריון החברה, בהמשך לאישור ועדת השכר והתגמולים של החברה ואישורה של ועדת התגמול בבנק הפועלים, את כהונתו של ד"ר וקסלר כמנכ"ל החברות. במסגרת אישורים כאמור אושר תגמולו בהתאם להסכם העסקה אישי (הסכם העסקה כאמור עודכן בחודש ינואר 2017). עד ליום 30 ביוני 2017, כהונתו של ד"ר וקסלר ניתנה לחברות מכוח היותו עובד מושאל מבנק הפועלים.

במהלך השנה החל מחודש פברואר 2016 ועד ליום 30 ביוני 2017 המנכ"ל היה זכאי לזכויות סוציאליות ותנאים נלווים, הודעה מוקדמת בת 90 יום, השלמה של סכום הפיצויים לשיעור של 250%, לתגמול קבוע כפי שמשולם לחברי הנהלה בבנק הפועלים בהתאם לתוכנית התגמול של בנק הפועלים (התגמול הקבוע כלל שכר חודשי הנושא הפרשות סוציאליות, תשלום חודשי קבוע ללא הפרשות סוציאליות ותגמול הוני קבוע שאין בגינו הפרשות סוציאליות) ולתגמול משתנה בהתאם לתוכנית התגמול הרלוונטית של החברה. בהתאם לתוכנית התגמול, בכל שנת חלוקה, וכפוף לעמידה בתנאי סף, נקבע עבור המנכ"ל מענק מטרה, בשיעור מסוים מתקציב המענק הממוצע לחברי הנהלה בבנק הפועלים, על-פי תוכנית התגמול של בנק הפועלים (מענק המטרה).

2. ביום 30 ביוני 2017 לקראת מהלך 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 הודעה מוקדמת, פיצויי פיטורים, פדיון חופשה ותשלום יתרת דמי הבראה. ישראלכרט נשאה בעלויות היחסיות הקשורות בסיום העסקת המנכ"ל בבנק בגין תקופת ההשאלה. כמו כן, נחתם הסכם העסקה בין המנכ"ל לחברה בדבר כהונתו כמנכ"ל החברה, ישראלכרט ויורופיי.

3. הסכם העסקה הנוכחי של המנכ"ל הינו לשנה 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. במקרה שבו תופסק העסקת המנכ"ל או שתסתיים ההתקשרות בנסיבות המפורטות בהסכם העסקה, יהיה המנכ"ל זכאי לשחרור כל הכספים אשר נצברו לזכותו במהלך עבודתו על ידי החברה בקופות וכן לקבל השלמה של סכום הפיצויים לשיעור של 100%. על פי הסכם העסקה הנוכחי ומדיניות התגמול של החברה, זכאי המנכ"ל לתגמול שנתי משתנה ולתגמול קבוע כפי שמשולם לחברי הנהלה בחברה (התגמול הקבוע כולל שכר חודשי הנושא הפרשות סוציאליות, תשלום חודשי קבוע ללא הפרשות סוציאליות ותגמול הוני קבוע שאין בגינו הפרשות סוציאליות). כך, בגין השנה 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.

4. בגין שנת 2018 ואילך התגמול הקבוע של המנכ"ל יהיה על בסיס שכר חודשי אשר ייקבע בהתאם לקריטריונים ועקרונות כמפורט במדיניות התגמול של החברה. בנוסף לשכר החודשי במהלך שנה זו, המנכ"ל יהיה זכאי לתגמול קבוע שנתי בגין העסקתו בחברה באותה השנה בגינו לא תבוצענה הפרשות סוציאליות אשר ישולם במזומן בשלושה תשלומים שנתיים, אף אם המנכ"ל לא יהיה מועסק על-ידי החברה במועדי התשלום. אם בעתיד החברה תשנה את מדיניותה בנושא (למשל אם מניות החברה תירשמה למסחר בבורסה), יהיו האורגנים של החברה רשאים, לפי שיקול דעתם הבלעדי, להחליף את רכיב התגמול הקבוע ללא הפרשות סוציאליות או חלקו ברכיב של תגמול הוני.

המנכ"ל יהיה זכאי בנוסף לתגמול הקבוע, לתגמול משתנה בהתאם לעקרונות מדיניות התגמול של החברה ובהתאם לתוכנית התגמול, והכל כפי שיהיה מעת לעת ובכפוף לכל דין. בהתאם למדיניות התגמול, התגמול השנתי המשתנה ייקבע חלקו בהתאם לעמידה ביעדים אישיים וחלקו יחושב על בסיס רכיב שיקול דעת לפי הערכת הדירקטוריון.

כמו כן, המנכ"ל יהיה זכאי לשכר חודשי ולתנאים נלווים, לרבות, הפרשות פנסיוניות, קרן השתלמות, רכב, ימי חופשה, ימי מחלה, כל התנאים הנלווים להם זכאי חבר הנהלה בבנק הפועלים (דרגה 2) ודמי הבראה. בנוסף, מחויב מנכ"ל החברה לסודיות, אי תחרות ואיסור שידול.

ביאור 16 – הטבות לעובדים (המשך)

ה. תוכנית המענקים למנכ"ל החברה

במסגרת הסכם ההעסקה של מנכ"ל החברה, ד"ר רון וקסלר, המנכ"ל זכאי לתגמול שנתי משתנה לפי הוראות מדיניות התגמול ותוכנית התגמול אשר אומצו בהתאם להוראות המפקחת על הבנקים בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי לרבות לעניין הסדרי התשלום ופריסתם. בהתאם לתוכנית, בגין שנת 2017, המענק השנתי למנכ"ל ייקבע לפי "תקציב מענק אישי" שלא יעלה על 300,000 ש"ח ויחושב בהתאם לשיעור העמידה ברווח היעד. לאחר חישוב תקציב המענק האישי, מחציתו תוכפל בציון שיוענק למנהל בהתאם לעמידה ביעדי ביצוע אישיים (להלן: "KPIs") כמפורט להלן, ומחצית מתקציב המענק האישי תוענק על-פי שיקול דעת הדירקטוריון. בגין שנת 2018 ואילך, המענק השנתי למנכ"ל יחושב על בסיס רכיב שיקול דעת בהיקף של עד שתי משכורות חודשיות של המנכ"ל, לפי הערכת הדירקטוריון, ועל בסיס רכיב תלוי ביצועים בהיקף של עד 1.5 משכורות חודשיות שיחושב לשיעור העמידה ברווח היעד של החברה, ויתואם בין היתר לפי ציון שיוענק למנהל בהתאם לעמידה ב-KPIs, כמפורט בתוכנית התגמול.

א. מענקים

ביום 23 ביולי 2017, אישר דירקטוריון החברה, מדיניות תגמול חדשה של החברה בהתאם להמלצות ועדת התגמול של החברה (להלן: "מדיניות התגמול") ולהוראה A301 להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים (להלן: "הוראה A301"). מדיניות התגמול 2017 נכנסה לתוקף החל מיום 1 בינואר 2017. מדיניות התגמול גובשה, תוך התחשבות בעקרונות מדיניות התגמול של קבוצת הבנק כפי שנמסרו לוועדת התגמול והדירקטוריון של החברה. ביום 21 בינואר 2018 אישר דירקטוריון החברה את "ישראל כרט בע"מ וחברות בקבוצת ישראל כרט – תוכנית תגמול (2017)". תוכנית התגמול תואמת את מדיניות התגמול ונגזרת ממנה והיא מחליפה את תוכנית התגמול הקודמות שהיו קיימות בחברה עד מועד זה. תוכנית התגמול חלה על "עובדים מרכזיים" בחברה בלבד, כהגדרת המונח בהוראה A301.

להלן פירוט עיקרי מדיניות התגמול:

קביעת תקציב המענקים לנושאי משרה שאינם דירקטורים (להלן: "חברי הנהלה")

נקבעו מנגנונים נפרדים לקביעת תקציב ומתכונת מענקים לפונקציות עיסוקיות ולפונקציות בקרה ופיקוח. תקציב המענקים לחברי הנהלה שאינם פונקציית בקרה, מתבסס על חישוב תקציב מענק מייצג אשר יחושב לפי מכפלה של מספר חברי הנהלה (שאינם פונקציית הבקרה) 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 קבוצת ישראל כרט לפני מס. המענק השנתי לכל מנהל בשנה מסוימת יחושב על פי מכפלה של ציון אישי שיוענק לכל מנהל בכל שנה, 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 הבקרה.

המענק לחברי הנהלה בפונקציית פיקוח ובקרה יבוסס על תקציב מענק אישי שיחושב על פי כמות משכורות חודשיות בהתאם לשיעור העמידה ברווח היעד 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 שאינם פונקציית בקרה לבין חברי הנהלה שהינם פונקציית בקרה. יצוין כי, גם לצורך חישוב המענק לחברי הנהלה בפונקציית בקרה, רווח היעד יחושב על בסיס רווח קבוצת ישראל כרט לפני מס. 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 בתוכנית במדיניות התגמול ובתוכנית התגמול. מרכיב שיקול הדעת בקביעת המענק השנתי לא יעלה על היקף של 3 משכורות של העובד לגבי שנה כלשהי. בנסיבות בהן היתה חריגה מהותית מיחס הלימות ההון (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 הבנק. במדיניות התגמול מגבלות נוספות, בין היתר, לגבי הוראות חדשות בהתאם להוראה A301 לעניין השבת סכומי מענק שנתי אשר שולמו לנושא המשרה בשנה של 5-7 שנים, וזאת בנסיבות חריגות במיוחד כגון בנסיבות שנושא המשרה היה שותף להתנהגות שגרמה נזק חריג לחברה, לרבות פעילות לא חוקית, הפרת חובת האמונים ועוד; סעיפי השבת סכומי מענקים במקרה של תיקון דוחות כספיים, סמכות הדירקטוריון להפחית עד 50% מהמענק השנתי לפי שיקול דעתו בנסיבות מסוימות ועוד, והכל בהתאם למדיניות התגמול של החברה.

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 וזו 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% הנוותרים מהמענק השנתי ישולמו בשלוש מנות נדחות במזומן, בהתאם להוראות שנקבעו במדיניות התגמול.

ביאור 16 – הטבות לעובדים (המשך)

סיום העסקה

במקרה בו יעבוד המנהל הבכיר רק חלק משנת המענק הוא יהיה זכאי לחלק יחסי מהמענק השנתי בהתאם לשנה בה עבד בפועל בשנת המענק ובלבד שעבד לפחות 90 ימים בשנת המענק (או שנה 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 צינון או אי תחרות, ככל שישנן, לא יהיה זכאי המנהל למענק שנתי בגין השנה בה הסתיימה העסקתו בחברה, ותפקע זכאותו למנות המענק השנתי הנדחות, ככל שישנן ושטרם שולמו במועד זה.

תגמול יתר עובדי החברה כפוף לתנאי מדיניות התגמול

החל משנת 2017 כל נושאי המשרה בישראל כפי שהם עובדי החברה ואין ביניהם עוד עובדים מושאלים מהבנק, ולפיכך הם כפופים להוראות מדיניות התגמול, לרבות לתקרות המרביות למענק השנתי, החלות על כלל נושאי המשרה בחברה. עובדים המועסקים ישירות על ידי החברה, שאינם נושאי משרה בחברה, זכאים למענק שנתי כפי שנקבע על ידי דירקטוריון החברה. החלטת הדירקטוריון מבוססת על תוכנית קיימת המותנית בעמידה ביעדים שנקבעים מידי שנה.

ז. חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים

ביום 28 במרץ 2016 התקבל בכנסת חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצרכי מס בשל תגמול חריג) התשע"ו-2016 (להלן: "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 בשלו, 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. עוד קובע החוק, כי לא תאושר התקשרות כאמור (קרי מעל אותם 2.5 מיליון ש"ח), אלא אם היחס שבין ההוצאה החזויה, לפי עלות משרה מלאה, בשל התגמול האמור לבין ההוצאה בשל התגמול הנמוך ביותר, לפי עלות משרה מלאה, ששילם התאגיד הפיננסי, במישרין או בעקיפין, לעובד התאגיד, לרבות עובד של חברת כח אדם שהתאגיד הפיננסי הוא מעסיק שלו בפועל, ועובד של קבלן שירות המועסק במתן שירות אצל התאגיד הפיננסי, בשנה שקדמה למועד ההתקשרות, קטן מ-35. הוראות החוק יחולו על התקשרויות שאושרו החל ביום פרסום החוק (12 באפריל 2016) ואילך, ואולם לגבי התקשרות כאמור שאושרה לפני יום הפרסום, יחולו הוראות החוק החל מתום שישה חודשים מיום הפרסום. בהמשך לאישורה ולהמלצתה של ועדת התגמול, החל מיום 12 באוקטובר 2016 לא יקבל מנכ"ל החברה, תגמול אשר "ההוצאה החזויה" השנתית בגינו חורגת מהתקרה שנקבעה בחוק. בהתאם, החל מיום 12 באוקטובר 2016 ייקטן התגמול המשולם למנכ"ל החברה באופן שלא תהיה חריגה מהתקרה האמורה (בהתחשב בחלקיות השנה).

ח. עובדי הנהלת החברה שהיו מושאלים מהבנק

החל מיום 1 ביולי 2017 נקלטו נושאי המשרה החברים בהנהלת החברה, אשר קודם לכן היו עובדי הבנק המושאלים, כעובדי ישראל כפי שהסכמים אישיים עם ישראל כפי שהם קליטה זו נעשתה לאחר שחברי הנהלה כאמור סיימו 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 16 – הטבות לעובדים (המשך)

ט. עובדי הבנק המושאלים

כחלק מתהליך ההפרדה בין ישראלכרט לבנק הפועלים הנגזר מכח הוראות חוק, נדרשו הצדדים להסדיר נושא סיום העסקתם של עובדי הבנק המועסקים כמושאלים לישראלכרט מהבנק. בחודש נובמבר 2017 התקיים כנס לעובדי הבנק המושאלים בו הוצגו להם האופציות העומדות בפניהם. לעובדים הוצגו חלופות לסיום העסקתם כמושאלים בישראלכרט:

1. מסלולי פרישה מהבנק, לפי גיל העובד.

2. מסלול חזרה לבנק.

כוונת הצדדים הינה לסיים את תוכנית השאלת העובדים במהלך הרבעון הראשון של שנת 2018 כאשר חלק גדול מהעובדים יסיים עד ליום 1 באפריל 2018, וחלק בתאריכים מאוחרים יותר במהלך שנת 2018 אשר יסוכמו בין הצדדים בשנה הקרובה.

בתהליך הפרישה משולמים לעובדים סכומי כסף בגין פרישתם. בנק הפועלים פנה לחברה בדרישה לנשיאה בעלות הפרישה הקיימת והעתידי. החברה הביעה עמדתה, ובשיח בין הצדדים, מוצע המתווה הבא כשהוא כפוף לאישור האורגנים בכל אחת מהחברות.

עקרונות המתווה:

1. עובדים שפורשים מהבנק, בין אם נקלטים בישראלכרט ובין אם פורשים לחלוטין (בשני מסלולי הפרישה) ההתחשבות בגינם תהיה בהתאם לעלות הפרישה בפועל של העובדים.

2. עובדים אשר יחזרו לבנק, ההתחשבות בגינם תהיה לפי האקטואריה הקיימת לגביהם נכון ליום 31 בדצמבר 2017 בהתאמת תאריכי העזיבה בפועל של העובדים.

3. הן במקרה של סעיף 1 והן במקרה של סעיף 2, ההתחשבות תהיה פרי פסו לפי תקופות הזמנים שהעובדים עבדו בישראלכרט לעומת סך תקופת העסקתם ע"י הבנק. היינו אם ותק עובד הוא 20 שנה מתוכו עבד 10 שנים בישראלכרט, אזי החלוקה תהיה שווה בשווה.

4. עובדים אשר ישראלכרט משלמת חלק משכרם- ההתחשבות בגינם תעשה בהתאם לעלות שמשאבי אנוש בישראלכרט סיכמו עם הבנק בעת קליטתם ולא לפי העלות המלאה.

החברה טיפלה במתווה הנ"ל כ"צמצום תוכנית". בנוסף, עדכנה החברה את משך תקופת השרות של העובדים המושאלים הפועלים. העלות שנזקקה לרווח והפסד, ברבעון האחרון של שנת 2017, בשל המתווה, עומדת על כ-2 מיליון ש"ח (כולל רווחים) הפסדים, נטו שסווגו מחדש לדוח רווח והפסד).

י. תכנית התייעלות

בחודש יולי 2017 פרסמה החברה מתווה לתוכנית פרישה מוצנן 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 חתמה החברה על הסכם קיבוצי חדש שתוקפו עד ליום 31 בדצמבר 2023. ההסכם כולל הסכמות בנושאים ארגוניים וכלכליים ובכללם גם הסכמות בנוגע לתוספות שכר ולתנאים נלווים שיחולו על עובדי החברה. כמו כן עודכן ספר התיפקוד. ספר התיפקוד כולל הגדרות תפקידים ושכר רלוונטי.

יב. חופשה

עובדי החברה ועובדי הבנק המושאלים זכאים על-פי החוק והסכמי עבודה לימי חופשה שנתיים. ההפרשה חושבה על בסיס השכר האחרון של העובדים וימי החופשה שצברו בתוספת ההוצאות הנלוות המתחייבות. יתרת ההפרשה לתאריך המאזן הסתכמה בפחות מ-0.5 מיליון ש"ח בדומה לתקופה מקבילה אשתקד.

ביאור 17 – הון, הלימות הון ומינוף

א. הון המניות

ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר		
2016		2017		
מונפק ונפרע	רשום	מונפק ונפרע	רשום	
בש"ח		בש"ח		
139,326	500,000	139,326	500,000	מניות רגילות בנות 1 ש"ח ע.ב. 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 211-201 בנושא מדידה והלימות הון כפי שעודכנו על מנת להתאימן להנחיות באזל III (להלן: "באזל III").

