תוכן עניינים

דוח הדירקטוריון וההנהלה

11 דבר יו"ר הדירקטוריון

12 דוח הדירקטוריון וההנהלה ליום 31 בדצמבר 2019

12 סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

12 תיאור תמציתי של החברה

14 מידע כספי תמציתי עיקרי

15 מבנה ההחזקות

16 מבנה ארגוני

17 תיאור תמציתי של הסיכונים העיקריים שהחברה חשופה אליהם

17 יעדים ואסטרטגיה עסקית, וצפי להתפתחות בשנה הקרובה

22 הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

22 מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים

23 התפתחות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר

29 המבנה וההתפתחויות של הנכסים, ההתחייבויות, ההון והלימות ההון

34 מגזרי פעילות

37 חברות מוחזקות עיקריות

39 סקירת הסיכונים

39 תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם

43 סיכון אשראי

52 סיכוני שוק ונזילות

56 סיכון תפעולי

58 סיכונים אחרים

62 מדיניות ואומדנים חשבונאיים קריטיים, בקרות ונהלים

62 מדיניות חשבונאית קריטית בנושאים קריטיים

63 אומדנים חשבונאים קריטיים

67 בקרות ונהלים

68 הצהרת המנהל הכללי (Certification)

69 הצהרת החשבונאי הראשי (Certification)

70 דוח הדירקטוריון וההנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

דוח כספי

75 חוות דעת רואי החשבון המבקרים

77 דוח רווח והפסד

78 דוח מאוחד על רווח כולל אחר

79 מאזן

80 דוח על השינויים בהון

81 דוח על תזרימי המזומנים

83 ביאורים לדוחות הכספיים

83 ביאור 1 - כללי

84 ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית

98 ביאור 3 - הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

98 ביאור 4 - הכנסות ריבית, נטו

99 ביאור 5 - הכנסות מימון שאינן מריבית

99 ביאור 6 - הוצאות תפעול

100 ביאור 7 - הוצאות מכירה ושיווק

100 ביאור 8 - הוצאות הנהלה וכלליות

101 ביאור 9 - הפרשה למיסים על הרווח

104 ביאור 10 -מזומנים ופיקדונות בבנקים

105 ביאור 11 - חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי

117 ביאור 12 - חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני לפי גודל החבות של הלווה

118 ביאור 13 - ניירות ערך

119 ביאור 14 - השקעות בחברות מוחזקות (במאוחד כלולות) ופרטים על חברות אלה

121 ביאור 15 - בניינים וציוד

124 ביאור 16 - נכסים אחרים

Cal.

124 ביאור 17 - אשראי מתאגידים בנקאיים

125 ביאור 18 - זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

125 ביאור 19 - כתבי התחייבות נדחים

126 ביאור 20 - התחייבויות אחרות

127 ביאור 21 - הטבות לעובדים

135 ביאור 22 - הלימות ההון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים

140 ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות

152 ביאור 24 - ערבויות

153 ביאור 25 - מגזרי פעילות

156 ביאור 26 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה

158 ביאור 27 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה ולפי תקופה לפרעון

162 ביאור 28 - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסים

165 ביאור 29 - פעילות במכשירים נגזרים - היקף, סיכוני אשראי ומועדי פירעון

166 ביאור 30 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה

דוח ממשל תאגידי, ביקורת ופרטים נוספים

175 ממשל תאגידי וביקורת

175 הדירקטוריון וההנהלה

179 המבקר הפנימי

181 שכר רואי החשבון המבקרים

182 שכר נושאי משרה בכירה

183 עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים

183 פרטים נוספים בנוגע לעסקי החברה ואופן ניהולם

183 רכוש קבוע ומתקנים

184 רכוש לא מוחשי

185 הון אנושי

186 הסכמים מהותיים

188 מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים שחלים על החברה

191 מגזרי פעילות - פרטים נוספים

197 הליכים משפטיים

198 נספחים לדוח השנתי

198 שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של החברה והחברות המאוחדות שלה וניתוח השינויים בהכנסות והוצאות ריבית

201 מאזן מאוחד - מידע רב רבעוני

202 דוח רווח והפסד מאוחד - מידע רב רבעוני

203 דוח רווח והפסד מאוחד - מידע רב תקופתי

204 מאזן מאוחד - מידע רב תקופתי

205 מילון

208 ראשי תיבות באנגלית

209 אינדקס

חברי דירקטוריון החברה

אסתר דויטש, יו"ר

יאיר אבידן

אסתר אינהורן

קרן בר-חוה

יובל גביש

משה כהן

נחמן ניצן

ליליה קפלן

דוח הדירקטוריון וההנהלה

11 דבר יו"ר הדירקטוריון

12 דוח הדירקטוריון וההנהלה ליום 31 בדצמבר 2019

12 סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

12 תיאור תמציתי של החברה

14 מידע כספי תמציתי עיקרי

15 מבנה ההחזקות

16 מבנה ארגוני

17 תיאור תמציתי של הסיכונים העיקריים שהחברה חשופה אליהם

17 יעדים ואסטרטגיה עסקית, וצפי להתפתחות בשנה הקרובה

22 הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

22 מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים

23 התפתחות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר

29 המבנה וההתפתחויות של הנכסים, ההתחייבויות, ההון והלימות ההון

34 מגזרי פעילות

37 חברות מוחזקות עיקריות

39 סקירת הסיכונים

39 תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם

43 סיכון אשראי

52 סיכוני שוק ונזילות

56 סיכון תפעולי

58 סיכונים אחרים

62 מדיניות ואומדנים חשבונאיים קריטיים, בקרות ונהלים

62 מדיניות חשבונאית קריטית בנושאים קריטיים

63 אומדנים חשבונאים קריטיים

67 בקרות ונהלים

68 הצהרת המנהל הכללי (Certification)

69 הצהרת החשבונאי הראשי (Certification)

70 דוח הדירקטוריון וההנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

Cal.

דבר יו"ר הדירקטוריון

בעלי עניין נכבדים,

בשם הדירקטוריון וההנהלה אני מתכבדת להציג בפניכם את הדוח הכספי השנתי לשנת 2019. בפתח דברי אבקש להכיר את תודתנו העמוקה ללקוחותינו, לחברי בדירקטוריון ולהנהלה, ובראש כולם לעובדי החברה, המהווים את הנכס החשוב ביותר שלה, על תרומתם לתוצאות החברה המוצגות בפניכם בדוח זה.

כאל מסכמת את השנה עם גידול ברווח הנקי וצמיחה ברוב הפרמטרים העסקיים של החברה, וזאת על אף תנאי השוק המאתגרים, התחרות המתגברת והתמורות בשוק האשראי. התוצאות הכספיות בשנת 2019 מעידות על כך שהחברה ממשיכה לפעול וליישם את האסטרטגיה שהתווה הדירקטוריון, המבוססת על ראייה ארוכת טווח ואחריות כלפי לקוחותינו ושותפינו.

אנו מפרסמים את הדוח בתקופה של משבר עולמי, בה קיימת אי וודאות ופוטנציאל לפגיעה כלכלית עם השלכות גלובליות משמעותיות. אנו מאמינים בחוזקו של המשק הישראלי שיידע להתמודד עם אתגרי תקופה זו וישכיל לצאת מהמשבר הנוכחי במהירות, ושולחים איחולים לבריאות טובה לעובדינו ולקוחותינו.

פרמטרים עסקיים מרכזיים

הכנסות החברה בשנת 2019 הסתכמו בכ-1.9 מיליארד ש"ח, לעומת 1.7 מיליארד ש"ח בשנת 2018, גידול של 10%.

מחזור העסקאות בכרטיסי כאל עמד על 107.1 מיליארד ש"ח לעומת 93.4 מיליארד ש"ח בשנת 2018, גידול של 14.7%.

תיק האשראי החוץ בנקאי שהעמידה החברה ללקוחותיה נאמד ב-5.5 מיליארד ש"ח לעומת 4.8 מיליארד ש"ח בשנת 2018, גידול של כ-15%.

הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות החברה הסתכם ב- 201 מיליוני ש"ח בהשוואה ל- 157 מיליוני ש"ח בשנת 2018.

התשואה להון עמדה בשנת 2019 על 11.0%.

יישום התוכנית האסטרטגית

השנה, כאל התמקדה בשימור והרחבת בסיס לקוחותיה, זאת על ידי יצירת והעמקת שיתופי פעולה, השקעת תשומות במועדונים הצרכניים והענקת מעטפת הטבות ייחודית ומשמעותית ללקוחותיה. בתוך כך, תשומת לב ומשאבים משמעותיים הוקדשו להמשך ביסוס מועדון "שופרסל כאל", ולהשקת מועדון FlyCard המחודש, וכן להרחבת שיתופי הפעולה עם מאגדים בעולמות הסליקה. כמו כן, וכחלק מיישום "חקיקת שטרום", החברה החלה בהצלחה בפעילות תפעול הנפקה עם בנק לאומי ובנק הפועלים, ובכך השלימה את רשימת הבנקים המלאה והמגוונת בתעשייה.

במהלך השנה, המשכנו את מגמת הצמיחה באשראי למגזר הפרטי והעסקי, תוך בניית תשתית להרחבת מוצרי האשראי ללקוחותינו הקיימים וללקוחות חדשים בהלימה לצרכיהם, בד בבד עם ניהול סיכונים מושכל.

כמו כן, ביצענו שורה של פרויקטים טכנולוגיים ותשתיתיים ארוכי טווח, בדגש על שדרוג מערכות הליבה, ופעלנו לפישוט ושיפור תהליכים וחוויות מנקודת מבט הלקוח.

אבן דרך משמעותית נוספת הייתה חתימת הסכם קיבוצי חדש ל-4 השנים הקרובות, אשר גובש מתוך אחריות ומחויבות לעובדים ולחברה כאחד. בהזדמנות זו אבקש להודות לוועד עובדי כאל, על השותפות לדרך.

כאל חותמת את שנת 2019 כאשר היא ערוכה להתמודד עם האתגרים הרבים שנכונו לה בשנים הבאות בהתאם לציפיות הצרכנים, להתפתחות השוק ולשינוי בסביבה התחרותית. בשנת 2020 החברה תמשיך לפעול ליצירת והענקת פתרונות ושירותים חדשנים ללקוחות החברה והשותפים, ולבסס את מעמדה כחברה מובילה בתחומי התשלומים והאשראי החוץ בנקאי.

לפני סיום, אבקש להביע את תודתי למר רן עוז, יושב ראש הדירקטוריון היוצא, אשר השיא תרומה משמעותית להצלחת החברה בתקופת כהונתו.

בכבוד רב,
אסתר דויטש,
יו"ר הדירקטוריון

11 במרס 2020

דוח הדירקטוריון וההנהלה ליום 31 בדצמבר 2019

בישיבת הדירקטוריון שהתקיימה ביום 11 במרס 2020, הוחלט לאשר ולפרסם את הדוח השנתי של חברת כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן: "כאל" או "החברה") לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019.

סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

תיאור תמציתי של החברה ותחומי פעילות עיקריים

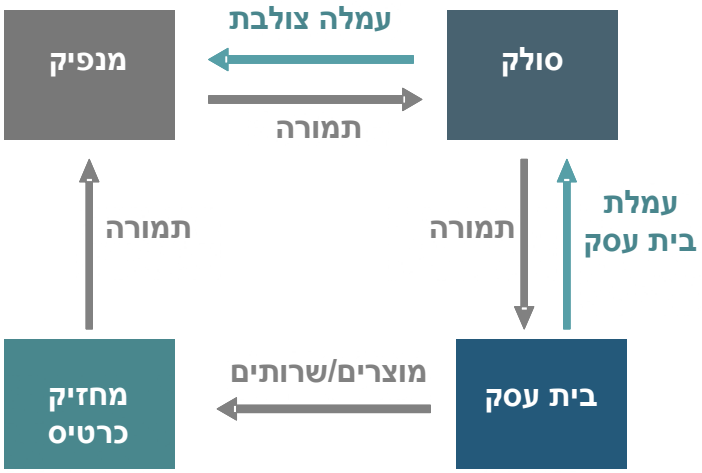
קבוצת כאל – רקע כללי ומבנה הקבוצה

כאל נוסדה בשנת 1979 והינה חברה פרטית לפי חוק החברות. כאל עוסקת בתפעול כרטיסי אשראי ופיתוח פתרונות תשלום ומוצרים פיננסים. החברה הינה "תאגיד עזר" ו"סולק" על פי חוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א-1981, ובהתאם לרישיון זמני שניתן לה לשמש כסולק על ידי בנק ישראל.

שני תחומי הפעילות העיקריים בהם עוסקת החברה הינם הנפקת כרטיסי אשראי (לרבות מימון לאנשים פרטיים) וסליקת עסקאות בכרטיסי אשראי.

השימוש בכרטיסי אשראי כאמצעי תשלום מתאפשר בהתקיים שילוב של מספר גורמים, הכוללים מנפיק, סולק, בית עסק ולקוח (מחזיק הכרטיס), אשר קשורים בינם לבין עצמם, במערכת של הסכמים נפרדים ובלתי תלויים (בין בהסכמים ישירים ובין בעקיפין מכוח חברותם של הסולק והמנפיק בארגון הבינלאומי, מעניק הזיכיון ביחס למותג כרטיס האשראי), כאשר קיימים מקרים בהם הסולק הוא גם מנפיק כרטיס האשראי וקיימים מקרים בהם אין זהות בין הסולק לבין המנפיק. מערך ההתקשרויות האמור, מהווה את התשתית להעברת המידע הרלוונטי לשם הסדרת התשלומים בעסקאות שתמורתן שולמה באמצעות כרטיסי אשראי.

להלן תרשים גרפי המתאר את שלבי העסקה בכרטיס אשראי:



הכנסות החברה מורכבות בעיקר מעמלות הנובעות מתפעול כרטיסי אשראי ומתן פתרונות תשלום, וכן מהכנסות מימון מאשראי המשולמות על ידי לקוחותיה: מחזיק הכרטיס ובית העסק. החברה מחזיקה במספר חברות בנות וחברה כלולה ופועלת למתן חלק מהשירותים ללקוחותיה באמצעותן. שירותים אלה ניתנו בשנת 2019 על ידי דיינרס קלוב ישראל בע"מ, כאל מימון בע"מ, דיינרס מימון בע"מ, יציל פיננסים בע"מ וכאל פיקדונות בע"מ - חברות בשליטתה המלאה של החברה.

בנוסף, מחזיקה החברה ב-20% מהון המניות של שלמה כאל בע"מ וב-10% מהון המניות של כספונט בע"מ. חברות אלה מעניקות ללקוחותיהן שירותים משלימים לשירותים הניתנים על ידי החברה, וזאת תוך כדי שיתוף פעולה עם החברה, מתוך שאיפה לספק ללקוחותיה פלטפורמת שירותים רחבה ככל האפשר.

החברה מנפיקה, משווקת ומתפעלת במישרין כרטיסי אשראי מסוג "ויזה", "דיינרס" ו"מסטרקארד" התקפים בארץ ובחו"ל, וכן קשורה בהסכמי הנפקה משותפת עם בנקים בהסדר. החברה סולקת כרטיסי אשראי מסוג "ויזה", "דיינרס" ו"מסטרקארד" התקפים בארץ ובחו"ל, וכן את המותג "ישראכרט" (בישראל בלבד).

על פי פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, למעלה מ-85% מהאוכלוסייה הבוגרת בישראל משתמשים בכרטיסי אשראי כאמצעי תשלום, כאשר הצרכן הישראלי מחזיק בממוצע כ-2 כרטיסי אשראי בארנקו. להערכת החברה, ביום 31 בדצמבר 2019 היו בישראל כ-11.5 מיליון כרטיסי אשראי. כמו כן, כ-80 אלף בתי עסק ורשתות בישראל מאפשרים רכישות באמצעות כרטיסי אשראי.

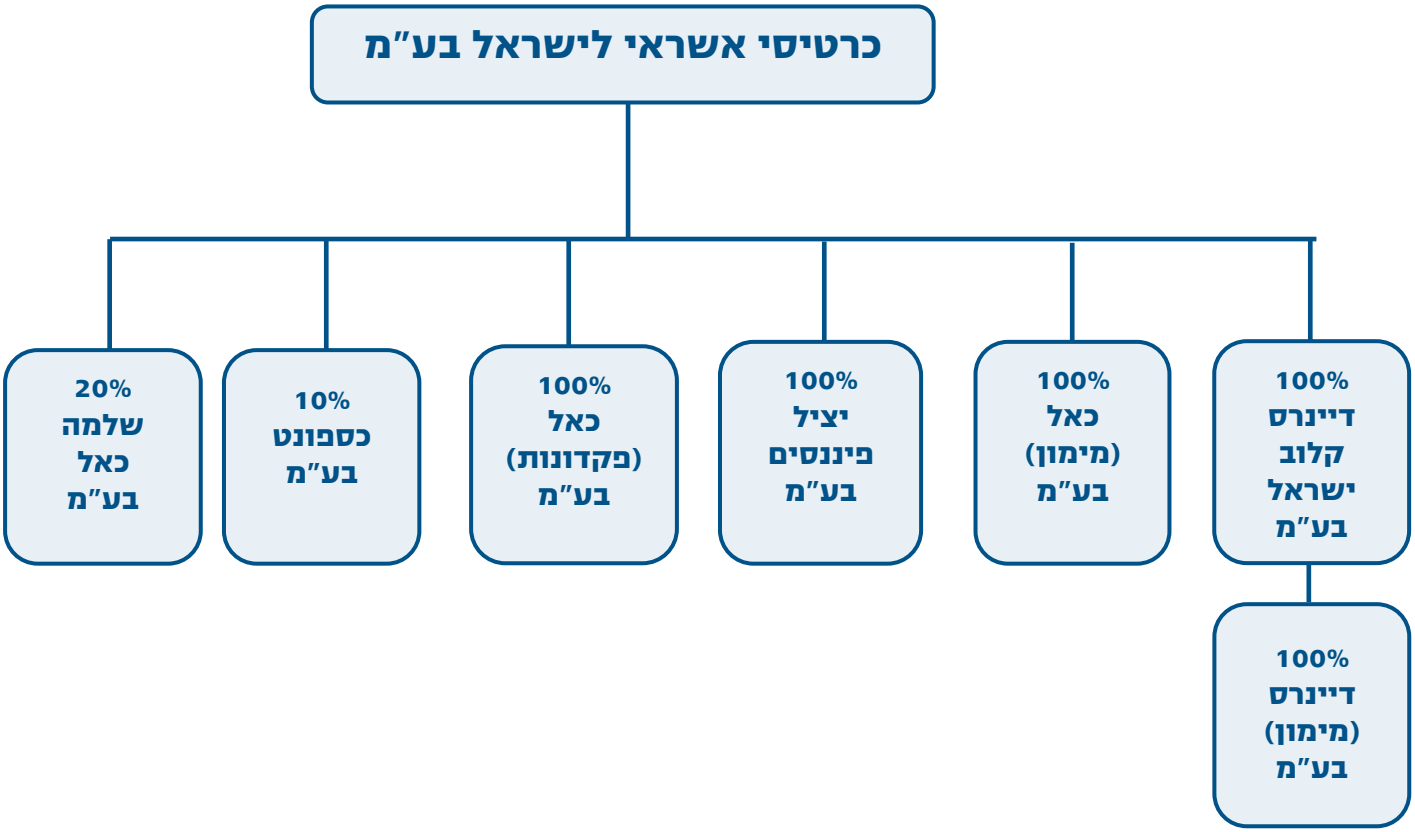
מידע כספי תמציתי עיקרי

מידע כספי תמציתי לאורך זמן

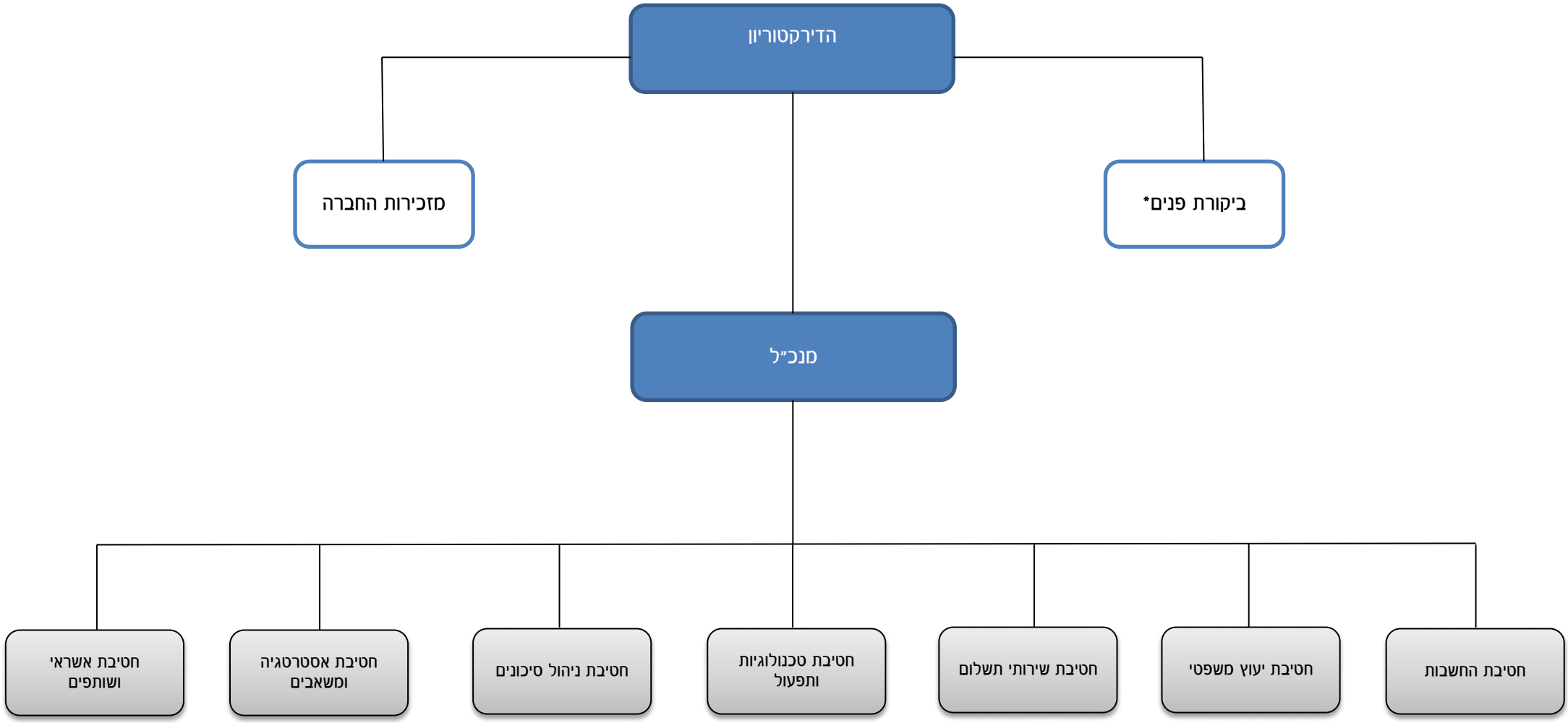
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר				
	2019	2018	2017	2016	2015
מדדי ביצוע עיקריים					
תשואה להון העצמי	11.0%	9.0%	13.4%	21.3%	12.6%
תשואה להון העצמי בניטרול השפעות חד פעמיות	11.0%	9.0%	13.4%	14.2%	12.6%
יחס הון עצמי רובד 1	12.9%	14.8%	14.4%	14.4%	13.7%
יחס המינוף	8.0%	9.5%	10.0%	10.1%	9.2%
מדדי איכות אשראי עיקריים					
שיעורי הפרשה להפסדי אשראי מתוך אשראי לציבור	1.58%	1.63%	1.48%	1.28%	1.23%
שיעור חובות פגומים מתוך אשראי לציבור	0.31%	0.32%	0.20%	0.19%	0.18%
שיעור מחיקות חשבונאיות נטו מתוך אשראי ממוצע לציבור	0.62%	0.63%	0.58%	0.45%	0.25%
שיעורי הפרשה להפסדי אשראי מתוך אשראי לציבור באחריות החברה	2.84%	2.86%	2.78%	2.47%	2.56%
שיעור חובות פגומים מתוך אשראי לציבור באחריות החברה	0.58%	0.57%	0.38%	0.37%	0.39%
שיעור מחיקות חשבונאיות נטו מתוך אשראי ממוצע לציבור באחריות החברה	1.13%	1.17%	1.24%	0.92%	0.56%
נתונים עיקריים מתוך רווח והפסד לשנת הדיווח					
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה (במיליוני ש"ח)	201	157	211	292	149
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה בניטרול השפעות חד פעמיות (במיליוני ש"ח)	201	157	211	195	149
הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי (במיליוני ש"ח)	1,356	1,226	1,074	984	930
הכנסות ריבית, נטו (במיליוני ש"ח)	505	464	423	362	290
הוצאות בגין הפסדי אשראי (במיליוני ש"ח)	147	156	126	74	34
הוצאות תפעוליות (במיליוני ש"ח)	617	557	483	540	449
מזה: משכורות והוצאות נלוות (במיליוני ש"ח)	237	218	193	194	186
הוצאות תפעוליות בניטרול השפעות חד פעמיות (במיליוני ש"ח)	617	557	483	441	449
מזה: משכורות והוצאות נלוות בניטרול השפעות חד פעמיות (במיליוני ש"ח)	237	218	193	173	186
רווח נקי למניה רגילה לשנת הדיווח					
רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה לשנת הדיווח (בש"ח)	183.1	143.0	192.2	266.0	135.7
רווח נקי בסיסי ומדולל למניה רגילה לשנת הדיווח בניטרול השפעות חד פעמיות (בש"ח)	183.1	143.0	192.2	177.6	135.7
נתונים עיקריים מתוך המאזן לשנת הדיווח (במיליוני ש"ח)					
סך כל הנכסים	19,159	16,015	14,051	12,416	10,991
מזה: מזומנים	67	46	52	49	37
אשראי לציבור	18,324	15,443	13,557	11,964	10,635
סך כל ההתחייבויות	17,338	14,177	12,371	10,912	9,766
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	10,272	8,861	7,568	6,870	6,587
הון עצמי המיוחס לבלי מניות החברה	1,821	1,838	1,680	1,504	1,225
נתונים נוספים					
מספר כרטיסים תקפים ליום 31 בדצמבר (באלפים)	3,563	3,275	2,638	2,461	2,330
מחזור עסקאות (במיליוני ש"ח)	107,096	93,383	80,212	72,384	66,638
מספר משרות מלאות ליום 31 בדצמבר	1,452	1,501	1,301	1,330	1,313

לגילוי בדבר דוח רווח והפסד - מידע רב תקופתי ומאזן מאוחד - מידע רב תקופתי, ראה עמוד 203 בדוח בדבר ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים.

מבנה ההחזקות



מבנה ארגוני



* בכפוף ליו"ר הדירקטוריון.

.תיאור תמציתי של הסיכונים העיקריים שהחברה חשופה אליהם

קבוצת כאל פועלת במגוון רחב של פעילויות פיננסיות הכרוכות בנטילת סיכונים. אופיה העסקי של הקבוצה חושף את הקבוצה לסביבה בעלת מאפיינים עסקיים ורגולטוריים שונים ומגוונים. כמו כן, מעצם פעילותם, סולקים חשופים למכלול של סיכונים שעיקרם סיכוני אשראי, תפעול, ציות וטכנולוגיות מידע. תיאור הסיכונים הנ"ל ואופן ניהולם מפורטים בפרק זה להלן (תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם), ובדוח "גילוי של נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים" באתר החברה.

.יעדים ואסטרטגיה עסקית, וצפי להתפתחות בשנה הקרובה

.אימוץ תוכנית אסטרטגית

בחודש אוגוסט 2019, אישר דירקטוריון החברה תכנית רב שנתית [2019-2023], אשר מהווה המשך של התכנית האסטרטגית שאושרה ביום 23 במאי 2017 [2017-2021]. התכנית הרב שנתית גובשה, בהתחשב בתמורות בענף כרטיסי האשראי בעולם בכלל, ובישראל בפרט, בעקבות חקיקתו של החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות וניגודי העניינים בשוק הבנקאות בישראל, התשע"ו-2016 ויוזמות רגולטוריות נוספות.

התכנית מתמקדת במהלכים להמשך מיצוב החברה כמובילה בפעילויות התשלומים והאשראי החוץ בנקאי.

המיקודים האסטרטגיים של החברה הינם:

- מיצוי פוטנציאל ההכנסות מבסיס הלקוחות הרחב של החברה
- המשך צמיחה בפעילות האשראי
- הרחבת השימוש במידע ומינופו בתהליכי קבלת ההחלטות
- קידום פתרונות תשלום מתקדמים הן בצד המשלם והן בצד המוטב [בתי העסק]
- מצוינות תפעולית תוך שיפור בחווית הלקוח במקביל לאפקטיביות ארגונית
- המשך שדרוג תשתיות דיגיטליות בפעילויותיה העיקריות והענקת חוויה מיטבית ללקוחותיה בפלטפורמות הדיגיטליות

החברה בוחנת ומתקפת מעת לעת את המיקודים האסטרטגיים והמהלכים האסטרטגיים הנגזרים מהם כפועל יוצא של התמורות והמגמות בפעילות החברה ובסביבה העסקית והרגולטורית בה היא פועלת.

להערכת הנהלת החברה, יישומה של התכנית יאפשר לה להתמודד בצורה המיטבית אל מול אתגרי השוק הפיננסי בישראל בשנים הקרובות. יובהר כי הצלחת התכנית תלויה במספר גורמים אשר לא קיימת ודאות להתממשותם.

.פעילויות חדשות, רכישות ושיתופי פעולה אסטרטגיים

הסכם מועדון FlyCard

ביום 11 ביוני 2014 חתמו החברה ודיינרס על הסכם עם אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ ("אל על") להנפקת כרטיסי אשראי ממותגים לחברי מועדון הנוסע המתמיד של אל על ("כרטיסי אשראי ממותגים"). ביום 11 בדצמבר 2018, נחתם הסכם עקרונות להתקשרות חדשה של החברה עם אל על בעניין הנפקה ותפעול של כרטיסי אשראי ממותגים, לתקופה של עשר שנים החל מיום 1 בספטמבר 2019, עם זכות יציאה הדדית לכל אחד מהצדדים לאחר שבע שנים ("תקופת ההתקשרות").

בהתאם להסכם, כלל כרטיסי האשראי שיונפקו לחברי המועדון יהיו מסוג "Fly card" וישתייכו למשפחת כרטיסי ה"ברונזה" או למשפחת כרטיסי ה"פרימיום" (כהגדרתם בהסכם). כרטיסים אלה יוצעו ככרטיסי אשראי בנקאיים או ככרטיסי אשראי חוץ בנקאיים.

כרטיסי האשראי הממותגים יקנו למחזיקים בהם הצעת ערך ייחודית באמצעות מגוון הטבות, בהתאם לסוג הכרטיס והיקף הפעילות בו.

אל על תחויב להשיב לחברה סכום שאינו מהותי אם אל על תממש את זכות היציאה המוקדמת לאחר שבע שנים, או במקרה של סיום מוקדם של תקופת ההתקשרות עקב הפרה יסודית של אל על.

כמו כן, תוקנה לאל על אופציה מסוג "פאנטום" אשר תקנה לה זכויות כלכליות בכאל (שוות ערך ל- 8.75% מעליית השווי של כאל) או בדיינרס (שוות ערך ל-35% מעליית השווי של דיינרס), או בשילוב חלק יחסי מזכויות הפאנטום בדיינרס וזכויות הפאנטום בכאל. האופציה תהיה ניתנת למימוש במשך תקופה שנקבעה בהסכם אך ורק באירועי מכירה או הנפקה של מי מהן, בהתאם לתנאים שנקבעו בהסכם בקשר לכך, ותסולק במזומן. אופציה זו מהווה הקניה של זכויות כלכליות בלבד, אשר מקבילות לערך הכלכלי של מניות כאל או דיינרס, ושאינן מקנות כל זכות לקבלת מניות בפועל או כל זכות הצמודה למניות על פי דין.

בנוסף, תהא אל על זכאית לתשלום תמלוגים שוטפים מהחברה (ובתנאים מסוימים לתמלוגים מוגדלים, המותנים בהשגת יעדי פעילות שנקבעו), בגין השימוש בכרטיסי האשראי הממותגים, אשר יגזרו מההכנסות השונות מפעילות כרטיסי האשראי הממותגים, שעניינן חלוקת ההכנסות בין הצדדים בגין העמלה הצולבת מעסקאות שיבוצעו בכרטיסים, בגין הכנסות מאשראי שיינטל בכרטיסים, בגין דמי כרטיס שייגבו מהמחזיקים ובגין הכנסות מהמרת מט"ח. בהתקיים תנאים מסוימים, תהא אל על זכאית להמשיך לקבל תמלוגים שוטפים גם לאחר סיום תקופת ההתקשרות, ביחס להכנסות מאשראי שיינטל בכרטיסים.

הוסכם כי החברה תשלם לאל על מענק חתימה חד פעמי בסך כולל של 75 מיליון ש"ח, אשר שולם במועד כניסת הסכם העקרונות לתוקף (עם התקיימות התנאי המתלה כמפורט להלן).

במועד כניסת הסכם העקרונות לתוקף שולמה לאל על מקדמה בסך של 60 מיליון ש"ח על חשבון חלק מהתמלוגים השוטפים האמורים, והיא תוחזר במלואה במהלך שבע השנים הראשונות של ההתקשרות, באמצעות קיזוז מהתמלוגים השוטפים בלבד.

הסכם העקרונות קובע בנוסף הוראות ביחס לשיווק וקידום מכירת כרטיסי האשראי הממותגים, לרבות תקציבי שיווק ופרסום מהחברה לאורך תקופת ההתקשרות.

הסכם העקרונות נכנס לתוקף עם התקיימותם של תנאים מסוימים שנקבעו בהסכם.

הוסכם כי מעת כניסתו לתוקף של הסכם העקרונות, הוא יחייב את הצדדים לכל דבר ועניין.

ביום 26 בספטמבר 2019 חתמו החברה ודיינרס על הסכם משולש עם חברת Mastercard Europe SA (להלן:"מאסטרקארד") מזה ועם אל על מזה, וכן על הסכם משולש לכלל הצדדים ("ההסכם המשולש"). ההסכם המשולש מסדיר את שיתוף הפעולה עם מאסטרקארד ביישום הסכם Fly Card: הנפקת כרטיסי Fly card (פרימיום וברונזה) במותג מאסטרקארד וכרטיסים משולבים במותג מאסטרקארד ודיינרס ונושאים נוספים. תקופת ההסכם הינה לעשר שנים החל מיום 1 בספטמבר 2019, עם זכות יציאה הדדית לכל אחד מהצדדים לאחר שבע שנים.

בהתאם לתכנית ההפעלה של ההסכם, צפויה להיגרם פגיעה ברווחיות החברה בשל הוצאות הקשורות בהפעלת המועדון בשנתיים הראשונות לפעילותו. לפרטים בדבר השפעות אפשריות של התפשטות נגיף "קורונה" על פעילות החברה ראה עמוד 22 להלן.

הסכמי הנפקה משותפת עם בנקים

לחברה התקשרויות עם מרבית הבנקים בישראל בהסכמי הנפקה משותפת ותפעול הנפקת כרטיסי חיוב. על פי ההסכמים, החברה ו/או הבנק מנפיקים כרטיסי חיוב ללקוחות הבנק שתפעולם יבוצע על ידי החברה. בהתאם להסכמים, נקבע מנגנון חלוקת ההכנסות בין החברה לבין הבנקים בגין פעילות הכרטיסים (ובכלל זה: הכנסות הנובעות מעסקאות בארץ ובחו"ל ועמלות השרות הנגבות ממחזיק הכרטיס) וכן נקבעו דמי תפעול להם תהיה זכאית החברה בגין פעילויות מסוימות כגון העמדת אשראי בנקאי בכרטיסים. בהסכמים מסוימים הבנק נהנה מגידול בחלקו בהכנסה הנגזר מהיקפי הפעילות המשותפת ו/או כמות הכרטיסים המונפקת בהתאם להסכם. כמו כן, בחלק מההסכמים נקבעו מענקים תלויי עמידה ביעדים.

שיקול הדעת בהנפקת כרטיס האשראי, ביטולו, השעייתו, מספר הכרטיסים שיונפקו (ללא התחייבות למספר כרטיסים מינימאלי), לרבות גובה מסגרות האשראי והריביות שייגבו, הוקנה לבנקים באופן בלעדי. עוד נקבע בהסכמים, בין היתר, כי הבנקים יהיו אחראים בכל הקשור לסיכוני האשראי והחברה מצידה תהא אחראית לסיכוני השימוש לרעה בכרטיס

האשראי מצד הלקוח (למעט ביחס לחריגים שנקבעו בהסכמים). עוד מסדירים ההסכמים את אופן השימוש במידע הנובע מהשימוש בכרטיסי האשראי והבעלות במידע האמור ואופן ניהול הקשר המסחרי מול ארגוני האשראי.

ההסכמים נחתמים לתקופה של מספר שנים ובחלקם נקבעו הוראות לגבי אופן הארכתם לתקופה נוספת.

ביום 13 ביוני 2019 חתמו החברה ובנק דיסקונט על הסכם להנפקה משותפת של כרטיסי חיוב ממותגים "ויזה" ו"מסטרקארד" שיתופעלו על ידי החברה. באותו מועד חתמה דיינרס עם בנק דיסקונט על הסכם להנפקה משותפת של כרטיסי חיוב ממותג "דיינרס" שיתופעלו על ידה. ההסכמים כוללים, בין היתר, את מנגנוני חלוקת ההכנסות, אשר נכנסו לתוקף רטרואקטיבית מיום 1 בינואר 2019, וכן מנגנון תגמול לבנק בגין עמידה ביעדים. תוקף ההסכמים עד ליום 31 בדצמבר 2022. בנסיבות מסוימות של ירידה בשיעור האחזקה של הבנק בחברה, יהיה הבנק רשאי להודיע לחברה על סיום תוקף ההסכם, וההסכם יבוא לסיומו בתום שישה חודשים ממועד הודעת הבנק. ביום 29 בינואר 2020 חתמו החברה, דיינרס, ובנק מרכנתיל דיסקונט על הסכמים להנפקה משותפת של כרטיסי חיוב. ההסכמים יהיו בתוקף עד יום 31 בדצמבר 2022.

ביום 23 במאי 2019 חתמו החברה ודיינרס על הסכם לעדכון ולהארכת תוקף הסכמים להנפקה משותפת עם הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ. ההסכם קובע את התנאים המסחריים בפעילות המשותפת לצדדים, לרבות מכשיר תגמול המבוסס על היקף כרטיסים מונפקים. בנוסף, נקבעו בהסכם הוראות נוספות הנוגעות לאופן הפעלת הכרטיסים המונפקים.

הוראות ההסכם ייכנסו לתוקף עם כניסתו לתוקף של הסכם מפורט בין הצדדים, אשר טרם גובש נכון למועד דוח זה. עד כניסת ההסכם המפורט לתוקף, הצדדים פועלים על פי הוראות ההסכם הקודם.

ביום 24 בפברואר 2019 חתמו החברה ובנק מזרחי טפחות בע"מ על הסכם להארכת תוקפו של הסכם קודם בין הצדדים, תוך עדכון תנאיו המסחריים. תוקף ההסכם הינו עד ליום 31 בדצמבר 2024.

בשנת 2018 התקשרה החברה לראשונה עם בנק הפועלים ועם בנק לאומי בהסכמי הנפקה ותפעול הנפקה שעקרונותיהם דומים למתואר לעיל, לתקופה של שש שנים, כאשר ביחס לאחד מההסכמים נקבעה אופציה לבנק לסיים את ההסכם לאחר חמש שנים.

בנק דיסקונט מסר לחברה, כי בעקבות החוק להגברת התחרות וצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשע"ז- 2017 הבנק ומקס (בשמה הקודם - לאומי קארד) הגיעו להסכמות מסחריות עקרוניות ביחס להנפקה משותפת של כרטיסי אשראי. ההסכם עונה על דרישות החוק לשיפור התחרותיות במערכת הבנקאית ("חוק שטרום") והוא צפוי להביא לירידה בנתח השוק של החברה בכרטיסי הבנק.

חתימה על הסכם קיבוצי

ביום 21 בדצמבר 2011 נחתם הסכם קיבוצי מיוחד בין החברה לבין הסתדרות העובדים הכללית החדשה והוועד הארצי של עובדי החברה, שקובע את תנאי ההעסקה, הזכויות והחובות של עובדי החברה (למעט עובדים מסוימים שהוחרגו בהסכם).

הסכם העבודה עמד בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2014. במרוצת השנים נחתמו הסכמים נוספים בין הצדדים, שתוקפם פקע ביום 31 בדצמבר 2018.

ביום 11 ביוני 2019 חתמו הצדדים על הסכם קיבוצי מיוחד, שתוקפו מיום 1 בינואר 2019 ועד יום 31 בדצמבר 2022.

בהסכם נקבע כי בכל אחת מהשנים 2019-2022 תוענק תוספת שכר בשיעור ממוצע של 3.1%. בנוסף, לעובדים במעמד של "עובד קבוע" תוענק תוספת ותק בשיעור של 0.5% בכל אחת מהשנים האמורות.

ההסכם מסדיר הטבות כלכליות מסוימות שלהן יהיו זכאים עובדי החברה, וכן היבטים שונים הקשורים בהסדרי ההעסקה בחברה.

בהסכם התחייבו הצדדים לשמירה על שקט תעשייתי בחברה עד ליום 31 בדצמבר 2022 בכל הנוגע לנושאים שהוסדרו בהסכם.

הארכת הסכם - H&O

ביום 23 במאי 2019 חתמו החברה ודיינרס על הסכם עם אייץ' אנד או רשתות אופנה בע"מ. ההסכם מהווה תוספת למערכת הסכמים שנחתמה בין הצדדים בעבר, ויהיה בתוקף עד ליום 31 במאי 2025.

בהסכם נקבע כי רשת Carter's תצורף למועדון הלקוחות המשותף לצדדים.

ההסכם מסדיר את התמורות שישולמו על ידי כאל ודיינרס בגין עלויות השקת המועדון, ובגין הפעילות השוטפת בתקופת ההסכם המעודכן.

הארכת זיכיון דיינרס

בחודש ספטמבר 2019 חתמו דיינרס ו Diners Club International ("דיינרס אינטרנשיונל") על הסכם, לפיו זיכיון דיינרס יוארך עד ליום 31 בדצמבר 2029. בהסכם נקבע כי דיינרס תהא זכאית לתמריץ בשנים 2019-2020.

כן נקבעו תמריצים נוספים, מותני יעדי מכובדות והיקפי פעילות, ותמריצי שיווק נוספים.

הסכם תמיכה עם ויזה אירופה

בחודש פברואר 2020 חתמו החברה ו Visa Europe Limited ("ויזה אירופה") על הסכם תמיכה. היקף כספי התמיכה תלוי בהתניות שונות שנקבעו בהסכם, ובעיקר בהיקפי פעילות החברה. הסכם זה נחתם לאחר הודעת ויזה אירופה על העלאת תעריפי העמלות המשולמות לה. להערכת החברה, ההשפעה הצפויה מהסכם התמיכה מחד, ומהעלאת תעריפי ויזה מאידך, לא צפויה להיות מהותית. הערכה זו עשויה להשתנות, במידה שהיקף הפעילות במותג "ויזה" יהיה שונה באופן מהותי מהיקפו כיום.

לפרטים בדבר התקשרויות מהותיות נוספות ראו עמ' 186 בפרק ממשל התאגידי הכלול בדוחות אלו.

שינויים שהתרחשו לאחרונה או העתידים להתרחש ולהשפיע על החברה:

התחרות בתחום כרטיסי האשראי

בתחום ההנפקה והסליקה של כרטיסי האשראי פועלות בישראל (בנוסף לבנקים המשמשים כמנפיקים בנוגע לכרטיסי החיוב הבנקאיים): (1) החברה, אשר מנפיקה וסולקת כרטיסי חיוב מהמותגים "ויזה" ו"מסטרקארד" וסולקת כרטיסי חיוב מהמותג "ישראכרט", וכן מנפיקה וסולקת בבלעדיות כרטיסי חיוב ממותג פרטי "דיינרס" באמצעות דיינרס קלוב ישראל בע"מ, חברת הבת (2) ישראכרט בע"מ אשר למיטב ידיעת החברה מנפיקה (בבלעדיות) וסולקת כרטיסי אשראי מהמותג "ישראכרט" במשותף עם יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ, מנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מהמותג "מסטרקארד" וכן מנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מהמותג "ויזה" (להלן: "ישראכרט"); (3) פרימיום אקספרס בע"מ (בשמה הקודם: "פועלים אקספרס"), חברה בת של ישראכרט, אשר, למיטב ידיעת החברה, מנפיקה וסולקת בבלעדיות כרטיסי אשראי מהמותג "אמריקן אקספרס"; (4) מקס איט פיננסים בע"מ (בשמה הקודם: לאומי קארד) (להלן: "מקס") אשר למיטב ידיעת החברה, מנפיקה וסולקת כרטיסי חיוב מהמותגים "ויזה" ו"מסטרקארד" וסולקת כרטיסי חיוב מהמותג "ישראכרט";

סביבת התחרות, ההולכת וגוברת בשנים האחרונות, מושפעת, בין היתר מהגורמים הבאים:

(א) לאחרונה, התחרות שהתגברה בין חברות כרטיסי האשראי, בין היתר, על רקע הפרדתן של ישראכרט ומקס מהבנקים, לצד השפעה של צעדים רגולטוריים שיזם הפיקוח על הבנקים, כמו גם לאור צעדים שננקטו על ידי חברות האשראי כדוגמת התקשרות החברה עם גמא (לפרטים נוספים ראה פרק "הסכמים מהותיים" בדוח הממשל התאגידי להלן) באה לידי ביטוי בירידה בעמלות הסליקה.

(ב) תאגידים בנקאיים השיקו פתרונות תשלום אשר עשויים לפעול מחוץ לסכמת כרטיסי החיוב. בכלל זה, יש לציין את אפליקציות PAYBOX (בנק דיסקונט), BIT (בנק הפועלים) ו- PAY (בנק לאומי) וכן קידום מערכת לחיובים וזיכויים מיידיים מחשבון לחשבון שמקודמת על ידי מס"ב, עשויה להוות אלטרנטיבה לסכמת כרטיסי החיוב.

יצוין כי ביום 9 ביולי 2019 פרסם נגיד בנק ישראל נייר עמדה בעניין פעילות אפליקציית התשלומים של הבנקים. בנייר העמדה נקבעו הוראות שעיקרן:

- נקבעה מגבלת מחזור של 2, 2.5 ו-3 מיליארד ש"ח לכל אפליקציה בשנים 2019, 2020 ו-2021 בהתאמה.
- האפליקציות הבנקאיות לא יפעלו על בסיס שירות תשלום מיידי, אלא אם כן תהיה גישה למתג שירות התשלום המיידי גם לגופים חוץ בנקאיים.
- החל משנת 2021, מגבלת המחזור באפליקציות לא תחול על בתי עסק המבצעים עסקאות על בסיס תקן בין לאומי לביצוע עסקאות חכמות (EMV).

(ג) על פי פרסומים פומביים, ענקיות הטכנולוגיה, דוגמת APPLE, GOOGLE, FACEBOOK ו- AMAZON , פועלות לפיתוח ארנקים דיגיטליים או אמצעי תשלום אחרים, אשר עשויים לפעול אף הם, מחוץ לסכמת כרטיסי החיוב.

(ד) בנוסף, בתחום מועדוני הלקוחות נוצרה לאחרונה תחרות עזה, שבאה לידי ביטוי בין היתר בתנאים המסחריים של מספר הסכמים שנחתמו בענף כרטיסי האשראי. החברה מעריכה כי מצב דברים זה יימשך גם בשנים הבאות.

(ה) התחרות בתחום האשראי החוץ בנקאי בשנים האחרונות התגברה אף היא, לאור גידול משמעותי במספר הגופים הפיננסיים המציעים הלוואות למשקי הבית, דוגמת קופות גמל, קרנות השתלמות או פלטפורמות הלוואה בין אנשים (P2P). צעדים רגולטוריים שונים אותם נוקט הפיקוח, דוגמת הקמת מאגר נתוני אשראי, צפויים להגביר אף יותר את עוצמת התחרות, ולאפשר לנותני אשראי חוץ בנקאי (ובכלל זה לחברה) לקבל מידע מהימן יותר על לקוחותיה הנוכחיים והפוטנציאליים.

(ו) הוראת ניהול בנקאי תקין 368 בעניין בנקאות פתוחה, שפורסמה ביום 24 בפברואר 2020, תחייב את הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לשתף מידע על לקוחותיהם (בהסכמת לקוח) ואף לאפשר, בשלב מאוחר יותר, ייזום תשלומים. בנקאות פתוחה מהווה הזדמנות לחברה, אך גם תאפשר לגופים נוספים לקבל את המידע הייחודי הקיים בחברות כרטיסי האשראי ואף להוסיף תחרות בתחום התשלומים באמצעות ייזום תשלומים.

יצוין כי ההוראה תיכנס לתוקף במספר שלבים :

1. בשלב הראשון - חובת מסירת מידע על חשבונות העו"ש והאפשרות להיות צרכני מידע. בשלב זה, חברות כרטיסי האשראי יהיו אך ורק צרכניות מידע ואילו הבנקים יחויבו להיות מקור מידע אך גם יוכלו להיות צרכני מידע. תאריך כניסת שלב זה לתוקף: 31 בדצמבר 2020.
2. בשלב השני - חובת מסירת מידע על כרטיסי חיוב וכן אפשרות לייזום תשלומים. הן הבנקים והן חברות כרטיסי האשראי יהיו מקורות וצרכני מידע. תאריך כניסת שלב זה לתוקף: 1 ביולי 2021.
3. בשלב השלישי - מסירת מידע אודות אשראי, פיקדונות וניירות ערך. תאריך כניסת שלב זה לתוקף: 31 בדצמבר 2021.

החברה נערכה ונערכת לתמורות אלו, והיא גיבשה אסטרטגיה שנועדה לאפשר לה להתמודד בצורה מיטבית עם תמורות אלה. (לפרטים נוספים אודות האסטרטגיה שגובשה ראה עמ' 17).

שינויים נוספים שהתרחשו לאחרונה או העתידים להתרחש ולהשפיע על החברה:

- כניסתו לתוקף של החוק להגברת התחרות וצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשע"ז - 2017. כניסת החוק לתוקף הביאה לשינויים מהותיים בתעשיית כרטיסי האשראי בישראל, והיא צפויה להביא לתמורות נוספות בעתיד הקרוב, ובכלל זה הסכמי הנפקה חדשים בין החברה לבנקים עימם החברה לא היתה קשורה בהסכמי הנפקה משותפת, ובין מתחרותיה של החברה עם בנקים שלהם הסכם הנפקה משותפת עם החברה. (ראה גם להלן פרק "חקיקה הנוגעת לפעילות כרטיסי אשראי" בדוח "ממשל תאגידי וביקורת ופרטים נוספים").
- הורדת העמלה הצולבת - ראו סעיף ח' לביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות, לדוחות הכספיים.
- תמורות רגולטוריות נוספות אשר עשויות לחול בענף כרטיסי האשראי בישראל (ראה פרק "חקיקה הנוגעת לפעילות כרטיסי אשראי" בדוח "ממשל תאגידי וביקורת ופרטים נוספים").
- לעניין שדרוג מערכת הליבה, ראה פרק רכוש קבוע ומתקנים בעמוד 184 בדוח הממשל התאגידי.
- לעניין מעבר עתידי לקמפוס דיסקונט בראשון לציון, ראה פרק רכוש קבוע ומתקנים בעמוד 183 בדוח הממשל התאגידי.

הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים

התפתחויות כלכליות בארץ ובענף כרטיסי האשראי

בינואר 2020 פרסם בנק ישראל אומדן מוקדם לפיו בשנת 2019 צמח המשק הישראלי, במונחים שנתיים, בשיעור 3.3%, לעומת 3.2% בשנת 2018. על פי תחזית בנק ישראל מינואר 2020, צפי הצמיחה לשנת 2020 עודכן לשיעור של 2.9%.

בשנת 2019 נרשמה עלייה באינפלציה בשיעור 0.6%, לעומת עלייה בשיעור 0.8% בשנת 2018 ועלייה בשיעור 0.4% בשנת 2017. להערכת בנק ישראל, נכון לינואר 2020, שיעור האינפלציה החזוי לשנת 2020 עומד על 1.0%.

במהלך השנה נשארה ריבית בנק ישראל בשיעור של 0.25%. הגורמים הדומיננטיים להקפאת הריבית היו התבססות האינפלציה הצפויה בשנה הקרובה בתוך יעד המחירים הממשלתי והתכנסות המשק לקצב הצמיחה הפוטנציאלי. בהתאם לתחזית בנק ישראל מינואר 2020, הריבית המוניטרית צפויה להישאר ברמה זו בשנת 2020 או לרדת לשיעור של 0.1%. למרות ירידה נוספת בסביבת האינפלציה והתחזקות השקל, בנק ישראל הותיר את הריבית ללא שינוי ב-24 בפברואר 2020. להערכת הבנק המרכזי, במידה ותחול החרפה בהתפשטות נגיף הקורונה, עומדים לרשות הוועדה מגוון כלים כדי להעמיק את מידת ההרחבה המוניטרית. יצוין, כי תרחיש הבסיס של בנק ישראל מניח שההתפשטות תיעצר בחודשים הקרובים. בתרחיש זה לא צפויה השפעה מאקרו כלכלית משמעותית על המשק הישראלי.

במהלך שנת 2019 התחזק השקל ביחס לדולר של ארה"ב וביחס לאירו בשיעורים של 7.8% ו - 9.6%, בהתאמה.

בשוק העבודה הישראלי נרשמו במהלך 2019 המגמות הבאות: (א) ירידה בשיעור האבטלה במשק מ-4.0% בשנת 2018 ל-3.8% בשנת 2019, (ב) ירידה קלה בשיעור התעסוקה בקרב בני 15 ומעלה העומד על-61.1% בשנת 2019 לעומת 61.4% בשנת 2018.

מתחזית בנק ישראל שניתנה במהלך ינואר 2020 עולה כי שיעור האבטלה הממוצע במשק במהלך שנת 2020 צפוי לעמוד על שיעור של 3.3%.

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה פרסמה בחודש ינואר 2020 נתונים ולפיהם בשנת 2019 נרשמה עליה בשיעור שנתי של 7.9% בהיקף הרכישות בכרטיסי אשראי וזאת לעומת עליה של 7.4% ו-8.9% בשנים 2018 ו-2017, בהתאמה.

התפתחויות כלכליות בעולם

בחודש ינואר 2020, הורידה קרן המטבע הבינלאומית את תחזית הצמיחה העולמית ל- 2.9% בשנת 2019 ול - 3.3% בשנת 2020, לעומת תחזית של 3.0% ו - 3.4% לשנים אלו, בהתאמה, שפורסמה באוקטובר 2019. הירידה לעומת תחזית אוקטובר הושפעה בעיקר מצמיחה נמוכה בהודו. תחזית הצמיחה בשנת 2020 במדינות המפותחות עומדת על 1.6%, לעומת צמיחה בפועל בשיעור 1.7% בשנת 2019. תחזית הצמיחה של סין עומדת על 6.0% לעומת צמיחה בפועל בשיעור 6.1% בשנת 2019. תחזית הצמיחה בארה"ב עומדת על 2.0% לעומת צמיחה בפועל בשנת 2019 בשיעור 2.3%. התחזית בשווקים המתעוררים עומדת על 4.4% לעומת צמיחה בפועל בשיעור של 3.7% בשנת 2019. תחזית הצמיחה העולמית לשנת 2021 היא 3.4%.

התפרצות נגיף הקורונה עוררה חששות בשווקים ומעבר לנכסים בטוחים. שוקי ההון נסחרו בתנודתיות גבוהה והושפעו מדיווחים אודות הנגיף וקצב התפשטותו בסין ומחוץ לסין. הצעדים שננקטו על ידי ממשלת סין בכדי לבלום את ההתפשטות צפויים להוביל לפגיעה משמעותית בצמיחה של סין ובמדינות נוספות להן תלות גבוהה בסין. לאחרונה חלה עליה נוספת בסיכונים ובאי הוודאות, בעקבות התגברות מקרי ההידבקות מחוץ לסין. בשלב זה קשה להעריך את ההשפעה על הכלכלה הגלובלית, אולם, המשך התפשטות נגיף הקורונה והכרזתו כמגיפה, מגבירים את הסיכוי לפגיעה משמעותית בכלכלה הגלובלית. ההשלכות על כלכלת ישראל מותנות בעוצמת ובמשך הפגיעה בכלכלה הגלובלית ובצעדים שיינקטו בישראל. ביום 3 במרס הוריד הפד במפתיע את הריבית ב-0.5%, והודיע כי בכוונתו להמשיך לפעול על מנת לתמוך בכלכלה. בנקים מרכזיים נוספים צפויים להכריז על צעדי הקלה בקרוב. עוד קודם לכן, ביום 24 בפברואר, הותיר בנק ישראל את הריבית ללא שינוי, אולם, ההתפתחויות האחרונות מעלות את הצפי להפחתת הריבית בישראל ל-0.1%. בנק ישראל פרסם ביום 4 במרס התייחסות להתפתחויות הכלכליות בעקבות התפשטות נגיף הקורונה, וציין כי במידה ותחול הרעה משמעותית בתנאים הכלכליים או הפיננסיים, יפעל במגוון הכלים העומדים לרשותו.

להערכת החברה, התפשטות הנגיף עלולה להביא לפגיעה ברווחיות החברה, בשל ירידה בהיקף השימושים בכרטיסי אשראי, בדגש על מחזורי הפעילות של ישראלים בחו"ל ושל תיירים בישראל (ובהתאמה, לאי עמידה ביעדי הארגונים הבינלאומיים, כתלות בהיקף הפגיעה), ולהשפיע על פעילות החברה בתחום האשראי הפרטי והעסקי ועל עסקים במיוחד בתחומי התיירות, המלונאות והתעופה, לרבות על פעילות החברה במועדונים הפועלים בתחומים אלה, ובפרט על מועדון FLYCARD. בנוסף, החברה בוחנת היבטים של רציפות השירות בתרחישים שונים ומנהלת מעקב אחר ההתפתחויות.

בשלב זה, לא ניתן לאמוד את השפעת המשך התפשטות הנגיף על תוצאותיה העסקיות של החברה.

עדכוני חקיקה מהותיים בתחום כרטיסי האשראי

לפרטים אודות מתווה הפחתת עמלת סליקה שגובש על ידי משרד האוצר הכולל מגבלות על גובה עמלת הסליקה במותגים הנסלקים ומונפקים בלעדית ראה סעיף ט'(2) לביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות.

לפרטים בדבר החוק להגברת התחרות וצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל, ראה פרק "מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים שחלים על החברה" בדוח הממשל התאגידי, ביקורת ופרטים נוספים להלן.

