

פועלים אקספרס בע"מ

## דוח שנתי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

---





## תוכן העניינים

עמוד	
<b>5</b>	<b>דברי יושב ראש הדירקטוריון</b>
<b>7</b>	<b>דוח הדירקטוריון והנהלה</b>
<b>9</b>	<b>סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה</b>
9	תיאור תמציתי של החברה ותחומי פעילות עיקריים
9	מידע הצופה פני עתיד
10	מידע כספי תמציתי עיקרי
12	הסיכונים העיקריים שהחברה חשופה להם
12	יעדים ואסטרטגיה עסקית
<b>14</b>	<b>הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי</b>
14	מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים
18	התפתחויות מהותיות בהכנסות ובהוצאות
21	התפתחויות של נכסים והתחייבויות, ההון והלימות ההון
25	מגזרי פעילות
<b>28</b>	<b>סקירת הסיכונים</b>
28	תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם
30	סיכון אשראי
34	סיכון שוק ונזילות
39	סיכון תפעולי
40	סיכונים אחרים
<b>42</b>	<b>מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים, בקורות ונהלים</b>
42	מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים
43	גילוי לגבי בקורות ונהלים
<b>45</b>	<b>הצהרת המנהל הכללי</b>
<b>46</b>	<b>הצהרת החשבונאית הראשית</b>
<b>47</b>	<b>דוח הדירקטוריון והנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי</b>
<b>49</b>	<b>דוחות כספיים</b>
<b>119</b>	<b>דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי</b>
121	הדירקטוריון והנהלה
127	הביקורת הפנימית
128	גילוי בדבר הליך אישור הדוחות הכספיים
128	שכר רואי החשבון המבקרים
128	שכר והטבות לנושאי משרה
129	פרטים נוספים
132	תיאור עסקי החברה לפי מגזרי פעילות
135	נספחים לדוח השנתי
<b>141</b>	<b>מילון מונחים</b>
<b>144</b>	<b>אינדקס</b>



## דברי יושב ראש הדירקטוריון

בשם הדירקטוריון והנהלה אני גאה להגיש לכם את הדוח הכספי השנתי של פועלים אקספרס בע"מ (להלן: "החברה") לשנת 2016. החברה מסכמת את שנת 2016 עם רווח נקי של 47 מיליון ש"ח, בהשוואה לרווח נקי בסך 40 מיליון ש"ח בשנת 2015. יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון גדל בשנת 2016 ועומד על 18.4%.

החברה, משרתת מגוון רחב ומגוון של לקוחות, ומקיימת מפגשי שירות עם לקוחות פרטיים ועסקיים בערוצים השונים, ממשיכה להציב את השירות ללקוחותיה כיעד מרכזי תוך מתן מענה מיטבי לצרכי הלקוח. השנה, הרחבנו והעמקנו את האפשרויות העומדות בפני לקוחותינו לקבלת שירות וביצוע פעולות במגוון ערוצים דיגיטליים, כל זאת תוך שמירה על מצוינות שירותית, תפעולית ותהליכית.

בתחום הדיגיטל התחלנו השנה בהנפקת כרטיס אמריקן אקספרס on line, יזמנו פעילויות בתחום המסחר המכוון ושיפרנו את האתר השיוקי. בשנה זו, בה המותג "אמריקן אקספרס" נכנס לשנת הפעילות ה-21 בישראל, המשכנו לקדמו, וכבר חצינו את קו 650,000 הלקוחות. בתוך כך השקענו בגיוס לקוחות חדשים ובהעמקת הקשר עם לקוחותינו הקיימים. פעלנו לפיתוח מנועי צמיחה חדשים, תוך מתן דגש על חיזוק התשתיות הטכנולוגיות שלנו לחדשנות וליצירתיות. המשכנו להציע ללקוחותינו חוויות ייחודיות ביניהן זירת הופעות בפרויקט live experience American express - בו אלפי לקוחות נהנו מאירוח ייחודי והופעות של אמנים מובילים מהארץ והעולם, ופרויקט Round Tables by American Express - שמתרחש זו השנה השנייה, פרויקט ייחודי ויוצא דופן בתחום הקוליניריה בו לקוחותינו נהנו מאירוע קולינרי חד פעמי אשר הפגיש בין השפים הטובים בישראל עם השפים המדוברים בעולם במסעדות מהשורה הראשונה. השנה גם נערכו לשיפור תכנית ההטבות והנאמנות של אמריקן אקספרס והשקנו את תכנית הטבות הבונוס במקביל לתוכנית צבירת הנקודות.

עם התעצמות הזירה התחרותית בשוק התשלומים בישראל, המציבה את החברה בתחרות ישירה עם שחקנים ותיקים וחדשים מהזירה הפיננסית ומזירות חדשות אחרות, פעלה הנהלה השנה על מנת לשמור על מנועי הצמיחה של החברה, בתנאי שוק משתנים ותחרותיות גוברת במגזרי הפעילות השונים של החברה.

עם סיומה של שנת 2016 אנו מביטים אל העתיד ואל המשך פעילות עסקית פורייה. יחד עם זאת בעקבות השינויים בסביבה הרגולטורית התחרותית והטכנולוגית, גיבשנו תכנית האסטרטגית הרב שנתית לחברה. התוכנית מבוססת על ניתוח מעמיק של הסביבה הכלכלית, הרגולטורית והעסקית ונסמכת על יכולת הביצוע של החברה בהובלת הנהלה.

שנת 2016 מסתיימת באי ודאות משמעותית עם סיום הליך החקיקה של "החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל" ("חוק שטרומ"). יישום החקיקה, ובכלל זאת הפרדת "פועלים אקספרס" מבנק הפועלים, מציב אתגרים ומשמעויות אשר חלקן בעלות השפעה מהותית על החברה, על מבנה השוק ועל החברות הפועלות בו. מבנה השוק החדש כתוצאה מיישומו של החוק מציב אתגרים משמעותיים לחברה, אך לצד זאת גם מגלם הזדמנויות עסקיות. החברה תדאג להיערך למציאות המשתנה, תוך המשך חתירה לתת ערך גבוה ללקוחותיה הפרטיים והעסקיים.

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. הנחת היסוד העומדת בבסיס התפיסה שלנו היא שכל התורם - נתרם.

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

בכבוד רב,



רון שטיין - יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 26 בפברואר 2017.



פועלים אקספרס בע"מ

## דוח הדירקטוריון וההנהלה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

.....



## רשימת טבלאות

עמוד	נושא	טבלה מספר
10	דוחות רווח והפסד - מידע רב תקופתי	טבלה 1:
11	מאזנים - מידע רב תקופתי	טבלה 2:
19	נתוני פעילות	טבלה 3:
20	השקעות והוצאות החברה בגין מערך טכנולוגיית המידע	טבלה 4:
23	הלימות הון	טבלה 5:
32	סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים	טבלה 6:
33	תנועה ביתרות חוב פגומות שנבחנו פרטנית	טבלה 7:
33	מדדי סיכון ואשראי	טבלה 8:
36	שווי הוגן של מכשירים פיננסיים של החברה, למעט פריטים לא כספיים	טבלה 9:
36	השפעת שינויים היפותטיים בשיעורי הריבית על השווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים של החברה, למעט פריטים לא כספיים	טבלה 10:
37	חשיפה של החברה לשינויים בשיעורי הריבית	טבלה 11:
42	דיון בגורמי סיכון	טבלה 12:



## 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 וסולקת כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס, המונפקים לשימוש בישראל ובחול"ל מכה 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.

**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 אשר מונה בנוסף את החברות ישראלכרט ויורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ (להלן: "יורופיי").

### מידע הצופה פני עתיד

חלק מהמידע המפורט בדוחות אלו, שאינו מתייחס לעובדות היסטוריות (אף אם הוא מבוסס על עיבוד של נתונים היסטוריים), מהווה מידע הצופה פני עתיד כהגדרתו בחוק ניירות-ערך. התוצאות בפועל עשויות להיות שונות מהותית מהערכות ואומדנים שנכללו במסגרת המידע הצופה פני עתיד, כתוצאה ממספר רב של גורמים, לרבות, בין היתר, כתוצאה משינויים בשוקי ההון בארץ ובעולם, שינויים מאקרו כלכליים, שינויים במצב הגיאופוליטי, שינויים גולטוריים, שינויים חשבונאיים ושינויים בכללי המיסוי, וכן שינויים אחרים שאינם בשליטת החברה, ואשר עשויים להביא לאי התממשות הערכות ו/או לשינויים בתוכניות העסקיות של החברה. מידע צופה פני עתיד מאופיין במילים או בביטויים כגון: "תחזית", "תוכנית", "יעד", "אומדן סיכון", "תרחיש", "תרחיש קיצוני", "הערכת סיכון", "קורלציה", "התפלגות", "אנו מאמינים", "צפוי", "חזוי", "מעריכים", "מתכוונים", "מתכננים", "מתעתד", "עשוי להשתנות", "צריך", "יכול", "יהיה" וביטויים דומים להם. מידע וביטויים צופי פני עתיד אלו, כרוכים בסיכונים ובחוסר ודאות, משום שהם מבוססים על הערכות ההנהלה לגבי אירועים עתידיים, אשר כוללים, בין היתר, שינויים בפרמטרים הבאים: מצב המשק, טעמי הציבור, שיעורי ריבית בארץ ובחול"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. המידע המוצג להלן נסמך, בין היתר, על מידע המצוי בידיעת החברה והמבוסס, בין היתר, על פרסומים של גורמים שונים, כגון: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, משרד האוצר, נתוני בנק ישראל וגורמים אחרים המפרסמים נתונים והערכות לגבי שוקי ההון בארץ ובעולם.

מידע זה משקף את נקודת המבט הנוכחית של החברה בנוגע לאירועים עתידיים. נקודת מבט זו מבוססת על הערכות, ולכן נתונה לסיכונים, לחוסר ודאות, ואף לאפשרות שאירועים או התפתחויות, שנחזו כצפויים, לא יתממשו בכלל, או יתמשו במקצת בלבד ואף שההתפתחויות בפועל תהיינה הפוכות מאלו שנצפו.

## מידע כספי תמציתי עיקרי

להלן פרטים על ההתפתחויות והשינויים העיקריים שחלו בשנת 2016: **הרווח הנקי** של החברה בשנת 2016 הסתכם ב-47 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-40 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של 17.5%.

**שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע** עמד על 13.2% בשנת 2016, בהשוואה ל-12.9% בשנת 2015. **סך נכסי החברה** ליום 31 בדצמבר 2016 הסתכם בסך של 3,002 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,865 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015. **יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו** ליום 31 בדצמבר 2016 הסתכם בסך של 2,427 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,301 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015.

**סך ההון** ליום 31 בדצמבר 2016 הסתכם בסך של 379 מיליון ש"ח בהשוואה ל-332 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015. **יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון** ליום 31 בדצמבר 2016 עמד על 18.4% בהשוואה ל-16.1% בסוף שנת 2015.

### טבלה 1 – דוחות רווח והפסד – מידע רב תקופתי

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר					
	2012	2013	2014	2015	2016
<b>הכנסות</b>					
מעסקאות בכרטיסי אשראי	292	317	332	368	405
הכנסות ריבית, נטו	7	5	3	1	2
(הוצאות) הכנסות אחרות	1	1	3	(2)	(6)
<b>סך כל ההכנסות</b>	<b>300</b>	<b>323</b>	<b>338</b>	<b>367</b>	<b>401</b>
<b>הוצאות</b>					
בגין הפסדי אשראי	6	1	1	6	10
תפעול	91	94	97	120	115
מכירה ושיווק	54	62	69	76	83
הנהלה וכלליות	25	27	28	30	36
תשלומים לבנקים	73	82	82	80	92
<b>סך כל ההוצאות</b>	<b>249</b>	<b>266</b>	<b>277</b>	<b>312</b>	<b>336</b>
<b>רווח לפני מיסים</b>	<b>51</b>	<b>57</b>	<b>61</b>	<b>55</b>	<b>65</b>
הפרשה למיסים על הרווח	13	14	16	15	18
<b>רווח נקי לשנה</b>	<b>38</b>	<b>43</b>	<b>45</b>	<b>40</b>	<b>47</b>
<b>יחסים פיננסיים עיקריים</b>					
הוצאות להכנסות	83.0%	82.4%	82.0%	85.0%	83.8%
הוצאות להכנסות לפני תשלומים לבנקים	58.7%	57.0%	57.7%	63.2%	60.8%
<b>רווח נקי בסיסי למניה רגילה (בש"ח)</b>	<b>275</b>	<b>309</b>	<b>324</b>	<b>285</b>	<b>340</b>

**טבלה 2 – מאזנים - מידע רב תקופתי**

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר					
2012	2013	2014	2015	2016	
					<b>נכסים</b>
13	12	15	15	22	מזומנים
1,744	1,896	1,962	2,314	2,443	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(10)	(10)	(11)	(13)	(16)	הפרשה להפסדי אשראי
<b>1,734</b>	<b>1,886</b>	<b>1,951</b>	<b>2,301</b>	<b>2,427</b>	<b>חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>
2	2	2	*-	2	מחשוב וציוד
400	438	449	549	551	נכסים אחרים
<b>2,149</b>	<b>2,338</b>	<b>2,417</b>	<b>2,865</b>	<b>3,002</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
					<b>התחייבויות</b>
4	3	2	4	1	אשראי מתאגידים בנקאיים
1,868	2,017	2,108	2,510	2,601	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
56	56	-	-	-	כתבי התחייבויות נדחים
17	15	15	19	21	התחייבויות אחרות
<b>1,945</b>	<b>2,091</b>	<b>2,125</b>	<b>2,533</b>	<b>2,623</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
204	247	292	332	379	הון
<b>2,149</b>	<b>2,338</b>	<b>2,417</b>	<b>2,865</b>	<b>3,002</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>
					<b>יחסים פיננסיים עיקריים</b>
9.5%	10.6%	12.1%	11.6%	12.6%	הון המיוחס לבעלי מניות החברה לסך המאזן
14.5%	14.4%	14.2%	14.2%	13.8%	סך הכנסות ליתרת נכסים ממוצעת
12.0%	11.8%	11.6%	12.1%	11.6%	סך הוצאות ליתרת נכסים ממוצעת
12.0%	13.8%	(1) 15.1%	(1) 15.4%	(1) 17.5%	יחס הון עצמי רובד 1 (2)
15.3%	16.9%	(1) 15.7%	(1) 16.1%	(1) 18.4%	יחס הון כולל (2)
			8.5%	9.8%	יחס מינוף (2)
					שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה
0.37%	0.06%	0.05%	0.29%	0.42%	הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
20.8%	19.3%	16.7%	12.9%	13.2%	שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע
27.7%	25.6%	22.7%	17.7%	18.3%	שיעור תשואת הרווח לפני מיסים להון הממוצע

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) בהתאם לבאזל 3.

(2) למידע נוסף ראה פרק "הלימות הון ומינוף" להלן.

מידע נוסף בדבר נתונים עיקריים של החברה לפי רבעונים ראה בדוח ממשל תאגידי בפרק "נספחים".

## הסיכונים העיקריים שהחברה חשופה להם

פעילותה של החברה כרוכה בסיכונים אשר העיקריים שבהם:

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

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

**סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות:** סיכון לאירועי דלף מידע הכוללים חומר עסקי רגיש ופרטי לקוחות וכן התקפות סייבר אשר מכוננות 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 החברה.

**סיכון רגולטורי:** נובע 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 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 אסטרטגי:** נובע מקבלת החלטות עסקיות שגויות, יישום לא נאות של החלטות עסקיות ואי ביצוע או אי התאמה של תוכנית העבודה לשינויים בסביבה העסקית.

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

## יעדים ואסטרטגיה עסקית

החברה פועלת בהתאם לתוכנית האסטרטגית שלה, תוך התייחסות לתמורות והמגמות בסביבה העסקית והרגולטורית בהתייחס למגזרי הפעילות השונים.

**הנושאים והדגשים המרכזיים אליהם מתייחסת התוכנית האסטרטגית ובאים לידי ביטוי בתוכנית העבודה השנתית הינם:**

**מיקוד בלקוח:** פיתוח פתרונות והתאמת מעטפת שרות ומוצרים ללקוחות במגזרי הפעילות השונים של החברה. העצמת חווית הלקוח במפגשים עם החברה והרחבת הערכים המוספים לפלחי לקוחות שונים תוך יצירת העדפה, שימור, נאמנות ושרות איכותי.

**מובילות בתשלומים:** שימור המובילות בתשלומים במגזרי ההנפקה 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. המשך הפעילות ליצירת העדפה לתשלומים אלקטרוניים בעולם הסחר האלקטרוני כמו גם על חשבון תשלומים מבוססי נייר, תוך חדירה למגזרים חדשים והעמקת הפעילות בענפים קיימים.

**פיתוח והכשרת ההון האנושי:** תוך התאמה לצרכים המשתנים.

**התייעלות ומציאות תהליכית:** ביסוס תהליכים של גמישות ואפקטיביות ארגונית תוך הקפדה על תהליכים לבקרה ולניצול מיטבי של המשאבים בארגון.

**התרחבות בתחום האשראי והמימון ללקוחות עסקיים:** התחרות בתחום האשראי הולכת וגוברת ובכדי לתת מענה לצרכים המשתנים של לקוחותיה, משקיעה החברה מאמצים רבים במציאת מגוון פתרונות אשראי ומימון בערוצים שונים המותאמים לאוכלוסיות ולצרכים מגוונים. בנוסף, קיים שיפור מתמיד במערך החיתום ובקרת האשראי לתמיכה מבוקרת סיכון בהרחבת והעמקת הפעילות במגזרים השונים.

**תשתית טכנולוגית מתקדמת:** שימור רמה טכנולוגית גבוהה התומכת בהתפתחות העסקית, בצרכי הלקוחות בשרות רב ערוצי, דיגיטלי ומתקדם ובמענה לאתגרי החדשנות בסביבה הטכנולוגית.

החברה מייחסת חשיבות גבוהה למתן שרות איכותי ברמה גבוהה לרוחב מגזרי הפעילות ושוקדת על הרחבת השרות ללקוחותיה למגוון ערוצים ביניהם אינטרנט וסלולר.

כלל הפעילויות מתבצעות תוך הקפדה על איכות גבוהה של מערכי ניהול הסיכונים וההונאות ובמסגרת תיאבון הסיכון של החברה. התוכנית האסטרטגית וכפועל יוצא תוכנית העבודה, התבססה על הנחות שונות, בהינתן אי ודאות במרכיבים לא מעטים ובכלל זה הסביבה הרגולטורית, הסביבה המקרו כלכלית והתחרותית והשינויים הטכנולוגיים, יתכן כי התוכנית לא תמומש במלואה או בחלקה. תוכנית העבודה והנחות העבודה מתייחסות לפעילות עתידית של החברה ולפיכך המידע בפרק זה הינו בחזקת מידע הצופה פני עתיד.

## שיתופי פעולה אסטרטגיים

### 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 בדוחות הכספיים בדבר בעלי ענין וצדדים קשורים להלן.

### התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

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. 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.

### התקשרויות עם תאגידים בנקאיים

החברה קשורה עם הבנקים המפורטים להלן בהסכמים שונים להצטרפות לקוחות להסדר כרטיסי האשראי של החברה: בנק הפועלים בע"מ (החברה האם), בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ, בנק מסד בע"מ, בנק אוצר החייל בע"מ, הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, בנק מזרחי טפחות בע"מ, בנק ירושלים בע"מ ובנק איגוד בע"מ [יחד - "הבנקים שבהסדר"]. במסגרת ההסכמים השונים של החברה עם הבנקים שבהסדר, הוקנתה לכל בנק הסמכות לקבוע מי מבין הלקוחות ימצא ראוי להצטרף להסדר כרטיסי האשראי של החברה ולהמליץ לחברה על צירופו להסדר הכרטיסים. כל בנק בהסדר אחראי לכבד כל שובר וחיוב שביצע הלקוח ביום הצגת השוברים או החיובים לבנק שבהסדר. במסגרת ההסכמים השונים האמורים, נכללים גם הסדרי התשלומים והתנאים הרלוונטיים מול כל בנק שבהסדר.

### התקשרויות עם מועדוני לקוחות

במסגרת פעילות עם מועדוני הלקוחות, החברה התקשרה עם גופים שונים המייצגים קבוצות שונות של לקוחות, להנפקת כרטיסי אשראי לאלו הנמנים על אותן קבוצות לקוחות (להלן: "עמיתי המועדון"). הכרטיסים המונפקים לעמיתי המועדון מקנים להם, בדרך כלל, הנחות, הטבות ושירותים מיוחדים במגוון בתי עסק המכבדים את כרטיסי המועדון. הגופים הנוטלים חלק בפעילות מועדוני הלקוחות של החברה, כוללים, בין היתר, ארגוני עובדים, ארגונים מקצועיים ותאגידים מסחריים המעוניינים בהנפקת כרטיסי מועדון ללקוחותיהם ו/או עובדיהם, באמצעות כרטיסי אשראי. במסגרת מגוון כרטיסי האשראי וסוגיהם השונים מנפיקה החברה כרטיסי אשראי בשיתוף פעולה עם ארגונים, מועדונים וגופים צרכניים מקצועיים ואחרים, כדוגמת "חבר" לאנשי צבא הקבע והגומילאים, Members לחברי לשכות עורכי הדין ורואי חשבון, מועדון לייף סטייל, אל על Flycard.

### ספקי השירות העיקריים של החברה כוללים:

**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".

**מרכז סליקה בנקאי בע"מ ("מס"ב")** - למיטב ידיעת החברה, מס"ב מתפעלת מערכת לסליקה אלקטרונית של זיכויים וחיובים המועברים באמצעים אלקטרוניים בין בנקים ולקוחותיהם של בנקים שונים, לשם חיוב או זיכוי (לפי העניין) של חשבונות המתנהלים בבנקים. החברה משתמשת בשירות מס"ב באופן קבוע ושוטף. אי קבלת השרות עלול להשפיע מהותית לרעה על פעילותה של החברה.

**חברת שירותי בנק אוטומטיים בע"מ ("שב"א")** - שב"א משמשת כמתג תקשורת בין בתי העסק לבין הסולקים. למיטב ידיעת החברה, שב"א מתפעלת מערכת לאיסוף עסקאות המבוצעות בכרטיסי אשראי בישראל, מרכזת את המידע על העסקאות שמבוצעות בבתי העסק השונים, ממיינת אותן על-פי זהות הסולק הרלוונטי עימו קשור בית העסק ומעבירה את המסרים האלקטרוניים לסולקים לאישור ביצוע העסקה. לחברה, כמו גם ליתר חברות כרטיסי האשראי בישראל, תלות מהותית בשירותים המסופקים על-ידי שב"א. אי קבלת השרות עלול להשפיע מהותית לרעה על פעילותה של החברה.

**דפוס בארי** - החברה באמצעות ישראלכרט קשורה עם דפוס בארי בהסכם למתן שירותי הפקה, הדפסה ועיטוף של תדפיס פירוט החיובים והזיכויים ששולחת החברה על-בסיס חודשי למחזיקי הכרטיסים ולבתי העסק. במקרה של ביטול ההתקשרות עם דפוס בארי מסיבה בלתי צפויה, יהיה לחברה קושי זמני בקבלת השירות ברמה הניתנת כיום. יחד עם זאת, להערכת החברה, ניתן יהיה להעריך לקבלת שירותים דומים מחברות אחרות.

## מקורות המימון

החברה מממנת את פעילותה השוטפת בעיקר באמצעות אשראי מבנקים ותזרים מפעילות שוטפת. כדי לשמור על מגוון מקורות המימון, החברה מקפידה לגוון את ניצולם של אמצעי המימון באמצעות שימוש במקורות מימון שונים בכל פעם, לפי העניין. בנוסף החברה פועלת להבטחת קו נזילות ממוסדות פיננסיים.

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 הכוללות, 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 לווים" (כהגדרת מונחים אלה באותן הוראות). הוראות אלו. 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 ההנהלה 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 וכאלה 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 לדיירקטוריון בנושאים השונים, ככל הנדרש.

#### ענף כרטיסי האשראי בישראל

נכון למועד הדוח, פועלות בישראל בתחום ההנפקה והסליקה של כרטיסי האשראי: (1) החברה, אשר מנפיקה וסולקת 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; וכן (5) דיינרס קלאב ישראל בע"מ (להלן: "דיינרס"), אשר למיטב ידיעת החברה, חברה בת של כ.א.ל, המנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מסוג דיינרס.

חברות כרטיסי האשראי בישראל מנפיקות וסולקות כרטיסי אשראי בינלאומיים כאמור (אמריקן אקספרס, מסטרקארד, ויזה ודיינרס) על-פי רישיונות אשר ניתנו על-ידי הארגונים הבינלאומיים הרלוונטיים.

בשנים האחרונות, ניתן לזהות שתי מגמות בולטות במגזר הנפקת כרטיסי האשראי בישראל: (1) הנפקה של כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים על-ידי חברות כרטיסי האשראי, המקושרים על-פי רוב למועדוני לקוחות או לגופים צרכניים ואחרים; (2) הרחבת מגוון השירותים המסופקים על-ידי חברות כרטיסי האשראי בתחום האשראי ומימון למחזיקי הכרטיסים ולבתי עסק, בין היתר, באמצעות הנפקת כרטיסי אשראי מסוג "אשראי מתגלגל", המאפשר למחזיק הכרטיס לקבוע את גובה הסכומים והמועדים בהם יחויב, בהתאם לצרכיו וליכולתו.

ענף כרטיסי האשראי בישראל מתאפיין בהתערבות רגולטורית גבוהה ודינמית בעסקי החברות הפועלות בתחום, הן מפאת היות כל אחת מהן "תאגיד עזר" והן בקשר עם פעילותן בתחום כרטיסי האשראי, ובכלל זה (בין היתר) חוק כרטיסי חויב, התשמ"ו-1986 ("חוק כרטיסי חויב") והתקנות על-פיו, חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות (שירות ללקוח)") וכן חוק איסור הלבנת הון, התש"ס-2000 ("חוק איסור הלבנת הון") והצו שהוצא מכוחו על-ידי בנק ישראל. בנוסף, חלות על חברות כרטיסי האשראי בישראל הוראות שונות מטעם הפיקוח על הבנקים, לרבות נוהל בנקאי תקין מספר 470 המסדיר את פעילותן של חברות כרטיסי אשראי וכן הנחיות מכח הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 311 הקובעות סטנדרטים לניהול סיכונים במטרה לחזק את האיתנות הפיננסית והיציבות של המערכת הבנקאית.

## סקירה כלכלית ופיננסית

### התפתחויות בכלכלה העולמית

הצמיחה העולמית בשנת 2016 עמדה על שיעור של 3.1%, בדומה לשנה הקודמת (אומדנים של קרן המטבע הבינלאומית). במדינות המפותחות נרשמה האטה בצמיחה לשיעור של 1.6% לעומת 2.1% בשנת 2015. האטה בצמיחת הכלכלות המפותחות בלטה בארה"ב שצמחה בשיעור נמוך של 1.6% לעומת של 2.6% בשנה הקודמת. גם גוש האירו הצמיחה הממוצעת האטה ל-1.7%. במשקים המתעוררים נרשמה צמיחה בשיעור דומה לשנה שחלפה בשיעור של 4.1%.

### כלכלת ישראל

#### הפעילות הכלכלית במשק

המשק צמח בשנת 2016, על פי האומדנים המוקדמים של הלמ"ס, בשיעור גבוה של 3.8%. הצמיחה הובלה על ידי גידול של כ-6% בצריכה הפרטית, ובכלל זאת עלייה חדה של 24% ברכישת כלי רכב. עליית השכר במשק כשלצד זה ריבית נמוכה ושער חליפין חזק העלו את כוח הקנייה של הציבור והם היו הכוח המניע של הגידול החד בצריכה. בשנה החולפת חלה עלייה חדה של 11% גם בהשקעות בנכסים קבועים, לאחר שנתיים של קיפאון.

#### המדיניות הפיסקאלית והמוניטארית

ריבית בנק ישראל עמדה על רמה של 0.1% מחודש מרץ 2015 ועד סוף שנת 2016. הריבית נותרה על כנה גם בחודשיים הראשונים של 2017. המדיניות המוניטארית הייתה מרחיבה על רקע האינפלציה השלילית והייסוס המתמשך בשער השקל. פער הריביות מול ארה"ב המשיך להתרחב, לאור עליית ריבית הפד בחודש דצמבר לרמה של 0.75%. נכון לחודש פברואר 2017, שוק ההון מגלם צפי לאי שינוי הריבית במהלך שנת 2017.

#### אינפלציה ושער חליפין

מדד המחירים לצרכן ירד בשנת 2016 בשיעור של 0.2% (מדד בגין). המדד "הידוע" ירד בשיעור של 0.3%. זו השנה השלישית ברציפות בה האינפלציה היא שלילית. ירידת המדד הושפעה מייסוס השקל מול סל המטבעות וכן מהמשך צעדים שנקטה הממשלה להפחתת יוקר המחייה. סעיף הדיור (נמדד על ידי שכר-דירה) היה בעל התרומה החיובית הגדולה ביותר למדד והוא עלה ב-1.4%. נכון לסוף חודש ינואר 2017 שוק ההון מגלם ההערכה כי האינפלציה בשנת 2017 תהיה אף היא נמוכה מהיעד, ותעמוד על כ-0.3% בלבד. להערכת החברה האינפלציה השלילית והציפיות הנמוכות לאינפלציה אינן מהוות סיכון, שכן הן משקפות את מדיניות הממשלה ושינויים מבניים במשק, ולא מצב של היעדר ביקושים.

השקל יוסף בשנת 2016 בשיעור של 1.5% מול הדולר ומול האירו רשם ייסוס של 4.8%. בארבע השנים האחרונות השקל התחזק בשיעור מצטבר של כ-16% מול סל המטבעות. הלחצים לייסוס השקל גברו בשנת 2016 נוכח עלייה נוספת בעודף בחשבון השוטף של מאזן התשלומים, בין השאר על רקע ירידת מחירי האנרגיה בעולם. בנק ישראל רכש מט"ח בהיקף מוערך של 6.0 מיליארד דולר, מהם 1.8 מיליארד דולר כחלק מהתוכנית לקזז את השפעת הגז הטבעי על שער החליפין.

### הליכי רגולציה

1. בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים מספר הוראות שמטרתן להביא ליישום המלצות וצעדים להרחבת התפוצה והשימוש בכרטיסי חיוב מידי (דביט) בישראל ולהגברת התחרות בתחום כרטיסי החיוב. במסגרת ההוראות, בין היתר, קבע הפיקוח על הבנקים הוראות להפצת כרטיס חיוב מידי ללקוחות הבנקים וכללים להתחשבות כספית מיידית בעסקאות חיוב מידי ולאופן הצגת פירוט העסקאות המבוצעות בכרטיס, ולוחות הזמנים ליישום (בכללם זיכוי בית העסק בעסקאות המבוצעות בכרטיס חיוב מידי תוך 3 ימים ממועד שידור העסקה, החל מיום 1 באפריל 2016). בחודש אוגוסט 2015 פורסמה ברשומות הוראת שעה, בה הכריזה נגידת בנק ישראל על העמלה הצולבת לעסקאות חיוב מידי כעמלה בפיקוח ומחירה נקבע בשיעור של 0.3% מסכום העסקה לתקופה של שנה, החל מיום 1 באפריל 2016.