הוראות באזל III קבעו שינויים משמעותיים בחישוב דרישות ההון הרגולטורי, בין היתר, בכל הקשור ל:

- ◆ רכיבי הון פיקוחי
- ◆ ניכויים מההון והתאמות פיקוחיות
- ◆ טיפול בחשיפות לתאגידים פיננסיים
- ◆ טיפול בחשיפות לסיכון אשראי בגין חובות פגומים
- ◆ הקצאת הון בגין סיכון CVA

היישום של ההוראות הינו באופן מדורג בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 299 בנושא "מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי - הוראת המעבר", וזאת על מנת לאפשר עמידה בדרישות החדשות של ההון הפיקוחי במסגרת יישום באזל III ולקבוע תקופת מעבר עד ליישומן המלא. הוראות המעבר מתייחסות, בין היתר, להתאמות הפיקוחיות והניכויים מההון, וכן למכשירי הון שאינם כשירים להכללה בהון הפיקוחי בהתאם לקריטריונים החדשים שנקבעו בהוראות באזל. בפרט, בהתאם להוראות המעבר, ההתאמות הפיקוחיות והניכויים מההון וכן זכויות המיעוט שאינן כשירות להיכלל בהון הפיקוחי מנוכים מההון בהדרגה בשיעור של 20% בכל שנה, החל מיום 1 בינואר 2014 ועד ליום 1 בינואר 2018. מכשירי ההון שאינם כשירים עוד כהון פיקוחי הוכרו עד לתקרה של 80% החל מיום 1 בינואר 2014 ובכל שנה עוקבת מופחתת תקרה זו ב-10% נוספים עד ליום 1 בינואר 2022. החל מיום 1 בינואר 2017 שיעור הניכויים מההון הרגולטורי עומד על 80% ותקרת המכשירים הכשירים כהון פיקוחי עומדת על 50%.

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 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 211-201 (מדידת והלימות הון). אולם, על אף האמור בסעיף 40 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ 8% יחס ההון הכולל לא יפחת מ 11.5%. הוראה זו נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016. ביום 26 בפברואר 2017 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%.

ביאור 17 – הון, הלימות הון ומינוף (המשך)

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

א. רכיבי ההון לצורך חישוב יחס ההון לפי באזל III (1)
במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		
2016	2017	
1. הון לצורך חישוב יחס הון		
379	416	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1, לאחר ניכויים
19	21	הון רובד 2
398	437	סך הכל הון כולל

2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון		
1,718	1,815	סיכון אשראי
11	22	סיכונים שוק
438	473	סיכון תפעולי
2,167	2,310	סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון

3. יחס ההון לרכיבי סיכון		
17.5%	18.0%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
18.4%	18.9%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
8.0%	8.0%	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש ע"י הפיקוח על הבנקים (2)
11.5%	11.5%	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש ע"י הפיקוח על הבנקים (2)

ב. השפעת הוראות המעבר על יחס הון עצמי רובד 1

יחס הון לרכיבי סיכון		
17.5%	18.0%	יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון לפני ואחרי יישום השפעת הוראות המעבר בהוראה 299
(4) -	(4) -	יישום השפעת הוראת המעבר בהוראה 299
17.5%	18.0%	יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון לאחר יישום השפעת הוראות המעבר בהוראה 299

- (1) מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בדבר "מדידה והלימות הון" ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 299 בדבר "ההון הפיקוחי - הוראות מעבר". בנוסף, נתונים אלה כוללים התאמות בגין תוכנית התייעלות שנקבעו לפי מכתב המפקח מיום 12 בינואר 2016 בנושא "התייעלות תפעולית של המערכת הבנקאית בישראל" אשר נזקפות בשיעורים שווים.
- (2) בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" אשר נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016.
- (3) בחודש מרץ 2017, חילקה החברה דיבידנד לבעלי מניותיה בסך כולל של 10 מיליון ש"ח.
- (4) שיעור הנמוך מ-0.05%.

ביאור 17 – הון, הלימות הון ומינוף (המשך)

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

יחס מינוף

החל מיום 1 באפריל 2015 מישמת 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. ההון לצורך מדידת יחס המינוף הוא הון רובד 1 כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 202, תוך התחשבות בהסדרי המעבר שנקבעו. סך מדידת החשיפה של החברה היא סכום החשיפות המאזניות, חשיפות לנגזרים ופריטים חוץ מאזניים. בהתאם להוראה תאגיד בנקאי יעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ-5% על בסיס מאוחד. תאגיד בנקאי שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהווה 20% או יותר מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית, יעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ-6%. תאגיד בנקאי נדרש לעמוד ביחס המינוף המזערי החל מיום 1 בינואר 2018. תאגיד בנקאי אשר ביום פרסום ההוראה עומד בדרישה של יחס המינוף המזערי החל עליו, לא ירד מהסף שנקבע על פי ההוראה. תאגיד בנקאי אשר ביום פרסום ההוראה אינו עומד בדרישה של יחס המינוף המזערי החל עליו, נדרש להגדיל את יחס המינוף בשיעורים רבעונים קבועים עד ליום 1 בינואר 2018.

להלן יחס המינוף המחושב בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218

ליום 31 בדצמבר

2016	2017	
379	416	הון רובד 1 (במיליוני ש"ח)
3,860	4,038	סך החשיפות (במיליוני ש"ח)
9.8%	10.3%	יחס המינוף
5.0%	5.0%	יחס המינוף המזערי הנדרש על ידי הפיקוח על הבנקים

ביאור 18 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות

במיליוני ש"ח

א. מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים

ליום 31 בדצמבר

2016	2017	
		מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו:
2,249	2,322	סיכון האשראי על החברה
4,957	5,208	סיכון האשראי על הבנקים
(3)	(3)	הפרשה להפסדי אשראי
7,203	7,527	סך הכל מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו, נטו
		התחייבויות אחרות:
13	10	חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק
(* -)	(* -)	הפרשה להפסדי אשראי
13	10	סך הכל התחייבויות אחרות, נטו

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 18 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הגבלים עסקיים ויזמות רגולטוריות

1. הגבלים עסקיים

על פי הסדר שבין ישראל כרטיסי האשראי לאומי קארד וכ.א.ל שאושר על ידי בית הדין להגבלים עסקיים 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 1.2. יוזמות רגולטוריות להלן. ההסכם שנחתם בין הצדדים המפרט את תנאי הפעלת הממשק הטכני המשותף, הוגש לממונה על ההגבלים העסקיים לקבלת פטור מאישור הסדר כובל.

2. יוזמות רגולטוריות

1. בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים מספר הוראות שמטרתן להביא ליישום המלצות וצעדים להרחבת התפוצה והשימוש בכרטיסי חיוב מידי (דביט) בישראל. במסגרת ההוראות, בין היתר, קבע הפיקוח על הבנקים הוראות להפצת כרטיס חיוב מידי ללקוחות הבנקים על ידי הבנקים, כללים להתחשבות כספית בעסקאות חיוב מידי (בכללם: זיכוי בית העסק בעסקאות חיוב מידי בתוך 3 ימים ממועד שידור העסקה, החל מיום 1 באפריל 2016) וכדומה. בחודש אוגוסט 2015 פרסם ברשומות צו (אשר תוקפו הוארך עד ליום 31 בדצמבר 2018), בו הכריזה נגידת בנק ישראל על העמלה הצולבת לעסקאות חיוב מידי כעמלה בפיקוח ומחירה נקבע בשיעור של 0.3% מסכום העסקה, החל מיום 1 באפריל 2016.

ביום 25 בפברואר 2018, לאחר קבלת הערות הציבור, פרסם בנק ישראל את המתווה הסופי להפחתת העמלה הצולבת. 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%. לגבי העמלה המשולמת בעסקאות חיוב מידי, החל מיום 1 בינואר 2021 תרד העמלה הצולבת מ-0.3% ל-0.275%; מיום 1 בינואר 2023 תרד העמלה הצולבת מ-0.275% ל-0.250%.

2. בחודש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בנושא סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב, בהמשך להוראות חוק הבנקאות רישוי. ההוראה מתייחסת לגופים פיננסיים שעיסוקם המרכזי הוא סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב, ומתווה את הכללים העיקריים לפעילות הסליקה. ההוראה מקלה חלק מהדרישות הרגולטוריות שהוטלו על חברות כרטיסי אשראי וסולקים, ובכלל זה מקלה בדרישות ההון. בנוסף, מאפשרת ההוראה לסולק להשכיר מסופים מותאמי טכנולוגיית EMV לבתי עסק בכפוף לתנאים שבהוראה. כן מתייחסת ההוראה להיבטים שונים שחלים על סולקים ושהופיעו קודם בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470 ומפרטת את הוראות ניהול בנקאי תקין החלות על סולק. הוראה 470 הרחיבה את תחולת חלק מההגנות שמכיל חוק כרטיסי חיוב על מחזיקי כרטיס אשראי גם על מחזיקי כרטיס חיוב מידי.

3. בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה להטמעת השימוש בתקן האבטחה EMV, הן בצד ההנפקה והן בצד הסליקה, אשר הוטמעה גם בניהול בנקאי תקין מספר 470 ובהנחיות נוספות. בהוראה, ובהנחיות הפיקוח על הבנקים שניתנו בהמשך, ובכללן תיקונים להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 לעיל, 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.

4. בחודש יולי 2016 פרסמה ועדת שטרם (הוועדה לבחינת הגברת התחרותיות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים), אשר מונתה על-ידי שר האוצר ונגידת בנק ישראל, את המלצותיה ובהמשך להן, ביום 31 בינואר 2017 פרסם ברשומות "חוק שטרם". במסגרת חוק שטרם נקבע, בין היתר ובכפוף לתנאים המפורטים בחוק: להפריד חברות כרטיסי חיוב מבנקים המוגדרים בחוק כ"בנק בעל היקף פעילות רחב" בתוך 3 או 4 שנים ממועד פרסום החוק; להקנות סמכות להרחיב את חובת ההפרדה לבנק נוסף; לקבוע הוראות בנוגע לרכישת אמצעי שליטה בחברות כרטיסי חיוב; לאסור על הבנקים הגדולים לתפעל הנפקה ולסלוק כרטיסי חיוב בעצמם; להעניק הגנות ינוקא בהוראות שעה המוגבלת בזמן לשחקנים החדשים, ובכללם חברות כרטיסי החיוב; לאפשר לחברות כרטיסי החיוב להשתמש במידע שבידן, בין היתר הנובע מתפעול ההנפקה; לאסור על בנקים מסוימים להגביל או למנוע מגוף מתפעל כמשמעותו בחוק, להעניק שירותים פיננסיים, לרבות מתן אשראי ללקוחות הבנק; לחייב את כל הבנקים להציג את כל כרטיסי החיוב ותנאיהם של כלל המנפיקים שביקשו מהבנק לעשות כן; איסור על סולק לסרב להתקשר עם מאגד, כמשמעותו בחוק, מטעמים שאינם סבירים וקביעת כללים בנוגע להתקשרות ביניהם; חובת התקשרות של סולק עם סולק מתארח, כמשמעותו בחוק, ובהתאם לתנאים הקבועים בחוק ולכללים שייקבעו (ראה סעיף 5 להלן). ביום 25 לאוקטובר 2017 פרסמה הוועדה לבחינת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל את התבחינים לבחינת מצב התחרות בשוק האשראי. ביום 18 בפברואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים מסמך "קריטריונים ותנאים כלליים למבקש לשלוט ולהחזיק אמצעי שליטה בסולק ובחברת כרטיסי אשראי", וכן מצגת ובה דגשים פיקוחיים למתעניינים ברכישת חברות כרטיסי האשראי המופרדות. במצגת מפורט, בין היתר, מידע אודות החברות, וכן נקודות חוזקה של חברות כרטיסי האשראי

ואתגרים מרכזיים שלהן.
פועלים אקספרס בע"מ

ביאור 18 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הגבלים עסקיים ויזמות רגולטוריות (המשך)

2. יזמות רגולטוריות (המשך)

5. בחודש אוגוסט 2017 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטה להערות הציבור של כללי הבנקאות (כללי אירוח סולק), אשר כוללת, בין היתר, התייחסות לתנאי האירוח, הסכם האירוח, מחיר האירוח ומגבלות סליקת סולק מתארח.

6. בחודש אוגוסט 2016 פרסם חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים לפיו לראשונה נקבעה מסגרת המסדירה את שוק האשראי החוץ-בנקאי וחץ-מוסדי בישראל וכן הרחבה בכל הנוגע לענף נותני שירותי המטבע. העוסקים במתן אשראי, כהגדרתו בחוק, יהיו כפופים לדרישת רישיון, למעט פטור לגופים מסוימים על-פי חוק, ביניהם תאגידי עזר ומי שהינם "סולקים" לפי חוק הבנקאות רישוי. כמו-כן, עוסקים בענף נותני שירותי מטבע, בקבלת פיקדונות ובשירותים כגון הנפקת כרטיסים הנטענים מראש, יהיו כפופים לדרישת רישיון למתן שירות בנכס פיננסי. ביחס למתן אשראי, נכנס החוק לתוקף ביום 1 ביוני 2017, וביחס לשירותים בנכס פיננסי ייכנס החוק לתוקף ביום 1 ביוני 2018. ביום 29 בדצמבר 2016, תוקן החוק, והוסדרו בו פעילות אגודות שיתופיות שיעסקו בשירותי פיקדון ואשראי וכן פעילות של הנפקת כרטיסי אשראי על-ידי מי שאינם תאגידי בנקאיים, תאגידי עזר וגופים אחרים שיקבלו פטור לפי הוראות החוק. בנוסף, בחודש ינואר 2017 תוקן החוק, והתווסף אליו פרק המסדיר שירות להשוואת עלויות פיננסיות. בחודש אוגוסט 2017, פרסם תיקון נוסף לחוק, אשר נכנס לתוקף ביום 1 בפברואר 2018, לפיו הפעלת מערכת לתיווך באשראי בין מלווים ללווים יחידים (מערכת P2P) כפופה לרישיון. ככלל, מי שהינו תאגידי בנקאי, תאגידי עזר או סולק אינם כפופים לחובת רישיון לצורך הפעלת מערכת לתיווך באשראי. יחד עם זאת, במסגרת התיקון לחוק, נאסר על בנקים ותאגידי עזר לעסוק בהפעלת מערכת לתיווך באשראי, לשלוט במפעיל מערכת כאמור ולהחזיק בו אמצעי שליטה, ואם היה מפעיל המערכת יחיד - להיות בעל השפעה בו, וזאת לתקופה של שלוש (3) שנים מיום תחילת החוק. על אף האמור, בנק שקיבל רישיון בנק החל מיום תחילת החוק, וכן תאגידי עזר שעבר יום תחילתו של חוק שטרם נשלט בידי בנק בעל היקף פעילות רחב, יוכלו להחזיק במהלך השנה האמורה עד עשרים אחוזים (20%) מסוג מסוים של אמצעי שליטה במפעיל מערכת לתיווך באשראי, ובלבד שלא יהיה בכך כדי להקנות להם שליטה במפעיל המערכת.

7. בחודש אוגוסט 2017 פרסם תיקון לחוק הסדרת הלוואות חץ בנקאיות, התשנ"ג-1993. התיקון לחוק ייכנס לתוקפו ביום 9 בנובמבר 2018. לפי התיקון לחוק, יוחלף שמו של החוק לחוק אשראי הוגן. התיקון קובע כי מלבד לווים שהינם יחידים, יוכנסו להגדרת לווים גם תאגידי מסוימים שייקבעו, נקבעה תקרת עלות האשראי שתחול על מלווים במשק (ביניהם תאגידי בנקאיים, תאגידי עזר וסולקים) וכן נקבעו כללים בנוגע להליך העמדת אשראי, הוראות לענין ריבית פיגורים ועוד.

8. בחודש אפריל 2016 פרסם חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016, אשר צפוי להיכנס לתוקף בחודש אוקטובר 2018, לפיו נקבע הסדר לשיתוף נתוני אשראי הכולל איסוף נתוני אשראי ממקורות המידע הקבועים בחוק, שמירתם במאגר מידע מרכזי המופעל בידי בנק ישראל ומסירת נתוני אשראי ממנו ללשכות אשראי לשם עיבודם והעברתם, בין השאר לנותני אשראי, וזאת לפי כונת 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 ותאגידי בנקאיים (לרבות תאגידי עזר) כמקור מידע שידווח למאגר המידע המוקם מכוח החוק. בנוסף, קובע החוק הסדרים הנוגעים לשימוש במידע המצוי במאגר המידע על-ידי נותני אשראי וקבלת חיווי אשראי מלשכת האשראי המחזיקה במידע.

9. בחודש מרץ 2017 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 בנושא ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור. התיקון מהווה יישור קו עם הסטנדרטים הבינלאומיים העדכניים בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור וצפוי לסייע לקבלת מדינת ישראל כחברה מלאה בארגון ה-FATF. התיקון מרחיב את ההוראה הקיימת בנושא ונערך מחדש כהוראת ניהול סיכונים. תחולת ההוראה נקבעה ליום 1 בינואר 2018.

10. בחודש מרץ 2017 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שניה ושלישית תיקון לחוק איסור הלבנת הון, שנועד לייעול ושיפור המאבק בהלבנת ההון והתאמת החקיקה הקיימת לסטנדרטים הבינלאומיים בתחום וזאת בהמשך להסכם FATF. בחודש יולי 2017 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שניה ושלישית תיקון נוסף לחוק איסור הלבנת הון, במסגרתו הורחבה הגדרת "תאגידי בנקאי" כך שתחול גם על סולק.

11. בחודש פברואר 2018 אישרה וועדת חוקה של הכנסת את צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של נותני שירותי אשראי למניעת הלבנת הון ומימון טרור). הצו מסדיר את החובות לענין 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, שהוא גוף המנוי בתוספת השלישית לחוק איסור הלבנת הון, וכן על נתן שירותי ניכיון ומאגד.