ביום 25 בנובמבר 2018 פורסם צו להפחתת העמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה משיעור של 0.7%, לשיעור של 0.5%, ולהפחתת העמלה הצולבת בכרטיסי חיוב מיידי משיעור של 0.3%, לשיעור של 0.25%. הפחתת העמלה תבוצע באופן הדרגתי, במספר פעימות, במהלך השנים הקרובות.

לפרטים נוספים ראה סעיף ח' לביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות לדוחות הכספיים.

הנושאים אליהם הפנה רואה החשבון תשומת לב בחוות דעתו

רואי החשבון הפנו את תשומת הלב בחוות דעתם לביאור 23 ב' בדבר בקשות לאשר תובענות מסוימות כתובענות ייצוגיות כנגד החברה.

שינויים במדיניות חשבונאית קריטית

במהלך שנת 2019 לא חלו שינויים במדיניות החשבונאית של החברה בנושאים קריטיים. לפרטים אודות מדיניות חשבונאית קריטית בנושא הפרשות למענקי עמידה ביעדים לשותפים עסקיים ראה עמ' 63 להלן.

התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר

רווח ורווחיות

התוצאות הכספיות בתקופת הדוח הושפעו בשל השפעת שינויים בשווי ההוגן של עסקאות במכשירים נגזרים. השפעת האמור בתקופה הסתכמה בהוצאה של כ-7 מיליון ש"ח נטו ממס. מנגד, הוצאות התפעול בתקופה הושפעו מביטול בעל אופי חד פעמי של הפרשות מסוימות, בהיקף של 13 מיליון ש"ח נטו ממס.

הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות החברה הסתכם בשנת 2019 בסך של 201 מיליון ש"ח לעומת רווח נקי של 157 מיליון ש"ח בשנת 2018, עליה בשיעור של 27.5%.

התשואה להון בשנת 2019 הגיעה לשיעור של 11.0%, לעומת 9.0% בשנת 2018.

הרווח הנקי למניה בשנת 2019 הסתכם ב-183.1 ש"ח, לעומת 143.0 ש"ח בשנת 2018.

הכנסות והוצאות

להלן התפלגות המרכיבים העיקריים בסעיפי ההכנסות, ההוצאות וההפרשה למס (במיליוני ש"ח):

	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2019	2018	2017
סה"כ הכנסות	**1,863**	**1,698**	**1,511**
מעסקאות בכרטיסי אשראי	1,356	1,226	1,074
הכנסות ריבית, נטו	505	464	423
הכנסות מימון שאינן מריבית	2	8	14
סה"כ הוצאות	**1,587**	**1,485**	**1,221**
הוצאות בגין הפסדי אשראי	147	156	126
תפעול	617	557	483
מכירה ושיווק	485	439	313
הנהלה וכלליות	78	74	65
תשלומים לבנקים	260	259	234
הפרשה למסים על הרווח	75	56	80
רווח לאחר מיסים	**201**	**157**	**210**
חלק החברה ברווחים של חברה כלולה לאחר השפעת המס	*-	(*-)	1
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה	**201**	**157**	**211**

* מייצג סכום הנמוך מ - 1 מיליון ש"ח.

הכנסות החברה הסתכמו בשנת 2019 בסך של 1,863 מיליון ש"ח לעומת 1,698 מיליון ש"ח בשנת 2018, עליה בשיעור של 9.7%, המוסברת כדלקמן :

1. **הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי** הסתכמו בשנת 2019 בסך של 1,356 מיליון ש"ח לעומת 1,226 מיליון ש"ח בשנת 2018, עליה בשיעור של 10.6%.

2. **הכנסות ריבית נטו** הסתכמו בשנת 2019 בסך של 505 מיליון ש"ח לעומת 464 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, עליה בשיעור של 8.9%. הגידול נובע בעיקר מגידול בתיק האשראי הצרכני של החברה.

מידע על הכנסות ריבית נטו לפי חלוקה למטבעות

	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018		
	היקף פעילות ב-%	הכנסות ריבית, נטו, במיליוני ש"ח	פער ריבית ב-%	היקף פעילות ב-%	הכנסות ריבית, נטו, במיליוני ש"ח	פער ריבית ב-%
מטבע ישראלי לא צמוד	97%	497	6.7%	97%	451	6.8%
מטבע ישראלי צמוד	2%	8	2.3%	2%	13	3.5%
מטבע חוץ	1%	-	-	1%	-	-
הכנסות ריבית נטו ופער הריבית	**100%**	**505**	**6.4%**	**100%**	**464**	**6.5%**

לגילוי בדבר הכנסות והוצאות ריבית של החברה והחברות המאוחדות שלה וניתוח השינויים בהכנסות והוצאות ריבית, ראה נספח 1, בעמוד 198 בדוח הממשל התאגידי, פרטים נוספים ונספחים בדוח השנתי.

3. **הכנסות מימון שאינן מריבית** הסתכמו בשנת 2019 בסך של 2 מיליון ש"ח, לעומת 8 מיליון ש"ח בשנת 2018.

הוצאות החברה הסתכמו בשנת 2019 בסך של 1,587 מיליון ש"ח לעומת 1,485 מיליון ש"ח בשנת 2018, עליה בשיעור של 6.9%, המוסברת כדלקמן:

1. **הוצאות בגין הפסדי אשראי** בשנת 2019 הסתכמו בסך של 147 מיליון ש"ח לעומת 156 מיליוני ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, ירידה בשיעור של 5.9%.

הגידול בהפסדי האשראי בשנים האחרונות, נובע, להערכת הנהלת החברה, מגורמים רבים, ובכללם:

- עלייה בעומס האשראי על משקי הבית, בכל המערכת הפיננסית, אשר מעצם התגברותה, מגדילה את ההסתברות לכשל.
- הנתח היחסי של האשראי החוץ בנקאי בגידול הכולל בהיקף האשראי בשנתיים האחרונות, גדול מהותית מחלקו היחסי ביתרת תיק האשראי של הציבור.
- הגידול באשראי החוץ בנקאי של סולקים נוצר במתכונת מגבירת סיכון - של הגדלת היקף האשראי ללווה בודד והארכת המח"מ.
- הירידה החריגה בהיקפי הגבייה מפרטיים, בעקבות הרפורמה בתחום פשיטת הרגל, הובילה להגדלת הפסדי האשראי הלא מובטח בכל המערכת (הבנקאית והחוץ בנקאית).
- הרחבת בסיס הלקוחות של החברה בשל צירוף כרטיסים למועדוני לקוחות חדשים.

לעניין התפתחות האשראי לציבור, ראה עמ' 29 להלן.

לפרטים נוספים ראה ביאור 11 - חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי על בסיס מאוחד לדוחות הכספיים.

2. **הוצאות תפעול** בשנת 2019 הסתכמו בסך של 617 מיליון ש"ח לעומת 557 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, עליה בשיעור של 10.8%.

3. **הוצאות מכירה ושיווק** בשנת 2019 הסתכמו בסך של 485 מיליון ש"ח לעומת 439 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, עליה בשיעור של 10.4%.

4. **הוצאות הנהלה וכלליות** בשנת 2019 הסתכמו בסך של 78 מיליון ש"ח, לעומת 74 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, עליה בשיעור 5.2%.

5. **תשלומים לבנקים** בשנת 2019 הסתכמו בסך של 260 מיליון ש"ח לעומת 259 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, עליה בשיעור של 0.7%.

6. **הפרשה למיסים** הסתכמה בשנת 2019 בסך של 75 מיליון ש"ח לעומת 56 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, עליה בשיעור של 35.6%. שיעור המס האפקטיבי לשנת 2019 עמד על 27.2% לעומת 26.3% בשנת 2018.

למידע על דוח רווח והפסד - מידע רב רבעוני, ראה פרק הנספחים לדוח השנתי בדוח הממשל התאגידי, ביקורת ופרטים נוספים.

נתונים כמותיים של הפעילות העיקרית של החברה:

מספר כרטיסים תקפים ליום 31 בדצמבר 2019 (באלפים):

	כרטיסים פעילים	כרטיסים לא פעילים	סה"כ
כרטיסים בנקאיים	1,618	262	1,880
כרטיסים חוץ בנקאיים	1,259	424	1,683
סה"כ	**2,877**	**686**	**3,563**

מספר כרטיסים תקפים ליום 31 בדצמבר 2018 (באלפים):

	כרטיסים פעילים	כרטיסים לא פעילים	סה"כ
כרטיסים בנקאיים	1,453	241	1,694
כרטיסים חוץ בנקאיים	1,176	405	1,581
סה"כ	**2,629**	**646**	**3,275**

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

	לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר	
	2019	2018
כרטיסים בנקאיים	75,455	67,161
כרטיסים חוץ בנקאיים	31,641	26,222
סה"כ	**107,096**	**93,383**

"מחזור עסקאות" - כולל עסקאות שבוצעו באמצעות הכרטיס וחיובים בגין עסקאות בתשלום נדחה, בניכוי הזיכויים בהם זוכה הבנק או זוכו לקוחותיו בגין השימוש בכרטיסי האשראי במשך אותה תקופה ועמלות שנגבו עבור הבנק או עבור החברה. מחזור העסקאות אינו כולל משיכת מזומנים ממכשירי בנק אוטומטיים בישראל.

"כרטיס אשראי" - אמצעי תשלום שהוא לוחית או חפץ אחר לשימוש חוזר המיועדים לרכישת נכסים מאת ספק ללא תשלום מיידי של התמורה.

"כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים" - כרטיסי אשראי המונפקים על ידי החברה שלא במשותף עם הבנקים.

"כרטיס אשראי בנקאי" - כרטיס אשראי המונפק במשותף עם הבנקים שבהסדר ובאחריותם.

"כרטיס תקף" - כרטיס אשראי בתוקף שאינו חסום.

"כרטיס פעיל" - כרטיס אשראי שבוצעה בו לפחות פעולה אחת ברבעון האחרון.

הוצאות והשקעות בגין מערך טכנולוגיית מידע

ההוצאות בגין מערך טכנולוגיית המידע (כמשמעות המונח בהוראות ניהול בנקאי תקין) כוללות שכר עבודה ונלוות, מיקור חוץ, רכישות או רשיונות שימוש, פחת בגין ציוד ומבנים והוצאות אחרות - הוצאות תקשורת, הוצאות אחזקת מבנים וציוד וכיוצ"ב. סך ההוצאות מוצג בחלוקה בין תוכנה, חומרה ואחר - הכולל הוצאות מנהלה, אחזקה וכיוצא בזה.
הקצאת עלויות שכר עבודה ונלוות נעשתה בהתאם לשיוך ליחידות המשנה.
יצוין כי הקצאת העלויות העקיפות והנלוות השונות לרכיבים העיקריים (תוכנה וחומרה) נעשתה על פי אמדן.

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019			
הוצאות בגין מערך טכנולוגיית המידע כפי שנכללו בדוח רווח והפסד (במיליוני ש"ח) (1):			
	תוכנה	**חומרה**	**סה"כ**
הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות	32	25	57
הוצאות בגין רכישות או רשיונות שימוש שלא הוונו לנכסים	30	–	30
הוצאות בגין מיקור חוץ	22	–	22
הוצאות בגין פחת	53	16	69
הוצאות אחרות	–	3	3
סך הכל	**137**	**44**	**181**
תוספות לנכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע שלא נזקפו כהוצאה (במיליוני ש"ח) (2):			
עלויות בגין שכר עבודה ונלוות	32	–	32
עלויות בגין מיקור חוץ	45	–	45
עלויות רכישה או רשיונות שימוש (3)	31	–	31
עלויות ציוד	–	17	17
סך הכל	**108**	**17**	**125**
ליום 31 בדצמבר 2019			
יתרות נכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע (במיליוני ש"ח) (4):			
סה"כ עלות מופחתת	243	33	276
מזה: בגין שכר עבודה ונלוות לרבות מיקור חוץ	183	–	183

(1) סכומי ההוצאות נכללים בדוח רווח והפסד של החברה בסעיף הוצאות תפעול.
(2) לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיית המידע.
(3) העלויות כוללות עלויות רכישה או רישיונות שימוש בגין מערך טכנולוגיית המידע אשר לא סווגו בדוחות הכספיים כציוד, אלא כהוצאה מראש וכן רכישות ורישיונות שימוש של תוכנה וחומרה לכלל האגפים בחברה.
(4) לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיית המידע.

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018			
הוצאות בגין מערך טכנולוגיית המידע כפי שנכללו בדוח רווח והפסד (במיליוני ש"ח) (1):			
	תוכנה	**חומרה**	**סה"כ**
הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות	**30**	**21**	**51**
הוצאות בגין רכישות או רשיונות שימוש שלא הוונו לנכסים	**31**	**–**	**31**
הוצאות בגין מיקור חוץ	**24**	**–**	**24**
הוצאות בגין פחת	**39**	**14**	**53**
הוצאות אחרות	**–**	**3**	**3**
סך הכל	**124**	**38**	**162**

תוספות לנכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע שלא נזקפו כהוצאה (במיליוני ש"ח) (2):			
עלויות בגין שכר עבודה ונלוות	**31**	**–**	**31**
עלויות בגין מיקור חוץ	**43**	**–**	**43**
עלויות רכישה או רשיונות שימוש (3)	**26**	**–**	**26**
עלויות ציוד	**–**	**12**	**12**
סך הכל	**100**	**12**	**112**

ליום 31 בדצמבר 2018			
יתרות נכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע (במיליוני ש"ח) (4):			
	תוכנה	**חומרה**	**סה"כ**
סה"כ עלות מופחתת	**195**	**32**	**227**
מזה: בגין שכר עבודה ונלוות לרבות מיקור חוץ	**140**	**–**	**140**

(1) סכומי ההוצאות נכללים בדוח רווח והפסד של החברה בסעיף הוצאות תפעול.
(2) לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיית המידע.
(3) העלויות כוללות עלויות רכישה או רישיונות שימוש בגין מערך טכנולוגיית המידע אשר לא סווגו בדוחות הכספיים כציוד, אלא כהוצאה מראש וכן רכישות ורישיונות שימוש של תוכנה וחומרה לכלל האגפים בחברה.
(4) לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיית המידע.

התפתחויות ברווח כולל אחר

להלן התפלגות המרכיבים העיקריים ברווח הכולל האחר:

	לשנה שהסתיימה ביום		
	2019	**2018**	**2017**
	במיליוני ש"ח		
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה	**201**	**157**	**211**
השינויים במרכיבי רווח (הפסד) כולל אחר, המיוחס לבעלי מניות החברה:			
התאמות בגין זכויות עובדים, לפני מיסים	**(23)**	**1**	**(6)**
מזה:			
רווחים (הפסדים) אקטואריים	**(23)**	**1**	**(6)**
השפעת המס המתייחס	**5**	**(*–)**	**1**
רווח (הפסד) כולל אחר, המיוחס לבעלי מניות החברה, לאחר מיסים	**(18)**	**1**	**(5)**
הרווח הכולל המיוחס לבעלי מניות החברה	**183**	**158**	**206**

*מייצג סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.
השינוי בסעיף רווח כולל אחר נובע משינויים בהנחות אקטואריות. לפרטים נוספים ראו ביאור 21 - הטבות לעובדים לדוחות הכספיים.

המבנה וההתפתחויות של הנכסים, ההתחייבויות, ההון והלימות ההון

המבנה וההתפתחויות המהותיות בתקופה המדווחת של הנכסים וההתחייבויות

סך כל המאזן ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכם בסך של 19,159 מיליון ש"ח, לעומת סך של 16,015 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, עליה בשיעור של 19.6%.

להלן התפלגות המרכיבים העיקריים בסעיפי המאזן העיקריים ליום 31 בדצמבר (במיליוני ש"ח):

	2019	2018
סך כל הנכסים	**19,159**	**16,015**
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	18,324	15,443
סך כל ההתחייבויות	**17,338**	**14,177**
אשראי מתאגידים בנקאיים	6,594	4,883
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	10,272	8,861
הון המיוחס לבעלי מניות החברה	**1,821**	**1,838**

במועד ביצוע עסקה באמצעות כרטיסי אשראי:

1. לחברה הסולקת נוצרים: נכס בגין חוב של מנפיק הכרטיס או מחזיק הכרטיס והתחייבות כלפי בית עסק.
2. לחברה המנפיקה נוצרים: נכס בגין חוב מחזיק הכרטיס או הבנק המנפיק והתחייבות כלפי החברה הסולקת.

התפתחות משנה לשנה

היקף העסקאות המבוצעות בכרטיסי אשראי עולה באופן עקבי מידי שנה. הגידול בשימוש בכרטיסי אשראי נובע הן מגידול בהיקף העסקאות הנובע מגידול באוכלוסייה ומכניסת אוכלוסייה צעירה אשר רגילה לעשות שימוש בכרטיסי אשראי כחלק מתרבות הצריכה והן מגידול הבא על חשבון עסקאות באמצעי תשלום אחרים.

יתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2019 בסך של 18,324 מיליון ש"ח לעומת 15,443 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, עליה בשיעור של 18.7%.

לפרטים בדבר סיכון האשראי של החברה ראה פרק על סקירת הסיכונים בדוח זה.

יתרת הזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2019 בסך של 10,272 מיליון ש"ח לעומת 8,861 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, עליה בשיעור של 15.9%.

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

אשראי לאנשים פרטיים - הסתכם ביום 31 בדצמבר 2019 בסך של 9,113 מיליון ש"ח לעומת 7,890 מיליון ש"ח בדצמבר 2018, עליה בשיעור של 15.5%. מזה:

1. **יתרת חייבים בגין כרטיסי אשראי** - הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2019 בסך של 3,653 מיליון ש"ח, לעומת 3,146 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, עליה בשיעור של 16.1%.
2. **יתרת אשראי נושא ריבית** - הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2019 בסך של 5,460 מיליון ש"ח, לעומת 4,744 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, עליה בשיעור של 15.1%.

אשראי מסחרי - הסתכם ביום 31 בדצמבר 2019 בסך של 1,057 מיליון ש"ח, לעומת 950 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, עליה בשיעור של 11.3%. מזה:

1. **יתרת חייבים בגין כרטיסי אשראי** - הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2019 בסך של 26 מיליון ש"ח לעומת 25 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, עליה בשיעור של 4.0%.
2. **יתרת אשראי נושא ריבית** - הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2019 בסך של 1,031 מיליון ש"ח, לעומת 925 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, עליה בשיעור של 11.5%.

חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים - הסתכמו ביום 31 בדצמבר 2019 בסך של 8,310 מיליון ש"ח, לעומת 6,718 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, עליה בשיעור של 23.7%.

הפרשה להפסדי אשראי - יתרת ההפרשה הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2019 ב- 294 מיליון ש"ח, לעומת 256 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, עליה בשיעור של 14.8%. שיעור ההפרשה המאזנית להפסדי אשראי ביחס לחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019 הינו כ- 1.6%. שיעור ההפרשה המאזנית להפסדי אשראי ביחס לחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי באחריות החברה ליום 31 בדצמבר 2019 עומד על כ- 2.8%.

זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

ביום 31 בדצמבר 2019 **התחייבויות לבתי עסק** היוו 97% מיתרת זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והסתכמו בסך של 9,938 מיליון ש"ח לעומת 8,462 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, עליה של כ-17.4%.

התחייבות לבתי עסק הינה בניכוי **יתרת ניכיון שוברים לבתי עסק** שנסלקו על ידי הקבוצה בסך של 1,617 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2019, לעומת 1,624 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018.

ההתחייבות לבתי עסק מוצגת בניכוי **הקדמת תשלומים לבתי עסק** בסך של 168 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2019, לעומת 193 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018.

כתבי התחייבות נדחים הסתכמו ביום 31 בדצמבר 2019 בסך של 28 מיליון ש"ח, לעומת 41 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, ירידה בשיעור של 31.7%, הנובעת מפרעונות שוטפים של שטרי הון.

לעניין מידע על תמצית מאזן מאוחד - מידע רב רבעוני, ראה פרק הנספחים לדוח השנתי בדוח הממשל התאגידי, ביקורת ופרטים נוספים.

הון והלימות ההון

מבנה ההון

	ליום 31 בדצמבר	
	2019	2018
	במיליוני ש"ח	
הון רובד 1		
הון המיוחס לבעלי המניות	1,821	1,838
בניכוי מוניטין	(1)	(1)
סך הכל הון רובד 1	**1,820**	**1,837**
הון רובד 2 תחתון		
כתבי התחייבות נדחים	4	9
הפרשות קבוצתיות	149	128
סך הכל הון רובד 2	**153**	**137**
סך ההון הכשיר	**1,973**	**1,974**

מצב האמצעים ההוניים של החברה והשינויים בהם

ההון העצמי, הון רובד 1 וההון הכולל

כללי: מרכיבי ההון הרגולטורי ליום 31 בדצמבר 2019, המובאים להלן, נמדדו בהתאם לכללי באזל III, שנכנסו לתוקף בהדרגה החל מיום 1 בינואר 2015.

סך ההון ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכם בסך של 1,821 מיליון ש"ח, לעומת סך של 1,838 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018, ירידה בשיעור 0.9%.

יתרת הון רובד 1 ליום 31 בדצמבר 2019 היא 1,820 מיליון ש"ח, לעומת 1,837 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018. יחס ההון רובד 1 לרכיבי סיכון ליום 31 בדצמבר 2019 עפ"י הוראת באזל III הגיע לשיעור של 12.9% לעומת 14.8% ביום 31 בדצמבר 2018.

יתרת ההון הכולל ליום 31 בדצמבר 2019 היא 1,973 מיליון ש"ח, לעומת 1,974 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018. יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון עפ"י הוראות באזל III ליום 31 בדצמבר 2019 הגיע לשיעור של 14.0%, בהשוואה ל- 15.9% ביום 31 בדצמבר 2018.

הון לצורך חישוב יחס הון

		מאוחד	
		31 בדצמבר	31 בדצמבר
		2019	2018
		במיליוני ש"ח	
א.	**הלימות הון לפי הוראות המפקח על הבנקים**		
1.	**הון לצורך חישוב יחס ההון:**		
	הון עצמי רובד 1, לאחר ניכויים	1,820	1,837
	הון רובד 2, לפני ואחרי ניכויים	153	137
	סה"כ הון כולל	**1,973**	**1,974**
2	**יתרות משוקללות של נכסי סיכון:**		
	סיכון אשראי	11,747	10,045
	סיכוני שוק	26	61
	סיכון תפעולי(2)	2,331	2,283
	סה"כ יתרות משוקללות של נכסי סיכון	**14,104**	**12,389**
3.	**יחס הון לרכיבי סיכון (ב-%):**		
	יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון	12.9%	14.8%
	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון	14.0%	15.9%
	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי הנדרש ע"י המפקח על הבנקים	8.0%	8.0%
	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש ע"י המפקח על הבנקים	11.5%	11.5%

השקעות בהון החברה ועסקאות במניותיה

במהלך השנתיים הקודמות לתאריך הדוח הכספי לא בוצעו השקעות בהון מניות החברה, וכן, לא בוצעה כל עסקה מהותית אחרת במניות החברה.

חלוקת דיבידנד

החברה חילקה דיבידנד בסך 200 מיליון ש"ח בשנת 2019 ודיבידנד בסך 30 מיליון ש"ח בשנת 2017.

לא חולקו דיבידנדים נוספים בשלוש השנים שקדמו למועד הדוחות הכספיים. המגבלה העיקרית על יכולתה של החברה לחלק דיבידנד הינה מגבלת יחס ההון. עם זאת, יחס הלימות ההון של החברה גבוה מהותית מיחס המינימום הנדרש.

יחס מינוף

יחס המינוף ליום 31 בדצמבר 2019 המחושב בהתאם לכללים המפורטים בהוראת הפיקוח בעניין זה, היה 8.0%, מעל ליחס המינוף המזערי הנדרש בהתאם להוראות החדשות. לפרטים נוספים, ראו סעיף ה' בביאור 22 - הלימות ההון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים לדוחות הכספיים. כמו כן, ראו טבלת "השוואה בין נכסים במאזן לבין מדידת החשיפה לצורך יחס המינוף" וטבלת "גילוי על יחס המינוף" בעמוד 20 במסמך האינטרנט בעניין באזל.

שינויים מהותיים בהון

הנפקות הון רובד 2. בשלוש השנים האחרונות לא גויס הון רובד 2.

גריעת מכשירי הון פיקוחיים בשנת 2020. כתבי התחייבות נדחים, אשר תחת הוראות באזל II הוכרו כהון רובד 2, אינם כשירים בהתאם להוראות באזל III, אך בהתאם להוראות המעבר הם יוכרו כהון רובד 2 ויבוטלו בהדרגה בשנים 2015-2021. מכשירי הון פיקוחי אשר ייגרעו בהתאם להוראות המעבר במהלך שנת 2020, מסתכמים בסך של כ-3 מיליון ש"ח.

שינויים מהותיים אחרים בהון

לעניין שינוי בהון כתוצאה מפעילות שוטפת, ראה פרק התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר בדוח זה.

הערכת הלימות ההון לשנים 2019-2021

תהליך תכנון ההון
במסגרת תהליך תכנון ההון נקבעו יעדי ההון של תוכנית העבודה במתווה עולה, המאפשר הגעה ליעדי הדירקטוריון, תוך שמירת כרית הון למקרה של תנודות בלתי צפויות בעלות השפעה על יחס ההון, ומהם נגזר תקציב נכסי הסיכון.
הקצאת נכסי הסיכון בין היחידות העסקיות וחברות הבת תואמת לתכנון האסטרטגי, תוך אופטימיזציה של התשואה להון של החברה.
במתווה ההון נלקחים פרמטרים שונים המשפיעים על יחסי ההון, כגון: הנחת רווחיות בהלימה לתקציב נכסי הסיכון, חלוקת דיבידנד, ועוד. במסגרת תהליך ניהול ההון, החברה בוחנת באופן שוטף את יכולת העמידה ביעדי ההון הפנימיים שקבע הדירקטוריון בתוכנית העבודה.

קביעת יחסי ההון המינימאליים
יחסי ההון בקבוצה נקבעים על ידי הדירקטוריון, כך שיהיו שווים או גבוהים מיחסי ההון המזעריים הרגולטורים (בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 472). יחסי ההון נקבעים בהתבסס על תוצאת תהליך הערכת הנאותות ההונית (ICAAP), ומשקפים את תיאבון הסיכון של הקבוצה. באופן זה, נקבעו יעדי הון המאפשרים באופן מיטבי את המשך התפתחותה העסקית של החברה.
הנחיות בנק ישראל לאימוץ הוראות באזל III דורשות מהתאגידים הבנקאיים בישראל לעמוד ביחס הון כולל מזערי בשיעור של 12.5% ויחס הון עצמי רובד 1 מזערי בשיעור של 9% וזאת החל מיום 1 בינואר 2015.

ביום 1 במאי 2016 פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בנושא "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" ההוראה מגדירה הקלות ביחס לדרישות ההון על פי הוראות ניהול בנקאי תקין 201-211. על אף האמור בהוראת ניהול בנקאי תקין 201, יחס הון עצמי רובד 1 של סולק לא יפחת מ-8% ויחס ההון הכולל לא יפחת מ-11.5%. ההוראה נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016. לפרטים נוספים ראה סעיף ד' לביאור 22 - הלימות ההון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים לדוחות הכספיים.

רגישות יחס הלימות הון לשינויים בהון עצמי רובד 1:

ליום 31 בדצמבר 2019					
הון עצמי רובד 1					
נכסי סיכון (במיליונים)	1,780	1,800	**1,820**	1,840	1,860	1,880
14,004	12.7%	12.9%	13.0%	13.1%	13.3%	13.4%
14,054	12.7%	12.8%	13.0%	13.1%	13.2%	13.4%
14,104	12.6%	12.8%	**12.9%**	13.0%	13.2%	13.3%
14,154	12.6%	12.7%	12.9%	13.0%	13.1%	13.3%
14,204	12.5%	12.7%	12.8%	13.0%	13.1%	13.2%

קביעת כרית הון

גובה "כרית ההון" אותה מחזיקה החברה, מעל יחסי ההון המינימאליים שקבע הדירקטוריון, נועד להבטיח את העמידה ביעדי ההון בתנאי שוק ורווחיות משתנים. החברה קבעה כרית על בסיס ניתוח מגוון תרחישי רגישות לסטייה מתכנית העבודה לגבי נכסי הסיכון והון החברה.
למצבים של שחיקה בכרית ההון, קיימת תכנית מגירה לשיפור הלימות ההון בטווח הקצר (חודש עד שלושה חודשים), המתבססת על צמצום נכסי סיכון.

תקציב נכסי סיכון

לשם עמידה ביעדי ההון, חושבה מגבלת הגידול הכוללת של נכסי סיכון. תקציב נכסי הסיכון, מבטיח כי החברה תעמוד ביעדי ההון שנקבעו.

יחס הלימות ההון הכולל לרכיבי סיכון

להלן פירוט נכסי הסיכון ודרישות ההון בגינם:

	31 בדצמבר 2019		31 בדצמבר 2018	
	יתרות סיכון	דרישות הון	יתרות סיכון	דרישות הון
	במיליוני ש"ח			
נכסי סיכון ודרישות הון בגין סיכון אשראי הנובע מחשיפות של:				
חובות של ריבוניות	–	–	–	–
חובות של ישויות סקטור ציבורי	–	–	–	–
חובות של תאגידים בנקאיים	2,086	261	1,739	217
חובות של תאגידים	641	80	511	64
חשיפות קמעונאיות ליחידים	7,280	910	6,394	799
הלוואות לעסקים קטנים	811	101	728	91
נכסים אחרים	929	116	673	84
סך נכסי סיכון ודרישות הון בגין סיכון אשראי	11,747	1,468	10,045	1,255
נכסי סיכון ודרישות הון בגין סיכון שוק לפי הגישה הסטנדרטית	26	3	61	8
נכסי סיכון ודרישות הון בגין סיכון תפעולי	2,331	291	2,283	285
סך הכל נכסי סיכון ודרישות הון	14,104	1,762	12,389	1,548

ניטור יחס ההון

ניהול ההון כולל תהליכי ניטור שוטפים המאפשרים לנהל מעקב אחר התפתחות השימושים של החברה בנכסי סיכון והערכת העמידה ביעדי ההון שלה. ניטור יחס ההון מבוצע מדי חודש.

מגזרי פעילות

לקבוצה שני מגזרי פעילות עיקריים: מגזר הנפקת כרטיסי אשראי ומגזר סליקת כרטיסי אשראי.

מגזר ההנפקה - מגזר זה כולל את פעילות החברה, בתפקידה כמנפיק, בו מאשרת החברה לסולקים עסקאות המבוצעות באמצעות כרטיסי האשראי של הלקוח ואשר מוגשות ע"י בתי העסק אל הסולקים השונים. לאחר ביצוע הסליקה מעבירה החברה, כמנפיק, את תמורת העסקה לסולק (בניכוי עמלה צולבת), וגובה את תמורת העסקה מחשבון הלקוח. כמו כן, מגזר זה כולל מתן אשראי בכרטיס אשראי ומחוצה לו.

מגזר הסליקה - מגזר זה כולל את פעילות החברה, בתפקידה כסולק, בו מחויבת החברה לזכות בית עסק בגין עסקאות שאושרו על ידה ונבדקו מול המנפיק. התחייבות זו, מותנית בעמידת בית העסק בנהלי התפעול הקבועים בהסכם ביניהם. פעילות זו כוללת מתן אשראי לבתי עסק וכן ניכיון שוברי עסקאות אשראי במותגי האשראי השונים, ביניהם מותגים שאינם נסלקים על ידי החברה.

מידע כמותי על מגזרי פעילות:

	מאוחד		
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019		
	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	סך הכל מאוחד
	במיליוני ש"ח		
מידע על הרווח והפסד:			
הכנסות:			
הכנסות עמלות מחיצונים	612	744	1,356
הכנסות עמלות בינמגזרים	(370)	370	–
סך הכל	242	1,114	1,356
הכנסות ריבית, נטו	51	454	505
הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית	5	(3)	2
סך כל ההכנסות	**298**	**1,565**	**1,863**
הוצאות:			
הוצאות בגין הפסדי אשראי	9	138	147
הוצאות תפעול	180	437	617
הוצאות מכירה ושיווק	30	455	485
הוצאות הנהלה וכלליות	22	56	78
תשלומים לבנקים	–	260	260
סך כל ההוצאות	**241**	**1,346**	**1,587**
רווח לפני מיסים	**57**	**219**	**276**
הפרשה למיסים על הרווח	13	62	75
רווח לאחר מיסים	**44**	**157**	**201**
חלק החברה ברווחים של חברה כלולה לאחר השפעת המס	–	*–	*–
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה	**44**	**157**	**201**
תשואה להון	**22.4%**	**9.6%**	**11.0%**
יתרה ממוצעת של נכסים	1,163	16,277	17,440
יתרה ממוצעת של התחייבויות	9,265	6,347	15,612
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון (1)	1,404	11,587	12,991

(1) נכסי סיכון - כפי שחושבו לצורך הלימות ההון, עפ"י הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-210.

* מייצג סכום הנמוך מ - 1 מיליון ש"ח.

	מאוחד		
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018		
	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	סך הכל מאוחד
	במיליוני ש"ח		
מידע על הרווח והפסד:			
הכנסות:			
הכנסות עמלות מחיצונים	547	679	1,226
הכנסות עמלות בינמגזרים	(352)	352	–
סך הכל	195	1,031	1,226
הכנסות ריבית, נטו	41	423	464
הכנסות מימון שאינן מריבית	5	3	8
סך כל ההכנסות	241	1,457	1,698
הוצאות:			
הוצאות בגין הפסדי אשראי	9	147	156
הוצאות תפעול	155	402	557
הוצאות מכירה ושיווק	28	411	439
הוצאות הנהלה וכלליות	21	53	74
תשלומים לבנקים	–	259	259
סך כל ההוצאות	213	1,272	1,485
רווח לפני מיסים	28	185	213
הפרשה למיסים על הרווח	7	49	56
רווח לאחר מיסים	21	136	157
חלק החברה ברווחים של חברה כלולה לאחר השפעת המס	–	(*–)	(*–)
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה	21	136	157
תשואה להון	9.9%	8.8%	9.0%
יתרה ממוצעת של נכסים	1,245	13,102	14,347
יתרה ממוצעת של התחייבויות	8,099	5,143	13,242
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון (1)	1,498	10,876	12,374

* מייצג סכום הנמוך מ - 1 מיליון ש"ח.

(1) נכסי סיכון - כפי שחושבו לצורך הלימות ההון, עפ"י הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-210.

	מאוחד		
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017		
	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	סך הכל מאוחד
	במיליוני ש"ח		
מידע על הרווח והפסד:			
הכנסות:			
הכנסות עמלות מחיצונים	489	585	1,074
הכנסות עמלות בינמגזרים	(298)	298	–
סך הכל	191	883	1,074
הכנסות ריבית, נטו	37	386	423
הכנסות מימון שאינן מריבית	10	4	14
סך כל ההכנסות	238	1,273	1,511
הוצאות:			
הוצאות בגין הפסדי אשראי	2	124	126
הוצאות תפעול	140	343	483
הוצאות מכירה ושיווק	21	292	313
הוצאות הנהלה וכלליות	19	46	65
תשלומים לבנקים	–	234	234
סך כל ההוצאות	182	1,039	1,221
רווח לפני מיסים	56	234	290
הפרשה למיסים על הרווח	16	64	80
רווח לאחר מיסים	40	170	210
חלק החברה ברווחים של חברה כלולה לאחר השפעת המס	–	1	1
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה	40	171	211
תשואה להון	20.5%	12.3%	13.4%
יתרה ממוצעת של נכסים	1,173	11,897	13,070
יתרה ממוצעת של התחייבויות	6,827	4,667	11,494
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון (1)	1,182	8,693	9,875

(1) נכסי סיכון - כפי שחושבו לצורך הלימות ההון, עפ"י הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-210.

לפרטים נוספים אודות מגזרי הפעילות, ראה פרק "מגזרי פעילות - פרטים נוספים" בדוח הממשל התאגידי להלן.

חברות מוחזקות עיקריות

דיינרס קלוב ישראל בע"מ (להלן: "דיינרס")

דיינרס הינה זכיינית של רשת דיינרס קלוב העולמית, ועוסקת בהנפקה, שיווק ותפעול של כרטיסי אשראי מסוג "דיינרס" התקפים בארץ ובחו"ל.

סך כל הנכסים ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכם ב- 3,168 מיליון ש"ח, לעומת סך של 2,627 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018, עליה בשיעור של 21%.

סך כל ההון הסתכם ביום 31 בדצמבר 2019 ב- 379 מיליון ש"ח, לעומת סך של 345 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018, עליה בשיעור של 10%.

סך כל ההכנסות הסתכם בשנת 2019 ב- 346 מיליון ש"ח, לעומת סך של 322 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, עליה בשיעור של 7.6%.

הרווח הנקי הסתכם בשנת 2019 ב- 34 מיליון ש"ח, לעומת 41 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, ירידה בשיעור של 17%.

התשואה להון הסתכמה בשנת 2019 ב-9.4%, לעומת 12.6% בתקופה המקבילה אשתקד.

כ.א.ל. (מימון) בע"מ (להלן: "כאל מימון")

כאל מימון התאגדה כחברה פרטית ביום 4 באפריל 2000. כאל מימון החלה לפעול בחודש יולי 2001 כזרוע המימונית של החברה, לצורך העמדת אשראי למחזיקי כרטיסי אשראי של החברה והשגת מקורות למימונו. בשל אופייה זה, היא קיבלה אישור של שלטונות מע"מ כ"מוסד כספי" לצורכי חוק מס ערך מוסף (תשל"ו - 1975). באמצעות כאל מימון, מעמידה החברה את עיקר האשראי ללקוחותיה, בין אם הם מחזיקי כרטיס אשראי אשר הונפק על ידי החברה, ובין אם לאו.

סך כל הנכסים ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכם ב- 5,127 מיליון ש"ח, לעומת סך של 4,285 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018, עליה בשיעור של 20%.

סך כל ההון הסתכם ביום 31 בדצמבר 2019 ב- 105 מיליון ש"ח, לעומת סך של 143 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018, ירידה בשיעור של 26%.

סך כל ההכנסות הסתכם בשנת 2019 ב- 379 מיליון ש"ח, לעומת סך של 355 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, עליה בשיעור של 7%.

הרווח הנקי הסתכם בשנת 2019 ב- 35 מיליון ש"ח, לעומת 22 מיליון ש"ח בשנת 2018, עליה בשיעור של 64%.

דיינרס (מימון) בע"מ (להלן: "דיינרס מימון")

דיינרס מימון הינה חברה בת בבעלות מלאה של דיינרס קלוב. דיינרס מימון הוקמה בשנת 2005 והחל מחודש יוני 2006 היא עוסקת במימון האשראי של כרטיסי דיינרס קלוב. בשל אופייה זה, היא קיבלה אישור של שלטונות מע"מ כ"מוסד כספי" לצורכי חוק מס ערך מוסף (תשל"ו-1975).

סך כל הנכסים ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכם ב- 629 מיליון ש"ח, לעומת סך של 621 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018, עליה בשיעור של 1%.

סך כל ההון הסתכם ביום 31 בדצמבר 2019 ב- 60 מיליון ש"ח, לעומת סך של 79 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018, ירידה בשיעור של 24%.

סך כל ההכנסות הסתכם בשנת 2019 ב- 67 מיליון ש"ח, לעומת סך של 69 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, ירידה בשיעור של 2%.

הרווח הנקי הסתכם בשנת 2019 ב- 21 מיליון ש"ח, בדומה לתקופה המקבילה אשתקד.

יציל פיננסים בע"מ (להלן: "יציל פיננסים")

יציל פיננסים נוסדה כחברה פרטית ביום 20 ביוני 1979 ועוסקת במתן שירותי מימון לבתי עסק באמצעות ניכיון שוברי כרטיסי אשראי מסוג "ויזה", "מסטרקארד", "דיינרס", "אמריקן אקספרס", ו"ישראכרט".

סך כל הנכסים ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכם ב-1,954 מיליון ש"ח, לעומת סך של 1,862 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018, עליה בשיעור של 4.9%.

סך כל ההון הסתכם ביום 31 בדצמבר 2019 ב-79 מיליון ש"ח, לעומת סך של 62 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018, עליה בשיעור של 27%.

סך כל ההכנסות, נטו הסתכמו בשנת 2019 ב-32 מיליון ש"ח, לעומת סך של 30 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, עליה בשיעור של 5.8%.

הרווח הנקי הסתכם בשנת 2019 ב-16.8 מיליון ש"ח, לעומת 15.2 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, עליה בשיעור של 10.5%.

השקעות אחרות

לחברה אין פעילויות השקעה מהותיות בחברות מוחזקות ו/או כלולות, שותפויות ומיזמים שאינם חברות בנות, למעט:

- **שלמה כ.א.ל בע"מ** - חברה המעמידה אשראי ללקוחות פרטיים המעוניינים לרכוש רכב. שלמה כאל משווקת עסקאות ליסינג, בהן הלקוח חוכר רכב למשך תקופה ממוצעת של 30 חודשים. האשראי לעסקה מועמד באמצעות כאל מימון. החברה מחזיקה ב-20% מהון המניות של שלמה כ.א.ל בע"מ.
- **כספונט בע"מ** - ביום 15 במרס 2004 הקימו החברה, בנק דיסקונט וליפמן הנדסה אלקטרונית (להלן: "ליפמן") את חברת כספונט בע"מ, זאת בהתאם להוראות הסכם מיום 17 בדצמבר 2003 (להלן: "ההסכם" ו"כספונט", בהתאמה). כספונט עוסקת בהתקנה ובהפעלת מכשירי משיכת מזומנים בבתי עסק. בנק דיסקונט והחברה מחזיקים, כל אחד, 10% מהון המניות המונפק של כספונט. על פי ההסכם, לבעלי המניות של כספונט עדיפות באספקת שירותים ומוצרים לכספונט כל עוד התנאים לרכישתם יהיו במחירי שוק תחרותיים.

סקירת הסיכונים

תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם

קבוצת כאל (להלן "הקבוצה") עוסקת במספר רחב של פעילויות החושפות אותה למגוון סיכונים פיננסיים וסיכונים נוספים:

סיכון אשראי: סיכון שלווה, או צד נגדי של התאגיד לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי התאגיד, כפי שסוכמו.

סיכון שוק: הסיכון לפגיעה בהון הקבוצה, הנובע משינויים בשיעורי הריבית, שערי חליפין, אינפלציה, מחירי ניירות ערך וכדומה. חשיפת הקבוצה לסיכוני שוק נובעת בעיקר מחשיפות ריבית ובסיס בתיק הבנקאי של הקבוצה.

סיכון נזילות ומימון: הסיכון לרווחי הקבוצה ולהונה הנובע מאי יכולתה לספק את צרכי נזילותה. בסיכון זה נכללים הסיכון שהקבוצה לא תעמוד בהתחייבויות התשלום שלה במועד (Funding Risk) וסיכון שמשבר כלשהו יגרום לבנקים לסרב להעמיד אשראי לקבוצה באופן חריג.

סיכון תפעולי: סיכון להפסד כתוצאה מאי נאותות או מכשל של תהליכים פנימיים, אנשים ומערכות או כתוצאה מאירועים חיצוניים. הסיכון התפעולי מובנה בכל המוצרים, הפעילויות, התהליכים והמערכות בקבוצה.

סיכון טכנולוגיות עסקיות: סיכון הנובע משימוש או מהעדר שימוש של תאגיד בטכנולוגיית מידע, מתלותו של תאגיד בה לרבות אי ביצוע התאמות לשינויים בסביבה העסקית.

סיכון זה נחלק לשתי קבוצות ייחוס: סיכונים רוחביים ותשתיתיים (ITGC וסיכוני אבטחת מידע), להם השלכה על כלל מערכות הארגון, וסיכונים החלים על מערכות ותשתיות ספציפיות, אל מול התהליך העסקי הנתמך על ידם.

סיכון סייבר ואבטחת מידע: אירוע סייבר הינו אירוע שבמהלכו מתבצעת תקיפה של מערכות מחשוב ו/או מערכות ותשתיות מבוססות מחשב על ידי גורמים חיצוניים או פנימיים. התממשות סיכון סייבר עלולה לשבש את פעילותה התקינה של הקבוצה ולגרום לנזקים שונים כגון מניעת שירות, חשיפת פרטי מידע, מחיקה ושיבוש נתונים, ירידה באמון הציבור ופגיעה בתדמית ובמוניטין הקבוצה.

סיכון ציות: סיכון לאי עמידה בהוראות וכללי רגולציה (לרבות היבטי הוגנות), שהתממשותו עלולה להוביל להטלת סנקציות ו/או להיווצרות הפסד כספי (כתוצאה מתביעה ייצוגית, הטלת קנסות/עיצומים וכדומה) ו/או פגיעה במוניטין.

סיכון הלבנת הון ומימון טרור: הסיכון להפסדים ונזקים שמקורם בעבירות הקשורות בחוק איסור הלבנת הון ומימון טרור ואי קיום הוראות הצו והוראת ניהול בנקאי תקין 411 וכן ניצול הקבוצה ע"י צד ג' למימון ו/או ביצוע פעולות בלתי חוקיות. התממשות הסיכון מקימה חשיפה לעיצומים כספיים, הטלת אחריות פלילית על הקבוצה ועל נושאי משרה בכירים ולסיכוני מוניטין, בעלי השלכות מהותיות.

סיכון משפטי: בהתאם להנחיות באזל ונב"ת 350, הסיכון המשפטי הוא חלק מהסיכון התפעולי ומוגדר כסיכון להפסד, אובדן הכנסות או פגיעה עסקית, בין היתר, כתוצאה מהעדר אפשרות לאכוף באופן משפטי קיומו של הסכם, או מאי ידיעת הוראות הדין או פרשנות שגויה להן, לרבות חקיקה ראשית או משנית, הוראות רשויות פיקוח וכיו"ב, המחייבות את הקבוצה לפעול בהתאם להן, או מחשיפה להליכים משפטיים נגד הקבוצה נגד מי מעובדיה או נושאי המשרה שלה. (במסגרת עבודתם בחברה ובעבורה במישור הפלילי, המנהלי או האזרחי). הסיכון המשפטי כולל בין היתר חשיפה לקנסות (penalties, fines) או צעדי עונשין, כתוצאה מפעילות פיקוחית (punitive damages), אכיפתית, כמו גם מהסדרים פרטניים (private settlements) ועוד.

סיכון מוניטין: הסיכון לפגיעה מהותית וממושכת בעסקי הקבוצה ובחוסנה הפיננסי כתוצאה מפגיעה בדימויה בעקבות פרסומים שונים, מכוונים או שגויים, שנוצרו לה בקרב לקוחות הקבוצה, עובדים, ספקים, צדדים קשורים, בעלי מניות ומשקיעים (קיימים או פוטנציאליים) וגורמי פיקוח.

סיכון אסטרטגיה: סיכון עסקי הנוצר הן בגין מעשה (כגון החלטות עסקיות שגויות או יישום לא נאות) או בגין מחדל (כגון העדר תגובה לשינויים בתחרות), שבהתממשותו עלול להביא לאי עמידה מהותית ביעדי התכנית האסטרטגית של הקבוצה לאורך זמן ואף למנוע מהקבוצה לשמור על מעמדה כשחקן רלוונטי ומשמעותי בשוק כרטיסי האשראי והאשראי החוץ-בנקאי.

<u>אופן ניהול הסיכונים</u>

ניהול הסיכונים בקבוצה מפוקח ומנוהל בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים, תוך ביסוס מדיניות ניהול סיכון התואמת את עקרונות באזל והפרקטיקה המקובלת בעולם. מעת לעת השיטות והמתודולוגיות בתחום ניהול הסיכונים נבחנות ומתעדכנות, בהתאמה לשינויים בסביבה העסקית, הפנימית והרגולטורית. לכל אחד מהסיכונים המהותיים אליהם חשופה הקבוצה, ממונה חבר הנהלה, הנושא באחריות העל לניהול הסיכון בקו ההגנה הראשון.

ניהול הסיכונים מתבצע באמצעות מתודולוגיות וכלים איכותיים וכמותיים (לרבות מודלים סטטיסטים מגוונים) המאפשרים תהליך סדור ושיטתי לזיהוי סיכונים, הערכה ומדידה של חשיפות לסיכונים, ניטור חשיפות, בקרה והפחתת סיכון, דיווח להנהלה ולדירקטוריון.

הקבוצה רואה בניהול סיכונים סדור רכיב הכרחי בפעילותה ולפיכך בוחנת את הסיכונים השונים אליהם היא חשופה בפעילות השוטפת ובקבלת החלטות עסקיות, תוך ראיה קבוצתית הצופה פני עתיד ולאורך שדרת הניהול. מסגרת ניהול הסיכונים מעוגנת בסדרה של מסמכי מדיניות המתווים מסגרת תומכת לאחריות הממשל התאגידי לניהול סיכונים, המורכב משלושה קווי הגנה, היוצרים איזון ומידתיות. מסגרת זו מאפשרת לקבוצה לזהות ולנהל סיכונים באופן מיטבי, תוך קיום מנגנוני פיקוח ובקרה נאותים, באופן המבטיח את הנאותות ההונית של הקבוצה ואת יציבותה לאורך זמן. תרבות ניהול הסיכונים מעודדת בקרה, שקיפות ותקשורת פנים ארגונית אפקטיבית, תוך זרימת מידע נאותה.

לקבוצה אסטרטגיות ותהליכים לניהול, גידור והפחתה של סיכונים כדלהלן:

<u>הצהרת תיאבון הסיכון</u>: על פי הנחיות הפיקוח על הבנקים, תיאבון סיכון של תאגיד בנקאי ישקף את טעמי הסיכון של הדירקטוריון, יהיה עקבי עם האסטרטגיה העסקית, תכנון הנזילות, מקורות מימון ותכנון ההון של התאגיד ויהווה את אחד הכלים המרכזיים של הדירקטוריון לפיקוח על פרופיל הסיכון שלו. גיבוש תיאבון סיכון הינו תהליך ליבה בניהול הסיכונים של הקבוצה, המתבצע בהלימה למתווה האסטרטגי ולמתווה ההון, מתוך ראייה משולבת כלל תאגידית וצופה פני עתיד.

מסמך הצהרת תיאבון הסיכון, המאושר אחת לשנה ע"י ההנהלה והדירקטוריון, עומד בדרישות ניהול בנקאי תקין בנושא ניהול סיכונים ומהווה אחד ממסמכי התשתית לניהול סיכונים כלל תאגידי. במסמך נקבעו מגבלות יעדי סיכון ו/או ספי התראה. בעת חריגה ממגבלות, ייקבע מתווה לירידה ברמת הסיכון ולשיבה לעמידה במגבלות.

<u>מסמכי מדיניות</u>: מהווים מסגרת בגין הסיכונים המרכזיים המנוהלים בקבוצה ומגדירים את מגבלות תיאבון הסיכון, לשם ניהול אפקטיבי ובהתאם להוראות בנק ישראל. מסמכי המדיניות נסקרים ומאושרים באופן תקופתי ע"י הדירקטוריון וההנהלה הבכירה.

<u>מסגרת בקרה פנימית</u>: מנוהלת על ידי פונקציות בקרה בקווי ההגנה באמצעות זיהוי והערכת סיכונים, ניטור, הפחתה ותיקון ליקויים. מטרת מסגרת הבקרה למנוע, למזער או לגלות כשלים העלולים להסב נזק כספי, תדמיתי או הפרת רגולציה ונהלים.

<u>מסמך סיכונים רבעוני</u>: מוצג באופן רבעוני למליאת הדירקטוריון, לוועדת ניהול סיכונים של הדירקטוריון ולהנהלה וכולל את החשיפות והשינויים המהותיים שחלו בפרופיל הסיכון של הקבוצה, בין היתר, בהתבסס על שינויים בסביבה העסקית והרגולטורית, תוך בחינה של עמידה במגבלות ואינדיקטורים לסיכון (KRI's), חולשות וליקויים מרכזיים שזוהו בתשתיות, במערכות ובתהליכים, לרבות אופן הטיפול בהם.

<u>דיווח מידע על סיכונים</u>: תהליכי דיווח על סיכונים מהווים כלי מרכזי בניהול הסיכונים בכל רמות הקבוצה, החל מרמת השטח ועד לרמת ההנהלה והדירקטוריון. תהליכי הדיווח כוללים דיווחים שוטפים המועברים בתדירות קבועה ומוסכמת (כגון מסמך הסיכונים הרבעוני) ודיווחים מידיים בהתאם למוגדר במסמכי המדיניות והנהלים השונים.

מוצר חדש: בהתאם לנב"ת 310 (ניהול סיכונים), בטרם הפעלה של מוצר חדש, מנוהל בקבוצה תהליך סדור ושיטתי, שנועד להבטיח זיהוי והערכה נכונים של סיכונים הגלומים במוצר החדש, תוך בחינת השפעתם על פרופיל הסיכון של הקבוצה, בין היתר, באמצעות ווידוא נאותות התשתיות והבקרות התומכות בהפעלתם. ביסוס התהליך בקבוצה, תורם ליכולת לזהות ולהעריך סיכונים חדשים בהתהוותם, ולוודא היערכות וגידור נאות של הסיכונים, באמצעות תהליכי עבודה תומכים, תשתיות ובקרות. תהליך זה כולל את אישור המוצרים ע"י ההנהלה והדירקטוריון.

פיתוח ותיקוף בלתי תלוי של מודלים: מודל מייצג בצורה מופשטת מערכות יחסים שונות בין אירועים, תצפיות או נתונים לבין אומדן סיכון. המודל כולל היבט פיננסי ומבטא קשר תיאורטי בין הנתונים להערכות הסיכון ועשוי להשפיע מהותית על ניהול הסיכונים.

תהליך פיתוח מודל חדש מבוצע על ידי צוות כשיר לנושא, המקפיד על אובייקטיביות ושקיפות התהליך, תוך תיעוד המודל כולל ההנחות וההחלטות המרכזיות שהתקבלו, באופן שיאפשר בדיקה בלתי תלויה והדרכת צוות חדש. צוות הפיתוח אחראי לספק תיאור ברור, שאינו במונחים טכניים, של התיאוריה שעומדת בבסיס המודל כולל התייחסות לשימוש העסקי של המודל ומטרותיו.

הקבוצה משתמשת במספר מודלים, כגון מודלים סטטיסטיים, אקטוארים וכלכליים. בטרם הפעלת מודל בקבוצה, מבוצע תהליך תיקוף מודל שנועד להבטיח את נאותות המודל והשימוש בו. התיקוף מבוצע ע"י צוות שהינו בעל מומחיות בתיקוף ובלתי תלוי במפתח המודל. התהליך כולל פעולות שתכליתן לוודא כי המודל פועל כצפוי, בהתאם למטרות ולשימושים להם יועד. הקבוצה פועלת בהתאם למדיניות שאושרה בדירקטוריון ומתחזקת קטלוג מודלים לרבות גיבוש תכנית עבודה רב שנתית, הכוללת תהליכי בקרה הנקבעים בהתאם לפרופיל סיכון המודל ולשינויים בסביבת הסיכון. תהליכים אלה מתבצעים בהלימה להנחיות בנק ישראל.

אסטרטגיה ותכניות עבודה: הקבוצה פועלת בהתאם לתכנית אסטרטגית הנקבעת מידי תקופה ומאושרת ע"י ההנהלה והדירקטוריון, ממנה נגזרות תכניות העבודה. כחלק מהתכנית האסטרטגית ותכניות העבודה, נלקחים בחשבון השינויים שחלו ושצפויים לחול בסביבת הסיכון. מחלקת ניהול סיכונים כולל ופיתוח מודלים, משתלבת באופן מובנה בתהליכים הללו ומעריכה את השפעתם על פרופיל הסיכון ואת הלימתם לתיאבון הסיכון באמצעות אתגור התכנית האסטרטגית ותכנית העבודה.

בנוסף, מושם מיקוד ניהולי למדידת ביצועים, בתמיכה ליישום התכנית האסטרטגית ותכניות העבודה, כאשר לצד היעדים העסקיים משולבים גם יעדי מדידה מבוססי סיכון.

תכנון וביצוע סקר סיכונים ומפות סיכונים: בהתאם לניהול בנקאי תקין בנושא ניהול סיכונים תפעוליים, הקבוצה מבצעת סקרי סיכונים תפעוליים למיפוי מכלול הפעילויות והסיכונים הגלומים בהם ובוחנת קיום מנגנוני בקרה נאותים בהתייחס לתהליכים עסקיים שונים. פערים העולים מהסקרים, מועברים לטיפול במסגרת תכנית להפחתת סיכונים, בהתאם למתודולוגיה סדורה, המיושמת באופן שוטף על פי תעדוף הסיכונים. סטאטוס תכנית הפחתה עבור סיכונים מהותיים מוצג לדירקטוריון ולהנהלה במסגרת דוח הסיכונים הרבעוני.

תרבות הסיכונים והטמעת שימושיות בתהליכי ניהול סיכונים: הקבוצה פועלת באופן מתמיד, לשיפור ולחיזוק תהליכי ניהול סיכונים בפעילות השוטפת. ההנהלה המהווה את הטון שבצמרת (Tone at the top), משלבת תהליכי ניהול סיכונים, כחלק אינטגרלי, בתהליכי קבלת ההחלטות.

פונקציית ניהול הסיכונים, מלווה ומעורבת בתהליכים מרכזיים מראשיתם, על מנת לוודא ששיקולי ניהול סיכונים מוטמעים כחלק אינטגרלי בפעילות העסקית.

התרבות הארגונית מעודדת בקרה, שקיפות ותקשורת פנים ארגונית אפקטיבית, תוך זרימת מידע נאותה ודיווח אירועי כשל.

<u>הערכת נאותות הלימות ההון ICAAP – (Internal Capital Adequacy Assessment Process)</u>: תהליך פנימי להערכת הלימות ההון, הנדרש בנדבך השני למסגרת באזל II ונועד להבטיח כי יוחזק ע"י הקבוצה הון הולם, שיתמוך בכל הסיכונים הגלומים בפעילות העסקית, לשמירה על יציבות פיננסית ובחינת מצב ההון במגוון תרחישי קיצון ולתקופות לחץ ארוכות. תהליך ה-ICAAP כולל בחינה של מכלול תהליכי ניהול סיכונים בקבוצה; ממשל תאגידי לניהול סיכונים; זיהוי סיכונים מהותיים אליהם חשופה הקבוצה ואיכות ניהולם; כימות החשיפה הכוללת לסיכונים במונחי הון ועריכת השוואה בין היקף החשיפה לבין מקורות ההון של הקבוצה, בהווה ובראייה צופה פני עתיד.

הסיכונים הנוספים הכלולים בנדבך השני מורכבים מסיכונים שאינם מטופלים במסגרת הנדבך הראשון, אשר ניתן לחשב את היקף החשיפה אליהם ואת הקצאת ההון הנדרשת בגינם על בסיס כמותי, ומסיכונים איכותיים אשר נבחנים במסגרת הבחינה הכוללת של הנאותות ההונית.

במהלך השנה, מנהל הסיכונים הראשי מבצע מעקב ופיקוח אחר שינויים בפרופיל הסיכונים ומוודא את נאותות ההון, תוך ניטור ובחינה של התפתחות נכסי הסיכון וההון.