2. במקביל לאמור לעיל בנושא כרטיס חיוב מידי (דביט), בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה להטמעת השימוש בתקן האבטחה EMV, הן בצד ההנפקה והן בצד הסליקה. בהוראה, ובהנחיות הפיקוח על הבנקים שניתנו בהמשך, ישנה התייחסות, בין היתר, ללוחות הזמנים להנפקת כרטיסים תומכי תקן EMV ולחיבור מסופים התומכים בתקן וכן לכניסתו לתוקף של מנגנון הסטת האחריות מהמנפיק לסולק.

3. בחודש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בנושא סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב. ההוראה מתווה את הכללים העיקריים לפעילות סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב, ומבוססת, בין היתר, על הרגולציה בתחום זה בחו"ל. ההוראה מקלה על חלק מהדרישות הרגולטוריות שהוטלו עד היום על חברות כרטיסי אשראי וסולקים במסגרת הוראות ניהול בנקאי תקין, תוך התאמה לרמת הסיכון של גופים אלה, שאינם מגייסים פקדונות מהציבור. ההוראה כוללת הוראות שונות, ובין השאר מאפשרת לסולק לספק מסופים לבתי עסק בתנאים הכלולים בהוראה. ההוראה נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016, למעט סעיפים מסוימים להם נקבע תאריך תחילה שונה.
4. בחודש יוני 2015 מינו שר האוצר ונגידת בנק ישראל ועדה להגברת התחרותיות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים הניתנים למשקי בית ולעסקים שאינם גדולים (ועדת שטרום). על הועדה הוטל להמליץ בנושא הכנסת שחקנים חדשים לתחום זה, לרבות באמצעות הפרדת חברות כרטיסי האשראי מבעלות הבנקים. כן הוטל על הועדה להמליץ על צעדים משלימים נדרשים ועל הסרת החסמים לכניסת שחקנים והגברת תחרות כאמור. ביום 6 ביולי 2016 פורסמו מסקנות הוועדה וכן הופץ תזכיר חוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות וניגודי העניינים בשוק הבנקאות בישראל. במסגרת תזכיר החוק הומלץ, בין היתר ובכפוף לתנאים המפורטים בתזכיר החוק: להפריד את חברות האשראי מהבנקים הגדולים בתוך 3 או 4 שנים ממועד פרסום החוק; לקבוע כללים בקשר להנפקת כרטיסי חיוב; לאסור על הבנקים הגדולים לתפעל הנפקה ולסלוק כרטיסי חיוב בעצמם; להעניק הגנות ינוקא בהוראת שעה המוגבלת בזמן לשחקנים החדשים, ובכללם חברות כרטיסי האשראי; לאפשר לחברות כרטיסי האשראי להשתמש במידע שבידן הנובע מתפעול ההנפקה; לחייב את כל הבנקים להציג את כל כרטיסי האשראי ותנאיהם של כלל המנפיקים שביקשו מהבנק לעשות כן. במסגרת הדיונים שהתקיימו בהצעת החוק בוועדת הרפורמות של הכנסת הוחלט על הכללת נושאים נוספים בהצעת החוק, ביניהם שעבוד שני, אירוח סולקים ועבודת סולקים עם מאגדים. ביום 23 בינואר 2017 אישרה מליאת הכנסת את החוק בקריאה שניה ושלישית. ביום 31 בינואר 2017 פורסם החוק ברשומות.
5. בחודש דצמבר 2016 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שניה ושלישית את הצעת חוק התוכנית הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום המדיניות הכלכלית לשנות התקציב 2017-2018), התשע"ז - 2016. בהצעת החוק נכלל פרק "הגברת התחרות באשראי קמעונאי", המתייחס, בין היתר, להסדרת תחום הנפקת כרטיסי אשראי שלא על ידי תאגיד בנקאי ולהסדרת פעילותן של אגודות אשראי. ביום 29 בדצמבר 2016 פורסם בחוק הרשומות.
6. בחודש יוני 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטת "מיתווה להקמת בנק חדש בישראל: מדיניות חדשה של הפיקוח על הבנקים להסרת חסמי כניסה". לפי תמצית המדיניות, המיתווה מהווה חלק מצעדי הפיקוח על הבנקים להגברת התחרות במערכת הבנקאות בישראל וכתמיכה בשינויים המותווים, בין היתר, במסגרת "ועדת שטרום". חלקו הראשון של המיתווה מתמקד במתן רישיון בנק לחברות כרטיסי אשראי, וחלקו השני מתמקד בתנאים הנדרשים להקמת בנק חדש מהיסוד.
7. בחודש יולי 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות, לפיה, בין היתר, תיקבע תקרת ריבית שתחול על כלל המלווים במשק, ובכללם המערכת הבנקאית וכן ייקבעו כללים בנוגע להליך העמדת אשראי. בחודש נובמבר 2015 ובחודש פברואר 2016 קיימה ועדת חוקה, חוק ומשפט דיון להכנה לקריאה שניה ושלישית.
8. בחודש אפריל 2016 פורסם ברשומות חוק שירות נתוני אשראי - הקמת מערכת לשיתוף נתוני אשראי והממונה על המערכת, שמטרתו שיפור השירות בנתוני אשראי במשק לשם הגברת התחרותיות בשוק האשראי הקמעונאי, הגדלת הנגישות לאשראי וצמצום האפליה בתחום זה. בחודש יוני 2016 פרסם בנק ישראל הוראת שעה בנושא שמירת מידע לצורך מסירתו למאגר נתוני אשראי. ההוראה מפרטת את שדות הנתונים ופורמט שמירת המידע הנדרש על ידי מקורות המידע. על פי דברי ההסבר להוראת השעה, מטרתה הינה בניית בסיס המידע שידווח למאגר, באופן שביים עלייתו לאוויר של המאגר יהיו בו עומק והיקף נתונים מספק שיאפשרו הפעלתו.
9. בחודש אוקטובר 2015 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה את הצעת חוק להעמקת גביית המיסים והגברת האכיפה שמטרתה, בין היתר, להילחם בהון שחור ולהעמיק את גביית המס ושבמסגרתה תיקבע חובת דיווח מיוחדת על גופים פיננסיים, כך שידווחו באופן שוטף לרשות המיסים על פעילות לקוחותיהם. בחודש נובמבר 2015 החליטה ועדת חוקה לפצל את הצעת החוק לשתי הצעות חוק נפרדות ובמרץ 2016 אישרה הכנסת בקריאה שניה ושלישית את החלק הראשון כחוק איסור הלבנת הון (תיקון מספר 14), התשע"ו - 2016 העוסק בהגדרת הטיפול הממשלתי במלביני הון. ועדת החוקה טרם סיימה את דיוניה לגבי החלק השני העוסק בדיווח של גופים פיננסיים אך הובהר כי המנגנון החדש יעסוק בדיווח על לקוחות פרטיים בלבד ולא על לקוחות עסקיים. בעקבות תיקון מספר 14 האמור, בחודש נובמבר 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב שעניינו היערכות לניהול סיכונים ציוד לנכח קביעת עבירות מס כעבירות מקור. על פי המכתב, בין היתר, כל ההוראות מתחום איסור הלבנת הון החלות על תאגידים בנקאיים יחולו מעתה גם בקשר



עם ביצוע עבירות מס על ידי לקוח. בנוסף, בחודש דצמבר 2016 אישרה מליאת הכנסת בקריאה ראשונה תיקונים נוספים לחוק איסור הלבנת הון, שנועדו לייעול ושיפור המאבק בהלבנת ההון והתאמת החקיקה הקיימת לסטנדרטים הבינלאומיים בתחום, וזאת בהתאם להסכם FATCA עם ממשלת ארה"ב. בחודש פברואר 2017 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטת תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 בנושא ניהול סיכוני איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרו. הטייטה מהווה יישור קו עם הסטנדרטים הבינלאומיים העדכניים בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרו וצפויה לסייע לקבלת מדינת ישראל כחברה מלאה בארגון ה-FATF. הטייטה מרחיבה את ההוראה הקיימת בנושא ונערכה מחדש כהוראת ניהול סיכונים.

10. בחודש יולי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה בנושא "בנקאות בתקשורת" וכן תיקון להוראות משלימות להוראה האמורה, ביניהן להוראה בנושא משלוח הודעות בתקשורת. 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.

11. 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 מסר, 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.

12. בחודש אוקטובר 2016 פרסם בנק ישראל מסמך עקרונות בנושא "אסדרת שירותי התשלום" הכולל עקרונות לאסדרת שירותי התשלום. העקרונות שבמסמך, יהוו בסיס לתזכיר חוק בנושא. קביעת העקרונות התבססה על הדירקטיבה האירופית לשירותי תשלום, PSD ו-PSD2, תוך עריכת ההתאמות הנדרשות לשוק המקומי. אליבא דמסמך העקרונות, אחת המטרות של חוק שירותי התשלום 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 הרשיון המתאים להם בהתאם לסוג פעילותם ולרמת הסיכון בה. הציבור יכול היה להעביר הערותיו למסמך עד ליום 20 בנובמבר 2016.

13. לעניין תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של הפיקוח על הבנקים בתקופה ובתקופה שלפני יישומם, ראה ביאורים 2.1, ו-2.2. 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 מסוייגת בהקשר זה. רואי החשבון המבקרים הפנו את תשומת הלב לאמור בביאור 2.18 ב.2 בדבר יוזמות רגולטוריות ובביאור 18.1 ג. בדבר בקשות לאשר תובענות מסויימות כתובענות ייצוגיות נגד החברה.

### אירוע לאחר תאריך הדיווח הכספי

לגבי אירוע לאחר תאריך הדיווח הכספי ראה ביאור 24 לדוחות הכספיים להלן.

## שינויים במדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים

במהלך התקופה המדווחת לא אירעו שינויים במדיניות החשבונאית של החברה בנושאים קריטיים, למעט עדכון 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 פרק מדיניות חשבונאית ואומדנים קריטיים להלן וכן ראה ביאור 16 בדוחות הכספיים להלן.

## התפתחויות מהותיות בהכנסות ובהוצאות

**הרווח הנקי של החברה** בשנת 2016 הסתכם ב-47 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-40 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של 17.5%.

**הרווח למניה של החברה** בשנת 2016 הסתכם ב-340 ש"ח, בהשוואה ל-285 ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של 19.3%. **שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע** עמד על 13.2% בשנת 2016 בהשוואה ל-12.9% בשנת 2015. **שיעור תשואת הרווח לפני מיסים להון הממוצע** עמד על 18.3% בשנת 2016 בהשוואה ל-17.7% בשנת 2015.

### הכנסות וההוצאות

**ההכנסות מעסקאות כרטיסי אשראי** בשנת 2016 הסתכמו ב-405 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-368 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 10.1%, הנובע מהגורמים הבאים:

- ◆ **הכנסות מבתי עסק, נטו** – הסתכמו ב-313 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-294 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 6.5%.
- ◆ **הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי** – הסתכמו ב-92 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-74 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 24.3%. לפרטים נוספים ראה ביאור 3 לדוחות הכספיים.

**הכנסות ריבית, נטו** בשנת 2016 הסתכמו ב-2 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 100%. **ההוצאה בגין הפסדי אשראי** בשנת 2016 הסתכמה ב-10 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-6 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 66.7%. הגידול נובע בעיקרו מגידול ביתרות החייבים בגין כרטיסי אשראי.

**הוצאות התפעול** בשנת 2016 הסתכמו ב-115 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-120 מיליון ש"ח בשנת 2015, קיטון בשיעור של 4.2%. **הוצאות מכירה ושיווק** בשנת 2016 הסתכמו ב-83 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-76 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 9.2%, הנובע מגידול נטו בהוצאות בגין הטבות למחזיקי כרטיסי אשראי והתקשרויות עם מועדוני לקוחות.

**הוצאות הנהלה וכלליות** בשנת 2016 הסתכמו ב-36 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-30 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 20.0%. **תשלומים לבנקים**, הסתכמו בשנת 2016 ב-92 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-80 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 15.0%. **ההפרשה למיסים על הרווח** בשנת 2016 הסתכמה ב-18 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-15 מיליון ש"ח בשנת 2015. שיעור המס האפקטיבי מסך הרווח מפעולות רגילות לפני מיסים בשנת 2016 הגיע ל-27.7% בהשוואה ל-27.3% בשנת 2015. 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 3: נתוני פעילות**

מספר כרטיסי אשראי (באלפים)

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
<b>668</b>	<b>184</b>	<b>484</b>	<b>סך הכל</b>

מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31.12.2015

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
434	99	335	כרטיסים בנקאיים
219	84	135	כרטיסים חוץ בנקאיים - סיכון אשראי על החברה
<b>653</b>	<b>183</b>	<b>470</b>	<b>סך הכל</b>

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

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2015	2016	
	14,803	17,059	כרטיסים בנקאיים
	3,939	4,244	כרטיסים חוץ בנקאיים - סיכון אשראי על החברה
<b>סך הכל</b>	<b>18,742</b>	<b>21,303</b>	

**הגדרות:**

**כרטיס אשראי תקף:** כרטיס שהונפק ולא בוטל עד ליום האחרון של תקופת הדיווח.  
**כרטיס אשראי פעיל:** כרטיס אשראי שתקף בתום התקופה המדווחת ובוצעו בו עסקאות במהלך הרבעון האחרון של התקופה 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 והיו, יזקפו לדוח רווח והפסד עם התהוותן.

החברה מיישמת את תקן חשבונאות בינלאומי 38 "נכסים בלתי מוחשיים" (IAS 38) וכן הנחיות שנקבעו במסגרת "Accounting for the cost of computer software developed or obtained for internal use": SOP-98-1. נוכח המורכבות החשבונאית בתהליך היוון עלויות תוכנה ולאור מהותיות סכומי עלויות התוכנה שהוונן, קבע הפיקוח על הבנקים הנחיות לחברה בנושא היוון עלויות תוכנה לפיהן יקבע 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 רכישת תוכנה.

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

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

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

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

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

### טבלה 4: השקעות והוצאות החברה בגין מערך טכנולוגיית המידע

להלן פירוט הוצאות ששימשו לתחזוקה ופיתוח מערך טכנולוגיית המידע ונכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע בשנת 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 הווננו לנכסים
5	-	-	5	הוצאות בגין מיקור חוץ
*-	-	*-	*-	הוצאות בגין פחת
8	2	2	4	הוצאות אחרות
<b>22</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>סך הכל</b>

**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 ומקרקעין
<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>סך הכל</b>

**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.

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

להלן פירוט הוצאות ששימשו לתחזוקה ופיתוח מערך טכנולוגיית המידע ונכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע בשנת 2015:  
**הוצאות בגין מערך טכנולוגיית המידע כפי שנכללו בדוח רווח והפסד (במיליוני ש"ח)**

סך הכל	אחר	חומרה (1)	תוכנה	
7	1	1	5	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות
4	-	-	4	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים
9	-	-	9	הוצאות בגין מיקור חוץ
3	-	*-	3	הוצאות בגין פחת
11	1	3	7	הוצאות אחרות
<b>34</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	<b>סך הכל</b>

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

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

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

סך הכל	אחר	חומרה (1)	תוכנה	
*-	-	-	*-	סך הכל עלות מופחתת
*-	-	-	*-	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

**1. רכיבי אשראי ויתרות הפרשה עיקריים והתפתחותם**

יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2016 עמדה על 375 מיליון ש"ח בהשוואה ל-389 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015, קיטון בשיעור של 3.6%.

יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחריים באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2016 עמדה על 118 מיליון ש"ח בהשוואה ל-109 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015, גידול בשיעור של 8.3%.

יתרות אשראי מסחריים באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2016 עמדה על 39 מיליון ש"ח בהשוואה ל-14 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015, גידול בשיעור של 178.6%.

יתרות חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים ליום 31 בדצמבר 2016 עמדה על 1,887 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,779 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015, גידול בשיעור של 6.1%.

יתרת ההפרשה בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2016 עמדה על 12 מיליון ש"ח בהשוואה ל-9 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015, גידול בשיעור של 33.3%.

יתרת ההפרשה בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי מסחריים באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2016 עמדה על 3 מיליון ש"ח בדומה לסוף שנת 2015.

יתרת ההפרשה בגין סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים ליום 31 בדצמבר 2016 עמדה על 1 מיליון ש"ח בדומה לסוף שנת 2015.

יתרת ההפרשה בגין אשראי מסחריים באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2016 עמדה על סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח בדומה לסוף שנת 2015.

**2. היקף וחומרת החובות הבעייתיים**

- סיכון האשראי הבעייתי ליום 31 בדצמבר 2016 הסתכם ב-12 מיליון ש"ח בהשוואה ל-11 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015, גידול בשיעור של 9.1%.
- יתרת החובות הפגומים ליום 31 בדצמבר 2016 הסתכמו ב-3 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015, גידול בשיעור של 50.0%.
  - יתרת החובות הנחותים ליום 31 בדצמבר 2016 הסתכמו ב-3 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015, גידול בשיעור של 50.0%.
  - יתרת החובות בהשגחה מיוחדת ליום 31 בדצמבר 2016 הסתכמו ב-6 מיליון ש"ח בהשוואה ל-7 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015, קיטון בשיעור של 14.3%.

**סעיפים מאזניים נוספים**

מזומנים ופיקדונות בבנקים ליום 31 בדצמבר 2016 הסתכמו ב-22 מיליון ש"ח בהשוואה ל-15 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015. נכסים אחרים ליום 31 בדצמבר 2016 הסתכמו ב-551 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-549 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015. זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ליום 31 בדצמבר 2016 הסתכמו ב-2,601 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-2,510 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015. 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 2016 הסתכמו ב-21 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-19 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015.

**3. אשראי חוץ מאזני**

יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2016 עמדה על-2,249 מיליון ש"ח בהשוואה ל-2,267 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015, קיטון בשיעור של 0.8%.

יתרות מסגרות אשראי שלא נוצלו בערבות בנקים ליום 31 בדצמבר 2016 עמדה על-4,957 מיליון ש"ח בהשוואה ל-6,765 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015, קיטון בשיעור של 26.7%.

**סעיף חוץ מאזני נוסף**

חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק ליום 31 בדצמבר 2016 בסך 13 מיליון ש"ח בהשוואה ל-10 מיליון ש"ח בסוף שנת 2015, גידול בשיעור של 30.0%.

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. כמו כן, החברה מאוחדת על ידי בנק הפועלים, עליו חלות גם כן דרישות אלו. ככלל, דרישת ההון של החברה מבוססת על הדוחות הכספיים, הערוכים בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 299, 201-211 (מדידה והלימות הון).

ההון העצמי, הון רוברד 1 לשנת 2016 הסתכם ב-379 מיליון ש"ח בהשוואה ל-332 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של 14.2%.

ההון הכולל לשנת 2016 הסתכם ב-398 מיליון ש"ח בהשוואה ל-348 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של 14.4%. נכסי סיכון בגין סיכון אשראי לשנת 2016 הסתכם ב-1,718 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,742 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, קיטון בשיעור של 1.4%.

נכסי סיכון בגין סיכון שוק לשנת 2016 הסתכם ב-11 מיליון ש"ח בהשוואה ל-8 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של 37.5%.

נכסי סיכון בגין סיכון תפעולי לשנת 2016 הסתכם ב-438 מיליון ש"ח בהשוואה ל-411 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, גידול בשיעור של 6.6%.

יחס ההון לרכיבי סיכון לשנת 2016 הסתכם ב-18.4% בהשוואה ל-16.1% בתקופה המקבילה אשתקד. מידע המפורט על נדבך 3 בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 [ניתן למצוא](#) בדוח על הסיכונים אשר מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

**טבלה 5 – הלימות הון (1)**

**1. הון לצורך חישוב יחס הון**

ליום 31 בדצמבר		
2015	2016	
<b>במיליוני ש"ח</b>		
332	379	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 לאחר ניכויים
16	19	הון רובד 2
<b>348</b>	<b>398</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>

**2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון**

1,742	1,718	סיכון אשראי
8	11	סיכונים שוק
411	438	סיכון תפעולי
<b>2,161</b>	<b>2,167</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>

**3. יחס הון לרכיבי סיכון**

15.4%	17.5%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
16.1%	18.4%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
9.0%	8.0% (2)	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים
12.5%	11.5% (2)	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על-ידי הפיקוח על הבנקים

(1) מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 2011-2012, 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.

**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.

בחדש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" ובו הקלה לסולק לעניין דרישת הון העצמי, שתחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 2011-2012 (מדידת והלימות הון). אולם, על אף האמור בסעיף 40 להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 2011, 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 היעדים ליחסי הון מינימליים, כמפורט להלן.

**יעד הלימות הון**

יעד ההון של החברה הינו רמת ההון הנאותה הנדרשת בגין הסיכונים השונים אליהם חשופה החברה כפי שזוהתה, נאמדה והוערכה על ידי החברה. יעד זה מביא בחשבון פעולות של הנהלת החברה, אשר נועדו להקטין את רמת הסיכון ו/או להגדיל את בסיס ההון. להלן יעדי הלימות ההון 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 נגד הסיכונים הבלתי צפויים אליהם חשופה החברה, יתמוך באסטרטגיית העסקית ויאפשר עמידה בכל עת בדרישת ההון המינימלית הרגולטורית (מתייחס לתמהיל ולסכום ההון המגבה את האסטרטגיית הסיכונים של החברה).
- ◆ התייחסות להתפתחויות עתידיות בבסיס ההון ובדרישת ההון.
- ◆ שאיפה להקצאה יעילה של הון במהלך העסקים הרגיל של החברה.

## 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 299, 201-211 (מדידה והלימות הון) וזאת אל מול יעדי הלימות ההון ותיאבון הסיכון.

## יחס כיסוי נזילות

ביום 28 בספטמבר 2014 הפיץ 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 הקבוצה, מדיניות העסקית ומצב השווקים.

## 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, מוגדר כיחס בין מדידת ההון למדידת החשיפה. לפרטים נוספים ראה ביאור 17 לדוחות הכספיים להלן.

## חלוקת דיבידנד

בחודש פברואר 2017, לאחר תאריך המאזן החליט דירקטוריון החברה בכפוף לאישור האסיפה הכללית על הכרזת דיבידנד בהיקף של 10 מיליון ש"ח.



## מגזרי פעילות

### כללי

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

### עונתיות

העונתיות בתחומי ההנפקה והסליקה של כרטיסי אשראי נגזרת בעיקר מהעונתיות בצריכה הפרטית בישראל.

### מגזר ההנפקה

החברה מנפיקה ללקוחותיה (מחזיקי כרטיסי אשראי) כרטיסי אשראי. כרטיס האשראי משמש כאמצעי תשלום לרכישת טובין או שירותים. הצטרפות הלקוח למערכת כרטיסי האשראי נעשית עם חתימתו על חוזה כרטיס האשראי עם המנפיק וקבלת כרטיס האשראי לידו. מחזיק כרטיס האשראי מתחייב לפרוע את הסכומים המגיעים ממנו בגין שימושי כרטיס האשראי. עבור שירותי ההנפקה והתפעול של הכרטיס גובה המנפיק ממחזיק כרטיס האשראי עמלות שונות ומהסולק או מבית העסק, עמלה צולבת.

### מוצרים ושירותים

החברה מנפיקה כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס המונפקים הן ככרטיסים בנקאיים והן ככרטיסים חוץ בנקאיים המשמשים כאמצעי תשלום לעסקאות ולמשיכת מזומנים, לשימוש מקומי ובינלאומי. החברה מנפיקה מגוון כרטיסי אשראי המותאמים לפלחי אוכלוסיה שונים, ביניהם, כרטיסים מועדוניים, כרטיסי ביזנס ללקוחות עסקיים, כרטיסי רכש יעודיים, כרטיסי פלטינה לעשירון העליון וכרטיסי סנטוריון לאלפיון העליון. בנוסף, מציעה החברה, באמצעות ישראלכרט, תוכניות אשראי שונות על בסיס תוכניות קרדיט והלוואות שונות לכל מטרה על בסיס מסגרת האשראי בכרטיס, אפשרויות מגוונות לפריסת תשלומים, שירותי מידע ואישורים.

### פילוח הכנסות מוצרים ושירותים

למגזר ההנפקה מיוחסות כל ההכנסות וההוצאות הכרוכות בגיוס הלקוח מחזיק הכרטיס והטיפול השוטף בו, כולל ניהול מועדוני לקוחות. ההכנסות העיקריות הנובעות לחברה ממגזר הנפקת כרטיסי אשראי הינן: (1) עמלה שמשלם בית העסק למנפיק בגין עסקה שנעשתה בכרטיס אשראי שהנפיק המנפיק ואשר נסלקה; (2) דמי כרטיס - תשלום הנגבה ממחזיק הכרטיס על-פי תעריפון המשתנה בהתאם לסוג הכרטיס (בהתאם למבצעים שונים); (3) עמלות מעסקאות בחו"ל - עמלות אשר נגבות מעסקאות המבוצעות מול הארגונים הבינלאומיים בחו"ל במטבע שאינו ש"ח, שבגינן מחויבים מחזיקי הכרטיסים בש"ח וכן (4) עמלות שונות נוספות בהתאם למפורסם בתעריפון החברה. ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר הינן: הוצאות שיווק, פרסום וניהול מועדוני לקוחות, תוכניות הטבה שונות, הנפקה ומשלוח הכרטיס על צרופותיו, וכן הפקה ומשלוח הודעות חיוב. לפרטים אודות פילוח הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי ראה ביאור 3 לדוחות הכספיים. כמו כן, לעניין נתונים בדבר כרטיסים בנקאיים וכרטיסים חוץ-בנקאיים ראה "נתוני פעילות" לעיל.

### שיווק והפצה

פעילות השיווק של החברה במגזר הנפקת כרטיסי אשראי מתבצעת באמצעות מחלקת שיווק ייעודית הקיימת בחברה, וזאת במספר מישורים: פעילות משותפת עם הבנקים בהסדר להנפקת כרטיסים בנקאיים, פעילות שיווק הכרטיסים החוץ-בנקאיים, פעילות משותפת עם מועדוני לקוחות הן בקשר עם הנפקת כרטיסים בנקאיים והן בקשר עם הנפקת כרטיסים חוץ-בנקאיים, הפעלת תוכנית נקודות, וכן שיווק וקידום מכירות - בין היתר, באמצעות עריכת מבצעי שיווק רחבי היקף, מבצעים משותפים עם גופים מובילים בענפים שונים, הפעלת שירותים ייחודיים ללקוחותיה, לרבות שרותי קונסיירג' ותוכניות בינלאומיות למתן הנחות והטבות, מוקד טלמרקטינג, דיור ישר, אנשי מכירות, אתר אינטרנט ועוד.

במסגרת פעילות מועדוני הלקוחות, החברה נוהגת להתקשר עם גופים שונים המייצגים קבוצות שונות של לקוחות, בהסדרים להנפקת כרטיסי אשראי לאלו הנמנים על אותן קבוצות לקוחות ("עמיתי המועדון"). הכרטיסים המונפקים לעמיתי המועדון מקנים להם, בדרך כלל, הנחות, הטבות ושירותים מיוחדים במגוון בתי עסק המכבדים את כרטיסי המועדון. הגופים הנוטלים חלק בפעילות מועדוני הלקוחות, כוללים, בין היתר, ארגוני עובדים, ארגונים מקצועיים ותאגידים מסחריים המעוניינים בהנפקת כרטיס מועדון ללקוחותיהם ו/או עובדיהם, באמצעות כרטיסי אשראי. במסגרת מגוון כרטיסי האשראי וסוגיהם השונים מונפקים כרטיסי אשראי בשיתוף פעולה עם ארגונים, מועדונים וגופים צרכניים מקצועיים ואחרים, כדוגמת "חבר" לאנשי צבא הקבע וגימלאים, מועדון לייף סטייל ואל על Flycard.

החברה החלה לבסס את פעילותה גם בנוכחות ובתקשורת עם הלקוחות בעולם הדיגיטל. כחלק מתכנית רחבה לשיפור התקשורת השיווקית עם הלקוחות נעשו מספר מהלכים בתחום: פעילות ענפה בפייסבוק לאורך כל השנה שמטרתה היתה לחבר את הקהל עם המותג בדרך אינטראקטיבית, פעילות דיגיטלית אינטראקטיבית והשקת אפליקציית "אמריקן אקספרס" לסמארטפונים.

## רווח ורווחיות – מגזר הנפקה

ההפסד של המגזר הסתכם ב-2 מיליון ש"ח, בהשוואה להפסד בסך 9 מיליון ש"ח בשנת 2015, קיטון בשיעור של 77.8%. שיעור תשואת ההפסד להון הממוצע הסתכם בתשואה שלילית של 0.7% בהשוואה לתשואה שלילית של 3.5% בשנת 2015.

### התפתחות ההכנסות והוצאות

הכנסות המגזר הסתכמו ב-217 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-188 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 15.4%. ההכנסות מעמלות הסתכמו ב-225 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-191 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 17.8%. הכנסות ריבית, נטו הסתכמו בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח בדומה לשנת 2015. הוצאות אחרות הסתכמו בסך 8 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-3 מיליון ש"ח בשנת 2015. הוצאות המגזר, לפני תשלומים לבנקים הסתכמו ב-182 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-171 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 6.4%. הוצאות המגזר, כולל תשלומים לבנקים הסתכמו ב-220 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-201 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 9.5%. הוצאות בגין הפסדי אשראי הסתכמו ב-10 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-6 מיליון ש"ח בשנת 2015. הגידול נובע בעיקרו מגידול ביתרות החייבים בכרטיסי אשראי.

הוצאות התפעול הסתכמו ב-79 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-82 מיליון ש"ח בשנת 2015, קיטון בשיעור של 3.7%. הוצאות מכירה ושיווק הסתכמו ב-73 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-66 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 10.6%. הוצאות הנהלה וכלליות הסתכמו ב-20 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-17 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 17.6%. תשלומים לבנקים, הסתכמו ב-38 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-30 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 26.7%. יחס ההוצאה להכנסה במגזר, לפני תשלומים לבנקים, הגיע ל-83.9% בהשוואה ל-91.0% בשנת 2015. הפסד המגזר לפני מיסים הסתכם ב-3 מיליון ש"ח, בהשוואה להפסד לפני מיסים בסך 13 מיליון ש"ח בשנת 2015, קיטון בשיעור של 76.9%.

ההפרשה למיסים על ההפסד במגזר הסתכמה בהכנסה בסך 1 מיליון ש"ח, בהשוואה להכנסה בסך 4 מיליון ש"ח בשנת 2015, קיטון בשיעור של 75%.