ביאור 18 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הגבלים עסקיים ויזמות רגולטוריות (המשך)

2. יזמות רגולטוריות (המשך)

12. בחודש יולי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" וכן תיקון להוראות משלימות להוראה האמורה, ביניהן להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 420 בנושא משלוח הודעות בתקשורת (תיקון נוסף להוראה פורסם בינואר 2018). בנוסף, בחודש אוגוסט 2016 פורסם חוזר בנושא "סוגי חשבונות ותנאים בהתקיימם לא תידרש חתימתו של לקוח על הסכם". ההוראה בנושא "בנקאות בתקשורת" מסדירה את פעילות התאגידים הבנקאיים בתקשורת מול לקוחותיהם מסוג יחיד או עסק קטן, ומאפשרת פעילות מרחוק במגוון שירותים בנקאיים. לצד ההקלות, קובעת ההוראה עקרונות לניהול הסיכונים בבנקאות בתקשורת, הן במערכות ובתהליכים פנימיים בתאגיד הבנקאי והן בהתנהלות מול הלקוח. ההוראה נכנסה לתוקף בחודש ינואר 2017. בחודש מרץ 2017 פורסם תיקון להוראה. בחודש ינואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראה ובו, בין היתר, הסדרה לעניין משלוח מסרון קולי, וכן הסדרת אופן העברת מידע בדבר יתרה בחשבון עובר ושב מתאגיד בנקאי לגוף פיננסי, בהמשך להוראות "חוק שטרומ".

13. בחודש אוגוסט 2015 פרסם בנק ישראל דו"ח ביניים בנושא "שרשרת ביצוע עסקאות בכרטיס חיוב" הכולל המלצות להגברת התחרות, היעילות והיציבות בשוק כרטיסי החיוב, שלדברי בנק ישראל צפויות להסיר את החסמים הקיימים בשוק ולאפשר כניסת שחקנים חדשים. בחודש יולי 2016 פרסם בנק ישראל כחלק ממסקנות הדו"ח את מסמך "עקרונות וצעדים נלווים לפיתוח פרוטוקול לביצוע עסקה בכרטיס חיוב והשימוש בו" המציג את עקרונות הפרוטוקול (מפרט טכנולוגי ומבנה ממשק, המשמש להעברת המידע על עסקה בכרטיס חיוב בין גורמים בשרשרת ביצועה של העסקה) והמלצות לצעדים נלווים ליישום העקרונות וכמו כן פרסם את תנאי הגישה למערכות התשלומים המבוקרות. בחודש מאי 2017 פרסם בנק ישראל את רכיבי הפרוטוקול.

14. בחודש אוקטובר 2016 פורסמו המלצות הדוח הסופי של הוועדה הבין-משרדית לקידום השימוש באמצעי תשלום. העקרונות שבמסמך, יהיו בסיס לתזכיר חוק בנושא. קביעת העקרונות התבססה על הדירקטיבה האירופית לשירותי תשלום, PSD ו-PSD2, תוך עריכת ההתאמות הנדרשות לשוק המקומי. אחת המטרות של חוק שירותי התשלום כפי שהוגדר במסמך העקרונות היא התאמת ההגנות הצרכניות בתחום שירותי התשלום וקביעת תנאי שימוש והגנות צרכניות אחידים, ככל הניתן, בקבלת שירותי תשלום מספקי שירותי התשלום השונים ובאמצעות אמצעי התשלום השונים. עם זאת, כל רגולטור יוסמך לקבוע הוראות נוספות לגופים שהוא מפקח עליהם בהתאם למאפייניהם. גופים בשוק הפיננסי יוכלו לבחור את הרישיון המתאים להם בהתאם לסוג פעילותם ולרמת הסיכון בה. בחודש יולי 2017, כחלק מהמלצות הוועדה, פורסמה טיוטת תזכיר חוק שירותי תשלום, התשע"ז-2017. התזכיר מבקש להסדיר את מערכות היחסים שבין נותן שירותי תשלום למשלם, ושבין נותן שירותי תשלום למוטב בעת שימוש באמצעי תשלום מתקדמים וכן לקבוע הוראות כלליות לעניין ביצוע הוראות תשלום והסדרי אחריות הנוגעים להן. במסגרת התזכיר, בין היתר, יוחלף חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, בחוק עדכני יותר.

15. בחודש יולי 2017 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מספר 55) (מענה אנושי מקצועי במערכת לניתוב שיחות), לפיה עוסק המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, יאפשר לצרכן, מיד לאחר בחירת השפה בה יינתן השירות, לקבל מענה אנושי לפחות בנושאים של טיפול בתקלות, בירור חשבון וסיום התקשרות וזאת תוך קציבת משך המתנה מרבי. הפרת ההוראה תאפשר הטלת עיצומים כספיים על עוסק שהוא תאגיד. במסגרת דיוני ועדת הכלכלה נתבקשה המפקחת, בכפוף לחקיקתו של החוק, לפעול להסדרת הנושא גם בתאגידים בנקאיים.

16. חברת שירותי בנק אוטומטיים בע"מ ("שב"א") - שב"א משמשת כמתג תקשורת בין בתי העסק לבין הסולקים. 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 ההגבלים על הקמת עמותה, שאליה תעביר שב"א את כלל זכויותיה בפרוטוקול התקשורת ללא תמורה. בהתאם להנחיית רשות ההגבלים, העמותה תאפשר לכל משתמש בפרוטוקול להצטרף אליה ללא עלות, ושזכויות ההצבעה בעמותה ייקבעו באופן שנותן ייצוג הולם לכל המשתמשים. בימים אלה נערכים דיונים בוועדת כרטיסי חיוב בבנק ישראל בנוגע לתקנון.

17. בחודש יולי 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק לצמצום השימוש במזומן, התשע"ה-2015. הצעת חוק זו נחלקת לשני מישורים עיקריים: המישור הראשון עניינו בקביעת איסורים ומגבלות, כגון: איסור על מתן או על קבלה של תשלום במזומן במסגרת עסקאות מסוימות מעל סכומים מסוימים. המישור השני עוסק בקביעת הסדרים המבטיחים הימצאותם וזמינותם של אמצעי תשלום חלופיים, שיהיו שקולים מבחינת השימוש והמחיר לאמצעי התשלום שאת השימוש בהם מוצע להגביל. הדיון הועבר לוועדה משותפת של וועדות החוקה והכספים לצורך אישור הצעת החוק לקריאה שנייה ושלישית. בחודש ינואר 2018 אישרה הממשלה החלטה, במסגרתה, בין היתר, נרשמה הודעת בנק ישראל לפיה הוא בוחן מספר נושאים, לרבות האפשרות לחייב תאגידים בנקאיים להנפיק ללקוחותיהם כרטיס משולב המשמש גם כרטיס חיוב מידי וגם כרטיס אשראי.

ביאור 18 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הגבלים עסקיים ויזמות רגולטוריות (המשך)

2. יזמות רגולטוריות (המשך)

18. בחודש פברואר 2018 אישרה ועדת חוקה חוק ומשפט של הכנסת לקריאה שניה ושלישית את חוק חדלות פרעון ושיקום כלכלי, התשע"ז - 2016, 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.

19. 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 [SB1] (כהגדרתו בחוק) להתקשר עם כל סולק בסליקה צולבת, אלא אם סירב להתקשרות מטעמים סבירים. בנוסף, התיקון לחוק כולל תיקון לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א - 1981 ("חוק הבנקאות שירות ללקוח") העוסק בהסדרת שוק הניכיון, וכולל הטלת מגבלות שונות על סולקים, ביניהן איסור להפלות בין חברות ניכיון, איסור לסרב להתקשר עם חברת ניכיון מטעמים בלתי סבירים ואיסור קשירה בין שרותי הסליקה ושירותים נוספים. בשנת 2015 פורסמו על-ידי בנק ישראל הנחיות והוראות לעניין בקשת הרישיון והתנהלות הסולקים. ישראלכרט הוגדרה על-ידי בנק ישראל כמנפיק בעל היקף פעילות רחב לצורך החוק ובהמשך לכך העניקה ישראלכרט רישיונות לסליקת המותג "ישראלכרט" ללאומי קארד ולכ.א.ל (לפרטים ראה סעיף "מגזר הסליקה" בדוח הדירקטוריון תחת הכותרת "הסדרי סליקה עם חברות כרטיסי אשראי אחרות והסדרים נוספים ביחס לענף"). בהקשר זה יצוין, כי חוק הבנקאות רישוי הסמיך את שר האוצר או את המפקח על הבנקים (לפי העניין) לראות גם בתאגידים נוספים כחלק מהסולק/מנפיק בעל היקף פעילות רחב (תאגיד שהסולק/מנפיק הוא בעל עניין בו; תאגיד השולט בסולק/מנפיק; ו/או תאגיד שמי ששולט בסולק/מנפיק הוא בעל עניין בו) - כך לדוגמה עשויה להתקבל החלטה שפועלים אקספרס הינה חלק מישראלכרט לעניין היותה סולק/מנפיק בעל היקף פעילות רחב, ובהתאם יחולו גם על פועלים אקספרס המגבלות החלות על ישראלכרט בהקשר זה. לעניין זה, בחודש יולי 2017 הודיע משרד האוצר לפועלים אקספרס כי ככל שהעמלות הנגבות על-ידה מבתי העסק בעסקאות המקומיות במוטג 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 (גא) לחוק הבנקאות רישוי, או לתמוך בהצעות חוק שמשמעותם זהה להפעלת הסמכות כאמור, או שמתערבות באופן ישיר וספציפי בעמלת המוטג מעבר למתווה האמור לעיל

ריבוי הליכי הרגולציה, ככל שיישמו, עלולים להיות בעלי השפעה מהותית לרעה על פעילות החברה, אך בשלב זה לא ניתן להעריך את היקפה.

ג. הליכים משפטיים ותלויות

נכון למועד הדוח, כנגד החברה הוגשו מספר תביעות משפטיות הנובעות ממהלך עסקיה הרגיל, בסכומים שאינם מהותיים וכן תובענות ייצוגיות. להערכת החברה, בהתבסס על יעוצה המשפטית, נכללו בדוחות הכספיים הפרשות נאותות בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים לכיסוי נזקים אפשריים עקב כל התובענות, במקום בו נדרשה הפרשה.

1. בחודש אפריל 2014 התקבלה בחברה ובישראלכרט תביעה ובקשה להכיר בה כייצוגית. סכום התביעה האישית הינו כ-145 ש"ח, וסכום התביעה הייצוגית לא נקב. לטענת המבקש שהינו בית עסק שהיה קשור בהסכמי סליקה עם המשיבות, הנתבעות פעלו שלא כדין, בכך שגבו ממנו עמלת מינימום בעת שהיו קשורים במקביל עם חברת ניכיון בהסכם, לפיו ניכו באמצעות חברת הניכיון חלק מהעסקאות שסלקו באמצעות הנתבעות מבלי להביא בחשבון את הסכומים בהם זוכתה חברת הניכיון. בחודש פברואר 2016 ניתנה החלטה המאשרת הגשת תביעה ייצוגית בנוגע לבתי עסק שעבדו מול חברת ניכיון מסוימת. הצדדים הגיעו להסכם פשרה שקיבל את אישור בית המשפט בחודש מרץ 2017.

ביאור 18 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

2. בחודש פברואר 2016 התקבלה בחברה, בישראל ובירופיי תביעה ובצידה בקשה לאישורה כתובענה ייצוגית. בקשה זו הינה המשך להחלטת בית המשפט בעניין התביעה המפורטת בסעיף 1 לעיל, בה אושרה בקשת תביעה ייצוגית בעילה זהה כלפי לקוחות חברה אחת. לטענת המבקשים שהינם בתי עסק הקשורים בהסכמי סליקה עם המשיבות, הנתבעות פעלו שלא כדין, בכך שגבו עמלת מינימום בעת שהיו קשורים במקביל עם חברת ניכיון בהסכם, לפיו ניכו באמצעות חברת הניכיון חלק מהעסקאות שסלקו באמצעות הנתבעות מבלי להביא בחשבון את הסכומים בהם זוכתה חברת הניכיון. סכום התביעה הייצוגית לא ננקב. הצדדים הגיעו להסכם פשרה, במסגרתו אוחד הדיון עם ההליך דלעיל שקיבל את אישור בית המשפט בחודש מרץ 2017.

3. בחודש יולי 2014 התקבלה בחברה ובישראל ובירופיי 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. בחודש מרץ 2016 התקיים דיון הוכחות, הוגשו סיכומים וממתינים לפסק דין.

4. בחודש יוני 2015 התקבלה בחברה, בישראל ובירופיי תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת מבקש האישור המשיבות אינן מיידעות את לקוחותיהן בכך שלא ניתן לבצע עסקאות בחלק מבתי העסק בחו"ל בכרטיסי אשראי שאינו נושא צ"פ. הסעד המבוקש הוא, בין היתר, הנפקה מיידית של כרטיסים עם צ"פ לכל מחזיקי הכרטיסים הבינלאומיים, פיצוי לקוחות שלא יכלו להשתמש בכרטיסים, השבה של הפרש בין עלות כרטיס בינלאומי לכרטיס מקומי, וזאת 7 שנים אחורנית. סכום התביעה האישית הוא כ-250 ש"ח, והנזק לקבוצת התובעים לא הוערך. בשנת 2016 התקיימו מספר דיונים מקדמיים בתיק. בהמלצת בית המשפט הצדדים ניהלו הליך גישור והוגשה בקשת הסתלקות בחודש מרץ 2017. בחודש יולי 2017 ניתן פסק דין של בית המשפט המאשר את בקשת ההסתלקות.

5. בחודש אפריל 2016 התקבלה בחברה תביעה ובצידה בקשה לאישורה כתובענה ייצוגית. לטענת מבקש האישור, החברה נוהגת לשלוח מסרונים (SMS) בעלי תוכן פרסומי מבלי שניתנה לכך הסכמה מטעם הנמענים, ומבלי לאפשר לנמענים לסרב לקבל דברי פרסומת או לחזור בהם מהסכמתם באמצעות שליחת מסרון, וזאת בניגוד לאמור בחוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982. הסעד האישי הנתבע אינו ממוני והוא עמד על סכום של 20 ש"ח וסכום התביעה הייצוגית מוערך על ידי התובע בכ-2 מיליון ש"ח. בחודש ינואר 2017 הוגשה על ידי המבקש בקשת הסתלקות.

כמו-כן, תלוייה ועומדת נגד החברה תובענה ובקשה לאישורה כתובענה ייצוגית, כמפורט להלן, שלדעת החברה, בהסתמך על יועציה המשפטית, לא ניתן בשלב זה להעריך את סיכויי ההליכים המשפטיים אלו ולפיכך לא בוצעה בגינת הפרשה.

6. בחודש דצמבר 2017 הוגשה כגד החברה, ישראל ובנך הפועלים, בקשה לאישור תביעה כייצוגית. לטענת המבקשים, גובה עמלת דמי הכרטיס ללקוחות בנך הפועלים הועלה שלא כדין תוך הפרת הסכם ההתקשרות, חוסר תום לב ועשיית עושר שלא במשפט. המבקשים מעריכים את גודל הקבוצה ב-1.5 מיליון לקוחות, כאשר הנזק האישי הנתען 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.

ד. שומת מס הכנסה

בחודש נובמבר 2017, נתקבלו בחברה שומות מס הכנסה (להלן: "הודעת השומה") וזאת למיטב ידיעת החברה בהמשך לביקורת פקיד שומה, אשר עיקר עניינה סכומי הפרשה בגין תוכנית הנאמנות (MR) של החברה בגין השנים 2013 - 2015. סכום השומה בגין כלל רכיביה מגיע לכ-8 מיליון ש"ח, לא כולל ריבית והצמדה. בהתבסס גם על עמדת יועצי המס של החברה, החברה חולקת על הודעת השומה ולכן ביום 31 בדצמבר 2017 הגישה החברה השגה על השומה.

ה. שיפוי לדירקטורים

שיפוי לדירקטורים ולנושאי משרה אחרים: החברה התחייבה לשפות לדירקטורים ונושאי משרה אחרים בחברה כפי שהיו מעת לעת. כתב השיפוי שאושר על ידי האסיפה הכללית ביום 12 בפברואר 2012 באישור וועדת הביקורת והדירקטוריון, הותאם לשינויים בחקיקה. סכום השיפוי שתעמיד החברה מכח ההתחייבות, לכל המבוטחים בחברה במצטבר, בגין אחד או יותר מאירועי השיפוי, לא יעלה על 50% מהונה לפי דוחותיה הכספיים האחרונים (שנתיים או רבעוניים) הידועים לפני התשלום בפועל.

ביאור 18 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

1. הסכם עם ישראלכרט

לחברה הסכם עם ישראלכרט 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 לישראלכרט ולחברה, על-פי חלקה היחסי בפעילות. תמורת ביצוע פעילות ישראלכרט בתפעול ההסדר, משלמת החברה לישראלכרט עמלה ותשלומים אחרים כמוסכם ביניהן, ראה ביאור 23 בדבר בעלי עניין וצדדים קשורים להלן.

2. התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בנקאיים

למועד חתימת הדוח, קיימות התקשרויות והסכמות שונות (בין מכוח הסכם ובין מכוח הסכמות מכותן 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 הנפקת כרטיסי חיוב ממותגי החברה (כולם או חלקם לפי העניין) ללקוחות הבנקים בהסדר, ובכלל זאת בקשר להתחשבות הכספית בין הצדדים בקשר עם ההנפקה, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב ואחריות הצדדים לכיבוד חיובים ושימושים בכרטיסי החיוב כאמור.

לכל אחד מהבנקים בהסדר הוקנתה הסמכות לקבוע מי מבין לקוחותיו ימצא ראוי להצטרף להסדר כרטיסי האשראי של החברה ולהמליץ לחברה על צירופו. למעט ביחס לסיטואציות ונסיבות מסויימות שנקבעו בהסדר עם כל בנק, אשר עיקרן נוגעות לשימושים לרעה בכרטיסים, אחריות לשימוש בכרטיס לאחר ביטולו, אחריות לשימוש בכרטיס לאחר שפג תוקפו ועוד. כל בנק בהסדר אחראי לכיבוד מלאו החיובים ולתשלום הסכומים בהם יחויבו לקוחותיו בקשר לפעילותם בכרטיסי החיוב הבנקאיים שהונפקו להם על-ידי החברה (בקשר עם אותו בנק); במסגרת ההסכמות הספציפיות בין החברה לבין כל אחד מהבנקים האמורים בהסדר, הוסדרו התחשבויות כספיות שונות בקשר עם ההנפקה, ההפצה והשימוש בכרטיסי החיוב הבנקאיים ביחס לכל בנק, באופן שכל אחד מהצדדים זכאי לתשלומים מסויימים או להשתתפות בהוצאותיו/הכנסותיו של האחר בקשר עם ההסדר, הנבדלים ביניהם הן בסוג התשלומים המשולמים לכל בנק והן בסכומים/שיעורים המשולמים בגין כל סוג תשלום כאמור ו/או סוג/מותג הכרטיס ו/או השיוך המועדוני של הכרטיס וכדומה.