<u>מבחני קיצון</u>

הקבוצה משתמשת במבחני קיצון צופי פני עתיד ככלי משלים לתהליכי ניהול סיכונים (לרוב בסיכון אשראי, שוק ונזילות). מבחני קיצון משמשים לזיהוי והערכת מוקדי סיכון ואזורי פגיעות, כחלק מהערכת הלימות ההון (ICAAP) ואתגור תכנון ההון, לרבות עמידה במגבלות תיאבון לסיכון שקבע הדירקטוריון.

מבחני קיצון מבוצעים בהתאם למתודולוגיה שנקבעה בחברת האם, בהתאמות הנדרשות לפעילותה של קבוצת כאל. הדירקטוריון וההנהלה מאשרים את התרחישים לרבות מעורבות בהגדרתם, קביעת מטרותיהם ובחינת סבירות תוצאותיהם.

במסגרת תהליך ה- ICAAP לשנת 2019, נבחנו ואותגרו שלושה תרחישי קיצון:

תרחיש בטחוני - מאופיין בזעזוע מקומי חמור בעל אופי מתמשך, כתוצאה מהתדרדרות במצבה הגאופוליטי של ישראל.

תרחיש אסטרטגיה - משלב התממשות מספר שינויים רגולטוריים/עסקיים המתממשים במקביל בעוצמות שונות.

תרחיש סייבר משולב אירוע הונאה - אירוע חדירה למערכות המידע בכאל וביצוע פעולות כספיות.

סיכונים מהותיים

להלן יובאו פרטים בדבר הסיכונים המובילים והמתפתחים המהותיים ביותר:

<u>סיכוני סייבר ואבטחת מידע</u>: הסיכון להתממשות איומי סייבר ואבטחת מידע גובר בשנים האחרונות בארץ ובעולם לאור עלייה ברמת התחכום, מורכבות ההתקפה ומגוון השיטות וכן בשל התחרות העסקית והשאיפה להתייצב בחזית הטכנולוגית, לצד התעצמות בהיקף הפריסה של השירותים המבוססים על מחשוב שנחשף לעולם הקיברנטי. בהתאם, הופנתה תשומת לב פיקוחית לשם בחינה ושיפור ההתמודדות של המערכת הבנקאית עם סיכון זה, בין היתר באמצעות רגולציות ייעודיות, ביצוע תרגילי סייבר ומיסוד שיתוף הפעולה בין מערך הסייבר הלאומי ומרכז הסייבר הבנקאי. בקבוצה ניתן דגש לניהול הסיכון כאיום חוצה ארגון לאור מורכבותו, עוצמת הנזק הפוטנציאלי והקושי להתמודד עם האיומים בתחום.

<u>סיכון טכנולוגי</u>: ההתפתחות הטכנולוגית וצמיחתה של בנקאות דיגיטלית, לצד הגברת ציפיות הלקוחות להשאת ערך, לתובנות ולמוצרים מותאמים, זמינים ומידיים, יוצרים סיכונים הנובעים מהסתמכות על טכנולוגיות ותשתיות חדשות, תוך שימוש בשרותי מיקור חוץ, שעלולים להעצים את החשיפה להונאה ולדלף מידע.

<u>סיכון רגולציה</u>: בשנים האחרונות קיימת התגברות בהיקף החקיקה והרגולציה בתחומי הבנקאות והפיננסים. החקיקה והרגולציה משנות את הסביבה העסקית ומחייבות שינויים מורכבים בתהליכי עבודה ובמערכות המחשוב בטווחי זמן קצרים יחסית ליישום.

בין הצעדים הרגולטוריים העיקריים שיושמו במהלך שנת 2019, חשוב לציין את ה"חוק להגברת התחרות וצמצום הריכוזיות במערכת הבנקאית בישראל", שחייב בין היתר, את הפרדת שתי חברות כרטיסי האשראי (מקס וישראכרט) מהבנקים הגדולים, לרבות הטלת מגבלות על פעילות המערכת הבנקאית בתחום כרטיסי האשראי.

סיכון המודל העסקי: בשנים האחרונות חלו שינויים בסביבת הפעילות הנובעים, בין היתר, מהאצה בהתפתחויות הטכנולוגיות, שחיקת מקורות הכנסה והגברת התחרות במערכת הבנקאית והחוץ בנקאית. הדינמיות וקצב השינויים מובילים לעליה בסיכון המודל העסקי (המהווה חלק מהסיכון האסטרטגי) ומחייבים את הקבוצה לבחון פתרונות גמישים ומתקדמים, בראיה צופה פני עתיד, אשר יבטיחו את המשך מיצוב הקבוצה כקבוצה מובילה גם בעתיד.

בהתאם, הקבוצה מרכזת מאמצים משמעותיים בתחום הדיגיטציה, חווית הלקוח, חדשנות ופיתוח מודלים לצד פרויקטים חדשים. שינויים אלו, בדגש על פרויקטים של חדשנות וטכנולוגיה, מובילים מטבע הדברים גם לעליה בסיכוני צדדים שלישיים, בעיקר בהיבטי שרשרת האספקה, אבטחת איכות ובקרות, חשיפות לסיכוני סייבר ודלף מידע. הקבוצה פועלת לשיפור מתמשך של הכלים התומכים בניהול הסיכון, לרבות עדכון מסמכי מדיניות, יצירת סטנדרטיזציה, תהליכים והסדרה חוזית וכן ביצוע תהליכי מוצר חדש לזיהוי סיכונים והפחתתם במוצרים או פעילויות חדשים.

הגנת הפרטיות: היבטי הגנת הפרטיות, צוברים תאוצה וחשיבות בארץ ובעולם, על רקע הגברת השימוש בדיגיטל ובדאטה. האסדרה בתחומי הגנת הפרטיות עוברת שינויים ותמורות רבים בדין המקומי ובדין הגלובאלי (GDPR). היבטי הגנת הפרטיות מהווים מרכיב חשוב בבחינה של מוצרים ו/או טכנולוגיות ו/או שירותים ו/או מודלים חדשים, אגב וידוא הגנה נאותה על מידע רגיש.

למידע נוסף על הסיכונים, ולמידע הנדרש בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ראו פרק הסיכונים המורחב שבדוח "גילוי של נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים" באתר החברה.

סיכון אשראי

סיכון שלווה, או צד נגדי, של התאגיד לא יעמוד בהתחייבויותיו, כלפי התאגיד, כפי שסוכמו.

סיכון האשראי בקבוצה מתחלק לשני סוגי פעילויות עיקריים:

אשראי צרכני אשראי חוץ בנקאי הניתן ללקוחות פרטיים באמצעות כרטיס אשראי (כגון: חיובים שוטפים בהתאם למסגרת האשראי, מוצרי אשראי מתגלגל, הלוואות לרבות הלוואה לצד מסגרת) או ללא כרטיס אשראי (כגון: מיזם מימון רכישת רכב, הלוואה ללא כרטיס).

אשראי מסחרי לבתי עסק. מוצרי האשראי כוללים, בין היתר, הלוואות אקספרס, הלוואות רגילות, אשראי ספקים ועוד.

חטיבת אשראי ושותפים אמונה על זיהוי סיכוני אשראי בקרב לקוחות פרטיים ועסקיים, מדידתם והערכתם, ביצוע בקרה, ניטור ודיווח בהתאם למדיניות ונהלים.

סיכון האשראי מנוהל במטרה להשגת תשואה מותאמת סיכון. הסיכון מנוהל בהתאם להיבטים הבאים: (1) הוראות ניהול בנקאי תקין בנושא (2) מדיניות האשראי המאושרת מידי שנה ע"י הדירקטוריון וההנהלה (3) תיאבון לסיכון שהוגדר (4) אסטרטגית הקבוצה (5) פרופיל הסיכון הכולל של הקבוצה.

תיאבון הסיכון תורגם למונחי מגבלות איכותיות וכמותיות, המתייחסות למאפייני הסיכון של תיק האשראי, הרכבו, איכותו, חשיפות לענפי משק, מגזרי פעילות ועוד. המגבלות משמשות ככלי אפקטיבי לפיקוח, בקרה ודיווח אחר עמידה במדיניות האשראי של הקבוצה וכן באמידת סיכון האשראי ביחס לפרופיל הסיכון הכולל של הקבוצה.

תהליך אישור אשראי: הקבוצה מקיימת תהליכים מתועדים לאישור אשראי חדש, ולארגון ומימון מחדש לאשראי קיים. במהלך התהליך, כל בקשת אשראי מנותחת בידי גורם עסקי מוסמך ובעל מומחיות ביחס לגודל ולמורכבות העסקה, ומוגשים כל המסמכים הרלבנטיים להערכת הסיכונים הכרוכים בעסקה.

בבוא הגורם המאשר לקבוע את התשואה, הוא מתחשב במגוון הסיכונים בעסקה ובהקצאת ההון הנדרשת כנגד ההפסדים הצפויים והבלתי צפויים, הן ברמת העסקה והן ברמת תיק האשראי. כימות זה מבוצע גם באמצעות מודלים שהותאמו לצרכים אלו.

חיתום אשראי לאנשים פרטיים

תהליך חיתום האשראי ודירוג הסיכון לאנשים פרטיים מתבסס ברובו על מודלים סטטיסטיים מתקדמים. דירוג זה משמש כבסיס תומך החלטה לגבי העמדת חלק הארי של האשראי, גובהו ושיעור הריבית שנקבעת ללקוח. המודלים עוברים ניטור שוטף, בדיקות טיוב וכיול תקופתיות וקבועות בהתאם למדיניות החברה ודרישות רגולטוריות. החיתום מתבצע בשני אופנים: חיתום אוטומטי המבוסס על מודלי דרוג וחוקה עסקית, מתוך ראיית כלל פעילות הלקוח, וחיתום ידני, המתבצע במקרים בהם נדרשת בחינה נוספת מעבר לחיתום האוטומטי.

חיתום אוטומטי

מעל ל- 90% מהחלטות האשראי מתקבלות באמצעות תהליך החיתום האוטומטי. תהליך זה מבוסס על דירוג לקוחות חדשים וקיימים במודלים סטטיסטיים מתוקפים (10 רמות דירוג סיכון ובנוסף מקרה של כשל). המודלים משולבים בתוך חוקה עסקית הבוחנת את מצבו של הלקוח על סמך נתונים הנאספים ממקורות המידע של החברה וממקורות מידע חיצוניים נוספים. תהליך החיתום האוטומטי מדרג את רמת הסיכון של הלקוח. על סמך דירוג זה מוצע ללקוח אשראי בהיקף, במחיר ולתקופה התואמים את דירוג הסיכון שלו המשתקף במערכות החברה וכן בהתבסס על תיאבון הסיכון של החברה. דירוג הסיכון של הלקוח מתעדכן ומנוטר באופן שוטף, לאורך תקופת האשראי שניתנה ללקוח. החברה פועלת באופן שוטף להרחיב ולשפר את מודלי סיכון האשראי בהתאם לפרקטיקות מתקדמות המקובלות בעולם.

מתן אשראי בהיקף העולה על המלצת המערכת, מחייב יישום תהליך חיתום מפורט וקפדני הכולל, בין היתר, את בחינת:

- כושר ההחזר של הלקוח.
- היקף ההכנסה של הלקוח.
- איתנותו הפיננסית של הלקוח.
- היסטוריית ההתנהלות הפיננסית של הלקוח בחברה, ככל שקיימת.
- קבלת נתונים פיננסיים ממקורות אחרים, ככל הניתן, לגבי הלקוח.

חיתום ידני

תהליך חיתום האשראי במקרים חריגים אלה, מלווה בתיעוד מנומק, לרבות השיקולים שעמדו בבסיס ההחלטה לקביעת מסגרת האשראי. במסגרת המדיניות נקבע "רף חיתום" מינימלי, למתן אשראי ללקוחות אלו, ומגבלות לגבי שיעור האשראי בדירוג נמוך ביחס לכלל תיק האשראי שניתן לאנשים פרטיים. כמו כן, במטרה לצמצם את סיכון האשראי לאנשים פרטיים, נקבעו במסגרת מדיניות האשראי מגבלות על סמכויות גורמי האשראי למתן אשראי החורג מהמלצת המערכת (בהתאם לרמת הדירוג שנקבעה ללקוח), ואיסור על חריגה מהמלצות אלו ללקוחות בדירוג נמוך. בנוסף, נקבעו במדיניות מתן האשראי לאנשים פרטיים עקרונות המיישמים סטנדרטים להתנהלות הוגנת מול הלקוחות, לרבות קביעת מגבלות על אוכלוסיית הלקוחות שלגביהם ניתן ליזום פניה למתן אשראי, ומתן גילוי נאות לגבי תנאי האשראי והכדאיות בקבלת האשראי עבור הלקוח.

מגבלות פרטניות: ניהול תיק האשראי מבוסס מגבלות וכללים המגדירים את רמות הסיכון שהקבוצה מוכנה להימצא בהם. המגבלות מוגדרות החל מרמת הלקוח, דרך חתכים שונים של התיק (רמות סיכון, ענפים, מוצרים) ועד רמה מצרפית של התיק.

ניטור החשיפה: הקבוצה מפעילה מערך שמטרתו לזהות ולהעריך את רמת הסיכון של הלווה והחשיפה באמצעות מערכות מידע המצביעות על התפתחויות שליליות שחלו בחשבונות לקוחות, לרבות: פיגורים בהלוואות, חריגות ממסגרות האשראי והתראות ממקורות חיצוניים.
הניטור מבוצע באמצעות מעקב אחר איכות האשראי של חשיפות ספציפיות ושל תיק האשראי בכללותו על ידי איסוף מידע ממקורות פנימיים והתנהגותיים של הלקוח, ובאמצעות התראות ונתונים ממקורות מידע חיצוניים, מרמת העסקה הבודדת דרך רמת הלקוח ועד רמת התיק כולו, בחתכים שונים.
המעקב כולל בצורה שיטתית את האינפורמציה המתקבלת מניטור עסקות ומאפשר זיהוי והתפתחות מגמות היוצרות חשיפה לגורמי סיכון.

המערכות למדידת סיכוני אשראי: קיימות בקבוצה מערכות מידע ייעודיות לניהול אשראי, העונות לדרישות הרגולציה ומאפשרות תפעול, ניהול, מעקב, מדידה ופיקוח אחר סיכון אשראי. נוסף על פעילות ליבה תפעולית, קיימות מערכות התומכות בניהול סיכון אשראי כדוגמת מערכות לדירוג לווים, מערכות לניהול ודיווח על חובות בעייתיים, הפרשות להפסדי אשראי ועוד.

ההנהלה והדירקטוריון בוחנים, על בסיס רבעוני, באמצעות מסמך סיכונים קבוצתי, את רמת החשיפה לסיכוני אשראי ובכלל זה עמידה במגבלות שנקבעו; חריגה ממגבלות ותוכניות פעולה לתיקון החריגות; מגמות בתיק האשראי; נתונים בגין הפסדי אשראי והפרשות בגינם.

מאגר נתוני אשראי - ביום 12 באפריל 2019, נכנס לתוקף חוק נתוני אשראי. במועד זה, הקבוצה התממשקה לקבלת חיווי מהמאגר בהתאם לחוקים העסקיים שהגדירה לצורך חיתום לקוח חדש. החל מאוקטובר 2019, בהתבסס על מאגר נתוני אשראי של בנק ישראל ותוך אשרור קווי אשראי קיימים, הקבוצה מבצעת ניטור מבוסס שירות חיווי תקופתי של לקוחות בעלי סיכון אשראי וחשיפה מהותיים. החל מנובמבר 2019, הקבוצה משתמשת בדוח אשראי בתהליכי חיתום אשראי שלא על גבי כרטיס ללקוחות חדשים, ופועלת לקראת תחילת שימוש בשירות ניטור מלא מול המאגר המתוכנן בשנת 2020.

אשראי לאנשים פרטיים

בשנים האחרונות מציגה החברה מגמת צמיחה עקבית בתחום האשראי לאנשים פרטיים. החברה רואה בתחום זה את אחד ממנועי הצמיחה המרכזיים שלה, וזאת תוך ניהול סיכונים מושכל. הרחבת פעילות העמדת אשראי לאנשים פרטיים מבוצעת באמצעות פעילות מגיבה ויזומה מבוססת צרכי לקוח המציעה ללקוחות את מגוון מוצרי האשראי הקיימים בחברה, כגון: הלוואות על בסיס מסגרת בכרטיס האשראי, הלוואות לצד מסגרת האשראי, הלוואות קרדיט, הלוואות לכל מטרה וכן הלוואות המבוססות על שיתופי פעולה בתחום הרכב ובתחום הלוואות לכל מטרה. לחברה מדיניות מבוססת דירוג ונהלים המגדירים תהליכי עבודה וכללים לפנייה יזומה למכירת אשראי לאנשים פרטיים. כאמור, נוהל העבודה בנושא מתן אשראי ללקוחות הפרטיים המתבסס על המדיניות, קובע, בין היתר, הגדרת תסריטי שיחה למכירת אשראי אשר כוללים מתן מידע ללקוח בנוגע לתנאי האשראי כגון: סכום האשראי, תקופת האשראי, ריבית נומינלית ומתואמת, סכום משוער לפירעון חודשי וכן דרכי התקשרות לצורך בירורים. כמו כן קובע הנוהל התייחסות לצרכי הלקוח ומאפייניו וכן תיעוד של נתוני הפנייה ללקוחות. בנוסף, הנוהל מכיל הגדרה של אוכלוסייה אשר אליה לא תתבצע פניה יזומה למתן אשראי וזאת על מנת לעמוד בכללי הרגולציה. העמדת האשראי לאנשים פרטיים מבוססת על דירוג הסיכון של הלקוח.
החברה גיבשה מדיניות ומסגרת עבודה למתן אשראי לאנשים פרטיים. במסגרת זו נעזרה החברה במערכת תומכת החלטה הבוחנת מדדי פעילות ומדדי סיכון שונים של הלקוח הפרטי וקובעת לגביו דירוג סיכון ורף מקסימלי למתן אשראי, המביא בחשבון את דרגת הסיכון וגורמים נוספים.

נתונים כמותיים בדבר אשראי לאנשים פרטיים

בשנת 2019 נרשם גידול בשיעור של 15.1% ביתרת האשראי לאנשים פרטיים לעומת גידול של 13.6% בשנת 2018. אשראי זה הסתכם ביום 31 בדצמבר 2019 ל- 5,460 מיליון ש"ח לעומת 4,744 מיליוני ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018. האשראי נושא הריבית לאנשים פרטיים ליום 31 בדצמבר 2019 מהווה 59.9% מסך האשראי לאנשים פרטיים באחריות החברה, ועיקרו מהווה אשראי בריבית משתנה בעסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל, הלוואות, אשראי ייעודי לרכישת רכב ועסקאות אחרות. יתר האשראי לאנשים פרטיים, הסתכם לסך 3,653 מיליוני ש"ח לעומת 3,146 מיליוני ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018. אשראי זה אינו נושא ריבית, ומשקף יתרות בגין עסקאות רגילות, עסקאות בתשלומים על חשבון בית העסק ועסקאות אחרות. הרוב המכריע של הפסדי האשראי נובע מאשראי נושא ריבית.

בשנת 2019 חל קיטון בהיקף הפסדי האשראי בגין אנשים פרטיים. הפסדי האשראי בגין אנשים פרטיים הסתכמו בשנת 2019 ב- 137 מיליוני ש"ח בהשוואה ל- 147 מיליון ש"ח בשנת 2018.

הגידול בהפסדי האשראי בשנים האחרונות נובע, להערכת הנהלת החברה, מהגידול בתיק האשראי של החברה ומההיקף הממוצע של האשראי ללקוח בתיק זה, מירידה בשיעורי הגביה בעיקר באמצעות משרדי עורכי דין שנבעה, בין היתר, כתוצאה מהכבדת רגולציה בתחום תהליכי גביית החובות ומשינויי התנהגות שוק ביחס למקובל בעבר. החברה נערכה ונערכת להתמודד עם שינויים אלו באמצעים שונים.

לפרטים נוספים בדבר ניטור האשראי לאנשים פרטיים וניהול הסיכון הגלום בפעילות האשראי לאנשים פרטיים, ראו במסמך "גילוי של נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים", אשר עומד לעיון באתר החברה.

איכות האשראי וסיכון אשראי בעייתי

ניתוח איכות אשראי, סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים

	31 בדצמבר 2019			
	אנשים פרטיים	מסחרי	חובות בערבות בנקים ואחר	סה"כ
	במיליוני ש"ח			
סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי (1)				
סיכון אשראי מאזני	8,366	1,021	8,515	17,902
סיכון אשראי חוץ מאזני	16,870	23	14,533	31,426
סך הכל סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי	**25,236**	**1,044**	**23,048**	**49,328**
סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי:				
א. לא בעייתי	444	24	–	468
ב. סה"כ בעייתי (2)	303	12	–	315
1. השגחה מיוחדת	178	10	–	188
2. נחות	69	–	–	69
3. פגום	56	2	–	58
סך הכל סיכון אשראי מאזני	**747**	**36**	**–**	**783**
סיכון אשראי חוץ מאזני	**55**	*–	**–**	**55**
סך סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי	**802**	**36**	**–**	**838**
מזה: חובות שאינם פגומים, בפיגור של 90 ימים או יותר	–	–	–	–
סך הכל סיכון אשראי כולל של הציבור	**26,038**	**1,080**	**23,048**	**50,166**
מידע נוסף על סך נכסים שאינם מבצעים:				
חובות פגומים	34	2	–	36
סך הכל נכסים שאינם מבצעים של הציבור	**34**	**2**	**–**	**36**

(1) סיכון אשראי אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה.

(2) סיכון אשראי פגום, נחות או בהשגחה מיוחדת.

* מייצג סכום הנמוך מ - 1 מיליון ש"ח.

	31 בדצמבר 2018			
	אנשים פרטיים	מסחרי	חובות בערבות בנקים ואחר	סה"כ
	במיליוני ש"ח			
סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי (1)				
סיכון אשראי מאזני	7,288	904	6,905	15,097
סיכון אשראי חוץ מאזני	15,837	11	13,548	29,396
סך הכל סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי	**23,125**	**915**	**20,453**	**44,493**
סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי:				
א. לא בעייתי	291	42	–	333
ב. סה"כ בעייתי (2)	311	4	–	315
1. השגחה מיוחדת	197	–	–	197
2. נחות	68	–	–	68
3. פגום	46	4	–	50
סך הכל סיכון אשראי מאזני	**602**	**46**	**–**	**648**
סיכון אשראי חוץ מאזני	**100**	**1**	**–**	**101**
סך סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי	**702**	**47**	**–**	**749**
מזה: חובות שאינם פגומים, בפיגור של 90 ימים או יותר	–	–	–	–
סך הכל סיכון אשראי כולל של הציבור	**23,827**	**962**	**20,453**	**45,242**
מידע נוסף על סך נכסים שאינם מבצעים:				
חובות פגומים	28	4	–	32
סך הכל נכסים שאינם מבצעים של הציבור	**28**	**4**	**–**	**32**

(1) סיכון אשראי אשר דירוג האשראי שלו במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה.

(2) סיכון אשראי פגום, נחות או בהשגחה מיוחדת.

שינויים ביתרות של חובות פגומים

	מאוחד				
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019				
	יתרת חובות פגומים				
	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר	
	אנשים פרטיים		מסחרי			
	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי		סה"כ
	במיליוני ש"ח					
יתרה לתחילת התקופה	*–	46	–	4	–	50
חובות שסווגו כחובות פגומים במהלך התקופה	*–	193	–	6	–	199
מחיקות חשבונאיות	–	(158)	–	(3)	–	(161)
גביות	–	(25)	–	(5)	–	(30)
נכסים שנתפסו	–	–	–	–	–	–
שינויים אחרים	–	–	–	–	–	–
יתרת חובות פגומים לסוף התקופה	*–	56	–	2	–	58
מזה: תנועה בחובות בעייתיים בארגון מחדש						
יתרת חובות בעייתיים בארגון מחדש לתחילת שנה	–	23	–	1	–	24
ארגונים מחדש שבוצעו במהלך השנה	–	23	–	1	–	24
חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום בשל ארגון מחדש עוקב	–	–	–	–	–	–
מחיקות חשבונאיות	–	(11)	–	(*–)	–	(11)
גביות	–	(8)	–	(2)	–	(10)
יתרת חובות בעייתיים בארגון מחדש לסוף התקופה	–	27	–	*–	–	27

* מייצג סכום הנמוך מ - 1 מיליון ש"ח.

	מאוחד					
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018					
	יתרת חובות פגומים					
	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים					סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר	סה"כ
	אנשים פרטיים		מסחרי				
	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי			
	במיליוני ש"ח						
יתרה לתחילת התקופה	*–	23	–	4		–	27
חובות שסווגו כחובות פגומים במהלך התקופה	*–	178	–	4		–	182
מחיקות חשבונאיות	–	(136)	–	(3)		–	(139)
גביות	–	(19)	–	(1)		–	(20)
נכסים שנתפסו	–	–	–	–		–	–
שינויים אחרים	–	–	–	–		–	–
יתרת חובות פגומים לסוף התקופה	**–***	**46**	**–**	**4**		**–**	**50**
מזה: תנועה בחובות בעייתיים בארגון מחדש							
יתרת חובות בעייתיים בארגון מחדש לתחילת שנה	–	9	–	*–		–	9
ארגונים מחדש שבוצעו במהלך השנה	–	25	–	1		–	26
חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום בשל ארגון מחדש עוקב	–	–	–	–		–	–
מחיקות חשבונאיות	–	(5)	–	–		–	(5)
גביות	–	(6)	–	(*–)		–	(6)
יתרת חובות בעייתיים בארגון מחדש לסוף התקופה	**–**	**23**	**–**	**1**		**–**	**24**

* מייצג סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

להלן יחסים פיננסיים מסוימים המשמשים להערכת איכות תיק האשראי:

	31 בדצמבר 2019			31 בדצמבר 2018		
	סך הכל	סיכון אשראי בגין אנשים פרטיים באחריות החברה	סיכון אשראי מסחרי באחריות החברה	סך הכל	סיכון אשראי בגין אנשים פרטיים באחריות החברה	סיכון אשראי מסחרי באחריות החברה
	באחוזים					
שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	0.31%	0.62%	0.21%	0.32%	0.59%	0.38%
שיעור יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי שאינם פגומים שנמצאים בפיגור של 90 ימים או יותר מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	–	–	–	–	–	–
שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות כרטיסי אשראי	1.58%	2.96%	1.75%	1.63%	3.00%	1.60%
שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	*	*	*	*	*	*
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	*	*	*	*	*	*
שיעור סיכון אשראי בעייתי מסיכון אשראי כולל	0.63%	0.75%	1.06%	0.70%	0.83%	0.43%
שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	0.86%	1.61%	0.89%	1.06%	2.04%	1.06%
שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	0.62%	1.19%	0.54%	0.63%	1.24%	0.49%
שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	36.44%	37.61%	29.35%	36.44%	37.69%	26.75%

* מייצג שיעור הגבוה מ - 100%.

לפרטים בדבר אשראי ב"דירוג השקעה" ליום 31 בדצמבר 2019 וליום 31 בדצמבר 2018 ראה ביאור 11 - חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי ג.1 לדוחות הכספיים. לפרטים בדבר אשראי בפיגור ואשראי בארגון מחדש ראה ביאור 11 - חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי ג.2.ג לדוחות הכספיים.

למידע נוסף לגבי סיכון האשראי ראה דוח "גילוי של נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים" באתר החברה.

סיכוני שוק ונזילות

סיכוני שוק ונזילות ואופן ניהולם

מחלקת ניהול פיננסי אחראית לניהול סיכוני שוק ונזילות בקבוצה.

סיכון שוק מוגדר כסיכון להפסד הנובע משינויים בשערי מטבע, אינפלציה, ריבית וכיו"ב.

במסגרת סיכוני שוק הקבוצה מנהלת את החשיפות הבאות:

סיכוני ריבית - הסיכון נובע מהפער בין נכסים נושאי ריבית קבועה להתחייבויות נושאות ריבית קבועה. החשיפה נחלקת ל-3 מגזרי הצמדה: מגזר שקלי לא צמוד, מגזר צמוד מדד ומגזר מט"ח. לקבוצה אין גורמי סיכון ריבית מהותיים אחרים.

סיכוני מדד - הסיכון נובע מהפער בין היקף הנכסים צמודי המדד להתחייבויות צמודות המדד.

סיכוני מטבע - סיכוני המטבע בקבוצה נובעים מהחשיפות הבאות:

חשיפת מחזורים (סכומי כסף ב"צנרת"- Pipeline) - הנובעת מפעילות תיירים בארץ וישראלים בחו"ל כמפורט להלן:

- עסקאות בהן יש המרת מטבע - בעסקאות בהן קיימת המרת מטבע, כגון עסקאות תיירים בארץ ועסקאות ישראלים בחו"ל נוצרת חשיפה מאחר ומטבע ההתחשבנות מול הארגון הבינלאומי שונה ממטבע זיכוי בית העסק/חיוב לקוח. החשיפה נובעת מהפער בין שער החליפין בו הארגון הבינלאומי מבצע המרת מטבע לצורך חיוב/זיכוי הקבוצה לבין השער בו הקבוצה מבצעת המרת מטבע לצורך זיכוי בית העסק/חיוב לקוח.
- ניהול שוטף של יתרות דולריות - הקבוצה מנהלת מדי יום תזרימים דולריים הנובעים מהתחשבנות עם הארגונים הבינלאומיים בניכוי תשלומים לבתי עסק ובתוספת תקבולים ממחזיקי כרטיס. ההתחשבנות הדולרית נטו עם הארגון הבינלאומי משקפת את ההפרש בין כלל פעילות התיירים בארץ לכלל עסקאות הישראלים בחו"ל. בהתאם לכך, התקבול נטו אינו מכסה בהכרח את יתרת הזכאים בדולר בגין פעילות התיירים. עודף יתרת הזכאים יוצרת חשיפה שינויים בערך השקל לעומת הדולר למשך כיומיים.

יובהר כי הקבוצה חשופה ליתרת זכאים במטבעות התחשבנות נוספים אך בהיקף פעילות נמוך משמעותית מהדולר.

חשיפה תזרימית (רווח והפסד) - החשיפה נובעת מהפער בין סך ההוצאות וההשקעות לבין סך ההכנסות בכל סוג מטבע בכל חודש.

חשיפה חשבונאית (מאזנית) - חשיפה הנובעת מהפער בין הנכסים הקבועים באופיים הצמודים או נקובים במטבע השונה ממטבע המדידה לבין ההתחייבויות הקבועות באופיין הצמודות או נקובות במטבע השונה ממטבע המדידה וזאת בהתאם למאזני הקבוצה.

ניתוח רגישות מכשירים פיננסיים לשינויים במדד המחירים לצרכן

	שינוי בשווי ההוגן	
	31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2018
	במיליוני ש"ח	
שינויים מקבילים		
גידול מיידי מקביל של 3%	9	11
קיטון מיידי מקביל של 3%	(9)	(11)

שווי הוגן של המכשירים הפיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה, למעט פריטים לא כספיים (לפני השפעת שינויים היפותטיים בשיעורי ריבית)

	שקל	מטבע חוץ	סך הכל
		במיליוני ש"ח	
שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים ליום 31 בדצמבר 2019	**901**	**31**	**932**
שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים ליום 31 בדצמבר 2018	**1,218**	**5**	**1,223**

* לא כולל יתרות מאזניות של מכשירים פיננסיים נגזרים ושווי הוגן של מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים.

השפעת שינויים היפותטיים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו של המכשירים הפיננסיים של החברה והחברה המאוחדת שלה, למעט פריטים לא כספיים

ליום 31 בדצמבר 2019

	שקל	מטבע חוץ	סך הכל
		במיליוני ש"ח	
השינוי בשיעורי הריבית			
עליה במקביל של אחוז אחד	**(10)**	**(*–)**	**(10)**
ירידה במקביל של אחוז אחד	**10**	**–***	**10**
התללה(1)	**(11)**	**–***	**(11)**
השטחה(2)	**(20)**	**(*–)**	**(20)**
זעזוע קצר	**(24)**	**(*–)**	**(24)**
זעזוע ארוך	**(17)**	**(*–)**	**(17)**

ליום 31 בדצמבר 2018

	שקל	מטבע חוץ	סך הכל
		במיליוני ש"ח	
השינוי בשיעורי הריבית			
עליה במקביל של אחוז אחד	**(9)**	**(*–)**	**(9)**
ירידה במקביל של אחוז אחד	**9**	**–***	**9**
התללה(1)	**(6)**	**–***	**(6)**
השטחה(2)	**(16)**	**(*–)**	**(16)**
זעזוע קצר	**(19)**	**(*–)**	**(19)**
זעזוע ארוך	**(12)**	**(*–)**	**(12)**

* מייצג סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

(1) התללה - ירידה בריבית בטווח הקצר ועלייה בריבית בטווח הארוך.

(2) השטחה - עליה בריבית בטווח הקצר וירידה בריבית בטווח הארוך.

השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על הכנסות ריבית, נטו ועל הכנסות מימון שאינן מריבית:

	הכנסות ריבית	הכנסות מימון שאינן מריבית	סך הכל	הכנסות ריבית	הכנסות מימון שאינן מריבית	סך הכל
	31 בדצמבר 2019			31 בדצמבר 2018		
	במיליוני ש"ח					
שינויים מקבילים						
עליה במקביל של אחוז אחד	7	18	25	5	13	18
ירידה במקביל של אחוז אחד	(41)	(18)	(59)	(37)	(13)	(50)

(1) התרחיש כולל הנחת מגבלת ריבית שלילית.

<u>סיכון נזילות ומימון</u>: הסיכון לרווחי הקבוצה ולהונה הנובע מאי יכולתה לספק את צרכי נזילותה.

בסיכון זה נכלל הסיכון שהקבוצה לא תעמוד בהתחייבויות התשלום שלה במועד (Funding Risk) וסיכון שמשבר כלשהו יגרום לבנקים לסרב להעמיד אשראי לקבוצה באופן חריג.

הקבוצה חשופה לסיכון נזילות (במטבע ש"ח בלבד) הנובע מהחשיפות הבאות:

- אי התאמת מח"מ בגין פעילות אשראי צרכני ועסקי המייצרות צרכי נזילות קבועים לטווח ארוך.
- Cash Management – פעילות הסליקה וההנפקה מייצרת צרכי נזילות בשל הבדלי עיתוי בין מועד חיוב הלקוחות למועד זיכוי בתי העסק. צרכי הנזילות הינם בעיקר לטווח קצר ובימים קבועים בכל חודש.

<u>אופן ניהול ומדידה</u>

<u>סיכוני שוק</u> – מדיניות הקבוצה בנושא ניהול סיכוני שוק מבוססת על ניהול החשיפות לסיכוני שוק, במסגרת מגבלות כמותיות שנקבעו על חשיפות אלו וכן מגבלות כמותיות על מכשירי הגידור. האמצעים בהם נעשה שימוש לצורך העמידה במגבלות שנקבעו, כוללים רכישת מכשירים פיננסיים נגזרים בכל מגזרי ההצמדה; השקעה וגיוס מכשירים פיננסיים לא סחירים (פיקדונות/הלוואות מבנקים במגזרי ההצמדה). ניהול סיכוני השוק מבוצע תוך לקיחת סיכונים מבוקרים בכפוף למגבלות החשיפה המאושרות המהוות מרכיב בתיאבון הקבוצה לסיכון, בהתאם למדיניות הנקבעת מעת לעת ע"י הדירקטוריון, תוך שימוש במכשירים פיננסיים מאושרים.

<u>סיכוני הריבית</u>: הקבוצה מבצעת מדידה חודשית המציגה את השפעת שינוי מקבילי בשיעורי הריבית (סיכון תמחור מחדש) על שווים הכלכלי של הפער בין נכסים נושאי ריבית קבועה להתחייבויות נושאות ריבית קבועה. מדידה זו מתבצעת בחלוקה לפי מגזרי הצמדה.

בנוסף, הקבוצה מבצעת מדידה חודשית המציגה את השפעת שינוי מקבילי בשיעורי הריבית על רווחי הקבוצה (סיכון חשבונאי). לאור חוסר המהותיות בקבוצה של סיכוני עקום התשואה, סיכון בסיס וסיכון אופציות, סיכונים אלו לא נמדדים ולא נקבעו לגביהם מגבלות. הקבוצה תשקול מדידה והחלת מגבלות במידה ורמת החשיפה תשתנה ולכל הפחות אחת לשנה. בסמכותו של ראש חטיבת אסטרטגיה ומשאבים לבצע גידור חלקי או מלא של הסיכון.

<u>סיכוני מדד</u>: הקבוצה מבצעת מדידה חודשית של היקף החשיפה לשינוי במדד המחירים לצרכן. בסמכותו של ראש חטיבת אסטרטגיה ומשאבים לבצע גידור חלקי או מלא של הסיכון.

מאחר והדוחות הכספיים של הקבוצה מדווחים בשקלים ללא הצמדה, הרי שלקבוצה אין חשיפה למגזר השקלי הלא צמוד. בהתאם, לא מתבצעת מדידת חשיפה על המגזר השקלי הלא צמוד.

ניהול ומדידת סיכוני המטבע: חשיפת מחזורים בגין עסקאות בהן יש המרת מטבע בתהליך בעסקאות תיירים בארץ וישראלים בחו"ל. מאחר והחשיפה אינה מהותית מבחינת רווחיות הקבוצה ובשל התשומות הרבות הנדרשות לצורך ביצוע גידור והשינויים הטכנולוגים הנדרשים, לא מבוצעת פעילות הגנה לחשיפת מחזורים.
חשיפת מחזורים בגין ניהול שוטף של יתרות מט"ח- הקבוצה שואפת להשאיר בחשבונותיה יתרת מט"ח בסכום האמור לכסות את יתרת הזכאים בגין פעילות תיירים בארץ במטבעות בהם החשיפה מהותית בכלל ובמטבע הדולר בפרט.

חשיפה תזרימית - הקבוצה לא מבצעת הגנה לחשיפה התזרימית בגין פעילות שוטפת בשל:

- רמת אי הודאות הגבוהה בתזרימי המט"ח (הנובעים ברובם מתשלומים/תקבולים מארגונים הבינלאומיים שמחושבים על בסיס מחזורים במספר רב של מטבעות שונים).
- חוסר המהותיות מבחינת רווחיות הקבוצה.
- המורכבות הגדולה בביצוע חשבונאות גידור (בלעדיה ההגנה תוצג כספקולטיבית מבחינה חשבונאית).
- עלויות הגידור הלא מבוטלות והתשומות הרבות הנדרשות לצורך ביצוע הגנות.

למרות האמור לעיל, בהתחשב בשיקולי עלות תועלת, בסמכותו של ראש חטיבת אסטרטגיה ומשאבים לבצע גידור ספציפי לתזרים במט"ח ידוע מראש בסכום מהותי (כגון: רכישת מערכת מחשוב). גידור חלקי או מלא יבוצע תוך שימוש במכשירים פיננסיים מאושרים ובכפוף למגבלות במסמך המדיניות. הקבוצה בוחנת סימנים מקדימים העלולים להצביע על עלייה בסיכון השוק באמצעות אינדיקאטורים שונים.

חשיפה חשבונאית בגין מאזני הקבוצה
הקבוצה מבצעת מדידה רבעונית של החשיפה בהתאם לנתוני הדוחות הכספיים. בהתאם למצב החשיפה, מבוצע גידור חלקי או מלא של הסיכון תוך שימוש במכשירים פיננסיים מאושרים ובכפוף להגבלות המדיניות.

ניהול ומדידת סיכון נזילות
בחודש אפריל 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראות ניהול בנקאי תקין 470 ("כרטיסי חיוב") ו- 221 ("יחס כיסוי נזילות"). תיקונים אלה כוללים את השינויים הבאים:

- תאגיד בנקאי יידרש להעביר את הכספים בגין החיובים החודשיים בכרטיסי חיוב, שהונפקו על ידו או הונפקו בהנפקה משותפת על ידו ועל ידי הקבוצה המתפעלת ללקוחותיו, לא יאוחר מהמועד בו הקבוצה המתפעלת נדרשת להעבירם לסולק בגין אותו חודש, ללא תלות בזהות הסולק.
- חברות כרטיסי אשראי תהיינה פטורות מעמידה בדרישות הנזילות האמורות בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 221, אולם הן תחויבנה להחזיק מודל פנימי לניהול הנזילות, ולהחזיק בכל עת די נכסים נזילים לכיסוי צרכי הנזילות שלהן.

הקבוצה מנהלת מודל נזילות פנימי למדידת סיכון הנזילות באמצעות מספר מדדי נזילות שנקבעו על ידי הדירקטוריון. מודל הנזילות מספק מענה לצרכי הנזילות של הקבוצה בעת שגרה ובעת תרחישי לחץ שונים המתאימים לאופי וסוג פעילות הקבוצה תוך התבססות על כרית נזילות מספקת.
הקבוצה מבצעת מדידה אחר סט אינדיקאטורים לזיהוי לחצי נזילות.
הקבוצה מצמצמת את סיכון הנזילות, בין היתר, על ידי:

- דאגה לקיום מסגרות אשראי בנקאיות מאושרות, הגדולות באופן משמעותי מהניצול המקסימאלי של אשראי הקבוצה בפועל בבנקים.
- דאגה לקיום מסגרות אשראי מובטחות/כרית נזילות.
- בחינה מעת לעת של אפשרות למימון חוץ בנקאי לשם גיוון מקורות.
- גיוון מקורות המימון הבנקאיים על ידי ניהול חשבונות בנק בכל הבנקים הגדולים בישראל.

- ניהול שוטף של מערכת לניהול תזרים מזומנים.

כל מדידה שמבוצעת ועל סמך תוצאותיה מתקבלות החלטות לניהול הסיכונים מבוקרת ע"י גורם נוסף.

אחת לרבעון מתכנס פורום לניהול סיכוני שוק ונזילות בו משתתפים בין היתר מנהל הסיכונים הראשי, ראש חטיבת אסטרטגיה ומשאבים והחשבונאי הראשי. הפורום דן בין היתר בנאותות ומהימנות כלי המדידה, המודלים והמגבלות לניהול סיכוני שוק ונזילות.

סיכון תפעולי

סיכון להפסד כתוצאה מאי נאותות או מכשל של תהליכים פנימיים, אנשים ומערכות או כתוצאה מאירועים חיצוניים.
קיימים מצבים בהם עקב התממשותו של סיכון תפעולי מתממשים סיכונים אחרים ממכלול משפחות הסיכון. הסיכון התפעולי שלוב בכל קווי העסקים, המוצרים, המערכות ותהליכי העבודה המבוצעים בקבוצה.

הקבוצה פועלת בהתאם לניהול בנקאי תקין בנושא ניהול סיכונים תפעוליים, תוך קיום ממשל תאגידי הולם התומך בסיכון. מדיניות ניהול סיכונים תפעוליים מגדירה עקרונות לניהול סיכונים תפעוליים בכל יחידות הקבוצה, במטרה להבטיח את אפקטיביות הניהול, הבקרה והשליטה בסיכונים המהותיים הגלומים בכל סוגי הפעילויות, התהליכים, המוצרים, המערכות וקווי העסקים.

החטיבות השונות נוטלות על עצמן סיכונים תפעוליים כחלק בלתי נפרד מפעילותן השוטפת. לפיכך, ראשי החטיבות אחראים לניהול הסיכונים התפעוליים בחטיבותיהם.
יחידת ניהול סיכונים כולל מהווה קו הגנה שני ואחראית לניהול הבלתי תלוי של הסיכונים התפעוליים, לרבות, גיבוש מדיניות לניהול סיכונים, מתודולוגיות, כלים ומערכות לניהול תהליכי הזיהוי, הערכה וניתוח הסיכונים, לרבות הערכת אפקטיביות הבקרות.
בכל חטיבה מונו בקרי סיכונים חטיבתיים בתאום עם חטיבת ניהול סיכונים המסייעים למנהל החטיבה בניהול הסיכונים ובמשימות ממשל תאגידי.

סקר סיכונים תפעוליים מבוצע אחת לשלוש שנים או במהלך שלוש שנים, ע"י מנהל מוקד הסיכון, בסיוע בקר הסיכונים החטיבתי ובהנחיה מקצועית של יחידת ניהול סיכונים כולל. במסגרת הסקר מזוהים תהליכי העבודה ביחידה הרלוונטית ומבוצעת בחינה מחדש של מפות הסיכונים, לצורך עדכונם כתוצאה מחשיפה לסיכונים תפעוליים חדשים, שינויים במאפייני הסיכונים שהוגדרו ו/או התממשותם של סיכונים תפעוליים ואחרים, תוך שימת דגש לקטגורית מעילות והונאות, מיקור חוץ, סיכוני המשכיות עסקית וסיכוני סייבר. בהמשך לזיהוי הסיכונים, מבוצעת הערכת רמת הסיכון השורשי והשיורי לכל סיכון.
הערכת הסיכונים מבוצעת על פי מתודולוגיה סדורה בהתייחס להערכת החשיפה לסיכון, בהתאם לניסיון הנצבר לגביו לרבות השפעת ממצאי דוחות ביקורת, אירועי כשל ותוצאות מדידת אינדיקאטורים לסיכון וכוללת התייחסות לסיכון המובנה ולסיכון השיורי, בהתחשב באפקטיביות הבקרה המיושמת ביחס לסיכון התפעולי. האחריות לזיהוי והערכת הסיכון התפעולי חלה על מנהל מוקד סיכון כאשר ליחידת ניהול סיכונים כולל סמכות להכריע במסגרת אתגור ותיקוף מפות הסיכונים של הקבוצה.
בקבוצה מבוצע תהליך של זיהוי סיכונים תפעוליים גם באופן שוטף ובפרט בעת שינוי בתהליכי עבודה קיימים, שינוי מבנה ארגוני, בעת השקת מוצרים חדשים ופעילויות חדשות וכן במסגרת תחקירי אירועים.

גיבוש תכניות להפחתת הסיכונים

על פי מתודולוגיה לזיהוי והערכת סיכונים, מגובשת תכנית הפחתת סיכונים תוך תעדוף הטיפול לפי שיקולי עלות תועלת המתייחסת לשני מצבים:

- סיכונים הניתנים להפחתה: הוספת בקרות חדשות (בקרות מומלצות), שיפור בבקרות קיימות, שיפור בתהליכי עבודה, הוספת וריענון נהלים והדרכה.
- סיכונים שאינם ניתנים להפחתה: מנהל מוקד סיכון, לאחר בחינה של אפשרויות הפחתה, רשאי להחליט לקבל על עצמו את הסיכון, כאשר סיכונים אלה מחייבים את אישור הסמנכ"ל. בנוסף, בגין סיכונים מהותיים שאינם ניתנים להפחתה, יבוצע מעקב שוטף ומוקפד ובחינה תקופתית אחת לרבעון לכל הפחות. כמו כן, מנהל מוקד סיכון יכול להמליץ על הפסקת הפעילות בה מתקיים סיכון מהותי, שאינו ניתן להפחתה.

דיווח ותחקור אירועי הפקת לקחים

במסגרת הפעילות העסקית של הקבוצה עלול להתרחש אירוע כשל אשר יחייב דיווח ותחקור לשם הפקת לקחים, זאת כחלק מניהול מיטבי של הסיכון התפעולי שמובנה בכלל המוצרים, הפעילויות, התהליכים והמערכות ובהתאם להנחיות בנק ישראל. אירועי הפקת לקחים וסקרי הסיכונים התפעוליים מוזנים במערכת מידע ייעודית לניהול הסיכון התפעולי ומייצרים תמונה כוללת לרמת הסיכון התפעולי בקבוצה.

למידע נוסף לגבי הסיכון התפעולי, ראו בפרק הסיכונים בדוח "גילוי של נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים" באתר החברה.

סיכוני הונאה

פעילות הקבוצה חושפת לנזקי הונאה מסוגים שונים ומהווה חשיפה מהותית לסיכונים תפעוליים.

מחלקת ניהול סיכוני הונאה בחטיבת ניהול סיכונים, אחראית על ניהול וגידור החשיפה להונאה הן בהיבט כרטיס האשראי והן בהיבט סליקת בתי עסק ומזעור הנזקים הגלומים מהונאה בפעילות זו.

בהיבט כרטיסי האשראי קיימים סיכוני הונאה שהינם בין היתר: גניבה, זיוף, שימוש במספרי כרטיס ע"י מי שאינו מחזיק הכרטיס בעסקות מקוונות, גניבת זהות ועוד. בחברה קיים מוקד ניטור מאויש 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע, העושה שימוש במערכת מניעת הונאות לניטור עסקות המבוצעות בכרטיסי אשראי של הקבוצה בארץ ובחו"ל. הקבוצה חוסמת עסקאות וכרטיסים החשודים בהונאה בזמן אמת, ע"י חוקים עסקיים ומודל סטטיסטי המוטמעים במערכת מניעת ההונאות.

בהיבט הסליקה קיימים סיכונים שהינם בין היתר: שיתוף פעולה של בתי עסק עם גורמים עבריינים, שימוש בעל העסק בכרטיס אשראי של לקוחותיו לטובתו האישית, הונאת לקוחות כגון העברת כרטיסים שלא באישור הלקוח מבית עסק לבית עסק, פעילות בלתי חוקית במסחר אלקטרוני ועוד. הקבוצה מנטרת את פעילות הסליקה של בתי העסק ובתי עסק הנמצאים עוסקים בהונאה כלפי הקבוצה ו/או כלפי מחזיקי כרטיס מנותקים ממערכות הסליקה. במקרה בו אותרה זליגת מידע מבית עסק הסולק עם הקבוצה, מחלקת ניהול סיכוני הונאה פועלת באופן מיידי לגידור האוכלוסייה.

יחידת ניהול סיכונים כולל מהווה קו הגנה שני לסיכון התפעולי ואחראית לניהול בלתי תלוי של הסיכון התפעולי, לרבות אתגור מדיניות לניהול הסיכון, קביעת מתודולוגית לפרופיל הסיכון, הערכה וניתוח סיכונים לרבות הערכה תקופתית של אפקטיביות הבקרות.

למידע נוסף לגבי הסיכון התפעולי, ראו בפרק הסיכונים בדוח "גילוי של נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים" באתר החברה.

סיכונים אחרים

סיכוני טכנולוגית המידע לרבות אבטחת מידע וסייבר

סיכוני טכנולוגיית מידע - סיכונים הנובעים משימוש או מהיעדר שימוש של הקבוצה בטכנולוגיית מידע או מתלות של הקבוצה בה, לרבות אי ביצוע התאמות לשינויים בסביבה העסקית.
סיכונים אלה נחלקים לשתי קבוצות ייחוס: סיכונים רוחביים ותשתיתיים להם השלכה על כלל מערכות הארגון, וסיכונים החלים על מערכות ותשתיות ספציפיות, אל מול התהליך העסקי הנתמך על ידם.

סיכוני אבטחת מידע והגנת הסייבר - אירוע סייבר הינו אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכות מחשוב או מערכות ותשתיות מבוססות מחשב על ידי גורמים חיצוניים או פנימיים. התממשות סיכון סייבר עלולה לשבש את פעילותה התקינה של הקבוצה ולגרום לנזקים שונים כגון מניעת שירות, חשיפת פרטי מידע, מחיקה ושיבוש נתונים, ירידה באמון הציבור ופגיעה בתדמית ובמוניטין הקבוצה.
מרחב הסייבר הינו כלל המערכות, רשתות התקשורת ומסדי הנתונים, המכילים, בין השאר, גם מידע חיוני לקבוצה, אפשרויות לפעילות בלתי אמצעית אל מול מערכות המידע של הקבוצה ומערכות תפעוליות התומכות בפעילות הקבוצה, כל זאת ללא תלות במיקום הגאוגרפי של הניגשים אליהם.
מימוש יעדי אבטחת מידע מתבצע באמצעות יישום שורה של אמצעי הגנה ובקרה החל ממסמכי מדיניות ונהלים, קביעת תחומי אחריות וסמכות, התקנת טכנולוגיות הגנה וכלה בניטור וטיפול באירועי אבטחה. כמו כן, הקבוצה מתרגלת מבצעי תקיפה קיברנטיים לבדיקת עמידות הבקרות.
סקרי אבטחת מידע ומבדקי חדירה למערכות הקבוצה מבוצעים ע"י חברות חיצוניות בלתי תלויות המתמחות בתחום אבטחת מידע וסיכוני טכנולוגיות מידע. תדירות עריכת הסקר נקבעת בהתאם לקריטיות המערכת והסיכון הטמון בה. בנוסף, הקבוצה מתרגלת התמודדות עם תקיפות סייבר כחלק אינטגרלי משגרת הפעילות.

סיכון ציות (לרבות איסור הלבנת הון ומימון טרור)

סיכון ציות - סיכון לאי עמידה בהוראות וכללי רגולציה (לרבות היבטי הוגנות), שהתממשותו עלולה להוביל להטלת סנקציות ו/או להיווצרות הפסד כספי (כתוצאה מתביעה ייצוגית, הטלת קנסות/עיצומים וכדומה) ו/או פגיעה במוניטין. סיכון הציות מתאפיין בנקודות השקה עם סיכון תפעולי, סיכון משפטי וסיכון מוניטין.
קצינת הציות היא הגורם המקצועי הראשי אשר מסייע לדירקטוריון ולהנהלה לנהל את סיכון הציות הכולל בקבוצה ואשר אחראי לביצוע הערכת אפקטיביות ניהול סיכון זה.
בנוסף לקצינת הציות, מונו בקבוצה מנהלי סיכוני הציות, האחראים לניהול סיכון ציות בהוראות פרטניות שבתחום מומחיותם, כקו ההגנה השני.
קצינת הציות אחראית גם על ניהול סיכון ההתנהגות (CONDUCT) ומזעור החשיפות הנובעות מסיכון זה, בין היתר, באמצעות הנחלת תרבות ארגונית המקדמת ערכי הוגנות והגינות.
סיכון הלבנת הון ומימון טרור הינו הסיכון להטלת עיצום כספי ו\או אחריות פלילית על התאגיד ועל נושאי משרה בו ו\או פגיעה במוניטין הקבוצה ו\או פגיעה בקשרים עם מוסדות פיננסיים אחרים, לאור אי עמידה בהוראות הדין והאסדרה החלות על הקבוצה שעניינם איסור מימון טרור ואיסור הלבנת הון.
כחלק מניהול סיכון זה מובילה קצינת הציות, האחראית על מילוי החובות של הקבוצה מכוח דיני איסור הלבנת הון, תהליכים לחיזוק סביבת הבקרה אשר תפקידם להקטין את הסיכון לניצול הקבוצה להלבנת הון ומימון טרור. סביבת בקרה זו מורכבת מכלל קווי ההגנה בארגון, לרבות:
קווי העסקים אשר מהווים קו הגנה ראשון, העוברים הדרכות מקצועיות בתחום. בנוסף, בקווי העסקים פועלים נאמני ציות, המשמשים מוקד ידע זמין, מבצעים בקרות ומקיימים ממשק הדוק עם עובדי מדור איסור הלבנת הון.

מדור איסור הלבנת הון ומימון טרור מהווה קו ההגנה השני ותפקידו להעריך, למדוד ולנטר את הסיכון. המדור פועל לשיפור מתמיד של סביבת הבקרה והתשתיות התומכות בה לרבות עדכון מסמכי מדיניות ונהלים, מערכות תומכות, ביצוע הדרכות, דיווחים לרשויות המוסמכות, מעקב אחר התפתחות הסיכון לרבות מעקב אחר עדכוני רגולציה וחשיפה הנובעת ממוצרים ופעילויות חדשות, כל זאת לצד ממשק עבודה סדור עם הביקורת הפנימית והאגף לייעוץ משפטי, והכל בהתאם למדיניות איסור הלבנת הון אשר אושרה על ידי הדירקטוריון.

סיכון משפטי ורגולציה

סיכון משפטי הינו חלק מהסיכון התפעולי בהתאם לנוהל בנקאי תקין בנושא ניהול סיכונים תפעוליים ומוגדר כסיכון להפסד, אובדן הכנסות או פגיעה עסקית בין היתר, כתוצאה מהעדר אפשרות לאכוף באופן משפטי קיומו של הסכם, או מאי ידיעת הוראות הדין או פרשנות שגויה להן, לרבות חקיקה ראשית או משנית, הוראות רשויות פיקוח וכיו"ב, המחייבות את הקבוצה לפעול בהתאם להן, או מחשיפה להליכים משפטיים נגד הקבוצה נגד מי מעובדיה או נושאי המשרה שלה. הסיכון המשפטי כולל בין היתר חשיפה לקנסות או צעדי עונשין, כתוצאה מפעילות פיקוחית אכפתית, כמו גם מהסדרים פרטניים ועוד. הסיכון המשפטי כולל את הסיכון הרגולטורי הנובע משינויים בחקיקה והתפתחויות רגולטוריות שונות בתחום הפסיקה, התקינה והחקיקה מכוחן מוטלות חובות על הקבוצה.
סיכון רגולטורי הינו סיכון הנובע, בין היתר, מאי יישום, או יישום שגוי של הוראות רגולטוריות שונות, אשר מכוחן מוטלות חובות על הקבוצה.

במסגרת ניהול הסיכונים המשפטיים, פועלת הקבוצה לאיסוף וריכוז מידע בקשר לסיכונים משפטיים ובכלל זה מידע לגבי שינויי חקיקה ו/או עדכוני פסיקה, בעלי השלכה מהותית על פעילות הקבוצה, וכן מנהלת מעקב אחר תביעות והליכים משפטיים מהותיים בהם מעורבת הקבוצה.
במסגרת זו נערך מעקב שוטף אחר שינויי דין ואסדרה בעלי השפעה מהותית על פעילות הקבוצה, על מנת להיערך ליישומם ולצמצם את החשיפה שעלולה לנבוע מאי מילוים.

טבלת גורמי סיכון

טבלה זו מתייחסת להערכת הסיכונים ברמת קבוצת כאל כפי שאושרו על ידי דירקטוריון והנהלת הקבוצה בתהליך ה- ICAAP לשנת 2019.
הערכת הסיכונים והשפעתם, כפי שתובא בטבלה להלן, הינה הערכה סובייקטיבית. לצורך הערכה זו הוגדרה השפעתם של הסיכונים, תוך שקלול הסבירות להתממשותם, כדלהלן:

- השפעה הוגדרה כגבוהה במידה והתממשות הסיכון עלולה לגרום לפגיעה מהותית בפעילות.
- השפעה הוגדרה כבינונית במידה והתממשות הסיכון עלולה לפגוע ביעדים העסקיים.
- השפעה הוגדרה כנמוכה במידה והתממשות הסיכון עלולה להביא לפגיעה לא מהותית בתוצאות העסקיות.