### לקוחות – מחזיקי הכרטיסים

כרטיסי האשראי המונפקים על-ידי החברה משרתים לקוחות במגזרים שונים ביניהם לקוחות פרטיים, עובדי תאגידים ורכש תאגידי הכולל B2B (Business to Business) - העברת תשלומים בין עסקים. נכון למועד 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 2016.

### מגזר הסליקה

החברה קשורה בהסכמי סליקה עם בתי עסק במגוון ענפים. 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. בנוסף לשירותי הסליקה מציעה החברה לבתי העסק השונים, גם מגוון שירותים פיננסיים כגון: שירותים שיווקיים ותפעוליים, ביניהם אפשרות לפריסת תשלומים, תאריכי זיכוי גמישים, מידע יעודי ומבצע קידום מכירות.

### מוצרים ושירותים

החברה סולקת עסקאות שבוצעו אצל בתי עסק הקשורים עימה בהסכמים באמצעות כרטיסי אמריקן אקספרס. עבור שירותי הסליקה, גובה החברה בעיקר עמלת בית עסק, כאמור לעיל, ישראלכרט מנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות הסליקה של כרטיסי האשראי. כמו כן, מציעה החברה, שירותים כגון: מידע אודות זיכויים של בתי עסק, הלוואות, שירותי ניכיון של שוברי כרטיסי אשראי, שירותי מקדמות והקדמות, מועדי זיכוי גמישים ואפשרויות לפריסת תשלומים, מבצעי פרסום משותפים והכל ברמת שירות גבוהה המגובה בתשתית טכנולוגית מתקדמת.

### 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, הפקה ומשלוח הודעות זיכוי. 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 "נתוני הפעילות" לעיל.

### שיווק ומכירה

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

המטרות העיקריות בפעילות השיווק במגזר זה הינן: (1) גיוס בתי עסק חדשים ובתי עסק נותני הטבות והרחבת הפעילות במסגרת פעילויות עסקיות חדשות, ביניהן - מתן אשראי; (2) חיזוק התדמית; וכן (3) שימור בתי עסק כלקוחות, באמצעות, הידוק הקשר עם בית העסק, הענקת שירותים שיווקיים פיננסיים ותפעוליים, הכוללים מידע אודות זיכויים קודמים ועתידיים של בית העסק ומידע מפולח אחר, מבצעי פרסום ומידע שיווקי ייחודי, הטבות ותוכניות ברמת שירות גבוהה.

החברה מפעילה אתר אינטרנט שכתובתו: [www.americanexpress.co.il](http://www.americanexpress.co.il), המיועד, בין היתר, לבתי עסק הקשורים עימה בהסכמי סליקה. האתר מספק מידע, בין היתר, אודות מוצרים ושירותים המוצעים לבתי העסק, מידע אודות תעריפי החברה, מבצעים והטבות.

### רווח ורווחיות - מגזר סליקה

הרווח הנקי של המגזר הסתכם ב-49 מיליון ש"ח בדומה לשנת 2015.

שיעור תשואת הרווח הנקי להון הממוצע עמד על 83.8% בהשוואה לשיעור תשואה של 92.5% בשנת 2015.

### התפתחות ההכנסות וההוצאות

הכנסות המגזר הסתכמו ב-184 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-179 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 2.8%. הכנסות מעמלות הסתכמו ב-180 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-177 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 1.7%. הכנסות ריבית, נטו הסתכמו ב-2 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 100%. הכנסות אחרות הסתכמו בהכנסה בסך 2 מיליון ש"ח, בהשוואה להכנסה בסך 1 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 100%. הוצאות המגזר לפני תשלומים לבנקים הסתכמו ב-62 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-61 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 1.6%. הוצאות המגזר כולל תשלומים לבנקים הסתכמו ב-116 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-111 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 4.5%. הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי הסתכמו בהוצאה בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח, בהשוואה להכנסה בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח בשנת 2015.

הוצאות התפעול הסתכמו ב-36 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-38 מיליון ש"ח בשנת 2015, קיטון בשיעור של 5.3%.

הוצאות מכירה ושיווק הסתכמו ב-10 מיליון ש"ח בדומה לשנת 2015.

הוצאות הנהלה וכלליות הסתכמו ב-16 מיליון ש"ח בהשוואה ל-13 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 23.1%.

תשלומים לבנקים, הסתכמו ב-54 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-50 מיליון ש"ח בשנת 2015, גידול בשיעור של 8.0%.

יחס ההוצאה להכנסה במגזר, לפני תשלומים לבנקים, הגיע ל-33.7% בהשוואה ל-34.1% בשנת 2015.

רווח המגזר לפני מיסים הסתכם ב-68 מיליון ש"ח, בדומה לשנת 2015.

ההפרשה למיסים על הרווח במגזר הסתכמה ב-19 מיליון ש"ח בדומה לשנת 2015.

### 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 2016.

## 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, שהינם בעיקר הסיכון הרגולטורי והסיכון התפעולי. סיכונים נוספים אליהם חשופה החברה מטופלים באופן ישיר כחלק מהניהול העסקי.

#### א. תיאור כללי של הסיכונים

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

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

**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 לאכוף באופן משפטי קיומו של הסכם, פגיעה בפעילות החברה הנובעת מפרשנות מוטעית של הוראת חוק או רגולציה, או קיומו של הליך משפטי (כגון תביעות ייצוגיות) המתנהל נגד החברה.

**סיכון רגולטורי:** סיכון קיים או 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:** 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 החורגת 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, בדיני ניירות ערך, להוראות באיסור 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. תיאור לסיכון

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

**סיבולת לסיכון (Risk Capacity)** הינה קביעה ספציפית יותר של רמת ההשתנות שתאגיד מוכן לקבל סביב מטרותיו העסקיות, הנחשבת לרוב לסכום הסיכון שתאגיד מוכן לקבל. סיבולת לסיכון מבטאת את החשיפה המקסימאלית לסיכונים בה מסוגלת החברה לשאת. הסיבולת לסיכון מקבלת ביטוי, הלכה למעשה, ברמות ההון הפנוי אשר ברשות החברה 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 כמותיות ואיכותיות ביחס לכל אחד מהסיכונים המהותיים אליהם נחשף התאגיד. מערכת המגבלות מהווה את הבסיס לתהליכי ניהול הסיכונים שמטרתו להבטיח את מימוש הצהרת התיאבון לסיכון של החברה מבלי לחרוג ממנה. הצהרת התיאבון מעודכנת מדי שנה, בהתאם ליעדים העסקיים והאסטרטגיים של החברה ולסיבולת הסיכון שלה ומאושרת על ידי ההנהלה והדירקטוריון.

### עקרונות ניהול הסיכונים

החברה מיישמת את העקרונות לניהול סיכונים בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 310 "ניהול סיכונים". הפיקוח על הבנקים קבע בהוראות ניהול בנקאי תקין הנחיות הקשורות בנושא ניהול הסיכונים. ההוראות מפרטות את הסיכונים השונים וקובעות עקרונות יסוד לניהול הסיכונים ולבקרתם.

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

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

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

ניהול סיכונים כולל בין היתר תהליכי זיהוי סיכונים, הערכת סיכונים ומדידת חשיפות אליהם, ניטור חשיפות לסיכון וקביעת צרכי 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 פעילות, בכפוף להוראות הדין.
- ניהול הסיכונים יהיה פרו-אקטיבי, ויפעל באופן יזום לטיפול בסיכונים המהותיים השונים אליהם חשופות חברות הקבוצה ולא יסתפק במתן מענה בדיעבד להתפתחויות ואירועים.
- מקבלי החלטות בנושא ניהול הסיכונים יפעלו מתוך ראייה כוללת של טובת החברה ולא מתוך ראייה פונקציונאלית-חלקית.
- הסיכונים אליהם חשופה החברה ינוהלו תוך שמירה על הפרדה בין קווי העסקים נוטלי הסיכון לבין פונקציית ניהול סיכונים בלתי תלויה באחריות מנהל הסיכונים הראשי (לרבות מחלקת ניהול סיכונים, קצין ציות ואיסור הלבנת הון) והביקורת הפנימית.
- החברה תקיים תהליכים מתמשכים לזיהוי, הערכה ופיקוח אחר סיכונים מהותיים כמיתים ושאינם כמיתים אליה היא חשופה, על-מנת להבטיח בכל עת כי הסיכונים המהותיים מולם קיימת חשיפה מזהים ומנוהלים.
- עבור כל אחד מהסיכונים המהותיים אליהם חשופה החברה ממונה נושא משרה בכיר, במעמד של חבר הנהלה, אשר נושא ב"אחריות על" Accountability (נשיאה מוחלטת באחריות, שאינה ניתנת להאצלה) - ביחס לסיכון.
- שרשרת האחריות ביחס לניהול הסיכונים בנויה במדרג היררכי, כאשר כל דרג ניהולי נושא באחריות לסיכונים במרחב הפעילות שלו, באופן שתובטח מצרפיות (אגריגציה) של ניהול הסיכונים בכל דרגי הניהול, עד לחבר ההנהלה האחראי לסיכון.
- תפיסת ניהול הסיכונים תומכת ביעול תהליכי קבלת החלטות, ומאפשרת לקבל החלטות מושכלות יותר על-ידי ראיית תמונה עסקית רחבה יותר.
- תפיסת ניהול הסיכונים מעודדת שקיפות בכל הנוגע לסמכות, לאחריות לנטילת סיכונים ולניהולם בתקשורת פנים ארגונית אפקטיבית, ובזרימת מידע נאות לכל הגורמים המעורבים בטיפול בסיכונים.
- תהליך ניהול הסיכונים הוא דינאמי וצפוי להתפתח לאורך זמן בהתאם לצרכים המשתנים של החברה, הוראות רגולציה, פרקטיקה מקובלת בארץ ובעולם ותנאי הסביבה הכלכלית. על כן, הוא יעבור בחינה, תיקוף וריענון תקופתיים על-מנת לתמוך בהשגת תפיסת ניהול הסיכונים של חברות הקבוצה.

## שימוש במבחני תרחישי קיצון

מבחני הקיצון הינם כלי חשוב לניהול סיכונים. מבחני קיצון משמשים מוסדות פיננסיים ככלי משלים לזיהוי, מדידה וניטור של סיכונים בתרחישים החורגים ממהלך העסקים הרגיל ושאינם מקבלים מענה פעמים רבות באמצעות הכלים והמודלים המשמשים לניהול הסיכונים באופן שוטף. הפיקוח על הבנקים מקדם 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 וניזלות.
  - 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 וניזלות. 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 שלווה/צד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו בהתאם לתנאים המוסכמים. סיכון האשראי הוא אחד הסיכונים אשר מנוהל, מנוטר ומבוקר בחברה, כמתחייב מאופי פעילותה כחברה העוסקת במתן אשראי. תהליך ניהול סיכונים האשראי מסייע לחברה להסתכל על הסיכון על פי תמהיל המוצרים המרכיב אותו. בהתאם להוראות של הפיקוח על הבנקים בנושא המדידה והגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי ותיקון הוראות בנושא טיפול בחובות בעייתיים, 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 ומערכת מידע ממוחשבות העומדים לרשותם.

המבנה הארגוני לניהול סיכונים 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 מיינתרת את אחריות אגף אשראי ומימון לביצוע בקרה ביחס לסיכונים שבאחריותו, באמצעות מחלקת מטה בקרה ותפעול אשראי, המהווה גורם בקרה המבצע "בקרת-על" בתהליך ניהול סיכונים האשראי במסגרת מעגל הבקרה הראשון.

**מעגל הבקרה הראשון** כולל את היחידות העסקיות אשר נוטלות את סיכונים האשראי ואחריות לניהול השוטף של אותם סיכונים ומחלקות אשר הינן בממשק עם יצירת הסיכון. המחלקות העסקיות באגף האשראי ומימון העוסקות במתן האשראי אחראיות לניטור האשראי. **מעגל הבקרה השני** כולל את מנהל הסיכונים הראשי ומחלקת ניהול סיכונים, הפועלים באופן עצמאי ובלתי תלוי במחלקות העסקיות. מעגל הבקרה השני אחראי לגיבוש מתודולוגיות וכלים כמותיים להערכת החשיפה לסיכונים אשראי, גיבוש המלצות לדירקטוריון בנושא מדיניות החשיפה לסיכונים אשראי והערכה ודיווח בלתי תלויים על פרופיל סיכונים האשראי של החברה.

**מנהל הסיכונים הראשי** הינו גורם בלתי תלוי, העומד בראש מעגל הבקרה השני המהווה פונקציית ניהול ובקרה בלתי תלויה אחר 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 לדיקטוריון 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 הדיקטוריון, ומגישה דוחות ביקורת לעיונה, כמתחייב מהוראות הרגולציה הרלוונטית.

### עיקרי פעילות החברה בנושאי ניהול סיכוני האשראי:

החברה פועלת על פי מסמך מדיניות אשראי שאושר בהנהלה ובדיקטוריון.

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 הנגזר ממנו לדוגמא, במקרים מסוימים, ישנה התייחסות לסוג המוצר הנמכר על ידי בית העסק ולזמני האספקה שלו. ככל שזמן האספקה של המוצר ארוך יותר כך קיים סיכוי גבוה יותר ל"כשל תמורה" ואי אספקתו ללקוח.

החברה קבעה מגבלות ענפיות בכדי למנוע ריכוזיות ענפית בתיק האשראי.

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

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

החברה מנסרת 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 לוויים - מעקב שוטף אחר הלוויים הגדולים של החברה, עמידה במגבלות על-פי דרישות הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 (מגבלות על חבות של לוה בודד וקבוצת לוויים). 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:

מודל A.S (Application Scoring) - מודל ללקוחות חדשים.

מודל B.S (Behavior Scoring) - מודל התנהגותי של לקוחות החברה.

מודל S.M.E (Small-Medium Enterprises) - מודל ללקוחות עסקיים.

המודלים לדירוג סיכון משמשים כבסיס תומך החלטה לגבי: סוג האשראי, היקף האשראי וגובה הריבית שייקבעו לגבי הלקוח/בית העסק. נעשית בקרה ומעקב שוטף אחר התפתחות דירוגי הסיכון בתיק האשראי.

המודלים עוברים בדיקות טיוב וכיול תקופתיות על ידי יחידת פיתוח המודלים באגף האשראי והמימון, ועוברים תיקוף על ידי מחלקת ניהול סיכונים (מעגל הבקרה השני).

**מדיניות האשראי**

מדיניות האשראי של החברה מאושרת לכל הפחות אחת לשנה על ידי דירקטוריון החברה. מדיניות האשראי מותאמת לדרישה בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311, ומנהל הסיכונים הראשי אחראי לסייע למנכ"ל בגיבוש מסמך מדיניות האשראי, תוך שיתוף כל הגורמים הרלוונטיים בחברה, ובפרט מנהלי הקווים העסקיים. מדיניות האשראי מתייחסת לעקרונות למתן אשראי, לסוג החשיפה בכל אחד ממגזרי הפעילות, למגבלות החשיפה, הן כמותיות והן איכותיות, לריכוזיות האשראי, לתמחור ובטחונות, לטיפול בלקוחות בקשיים, למדרג סמכויות אשראי, לקביעת קריטריונים להעמדת אשראי וכו'.

**קביעת מדרג סמכויות במתן אשראי**

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

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

**סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים**

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

**טבלה 6 – סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים**

	יתרה ליום 31 בדצמבר 2015	יתרה ליום 31 בדצמבר 2016
	במיליוני ש"ח	
<b>1. סיכון אשראי בעייתי (1) (2) (3)</b>		
סיכון אשראי פגום	2	3
סיכון אשראי נחות	2	3
סיכון אשראי בהשגחה מיוחדת	7	6
<b>סך הכל סיכון אשראי בעייתי</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
מזה חובות שאינם פגומים, בפיגור של 90 יום או יותר	-	-
<b>2. נכסים שאינם מבצעים (2)</b>		
חובות פגומים	2	3
<b>סך הכל נכסים שאינם מבצעים</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

- (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 7 – תנועה ביתרות חוב (1) פגומות שנבחנו פרטנית**

לשנה שהסתיימה		
ביום 31 בדצמבר		
2015	2016	
במיליוני ש"ח		
1	*-	<b>יתרת חובות פגומים לתחילת תקופה</b>
*-	*-	יתרות שסווגו כפגומים במהלך התקופה
-	-	חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום
(1)	(* -)	מחיקות חשבונאיות
(* -)	(* -)	גביית חובות שסווגו פגומים בתקופה (2)
*-	*-	<b>יתרת חובות פגומים לסוף תקופה</b>

\* 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 8 – מדדי סיכון ואשראי**

31 בדצמבר		
2015	2016	
%	%	
0.09	0.12	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
0.09	0.12	ג. שיעור סיכון אשראי בעייתי מסיכון אשראי כולל
0.29	0.42	ד. שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.19	0.30	ה. שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.56	0.65	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
30.77	43.75	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

בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 בנושא מגבלות על חבות לווה בודד וקבוצת לווים. העדכון הינו בהמשך לפעולות קודמות של הפיקוח על הבנקים שנועדו לצמצם את ריכוזיות תיקי האשראי במערכת הבנקאית המקומית, ועל רקע המלצות ועדת באזל בנושא חשיפות גדולות, בין היתר, הגדרת ההון צומצמה להון רובד 1, והמגבלה על חבות של קבוצת לווים בנקאית לתאגיד בנקאי שונתה ל-15% במקום 25%. התיקונים להוראה נכנסו לתוקף ביום 1 בינואר 2016, למעט לענין הגדרת הון, בה תופחת התוספת בהדרגה עד ליום 31 בדצמבר 2018. בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 313 בדבר "מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים" לא קיימת קבוצת לווים שעולה על 15% מהון החברה (כהגדרתו בהוראה 313) ליום 31 בדצמבר 2016.

## 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 גיבוש מדיניות ניהול סיכונים השוק והנזילות ומנהל סיכונים שוק ונזילות אחראי על יישומה והטמעתה ובכלל זה:

- אחריות על החשיפות הפיננסיות בחברה בכפוף למגבלות שאושרו על ידי הדירקטוריון.
- נהלי מעקב ובקרה בנושאים הקשורים לניהול חשיפות.
- דיווח חודשי לדירקטוריון על נושא סיכונים שוק ונזילות.
- ניהול סיכונים המט"ח, כולל קבלת החלטות על גידור חשיפות מט"ח ארוכות טווח.
- ניהול נכסים והתחייבויות (ננ"ה).
- מדידה ובקרה שוטפת של מדדי סיכון שוק ונזילות של החברה.
- עריכת דו"חות סיכונים הריבית.
- ניתוח תוצאות ועריכת ממצאים לדיון בהנהלה ובדירקטוריון.

### מנהל סיכונים ראשי

מנהל הסיכונים הראשי של החברה אחראי מתוקף תפקידו בין היתר לבקרת ניהול סיכונים השוק והנזילות של החברה. במסגרת זאת, הינו אחראי לפקח אחר יישומה של המדיניות ותהליכי הניהול והבקרה של סיכונים השוק והנזילות בחברה וכן על גיבוש מדיניות נאותה.

## סיכון שוק

סיכון שוק הינו הסיכון להפסד בפוזיציות מאזניות וחוץ מאזניות, הנובע משינוי בשווי ההוגן של מכשיר פיננסי 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 211-201 (מדידה והלימות הון) לניהול סיכונים שוק, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 339 "ניהול סיכונים שוק" והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 333 "ניהול סיכון ריבית", תוך התאמתן לפרופיל הסיכון הייחודי של החברה. המדיניות אושרה על-ידי דירקטוריון החברה בחודש יוני 2016. 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.

סיכוני השוק של החברה מנוהלים מתוך ראייה כוללת ואינטגרטיבית, עבור החברה. מנהל סיכוני השוק של החברה הינו סמנכ"ל כספים ומנהלה.

על מנת ליישם את הנדרש על-פי מדיניות ניהול סיכוני השוק, משתמשת החברה במערכת ממוכנת ייעודית לניהול נכסים והתחייבויות. החברה סבורה שחשיפתה לסיכוני 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 סיכוני שוק במטבע ישראלי ובמט"ח.

**ב. סיכון ריבית**

החשיפה להפסד כתוצאה משינוי שיעורי הריבית בשווקים השונים. הסיכון נובע מהחשיפה לשינויים עתידיים בשיעורי הריבית והשפעתם האפשרית על ערכם של הנכסים וההתחייבויות של 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 בריבית באופן שוטף. פעילותה הפיננסית של החברה מאופיינת לרוב בהקבלה בין משך החיים הממוצע (מח"מ) של הנכסים וההתחייבויות (בעיקר לזמן קצר), קרי פעילות לקוחות ("חייבים בגין כרטיסי אשראי"), לעומת התחייבויות לבתי עסק ("זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי"). עם זאת קיימת חשיפה לשינויים בשיעורי הריבית הנובעת מפעילות מתן אשראי בריבית קבועה לטווחי זמן בינוניים אשר יוצרת פער מח"מ.

**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 9 – שווי הוגן של מכשירים פיננסיים של החברה, למעט פריטים לא כספיים

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
<b>380</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>(*)-</b>	<b>369</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>

31 בדצמבר 2015					
במיליוני ש"ח					
סך הכל	מטבע חוץ ***		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
2,844	6	69	11	2,758	נכסים פיננסיים
2,514	5	61	11	2,437	התחייבויות פיננסיות
<b>330</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>(*)-</b>	<b>321</b>	<b>שווי הוגן נטו, של מכשירים פיננסיים</b>

טבלה 10 – השפעת שינויים היפותטיים בשיעורי הריבית על השווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים של החברה, למעט פריטים לא כספיים

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	
במיליוני ש"ח							
0.3	1	381	4	7	(*)-	370	גידול מידי מקביל של אחוז אחד
-	*-	380	4	7	(*)-	369	גידול מידי מקביל של 0.1 אחוז
(0.3)	(1)	379	4	7	(*)-	368	קיטון מידי מקביל של אחוז אחד

31 בדצמבר 2015							
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	
במיליוני ש"ח							
0.6	2	332	1	8	(*)-	323	גידול מידי מקביל של אחוז אחד
-	*-	330	1	8	(*)-	321	גידול מידי מקביל של 0.1 אחוז
(0.6)	(2)	328	1	8	(*)-	319	קיטון מידי 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 11 – חשיפה של החברה לשינויים בשיעורי הריבית ליום 31 בדצמבר 2016

במיליוני ש"ח

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

\* 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 ההוגן הכלול בגין המכשיר הפיננסי בביאור א'22 לדוחות 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 לדוחות הכספיים.
- שיעור תשואה פנימי הנו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים הצפויים ממכשיר פיננסי אל השווי ההוגן הכלול בגינו בביאור א'22 לדוחות הכספיים.
- משך 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.

טבלה 11 – חשיפה של החברה לשינויים בשיעורי הריבית ליום 31 בדצמבר 2015

במיליוני ש"ח

עם דרישה עד חודש	מעל חודש 3 עד חודשים	מעל 3 חודשים עד שנה	מעל 3 שנים עד 5 שנים	מעל 5 שנים	ללא תקופת פרעון	שעור סך הכל שווי הוגן	משך חיים ממוצע (3)	מטבע ישראלי לא צמוד	
								נכסים פיננסיים	התחייבויות פיננסיות
1,853	439	407	61	-	(2)	2,758	0.14	1.20	נכסים פיננסיים
1,382	496	431	102	19	7	2,437	0.22	1.44	התחייבויות פיננסיות
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>									
החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר									
471	(57)	(24)	(41)	(19)	(9)	321			החשיפה המצטברת במגזר
471	414	390	349	330	321				החשיפה המצטברת במגזר
<b>מטבע ישראלי צמוד</b>									
2	4	5	*-	-	-	11	0.27	0.35	נכסים פיננסיים
2	4	5	*-	-	-	11	0.26	0.35	התחייבויות פיננסיות
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>									
החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר									
(*)	(*)	(*)	*-	-	-	(*)			החשיפה המצטברת במגזר
(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)				החשיפה המצטברת במגזר
<b>מטבע חוץ</b>									
80	(6)	1	-	-	-	75	0.03	0.36	נכסים פיננסיים
59	4	2	-	1	-	66	0.19	1.75	התחייבויות פיננסיות
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>									
החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר									
21	(10)	(1)	-	(1)	-	9			החשיפה המצטברת במגזר
21	11	10	10	10	9				החשיפה המצטברת במגזר
<b>חשיפה כוללת לשינויים בשיעורי הריבית</b>									
1,935	437	413	61	-	(2)	2,844	0.13	1.19	נכסים פיננסיים
1,443	504	438	102	19	7	2,514	0.22	1.44	התחייבויות פיננסיות
<b>מכשירים פיננסיים, נטו</b>									
החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית במגזר									
492	(67)	(25)	(41)	(19)	(1)	330			החשיפה המצטברת במגזר
492	425	400	359	340	330				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 ההוגן הכלול בגין המכשיר הפיננסי בביאור 2.2א' לדוחות הכספיים. בעקביות להנחות שלפיהן חושב השווי ההוגן של המכשיר הפיננסי. לפירוט נוסף בדבר ההנחות ששימשו לחישוב השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים ראה בביאור 2.2א' לדוחות הכספיים.
- שיעור תשואה פנימי הנו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים הצפויים ממכשיר פיננסי אל השווי ההוגן הכלול בגינו בביאור 2.2א' לדוחות הכספיים.
- משך 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 פגיעה במוניטין, או פגיעה בשוק בו פועלת החברה. החברה מיישמת מדיניות כוללת לניהול סיכון נזילות אשר אושרה בדירקטוריון בחודש יוני 2016, אשר מבוססת על הפרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית בישראל (Sound Practice) ועל ההנחיות העדכניות של הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 211-201 (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 הפיץ 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 אשראי מבנקים ותזרים מפעילות שוטפת. כדי לשמור על מגוון מקורות המימון, החברה מקפידה לגוון את ניצולם של אמצעי המימון באמצעות שימוש במקורות מימון שונים בכל פעם, לפי העניין. בנוסף החברה פועלת להבטחת קו נזילות ממוסדות פיננסיים. 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 211-201 (מדידה והלימות הון) בנושא זה, ננקטו הצעדים הבאים:

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

מנהלי הסיכון התפעולי הינם חברי ההנהלה בחברה, כל חבר הנהלה בתחומו. סמנכ"ל ניהול סיכונים 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 בקרות אפקטיביות לסיכונים בהתאם לדרוג הסיכון.
- הבטחת זיהוי אפקטיבי של הסיכונים התפעוליים בכל התהליכים העיקריים בחברה.
- יצירת תרבות עבודה המעודדת תרבות ארגונית של ניהול סיכונים.
- דיווח אירועי הפסד באופן שוטף על פי הכללים שהוגדרו במדיניות.
- עמידה בדרישות החוק והרגולציה בהקשר לסיכונים התפעוליים.
- ניהול והקצאת הון אופטימאליים בגין הסיכונים התפעוליים.
- קביעת תוכנית המשכיות עסקית 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 והמיושמים במערכות מידע, על מנת להגן עליהן מפני פגיעה בזמיונות ובשקטיות, מפני חשיפה לא רצויה, מפני שינוי במזיד או בשוגג של המידע ומפני פגיעה בשלמות המידע ובאמינותו. המטרה הכללית של אבטחת מידע בחברה היא שמירה על חיסיון, שלמות, זמינות ואמינות המידע, מפני פגיעה במתכונן או שלא במתכונן על ידי עובד החברה בעבר ו/או בהווה או על ידי גורמים חיצוניים. החברה מנהלת מידע אודות לקוחותיה, מידע שמהווה נכס עיקרי שעליו מתבססים עסקי החברה. יש להגן על המידע מפני סיכונים, הגנה שעולה בקנה אחד גם עם דרישות הדין וההכרה בפרטיותם של לקוחות החברה. מדיניות אבטחת המידע של החברה חלה על חברות הקבוצה.

אבטחת המידע בחברה מתעדכנת באופן שוטף 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 מחשב 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 סיכונים סייבר. בשנים האחרונות משקיעה החברה משאבים ניכרים בתחום זה ועם פרסום ההוראה החברה נערכה עם תוכנית פעולה שאושרה בהנהלה, לשילוב הדרישות בהוראה החדשה בחברה בנוסף להוראות אחרות החלות עליה בנושא זה. כגון: המשכיות עסקית, ניהול סיכונים וכל זאת בהתאם להבהרות שניתנו על ידי בנק ישראל בנוגע לאופן ומועדי היישום.

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 להשבת 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 מחשב 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 גלום בשינויים מהותיים אפשריים בחקיקה וברגולציה.

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

תהליך זיהוי סיכון רגולטורי כולל שני היבטים מרכזיים:

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



תהליך זיהוי סיכונים הנובעים מהשלכות אפשריות של רגולציה צפויה בעת השקת מוצר / פעילות חדשים . על בסיס תהליך זיהוי הסיכונים הרגולטוריים, תיקבע לכל סיכון רגולטורי שזוהה, רמת מהותיות באופן סובייקטיבי, בהתחשב במידת השפעתו על פעילות החברה. עבור גורם סיכון שייקבע כמהותי, תבוצע הערכה של החשיפה לסיכון בהיבטים כמותיים ואיכותיים, לפי העניין. על מנת להפחית את החשיפה לסיכון רגולטורי, נוקטת החברה בפעולות הבאות:

גיבוש תוכניות פעולה - עבור התרחישים שגובשו על בסיס גורמי הסיכון הרגולטוריים המרכזיים שזוהו, ואשר הוערכו על ידי מנהל הסיכון הרגולטורי כמהותיים.

פעילות במסגרת תהליך גיבוש הרגולציה - החברה מטפלת בתהליך גיבוש של רגולציה רלוונטית, בין השאר, באמצעות מתן תגובה לפרסום טיוטה של הוראות רגולטוריות, ועדות של רשויות רגולטוריות והצגת עמדת החברה ביחס לרגולציה מתהווה בפני הגורמים המתאימים.

## 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.

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 הנהלה 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 מערכות, התנהגות החורגת מנורמות חברתיות ומקובלות וכו"ב).

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 הנהלה והדירקטוריון.

תהליך זיהוי סיכונים המוניטין כולל שלושה היבטים מרכזיים: תהליך שנתי לזיהוי סיכונים המוניטין, זיהוי סיכונים פרטני בעת השקת מוצר חדש וסקר סיכונים תפעוליים בהתייחס לפעילויות השונות.