3. הארכת הסכם עם American Express Ltd

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 קיימת לחברה זכות שימוש כללית במותגים שבבעלות ארגון אמריקן אקספרס.

4. התקשרויות עם מועדוני לקוחות

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

הכרטיסים המונפקים לעמיתי המועדון מקנים להם, בדרך כלל ולפי העניין, הנחות (לרבות הנחות/פטור מדמי כרטיס), אשראי בתנאים מטיבים, מתנות הצטרפות, הטבות ושירותים מיוחדים במגוון בתי עסק המכבדים את כרטיסי המועדון, והכל בהתאם לתנאי כל אחד מהמועדונים. הגופים הנוטלים חלק בפעילות מועדוני הלקוחות של החברה, כוללים, בין היתר, גופים צרכניים ותאגידים מסחריים, ארגוני עובדים וארגונים מקצועיים, המעוניינים בהנפקת כרטיס מועדון ללקוחותיהם ו/או עובדיהם, באמצעות כרטיסי אשראי של החברה. ניתן לסווג את מועדוני הלקוחות של החברה לארבעה 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), Members לחברי לשכות עורכי דין, רואי חשבון ויועצי מס (2) מועדוני צרכנות כגון "לייף סטייל" ואל על Flycard (3) מועדוני בנקים שונים באופן כללי, במסגרת התקשרויות אלה ועל-פי ההסכמות הספציפיות בין החברה לבין כל מועדון מעת לעת, משלמת החברה למועדונים, על-פי רוב, תשלומים שונים בגין כרטיסי המועדון שהונפקו לחברי המועדון על-ידי החברה.

ביאור 19 – מגזרי פעילות**א. כללי**

החברה מנפיקה כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס וזאת על-פי רישיון חברת American Express Ltd. החברה מנפיקה, סולקת ומתפעלת כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס המונפקים לשימוש בישראל ובחול. פעילות החברה מנוהלת באמצעות שני מגזרי פעילות: מגזר ההנפקה המתייחס למחזיקי הכרטיס ומגזר הסליקה המתייחס לבתי העסק.

מגזר ההנפקה

למגזר ההנפקה יוחסו כל ההכנסות וההוצאות הכרוכות בגיוס הלקוח והטיפול השוטף בו לרבות ניהול מועדוני לקוחות. ההכנסות העיקריות הנובעות לחברה ממגזר ההנפקה הינן: עמלה צולבת, דמי כרטיס, עמלות מעסקאות מט"ח וכן עמלות שונות נוספות בהתאם למפורסם בתעריפון החברה. עמלה צולבת הינה עמלה שמשלם הסולק למנפיק בגין עסקה שנעשתה בכרטיס האשראי שהנפיק המנפיק ואשר נסלקה על-ידי הסולק. ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר זה הינן: שיווק, פרסום וניהול מועדוני לקוחות, תוכניות הטבות שונות, הנפקה ומשלוח הכרטיס על צרופותיו, הפקה ומשלוח הודעות חיוב וכן ייחוס הוצאות תפעוליות שונות.

מגזר הסליקה

החברה קשורה בהסכמי סליקה עם בתי עסק במגוון ענפים ומציעה לבתי העסק השונים, בנוסף לשירותי הסליקה, גם מגוון שירותים שיווקיים, פיננסיים ותפעוליים, ביניהם אפשרות לפריסת תשלומים, תאריכי זיכוי גמישים, מידע ייעודי ומבצעי קידום מכירות משותפים. למגזר זה יוחסו כל ההכנסות וההוצאות הכרוכות בגיוס בתי העסק והטיפול השוטף בהם. ההכנסות העיקריות הנובעות לחברה ממגזר הסליקה הינן: עמלות מבתי עסק בניכוי עמלה צולבת הנזקפת למגזר ההנפקה וכן הכנסות מימון נטו המיוחסות למגזר. ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר הינן: הוצאות גיוס ושימור בתי עסק, פרסום משותף עם בתי עסק, סליקת שוברים, הפקה ומשלוח הודעות זיכוי וכן ייחוס הוצאות שונות.

ביאור 19 – מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017			
מידע על הרווח והפסד	מגזר הנפקה	מגזר סליקה	סך הכל
הכנסות			
עמלות מחיצונים	98	330	428
עמלות בימגזריות	145	(145)	-
סך הכל	243	185	428
הכנסות ריבית, נטו	*-	2	2
(הוצאות) הכנסות אחרות	(11)	6	(5)
סך כל ההכנסות	232	193	425
הוצאות			
בגין הפסדי אשראי	12	*-	12
תפעול	82	37	119
מכירה ושיווק	93	11	104
הנהלה וכלליות	21	17	38
תשלומים לבנקים	31	59	90
סך כל ההוצאות	239	124	363
(הפסד) רווח לפני מיסים	(7)	69	62
הפרשה למיסים על הרווח	(2)	17	15
(הפסד) רווח נקי	(5)	52	47
תשואה להון (אחוז (הפסד) רווח נקי מההון הממוצע)	(1.6%)	80.5%	11.9%
יתרה ממוצעת של נכסים	2,756	332	3,088
יתרה ממוצעת של התחייבויות	127	2,567	2,694
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון	1,890	373	2,263

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 19 – מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016			
מידע על הרווח והפסד	מגזר הנפקה	מגזר סליקה	סך הכל
הכנסות			
עמלות מחיצונים	92	313	405
עמלות בימגזריות	133	(133)	-
סך הכל	225	180	405
הכנסות ריבית, נטו	*-	2	2
(הוצאות) הכנסות אחרות	(8)	2	(6)
סך כל ההכנסות	217	184	401
הוצאות			
בגין הפסדי אשראי	10	*-	10
תפעול	79	36	115
מכירה ושיווק	73	10	83
הנהלה וכלליות	20	16	36
תשלומים לבנקים	38	54	92
סך כל ההוצאות	220	116	336
(הפסד) רווח לפני מיסים	(3)	68	65
הפרשה למיסים על הרווח	(1)	19	18
(הפסד) רווח נקי	(2)	49	47
תשואה להון (אחוז (הפסד) רווח נקי מההון הממוצע)	(0.7%)	83.8%	13.2%
יתרה ממוצעת של נכסים	2,598	305	2,903
יתרה ממוצעת של התחייבויות	116	2,432	2,548
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון	1,829	362	2,191

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 19 – מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015			
מידע על הרווח והפסד	מגזר הנפקה	מגזר סליקה	סך הכל
הכנסות			
עמלות מחיצונים	74	294	368
עמלות בינגזריות	117	(117)	-
סך הכל	191	177	368
הכנסות ריבית, נטו	*-	1	1
(הוצאות) הכנסות אחרות	(3)	1	(2)
סך כל ההכנסות	188	179	367
הוצאות			
בגין הפסדי אשראי	6	(* -)	6
תפעול	82	38	120
מכירה ושיווק	66	10	76
הנהלה וכלליות	17	13	30
תשלומים לבנקים	30	50	80
סך כל ההוצאות	201	111	312
(הפסד) רווח לפני מיסים	(13)	68	55
הפרשה למיסים על הרווח	(4)	19	15
(הפסד) רווח נקי	(9)	49	40
תשואה להון (אחוז רווח נקי (הפסד) מההון הממוצע)	(3.5%)	92.5%	12.9%
יתרה ממוצעת של נכסים	2,286	291	2,577
יתרה ממוצעת של התחייבויות	105	2,162	2,267
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון	1,658	343	2,001

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

ביאור 20 – נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2017						
סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ (1)		מטבע ישראלי		נכסים
		אחר	דולר	צמוד למדד	לא צמוד	
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
3,134	8	8	80	13	3,025	סך כל הנכסים
התחייבויות						
3	-	3	-	-	*-	אשראי מתאגידים בנקאיים
2,692	1	2	63	13	2,613	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
23	-	-	-	-	23	התחייבויות אחרות
2,718	1	5	63	13	2,636	סך כל ההתחייבויות
416	7	3	17	(* -)	389	הפרש
31 בדצמבר 2016						
סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ (1)		מטבע ישראלי		נכסים
		אחר	דולר	צמוד למדד	לא צמוד	
22	-	-	15	-	7	מזומנים
2,427	-	6	60	12	2,349	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
2	2	-	-	-	-	מחשוב וציוד
551	7	-	-	-	544	נכסים אחרים
3,002	9	6	75	12	2,900	סך כל הנכסים
התחייבויות						
1	-	1	-	-	-	אשראי מתאגידים בנקאיים
2,601	10	1	68	12	2,510	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
21	-	-	1	-	20	התחייבויות אחרות
2,623	10	2	69	12	2,530	סך כל ההתחייבויות
379	(1)	4	6	(* -)	370	הפרש

(1) כולל צמודי מטבע חוץ.

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח. פועלים אקספרס בע"מ



ביאור 21 – נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופה לפרעון

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2017

תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים												
יתרה מאזנית (2)	שער	ללא	סך הכל	10 מעל	5 מעל	4 מעל	3 מעל	2 מעל	מעל	3 מעל	מעל	מעל
השואה	תקופת	תזרימי	20 מעל	עד שנים	עד שנים	עד שנים	עד שנים	עד 3 שנים	עד שנה	עד 3 חודשים	עד שנה	עד 3 חודשים
(5) חוזי	סך הכל	סך הכל	שנה	20 שנים	10 שנים	5 שנים	4 שנים	3 שנים	שנתיים	ועד שנה	ועד שנה	ועד 3 חודשים
-	3,049	22	3,027	-	-	*-	13	59	418	467	2,070	נכסים
0.01%	2,653	11	2,619	-	-	*-	16	77	447	518	1,527	התחייבויות
-	396	11	408	-	-	*-	(16)	(18)	(29)	(51)	543	הפרש
מטבע ישראל (לרבות צמוד מט"ח)												

במטבע חוץ (3)													
-	85	-	85	-	-	-	-	-	-	-	4	81	נכסים
-	65	-	65	-	2	-	-	-	1	5	57	התחייבויות	
-	20	-	20	-	(2)	-	-	-	(1)	(1)	24	הפרש	
-	17	-	17	-	(2)	-	-	-	(1)	1	19	מזה הפרש בדולר	

סך הכל												
-	3,134	22	3,112	-	-	*-	13	59	418	471	2,151	נכסים **
0.01%	2,718	11	2,684	-	2	*-	16	77	448	523	1,584	התחייבויות
-	416	11	428	-	(2)	*-	(16)	(18)	(30)	(52)	567	הפרש
** מזה: חייבים בגין פעולות בכרטיס אשראי												
-	2,604	3	2,601	-	-	*-	13	59	418	471	1,640	פעולות בכרטיס אשראי

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים בגין סעפי הנכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה, בהתאם לתקופות הנותרות לפרעון החוזי של כל תזרימי. התזרימים מוצגים בניכוי הפרשות להפסדי אשראי.

(2) כפי שכללה 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.

פועלים אקספרס בע"מ



ביאור 21 – נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופה לפרעון (המשך)

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2016

		תורמי מזומנים עתידיים חוזים צפויים											
		תורמי מזומנים עתידיים חוזים צפויים											
יתרה מאזנית (2)													
שיעור	ללא	סך הכל	מעל 10	מעל 5	מעל 4	מעל 3	מעל 2	מעל	מעל 3	מעל	מעל	מעל	1,975
תשואה	תקופת	תורמי	מעל 20	מעל עד	שנים עד	שנים עד	ועד 3	שנה ועד	חודשים	חודשים	ועד שנה	ועד שנה	1,448
חוזי (5)	פרעון(4)	מזומנים(1)	שנה	20 שנים	10 שנים	5 שנים	4 שנים	3 שנים	ועד שנה	ועד שנה	ועד שנה	ועד שנה	527
	סך הכל	חוזי (5)	שנה	20 שנים	10 שנים	5 שנים	4 שנים	3 שנים	ועד שנה	ועד שנה	ועד שנה	ועד שנה	527
-	2,924	15	-	*-	*-	*-	*-	12	55	410	457	1,975	
0.18%	2,555	19	-	1	1	(*)	16	30	71	440	508	1,448	
-	369	(4)	-	(1)	(1)	(*)	(16)	(18)	(16)	(30)	(51)	527	
מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח)													
נכסים													
התחייבויות													
הפרש													

		במטבע חוץ (3)											
		במטבע חוץ (3)											
נכסים													
תחייבויות													
הפרש													
מזה הפרש כדולר													
0.23%	78	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	76	
-	68	-	-	2	-	-	-	-	-	1	2	63	
-	10	-	-	(2)	-	-	-	-	-	(1)	*-	13	
-	6	-	-	(2)	-	-	-	-	-	(1)	*-	9	

		סך הכל											
		סך הכל											
נכסים													
תחייבויות													
הפרש													
פעילות בברזיס אשראי													
-	3,002	15	-	*-	*-	*-	*-	12	55	410	459	2,051	
0.18%	2,623	19	-	1	3	*-	16	30	71	441	510	1,511	
-	379	(4)	-	(1)	(3)	(*)	(16)	(18)	(16)	(31)	(51)	540	
-	2,427	(3)	-	-	-	*-	*-	12	55	409	459	1,495	

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.
 (1) תורמי מזומנים עתידיים חוזים צפויים בגין טעיפי הנכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה, בהתאם לתקופות הנותרות לפרעון החוזי של כל תורים. הנתונים מוצגים בניכוי הפרשות להפסדי אשראי.
 (2) כפי שנקללה בביאור 20 "נכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה".
 (3) לא כולל מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.
 (4) כולל נכסים במטבע ישראלי שזמן פירעונם עבר בסך 3 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2015 - 2 מיליון ש"ח).
 (5) שיעור תשואה חוזי הינו שיעור הריבית המנכה את תורמי המזומנים העתידיים החוזיים המוצגים בביאור זה בגין פריט כספי אל היתרה המאזנית שלו.

ביאורים לדוחות הכספיים

פועלים אקספרס בע"מ

ביאור 22 – יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

א. כללי

1. שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:

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

2. השיטות וההנחות העיקריות ששימשו לחישוב אומדן השווי הוגן של המכשירים הפיננסיים:

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי - השווי הוגן של יתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי נאמד לפי שיטת הערך הנוכחי של תזרימי המזומנים העתידיים מנוכים בשיעור ניכיון מתאים. יתרת החייבים פולחה לקטגוריות הומוגניות. בכל קטגוריה הונו התקבולים בשיעורי ריבית המשקפים עסקאות דומות לתאריך המאזן.

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.

ביאור 22 – יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. יתרות ואומדני השווי ההוגן של מכשירים פיננסיים:

31 בדצמבר 2017					
שווי הוגן (א)					
סך הכל	רמה 3	רמה 2	רמה 1	יתרה במאזן	
נכסים פיננסיים:					
16	-	-	16	16	מזומנים
2,599	2,599	-	-	2,604	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
495	495	-	-	495	נכסים פיננסיים אחרים
3,110	3,094	-	16	* 3,115	סך כל הנכסים הפיננסיים
התחייבויות פיננסיות:					
3	-	-	3	3	אשראי מתאגידים בנקאיים
2,683	2,683	-	-	2,691	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
14	14	-	-	14	התחייבויות פיננסיות אחרות
2,700	2,697	-	3	* 2,708	סך כל ההתחייבויות הפיננסיות

* 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).

31 בדצמבר 2016					
שווי הוגן (א)					
סך הכל	רמה 3	רמה 2	רמה 1	יתרה במאזן	
נכסים פיננסיים:					
22	-	-	22	22	מזומנים
2,423	2,423	-	-	2,427	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
535	535	-	-	535	נכסים פיננסיים אחרים
2,980	2,958	-	22	* 2,984	סך כל הנכסים הפיננסיים
התחייבויות פיננסיות:					
1	-	-	1	1	אשראי מתאגידים בנקאיים
2,584	2,584	-	-	2,591	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
15	15	-	-	15	התחייבויות פיננסיות אחרות
2,600	2,599	-	1	* 2,607	סך כל ההתחייבויות הפיננסיות

* מזה: נכסים והתחייבויות בסך 22 מיליון ש"ח ובסך 1 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 23 – בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה

במיליוני ש"ח

א. יתרות

ליום 31 בדצמבר 2017

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

* 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 23 – בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה (המשך)

במיליוני ש"ח

א. יתרות (המשך)

ליום 31 בדצמבר 2016

צדדים קשורים אחרים		בעלי עניין					
		אחרים		נושאי משרה		מחזיקי מניות בעלי שליטה	
היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך שנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה	היתרה הגבוהה במשך השנה (2)	יתרה לסוף שנה
נכסים							
-	-	-	-	-	-	36	22
מזומנים							
-	-	-	-	1	1	-	-
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו (1)							
-	-	535	535	-	-	-	-
נכסים אחרים							
התחייבויות							
-	-	-	-	-	-	4	1
אשראי מתאגידים בנקאיים							
396	388	254	234	-	-	22	12
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי							
-	-	-	-	*-	*-	-	-
התחייבויות אחרות							
-	-	-	-	-	-	*-	*-
מניות (כלול בהון)							
-	-	-	-	5	4	4,402	2,795
סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים							
-	-	-	-	-	-	-	-
ערבויות שניתנו על-ידי הבנקים							
-	-	-	-	-	-	1,132	1,074

* 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 23 – בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה (המשך)

במיליוני ש"ח

ב. תמצית תוצאות עסקיות עם בעלי עניין וצדדים קשורים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

צדדים קשורים אחרים	בעלי עניין			מחזיקי מניות בעלי שליטה	
	אחרים	נושאי משרה (1)	אחרים		
35	23	-	1	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי	
-	*-	-	*-	הכנסות ריבית, נטו	
-	-	-	(1)	הוצאות תפעול	
(2)	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק	
-	(27)	(1)	-	הוצאות הנהלה וכלליות	
-	-	-	(52)	תשלומים לבנקים	
33	(4)	(1)	(52)	סך הכל	

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015

צדדים קשורים אחרים	בעלי עניין			מחזיקי מניות בעלי שליטה	
	אחרים	נושאי משרה (1)	אחרים		
30	20	-	1	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי	
-	*-	-	*-	הכנסות ריבית, נטו	
-	-	-	(1)	הוצאות תפעול	
(1)	-	-	-	הוצאות מכירה ושיווק	
-	(23)	(1)	-	הוצאות הנהלה וכלליות	
-	-	-	(42)	תשלומים לבנקים	
29	(3)	(1)	(42)	סך הכל	

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

ביאור 23 – בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה (המשך)

במיליוני ש"ח

ג. הטבות לבעלי עניין

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2015		2016		2017		דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו
אנשי מפתח ניהוליים		נושאי משרה		נושאי משרה		
מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	
6	1	4	1	4	1	

בנוסף, בשנת 2017 לחברה הוצאות שכר ונלוות בסך של כ-10 מיליון ש"ח בגין עובדים מושאלים מבנק הפועלים (בשנים 2016 ו-2015 כ-7 מיליון ש"ח בהתאמה).