	גורם הסיכון	השפעת הסיכון	תיאור הסיכון
1.	**השפעה כוללת של סיכוני אשראי**	בינוני-גבוה	סיכון להיווצרות הפסדים כתוצאה מחוסר יכולת של לווה או צד נגדי לעמוד בהתחייבויותיו, בחלקן או במלואן, כלפי הקבוצה ובכפוף לתנאים שהוסכמו. הקבוצה מפחיתה את הסיכון באמצעות יישום דרישות ניהול בנקאי תקין בנושא ניהול סיכון אשראי, קביעת מדיניות אשראי וניהול סיכוני אשראי לרבות מגבלות חשיפה המתייחסות, בין השאר, לסוגי הלווים, מגזרי פעילות, בטחונות, בקרות אשראי ותהליך חוות דעת שנייה.
1.1	סיכון בגין איכות לווים ובטחונות	בינוני-גבוה	
1.2	סיכון בגין ריכוזיות ענפית	נמוך-בינוני	
1.3	סיכון בגין ריכוזיות לווים/קבוצת לווים	נמוך-בינוני	
2.	**השפעה כוללת של סיכוני שוק**	נמוך-בינוני	סיכון לפגיעה בהון החברה, הנובע משינויים בשיעורי הריבית, שערי חליפין, אינפלציה, מחירי ניירות ערך וכדומה. חשיפת הקבוצה נובעת בעיקר מחשיפת ריבית ובסיס בתיק הבנקאי של הקבוצה.
2.1	סיכון ריבית	נמוך	
3.	**סיכון נזילות**	נמוך-בינוני	סיכון לרווחי הקבוצה ולהונה, הנובע מאי יכולת לספק את צרכי נזילותה. בסיכון זה נכלל הסיכון שהקבוצה לא תעמוד בהתחייבויות התשלום שלה במועד וסיכון שמשבר כלשהו יגרום לבנקים לסרב להעמיד אשראי לקבוצה באופן חריג.
4.	**סיכון תפעולי**	בינוני-גבוה	סיכון להפסד כתוצאה מאי נאותות או כשל של תהליכים פנימיים, אנשים ומערכות או כתוצאה מאירועים חיצוניים. קיימים מצבים בהם עקב התממשותו של סיכון תפעולי מתממשים סיכונים אחרים ממכלול משפחות הסיכון. הסיכון התפעולי מובנה בכל המוצרים, הפעילויות, התהליכים והמערכות בקבוצה. הקבוצה בוחנת באופן שוטף הן את החשיפה לסיכון התפעולי ואירועי התממשותו, מיישמת בקרות על התהליכים השונים ופועלת להבטחת יכולות השרידות וההתאוששות שלה. הקבוצה פועלת למיפוי וכימות מלאים של כלל הסיכונים התפעוליים.

	גורם הסיכון	השפעת הסיכון	תיאור הסיכון
5.	**סיכון משפטי, חקיקה ורגולציה**	בינוני	סיכון להפסד אובדן הכנסות או פגיעה עסקית בין היתר כתוצאה מהיעדר אפשרות לאכוף באופן משפטי קיומו של הסכם או מאי ידיעת הוראות הדין או פרשנות שגויה להן, לרבות חקיקה ראשית או משנית, הוראות רשויות פיקוח וכיו"ב, המחייבות את הקבוצה לפעול בהתאם להן, או מחשיפה להליכים משפטיים נגד הקבוצה נגד מי מעובדיה או נושאי המשרה שלה. הסיכון המשפטי כולל בין היתר חשיפה לקנסות או צעדי עונשין, כתוצאה מפעילות פיקוחית אכפתית, כמו גם מהסדרים פרטניים ועוד. הסיכון המשפטי כולל את הסיכון הרגולטורי הנובע משינויים בחקיקה והתפתחויות רגולטוריות שונות בתחום הפסיקה, התקינה והחקיקה מכוחם מוטלות חובות על הקבוצה. הקבוצה מעריכה כי המעקב שהיא מנהלת אחר שינויי חקיקה צפויים והיערכותה ליישומם מפחיתה סיכון זה.
6.	**סיכון מוניטין**	נמוך-בינוני	סיכון לפגיעה מהותית וממושכת בעסקי הקבוצה ובחוסנה הפיננסי כתוצאה מפגיעה בדימויה בעקבות פרסומים שונים, מכוונים או שגויים, שנוצרו לה בקרב לקוחות הקבוצה, עובדים, ספקים, צדדים קשורים, בעלי מניות ומשקיעים (קיימים או פוטנציאליים) וגורמי פיקוח. הקבוצה פועלת למזעור סיכון זה באמצעות יישום מדיניות לניהול סיכוני מוניטין בקבוצה, ניטור אינדיקטורים לסיכון ובנוסף על ידי פיקוח ובקרה שוטפים על יישום הוראות ונהלים מול לקוחות, ספקים ועובדים.
7.	**סיכון טכנולוגיית המידע**	בינוני-גבוה	סיכונים הנובעים משימוש או מהעדר שימוש של תאגיד בטכנולוגית מידע, מתלותו של תאגיד בה לרבות אי ביצוע התאמות לשינויים בסביבה העסקית. סיכונים אלה נחלקים לשתי קבוצות ייחוס: סיכונים רוחביים ותשתיתיים (ITGC וסיכוני אבטחת מידע), להם השלכה על כלל מערכות הארגון, וסיכונים החלים על מערכות ותשתיות ספציפיות, אל מול התהליך העסקי הנתמך על ידם. הקבוצה בוחנת באופן שוטף את החשיפה לסיכון, מיישמת בקרות על התהליכים השונים ופועלת להבטחת יכולות השרידות וההתאוששות שלה. הקבוצה פועלת למיפוי וכימות מלאים של כלל סיכוני טכנולוגיות המידע וכן לביצוע מבדקי חדירה וסקרי סיכונים קברניטים.
8.	**סיכון אסטרטגי**	בינוני-גבוה	סיכון עסקי הנוצר בגין מעשה (כגון החלטות עסקיות שגויות או יישום לא נאות) או בגין מחדל (כגון העדר תגובה לשינויים בתחרות), שבהתממשותו עלול להביא לאי עמידה מהותית ביעדי התכנית האסטרטגית של הקבוצה לאורך זמן ואף למנוע מהקבוצה לשמור על מעמדה כשחקן רלוונטי ומשמעותי בשוק כרטיסי האשראי והאשראי החוץ-בנקאי.

	גורם הסיכון	השפעת הסיכון	תיאור הסיכון
9.	**סיכון ציות**	בינוני-גבוה	סיכון לאי עמידה בהוראות וכללי רגולציה (לרבות היבטי הוגנות), שהתממשותו עלולה להוביל להטלת סנקציות או להיווצרות הפסד כספי (כתוצאה מתביעה ייצוגית, הטלת קנסות/עיצומים וכדומה) ו/או פגיעה במוניטין. סיכון הציות מתאפיין בנקודות השקה עם סיכון תפעולי, סיכון משפטי וסיכון מוניטין.
10.	**סיכון הלבנת הון**	בינוני	הסיכון להפסדים ונזקים שמקורם בעבירות הקשורות בחוק איסור הלבנת הון ומימון טרור ואי קיום הוראות הצו והוראות ניהול בנקאי תקין 411 וכן ניצול הקבוצה על ידי צד ג' למימון או ביצוע פעולות בלתי חוקיות. התממשות הסיכון מקימה חשיפה לעיצומים כספיים, הטלת אחריות פלילית על הקבוצה ועל נושאי משרה בכירים ולסיכוני מוניטין, בעלי השלכות מהותיות.

מדיניות ואומדנים חשבונאיים קריטיים, בקרות ונהלים

מדיניות חשבונאית קריטית בנושאים קריטיים

הדוחות הכספיים של החברה ערוכים על פי המדיניות המפורטת בביאור 2 לדוחות הכספיים.

רמת ההסדרה של הדיווח הכספי של תאגידים בנקאיים הינה מהגבוהות בתחומי הדיווח הכספי בישראל. הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו הינן מקיפות, מפורטות, ומגיעות לעיתים עד כדי הכתבת הנוסחים שתאגיד בנקאי מחויב לנקוט בהם. עם זאת, ישנם תחומים בהם יישום המדיניות החשבונאית כרוך במידה גבוהה של הערכה ואומדן, אשר נערכים על ידי הנהלת התאגיד הבנקאי במהלך עריכת הדוחות הכספיים.

יישומם של כללי החשבונאות המקובלים והוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו על ידי הנהלת החברה כרוך אפוא לעיתים בהנחות, הערכות ואומדנים שונים המשפיעים על הסכומים המדווחים של נכסים והתחייבויות, לרבות התחייבויות תלויות, ועל התוצאות הכספיות המדווחות של החברה. ייתכן שהתממשותם בעתיד של ההערכות והאומדנים כאמור, יהיה שונה מכפי שהוערך בעת עריכת הדוחות הכספיים.

חלק מהאומדנים ומההערכות בהם נעשה שימוש, כרוך במידה רבה של אי ודאות או רגישות למשתנים שונים. אומדנים והערכות מסוג זה שהשתנותם עשויה להשפיע באופן מהותי על התוצאות הכספיות המוצגות בדוחות הכספיים נחשבים לאומדנים והערכות בנושאים "קריטיים".

הנהלת החברה בדעה כי האומדנים וההערכות שיושמו בעת עריכת הדוחות הכספיים הינם נאותים ונעשו על פי מיטב ידיעתה ושיקול דעתה המקצועי.

אומדנים חשבונאיים קריטיים

א. הפרשה בגין הפסדי אשראי

החברה מיישמת את ההוראה בדבר "המדידה והגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי" ובהתאם קבעה נהלים לסיווג האשראי ולמדידת ההפרשה להפסדי אשראי, כדי לקיים הפרשה ברמה נאותה לכיסוי הפסדי אשראי צפויים.

ההפרשה לכיסוי הפסדי האשראי הצפויים בהתייחס לתיק האשראי מוערכת באחד משני מסלולים: "הפרשה פרטנית" ו"הפרשה קבוצתית".

כמו כן, בוחנת החברה את הנאותות הכוללת של ההפרשה להפסדי אשראי.

במסגרת זו נקבע כי חובות הנבחנים על בסיס קבוצתי יימחקו חשבונאית כאשר הם הופכים לחובות בפיגור של 150 ימים או יותר.

הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי משקפת הפרשות לירידת ערך בגין הפסדי אשראי שאינם מזוהים פרטנית, הגלומים בקבוצות גדולות של חובות קטנים בעלי מאפייני סיכון דומים. שיעור ההפרשה מתבסס על שיעורי הפסד היסטוריים בחלוקה בין אשראי בעייתי לאשראי לא בעייתי, החל משנת 2011 (להלן: "שיעור הפסדי העבר"). בנוסף, לצורך קביעת שיעור ההפרשה הנאות מתחשבת החברה גם בגורמים סביבתיים רלוונטיים לסיכויי הגביה, לרבות מגמות בהיקפי האשראי, נתונים מאקרו כלכליים, הערכת איכות כללית של האשראי, שינויים בנפח ובמגמה של יתרות בפיגור ויתרות פגומות והשפעות השינויים בריכוזיות האשראי (להלן: "התאמה בגין גורמים סביבתיים").

שיעור ההתאמה בגין הגורמים הסביבתיים בגין אשראי לאנשים פרטיים, הינו לפחות 0.75% מיתרת האשראי שאינו בעייתי בכל מועד דיווח, למעט אשראי הנובע מחייבים בכרטיסי אשראי בנקאיים, ללא חיוב ריבית.

ההפרשה הקבוצתית בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים מבוססת על שיעורי ההפרשה שנקבעו עבור האשראי המאזני (כמפורט לעיל), תוך התחשבות בשיעור המימוש לאשראי הצפוי של סיכון האשראי החוץ מאזני.

בנוסף, בהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים, מכירה החברה בהפרשה להפסדי אשראי בגין לקוחות הנבחנים על בסיס פרטני, בהתאם להיוון תזרימי המזומנים הצפויים להתקבל מאותם לקוחות.

תהליך הערכת ההפסד הגלום בתיק האשראי (בעיקר בהפסד האשראי הנבחן על בסיס קבוצתי), כמתואר לעיל, מתבסס על אומדנים משמעותיים הכרוכים במידה רבה של אי וודאות. לשינוי באומדנים או בהערכות שתוארו לעיל, עשויה להיות השפעה מהותית על ההפרשה להפסדי אשראי המוצגת בדוחות הכספיים של החברה. יצוין עוד כי העקרונות שבבסיס ההוראה הביאו לגיבוש מתודולוגיה בנושאים שונים, תוך שימוש בהנחות, אומדנים ושיקול דעת. ייתכן שיחולו בעתיד שינויים מסוימים במתודולוגיה, בהנחות ובאומדנים האמורים. לפרטים בדבר המדיניות החשבונאית בנושא הפרשה להפסדי אשראי ראו סעיף ג'(4) לביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית לדוחות הכספיים.

ב. התחייבויות תלויות ותביעות משפטיות

נגד החברה וחברות בנות שלה תלויות ועומדות תובענות בנושאים שונים, ובכלל זה תובענות ייצוגיות ובקשות להכיר בתובענות כתובענות ייצוגיות.

הטיפול החשבונאי בהתחייבויות תלויות מתבצע בהתאם לכלל האמריקאי FAS-5 - Accounting for Contingencies, והוראות הנלוות אליו ובהתאם להנחיות והבהרות של הפיקוח על הבנקים, לרבות הוראות דיווח לציבור בעניין "טיפול חשבונאי בתביעות תלויות". בהערכת ההפרשה הנדרשת יש צורך לבחון את ההסתברות להפסד ולאמוד את סכומו. להערכות האמורות יש השלכה הן על עצם החובה לערוך הפרשה בגין התביעה והן על אופן הגילוי בדוחות הכספיים והיקפו.

הכלל האמריקאי קובע כי אם אין אפשרות להעריך את הסיכון, אין לערוך הפרשה בגינו, אך יש לתת לגביו גילוי אם הוא עלול להיות מהותי.

לצורך הערכת ההפסדים האפשריים בגין התביעות המוגשות נגד החברה, מתבססת הנהלת החברה, על חוות דעתם של היועצים המשפטיים המייצגים אותה בתביעות אלה. מטבע הדברים, חוות דעת אלה הן סובייקטיביות, ומתמודדות עם קשיי הערכה אובייקטיבים. קשיים אלה גדלים לאין שיעור ככל שמדובר בתובענות ייצוגיות.

כאמור, הנהלת החברה מתבססת על חוות דעתם של יועציהן המשפטיים. חוות דעת אלה הינן סובייקטיביות ומתמודדות עם קשיי הערכה אובייקטיבים. לפיכך, ייתכן שהתוצאות בפועל של חלק מהתביעות, תהינה שונות מאלה שהוערכו בחוות דעתם של היועצים המשפטיים. לאור היקף התביעות התלויות כנגד החברה ייתכן שלאי התממשות ההערכות כאמור, תהיה השפעה משמעותית על התוצאות הכספיות שלה.

הנהלת החברה בוחנת את התביעות אחת לרבעון ומעדכנת במידת הצורך את ההפרשות בגינן, על פי ההתפתחויות.

בהוראת הדיווח לציבור בעניין "טיפול חשבונאי בתביעות תלויות" נקבע כי בהערכת התביעות המשפטיות התלויות תתבסס הנהלת התאגיד הבנקאי על חוות דעת יועציה המשפטיים, אשר תקבענה את ההסתברות להתממשות החשיפה לסיכון בתביעות תלויות. התביעות סווגו בהתאם לתחומי ההסתברות להתממשות החשיפות לסיכון, כמפורט בביאור 2ג'(12) לדוחות הכספיים. בדוחות הכספיים נכללות הפרשות מתאימות בשל תביעות שתחום ההסתברות להתממשות החשיפה לסיכון בגינן הוערך כ"צפוי".

בדוחות הכספיים, ניתן גילוי להליכים משפטיים מהותיים המתנהלים כנגד החברה לפי הקריטריונים שפורטו בביאור 2ג'(12) לדוחות הכספיים. בנוסף, בביאור 23 ב' לדוחות הכספיים ניתן גילוי אודות סך החשיפה בגין תביעות שהוערכו, כולן או חלקן (בגין החלק הרלבנטי), כ-"אפשרי" (Reasonably Possible).

החברה חשופה לטענות/תביעות משפטיות שטרם נטענו/הוגשו (unasserted claims) וזאת, בין היתר, בהתקיים ספק בפרשנות הסכם ו/או הוראת דין ו/או אופן יישומם. חשיפה זו מובאת לידיעת החברה במספר דרכים, ובין היתר: באמצעות פניות או תלונות של צדדים שלישיים אל גורמים בחברה. בהערכת הסיכון הנובע מטענות או תביעות שטרם הוגשו מסתמכת החברה על הערכות פנימיות של הגורמים המטפלים וההנהלה ושל יועציה המשפטיים של החברה, המשקללות את הערכת הסיכוי להגשת תביעה, את הסיכוי להצלחת התביעה, אם וככל שתוגש ותשלומים בפשרה ככל שיהיו כאלה. ההערכה מבוססת על הניסיון שנצבר ביחס להגשת תביעות ועל הניתוח של הטענות לגופן. מטבע הדברים, לאור השלב הראשוני שבו מצוי ברור הטענה המשפטית, עשויה התוצאה בפועל להיות שונה מההערכה שנעשתה בשלב בו טרם הוגשה התביעה.

ג. הפרשה למבצעי מתנות

מחזיקי כרטיסי החברה צוברים במקביל לביצוע עסקאות נקודות לזכותם שגלומה בהן הטבה אשר קיים סיכוי שתמומש בעתיד. החברה נדרשת בהתאם לעקרונות חשבונאיים מקובלים לחשב את סך ההתחייבות שנוצרה לה בגין ההטבה הנ"ל.

הפרמטרים המשפיעים על ההפרשה למבצעי מתנות הינם כמות הנקודות שינוצלו ומחיר הנקודה. מחיר הנקודה נקבע אחת לחודש לפי שוויה הממוצע והמשוקלל של כל נקודה במהלך 12 החודשים האחרונים, כמות הנקודות שינוצלו נקבעת על פי ניתוחים כלכליים וכן על פי הניסיון הרב שנצבר בחברה בנוגע לשיעורי הניצול בפועל. שיעור הניצול המשוקלל של הנקודות שצברו לקוחות החברה ליום 31 בדצמבר 2019 מתוך סך יתרת הנקודות ברות הניצול ואשר שימש כאומדן להפרשה לנקודות הוא 90%.

מדיניות ההפרשה למבצעי מתנות נבחנת אחת לשנה ובאופן שוטף, כאשר ישנם סממנים לשינויים מהותיים במהלך השנה.

ד. זכויות עובדים

החברה מיישמת את כללי החשבונאות בארה"ב בנושא זכויות עובדים. במסגרת זו, בין היתר, החברה מכירה בסכומים המתייחסים לתכניות פנסיה ופיצויים ותכניות אחרות לאחר פרישה על בסיס חישובים הכוללים הנחות אקטואריות והנחות אחרות, כמפורט להלן. לפרטים נוספים בדבר אימוץ כללי החשבונאות בארה"ב בנושא זכויות עובדים, ראו סעיף ג'(11) לביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית לדוחות הכספיים.

חישוב מקדם ההיוון. שיעור ההיוון להטבות לעובדים מחושב על בסיס תשואת איגרות החוב הממשלתיות בישראל בתוספת מרווח ממוצע על איגרות חוב קונצרניות בדירוג AA (בינלאומי) ומעלה במועד הדיווח. משיקולים פרקטיים, נקבע כי המרווח ייקבע לפי ההפרש בין שיעורי התשואה לפדיון, לפי תקופות פירעון, על איגרות חוב קונצרניות בדירוג AA ומעלה בארה"ב, לבין שיעורי התשואה לפדיון, לאותן תקופות לפירעון, על איגרות חוב של ממשלת ארה"ב, והכול במועד הדיווח.

היבטים מסוימים ביישום המדיניות חשבונאית בנושאי אקטואריה. השימוש בחישובים אקטואריים כרוך בשימוש בכלים סטטיסטיים והערכות לגבי העתיד.

החישוב האקטוארי מבוסס על מספר פרמטרים ובכללם, תוחלת החיים הצפויה, גיל הפרישה של העובדים טרם מועד הפרישה לגמלאות, שיעור עליית השכר הריאלי הצפויה (בין 1.1% ל1.6% לשנה), ושיעור היוון. פרמטרים אלו נקבעו, בין היתר, על פי תצפיות שערך האקטואר והניסיון שנצבר בחברה. החישוב האקטוארי נערך לפי שיעור היוון מחושב, כמפורט לעיל. החישוב מתבסס גם על שיעורי העזיבה הממוצעים, לפי שכבות גיל, בהתאם לשיעורי הפרישה בפועל בעבר.

בנוסף, יישום המדיניות החשבונאית החדשה כרוך באומדנים ובשיקול דעת בעניינים הבאים:

- הגדרת התשואה לפדיון של איגרות חוב ממשלתיות בישראל הרלבנטיות לקביעת שיעור ההיוון, בשים לב, בין היתר, למח"מ ההתחייבות בגינה נערך החישוב האקטוארי;
- הגדרת המרווח שיתווסף לתשואה הבסיסית כאמור, כאומד לשיעור הסיכון, בהתבסס על נתוני ניירות ערך אמריקאיים רלבנטיים, כפי שהוגדר בהוראה (ראו לעיל);

מדי שנה נדרש להעריך את התשואה החזויה בנכסי התוכנית בשנה הקרובה. ההפרש בין התחשיב המתבסס על התשואה שהונחה לאחרונה לבין זה המתבסס על התשואה בפועל בתקופת הדיווח, ייכלל ברווח כולל אחר וייזקף לרווח והפסד בהתאם לאומדן תקופת השירות הממוצעת. (יצוין בהקשר זה, כי מתכונת טיפול זו עשויה לגרום לתנודתיות מסוימת ברווח השנתי המדווח, לרבות בגין שינויים באמדן תקופת השירות הממוצעת).

מענקי יובל והטבות לאחר פרישה. עובדי החברה זכאים למענקי יובלות בסכום קבוע בתום 20, 30 ו-40 שנות עבודה בחברה. כמו כן זכאים עובדי החברה לקבלת הטבות מסוימות לאחר צאתם לגמלאות. התחייבויות אלו תלויות במספר תנאים שיתממשו בעתיד.

בהתאם להוראות המפקח על הבנקים, נדרשת החברה לחשב עתודה בגין התחייבויות אלה על בסיס אקטוארי ולהציגה בערך נוכחי. החישוב האקטוארי מבוסס על הפרמטרים שצוינו לעיל.

העמדת חוות דעת האקטואר לעיון - חוות דעת האקטואר עומדת לעיון, בהסכמת נותנה, באתר האינטרנט של החברה, יחד עם הדוח השנתי של החברה לשנת 2019.

ה. מיסים נדחים

מיסים נדחים נרשמים בגין הפרשים זמניים בין ערכם של נכסים והתחייבויות במאזן לבין ערכם לצרכי מס. מיסים נדחים לקבל בגין הפרשי עיתוי נרשמים רק במידה שקרוב לוודאי שיווצר לגביהם חסכון במס במועד ההיפוך ואילו מיסים נדחים לקבל בגין הפסדים מועברים לצרכי מס נרשמים אך ורק במידה שמימוש נכס המס העתיד הנראה לעין הינו צפוי. לפיכך, בעת רישום מיסים נדחים לקבל נדרשת החברה לבצע הערכות ואומדנים לגבי אפשרויות ועיתוי מימוש נכסי המס בעתיד. לפרטים נוספים ראו ביאור 9 - הפרשה למיסים על הרווח לדוחות הכספיים.

ו. הפרשות למענקי עמידה ביעדים

החברה קשורה בהסכמים עם שותפים עסקיים שונים, שחלקם כולל רכיב מענק תלוי עמידה ביעדי ביצוע ארוכי טווח. חיזוי ההסתברות לעמידה ברבים מהיעדים מבוצע בהתאם לאומדנים הטובים ביותר הקיימים בידי החברה למועד פרסום הדוח. בשל המגבלות המובנות בביצוע אומדנים אלה, הנובעות, בעיקר, מפרקי הזמן הממושכים בין מועד פרסום הדוח הכספי לבין המועד הקובע לעניין קביעת העמידה ביעד, עשויים לחול פערים בין הצפי לתשלום מענקים כפי שנקבע בעת עריכת הדוחות הכספיים, לבין התשלום בפועל.

ז. בחינת ירידת ערך של נכסים לא פיננסיים

הנהלת החברה בוחנת מעת לעת אם מתקיימות נסיבות שמצריכות הפרשה לירידת ערך נכסים לא פיננסיים שבבעלות החברה. הערכה כאמור, על פי טיבה, כרוכה בהנחות ובאומדנים שיכולים להתברר בדיעבד כמוטים.
ירידת ערך של עלויות פיתוח עצמי של תוכנות מחשב. בחינת קיום ירידת ערך לגבי עלויות פיתוח עצמי של תוכנות מחשב תתבצע גם בהתקיים הסממנים שצוינו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב. לפרטים נוספים בדבר הסממנים כאמור, ראו סעיף ג'(10) לביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית.

בקרות ונהלים

בקרות ונהלים לגבי הגילוי. ברוח דרישות סעיף 302 לחוק סרבנס-אוקסלי (Sarbanes-Oxley Act of 2002), והוראות שפרסמה על פיו רשות ניירות ערך האמריקאית (SEC), קבע המפקח על הבנקים הוראה בעניין הצהרה לגבי גילוי בדוחות רבעוניים ושנתיים של תאגידים בנקאיים.

במטרה לבסס הצהרות אלה, בחנה החברה, בסיוע חיצוני, את התהליכים העיקריים של הפקת והעברת מידע הקשור לדוחות הכספיים ביחידות השונות של החברה ונבחנו הבקרות המיושמות בתהליכים אלה. במסגרת בחינה זו מופו תהליכי העברת המידע ותועדו במפורט, לרבות הבקרות המיושמות בהליכים, וגובשו בקרות חדשות, נוספות, שהוטמעו בתהליכי העבודה.

הוראות ניהול בנקאי תקין מס' 309. ביום 28 בספטמבר 2008 פרסם בנק ישראל את הוראות ניהול בנקאי תקין מס' 309, ברוח דרישות סעיף 404 לחוק סרבנס-אוקסלי (Sarbanes-Oxley Act of 2002), המחייבת את הנהלת החברה לעמוד בדרישות הבאות: הבטחת קיומן של בקרות ונהלים לגבי גילוי ובקרה פנימית על דווח כספי; הערכת האפקטיביות של הבקרות והנהלים לגבי הגילוי בסוף כל רבעון; הערכת הבקרה הפנימית על דווח כספי בתום כל השנה, וכן להעריך בתום כל רבעון את השינויים בבקרה הפנימית שארעו במהלך הרבעון, שהייתה להם, או שהייתה אמורה להיות להם, השפעה מהותית על הבקרה הפנימית על דווח כספי.

במהלך שנת 2019 התבצע תהליך של תיקוף ועדכון תהליכים קיימים ובדיקות אפקטיביות למערך הבקרה הפנימית על דיווח כספי, באמצעות יחידת SOX שפועלת במסגרת מערך החשבות.

בהסתמך על הממצאים שעלו בבדיקת אפקטיביות הבקרה הפנימית, כאמור, העריכה הנהלת החברה בשיתוף המנהל הכללי והחשבונאי הראשי, את האפקטיביות של הבקרות בתקופה המכוסה בדוח לגבי הדיווח הכספי של החברה. על בסיס הערכה זו, המנהל הכללי והחשבונאי הראשי של החברה, הסיקו כי לתום תקופה זו, הבקרות והנהלים לגבי הדיווח הכספי של החברה הינן אפקטיביות כדי: לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על המידע הכלול בדוחות הכספיים השנתיים, בהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים ובמועד שנקבע בהוראות אלו.

הבקרה הפנימית על דיווח כספי התבססה על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של מודל COSO 2013.

שינויים בבקרה הפנימית

במהלך הרבעון הרביעי המסתיים ביום 31 בדצמבר 2019 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.

אסתר דויטש	**לוי הלוי**
יו"ר הדירקטוריון	**מנהל כללי**

11 במרס 2020

הצהרת המנהל הכללי (Certification)

אני, לוי הלוי, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן "החברה") לשנת 2019 (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 השנתיים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.

4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקרות ונהלים לגבי הגילוי ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי וכן:
(א) קבענו בקרות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקרות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
(ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק מידה סבירה של בטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
(ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקרות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקרות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
(ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון זה שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.

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.

11 במרס 2020

לוי הלוי
מנהל כללי

הצהרת החשבונאי הראשי (Certification)

אני, שאול מזרחי, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן "החברה") לשנת 2019 (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 השנתיים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.

4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו אחראים לקביעתם ולקיומם של בקרות ונהלים לגבי הגילוי ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי וכן:
(א) קבענו בקרות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקרות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
(ב) קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק מידה סבירה של בטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
(ג) הערכנו את האפקטיביות של הבקרות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקרות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
(ד) גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון זה שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.

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.

11 במרס 2020

שאול מזרחי
סמנכ"ל, חשבונאי ראשי

דוח הדירקטוריון וההנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

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

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

הנהלת החברה בפיקוח הדירקטוריון העריכה את אפקטיביות הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2019, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במודל הבקרה הפנימית של ה- Committee Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). בהתבסס על הערכה זו, ההנהלה מאמינה (believes) כי ליום 31 בדצמבר 2019, הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי הינה אפקטיבית.

האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2019 בוקרה על ידי רואי החשבון המבקרים של החברה ה"ה סומך חייקין, כפי שצוין בדוח שלהם בעמוד מספר 75 אשר בו נכללה חוות דעת בלתי מסויגת בדבר האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2019.

אסתר דויטש **יו"ר הדירקטוריון**	**לוי הלוי** **מנהל כללי**	**שאול מזרחי** **סמנכ"ל, חשבונאי ראשי**

תאריך אישור הדוח: 11 במרס 2020

דוח כספי

75 חוות דעת רואי החשבון המבקרים

77 דוח רווח והפסד

78 דוח מאוחד על רווח כולל אחר

79 מאזן

80 דוח על השינויים בהון

81 דוח על תזרימי המזומנים

83 ביאורים לדוחות הכספיים

83 ביאור 1 - כללי

84 ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית

98 ביאור 3 - הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

98 ביאור 4 - הכנסות ריבית, נטו

99 ביאור 5 - הכנסות מימון שאינן מריבית

99 ביאור 6 - הוצאות תפעול

100 ביאור 7 - הוצאות מכירה ושיווק

100 ביאור 8 - הוצאות הנהלה וכלליות

101 ביאור 9 - הפרשה למיסים על הרווח

104 ביאור 10 -מזומנים ופיקדונות בבנקים

105 ביאור 11 - חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי

117 ביאור 12 - חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני לפי גודל החבות של הלווה

118 ביאור 13 - ניירות ערך

119 ביאור 14 - השקעות בחברות מוחזקות (במאוחד כלולות) ופרטים על חברות אלה

121 ביאור 15 - בניינים וציוד

124 ביאור 16 - נכסים אחרים

124 ביאור 17 - אשראי מתאגידים בנקאיים

125 ביאור 18 - זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

125 ביאור 19 - כתבי התחייבות נדחים

126 ביאור 20 - התחייבויות אחרות

127 ביאור 21 - הטבות לעובדים

135 ביאור 22 - הלימות ההון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים

140 ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות

152 ביאור 24 - ערבויות

153 ביאור 25 - מגזרי פעילות

153 ביאור 25 - מגזרי פעילות

156 ביאור 26 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה

158 ביאור 27 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה ולפי תקופה

162 ביאור 28 - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסים

165 ביאור 29 - פעילות במכשירים נגזרים - היקף, סיכוני אשראי ומועדי פירעון

166 ביאור 30 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה

Cal.

סומך חייקין
מגדל המילניום KPMG
רחוב הארבעה 17, תא דואר 609
תל אביב 61006

טלפון 03 684 8000
פקס 03 684 8444
אינטרנט www.kpmg.co.il

דוח רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של כרטיסי אשראי לישראל בערבון מוגבל

בהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

ביקרנו את הבקרה הפנימית על דיווח כספי של כרטיסי אשראי לישראל בערבון מוגבל וחברות בנות (להלן ביחד "החברה") ליום 31 בדצמבר 2019, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על ידי ה- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (להלן "COSO"). הדירקטוריון וההנהלה של החברה אחראים לקיום בקרה פנימית אפקטיבית על דיווח כספי ולהערכתם את האפקטיביות של בקרה פנימית על דיווח כספי, הנכללת בדוח הדירקטוריון וההנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי המצורף. אחריותנו היא לחוות דעה על בקרה פנימית על דיווח כספי של החברה בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ה-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 ולבצעה במטרה להשיג מידה סבירה של ביטחון אם קיימה, מכל הבחינות המהותיות, בקרה פנימית אפקטיבית על דיווח כספי. ביקורתנו כללה השגת הבנה לגבי בקרה פנימית על דיווח כספי, הערכת הסיכון שקיימת חולשה מהותית, וכן בחינה והערכה של אפקטיביות התכנון והתפעול של בקרה פנימית בהתבסס על הסיכון שהוערך. ביקורתנו כללה גם ביצוע נהלים אחרים כאלה שחשבנו כנחוצים בהתאם לנסיבות. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

בקרה פנימית על דיווח כספי של חברת כרטיסי אשראי הינה תהליך המיועד לספק מידה סבירה של ביטחון לגבי המהימנות של דיווח כספי וההכנה של דוחות כספיים למטרות חיצוניות בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו. בקרה פנימית על דיווח כספי של חברת כרטיסי אשראי כוללת את אותם מדיניות ונהלים אשר: (1) מתייחסים לניהול רשומות אשר, בפירוט סביר, משקפות במדויק ובאופן נאות את העסקאות וההעברות של נכסי החברה (לרבות הוצאתם מרשותה); (2) מספקים מידה סבירה של ביטחון שעסקאות נרשמות כנדרש כדי לאפשר הכנת דוחות כספיים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, ושקבלת כספים והוצאת כספים של החברה נעשים רק בהתאם להרשאות הדירקטוריון וההנהלה של החברה; ו-(3) מספקים מידה סבירה של ביטחון לגבי מניעה או גילוי במועד של רכישה, שימוש או העברה (לרבות הוצאה מרשות) בלתי מורשים של נכסי החברה, שיכולה להיות להם השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.
בשל מגבלותיה המובנות, בקרה פנימית על דיווח כספי עשויה שלא למנוע או לגלות הצגה מוטעית. כמו כן, הסקת מסקנות לגבי העתיד על בסיס הערכת אפקטיביות נוכחית כלשהי חשופה לסיכון שבקרות תהפוכנה לבלתי מתאימות בגלל שינויים בנסיבות או שמידת הקיום של המדיניות או הנהלים תשתנה לרעה.

לדעתנו, החברה קיימה, מכל הבחינות המהותיות, בקרה פנימית אפקטיבית על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2019, 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 המאוחדים של החברה לימים 31 בדצמבר 2019 ו-2018 ולכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 והדוח שלנו, מיום 11 במרס 2020, כלל חוות דעת בלתי מסוגת על אותם דוחות כספיים וכן הפניית תשומת לב לאמור בביאור 23 ב' לדוחות הכספיים בדבר התחייבויות תלויות.

סומך חייקין
רואי חשבון

11 במרס 2020

סומך חייקין, שותפות רשומה עפ"י פקודת השותפויות,
הנה החברה השראלית ב-**KPMG International**
קואופרטיב רשום בשוויץ.

סומך חייקין
מגדל המילניום KPMG
רחוב הארבעה 17, תא דואר 609
תל אביב 61006

טלפון 03 684 8000
פקס 03 684 8444
אינטרנט www.kpmg.co.il

דוח רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של כרטיסי אשראי לישראל בע"מ - דוחות כספיים שנתיים

ביקרנו את המאזנים המצורפים של כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן - החברה) לימים 31 בדצמבר 2019 ו- 2018 ואת המאזנים המאוחדים לאותם תאריכים ואת דוחות רווח והפסד, הדוחות על השינויים בהון והדוחות על תזרימי המזומנים - של החברה ומאוחדים - לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019. דוחות כספיים אלה הינם באחריות הדירקטוריון וההנהלה של החברה. אחריותנו היא לחוות דעה על דוחות כספיים אלה בהתבסס על ביקורתנו.

לא ביקרנו את הדוחות הכספיים של חברה כלולה אשר ההשקעה בה הינה כ- 12 מיליוני ש"ח לשנים שהסתיימו בימים 31 בדצמבר 2019 ו- 2018. הדוחות הכספיים של אותה חברה בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים שדוחותיהם הומצאו לנו וחוות דעתנו, ככל שהיא מתייחסת לסכומים שנכללו בגין אותה חברה, מבוססת על דוחות רואי החשבון האחרים.

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 תאגידים בנקאיים 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 וההנהלה של החברה וכן הערכת נאותות ההצגה בדוחות הכספיים בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו ודוחות רואי החשבון האחרים מספקים בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, בהתבסס על ביקורתנו ועל הדוחות של רואי חשבון אחרים, הדוחות הכספיים הנ"ל משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי - של החברה ובמאוחד לימים 31 בדצמבר 2019 ו- 2018 ואת תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים - של החברה ובמאוחד - לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019, בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP). כמו כן, לדעתנו, הדוחות הכספיים הנ"ל ערוכים בהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו.

מבלי לסייג את חוות דעתנו הנ"ל, אנו מפנים את תשומת הלב לאמור בביאור 23 ב' בדבר בקשות לאשר תובענות מסוימות כתובענות ייצוגיות נגד החברה.

ביקרנו גם, 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, את הבקרה הפנימית על דיווח כספי של החברה ליום 31 בדצמבר 2019, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית של ה- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), והדוח שלנו מיום 11 במרס 2020 כלל חוות דעת בלתי מסוגת על אפקטיביות הבקרה הפנימית על דיווח כספי של החברה.

סומך חייקין
רואי חשבון

11 במרס 2020

סומך חייקין, שותפות רשומה עפ"י פקודת השותפויות,
הנה החברה השראלית ב-**KPMG International**
קואופרטיב רשום בשוויץ.

דוח רווח והפסד לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר

		מאוחד			חברה	
		2019	2018	2017	2019	2018	2017
		במיליוני ש"ח					
	ביאור						
הכנסות							
מעסקאות בכרטיסי אשראי	3	1,356	**1,226	1,074	1,070	**965	846
הכנסות ריבית, נטו	4	505	464	423	24	12	13
הכנסות מימון שאינן מריבית	5	2	**8	14	8	**11	15
סך כל ההכנסות		**1,863**	**1,698**	**1,511**	**1,102**	**988**	**874**
הוצאות							
בגין הפסדי אשראי	11	147	156	126	10	9	2
תפעול***	6	617	557	483	551	497	429
מכירה ושיווק***	7	485	439	313	324	297	190
הנהלה וכלליות***	8	78	74	65	72	68	62
תשלומים לבנקים		260	259	234	237	237	215
דמי ניהול		–	–	–	(240)	(222)	(179)
סך כל ההוצאות		**1,587**	**1,485**	**1,221**	**954**	**886**	**719**
רווח לפני מיסים		276	213	290	148	102	155
הפרשה למיסים על הרווח	9	75	56	80	36	23	39
רווח לאחר מיסים		**201**	**157**	**210**	**112**	**79**	**116**
חלק החברה ברווחים של חברות מוחזקות (במאוחד – כלולות) לאחר השפעת המס	14	*–	(*–)	1	89	78	95
רווח נקי:							
המיוחס לבעלי מניות החברה		**201**	**157**	**211**	**201**	**157**	**211**
רווח בסיסי ורווח מדולל למניה רגילה בש"ח:							
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה		183.1	143.0	192.2	183.1	143.0	192.2

* מייצג סך הנמוך מ– 1 מיליון ש"ח.
** סווג מחדש.
*** מזה: בגין שכר ונלוות בשנים 2019, 2018 ו–2017 בסך 356, 328 ו– 290 מיליוני ש"ח, בהתאמה. יובהר כי הסכומים כאמור כוללים רק את עלות השירות וזאת בהתאם לתיקון מספר 07–2017 לקודיפיקציה בדבר שיפור ההצגה של הוצאות בגין פנסיה והטבות אחרות לאחר סיום העסקה.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

אסתר דויטש	לוי הלוי	שאול מזרחי
יו"ר הדירקטוריון	מנהל כללי	סמנכ"ל, חשבונאי ראשי

תאריך אישור הדוחות הכספיים: 11 במרס 2020.

דוח מאוחד על רווח כולל אחר לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2019	2018	2017
	במיליוני ש"ח		
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה	**201**	**157**	**211**
רווח כולל אחר לפני מיסים:			
התאמות של התחייבויות בגין זכויות עובדים**	**(23)**	**1**	**(6)**
רווח (הפסד) כולל אחר לפני מיסים	**(23)**	**1**	**(6)**
השפעת המס המתייחס	**5**	**(–*)**	**1**
רווח (הפסד) כולל אחר המיוחס לבעלי מניות החברה, לאחר מיסים	**(18)**	**1**	**(5)**
הרווח הכולל המיוחס לבעלי מניות החברה	**183**	**158**	**206**

* מייצג סך הנמוך מ– 1 מיליון ש"ח.

** משקף בעיקר התאמות בגין אומדנים אקטואריים לסוף שנה של תכניות פנסיה להטבה מוגדרת והפחתה של סכומים שנרשמו בעבר ברווח כולל אחר.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

מאזן ליום

		מאוחד		חברה	
		31 בדצמבר	31 בדצמבר	31 בדצמבר	31 בדצמבר
		2019	2018	2019	2018
		במיליוני ש"ח			
	ביאור				
נכסים:					
מזומנים ופקדונות בבנקים	10	67	46	2	7
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	11	18,618	15,699	10,178	8,506
הפרשה להפסדי אשראי	11	(294)	(256)	(22)	(18)
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו		18,324	15,443	10,156	8,488
ניירות ערך	13	53	53	53	53
השקעות בחברות מוחזקות (במאוחד–כלולות)	14	12	12	618	690
בניינים וציוד	15	375	323	375	323
נכסים אחרים	16	328	138	3,067	3,242
סך כל הנכסים		19,159	16,015	14,271	12,803
התחייבויות והון:					
אשראי מתאגידים בנקאיים	17	6,594	4,883	2,971	2,654
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	18	10,272	8,861	9,081	7,881
כתבי התחייבות נדחים	19	28	41	28	41
התחייבויות אחרות	20	444	392	370	389
סך כל ההתחייבויות		17,338	14,177	12,450	10,965
סך כל ההון	22	1,821	1,838	1,821	1,838
סך כל ההתחייבויות וההון		19,159	16,015	14,271	12,803

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

דוח על השינויים בהון

	הון המניות הנפרע	עודפים	רווח כולל אחר	סך הכל הון
		במיליוני ש"ח		
יתרה ליום 1 בינואר 2017	*–	1,519	(15)	1,504
שינויים בשנת 2017				
דיבידנד	–	(30)	–	(30)
הפסד כולל אחר, נטו, לאחר השפעת מס	–	–	(5)	(5)
רווח נקי בשנת החשבון	–	211	–	211
יתרה ליום 31 בדצמבר 2017	*–	1,700	(20)	1,680
שינויים בשנת 2018				
רווח כולל אחר, נטו, לאחר השפעת מס	–	–	1	1
רווח נקי בשנת החשבון	–	157	–	157
יתרה ליום 31 בדצמבר 2018	*–	1,857	(19)	1,838
שינויים בשנת 2019				
דיבידנד	–	(200)	–	(200)
הפסד כולל אחר, נטו, לאחר השפעת מס	–	–	(18)	(18)
רווח נקי בשנת החשבון	–	201	–	201
יתרה ליום 31 בדצמבר 2019	*–	1,858	(37)	1,821

* מייצג סכום הנמוך מ–1 מיליון ש"ח.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

דוח על תזרימי המזומנים לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר

	מאוחד			חברה		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	במיליוני ש"ח					
תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת:						
רווח נקי לשנה	201	157	211	201	157	211
התאמות:						
חלק החברה ברווחים בלתי מחולקים של חברות מוחזקות (במאוחד–כלולות)	(*–)	*–	(1)	(89)	(78)	(95)
פחת על בניינים וציוד	77	61	56	77	61	56
הוצאות בגין הפסדי אשראי	147	156	126	10	9	2
מיסים נדחים, נטו	(12)	(21)	(13)	*–	(1)	3
רווח שממומש מניירות ערך זמינים למכירה	–	–	(3)	–	–	(3)
פיצויי פרישה–(גידול בעודף היעודה על העתודה)	3	(1)	(3)	3	(1)	(3)
שיערוך אשראי מתאגידים בנקאיים וכתבי התחייבויות נדחים	–	(*–)	*–	–	(*–)	*–
דיבידנד מחברה מוחזקת	–	–	–	73	–	–
שינויים בנכסים שוטפים:						
עליה בחייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	(2,095)	(1,164)	(940)	(1,596)	(970)	(501)
השפעת תנודות בשער חליפין על יתרות מזומנים	1	10	4	2	11	2
נכסים אחרים	(173)	(3)	13	180	(470)	152
שינויים בהתחייבויות שוטפות:						
ירידה (עליה) בזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	1,411	1,293	698	1,200	1,140	380
התחייבויות אחרות	24	62	12	(45)	116	7
מזומנים נטו שנבעו מפעילות (ששמשו לפעילות) שוטפת	**(416)**	**550**	**160**	**16**	**(26)**	**211**
תזרימי מזומנים מפעילות השקעה:						
תמורה ממכירת ניירות ערך זמינים למכירה	–	–	3	–	–	3
פרעון שטרי הון בחברה בת	–	–	–	88	–	–
אשראי למחזיקי כרטיס ולבתי עסק, נטו	(930)	(878)	(780)	(82)	(147)	(82)
רכישת בניינים וציוד	(129)	(122)	(92)	(129)	(122)	(92)
מזומנים נטו ששמשו לפעילות השקעה	**(1,059)**	**(1,000)**	**(869)**	**(123)**	**(269)**	**(171)**
תזרימי מזומנים מפעילות מימון:						
דיבידנד ששולם לבעלי המניות	(200)	–	(30)	(200)	–	(30)
אשראי לזמן קצר מתאגידים בנקאיים, נטו	1,710	517	752	317	355	(*–)
פרעון כתבי התחייבות נדחים	(13)	(63)	(6)	(13)	(63)	(6)
מזומנים נטו שנבעו (ששמשו) לפעילות מימון	**1,497**	**454**	**716**	**104**	**292**	**(36)**

דוח על תזרימי המזומנים לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר (המשך)

	מאוחד			חברה		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	במיליוני ש"ח					
עליה (ירידה) במזומנים ושווי מזומנים	**22**	**4**	**7**	**(3)**	**(3)**	**4**
השפעת תנודות בשער חליפין על יתרות מזומנים	(1)	(10)	(4)	(2)	(11)	(2)
יתרת מזומנים לתחילת השנה	46	52	49	7	21	19
יתרת מזומנים ושווי מזומנים לסוף שנה	**67**	**46**	**52**	**2**	**7**	**21**
ריבית שהתקבלה	539	487	445	32	25	22
ריבית ששולמה	(40)	(30)	(25)	(20)	(16)	(16)
דיבידנדים שהתקבלו	2	2	2	75	2	2
מיסים על הכנסה שהתקבלו	12	50	36	11	43	23
מיסים על הכנסה ששולמו	(98)	(114)	(119)	(34)	(43)	(47)

* מייצג סכום נמוך מ–1 מיליון ש"ח.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

ביאורים לדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2019

ביאור 1 - כללי

א. הישות המדווחת

כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן – "החברה" או "כאל") הינה תאגיד בישראל. הדוחות הכספיים המאוחדים של הקבוצה ליום 31 בדצמבר 2019, כוללים את אלה של החברה ושל החברות הבנות שלה (להלן "הקבוצה") וכן את זכויות הקבוצה בחברה כלולה. הדוחות הכספיים ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) וכן בהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו.
הביאורים לדוחות הכספיים מתייחסים לדוחות הכספיים של החברה ולדוחות הכספיים המאוחדים של החברה והחברות המאוחדות שלה, פרט למקרים בהם צוין בביאור כי הוא מתייחס לחברה בלבד או למאוחד בלבד.
החברה הינה בשליטת בנק דיסקונט לישראל בע"מ (להלן "בנק דיסקונט"). כמו כן, מחזיק במניות החברה הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (להלן "הבנק הבינלאומי").
החברה פועלת בתחום כרטיסי האשראי (במותג "ויזה" מיום הקמתה, במותג "דיינרס" משנת 1991, במותג "מסטרקארד" משנת 2002 ובמותג "ישראכרט" משנת 2012). פעילות החברה במותג "ישראכרט" הינה רק במגזר הסליקה.
החברה הינה "תאגיד עזר" על פי חוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א–1981.
הדוחות הכספיים אושרו לפרסום על ידי דירקטוריון החברה ביום 11 במרס 2020.

ב. הגדרות

בדוחות כספיים אלה –
תקני דיווח כספי בינלאומיים (להלן: "IFRS") – תקנים ופרשנויות שאומצו על ידי הוועדה לתקני חשבונאות בינלאומיים (IASB) והם כוללים תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ותקני חשבונאות בינלאומיים (IAS), לרבות פרשנויות לתקנים אלה שנקבעו על ידי הועדה לפרשנויות של דיווח כספי בינלאומי (IFRIC) או פרשנויות שנקבעו על ידי הוועדה המתמדת לפרשנויות (SIC), בהתאמה.

כללי חשבונאות מקובלים בבנקים בארה"ב – כללי החשבונאות שבנקים אמריקאים שנסחרים בארה"ב נדרשים ליישם. כללים אלה נקבעים על ידי רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב, רשות ניירות ערך בארה"ב, המוסד לתקינה בחשבונאות כספית בארה"ב וגופים נוספים בארה"ב, ומיושמים בהתאם להיררכיה שנקבעה ב- FAS 168 (ASC 105-10), הקודיפיקציה של תקני החשבונאות של המוסד לתקינה בחשבונאות כספית בארה"ב וההיררכיה של כללי החשבונאות המקובלים. בנוסף לכך, בהתאם 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.

החברה – כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן: "החברה" או "כאל").

הקבוצה – כאל והחברות המאוחדות שלה: דיינרס (קלוב) ישראל בע"מ, כאל (מימון) בע"מ, כאל (פקדונות) בע"מ, דיינרס (מימון) בע"מ ויציל פיננסים בע"מ.

חברות מאוחדות – חברות שדוחותיהן מאוחדים באופן מלא, במישרין או בעקיפין, עם דוחות החברה.

חברות כלולות – חברות, למעט חברות מאוחדות, ולרבות שותפות, שהשקעת החברה בהן, במישרין או בעקיפין, כלולה בדוחות הכספיים על בסיס השווי המאזני.

חברות מוחזקות – חברות מאוחדות וחברות כלולות.

מטבע הפעילות – המטבע של הסביבה הכלכלית העיקרית שבה החברה פועלת. בדרך כלל, זהו המטבע של הסביבה שבה התאגיד מפיק ומוציא את עיקר המזומנים.

מטבע ההצגה – המטבע לפיו מוצגים הדוחות הכספיים.

ביאור 1 – כללי (המשך)

ב. הגדרות (המשך)

צדדים קשורים ובעלי עניין – כמשמעותם בסעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.

מדד – מדד המחירים לצרכן בישראל כפי שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

ביאור 2 – כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית

א. בסיס עריכת הדוחות הכספיים

הדוחות הכספיים של החברה ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים והנחיותיו.
בעיקר הנושאים, הוראות אלה מבוססות על כללי החשבונאות המקובלים בבנקים 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.

(1) מטבע פעילות ומטבע הצגה

הדוחות הכספיים המאוחדים מוצגים בש"ח, שהינו מטבע הפעילות של החברה, ומעוגלים למיליון הקרוב, למעט אם צוין אחרת. השקל החדש הינו המטבע שמייצג את הסביבה הכלכלית העיקרית בה פועלת החברה.

(2) בסיס המדידה

הדוחות הוכנו על בסיס העלות ההיסטורית למעט הנכסים וההתחייבויות המפורטים להלן:

- מכשירים פיננסיים נגזרים ומכשירים פיננסיים אחרים אשר נמדדים לפי שווי הוגן דרך רווח או הפסד;
- נכסי והתחייבויות מסים נדחים;
- הפרשות;
- נכסים והתחייבויות בגין הטבות לעובדים;
- השקעות בחברות כלולות.

(3) שימוש באומדנים

בעריכת הדוחות הכספיים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) והוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו נדרשת הנהלת החברה להשתמש בשיקול דעת בהערכות, אומדנים והנחות אשר משפיעים על יישום המדיניות ועל הסכומים של נכסים והתחייבויות, הכנסות והוצאות. יובהר שהתוצאות בפועל עלולות להיות שונות מאומדנים אלה.

בעת גיבושם של אומדנים חשבונאיים המשמשים בהכנת הדוחות הכספיים, נדרשת הנהלת החברה להניח הנחות באשר לנסיבות ולאירועים הכרוכים באי וודאות משמעותית. בשיקול דעתה בקביעת האומדנים, מתבססת הנהלת החברה על ניסיון העבר, עובדות שונות, גורמים חיצוניים ועל הנחות סבירות בהתאם לנסיבות המתאימות לכל אומדן.

האומדנים וההנחות שבבסיסם נסקרים באופן שוטף. שינויים באומדנים חשבונאיים מוכרים בתקופה שבה תוקנו האומדנים ובכל תקופה עתידית מושפעת.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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

דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא סיווג ומדידה של מכשירים פיננסיים

ביום 30 באוגוסט 2018 פורסם חוזר בנושא דיווח של תאגידים בנקאיים וחכ"א בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא מכשירים נגזרים וגידור, סיווג ומדידה של מכשירים פיננסיים, דוח תזרים ונושאים נוספים. במסגרת החוזר, נכללו תיקונים להוראות אשר מאמצים בהוראות הדיווח לציבור את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב שנקבעו בעדכון. עיקר השינויים בשווי ההוגן של השקעות במניות זמינות למכירה שיש להן שווי הוגן זמין ושטרם מומשו, יוכרו באופן שוטף ישירות בדוח רווח והפסד במקום ברווח הכולל האחר; השקעות במניות שאין להן שווי הוגן זמין, אשר מוצגות היום לפי עלות (בניכוי ירידת ערך), יוצגו ככלל לפי עלות (בניכוי ירידת ערך) המותאמת לשינויים במחירים נצפים של מניות אותו מנפיק. עודכנו שיטות קביעת השווי ההוגן לצורך עריכת הביאור על שווי הוגן של מכשירים פיננסיים.

ההוראות החדשות יושמו החל מיום 1 בינואר 2019 בדרך של יישום למפרע מתואם, תוך זקיפת ההשפעה המצטברת ליתרת הפתיחה של העודפים במועד היישום לראשונה. שינויים בגילויים הנדרשים בדוחות הכספיים יושמו באופן של מכאן ואילך.

ליישום ההוראות לא הייתה השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

ג. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים

(1) מטבע חוץ והצמדה

עסקאות במטבע חוץ

עסקאות במטבע חוץ מתורגמות למטבע הפעילות של החברה לפי שער החליפין שבתוקף בתאריכי העסקאות. נכסים והתחייבויות כספיים הנקובים במטבע חוץ במועד הדיווח, מתורגמים למטבע הפעילות לפי שער החליפין שבתוקף לאותו יום. הפרשי שער בגין הפריטים הכספיים הינם ההפרש שבין העלות המופחתת במטבע הפעילות לתחילת השנה, כשהיא מתואמת לריבית האפקטיבית ולתשלומים במשך השנה, לבין העלות המופחתת במטבע חוץ מתורגמת לפי שער החליפין לסוף השנה.

הפרשי שער הנובעים מתרגום למטבע הפעילות מוכרים ברווח והפסד.

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 של הדולר של ארה"ב ומדד המחירים לצרכן (בסיס 2010) ושיעורי השינוי בהם:

	31 בדצמבר			שיעור השינוי באחוזים (%) בשנת		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
שער החליפין בש"ח של:						
הדולר של ארה"ב	3.456	3.748	3.467	(7.8)	8.1	(9.8)
מדד המחירים לצרכן בנקודות:						
לחודש דצמבר	108.0	107.4	106.5	0.6	0.8	0.4

(2) בסיס האיחוד

חברות בנות

חברות בנות הינן ישויות הנשלטות על ידי הקבוצה. הדוחות הכספיים של חברות בנות נכללים בדוחות הכספיים המאוחדים מיום השגת השליטה ועד ליום הפסקת השליטה.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

השקעה בחברות כלולות

חברות כלולות הינן ישויות בהן יש לקבוצה השפעה מהותית על המדיניות הכספית והתפעולית, אך לא הושגה בהן שליטה. קיימת הנחה לפיה החזקה בשיעור של 20% עד 50% במוחזקת מקנה השפעה מהותית.

השקעה בחברות כלולות מטופלת בהתאם לשיטת השווי המאזני ומוכרת לראשונה לפי עלותה. עלות ההשקעה כוללת עלויות עסקה. הדוחות הכספיים המאוחדים כוללים את חלקה של הקבוצה בהכנסות ובהוצאות, ברווח או הפסד של ישויות מוחזקות המטופלות לפי שיטת השווי המאזני.

השקעה בחברה כלולה נבחנת לירידת ערך כאשר אירועים או שינויים בנסיבות מצביעים על כך שהערך בספרים של ההשקעה אינו בר השבה ירידת ערך מוכרת כאשר ירידת הערך הינה בעלת אופי אחר מזמני.

עסקאות שבוטלו באיחוד

יתרות הדדיות בקבוצה והכנסות והוצאות שטרם מומשו, הנובעות מעסקאות בין חברתיות, בוטלו במסגרת הכנת הדוחות הכספיים המאוחדים. רווחים שטרם מומשו הנובעים מעסקאות עם חברות כלולות בוטלו כנגד ההשקעה לפי זכויות הקבוצה בהשקעות אלו.

(3) בסיס ההכרה בהכנסות ובהוצאות

(א) הכנסות מעמלות סליקה והנפקה נרשמות על בסיס מצטבר, בעת קליטת עסקה בחברה (בעיקר בסמוך לקבלת הנתונים משב"א). בעסקאות תשלומים, הממומנות על ידי בית העסק, נזקפות ההכנסות לגבי כל תשלום כעסקה נפרדת.

(ב) הכנסות והוצאות מימון נכללות על בסיס צבירה, למעט ריבית שנצברה על חובות בעייתיים שסווגו כחובות פגומים שאינם נושאים הכנסה מוכרת על בסיס מזומן.

(ג) הכנסות מעמלות בגין מתן שירותים מוכרות ברווח והפסד כאשר לחברה נצמחת זכאות לקבלתן.

(ד) הכנסות והוצאות אחרות - מוכרות על בסיס צבירה.

(4) חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי

בהתאם להוראה של המפקח על הבנקים בנושא מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי מיישמת החברה, את תקן חשבונאות אמריקאי (ASC 310) ועמדות של רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב ושל הרשות לניירות ערך בארה"ב, כפי שאומצו בהוראות הדיווח לציבור, בעמדות ובהנחיות הפיקוח על הבנקים. בנוסף, מיישמת החברה את הנחיות הפיקוח על הבנקים בנושא טיפול בחובות בעייתיים. כמו כן, מיישמת החברה את הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא עדכון הגילוי על איכות האשראי של חובות ועל הפרשה להפסדי אשראי.

בנוסף, מעת לעת מעדכן הפיקוח על הבנקים את הוראות הדיווח לציבור ואת קובץ השאלות והתשובות המנחות לגבי אופן היישום של ההוראות בנושא חובות פגומים והפרשה להפסדי אשראי, זאת במטרה לשלב בהם את ההוראות שחלות בנושא זה על הבנקים בארה"ב, לרבות הנחיות של רשויות הפיקוח בארה"ב.