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

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

## סיכון אסטרטגי

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 את הסביבה העסקית/תחרותית בה פועלת החברה וגורמי 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 וע"י 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 12 – דיון בגורמי סיכון

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

השפעת הסיכון				
גבוהה	בינונית	נמוכה-		גורם סיכון
		לבינונית	נמוכה	
<b>סיכונים פיננסיים</b>				
		✓		1. סיכון אשראי
		✓		1.1. סיכון בגין איכות הלווים ו/או ביטחונות
		✓		1.2. סיכון בגין ריכוזיות ענפית
		✓		1.3. סיכון בגין ריכוזיות לווים/קבוצת לווים
			✓	2. סיכון שוק
			✓	2.1. סיכון ריבית
			✓	2.2. סיכון אינפלציה/סיכון שער חליפין
		✓		3. סיכון נזילות ומימון
<b>סיכונים תפעוליים ומשפטיים</b>				
	✓			4. סיכון תפעולי
	✓			5. סיכון משפטי
<b>סיכונים אחרים</b>				
		✓		6. סיכון מוניטין
	✓			7. סיכון רגולטורי
	✓			8. סיכון אסטרטגי
	✓			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 משניונים אפשריים בעתיד. הנהלת החברה סבורה כי האומדנים וההערכות שישמשו בעת עריכת הדוחות הכספיים הינם נאותים, ונעשו על-פי מיטב ידיעתה ושקול דעתה המקצועי נכון למועד עריכת הדוחות הכספיים.

להלן נושאים עיקריים בהם נעשה שימוש בהערכות ואומדנים ולפיכך, נחשבים על-ידי החברה כנושאים חשובים 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. תוקף הנקודות הקיימות ליום 31 בדצמבר 2016 הינו שלוש שנים מיום זה.

#### הפרשה להפסדי אשראי

החברה קבעה נהלים לסייג אשראי ולמידת 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 בחשבון התחייבותי נפרד (כגון: מסגרות אשראי שלא נוצלו וערבויות). הפרשה לכיסוי הפסדי האשראי הצפויים בהתייחס לתיק האשראי מוערכת באחד משני מסלולים: "הפרשה פרטנית" ו"הפרשה קבוצתית". כמו כן, החברה בוחנת את הנאותות הכוללת של ההפרשה 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. ברוב ההליכים המשפטיים מתקבלות חוות דעת מיועצים משפטיים חיצוניים. הערכות אלה של יועצים משפטיים מתבססות על מיטב שיפוטם, בהתחשב בשלב שבו מצויים ההליכים. יש להביא בחשבון, כי בתחום המשפטי אין אפשרות לקיים הערכה "ודאית" או "קרובה לודאית", וזאת לא רק בשלבים הראשונים של חיי התובענה, אלא עד וסמוך לקבלת פסק הדין ולפיכך, תוצאות ההליך עלולות להיות שונות מההערכה שנקבעה לגביה. לאור האמור לעיל, יתכן שתוצאות התביעות בפועל תהיינה שונות מההפרשות שנעשו.

#### זכויות עובדים

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:

- עיקר הסכום כלול בחוות הדעת האקטוארית המוגשת לבנק הפועלים, בה כלולים גם עובדי בנק הפועלים המושאלים לחברה. חוות דעת זו מצורפת לדוחות הכספיים של בנק הפועלים.
- הסכומים הנקבעים על פי חוות דעת אקטוארית אינם מהותיים בהתאם להגדרות 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 מקיימות בחברה ממועד תחולתן:

- הוראת סעיף 302 בדבר האחריות לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי מקיימת רבעונית החל מהדוחות הכספיים של ה-30 ביוני 2007.
- הוראת סעיף 404 בדבר האחריות לבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי מקיימת 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 אפקטיביות בהשגת יעדי הבקרה בדבר שמירה על קיום, דיוק, ושלמות. יעדי בקרה אלו עונים לקריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית של ה-COSO.

## הערכת בקורות ונהלים לגבי הגילוי

הנהלת החברה, בשיתוף עם המנכ"ל והחשבונאית הראשית של החברה, העריכו לתום התקופה 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 2016, 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



רון שטיין  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 26 בפברואר 2017.

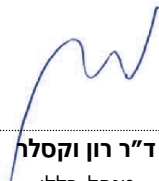
## הצהרת המנהל הכללי (Certification)

אני, ד"ר רון וקסלר, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של פועלים אקספרס בע"מ (להלן: "החברה") לשנת 2016 (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 <sup>(1)</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי <sup>(1)</sup>. וכן:
  - (א) קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, מובא לידיעתנו 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 התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
  - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון הרביעי שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי; וכן
5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואי החשבון המבקרים, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
  - (א) את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
  - (ב) כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.

אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על-פי כל דין.

(1) כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בדבר "דוח הדירקטוריון והנהלה" (פרק 620).



ד"ר רון וקסלר  
מנהל כללי

תל אביב, 26 בפברואר 2017.

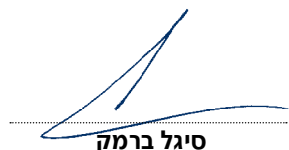
## הצהרת החשבונית הראשית (Certification)

אני, סיגל ברמק, מצהירה כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של פועלים אקספרס בע"מ (להלן: "החברה") לשנת 2016 (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 התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
  - (ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון הרביעי שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי; וכן
5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואי החשבון המבקרים, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
  - (א) את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
  - (ב) כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.

אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על-פי כל דין.

(1) כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בדבר "דוח הדירקטוריון וההנהלה" (פרק 620).



**סיגל ברמק**

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים  
חשבונית ראשית

תל אביב, 26 בפברואר 2017.

## דוח הדירקטוריון וההנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

הדירקטוריון וההנהלה 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 וההנהלה"). מערכת הבקרה הפנימית של החברה תוכננה כדי לספק מידה סבירה של בטחון לדירקטוריון ולהנהלה של החברה לגבי הכנה והצגה נאותה של דוחות כספיים המפורסמים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות הפיקוח על הבנקים והנחיותיו. ללא תלות בטיב רמת התכנון שלהן, לכל מערכות הבקרה הפנימית יש מגבלות מובנות. לפיכך גם אם נקבע כי מערכות אלו הינן אפקטיביות הן יכולות לספק מידה סבירה של בטחון בלבד בהתייחס לעריכה ולהצגה של דוח כספי.

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

הנהלת החברה בפיקוח הדירקטוריון העריכה את אפקטיביות הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2016, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במודל הבקרה הפנימית של ה-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). בהתבסס על הערכה זו, ההנהלה מאמינה (believes) כי ליום 31 בדצמבר 2016, הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי הינה אפקטיבית.

האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2016 בוקרה על ידי רואי החשבון המבקרים של החברה סומך חייקין רואי חשבון וזיו האפט רואי חשבון, כפי שצויין בדוח שלהם בעמוד 53 אשר בו נכללה חוות דעת בלתי מסוייגת בדבר האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2016.



**סיגל ברמק**

מנהלת המחלקה לחשבות וכספים  
חשבונאית ראשית



**ד"ר רון וקסלר**

מנהל כללי



**רון שטיין**

יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 26 בפברואר 2017.





פועלים אקספרס בע"מ

## דוחות כספיים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016





## תוכן העיניים

עמוד	
53	דוח רואי החשבון המבקרים - בקרה פנימית על דיווח כספי
55	דוח רואי החשבון המבקרים - דוחות כספיים שנתיים
57	דוחות רווח והפסד
58	דוחות על הרווח הכולל
59	מאזנים
60	דוחות על השינויים בהון
61	דוחות על תזרימי המזומנים
62	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 2016, 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 2016, 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 2016 ו-2015 ולכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016 והדוח שלנו, מיום 26 בפברואר 2017, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אותם דוחות כספיים וכן הפניית תשומת לב לאמור בביאור 18.ב.2. בדבר יוזמות רגולטוריות וביאור 18.ג. בדבר בקשות לאשר תובענות מסוימות כתובענות ייצוגיות נגד החברה.

זיו האפט

רואי חשבון

סומך חייקין

רואי חשבון

תל אביב, 26 בפברואר 2017.



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

ביקרנו את המאזנים המצורפים של פועלים אקספרס בע"מ (להלן: "החברה") לימים 31 בדצמבר 2016 ו-2015 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 2016. 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 ולבצעה במטרה להשיג מידה סבירה של ביטחון שאין בדוחות הכספיים הצגה מוטעית מהותית. ביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבדוחות הכספיים. ביקורת כוללת גם בחינה של כללי החשבונאות שיושמו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי הדירקטוריון והנהלה של החברה וכן הערכת נאותות ההצגה בדוחות הכספיים בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, הדוחות הכספיים הנ"ל משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי - של החברה לימים 31 בדצמבר 2016 ו-2015 ואת תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים - של החברה - לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016 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 18.ג. בדבר בקשות לאשר תובענות מסוימות כתובענות ייצוגיות נגד החברה.

ביקרנו גם, בהתאם לתקני ה- (PCAOB) Public Company Accounting Oversight Board בארה"ב בדבר ביקורת של בקרה פנימית על דיווח כספי, כפי שאומצו על ידי לשכת רואי חשבון בישראל, את הבקרה הפנימית על דיווח כספי של החברה ליום 31 בדצמבר 2016, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית של ה- (COSO) Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission והדוח שלנו מיום 26 בפברואר 2017, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אפקטיביות הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי של החברה.

**זיו האפט**  
רואי חשבון

**סומך חייקין**  
רואי חשבון

תל אביב, 26 בפברואר 2017.





## דוחות רווח והפסד

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2014	2015	2016	ביאור
<b>הכנסות</b>			
332	368	405	3 מעסקאות בכרטיסי אשראי
3	1	2	4 הכנסות ריבית, נטו
3	(2)	(6)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>338</b>	<b>367</b>	<b>401</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>			
1	6	10	'10 בגין הפסדי אשראי
97	120	115	5 תפעול
69	76	83	6 מכירה ושיווק
28	30	36	7 הנהלה וכלליות
82	80	92	'118 תשלומים לבנקים
<b>277</b>	<b>312</b>	<b>336</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
<b>61</b>	<b>55</b>	<b>65</b>	<b>רווח לפני מיסים</b>
16	15	18	8 הפרשה למיסים על הרווח
<b>45</b>	<b>40</b>	<b>47</b>	<b>רווח נקי</b>
<b>324</b>	<b>285</b>	<b>340</b>	<b>רווח נקי בסיסי למניה רגילה (בש"ח)</b>
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

**רון שטיין**

יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 26 בפברואר 2017.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## דוחות על הרווח הכולל

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2014	2015	2016	
45	40	47	<b>רווח נקי</b>
<b>הפסד כולל אחר לפני מיסים:</b>			
-	(* -)	(* -)	התאמות של התחייבויות בגין הטבות לעובדים
-	(* -)	(* -)	הפסד כולל אחר לפני מיסים
-	* -	* -	השפעת המס המתייחס
<b>הפסד כולל אחר לפני ייחוס לבעלי</b>			
-	(* -)	(* -)	זכויות שאינן מקנות שליטה, לאחר מיסים
45	40	47	<b>הרווח הכולל המיוחס לבעלי מניות החברה</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## מאזנים

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר			
2015	2016	ביאור	
			<b>נכסים</b>
15	22		מזומנים
2,314	2,443	10	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(13)	(16)		הפרשה להפסדי אשראי
<b>2,301</b>	<b>2,427</b>		<b>חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו</b>
*_	2	11	מחשוב וציוד
549	551	12	נכסים אחרים
<b>2,865</b>	<b>3,002</b>		<b>סך כל הנכסים</b>
			<b>התחייבויות</b>
4	1	13	אשראי מתאגידים בנקאיים
2,510	2,601	14	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
19	21	15,18	התחייבויות אחרות
<b>2,533</b>	<b>2,623</b>		<b>סך כל ההתחייבויות</b>
			התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות
332	379	17	הון
<b>2,865</b>	<b>3,002</b>		<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

## דוחות על השינויים בהון

במיליוני ש"ח

סך הכל ההון	עודפים	הפסד כולל אחר מצטבר	סך הכל הון המניות הנפרע וקרנות הון	קרנות הון		הון המניות הנפרע	
				מבעל שליטה	פרמיה על המניות		
<b>247</b>	<b>212</b>	-	<b>35</b>	*-	<b>35</b>	*-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2013</b>
45	45	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
*-	-	-	*-	*-	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
<b>292</b>	<b>257</b>	-	<b>35</b>	*-	<b>35</b>	*-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2014</b>
40	40	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
*-	-	-	*-	*-	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
							הפסד כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס (1)
(* -)	-	(* -)	-	-	-	-	
<b>332</b>	<b>297</b>	<b>(* -)</b>	<b>35</b>	*-	<b>35</b>	*-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2015</b>
47	47	-	-	-	-	-	רווח נקי בשנה
*-	-	-	*-	*-	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
							הפסד כולל אחר, נטו לאחר השפעת מס (1)
(* -)	-	(* -)	-	-	-	-	
<b>379</b>	<b>344</b>	<b>(* -)</b>	<b>35</b>	*-	<b>35</b>	*-	<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2016</b>

\* 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		
2014	2015	2016
<b>תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת</b>		
45	40	47
רווח נקי לשנה		
<b>התאמות:</b>		
1	3	*-
פחת על מחשוב וציוד		
1	6	10
הוצאות בגין הפסדי אשראי		
*-	(* -)	(1)
מיסים נדחים, נטו		
*-	*-	*-
הטבה בשל עסקה עם בעל שליטה		
(1)	(* -)	2
התאמות בגין הפרשי שער		
<b>שינויים בנכסים שוטפים</b>		
(1)	17	(25)
שינוי באשראי למחזיקי כרטיס ולבתי עסק, נטו		
(66)	(373)	(112)
שינוי בחייבים אחרים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו		
(11)	(100)	(1)
שינוי בנכסים אחרים, נטו		
<b>שינויים בהתחייבויות שוטפות</b>		
(1)	2	(3)
שינוי באשראי לזמן קצר מתאגידים בנקאיים, נטו		
91	402	91
שינוי בזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו		
1	4	2
שינוי בהתחייבויות אחרות, נטו		
59	1	10
מזומנים נטו מפעילות שוטפת		
<b>תזרימי מזומנים מפעילות השקעה</b>		
(1)	(1)	(1)
רכישת מחשוב וציוד		
(1)	(1)	(1)
מזומנים נטו מפעילות השקעה		
<b>תזרימי מזומנים מפעילות מימון</b>		
(56)	-	-
פרעון כתבי התחייבות נדחים		
(56)	-	-
מזומנים נטו מפעילות מימון		
2	*-	9
עליה במזומנים		
12	15	15
יתרת מזומנים לתחילת השנה		
1	*-	(2)
השפעת תנועות בשער החליפין על יתרות מזומנים		
15	15	22
יתרת מזומנים לסוף השנה		
<b>ריבית ומסים ששולמו ו/או התקבלו</b>		
4	2	2
ריבית שהתקבלה		
1	*-	*-
ריבית ששולמה		
16	16	17
מסים על ההכנסה ששולמו		
-	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 18.ה. להלן).

הדוחות הכספיים השנתיים אושרו לפרסום על ידי דירקטוריון החברה ביום 26 בפברואר 2017.

## ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית

### א. הגדרות

בדוחות כספיים אלה:

- ◆ **כללי חשבונאות מקובלים בבנקים בארה"ב** - כללי החשבונאות שבנקים אמריקאיים שנשחרים בארה"ב נדרשים ליישם. כללים אלה נקבעים על ידי רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב, רשות ניירות ערך בארה"ב, המוסד לתקינה חשבונאית בארה"ב וגופים נוספים בארה"ב, ומיושמים בהתאם להיררכיה שנקבעה ב-FAS 168 (ASC 105-10), הקודיפיקציה של תקני החשבונאות של המוסד לתקינה בחשבונאות כספית בארה"ב, ההיררכיה של כללי החשבונאות המקובלים. בנוסף לכך, ובהתאם לקביעת הפיקוח על הבנקים, למרות ההיררכיה שנקבעה ב-FAS 168, הובהר כי כל עמדה שנמסרה לציבור על ידי רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב או על ידי צוות רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב לגבי אופן היישום של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב היא כלל חשבונאות המקובל בבנקים בארה"ב.
  - ◆ **תקני דיווח כספי בינלאומיים (להלן: "IFRS")** - תקנים ופרשנויות שאומצו על ידי הועדה לתקני חשבונאות בינלאומיים (IASB) והם כוללים תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ותקני חשבונאות בינלאומיים (IAS) לרבות פרשנויות לתקנים אלה שנקבעו על ידי הועדה לפרשנויות של דיווח כספי בינלאומי (IFRIC) או פרשנויות שנקבעו על ידי הועדה המתמדת לפרשנויות (SIC), בהתאמה.
1. החברה - פועלים אקספרס בע"מ.
  2. החברה האם - בנק הפועלים בע"מ.
  3. צדדים קשורים ובעלי עניין - כמשמעותם בסעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.
  4. בעלי שליטה - כמשמעותם בתקנות ניירות ערך (הצגת פעולות בין תאגיד לבין בעל שליטה בו בדוחות הכספיים), התשנ"ו - 1996.
  5. מדד - מדד המחירים לצרכן כפי שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בישראל.
  6. דולר - דולר של ארצות הברית.
  7. סכום מותאם - סכום נומינלי היסטורי שהותאם למדד בגין חודש דצמבר 2003, בהתאם להוראות גילויי דעת 23 ו-36 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 הסיביה הכלכלית העיקרית שבה פועלת החברה.
  12. מטבע הצגה - המטבע לפיו מוצגים הדוחות הכספיים.

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

### ב. בסיס עריכת הדוחות הכספיים

#### 1. עקרונות הדיווח

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

#### 5. שינוי באומדנים

בשנת 2016 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 מתקופות המתחילות ביום 1 בינואר 2016 מיישמת החברה תקנים חשבונאיים והוראות חדשות בנושאים המפורטים להלן:

- (1) דיווח לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא נכסים בלתי מוחשיים.
- (2) ארגון מחדש של חוב בעייתי.

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

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

להלן תיאור מהות השינויים שננקטו במדיניות החשבונאית בדוחות הכספיים אלה ותאור של אופן והשפעת היישום לראשונה, ככל שהיתה:

1. דיווח לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא נכסים בלתי מוחשיים  
ביום 22 באוקטובר 2015 פורסם חוזר בנושא "דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא נכסים בלתי מוחשיים". בהתאם לחוזר, נדרש ליישם את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא נכסים בלתי מוחשיים ובין היתר, את כללי ההצגה, המדידה והגילוי שנקבעו בהוראות נושא 350 בקודיפיקציה בדבר "נכסים בלתי מוחשיים - מוניטין ואחרים" לרבות את הכללים בהקשר לירידת ערך של נכסי תכנה לשימוש עצמי.  
ההוראות שנקבעו בחוזר נכנסו לתוקף החל מיום 1 בינואר 2016 ואילך. ליישום החוזר לא הייתה השפעה על הדוחות הכספיים.

2. ארגון מחדש של חוב בעייתי  
ביום 22 במאי 2016 פורסם על ידי הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא ארגון מחדש של חוב בעייתי. החוזר מעדכן את הוראת הדיווח לציבור לאור עדכון מספר 02-2011 לקודיפיקציה שפרסם ה-FASB ולאור הנחיות חדשות של הרשויות הרגולטוריות בארצות הברית. בהתאם לחוזר נוספו הנחיות בדבר חובות שעוברים תהליך של ארגון מחדש עוקב, בפרט נקבע כי בנסיבות מסוימות, כאשר נערך לחוב ארגון מחדש של חוב בעייתי ולאחר מכן התאגיד הבנקאי והחייב נכנסו להסכם נוסף של ארגון מחדש, התאגיד הבנקאי אינו נדרש להתייחס יותר לחוב כחוב שעבר ארגון מחדש של חוב בעייתי אם מתקיימים שני התנאים הבאים:  
א. החייב אינו נמצא יותר בקשיים פיננסיים במועד הארגון מחדש העוקב.  
ב. בהתאם לתנאי הארגון מחדש העוקב, התאגיד הבנקאי לא העניק ויתור לחייב.  
העדכונים בחוזר יחולו על אירגונים מחדש שיבוצעו או יחודשו החל מיום 31 בדצמבר 2016 ואילך. ליישום הוראה זו לא הייתה השפעה על הדוחות הכספיים.

## ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים

### 1. מטבע חוץ והצמדה

#### עסקאות במטבע חוץ

עסקאות במטבע חוץ מתורגמות לפי שער החליפין שבתוקף בתאריכי העסקאות. נכסים והתחייבויות כספיים הנקובים במטבע חוץ במועד הדיווח, מתורגמים לפי שער החליפין שבתוקף לאותו יום. נכסים והתחייבויות לא כספיים הנקובים במטבע חוץ והנמדדים לפי שווי הוגן, מתורגמים למטבע הפעילות לפי שער החליפין שבתוקף ביום שבו נקבע השווי ההוגן. הפרשי שער הנובעים מתרגום למטבע הפעילות מוכרים ברווח והפסד.



## 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 2012 = 100) ושיעורי השינוי הם:

ביום 31 בדצמבר			
	2014	2015	2016
מדד המחירים לצרכן (בנקודות)	102.1	101.1	100.9
שער הדולר של ארה"ב (בש"ח ל-1 דולר)	3.889	3.902	3.845
אירו (בש"ח ל-1 אירו)	4.725	4.247	4.044

שיעור השינוי באחוזים בשנה שהסתיימה			
ביום 31 בדצמבר			
	2014	2015	2016
מדד המחירים לצרכן	(0.2)	(1.0)	(0.2)
שער הדולר של ארה"ב	12.0	0.3	(1.5)
שער אירו	(1.2)	(10.1)	(4.8)

#### 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.
3. הכנסות דמי כרטיס ועמלת חיוב נדחה הנגבות ממחזיקי כרטיסים מוכרות בדוח רווח והפסד על בסיס מצטבר.
4. הכנסות והוצאות ריבית נכללות על בסיס צבירה למעט ריבית על סכומים בפיגור המוכרת בדוח רווח והפסד על בסיס הגבייה 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. 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. החל משנת 2016 עודכנו, בין היתר, ההנחיות בכל הקשור לטיפול בארגון מחדש של חוב בעייתי והנחיות מסוימות בנוגע לאופן הבחינה של החובות.

## 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. החברה מיישמת כללים לפיהם יתרת החוב בספרי החברה כוללת את מרכיב הריבית שנצברה לפני שהחוב סווג כחוב פגום.

### זיהוי וסיווג חובות פגומים

החברה מסווגת את כל החובות הבעייתיים שלה ואת פריטי האשראי החוץ מאזני בסיווגים: השגחה מיוחדת, נחות או פגום. 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 ייקרא "חוב שאינו מבצע"). כמו כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתי יסווג כחוב פגום.

### הפרשה להפסדי אשראי

החברה קבעה נהלים לסיווג אשראי ולמדידת ההפרשה להפסדי אשראי כדי לקיים הפרשה ברמה מתאימה לכיסוי הפסדי אשראי צפויים בהתייחס לתיק האשראי שלה. בנוסף, החברה קבעה נהלים הנדרשים לקיום הפרשה ברמה מתאימה כדי לכסות הפסדי אשראי צפויים הקשורים למכשירי אשראי חוץ מאזניים כחשבון התחייבותי נפרד (כגון: מסגרות אשראי שלא נוצלו וערביות). הפרשה 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 התקופה המתחילה מיום 1 בינואר 2011 ומסתיימת במועד הדיווח. הנוסחה מבוססת על שיעורי הפסד היסטוריים. וזאת תוך הבחנה בין אשראי בעייתי לאשראי שאינו בעייתי ובין אנשים פרטיים לבין מסחרי, ארגונים בינלאומיים וחברות כרטיסי אשראי. בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים, החברה גיבשה שיטת מדידה של ההפרשה הקבוצתית אשר מביאה בחשבון הן את שיעור הפסדי העבר והן את ההתאמות בגין הגורמים הסביבתיים הרלוונטיים. בנוגע לאשראי לאנשים פרטיים שיעור ההתאמה בגין הגורמים הסביבתיים לא יפחת מ-0.75% מיתרת האשראי שאינו בעייתי בכל מועד הדיווח בהתייחס למוצע שיעורי ההפסד 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 ההפרשה שנקבעו עבור האשראי המאזני (כמפורט לעיל), תוך התחשבות בשיעור המימוש לאשראי הצפוי של סיכון האשראי החוץ מאזני. שיעור המימוש לאשראי מחושב על ידי החברה בהתבסס על מקדמי המרה לאשראי כמפורט בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 203, מדידה והלימות הון - סיכון אשראי - הגישה הסטנדרטית. בנוסף, החברה בוחנת את הנאותות הכוללת של ההפרשה להפסדי אשראי. הערכת נאותות כאמור מתבססת על שיקול הדעת של ההנהלה אשר מתחשב בסיכונים הגלומים בתיק האשראי ובשיטות הערכה שמימושם על ידי החברה לקביעת ההפרשה.

##### חוב בעייתי בארגון מחדש

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 סמנים 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.

## 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)

### הכרה בהכנסה

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

### דרישות הגילוי

החברה מיישמת את דרישות הגילוי על איכות אשראי של חובות ועל הפרשה להפסדי אשראי כפי שנקבע במסגרת עדכון תקינה חשבונאית ASU 2010-20, אשר דורש גילוי רחב יותר לגבי יתרות חובות, תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי, רכישות ומכירות מהותיות כלשהן של חובות במהלך תקופת הדיווח וגילויים בנוגע לאיכות האשראי.

בין היתר, תאגיד בנקאי וחברת כרטיסי אשראי נדרשים לתת גילוי כמותי על אינדיקציה לאיכות אשראי לפחות על יתרת החובות הבעייתיים בכל קבוצת חובות. הגילוי נדרש עבור כל אחד ממגזרי האשראי (כגון: אשראי מסחרי, אשראי פרטי, אשראי אחר ובנקים) וכן עבור כל אחת מקבוצות החובות העיקריות כפי שהוגדרו בהוראה.

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 סילוק 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. FAS 157 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.

היררכיה זו דורשת שימוש בנתוני שוק נצפים, כאשר מידע זה קיים. כאשר הדבר הינו אפשרי, החברה שוקלת מידע שוק נצפה ורלוונטי במסגרת הערכתו. היקף ותדירות העסקאות, גודל מרווח ה-bid-ask וכן גודל ההתאמה הנדרשת כאשר משווים עסקאות דומות הינם כולם גורמים אשר נלקחים בחשבון כאשר החברה קובעת את הנזילות של שווקים ואת הרלוונטיות של מחירים נצפים באותם שווקים. בנוסף, מדידת שווי הוגן של מכשירים פיננסיים נעשית ללא הבאה בחשבון של פקטור גודל ההחזקה (blockage factor) הן לגבי מכשירים פיננסיים המוערכים לפי נתוני רמה 1 והן לגבי מכשירים פיננסיים המוערכים לפי רמות 2 או 3, למעט מצבים בהם פרמיה או ניכיון היו מובאים בחשבון במדידת שווי הוגן על ידי משתתפים בשוק בהיעדר נתוני רמה 1.

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.

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

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

#### 6. קיזוז נכסים והתחייבויות

בהתאם להוראות דיווח לציבור סעיף 15א'. 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 166) העברות ושירות של נכסים פיננסיים לפיו נכס פיננסי שהועבר יוצג במאזן של הצד השולט בו, בין אם הוא מעביר הנכס ובין אם הוא מקבל הנכס. החברה גורעת התחייבויות לבתי עסק בעת הפירעון המוקדם של החובות כלפי בית העסק ושחרור המחויבות כלפי בית העסק.

#### 8. רכוש קבוע

##### 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 שהונוו כנכס בגין תוכנות שפותחו באופן פנימי לשימוש עצמי. לגבי הטיפול החשבונאי בעלויות תוכנה ראה סעיף 8 להלן. רווח או הפסד מגריעת פריט רכוש קבוע נקבעים לפי השוואת התמורה מגריעת הנכס לערכו בספרים, ומוכרים נטו בסעיף "הכנסות אחרות" בדוח רווח והפסד.

##### עלויות עוקבות

עלויות עוקבות מוכרות כחלק מהערך בספרים של רכוש קבוע אם צפוי כי ההטבות הכלכליות העתידיות הגלומות בהן יזרמו אל החברה ואם עלותן ניתנת למדידה באופן מהימן. עלויות תחזוקה שוטפות של פריטי רכוש קבוע נזקפות לרווח והפסד עם התהוותן.

##### 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 הישר על פני אומדן אורך החיים השימושי של כל חלק מפריטי הרכוש הקבוע, מאחר ושיטה זו משקפת את תבנית הצריכה החזויה של ההטבות הכלכליות העתידיות הגלומות בנכס בצורה הטובה ביותר. נכסים חכורים בחכירות מימוניות מופחתים על פני התקופה הקצרה מבין תקופת החכירה ותקופת השימוש בנכסים. שיפורים במושכר מופחתים לאורך התקופה הקצרה מבין תקופת החכירה לבין אורך החיים השימושיים. קרקעות שבבעלות החברה אינן מופחתות.

אומדן אורך החיים השימושי לתקופה השוטפת ולתקופות השוואה הינו כדלקמן:

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

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

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

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

#### 9. נכסים בלתי מוחשיים

##### עלויות תוכנה

תוכנה אשר נרכשה על ידי החברה מוכרת כנכס ונמדדת לפי עלות בניכוי הפחתות והפסדים מירידת ערך שנצברו. היוון עלויות הקשורות לפיתוח תוכנה לשימוש עצמי מתחיל רק כאשר: השלב הראשוני בפרויקט הושלם; וכן ההנהלה, בעלת הסמכות המתאימה, אישרה והתחייבה לממן, באופן ישיר או עקיף, פרויקט לפיתוח תוכנה וצפוי כי הפיתוח יושלם ויתהוו הטבות כלכליות עתידיות מהתוכנה.

בעת פיתוח או השגת תוכנה לשימוש עצמי, מהוונות העלויות הבאות: עלויות ישירות של חומרים ושירותים שנצרכו, עלויות שכר עבודה לעובדים הקשורים באופן ישיר לפעילות פיתוח או השגת התוכנה. עלויות אחרות בגין פעילויות פיתוח ועלויות מחקר נזקפות לרווח והפסד עם התהוותן. בתקופות עוקבות עלויות פיתוח שהוונו נמדדות לפי עלות בניכוי הפחתות והפסדים מירידת ערך שנצברו.

##### עלויות עוקבות

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

##### הפחתה

הפחתה היא הקצאה שיטתית של עלות הנכס הבלתי מוחשי על פני אורך חייו השימושיים. הפחתה נזקפת לדוח רווח והפסד לפי שיטת הקו הישר על פני אומדן אורך החיים השימושיים של הנכסים הבלתי מוחשיים, לרבות נכסי התוכנה, החל מהמועד שבו הנכסים זמינים לשימוש. נכסים בלתי מוחשיים אשר נוצרים בקבוצה (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 שהתכוונה ההנהלה. 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 התכוונה ההנהלה. 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 שהוונו הינו 4-5 שנים. האומדנים בדבר שיטת ההפחתה, אורך חיים השימושיים נבחנים מחדש לפחות בסוף כל שנת דיווח ומותאמים בעת הצורך.

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

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

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

##### ירידת ערך של עלויות פיתוח עצמי של תוכנות מחשב

בחינת קיום ירידת ערך לגבי עלויות פיתוח עצמי של תוכנות מחשב תתבצע, בין השאר, גם 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.

באם מתקיים סימן אחד או יותר מהסימנים שצוינו לעיל, החברה בוחנת ירידת ערך בהתאם לכללים שנקבעו ב-IAS 36, ירידת ערך נכסים.