ד. פרטים נוספים

- ראה ביאור 16 לעיל - הטבות לעובדים.
- ראה ביאור 18 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 16 לעיל.

פועלים אקספרס בע"מ
דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017



רשימת טבלאות

עמוד	נושא	טבלה מספר
138	שכר רואי החשבון המבקרים	טבלה 1:
139	נתונים אודות מצבת כח האדם של החברה במונחי משרות	טבלה 2:
145	שיעורי הכנסות והוצאות של החברה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית	טבלה 3:
149	דוחות רווח והפסד לרבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 4:
150	מאזנים לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 5:
151	דוחות רווח והפסד - מידע רב תקופתי	טבלה 6:
152	מאזנים - מידע רב תקופתי	טבלה 7:

הדירקטוריון והנהלה

במהלך שנת 2017 המשיך דירקטוריון החברה את פעילותו בהתוויית האסטרטגיה, המדיניות והקווים העקרוניים לפעילותה של החברה, תוך שהוא קובע הנחיות בנושאים השונים בהתאמה לדרישות עדכוני החקיקה ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 של בנק ישראל. 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).

בהתאם להודעה שפורסמה על ידי בנק ישראל בנושא צעדים להבטחת כושר התחרות של חברות כרטיסי אשראי שעתידות להיפרד מהבנקים, החברה האם הונחתה לערוך שינויים בהרכב הדירקטוריון עד ליום 31 במרץ 2017 אשר עיקרם: יו"ר הדירקטוריון לא יהיה אחד מעובדי הבנק או נושאי משרה בו.

הדירקטורים מטעם הבנק בחברת כרטיסי אשראי לא יהיו חברי הנהלת הבנק או נושאי משרה בה, הדירקטורים מטעם הבנק לא יהיו מתחום קביעת האסטרטגיה או ניהול הפעילות העסקית של הבנק, הרכב הדירקטוריון בחברת כרטיסי אשראי יהיה כזה שלא יהיה בו רוב של דירקטורים מטעם הבנק.

המליאה, ועדותיה - ועדת ביקורת וועדת אשראי קיימו דיונים מפורטים בהיבטים השונים של פעילות החברה. במהלך שנת 2017 התקיימו 18 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-12 ישיבות של הוועדות.

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 דירקטורים.

דירקטוריון החברה קבע כי המספר המזערי הראוי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בוועדת הביקורת, יהיה שני דירקטורים. יש לציין כי במועד הדיווח מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו 6 דירקטורים. מספר הדירקטורים בוועדת הביקורת שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו 2 דירקטורים. (לתאריך המאזן, 31 בדצמבר 2017, היו 6 דירקטורים ו-2 דירקטורים בהתאמה).

חברי דירקטוריון החברה

איל דשא

מכהן החל מיום 2 ביולי 2017 כדירקטור וכיו"ר דירקטוריון החברה.
 מכהן כדירקטור וכיו"ר דירקטוריון בחברות ישראלכרט ויורופיי החל מיום 2 ביולי 2017.
 מכהן כיו"ר הדירקטוריון בחברת תבל אדוונס טכנולוגי בע"מ החל מיום 1 בנובמבר 2017.
 מכהן כדירקטור בחברת Mobileye החל מיום 1 במרץ 2013.
 מכהן כחבר בחבר הנאמנים של האוניברסיטה העברית בירושלים וכחבר בוועדה המייעצת לתכנית MA בכלכלה פיננסית במרכז הבינתחומי בהרצליה.
 כיהן כסגן נשיא בכיר ומנהל כספים ראשי (CFO) בחברת טבע החל מיום 1 ביוני 2008 ועד ליום 30 ביוני 2017.
 כיהן כמנכ"ל חברת טבע בפועל החל מחודש אוקטובר 2013 ועד לחודש פברואר 2014
 כן כיהן כדירקטור בחברות ECI Telecom ו-Stratasys LTD.

בעל תואר ראשון BA בכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים.
 בעל תואר שני MBA במנהל עסקים (מימון) - האוניברסיטה העברית בירושלים.
 הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר א. דשא, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

אבי אידלסון

מכהן כדירקטור חיצוני בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים, החל מיום 31 בינואר 2010.

מכהן כיו"ר ועדת ביקורת וכחבר בוועדת אשראי של דירקטוריון החברה.

כן מכהן כדירקטור חיצוני בהתאם להוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים בדירקטוריונים של ישראלכרט וירופיי.

מכהן כיו"ר ועדת הביקורת של דירקטוריון יורופיי וכיו"ר ועדת הביקורת וועדת התגמול של דירקטוריון ישראלכרט ומכהן כחבר בוועדת ניהול סיכונים, בוועדת האשראי ובוועדת המחשוב של דירקטוריון ישראלכרט.

יועץ בכיר במשאבי אנוש בתחום מיזוגים ורכישות ומערכות גלובליות ודירקטור בחברות.

מכהן כדירקטור בחברת אבי אידלסון ניהול ויעוץ בע"מ.

כיהן כדירקטור בדירקטוריון מהדרין בע"מ וכחבר ועדות המאזן, ביקורת ותגמול שלה, כממונה על משאבי אנוש ויועץ מיוחד בקבוצת BSG INVESTMENTS; כחבר הנהלה בבנק ישראל וממונה על מערך משאבי אנוש ומינהל; כיועץ לחברות בתחום משאבי אנוש בתחום מיזוגים ורכישות ומערכות גלובליות, כסמנכ"ל משאבי אנוש באמדוקס ומילא שורת תפקידים בבנק הפועלים בע"מ: מנהל המחלקה לתכנון, מחקר ופיתוח; מנהל המחלקה לניהול משאבי אנוש ותפקידים שונים בתחומי הדרכה, תפעול ומשאבי אנוש.

בעל תואר ראשון BA בסוציולוגיה ומינהל חינוכי - אוניברסיטת תל-אביב.

לימודים לתואר שני בחוג ללימודי עבודה באוניברסיטת תל-אביב, התמחות בניהול משאבי אנוש ופיתוח ארגוני.

קורסים בנקאיים וניהוליים במסגרת בנק הפועלים.

קורסים וסמינרים שונים בתחומי תוכניות אופציות, מיזוגים ורכישות, תהליכי אינטגרציה ואסטרטגיה

ב: Harvard, Mercer, E&Y, אוניברסיטת

לפי מיטב ידיעת החברה ומר א. אידלסון, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

ניצנה עדי

מכהנת כדירקטורית חיצונית בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים מיום 30 באוקטובר 2011.

מכהנת כחברה בוועדת הביקורת ובוועדת האשראי של דירקטוריון החברה.

כן מכהנת כדירקטורית חיצונית בדירקטוריון יורופיי ובדירקטוריון ישראלכרט (החל מיום 29 במאי 2012) בהתאם להוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים וכחברה בוועדת הביקורת של דירקטוריון ישראלכרט ודירקטוריון יורופיי; וכן מכהנת כחברה בוועדת האשראי ובוועדת התגמול של דירקטוריון ישראלכרט.

כלכלנית בכירה, מרצה בתחום הפיננסי וכן חברה בסגל ההוראה של האוניברסיטה הפתוחה בתוכנית לתואר שני במנהל עסקים. קודם לכן, יועצת לחברות בתחום הפיתוח העסקי; הערכות שווי, תוכניות עסקיות, בדיקות כדאיות השקעות ועוד.

בעלת תואר מוסמך במנהל עסקים - ביה"ס למנהל עסקים - אוניברסיטת תל-אביב.

בעלת תואר ראשון בכלכלה - אוניברסיטת תל-אביב.

הדירקטורית הינה בעלת מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה וגב' נ. עדי, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

יצחק עמרם

מכהן כדירקטור חיצוני בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות ניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים מיום 16 בדצמבר 2013.

מכהן כחבר בועדת הביקורת של דירקטוריון החברה.

כן מכהן כדירקטור חיצוני בדירקטוריון יורופיי ובדירקטוריון ישראלכרט (החל מיום 25 בספטמבר 2011) בהתאם להוראה 301 להוראות ניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים וכחבר בועדות הביקורת של דירקטוריון ישראלכרט ודירקטוריון יורופיי; וכן מכהן כחבר בועדת המחשוב ובעדת ניהול סיכונים של דירקטוריון ישראלכרט.

בעל תואר LLB במשפטים וחבר בלשכת עורכי הדין.

הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר י. עמרם, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

ציון עזר

מכהן כדירקטור חיצוני בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים מיום 16 באפריל 2015.

מכהן כחבר בועדת האשראי של דירקטוריון החברה.

כן מכהן כדירקטור חיצוני בדירקטוריון ישראלכרט ויורופיי בהתאם להוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים.

בעל תואר ראשון בכלכלה.

הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר צ. עזר, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

גיא כליף

מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה מיום 17 במאי 2017.

כן מכהן בדירקטוריון החברות: יורופיי וישראלכרט (החל מיום 2 בספטמבר 2013), פועלים משכנתאות סוכנות לביטוח (2005) בע"מ. מכהן כיו"ר ועדת ניהול סיכונים של דירקטוריון ישראלכרט.

מכהן כמנהל אגף פיננסי ומידע ניהולי, בחטיבה הפיננסית בבנק הפועלים החל מיום 14 בפברואר 2016.

בתפקידו הקודם האחרון, כיהן מיום 1 בפברואר 2007 כמנהל אגף החשב בחטיבה הפיננסית בבנק הפועלים ולפני כן כיהן כמנהל מחלקת דיווח וניתוח כספי בבנק הפועלים.

בעל תואר שני במינהל עסקים - בהתמחויות מימון ואסטרטגיה - אוניברסיטת תל-אביב.

בעל תואר ראשון בחשבונאות וכלכלה - אוניברסיטת תל-אביב.

רואה חשבון.

הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ג. כליף, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

גסול בוריס (ברוך)

מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה מיום 6 באפריל 2017.

כן מכהן כדירקטור בדירקטוריון ישראלכרט ובדירקטוריון יורופיי וכיו"ר ועדת המחשוב של דירקטוריון ישראלכרט.

מכהן כמנהל אגף תכנון טכנולוגי בבנק הפועלים.

מכהן כדירקטור בחברת פועלית.

בעל תואר שני במנהל עסקים - אוניברסיטת תל אביב.

בעל תואר ראשון בכלכלה וחשבונאות - אוניברסיטת תל אביב.

הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ב. גסול, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

כיהן כדירקטור וכיו"ר דירקטוריון החברה עד ליום 2 ביולי 2017.

חונן שטיין

כיהן כדירקטור בדירקטוריון החברה עד ליום 30 במרץ 2017.

עופר לוי

כיהנה כדירקטורית בדירקטוריון החברה עד ליום 30 במרץ 2017.

רונית מאירי-הראל

חברי ההנהלה הבכירים

ד"ר רון וקסלר

מכהן כמנכ"ל החברה החל מיום 2 בפברואר 2016.
 כן מכהן כמנכ"ל חברות כרטיסי האשראי הבאות: ישראלכרט ויורופיי.
 מכהן כיו"ר דירקטוריון של החברות הבאות: צמרת מימונים, ישראלכרט (נכסים) 1994 וישראלכרט מימון.
 מכהן כדירקטור בחברת גלובל פקטורינג.
 מכהן כדירקטור (בהתנדבות) במנהיגות עסקית צעירה (חל"צ).
 חבר בוועד המנהל של עמותת עיגול לטובה (ע"ר).
 חבר באגודת ידידי אוניברסיטת תל אביב.
 כיהן כחבר הנהלת בנק הפועלים, משנה למנהל כללי, ממונה על חטיבת האסטרטגיה מנובמבר 2013 עד לפברואר 2016.
 כיהן כסמנכ"ל מסחר ומכירות בחברה, בישראלכרט ויורופיי, החל מיום 1 באוקטובר 2011 ועד ליום 31 באוקטובר 2013.
 משנת 2002 ועד אוקטובר 2011 מילא תפקידים שונים בבנק הפועלים.
 כן כיהן כדירקטור בחברות ישראלכרט ויורופיי.

ד"ר לפילוסופיה - דוקטורט במינהל ציבורי - אוניברסיטת בר-אילן.
 בעל תואר שני MBA במינהל עסקים - אוניברסיטת בר-אילן.
 בעל תואר ראשון במשפטים - אוניברסיטת תל-אביב.
 בעל תואר ראשון בחשבונאות - אוניברסיטת תל-אביב.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ר. וקסלר, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

אלי זהב

חבר הנהלת החברה, סמנכ"ל אשראי ומימון מיום 15 באוגוסט 2016.
 כן מכהן כחבר הנהלה, סמנכ"ל אשראי ומימון בישראלכרט ויורופיי.
 מכהן כדירקטור בדירקטוריונים של החברות הבאות: צמרת מימונים בע"מ, הרוח הישראלית (ע.ר).
 בתפקידו הקודם, כיהן כמנהל האגף העסקי בחטיבה העסקית בבנק הפועלים בע"מ.

בעל תואר שני במשפטים - אוניברסיטת בר-אילן.
 בעל תואר ראשון בכלכלה ומדעי המדינה - אוניברסיטת בר-אילן.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר א. זהב, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

אמיר קושילביץ-אילן

חבר הנהלת החברה, סמנכ"ל ניהול סיכונים ובטחון ומנהל הסיכונים הראשי CRO, מפברואר 2011.
 כן מכהן כחבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים ובטחון ומנהל הסיכונים הראשי CRO בישראלכרט ויורופיי.

בעל תואר שני במנהל עסקים - אוניברסיטת בן גוריון.
 בעל תואר ראשון בהנדסת אווירונאוטיקה וחלל - הטכניון.

לפי מיטב ידיעת החברה, מר א. קושילביץ-אילן אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

הגר בן-עזרא

חברת הנהלת החברה, סמנכ"ל מכירות ושירות מאוגוסט 2016.
כן מכהנת כחברת הנהלה, סמנכ"ל מכירות ושירות בישראל וביורופיי.
כיהנה כסמנכ"ל שירות בחברת ביטוח ישיר וסמנכ"לית שירות בחברת הרץ.

בעלת תואר ראשון במדעי החברה - מכללת רמת גן.

לפי מיטב ידיעת החברה וגב' ה. בן-עזרא, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

מאורה שלגי

חברת הנהלת החברה, סמנכ"ל משאבי אנוש מיום 1 במאי 2011.
כן מכהנת כחברת הנהלה, סמנכ"ל משאבי אנוש בישראל וביורופיי.

בעלת תואר שני במשאבי אנוש - הפקולטה ללימודי עבודה באוניברסיטת תל-אביב.
בעלת תואר ראשון במדעי החברה והרוח - האוניברסיטה הפתוחה.

לפי מיטב ידיעת החברה וגב' מ. שלגי, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

נועה נוה

חברת הנהלת החברה מיום 1 ביולי 2017, סמנכ"ל - ויועצת משפטית ראשית.
כן מכהנת כחברת הנהלה, סמנכ"ל - ויועצת משפטית ראשית בישראל וביורופיי.
מכהנת כיועצת משפטית ראשית בצמרת מימונים.

בעלת תואר ראשון במשפטים - אוניברסיטת בר אילן.

לפי מיטב ידיעת החברה וגב' נ. נוה, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

נירה שמידט-מנור

חברת הנהלת החברה, סמנכ"ל מנהלת אגף עסקים (לשעבר אגף מסחר), מיום 3 ביולי 2016.
כן מכהנת כחברת הנהלה, סמנכ"ל מנהלת אגף עסקים (לשעבר אגף מסחר) בישראל וביורופיי.
משנת 1997 ועד לתחילת כהונתה בחברה, מילאה תפקידים שונים בבנק הפועלים בע"מ ובתפקידה הקודם לפני תחילת כהונתה בחברה, כיהנה כמנהלת מטה שיווק ואסטרטגיה - חטיבת עסקים בבנק הפועלים בע"מ (2014-2016).

בעלת תואר שני (בהצטיינות) - החוג ללימודי עבודה - אוניברסיטת תל-אביב.
בעלת תואר ראשון (בהצטיינות) - בית ספר לעבודה סוציאלית - אוניברסיטת תל-אביב.

לפי מיטב ידיעת החברה וגב' נ. שמידט-מנור, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

עמי אלפן

חבר הנהלת החברה מיום 27 בפברואר 2007, מנהל רגולציה ופרויקטים מיוחדים.
כן מכהן כחבר הנהלה, מנהל רגולציה ופרויקטים מיוחדים בישראל וביורופיי.
מכהן כדירקטור בחברות הבאות: סטור אליינס.קום בע"מ; צמרת מימונים בע"מ.
כיהן כדירקטור בחברות הבאות: לייף סטייל - מועדון נאמנות לקוחות בע"מ; לייף סטייל מימון בע"מ, I.D.D.S.