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ויתרות חוב אחרות

ההוראה מיושמת לגבי כל יתרות החוב, כגון: פיקדונות בבנקים, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי וכו'. חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ויתרות חוב אחרות לגביהם לא נקבעו בהוראות הדיווח לציבור כללים ספציפיים בנושא מדידת הפרשה להפסדי אשראי (כגון: פיקדונות בבנקים וכד') מדווחים 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. יתרת החוב הרשומה אינה כוללת ריבית צבורה שלא הוכרה, או שהוכרה בעבר ולאחר מכן בוטלה.

זיהוי וסיווג חובות פגומים

החברה קבעה נהלים לזיהוי אשראי בעייתי ולסיווג חובות כפגומים. בהתאם לנהלים אלו, החברה מסווגת את כל החובות הבעייתיים שלה ואת פריטי האשראי הבעייתי 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, קיום ומצב הביטחונות, מצבם הפיננסי של ערבים, אם קיימים, ומחויבותם לתמוך בחוב ויכולת הלווה להשיג מימון מצד ג'.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

בכל מקרה חוב מסווג כחוב פגום כאשר הקרן או הריבית בגינו מצויים בפיגור של 90 ימים או יותר, למעט אם החוב גם מובטח היטב וגם נמצא בהליכי גבייה. לצורך כך החברה עוקבת אחר מצב ימי הפיגור אשר נקבע בהתייחס לתנאי הפירעון החוזיים שלו. חובות (לרבות נכסים אחרים) 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 מסווג כחוב פגום.

חוב בעייתי בארגון מחדש
חוב אשר פורמאלית 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) או בדרך של קבלת נכסים אחרים כפירעון החוב (בחלקו או במלואו).
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 מסגרתן הוא בוצע, וזאת במטרה לקבוע האם:
(1)החייב מצוי בקשיים פיננסיים ו-(2) במסגרת ההסדר החברה העניקה ויתור לחייב.

לצורך קביעה האם החייב נמצא בקשיים פיננסיים, החברה בוחנת האם קיימים סממנים המצביעים על היותו של הלווה בקשיים במועד ההסדר או על קיום אפשרות סבירה שהלווה יקלע לקשיים פיננסיים לולא ההסדר. בין היתר, החברה בוחנת קיום אחת או יותר מהנסיבות המפורטות להלן:

- למועד הסדר החוב הלווה נמצא בכשל, לרבות כאשר חוב אחר כלשהו של הלווה הינו בכשל.
- לגבי החובות שלמועד ההסדר אינם בפיגור החברה מעריכה האם בהתאם ליכולת הפירעון הנוכחית קיימת סבירות כי בעתיד הנראה לעין הלווה ייקלע למצב של כשל ולא יעמוד בתנאים החוזיים המקוריים של החוב.
  - החייב הוכרז כפושט רגל, נמצא בתהליך של כינוס נכסים או קיימים ספקות משמעותיים להמשך קיומו של הלווה כעסק חי. 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:

- כתוצאה מארגון מחדש, החברה לא צפויה לגבות את כל סכומי החוב (לרבות ריבית שנצברה בהתאם לתנאים החוזיים).
- שווי הוגן עדכני של הביטחון לגבי חובות מותנים בביטחון אינו מכסה את יתרת החוב החוזית ומצביע על היעדר יכולת גבייה של כל סכומי החוב.
- לחייב לא קיימת אפשרות לגייס מקורות בשיעור הנהוג בשוק עבור חוב בעל תנאים ומאפיינים כגון אלו של החוב שהועמד במסגרת ההסדר.

בנוסף, החברה לא מסווגת חוב כחוב בעייתי שאורגן מחדש אם במסגרת ההסדר הוענקה לחייב דחיית תשלומים שאינה מהותית בהתחשב בתדירות התשלומים, בתקופה החוזית לפירעון ובמשך החיים הממוצע הצפוי של החוב המקורי. לעניין זה, אם בוצעו מספר הסדרים הכרוכים בשינוי תנאי החוב, החברה מביאה בחשבון את ההשפעה המצטברת של הארגונים הקודמים לצורך קביעה האם הדחייה בתשלומים אינה מהותית.

חובות שתנאיהם שונו בארגון מחדש של חוב בעייתי, לרבות כאלו שטרם הארגון מחדש נבחנו על בסיס קבוצתי, יסווגו כחוב פגום. 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.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

טיפול בחובות בארגון מחדש וארגון מחדש עוקב

חובות שתנאיהם שונו בארגון מחדש של חוב בעייתי, לרבות כאלה שטרם הארגון מחדש נבחנו על בסיס קבוצתי, יסווגו כחוב פגום ויוערכו על בסיס פרטני לצורך ביצוע הפרשה להפסדי אשראי. ככלל, חוב בעייתי שאורגן מחדש ימשיך להימדד ולהיות מסווג כחוב פגום עד שישולם במלואו. עם זאת, 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 (לרבות לא העניק ויתור על קרן על בסיס מצטבר ממועד מתן ההלוואה המקורי).

חוב כאמור שעבר ארגון מחדש עוקב והוסר לגביו הסיווג כפגום, יוערך על בסיס קבוצתי לצורך כימות ההפרשה להפסדי אשראי ויתרת החוב הרשומה של החוב לא תשתנה בעת הארגון העוקב (למעט אם התקבל או שולם מזומן).

אם בתקופות עוקבות חוב כאמור נבחן פרטנית ונמצא שיש להכיר בגינו בירידת ערך או שמבוצע לו ארגון מחדש של חוב בעייתי, החברה מחזירה לחוב סיווג פגום ומטפלת בו כבארגון מחדש של חוב בעייתי.

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 (כגון: התקשרויות למתן אשראי, מסגרות אשראי שלא נוצלו וערבויות).

ההפרשה לכיסוי הפסדי האשראי הצפויים בהתייחס לתיק האשראי מוערכת באחד משני מסלולים: "הפרשה פרטנית" ו"הפרשה קבוצתית". כמו כן, בוחנת החברה את הנאותות הכוללת של ההפרשה להפסדי אשראי.

הבחינה כאמור של החובות לצורך קביעת ההפרשה והטיפול בחוב מיושמת באופן עקבי לגבי כל החובות בהתאם לרף הכמותי ומדיניות ניהול האשראי של החברה ולא מבוצעים מעברים בין המסלול הבחינה הפרטנית לבין המסלול לבחינה על בסיס קבוצתי במשך חיי החוב אלא אם בוצע ארגון מחדש של חוב בעייתי כאמור לעיל.

הפרשה פרטנית להפסדי אשראי - החברה בחרה לזהות לצורך בחינה פרטנית חובות שסך יתרתם החוזית הינה מעל 500 אלפי ש"ח. הפרשה פרטנית להפסדי אשראי מוכרת לגבי כל חוב שסווג כפגום. 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. בכל מקרה, חוב מסווג כחוב פגום כאשר קרן או ריבית בגינו מצויים בפיגור של 90 ימים או יותר. כמו כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתי יסווג כחוב פגום.

ההפרשה הפרטנית להפסדי אשראי מוערכת בהתבסס על תזרימי המזומנים העתידיים הצפויים, מהוונים בשיעור הריבית האפקטיבית המקורית של החוב.

הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי - מחושבת כדי לשקף 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 להפסדי אשראי בגין חובות המוערכים על בסיס קבוצתי מחושבת בהתאם לכללים שנקבעו ב- FAS 5 (ASC 450), טיפול חשבונאי בתלויות, בהתבסס על הנחיות המפורטות בהוראות הדיווח לציבור. הנוסחה מבוססת על שיעורי הפסד היסטוריים בענפי משק שונים, בחלוקה בין אשראי בעייתי לאשראי לא בעייתי, בשנים שבין שנת 2011 ועד לשנה שהסתיימה במועד הדיווח. שיעורי הפסדי העבר מייצגים מחיקות חשבונאיות נטו שנרשמו בפועל בשנים אלו. החברה משתמשת בשיעור ההפסדים אשר מהווה ממוצע של שיעורי הפסדי העבר בטווח השנים כאמור לעיל.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

בנוסף לממוצע שיעורי הפסד היסטוריים כאמור לעיל, לצורך קביעת שיעור ההפרשה הנאות בקשר לאשראי לציבור החברה לוקחת בחשבון נתונים נוספים (התאמות איכותיות), לרבות מגמות בהיקפי האשראי, נתונים מאקרו כלכליים, הערכת איכות כללית של האשראי, שינויים בנפח ובמגמה של יתרות בפיגור ויתרות פגומות והשפעות השינויים בריכוזיות האשראי. לעניין זה, בקשר לאשראי לאנשים פרטיים שאינו בעייתי, למעט סיכון אשראי הנובע מחייבים בגין כרטיסי אשראי בנקאיים ללא חיוב ריבית, נקבע כי שיעור ההתאמות האיכותיות בגין גורמים איכותיים הרלוונטיים לסיכוי הגבייה לא יפחת מ-0.75% מיתרת האשראי שאינו בעייתי לאנשים פרטיים במועד הדיווח בהתייחס לממוצע שיעורי ההפסד בטווח השנים.
אומדן ההפרשה הקבוצתית נבחן מעת לעת ומותאם במידת הצורך.

אשראי חוץ מאזני
ההפרשה הנדרשת בהתייחס למכשירי האשראי החוץ מאזניים מוערכת בהתאם לכללים שנקבעו ב- FAS 5 (ASC 450). 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 בהוראת 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 ההערכה שמיושמות על ידי החברה לקביעת ההפרשה.

מחיקה חשבונאית
החברה מוחקת חשבונאית כל חוב או חלק ממנו המוערך על בסיס קבוצתי בהתבסס על תקופת הפיגור שלו (ברוב המקרים מעל 150 ימי פיגור רצופים) ועל סמך פרמטרים אחרים של בעייתיות.

לגבי החובות המוערכים על בסיס פרטני, החברה מבצעת מחיקה לכל חוב (או חלק ממנו) שנחשב כאינו בר גביה ובעל ערך נמוך כך שהותרתו כנכס אינה מוצדקת, או חוב בגינו מנהלת החברה מאמצי גביה ארוכי טווח (המוגדרים ברוב המקרים כתקופה העולה על שנתיים). יובהר כי מחיקות חשבונאיות אינן כרוכות בוויתור משפטי והן מקטינות את יתרת החוב המדווחת לצרכים חשבונאיים בלבד, תוך יצירת בסיס עלות חדש לחוב בספרי החברה.

הכרה בהכנסה
במועד סיווג החוב כפגום החברה מגדירה את החוב כחוב שאינו צובר הכנסות ריבית ומפסיקה לצבור בגינו הכנסות ריבית. כמו כן, במועד סיווג החוב כפגום החברה מבטלת את כל הכנסות הריבית שנצברו והוכרו כהכנסה ברווח והפסד אך טרם נגבו. החוב ממשיך להיות מסווג כחוב שאינו צובר ריבית, כל עוד לא בוטל לגביו הסיווג כחוב פגום. חובות שנבחנים ומופרשים על בסיס קבוצתי אשר מצויים בפיגור של 90 יום או יותר, אינם צוברים הכנסות ריבית.

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

(5) ניירות ערך

(א) ניירות ערך בהם משקיעה החברה מסווגים כמניות שאינן למסחר -
מניות שאינן למסחר - מניות שקיים לגביהן שווי הוגן זמין מוצגות במאזן לפי שוויין ההוגן ביום הדיווח.
מניות שלא קיים לגביהן שווי הוגן זמין מוצגות במאזן לפי עלות.
(ב) הכנסות מדיבידנד, צבירת ריבית, הפרשי הצמדה ושער, הפחתת פרמיה או ניכיון (לפי שיטת הריבית האפקטיבית), וכן הפסדים מירידת ערך בעלת אופי אחר מזמני נזקפים לדוח רווח והפסד.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

(6) מכשירים פיננסים נגזרים, לרבות חשבונאות גידור

גידור כלכלי

חשבונאות גידור אינה מיושמת לגבי מכשירים נגזרים המשמשים כחלק ממערך ניהול הנכסים וההתחייבויות של החברה (ניהול ALM). השינויים בשווי ההוגן של נגזרים אלה מוכרים ברווח והפסד עם היווצרותם.

(7) קביעת שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

שווי הוגן מוגדר כמחיר אשר היה מתקבל במכירת נכס או המחיר שהיה משולם בהעברת התחייבות בעסקה רגילה בין משתתפים בשוק במועד המדידה. בין היתר, התקן מחייב לצורך הערכת שווי הוגן, לעשות שימוש מרבי ככל שניתן בנתונים נצפים ולמזער שימוש בנתונים לא נצפים. נתונים נצפים מייצגים מידע הזמין בשוק המתקבל ממקורות בלתי תלויים ואילו נתונים לא נצפים משקפים את ההנחות של החברה. תת-נושא 10-820 בקודיפיקציה מפרט היררכיה של טכניקות מדידה בהתבסס על השאלה האם הנתונים ששימשו לצורך קביעת השווי ההוגן הינם נצפים או לא נצפים. סוגים אלו של נתונים יוצרים מדרג שווי הוגן כמפורט להלן:

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

מכשירים פיננסיים נוספים שאינם נגזרים

לרוב המכשירים הפיננסיים בקטגוריה זו (כגון: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וכתבי התחייבות נדחים) לא ניתן לצטט "מחיר שוק", מכיוון שלא קיים שוק פעיל בו הם נסחרים. לפיכך, השווי ההוגן נאמד באמצעות מודלים מקובלים לתמחור, כגון ערך נוכחי של תזרים מזומנים עתידי המהוון בריבית ניכיון בשיעור המשקף את רמת הסיכון הגלומה במכשיר הפיננסי. לצורך כך, תזרימי המזומנים העתידיים עבור חובות פגומים וחובות אחרים חושבו לאחר ניכוי השפעות של מחיקות חשבונאיות ושל הפרשות להפסדי אשראי בגין החובות.

(8) קיזוז נכסים והתחייבויות

החברה מקזזת נכסים והתחייבויות הנובעים מאותו צד נגדי ומציגה במאזן את יתרתם נטו, בהתקיים התנאים המצטברים הבאים:

- בגין אותן ההתחייבויות, 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).

(9) רכוש קבוע (בניינים וציוד)

הכרה ומדידה

פריטי רכוש קבוע נמדדים לפי העלות בניכוי פחת שנצבר והפסדים מצטברים מירידת ערך. העלות כוללת יציאות הניתנות לייחוס במישרין לרכישת הנכס. עלות נכסים שהוקמו באופן עצמי כוללת את עלות החומרים ושכר העבודה הישיר, וכן כל עלות נוספת שניתן לייחס במישרין להבאת הנכס למיקום ולמצב הדרושים לכך שהוא יוכל לפעול באופן שהתכוונה ההנהלה.

עלות תוכנה שנרכשה, המהווה חלק בלתי נפרד מתפעול הציוד הקשור, מוכרת כחלק מעלות ציוד זה. כמו כן, בהתאם להוראות הדיווח לציבור, החברה מסווגת בסעיף בניינים וציוד את העלויות בגין נכסי תוכנה שנרכשו או עלויות שהוונו כנכס בגין תוכנות שפותחו באופן פנימי לשימוש עצמי.

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

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

פחת

פחת נזקף לדוח רווח והפסד לפי שיטת הקו הישר על פני אומדן אורך החיים השימושי של כל חלק מפריטי הרכוש הקבוע, מאחר ושיטה זו משקפת את תבנית הצריכה החזויה של ההטבות הכלכליות העתידיות הגלומות בנכס בצורה הטובה ביותר. שיפורים במושכר מופחתים לאורך תקופת השכירות, כולל האופציה שבידי החברה להאריך את תקופת השכירות, אשר אינה עולה על אורך חייו השימושי של הנכס. קרקעות בבעלות הקבוצה אינן מופחתות.

נכס מופחת כאשר הוא זמין לשימוש, דהיינו כאשר הוא הגיע למיקום ולמצב הדרושים על מנת שהוא יוכל לפעול באופן שהתכוונה ההנהלה.

שיעורי הפחת השנתיים באחוזים הינם כלהלן:

בניין	2
ריהוט וציוד	6–15
עלויות תוכנה	20–25
מחשב וציוד היקפי	25–33

האומדנים בנושא שיטת הפחת, אורך החיים השימושיים וערך השייר נבחנים מחדש כאשר אירועים או שינויים בנסיבות מצביעים על כך שהאומדנים הנוכחיים אינם נאותים עוד ומותאמים בעת הצורך.
החברה בוחנת נכסים לא שוטפים לצורך ירידת ערך כאשר מתרחשים אירועים או שינויים בנסיבות המצביעים על כך שהעלות המופחתת עשויה לא להיות ברת השבה.
הפסדים מירידת ערך מוכרים רק אם הערך בספרים של נכס לא שוטף אינו בר השבה ועולה על שוויו ההוגן. הערך בספרים אינו בר השבה אם הוא עולה על סך תזרימי המזומנים הלא מהוונים הצפויים לנבוע מהשימוש בנכס הלא שוטף וממימושו.
ההפסדים מירידת הערך הינם בגובה ההפרש שבין הערך בספרים של הנכס הלא שוטף לבין שוויו ההוגן ונזקפים לדוח רווח והפסד.
כאשר מוכר הפסד מירידת ערך, הערך בספרים המתואם של הנכס הלא שוטף מהווה בסיס עלות חדש. הפסדים אלו אינם מבוטלים בתקופות עוקבות גם אם מתרחשת עליית ערך.

(10) נכסים בלתי מוחשיים

נכסים בלתי מוחשיים בעלי אורך חיים מוגדר מופחתים לרווח והפסד לפי שיטת הקו הישר על פני אורך החיים השימושי של הנכסים הבלתי מוחשיים, החל מהמועד שבו הנכסים זמינים לשימוש.
החברה בוחנת נכסים בלתי מוחשיים בעלי אורך חיים מוגדר לצורך ירידת ערך כאשר מתרחשים אירועים או שינויים בנסיבות המצביעים על כך שהעלות המופחתת עשויה לא להיות ברת השבה. הפסדים מירידת ערך מוכרים רק אם הערך בספרים של הנכס הבלתי מוחשי אינו בר השבה ועולה על שוויו ההוגן. הערך בספרים אינו בר השבה אם הוא עולה על סך תזרימי המזומנים בערכים לא מהוונים הצפויים לנבוע מהשימוש בנכס וממימושו הסופי.
ההפסדים מירידת הערך הינם בגובה ההפרש שבין הערך בספרים של הנכס הבלתי לבין שוויו ההוגן ונזקפים לדוח רווח והפסד. כאשר מוכר הפסד מירידת ערך, הערך בספרים המתואם של הנכס הבלתי מוחשי הינו בסיס עלות חדש. הפסדים אלו אינם מבוטלים בתקופות עוקבות גם אם מתרחשת עליית ערך.

עלויות תוכנה לשימוש עצמי

תוכנה נמדדת לפי עלות בניכוי הפחתות והפסדים מירידת ערך שנצברו.
היוון עלויות תוכנה לשימוש עצמי. החברה מהוונת עלויות הקשורות לפיתוח תוכנה לשימוש עצמי רק כאשר: (1) השלב הראשוני בפרויקט הושלם; ו-(2) ההנהלה אישרה והתחייבה לממן, באופן ישיר או עקיף, פרויקט לפיתוח תוכנה וכן, צפוי כי הפיתוח יושלם. החברה מהוונת את העלויות הבאות: עלויות ישירות של חומרים ושירותים שנצרכו, עלויות שכר עבודה לעובדים הקשורים באופן ישיר לפעילות פיתוח או השגת התוכנה. עלויות אחרות בגין פעילויות פיתוח ועלויות בשלב הראשוני של הפרויקט, נזקפות לרווח והפסד עם התהוותן.
הפחתה. הפחתה נזקפת לדוח רווח והפסד לפי שיטת הקו הישר על פני אומדן אורך החיים השימושי של נכסים בלתי מוחשיים, לרבות נכסי התוכנה, החל מהמועד שבו הנכסים זמינים לשימוש. נכסי התוכנה נבחנים לצורך ירידת ערך באופן שוטף.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

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

הנחיות בדבר היוון עלויות לפיתוח עצמי של תוכנה. נוכח המורכבות החשבונאית בתהליך היוון עלויות פיתוח עצמי של תוכנה ונוכח מהותיות סכום עלויות התוכנה שהוונו, קבע הפיקוח על הבנקים הנחיות בנושא היוון עלויות תוכנה. ההנחיות אשר החברה מיישמת:

-נקבע סף מהותיות להיוון בסך של 300 אלפי ש"ח. פרויקט פיתוח תוכנה אשר סך כל עלויות התוכנה שניתן להוון בגינו נמוכות מסף המהותיות שנקבע כאמור לעיל ייזקף כהוצאה ברווח והפסד.

-תקופת ההפחתה של עלויות פיתוח תוכנה לא תעלה על 5 שנים;

-ייקבעו מקדמי היוון לשעות עבודה, שנמוכים מ-1, כך שיובאו בחשבון הפוטנציאל לסטיה בחישוב שעות עבודה ולחוסר יעילות כלכלי;

-דרג העובדים שעלויותיהם מהוונות לנכסים יוגבל, כך שהדרג העליון יהיה לכל היותר מנהל, אשר ניתן להראות כי רוב הזמן שלו עוסק בפיתוח בפועל, הוא אחראי על מספר מועט של עובדים, וניתן למדוד באופן מדויק את כמות השעות אשר השקיע בפועל בכל פרוייקט פיתוח;

-עלויות אשר לא שויכו לפרויקט לפי דיווח שעות ספציפי, שבו העובד הצהיר, על בסיס דיווח יומי, כי השקיע עלויות אלה ספציפית בפרויקט, ירשמו כהוצאה.

(11) זכויות עובדים

הטבות לאחר פרישה - פנסיה, פיצויים והטבות אחרות (להלן: "פנסיה") - תכניות להטבה מוגדרת

הטבת פנסיה הינה חלק מהתגמול המשולם לעובד תמורת שירותיו. בתכנית פנסיה להטבה מוגדרת, החברה מבטיחה לספק, בנוסף לשכר השוטף, תשלומי פנסיה (retirement income payments) בשנים עתידיות לאחר שהעובד יפרוש או יסיים את השירות. ככלל, סכום ההטבה שישולם תלוי באירועים עתידיים מסוימים הכלולים בנוסחת ההטבה של התכנית, אשר לעיתים קרובות כוללת את משך הזמן שחי העובד או חיים שאריו, את מספר שנות השירות שסיפק העובד ואת התגמול של העובד בשנים מיד לפני הפרישה או הסיום.

במרבית המקרים, השירותים מסופקים במהלך מספר שנים לפני שעובד פורש ומקבל או מתחיל לקבל את הפנסיה.

עלות פנסיה נטו לתקופה הינה הסכום המוכר בדוחות הכספיים של החברה כעלות של תכנית פנסיה לתקופה מסוימת. המרכיבים של עלות פנסיה לתקופה נטו הם עלות שירות, עלות ריבית, תשואה בפועל על נכסי התכנית ורווח או הפסד, בהתאם להוראות הדיווח לציבור. המונח עלות פנסיה נטו לתקופה משמש במקום הוצאת פנסיה נטו לתקופה, מכיוון שחלק מן העלות המוכרת בתקופה עשוי להיות מהוון יחד עם עלויות נוספות כחלק מנכס, כדוגמת תוכנה לשימוש עצמי.

לעניין זה, רווח או הפסד הינו הסכום של (1) ההפרש בין התשואה בפועל על נכסי תכנית לבין התשואה החזויה על נכסי תכנית ושל (2) ההפחתה של הרווח או ההפסד נטו שהוכרו ברווח כולל אחר מצטבר.

הטבות פנסיה מיוחסות בדרך כלל לתקופות שירות של עובד בהתבסס על נוסחת ההטבה של התכנית במידה שהנוסחה מציינת ייחוס או שמשתמע ממנה ייחוס.

החברה מחשבת את שיעור התשואה החזוי לטווח ארוך על נכסי התכנית תוך שימוש בשיעורי התשואה ההיסטוריים לאורך תקופת זמן ארוכה בתיק עם הרכב נכסים דומה. לצורך זה, החברה נעזרת בנתונים זמינים בשוק על כל אחת מהקטגוריות המשמעותיות של הנכסים בתיק, ומשקללת אותם לפי ההרכב של נכסי התכנית.

המחויבות בגין הטבה חזויה משקפת את הערך הנוכחי האקטוארי של כל ההטבות המיוחסות לשירות של העובד שסופק לפני מועד המאזן. מדידת מחויבות זו תתבסס על הנחות אקטואריות המתאימות למועד המאזן של החברה (לדוגמה, תחלופה, תמותה, שיעורי היוון וכן הלאה) ונתוני מפקד אוכלוסין נכון למועד זה.

אם המחויבות בגין הטבה חזויה עולה על השווי ההוגן של נכסי התכנית, החברה מכירה במאזן בהתחייבות השווה להתחייבות הלא ממומנת בגין הטבה חזויה. אם השווי ההוגן של נכסי התכנית עולה על המחויבות בגין הטבה חזויה, החברה מכירה במאזן בנכס השווה להתחייבות שממומנת ביתר בגין ההטבה החזויה.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

החברה מקבצת את המצב של כל התכניות במימון חסר ומכירה בסכום זה כהתחייבות במאזן.

החברה בוחנת את הנחותיה על בסיס תקופתי ומעדכנת הנחות אלה בהתאם.
שינוי בערך של מחויבות בגין הטבה חזויה או של נכסי תכנית, הנובע מכך שהניסיון בפועל שונה מהמשוער, או הנובע משינוי בהנחה אקטוארית, הינו "רווח או הפסד" (להלן: "רווח או הפסד אקטוארי"). רווחים או הפסדים אקטואריים אינם מוכרים בעלות פנסיה נטו לתקופה במועד היווצרותם אלא מוכרים ברווח כולל אחר. בתקופות עוקבות, רווחים או הפסדים אלה מוכרים לאחר מכן בדוח רווח או הפסד כרכיב של עלות פנסיה נטו לתקופה לפי שיטת הקו הישר על פני תקופת השירות הממוצעת הנותרת של העובדים הצפויים לקבל הטבות על פי התכנית.

שיעור ההיוון להטבות לעובדים מחושב על בסיס תשואת איגרות החוב הממשלתיות בישראל בתוספת מרווח ממוצע של איגרות חוב קונצרניות בדירוג AA (בינלאומי) ומעלה במועד הדיווח. משיקולים פרקטיים, המרווח נקבע לפי ההפרש בין שיעורי התשואה לפדיון, לפי תקופות פירעון, על איגרות חוב קונצרניות בדירוג AA ומעלה בארה"ב, לבין שיעורי התשואה לפדיון, לאותן תקופות לפירעון, על איגרות חוב של ממשלת ארה"ב, והכל במועד הדיווח.
החברה מיישמת את הנחיות הפיקוח על הבנקים בדבר בקרה פנימית על תהליך הדיווח הכספי בנושא זכויות עובדים, לרבות לעניין בחינת "מחויבות שבמהות" להעניק לעובדיה הטבות בגין פיצויים מוגדלים או פנסיה מוקדמת.

הטבות לאחר פרישה - תכניות להפקדה מוגדרת

תכנית להפקדה מוגדרת הינה תכנית המספקת הטבות לאחר פרישה בתמורה לשירותים שסופקו, מספקת חשבון אישי לכל משתתף בתכנית, ומגדירה כיצד ייקבעו ההפקדות לחשבונו של העובד במקום לקבוע את סכום ההטבות שהעובד יקבל. בתכנית להפקדה מוגדרת אחרי פרישה, ההטבות שמשתתף בתכנית יקבל תלויות אך ורק בסכום המופקד לחשבון המשתתף בתכנית, בתשואות שנצברו על ההשקעות של הפקדות אלה, ובחילוטים של הטבות של משתתפים אחרים בתכנית שעשויים להיות מוקצים לחשבונו של אותו משתתף.
במידה שנדרש כי ההפקדות המוגדרות של תכנית לחשבונו של אדם יעשו לתקופות שבהן אותו אדם מספק שירותים, עלות הפנסיה נטו או עלות ההטבה האחרת לאחר פרישה נטו לתקופה תהיה ההפקדה הנדרשת לאותה תקופה.

התחייבויות החברה לתשלום פיצויים בהתאם לסעיף 14 לחוק פיצויי פיטורין מטופלות כתכנית להפקדה מוגדרת.

הטבות אחרות לאחר פרישה - שי לחג

החברה מכירה בסכום הלא מהוון של ההטבה השוטפת במועד מתן השירות. בנוסף, החברה צוברת את ההתחייבות לאורך התקופה הרלוונטית שנקבעה בהתאם לכללים של הטבות אחרות לאחר הפרישה.

חופשה

החברה צוברת את ההתחייבות לאורך התקופה הרלוונטית שנקבעה. לצורך חישוב ההתחייבות, לא מובאים בחשבון הנחות אקטואריות ושיעורי היוון. ההתחייבות בגין חופשה מוכרת באופן שוטף ברווח והפסד.

מחלה

החברה לא צוברת התחייבות בגין ימי מחלה.

הטבות אחרות לזמן ארוך לעובדים פעילים - מענקי יובל

החברה צוברת את ההתחייבות לאורך התקופה המזכה בהטבה. לצורך חישוב ההתחייבות בגין הטבות אלה מובאים בחשבון הנחות אקטואריות ושיעורי היוון. כל מרכיבי עלות ההטבה לתקופה, לרבות רווחים והפסדים אקטואריים נזקפים מידית לדוח רווח והפסד.

(12) התחייבויות תלויות

הדוחות הכספיים כוללים הפרשות נאותות בגין תביעות, בהתאם להערכת ההנהלה ובהתבסס על הערכות יועציה המשפטיים. מתכונת הגילוי הינה על פי הוראות המפקח על הבנקים, באופן שהתביעות שהוגשו כנגד הקבוצה מסווגות לשלוש קבוצות:
(1) סיכון צפוי (Probable) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה מעל ל- 70%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זו נכללה הפרשה בדוחות הכספיים.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

(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, אלא רק 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 שבענינה נקבע כי החברה נדרשת להשיב כספים, מסווגת כצפויה ונערכת בגינה הפרשה בגובה הסכום אותו נדרשת החברה להשיב.

בביאור 23, "התחייבויות תלויות והתקשרויות", נכלל גילוי כמותי לסך החשיפות אשר סבירות התממשותן אינה קלושה שלא בוצעה בגינן הפרשה.

בהתאם להוראת המפקח על הבנקים, רק במקרים נדירים רשאי תאגיד בנקאי לקבוע בדוחות הכספיים שלא ניתן להעריך את סיכויי ההתממשות של החשיפה לסיכון בגין תביעה רגילה ותביעה שאושרה כייצוגית, וכן בארבעה דוחות כספיים (כולל דוח שנתי אחד) שיפורסמו לאחר שתוגש תביעה עם בקשה להכיר בה כייצוגית, כאשר במנין תקופה זו לא תיכלל תקופה שבה עוכבו ההליכים לפי החלטה של בית המשפט. החברה תארה הליכים משפטיים מהותיים המתנהלים כנגד החברה וחברות הקבוצה. לעניין זה קבעה החברה כי בדרך כלל, יתואר הליך משפטי שהסכום הנתבע בו עולה על 0.5% מההון של החברה אם לא ניתן להעריך את סיכויי ההתממשות של החשיפה לסיכון, ועל 1% מההון אם סבירות התממשות הסיכון הינה אפשרית או קלושה.

החברה חשופה לטענות/תביעות משפטיות שטרם נטענו/הוגשו (unasserted claims) וזאת, בין היתר, בהתקיים ספק בפרשנות הסכם ו/או הוראת דין ו/או אופן יישומן. חשיפה זו מובאת לידיעת החברה במספר דרכים, ובין היתר באמצעות פניות או תלונות של צדדים שלישיים אל גורמים בחברה. בהערכת הסיכון הנובע מטענות/תביעות שטרם הוגשו מסתמכת החברה על הערכות פנימיות של הגורמים המטפלים וההנהלה ושל יועציה המשפטיים של החברה, המשקללות את הערכת הסיכוי להגשת תביעה, את הסיכוי להצלחת התביעה, אם וככל שתוגש ותשלומים בפשרה ככל שיהיו כאלה. ההערכה מבוססת על הניסיון שנצבר ביחס להגשת תביעות ועל הניתוח של הטענות לגופן. מטבע הדברים, לאור השלב הראשוני שבו מצוי ברור הטענה המשפטית, עשויה התוצאה בפועל להיות שונה מההערכה שנעשתה בשלב בו טרם הוגשה התביעה.

(13) הוצאות מסים על ההכנסה

הדוחות הכספיים של החברה כוללים מסים שוטפים ונדחים. ההפרשה למסים על ההכנסה של חברות בנות של החברה שהן מוסדות כספיים לצרכי מס ערך מוסף, כוללת מס רווח המוטל על ההכנסה לפי חוק מס ערך מוסף.

מסים שוטפים

מסים שוטפים הינם סכום המסים על ההכנסה ששולמו או שעתידים להיות משולמים (או מוחזרים) עבור התקופה השוטפת, כפי שנקבע על ידי יישום הוראות דיני המס שנחקקו על הכנסה חייבת במס. הוצאות המסים השוטפים כוללים גם את השינויים בתשלומי המס המתייחסים לשנים קודמות.

מסים נדחים

התחייבויות מסים נדחים ונכסי מסים נדחים מייצגים את ההשפעות העתידיות על מסים על הכנסה הנובעות מהפרשים זמניים והפסדים מועברים הקיימים בסוף תקופה.

החברה מכירה בהתחייבויות מיסים נדחים בגין כל ההפרשים הזמניים החייבים במס, למעט ההפרשים הזמניים בגין רווחים לא מחולקים של חברות בנות שהן למשך זמן תמידי במהותן.

החברה מכירה בנכסי מסים נדחים בגין כל ההפרשים הזמניים הניתנים לניכוי והפסדים מועברים ובמקביל מכירה בהפרשה נפרדת (valuation allowance) עבור אותו סכום הכלול בנכס אשר יותר סביר מאשר לא שלא ימומש. החברה מפחיתה את נכסי המסים הנדחים בסכומן של הטבות מס כלשהן שאינן צפויות להתממש בהתבסס על הראיות הזמינות - הן הראיות החיוביות התומכות בהכרה בנכס מס נדחה והן הראיות השליליות התומכות ביצירת הפרשה בגין נכס מס נדחה, כדי לבחון האם ניתן להכיר בנכס מס נדחה נטו.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

התחייבות מסים נדחים או נכס מסים נדחים נמדדים באמצעות שיעורי המס החוקיים שנחקקו הצפויים לחול על הכנסה מספקת חייבת במס בתקופות שבהן צפוי כי התחייבות המס הנדחה תסולק או נכס המס הנדחה ימומש.
החברה מסווגת הכנסות והוצאות ריבית בגין מסים על הכנסה בסעיף "מסים על הכנסה". כמו כן, החברה מסווגת קנסות לרשויות המס בסעיף "מסים על הכנסה".

קיזוז נכסי והתחייבויות מסים נדחים

החברה מקזזת נכסי והתחייבויות מסים נדחים, כמו גם כל ה- "valuation allowance" (הפרשה לנכס מס נדחה) הקשורות, עבור רכיב משלם מס מסוים ובגבולותיו של תחום שיפוט מיסוי מסוים.

פוזיציות מס לא וודאיות

החברה מכירה בהשפעת פוזיציות מס רק אם צפוי (more likely than not) שהפוזיציות יתקבלו על ידי רשויות המס או בית המשפט. פוזיציות מס שמוכרות נמדדות לפי הסכום המקסימלי שסבירות התממשותו עולה על 50%. שינויים בהכרה או במדידה באים לידי ביטוי בתקופה בה חלו שינויים בנסיבות אשר הובילו לשינוי בשיקול הדעת.

(14) רווח למניה

הקבוצה מציגה נתוני רווח למניה בסיסי ומדולל לגבי הון המניות הרגילות שלה. הרווח הבסיסי למניה מחושב על ידי חלוקת הרווח או ההפסד המיוחסים לבעלי המניות הרגילות של החברה במספר הממוצע המשוקלל של המניות הרגילות שהיו במחזור במשך התקופה. לא נדרשות כל התאמות בחישוב הרווח המדולל למניה של החברה ביחס לחישוב הרווח הבסיסי למניה.

(15) דיווח מגזרי

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 המפקח על הבנקים.

(16) עסקאות עם בעלי שליטה

החברה מיישמת את כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב לצורך טיפול חשבונאי בפעולות בין תאגיד בנקאי לבין בעל שליטה בו ובין חברה בשליטתה. 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.

(17) העברות ושירות של נכסים פיננסיים וסילוק של התחייבויות

החברה מיישמת את כללי המדידה והגילוי שנקבעו בתת נושא 860-10 בקודיפיקציה, העברות ושירות של נכסים פיננסיים ולסילוק של התחייבויות, לצורך הטיפול בהעברות של נכסים פיננסיים וסילוק של התחייבויות.
העברה של נכסים פיננסיים שבה המעביר מוותר על השליטה בנכסים פיננסים אלו, נרשמת כמכירה או רכישה אם ורק אם מתקיימים התנאים הבאים:

1. הנכסים הפיננסים שהועברו בודדו מהמעביר והינם מעבר להישג ידו של המעביר ונושיו גם במקרה של פשיטת רגל או כינוס נכסים אחר.
2. לכל מקבל יש זכות לשעבד או להחליף את הנכסים שקיבל ואין תנאי שגם מגביל את המקבל מלנצל את זכותו לשעבד או להחליף וגם מעניק למעביר הטבה גדולה יותר מהטבה טריוויאלית.
3. המעביר אינו משמר שליטה אפקטיבית בנכסים פיננסיים שהועברו.

במידה וההעברה מקיימת את התנאים שפורטו לעיל, החברה גורעת את הנכסים שהועברו ומכירה בנכסים שהתקבלו בשווי הוגן.
החברה גורעת התחייבות אם ורק אם ההתחייבות סולקה, כלומר התקיים אחד מהתנאים הבאים: (א) החברה שילמה למלווה והשתחררה ממחויבותה בגין ההתחייבות, או (ב) החברה שוחררה משפטית בהליך משפטי או בהסכמת המלווה מהיותו החייב העיקרי בגין ההתחייבות.

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ג. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

(18) הפרשה לנזקים

הדוחות הכספיים כוללים הפרשות בגין נזקי זיוף וגניבה שנערכות בעת גילוי חשד לשימוש לרעה בכרטיס אשראי. שיעור ההפרשה נעשה על בסיס נסיון העבר בנוגע לשיעורי הנזק בפועל.

(19) חייבים/זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

במועד ביצוע העסקה נוצרים לסולק, נכס בגין חוב של מנפיק הכרטיס או מחזיק הכרטיס ובמקביל התחייבות לבית העסק. כמו כן, לסולק כמנפיק, נוצר נכס בגין חוב של מחזיק הכרטיס או של הבנק המנפיק ובמקביל התחייבות כלפי הסולק.
יתרות חייבים וזכאים בגין פעילויות בכרטיסי אשראי מייצגות תנועות שעובדו עד לבוקר יום הדיווח (או יום העסקים שקדם לו, ככל שיום הדיווח אינו יום עסקים).

(20) הפרשה למבצעי מתנות

הדוחות הכספיים כוללים הפרשה למבצעי מתנות למחזיקי כרטיסים. בקביעת נאותות ההפרשה התבססה ההנהלה על הניסיון שנצבר בעבר ואומדן לגבי שיעורי המימוש בעתיד ועל העלות החזויה כפי שמתעדכנת מעת לעת בהתאם לתקנונים.

(21) הסכמי הנפקה עם מועדוני לקוחות

הסכמי הנפקה של החברה עם מועדוני לקוחות שונים מסדירים בין היתר את אופן חלוקת ההכנסות בין הצדדים, וכן היבטים הנוגעים להוצאות, לרבות תקציבי שיווק ופרסום שיועמדו על ידי הצדדים וחלוקת עלויות.
בהתייחס להתקשרויות החברה עם מועדוני לקוחות, הכנסות החברה בגין העמלה הצולבת מעסקאות שבוצעו בכרטיסי המועדונים וכן הכנסות ריבית מעסקאות בכרטיסים כאמור נזקפות בדוחות הכספיים של החברה במסגרת הכנסותיה (בסעיף הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי ובסעיף הכנסות ריבית נטו, בהתאמה). סכומים להם זכאים מועדוני הלקוחות בגין חלקם בהכנסות האמורות, וכן חלקה של החברה בהוצאות כאמור נכללים בסעיף הוצאות מכירה ושיווק. כמו כן, בגין חלק מהסכמי החברה עם מועדוני לקוחות נכללים רכיבי מענק המותנים בעמידה ביעדי ביצוע, אשר בהתייחס אליהם מבצעת החברה אומדן מדי תקופה בדבר הזכאות למענקים כאמור, ובהתאם נזקפת הוצאה בדוחות הכספיים (הנפרסת על פני התקופה הרלוונטית).

ד. תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של המפקח על הבנקים בתקופה שלפני יישומם

ביום 28 במרס 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב בנושא "אימוץ עדכונים לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב – הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות". בהתאם למכתב נדרש ליישם את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושאים: הפרשות להפסדי אשראי; מכשירים פיננסיים, לרבות מכשירים נגזרים ופעילויות גידור; וכן חכירות. היישום לראשונה יבוצע בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בכללים בארה"ב. במסגרת המכתב נקבעו קווים כלליים ומועדי היישום לראשונה של ההוראות החדשות, כמפורט להלן:

(1) הפרשות להפסדי אשראי צפויים (CECL)

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

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

ביום 4 ביולי 2019 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטה בדבר "יישום כללי חשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפסדי אשראי צפויים" אשר כוללת שילוב של הכללים החדשים בהוראות הדיווח לציבור, דחיית מועד היישום לראשונה של הכללים החדשים ליום 1 בינואר 2022 וריצה

ביאור 2 - כללי דיווח ועיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של המפקח על הבנקים בתקופה שלפני יישומם (המשך)

במקביל החל מיום 1 בינואר 2021. כמו כן, הפיקוח על הבנקים פרסם טיוטת "קובץ שאלות ותשובות בנושא יישום הכללים החדשים בנושא הפסדי אשראי צפויים" אשר נועדה לסייע לתאגידים הבנקאיים בתהליך ההיערכות ליישום הכללים החדשים.

ככלל, הכללים החדשים ייושמו באמצעות רישום בעודפים במועד היישום לראשונה של ההשפעה המצטברת של יישום כללים אלו.

החברה בוחנת את ההשפעה של המכתב על דוחותיה הכספיים, אך אין באפשרותה להעריכה בשלב זה.

(2) חכירות

ביום 1 ביולי 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא חכירות, אשר מאמץ את כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא חכירות ובין היתר, את כללי ההצגה, המדידה והגילוי שנקבעו בנושא 842 בקודיפיקציה בדבר "חכירות".

עיקרי השינויים הצפויים בטיפול החשבונאי בדוחות הכספיים של תאגידים בנקאיים בעקבות יישום כללים אלה, הינם בין היתר: תאגידים בנקאיים שחוכרים נכסים לתקופה שעולה על 12 חודשים, יכירו בהם במאזן, גם אם החכירה מסווגת כחכירה תפעולית; בעסקאות חכירה תפעולית ירשם במאזן נכס שמשקף את הזכות של התאגיד להשתמש בנכס החכור, ומנגד תירשם התחייבות לשלם בגין חכירה; וכן עסקאות שבהן תאגיד בנקאי מוכר נכס וחוכר אותו בחזרה יוכלו במצבים מסוימים להיחשב כעסקאות מכירה חשבונאית, בכפוף לכך שמתקיימים תנאים מסוימים שפורטו בכללים החדשים.

התקן ייושם החל מיום 1 בינואר 2020 ואילך. להערכת החברה, ליישום החוזר לא צפויה להיות השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

(3) עדכון תקינה בדבר שינויים בדרישות הגילוי של תכניות הטבה מוגדרת

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

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

עיקרי התיקונים הינם, בין היתר: בוטלה הדרישה להצגת אומדן הסכומים הכלולים ברווח כולל אחר מצטבר שצפוי כי יופחתו מרווח כולל אחר מצטבר לדוח רווח והפסד כהוצאה בשנה העוקבת; בוטלה הדרישה להצגת סכום ההטבות השנתיות העתידיות המכוסות על ידי חוזי הביטוח, לרבות חוזי קצבה (אנונה), וכן עסקאות משמעותיות כלשהן בין הישות או צדדים קשורים לבין התכנית; התווספה דרישה לפיה נדרש לתת פירוט בדבר הסיבות לרווחים או הפסדים מהותיים הקשורים לשינוי במחויבות בגין הטבה מוגדרת במהלך התקופה; וכן הובהרו דרישות גילוי עבור ישויות שיש להם שתי תכניות או יותר.

הוראות התיקון יחולו על ישויות ציבוריות בארה"ב החל מהתקופות השנתיות המתחילות לאחר ה - 15 בדצמבר 2020. אימוץ מוקדם אפשרי, לרבות בתקופות ביניים. בעת היישום לראשונה נדרש ליישם את התיקונים בדרך של יישום למפרע. ביום 13 בפברואר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בדבר "שיפור השימושיות של הדוחות לציבור של תאגידים בנקאיים לשנים 2019 ו - 2020" הקובע כי הוראות התיקון יחולו מהדוחות לציבור ליום 1 בינואר 2021 ואילך.

ליישום השינויים לא צפויה השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

ביאור 3 – הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

	מאוחד			חברה		
	לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	במיליוני ש"ח					
הכנסות מבתי עסק :						
עמלות בתי עסק	895	837	740	679	640	571
הכנסות אחרות	19	13	13	9	4	3
סך כל ההכנסות מבתי עסק – ברוטו	914	850	753	688	644	574
בניכוי עמלות למנפיקים אחרים	(302)	(304)	(264)	(301)	(303)	(264)
סך כל ההכנסות מבתי עסק – נטו	**612**	**546**	**489**	**387**	**341**	**310**
הכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי:						
עמלות מנפיק	376	357	295	366	350	288
עמלות שירות	229	202**	187	185	161**	151
עמלות מעסקאות בחו"ל	128	109	93	122	103	88
הכנסות אחרות	11	12	10	10	10	9
סך כל ההכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי	**744**	**680**	**585**	**683**	**624**	**536**
סך כל ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי	**1,356**	**1,226**	**1,074**	**1,070**	**965**	**846**

** סווג מחדש.

ביאור 4 – הכנסות ריבית, נטו

		מאוחד			חברה		
		לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017
		במיליוני ש"ח					
א.	**הכנסות ריבית בגין נכסים**						
	מאשראי למחזיקי כרטיס	485	442	403	1	1	1
	מאשראי לבתי עסק	21	15	12	21	15	12
	מנכיון	33	31	30	3	3	3
	מכתבי התחייבות נדחים	–	–	–	1	2	4
	מאשראי לחברות מוחזקות	–	–	–	11	2	3
	מנכסים אחרים	1	1	1	7	5	6
	סך הכל הכנסות ריבית	**540**	**489**	**446**	**44**	**28**	**29**
ב.	**הוצאות ריבית בגין התחייבויות**						
	לתאגידים בנקאיים	32	22	18	18	13	11
	על כתבי התחייבות נדחים	1	2	4	1	2	4
	על התחייבויות אחרות	2	1	1	1	1	1
	סך הכל הוצאות ריבית	**35**	**25**	**23**	**20**	**16**	**16**
	סך הכל הכנסות ריבית, נטו	**505**	**464**	**423**	**24**	**12**	**13**

ביאור 5 – הכנסות מימון שאינן מריבית

	מאוחד			חברה		
	לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	במיליוני ש"ח					
הפרשי שער, נטו	4	6**	9	4	8**	7
רווחים מהשקעה במניות	–*	(1)	3	–*	(1)	3
דיבידנד	2	2	2	2	2	2
אחר	(4)	1	–	2	2	3
סך הכל הכנסות מימון שאינן מריבית	**2**	**8**	**14**	**8**	**11**	**15**

* מייצג סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.
** סווג מחדש.

ביאור 6 – הוצאות תפעול

	מאוחד			חברה		
	לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	במיליוני ש"ח					
שכר ונלוות	237	218	193	237	218**	193
עיבוד נתונים ואחזקת מחשב	33	34	33	33	33	33
תשלומים לארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי	108	87	72	88	71	56
פחת והפחתות	77	61	56	77	61	56
תקשורת	4	3	3	3	3	3
הנפקת כרטיסים ודיוור	43	44	33	34	36	25
נזקים משימוש לרעה בכרטיסי אשראי	11	8	7	11	7	6
שכר דירה ואחזקת מבנה	22	21	18	23	21	18
אחזקת רכב	8	8	8	8	8	7
עמלות תפעוליות	29	24	19	26	21	17
אחרות	45	49	41	11	18**	15
סך כל הוצאות התפעול	**617**	**557**	**483**	**551**	**497**	**429**

** סווג מחדש.

ביאור 7 - הוצאות מכירה ושיווק

	מאוחד			חברה		
	לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	במיליוני ש"ח					
שכר ונלוות	76	71	61	70	**65	57
פרסום, שימור וגיוס לקוחות[1]	359	317	215	221	196	109
מבצעי מתנות למחזיקי כרטיסי אשראי	34	36	23	26	29	17
אחזקת רכב	5	5	5	5	5	5
אחרות	11	10	9	2	**2	2
סך כל הוצאות מכירה ושיווק	**485**	**439**	**313**	**324**	**297**	**190**

1) לרבות תמלוגים למועדוני לקוחות.
** סווג מחדש.

ביאור 8 - הוצאות הנהלה וכלליות

	מאוחד			חברה		
	לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	במיליוני ש"ח					
שכר ונלוות	43	39	36	43	**39	36
שירותים מקצועיים	19	20	17	16	17	16
ביטוח	1	1	1	1	1	1
אחרות	15	14	11	12	**11	9
סך כל הוצאות הנהלה וכלליות	**78**	**74**	**65**	**72**	**68**	**62**

** סווג מחדש.

ביאור 9 – הפרשה למיסים על הרווח

א. הרכב

	מאוחד			חברה		
	לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	במיליוני ש"ח					
מיסים שוטפים בגין שנת החשבון	87	77	91	36	24	33
מיסים שוטפים בגין שנים קודמות	*–	*–	2	*–	*–	3
סך הכל מיסים שוטפים	87	77	93	36	24	36
בתוספת (בניכוי):						
מיסים נדחים בגין שנת החשבון	(12)	(21)	(13)	*–	(1)	3
סך הכל הפרשה למיסים על ההכנסה	**75**	**56**	**80**	**36**	**23**	**39**

* מייצג סכום הנמוך מ–1 מיליון ש"ח.

הטבלה אינה כוללת את השפעת המס בגין פריטים מסוימים המוכרים ברווח כולל אחר. השפעת המס של הפריטים שהוכרו ברווח כולל אחר הסתכמה בקיטון של כ – 5 מיליון ש"ח בשנת 2019, גידול של סכום הנמוך ממיליון ש"ח בשנת 2018 וקיטון של 1 מיליוני ש"ח בשנת 2017.

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

	מאוחד			חברה		
	לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר			לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
שיעור המס החל בישראל על החברה (ב–%)	23%	23%	24%	23%	23%	24%
	במיליוני ש"ח					
סכום המס על בסיס שיעור המס הסטטוטורי	**63**	**49**	**70**	**34**	**23**	**37**
מס (חסכון מס) בגין:						
הבדלים בשיעור מס של חברות מאוחדות	10	7	9	–	–	–
הכנסות פטורות ובשעור מס מוגבל	(1)	(–*)	(1)	(1)	(–*)	(1)
הפרשי פחת	(–*)	(–*)	(–*)	(–*)	(–*)	(–*)
שינוי ביתרות מיסים נדחים עקב שינויים בשעור המס	–	–	*–	–	–	*–
הוצאות אחרות לא מוכרות	3	*–	*–	3	*–	*–
מיסים בגין שנים קודמות	*–	*–	2	*–	*–	3
אחר	–	*–	*–	–	*–	*–
הפרשה למיסים על ההכנסה	**75**	**56**	**80**	**36**	**23**	**39**

* מייצג סכום הנמוך מ–1 מיליון ש"ח.

ביאור 9 - הפרשה למיסים על הרווח (המשך)

ג. לחברה ולחברות הבת דיינרס, כאל מימון, דיינרס מימון, כאל פקדונות ויציל פיננסים שומות מס הנחשבות כסופיות עד וכולל שנת המס 2014.

ביום 14 בדצמבר 2016 הוציא מנהל מס ערך מוסף ("המנהל") שומות לתקופות חיוב מינואר 2012 ועד אוגוסט 2016. סכום החיוב בשומות, כולל ריבית והצמדה, עמד על 48 מיליון ש"ח. החברה חולקת על עמדת המנהל, וסבורה כי יש לה טענות טובות לתמיכת עמדתה. בהתאם, הגישה החברה השגה ביום 9 במרס 2017. למיטב ידיעת החברה, שומות בעניין זה התקבלו גם בקרב מתחרותיה של החברה.

ביום 8 במרס 2018 נתקבלה בחברה החלטת מנהל מע"מ. בהחלטה נדחתה ההשגה, וכן הוגדל סכום החיוב בשומה לכדי 75 מיליון ש"ח (כולל ריבית והצמדה). ככל שעמדת החברה לא תתקבל על ידי בית המשפט, עלולה החברה להתחייב בגין הסוגיות שבשומה גם בתקופות המאוחרות ממועד השומה. ביום 31 בינואר 2019 הגישה החברה ערעור על ההחלטה האמורה לבית המשפט המחוזי מרכז.

ביום 3 בנובמבר 2019 אישר בית המשפט העליון בקשה מוסכמת לאיחוד הדיונים בערעור עם ערעוריהן של מתחרותיה של החברה. קדם משפט התקיים ביום 5 במרס 2020. החברה מעריכה את סכום החשיפה אשר בגינו לא נכללה הפרשה בדוחותיה, בסכום של כ-140 מיליון ש"ח.

ד. התחייבויות מיסים שלא הוכרו

בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בהוראות המפקח על הבנקים, החברה לא הכירה בהתחייבות מס נדחה בגין הפרשים זמניים מסוימים הקשורים להשקעת החברה בחברות בנות, שהינה קבועה במהותה. הסכום האמור יהיה ממוסה רק בעת מכירה או פירוק של החברה הבת. ההפרש הזמני האמור הסתכם לכ- 8 מיליוני ש"ח נכון ליום 31 בדצמבר 2019 (8 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018). במידה שהחברה היתה נדרשת להכיר בהתחייבות מסים נדחים בגין הרווחים הלא מחולקים הנ"ל, סכום ההתחייבות היה כ- 3 מיליוני ש"ח ליום 31 בדצמבר 2019 (3 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018).

ה. יתרות מיסים נדחים לקבל ועתודה למיסים נדחים

	מאוחד			
	מיסים נדחים לקבל (עתודה למיסים נדחים)		שיעור מס ממוצע	
	2019	2018	2019	2018
	במיליוני ש"ח			
מהפרשה להפסדי אשראי	109	97	33.5%	33.7%
נזקים משימוש לרעה	1	5	23.0%	23.0%
מהפרשה לחופשה ומענקים	5	4	23.0%	23.0%
עודף התחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תכנית	8	2	23.0%	23.0%
מהתאמת נכסים לא כספיים בני פחת	(8)	(8)	23.0%	23.0%
אחרים	5	3	23.0%	23.0%
סך הכל	**120**	**103**		

	חברה			
	מיסים נדחים לקבל (עתודה למיסים נדחים)		שיעור מס ממוצע	
	2019	2018	2019	2018
	במיליוני ש"ח			
מהפרשה להפסדי אשראי	5	5	23.0%	23.0%
נזקים משימוש לרעה	1	5	23.0%	23.0%
מהפרשה לחופשה ומענקים	5	4	23.0%	23.0%
עודף התחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תכנית	8	2	23.0%	23.0%
מהתאמת נכסים לא כספיים בני פחת	(8)	(8)	23.0%	23.0%
אחרים	5	3	23.0%	23.0%
סך הכל	**16**	**11**		

ביאור 9 - הפרשה למיסים על הרווח (המשך)

	הפרשה להפסדי אשראי	נזקים משימוש לרעה	הפרשה לחופשה ומענקים	עודף התחייבות בגין הטבות לעובדים על נכסי תכנית	התאמות נכסים לא כספיים בני פחת	אחרים	סך הכל
	במיליוני ש"ח						
מאוחד							
יתרת נכסים (התחייבות) מס נדחה ליום 1 בינואר 2019	97	5	4	2	(8)	3	103
שינויים אשר נזקפו לרווח והפסד	12	(4)	1	1	(-*)	2	12
שינויים אשר נזקפו לרווח כולל אחר	-	-	-	5	-	-	5
יתרת נכסים (התחייבות) מס נדחה ליום 31 בדצמבר 2019	109	1	5	8	(8)	5	120
חברה							
יתרת נכסים (התחייבות) מס נדחה ליום 1 בינואר 2019	5	5	4	2	(8)	3	11
שינויים אשר נזקפו לרווח והפסד	-*	(4)	1	1	(-*)	2	-*
שינויים אשר נזקפו לרווח כולל אחר	-	-	-	5	-	-	5
יתרת נכסים (התחייבות) מס נדחה ליום 31 בדצמבר 2019	5	1	5	8	(8)	5	16
מאוחד							
יתרת נכסים (התחייבות) מס נדחה ליום 1 בינואר 2018	75	5	4	3	(8)	3	82
שינויים אשר נזקפו לרווח והפסד	22	-*	-*	(1)	(-*)	-*	21
שינויים אשר נזקפו לרווח כולל אחר	-	-	-	(-*)	-	-	(-*)
יתרת נכסים (התחייבות) מס נדחה ליום 31 בדצמבר 2018	97	5	4	2	(8)	3	103
חברה							
יתרת נכסים (התחייבות) מס נדחה ליום 1 בינואר 2018	3	5	4	3	(8)	3	10
שינויים אשר נזקפו לרווח והפסד	2	-*	-*	(1)	(-*)	-*	1
שינויים אשר נזקפו לרווח כולל אחר	-	-	-	(-*)	-	-	(-*)
יתרת נכסים (התחייבות) מס נדחה ליום 31 בדצמבר 2018	5	5	4	2	(8)	3	11
מאוחד							
יתרת נכסים (התחייבות) מס נדחה ליום 1 בינואר 2017	58	6	3	2	(6)	5	68
שינויים אשר נזקפו לרווח והפסד	17	(1)	1	-*	(2)	(2)	13
שינויים אשר נזקפו לרווח כולל אחר	-	-	-	1	-	-	1
השפעת השינוי בשיעור המס	-*	-*	(-*)	(-*)	-*	-*	-
יתרת נכסים (התחייבות) מס נדחה ליום 31 בדצמבר 2017	75	5	4	3	(8)	3	82
חברה							
יתרת נכסים (התחייבות) מס נדחה ליום 1 בינואר 2017	3	6	3	2	(6)	4	12
שינויים אשר נזקפו לרווח והפסד	-*	(1)	1	-*	(2)	(1)	(3)
שינויים אשר נזקפו לרווח כולל אחר	-	-	-	1	-	-	1
השפעת השינוי בשיעור המס	-*	-*	(-*)	(-*)	-*	-*	-
יתרת נכסים (התחייבות) מס נדחה ליום 31 בדצמבר 2017	3	5	4	3	(8)	3	10

* מייצג סכום נמוך מ-1 מיליון ש"ח.