#### 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 ומחלט ולא ניתן יהיה לעשות בהם שימוש עוד. תוקף הנקודות הקיימות ליום 31 בדצמבר 2016 הינו שלוש שנים מיום זה.

#### 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.

החברה מכירה בעלות הפנסיה נטו לתקופה בהתאם להפקדה הנדרשת לאותה תקופה. 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 הפרש 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 2013-1-2 (לוחות חדשים לחברות ביטוח). שיעור עליית השכר בעתיד מוערך על ידי ההנהלה. בגין ההטבות האמורות נזקפת לרווח והפסד עלות שרות, עלות ריבית, תשואה על נכסי תכנית, הפחתה של רווח או הפסד אקטוארי נטו והפחתה של עלות או זיכוי בגין שרות קודם.

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

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

#### 12. זכויות עובדים (המשך)

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 שאינם נובעים כתוצאה משינוי שיעור ההיוון נכללים במסגרת הרווח הכולל האחר המצטבר ומפוחתים בשיטת הקו הישר על פני תקופת השירות הממוצעת הנוותרת של העובדים הצפויים לקבל הטבות על פני 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. לפרטים נוספים בדבר זכויות עובדים כולל תכנית ההתייעלות החד-פעמית ראה ביאור 16 להלן.

#### 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 כמענקים הוניים, השווי ההוגן במועד ההענקה של מענקי תשלום מבוסס מניות לעובדים נזקף כהוצאת שכר במקביל לגידול בהון על פני התקופה בה מושגת זכאות בלתי מותנית למענקים. הסכום שנזקף כהוצאה בגין מענקי תשלום מבוסס מניות, המותנים בתנאי הבשלה שהינם תנאי שירות או תנאי ביצוע שאינם תנאי שוק, מותאם על מנת לשקף את מספר המענקים אשר צפויים להבשיל. עבור מענקי תשלום מבוסס מניות המותנים בתנאים שאינם תנאי הבשלה או בתנאי הבשלה שהינם תנאי ביצוע המהווים תנאי שוק, החברה מביאה בחשבון תנאים אלו באמידת השווי ההוגן של המכשירים הונוניים המוענקים. לכן, החברה מכירה בהוצאה בגין מענקים אלו ללא קשר להתקיימותם של תנאים אלה.

השווי ההוגן של הסכום המגיע לעובדים בגין זכויות לעליית ערך מניות, המסולקות במזומן, נזקף כהוצאה, כנגד גידול מקביל בהתחייבויות, על פני התקופה בה מושגת זכאות בלתי מותנית של העובדים לתשלום. ההתחייבות נמדדת מחדש בכל מועד דיווח עד למועד הסילוק. כל שינוי בשווי ההוגן של ההתחייבויות נזקף כהוצאות ברווח והפסד.

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

#### 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 מעל ל-20% וקטנה או שווה 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 קטנה או שווה ל-20%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זו לא נכללה הפרשה בדוחות הכספיים ולא ניתן גילוי.

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



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

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

#### 15. הוצאות מסים על ההכנסה

מסים על הכנסה כוללים מסים שוטפים ונדחים. מסים שוטפים ונדחים נזקפים לדוח רווח והפסד אלא אם המס נובע מעסקה או אירוע אשר מוכרים ישירות בהון.

#### מסים שוטפים

המס השוטף הינו סכום המס הצפוי להשתלם (או להתקבל) על ההכנסה החייבת במס לשנה, כשהוא מחושב לפי שיעורי המס החלים לפי החוקים שנחקקו או נחקקו למעשה למועד הדיווח והכולל שינויים בתשלומי המס המתייחסים לשנים קודמות.

#### קיצוז נכסי והתחייבויות מסים שוטפים

נכסי מסים שוטפים והתחייבויות מסים שוטפים מקוזזים במאזן כאשר הם נובעים מאותה יישות מדווחת, קיימת זכות משפטית ניתנת לאכיפה לקיצוז וקיימת כוונת סילוק על בסיס נטו ומימוש בו זמנית של מסים אלו.

#### מסים נדחים

ההכרה במסים נדחים הינה בהתייחס להפרשים זמניים בין הערך בספרים של נכסים והתחייבויות לצורך דיווח כספי לבין ערכם לצרכי מסים. המדידה של מסים נדחים משקפת את השלכות המס שינבעו מהאופן בו החברה צופה, בתום תקופת הדיווח, להשיב או לסלק את הערך בספרים של נכסים והתחייבויות. המסים הנדחים נמדדים לפי שיעורי המס הצפויים לחול על הפרשים הזמניים במועד בו ימומשו, בהתבסס על החוקים שנחקקו או שנחקקו למעשה לתאריך המאזן.

נכס מס נדחה בגין הפסדים מועברים, הטבות מס והפרשים זמניים הניתנים לניכוי מוכר בספרים כאשר צפוי (more likely than not) שבעתיד תהיה הכנסה חייבת, שכנגדה ניתן יהיה לנצל אותם. נכסי המסים הנדחים נבדקים בכל מועד דיווח, ובמידה ולא צפוי כי הטבות המס המתייחסות יתממשו, הם מופחתים.

#### 16. היוון עלויות אשראי

IAS 23, עלויות אשראי, קובע כי נדרש להוון עלויות אשראי אשר מתייחסות ישירות לרכישה ולהקמה או לייצור של נכס כשיר. נכס כשיר הוא נכס שנדרשת תקופת זמן משמעותית להכנתו לשימוש המיועד או מכירתו והוא כולל, בין היתר, נכסי רכוש קבוע, נכסי תוכנה ונכסים אחרים הדורשים פרק זמן ממושך כדי להביאם למצב בו יוכלו לשרת בשימוש המיועד או למכירתם. עם זאת, במסגרת הוראות הפיקוח על הבנקים הובהר כי תאגיד בנקאי וחברת כרטיסי אשראי לא יהוונו עלויות אשראי מבלי שקבעו מדיניות, נהלים ובקורות ברורים, באשר לקריטריונים להכרה בנכסים כשירים ובאשר לעלויות האשראי שהווננו. בהתאם לכך, החברה אינה מהוונת עלויות אשראי לנכסים כשירים.

#### 17. רווח למניה

החברה מציגה נתוני רווח למניה בסיסי 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.

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

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

#### 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 לכללי חשבונאות בנושא "הכנסה מחוזים עם לקוחות". החוזר מעדכן את הוראות הדיווח לציבור לאור פרסום ASU 2014-09 המאמץ בכללי החשבונאות האמריקאיים 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 2015, נדרש ליישם את התיקונים להוראות הדיווח לציבור בהתאם לחוזר בדבר אימוץ עדכון לכללי 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.

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 וזכויות 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.

החברה מתכננת ליישם את הוראות התקן החדש החל מהרבעון הראשון לשנת 2018. היערכות החברה לקראת יישום ההוראות כוללת, בין היתר, מיפוי ההכנסות שבתחולת התקן החדש ובחינת חוזים עם לקוחות. בעוד שהחברה טרם זיהתה שינוי מהותי בעיתוי ההכרה בהכנסה, סקירת ההשפעות עודנה בתהליך, והחברה ממשיכה לבחון את ההשלכות האפשריות של יישום ההוראות החדשות, לרבות על אופן הצגת הוצאות מסוימות (כהוצאה או כקישון בהכנסה).

### 2. אימוץ 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 "סוגיות במטבע חוץ - מסים על ההכנסה". הוראות אלו יחליפו את ההוראות הקיימות בהוראות הדיווח לציבור המבוססות בעיקרן על התקינה הבינלאומית בנושא מסים על הכנסה (IAS 12).

ביום 13 באוקטובר 2016 פורסם חוזר בדבר "דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב". החוזר מעדכן את אופן היישום לראשונה של ההוראות החדשות שנקבעו בחוזר מיום 22 באוקטובר 2015. בהתאם לחוזר נדרש ליישם את הכללים החדשים החל מיום 1 בינואר 2017. בעת היישום לראשונה יש לפעול בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בתקינה האמריקאית לרבות תיקון למפרע של מספרי השוואה, אם הדבר נדרש. ההוראות שנקבעו בהתאם לחוזר יחולו מיום 1 בינואר 2017 ואילך. להערכת החברה, יישום החוזר אינו צפוי להשפיעה מהותית על הדוחות הכספיים.

### 3. 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".

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

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

3. 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 (המשך)

ההוראות שנקבעו בהתאם לחוזר יחולו מיום 1 בינואר 2017 ואילך. בעת היישום לראשונה, נדרש לפעול בהתאם להוראות המעבר שנקבעו באותם נושאים בתקינה האמריקאית בשינויים המתחייבים, לרבות תיקון למפרע של מספרי השוואה אם הדבר נדרש על פי כללי התקינה האמריקאית בנושאים אלו. 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. כמו כן, תקן חשבונאות בינלאומי 29 בדבר "דיווח כספי בכלכלות היפר-אינפלציונית", כפי שאומץ בהוראות הדיווח לציבור, לא ייושם החל ממועד תחילת החוזר. מובהר, כי אין שינוי במועד שבו הופסקה ההתאמה של דוחות כספיים של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי לאינפלציה וכי הדוחות הכספיים יערכו על בסיס סכומים מדווחים, אלא אם כן נאמר אחרת בהתאם להוראות הדיווח לציבור. להערכת החברה ההשפעה של אימוץ ההוראות לעיל על הדוחות הכספיים אינה צפויה להיות מהותית.

4. עדכון תקינה חדש בנושא תשלום מבוסס מניות

ביום 30 במרץ 2016 פרסם המוסד לתקינה חשבונאית בארה"ב (להלן: ה-"FASB") את עדכון תקינה מספר 09-2016 לקודיפיקציה, אשר מהווה תיקון להוראות ASC 718 בנושא "תשלום מבוסס מניות" (להלן: "התיקון"). תכליתו של התיקון הינה לפשט היבטים שונים בטיפול החשבונאי בתשלומים מבוססי מניות. נדרש ליישם שינוי זה בדרך של מכאן ולהבא. להערכת החברה ההשפעה של אימוץ ההוראות לעיל על הדוחות הכספיים אינה צפויה להיות מהותית.

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

ביום 1 בנובמבר 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:

- 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".

בנושאים אלה, ההוראות שנקבעו בהתאם לחוזר יחולו מיום 1 בינואר 2018 ואילך. בעת היישום לראשונה, נדרש לפעול בהתאם להוראות המעבר שנקבעו באותם נושאים בתקינה האמריקאית בשינויים המתחייבים, לרבות תיקון למפרע של מספרי השוואה אם הדבר נדרש על פי כללי התקינה האמריקאית בנושאים אלו. החברה טרם החלה לבחון את ההשפעה של החוזר על דוחותיה הכספיים.

### ביאור 3 - הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2014	2015	2016
<b>הכנסות מבתי עסק:</b>		
297	319	338
1	*-	1
<b>298</b>	<b>319</b>	<b>339</b>
עמלות בתי עסק		
הכנסות אחרות		
סך כל ההכנסות מבתי עסק ברוטו		
(23)	(25)	(26)
<b>275</b>	<b>294</b>	<b>313</b>
בניכוי עמלות למנפיקים אחרים		
סך כל ההכנסות מבתי עסק, נטו		
<b>הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי:</b>		
14	19	24
34	37	41
9	18	27
<b>57</b>	<b>74</b>	<b>92</b>
עמלת מנפיק		
עמלות שרות		
עמלות מעסקאות בחו"ל		
סך כל ההכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי		
<b>332</b>	<b>368</b>	<b>405</b>
סך כל ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי		

### ביאור 4 - הכנסות ריבית, נטו

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2014	2015	2016
<b>א. הכנסות ריבית:</b>		
*-	*-	*-
1	1	2
2	*-	*-
1	*-	*-
<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
מאשראי לאנשים פרטיים		
מאשראי מסחרי		
מפקדונות בבנקים		
מנכסים אחרים		
סך הכל הכנסות ריבית		
<b>ב. הוצאות ריבית:</b>		
(* -)	(* -)	(* -)
(1)	-	-
(1)	(* -)	(* -)
<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
לתאגידים בנקאיים		
על כתבי התחייבות		
סך הכל הוצאות ריבית		
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			
2014	2015	2016	
20	27	23	שכר ונלוות
13	15	13	עיבוד נתונים ואחזקת מחשב
2	2	2	שירותי בנקאות אוטומטיים (ש.ב.א.)
37	44	50	תשלומים לארגון הבינלאומי
1	3	*-	פחת והפחתות
1	1	1	תקשורת
14	17	17	הפקה ומשלוח
1	1	1	נזקים משימושים לרעה בכרטיסי אשראי
6	6	6	שכר דירה ואחזקת מבנה
2	4	2	אחרות
<b>97</b>	<b>120</b>	<b>115</b>	<b>סך כל הוצאות התפעול</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 6 - הוצאות מכירה ושיווק

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2014	2015	2016	
12	12	12	שכר ונלוות
4	3	4	פרסום
* 15	* 11	10	שימור וגיוס לקוחות
* 28	* 38	42	מבצעי מתנות למחזיקי כרטיסי אשראי
7	10	13	דמי ניהול מועדונים
3	2	2	אחרות
<b>69</b>	<b>76</b>	<b>83</b>	<b>סך כל הוצאות מכירה ושיווק</b>

\* סווג מחדש.

## ביאור 7 - הוצאות הנהלה וכלליות

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2014	2015	2016	
3	3	4	שכר ונלוות
1	*-	*-	ביטוח
20	23	27	תשלומים לישראל (1)
4	4	5	אחרות
<b>28</b>	<b>30</b>	<b>36</b>	<b>סך כל הוצאות הנהלה וכלליות</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.  
(1) ראה ביאור 18.ה. להלן.

## ביאור 8 - הפרשה למיסים על הרווח

במיליוני ש"ח

### 1. הרכב הסעיף:

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2014	2015	2016	
16	15	19	מיסים שוטפים בגין שנת החשבון
*-	(* -)	(1)	מיסים נדחים בגין שנת החשבון
-	(* -)	*-	מיסים שוטפים בגין שנים קודמות
<b>16</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>הפרשה למיסים על ההכנסה</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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			
2014	2015	2016	
26.5%	26.5%	25.0%	שיעור המס החל בישראל על החברה
16	15	16	סכום המס על בסיס שיעור סטטוטורי
*-	-	2	שינוי יתרת מיסים נדחים עקב שינוי בשיעור המס
<b>16</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>הפרשה למיסים על ההכנסה</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

3. לחברה שומות מס סופיות לרבות שומות הנחשבות כסופיות על-פי פקודת מס הכנסה, עד וכולל שנת המס 2012.

### 4. יתרות מיסים נדחים:

מיסים נדחים לקבל		
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2015	2016
הפרשה להפסדי אשראי	8	8
מהטבות לעובדים	*-	1
<b>סך הכל</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

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

### 5. שינויים בשעורי המס

#### מס חברות

להלן שיעורי מס החברות הרלוונטיים לחברה בשנים 2014-2016:
2014 - 26.5%
2015 - 26.5%
2016 - 25%

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-25%, יתרות המסים הנדחים ליום 4 בינואר 2016 חושבו בהתאם לשיעור המס החדש כפי שנקבע בחוק לתיקון פקודת מס הכנסה, לפי שיעור המס הצפוי לחול במועד ההיפוך.

כתוצאה מהורדת שיעור המס ל-23% בשתי פעימות, יתרות המסים הנדחים ליום 31 בדצמבר 2016 חושבו בהתאם לשיעורי המס החדשים כפי שנקבעו בחוק ההתייעלות הכלכלית (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב לשנות התקציב 2017 ו-2018), לפי שיעור המס הצפוי לחול במועד ההיפוך.

השפעת השינויים המתוארים לעיל על הדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2016 מתבטאת בקטיון ביתרות נכסי המסים הנדחים בסך 2 מיליון ש"ח, אשר הוכרו כנגדם הוצאות מיסים 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 (1)	הפסד כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה
-	-
(* -)	(* -)
(* -)	(* -)
(* -)	(* -)
(* -)	(* -)
<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2014</b>	
שינוי נטו במהלך התקופה	
<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2015</b>	
שינוי נטו במהלך התקופה	
<b>יתרה ליום 31 בדצמבר 2016</b>	

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

לשנת 2015	לשנת 2016		
	לפני השפעת מס	לאחר השפעת מס	לפני השפעת מס
לפני השפעת מס	לפני השפעת מס	לאחר השפעת מס	לפני השפעת מס
הפסד אקטוארי נטו השנה	(* -)	* -	(* -)
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		שנתית 2016	ליתרה ליום	לעסקאות בחודש האחרון
2015	2016	שיעור ריבית ממוצעת				
				%		
<b>סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים</b>						
389	375					אנשים פרטיים (1)
389	375	-	-			מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי (2)
-	-					מזה: אשראי
<b>מסחרי</b>						
123	157					מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי (2)
109	118	-	-			מזה: אשראי (2) (3)
14	39	2.5	2.4			
512	532					<b>סך הכל סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים</b>
<b>סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים</b>						
1,779	1,887					חייבים בגין כרטיסי אשראי
18	20					ארגון בינלאומי לכרטיסי אשראי
3	3					הכנסות לקבל
2	1					אחרים
2,314	2,443					<b>סך הכל חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי</b>

- (1) אנשים פרטיים כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בעמוד 5-621 בדבר "סיכון האשראי הכולל לפי ענפי משק על בסיס מאוחד".
- (2) חייבים בגין כרטיסי אשראי - ללא חיוב ריבית. כולל יתרות בגין עסקאות רגילות, עסקאות בתשלומים על חשבון בית העסק ועסקאות אחרות. אשראי - אשראי שאינו למחזיקי כרטיס ועסקאות אחרות.
- (3) מזה: אשראי לבתי עסק 39 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2015 - 14 מיליון ש"ח). סכום זה כולל מקדמות והקדמות לבתי עסק בסך 36 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2015 - 13 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 2016						
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (2)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2015
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		חייבים בגין כרטיסי אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
16	1	*-	4	-	11	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
<b>19</b>	<b>1</b>	<b>*-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2016 **</b>
<b>** מזה:</b>						
3	*-	*-	1	-	2	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*-	*-	-	-	-	-	בגין פקדונות בנקים
1	1	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015						
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (2)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2014
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		חייבים בגין כרטיסי אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
14	1	*-	2	-	11	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
<b>16</b>	<b>1</b>	<b>*-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2015 **</b>
<b>** מזה:</b>						
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

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2014						
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (2)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2013
		מסחרי		אנשים פרטיים		
		חייבים בגין כרטיסי אשראי		חייבים בגין כרטיסי אשראי		
		אשראי (3)	אשראי	אשראי	אשראי	
14	1	1	1	-	11	31.12.2013
1	*-	(1)	1	-	1	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
(3)	-	(* -)	*-	-	(3)	מחיקות חשבונאיות
2	-	(4) -	*-	-	2	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(1)	-	(* -)	*-	-	(1)	מחיקות חשבונאיות, נטו
<b>14</b>	<b>1</b>	<b>*-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31.12.2014 **</b>
						<b>** מזה:</b>
3	*-	*-	*-	-	3	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

ליום 31 בדצמבר 2016									
הפרשה להפסדי אשראי									
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (2)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים		סך הכל	סך הכל חובות				
		מסחרי	אנשים פרטיים				סך הכל	סך הכל חובות	
66	-	18	48	-	*-	יתרת חוב רשומה של חובות 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			
<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות</b>									
1	-	*-	1	-	*-	שנבדקו על בסיס פרטני			
15	1	*-	2	-	12	שנבדקו על בסיס קבוצתי			
16	1	*-	3	-	12	סך הכל הפרשה להפסדי אשראי			

ליום 31 בדצמבר 2015									
הפרשה להפסדי אשראי									
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר (2)	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים		סך הכל	סך הכל חובות				
		מסחרי	אנשים פרטיים				סך הכל	סך הכל חובות	
56	-	7	49	-	*-	יתרת חוב רשומה של חובות שנבדקו על בסיס פרטני			
2,804	2,348	7	60	-	389	שנבדקו על בסיס קבוצתי			
2,860	2,348	14	109	-	389	סך הכל חובות			
<b>הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות</b>									
1	-	*-	1	-	*-	שנבדקו על בסיס פרטני			
12	1	*-	2	-	9	שנבדקו על בסיס קבוצתי			
13	1	*-	3	-	9	סך הכל הפרשה להפסדי אשראי			

\* כסום 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 2016						
חובות לא פגומים – מידע נוסף			בעייתיים (2)		לא	לא
בפיגור של	90 יום	סך הכל	פגומים (3)	לא פגומים	פגומים	בעייתיים
ועד 30 יום	או יותר					
(4)						
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
<b>אנשים פרטיים</b>						
2	-	375	2	7	366	חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	-	אשראי
<b>מסחרי</b>						
1	-	118	1	2	115	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	-	39	*-	*-	39	אשראי
-	-	2,468	-	-	2,468	<b>חובות בערבות בנקים ואחר (5)</b>
<b>3</b>	<b>-</b>	<b>3,000</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>2,988</b>	<b>סך הכל (6)</b>

ליום 31 בדצמבר 2015						
חובות לא פגומים – מידע נוסף			בעייתיים (2)		לא	לא
בפיגור של	90 יום	סך הכל	פגומים (3)	לא פגומים	פגומים	בעייתיים
ועד 30 יום	או יותר					
(4)						
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>						
<b>אנשים פרטיים</b>						
2	-	389	1	6	382	חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	-	אשראי
<b>מסחרי</b>						
*-	-	109	1	3	105	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	-	14	*-	*-	14	אשראי
-	-	2,348	-	-	2,348	<b>חובות בערבות בנקים ואחר (5)</b>
<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2,860</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>2,849</b>	<b>סך הכל (6)</b>

\* 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 10.2.ג.ג. להלן.

(4) חובות בפיגור של עד 30 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 2,984 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2015 - 2,843 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 2016				
יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	יתרת חובות (2)		יתרת חובות (2)	
	סך הכל (2)	פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית	קיימת הפרשה פרטנית (3)	פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית (3)
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>				
<b>אנשים פרטיים</b>				
2	2	2	*-	*-
-	-	-	-	-
<b>מסחרי</b>				
1	1	1	*-	*-
*-	*-	*-	*-	*-
<b>חובות בערבות בנקים ואחר (4)</b>				
-	-	-	-	-
<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>*-</b>	<b>*-</b>
<b>סך הכל **</b>				
<b>מזה: **</b>				
*-	*-	-	*-	*-

ליום 31 בדצמבר 2015				
יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	יתרת חובות (2)		יתרת חובות (2)	
	סך הכל (2)	פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית	קיימת הפרשה פרטנית (3)	פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית (3)
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>				
<b>אנשים פרטיים</b>				
1	1	1	*-	*-
-	-	-	-	-
<b>מסחרי</b>				
1	1	1	*-	*-
*-	*-	*-	*-	*-
<b>חובות בערבות בנקים ואחר (4)</b>				
-	-	-	-	-
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>*-</b>	<b>*-</b>
<b>סך הכל **</b>				
<b>מזה: **</b>				
*-	*-	-	*-	*-

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) יתרת חוב רשומה.

(3) הפרשה פרטנית להפסדי אשראי.

(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)

ב. יתרה ממוצעת של חובות פגומים (2)(3)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2014	2015	2016
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>		
<b>אנשים פרטיים</b>		
2	1	*-
-	-	-
<b>מסחרי</b>		
*-	*-	*-
*-	*-	*-
-	-	-
2	1	*-
<b>סך הכל</b>		

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (3)

יתרה ליום 31 בדצמבר	
2015	2016
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>	
<b>אנשים פרטיים</b>	
*-	*-
-	-
<b>מסחרי</b>	
*-	*-
*-	*-
-	-
*-	*-
<b>סך הכל</b>	

\* 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, 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 2016				
ארגונים מחדש שבוצעו				
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו**		בשנת הדיווח (2)		מספר חוזים
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>				
<b>אנשים פרטיים</b>				
*-	71	2	2	315
-	-	-	-	-
<b>מסחרי</b>				
*-	10	*-	*-	47
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
(3) חובות בערבות בנקים ואחר				
*-	81	2	2	362
<b>סך הכל</b>				

לתקופה של שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015				
ארגונים מחדש שבוצעו				
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו**		בשנת הדיווח (2)		מספר חוזים
יתרת חוב רשומה	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>				
<b>אנשים פרטיים</b>				
*-	49	2	2	297
-	-	-	-	-
<b>מסחרי</b>				
*-	11	*-	*-	43
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
(3) חובות בערבות בנקים ואחר				
*-	60	2	2	340
<b>סך הכל</b>				

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(1) 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 2014					
ארגונים מחדש שבוצעו					
בתקופת הדיווח (2)					
ארגונים מחדש שבוצעו וכשלו**		יתרת חוב		מספר חוזים	
יתרת חוב	מספר חוזים	רשומה לאחר ארגון מחדש	רשומה לפני ארגון מחדש		
<b>חובות שאינם בערבות בנקים</b>					
<b>אנשים פרטיים</b>					
				355	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	58	2	2	-	אשראי
-	-	-	-	-	
<b>מסחרי</b>					
				24	חייבים בגין כרטיסי אשראי
*-	4	*-	*-	7	אשראי
-	-	*-	*-	-	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחר (3)
*-	62	2	2	386	<b>סך הכל</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(1) חובות - חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מזומנים ופקדונות בנקים 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 בנקים, ארגון בינלאומי לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

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

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

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

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

31 בדצמבר 2015				
סיכון אשראי חוץ מאזני (3)	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי		מספר לווים (2)	תקרת האשראי (באלפי ש"ח)
	מזה:			
	באחריות הבנקים	סך הכל		
	במיליוני ש"ח			
108	375	392	321,992	יתרות לווה עד 5
446	400	465	127,000	יתרות לווה מעל 5 עד 10
500	248	332	66,758	יתרות לווה מעל 10 עד 15
288	154	220	29,102	יתרות לווה מעל 15 עד 20
391	169	257	26,760	יתרות לווה מעל 20 עד 30
186	90	137	9,270	יתרות לווה מעל 30 עד 40
171	141	190	7,027	יתרות לווה מעל 40 עד 80
54	73	89	1,389	יתרות לווה מעל 80 עד 150
33	52	62	478	יתרות לווה מעל 150 עד 300
25	24	34	147	יתרות לווה מעל 300 עד 600
15	18	28	53	יתרות לווה מעל 600 עד 1,200
6	7	14	13	יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000
15	14	25	15	יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000
17	1	22	6	יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000
22	13	42	4	יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000
-	-	-	-	יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000
<b>2,277</b>	<b>1,779</b>	<b>2,309</b>	<b>590,014</b>	<b>סך הכל</b>
-	-	5	-	הכנסות לקבל ואחרים
<b>2,277</b>	<b>1,779</b>	<b>2,314</b>	<b>590,014</b>	<b>סך הכל</b>

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

## ביאור 11 – מחשוב וציוד

במיליוני ש"ח

סך הכל	אחר	עלויות תוכנה (1)	ריהוט וציוד משרדי	מחשב וציוד היקפי	
<b>עלות:</b>					
13	4	7	1	1	ליום 31 בדצמבר 2015
2	-	2	-	-	תוספות
<b>15</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>ליום 31 בדצמבר 2016</b>
<b>פחת נצבר:</b>					
13	4	7	1	1	ליום 31 בדצמבר 2015
*-	-	*-	*-	*-	תוספות
<b>13</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>ליום 31 בדצמבר 2016</b>
<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>*-</b>	<b>*-</b>	<b>יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2016</b>
<b>*-</b>	<b>-</b>	<b>*-</b>	<b>*-</b>	<b>*-</b>	<b>יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2015</b>
שיעור פחת ממוצע משוקלל					
	-	25.0	9.9	25.0	ב-% בשנת 2016 הינו:
שיעור פחת ממוצע משוקלל					
	-	25.0	9.9	25.0	ב-% בשנת 2015 הינו:

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.  
(1) לרבות עלויות תוכנה שהונו, בסכום של 2 מיליון ש"ח בשנת 2016, בהשוואה ל-1 מיליון ש"ח בשנת 2015.

## ביאור 12 – נכסים אחרים

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		
2015	2016	
8	9	מסים נדחים לקבל, נטו (ראה ביאור 8)
1	*-	עודף מקדמות ששולמו למס הכנסה על העתודות השוטפות
<b>חייבים אחרים ויתרות חובה:</b>		
7	6	הוצאות מראש
531	535	חברות קשורות *
2	1	אחרים
<b>540</b>	<b>542</b>	<b>סך כל חייבים אחרים ויתרות חובה</b>
<b>549</b>	<b>551</b>	<b>סך כל הנכסים האחרים</b>

\* היתרה אינה צמודה ונושאת ריבית בשיעור ריבית הפק"מ השבועי הנהוג בבנק הפועלים בע"מ.

### ביאור 13 - אשראי מתאימים בנקאיים

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		ליום 31 בדצמבר 2016	
2015	2016	שיעור ריבית ממוצעת שנתית	
		לעסקאות	
		בחודש	יתרה
		האחרון	ליום
		%	%
4	1	0.51	0.63
<b>אשראי בחשבונות חח"ד</b>			

### ביאור 14 - זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		
2015	2016	
2,393	2,471	בתי עסק (1)
5	10	הכנסות מראש
75	77	הפרשה עבור תוכנית נקודות
13	16	הוצאות לשלם
24	27	אחרים
<b>2,510</b>	<b>2,601</b>	<b>סך כל הזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי</b>

(1) בניכוי יתרות בגין ניכיון שוברים לבתי עסק בסך של 96 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2016 (31 בדצמבר 2015 - 80 מיליון ש"ח).

### ביאור 15 - התחייבויות אחרות

במיליוני ש"ח

ליום 31 בדצמבר		
2015	2016	
2	2	עודף עתודות לזכויות עובדים על היעודה (ראה ביאור 8)
<b>זכאים אחרים ויתרות זכות:</b>		
*-	2	הוצאות לשלם בגין שכר והוצאות נלוות
6	7	ספקי שירותים וציוד
4	4	הוצאות לשלם
4	3	מוסדות
3	3	הפרשה להפסדי אשראי בגין התחייבויות חוץ מאזניות
*-	*-	חברות קשורות
17	19	<b>סך הכל זכאים אחרים ויתרות זכות</b>
<b>19</b>	<b>21</b>	<b>סך כל ההתחייבויות האחרות</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון 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		
2015	2016	
<b>פרישה מוקדמת</b>		
1	1	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
1	1	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **
<b>מענק בגין אי ניצול ימי מחלה</b>		
1	1	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
1	1	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **
<b>הטבות אחרות בסיום ולאחר העסקה</b>		
*-	*-	סכום ההתחייבות
-	-	השווי ההוגן של נכסי התכנית
*-	*-	עודף ההתחייבות על נכסי התכנית **
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>סך הכל</b>

\*\* נכלל בסעיף "התחייבויות אחרות".

### ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת

#### 1. מחויבויות ומצב המימון

א. שינוי במחויבות בגין הטבה חזויה

ליום 31 בדצמבר		
2015	2016	
<b>עובדי הבנק המושאלים</b>		
2	2	מחויבות בגין הטבה חזויה בתחילת תקופה
*-	*-	עלות שרות
*-	*-	עלות ריבית
*-	*-	הפסד אקטוארי
2	2	מחויבות בגין הטבה חזויה בסוף התקופה
2	2	מחויבות בגין הטבה מצטברת בסוף התקופה

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## 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		
2015	2016	
<b>עובדי הבנק המושאלים</b>		
2	2	סכומים שהוכרו בסעיף התחייבויות אחרות
2	2	<b>התחייבות נטו שהוכרה בסוף תקופה</b>

#### ג. סכומים שהוכרו בהפסד כולל אחר מצטבר לפני השפעת מס

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2015	2016	
<b>עובדי הבנק המושאלים</b>		
*-	*-	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		
2015	2016	
<b>עובדי הבנק המושאלים</b>		
2	2	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	
<b>עובדי הבנק המושאלים</b>		
*-	*-	עלות שרות
*-	*-	עלות ריבית
		הפחתה של סכומים שלא הוכרו:
*-	*-	הפסד אקטוארי
*-	*-	סך עלות ההטבה, נטו

#### ב. שינויים במחויבות להטבה שהוכרו בהפסד כולל אחר לפני השפעת מס

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2015	2016	
<b>עובדי הבנק המושאלים</b>		
*-	*-	הפסד אקטוארי נטו בתקופה
(* -)	(* -)	הפחתה של הפסד אקטוארי
*-	*-	סך הכל הוכר בהפסד כולל אחר
*-	*-	סך עלות ההטבה נטו
<b>סך הכל הוכר בעלות ההטבה, נטו לתקופה</b>		
*-	*-	<b>ובהפסד כולל אחר</b>

\* 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)

ג. אומדן של הסכומים הכלולים ברווח כולל אחר מצטבר שצפוי כי יופחתו מהפסד כולל אחר מצטבר לדוח רווח והפסד כהכנסה בשנת 2017 לפני השפעת המס

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	
2015	2016
<b>עובדי הבנק המושאלים</b>	
* -	* -
הפסד אקטוארי נטו	
* -	* -
<b>סך הכל צפוי כי יופחת מרווח כולל אחר מצטבר</b>	

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

### 3. הנחות

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

1. ההנחות העיקריות המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה

ליום 31 בדצמבר	
2015	2016
<b>עובדי הבנק המושאלים</b>	
1.60%	1.31%
שיעור היוון	
2.0%	2.0%
שיעור עליית מדד	
-	-
שיעור עזיבה	
0.5%-7.5%	0.5%-7.5%
שיעור גידול בתגמול	

(1) שיעורי עזיבה - ברבעון השלישי של שנת 2016 עדכן הבנק את שיעורי העזיבה לטווח ארוך של עובדים בתנאים מיטיבים. שיעורי העזיבה החדשים משתנים לפי גיל ומגדר ומשקפים שיעור עזיבה משוקלל של כ-7.5% לשנה לעומת 6.25% לשנה טרם השינוי. שיעורי העזיבה בגין עובדים בחוזה אישי בכיר עודכנו בעקבות חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים. ראה גם סעיף 16.ה. להלן.

2. ההנחות העיקריות המשמשות למדידת עלות ההטבה נטו לתקופה

ליום 31 בדצמבר	
2015	2016
<b>עובדי הבנק המושאלים</b>	
1.54%	1.60%
שיעור היוון	
0.5%-7.5%	0.5%-7.5%
שיעור גידול בתגמול	

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

ליום 31 בדצמבר 2015		ליום 31 בדצמבר 2016	
קטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת	קטון בנקודת אחוז אחת	גידול בנקודת אחוז אחת
<b>עובדי הבנק המושאלים</b>			
* -	(* -)	* -	(* -)
שיעור היוון			
* -	(* -)	* -	(* -)
שיעור עליית מדד			
(* -)	* -	(* -)	* -
שיעור עזיבה			
(* -)	* -	* -	* -
שיעור גידול בתגמול			

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.



## ביאור 16 - הטבות לעובדים (המשך)

במיליוני ש"ח

### ב. תכנית פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

#### 4. תזרימי מזומנים

ג. הטבות נטו שהחברה צופה לשלם בעתיד

עובדי הבנק המושאלים	
*-	2017
1	2018
1	2019
*-	2020
*-	2021
*-	2022-2026
*-	2027 ואילך
<b>2</b>	<b>סך הכל</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

#### ג. חוזה אישי מנכ"ל החברה

1. מנכ"ל החברה, ד"ר רון וקסלר, מכהן כמנכ"ל החברה החל מחודש פברואר 2016. המנכ"ל מועסק בחוזה אישי עם בנק הפועלים ועם החברה, עד ליום 31 במרץ 2019 ("תקופת ההסכם" ו-"הסכם ההעסקה", בהתאמה). המנכ"ל הינו עובד מושאל מבנק הפועלים.
2. ביום 25 בפברואר 2016 אישרו דירקטוריון החברה ובהמשך לאישור ועדת השכר והתגמולים של החברה ואישורה של ועדת התגמול בבנק הפועלים, את כהונתו של ד"ר וקסלר כמנכ"ל החברה ואת תגמולו בהתאם להסכם ההעסקה. ד"ר וקסלר יכהן גם כמנכ"ל החברות ישראלכרט בע"מ ויורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ.
- כל אחד מהצדדים להסכם ההעסקה רשאי להפסיק את ההתקשרות לפיו, בכל עת ומכל סיבה שהיא, בהודעה מוקדמת בת 90 יום, ד"ר וקסלר יהיה זכאי לתנאים כמפורט בהסכם. בנק הפועלים יהיה רשאי לפדות את תקופת ההודעה המוקדמת האמורה במלואה או בחלקה. במקרה שבו תופסק עבודתו של ד"ר וקסלר בחברה או שתסתיים בתום תקופת הסכם ההעסקה בנסיבות המפורטות בהסכם ההעסקה, יהיה ד"ר וקסלר זכאי לקבל השלמה של סכום הפיצויים לשיעור של 250%.
- על-פי הסכם ההעסקה, זכאי המנכ"ל לתגמול קבוע כפי שמשולם לחברי הנהלה בבנק הפועלים בהתאם לתוכנית התגמול של בנק הפועלים (התגמול הקבוע כולל שכר חודשי הנושא הפרשות סוציאליות, תשלום חודשי קבוע ללא הפרשות סוציאליות ותגמול הוני קבוע שאין בגינו הפרשות סוציאליות) ולתגמול משתנה בהתאם לתוכנית התגמול של החברה. בנוסף, מחויב מנכ"ל החברה בתקופת אי תחרות של 6 חודשים. בחודש ינואר 2017 ובהתאם לחוק התגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים, ראה גם בהמשך, עודכן החוזה עם מנכ"ל החברה החל מ 12 באוקטובר 2016.
3. מר רונן שטיין סיים את כהונתו כמנכ"ל החברה בסוף חודש ינואר 2016.

#### ד. תוכנית המענקים למנכ"ל החברה

במסגרת הסכם ההעסקה של מנכ"ל החברה, ד"ר רון וקסלר, כאמור לעיל, זכאי המנכ"ל לתגמול שנתי משתנה לפי הוראות תוכנית התגמול אשר אומצה בהתאם להוראות המפקחת על הבנקים בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי לרבות לעניין הסדרי התשלום ופריסתם, כולל לגבי תשלום נדחה של חלק מהמענק השנתי בהתאם לביצועי בנק הפועלים וישראלכרט.

בהתאם לתוכנית, בכל שנת חלוקה, וכפוף לעמידה בתנאי סף, ייקבע עבור המנכ"ל מענק מטרה, בשיעור מסוים מתקציב המענק הממוצע לחברי הנהלה בבנק הפועלים, על-פי תוכנית התגמול של בנק הפועלים (מענק המטרה).

#### ה. 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.

## ביאור 16 - הטבות לעובדים (המשך)

### ה. חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (המשך)

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, שהינו עובד מושאל מהבנק, 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).

בנוסף, דירקטוריון בנק הפועלים (להלן: "הבנק") מניח, כי לאור ירידת תנאי התגמול כתוצאה מהחקיקה החדשה, אחוזי הפרישה העתידיים מהבנק יגדלו. העקרונות האמורים שימשו כהנחות עבודה לצורך חישוב השפעות החוק על ההתחייבויות האקטואריות של הבנק בגין עובדי הבנק המושאלים.

לנוכח הגידול בשיעורי העזיבה הצפויים בעקבות השפעת החוק, וכנדרש בהתאם לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב ובהוראות המפקח על הבנקים עדכן הבנק את ההנחות האקטואריות ביחס לשיעורי העזיבה של מנהלים בחוזה אישי בכיר.

השפעת עדכון ההנחות האקטואריות האמורות, כפי שחושבה על ידי האקטואר החיצוני בגין עובדי הבנק המושאלים, הסתכמה בסכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח. השפעה זו, טופלה כהפסד אקטוארי אשר נזקפה להון העצמי ותוכר בדוח רווח והפסד על פני תקופת השירות הנותרת של משתפתי התוכנית.

### ו. 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.

### ז. הסכם עם ארגון העובדים

ביום 25 בדצמבר 2013 חתמה החברה על הסכם קיבוצי מיוחד שתוקפו עד ליום 31 בדצמבר 2017. ההסכם כולל הסכמות בנושאים ארגוניים וכלכליים ובכללם גם הסכמות בנוגע לתוספות שכר ולתנאים נלווים שיחולו על עובדי החברה. כמו כן סוכם על ספר תיפקוד.

### ח. מדיניות תגמול

ביום 13 באוגוסט 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר לעדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301A בנושא מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי וחברות כרטיסי אשראי. לאחר תאריך המאזן עדכנה החברה את מדיניות התגמול.

## ביאור 17 - הון עצמי

### א. הון המניות

ליום 31 בדצמבר 2015		ליום 31 בדצמבר 2016		
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.ג. כל אחת

### ב. הלימות ההון ומינוף לפי הוראות הפיקוח על הבנקים

#### הלימות הון

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 קובעות 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 הון 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. נכון לשנת 2016 שיעור הניכויים מההון הרגולטורי עומד על 60% ותקרת המכשירים הכשירים בהון הפיקוחי עומדת על 60%. החל מיום 1 בינואר 2017 שיעור הניכויים מההון הרגולטורי יעמוד על 80% ותקרת המכשירים הכשירים כהון פיקוחי תעמוד 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% ויחס ההון הכולל לא יפחת מ 11.5%. הוראה זו נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016. ביום 26 בפברואר 2017 אישר דירקטוריון החברה את היעדים ליחסי הון מינימליים. יעד הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון של החברה הינו 9%. יעד ההון הכולל לרכיבי סיכון של החברה הינו 12.5%.

## ביאור 17 - הון עצמי (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		
2015	2016	
<b>1. הון לצורך חישוב יחס הון</b>		
332	379	הון עצמי רובד 1 והון רובד 1, לאחר ניכויים
16	19	הון רובד 2
<b>348</b>	<b>398</b>	<b>סך הכל הון כולל</b>

<b>2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>		
1,742	1,718	סיכון אשראי
8	11	סיכונים שוק
411	438	סיכון תפעולי
<b>2,161</b>	<b>2,167</b>	<b>סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון</b>

<b>3. יחס ההון לרכיבי סיכון</b>		
15.4%	17.5%	יחס הון עצמי רובד 1 ויחס הון רובד 1 לרכיבי סיכון
16.1%	18.4%	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון
9.0%	8.0% (2)	יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש ע"י הפיקוח על הבנקים
12.5%	11.5% (2)	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש ע"י הפיקוח על הבנקים

ב. השפעת הוראות המעבר על יחס הון עצמי רובד 1

<b>יחס הון לרכיבי סיכון</b>		
15.4%	17.5%	יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון לפני ואחרי יישום השפעת הוראות המעבר בהוראה 299
*-	*-	יישום השפעת הוראות המעבר בהוראה 299
15.4%	17.5%	יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון לאחר יישום השפעת הוראות המעבר בהוראה 299

(1) מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211, 201, 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 472 בדבר "סולקלים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" אשר נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016.

\* שיעור הנמוך מ-0.05%.

## ביאור 17 - הון עצמי (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 מבוטא 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. ככלל, המדידה הינה עקבית עם הערכים החשבונאיים ולא מובאים בחשבון משקלי סיכון. כמו כן, החברה לא מורשית להשתמש בביטחונות פיזיים או פיננסיים, ערבויות או טכניקות אחרות להפחתת סיכון אשראי, כדי להפחית את מדידת החשיפות, אלא אם כן הותר ספציפית בהתאם להוראה. נכסים מאזניים שנוכו מהון רובד 1 (בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 202) מנוכים ממדידת החשיפות. בהתאם להוראה החברה מחשבת את החשיפה בגין נגזרים בהתאם לנספח ג' להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 203, ואת החשיפות בגין פריטים חוץ מאזניים מחושבות על ידי המרה של הסכום הרעיוני של הפריטים במקדמי המרה לאשראי כפי שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 203. 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%. בהתאם לעיל, יחס מינוף מזערי שיידרש מהחברה הוא 6%. תאגיד בנקאי נדרש לעמוד ביחס המינוף המזערי החל מיום 1 בינואר 2018. תאגיד בנקאי אשר ביום פרסום ההוראה אינו 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		
2015	2016	
332	379	הון רובד 1 (במיליוני ש"ח)
3,892	3,860	סך החשיפות (במיליוני ש"ח)
8.5%	9.8%	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

31 בדצמבר		
2015	2016	
		מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו:
2,267	2,249	סיכון האשראי על החברה
6,765	4,957	סיכון האשראי על הבנקים
(3)	(3)	הפרשה להפסדי אשראי
9,029	7,203	סך הכל מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו, נטו
		התחייבויות אחרות:
10	13	חשיפה בגין מסגרות לבתי עסק
(*)	(*)	הפרשה להפסדי אשראי
10	13	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 (המשך)

1. **הגבלים עסקיים**  
 על פי הסדר שבין ישראל כרטיס וחברות 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%. ההסכם שנחתם בין הצדדים המפרט את תנאי הפעלת הממשק הטכני המשותף, הוגש לממונה על ההגבלים העסקיים לקבלת פטור מאישור הסדר כובל.
2. **יזמות רגולטוריות**  
 א. בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים מספר הוראות שמטרתן להביא ליישום המלצות וצעדים להרחבת התפוצה והשימוש בכרטיסי חיוב מידי (דביט) בישראל ולהגברת התחרות בתחום כרטיסי החיוב. במסגרת ההוראות, בין היתר, קבע הפיקוח על הבנקים הוראות להפצת כרטיס חיוב מידי ללקוחות הבנקים וכללים להתחשבות כספית מיידית בעסקאות חיוב מידי ולאופן הצגת פירוט העסקאות המבוצעות בכרטיס, ולוחות הזמנים ליישום (בכללם זיכוי בית העסק בעסקאות המבוצעות בכרטיס חיוב מידי תוך 3 ימים ממועד שידור העסקה, החל מיום 1 באפריל 2016). בחודש אוגוסט 2015 פורסמה ברשומות הוראת שעה, בה הכריזה נגידת בנק ישראל על העמלה הצולבת לעסקאות חיוב מידי כעמלה בפיקוח ומחירה נקבע בשיעור של 0.3% מסכום העסקה לתקופה של שנה, החל מיום 1 באפריל 2016.
- ב. במקביל לאמור לעיל בנושא כרטיס חיוב מידי (דביט), בחודש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה להטמעת השימוש בתקן האבטחה EMV, הן בצד ההנפקה והן בצד הסליקה. בהוראה, ובהנחיות הפיקוח על הבנקים שניתנו בהמשך, ישנה התייחסות, בין היתר, ללוחות הזמנים להנפקת כרטיסים תומכי תקן EMV ולחיבור מסופים התומכים בתקן וכן לכניסתו לתוקף של מנגנון הסתת האחריות מהמנפיק לסולק.
- ג. בחודש מאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בנושא סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב. ההוראה מתווה את הכללים העיקריים לפעילות סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב, ומבוססת, בין היתר, על הרגולציה בתחום זה בחו"ל. ההוראה מקלה על חלק מהדרישות הרגולטוריות שהוטלו עד היום על חברות כרטיסי אשראי וסולקים במסגרת הוראות ניהול בנקאי תקין, תוך התאמה לרמת הסיכון של גופים אלה, שאינם מגייסים פקדונות מהציבור. ההוראה כוללת הוראות שונות, ובין השאר מאפשרת לסולק לספק מסופים לבתי עסק בתנאים הכלולים בהוראה. ההוראה נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016, למעט סעיפים מסוימים להם נקבע תאריך תחילה שונה.
- ד. בחודש יוני 2015 מינו שר האוצר ונגידת בנק ישראל ועדה להגברת התחרותיות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים הניתנים למשקי בית ולעסקים שאינם גדולים (ועדת שטרום). על הועדה הוטל להמליץ בנושא הכנסת שחקנים חדשים לתחום זה, לרבות באמצעות הפרדת חברות כרטיסי האשראי מבעלות הבנקים. כן הוטל על הועדה להמליץ על צעדים משלימים נדרשים ועל הסרת החסמים לכניסת שחקנים והגברת תחרות כאמור. ביום 6 ביולי 2016 פורסמו מסקנות הוועדה וכן הופץ תזכיר חוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות וניגודי העניינים בשוק הבנקאות בישראל. במסגרת תזכיר החוק הומלץ, בין היתר ובכפוף לתנאים המפורטים בתזכיר החוק: להפריד את חברות האשראי מהבנקים הגדולים בתוך 3 או 4 שנים ממועד פרסום החוק; לקבוע כללים בקשר להנפקת כרטיסי חיוב; לאסור על הבנקים הגדולים לתפעל הנפקה ולסלוק כרטיסי חיוב בעצמם; להעניק הגנות ינוקא בהוראת שעה המוגבלת בזמן לשחקנים החדשים, ובכללם חברות כרטיסי האשראי; לאפשר לחברות כרטיסי האשראי להשתמש במידע שבידן הנובע מתפעול ההנפקה; לחייב את כל הבנקים להציג את כל כרטיסי האשראי ותנאיהם של כלל המנפיקים שביקשו מהבנק לעשות כן. במסגרת הדיונים שהתקיימו בהצעת החוק בוועדת הרפורמות של הכנסת הוחלט על הכללת נושאים נוספים בהצעת החוק, ביניהם שעבוד שני, אירוח סולקים ועבודת סולקים עם מאגדים. ביום 23 בינואר 2017 אישרה מליאת הכנסת את החוק בקריאה שניה ושלישית. ביום 31 בינואר 2017 פורסם החוק ברשומות.
- ה. בחודש דצמבר 2016 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שניה ושלישית את הצעת חוק התוכנית הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום המדיניות הכלכלית לשנות התקציב 2017-2018), התשע"ז - 2016. בהצעת החוק נכלל פרק "הגברת התחרות באשראי קמעונאי", המתייחס, בין היתר, להסדרת תחום הנפקת כרטיסי אשראי שלא על ידי תאגיד בנקאי ולהסדרת פעילותן של אגודות אשראי. ביום 29 בדצמבר 2016 פורסם בחוק הרשומות.

## ביאור 18 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ג. הגבלים עסקיים ויוזמות רגולטוריות (המשך)

#### 2. יוזמות רגולטוריות (המשך)

1. בחודש יוני 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטת "מיתווה להקמת בנק חדש בישראל: מדיניות חדשה של הפיקוח על הבנקים להסרת חסמי כניסה". לפי תמצית המדיניות, המיתווה מהווה חלק מצעדי הפיקוח על הבנקים להגברת התחרות במערכות הבנקאות בישראל וכתמיכה בשינויים המותווים, בין היתר, במסגרת "ועדת שטרומ" חלקו הראשון של המיתווה מתמקד במתן רישיון בנק לחברות כרטיסי אשראי, וחלקו השני מתמקד בתנאים הנדרשים להקמת בנק חדש מהיסוד.

2. בחודש אפריל 2016 פורסם ברשומות חוק שירות נתוני אשראי - הקמת מערכת לשיתוף נתוני אשראי והממונה על המערכת, שמטרתו שיפור השירות בנתוני אשראי במשק לשם הגברת התחרותיות בשוק האשראי הקמעונאי, הגדלת הנגישות לאשראי וצמצום האפליה בתחום זה. בחודש יוני 2016 פרסם בנק ישראל הוראת שעה בנושא שמירת מידע לצורך מסירתו למאגר נתוני אשראי. ההוראה מפרטת את שדות הנתונים ופורמט שמירת המידע הנדרש על ידי מקורות המידע. על פי דברי ההסבר להוראת השעה, מטרתה הינה בניית בסיס המידע שידווח למאגר, באופן שביום עלייתו לאוויר של המאגר יהיו בו עומק והיקף נתונים מספק שיאפשרו הפעלתו.

ח. בחודש אוקטובר 2016 פרסם בנק ישראל מסמך עקרונות בנושא "אסדרת שירותי התשלום" הכולל עקרונות לאסדרת שירותי התשלום. העקרונות שבמסמך, יהוו בסיס לתזכיר חוק בנושא. קביעת העקרונות התבססה על הדירקטיבה האירופית לשירותי תשלום, PSD ו-PSD2, תוך עריכת ההתאמות הנדרשות לשוק המקומי. אליבא דמסמך העקרונות, אחת המטרות של חוק שירותי התשלום 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 הרשיון המתאים להם בהתאם לסוג פעילותם ולרמת הסיכון בה. הציבור יכול היה להעביר הערותיו למסמך עד ליום 20 בנובמבר 2016.

ריבוי הליכי הרגולציה, ככל שיישמשו, 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 יועציה המשפטיים, 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 ובישאר אכרט תביעה ובקשה להכיר בה כייצוגית. סכום התביעה האישית הינו כ-145 ש"ח, וסכום התביעה הייצוגית לא ננקב. לטענת המבקש שהינו בית עסק שהיה קשור בהסכמי סליקה עם המשיבות, הנתבעות פעלו שלא כדיון, בכך שגבו ממנו עמלת מינימום בעת שהיה קשור במקביל עם חברת ניכיון בהסכם, לפיו ניכה באמצעות חברת הניכיון חלק מהעסקאות שסלק 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. כתב תביעה ייצוגית מתוקן הוגש, טרם הוגש כתב הגנה. הצדדים הגיעו להסכם פשרה, במסגרתו אוחד הדיון עם ההליך הבא, שהוגש לאישורו של בית המשפט. בית המשפט הורה על פרסום הסכם הפשרה.

2. בחודש פברואר 2016 התקבלה בחברה, בישראל אכרט 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 כדיון, בכך שגבו ממנו עמלת מינימום בעת שהיה קשור במקביל עם חברת ניכיון בהסכם, לפיו ניכה באמצעות חברת הניכיון חלק מהעסקאות שסלק 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, שהוגש לאישורו של בית המשפט. בית המשפט הורה על פרסום הסכם הפשרה.

3. בחודש יולי 2014 התקבלה בחברה ובישאר אכרט תביעה ובקשה להכיר בה 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 התקיימו הוכחות, הוגשו סיכומים וממתינים לפסק דין.

## ביאור 18 – התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

### ג. הליכים משפטיים ותלויות (המשך)

4. בחודש יוני 2015 התקבלה בחברה, בישראל ובירופי תביעה ובצידה בקשה לאשרה כייצוגית. לטענת מבקש האישור המשיבות אינן מיידעות את לקוחותיהן בכך שלא ניתן לבצע עסקאות בחלק מבתי העסק בחו"ל בכרטיס 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 ההפרש בין עלות כרטיס בינלאומי לכרטיס מקומי, וזאת 7 שנים אחורנית. סכום התביעה האישית הוא כ-250 ש"ח, והנזק לקבוצת התובעים לא הוערך. התקיימו מספר דיונים מקדמיים בתיק וקבוע להוכחות לחודש ינואר 2017. בהמלצת בית המשפט הצדדים ניהלו הליך גישור וככל הנראה תוגש בקשת הסתלקות.

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 לטרב 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.

### ד. שיפוי לדירקטורים

שיפוי לדירקטורים ולנושאי משרה אחרים: החברה התחייבה לשפות דירקטורים 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.

### ה. הסכם עם ישראלכרט

לחברה הסכם עם ישראלכרט לצורך תפעול פעילות הנפקה 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.

### ו. התקשרויות עם תאגידים בנקאיים

החברה קשורה עם הבנקים המפורטים להלן בהסכמים שונים להצטרפות לקוחות להסדר כרטיסי האשראי של החברה: בנק הפועלים בע"מ (החברה האם), בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ, בנק מסד בע"מ, בנק אוצר החייל בע"מ, הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, בנק מזרחי טפחות בע"מ, בנק ירושלים בע"מ ובנק איגוד בע"מ [יחד - "הבנקים שבהסדר"]. במסגרת ההסכמים השונים עם הבנקים שבהסדר, הוקנתה לכל בנק הסמכות לקבוע מי מבין הלקוחות ימצא ראוי להצטרף להסדר כרטיסי האשראי של החברה ולהמליץ לחברה על צירופו להסדר הכרטיסים. כל בנק בהסדר אחראי לכבד כל שובר וחיוב שביצע הלקוח ביום הצגת השוברים או החיובים לבנק שבהסדר. במסגרת ההסכמים השונים האמורים, נכללים גם הסדרי התשלומים והתנאים הרלוונטיים מול כל בנק שבהסדר.

### ז. הארכת הסכם עם American Express Ltd

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. 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.

### ח. התקשרויות עם מועדוני לקוחות

במסגרת פעילות עם מועדוני הלקוחות, החברה התקשרה עם גופים שונים המייצגים קבוצות שונות של לקוחות, להנפקת כרטיסי אשראי לאלו הנמנים על אותן קבוצות לקוחות (להלן: "עמיתי המועדון"). הכרטיסים המונפקים לעמיתי המועדון מקנים להם, בדרך כלל, הנחות, הטבות ושירותים מיוחדים במגוון בתי עסק המכבדים את כרטיסי המועדון. הגופים הנוטלים חלק בפעילות מועדוני הלקוחות של החברה, כוללים, בין היתר, ארגוני עובדים, ארגונים מקצועיים ותאגידי מסחריים המעוניינים בהנפקת כרטיס מועדון ללקוחותיהם ו/או עובדיהם, באמצעות כרטיסי אשראי. במסגרת מגוון כרטיסי האשראי וסוגיהם השונים מנפיקה החברה כרטיסי אשראי בשיתוף פעולה עם ארגונים, מועדונים וגופים צרכניים מקצועיים ואחרים, כדוגמת "חבר" לאנשי צבא הקבע והגומילאים, Members לחברי לשכות עורכי הדין ורואי חשבון, מועדון לייף סטייל, אל על Flycard.



**ביאור 19 - מגזרי פעילות****א. כללי**

החברה מנפיקה, סולקת ומתפעלת כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס המונפקים לשימוש בישראל ובחו"ל. פעילות החברה מנוהלת באמצעות שני מגזרי פעילות: מגזר ההנפקה המתייחס למחזיקי הכרטיס ומגזר הסליקה המתייחס לבתי העסק.

**מגזר ההנפקה**

הצטרפות הלקוח למערכת כרטיסי האשראי נעשית עם חתימתו על חוזה כרטיס האשראי עם החברה. החברה מנפיקה כרטיסי אשראי מסוג אמריקן אקספרס וזאת על-פי רישיון חברת American Express Ltd. למגזר ההנפקה יוחסו כל ההכנסות וההוצאות הכרוכות בגיוס הלקוח והטיפול השוטף בו. ההכנסות העיקריות - עמלה צולבת שמשלם הסולק למנפיק בגין עסקה שנעשתה בכרטיס אשראי שהנפיק המנפיק ואשר נסלקה על-ידי הסולק, דמי כרטיס, עמלת חיוב נדחה וכן עמלות מעסקאות בחו"ל. ההוצאות העיקריות - הוצאות שיווק, פרסום וניהול מועדוני לקוחות, תוכנית הנקודות, הנפקה ומשלוח הכרטיס על צרופותיו, וכן הפקה ומשלוח הודעות חיוב.

**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 - עמלות מבתי עסק בניכוי עמלה צולבת הנזקפת למגזר ההנפקה. ההוצאות העיקריות - גיוס ושימור בתי עסק, פרסום משותף עם בתי עסק, סליקת שוברים וכן הפקה ומשלוח הודעות זיכוי.

## ביאור 19 - מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

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

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 19 - מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

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

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## ביאור 19 - מגזרי פעילות (המשך)

במיליוני ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2014			
מגזר הנפקה	מגזר סליקה	סך הכל	מידע על הרווח והפסד
			<b>הכנסות</b>
57	275	332	עמלות מחיצונים
104	(104)	-	עמלות בינגזריות
<b>161</b>	<b>171</b>	<b>332</b>	<b>סך הכל</b>
*-	3	3	הכנסות ריבית, נטו
4	(1)	3	הכנסות (הוצאות) אחרות
<b>165</b>	<b>173</b>	<b>338</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
			<b>הוצאות</b>
1	(* -)	1	בגין הפסדי אשראי
65	32	97	תפעול
59	10	69	מכירה ושיווק
15	13	28	הנהלה וכלליות
33	49	82	תשלומים לבנקים
<b>173</b>	<b>104</b>	<b>277</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
(8)	69	61	(הפסד) רווח לפני מיסים
(2)	18	16	הפרשה למיסים על הרווח
<b>(6)</b>	<b>51</b>	<b>45</b>	<b>(הפסד) רווח נקי</b>
(2.6%)	** -	16.7%	תשואה להון (אחוז רווח נקי (הפסד) מההון הממוצע)
2,086	293	2,379	יתרה ממוצעת של נכסים
121	1,989	2,110	יתרה ממוצעת של התחייבויות
1,561	292	1,853	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

\*\* גבוה מ-100%.