בעל תואר שני במנהל עסקים - אוניברסיטת תל אביב.
בעל תואר ראשון בניהול-כלכלה - אוניברסיטת תל אביב.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ע. אלפן, הוא אינו בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

רם גב

חבר הנהלת החברה, סמנכ"ל כספים ומנהלה מסוף חודש מרץ 2011.
כן מכהן כחבר הנהלה, סמנכ"ל כספים בישראלכרט וביורופיי.
מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברות הבאות: ישראלכרט (נכסים) 1994 וישראלכרט מימון.
בתפקידו הקודם כיהן כסמנכ"ל כספים של הראל פיננסים.
כיהן כסגן מנהל מחלקת תאגידיים ברשות ניירות ערך.

בעל תואר שני במנהל עסקים (התמחות במימון) בהצטיינות יתרה - האוניברסיטה העברית בירושלים.
בעל תואר ראשון בחשבונאות וכלכלה בהצטיינות יתרה - האוניברסיטה העברית בירושלים.
רואה חשבון.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ר. גב, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

שי ורדי

חבר הנהלת החברה, סמנכ"ל טכנולוגיות מיום 6 ביוני 2016.
כן מכהן כחבר הנהלה, סמנכ"ל טכנולוגיות בישראלכרט וביורופיי.
בתפקידיו הקודמים כיהן כמפקד יחידת התוכנה של משטרת ישראל (ניצב משנה), סמנכ"ל הטכנולוגיות של בנק
דיסקונט, סגן נשיא לפתרונות פיננסיים בחברת סופרקום, חבר דירקטוריון ויו"ר ועדת המחשוב בחברת כא"ל.

בעל תואר שני במינהל עסקים - אוניברסיטת תל-אביב.
בעל תואר ראשון בהנדסת תעשייה וניהול - אוניברסיטת תל-אביב.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ש. ורדי, הוא אינו בן משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

הביקורת הפנימית

החברה מקבלת את שירותי הביקורת הפנימית מבנק הפועלים בע"מ (להלן: "הבנק").
פרטי המבקר הפנימי - רו"ח זאב חיו מכהן 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 (להלן: "חוק הביקורת הפנימית"). המבקר הפנימי אינו בעל עניין בחברה ואינו ממלא תפקיד נוסף על תפקידיו כמבקר הפנימי הראשי של בנק הפועלים וחלק מהחברות הבנות מקבוצת הבנק (בהן חברות בקבוצת ישראלכרט), כנדרש בסעיף 146 (ב) לחוק החברות ובסעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית.
מר זאב חיו המבקר הפנימי של החברה הודיע על פרישה מכהונתו שתיכנס לתוקף מיום 30 באפריל 2018 או מועד מינוי ואישור ע"י בנק ישראל של מבקר פנים חדש לחברה, המוקדם מבין השניים. זאת, על רקע ההיערכות להיפרדות קבוצת ישראלכרט מחברת האם, בנק הפועלים (בה הוא מכהן כמבקר פנימי), בעקבות החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה) התשע"ז-2017.

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 שנים. תוכנית העבודה לשנת 2017 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 התווית תוכנית העבודה, קיימה הביקורת שיחות והתייעצויות עם יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל החברה.
במסגרת תוכנית העבודה של הביקורת נבחנו גם תהליכי אישור עסקות 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 לביקורות 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 2017, 99 ימי ביקורת, במישור. בנוסף, פעילויות שמקבלת החברה, במיקור חוץ מהחברה האחות, ישראלכרט בע"מ, מבוקרות במסגרת הביקורת הפנימית בחברה זו. היקף משאבי הביקורת הפנימית נקבע על בסיס תוכנית עבודה רב שנתית, מבוססת סקר סיכונים.

תיגמול - רו"ח זאב חיו לא קיבל תגמול מהחברה. הביקורת ניתנת במיקור חוץ והחברה משלמת לבנק עבור שירותי הביקורת הפנימית על בסיס ימי העבודה של המבקרים. לדעת הדירקטוריון, אין בתשלומים האמורים, כדי לגרום להשפעה על שיקול דעתו המקצועי של המבקר הפנימי.

עריכת הביקורת - הביקורת הפנימית בחברה פועלת במסגרת החוקים, התקנות, הוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו, ובכלל זה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא פונקציית ביקורת פנימית, תקנים מקצועיים, הנחיות מקצועיות של לשכת המבקרים הפנימיים, והנחיות ועדת הביקורת והדירקטוריון.

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.

דיון 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 2016 הוגש לחברה בפברואר 2017. סיכום פעילות הביקורת לשנת 2017 צפוי להיות מוגש 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.

שכר רואי החשבון המבקרים

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

2016	2017	
באלפי ש"ח		
עבור פעולות הביקורת (3):		
449	449	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותים הקשורים לביקורת:		
10	23	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותי מס (4):		
12	12	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותים אחרים (5):		
10	-	רואי החשבון המבקרים המשותפים
32	35	סך הכל
481	484	סך הכל שכר של רואי חשבון מבקרים

- (1) דיווח של הדירקטוריון לאסיפה הכללית השנתית על שכר רואי החשבון המבקרים בעבור פעולות הביקורת ועבור שירותים נוספים לביקורת, לפי סעיפים 165 ו-167 לחוק החברות התשנ"ט-1999.
- (2) כולל שכר ששולם ושכר שנצבר.
- (3) ביקורת דוחות כספיים שנתיים וסקירת דוחות ביניים, כולל גם ביקורת על הבקרה הפנימית על דיווח כספי (SOX 404).
- (4) כולל ייעוץ מס.
- (5) כולל בעיקר תהליכים שוטפים.

שכר והטבות לנושאי משרה

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.

עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים

ראה ביאור 23 לדוחות הכספיים לעיל.

פרטים נוספים

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"). בעלת היתר השליטה בבנק הפועלים היא הגב' שרי אריסון. למיטב ידיעת החברה, אחזקותיה של הגב' אריסון בבנק הפועלים הינן באמצעות אריסון החזקות (1998) בע"מ (להלן: "אריסון החזקות") המחזיקה בסמוך למועד חתימת הדוח במניות המהוות כ-20.07% מהון המניות של בנק הפועלים, אשר מהוות "גרעין שליטה" בבנק הפועלים (כהגדרת מונח זה בהיתר השליטה שניתן על-ידי נגיד בנק ישראל).

למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח 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. הנאמנים של הנאמנויות הינם: The Northern Trust Company of Delaware ו-Fides VE LLC ביחד עם The Northern Trust Company of Delaware, בהתאמה. כפי שנמסר לבנק הפועלים, לגב' שרי אריסון יהיה שיקול הדעת הבלעדי להצביע באסיפות בעלי המניות באריסון החזקות, מכוח יפויי כוח שניתנו לה על-ידי הנאמנים, בהתאמה, על-פי התנאים שקבע בנק ישראל, ואשר הנאמנים האמורים אישרו כי הם מודעים להם וכי הם נכונים לפעול על-פיהם. יפויי הכוח שניתנו כאמור, ניתנו שלא מתוך כוונה לבטלם בשלב כלשהו; ואם יקרה ביטול כאמור של יפוי הכוח למי מהנאמנים, חובה עליהם להודיע על כך לבנק ישראל מיידית ולא יאוחר מתום שבעה (7) ימים ממועד קבלת ההודעה על הביטול.

נכסים בלתי מוחשיים

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. בנוסף, מכח חברותה בארגון אמריקן אקספרס קיימת לחברה זכות שימוש כללית במומגים שבבעלות ארגון אמריקן אקספרס. במסגרת פעילותה, כפופה החברה להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ולתקנות שהותקנו מכוחו, וביניהן חובת הרישום של מאגר מידע (כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות) בהתאם לדרישות הדין ובהתאם להסכמים בהם התקשרה.

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.

מערך כוח האדם בחברה

סך המשורות בחברה כולל:

- (1) עובדים בהסכם קיבוצי ו/או בהסכמי העסקה אישיים שנחתמו עם ישראלכרט או עם יורופיי.
- (2) בחברה מועסקים גם 5 עובדי בנק הפועלים המושאלים לחברה. לפרטים נוספים ראה ביאור 16.ט. לעיל לגבי עובדי הבנק המושאלים.
- (3) כוח אדם חיצוני.

טבלה 2 – נתונים אודות מצבת כח האדם של החברה במונחי משרות:

2016	2017	
156	150	ממוצע משרות על בסיס חודשי
159	146	סך המשורות לסוף השנה

היקף העובדים הינו לרבות משרות המוקצות במסגרת הסכמי השתתפות בהוצאות בין החברות בקבוצה. בחישוב המשורות נלקחו בחשבון שעות נוספות בגינם משלמים שכר שעות נוספות לפי דיווח ספציפי (לא על בסיס גלובלי). מספר המשורות כולל גם תרגום למשרות של עלות שעות נוספות, בתוספת משרות כוח אדם חיצוני שאינם עובדי החברה, אך מספקים שירותי עבודה, שנדרשת לוויסות כוח האדם במסגרת הפעילות השוטפת ולהטמעת פרויקטים, בתוספת משרת עובד אחד ששכרו הוון לרכוש קבוע בשנת 2017 (בשנת 2016 - 8 משרות).

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. בשנתיים 2016 ו- 2017 התמידה החברה במדיניות זו ובמסגרתה:
1. נשמרה מערכת יחסי עבודה יציבה ושקטה והתקיים דיאלוג מתמשך עם השותפים למערכת זו, מתוך הבנה של המטרה המשותפת וראייה ארגונית כוללת.
 2. פיתוח השותפות האסטרטגית עם האגפים השונים במטרה לתמוך ביעדי החברה.
 3. התאמת מדיניות משאבי אנוש במטרה להביא להתייעלות ולחיסכון בעלויות.
 4. עידוד התגייסות העובדים למצוינות, מקצועיות והצלחה.
 5. עידוד מעורבות עובדים וחיבור ליעדים העסקיים של החברה.
 6. 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.
 7. 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.
 8. המשך הטמעת הקוד האתי, מענה לתקנות רגולטוריות בנושא נגישות ואחריות תאגידית.
 9. העלאת ערך הנתנה לקהילה באמצעות עידוד פעילות התנדבותית במסגרת יחידות ארגוניות, פעילויות פרטניות ופעילויות חוצות ארגון שכללו את העובד ובני משפחתו.

הדרכה ואימונים

כשותפים אסטרטגיים המכוונים לתמיכה בהשגת היעדים של הארגון ככלל ושל היחידות העסקיות בפרט, נבנתה תכנית הכשרה מותאמת לכל יחידה עסקית, לרבות תכנית ממוקדת לעובדים על-פי צרכים שאותרו. בשנים 2016 ו-2017 המשיכה החברה בהתאמת ההכשרות לאתגרים ולסביבה העסקית המשתנה, בדגש על שיפור מיומנויות השירות והמכירות, הטמעת מוצרים ושירותים חדשים וכן בהכשרה והעמקת הידע המקצועי של העובדים לתפקידים השונים ומתן כלים המעודדים מקצועיות, יצירתיות ופתיחות לחדשנות. בנוסף פותחה תכנית הדרכה מקיפה למקצועות האשראי הכוללת מגוון קורסים ברמות עומק שונות ובהתאמה לתכולה ודרישות תפקיד של עובדים ביחידות השונות. בשנים אלו יושמה גם תכנית פיתוח מנהלים שעסקה ביצירת אסטרטגיה ניהולית ותרגומה להובלה, רתימה וניהול עובדים על פי כישורים ויכולות ובהתאם לצרכים של החברה.

אחריות תאגידית, אתיקה ורגולציה

החברה מפרסמת דוח אחריות תאגידית אחת לשנתיים. החברה פרסמה את דוח האחריות התאגידית השני שלה בשנת 2016 שמציג את מכלול העשייה של החברה בתחום זה ואת ההשפעות על מחזיקי העניין של החברה בשנים 2015-2014. החברה מחויבת להתנהלות עסקית ערכית ומכבדת עם כל שותפי העסקיים ובעלי העניין. הקוד האתי של ישראל כרט מהווה את תעודת הזהות הערכית של החברה, ומשקף את הערכים הייחודיים ואת כללי ההתנהגות שהחברה רואה עצמה מחויבת אליהם. בשנים 2016 ו-2017 פעלה החברה להנגשת אתרי האינטרנט השיווקיים שלה, כחלק מיישום תקנות הנגישות בתחום השירות והאינטרנט. תכנית העבודה עומדת בהתאם לתקנות הנגישות. בשנת 2018 מתכננת החברה לפרסם דוח מעודכן לשנים 2016 - 2017.

מעורבות חברתית ותרומה לקהילה

עיקר העשייה בתחום מעורבות חברתית ותרומה לקהילה מתבצעת במסגרת פעילות ישראל כרט.

מגבלות, חקיקה תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים

מגבלות ופיקוח על פעילות החברה

באופן כללי, לחברה העוסקת בהנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב, בתפעול מערך כרטיסי חיוב ובמתן אשראי, ובדומה לחברות כרטיסי אשראי אחרות בענף, חלים על החברה דינים והוראות שונים בקשר עם פעילותה בתחומים אלה (כגון חוק כרטיסי חיוב; המסדיר את מערכת היחסים שבין המנפיק לבין הלקוח בנוגע להנפקת כרטיס 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. חוק הבנקאות רישוי; חוק הבנקאות שירות ללקוח; פקודת הבנקאות, 1941; חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים; חוק הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות, תשנ"ג-1993; חוק נתוני אשראי, התשע"ז-2016; חוק שטרומ (ותיקוני החקיקה העקיפים מכוחו), חוק בנק ישראל, התשי"ד-1954; וכן התקנות, הצווים והכללים שהוצאו מכוחם) המטילים עליה חובות ומגבלות שונות. כמו-כן, חלות על החברה הוראות שונות שמוציא מעת לעת הפיקוח על הבנקים מכוח חוזרים, מכתבים והנחיות, החלות על כלל חברות כרטיסי האשראי (או על מי מהן לפי העניין), כגון נוהל בנקאי תקין מספר 470 (כרטיסי חיוב) המסדיר את פעילותן של חברות כרטיסי אשראי ושל תאגידים בנקאיים לעניין תפעול מערך כרטיסי חיוב. ההוראה כוללת הנחיות לגבי ההתנהלות השוטפת של הנפקת כרטיסים ותפעולם, שיווק ודיור וכן הוראות בדבר סיום חוזה כרטיס חיוב. בנוסף, מפרטת ההוראה רשימה של כל הוראות נוהל בנקאי תקין החלות על חברות כרטיסי האשראי, ביניהן הוראות בדבר הרכב הדירקטוריון ופעולותיו, קצין הציות, ניהול הסיכונים, עסקאות עם אנשים קשורים, ניהול טכנולוגיות מידע, מדידה והלימות הון, הטבות ללקוחות ועוד. בנוסף, חלות על חברות כרטיסי אשראי הוראות ניהול בנקאי תקין נוספות מתוך קובץ הוראות ניהול בנקאי תקין. יצוין, כי בתחום הסליקה, פעילותה של החברה כפופה לקבלת רישיון סולק או אישור סליקה מאת הפיקוח על הבנקים (מכוח חוק הבנקאות רישוי). למועד חתימת הדוח לחברה רישיון סולק מבנק ישראל המתחדש אחת לשנה.

לפרטים נוספים אודות מגבלות, חקיקה ותקינה החלים על החברה, לרבות שינויים וחידושים בהם, ראה סעיף "הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון, מגזר הסליקה בסעיף "מגזרי פעילות" בדוח הדירקטוריון תחת הכותרת "הסדרי סליקה עם חברות כרטיסי אשראי אחרות והסדרים נוספים ביחס לענף" וביאור 1.18.1. לדוחות הכספיים. לפרטים אודות הליכים משפטיים ותלויות, ראה ביאור 18.ג. לדוחות הכספיים. 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 הריבית, תשי"ז-1957; חוק השליחות, תשכ"ה-1965; חוק הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים, התשי"ח-1957, חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, התשנ"ו-1996, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981; וכן תקנות, צווים וכללים שהוצאו מכוחם, כמו גם דינים אחרים העוסקים באיסור הלבנת הון ומימון טרור, הגנת הפרטיות וכדומה. הדינים וההוראות האמורים בסעיף זה לעיל משפיעים במידה רבה על אופן ניהול עסקיה של החברה (בדומה לחברות כרטיסי אשראי אחרות), ובכלל זה על השירותים אותם היא מספקת, התקשורתיות, אופן התנהלותה וניהול משאביה הכספיים.

תיאור עסקי החברה לפי 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.

מגזר הנפקת כרטיסי אשראי

חברת כרטיסי אשראי מנפיקה ללקוחות (מחזיקי כרטיסי אשראי) כרטיסי אשראי. מחזיק כרטיס אשראי משתמש בכרטיס כאמצעי תשלום בבית העסק ובית העסק מספק למחזיק כרטיס האשראי טובין או שירותים. הצטרפות הלקוח למערכת כרטיסי האשראי נעשית עם חתימתו על חוזה כרטיס האשראי עם המנפיק וקבלת כרטיס האשראי לידיו. מחזיק כרטיס האשראי מתחייב לפרוע את הסכומים המגיעים ממנו בגין שימושו בכרטיס האשראי.

עבור שירותי ההנפקה והתפעול של הכרטיס גובה המנפיק ממחזיק כרטיס האשראי עמלות שונות ומהסולק או מבית העסק, עמלה צולבת או עמלת בית עסק, בהתאמה.

נכון למועד הדוח, פעולות במגזר ההנפקה של כרטיסי אשראי בישראל מספר חברות המנפיקות כרטיסי אשראי בנקאיים וחץ בנקאיים - החברה, ישראלכרט, יורופיי, לאומי קארד, כ.א.ל ודיינרס. תחום זה מאופיין בתחרותיות גבוהה.