ביאור 9 - הפרשה למיסים על הרווח (המשך)

ו. מיסוי על הכנסה

שינויי חקיקה בתחום המס

להלן שיעורי מס החברות הרלוונטיים לחברה בשנים 2017-2019:

2017 – 24%
2018 – 23%
2019 – 23%

ביום 22 בדצמבר 2016 אישרה מליאת הכנסת בקריאה שנייה ושלישית את חוק ההתייעלות הכלכלית (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב לשנות התקציב 2017 ו- 2018) התשע"ז -2016. במסגרת זאת, אושרה הורדת מס החברות משיעור של 25% ל- 23% בשתי פעימות. הפעימה הראשונה לשיעור של 24%, החל מינואר 2017 והפעימה השנייה לשיעור של 23% החל משנת 2018 ואילך. לאור זאת, שיעור המס הסטטוטורי של חברות בנות בקבוצה ירד ל- 35% בשנת 2017 ול- 34.2% בשנת 2018 ואילך.
יתרות המסים הנדחים 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.
המסים השוטפים לתקופות המדווחות מחושבים בהתאם לשיעורי המס המוצגים בטבלה לעיל.

ביאור 10 – מזומנים ופקדונות בבנקים

היתרה מורכבת ממזומנים ומפקדונות בבנקים לתקופה מקורית של עד 3 חודשים.

ביאור 11 – חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי

א. חייבים ואשראי בגין פעילות בכרטיסי אשראי

			מאוחד		חברה	
			31 בדצמבר		31 בדצמבר	
			2019	2018	2019	2018
		שיעור ריבית ממוצעת שנתית 2019	במיליוני ש"ח			
	ליתרה ליום	לעסקאות בחודש האחרון				
	%	%				
סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים:						
אנשים פרטיים: (1)			9,113	7,890	2,829	2,404
מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי (2)	–	–	3,653	3,146	2,829	2,404
מזה: אשראי (2) (3)	10.5	10.4	5,460	4,744	–	–
מסחרי:			1,057	950	587	507
מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי (2)	–	–	26	25	19	16
מזה: אשראי (2) (4)	2.8	2.1	1,031	925	568	491
סך הכל סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים			10,170	8,840	3,416	2,911
סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים:						
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	8,310	6,718	6,693	5,516
אשראי	6.1	6.0	11	9	–	–
חברות וארגונים בינ"ל לכרטיסי אשראי	–	–	26	11	26	11
הכנסות לקבל	–	–	92	111	43	68
אחרים	–	–	9	10	–	–
סך כל חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			18,618	15,699	10,178	8,506

(1) אנשים פרטיים כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בעמוד 5–640 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 ע"ח בית העסק ועסקאות אחרות. אשראי למחזיקי כרטיס – עם חיוב ריבית כולל עסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל, אשראי ישיר ועסקאות אחרות.
(3) כולל אשראי בביטחון לרכב בסך 378 ו– 376 מיליוני ש"ח לימים 31 בדצמבר 2019 ו–31 בדצמבר 2018, בהתאמה.
(4) אשראי לבתי עסק. סך זה כולל ניכיון שוברים לבתי עסק בסך 461 ו–433 מיליוני ש"ח לימים 31 בדצמבר 2019, ו–31 בדצמבר 2018, בהתאמה, שלא עמדו בתנאי סילוק התחייבות לבית העסק לפי FAS 166.

ביאור 11 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי על בסיס מאוחד (המשך)

ב. חובות** ומכשירי אשראי חוץ מאזניים:

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי

	מאוחד				
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019				
	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
	אנשים פרטיים	מסחרי			
	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי(2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי(2)	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר(3)	סה"כ
	במיליוני ש"ח					
יתרה לתחילת התקופה	58	209	*–	15	5	287
הוצאות בגין הפסדי אשראי	10	127	–	9	1	147
מחיקות חשבונאיות	–	(158)	–	(6)	–	(164)
גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות	–	56	–	1	–	57
מחיקות חשבונאיות, נטו	–	(102)	–	(5)	–	(107)
יתרת הפרשה לסוף השנה[1]	**68**	**234**	***–**	**19**	**6**	**327**
מזה:[1]						
בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים	**–**	**32**	**–**	***–**	**1**	**33**
בגין פקדונות בבנקים	**–**	**–**	**–**	**–**	***–**	***–**
בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים	**–**	**–**	**–**	**–**	**5**	**5**

	מאוחד				
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018				
	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				
	אנשים פרטיים	מסחרי			
	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי(2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי(2)	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר(3)	סה"כ
	במיליוני ש"ח					
יתרה לתחילת התקופה	41	168	*–	10	5	224
הוצאות בגין הפסדי אשראי	17	130	–	9	*–	156
מחיקות חשבונאיות	–	(136)	–	(7)	–	(143)
גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות	–	47	–	3	–	50
מחיקות חשבונאיות, נטו	–	(89)	–	(4)	–	(93)
יתרת הפרשה לסוף השנה[1]	**58**	**209**	***–**	**15**	**5**	**287**
מזה:[1]						
בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים	**–**	**30**	**–**	***–**	**1**	**31**
בגין פקדונות בבנקים	**–**	**–**	**–**	**–**	***–**	***–**
בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים	**–**	**–**	**–**	**–**	**4**	**4**

* סכום הנמוך מ– 1 מיליון ש"ח.

** חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פקדונות בבנקים וחובות אחרים.

ראה הערות לטבלאות בעמוד הבא.

ביאור 11 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי על בסיס מאוחד (המשך)

ב. חובות** ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך):

1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך):

	מאוחד				
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017				
	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים				סיכון אשראי
	אנשים פרטיים		מסחרי		
	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי(2)	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי(2)	בערבות בנקים ואחר(3)	סה"כ
	במיליוני ש"ח					
יתרה לתחילת התקופה	32	129	*–	8	4	173
הוצאות בגין הפסדי אשראי	9	114	–	2	1	126
מחיקות חשבונאיות	–	(121)	–	(*–)	–	(121)
גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות	–	46	–	–	–	46
מחיקות חשבונאיות, נטו	–	(75)	–	(*–)	–	(75)
יתרת הפרשה לסוף השנה	**41**	**168**	**–***	**10**	**5**	**224**
מזה:						
בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים	**–**	**20**	**–**	**–**	**1**	**21**
בגין פקדונות בבנקים	**–**	**–**	**–**	**–**	**–***	**–***
בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים	**–**	**–**	**–**	**–**	**4**	**4**

(2) אשראי נושא ריבית. אשראי זה כולל עסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל, אשראי למחזיקי כרטיס, אשראי שאינו למחזיקי כרטיס ועסקאות אחרות.

(3) חייבים ואשראי בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

* סכום הנמוך מ– 1 מיליון ש"ח.

** חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פקדונות בבנקים וחובות אחרים.

ביאור 11 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי על בסיס מאוחד (המשך)

ב. חובות** ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך):

2. מידע נוסף על דרך חישוב הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות**, ועל החובות** בגינם היא חושבה:

	מאוחד					
	ליום 31 בדצמבר 2019					
	הפרשה להפסדי אשראי					
	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים					
	אנשים פרטיים		מסחרי			
	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר	סה"כ
	במיליוני ש"ח					
יתרת חוב רשומה של חובות:**						
שנבדקו על בסיס פרטני	13	219	22	1,031	94	1,379
שנבדקו על בסיס קבוצתי	3,640	5,241	4	–	8,421	17,306
סך הכל חובות**	3,653	5,460	26	1,031	8,515	18,685
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות:**						
שנבדקו על בסיס פרטני	–	16	–	19	*–	35
שנבדקו על בסיס קבוצתי	68	186	–	–	5	259
סך הכל הפרשה להפסדי אשראי	68	202	–	19	5	294

	מאוחד					
	ליום 31 בדצמבר 2018					
	הפרשה להפסדי אשראי					
	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים					
	אנשים פרטיים		מסחרי			
	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחר	סה"כ
	במיליוני ש"ח					
יתרת חוב רשומה של חובות:**						
שנבדקו על בסיס פרטני	14	196	21	925	57	1,213
שנבדקו על בסיס קבוצתי	3,132	4,548	4	–	6,848	14,532
סך הכל חובות**	3,146	4,744	25	925	6,905	15,745
הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות:**						
שנבדקו על בסיס פרטני	–	13	–	15	*–	28
שנבדקו על בסיס קבוצתי	58	166	–	–	4	228
סך הכל הפרשה להפסדי אשראי	58	179	–	15	4	256

* סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

** חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פקדונות בבנקים וחייבים אחרים.

ביאור 11 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי על בסיס מאוחד (המשך)

ג. חובות(1)

1. איכות אשראי ופיגורים:

	מאוחד					
	ליום 31 בדצמבר 2019					
		בעייתיים(2)			חובות לא פגומים–מידע נוסף	
	לא בעייתיים(7)	לא פגומים	פגומים(3)	סה"כ	בפיגור של 90 ימים ויותר(4)	בפיגור של 30 ועד 89 ימים(5)
	במיליוני ש"ח					
חובות שאינם בערבות בנקים						
אנשים פרטיים						
חייבים בגין כרטיסי אשראי	3,638	15	*–	3,653	–	1
אשראי	5,172	232	56	5,460	–	34
מסחרי						
חייבים בגין כרטיסי אשראי	26	–	–	26	–	–
אשראי	1,019	10	2	1,031	–	–
חובות בערבות בנקים ואחר(6)	8,515	–	–	8,515	–	–
סך הכל	18,370	257	58	18,685	–	35

	מאוחד					
	ליום 31 בדצמבר 2018					
		בעייתיים(2)			חובות לא פגומים–מידע נוסף	
	לא בעייתיים(7)	לא פגומים	פגומים(3)	סה"כ	בפיגור של 90 ימים ויותר(4)	בפיגור של 30 ועד 89 ימים(5)
	במיליוני ש"ח					
חובות שאינם בערבות בנקים						
אנשים פרטיים						
חייבים בגין כרטיסי אשראי	3,135	11	*–	3,146	–	1
אשראי	4,444	254	46	4,744	–	37
מסחרי						
חייבים בגין כרטיסי אשראי	25	–	–	25	–	*–
אשראי	921	*–	4	925	–	–
חובות בערבות בנקים ואחר(6)	6,905	–	–	6,905	–	–
סך הכל	15,430	265	50	15,745	–	38

1. חייבים בגין פעולות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
2. חובות פגומים, נחותים או בהשגחה מיוחדת.
3. ככלל, חובות פגומים אינם צוברים הכנסות ריבית. למידע על חובות פגומים מסוימים שאורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי ראה ביאור 11.ג.2.ג להלן.
4. מסווגים כחובות בעייתיים שאינם פגומים. צוברים הכנסות ריבית.
5. אינם צוברים הכנסות ריבית.
6. מחזיקי כרטיס בערבות הבנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.
7. מזה: חובות אשר דירוג האשראי שלהם במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה בסך 17,902 מיליוני ש"ח ו–15,097 ש"ח לימים 31 בדצמבר 2019 ו–31 בדצמבר 2018, בהתאמה.

* מייצג סכום הנמוך מ–1 מיליון ש"ח.

ביאור 11 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי על בסיס מאוחד (המשך)

ג. חובות(1) (המשך):

2. **מידע נוסף על חובות[1] פגומים:**

א. חובות פגומים והפרשה פרטנית:

	מאוחד				
	ליום 31 בדצמבר 2019				
	יתרת(2) חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית(3)	יתרת הפרשה פרטנית(3)	יתרת(2) חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית	סך הכל יתרת(2) חובות פגומים	יתרת קרן חוזית של חובות פגומים
	במיליוני ש"ח				
חובות שאינם בערבות בנקים					
אנשים פרטיים					
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	*–	*–	*–
אשראי	27	12	29	56	56
מסחרי					
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	–	–	–
אשראי	2	*–	*–	2	2
חובות בערבות בנקים ואחר(4)	–	–	–	–	–
סך הכל(5)	**29**	**12**	**29**	**58**	**58**
(5)מזה:					
נמדד לפי ערך נוכחי של תזרים מזומנים	29	12	29	58	
חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים	27	12	*–	27	

* סכום הנמוך מ–1 מיליון ש"ח.

ראה הערות לטבלאות בעמוד הבא.

ביאור 11 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי על בסיס מאוחד (המשך)

ג. חובות(1) (המשך):

1. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך):

א. חובות פגומים והפרשה פרטנית (המשך):

	מאוחד				
	ליום 31 בדצמבר 2018				
	יתרת(2) חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית(3)	יתרת הפרשה פרטנית(3)	יתרת(2) חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית	סך הכל יתרת(2) חובות פגומים	יתרת קרן חוזית של חובות פגומים
	במיליוני ש"ח				
חובות שאינם בערבות בנקים					
אנשים פרטיים					
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	*–	*–	*–
אשראי	22	9	24	46	46
מסחרי					
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	–	–	–
אשראי	3	1	1	4	4
חובות בערבות בנקים ואחר(4)	–	–	–	–	–
סך הכל(5)	25	10	25	50	50
(5)מזה:					
נמדד לפי ערך נוכחי של תזרים מזומנים	25	10	25	50	
חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים	23	9	1	24	

1. חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
2. יתרת חוב רשומה שנבדקה על בסיס פרטני.
3. הפרשה פרטנית להפסדי אשראי.
4. מחזיקי כרטיס בערבות הבנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

* מייצג סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

ביאור 11 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי על בסיס מאוחד (המשך)

ג. חובות(1) (המשך):

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך):

ב. יתרה ממוצעת והכנסות ריבית:

	מאוחד		
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019		
	יתרת חוב רשומה		
	יתרה ממוצעת של חובות פגומים(2)	הכנסות ריבית שנרשמו(3)	מזה: נרשמו על בסיס מזומן
	במיליוני ש"ח		
חובות שאינם בערבות בנקים			
אנשים פרטיים			
חייבים בגין כרטיסי אשראי	*–	–	–
אשראי	51	2	2
מסחרי			
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	–
אשראי	3	–	–
חובות בערבות בנקים ואחר(4)	–	–	–
סך הכל	54	2	2

	מאוחד		
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018		
	יתרת חוב רשומה		
	יתרה ממוצעת של חובות פגומים(2)	הכנסות ריבית שנרשמו(3)	מזה: נרשמו על בסיס מזומן
	במיליוני ש"ח		
חובות שאינם בערבות בנקים			
אנשים פרטיים			
חייבים בגין כרטיסי אשראי	*–	–	–
אשראי	35	2	2
מסחרי			
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	–
אשראי	4	*–	*–
חובות בערבות בנקים ואחר(4)	–	–	–
סך הכל	39	2	2

* מייצג סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

ראה הערות לטבלאות בעמוד הבא.

ביאור 11 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי על בסיס מאוחד (המשך)

ג. חובות(1) (המשך):

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך):

ב. יתרה ממוצעת והכנסות ריבית (המשך):

	מאוחד		
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017		
	יתרת חוב רשומה		
	יתרה ממוצעת של חובות פגומים(2)	הכנסות ריבית שנרשמו(3)	מזה: נרשמו על בסיס מזומן
	במיליוני ש"ח		
חובות שאינם בערבות בנקים			
אנשים פרטיים			
חייבים בגין כרטיסי אשראי	*–	–	–
אשראי	22	2	2
מסחרי			
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	–
אשראי	3	*–	*–
חובות בערבות בנקים ואחר(4)	–	–	–
סך הכל	25	2	2

* מייצג סכום הנמוך מ–1 מיליון ש"ח.

1. חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
2. יתרת חוב רשומה ממוצעת של חובות פגומים בתקופת הדיווח.
3. הכנסות ריבית שנרשמו בתקופת הדיווח, בגין היתרה הממוצעת של החובות הפגומים, בפרק הזמן בו החובות סוגו כפגומים.
4. מחזיקי כרטיס בערבות הבנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.
5. אילו החובות הפגומים היו צוברים ריבית לפי התנאים המקוריים, היו נרשמות הכנסות ריבית בסך של כ – 5 מיליון ש"ח בשנת 2019, בסך של כ – 4 מיליון ש"ח בשנת 2018 ובסך של כ –2 מיליון ש"ח בשנת 2017.

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש:

	מאוחד		
	ליום 31 בדצמבר 2019		
	יתרת חוב רשומה		
	שאינו צובר הכנסות ריבית	צובר(2), לא בפיגור	סך הכל(3)
	במיליוני ש"ח		
חובות שאינם בערבות בנקים			
אנשים פרטיים			
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	–
אשראי	5	22	27
מסחרי			
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	–
אשראי	*–	–	*–
חובות בערבות בנקים ואחר(4)	–	–	–
סך הכל	5	22	27

* מייצג סכום הנמוך מ–1 מיליון ש"ח.

ביאור 11 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי על בסיס מאוחד (המשך)

ג. חובות(1) (המשך):

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך):

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך):

	מאוחד		
	ליום 31 בדצמבר 2018		
	יתרת חוב רשומה		
	שאינו צובר הכנסות ריבית	צובר(2), לא בפיגור	סך הכל(3)
	במיליוני ש"ח		
חובות שאינם בערבות בנקים			
אנשים פרטיים			
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	–
אשראי	5	18	23
מסחרי			
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	–
אשראי	1	–	1
חובות בערבות בנקים ואחר(4)	–	–	–
סך הכל	6	18	24

1. חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
2. צובר הכנסות ריבית.
3. נכלל בחובות פגומים.
4. מחזיקי כרטיס בערבות הבנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

לא קיימות התחייבויות למתן אשראי נוסף לחייבים שלגביהם בוצע ארגון מחדש של חוב בעייתי במסגרתו בוצעו שינויים בתנאי האשראי לימים 31 בדצמבר 2019 ו– 2018.

ביאור 11 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי על בסיס מאוחד (המשך)

ג. חובות(1) (המשך):

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך):

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך):

	מאוחד				
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019				
	ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח			ארגונים מחדש שכשלו(2)	
	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה
	במיליוני ש"ח				במיליוני ש"ח
חובות שאינם בערבות בנקים					
אנשים פרטיים					
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	–	–	–
אשראי	2,181	23	23	2,120	9
מסחרי					
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	–	–	–
אשראי	3	1	1	–	–
חובות בערבות בנקים ואחר(3)	–	–	–	–	–
סך הכל	2,184	24	24	2,120	9

	מאוחד				
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018				
	ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח			ארגונים מחדש שכשלו(2)	
	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה
	במיליוני ש"ח				במיליוני ש"ח
חובות שאינם בערבות בנקים					
אנשים פרטיים					
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	–	–	–
אשראי	2,037	25	25	1,792	8
מסחרי					
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	–	–	–
אשראי	5	1	1	–	–
חובות בערבות בנקים ואחר(3)	–	–	–	–	–
סך הכל	2,042	26	26	1,792	8

1. חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
2. חובות שהפכו בשנת הדיווח לחובות בפיגור, אשר אורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי במהלך 12 חודשים שקדמו למועד בו הפכו לחובות בפיגור.
3. מחזיקי כרטיס בערבות הבנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

ביאור 11 – סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי על בסיס מאוחד (המשך)

ג. חובות(1) (המשך):

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך):

ג. חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך):

	מאוחד				
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017				
	ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח			ארגונים מחדש שכשלו(2)	
	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	מספר חוזים	יתרת חוב רשומה
	במיליוני ש"ח				במיליוני ש"ח
חובות שאינם בערבות בנקים					
אנשים פרטיים					
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	–	–	–
אשראי	1,679	14	14	1,066	6
מסחרי					
חייבים בגין כרטיסי אשראי	–	–	–	–	–
אשראי	1	–*	–*	–	–
חובות בערבות בנקים ואחר(3)	–	–	–	–	–
סך הכל	1,680	14	14	1,066	6

* מייצג סכום הנמוך מ–1 מיליון ש"ח.

1. חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
2. חובות שהפכו בשנת הדיווח לחובות בפיגור, אשר אורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי במהלך 12 חודשים שקדמו למועד בו הפכו לחובות בפיגור.
3. מחזיקי כרטיס בערבות הבנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

ביאור 12 – חייבים (1) בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני לפי גודל החבות של הלווה

	מאוחד			
	31 בדצמבר 2019			
	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			
	מספר לווים [2]	סה"כ	מזה: בערבות בנקים	סיכון אשראי חוץ מאזני [3]
		במיליוני ש"ח		
תקרת האשראי (באלפי ש"ח) (4)				
יתרות לווה עד 5	**1,100,689**	**1,446**	**1,259**	**399**
יתרות לווה מעל 5 עד 10	**414,379**	**2,126**	**1,746**	**986**
יתרות לווה מעל 10 עד 15	**248,442**	**1,825**	**1,293**	**1,446**
יתרות לווה מעל 15 עד 20	**239,482**	**1,703**	**898**	**2,936**
יתרות לווה מעל 20 עד 30	**304,500**	**2,845**	**1,044**	**5,184**
יתרות לווה מעל 30 עד 40	**128,696**	**2,213**	**532**	**2,316**
יתרות לווה מעל 40 עד 80	**145,474**	**3,983**	**730**	**3,181**
יתרות לווה מעל 80 עד 150	**7,263**	**529**	**307**	**213**
יתרות לווה מעל 150 עד 300	**1,571**	**256**	**191**	**67**
יתרות לווה מעל 300 עד 600	**536**	**169**	**108**	**58**
יתרות לווה מעל 600 עד 1,200	**229**	**134**	**58**	**61**
יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000	**74**	**86**	**29**	**34**
יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000	**49**	**108**	**30**	**30**
יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000	**24**	**121**	**53**	**15**
יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000	**15**	**168**	**43**	**21**
יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000	**3**	**85**	**–**	**1**
יתרות לווה מעל 40,000 עד 200,000	**4**	**372**	**–**	**–**
יתרות לווה מעל 200,000 עד 400,000	**1**	**348**	**–**	**–**
סך הכל	**2,591,431**	**18,517**	**8,321**	**16,948**
הכנסות לקבל וחייבים אחרים		**101**	**–**	**–**
סך הכל		**18,618**	**8,321**	**16,948**

(1) החייבים בגין הפעילות בכרטיסי אשראי וסיכון האשראי החוץ מאזני מוצגים לפני השפעת ההפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה.
(2) מספר הלווים לפי סה"כ חייבים וסיכון אשראי חוץ מאזני.
(3) סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות החבות של הלווה (לא כולל מסגרות אשראי בערבות בנקים).
(4) הלווים סווגו לפי תקרות האשראי הרלוונטיות בהתאם לסך מסגרות האשראי של החברה ויתרות אשראי בערבות בנקים.

ביאור 12 – חייבים (1) בגין פעילות בכרטיסי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני לפי גודל החבות של הלווה (המשך)

	מאוחד			
	31 בדצמבר 2018			
	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			
	מספר לווים [2]	סה"כ	מזה: בערבות בנקים	סיכון אשראי חוץ מאזני [3]
		במיליוני ש"ח		
תקרת האשראי (באלפי ש"ח) (4)				
יתרות לווה עד 5	**1,060,494**	**1,339**	**1,156**	**266**
יתרות לווה מעל 5 עד 10	**379,632**	**1,893**	**1,517**	**951**
יתרות לווה מעל 10 עד 15	**239,709**	**1,602**	**1,087**	**1,588**
יתרות לווה מעל 15 עד 20	**228,411**	**1,463**	**719**	**2,966**
יתרות לווה מעל 20 עד 30	**273,651**	**2,374**	**804**	**4,822**
יתרות לווה מעל 30 עד 40	**111,214**	**1,775**	**393**	**2,164**
יתרות לווה מעל 40 עד 80	**123,315**	**3,256**	**518**	**2,809**
יתרות לווה מעל 80 עד 150	**5,365**	**387**	**210**	**163**
יתרות לווה מעל 150 עד 300	**1,100**	**169**	**111**	**58**
יתרות לווה מעל 300 עד 600	**404**	**121**	**60**	**49**
יתרות לווה מעל 600 עד 1,200	**167**	**99**	**32**	**38**
יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000	**60**	**72**	**19**	**22**
יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000	**39**	**83**	**15**	**13**
יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000	**17**	**83**	**41**	**10**
יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000	**14**	**162**	**45**	**27**
יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000	**2**	**61**	**–**	**3**
יתרות לווה מעל 40,000 עד 200,000	**3**	**305**	**–**	**–**
יתרות לווה מעל 200,000 עד 400,000	**1**	**334**	**–**	**–**
סך הכל	**2,423,598**	**15,578**	**6,727**	**15,949**
הכנסות לקבל וחייבים אחרים		**121**	**–**	**–**
סך הכל		**15,699**	**6,727**	**15,949**

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

(2) מספר הלווים לפי סה"כ חייבים וסיכון אשראי חוץ מאזני.

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

(4) הלווים סווגו לפי תקרות האשראי הרלוונטיות בהתאם לסך מסגרות האשראי של החברה ויתרות אשראי בערבות בנקים.

ביאור 13 – ניירות ערך

מניות בכורה חסומות לתקופות של 4 עד 12 שנים ממועד הענקתן (יוני 2016), המירות למניות ויזה אינק., אשר נרשמו על פי שוויין ההוגן במועד קבלתן. שווי השוק של מניות ויזה שתתקבלנה לאחר המרת מניות הבכורה המיוחדות, ליום 31 בדצמבר 2019, מוערך בסך של כ–231 מיליון ש"ח. חלק החברה במניות הינו 68%, ויתרת המניות מוחזקות על ידי החברה עבור בעלי המניות שלה.

ביאור 14 – השקעות בחברות מוחזקות (במאוחד כלולות) ופרטים על חברות אלה

א. הרכב	31 בדצמבר 2019			31 בדצמבר 2018		
	חברות כלולות	חברות מאוחדות	סה"כ	חברות כלולות	חברות מאוחדות	סה"כ
	במיליוני ש"ח					
השקעות במניות לפי שיטת השווי המאזני (לרבות מוניטין)	12	606	618	12	678	690
מזה –						
רווחים שנצברו ממועד הרכישה	12	474	486	12	458	470
פרטים בדבר מוניטין:						
הסכום המקורי	–	3	3	–	3	3
יתרה מופחתת	–	1	1	–	1	1

ב. חלק החברה ברווחים או בהפסדים של חברות מוחזקות	לשנה שהסתיימה ביום								
	31 בדצמבר 2019			31 בדצמבר 2018			31 בדצמבר 2017		
	חברות כלולות	חברות מאוחדות	סה"כ	חברות כלולות	חברות מאוחדות	סה"כ	חברות כלולות	חברות מאוחדות	סה"כ
	במיליוני ש"ח								
חלקה של החברה ברווחים של חברות מוחזקות	–*	128	128	(–*)	111	111	1	135	136
הפרשה למיסים:									
מיסים שוטפים	–	51	51	–	53	53	58	58	*–
מיסים שנים קודמות	–	(–*)	(–*)	–	(–*)	(–*)	(1)	(1)	–
מיסים נדחים	–	(12)	(12)	–	(20)	(20)	(16)	(16)	–
סך כל ההפרשה למיסים	**–**	**39**	**39**	**–**	**33**	**33**	**41**	**41**	**–***
חלק החברה ברווחים של חברות מוחזקות לאחר השפעת המס	–*	89	89	(–*)	78	78	94	95	1

* מייצג סכום הנמוך מ–1 מיליון ש"ח.

ג. יתרת מוניטין בגין חברות מאוחדות

	31 בדצמבר	
	2019	2018
	במיליוני ש"ח	
המאוחד		
עלות	3	3
הפחתה נצברת	2	2
יתרה מופחתת	1	1

יתרת מוניטין בגין חברות מאוחדות נכללה במאזן המאוחד בסעיף "נכסים אחרים".

ביאור 14 – השקעות בחברות מוחזקות (במאוחד כלולות) ופרטים על חברות אלה (המשך)

ד. פרטים על חברות מוחזקות עיקריות

שם החברה	פרטים על החברה	חלק בהון המקנה זכות לקבלת רווחים		חלק בזכויות הצבעה		השקעות הוניות אחרות		השקעה במניות לפי שווי מאזני		יתרות מוניטין		תרומה לרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות החברה		דיבידנד שנרשם	
		2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
		באחוזים						במיליוני ש"ח							
1. חברות בת מאוחדות:															
דיינרס (קלוב) ישראל בע"מ	כרטיסי אשראי	100	100	100	100	–	–	319	266	1	1	13	20	–	–
כאל (מימון) בע"מ	מתן אשראי	100	100	100	100	28	116	105	143	–	–	35	22	73	–
יציל פיננסים בע"מ	ניכיון שוברי כרטיסי אשראי	100	100	100	100	–	–	89	**72	–	–	17	15	–	–
כאל (פקדונות) בע"מ	כרטיסים נטענים	100	100	100	100	–	–	5	2	–	–	3	–	–	–
2. חברה המוחזקת על ידי דיינרס (קלוב) ישראל בע"מ															
דיינרס (מימון) בע"מ (1)	מתן אשראי	100	100	100	100	–	–	60	**79	–	–	21	21	40	–

(1) חברת בת 100% של דיינרס (קלוב) ישראל בע"מ

** סווג מחדש.

ביאור 14 – השקעות בחברות מוחזקות (במאוחד כלולות) ופרטים על חברות אלה (המשך)

ה. פרטים על חברות כלולות עיקריות:

שם החברה	פרטים על החברה	השקעה במניות לפי שווי מאזני		תרומה לרווח הנקי מפעולות רגילות		חלק בהון המקנה זכות לקבלת רווחים		חלק בזכויות הצבעה	
		2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
		במיליוני ש"ח				באחוזים			
שלמה כאל בע"מ	ליסינג לפרטיים	12	12	–*	(–*)	20	20	20	20

* מייצג סכום הנמוך מ – 1 מיליון ש"ח.

ו. לפרטים בדבר ערבויות שניתנו לחברות כלולות, ראה ביאור 24(ג).

ביאור 15 – בניינים וציוד

	בניינים ומקרקעין	התקנות ושיפורים במושכר	מחשב וציוד היקפי	עלויות תוכנה (1)	ריהוט וציוד משרדי	ציוד אחר	סך הכל
	במיליוני ש"ח						
א. מאוחד:							
עלות:							
ליום 1 בינואר 2019	109	27	135	514	86	1	872
תוספות	10	2	17	97	3	–*	129
גריעות	–	–	(14)	(7)	(–*)	–	(21)
ליום 31 בדצמבר 2019	119	29	138	604	89	1	980
פחת נצבר:							
ליום 1 בינואר 2019	41	13	103	326	65	1	549
תוספות	1	3	16	53	4	–*	77
גריעות	–	–	(14)	(7)	(–*)	–	(21)
ליום 31 בדצמבר 2019	42	16	105	372	69	1	605
יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2019	77	13	33	232	20	–*	375
שיעור פחת ממוצע משוקלל ב–2019 (ב–%)	2.2	18.4	26.3	23.0	11.6		

* מייצג סכום הנמוך מ – 1 מיליון ש"ח.

ביאור 15 - בניינים וציוד (המשך)

	בניינים ומקרקעין	התקנות ושיפורים במושכר	מחשב וציוד היקפי	עלויות תוכנה (1)	ריהוט וציוד משרדי	ציוד אחר	סך הכל
	במיליוני ש"ח						
עלות:							
ליום 1 בינואר 2018	108	17	133	431	80	1	770
תוספות	1	10	12	93	6	*-	122
גריעות	-	(*-)	(10)	(10)	(*-)	-	(20)
ליום 31 בדצמבר 2018	109	27	135	514	86	1	872
פחת נצבר:							
ליום 1 בינואר 2018	39	11	99	297	61	1	508
תוספות	2	2	14	39	4	*-	61
גריעות	-	(*-)	(10)	(10)	(*-)	-	(20)
ליום 31 בדצמבר 2018	41	13	103	326	65	1	549
יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2018	68	14	32	188	21	*-	323
שיעור פחת ממוצע משוקלל ב- 2018 (ב-%)	2.2	16.1	26.9	22.0	12.1		

1. לרבות עלויות תוכנה שהוונו בקשר לפיתוח עלויות תוכנה לשימוש עצמי אשר הסתכמו ליום 31 בדצמבר 2019 בסך 206 מיליוני ש"ח (בשנת 2018 - 167 מיליוני ש"ח). בעניין מדיניות היוון עלויות תוכנה, ראה ביאור 2 ג'.

	בניינים ומקרקעין	התקנות ושיפורים במושכר	מחשב וציוד היקפי	עלויות תוכנה (1)	ריהוט וציוד משרדי	ציוד אחר	סך הכל
	במיליוני ש"ח						
ב. חברה:							
עלות:							
ליום 1 בינואר 2019	109	27	135	513	86	1	871
תוספות	10	2	17	97	3	*-	129
גריעות	-	-	(14)	(7)	(*-)	-	(21)
ליום 31 בדצמבר 2019	119	29	138	603	89	1	979
פחת נצבר:							
ליום 1 בינואר 2019	41	13	103	325	65	1	548
תוספות	1	3	16	53	4	*-	77
גריעות	-	-	(14)	(7)	(*-)	-	(21)
ליום 31 בדצמבר 2019	42	16	105	371	69	1	604
יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2019	77	13	33	232	20	*-	375
שיעור פחת ממוצע משוקלל ב-2019 (ב-%)	2.2	18.4	26.3	23.0	11.6		

* מייצג סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

ביאור 15 - בניינים וציוד (המשך)

	בניינים ומקרקעין	התקנות ושיפורים במושכר	מחשב וציוד היקפי	עלויות תוכנה (1)	ריהוט וציוד משרדי	ציוד אחר	סך הכל
	במיליוני ש"ח						
עלות:							
ליום 1 בינואר 2018	**108**	**17**	**133**	**430**	**80**	**1**	**769**
תוספות	**1**	**10**	**12**	**93**	**6**	**-***	**122**
גריעות	**-**	**(-*)**	**(10)**	**(10)**	**(-*)**	**-**	**(20)**
ליום 31 בדצמבר 2018	**109**	**27**	**135**	**513**	**86**	**1**	**871**
פחת נצבר:							
ליום 1 בינואר 2018	**39**	**11**	**99**	**296**	**61**	**1**	**507**
תוספות	**2**	**2**	**14**	**39**	**4**	**-***	**61**
גריעות	**-**	**(-*)**	**(10)**	**(10)**	**(-*)**	**-**	**(20)**
ליום 31 בדצמבר 2018	**41**	**13**	**103**	**325**	**65**	**1**	**548**
יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2018	**68**	**14**	**32**	**188**	**21**	**-***	**323**
שיעור פחת ממוצע משוקלל ב- 2018 (ב-%)	**2.2**	**16.1**	**26.9**	**22.0**	**12.1**		

* מייצג סכום הנמוך מ - 1 מיליון ש"ח.

1. לרבות עלויות תוכנה שהוונו בקשר לפיתוח עלויות תוכנה לשימוש עצמי אשר הסתכמו ליום 31 בדצמבר 2019 בסך 206 מיליוני ש"ח (בשנת 2018 - 167 מיליוני ש"ח). לגבי מדיניות היוון עלויות תוכנה, ראה ביאור 2 ג'.

המבנה שבו שוכנים משרדי החברה רשום על שם החברה בלשכת רישום המקרקעין. חכירת הקרקע (שתי חלקות) עליה עומד בניין החברה, ממנהל מקרקעי ישראל, הינה לתקופות המסתיימות בשנים 2058 ו-2018.

ביום 28 באוקטובר 2019 ניתן פסק דין בעניין חלקה שחכירתה הסתיימה בשנת 2018, בה מצויות חלק מהחניות הצמודות למתחם בניין החברה בגבעתיים, ובו נדחתה תביעת החברה להארכת הסכם החכירה של החלקה האמורה. ביום 12 בדצמבר 2019 הגישה החברה ערעור על פסק הדין לבית המשפט העליון.

בשנת 2016 התקשרה החברה עם דיסקונט ליסינג בע"מ, חברה בת של בנק דיסקונט, בהסכם לבינוי "קמפוס דיסקונט" אשר נועד לאכלס בעתיד את מטה דיסקונט ואת מטות חברות הבת העיקריות שלו בארץ - החברה ומרכנתיל דיסקונט. חלק החברה בפרויקט הינו כ-23%. היקף הזכויות הנובעות מהקרקע בפרויקט בכללותו עומד על כ-135 אלף מ"ר, עיקרי ושירות, על קרקעי. בנוסף, מומשה אופציה לרכישת זכויות מסחר שהוקנתה במסגרת חוזה רכישת הקרקע. תמורת הקרקע שולם סכום של כ-20 מיליון ש"ח. במסגרת החוזה לרכישת הקרקע מעיריית ראשון לציון נקבע כי 25 אלף מ"ר לפחות ייבנו על ידי הרוכשות לשימוש עצמי וכי בינוי כאמור ייעשה בתוך 5 שנים ממועד התקיימותו של תנאי אשר טרם התקיים. כן נקבע, שהקבוצה תוכל לחייב את העיריה לרכוש בחזרה חלק מזכויות הבניה שקיימות במגרש.

במהלך השנים 2016-2018 קודמו תהליכים שונים למימוש הקמתו של הקמפוס, לרבות השלמת הגדרת חזון קמפוס דיסקונט, בחירת מנהל פרויקט, גיוס אדריכל וצוות התכנון. בשנת 2019 הסתיימו עבודות הדיפון, החפירה והביסוס.

בתום הליך קבלת הצעות לקבלת שירותי קבלן ראשי לפרויקט הקמת הקמפוס, השותפות בפרויקט, חברת דיסקונט ליסינג בע"מ, חברת כרטיסי אשראי לישראל בע"מ ובנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ, החליטו להתקשר עם חברת שיכון ובינוי - סולל בונה תשתיות בע"מ כקבלן, אשר יבצע את עבודות הקבלן הראשי - שלד, מערכות ופיתוח. היקף ההתקשרות נאמד בכחצי מיליארד ש"ח, וחלק החברה בו הינו כ-120 מיליוני ש"ח.

להערכת החברה, חלקה באומדן הוצאות הפרויקט בקמפוס הקבוצתי צפוי לעמוד על כ-360 מיליון ש"ח. מתוך סכום זה השקיעה החברה עד ליום 31 בדצמבר 2019 כ-45 מיליון ש"ח. ליום 31 בדצמבר 2019 עומדת יתרת ההתחייבות בגין הפרויקט על כ-18 מיליון ש"ח. לאחר תאריך המאזן התווספו התחייבויות בסך של כ-139 מיליון ש"ח. עבודות ההקמה החלו השנה וצפויות להמשך כ-3 שנים נוספות.

ביאור 15 – בניינים וציוד (המשך)

ג. החלפת תשתית מערכת ליבה

ביום 5 באפריל 2017, חתמו החברה ו–HPE Software ישראל בע"מ על הסכם לאספקת שירותי מחשב לחברה במסגרת פרויקט רב שנתי להחלפת תשתית מערכת הליבה של החברה. מטרת הפרויקט הינה שיפור ההמשכיות העסקית בפעילות הליבה, בשים לב למועד סיום מחזור החיים של התשתית הטכנולוגית הקיימת, והחלפתה בתשתית מתקדמת בעלת אופק ארוך טווח. היקף הפרויקט כולו, לרבות תשומות פנימיות שיושקעו בו, נאמד בכ–150 מיליון ש"ח, שישולמו במשך ארבע שנות הפרויקט.

ביאור 16 – נכסים אחרים

	מאוחד		חברה	
	31 בדצמבר	31 בדצמבר	31 בדצמבר	31 בדצמבר
	2019	2018	2019	2018
	במיליוני ש"ח			
מיסים נדחים לקבל, נטו (ראה ביאור 9 ה')	120	103	16	11
עודף מקדמות ששולמו למס הכנסה על העתודות השוטפות	19	8	–	–
מוניטין	1	1	–	–
	140	112	16	11
חייבים אחרים ויתרות חובה:				
חברות מוחזקות	–	–	2,936	3,206
הלוואות לעובדים	1	1	1	1
הוצאות מראש	168	20	96	20
אחרים	19	5	18	4
סך כל חייבים אחרים ויתרות חובה	188	26	3,051	3,231
סך כל הנכסים האחרים	328	138	3,067	3,242

ביאור 17 – אשראי מתאגידים בנקאיים

	ריבית שנתית ממוצעת לשנת 2019 (באחוזים)		מאוחד		חברה	
			31 בדצמבר	31 בדצמבר	31 בדצמבר	31 בדצמבר
			2019	2018	2019	2018
	ליתרה ליום	לעסקאות בחודש האחרון	במיליוני ש"ח			
אשראי בחשבונות חח"ד	0.58	0.58	6,594	4,883	2,971	2,654

ביאור 18 - זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

	מאוחד		חברה	
	31 בדצמבר	31 בדצמבר	31 בדצמבר	31 בדצמבר
	2019	2018	2019	2018
	במיליוני ש"ח			
בתי עסק (1) (3)	9,938	8,462	8,827	7,572
התחייבויות בגין פקדונות (2)	18	23	–	–
סולקים וארגונים בינלאומיים	160	226	155	224
הכנסות מראש	33	33	1	1
הפרשה לנקודות	42	42	35	35
הוצאות לשלם	81	75	63	49
סך הכל זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	**10,272**	**8,861**	**9,081**	**7,881**

(1) בניכוי יתרת ניכיון שוברים לבתי עסק בסך 1,617 מיליוני ש"ח ביום 31 בדצמבר 2019 ו-1,624 מיליוני ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018 במאוחד, שעמדו בתנאי סילוק התחייבות על פי הוראות FAS 166.

(2) כלל הפקדונות גוייסו בישראל ואינם נושאים ריבית.
כמו כן, כלל הפקדונות מוחזקים עבור אנשים פרטיים ואינם עולים על סך של 1 מיליון ש"ח לפקדון בודד.

(3) בניכוי יתרות בגין הקדמת תשלומים לבתי עסק בסך 168 ו-193 מיליוני ש"ח לימים 31 בדצמבר 2019 ו- 31 בדצמבר 2018, בהתאמה.

ביאור 19 - כתבי התחייבות נדחים

א. ההרכב:

	מאוחד וחברה			
	משך חיים ממוצע**	שעור תשואה פנימי*	ליום 31 בדצמבר	ליום 31 בדצמבר
	ליום 31 בדצמבר 2019		2019	2018
	שנים	%	במיליוני ש"ח	
במטבע ישראלי לא צמוד	2.6	3.1	28	41
סך הכל			**28**	**41**

* שיעור תשואה פנימי הינו שיעור ריבית המנכה את זרם התשלומים הצפוי אל היתרה המאזנית הכלולה בדוח הכספי.
** משך חיים ממוצע הינו ממוצע תקופות התשלומים משוקללות בתזרים המהוון לפי שיעור התשואה הפנימי.

ב. זכויותיהם של כתבי ההתחייבות הנדחים נדחות מפני תביעותיהם של כל הנושים האחרים של החברה, בין מובטחים ובין שאינם מובטחים.

ביאור 20 - התחייבויות אחרות

	מאוחד		חברה	
	31 בדצמבר	31 בדצמבר	31 בדצמבר	31 בדצמבר
	2019	2018	2019	2018
	במיליוני ש"ח			
עודף עתודות שוטפות למס הכנסה על מקדמות ששולמו	48	35	45	32
עודף עתודה לפיצויי פיטורין	29	4	29	4
הפרשה להפסדי אשראי בגין מסגרות אשראי לא מנוצלות	33	31	1	1
זכאים אחרים ויתרות זכות:				
הוצאות לשלם בגין שכר והוצאות נלוות	65	62	65	62
ספקים	80	65	80	65
הפרשה לנזקים משימוש לרעה בכרטיסי אשראי	8	13	3	9
הוצאות לשלם	104	103	76	88
מוסדות	24	20	19	15
אחרים	53	59	52	113
סך הכל זכאים אחרים ויתרות זכות	334	322	295	352
סך כל ההתחייבויות האחרות	444	392	370	389

ביאור 21 – הטבות לעובדים

א. זכויות עובדים כוללות הטבות לטווח קצר, הטבות לאחר סיום העסקה, הטבות אחרות לזמן ארוך והטבות בגין פיטורין.

דיני העבודה וחוק פיצויי פיטורין בישראל מחייבים את החברה לשלם פיצויים לעובד בעת פיטורין או פרישה או לבצע הפקדות שוטפות בתוכנית הפקדה מוגדרת, לפי סעיף 14 כמתואר להלן. התחייבויות הקבוצה בשל כך מטופלות כהטבות לאחר סיום העסקה.

חישוב התחייבות הקבוצה בשל זכויות עובדים לאחר סיום העסקה מתבצע על פי הסכם העסקה בתוקף ומבוסס על תחזית הקבוצה למשכורת העובד בעת פיטורין או פרישה.

זכויות עובדים לאחר סיום העסקה, ממומנות בדרך כלל, על ידי הפקדות סכומים בפוליסות ביטוח מתאימות ובקופות מרכזיות לפיצויים ומסווגות כתוכנית הפקדה מוגדרת או כתוכנית הטבה מוגדרת כמפורט להלן:

<u>תוכנית הטבה מוגדרת</u>

התחייבות החברה לתשלום פיצויי פרישה לעובדים, המבוססת על משכורת חודשית אחת לכל שנת עבודה, כמקובל, מכוסה בחלקה על ידי הפקדות בקופות הפיצויים, על ידי פוליסות ביטוח וקרנות פנסיה ועל ידי עתודה הרשומה בספרי החברה. החלק של תשלומי הפיצויים שאינו מכוסה על ידי הפקדות בתוכניות הפקדה מוגדרת, כאמור לעיל, מטופל על ידי הקבוצה כתוכנית הטבה מוגדרת לפיה נרשמת התחייבות בגין זכויות עובדים.

תוכנית הפקדה מוגדרת. לגבי חלק מתשלומי הפיצויים, חלים תנאי סעיף 14 לחוק פיצויי פיטורין, התשכ"ג– 1963, על–פיו הפקדותיה השוטפות של הקבוצה בפוליסות ביטוח ו/או בקרנות פנסיה, פוטרות אותה מכל התחייבות נוספת לעובדים, בגינם הופקדו הסכומים כאמור לעיל. הפקדות אלו וכן הפקדות בגין תגמולים מהוות תוכניות הפקדה מוגדרת.

<u>נכסי התוכנית</u>

נכסי התוכנית כוללים נכסים המוחזקים על ידי קרן הטבות לעובד לזמן ארוך (קופ"ג לשכירים וקרנות פנסיה) וכן פוליסות ביטוח מתאימות.

חלק מעובדי החברה זכאים למענקי יובלות בסכום קבוע בתום 10, 20, 30 ו–40 שנות עבודה בחברה. בהתאם להוראות המפקח על הבנקים מחושבת העתודה בגין התחייבות זו על בסיס אקטוארי ומוצגת בערך נוכחי.

עובדי החברה זכאים לחופשה שנתית לפי הסכמי העבודה הקיימים, ובכפוף להוראות חוק חופשה שנתית, התשי"א – 1951. החבות בגין חופשה מוכרת במהלך תקופת העבודה בה נצברת הזכאות לחופשה. החבות נקבעת על בסיס שכר אחרון בתקופת הדיווח בתוספת תשלומים נלווים.

ביאור 21 – הטבות לעובדים (המשך)

עובדי החברה זכאים להטבות מסוימות לאחר צאתם לגמלאות. ההתחייבות האמורה מחושבת על בסיס אקטוארי ומוכרת במהלך תקופת ההעסקה של העובד.

ב.

	31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2018
	במיליוני ש"ח	
הטבות לאחר סיום העסקה		
סכום ההתחייבות	198	161
השווי ההוגן של נכסי התכנית	169	157
עודף ההתחייבות על נכסי התכנית	29	4
מענקי יובל		
סכום ההתחייבות	2	2
עודף ההתחייבות על נכסי התכנית	2	2
עודף ההתחייבות שנכלל בסעיף "התחייבויות אחרות"	2	2
הטבות אחרות	6	5
סך הכל עודף ההתחייבות שנכלל בסעיף "התחייבויות אחרות"	37	11

ג. תכניות פנסיה להטבה מוגדרת

1. מחויבויות ומצב המימון

	תכניות פנסיה	הטבות אחרות לאחר פרישה	תכניות פנסיה	הטבות אחרות לאחר פרישה
	31 בדצמבר 2019		31 בדצמבר 2018	
	במיליוני ש"ח			
1.1 שינוי במחויבות בגין הטבה חזויה				
מחויבות בגין הטבה חזויה בתחילת שנה	161	5	156	1
עלות שירות	11	*–	11	*–
עלות ריבית	7	*–	6	*–
הפסד (רווח) אקטוארי	25	1	(8)	4
הטבות ששולמו	(6)	(*–)	(4)	(*–)
מחויבות בגין הטבה חזויה בסוף שנה	198	6	161	5
מחויבות בגין הטבה מצטברת בסוף שנה	137	6	132	5

	תכניות פנסיה	הטבות אחרות לאחר פרישה	תכניות פנסיה	הטבות אחרות לאחר פרישה
	31 בדצמבר 2019		31 בדצמבר 2018	
	במיליוני ש"ח			
1.2 שינוי בשווי הוגן של נכסי התכנית ומצב המימון של התכנית				
שווי הוגן של נכסי התכנית בתחילת שנה	157	–	147	–
תשואה בפועל על נכסי התכנית	6	–	3	–
הפקדות לתכנית על ידי החברה	11	–	11	–
הטבות ששולמו	(5)	–	(4)	–
שווי הוגן של נכסי התכנית בסוף שנה	169	–	157	–
מצב המימון – התחייבות (נכס) נטו, שהוכר בסוף שנה	**29	**6	**4	**5

* מייצג סכום הנמוך מ–1 מיליון ש"ח.

** נכלל בסעיף התחייבויות אחרות.

ביאור 21 – הטבות לעובדים (המשך)

ג. תכניות פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)
1. מחויבויות ומצב המימון (המשך)

	31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2018
	במיליוני ש"ח	
1.3 סכומים שהוכרו במאזן המאוחד		
סכומים שהוכרו בסעיף נכסים אחרים	–	–
סכומים שהוכרו בסעיף התחייבויות אחרות	35	9
נכס (התחייבות), נטו, שהוכר בסוף שנה	**(35)**	**(9)**

	תכניות פנסיה	הטבות אחרות לאחר פרישה	תכניות פנסיה	הטבות אחרות לאחר פרישה
	31 בדצמבר 2019		31 בדצמבר 2018	
	במיליוני ש"ח			
1.4 סכומים שהוכרו ברווח כולל אחר מצטבר לפני השפעת המס				
הפסד אקטוארי נטו	40	5	18	4
יתרת סגירה ברווח כולל אחר מצטבר	**40**	**5**	**18**	**4**

2. הוצאה לתקופה

	תכניות פנסיה	הטבות אחרות לאחר פרישה	תכניות פנסיה	הטבות אחרות לאחר פרישה
	31 בדצמבר 2019		31 בדצמבר 2018	
	במיליוני ש"ח			
2.1 רכיבי עלות ההטבה נטו שהוכרו ברווח והפסד				
עלות שירות	11	*–	11	*–
עלות ריבית	7	*–	6	*–
תשואה חזויה על נכסי תכנית	(6)	–	(8)	–
הפחתה של סכומים שלא הוכרו:				
הפסד (רווח) אקטוארי נטו	3	*–	2	*–
סך עלות ההטבה נטו	**15**	**–***	**11**	**–***

2.2 שינויים בנכסי התוכנית ובמחוייבות להטבה שהוכרו ברווח (הפסד) כולל אחר לפני השפעת המס				
הפסד (רווח) אקטוארי נטו	25	1	(3)	4
הפחתה של רווח (הפסד) אקטוארי	(3)	(*–)	(2)	(*–)
סך–הכל הוכר ברווח כולל אחר	**22**	**1**	**(5)**	**4**
סך עלות ההטבה נטו	**15**	**–***	**11**	**–***
סך–הכל הוכר בעלות ההטבה נטו וברווח כולל	**37**	**1**	**6**	**4**

* מייצג סכום הנמוך מ–1 מיליון ש"ח.

ביאור 21 – הטבות לעובדים (המשך)

ג. תכניות פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

3. הנחות

3.1 ההנחות על בסיס ממוצע משוקלל המשמשות לקביעת המחויבות בגין הטבה ולמדידת עלות ההטבה נטו לשנים שהסתיימו ביום 31 בדצמבר

	תכניות פנסיה והטבות אחרות לאחר פרישה	
	31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2018
	במיליוני ש"ח	
3.1.1 ההנחות העיקריות המשמשות לקביעת המחוייבות בגין ההטבה		
שיעור היוון	0.77%	2.31%
שיעור עליית המדד	1.0%–2.0%	1.2%–2%
שיעור עזיבה	3%–30%	3%–30%
שיעור גידול ריאלי בתגמול	1.1%–1.6%	1.1%–1.6%

	31 בדצמבר 2019		31 בדצמבר 2018		31 בדצמבר 2017	
	תכניות פנסיה	הטבות אחרות לאחר פרישה	תכניות פנסיה	הטבות אחרות לאחר פרישה	תכניות פנסיה	הטבות אחרות לאחר פרישה
	במיליוני ש"ח					
3.1.2 ההנחות העיקריות המשמשות למדידת עלות ההטבה נטו לתקופה						
שיעור היוון	2.31%	2.69%	1.46%	1.46%	1.87%	1.87%
תשואה חזויה לטווח ארוך על נכסי תכנית	3.60%	3.60%	5.50%	5.50%	4.40%	4.40%
שיעור גידול ריאלי בתגמול	1.60%	1.60%	1.50%	1.50%	1.50%	1.50%

	תכניות פנסיה			
	גידול בנקודת אחוז אחת		קיטון בנקודת אחוז אחת	
	31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2018
	במיליוני ש"ח			
3.2 השפעה של שינוי בנקודת אחוז אחת על המחויבות בגין הטבה חזויה לפני השפעת מס				
שיעור היוון	(17)	(8)	25	14
שיעור עזיבה	(1)	1	3	(1)
שיעור גידול ריאלי בתגמול	24	14	(17)	(8)

ביאור 21 – הטבות לעובדים (המשך)

ג. תכניות פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)

4. נכסי תכנית

	31 בדצמבר 2019			
	רמה 1	רמה 2	רמה 3	סה"כ
	מיליוני ש"ח			
4.1 הרכב השווי ההוגן של נכסי התכנית				
סוג נכס–				
מזומנים ופקדונות בבנקים	14	–	–	14
מניות	53	–	–	53
אגרות חוב–				
ממשלתיות	24	23	–	47
קונצרניות	25	3	–	28
סה"כ	49	26	–	75
אחר	8	19	–	27
סה"כ	**124**	**45**	**–**	**169**

	31 בדצמבר 2018			
	רמה 1	רמה 2	רמה 3	סה"כ
	מיליוני ש"ח			
סוג נכס–				
מזומנים ופקדונות בבנקים	10	–	–	10
מניות	48	–	–	48
אגרות חוב–				
ממשלתיות	22	22	–	44
קונצרניות	23	4	–	27
סה"כ	45	26	–	71
אחר	9	19	–	28
סה"כ	**112**	**45**	**–**	**157**

	יעד הקצאה	% מנכסי תכנית	
	31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2018
4.2 השווי ההוגן של נכסי תכנית לפי סוגי נכסים ויעד הקצאה			
סוג נכס–			
מזומנים ופקדונות בבנקים	2%	8%	6%
מניות	35%	35%	37%
אגרות חוב–			
ממשלתיות	24%	28%	28%
קונצרניות	28%	24%	25%
סה"כ	52%	52%	53%
אחר	11%	4%	4%
סה"כ	**100%**	**100%**	**100%**

ביאור 21 – הטבות לעובדים (המשך)

ג. תכניות פנסיה להטבה מוגדרת (המשך)
5. תזרימי מזומנים

	הפקדות בפועל		
	תחזית* 2020	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018
	מיליוני ש"ח		
5.1 הפקדות			
הפקדות	12	11	11

* אומדן ההפקדות שצפוי לשלמן לתוכניות פנסיה להטבה מוגדרת במהלך שנת הכספים הבאה.

	תכניות פנסיה
	מיליוני ש"ח
5.2 ההטבות שהחברה צופה לשלם בעתיד	
2020	**13**
2021	**9**
2022	**11**
2023	**8**
2024	**8**
2025–2029	**44**
2030 ואילך	**128**
סך הכל	**221**

ד. תוכניות תגמול למנכ"ל, לעובדי החברה ומנהליה

1. כללי

ביום 27 ביוני 2019 אושרה בדירקטוריון החברה, בהמשך להחלטת ועדת התגמול של הדירקטוריון, תכנית תגמול למנהל הכללי של החברה ותכנית תגמול משתנה לעובדי החברה ומנהליה לשנת 2019.

תכניות התגמול מאמצות את עקרונות מדיניות התגמול הקבוצתית בקבוצת דיסקונט, בהתאמה הנדרשת, והן תואמות את הנחיות המפקח על הבנקים בדבר "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי".

בין המטרות העומדות ביסוד התכניות: תמיכה במימוש האסטרטגיה, המטרות והיעדים של החברה; הנעת המנהלים והעובדים לפעול ליצירת ערך כלכלי ארוך טווח לחברה; עידוד חתירה למצוינות ולמקצוענות ותגמול דיפרנציאלי בהתאם; תמיכה בציות לחוקים, עמידה בהוראות רגולטוריות ונהלי החברה; התאמת התגמול לתיאבון הסיכון ולמסגרת ניהול הסיכונים; יצירת קשר בין התגמול לבין ביצועי החברה והביצועים האישיים; יצירת איזון ראוי והולם בין רכיבי התגמול המשתנה (תלוי הביצועים) לבין רכיבי התגמול הקבועים; הבטחת תגמול ראוי והוגן לעובדים בדרגים השונים, בהתאם לתרומתם, רמת אחריותם והשפעתם היחסית על פעילות החברה.

בתכנית התגמול נקבעו מספר מתווים, בהתאם לדרגים השונים. בכל מקרה, סך התגמול המשתנה לכלל העובדים בגין שנת מענק, לא יעלה על תקרה של 10% מסך הרווח הנקי לשנת המענק, בניטרול המענקים והשפעת המס בגינם. כמו כן, סך התגמול המשתנה לכלל נושאי המשרה לא יעלה על 2.5% מהרווח הנקי בשנת המענק, ללא ניטרול מענקים והשפעת המס בגינם.

הדירקטוריון יהיה רשאי, לאחר המלצת ועדת התגמול, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ומכל סיבה שיראה לנכון, להפחית את סך המענקים ואף לבטלם לחלוטין בשנה נתונה.

ביאור 21 – הטבות לעובדים (המשך)

ד. תוכניות תגמול למנכ"ל, לעובדי החברה ומנהליה (המשך)

2. התאמות לחוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצרכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו–2016.

דירקטוריון החברה אימץ את ההנחיה הקבוצתית לפיה סך התגמול השנתי של המנכ"ל לא יעלה על 2.5 מיליון ש"ח (לא כולל תשלומים והפרשות לתשלום פנסיוני ולפיצויי פיטורים על פי דין) וסך התגמול של עובדים מרכזיים, לא יעלה על 1.8 מיליון ש"ח (לא כולל תשלומים והפרשות לתשלום פנסיוני ולפיצויי פיטורים על פי דין).