## ביאור 20 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה

במיליוני ש"ח

סך הכל	פריטים שאינם כספיים	31 בדצמבר 2016		מטבעי ישראל		נכסים
		מטבע חוץ (1)		צמוד למדד	לא צמוד	
		אחר	דולר			
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
<b>3,002</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>75</b>	<b>12</b>	<b>2,900</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
1	-	1	-	-	-	התחייבויות אשראי מתאגידים בנקאיים
2,601	10	1	68	12	2,510	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
21	-	-	1	-	20	התחייבויות אחרות
<b>2,623</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>69</b>	<b>12</b>	<b>2,530</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
379	(1)	4	6	(* -)	370	הפרש

סך הכל	פריטים שאינם כספיים	31 בדצמבר 2015		מטבעי ישראל		נכסים
		מטבע חוץ (1)		צמוד למדד	לא צמוד	
		אחר	דולר			
15	-	-	12	-	3	מזומנים
2,301	-	6	57	10	2,228	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
*-	*-	-	-	-	-	מחשוב וציוד
549	7	-	-	-	542	נכסים אחרים
<b>2,865</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>69</b>	<b>10</b>	<b>2,773</b>	<b>סך כל הנכסים</b>
4	-	4	-	-	-	התחייבויות אשראי מתאגידים בנקאיים
2,510	5	*-	62	11	2,432	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
19	-	-	*-	-	19	התחייבויות אחרות
<b>2,533</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>62</b>	<b>11</b>	<b>2,451</b>	<b>סך כל ההתחייבויות</b>
332	2	2	7	(1)	322	הפרש

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

## ביאור 21 – נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופה לפרעון

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2016														
תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים														
יתרה מאזנית (2)														
שיעור	ללא	סך הכל	מעל 10	מעל 5	מעל 4	מעל 3	מעל 2	מעל	מעל 3	מעל חודש	עם			
תשואה	תקופת	תזרימי	מעל	שנים עד	שנים עד	שנים עד	שנים עד	שנה ועד	שנה ועד	חודשים	דרישה			
(חוזי 5)	סך הכל	מזומנים(1)	20 שנה	10 שנים	5 שנים	4 שנים	3 שנים	שנתיים	ועד שנה	ועד חודשים	ועד חודש			
<b>מטבע ישראלי</b>														
<b>(לרבות צמוד מט"ח)</b>														
-	2,924	15	2,909	-	*-	*-	*-	*-	12	55	410	457	1,975	נכסים
0.18%	2,555	19	2,515	-	1	1	(* -)	16	30	71	440	508	1,448	התחייבויות
	369	(4)	394	-	(1)	(1)	(* -)	(16)	(18)	(16)	(30)	(51)	527	הפרש
<b>במטבע חוץ (3)</b>														
0.23%	78	-	78	-	-	-	-	-	-	-	-	2	76	נכסים
-	68	-	68	-	-	2	-	-	-	-	1	2	63	התחייבויות
	10	-	10	-	-	(2)	-	-	-	-	(1)	*-	13	הפרש
	6	-	6	-	-	(2)	-	-	-	-	(1)	*-	9	מזה הפרש בדולר
<b>סך הכל</b>														
-	3,002	15	2,987	-	*-	*-	*-	*-	12	55	410	459	2,051	נכסים **
0.18%	2,623	19	2,583	-	1	3	*-	16	30	71	441	510	1,511	התחייבויות
	379	(4)	404	-	(1)	(3)	(* -)	(16)	(18)	(16)	(31)	(51)	540	הפרש
** מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי														
	2,427	(3)	2,430	-	-	-	*-	*-	12	55	409	459	1,495	אשראי

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

- (1) תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים בגין סעיפי הנכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה, בהתאם לתקופות הנותרות לפרעון החוזי של כל תזרים. הנתונים מוצגים בניכוי הפרשות להפסדי אשראי.
- (2) כפי שנכללה 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 תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים הצפויים המוצגים בביאור זה בגין פריט כספי אל היתרה המאזנית שלו.

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

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר 2015														
תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים														
יתרה מאזנית (2)														
שער	ללא	סך הכל	מעל 10	מעל 5	מעל 4	מעל 3	מעל 2	מעל	מעל	מעל 3	מעל חודש	עם		
תשואה	תקופת	תזרימי	מעל	שנים עד	שנים עד	שנים עד	שנים עד	שנה ועד	שנה ועד	חודשים	ועד 3	דרישה		
(חוזי 5)	סך הכל	מזומנים (1)	20 שנה	10 שנים	5 שנים	4 שנים	3 שנים	שנתיים	שנתיים	ועד שנה	חודשים	ועד חודש	ועד חודש	
<b>מטבע ישראלי</b>														
<b>(לרבות צמוד מט"ח)</b>														
-	2,793	14	2,779	-	-	-	-	*-	10	53	415	445	1,856	נכסים
-	2,470	14	2,432	-	-	-	-	20	32	72	430	489	1,389	התחייבויות
	<b>323</b>	<b>(* -)</b>	<b>347</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(20)</b>	<b>(22)</b>	<b>(19)</b>	<b>(15)</b>	<b>(44)</b>	<b>467</b>	<b>הפרש</b>
<b>במטבע חוץ (3)</b>														
-	72	-	72	-	-	-	-	-	-	-	-	(7)	79	נכסים
-	63	-	63	-	-	1	-	-	-	-	1	2	59	התחייבויות
	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(1)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(1)</b>	<b>(9)</b>	<b>20</b>	<b>הפרש</b>
	7	-	7	-	-	(1)	-	-	-	-	(1)	(9)	18	מזה הפרש בדולר
<b>סך הכל</b>														
-	2,865	14	2,851	-	-	-	-	*-	10	53	415	438	1,935	נכסים **
-	2,533	14	2,495	-	-	1	-	20	32	72	431	491	1,448	התחייבויות
	<b>332</b>	<b>(* -)</b>	<b>356</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(1)</b>	<b>-</b>	<b>(20)</b>	<b>(22)</b>	<b>(19)</b>	<b>(16)</b>	<b>(53)</b>	<b>487</b>	<b>הפרש</b>
<b>** מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי</b>														
	2,301	(2)	2,303	-	-	-	-	-	10	53	414	437	1,389	אשראי

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) כפי שנכללה בביאור 20 "נכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה".

(3) לא כולל מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

(4) כולל נכסים במטבע ישראלי שזמן פירעונם עבר בסך 2 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2014 - 2 מיליון ש"ח).

(5) שיעור תשואה חוזי הינו שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים המוצגים בביאור זה בגין פריט כספי אל היתרה המאזנית שלו.

## ביאור 22 - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

א. כללי

### 1. שווי הוגן של מכשירים פיננסיים:

הביאור כולל מידע בדבר הערכת השווי ההוגן של מכשירים פיננסיים. לרוב המכשירים הפיננסיים של החברה לא ניתן לצטט "מחיר שוק" מכיוון שלא קיים שוק פעיל בו הם נסחרים. בהתחשב באמור לעיל, השווי ההוגן למרבית המכשירים הפיננסיים נאמד באמצעות מודלים מקובלים לתמחור, כגון ערך נוכחי של תזרים מזומן עתידי המהווה בריבית ניכיון בשיעור המשקף את רמת הסיכון הגלומה במכשיר הפיננסי. אומדן השווי ההוגן באמצעות הערכת תזרים המזומן העתידי וקביעת שיעור ריבית הניכיון על-פי השיעורים בסמוך לתאריך המאזן היא סובייקטיבית. לכן, עבור רוב המכשירים הפיננסיים, הערכת השווי ההוגן שלהן אינה בהכרח אינדיקציה לשווי המימוש של המכשיר הפיננסי לתאריך המאזן. הערכת השווי ההוגן נערכה, כאמור, לפי שיעורי הריבית בסמוך לתאריך המאזן ואינה לוקחת בחשבון את התנודתיות של שיעורי הריבית. תחת הנחת שיעורי ריבית אחרים יתקבלו ערכי שווי הוגן שיהיו שונים באופן מהותי. בעיקר הדברים אמורים לגבי המכשירים הפיננסיים בריבית קבועה או שאינם נושאים ריבית. בנוסף, בקביעת ערכי השווי ההוגן לא הובאו בחשבון העמלות שיתקבלו או ישולמו אגב הפעילות העסקית וכן אינם כוללים את השפעת המס. יתרה מכך, הפער בין היתרה במאזן לבין יתרות השווי ההוגן ייתכן ולא ימומש מכיוון שברוב המקרים ייתכן שהמכשיר הפיננסי יוחזק עד לפירעון. בשל כל אלו יש להדגיש כי אין בנתונים הכלולים בביאור זה כדי להצביע על שווי החברה כעסק חי. כמו כן, בשל הקשת הרחבה של טכניקות ההערכה והאומדנים האפשריים ליישום במהלך ביצוע הערכת השווי ההוגן, יש להיזהר בעת עריכת השוואות ערכי שווי הוגן בין חברות שונות.

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

**חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי** - השווי ההוגן של יתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי נאמד לפי שיטת הערך הנוכחי של תזרימי המזומנים העתידיים מנוכים בשיעור ניכיון מתאים. יתרת החייבים פולחה לקטגוריות הומוגניות. בכל קטגוריה 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 דומה 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 2016				
סך הכל	שווי הוגן (א)			יתרה במאזן
	רמה 3	רמה 2	רמה 1	
<b>נכסים פיננסיים:</b>				
22	-	-	22	22
2,423	2,423	-	-	2,427
535	535	-	-	535
<b>2,980</b>	<b>2,958</b>	-	<b>22</b>	<b>* 2,984</b>
<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>				
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>				
1	-	-	1	1
2,584	2,584	-	-	2,591
15	15	-	-	15
<b>2,600</b>	<b>2,599</b>	-	<b>1</b>	<b>* 2,607</b>
<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>				

\* 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).

31 בדצמבר 2015				
סך הכל	שווי הוגן (א)			יתרה במאזן
	רמה 3	רמה 2	רמה 1	
<b>נכסים פיננסיים:</b>				
15	-	-	15	15
2,296	2,296	-	-	2,301
533	533	-	-	533
<b>2,844</b>	<b>2,829</b>	-	<b>15</b>	<b>* 2,849</b>
<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>				
<b>התחייבויות פיננסיות:</b>				
4	-	-	4	4
2,497	2,497	-	-	2,505
13	13	-	-	13
<b>2,514</b>	<b>2,510</b>	-	<b>4</b>	<b>* 2,522</b>
<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>				

\* מזה: נכסים והתחייבויות בסך 15 מיליון ש"ח ובסך 4 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 2016							
בעלי עניין							
צדדים קשורים		מחזיקי מניות				בעלי שליטה	
אחרים		אחרים		נושאי משרה (2)		היתרה	
היתרה	הגבוהה	היתרה	הגבוהה	היתרה	הגבוהה	היתרה	הגבוהה
במשך	במשך	במשך	במשך	במשך	במשך	במשך	במשך
השנה (3)	השנה (3)	השנה (3)	השנה (3)	השנה (3)	השנה (3)	השנה (3)	השנה (3)
-	-	-	-	-	-	36	22
-	-	-	-	1	1	-	-
-	-	535	535	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	4	1
396	388	254	234	-	-	22	12
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	*-	*-
-	-	-	-	5	4	4,402	2,795
-	-	-	-	-	-	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) החברה החלה ליישם את סעיף 80 בהוראות הדיווח לציבור החל מיום 1 בינואר 2015.
- (3) על בסיס היתרות לסופי החודשים.

## ביאור 23 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה (המשך)

במיליוני ש"ח

### א. יתרות (המשך)

ליום 31 בדצמבר 2015							
בעלי עניין							
צדדים קשורים		מחזיקי מניות				בעלי שליטה	
אחרים		אחרים		נושאי משרה (2)		היתרה	
היתרה	הגבוהה	היתרה	הגבוהה	היתרה	הגבוהה	היתרה	הגבוהה
במשך	במשך	במשך	במשך	במשך	במשך	במשך	במשך
לסוף	לסוף	לסוף	לסוף	לסוף	לסוף	לסוף	לסוף
השנה (3)	השנה (3)	השנה (3)	השנה (3)	השנה (3)	השנה (3)	השנה (3)	השנה (3)
-	-	-	-	-	-	29	15
-	-	-	-	1	1	-	-
-	-	531	531	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	5	4
361	361	209	209	-	-	26	19
-	-	1	-	*-	*-	-	-
-	-	-	-	-	-	*-	*-
-	-	-	-	4	3	4,335	4,335
-	-	-	-	-	-	995	981

\* 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) לרבות בני משפחתם הקרובים כהגדרתם ב-IAS 24.
- (3) צדדים העומדים בהגדרת צד קשור על פי IAS 24 שלא נכללו בעמודות אחרות.
- (4) 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 2016				
צדדים קשורים אחרים	בעלי עניין			
	אחרים	משרה (1)	נושאי מחזיקי מניות בעלי שליטה	
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
<b>33</b>	<b>(4)</b>	<b>(1)</b>	<b>(52)</b>	<b>סך הכל</b>
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015				
צדדים קשורים אחרים	בעלי עניין			
	אחרים	משרה (1)	נושאי מחזיקי מניות בעלי שליטה	
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
<b>29</b>	<b>(3)</b>	<b>(1)</b>	<b>(42)</b>	<b>סך הכל</b>
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2014				
צדדים קשורים אחרים	בעלי עניין			
	אחרים	ניהולים (1)	אנשי מפתח מחזיקי מניות בעלי שליטה	
42	-	-	1	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
*-	-	-	1	הכנסות ריבית, נטו
-	-	-	(1)	הוצאות תפעול
(20)	(1)	(1)	-	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	(47)	תשלומים לבנקים
<b>22</b>	<b>(1)</b>	<b>(1)</b>	<b>(46)</b>	<b>סך הכל</b>

\* 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					
2014		2015		2016	
אנשי מפתח ניהוליים		אנשי מפתח ניהוליים		נושאי משרה	
מספר	סך	מספר	סך	מספר	סך
מקבלי	הטבות	מקבלי	הטבות	מקבלי	הטבות
הטבה		הטבה		הטבה	
6	1	6	1	4	1

בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו

בנוסף, בשנת 2016 לחברה הוצאות שכר ונלוות בסך של כ-3 מיליון ש"ח (בשנים 2015 ו-2014 כ-3 מיליון ש"ח ו-2 מיליון ש"ח, בהתאמה), בגין 6 עובדים המושאלים מבנק הפועלים.

### ד. פרטים נוספים

- ראה ביאור 16 לעיל - הטבות לעובדים.
- ראה ביאור 18 לעיל - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות.

## ביאור 24 - אירוע לאחר תאריך הדיווח הכספי

בחודש פברואר 2017, לאחר תאריך המאזן החליט דירקטוריון החברה בכפוף לאישור האסיפה הכללית על הכרזת דיבידנד בהיקף של 10 מיליון ש"ח.

## ביאור 25 - מידע על בסיס נתונים נומינליים היסטוריים לצרכי מס

במיליוני ש"ח

31 בדצמבר		
	2015	2016
סך כל הנכסים	2,865	3,002
סך כל ההתחייבויות	2,533	2,623
הון	332	379
רווח נקי נומינלי	40	47



פועלים אקספרס בע"מ

## דוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016

---



## רשימת טבלאות

עמוד	נושא	טבלה מספר
128	שכר רואי החשבון המבקרים	טבלה 1:
129	נתונים אודות מצבת כח האדם של החברה במונחי משרות	טבלה 2:
135	שיעורי הכנסות והוצאות של החברה וניתוח השינויים בהכנסות ריבית והוצאות ריבית	טבלה 3:
139	דוחות רווח והפסד לרבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 4:
140	מאזנים לסוף כל רבעון - מידע רב רבעוני	טבלה 5:



## הדירקטוריון והנהלה

במהלך שנת 2016 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 האשראי 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 2016 התקיימו 18 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-10 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. דירקטוריון החברה קבע כי המספר המזערי הראוי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בדירקטוריון ובוועדת 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 בועדת הביקורת שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו 2 דירקטורים. (לתאריך המאזן, 31 בדצמבר 2016, היו 6 דירקטורים ו-2 דירקטורים בהתאמה).

### חברי דירקטוריון החברה

#### רוחן שטיין

מכהן החל מיום 15 במאי 2016 כיו"ר דירקטוריון החברה.

חבר הנהלת בנק הפועלים, משנה למנכ"ל, ממונה על החטיבה הקמעונאית החל מיום 14 בפברואר 2016. מכהן כדירקטור בחברת ישראלכרט, פועלים אקספרס וירופיי החל מיום 14 בפברואר 2016 וכיו"ר הדירקטוריון מיום 15 במאי 2016.

כן מכהן כיו"ר דירקטוריון פועלים אופקים בע"מ ופועלים משכנתאות סוכנות לביטוח (2005) בע"מ וכחבר בועד המנהל של עיגול לטובה.

כיהן מיום 1 בפברואר 2015 עד ליום 1 בפברואר 2016 כמנכ"ל חברות כרטיסי האשראי: ישראלכרט, יורופיי ופועלים אקספרס.

כמו כן, בחמש השנים האחרונות לפני תחילת כהונתו כמנכ"ל החברות בקבוצת ישראלכרט, או בחלק מהן, כיהן כמנכ"ל קבוצת ישראלכרט וכמנהל אגף בנקאות קמעונאית בבנק הפועלים ולפני כן מילא שורת תפקידים ניהוליים בבנק הפועלים.

בעל תואר ראשון LLB במשפטים - המרכז הבינתחומי הרצליה.

בעל תואר ראשון BA בכלכלה - האוניברסיטה העברית בירושלים.

בעל רישיון ליעוץ בהשקעות - הרשות לניירות ערך בישראל.

בעל רישיון לעריכת דין.

הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

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

## אבי אידלסון

יועץ בכיר במשאבי אנוש בתחום מיזוגים ורכישות ומערכות גלובליות ודירקטור בחברות. מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה מיום 31 בינואר 2010. דירקטור חיצוני בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים. 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 החברות הבאות: ישראלכרט, יורופיי וכדירקטור בחברת אבי אידלסון ניהול ויועץ בע"מ. מכהן כיו"ר ועדת הביקורת וועדת התגמול של דירקטוריון ישראלכרט וכחבר בוועדות הבאות של דירקטוריון ישראלכרט; מחשוב, ניהול סיכונים ואשראי; כיו"ר ועדת הביקורת של דירקטוריון יורופיי; לפני כן כיהן כממונה כדירקטור בחברת מהדרין בע"מ וכחבר בוועדות מאזן, ביקורת ותגמול של דירקטוריון מהדרין בע"מ. כממונה על משאבי אנוש ויועץ מיוחד בקבוצת BSG INVESTMENTS; חבר הנהלת בנק 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 Harvard, Mercer, E&Y, אוניברסיטת.

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

## עופר לוי

מכהן כחבר הנהלת בנק הפועלים בע"מ מיום 1 במאי 2006. משנה למנהל כללי של בנק הפועלים בע"מ, חשבונאי ראשי בבנק הפועלים בע"מ. מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה מיום 13 בספטמבר 1995 וחבר בוועדת הביקורת של דירקטוריון החברה. כן חבר בדירקטוריון החברות: אמ"י נאמנים בע"מ, יפת רישומים בע"מ.

בעל תואר ראשון בחשבונאות וכלכלה - אוניברסיטת תל-אביב. רואה חשבון. הדירקטור הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

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

## רונית מאירי הראל

מכהנת כדירקטורית בדירקטוריון החברה מיום 23 בפברואר 2015. מכהנת כדירקטורית בדירקטוריון ישראלכרט ובדירקטוריון יורופיי וכחברה בוועדת ניהול סיכונים של דירקטוריון ישראלכרט. כן מכהנת כמנהלת אגף אסטרטגיה ו-DMO ארגוני - חטיבת COO בבנק הפועלים בע"מ וקודם לכן כיהנה כמנהלת אגף חדרי עסקות וברוקראג' - חטיבת שווקים פיננסיים בבנק הפועלים בע"מ. כן כיהנה בחמש השנים האחרונות, או בחלק מהן כדירקטורית בדירקטוריון החברה לרישומים של בנק הפועלים בע"מ, כדירקטורית חליפה בדירקטוריון הבורסה לניירות ערך בתל-אביב וכדירקטורית בדירקטוריון מסלקת מעו"ף בע"מ, אך כיום אינה מכהנת בהם.

בעלת תואר שני במנהל עסקים - אוניברסיטת תל אביב. בעלת תואר ראשון בכלכלה - אוניברסיטת תל אביב. הדירקטורית הינה בעלת מומחיות חשבונאית ופיננסית.

לפי מיטב ידיעת החברה וגב' ר. מאירי הראל, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**ניצנה עדוי**

מכהנת כדירקטורית בדירקטוריון החברה החל מיום 31 באוקטובר 2011. כמו כן, מכהנת כחברה בוועדת האשראי וועדת הביקורת של דירקטוריון החברה.

דירקטורית חיצונית בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים.

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

כן מכהנת כדירקטורית חיצונית בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים בדירקטוריונים של חברת ישראלכרט ושל חברת יורופיי. מכהנת כחברה בוועדות הביקורת של דירקטוריון ישראלכרט ודירקטוריון יורופיי, וכחברה בוועדת תגמול של דירקטוריון ישראלכרט.

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. עדוי, היא אינה בת משפחה של בעל עניין אחר בתאגיד.

**יצחק עמרם**

מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברה מיום 16 בדצמבר 2013.

דירקטור חיצוני בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים. כן מכהן כדירקטור חיצוני בדירקטוריון ישראלכרט ויורופיי בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים וכחבר בוועדת ביקורת ובוועדת ניהול סיכונים של דירקטוריון ישראלכרט וכחבר ועדת הביקורת של דירקטוריון יורופיי.

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 בדירקטוריון החברה מיום 16 באפריל 2015.

דירקטור חיצוני בדירקטוריון החברה בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של הפיקוח על הבנקים. כן מכהן כחבר ועדת האשראי של דירקטוריון החברה וכדירקטור חיצוני בדירקטוריון ישראלכרט ובדירקטוריון יורופיי בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין 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.

**דן אלכסנדר קולר**

כיהן בתפקיד יו"ר דירקטוריון החברה וכיו"ר ועדת האשראי של דירקטוריון החברה החל מיום 10 באוגוסט 2014 ועד ליום 15 בפברואר 2016, כן כיהן בתפקיד יו"ר של דירקטוריון ישראלכרט ודירקטוריון יורופיי ויו"ר ועדת האשראי של דירקטוריון ישראלכרט ויורופיי, אך כיום אינו מכהן בהם.

בעל תואר ראשון ושני בהצטיינות בכלכלה ומינהל עסקים מהאוניברסיטה העברית בירושלים.  
מר דן אלכסנדר קולר הינו בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.

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

## חברי הנהלה הבכירים

### ד"ר רון וקסלר

מכהן כמנכ"ל החברה החל מיום 2 בפברואר 2016.  
 מנכ"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).  
 כיהן כחבר הנהלת בנק הפועלים, משנה למנהל כללי, ממונה על חטיבת האסטרטגיה מנובמבר 2013 עד לינואר 2016.  
 כיהן כסמנכ"ל מסחר ומכירות בחברה, בישראלכרט וביורופיי החל מיום 1 באוקטובר 2011 עד ליום 31 באוקטובר 2013.  
 משנת 2002 ועד אוקטובר 2011 מילא תפקידים שונים בבנק הפועלים.  
 כן כיהן בעבר כדירקטור בחברות הבאות: 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 וביורופיי.  
 מכהן כדירקטור בדירקטוריונים של החברות הבאות: צמרת מימונים בע"מ, הרוח הישראלית (ע.ר.).  
 בתפקידו הקודם, כיהן כמנהל האגף בחטיבה העסקית בבנק הפועלים בע"מ.  
 בעל תואר ראשון במשפטים - אוניברסיטת בן-גוריון.  
 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 מפברואר 2011, סמנכ"ל ניהול סיכונים ובטחון ומנהל הסיכונים הראשי CRO.  
 כן מכהן כחבר הנהלה, סמנכ"ל ניהול סיכונים ובטחון ומנהל הסיכונים הראשי CRO בישראלכרט וביורופיי.  
 בעל תואר שני במנהל עסקים - אוניברסיטת בן גוריון.  
 בעל תואר ראשון בהנדסת אוירונאוטיקה 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 בישראלכרט וביורופיי.  
 בעבר כיהנה כסמנכ"ל שירות בחברת ביטוח ישיר וסמנכ"לית שירות בחברת הרץ.

בעל 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.

## 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 - חטיבה עיסוקית 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.

## רם גב

חבר הנהלת החברה, סמנכ"ל כספים ומנהלה מסוף חודש מרץ 2011.  
כן מכהן כחבר הנהלה, סמנכ"ל כספים ומינהלה בישראל וביורופיי.  
מכהן כדירקטור בדירקטוריון החברות הבאות: ישראל (נכסים) 1994 וישראל (מימון).  
בתפקידו הקודם שימש כסמנכ"ל כספים של הראל פיננסים. בעבר כיהן כסגן מנהל מחלקת תאגידיים ברשות לניירות ערך.

בעל תואר שני במנהל עסקים (התמחות במימון) - האוניברסיטה העברית בירושלים.  
בעל תואר ראשון בחשבונאות וכלכלה - 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 בישראל וביורופיי.  
בתפקידיו הקודמים שימש 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 המיחשוב בחברת כא"ל.

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

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

## רוחן שטיין

כיהן כסמנכ"ל החברה מיום 1 בפברואר 2015 ועד 1 בפברואר 2016 ומכהן כיו"ר הדירקטוריון בחברות: ישראל, פועלים אקספרס ויורופיי החל מיום 15 במאי 2016.  
לפרטים נוספים ראה בפרק "חברי דירקטוריון החברה".

**רון כהן**

כיהן כחבר הנהלת החברה, סמנכ"ל אשראי ומימון מיום 27 בפברואר 2007 ועד 15 באוגוסט 2016. כן כיהן כחבר הנהלה, סמנכ"ל אשראי ומימון בישראל ובאירופה. כיהן כדירקטור בדירקטוריונים של החברות הבאות: צמרת מימונים בע"מ; גלובל פקטורינג בע"מ. מכהן כדירקטור בדירקטוריון קידום מבנה איגוח בע"מ. בתפקידו הקודם לפני תחילת כהונתו בחברה, כיהן כמנהל קשרי לקוחות בחטיבה העיסוקית בבנק הפועלים בע"מ. מכהן כמנכ"ל צמרת מימונים בע"מ מיום 15 באוגוסט 2016.

בעל תואר שני במנהל עסקים שיווק ומימון - האוניברסיטה העברית בירושלים.  
בעל תואר ראשון בכלכלה ויחסים בינלאומיים - האוניברסיטה העברית בירושלים.

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

**אורן כהן בוטנסקי**

כיהן כחבר הנהלת החברה, סמנכ"ל מכירות ושירות מיוני 2011 ועד 15 באוגוסט 2016.

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

**ויקי לוי**

כיהנה כחברת הנהלת החברה, סמנכ"ל מסחר מיום 1 בינואר 2014 ועד 3 ביולי 2016.

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

**רון זרצקי**

כיהן כחבר הנהלת החברה, סמנכ"ל טכנולוגיות מיום 18 בדצמבר 2005 ועד 9 ביוני 2016.

לפי מיטב ידיעת החברה ומר ר. זרצקי, 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 ישראלט), כנדרש בסעיף 146 (ב) לחוק החברות ובסעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית.

מינוי עובדים לביקורת הפנימית והפסקת עבודתם שם, נעשים באישור המבקר הפנימי; עובדי הביקורת הפנימית מקבלים הוראות בענייני ביקורת רק מהמבקר הפנימי, או מהמנהלים בביקורת הפנימית שהוסמכו על ידו; ככלל, עובדי הביקורת הפנימית אינם עוסקים בתפקיד אחר זולת ביקורת פנימית; עובדי לשכת המבקר הפנימי מורשים לחתום בשם החברה רק על מסמכים הקשורים בעבודת הביקורת, כנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא פונקציית ביקורת פנימית.

**זהות הממונה על המבקר הפנימי** - הממונה הארגוני על המבקר הפנימי הראשי הינו יו"ר הדירקטוריון.

**תוכנית העבודה** - הביקורת הפנימית פועלת על-פי תוכנית עבודה שנתית ותוכנית עבודה רב שנתית לתקופה של שלוש שנים. תוכנית העבודה לשנת 2016 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 לביקורת אירועים מיוחדים ולביקורות לא מתוכננות, לרבות ביקורות, לפי דרישה, של גורמים מוסמכים, כגון: הדירקטוריון, ועדת הביקורת, גורמי ניהול בחברה ורגולטורים. שינויים מהותיים מתוכנית העבודה מובאים לדיון ואישור בוועדת הביקורת והדירקטוריון.

**היקף משאבי הביקורת** - בחברה הושקעו בשנת 2016, 31 ימי ביקורת, במישרין. בנוסף, פעילויות שמקבלת החברה, במיקור חוץ מהחברה האחות, ישראלט 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.

**דין וחשבון המבקר הפנימי** - דוחות הביקורת הפנימית, לרבות דיווחים תקופתיים, מוגשים בכתב. דוחות הביקורת מוגשים ליו"ר הדירקטוריון, ליו"ר ועדת הביקורת ולמנכ"ל החברה, ומופצים גם לחברי ועדת הביקורת. דוחות הביקורת נדונים בוועדת הביקורת.

**סיכום פעילות הביקורת הפנימית** - סיכום פעילות הביקורת לשנת 2015 הוגש לחברה בפברואר 2016. סיכום פעילות הביקורת לשנת 2016 צפוי להיות מוגש לוועדת הביקורת במהלך הרבעון הראשון של שנת 2017.

לדעת הדירקטוריון וועדת הביקורת, ההיקף, האופי, רציפות הפעילות ותוכנית העבודה של הביקורת הפנימית הינם סבירים בנסיבות העניין, ויש בהם כדי להגשים את מטרת הביקורת הפנימית בחברה.

## גילוי בדבר הליך אישור הדוחות הכספיים

דירקטוריון החברה הינו אורגן המופקד על בקרת העל בחברה. במסגרת הליך אישור הדוחות הכספיים של החברה על-ידי הדירקטוריון, מועברת טיוטת הדוח השנתי לעיונם של חברי הדירקטוריון מספר ימים לפני מועד הישיבה הקבועה לאישור הדוחות. מנכ"ל החברה סוקר את פעילותה השוטפת של החברה והשפעת פעילות זו על תוצאותיה ומדגיש בפני חברי הדירקטוריון סוגיות מהותיות. במהלך הישיבות (ישיבת ועדת הביקורת וישיבת הדירקטוריון) נידונים ומאושרים הדוחות הכספיים. התוצאות העיסקיות והמצב הכספי נסקרים על-ידי סמנכ"ל הכספים והמנהלה וכן סעיפים עיקריים בדוחות הכספיים, סבירות הנתונים, ניתוח התוצאות ביחס לתוצאות התקופה המקבילה בשנה קודמת וביחס לתקציב ושינויים מהותיים במדיניות החשבונאית שיושמה. בנוסף, ניתנת התייחסות על ידי החשבונאית הראשית לסוגיות מהותיות בדיווח הכספי, ההערכות המהותיות והאומדנים הקריטיים שישמשו בדוחות הכספיים. בישיבה זו נוכחים נציגים של רואי החשבון המבקרים של החברה, אשר מוסיפים את הערותיהם והארותיהם באשר לדוחות הכספיים ובאשר לכל הבהרה הנדרשת על-ידי חברי הדירקטוריון. כמו כן, מוצגים לוועדת הביקורת ולדירקטוריון ליקויים משמעותיים שנמצאו בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי. הדוחות נחתמים על-ידי יו"ר הדירקטוריון, מנכ"ל החברה והחשבונאית הראשית.