הכרטיסים הבנקאיים המונפקים על-ידי החברה מופצים לבעלי חשבון בבנקים עימם קשורה החברה בהסכמים, הכוללים את בנק הפועלים (החברה האם), בנק מזרחי טפחות בע"מ, בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ, הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, בנק מסד בע"מ, בנק אוצר החייל בע"מ, בנק איגוד בע"מ ובנק ירושלים בע"מ (יחד - "הבנקים בהסדר"). בנוסף, החברה מגייסת ומפיצה כרטיסים במגוון של אפיקים אחרים, ביניהם, התקשרויות עם ארגונים ומועדונים. במהלך השנה חידשה החברה הסכמים עם מספר מועדונים. בנוגע להשפעות רגולטוריות על המגזר ראה גם פרק "מגבלות ופיקוח על פעילות החברה" להלן. כאמור, ישראלכרט מנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות ההנפקה ואת פעילות הסליקה של כרטיסי האשראי.

גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

להערכת החברה, גורמי הצלחה הקריטיים העיקריים במגזר ההנפקה ואשר החברה משקיעה מאמצים ומשאבים בהשגתם, הינם: (1) הנפקת כרטיסי אשראי מכוח רישיונות בינלאומיים; (2) שיתופי פעולה עם תאגידים בנקאיים להפצת והנפקת כרטיסי אשראי; (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 ובקורת אשראי; (8) יכולת גיוס לקוחות ושימורם באמצעות מערך שיווק ייעודי; (9) התקשרות בהסכמים להקמת מועדוני לקוחות; וכן (10) יעילות תפעולית ושימור יתרון הגודל.

חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות

להערכת החברה, חסמי הכניסה העיקריים למתן שירותי הנפקה של כרטיסי אשראי הינם: (1) הצורך בקבלת רישיון מאת ארגון בינלאומי להנפקת המותג המונפק וקבלת זכות שימוש בסימן המסחר, עניינים הכרוכים לעיתים בעלות כספית גבוהה; (2) עמידה בתנאי כשירות מסוימים כתנאי לקבלת רישיון הנפקה; (3) הצורך באמצעים פיננסיים רבים ובידע רב לשם ביצוע ההשקעות הנדרשות לשם הנפקת כרטיסים וכן לשם ביצוע השקעות בתשתיות טכנולוגיות הכוללות מערך תפעול, מערכות מידע ותקשורת מתוחכמות, מערך ניהול סיכונים ובקורת אשראי, אבטחת מידע, פרסום, מכירות ושיווק בפריסה רחבה; (4) הצורך בהון לשם עמידה בהוראות הפיקוח על הבנקים בנושא יחס הון לרכיבי סיכון.

תחליפים למוצרי מגזר הפעילות

אמצעי תשלום חלופיים כגון: מזומן, הוראות קבע, העברות אלקטרוניות של כספים, המחאות, תווי קנייה וכרטיסים נטענים מהווים תחליף לשירותים המסופקים על-ידי חברות כרטיסי האשראי בישראל. כמו-כן, שירותי האשראי וההלוואות הניתנים על-ידי גורמים שונים במשק, בין באמצעות הבנקים ובין באמצעות גורמים פיננסיים אחרים, מהווים מוצרים תחליפיים לשירותי האשראי והמימון. ראה גם סעיף "מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים" בדוח הדירקטוריון.

התקשרויות עם בנקים שונים בהסדר הנפקת כרטיסי חיוב בנקאיים

במסגרת ההסכמים השונים של החברה עם הבנקים שבהסדר, הוקנתה לכל בנק הסמכות לקבוע מי מבין הלקוחות ייצא ראוי להצטרף להסדר הכרטיסים של החברה וכן להמליץ לחברה על צירופו להסדר הכרטיסים. ככלל, כל בנק כאמור אחראי לכבד כל שובר וחיוב שביצע הלקוח ביום הצגת השוברים או החיובים לבנק. במסגרת ההסכמים השונים האמורים, נכללים גם הסדרי התשלומים והתנאים הרלוונטיים מול כל בנק שבהסדר.

תחרות

תחום הנפקת כרטיסי האשראי הינו תחום המאופיין בתחרותיות גבוהה מאוד, אשר גברה בשנים האחרונות, ומתמקדת בכל הסקטורים ופלחי האוכלוסייה הרלוונטיים למגזר זה. לפרטים אודות ענף כרטיסי האשראי בישראל והגורמים הפועלים בו, וכן אודות מגמות והתפתחויות רגולטוריות להן השפעה מהותית על התחרות במגזר זה, ראה סעיפים "מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים" ו-"הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון.

התחרות ביחס למחזיקי הכרטיסים ניכרת במספר מישורים: (1) צירוף לקוחות חדשים (שאינם בעלי כרטיס אשראי או שהינם בעלי כרטיס אשראי של חברות מתחרות) להסדר כרטיסי אשראי עם החברה וכן בשימור לקוחות קיימים ומניעת נטישתם לטובת חברות מתחרות, דבר המחייב השקעת מאמצים ומשאבים; ו-(2) תחרות על נתח הארנק של מחזיק הכרטיס (אשר לעיתים מחזיק כרטיסי חיוב המונפקים על-ידי מספר חברות) במטרה שיבצע חלק עיקרי מהצריכה השוטפת שלו באמצעות כרטיסי האשראי המונפקים על-ידי החברה, תוך הגדלת תמהיל המוצרים של החברה ו/או הגדלת היקף השימושים.

הגורמים החיוביים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: (1) החברה מובילה בתחום הנפקת כרטיסי אשראי בישראל ולה כמות הכרטיסים המונפקת הגדולה ביותר בישראל; (2) תדמית החברה ומותגיה; (3) היתרון לגודל והמובילות מעניקים יתרונות נוספים כגון בחסכון במבנה העלויות של החברה; (4) הון אנושי מקצועי, מיומן ומנוסה; (5) לחברה התקשרות עם מספר רב של בנקים להנפקת של כרטיסי אשראי; (6) מערכת ההסכמים של החברה עם מועדוני לקוחות וארגונים, המייצגים מגזרים שונים מהאוכלוסייה בישראל; (7) מגוון מוצרים ושירותים המוצעים לקשת רחבה של לקוחות; (8) מערך שירות מתקדם המאפשר מתן שירות ברמה גבוהה ללקוח; וכן (9) מבנה הון איתן ותזרים מזומנים חיובי.

הגורמים השליליים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: (1) ריבוי שינויים רגולטוריים משמעותיים; (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 אשראי; וכן (3) כניסת גורמים קמעונאים ואחרים לתחום ההנפקה ו/או הרחבת הפעילות של גורמים מתחרים קיימים, בין השאר, באמצעות מיזמים ושיתופי פעולה אסטרטגיים להנפקת כרטיסים.

לצורך התמודדות עם התחרות במגזר נוקטת החברה את הפעולות העיקריות הבאות: (1) השקעת משאבים לשיפור הערך למחזיקי הכרטיסים, לרבות בדרך של שיפור השירות לשימור מחזיקי הכרטיסים כלקוחות ולהגברת נאמנותם; (2) חדשנות - מתן מענה לצרכי הלקוחות בפיתוח מוצרים ושירותים חדשים שיענו על דרישות פלחי הלקוחות של החברה ועל צרכי השוק ופיתוח מוצרים ושירותים חליפיים שיתחרו באמצעי התשלום המקובלים כדוגמת מזומן והמחאות; (3) חיזוק מעמדה ותדמיתה של החברה באמצעות פרסום; (4) פעילות שיווק וקידום מכירות, לרבות במסגרת ההתקשרויות עם הבנקים בהסדר; וכן (5) ניהול של תוכנית הטבות מגוונת ומתאמת ללקוחות.

מגזר סליקת כרטיסי אשראי

במסגרת שירות הסליקה מבטיחה חברת כרטיסי האשראי הסולקת לבית העסק, כי כפוף לקיום תנאי ההסכם ביניהם, החיובים בהם התחייבו כלפיו מחזיקי הכרטיסים הנסלקים על-ידה, בעת שרכשו טובין או שירות בבית העסק, ייפרעו על-ידה. הסולק מרכז את חיובי העסקאות שנעשו בכרטיסי האשראי הנסלקים על-ידיו בבית עסק מסוים עימו חתם על הסכם סליקה תמורת עמלה (הקרויה "עמלת בית עסק"), מבטיח ומעביר לבית העסק את התשלומים בהם התחייבו מחזיקי כרטיסי האשראי שביצעו באותו בית עסק עסקאות באמצעות כרטיסי אשראי.

נכון למועד הדוח, פועלות במגזר הסליקה של כרטיסי אשראי בישראל מספר חברות כרטיסי אשראי - החברה, ישראלכרט, יורופיי, לאומי קארד, כ.א.ל ודיינרס. התחרות בתחום זה הינה חריפה ומתמקדת בכל תחומי הפעילות במגזר.

החברה קשורה בהסכמי סליקה עם בתי עסק במגוון ענפים ומציעה לבתי העסק השונים בנוסף לשירותי הסליקה, גם מגוון שירותים פיננסיים, הקדמות תשלום וניכיון שוברים.

כאמור, ישראלכרט מנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות ההנפקה ואת פעילות הסליקה של כרטיסי האשראי.

גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות

להערכת החברה, גורמי הצלחה הקריטיים העיקריים במגזר הסליקה הינם: (1) היכולת לסלוק כרטיסי אשראי מכח רישיון בינלאומי; (2) מקורות מימון זמינים להשקעה בתשתיות טכנולוגיות חדישות הדרושות למתן שירותי הסליקה ובשדרוג תשתיות קיימות; (3) אפיון ופיתוח של מערכות סליקה מתאימות ושימור רמה טכנולוגית גבוהה; (4) הון אנושי איכותי ומנוסה; (5) איכות השירות ללקוחות מגזר הסליקה (בתי העסק) וכן יכולת גיוס בתי עסק ושימורם באמצעות מערך שיווק ומכירות ייעודי; (6) מתן שירותים נלווים לבתי העסק הכוללים, בין היתר, שירותים פיננסיים ותפעוליים שונים; (7) יעילות תפעולית וניצול יתרון הגודל; (8) ניסיון מצטבר בתחום הסליקה של כרטיסי אשראי; וכן (9) מבנה הון איתן ומקורות מימון זמינים.

חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות

חסמי הכניסה העיקריים למתן שירותי סליקה של כרטיסי אשראי הינם: (1) הצורך באמצעים פיננסיים, ניסיון וידע רב לשם ביצוע השקעות גבוהות הנדרשות בתשתיות טכנולוגיות, מערך תפעול, פרסום ושיווק גדולים; (2) הצורך בקבלת רישיון ובכלל זה רישיון מאת הארגונים הבינלאומיים לסליקת המוטגים שבבעלותם, תוך עמידה מתמדת בתנאים הנקובים בכל רישיון ובכללי הארגון הרלוונטי; (3) פריסת מערך תקשורת שיאפשר את ביצוע תפעול הסליקה; (4) צורך בביצוע סליקה בהיקפים גבוהים לצורך החזר ההשקעה בתשתיות, מערכות סליקה ועלויות אחרות; (5) פיתוח מערכת מידע אמינה לניהול התחשבויות; וכן (6) מערך מכירות, גיוס ושירות לקוחות. יחד עם זאת, חוק שטרם קבע תנאים לסולקים 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 (כגון - לא צריכים את רישיון הארגונים הבינ"ל; השקעות קטנות יותר בתשתיות וכיוצ"ב).

תחרות

תחום הסליקה של כרטיסי אשראי מאופיין בתחרות גבוהה מאוד. לפרטים אודות ענף כרטיסי האשראי בישראל והגורמים הפועלים בו, וכן אודות מגמות והתפתחויות רגולטוריות להן השפעה מהותית על התחרות במגזר זה, ראה סעיפים "מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים" ו-"הליכי רגולציה" בדוח הדירקטוריון לעיל.

התחרות בתחום הסליקה מתמקדת בגיוס בתי עסק חדשים להסכמי סליקה עם החברה, בשימור בתי העסק הקיימים כלקוחות תחום הסליקה ומניעת נטישתם לטובת חברות מתחרות, 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. חברות כרטיסי האשראי הרחיבו את תמהיל המוצרים והשירותים המוצעים על-ידן לבתי עסק, על-ידי הצעת שירותים שיווקיים ופיננסיים כגון: תאריכי זיכוי גמישים ומבצעי קידום מכירות משותפים לחברת כרטיסי האשראי ולבית העסק.

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) תשתית טכנולוגית מתקדמת המאפשרת מענה לצרכי בתי העסק השונים; (4) סל מוצרים ושירותים רחב כדוגמת שירותים שיווקיים ותפעוליים; וכן (5) מבנה הון איתן ותזרים מזומנים חיובי.

הגורמים השליליים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: (1) רגולציה; (2) התפתחויות טכנולוגיות, אשר יוצרות אפשרות לפיתוח של אמצעי תשלום חליפיים, העלולים לגרום לירידה בסליקת כרטיסי אשראי; (3) שינוי סכמת התחרות על ידי כניסתם של מתווכי סליקה, כגון מאגדים; וכן (4) היעדר עלות חסמי מעבר מהותיים.

לצורך התמודדות 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 הנתמך במערכות טכנולוגיות מתקדמות; (2) השקעת משאבים לשיפור השירות ושימור בתי העסק כלקוחות ולהגברת נאמנותם תוך התאמת המוצרים והשירותים לצרכיו הייחודיים של בית העסק; (3) העמקת שיתופי פעולה עם בתי עסק; (4) מדיניות תעריפים (עמלת בית עסק) תחרותית ומושכלת וכן (5) הדינמיות של החברה ויכולתה להיענות לצרכים המשתנים של בית העסק ולהציע לו סל שירותים רחב, נותנים מענה תחרותי בשוק וכן משמשים כגורם נוסף בחיזוק הנאמנות ובהעדפתו של בית עסק את נותן שירותי הסליקה ובגיבוש התפיסה הכוללת של החברה על-ידי בתי העסק. לפרטים אודות מגבלות רגולטוריות החלות על החברה מכוח דיני ההגבלים העסקיים, ראה ביאור 1.ב.18. לדוחות הכספיים לעיל.



ד"ר רון וקסלו
מנהל כללי



איל דשא
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 25 בפברואר 2018.



נספחים לדוח השנתי

טבלה 3 – שיעורי הכנסות והוצאות של החברה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית – נכסים

לשנה שהסתיימה			לשנה שהסתיימה			לשנה שהסתיימה		
ביום 31 בדצמבר 2015			ביום 31 בדצמבר 2016			ביום 31 בדצמבר 2017		
שיעור	הכנסות	יתרה	שיעור	הכנסות	יתרה	שיעור	הכנסות	יתרה
ההכנסה	ריבית	ממוצעת(1)	ההכנסה	ריבית	ממוצעת(1)	ההכנסה	ריבית	ממוצעת(1)
באחוזים	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח	באחוזים	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח	באחוזים	במיליוני ש"ח	במיליוני ש"ח
נכסים נושאי ריבית (2)								
-	*-	-	-	*-	-	-	*-	-
5.26	1	19	11.76	2	17	8.70	2	23
-	*-	461	-	*-	502	-	*-	532
סך כל הנכסים נושאי ריבית								
0.21	1	480	0.39	2	519	0.36	2	555
		2,068			2,351			2,499
		29			33			34
		2,577			2,903			3,088

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

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

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

הערה: נתונים מלאים על שיעורי ההכנסה וההוצאה בכל מגזר, לפי סעיפי המאזן השונים, יימסרו לכל מבקש.

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

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית – התחייבויות והון

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017		
שיעור ההכנסה באחוזים	הוצאות ריבית במיליוני ש"ח	יתרה ממוצעת(1) במיליוני ש"ח	שיעור ההכנסה באחוזים	הוצאות ריבית במיליוני ש"ח	יתרה ממוצעת(1) במיליוני ש"ח	שיעור ההכנסה באחוזים	הוצאות ריבית במיליוני ש"ח	יתרה ממוצעת(1) במיליוני ש"ח
התחייבויות נושאות ריבית (2)								
אשראי מתאגידים								
-	(*)	3	-	(*)	3	-	(*)	2
בנקאיים								
-	(*)	*	-	(*)	*	-	(*)	*
התחייבויות אחרות								
סך כל ההתחייבויות נושאות ריבית								
-	(*)	3	-	(*)	3	-	(*)	2
זכאים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית								
		2,247			2,526			2,671
התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית (3)								
		17			19			21
סך כל ההתחייבויות								
		2,267			2,548			2,694
סך כל האמצעים ההוניים								
		310			355			394
סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים								
		2,577			2,903			3,088
פער הריבית								
0.21			0.39			0.36		
תשואה נטו על נכסים נושאי ריבית בישראל								
0.21	1	480	0.39	2	519	0.36	2	555

* 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.
 הערה: נתונים מלאים על שיעורי ההכנסה וההוצאה בכל מגזר, לפי סעיפי המאזן השונים, יימסרו לכל מבקש.



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

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית – מידע נוסף על נכסים והתחייבויות נושאי ריבית המיוחסים לפעילות בישראל

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017		
שיעור ההכנסה	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת (1) במיליוני ש"ח	שיעור ההכנסה	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת (1) במיליוני ש"ח	שיעור ההכנסה	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת (1) במיליוני ש"ח
0.21	1	480	0.39	2	519	0.36	2	555
-	*-	1	-	(* -)	*-	-	(* -)	*-
0.21			0.39			0.36		
מטבע ישראלי לא צמוד								
								סך נכסים נושאי ריבית
								סך התחייבויות
								נושאות ריבית
								פער הריבית
מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)								
								סך נכסים נושאי ריבית
								סך התחייבויות
								נושאות ריבית
								פער הריבית
סך פעילות בישראל								
								סך נכסים נושאי ריבית
								סך התחייבויות
								נושאות ריבית
								פער הריבית

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.
(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

הערה: נתונים מלאים על שיעורי ההכנסה וההוצאה בכל מגזר, לפי סעיפי המאזן השונים, יימסרו לכל מבקש.