3. יעדי סף לזכאות למענק שנתי

הזכאות למענק השנתי בגין שנה קלנדרית מסוימת ("שנת המענק") תהיה מותנית בכך שבאותה שנת מענק יתקיימו כל תנאי הסף המצטברים שנקבעו בתכנית, אשר מגדירים יעדים כמותיים בתחום הרווח הנקי, בתחום מדדי החברה, כפי שנקבעו ע"י הדירקטוריון בכל שנה לצורך חישוב המענק, ובתחום העמידה במגבלות ניהול סיכונים ומדדי איכות (מדדי חברה ומדד אישי).

4. מדדי חברה

מדדי החברה ומשקלותיהם יגזרו מתכנית העבודה של החברה ויובאו לאישור ועדת התגמול והדירקטוריון בכל שנה.

5. המענק השנתי

המענק השנתי למנכ"ל יהיה מורכב ממענק לפי נוסחה, אשר יחושב בהתאם לעמידה במדדי החברה, במדדי דיינרס (כהגדרתם בתכנית) ובמדד איכות הניהול על פי הערכת הדירקטוריון על פי אמות מידה מסוימות הקבועות במדיניות התגמול.

המענק השנתי לסמנכ"לים יהיה מורכב ממענק לפי נוסחה, אשר יחושב בהתאם לעמידה במדדי החברה (ראה לעיל) ובמדדי החטיבה עליה ממונה הסמנכ"ל וממענק נוסף אשר יחולק על פי שיקול דעתו של המנכ"ל, שגודלו ייקבע על פי מתכונת שהוגדרה בתוכנית.

המדדים המתייחסים ליעדי החטיבה ייקבעו בתחילת שנת המענק, בהתאם לתכנית העבודה השנתית של החברה.

המענק השנתי לעובדים מרכזיים ומנהלי מחלקות יהיה מורכב ממענק לפי נוסחה, אשר יחושב בהתאם לעמידה במדדי החטיבה ובמדדי מחלקה וממענק נוסף אשר יחולק על פי הערכת מנהל החטיבה.

המענק השנתי לשאר העובדים יחושב בהתאם לסך התקציב למענק, הדרגה הארגונית של העובד וציון ההערכה האישי.

פונקציות ניהול סיכונים, בקרה וביקורת יהיו זכאים למענק במתווה שונה. המענק ייקבע על פי עמידת החברה ביעדי התגמול (ראה לעיל), בעמידת החטיבה עליה ממונה המנהל, בהערכת הדירקטוריון ובהערכת הממונה. המדדים האישיים יוצגו לוועדת התגמול בתחילת שנת המענק.

פריסת המענק השנתי לתשלומים לנושאי משרה ועובדים מרכזיים – תשלום המענק השנתי בגין שנת מענק מסוימת יבוצע ב–4 מנות: סכום בשיעור של 50% מהמענק השנתי ישולם במשכורת חודש אפריל של שנת החלוקה. שלושה תשלומי מענק נדחים, בשיעור של 33% כל אחד, ישולמו לאחר פרסום הדוחות של כל אחת משלוש השנים העוקבות לשנת המענק.

ביום 23 בינואר 2017 קבע הדירקטוריון (בהתאם להקלה בהוראות נב"ת) כי החל מהמענק לשנת 2017, לא תתבצע פריסה בשנה בה סך התגמול המשתנה לנושאי משרה (כולל המנכ"ל) ולעובדים מרכזיים יהיה נמוך מ– 40% מסך התגמול הקבוע.

תשלום המענק הנדחה יותנה בשיעור העמידה ביעד הרווח הנקי בשנת המענק שקדמה למועד תשלום המענק הנדחה, בשיעורים שנקבעו בתכנית.

ביאור 21 – הטבות לעובדים (המשך)

6. מענקים מיוחדים

מענק עבור תרומה מיוחדת – מנכ"ל החברה, באישור ועדת התגמול והדירקטוריון, יהיה רשאי, להעניק מעת לעת, לסמנכ"ל, מענק נוסף עבור ביצועים יוצאי דופן ו/או תרומה מיוחדת, מתוך תקציב מיוחד כולל שלא יעלה על סך שנקבע בתכנית.

מענק בנסיבות מיוחדות – ועדת התגמול והדירקטוריון יהיו רשאים להעניק, מענק שנתי, אם החברה לא עמדה בתנאי הסף לתשלום המענק, בכפוף לכך שוועדת התגמול והדירקטוריון מצאו כי באותה שנה התקיימו נסיבות מיוחדות בחברה או בסביבה העסקית או במצב המאקרו כלכלי; וכן – שלא נוצר לחברה הפסד נקי לאחר תשלום המענקים כאמור. המענק השנתי האמור לא יעלה על מגבלה הקבועה בתכנית. ועדת התגמול והדירקטוריון יאשרו את אמות המידה לחלוקת המענק לנושאי המשרה.

ה. תוכניות תגמול למנכ"ל, לעובדי החברה ומנהליה

סך המענקים בגין שנת מענק לסמנכ"ל יחיד לא יעלה על 7 משכורות.

ועדת התגמול והדירקטוריון יהיו רשאים להעניק, בתנאים ובמגבלות שנקבעו בתכנית, מענק בנסיבות מיוחדות למנהל מחלקה ולשאר עובדי החברה.

מענק בנסיבות מיוחדות למנכ"ל – ועדת התגמול והדירקטוריון יהיו רשאים להעניק למנכ"ל, בנסיבות ובתנאים האמורים, מענק שנתי בסך כספי שלא יעלה על משכורת אחת.

מנגנון התאמה לתוצאות בנק דיסקונט

ככל שהתשואה להון של דיסקונט, בהתאם לדוחות הכספיים השנתיים המאוחדים, תפחת מ- 6%, סך המענק לנושאי משרה יפחת ב- 20%. ככל שבנק דיסקונט יעמוד בכל היעדים המקסימאליים במדדים הקבוצתיים שנקבעו לנושאי המשרה, סך המענק לנושאי משרה יגדל ב- 20%, בכפוף לתקרות המענקים שנקבעו בתוכנית המענקים.

ו. הסכם עבודה קיבוצי

ביום 21 בדצמבר 2011 נחתם הסכם קיבוצי מיוחד בין החברה לבין הסתדרות העובדים הכללית החדשה והוועד הארצי של עובדי החברה, שקובע את תנאי ההעסקה, הזכויות והחובות של עובדי החברה (למעט עובדים מסוימים שהוחרגו בהסכם).

הסכם העבודה עמד בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2014. במרוצת השנים נחתמו הסכמים נוספים בין הצדדים, שתוקפם פקע ביום 31 בדצמבר 2018.

ביום 11 ביוני 2019 חתמו הצדדים על הסכם קיבוצי מיוחד, שתוקפו מיום 1 בינואר 2019 ועד יום 31 בדצמבר 2022.

בהסכם נקבע כי בכל אחת מהשנים 2019–2022 תוענק תוספת שכר בשיעור ממוצע של 3.1%. בנוסף, לעובדים במעמד של "עובד קבוע" תוענק תוספת ותק בשיעור של 0.5% בכל אחת מהשנים האמורות.

ההסכם מסדיר הטבות כלכליות מסוימות שלהן יהיו זכאים עובדי החברה, וכן היבטים שונים הקשורים בהדרי ההעסקה בחברה.

בהסכם התחייבו הצדדים לשמירה על שקט תעשייתי בחברה עד ליום 31 בדצמבר 2022 בכל הנוגע לנושאים שהוסדרו בהסכם.

ז. הסכם העסקת מנכ"ל החברה

הדירקטוריון אישר למנכ"ל החברה תנאי העסקה הכוללים שכר קבוע, הפרשות סוציאליות, רכב הולם, תגמול משתנה בהתאם למדיניות התגמול של החברה, הודעה מוקדמת הדדית, ומענק הסתגלות שיינתן בעת סיום עבודתו. כמו כן, מחויב המנכ"ל לתקופת אי תחרות.

ביאור 22 – הלימות ההון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים

א. הון המניות:
להלן פרטים בנושא הון מניות החברה:

	31 בדצמבר	31 בדצמבר
	2019 ו–2018	2019 ו–2018
	רשום	מונפק ונפרע
	ש"ח	
מניות הנהלה א', בנות 0.0001 ש"ח	0.0098	0.0098
מניות הנהלה ב', בנות 0.0102 ש"ח	0.0102	0.0102
מניות רגילות, בנות 0.0001 ש"ח	9,999.98	109.78
סך כל הון המניות	**10,000**	**109.8**

98 מניות הנהלה א' בנות 0.0001 ש"ח ע.נ. כל אחת הקנו למחזיקים בהן 49% מזכויות ההצבעה באסיפה הכללית של החברה.
מניית הנהלה ב' בת 0.0102 ש"ח ע.נ. מקנה 51% מזכויות ההצבעה באסיפה הכללית של החברה ואת הזכות למנות את רוב הדירקטורים בחברה.

ב. חלוקות דיבידנד
להלן מידע אודות חלוקות דיבידנדים בשלוש השנים שקדמו למועד המאזן:

מועד הכרזת האסיפה כללית	מועד החלוקה	סך הדיבידנד (במיליוני ש"ח)	דיבידנד למניה (בש"ח)
30 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2019	**50**	**45.5**
12 במאי 2019	13 במאי 2019	**150**	**136.6**
13 במרס 2017	15 במרס 2017	**30**	**27.3**

המגבלה העיקרית המשפיעה על יכולת החברה לחלוקת דיבידנד הינה מגבלת יחס ההון.

ד. הלימות הון לפי הוראת המפקח על הבנקים

החברה מיישמת את הוראות ניהול בנקאי תקין מס' 201–211 בנושא מדידה והלימות ההון, על מנת להתאימן להנחיות באזל III. הוראות באזל III קובעות שינויים משמעותיים בחישוב דרישות ההון הרגולטורי, בין היתר, בכל הקשור ל:

רכיבי ההון הפיקוחי;

ניכויים מההון והתאמות פיקוחיות;

טיפול בחשיפות לסיכון אשראי בגין חובות פגומים.

היישום של ההוראות הינו באופן מדורג, בהתאם להוראות מעבר שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 299 בנושא מדידה והלימות הון – ההון הפיקוחי – הוראות מעבר, 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, מכשירי ההון שאינם כשירים עוד כהון פיקוחי יוכרו עד לתקרה של 80% ביום 1 בינואר 2014 ובכל שנה עוקבת תופחת תקרה זו ב– 10% נוספים עד ליום 1 בינואר 2022. החל מיום 1 בינואר 2019 תקרת המכשירים הכשירים כהון פיקוחי עומדת על 30%. החל מיום 1 בינואר 2019 עומדת התקרה על 20%.

ביאור 22 - הלימות ההון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים (המשך)

ד. הלימות הון לפי הוראת המפקח על הבנקים (המשך)

יעד הלימות ההון

כחלק מתהליך הדרגתי של אימוץ הוראות באזל III בישראל, ביום 28 במרס 2013 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב הנחיה בנושא מסגרת באזל III - יחסי הון ליבה מינימאליים הדורשת מבנקים ומסולקים לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 (הון ליבה) בשיעור של 9% וביחס הון כולל בשיעור של 12.5% עד ליום 1 בינואר 2015.

ביום 2 במאי 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב". ההוראה כוללת הקלה לעניין דרישת ההון העצמי מסולק בעל יתרת חייבים העולה על 2 מיליארד ש"ח בדוח הכספי השנתי האחרון, אשר תחושב בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 (מדידה והלימות הון), אולם על אף האמור בסעיף 40 להוראת ניהול בנקאי 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.

לקבוצה מדיניות שאושרה על ידי הדירקטוריון וההנהלה, להחזיק רמת הלימות הון בהתאם ליעד ההון שהינו גבוה מהיחס המזערי הנדרש, כפי שהוגדר על ידי המפקח על הבנקים. יעד ההון שנקבע על ידי הדירקטוריון וההנהלה משקף, לדעת הקבוצה, את רמת ההון הנאותה הנדרשת בהתחשב בפרופיל הסיכון ובתאבון הסיכון שלה. לתאריך הדיווח עומדת מגבלת הון הליבה על שיעור של 9.7% ומגבלת יחס ההון הכולל על שיעור של 13% כן נקבע מרווח מסוים המשמש כ"כרית ביטחון" להבטחת עמידת החברה ביעדי ההון שהוגדרו.

ביאור 22 - הלימות ההון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים (המשך)

להלן נתונים בדבר נכסי הסיכון, הון רגולטורי ויחסי ההון המחושבים בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 211-201, בדבר "מדידה והלימות הון", ובהתאם להוראה 299 בדבר "ההון הפיקוחי - הוראות מעבר":

		מאוחד	
		31 בדצמבר	31 בדצמבר
		2019	2018
		במיליוני ש"ח	
א.	**הלימות הון לפי הוראות המפקח על הבנקים**		
1.	**הון לצורך חישוב יחס ההון:**		
	הון עצמי רובד 1, לאחר ניכויים	1,820	1,837
	הון רובד 2, לפני ואחרי ניכויים	153	137
	סה"כ הון כולל	**1,973**	**1,974**
2	**יתרות משוקללות של נכסי סיכון:**		
	סיכון אשראי	11,747	10,045
	סיכוני שוק	26	61
	סיכון תפעולי(1)	2,331	2,283
	סה"כ יתרות משוקללות של נכסי סיכון	**14,104**	**12,389**
3.	**יחס הון לרכיבי סיכון (ב-%):**		
	יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון	12.9%	14.8%
	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון	14.0%	15.9%
	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי הנדרש ע"י המפקח על הבנקים(2)	8.0%	8.0%
	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש ע"י המפקח על הבנקים(2)	11.5%	11.5%
ב.	**חברות בת משמעותיות (ב-%):**		
	דיינרס קלוב ישראל בע"מ		
	יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון	16.1%	16.7%
	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון	17.1%	17.7%
	יחס הון עצמי רובד 1 מזערי ע"י המפקח על הבנקים(2)	8.0%	8.0%
	יחס ההון הכולל המזערי הנדרש ע"י המפקח על הבנקים(2)	11.5%	11.5%

הערות לטבלה בעמוד הבא.

ביאור 22 – הלימות ההון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים (המשך)

		מאוחד	
		31 בדצמבר	31 בדצמבר
		2019	2018
		במיליוני ש"ח	
ג.	**רכיבי ההון לצורך חישוב יחס ההון (בנתוני המאוחד)**		
	1. הון עצמי רובד 1		
	הון המיוחס לבעלי מניות החברה	1,821	1,838
	הבדלים בין הון עצמי לבין הון עצמי רובד 1	–	–
	סך הון עצמי רובד 1, לפני התאמות פיקוחיות וניכויים	**1,821**	**1,838**
	התאמות פיקוחיות וניכויים:		
	מוניטין ונכסים בלתי מוחשיים	(1)	(1)
	סך הכל התאמות פיקוחיות וניכויים – הון רובד 1	**(1)**	**(1)**
	סך הכל הון עצמי רובד 1, לאחר התאמות פיקוחיות וניכויים	**1,820**	**1,837**
	2. הון רובד 2		
	הון רובד 2: מכשירים, לפני ניכויים	4	9
	הון רובד 2: הפרשות, לפני ניכויים	149	128
	סך הון רובד 2, לפני ניכויים	**153**	**137**
	ניכויים:		
	סך הכל ניכויים – הון רובד 2	**–**	**–**
	סך הכל הון רובד 2	**153**	**137**

(1) נכסי הסיכון התפעולי מחושבים בהתאם לגישה הסטנדרטית.
(2) דרישות יחס הון עצמי רובד 1 בשיעור 8% ויחס הון כולל בשיעור 11.5% חלות החל מיום 1 ביוני 2016.

ד. יחס המינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים

החברה מיישמת 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 הון מבוססות הסיכון ואשר נועד להגביל את צבירת המינוף בתאגיד הבנקאי.

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 שווה לסכום 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 פיסיים 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 להוראה 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 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 הבנקאיים במערכת הבנקאית, יעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ- 6%.

ביאור 22 – הלימות ההון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים (המשך)

ה. יחס המינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים (המשך)

תאגיד בנקאי העומד ביום פרסום ההוראה ביחס המינוף המזערי החל עליו, לא ירד מהסף שנקבע על ידי ההוראה.

בהתאם לאמור לעיל, יחס המינוף המזערי שנדרש מהחברה הוא 5%.

מחושב בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 218 בדבר יחס מינוף:

	31 בדצמבר	31 בדצמבר
	2019	2018
	במיליוני ש"ח	
א. בנתוני המאוחד		
הון רובד 1	1,820	1,837
סך החשיפות	22,721	19,329
	באחוזים	
יחס המינוף	8.0%	9.5%
יחס המינוף המזערי הנדרש ע"י המפקח על הבנקים	5.0%	5.0%
ב. חברות בת משמעותיות		
דיינרס קלוב ישראל בע"מ		
יחס המינוף	9.8%	10.5%
יחס המינוף המזערי הנדרש ע"י המפקח על הבנקים	5.0%	5.0%

ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות

	מאוחד וחברה			
	31 בדצמבר	31 בדצמבר	31 בדצמבר	31 בדצמבר
	2019	2018	2019	2018
	הפרשה להפסדי אשראי			
	במיליוני ש"ח			
א. מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים				
מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו:				
סיכון האשראי באחריות החברה	16,925	15,937	32	30
סיכון האשראי באחריות הבנק	14,533	13,548	1	1
מסגרות אשראי אחרות	23	12	*–	*–

* מייצג סכום הנמוך מ–1 מיליון ש"ח.

ב. תביעות תלויות

כנגד החברה וחברות מאוחדות תלויות ועומדות תביעות ודרישות שונות. לדעת הנהלות החברה והחברות המאוחדות, בהתבסס על חוות דעת יועציהן המשפטיים, נכללות בדוחות הכספיים הפרשות נאותות, אם נדרשות.

סכום החשיפה בשל תביעות שהוגשו כנגד החברה, שאפשרות התממשותן, כולן או חלקן, הינה אפשרית (Reasonably Possible) מסתכם בכ–167 מיליוני ש"ח.

1. תובענות בנושא הפרת הסכמי סליקה

בשנים 2015–2016 הוגשו כנגד החברה חמש תביעות, הדומות במהותן, בסכום של 2.5 מיליון ש"ח כל אחת, על ידי בתי עסק אשר פעילותם נסלקה בעבר על ידי כאל אינטרנשיונל, חברה בת של החברה, אשר מוזגה עם ולתוך החברה. בבסיס התביעות עומדת הטענה לפיה החברה השיתה על בתי העסק קנסות שלא כדין. ביום 7 בנובמבר 2016 הוחלט על איחוד הדיון בחמש התובענות.

הצדדים קיימו הליך גישור שלא צלח. קדם משפט נערך ביום 8 ביולי 2019. ביום 5 בפברואר 2020 הגישו התובעות תצהירי עדות ראשית, ועל החברה להגיש תצהירים מטעמה עד ליום 20 במרס 2020.

2. בקשה לאישור תובענה ייצוגית בנושא כרטיסי חיוב מיידי

ביום 8 ביוני 2016 הוגשה לבית המשפט המחוזי מרכז בקשה מתוקנת לאישור תביעה כתובענה ייצוגית נגד שלוש חברות כרטיסי האשראי, ביניהן החברה ("הבקשה המתוקנת"). הבקשה המתוקנת החליפה בקשה קודמת שהוגשה ביום 28 באפריל 2014. עניינה של הבקשה היא טענה לשני הסדרים כובלים בתחום כרטיסי החיוב המיידי (דביט) ובתחום כרטיסי תשלום נטענים מראש (prepaid). ההסדר הכובל הראשון, לטענת המבקשים, הוא שיעור עמלה צולבת בגין עסקאות המבוצעות בכרטיסי "דביט" ו–"pre paid". ההסדר הכובל השני, לטענת המבקשים, הינו עיכוב, שלא כדין, של כספים המגיעים לבתי עסק לתקופה של כ – 20 יום, לאחר שהכסף התקבל ע"י חברות כרטיסי האשראי.

עיון בחוות הדעת הכלכלית אליה מפנה הבקשה המתוקנת, מעלה כי סכום התביעה מורכב מראשי הנזק הבאים: סך של כ – 13.5 מיליון ש"ח לשנה, עבור השנים 2007–2015, בגין הנזק הנובע מקיומו של הסדר כובל נטען בדבר גובה העמלה הצולבת המשולמת בעסקאות בכרטיסי חיוב מיידי; סך של כ – 5.3 מיליון ש"ח לשנה, עבור השנים 2007–2015, בגין הנזק הנובע מקיומו של הסדר כובל נטען בדבר מועד העברת הכספים לבתי העסק בגין עסקאות בכרטיסי חיוב מיידי; סך הנע בין 418 מיליון ש"ח לכ – 683 מיליון ש"ח לשנה, עבור השנים 2007–2015, בגין הנזק הנובע מתת שימוש בכרטיסי חיוב מיידי בשל שני ההסדרים הכובלים הנטענים כאמור לעיל.

ביום 12 במרס 2017 נערך קדם דיון בבקשה. בית המשפט קבע בהחלטה כי עניין העמלה הצולבת בקשר לכרטיסי הדביט והפרי פייד כלול לכאורה בפסק דין שנתן בית הדין לתחרות (בשמו הקודם – בית הדין להגבלים עסקיים) ולכן כל טענה המועלית נגד קביעת העמלה הצולבת יש להעלות בהליכים מתאימים בנוגע לפסק הדין האמור. לאור זאת ניתנה דחייה בקיום הליך התביעה הייצוגית עד למיצוי ההליכים בפני בית הדין לתחרות.

ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות (המשך)

ב. תביעות תלויות (המשך)

ביום 16 באוקטובר 2017 הוגשה לבית הדין לתחרות תובענה למתן סעד הצהרתי, במסגרתה התבקש בית הדין לקבוע כי בעת מתן פסק הדין במסגרתו אושר הסדר העמלה הצולבת, לא נכללו בהסדר כרטיסי חיוב מיידי וכרטיסים נטענים. חברות כרטיסי האשראי, ובכלל זה החברה, הגישו בקשה לסילוק על הסף של התובענה וביום 16 באוקטובר 2018 קבע בית הדין לתחרות כי דין הבקשות לסילוק על הסף של התובענה למתן סעד הצהרתי להתקבל. ביום 29 בנובמבר 2018 הוגש לבית המשפט העליון ערעור על פסק דינו של בית הדין לתחרות. וביום 18 ביוני 2019 הורה בית המשפט העליון על דחיית הערעור.

ביום 23 בדצמבר 2018 הגישו המבקשים לבית המשפט העליון בשבתו כבית דין גבוה לצדק, עתירה נגד הממונה על התחרות (בשמה הקודם: ממונה על הגבלים עסקיים). בעתירה מבוקש כי בית המשפט יורה לממונה על התחרות לפעול לשם הבהרה או ביטול או שינוי של פסק דינו של בית הדין לתחרות. המדינה הגישה תגובתה ביום 22 במאי 2019, העתירה נקבעה לדיון ביום 19 במרס 2020.

3. תובענה ייצוגית בנושא חיוב עמלת סליקה בגין עסקות שבוטלו

ביום 27 במרס 2017 התקבלה בחברה תביעה שהוגשה לבית המשפט המחוזי מרכז-לוד אליה צורפה בקשתה להכיר בה כתובענה ייצוגית ("בקשת האישור"). לטענת המבקשת, על פי לשון ההסכם שבינה לבין החברה, במקרה בו בוטלה עסקה קודם לזיכוי בית העסק, החברה אינה זכאית לגבות מהלקוח את מלוא עמלת הסליקה אלא במקרים בהם העסקה נעשתה בשובר ידני ולא באמצעות מכשיר POS אלקטרוני. לחילופין טוענת המבקשת כי הוראה חוזית המאפשרת לחברה לגבות עמלת סליקה במלואה גם כאשר שירות הסליקה לא ניתן במלואו (מאחר שהעסקה בוטלה), היא "תנאי מקפח בחוזה אחיד" שיש לבטלו או לשנותו. המבקשת מעריכה את הנזק לכלל חברי הקבוצה בסך של 45 מיליוני ש"ח.

קדם משפט התקיים ביום 28 במרס 2019. בין הצדדים התקיים הליך גישור, בו לא עלה בידי הצדדים להגיע להבנות לסיום המחלוקת באופן מוסכם. לפיכך, מסרו הצדדים את סיכומיהם לבית המשפט.

4. תובענה ייצוגית בנושא גילוי אודות גביית ריבית

ביום 6 במאי 2018 התקבלה בחברה תביעה ובקשה לאישורה כתביעה ייצוגית, אשר הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו. על פי הנטען בתביעה, אשר הוגשה כנגדה וכנגד חברה נוספת ובנק שהחזיק בה, החברה לא סיפקה גילוי נאות לגביית ריבית על ידה.

המבקש מעריך את נזקו האישי בסך של 38.54 ש"ח ואת סכום התביעה הקבוצתית ב-181 מיליוני ש"ח. ביום 5 במרס 2019 השיבה החברה לבקשת האישור.

5. תובענה ייצוגית בנושא העלאת עמלות בגין עסקאות במטבע חוץ

ביום 1 במאי 2018 התקבלה בחברה תביעה ובקשה לאישורה כתביעה ייצוגית, אשר הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו. על פי הנטען בתביעה החברה פעלה באופן פסול ובחוסר תום לב בכל הנוגע ליידוע הלקוחות בדבר העלאת שיעור העמלה במסגרת דף הפירוט החודשי. טענתו נסמכת על החלטה שניתנה על ידי בית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו לפיה מתן הודעה באופן זה אינו עונה על דרישות הדין.

המבקש מעריך את נזקו האישי בסך של 28.75 ש"ח ולא נקב בסכום הנזק הקבוצתי. החברה הגישה תגובתה לבקשת האישור וכן המבקש הגיש תגובתו לתשובת החברה. קדם משפט התקיים ביום 27 בפברואר 2019. בית המשפט פנה לקבלת עמדתו של הפיקוח על הבנקים בנושא, ובהתאם הפיקוח מסר עמדתו בחודש יולי 2019.

קדם משפט התקיים ביום 4 בנובמבר 2019, במסגרתו המליץ בית המשפט לצדדים לפנות להליך של גישור. ביום 19 בפברואר 2020 הודיעו הצדדים על הסכמתם להעברת ההליך לגישור.

ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות (המשך)

ב. תביעות תלויות (המשך)

6. תובענה ייצוגית בנושא העלאת תעריפי עמלת סליקה

ביום 2 במאי 2018 התקבלה בחברה תביעה ובקשה לאישורה כתביעה ייצוגית, אשר הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב–יפו.

על פי הנטען בתביעה, העלתה החברה את תעריפי עמלת הסליקה לבתי עסק שלא כדין. בקשת האישור נסמכת, בין היתר, על החלטת בית המשפט המחוזי בתל אביב–יפו בגדרה אושרה בקשה לאישור תובענה כייצוגית נגד חברה אחרת, בסוגיה דומה.

המבקשים מעריכים את נזקם האישי בסך של 4,036 ש"ח. המבקשים לא נקבו בסכום הנזק הקבוצתי וזה הוערך על ידם ב"עשרות מיליוני ש"ח". החברה הגישה את תשובתה לבקשת האישור והמבקשים השיבו לתשובת החברה. קדם משפט התקיים ביום 15 בינואר 2020.

7. תובענה ייצוגית בעניין גביית דמי כרטיס לכרטיסים שטרם הופעלו

ביום 8 במאי 2018 התקבלה בחברה תביעה אליה צורפה בקשתו להכיר בה כתובענה ייצוגית ("בקשת האישור").

במסגרת התביעה נטען כי כאשר פג תוקפו של כרטיס חיוב, החברה שולחת ללקוח כרטיס חדש באמצעות הדואר ואינה ממתינה שהלקוח יאשר את דבר קבלת הכרטיס ויפעילו, אלא מחייבת את הלקוח בדמי כרטיס גם אם זה לא הופעל על ידי הלקוח. המבקש מבסס את עילת תביעתו על הטענות להפרת הוראות חוק כרטיסי חיוב, חוסר תום לב בקיום חוזה, הטעיה, ועשיית עושר ולא במשפט. למבקש אין למעשה טענה לנזק אישי ואת סכום התביעה הקבוצתית הוא מעמיד על סך של כ–5 מיליון ש"ח. קדם משפט התקיים ביום 23 בדצמבר 2019. התיק נקבע לסיכומים בכתב. ביום 27 בינואר 2020 דחה בית המשפט את המועד להגשת סיכומים ב–60 יום וזאת לאור הודעת הצדדים על קיומו של משא ומתן ביניהם.

8. תובענה ייצוגית בנושא אישור עסקאות בשיווק ישיר

ביום 22 ביולי 2018 הוגשה בבית המשפט המחוזי בתל אביב–יפו תביעה אליה צורפה בקשה להכיר בה כתביעה ייצוגית, כנגד החברה וכנגד שתי חברות כרטיסי אשראי נוספות. ענינה של התביעה בעסקאות באמצעות כרטיסי אשראי שביצעו חברי הקבוצה כעסקאות במסמך חסר (בעיקר עסקאות טלפוניות) בבתי עסק העוסקים בתחום ה"שיווק הישיר". בבקשה האישור נטען כי בתי העסק הללו ניצלו את חולשתה של אוכלוסיית הקשישים וחייבו את כרטיס האשראי שלהם בגין עסקאות רבות שלא כדין, וכן חייבו אותם בחיובים נוספים שלא אושרו על ידם. לטענת המבקש, חברות כרטיסי האשראי התקשרו בהסכם סליקה עם חברות ה"שיווק הישיר" ובדרך זו אפשרו את פעילותן. המבקש טוען כי סכום הנזק לכל חברי הקבוצה אותה הוא מתיימר לייצג הינו כ–900 מיליון ש"ח. ביום 25 במרס 2019 הגישה החברה את תשובתה לבקשה.

קדם משפט התקיים ביום 7 בינואר 2020.

9. תובענה ייצוגית בנושא עסקאות "עדיף"

ביום 7 בינואר 2019 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב–יפו תביעה כנגד החברה אליה צורפה בקשה להכיר בה כתובענה ייצוגית ("בקשת האישור"). לטענת המבקש כאשר לקוח מחזיק כרטיס אשראי מבקש כי חיוב מסוים לא יחויב במועד החיוב הקרוב לביצוע העסקה אלא ידחה בחודש, החיוב משויך שלא בידיעת הלקוח להסדר אשראי "תשלום עדיף" הנושא ריבית. לטענת המבקש, הסדר זה קבוע בכרטיס כברירת מחדל ואם לקוח מבקש לשנות הסדר זה עליו לפנות ולדרוש זאת. לטענת המבקש, החברה מסתירה מידע זה מלקוחותיה. המבקש מבסס את עילת תביעתו על טענות להפרת הוראות חוק הגנת הצרכן, הפרת חובה חקוקה, רשלנות, הפרת דיני החוזים, הטעיה, עשיית עושר ולא במשפט ותרמית. המבקש מעמיד את הנזק הממוני לכלל הקבוצה על סך של כ– 40 מיליון ש"ח ואת הנזק הלא ממוני לכלל הקבוצה על סך של כ– 26 מיליון ש"ח.

ביום 6 בנובמבר 2019 התקיים קדם משפט, בו הציע בית המשפט לצדדים לסיים את המחלוקת במתווה הסתלקות שהוצע להם. לאחר שהצדדים הודיעו כי לא עלה בידם להגיע להסדר, קבע בית המשפט כי הבקשה תישמע ביום 1 בפברואר 2021.

ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות (המשך)

ב. תביעות תלויות (המשך)

10. עתירה בעניין הסכם מכירת מניות דיינרס

ביום 29 בנובמבר 2015 התקשרו החברה ודיינרס מצד אחד, עם חברת דור אלון פינאנסים בע"מ (להלן: "דור אלון") ועם חברת אלון ריבוע כחול ישראל בע"מ (להלן: "ריבוע כחול") מצד שני, בהסכם, לפיו תרכוש החברה את מלוא אחזקותיהן של דור אלון וריבוע כחול בדיינרס (49%) (להלן ביחד: "המניות הנמכרות"), כך שעם השלמת העסקה תחזיק החברה במלוא הזכויות (100%) בדיינרס.

ביום 15 בדצמבר 2015 הושלמה העסקה. במועד זה שילמה החברה כנגד העברת המניות תמורה כוללת בסך של 130 מיליון ש"ח לריבוע כחול ולדור אלון. בין הצדדים נתגלעה מחלוקת בדבר זכאות המוכרים לתמורה נוספת שהותנתה בתנאים מתלים. הצדדים פנו להליכי גישור בנושא, אך הליך הגישור לא הסתיים בהצלחה.

ביום 24 בספטמבר 2019 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב–יפו תביעה כספית נגד החברה, בגדרה מתבקש בית המשפט לחייב את החברה לשלם לתובעות (אלון רבוע כחול ישראל בע"מ ודור אלון פיננסים בע"מ), סך של כ–21 מליון ש"ח. ביום 9 בפברואר 2020 הגישה החברה כתב הגנה בגין התביעה. בד בבד עם הגשת כתב ההגנה הגישה החברה תביעה שכנגד בגדרה מתבקש בית המשפט לחייב את הנתבעות שכנגד לשלם לחברה סך של כ– 33 מליון ש"ח.

בקשות לאשר תובענות מסוימות נגד החברה כתובענות ייצוגיות ותובענות אחרות, אשר לדעת החברה, בהתבסס על חוות דעת יועציה המשפטיים, לא ניתן להעריך בשלב זה את סיכוייהן ולפיכך לא נערכה בגינן הפרשה:

11. עתירה בעניין שיעור העמלה הצולבת

ביום 9 בדצמבר 2018 הוגשה לבית המשפט העליון, בשבתו כבית דין גבוה לצדק, עתירה נגד בנק ישראל, הממונה על התחרות ושלוש חברות כרטיסי האשראי, ביניהן החברה, בה התבקש סעד של ביטול צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות סליקה צולבת של עסקאות בכרטיס חיוב ושל עסקאות חיוב מיידי), התשע"ט–2018. לטענת העותרות, יש לבטל את הצו ולקבוע כי לחברות כרטיסי האשראי אסור להפיק רווח מהעמלה הצולבת אשר אמורה לכסות את עלויות המנפיק בלבד. החברה הגישה תגובתה ביום 19 באוגוסט 2019. דיון בעתירה קבוע ליום 26 במרס 2020.

הליכים משפטיים שהסתיימו בתקופת הדוח

12. תובענה ייצוגית בנושא הודעה מאוחרת בדבר סיום הטבה בדמי כרטיס

ביום 7 בנובמבר 2016 הוגשה בבית המשפט המחוזי מרכז תביעה ובקשה להכיר בה כתובענה ייצוגית ("בקשת האישור"), בטענה כי החברה הודיעה באיחור ללקוחותיה על סיום ההטבה בעמלת דמי כרטיס תוך חיובם בעמלה זו. המבקשת העמידה את תביעתה האישית על סך של 15 ש"ח, ולא נקבה בסכום הנזק הקבוצתי המוערך על ידה.

ביום 2 ביולי 2018 הגישו הצדדים בקשה לאישור הסדר פשרה לפיו החברה תשיב דמי כרטיס בגין חודש אחד ללקוחות שביטלו את הכרטיס/חידשו את ההטבה בתוך פרק זמן של 45 יום ממועד ביצוע החיוב. בנוסף, לקוחות לא פעילים (לקוחות שלא קיבלו הודעה) וביטלו את הכרטיס יקבלו השבה מלאה. ביום 10 באוקטובר 2018 הוגשה הודעת ב"כ היועץ המשפטי לממשלה על אי התנגדותו להסדר הפשרה. ביום 29 במאי 2019 ניתן פסק דין המאשר את הסכם הפשרה בין הצדדים.

13. תובענה ייצוגית בנושא צבירת נקודות במוסדות ממשלה

ביום 19 באוקטובר 2017 התקבלה בדיינרס כתב תביעה ובקשה לאישורה כתובענה ייצוגית אשר הוגשה כנגד דיינרס וכנגד חברה נוספת, לבית המשפט המחוזי בחיפה (להלן: "התביעה והבקשה").

עניינה של הבקשה הינה הטענה כי החברה והחברה הנתבעת הנוספת, הגבילו את צבירת נקודות הטיסה בגין שימוש בכרטיס מסוג דיינרס פליי קארד (להלן: "הכרטיס"), כך שהצבירה בגין שימוש בכרטיס בתשלום למשרדי ממשלה תוגבל עד לסכום של 30,000 ש"ח בחודש. כפי שנטען, החלטה זו מגבילה את מספר הנקודות אותם חברי המועדון יכולים לצבור בעת שימוש בכרטיס במסגרת תשלום למשרדי ממשלה ("שינוי המדיניות"). עוד נטען, כי שינוי המדיניות נעשה שלא כדין וכן כי לאחר שינוי המדיניות, החברה והחברה הנתבעת הנוספת לא מציגות בפרסומיהן את שינוי המדיניות.

המבקשים העמידו סכום תביעתם לכלל חברי הקבוצה על סך כ–66 מיליוני ש"ח ולחילופין על סך 300 מיליון ש"ח.

ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות (המשך)

ב. תביעות תלויות (המשך)

ביום 20 במרס 2018 הגישה דיינרס את תשובתה לבקשת האישור ובה דחתה את טענות המבקש. ביום 10 בפברואר 2019 הגיש המבקש בקשה לתיקון בקשת האישור ובה ביקש להוסיף עילת תביעה לבקשת האישור לפיה המשיבות הפרו את "חובת הסודיות הבנקאית" המוטלת עליהן בכך שדיינרס נוהגת לשלוח דפי פירוט חשבון מאוחדים ללקוחות המחזיקים בחשבון בנק משותף. ביום 13 בפברואר 2019 הגישו המשיבות בקשה לסילוק בקשת האישור על הסף. ביום 6 במאי 2019 קיבל בית המשפט את הבקשה, והורה על סילוק התביעה.

14. תביעה ייצוגית בנושא עמלת כרטיס מעוצב

ביום 20 ביוני 2016 הוגשה בקשה לאישור תובענה כייצוגית ("בקשת האישור"), על ידי לקוח החברה ("המבקש"), במסגרתה נטען כי החברה אינה רשאית לגבות עמלה בשל הנפקת כרטיס אשראי "מעוצב" בעת חידוש כרטיס, שכן עמלה זו אינה כלולה בתעריפון.

המבקש העריך את סכום התביעה לכלל חברי הקבוצה בסך של כ- 14 מיליוני ש"ח.

הצדדים הגישו את תשובתם וביום 19 בפברואר 2017 התקיים קדם משפט.

בהחלטה מאותו היום, בית-המשפט הורה לפיקוח על הבנקים למסור את עמדתו. ביום 24 במאי 2017 הגיש הפיקוח על הבנקים את עמדתו והודיע כי החברה רשאית לגבות עמלה בגין עיצוב כרטיס אשראי במסגרת עמלת הנפקת כרטיס חליפי.

ביום 19 בפברואר 2018 דחה בית המשפט המחוזי את הבקשה לאישור התובענה כייצוגית וחייב את המבקש בתשלום הוצאות. ביום 15 באפריל 2018 המבקש הגיש ערעור על פסק-הדין לבית-המשפט העליון. ביום 12 בדצמבר 2019 הורה בית המשפט העליון על דחיית הערעור וחיוב המערער בהוצאות.

ג. זיכיונות מארגונים בינלאומיים

החברה עוסקת בתפעול כרטיס האשראי של מותגים הרשומים על שם הארגונים הבינלאומיים ויזה הבינלאומי, ארגון מאסטרקארד הבינלאומי ודיינרס קלוב הבינלאומי וקשורה במערכת הסכמים עם כל אחד מארגונים בינלאומיים אלה. הרישוי לפעול במותגים "ויזה" ו"מסטקארד" אינו קצוב בזמן ואינו בלעדי. הרישוי מותנה בעמידה בהוראות ארגונים אלה. תוקף הזיכיון להפעלה בלעדית בישראל של המותג "דיינרס" שניתן לה מדיינרס קלוב הבינלאומית הינו עד ליום 31 בדצמבר 2029.

ד. התקשרויות מיוחדות

חוזים לזמן ארוך – דמי שכירות של מבנים, הסכמי מחשוב, הסכמים תפעוליים בגין כלי רכב והסכמי תחזוקה עתידיים.

	מאוחד וחברה	
	31 בדצמבר	31 בדצמבר
	2019	2018
	במיליוני ש"ח	
בשנה הראשונה	40	48
בשנה השנייה	24	23
בשנה השלישית	17	17
בשנה הרביעית ואילך	8	6
התחייבות להשקעה בבניינים וציוד	18	12

1) החברה קשורה בהסכמי מחשוב שונים הצמודים בחלקם לשער הדולר ומסתכמים בכ- 17 מיליון ש"ח בשנה.

2) החברה קשורה בהסכמי שכירות תפעולית בגין רכבים. דמי השכירות צמודים למדד המחירים לצרכן ומסתכמים בסך של כ- 9 מיליוני ש"ח בשנה. ההסכמים הינם לתקופות של 30 עד 36 חודשים.

3) החברה קשורה בהסכמי שכירות להשכרת מבנים. דמי השכירות צמודים בעיקר למדד המחירים לצרכן, ומסתכמים בסך של כ- 5.5 מיליון ש"ח בשנה. בחלק מההסכמים קיימת לחברה אופציה להארכת תקופת השכירות.

ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות (המשך)

ז. התקשרויות עם תאגידים בנקאיים, ארגונים בינלאומיים ושותפים עסקיים

1. הסכמי הנפקה עם בנקים בהסדר

לחברה התקשרויות עם מרבית הבנקים בישראל בהסכמי הנפקה משותפת ותפעול הנפקת כרטיסי חיוב. על פי ההסכמים, החברה ו/או הבנק מנפיקים כרטיסי חיוב ללקוחות הבנק שתפעולם יבוצע על ידי החברה. בהתאם להסכמים, נקבע מנגנון חלוקת ההכנסות בין החברה לבין הבנקים בגין פעילות הכרטיסים (ובכלל זה: הכנסות הנובעות מעסקאות בארץ ובחו"ל, עמלות השרות הנגבות ממחזיק הכרטיס) וכן נקבעו דמי תפעול להם תהיה זכאית החברה בגין פעילויות מסוימות כגון העמדת אשראי בנקאי בכרטיסים. בהסכמים מסוימים הבנק נהנה מגידול בחלקו בהכנסה הנגזר מהיקפי הפעילות המשותפת ו/או כמות הכרטיסים המונפקת בהתאם להסכם. כמו כן, בחלק מההסכמים נקבעו מענקים תלויי עמידה ביעדים.

שיקול הדעת בהנפקת כרטיס האשראי, ביטולו, השעייתו, מספר הכרטיסים שיונפקו (ללא התחייבות למספר כרטיסים מינימאלי), לרבות גובה מסגרות האשראי והריביות שייגבו, הוקנה לבנקים באופן בלעדי. עוד נקבע בהסכמים, בין היתר, כי הבנקים יהיו אחראים בכל הקשור לסיכוני האשראי והחברה מצידה תהא אחראית לסיכוני השימוש לרעה בכרטיס האשראי מצד הלקוח (למעט ביחס לחריגים שנקבעו בהסכמים). עוד מסדירים ההסכמים את אופן השימוש במידע הנובע מהשימוש בכרטיסי האשראי והבעלות במידע האמור ואופן ניהול הקשר המסחרי מול ארגוני האשראי.

ההסכמים נחתמים לתקופה של מספר שנים ובחלקם נקבעו הוראות לגבי אופן הארכתם לתקופה נוספת.

ביום 13 ביוני 2019 חתמו החברה ובנק דיסקונט על הסכם להנפקה משותפת של כרטיסי חיוב ממותגים "ויזה" ו"מסטרקארד" שיתופעלו על ידי החברה. באותו מועד חתמה דיינרס על הסכם להנפקה משותפת של כרטיסי חיוב ממותג "דיינרס" שיתופעלו על ידה.

ההסכמים כוללים, בין היתר, את מנגנוני חלוקת ההכנסות, אשר נכנסו לתוקף רטרואקטיבית מיום 1 בינואר 2019, וכן מנגנון תגמול לבנק בגין עמידה ביעדים. תוקף ההסכמים עד ליום 31 בדצמבר 2022. בנסיבות מסוימות של ירידה בשיעור האחזקה של הבנק בחברה, יהיה הבנק רשאי להודיע לחברה על סיום תוקף ההסכם, וההסכם יבוא לסיומו בתום ששה חודשים ממועד הודעת הבנק. ביום 29 בינואר 2020 חתמו החברה, דיינרס, ובנק מרכנתיל דיסקונט על הסכמים להנפקה משותפת של כרטיסי חיוב. ההסכמים יהיו בתוקף עד יום 31 בדצמבר 2022.

ביום 23 במאי 2019 חתמו החברה ודיינרס על הסכם לעדכון ולהארכת תוקף הסכמים להנפקה משותפת עם הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ. ההסכם קובע את התנאים המסחריים בפעילות המשותפת לצדדים, לרבות מכשיר תגמול המבוסס על היקף כרטיסים מונפקים. בנוסף, נקבעו בהסכם הוראות נוספות הנוגעות לאופן הפעלת הכרטיסים המונפקים. הוראות ההסכם ייכנסו לתוקף עם כניסתו לתוקף של הסכם מפורט בין הצדדים, אשר טרם גובש נכון למועד דוח זה. עד כניסת ההסכם המפורט לתוקף, הצדדים פועלים על פי הוראות ההסכם הקודם.

ביום 24 בפברואר 2019 חתמו החברה ובנק מזרחי טפחות בע"מ על הסכם להארכת תוקפו של הסכם קודם בין הצדדים, תוך עדכון תנאיו המסחריים. תוקף ההסכם הינו עד ליום 31 בדצמבר 2024.

בשנת 2018 התקשרה החברה לראשונה עם בנק הפועלים ועם בנק לאומי בהסכמי הנפקה ותפעול הנפקה שעקרונותיהם דומים למתואר לעיל לתקופה של שש שנים, כאשר ביחס לאחד מההסכמים נקבעה אופציה לבנק לסיים את ההסכם לאחר חמש שנים.

בנק דיסקונט מסר לחברה, כי בעקבות החוק להגברת התחרות וצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשע"ז-2017 הבנק ומקס (בשמה הקודם – לאומי קארד) הגיעו להסכמות מסחריות, אשר בהתאם להן החלה הנפקה משותפת של כרטיסי אשראי.

ההסכם עונה על דרישות החוק לשיפור התחרותיות במערכת הבנקאית ("חוק שטרום") והוא צפוי להביא לירידה בנתח השוק של החברה בכרטיסי הבנק.

ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות (המשך)

ז. התקשרויות עם תאגידים בנקאיים, ארגונים בינלאומיים ושותפים עסקיים (המשך)

2. הסכם הפצה משותפת עם שופרסל

ביום 2 בנובמבר 2017 חתמו החברה ודיינרס (יחד – "החברה") שופרסל בע"מ ושופרסל פיננסים, שותפות מוגבלת (להלן יחדיו – "שופרסל") על מסמך עקרונות ("מסמך העקרונות") להנפקה ותפעול של כרטיסי אשראי חוץ בנקאי ללקוחות שופרסל ("מועדון האשראי" ו– "הכרטיסים", בהתאמה). ביום 18 בינואר 2018 השיקו הצדדים את מועדון האשראי, בהתאם להוראות מסמך העקרונות.

ההסכם יהיה בתוקף ממועד חתימתו ועד ליום 31 בדצמבר 2027, כאשר תקופה זו תוארך לתקופות נוספות בנות שנתיים כל אחת, אלא אם אחד הצדדים יודיע על רצונו שלא להאריך את ההסכם לתקופה נוספת, וזאת באמצעות הודעה שתינתן 12 חודשים לפני תום כל תקופה.

מסמך העקרונות מסדיר, בין היתר, את ההטבות שיינתנו ללקוחות שיחזיקו בכרטיס מועדון האשראי על ידי הצדדים להסכם, הוראות הנוגעות לגיוס לקוחות למועדון האשראי, העמדת תקציבי שיווק ופרסום על ידי הצדדים, חלוקת עלויות, והוראות הנוגעות לעמלות שייגבו ממחזיקי הכרטיס. כל המחויבויות החלות על מנפיק על–פי דין יחולו על החברה. החברה תהיה המנפיק היחיד שיורשה להציע כרטיסי חיוב ולהציע הלוואות ללקוחות שופרסל.

מסמך העקרונות מסדיר גם את האפשרות שהכרטיסים, ככל ששופרסל תבקש זאת וכפוף לקבלת האישורים והרישיונות הרלוונטיים, יירשמו תחת Bank Identification Number (BIN) של שופרסל.

מסמך העקרונות קובע את חלוקת ההכנסות בין הצדדים בגין העמלה הצולבת בגין עסקאות שיבוצעו בכרטיסים, בגין יתרות אשראי נושאות ריבית מפעילות מועדון האשראי, ובגין דמי הכרטיס שייגבו מהמחזיקים. כן ייגבו מהמחזיקים על ידי שופרסל דמי חבר חודשיים בגין החברות במועדון האשראי, בתנאים שנקבעו.

במסגרת מסמך העקרונות התחייבה החברה ביחס לכל אחת מהשנים 2018, 2019 ו– 2020 כי במקרה שסך ההכנסות של שופרסל מפעילות מועדון האשראי, כפי שהוגדרו במסמך העקרונות בכל אחת מאותן שנים, יפחת מסכום שנקבע במסמך העקרונות (כ– 65 מיליון

ש"ח בקירוב), תשלם החברה לשופרסל את ההפרש עד תום הרבעון הראשון בכל שנה ביחס לשנה הקודמת, והכל כפוף לתנאים שנקבעו במסמך העקרונות בהקשר זה.

עוד נקבע במסמך העקרונות, כי כאל תשלם לשופרסל בקשר עם ההטבות שתעניק שופרסל לחברי מועדון האשראי סך של 30 מיליון ש"ח. כן נקבע כי בכפוף להשגת יעדים מהותיים של פעילות מועדון האשראי שנקבעו, תהיה זכאית שופרסל לשני בונוסים של 35 מיליון ש"ח כל אחד, בתום השנה הרביעית והשמינית להסכם.

כמו–כן, מסדיר ההסכם את התשלומים בין הצדדים לאחר סיום ההסכם, כאשר, ככלל, במקרה שהחברה תמשיך לתפעל את הכרטיסים עד לתום תוקפם, ימשיכו לחול הוראות ההסכם ביחס לחלוקת ההכנסות בין הצדדים, ואילו במקרה שהחברה תפסיק לתפעל את הכרטיסים ואלו יתופעלו על–ידי שופרסל או על–ידי צד שלישי, תהיה החברה זכאית לקבל, במשך תקופה שנקבעה, תמלוגים שייגזרו מחלקה של החברה בהכנסות מהכרטיסים בשנה שקדמה לסיום ההסכם, והכל בתנאים ובשיעורים שנקבעו בהסכם.

ביום 26 בנובמבר 2019 נחתם הסכם משולש בין החברה, שופרסל ואל על, לעניין הקמת מועדון "שופרסל תעופה" ובעניין צבירת נקודות מואצת בכרטיסי FLYCARD ברשת שופרסל.

3. אי חידוש הסכם מועדון "YOU"

ביום 2 בספטמבר 2019 פקע ההסכם בין החברה לבין מועדון לקוחות ריבוע כחול – דור אלון (שותפות רשומה), מכוחו פעל מועדון "YOU".

ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות (המשך)

ז. התקשרויות עם תאגידים בנקאיים, ארגונים בינלאומיים ושותפים עסקיים (המשך)

4. הסכם עם חברת אל על

ביום 11 ביוני 2014 חתמו החברה ודיינרס על הסכם עם אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ ("אל על") להנפקת כרטיסי אשראי ממותגים לחברי מועדון הנוסע המתמיד של אל על ("כרטיסי אשראי ממותגים"). ביום 11 בדצמבר 2018, נחתם הסכם עקרונות להתקשרות חדשה של החברה עם אל על בעניין הנפקה ותפעול של כרטיסי אשראי ממותגים, לתקופה של עשר שנים החל מיום 1 בספטמבר 2019, עם זכות יציאה הדדית לכל אחד מהצדדים לאחר שבע שנים ("תקופת ההתקשרות").

בהתאם להסכם, כלל כרטיסי האשראי שיונפקו לחברי המועדון יהיו מסוג "Fly card" וישתייכו למשפחת כרטיסי ה"ברונזה" או למשפחת כרטיסי ה"פרימיום" (כהגדרתם בהסכם). כרטיסים אלה יוצעו ככרטיסי אשראי בנקאיים או ככרטיסי אשראי חוץ בנקאיים.

כרטיסי האשראי הממותגים יקנו למחזיקים בהם הצעת ערך ייחודית באמצעות מגוון הטבות, בהתאם לסוג הכרטיס והיקף הפעילות בו.

אל על תחויב להשיב לחברה סכום שאינו מהותי אם אל על תממש את זכות היציאה המוקדמת לאחר שבע שנים, או במקרה של סיום מוקדם של תקופת ההתקשרות עקב הפרה יסודית של אל על.

כמו כן, הוקנתה לאל על אופציה מסוג "פאנטום" אשר תקנה לה זכויות כלכליות בכאל (שוות ערך ל- 8.75% מעליית השווי של כאל) או בדיינרס (שוות ערך ל-35% מעליית השווי של דיינרס), או בשילוב חלק יחסי מזכויות הפאנטום בדיינרס וזכויות הפאנטום בכאל. האופציה תהיה ניתנת למימוש במשך תקופה שנקבעה בהסכם אך ורק באירועי מכירה או הנפקה של מי מהן, בהתאם לתנאים שנקבעו בהסכם בקשר לכך, ותסולק במזומן. אופציה זו מהווה הקניה של זכויות כלכליות בלבד, אשר מקבילות לערך הכלכלי של מניות כאל או דיינרס, ושאינן מקנות כל זכות לקבלת מניות בפועל או כל זכות הצמודה למניות על פי דין.

בנוסף, תהא אל על זכאית לתשלום תמלוגים שוטפים מהחברה (ובתנאים מסוימים לתמלוגים מוגדלים, המותנים בהשגת יעדי פעילות שנקבעו), בגין השימוש בכרטיסי האשראי הממותגים, אשר יגזרו מההכנסות השונות מפעילות כרטיסי האשראי הממותגים, שעניינן חלוקת ההכנסות בין הצדדים בגין העמלה הצולבת מעסקאות שיבוצעו בכרטיסים, בגין הכנסות מאשראי שיינטל בכרטיסים, בגין דמי כרטיס שייגבו מהמחזיקים ובגין הכנסות מהמרת מט"ח. בהתקיים תנאים מסוימים, תהא אל על זכאית להמשיך לקבל תמלוגים שוטפים גם לאחר סיום תקופת ההתקשרות, ביחס להכנסות מאשראי שיינטל בכרטיסים.

הוסכם כי החברה תשלם לאל על מענק חתימה חד פעמי בסך כולל של 75 מיליון ש"ח, אשר שולם במועד כניסת הסכם העקרונות לתוקף (עם התקיימות התנאי המתלה כמפורט להלן).

במועד כניסת הסכם העקרונות לתוקף שולמה לאל על מקדמה בסך של 60 מיליון ש"ח על חשבון חלק מהתמלוגים השוטפים האמורים, והיא תוחזר במלואה במהלך שבע השנים הראשונות של ההתקשרות, באמצעות קיזוז מהתמלוגים השוטפים בלבד.

הסכם העקרונות קובע בנוסף הוראות ביחס לשיווק וקידום מכירת כרטיסי האשראי הממותגים, לרבות תקציבי שיווק ופרסום מהחברה לאורך תקופת ההתקשרות.

הסכם העקרונות נכנס לתוקף עם התקיימותם של תנאים מסוימים שנקבעו בהסכם.

הוסכם כי מעת כניסתו לתוקף של הסכם העקרונות, הוא יחייב את הצדדים לכל דבר ועניין.

ביום 26 בספטמבר 2019 חתמו החברה ודיינרס על הסכמים עם חברת Mastercard Europe SA (להלן:"מאסטרקארד") מזה ועם אל על מזה, וכן על הסכם משולש לכלל הצדדים ("ההסכם המשולש"). ההסכם המשולש מסדיר את שיתוף הפעולה עם מאסטרקארד ביישום הסכם Fly Card: הנפקת כרטיסי Fly card (פרימיום וברונזה) במותג מאסטרקארד וכרטיסים משולבים במותג מאסטרקארד ודיינרס ונושאים נוספים. תקופת ההסכם הינה לעשר שנים החל מיום 1 בספטמבר 2019, עם זכות יציאה הדדית לכל אחד מהצדדים לאחר שבע שנים.

בהתאם לתכנית ההפעלה של ההסכם, צפויה להיגרם פגיעה ברווחיות החברה בשל הוצאות הקשורות בהפעלת המועדון בשנתיים הראשונות לפעילותו.

ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות (המשך)

ז. התקשרויות עם תאגידים בנקאיים, ארגונים בינלאומיים ושותפים עסקיים (המשך)

5. הארכת הסכם H&O

ביום 23 במאי 2019 חתמו החברה ודיינרס על הסכם עם אייץ' אנד או רשתות אופנה בע"מ. ההסכם מהווה תוספת למערכת הסכמים שנחתמה בין הצדדים בעבר, ויהיה בתוקף עד ליום 31 במאי 2025.

בהסכם נקבע כי רשת Carter's תצורף למועדון הלקוחות המשותף לצדדים.

ההסכם מסדיר את התמורות שישולמו על ידי כאל ודיינרס בגין עלויות השקת המועדון, ובגין הפעילות השוטפת בתקופת ההסכם המעודכן.

6. הארכת זיכיון דיינרס

בחודש ספטמבר 2019 חתמו דיינרס ו Diners Club International על הסכם, לפיו זיכיון דיינרס יוארך עד ליום 31 בדצמבר 2029. בהסכם נקבע כי דיינרס תהא זכאית לתמריץ בשנים 2020–2019.

כן נקבעו תמריצים נוספים, מותני יעדי מכובדות והיקפי פעילות, ותמריצי שיווק נוספים.

7. הארכת רשיון הסליקה של כאל ודיינרס

ביום 4 במרס 2020 התקבלו בחברה מכתבי הפיקוח על הבנקים המאריכים את רישיונות הסליקה הזמניים של החברה ודיינרס, וזאת עד ליום 31 במרס 2021.

8. הסכם תמיכה עם ויזה אירופה

בחודש פברואר 2020 חתמו החברה ו Visa Europe Limited ("ויזה אירופה") על הסכם תמיכה. היקף כספי התמיכה תלוי בהתניות שונות שנקבעו בהסכם, ובעיקר בהיקפי פעילות החברה. הסכם זה נחתם לאחר הודעת ויזה אירופה על העלאת תעריפי העמלות המשולמות לה. להערכת החברה, ההשפעה הצפויה מהסכם התמיכה מחד, ומהעלאת תעריפי ויזה מאידך, לא צפויה להיות מהותית. הערכה זו עשויה להשתנות, במידה שהיקף הפעילות במותג "ויזה" יהיה שונה באופן מהותי מהיקפו כיום.