## שכר רואי החשבון המבקרים

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

2015	2016	
באלפי ש"ח		
		<b>עבור פעולות הביקורת (3):</b>
450	449	רואי החשבון המבקרים המשותפים
		<b>עבור שירותים הקשורים לביקורת:</b>
25	2	רואי החשבון המבקרים המשותפים
		<b>עבור שירותי מס (4):</b>
9	12	רואי החשבון המבקרים המשותפים
		<b>עבור שירותים אחרים (5):</b>
15	20	רואי החשבון המבקרים המשותפים
<b>49</b>	<b>34</b>	<b>סך הכל</b>
<b>499</b>	<b>483</b>	<b>סך הכל שכר של רואי חשבון מבקרים</b>

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

## שכר והטבות לנושאי משרה

במסגרת השתתפות החברה בעלויות המשותפות לישראל ושל 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. החברה הינה תאגיד עזר על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

### 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 במותגים 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 מתשע יחידות פונקציונאליות אשר בראש כל אחת מהן עומד ממונה הכפוף ישירות למנכ"ל החברה. כל יחידה כאמור כוללת מחלקות, תתי מחלקות ומדורים בהתאם לאופי הפעילות, הכפופים לממונה היחידה.

#### מערך כוח האדם בחברה

סך המשרות בחברה כולל:

- (1) עובדים בהסכם קיבוצי ו/או בהסכמי העסקה אישיים שנחתמו עם החברה או עם יורפיי.
- (2) עובדים הנמנים על מצבת עובדי בנק הפועלים המושאלים לחברה - בנוסף לחקיקת העבודה ולצווי הרחבה, תנאי העסקתם של מרבית העובדים המושאלים האמורים מוסדרים בחוקת העבודה לעובדי מוסדות ההסתדרות, בהסכמים קיבוציים ובסיכומים שונים בדבר תנאי שכר וזכויות נוספות.
- (3) כוח אדם חיצוני.

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

	2015	2016
ממוצע משרות על בסיס חודשי	163	156
סך המשרות לסוף השנה	164	159

היקף העובדים הינו לרבות משרות המוקצות במסגרת הסכמי השתתפות בהוצאות בין החברות בקבוצה. בחישוב המשרות נלקחו בחשבון שעות נוספות בגינם משלמים שכר שעות נוספות לפי דיווח ספציפי (לא על בסיס גלובלי).

## מגמות במשאבי אנוש

אסטרטגיית משאבי אנוש שמה דגש על חיבור העובדים ליעדים העסקיים של החברה, והקפדה על ערכים של פתיחות ושקיפות יחד עם חדשנות והישגיות, תוך שמירה על קוד אתי.

בשנת 2016 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 הקבוצה.
3. התאמת מדיניות משאבי אנוש במטרה להביא להתייעלות ולחיסכון בעלויות.
4. עידוד התגייסות העובדים ל מציאות, מקצועיות והצלחה.
5. עידוד מעורבות עובדים וחיבור ליעדים העסקיים של החברה.
6. טיפוח תחושת השייכות של העובד לחברה, 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 הקבוצה, 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 הנתניה לקהילה באמצעות עידוד פעילות התנדבותית במסגרת יחידות אורגניות, פעילויות פרטניות ופעילויות חוצות ארגון שכללו את העובד ובני משפחתו.

## טיפול שביעות רצון ומעורבות עובדים

קבוצת ישראלכרט דורגה גם השנה כחברת כרטיסי האשראי שהכי טוב לעבוד בה במקום ה-23 מתוך 100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן בסקר BDI.

החברה מקיימת באופן שוטף מגוון פעילויות ויוזמות בשיתוף היחידות השונות במטרה להגביר את מעורבותם של העובדים בפעילות החברה ותוצאותיה העסקיות. מעורבות זו באה לידי ביטוי בין השאר במוטיבציה גבוהה יותר למכירות ובהעלאת רעיונות חדשניים לשיפור תהליכים. אחד מערכי הליבה של קבוצת ישראלכרט הוא מתן שירות איכותי - ללקוחותינו החיצוניים והפנימיים. בהמשך לסקר שירות הפנים הכלל-ארגוני שנערך לפני שנה, החברה קיימה בשנת 2016 תהליך להעמקת תחושת השותפות וליצירת מחויבות כוללת לשירות הפנימי והחיצוני.

## אחריות תאגידית, אתיקה ורגולציה

החברה פרסמה את דו"ח האחריות התאגידית השני שלה. הדו"ח מציג את מכלול העשייה של קבוצת ישראלכרט בתחום זה ואת ההשפעות על מחזיקי העניין של הקבוצה בשנים 2014-2015.

בעקבות פרסום הדו"ח קיבלה הקבוצה אות הוקרה מיוחד של המכון לאחריות תאגידית בישראל עקב היותה של הקבוצה בין חלוצות הדיווח בקרב התאגידים בישראל.

קבוצת ישראלכרט מחויבת להתנהלות עסקית ערכית ומכבדת עם כל שותפיה העסקיים ובעלי העניין. הקוד האתי של החברה מהווה את תעודת הזהות הערכית של הקבוצה, ומשקף את הערכים הייחודיים ואת כללי ההתנהגות שאנו רואים עצמנו מחויבים אליהם. בשנת 2016 פעלנו להנגשת אתרי האינטרנט השיווקיים של הקבוצה, כחלק מיישום תקנות הנגישות בתחום השירות והאינטרנט. תכנית העבודה עומדת בהתאם לתקנות הנגישות.

## פיתוח ארגוני והכשרה מקצועית

כשותפים אסטרטגיים המכוונים לתמיכה בהשגת היעדים של הארגון כולו ושל היחידות העסקיות בפרט, נבנתה תכנית הכשרה מותאמת לכל יחידה עסקית, לרבות תכנית ממוקדת לעובדים על פי צרכים שאותרו.

בשנת 2016 הושם דגש על התאמת ההכשרות לאתגרים ולסביבה העסקית המשתנה, שיפור מיומנויות השירות והמכירות והטמעת מוצרים ושירותים חדשים. בנוסף עסקה החברה בהכשרה והעמקת הידע המקצועי של העובדים והמנהלים לתפקידים השונים ומתן כלים המעודדים יצירתיות ופתיחות לחדשנות, הקניית מיומנויות מכירה לאוכלוסיות שונות בחברה והעמקת ידע מקצועי.

## קידום הגיוון

החברה מחויבת לקידום הגיוון והשונות בקרב עובדיה, תוך התמקדות במתן הזדמנות שווה לאוכלוסיות מגוונות הנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה. בשנת 2016 המשיכה החברה לפעול לשמירה על סביבת עבודה מכילה, פתוחה, המקבלת את השונה והמאפשרת לכל אחד להגיע למיצוי מקצועי ואישי, במטרה ליצור קהילת עובדים סובלנית ומכבדת.

## מעורבות חברתית ותרומה לקהילה

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

## מגבלות, חקיקה תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים

### מגבלות ופיקוח על פעילות החברה

כחברה העוסקת בהנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב, בתפעול מערך כרטיסי חיוב ובמתן אשראי, חלים על החברה דינים והוראות בקשר עם פעילותה בתחומים אלה. דינים אלה מטילים חובות ומגבלות על פעילותן של חברות כרטיסי האשראי, לרבות החברה, בתחומי ההנפקה והסליקה של כרטיסי חיוב. כמו כן, על החברה חלות הוראות שונות שהוציא הפיקוח על הבנקים החלות על חברות כרטיסי אשראי, כגון נוהל בנקאי תקין מספר 470 (כרטיסי חיוב) המסדיר את פעילותן של חברות כרטיסי אשראי שהינן תאגיד עזר בנקאי ושל תאגידים בנקאיים לעניין תפעול מערך כרטיסי החיוב. בנוסף, חלות על חברות כרטיסי אשראי, הוראות ניהול בנקאי תקין נוספות מתוך קובץ הוראות ניהול בנקאי תקין.

כמו כן, החברה הינה "תאגיד עזר" על-פי חוק הבנקאות (רישוי). כחברת כרטיסי אשראי וכתאגיד עזר חלה על החברה מערכת נוספת של חוקים, צווים ותקנות, ביניהם: חוק הבנקאות (רישוי); חוק בנק ישראל, התשי"ד-1954; פקודת הבנקאות; חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 וחקיקת המשנה מכחו; וכן מערך של הוראות, הנחיות, והבעות עמדה של הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל. הדינים וההוראות האמורים משפיעים במידה רבה על אופן ניהול עסקיה של החברה (בדומה לחברות כרטיסי אשראי אחרות), ובכלל זה על השירותים אותם היא מספקת, התקשורתיותה, אופן התנהלותה וניהול משאביה הכספיים. נוסף לדינים הרלוונטיים לפעילות החברה כתאגיד עזר וכחברת כרטיסי אשראי, חלים על החברה דברי חקיקה שונים המסדירים את פעילותה השוטפת, ביניהם, חוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988 (להלן: "**חוק ההגבלים העסקיים**"); 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 וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות על-פיו.

### להלן הפנייה למספר הוראות רגולטוריות רלוונטיות לתקופת הדוח:

- א. **הגבלים עסקיים** – ראה ביאור 1.ב.18. לדוחות הכספיים לעיל.
- ב. **יזמות רגולטוריות** – ראה ביאור 2.ב.18. לדוחות הכספיים לעיל.
- ג. **הליכים משפטיים ותלויות** – ראה ביאור 18.ג. לדוחות הכספיים לעיל.

## 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 שימושי כרטיס 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, פועלות במגזר ההנפקה של כרטיסי אשראי בישראל מספר חברות המנפיקות כרטיסי אשראי בנקאיים וחוץ 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 בתחום הפעילות** - הגורמים, אשר לדעת החברה, מהווים את גורמי הצלחה הקריטיים העיקריים בתחום ההנפקה הינם: (1) היכולת להנפיק כרטיסי אשראי מכה רישיון בינלאומי; (2) שיתוף פעולה עם בנקים בהסדר להפצת והנפקת כרטיסי אשראי ושיתופי פעולה עם תאגידים בנקאיים נוספים כאמור, להפצת כרטיסי אשראי, לרבות שילוב כרטיס בנק במסגרת כרטיס האשראי המונפק ללקוח; (3) תדמית ויוקרתיות המותג וייחודיותו בתחום הפעילות; (4) הון אנושי איכותי ומנוסה; (5) איכות השירות ללקוח; (6) מערך תפעולי תומך הכולל מערכות מידע, טכנולוגיות, תקשוב ותשתיות מתקדמות; (7) רמה טכנולוגית המאפשרת מתן מענה לשינויים ופיתוח מוצרים חדשים; (8) מערך ניהול סיכונים ובקורות אשראי; (9) יכולת גיוס לקוחות ושימורם באמצעות מערך שיווק ייעודי; (10) התקשרות בהסכמים להקמת מועדוני לקוחות; וכן (11) יעילות תפעולית.

**חסמי הכניסה העיקריים של מגזר הפעילות** - 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 תומך, מערכות מידע ותקשורת מתוחכמות, מערך ניהול סיכונים ובקורות 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.

**התקשרויות עם תאגידים 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, והמתמקדת בכל תחומי הפעילות ופלחי האוכלוסייה הרלוונטיים למגזר זה.

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; (2) תחרות על "נתח ארנקו" 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 המונפקים על-ידי החברה ו/או הגדלת היקף השימושים; (3) הצעה של שירותי אשראי חוץ בנקאי באמצעות כרטיס אשראי מתגלגל או באמצעות הלוואות למחזיקי הכרטיסים, המהווים תוספת ו/או חלופה לאשראי הניתן על-ידי הבנקים וגופים פיננסיים אחרים.

לפירוט חברות כרטיסי האשראי הפועלות בישראל, ראה "ענף כרטיסי האשראי בישראל" בדוח הדירקטוריון וההנהלה לעיל. לצורך התמודדותה עם התחרות נוקטת החברה (לרבות באמצעות ישראלכרט, המנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות ההנפקה של כרטיסי האשראי), את הפעולות העיקריות הבאות: (1) השקעת משאבים לשיפור השירות למחזיקי הכרטיסים, לשימור מחזיקי הכרטיסים כלקוחות ולהגברת נאמנותם; (2) חדשנות - מתן מענה לצרכי הלקוחות בפיתוח מוצרים ושירותים חדשים שיענו על דרישות מגזרי הלקוחות ועל צרכי השוק ופיתוח מוצרים ושירותים חליפיים שיתחרו באמצעי התשלום המקובלים כדוגמת מזומן והמחאות; (3) חיזוק המעמד והתדמית באמצעות פרסום, הטבות, מבצעים שונים למחזיקי הכרטיסים; (4) מתן שירותים ייחודיים לרבות שרותי קונסיירז' ותוכניות בינלאומיות של מתן הנחות והטבות; וכן (5) פעילות שיווק וקידום מכירות, לרבות במסגרת ההתקשרויות עם הבנקים שבהסדר. הגורמים החיוביים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: (1) הסכם הרישיון עם ארגון אמריקן אקספרס להנפקה וסליקה של כרטיסי אשראי; (2) התקשרות עם ישראלכרט בהסדר לניהול ותפעול פעילות ההנפקה והסליקה של כרטיסי האשראי; (3) תדמית ויוקרתיות המותג וייחודיותו בתחום הפעילות; (4) הון אנושי מקצועי, מיומן ומנוסה; (5) מערכת ההסכמים של החברה עם מועדוני לקוחות וארגונים, המייצגים מגזרים שונים מהאוכלוסייה בישראל; (6) מגוון מוצרים ושירותים המוצעים לקשת רחבה של לקוחות; (7) מערך שירות מתקדם המאפשר מתן שירות ברמה גבוהה ללקוח; וכן (8) מבנה הון איתן ותזרים מזומנים חיובי.

הגורמים השליליים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: אי כיבוד הכרטיס בחלק מבתי העסק, שיפורים טכנולוגיים, אשר יוצרים אפשרות לפיתוח של אמצעי תשלום חליפיים, בין היתר, בתחומים, כגון: תשלומים באמצעות טלפונים סלולריים, עלולים לגרום לירידה בביקוש להנפקת כרטיסי אשראי; וכניסת גורמים קמעונאים ואחרים לתחום ההנפקה ו/או הרחבת הפעילות של גורמים מתחרים קיימים, בין השאר, באמצעות מיזמים ושיתופי פעולה אסטרטגיים להנפקת כרטיסים.

### 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-ידיה, בעת שרכשו טובין או שירות בבית העסק, ייפרעו על-ידיה. 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, יורפוי, 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, מקדמות וניכיונות.

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

**גורמי הצלחה קריטיים במגזר הפעילות והשינויים החלים בהם** - הגורמים אשר לדעת החברה מהווים את גורמי ההצלחה 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) איפיון ופיתוח של מערכות סליקה מתאימות ושימור רמה טכנולוגית גבוהה; (4) הון אנושי איכותי ומנוסה; (5) איכות השירות ללקוחות תחום הסליקה - בתי העסק ויכולת 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; (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 הנדרשות בתשתיות טכנולוגיות, מערך תפעול, פרסום ושיווק גדולים, בהשקעה גבוהה; (2) הצורך בקבלת רישיון ובכלל זה רישיון מאת הארגונים הבינלאומיים לסליקת המותגים שבבעלותם, תוך עמידה מתמדת בתנאים הנקובים בכל רישיון ובכללי הארגון הרלוונטי; (3) פריסת מערך תקשורת שיאפשר את ביצוע תפעול הסליקה; (4) צורך בביצוע סליקה בהיקפים גבוהים לצורך החזר ההשקעה בתשתיות, מערכות סליקה ועלויות אחרות; (5) פיתוח מערכת מידע אמינה לניהול התחשבויות; וכן (6) מערך מכירות, גיוס ושירות לקוחות.


**התחליפים למוצרי תחום הפעילות** - אמצעי תשלום חלופיים כגון מזומן, הוראות קבע, העברות בנקאיות והמחאות מהווים תחליף לתשלום באמצעות כרטיס אשראי. אשראי בנקאי, ניכיון ואשראי ממקורות חוץ בנקאיים בתצורותיו השונות, מהווים מוצר תחליפי לשירותים הפיננסיים הניתנים על-ידי החברה.

## תחרות

תחום הסליקה של כרטיסי אשראי מאופיין בתחרותיות גבוהה מאוד. לפירוט חברות כרטיסי האשראי הפועלות בישראל בתחום זה ראה "ענף כרטיסי האשראי בישראל" 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, דבר המחייב השקעת מאמצים ומשאבים מרובים, הוצאות 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: פריסת תשלומים, מקדמות, תאריכי זיכוי גמישים, מבצעי קידום מכירות משותפים לחברת כרטיסי האשראי ולבית העסק, שירותי ניכיון וכיו"ב. לצורך התמודדות עם התחרות בתחום זה החברה נוקטת (לרבות באמצעות ישראלכרט, המנהלת ומתפעלת עבור החברה את פעילות הסליקה של כרטיסי האשראי), את הפעולות העיקריות הבאות: (1) מדיניות תעריפים (עמלת בית עסק) תחרותית ומושכלת; (2) העמקת שיתופי פעולה עם בתי עסק; (3) השקעת משאבים לשיפור השירות ולשימור בתי העסק כלקוחות ולהגברת נאמנותם תוך התאמת המוצרים והשירותים לצרכי היחודיים של בית העסק; וכן (4) הפעלת מערך שיווק ומכירה מקצועי, מנוסה ומיומן המתמחה במתן פתרונות לבתי העסק השונים וכן מערך שירות מנוסה, מקצועי ומיומן הנתמך במערכות טכנולוגיות מתקדמות. הדינמיות של החברה ויכולתה להיענות לצרכים המשתנים של בית העסק ולהציע לו סל שירותים רחב כדוגמת שירותי מימון ושירותים שיווקיים ותפעוליים, נותנים מענה תחרותי בשוק וכן משמשים כגורם נוסף בחיזוק הנאמנות ובהעדפתו של בית העסק את נותן שירותי הסליקה וביבוש התפיסה הכוללת של החברה על-ידי בתי העסק. הגורמים החיוביים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: (1) הסכם הרישיון עם ארגון אמריקן אקספרס להנפקה וסליקה של כרטיסי אשראי; (2) התקשרות עם ישראלכרט בהסדר לניהול ותפעול פעילות ההנפקה והסליקה של כרטיסי האשראי; (3) מערך שיווק, מכירה ושירות ייעודי, המתמחה במתן פתרונות מתאימים לבתי עסק תוך שמירה על קשר שוטף עימם, והכולל הון אנושי מקצועי, מיומן ומנוסה; (4) מותג בעל נוכחות ועוצמה; (5) תשתית טכנולוגית מתקדמת המאפשרת מענה לצרכי בתי העסק השונים; וכן (6) מבנה הון איתן ותזרים מזומנים חיובי. הגורמים השליליים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה כוללים, בין היתר: שיפורים טכנולוגיים, אשר יוצרים אפשרות לפיתוח של אמצעי תשלום חלופיים, בין היתר, בתחומים כגון תשלומים באמצעות טלפונים סלולריים, עלולים לגרום לירידה בסליקת כרטיסי אשראי; וכן התחרות מול מותגי כרטיסי האשראי האחרים בישראל. לפרטים אודות מגבלות רגולטוריות החלות על החברה מכח דיני ההגבלים העסקיים, ראה סעיף "מגבלות ופיקוח על פעילות החברה" לעיל.



**ד"ר רון וקסלר**  
מנהל כללי



**רון שטיין**  
יו"ר הדירקטוריון

תל אביב, 26 בפברואר 2017.

## 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 2014			ביום 31 בדצמבר 2015			ביום 31 בדצמבר 2016		
שיעור	הכנסות	יתרה	שיעור	הכנסות	יתרה	שיעור	הכנסות	יתרה
ההכנסה	ממוצעת <sup>(1)</sup> ריבית	במיליוני ש"ח	ההכנסה	ממוצעת <sup>(1)</sup> ריבית	במיליוני ש"ח	ההכנסה	ממוצעת <sup>(1)</sup> ריבית	במיליוני ש"ח
באחוזים			באחוזים			באחוזים		
נכסים נושאי ריבית (2)								
מזומנים								
-	2	-	-	*-	-	-	*-	-
ופיקדונות בבנקים								
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי (3)								
4.00	1	25	5.26	1	19	11.76	2	17
0.21	1	472	-	*-	461	-	*-	502
<b>נכסים אחרים</b>								
<b>סך כל הנכסים נושאי ריבית</b>								
<b>0.80</b>	<b>4</b>	<b>497</b>	<b>0.21</b>	<b>1</b>	<b>480</b>	<b>0.39</b>	<b>2</b>	<b>519</b>
חייבים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית								
1,856			2,068			2,351		
נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית (4)								
26			29			33		
<b>2,379</b>			<b>2,577</b>			<b>2,903</b>		

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

(3) לפני ניכוי היתרה המאזנית הממוצעת של הפרשות להפסדי אשראי. לרבות חובות 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			לשנה שהסתיימה			לשנה שהסתיימה		
ביום 31 בדצמבר 2014			ביום 31 בדצמבר 2015			ביום 31 בדצמבר 2016		
שיעור	הוצאות	יתרה	שיעור	הוצאות	יתרה	שיעור	הוצאות	יתרה
ההכנסה	ממוצעת <sup>(1)</sup> ריבית	ממוצעת <sup>(1)</sup> ריבית	ההכנסה	ממוצעת <sup>(1)</sup> ריבית	ממוצעת <sup>(1)</sup> ריבית	ההכנסה	ממוצעת <sup>(1)</sup> ריבית	ממוצעת <sup>(1)</sup> ריבית
באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים	באחוזים	במיליוני ש"ח	באחוזים
התחייבויות								
נושאות ריבית (2)								
אשראי מתאגידים								
-	(* -)	4	-	(* -)	3	-	(* -)	3
בנקאיים								
(1.79)	(1)	56	-	-	-	-	-	-
כתבי התחייבות								
נדחים								
-	-	1	-	(* -)	* -	-	(* -)	* -
התחייבויות								
אחרות								
<b>סך כל ההתחייבויות</b>								
<b>נושאות ריבית</b>								
<b>(1.64)</b>	<b>(1)</b>	<b>61</b>	<b>-</b>	<b>(* -)</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>(* -)</b>	<b>3</b>
זכאים בגין כרטיסי								
אשראי שאינם								
		2,032			2,247			2,526
נושאים ריבית								
התחייבויות אחרות								
שאינן נושאות								
		17			17			19
ריבית (3)								
<b>סך כל</b>								
<b>ההתחייבויות</b>								
		<b>2,110</b>			<b>2,267</b>			<b>2,548</b>
<b>סך כל האמצעים</b>								
<b>ההוניים</b>								
		<b>269</b>			<b>310</b>			<b>355</b>
<b>סך כל ההתחייבויות</b>								
<b>והאמצעים</b>								
<b>ההוניים</b>								
		<b>2,379</b>			<b>2,577</b>			<b>2,903</b>
פער הריבית								
(0.84)			0.21			0.39		
תשוואה נטו על נכסים								
נושאי ריבית								
		497	0.21	1	480	0.39	2	519
0.60	3							
בישראל								

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

(1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

(3) לרבות התחייבויות לא כספיות 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 2014		לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015		לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2016	
הכנסות		הכנסות		הכנסות	
ההכנסה באחוזים	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup> ריבית במיליוני ש"ח	ההכנסה באחוזים	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup> ריבית במיליוני ש"ח	ההכנסה באחוזים	יתרה ממוצעת <sup>(1)</sup> ריבית במיליוני ש"ח
<b>מטבע ישראלי לא צמוד</b>					
סך נכסים נושאי ריבית					
0.80	4	497	0.21	1	480
סך התחייבויות נושאות ריבית					
(1.72)	(1)	58	-	*-	1
פער הריבית					
(0.92)			0.21		0.39
<b>מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)</b>					
סך נכסים נושאי ריבית					
-	-	-	-	-	-
סך התחייבויות נושאות ריבית					
-	(* -)	3	-	*-	2
פער הריבית					
-			-		
<b>סך פעילות בישראל</b>					
סך נכסים נושאי ריבית					
0.80	4	497	0.21	1	480
סך התחייבויות נושאות ריבית					
(1.64)	(1)	61	-	*-	3
פער הריבית					
(0.84)			0.21		0.39

\* 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 31.12.2016 לעומת השנה שהסתיימה ביום 31.12.2015

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

שנה שהסתיימה ביום 31.12.2015 לעומת השנה שהסתיימה ביום 31.12.2014

שינוי נטו	גידול (קיטון) בגלל שינוי (1)		
	מחיר	כמות	
<b>במיליוני ש"ח</b>			
<b>נכסים נושאי ריבית (2)</b>			
			מזומנים
(2)	(2)	*-	
(*)-	*-	(*)-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(1)	(1)	*-	נכסים נושאי ריבית אחרים
<b>(3)</b>	<b>(3)</b>	<b>*-</b>	<b>סך הכל הכנסות ריבית</b>
<b>התחייבויות נושאות ריבית (2)</b>			
			אשראי מתאגידים בנקאיים
-	-	-	
			כתבי התחייבות נדחים
(1)	-	(1)	
			התחייבויות נושאות ריבית אחרות
-	-	-	
<b>(1)</b>	<b>-</b>	<b>(1)</b>	<b>סך הכל הוצאות ריבית</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

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

(2) לחברה אין פעילות מחוץ לישראל.

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

**טבלה 4 – דוחות רווח והפסד לרבעון - מידע רב רבעוני**

במיליוני ש"ח

בשנת 2016				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
<b>הכנסות</b>				
96	101	107	101	מעסקאות בכרטיסי אשראי
*-	1	*-	1	הכנסות ריבית, נטו
(1)	(2)	(1)	(2)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>95</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>				
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
<b>80</b>	<b>83</b>	<b>87</b>	<b>86</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
15	17	19	14	רווח לפני מיסים
4	4	5	5	הפרשה למיסים על הרווח
<b>11</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>רווח נקי</b>
<b>78</b>	<b>91</b>	<b>101</b>	<b>70</b>	<b>רווח נקי בסיסי למניה רגילה (בש"ח)</b>

בשנת 2015				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
<b>הכנסות</b>				
84	89	98	97	מעסקאות בכרטיסי אשראי
*-	1	*-	*-	הכנסות ריבית, נטו
*-	*-	(1)	(1)	(הוצאות) הכנסות אחרות
<b>84</b>	<b>90</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות</b>				
1	1	1	3	בגין הפסדי אשראי
28	33	30	29	תפעול
18	16	21	21	מכירה ושיווק
7	8	7	8	הנהלה וכלליות
18	19	22	21	תשלומים לבנקים
<b>72</b>	<b>77</b>	<b>81</b>	<b>82</b>	<b>סך כל ההוצאות</b>
12	13	16	14	רווח לפני מיסים
3	4	4	4	הפרשה למיסים על הרווח
<b>9</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>רווח נקי</b>
<b>64</b>	<b>67</b>	<b>80</b>	<b>74</b>	<b>רווח נקי בסיסי למניה רגילה (בש"ח)</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

טבלה 5 – מאזנים לסוף כל רבעון – מידע רב רבעוני

במיליוני ש"ח

בשנת 2016				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
<b>נכסים</b>				
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
<b>2,848</b>	<b>2,905</b>	<b>3,120</b>	<b>3,002</b>	<b>סך כל הנכסים</b>

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
<b>2,848</b>	<b>2,905</b>	<b>3,120</b>	<b>3,002</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

בשנת 2015				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
<b>נכסים</b>				
29	24	24	15	מזומנים
2,068	2,093	2,147	2,314	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(12)	(12)	(12)	(13)	הפרשה להפסדי אשראי
2,056	2,081	2,135	2,301	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
2	*-	*-	*-	מחשוב וציוד
454	477	466	549	נכסים אחרים
<b>2,541</b>	<b>2,582</b>	<b>2,625</b>	<b>2,865</b>	<b>סך כל הנכסים</b>

התחייבויות				
4	1	*-	4	אשראי מתאגידים בנקאיים
2,216	2,253	2,287	2,510	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
20	18	16	19	התחייבויות אחרות
2,240	2,272	2,303	2,533	סך כל ההתחייבויות
301	310	322	332	הון
<b>2,541</b>	<b>2,582</b>	<b>2,625</b>	<b>2,865</b>	<b>סך כל ההתחייבויות וההון</b>

\* סכום הנמוך מ-0.5 מיליון ש"ח.

## 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 חביוותיו;
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)	כהגדרתו 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 (לדוגמא 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 שנזקפו ליתרת החוב בהתאם להוראות הדיווח לציבור וטרם הופחתו, בניכוי כל סכום חוב שנמחק חשבונאית בעבר. בשונה מיתרת חוב נטו, אין לנכות מיתרת החוב הרשומה הפרשה להפסדי אשראי בגין אותו חוב.
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 כרטיס 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 כרטיס 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	פחות/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		כהגדרתו 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/למאת התאגידיים הבנקאים והיא נקבעת על ידי הוועדה המוניתרית 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 13 או 21.
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.

אינדקס

עמוד	
12,28,40,143	ס סייבר
40,42	סיכון אבטחת מידע ותקריות קיברנטיות
12,28,41,42	סיכון אסטרטגי
12,28,30,42,65,81	סיכון אשראי
32	סיכון אשראי בעייתי
28,41,42	סיכון מוניטין
12,28,41,42	סיכון משפטי
12,28,39,42	סיכון נזילות
12,28,40,42	סיכון רגולטורי
12,28,39,42	סיכון תפעולי
15	סקירה כלכלית
74,114	צ צדדים קשורים
17,53,55,128	ר רואי החשבון המבקרים
10,57,73,139	רווח למניה
36,68,112	ש שווי הוגן
12,24,28,41	ת תיאבון לסיכון
15,102	תקן EMV
9,24,29,30,39	תרחיש קיצון
63,72,76	תשלום מבוסס מניות
12,28,41,103	תביעות משפטיות

עמוד	
17,117	א אירועים לאחר תקופת הדווח
18,42,63	אומדנים חשבונאיים קריטיים
12	אסטרטגיה עסקית
23,24,30,31,34,99,141	ב באזל
9,13,14,22,62,97,98,104,127,129	בנק הפועלים
13,104,132,133	בנקים בהסדר (שבהסדר)
31,44,45,46,47,53,55	בקרה פנימית
42,43,44,45,46	בקרות ונהלים
34,35,141	ג גידור
15,102,142	ד דביט
24,117	דיבינד
129	ה הון אנושי
14,16,17,28,29	הלבנת הון
22,23,99	הלימות הון
30,32,43,65,81	הפרשה להפסדי אשראי
16,102	ו ועדת שטרם
18,43,63,71	ז זכויות עובדים
32,63,65,85	ח חוב בעייתי (חובות בעייתיים)
30,32,33,65,85	חוב פגום
63	י יישום לראשונה
23,99	יעד ההון
15,28,29,40,102	יזמות רגולטוריות (הליכי רגולציה)
9,13,14,25,26,62,97,102,104,127,128	ישראל כרטיס
130,132,133,134	
5,9,12,25,73,105,132	מ מגזרי פעילות
18,42,64,75	מדיניות חשבונאית
13,14,25,104,132	מועדוני לקוחות
9,12,28,40	מידע הצופה פני עתיד
142	מסגרת אשראי
20	מערך טכנולוגיות המידע
14,39	מקורות המימון