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

ניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית

שנה שהסתיימה ביום 31.12.2017 לעומת השנה שהסתיימה ביום 31.12.2016

גידול (קיטון) בגלל שינוי (1)		
שינוי נטו	מחיר	כמות
במיליוני ש"ח		
נכסים נושאי ריבית (2)		
מזומנים	-	(*)
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	(*)	*-
נכסים נושאי ריבית אחרים	(*)	*-
סך הכל הכנסות ריבית	(*)	*-
התחייבויות נושאות ריבית (2)		
אשראי מתאגידים בנקאיים	(*)	*-
התחייבויות נושאות ריבית אחרות	-	-
סך הכל הוצאות ריבית	(*)	*-

שנה שהסתיימה ביום 31.12.2016 לעומת השנה שהסתיימה ביום 31.12.2015

גידול (קיטון) בגלל שינוי (1)		
שינוי נטו	מחיר	כמות
במיליוני ש"ח		
נכסים נושאי ריבית (2)		
מזומנים	*-	(*)
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	1	*-
נכסים נושאי ריבית אחרים	*-	*-
סך הכל הכנסות ריבית	1	*-
התחייבויות נושאות ריבית (2)		
אשראי מתאגידים בנקאיים	-	-
התחייבויות נושאות ריבית אחרות	-	-
סך הכל הוצאות ריבית	-	-

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) השינוי בכמות חושב לפי ההפרש בין היתרות הממוצעות בתקופות כפול שיעור ההכנסה/הוצאה בתקופה. השינוי במחיר חושב לפי היתרה הממוצעת של תקופה מקבילה כפול הפער בין שיעורי ההכנסה/הוצאה בין התקופות.
- (2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

הערה: נתונים מלאים על שיעורי הכנסה והוצאה בכל מגזר, לפי סעיפי המאזן השונים, יימסרו לכל דורש.

טבלה 4 - דוחות רווח והפסד לרבעון - מידע רב רבעוני

במיליוני ש"ח

בשנת 2017				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
הכנסות				
102	107	110	109	מעסקאות בכרטיסי אשראי
1	*-	*-	1	הכנסות ריבית, נטו
(2)	(1)	(*-)	(2)	הוצאות אחרות
101	106	110	108	סך כל ההכנסות
הוצאות				
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
87	90	91	95	סך כל ההוצאות
14	16	19	13	רווח לפני מיסים
3	4	5	3	הפרשה למיסים על הרווח
11	12	14	10	רווח נקי
76	90	98	74	רווח נקי בסיסי למניה רגילה (בש"ח)
בשנת 2016				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
הכנסות				
96	101	107	101	מעסקאות בכרטיסי אשראי
*-	1	*-	1	הכנסות ריבית, נטו
(1)	(2)	(1)	(2)	(הוצאות) הכנסות אחרות
95	100	106	100	סך כל ההכנסות
הוצאות				
1	2	3	4	בגין הפסדי אשראי
31	28	29	27	תפעול
17	21	21	24	מכירה ושיווק
9	8	9	10	הנהלה וכלליות
22	24	25	21	תשלומים לבנקים
80	83	87	86	סך כל ההוצאות
15	17	19	14	רווח לפני מיסים
4	4	5	5	הפרשה למיסים על הרווח
11	13	14	9	רווח נקי
78	91	101	70	רווח נקי בסיסי למניה רגילה (בש"ח)

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח. פועלים אקספרס בע"מ

טבלה 5 - מאזנים לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני
במיליוני ש"ח

בשנת 2017				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
נכסים				
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
2,559	2,536	2,600	2,604	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
2	2	2	2	מחשוב וציוד
517	546	516	512	נכסים אחרים
3,114	3,120	3,146	3,134	סך כל הנכסים
התחייבויות				
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
2,734	2,728	2,740	2,718	סך כל ההתחייבויות
380	392	406	416	הון
3,114	3,120	3,146	3,134	סך כל ההתחייבויות וההון
בשנת 2016				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
נכסים				
28	36	24	22	מזומנים
2,341	2,372	2,598	2,443	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(14)	(14)	(15)	(16)	הפרשה להפסדי אשראי
2,327	2,358	2,583	2,427	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
1	1	1	2	מחשוב וציוד
492	510	512	551	נכסים אחרים
2,848	2,905	3,120	3,002	סך כל הנכסים
התחייבויות				
4	2	3	1	אשראי מתאגידים בנקאיים
2,478	2,529	2,728	2,601	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
23	18	20	21	התחייבויות אחרות
2,505	2,549	2,751	2,623	סך כל ההתחייבויות
343	356	369	379	הון
2,848	2,905	3,120	3,002	סך כל ההתחייבויות וההון

* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

טבלה 6 - דוחות רווח והפסד - מידע רב תקופתי

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2013	2014	2015	2016	2017	
הכנסות					
317	332	368	405	428	מעסקאות בכרטיסי אשראי
5	3	1	2	2	הכנסות ריבית, נטו
1	3	(2)	(6)	(5)	(הוצאות) הכנסות אחרות
323	338	367	401	425	סך כל ההכנסות
הוצאות					
1	1	6	10	12	בגין הפסדי אשראי
94	97	120	115	119	תפעול
62	69	76	83	104	מכירה ושיווק
27	28	30	36	38	הנהלה וכלליות
82	82	80	92	90	תשלומים לבנקים
266	277	312	336	363	סך כל ההוצאות
57	61	55	65	62	רווח לפני מיסים
14	16	15	18	15	הפרשה למיסים על הרווח
43	45	40	47	47	רווח נקי לשנה
309	324	285	340	338	רווח נקי בסיסי למניה רגילה (בש"ח)

טבלה 7 - מאזנים - מידע רב תקופתי

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר					
2013	2014	2015	2016	2017	
					נכסים
12	15	15	22	16	מזומנים
1,896	1,962	2,314	2,443	2,623	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(10)	(11)	(13)	(16)	(19)	הפרשה להפסדי אשראי
1,886	1,951	2,301	2,427	2,604	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
2	2	*-	2	2	מחשוב וציוד
438	449	549	551	512	נכסים אחרים
2,338	2,417	2,865	3,002	3,134	סך כל הנכסים
					התחייבויות
3	2	4	1	3	אשראי מתאגידים בנקאיים
2,017	2,108	2,510	2,601	2,692	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
56	-	-	-	-	כתבי התחייבויות נדחים
15	15	19	21	23	התחייבויות אחרות
2,091	2,125	2,533	2,623	2,718	סך כל ההתחייבויות
247	292	332	379	416	הון
2,338	2,417	2,865	3,002	3,134	סך כל ההתחייבויות וההון

מילון מונחים

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרות המונחים
1	Bid-Ask		מרווח בין מחיר הרכישה למחיר המכירה הנמדד במונחים יחסיים.
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	KPIs	Key Performance Indicators	מדד עסקי המאפשר לבצע הערכה של הגורמים ההכרחיים להצלחת הארגון. KPI מסייע לארגונים להשיג את המטרות באמצעות הגדרת המדד ומדידה של ההתקדמות לקראת השגת המטרה.
4	On-Call		אשראי "און קול" הינו אשראי ליום אחד. מטרתו: להוות גישור בין תקבולים והוצאות המזומנים העסיקי שלך, לתקופות קצרות מאד.
5	אמצעי שליטה		על פי חוק בנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, כל אחת מאלה: (1) זכות ההצבעה באסיפה כללית של חברה או בגוף מקביל של תאגיד אחר; (2) הזכות למנות דירקטור בתאגיד; (3) הזכות להשתתף ברווחי התאגיד; (4) הזכות ליתרת נכסי התאגיד בעת חיסולו לאחר סילוק חבויותיו;
6	אשראי		כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, למעט ערבות, אשראי תעודות והתחייבות על חשבון לקוח.
7	אשראי חוץ מאזני		התקשרויות למתן אשראי וערבויות (לא כולל מכשירים נגזרים).
8	באזל		תקנות לניהול הסיכונים של הבנקים שנקבעו על ידי ועדת באזל, העוסקת בפיקוח ובקביעת סטנדרטים לפיקוח על בנקים בעולם.
9	בעל עניין		כהגדרתו בהוראות הדיווח לציבור - דוח כספי שנתי סעיף 80.
10	גידור		עסקה פיננסית שמטרתה להגן על משקיע מפני שינויים בערך ההשקעה.
11	הון פיקוחי		כהגדרתו בנוהל בנקאי תקין 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
12	הון רובד 1		כהגדרתו בנוהל בנקאי תקין 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
13	הון רובד 2		כהגדרתו בנוהל בנקאי תקין 202 - מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי.
14	המשכיות עסקית		מצב בו עסק פועל ברציפות ללא הפרעות.
15	הפחתת סיכון	CRM (Credit Risk Mitigation)	כהגדרתה בנוהל בנקאי תקין 203 - מדידה והלימות הון - גישה הסטנדרטית - סיכון אשראי.
16	חבות		כמשמעותה בהוראה 313 להוראות ניהול בנקאי תקין.
17	חוב		זכות חוזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה, אשר מוכרת כנכס במאזן של התאגיד הבנקאי (לדוגמה פיקדונות בבנקים, איגרות חוב, ניירות ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר, אשראי לציבור, אשראי לממשלה, וכו'). חובות אינם כוללים פיקדונות בבנק ישראל ואינם כוללים נכסים בגין מכשירים נגזרים.
18	חח"ד	חשבון חוזר דביטורי	חשבון עם מסגרת אשראי (חובה) העומדת לרשות הלקוח.
19	יחס הון כולל		ההון הכולל הוא סך כל הון רובד 1 וסך כל הון רובד 2. יחס ההון הכולל מחושב על ידי חלוקת ההון הכולל בנכסי סיכון.
20	יישום למפרע		יישום למפרע הוא יישום של מדיניות חשבונאית חדשה לעסקאות, לאירועים ולמצבים אחרים, כאילו יושמה מדיניות זו מאז ומעולם.
21	יתרת חוב רשומה		יתרת החוב, לרבות ריבית צבורה שהוכרה, פרמיה או נכיון שטרם הופחתו, עמלות נידחות נטו או עלויות נידחות נטו שנוקפו 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.
22	כרטיס בנקאי		כרטיס חיוב המונפק על ידי בנק כמשמעו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א - 1981.

מילון מונחים (המשך)

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרות המונחים
23	כרטיס חיוב מידי (דביט)		כרטיס חיוב מידי. נועד לאפשר למחזיק הכרטיס לבצע תשלומים באמצעות חיוב מידי של חשבון עובר ושב בסמוך למועד ביצוע בעסקה.
24	כתבי התחייבות נדחים		כתבי התחייבות שהזכויות לפיהם נדחות מפני תביעותיהם של כל הנושים האחרים של התאגיד הבנקאי, למעט כתבי התחייבות אחרים ומאותו סוג.
25	מדד המחירים לצרכן		מדד המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ומודד את השינויים החודשיים במחירי מוצרים ושירותים, המהווים את "סל הצריכה" של משפחה ממוצעת. ביום ה-15 של כל חודש מפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה את המדד לשינויים שחלו במחירים בחודש הקודם.
26	מח"מ	משך חיים ממוצע	הממוצע המשוקלל של זמן פירעון הקרן ותשלומי הריבית של האיגרת.
27	מכשיר פיננסי		מכשיר פיננסי הוא כל חוזה היוצר נכס פיננסי בישות אחת והתחייבות פיננסית או מכשיר הוני בישות אחרת.
28	מכשירים פיננסיים נגזרים		מכשיר פיננסי או חוזה אחר בין שני צדדים בו סכום הסילוק תלוי בתנודות השוק בנכס אחר (נכס בסיס), ההשקעה הראשונית היא קטנה או כלל לא נדרשת ותנאיו מאפשרים סילוק בנטו בין הצדדים.
29	מכשירי אשראי חוץ מאזניים		מכשירים כגון התקשרויות למתן אשראי וערבויות (לא כולל מכשירים נגזרים).
30	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.
31	מסגרת אשראי		סכום הניצול המרבי שהחברה הסכימה לכבד בכרטיס הלקוח.
32	נכיון שוברים		מתן אשראי לספק באמצעות הקדמת תשלום של תקבולים המגיעים לו מאת סולק בעבור עסקאות שבוצעו באמצעות כרטיסי חיוב, בתמורה להמחאת זכותו של הספק לאותם תקבולים, וכן מתן אשראי לספק באמצעות הקדמת תשלום של תקבולים כאמור, הניתן בידי הסולק עצמו.
33	ננ"ה		ניהול נכסים והתחייבויות.
34	סולק		בעל רישיון סליקה.
35	סליקה		סליקה של עסקאות בכרטיס חיוב - תשלום לבית עסק של תמורת הנכסים שרכש לקוח מאותו בית עסק באמצעות כרטיס חיוב, כנגד קבלת תמורת הנכסים ממנפיק כרטיס החיוב, ואם התשלום לבית העסק כאמור נעשה בידי המנפיק - כנגד קבלת תמורת הנכסים ישירות מהלקוח.
36	ערבות		התקשרות המחייבת צד שלישי לשלם חוב אם החייב הישיר לא מצליח לעשות זאת.
37	פיחות/ייסוף		החלשות/התחזקות ערכו של מטבע ביחס למטבעות אחרים.
38	צד קשור		כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין, מספר 312 - עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים.
39	קבוצת לווים		כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין, מספר 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים.
40	רווח נקי בסיסי למניה		הרווח הבסיסי למניה יחושב על ידי חלוקת הרווח או ההפסד.
41	ריבית בנק ישראל		הריבית בה בנק ישראל מלווה או לווה כספים ל/מאת התאגידים הבנקאים והיא נקבעת על ידי הוועדה המוניטרית של הבנק.
42	שוק פעיל		שוק בו עסקאות בנכס או בהתחייבות מתקיימות בתדירות ובנפח מספיקים על מנת לספק מידע על התמחור על בסיס שוטף.
43	תאגיד בנקאי		בנק, בנק חוץ, בנק למשכנתאות, בנק למימון השקעות, בנק לקידום עסקים, מוסד כספי או חברת שירותים משותפת.

מילון מונחים (המשך)

מס'	המונח בדוח	המונח המלא	הגדרות המונחים
44	תאגיד עזר		תאגיד שאינו עצמו תאגיד בנקאי ושעיסוקיו הם רק בתחום הפעולה המותר לתאגיד בנקאי השולט בו, למעט עיסוקים שנתייחדו לתאגידים בנקאיים לפי סעיפים 9 או 17.
45	תביעה ייצוגית		תובענה המנוהלת בשם קבוצת בני אדם, שלא ייפו את כוחו של התובע המייצג לכך, ואשר מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה.
46	תוכנית המשכיות עסקית		תוכנית פעולה מקיפה בכתב, הקובעת מה הם הנהלים והמערכות הדורשים כדי לשמר את הרציפות העסקית או לשקם את פעילות התאגיד הבנקאי במקרה של שיבושים.
47	תקריות קיברנטיות (סייבר)		אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכות מחשוב ו/או מערכות ותשתיות משובצות מחשב על ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לתאגיד הבנקאי) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר, לרבות ניסיון לביצוע תקיפה כאמור גם אם לא בוצע נזק בפועל.
48	תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב		כל הפעולות והשירותים הנלווים להנפקת כרטיס חיוב, לרבות הפקת הכרטיס ותפעולו, ולמעט ההנפקה עצמה (קביעת המסגרת, האחריות על הסיכון) וקביעת העמלות והעלויות ללקוח הכרוכות בהפקת כרטיס החיוב והשימוש בו. הספקת שירותים הנלווים להנפקת כרטיסי חיוב.

אינדקס

עמוד	
11,16,33,46,155	ס סיבר
46,48	סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות
11,33,47,48	סיכון אסטרטגי
11,23,26,27,33,35,37,39,48,71,85,106	סיכון אשראי
37,38,39	סיכון אשראי בעייתי
33,47,48	סיכון מוניטין
11,33,47,48	סיכון משפטי
11,33,45,48,	סיכון נזילות
11,33,46,47,48	סיכון רגולטורי
11,26,27,33,45,48	סיכון תפעולי
9,17	סקירה כלכלית
68,79,114,124,138	צ צדדים קשורים
22,51,53,59,61,138	ר רואי החשבון המבקרים
22,79,80	רווח למניה
79,122,41,42,43,68,71,74,76,	ש שווי הוגן
11,34,36,48	ת תיאבון לסיכון
17,19,109	תקן EMV
4,34,35,45	תרחיש קיצון
69,70,77	תשלום מבוסס מניות
47,112	תביעות משפטיות

עמוד	
49	א אומדנים חשבונאיים קריטיים
11,28	אסטרטגיה עסקית
28,35,36,39,45,106,153	ב באזל
5,9,13,14,15,49,68,98,102,104,105	בנק הפועלים
113,114,127,137,139,142	בנקים בהסדר (שבהסדר)
14,29,30,114,142	בקרה פנימית
36,50,51,52,53,59,61	בקורות ונהלים
49,50,51,52	
40,41,153	ג גידור
17,18,109,154	ד דביט
10,27,28	דיבידנד
139,142,143,144	ה הון אנושי
20,33,34,110,141	הלבנת הון
26,27,28,40,45,73,106	הלימות הון
10,25,26,35,37,39,49,71	הפרשה להפסדי אשראי
72,73,85	
19,109	ו ועדת שטרומ
77,97,49,69	ז זכויות עובדים
72,73,89,71	ח חוב בעייתי (חובות בעייתיים)
35,37,38,71,72,73,106,122	חוב פגום
69,80	י יישום לראשונה
27,106	יעד ההון
12,14,16,17,18,21,22,29,59,61,109	יזמות רגולטוריות
140,144	
9,12,13,14,16,21,49,102,103,104,105	ישראל
109,112,113,114,137,138,140,142,143,144	
9,12,17,28,33,79,115,141,142	מ מגזרי פעילות
49,70	מדיניות חשבונאית
114,115,142,143,14,29,30	מועדוני לקוחות
4,11,12,33	מידע הצופה פני עתיד
154	מסגרת אשראי
24	מערך טכנולוגיות המידע
15,45,143	מקורות המימון