ח. הסדרים קיימים בין חברות כרטיסי האשראי ובינן לבין הבנקים

הסדרים בין חברות כרטיסי אשראי – כרטיסי ויזה. בתחילת חודש ספטמבר 2001 הגישו כאל, הבנק הבינלאומי, בנק דיסקונט, בנק לאומי לישראל בע"מ ולאומי קארד בע"מ (כולם ביחד להלן: "המבקשים") בית הדין לתחרות (להלן: "בית הדין"), בקשות לאישור הסדר כובל ביניהם בנוגע לסליקה צולבת של כרטיסי ויזה. במרוצת השנים העניק בית הדין למבקשים היתרים ארעיים וזמניים המאשרים להם לגבות עמלות מנפיק בשיעורים שהוסכמו. במקביל הוארך תוקפו של הפטור הכללי מעת לעת.

הסכם משולש לסליקה צולבת. ביום 30 באוקטובר 2006 נחתם בין הממונה על התחרות (להלן: "הממונה") לבין חברות כרטיסי האשראי והבנקים בעלי המניות בחברות כרטיסי האשראי, הסכם לסליקה צולבת של כרטיסי ויזה ו–MasterCard (להלן: "ההסכם"). ההסכם נכנס לתוקף עם מתן היתר ארעי להסכם על ידי בית הדין לתחרות. היתר זה הוארך מעת לעת על ידי בית הדין.

הסדר סליקה צולבת מתוקן – הפחתת שיעור עמלת מנפיק. ביום 7 במרס 2012 אישר בית הדין לתחרות הסדר פשרה, אשר אליו צורף הסדר סליקה צולבת מתוקן ("הסדר הסליקה המתוקן"). הסכם הפשרה קובע, בין היתר, כי עמלת מנפיק בגובה 0.7% היא עמלה ראויה להסכם פשרה וכי ההפחתה בעמלת המנפיק לגובה של 0.7%, תתבצע במדורג כמפורט בהסדר המתוקן.

חמשת השלבים, כמפורט בהסדר, יושמו במועדם. מיום 1 ביולי 2014, ועד לסוף תקופת ההסדר (31 בדצמבר 2018), ירדה עמלת המנפיק והיא עמדה ביום 31 בדצמבר 2018 על שיעור ממוצע שלא עלה על 0.7%.

ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות (המשך)

ח. הסדרים קיימים בין חברות כרטיסי האשראי ובינן לבין הבנקים (המשך)

תנאי פטור הסליקה המקומי. ביום 25 באפריל 2018 פרסם הממונה על התחרות את החלטתו לפטור בתנאים את הסדר הסליקה הצולבת שבין חברות כרטיסי האשראי.

בהתאם להוראות ההסדר המתוקן, הגישו הצדדים בקשת פטור להסדר התפעולי ביום 21 במרס 2012. הפטור הנוכחי ניתן עד ליום 31 בדצמבר 2023 בכפוף לתנאים שפורטו בהחלטה.

תנאי פטור הסליקה. הוראות הפטור חלות הן על הסכם העקרונות שנחתם בין הבנקים וחברות כרטיסי האשראי ביום 9 במאי 2007 והן על נספחיו ועל השינויים בו.

חלק מהוראות הפטור חלות גם על סולק שאינו מנפיק (או להיפך) שיצטרף להסכם, שאז ייחשב כחברת כרטיסי אשראי לפי ההגדרה הקבועה בו.

הצטרפות שחקנים חדשים להסכם העקרונות. על חברות כרטיסי האשראי לצרף להסכם, באופן שוויוני וללא עלות, כל מנפיק או סולק או גוף מטעמם שפעילותו נוגעת להסכם ושיבקש להצטרף להסכם ("שחקן חדש"). על חברות כרטיסי האשראי להעמיד לרשות שחקן חדש את כל המידע הדרוש לו לצורך הצטרפותו להסכם ופעילותו על פיו, וכן לבצע התאמות סבירות ככל הנדרש באופן שיאפשר לשחקן חדש להצטרף להסכם ולפעול לפי הוראותיו.

איסור על ניצול כוח שוק בצד ההנפקה או בצד הסליקה כדי להקשות על מתחרים. מנפיק בעל היקף פעילות רחב לא יפלה בין סולקים או בין לקוחות על פי זהות הסולק של בית העסק בו נערכה העסקה, ולא ינקוט בפעולה שכוונתה או תוצאתה המסתברת היא הפליה כאמור.

חברת כרטיסי אשראי שהיא סולק בעל היקף פעילות רחב לא תפלה בין מנפיקים ולא תנקוט בפעולה שכוונתה או תוצאתה המסתברת היא הפליה בין מנפיקים. ההוראה קובעת כי לא יראו כהפליה הבדלים בתנאי ההתקשרות הנובעים מהבדלים בתשלומים אותם נדרש להעביר הסולק למנפיק על פי דין עבור סוגי עסקאות שונים.

חברת כרטיסי אשראי שהיא סולק בעל היקף פעילות רחב או מנפיק בעל היקף פעילות רחב לא תקשור בין סליקת כרטיסי עסקאות בכרטיסי חיוב בבית עסק לבין ההתקשרות עם אותו בית עסק במסגרת פעילותה כמנפיק.

איסור על ניצול כוח שוק כלפי בתי עסק. על חברת כרטיסי אשראי נאסר להיות צד להסכמה שכוונתה או תוצאתה המסתברת היא קשירה בין סליקת כרטיס חיוב המונפקים על ידי צד להסכם לבין סליקת כרטיס חיוב המונפק על ידי מי שאינו צד להסכם. כמו כן, חברת כרטיסי אשראי לא תקשור בין סוגי עסקאות בכרטיסי חיוב הנסלקים על ידה.

על חברת כרטיסי אשראי שהיא סולק בעל היקף פעילות רחב נאסר להיות צד להסכמות עם בית עסק המונעות מבית העסק או מגבילות את בית העסק לתת הנחות ללקוחותיו, אשר תלויות באמצעי התשלום בו משתמש הלקוח.

התחשבנות יומית – חל איסור על עיכוב בהעברת התשלום מהמנפיק לסולק. החל מיום 1 ביולי 2021 , העברת כספים בין מנפיק לסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד תתבצע לא יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק.

מתן הפטור הותנה במעבר לסליקה יומית של עסקאות חיוב נדחה. תנאי זה ייכנס לתוקף מיום 1 ביולי 2021, והוא יחול על עסקאות בתשלום בודד. בעסקאות אלה יחויב המנפיק להעביר לסולק את התמורה לא יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק. התנאי לא יחול בעסקאות תשלומים.

הפחתת שיעור העמלה הצולבת. ביום 25 בפברואר 2018 הודיעה נגידת בנק ישראל על מתווה הפחתה של העמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה משיעור של 0.7%, לשיעור של 0.5%, בחמש פעימות.

גובה העמלה הצולבת במתווה החדש חושב על בסיס המתודולוגיה שאושרה בשנת 2006 על ידי בית הדין לתחרות כאמור לעיל.

ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות (המשך)

ח. הסדרים קיימים בין חברות כרטיסי האשראי ובינן לבין הבנקים (המשך)

ההפחתה בעמלת המנפיק לגובה של 0.5%, תתבצע במדורג, כלהלן:

- מיום 1 בינואר 2019, תום מועד ההסדר הקודם, עד ליום 31 בדצמבר 2019 תעמוד עמלת המנפיק על שיעור ממוצע שלא יעלה על 0.6%;
- מיום 1 בינואר 2020, עד ליום 31 בדצמבר 2020, תעמוד עמלת המנפיק על שיעור ממוצע שלא יעלה על 0.575%;
- מיום 1 בינואר 2021, עד ליום 31 בדצמבר 2021, תעמוד עמלת המנפיק על שיעור ממוצע שלא יעלה על 0.55%;
- מיום 1 בינואר 2022, עד ליום 31 בדצמבר 2022, תעמוד עמלת המנפיק על שיעור ממוצע שלא יעלה על 0.525%;
- מיום 1 בינואר 2023 תעמוד עמלת המנפיק על שיעור ממוצע שלא יעלה על 0.5%.

בנוסף, נקבע מתווה הפחתה לעמלה הצולבת בגין עסקאות בחיוב מיידי, משיעור של 0.3%, לשיעור של 0.25%, בשתי פעימות, במהלך השנים הקרובות. ההפחתה כאמור תתבצע במדורג, כלהלן:

- מיום 1 בינואר 2021 עד ליום 31 בדצמבר 2022, תעמוד העמלה על שיעור ממוצע שלא יעלה על 0.275%;
- מיום 1 בינואר 2023 תעמוד העמלה על שיעור ממוצע שלא יעלה על 0.25%.

ביום 25 בנובמבר 2018 עוגנו שיעורים אלו בצו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות סליקה צולבת של עסקאות בכרטיסי חיוב ושל עסקאות חיוב מיידי), התשע"ט–2018.

יצוין כי ההפחתה בשיעורי העמלה הצולבת משפיעה על פרמטרים שונים, בזה: היקף העמלות שנגבות מבתי עסק, היקף התמלוגים לבנקים עימם קשורה החברה בהסכם הנפקה משותפת, עמלות תפעוליות שונות, היקף פעילות הסליקה, השפעות של השינויים בענף כרטיסי האשראי בעקבות "חוק שטרום", ועוד. קיים קושי בהערכת כל אחד מהפרמטרים האמורים כשלעצמו ובהערכת השפעתם המצרפית, בפרט נוכח העובדה שהשפעתם באה לידי ביטוי על פני זמן באופן הדרגתי. לאור האמור, החברה בדעה כי לא ניתן להעריך את היקף ההשפעה של ההפחתה בשיעור העמלה הצולבת על תוצאותיה העסקיות. עם זאת, להערכת החברה, עלולה להיגרם פגיעה מהותית בתוצאותיה העסקיות של החברה כתוצאה מהפחתת שיעור העמלה כאמור.

פטור להסדר כובל לסליקת כרטיסי ישראכרט. ביום 14 במאי 2012, נחתם בין ישראכרט בע"מ לבין החברה הסכם רשיון, על פיו הוענק לחברה רשיון, לא בלעדי, לסליקת עסקאות שבוצעו באמצעות כרטיסי "ישראכרט" בישראל. ביום 16 במאי 2018 התקבל בחברה פטור להסדר כובל לסליקת כרטיסי ישראכרט. פטור זה ניתן עקב הארכת ההסכם בין החברה וישראכרט לעניין סליקת כרטיסי המותג "ישראכרט" בשנתיים, היינו, עד ליום 15 במאי 2020. ככלל, הפטור ניתן למשך תקופת ההסכם, אך ככל שהצדדים יאריכו את ההסכם ללא ביצוע שינויים מהותיים, תוקפו של הפטור יהא עד ליום 31 בדצמבר 2023, בהמשך לפטורים קודמים שניתנו בעניין זה.

ט. שינויים מהותיים בסביבה הרגולטורית בה פועלת החברה

1. חוק להגברת התחרות וצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל, התשע"ז–2017

ביום 23 בינואר 2017 אושר החוק להגברת התחרות וצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל, התשע"ז–2017.
עיקרי החוק: א) הבנקים הגדולים (בנקים ששווי נכסיהם עולה על 20% משווי הנכסים של כלל הבנקים בישראל; לעניין זה "שווי נכסים" של בנק – שווי נכסיו של הבנק כפי שמופיע במאזן הבנק בדוח הכספי השנתי האחרון שנערך על בסיס מאוחד על פי כללי החשבונאות המקובלים החלים עליו), ייפרדו מהסולקים שבבעלותן, בתוך שלוש שנים מיום תחילת החוק או תוך ארבע שנים, ככל שהסולק ינפיק חלק מסוים ממניותיו לציבור. שאלת הפרדת החברה תיבחן בתקופה שבין ארבע לשש שנים מיום תחילת החוק, בשים לב להתפתחות התחרות בשוק; ב) הבנקים הגדולים לא יוכלו לעסוק בתפעול הנפקה של כרטיסי חיוב וסליקת עסקאות חיוב. יחד עם זאת, הם יוכלו להתקשר עם חברה מתפעלת לצורך הנפקת כרטיסי חיוב וכן להתקשר עם סולק, כספק בלבד; ג) כל הבנקים יחויבו להפיץ את הכרטיסים החוץ בנקאיים של סולקים איתם הם התקשרו בהסכם הפצה; ד) כל הבנקים יחויבו להציג, לפי בקשת הלקוח, מידע לגבי עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי חיוב; ה) חל איסור על הבנקים לשנות לרעה את תנאי ההתקשרות של הלקוח בשל התקשרותו עם גוף פיננסי אחר.

ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות (המשך)

ט. שינויים מהותיים בסביבה הרגולטורית בה פועלת החברה (המשך)

בתקופת המעבר (תקופת ביניים מיום תחילת החוק ועד תום חמש שנים, ובמקרה של בנק גדול, עד תום שלוש שנים ממועד הפרדת הסולק או עד תום חמש שנים כאמור, המאוחר מביניהם), בנק גדול לא יוכל לפנות ללקוח בהצעה לחידוש כרטיסי האשראי אלא רק בתקופה של 45 יום לפני פגות התוקף של הכרטיס. החל משנתיים מתחילת החוק ועד תום תקופת המעבר, בנק ששלט או החזיק אמצעי שליטה בסולק יתפעל הנפקת כרטיסי אשראי באמצעות שתי חברות מתפעלות לפחות בהתאם למנגנון חלוקה בו לפיו לא יתאפשר לבנק מסוג זה הנפקה של יותר מ-52% באמצעות חברה מתפעלת אחת.

מתום שנה מיום התחילה של החוק ועד למועד שקבע שר האוצר, סולק לא יסרב סירוב בלתי סביר להתקשר עם בנק או עם בעל רישיון לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) לשם תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב. מתום ארבע שנים ממועד תחילת החוק ועד שבע שנים ממועד תחילת החוק, מסגרות האשראי בכרטיסי האשראי של לקוחות הבנקים הגדולים לא יעלו על 50% מסך מסגרות האשראי בכרטיסי אשראי של אותם בנקים כפי שהיה בשנת 2015 (לקוחות בעלי מסגרת הנמוכה מ- 5,000 ש"ח לא יוכלו להיכלל בתחשיב).

עוד נקבע כי סולק יאפשר לסולק מתארח לבצע סליקה באמצעותו וכן סולק לא יסרב סירוב בלתי סביר להתקשר עם מאגד. כמו כן, החוק כולל הוראות לעניין הקמת ממשק להשוואת עלויות פיננסיות (Read Only).

כאמור לעיל, בטווח המיידי הפרדת הבעלות בסולקים מהבנקים לא תחול על החברה אלא רק על מתחרותיה (ישראכרט ומקס). רק בתום 4 שנים, תיבחן שוב סוגיית הפרדת הבעלות בחברה. זאת ועוד, אם בעבר הבנקים הגדולים (הפועלים, לאומי ודיסקונט) הנפיקו ללקוחותיהם כרטיסי אשראי של הסולקים שבבעלותם (ישראכרט, מקס, ו-כאל) הרי שכעת קיימת תחרות בין החברות. במקביל, כל בנק שהחזיק אמצעי שליטה בסולק נדרש להסיט חלק מהנפקת כרטיסים חדשים ללקוחותיו לסולק אחר, אחד לפחות, עימו הוא לא עבד בעבר. מנקודת מבטה של החברה, אמנם קיימת ירידה בהנפקת כרטיסים חדשים ללקוחות דיסקונט, אולם בה בעת נפתחה האפשרות להתחרות על הנפקת כרטיסים חדשים ללקוחות הפועלים ולאומי. בעידן שלאחר כניסת החוק החדש לתוקף, השחקנים השונים בשוק כרטיסי האשראי, בנקים מזה וסולקים מזה, ניצבים בפני מגוון מהלכים ואפשרויות פעולה, של כל אחד מהם ושל כל אחד מהשחקנים האחרים. לאמור לעיל עשויות להיות השלכות נרחבות על ענף הבנקאות ותעשיית כרטיסי האשראי בכלל, ועל החברה בפרט.

בשלב מוקדם זה, טרם שהתבררו מהות, אופי, היקף ועיתוי המהלכים שיינקטו, לא ניתן להעריך את ההשפעות כאמור, לא במונחים של מהות ולא במונחים של כמות.

תבחינים מדידים לבחינת הצלחה בהגברת התחרות בשוק הבנקאות. ביום 25 באוקטובר 2017 פרסמה הוועדה לבחינת התחרות בשוק האשראי, תבחינים מדידים לבחינת ההצלחה בהגברת התחרות בשוק הבנקאות, בהתאם לנדרש על פי חוק שטרום. התבחינים יהוו את הבסיס לניתוח חצי שנתי ולדיווח שהוועדה תמסור לוועדת הכלכלה של הכנסת וצפויים לשמש את הוועדה בבואה להמליץ על צעדים לשיפור והגברת התחרות בשוק, ובכלל זה גם בעניין הפעלת סמכות שר האוצר מכוח חוק שטרום לשנות את הגדרת "בנק בעל היקף פעילות רחב". הוועדה שמרה לעצמה את הזכות לשנות, להוסיף או להפחית תבחינים. נקבעו שורה של תבחינים כלליים ותבחין נוסף המתייחס לבנק דיסקונט ולחברה.

התבחינים הכלליים – נקבעו תבחינים מסוגים שונים, ובכלל זה – תבחינים להסרת חסמי כניסה וחסמי מעבר לקוחות (הכוללים תבחינים בנוגע לצעדים רגולטורים, להם נקבעו לוחות זמנים לביצוע, ודיווחים על התפתחויות בשוק); תבחינים הבודקים כניסה של מתחרים חדשים ופעילות של הלקוחות; תבחינים להתפלגות נתחי השוק, הכמויות והמחירים; תבחינים הנוגעים לאמצעי תשלום.

תבחין לבנק דיסקונט ולחברה – הוועדה קבעה כי ייבחן האם שיעור השינוי המצטבר ביתרות האשראי (ללא עסקים גדולים וללא חו"ל) של קבוצת דיסקונט בסוף שנת 2020 יהיה בטווח שבין 2.5 ל-4.5 נקודות אחוז מעל לשיעור השינוי המצטבר של ארבע הקבוצות הבנקאיות הגדולות האחרות ושני הסולקים שהופרדו. המעקב אחר תבחין זה יהיה בתדירות חצי-שנתית. הובהר כי תבחין זה, כמו יתר התבחינים, יהווה אינדיקציה לוועדה לצורך קבלת החלטתה לגבי הפרדת החברה מבנק דיסקונט, אך בכל מקרה יוותר לוועדה שיקול דעת בנושא.

ביאור 23 – התחייבויות תלויות והתקשרויות (המשך)

ט. שינויים מהותיים בסביבה הרגולטורית בה פועלת החברה (המשך):

2. קביעת משרד האוצר בנושא מותג הפתוח לסליקה והנפקה בלעדית

ביום 24 ביולי 2017 הודיע משרד האוצר לחברה, כי ככל שעמלת בית העסק המרבית, בעסקאות מקומיות, במותג בו קיימת סליקה והנפקה בלעדית, תופחת במהלך השנים 2017–2020 בארבע פעימות משמעותיות, כך שתעמוד עד סוף חודש דצמבר 2017 על שיעור שלא יעלה על 2.95%, עד סוף חודש דצמבר 2018 על שיעור שלא יעלה על 2.45%, עד סוף חודש דצמבר 2019 על שיעור שלא יעלה על 2.10% ועד סוף חודש יוני 2020 על שיעור שלא יעלה על 1.99%, הרי שלעת הזו שר האוצר אינו רואה צורך להפעיל את סמכותו לפי סעיף 36יג (א) לחוק הבנקאות רישוי (התשמ"א–1981), או לתמוך בהצעות חוק שמשמעותם זהה להפעלת הסמכות כאמור או שמתערבת באופן ישיר בעמלת המותג מעבר למתווה ההפחתה שתואר. בימים 6 ביולי ו– 19 ביולי 2017, בהתאמה, אישרו דירקטוריון דיינרס ודירקטוריון החברה את הגבלת עמלת הסליקה במותג דיינרס בהתאם למתווה האמור. החברה פועלת בהתאם למתווה האמור, והיא עדכנה בהתאם את בתי העסק הרלוונטים.

3. דרישת נתונים בעניין גביית עמלות סליקה

ביום 6 בפברואר 2020 התקבלה בחברה דרישת נתונים מרשות התחרות, וזאת מכוח סעיף 46(ב) לחוק התחרות הכלכלית, התשמ"ח–1988.
במסגרת אותה דרישה התבקשה החברה להעביר נתונים מסוימים ביחס לבתי עסק המקבלים מהחברה, או אדם קשור לה, שירותי סליקת כרטיסי חיוב.

ביאור 24 - ערבויות

א. להבטחת פעילות החברה ערב בנק דיסקונט, ללא הגבלת סכום, כלפי ארגון ויזה הבינלאומי. החברה חתומה על כתב שיפוי מול בנק דיסקונט, כנגד אותה ערבות.

ב. להבטחת פעילות החברה, ערב בנק דיסקונט כלפי ארגון מסטרקארד הבינלאומי בסכום של כ–3 מיליון דולר.

ג. החברה העניקה שיפוי לכל התחייבויותיהן של חברות הבת כאל מימון, כאל פקדונות ויציל פיננסים. דיינרס העניקה שיפוי לכל התחייבויותיה של דיינרס מימון.

ד. בחודש מאי 2017 אישרו האסיפות הכלליות של החברה ושל דיינרס, בהתאמה, מתן התחייבות שיפוי ופטור לדירקטורים ונושאי משרה, שכיהנו בחברה ובדיינרס, בהתאמה, החל משנת 2011 בכאל והחל משנת 2015 בדיינרס. ההתחייבות לשיפוי והפטור האמורים הוענקו בהתאם לעקרונות ומגבלות קבוצתיים, שאישר דירקטוריון בנק דיסקונט בחודש מאי 2017.

ביאור 25 - מגזרי פעילות

א. כללי

מגזר ההנפקה - מגזר זה כולל את פעילות החברה, בתפקידה כמנפיק. במסגרת זו, החברה מאשרת לסולקים עסקאות המבוצעות באמצעות כרטיסי האשראי של הלקוח ואשר מוגשות ע"י בתי העסק אל הסולקים השונים. לאחר ביצוע הסליקה מעבירה החברה, כמנפיק, את תמורת העסקה לסולק (בניכוי עמלה צולבת), וגובה את תמורת העסקה מחשבון הלקוח. כמו כן, מגזר זה כולל מתן אשראי למחזיקי כרטיס ומתן אשראי ללא כרטיס.

מגזר הסליקה - מגזר זה כולל את פעילות החברה, בתפקידה כסולק. במסגרת זו, החברה מחויבת לזכות בית עסק בגין עסקאות שאושרו על ידה ונבדקו מול המנפיק. התחייבות זו, מותנית בעמידת בית העסק בנהלי התפעול הקבועים בהסכם ביניהם. פעילות זו כוללת גם ניכיון שוברי עסקאות אשראי במותגי האשראי השונים, ביניהם מותגים שאינם נסלקים על ידי החברה.

ב. מידע כמותי על מגזרי פעילות:

	מאוחד		
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019		
	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	סך הכל מאוחד
	במיליוני ש"ח		
מידע על הרווח והפסד:			
הכנסות:			
הכנסות עמלות מחיצונים	612	744	1,356
הכנסות עמלות בינמגזרים	(370)	370	–
סך הכל	242	1,114	1,356
הכנסות ריבית, נטו	51	454	505
הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית	5	(3)	2
סך כל ההכנסות	298	1,565	1,863
הוצאות:			
הוצאות בגין הפסדי אשראי	9	138	147
הוצאות תפעול	180	437	617
הוצאות מכירה ושיווק	30	455	485
הוצאות הנהלה וכלליות	22	56	78
תשלומים לבנקים	–	260	260
סך כל ההוצאות	241	1,346	1,587
רווח לפני מיסים	57	219	276
הפרשה למיסים על הרווח	13	62	75
רווח לאחר מיסים	44	157	201
חלק החברה ברווחים של חברה כלולה לאחר השפעת המס	–	*–	*–
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה	44	157	201
תשואה להון	22.4%	9.6%	11.0%
יתרה ממוצעת של נכסים (2)	1,163	16,277	17,440
יתרה ממוצעת של התחייבויות (2)	9,265	6,347	15,612
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון (1)	1,404	11,587	12,991

(1) נכסי סיכון - כפי שחושבו לצורך הלימות ההון, עפ"י הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-210.
(2) יתרה ממוצעת מחושבת על בסיס יתרות לתחילת חודש.

* מייצג סכום הנמוך מ - 1 מיליון ש"ח.

ביאור 25 – מגזרי פעילות (המשך)

	מאוחד		
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018		
	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	סך הכל מאוחד
	במיליוני ש"ח		
מידע על הרווח והפסד:			
הכנסות:			
הכנסות עמלות מחיצונים	**547**	**679** **	**1,226**
הכנסות עמלות בינמגזרים	**(352)**	**352**	**–**
סך הכל	**195**	**1,031**	**1,226**
הכנסות ריבית, נטו	**41**	**423**	**464**
הכנסות מימון שאינן מריבית	**5**	**3** **	**8**
סך כל ההכנסות	**241**	**1,457**	**1,698**
הוצאות:			
הוצאות בגין הפסדי אשראי	**9**	**147**	**156**
הוצאות תפעול	**155**	**402**	**557**
הוצאות מכירה ושיווק	**28**	**411**	**439**
הוצאות הנהלה וכלליות	**21**	**53**	**74**
תשלומים לבנקים	**–**	**259**	**259**
סך כל ההוצאות	**213**	**1,272**	**1,485**
רווח לפני מיסים	**28**	**185**	**213**
הפרשה למיסים על הרווח	**7**	**49**	**56**
רווח לאחר מיסים	**21**	**136**	**157**
חלק החברה ברווחים של חברה כלולה לאחר השפעת המס	**–**	**(–*)**	**(–*)**
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה	**21**	**136**	**157**
תשואה להון	**9.9%**	**8.8%**	**9.0%**
יתרה ממוצעת של נכסים (2)	**1,245**	**13,102**	**14,347**
יתרה ממוצעת של התחייבויות (2)	**8,099**	**5,143**	**13,242**
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון (1)	**1,498**	**10,876**	**12,374**

(1) נכסי סיכון – כפי שחושבו לצורך הלימות ההון, עפ"י הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 210–201.
(2) יתרה ממוצעת מחושבת על בסיס יתרות לתחילת חודש.

* מייצג סכום הנמוך מ – 1 מיליון ש"ח.
** סווג מחדש.

ביאור 25 – מגזרי פעילות (המשך)

	מאוחד		
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017		
	מגזר סליקה	מגזר הנפקה	סך הכל מאוחד
	במיליוני ש"ח		
מידע על הרווח והפסד:			
הכנסות:			
הכנסות עמלות מחיצונים	489	585	1,074
הכנסות עמלות בינמגזרים	(298)	298	–
סך הכל	191	883	1,074
הכנסות ריבית, נטו	37	386	423
הכנסות מימון שאינן מריבית	10	4	14
סך כל ההכנסות	238	1,273	1,511
הוצאות:			
הוצאות בגין הפסדי אשראי	2	124	126
הוצאות תפעול	140	343	483
הוצאות מכירה ושיווק	21	292	313
הוצאות הנהלה וכלליות	19	46	65
תשלומים לבנקים	–	234	234
סך כל ההוצאות	182	1,039	1,221
רווח לפני מיסים	56	234	290
הפרשה למיסים על הרווח	16	64	80
רווח לאחר מיסים	40	170	210
חלק החברה ברווחים של חברה כלולה לאחר השפעת המס	–	1	1
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה	40	171	211
תשואה להון	20.5%	12.3%	13.4%
יתרה ממוצעת של נכסים (2)	1,173	11,897	13,070
יתרה ממוצעת של התחייבויות (2)	6,827	4,667	11,494
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון (1)	1,182	8,693	9,875

(1) נכסי סיכון – כפי שחושבו לצורך הלימות ההון, עפ"י הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 210–201.
(2) יתרה ממוצעת מחושבת על בסיס יתרות לתחילת חודש.
(3) הכנסות והוצאות מעסקת ויזה אירופה והפרשות חד פעמיות אחרות.

ביאור 26 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה

	מאוחד						
	31 בדצמבר 2019						
	מטבע ישראלי		מטבע חוץ**			פריטים שאינם כספיים	סך הכל
	לא צמוד	צמוד למדד	דולר	אירו	אחר		
	במיליוני ש"ח						
נכסים							
מזומנים ופקדונות בבנקים	45	–	18	3	1	–	67
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	17,791	414	121	(2)	–	–	18,324
ניירות ערך	–	–	–	–	–	53	53
השקעה בחברה כלולה	–	–	–	–	–	12	12
בניינים וציוד	–	–	–	–	–	375	375
נכסים אחרים	18	20	–	1	–	289	328
סך כל הנכסים	**17,854**	**434**	**139**	**2**	**1**	**729**	**19,159**
התחייבויות							
אשראי מתאגידים בנקאיים	6,587	–	6	1	*–	–	6,594
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	10,042	42	147	4	4	33	10,272
כתבי התחייבות נדחים	28	–	–	–	–	–	28
התחייבויות אחרות	396	45	3	*–	–	–	444
סך כל ההתחייבויות	**17,053**	**87**	**156**	**5**	**4**	**33**	**17,338**
הפרש	801	347	(17)	(3)	(3)	696	1,821
השפעת מכשירים נגזרים	216	(216)	–	–	–	–	–
סך הכל	**1,017**	**131**	**(17)**	**(3)**	**(3)**	**696**	**1,821**

* מייצג סכום הנמוך מ – 1 מיליון ש"ח.

** כולל צמודי מטבע חוץ.

ביאור 26 – נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה (המשך)

	מאוחד						
	31 בדצמבר 2018						
	מטבע ישראלי	מטבע חוץ**				פריטים שאינם כספיים	סך הכל
	לא צמוד	צמוד למדד	דולר	אירו	אחר		
	במיליוני ש"ח						
נכסים							
מזומנים ופקדונות בבנקים	31	–	8	2	5	–	46
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	14,902	411	104	26	–	–	15,443
ניירות ערך	–	–	–	–	–	53	53
השקעה בחברה כלולה	–	–	–	–	–	12	12
בניינים וציוד	–	–	–	–	–	323	323
נכסים אחרים	5	9	–	–	–	124	138
סך כל הנכסים	**14,938**	**420**	**112**	**28**	**5**	**512**	**16,015**
התחייבויות							
אשראי מתאגידים בנקאיים	4,886	–	(2)	*–	(1)	–	4,883
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	8,622	42	151	6	7	33	8,861
כתבי התחייבות נדחים	41	–	–	–	–	–	41
התחייבויות אחרות	329	32	23	8	–	–	392
סך כל ההתחייבויות	**13,878**	**74**	**172**	**14**	**6**	**33**	**14,177**
הפרש	1,060	346	(60)	14	(1)	479	1,838
השפעת מכשירים נגזרים	291	(291)	–	–	–	–	–
סך הכל	**1,351**	**55**	**(60)**	**14**	**(1)**	**479**	**1,838**

* מייצג סכום הנמוך מ – 1 מיליון ש"ח.

** כולל צמודי מטבע חוץ.

ביאור 27 – נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה ולפי תקופה לפרעון

	מאוחד				
	31 בדצמבר 2019				
	תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים*				
	עם דרישה עד חודש	מעל חודש ועד 3 חודשים	מעל 3 חודשים ועד שנה	מעל שנה ועד שנתיים	מעל שנתיים עד 3 שנים
	במיליוני ש"ח				
מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח)					
נכסים[1]	8,704	2,785	3,838	1,857	1,069
התחייבויות[2]	13,490	1,595	1,506	481	68
הפרש	**(4,786)**	**1,190**	**2,332**	**1,376**	**1,001**
מטבע חוץ* **					
נכסים[1]	142	–	–	–	–
התחייבויות[2]	164	1	–	–	–
הפרש	**(22)**	**(1)**	**–**	**–**	**–**
מזה: הפרש בדולר	(17)	–	–	–	–
מכשירים נגזרים (למעט אופציות)	–	–	–	–	–
הפרש לאחר השפעת מכשירים נגזרים	**(22)**	**(1)**	**–**	**–**	**–**
פריטים לא כספיים					
נכסים[1]	11	18	43	33	15
התחייבויות[2]	–	–	–	–	–
הפרש	**11**	**18**	**43**	**33**	**15**
סך הכל					
נכסים[1]	8,857	2,803	3,881	1,890	1,084
התחייבויות[2]	13,654	1,596	1,506	481	68
הפרש	**(4,797)**	**1,207**	**2,375**	**1,409**	**1,016**
[1]מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	8,740	2,785	3,838	1,857	1,069
[2]מזה: זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	6,853	1,595	1,477	238	68

* בביאור זה מוצגים תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים הצפויים בגין סעיפי הנכסים וההתחייבויות לפי מטבעות, בהתאם לתקופות הנותרות למועד הפרעון החוזי של כל תזרים.
הנתונים מוצגים בניכוי ההשפעה של מחיקות חשבונאיות ושל הפרשות להפסדי אשראי.

** נכסים ללא תקופת פרעון נכסים בסך 10 מיליון ש"ח שמועד פרעונם עבר.

*** לא כולל מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

**** כפי שנכללה בביאור מס' 26 "נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה", לרבות סכומים חוץ מאזניים בין נגזרים, שאינם מסולקים נטו.

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

ביאור 27 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה ולפי תקופה לפרעון (המשך)

		יתרה מאזנית****				
מעל 3 שנים עד 4 שנים	מעל 4 שנים עד 5 שנים	מעל 5 שנים עד 10 שנים	סך הכל תזרימי מזומנים	ללא תקופות פרעון**	סך הכל	שיעור תשואה חוזי באחוזים*****
630	320	–	19,203	10	18,288	6.60
8	–	–	17,148	–	17,140	1.60
622	**320**	**–**	**2,055**	**10**	**1,148**	
–	–	–	142	–	142	
–	–	–	165	–	165	
–	**–**	**–**	**(23)**	**–**	**(23)**	
–	–	–	(17)	–	(17)	
–	–	–	–	–	–	
–	**–**	**–**	**(23)**	**–**	**(23)**	
14	13	31	178	550	729	
–	–	–	–	33	33	
14	**13**	**31**	**178**	**517**	**696**	
644	333	31	19,523	560	19,159	6.50
8	–	–	17,313	33	17,338	1.60
636	**333**	**31**	**2,210**	**527**	**1,821**	
630	320	–	19,239	10	18,324	
8	–	–	10,239	33	10,272	

ביאור 27 – נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה ולפי תקופה לפרעון (המשך)

	מאוחד				
	31 בדצמבר 2018				
	תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים*				
	עם דרישה עד חודש	מעל חודש ועד 3 חודשים	מעל 3 חודשים ועד שנה	מעל שנה ועד שנתיים	מעל שנתיים עד 3 שנים
	במיליוני ש"ח				
מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח)					
נכסים[1]	7,036	2,458	3,414	1,603	919
התחייבויות[2]	10,971	1,397	1,292	190	80
הפרש	**(3,935)**	**1,061**	**2,122**	**1,413**	**839**
מטבע חוץ***					
נכסים[1]	118	–	26	–	–
התחייבויות[2]	185	(1)	8	–	–
הפרש	**(67)**	**1**	**18**	**–**	**–**
מזה: הפרש בדולר	(60)	–	–	–	–
מכשירים נגזרים (למעט אופציות)	–	–	–	–	–
הפרש לאחר השפעת מכשירים נגזרים	**(67)**	**1**	**18**	**–**	**–**
פריטים לא כספיים					
נכסים[1]	3	6	12	1	–
התחייבויות[2]	–	–	–	–	–
הפרש	**3**	**6**	**12**	**1**	**–**
סך הכל					
נכסים[1]	7,157	2,464	3,452	1,604	919
התחייבויות[2]	11,156	1,396	1,300	190	80
הפרש	**(3,999)**	**1,068**	**2,152**	**1,414**	**839**
[1]מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	7,094	2,431	3,440	1,603	919
[2]מזה: זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	5,880	1,396	1,266	184	80

* בביאור זה מוצגים תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים הצפויים בגין סעיפי הנכסים וההתחייבויות לפי מטבעות, בהתאם לתקופות הנותרות למועד הפרעון החוזי של כל תזרים.
הנתונים מוצגים בניכוי ההשפעה של מחיקות חשבונאיות ושל הפרשות להפסדי אשראי.

** נכסים ללא תקופת פרעון נכסים בסך 5 מיליון ש"ח שמועד פרעונם עבר.

*** לא כולל מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

**** פי שנכללה בביאור מס' 26 "נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה", לרבות סכומים חוץ מאזניים בין נגזרים, שאינם מסולקים נטו.

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

ביאור 27 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה ולפי תקופה לפרעון (המשך)

יתרה מאזנית****						
מעל 3 שנים עד 4 שנים	מעל 4 שנים עד 5 שנים	מעל 5 שנים עד 10 שנים	סך הכל תזרימי מזומנים	ללא תקופות פרעון**	סך הכל	שיעור תשואה חוזי באחוזים*****
482	246	–	16,158	5	15,358	6.40
23	–	–	13,953	–	13,952	2.00
459	**246**	**–**	**2,205**	**5**	**1,406**	
–	–	–	144	–	145	
–	–	–	192	–	192	
–	**–**	**–**	**(48)**	**–**	**(47)**	
–	–	–	(60)	–	(60)	
–	–	–	–	–	–	
–	**–**	**–**	**(48)**	**–**	**(47)**	
–	–	–	22	492	512	
–	–	–	–	33	33	
–	**–**	**–**	**22**	**459**	**479**	
482	246	–	16,324	497	16,015	6.30
23	–	–	14,145	33	14,177	2.00
459	**246**	**–**	**2,179**	**464**	**1,838**	
482	246	–	16,215	5	15,443	
23	–	–	8,829	33	8,861	

ביאור 28 – יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

א. שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

הביאור כולל מידע בנושא הערכת השווי ההוגן של מכשירים פיננסיים.

לרוב המכשירים הפיננסיים בחברה לא ניתן לצטט "מחיר שוק" מכיוון שלא קיים שוק פעיל בו הם נסחרים. לפיכך, השווי ההוגן נאמד באמצעות מודלים מקובלים לתמחור, כגון ערך נוכחי של תזרים מזומנים עתידי המהוון בריבית ניכיון בשיעור המשקף את רמת הסיכון הגלומה במכשיר הפיננסי. אומדן של השווי ההוגן באמצעות הערכת תזרים המזומן העתידי וקביעת שיעור ריבית הניכיון הינם סובייקטיביים. לכן, עבור רוב המכשירים הפיננסיים, הערכת השווי ההוגן המצורפת אינה בהכרח אינדיקציה לשווי מימוש של המכשיר הפיננסי ביום הדיווח. הערכת השווי ההוגן נערכה לפי שיעורי הריבית התקפים למועד הדיווח ואינה לוקחת בחשבון את התנודתיות של שיעורי הריבית. תחת הנחת שיעורי ריבית אחרים יתקבלו ערכי שווי הוגן שיכול שיהיו שונים באופן מהותי. בעיקר הדברים אמורים לגבי המכשירים הפיננסיים בריבית קבועה או שאינם נושאים ריבית. בנוסף, בקביעת ערכי השווי ההוגן לא הובאו בחשבון העמלות שיתקבלו או ישולמו אגב הפעילות העסקית והם אינם כוללים את השפעת המס. יותר מכך, הפער בין היתרה במאזן לבין יתרות השווי ההוגן יתכן ולא ימומש מכיוון שברוב המקרים החברה עשויה להחזיק את המכשיר הפיננסי עד לפירעון. בשל כל אלו, יש להדגיש כי אין בנתונים הכלולים בביאור זה כדי להצביע על שווי החברה כעסק חי. כמו כן, בשל הקשת הרחבה של טכניקות הערכה והאומדנים האפשריים ליישום במהלך ביצוע הערכת השווי ההוגן, יש להיזהר בעת עריכת השוואות ערכי שווי הוגן בין תאגידים בנקאיים שונים.

ב. השיטות וההנחות העיקריות לצורך אומדן השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים

מזומנים ופקדונות בבנקים – שיטת היוון תזרימי מזומן עתידיים לפי שיעורי ריבית שבהם החברה ביצעה עסקאות דומות במועד הדיווח.

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו – השווי ההוגן של יתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו נאמד לפי שיטת הערך הנוכחי של תזרימי מזומנים עתידיים מנוכים בשיעור ניכיון מתאים. היתרה פולחה לקטגוריות הומוגניות. בכל קטגוריה חושב התזרים של התקבולים העתידיים (קרן וריבית). תקבולים אלה הוונו בשיעור ריבית המשקף את רמת הסיכון הגלומה באשראי באותה קטגוריה.
בדרך כלל שיעור ריבית זה נקבע לפי שיעור ריבית לפיו נעשות בחברה עסקאות דומות במועד הדיווח.

השווי ההוגן של חובות פגומים חושב תוך שימוש בשיעורי ריבית נכיון המשקפים את סיכון האשראי הגבוה הגלום בהם. בכל מקרה, שיעורי נכיון אלה לא פחתו משיעור הריבית הגבוה ביותר המשמש את החברה בעסקאותיה במועד הדיווח.

תזרימי המזומנים העתידיים עבור חובות פגומים וחובות אחרים חושבו לאחר ניכוי השפעות של מחיקות חשבונאיות ושל הפרשות להפסדי אשראי בגין החובות.

זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי – שיטת היוון תזרימי מזומן עתידיים לפי שיעורי ריבית שבהן החברה מגייסת אשראים דומים במועד הדיווח.

כתבי התחייבות נדחים – בשיטת היוון תזרימי מזומן עתידיים לפי שיעור ריבית העשוי להשתלם על ידי החברה בהנפקת כתבי התחייבות דומים (אם מחיר מצוטט בשוק פעיל אינו זמין), ביום הדיווח.

ביאור 28 - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך)

ג. להלן טבלה המציגה גילוי היררכיית שווי הוגן:

	מאוחד				
	31 בדצמבר 2019				
	מדידות שווי הוגן המשתמשות ב-				
	מחירים מצוטטים בשוק פעיל (רמה 1)	נתונים נצפים משמעותיים אחרים (רמה 2)	נתונים לא נצפים משמעותיים (רמה 3)	סך הכל	יתרה במאזן
	במיליוני ש"ח				
נכסים פיננסיים:					
מזומנים ופקדונות בבנקים	67	–	–	67	67
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	–	–	18,009	18,009	18,324
ניירות ערך (1)	–	–	53	53	53
נכסים פיננסיים אחרים	–	–	39	39	39
סך כל הנכסים הפיננסיים	**67**	**–**	**18,101**	**18,168**	***18,483**
התחייבויות פיננסיות:					
אשראי מתאגידים בנקאיים	–	6,597	–	6,597	6,594
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	–	–	10,208	10,208	10,239
כתבי התחייבות נדחים	–	–	28	28	28
התחייבויות פיננסיות אחרות	–	–	403	403	407
סך כל ההתחייבויות הפיננסיות	**–**	**6,597**	**10,639**	**17,236**	***17,268**

* מזה: נכסים בסך 67 מיליוני ש"ח אשר יתרתם במאזן זהה לשווי ההוגן (מכשירים המוצגים במאזן לפי שווי הוגן). סך ההתחייבויות אשר נמדדות בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה הוא כ – 5 מיליון ש"ח.
(1) מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, המוצגות לפי עלות.

ביאור 28 - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך)

ג. להלן טבלה המציגה גילוי היררכיית שווי הוגן (המשך):

	מאוחד				
	31 בדצמבר 2018				
	מדידות שווי הוגן המשתמשות ב-				
	מחירים מצוטטים בשוק פעיל (רמה 1)	נתונים נצפים משמעותיים אחרים (רמה 2)	נתונים לא נצפים משמעותיים (רמה 3)	סך הכל	יתרה במאזן
	במיליוני ש"ח				
נכסים פיננסיים:					
מזומנים ופקדונות בבנקים	46	–	–	46	46
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	–	–	15,213**	15,213	15,443
ניירות ערך (1)	–	–	53	53	53
נכסים פיננסיים אחרים	–	–	14	14	14
סך כל הנכסים הפיננסיים	**46**	**–**	**15,280**	**15,326**	***15,556**
התחייבויות פיננסיות:					
אשראי מתאגידים בנקאיים	–	4,881	–	4,881	4,883
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	–	–	8,799**	8,799	8,828
כתבי התחייבות נדחים	–	–	42	42	41
התחייבויות פיננסיות אחרות	–	–	381	381	381
סך כל ההתחייבויות הפיננסיות	**–**	**4,881**	**9,222**	**14,103**	***14,133**

* מזה: נכסים בסך 46 מיליוני ש"ח אשר יתרתם במאזן זהה לשווי ההוגן (מכשירים המוצגים במאזן לפי שווי הוגן). סך ההתחייבויות אשר נמדדות בשווי הוגן על בסיס חוזר ונשנה הוא כמיליון ש"ח.

** הוצג מחדש.

(1) מניות שלא מתקיים לגביהן שווי הוגן זמין, המוצגות לפי עלות.

ביאור 29 – פעילות במכשירים נגזרים – היקף, סיכוני אשראי ומועדי פירעון

א. היקף הפעילות על בסיס מאוחד
1. סכום נקוב של מכשירים נגזרים

	מאוחד	
	31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2018
	סה"כ נגזרים שאינם למסחר	
	במיליוני ש"ח	
סכום נקוב של מכשירים נגזרים		
חוזי ריבית:		
חוזי Forward ו- Futures	216	291
Swaps(1)	1,301	1,266
סה"כ (2)	**1,517**	**1,557**

(1) החברה משלמת ריבית קבועה בכל עסקאות ה- swaps.
(2) מזה: חוזי החלפת שקל – מדד בסך 216 מיליון ש"ח (291 מיליון ש"ח בשנת 2018).
(3) כל העסקאות הינן מול בנקים.

2. שווי הוגן ברוטו של מכשירים נגזרים

	מאוחד			
	נכסים בגין נגזרים שאינם למסחר ברוטו		התחייבויות בגין נגזרים שאינם למסחר ברוטו	
	31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2018
	במיליוני ש"ח			
חוזי ריבית	1	3	(6)	(2)
סכומים שקוזזו במאזן	–	–	–	–
יתרה מאזנית	**1**	**3**	**(6)**	**(2)**
מזה: שאינם כפופים להסדר התחשבנות נטו או הסדרים דומים	–	–	–	–

ב. פירוט מועדי פירעון –סכומים נקובים: יתרות לסוף שנה על בסיס מאוחד

	מאוחד			
	31 בדצמבר 2019			
	עד 3חודשים	מעל 3 חודשים ועד שנה	מעל שנה ועד 5 שנים	מעל 5 שנים	סה"כ
	במיליוני ש"ח				
חוזי ריבית: שקל – מדד	35	69	112	–	216
אחר	169	426	706	–	1,301
סך הכל	**204**	**495**	**818**	**–**	**1,517**

	31 בדצמבר 2018				
	עד 3חודשים	מעל 3 חודשים ועד שנה	מעל שנה ועד 5 שנים	מעל 5 שנים	סה"כ
	במיליוני ש"ח				
חוזי ריבית: שקל – מדד	41	81	169	–	291
אחר	172	427	667	–	1,266
סך הכל	**213**	**508**	**836**	**–**	**1,557**

ביאור 30 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה

א. יתרות

	מאוחד					
	31 בדצמבר 2019					
	בעלי עניין(3)					
	מחזיקי מניות בעלי שליטה(4)		מחזיקי מניות אחרים(5)		נושאי משרה(6)	
	(1)	(2)	(1)	(2)	(1)	(2)
	במיליוני ש"ח					
נכסים:						
מזומנים ופקדונות בבנקים	63	63	4	5	–	–
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	3	4	*–	*–	3	3
השקעה בחברה כלולה	–	–	–	–	–	–
נכסים אחרים	*–	1	*–	*–	–	–
התחייבויות:						
אשראי מתאגידים בנקאיים	3,633	3,633	597	720	–	–
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	93	110	1	1	*–	*–
כתבי התחייבות נדחים	28	34	–	–	–	–
התחייבויות אחרות	25	28	6	8	6	6
סיכון אשראי במכשירים פיננסים חוץ מאזניים	13	13	–	–	21	21

	מאוחד					
	31 בדצמבר 2018					
	בעלי עניין(3)					
	מחזיקי מניות בעלי שליטה(4)		מחזיקי מניות אחרים(5)		נושאי משרה(6)	
	(1)	(2)	(1)	(2)	(1)	(2)
	במיליוני ש"ח					
נכסים:						
מזומנים ופקדונות בבנקים	40	40	1	1	–	–
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	4	4	*–	*–	3	3
השקעה בחברה כלולה	–	–	–	–	–	–
נכסים אחרים	*–	1	*–	*–	–	–
התחייבויות:						
אשראי מתאגידים בנקאיים	2,229	2,229	904	904	–	–
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	35	38	1	1	*–	*–
כתבי התחייבות נדחים	41	48	–	–	–	–
התחייבויות אחרות	29	39	8	8	7	7
סיכון אשראי במכשירים פיננסים חוץ מאזניים	13	13	–	–	7	7

(1) יתרה לתאריך המאזן.
(2) היתרה הגבוהה ביותר במשך השנה על בסיס רבעונים.
(3) בעל עניין – כהגדרתו בסעיף 80.ד. בהוראות הדיווח לציבור.
(4) מחזיקי מניות בעלי שליטה וקרוב שלהם – בהתאם לסעיף 80.ד.(1). בהוראות הדיווח לציבור.
(5) מחזיקים אחרים – לרבות מי שמחזיק 5% או יותר מאמצעי השליטה בחברה, ומי שרשאי למנות דירקטור אחד או יותר מהדירקטורים של החברה או את המנהל הכללי – בהתאם לסעיף 80.ד.(2). בהוראות הדיווח לציבור.
(6) נושאי משרה – בהתאם לסעיף 80.ד.(3). בהוראות הדיווח לציבור.
(7) בהתאם לסעיף 80.ד.(4). בהוראות הדיווח לציבור.
(8) חברות כלולות – בהתאם לסעיף 80.ד.(7). בהוראות הדיווח לציבור.
* מייצג סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

ביאור 30 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה (המשך)

מאוחד					
31 בדצמבר 2019					
בעלי עניין		צדדים קשורים המוחזקים על ידי החברה(3)			
אחרים(7)		חברות כלולות(8)		מי שהיה בעל עניין בעת שנעשתה העסקה	
(1)	(2)	(1)	(2)	(1)	(2)
*-	2	-	-	-	-
1	1	194	194	-	-
-	-	12	12	-	-
11	11	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
31	31	*-	*-	-	-
-	-	-	-	-	-
4	4	15	15	-	-
-	-	1	1	-	-

מאוחד					
31 בדצמבר 2018					
בעלי עניין		צדדים קשורים המוחזקים על ידי החברה(1)			
אחרים(7)		חברות כלולות(8)		מי שהיה בעל עניין בעת שנעשתה העסקה	
(1)	(2)	(1)	(2)	(1)	(2)
1	7	-	-	-	-
*-	*-	176	176	-	-
-	-	12	12	-	-
*-	*-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
32	32	*-	*-	-	-
-	-	-	-	-	-
3	3	15	15	-	-
-	-	1	1	-	-

ביאור 30 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה (המשך)

ב. תמצית תוצאות עסקיות עם בעלי עניין וצדדים קשורים

	מאוחד					
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019					
	בעלי עניין(1)					
	מחזיקי מניות					
	בעלי שליטה(2)	אחרים(3)	נושאי משרה(4)	אחרים(5)	חברות כלולות	מי שהיה בעל עניין בעת שנעשתה העסקה
	במיליוני ש"ח					
הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי	55	8	–	16	–	3
הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו	(13)	(4)	–	–*	3	–
הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית	(3)	(2)	–	–	1	–
הוצאות תפעול	(2)	–	–	(7)	–	–
הוצאות מכירה ושיווק	(1)	–	–	(–*)	–	–
הוצאות הנהלה וכלליות	(2)	–	(16)	–	–	–
תשלומים לבנקים(4)	(122)	(25)	–	(37)	–	–
חלק החברה ברווחים מפעולות רגילות של חברות מוחזקות, לאחר השפעת המס	–	–	–	–	*–	–
	(88)	(23)	(16)	(28)	4	3

	מאוחד					
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018					
	בעלי עניין(1)					
	מחזיקי מניות					
	בעלי שליטה(2)	אחרים(3)	נושאי משרה(4)	אחרים(5)	חברות כלולות	מי שהיה בעל עניין בעת שנעשתה העסקה
	במיליוני ש"ח					
הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי	52	8	–	13	–	–
הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו	(10)	(4)	–	–	5	–
הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית	(1)	–	–	–	–	–
הוצאות תפעול	(1)	–	–	(5)	–	–
הוצאות מכירה ושיווק	(1)	–	–	–	–	–
הוצאות הנהלה וכלליות	(1)	–	(16)	–	–	–
תשלומים לבנקים(4)	(127)	(27)	–	(32)	–	–
חלק החברה ברווחים מפעולות רגילות של חברות מוחזקות, לאחר השפעת המס	–	–	–	–	–	–
סך הכל	(89)	(23)	(16)	(24)	5	–

ראה הערות לטבלה בעמוד הבא.

ביאור 30 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה (המשך)

ב. תמצית תוצאות עסקיות עם בעלי עניין וצדדים קשורים (המשך)

	מאוחד					
	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017					
	בעלי עניין(1)					
	מחזיקי מניות					
	בעלי שליטה(2)	אחרים(3)	נושאי משרה(4)	אחרים(5)	חברות כלולות	מי שהיה בעל עניין בעת שנעשתה העסקה
	במיליוני ש"ח					
הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי	45	8	–	13	–	–
הכנסות (הוצאות) ריבית, נטו	(11)	(3)	–	–	4	–
הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית	(2)	(2)	–	–	–	–
הוצאות תפעול	(1)	–	–	(4)	–	–
הוצאות מכירה ושיווק	–*	–	–	–	–	–
הוצאות הנהלה וכלליות	(1)	–	(14)	–	–	–
תשלומים לבנקים(4)	(119)	(25)	–	(29)	–	–
חלק החברה ברווחים מפעולות רגילות של חברות מוחזקות, לאחר השפעת המס	–	–	–	–	1	–
סך הכל	**(89)**	**(22)**	**(14)**	**(20)**	**5**	**–**

(1) בעלי עניין – כהגדרתו בסעיף 80.ד. בהוראות הדיווח לציבור.
(2) מחזיקי מניות בעלי שליטה וקרוב שלהם – בהתאם לסעיף 80.ד.(1). בהוראות הדיווח לציבור.
(3) מחזיקים אחרים – לרבות מי שמחזיק 5% או יותר מאמצעי השליטה בחברה, ומי שרשאי למנות דירקטור אחד או יותר מהדירקטורים של החברה או את המנהל הכללי – בהתאם לסעיף 80.ד.(2). בהוראות הדיווח לציבור.
(4) נושאי משרה – בהתאם לסעיף 80.ד.(3) בהוראות הדיווח לציבור.
(5) בהתאם לסעיף 80.ד.(4). בהוראות הדיווח לציבור.

* מייצג סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

ג. תגמול וכל הטבה אחרת לבעלי עניין

	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר					
	2019		2018		2017	
	נושאי משרה(1)					
	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה	סך הטבות	מספר מקבלי הטבה
	במיליוני ש"ח					
בעל עניין המועסק בחברה או מטעמה*	15	12	15	13	12	11
דירקטורים שאינם מועסקים בחברה או מטעמה	1	5	1	4	2	5
סך הכל	**16**	**17**	**16**	**17**	**14**	**16**

(1) נושאי משרה – כהגדרתו בסעיף 80.ד.(3) בהוראות הדיווח לציבור.
* מזה: הטבות עובד לזמן קצר 14 מיליון ש"ח; הטבות לאחר סיום העסקה: סכום הנמוך ממיליון ש"ח; הטבות אחרות לזמן ארוך: סכום הנמוך ממיליון ש"ח ; הטבות בגין פיטורין: סכום הנמוך ממיליון ש"ח.

ביאור 30 – בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה (המשך)

ד. הסכם שירותים בין חברתי עם כאל מימון בע"מ. העמסת ההוצאות בין החברה לכאל מימון נגזרת מהיחס בין הכנסות החברה והכנסות כאל מימון.

הסכם שירותים בין חברתי עם יציל פיננסים בע"מ. לפי הסכם בין החברה לבין יציל פיננסים בע"מ, לפיו החברה תיתן ליציל שירותי ניהול, לרבות שירותי תוכנה ומחשוב, שירותים משפטיים ושירותי חשבות. יציל משלמת לחברה את עלות השירותים, לרבות תקורות ונילוות.

הסכם שירותים בין חברתי עם דיינרס קלוב בע"מ. בין החברה ודיינרס קלוב הסכם מחודש מרס 2012, כפי שתוקן מספר פעמים, האחרונה בהן בחודש מאי 2018, במסגרתו נקבעו פרמטרים מסוימים לחישוב התשלומים המועברים ע"י דיינרס לחברה בתמורה לשירותים המסופקים על ידי החברה לדיינרס.

ה. לעניין שיפוי לטובת בנק דיסקונט וערבויות שונות שהומצאו על ידי הבנק, ראה ביאור 24 לעיל.

ו. התחייבות לשיפוי לדירקטורים ונושאי משרה – החברה התחייבה לפטור מראש דירקטורים ונושאי משרה בחברה (כהגדרתם בהחלטה), מאחריות בשל נזק שייגרם לחברה עקב הפרת חובת זהירות מצד הדירקטור או נושא המשרה.

בנוסף, התחייבה החברה לשפות הדירקטורים ונושאי משרה, בשל התחייבות כספית אפשרית שתוטל עליהם, ובגין הוצאות התדיינות סבירות בגין סוגי אירועים מסוימים המפורטים בהצגת ההחלטה. הפטור מאחריות וההתחייבות למתן השיפוי כאמור כפופים לעקרונות ולהתניות הבאים:

1) הפטור מאחריות וההתחייבות למתן השיפוי יחולו רק על הדירקטורים ונושאי המשרה בחברה שכיהנו משנת 2011 וכן על כל מי שיהיה נושא משרה בעתיד.

2) הפטור מאחריות והתחייבות למתן שיפוי לא יחולו בשל אירועים הכרוכים בפעולות או מחדלים, כדלקמן:

- הפרת חובת אמונים.
- הפרת חובת זהירות שנעשתה בכוונה ובפזיזות (למעט אם נעשתה ברשלנות בלבד).
- פעולה שנעשתה מתוך כוונה להפיק רווח אישי שלא כדין.
- קנס או כופר שהוטל על נושא המשרה.

הסכום המרבי של השיפויים שיינתנו לכל נושאי המשרה והדירקטורים בחברה לא יעלה על 25% מההון של החברה, ובתנאי שמימוש השיפוי לא יגרום לחריגה ממגבלות השיפוי הקבוצתיות שנקבעו בחברה האם. התחייבות זו תחול גם בגין פעולות שעשה נושא המשרה לפני מתן ההתחייבות, ותעמוד לזכות נושא המשרה גם לאחר סיום כהונתו.

ז. בין ההסכמים עם תאגידים בנקאיים, כמפורט בביאור 23 ז', קשורה החברה בהסכמים עם תאגידים בנקאיים שהם בעלי עניין בחברה מקבוצת דיסקונט ומקבוצת הבינלאומי הראשון.

ח. כמפורט בביאור 15 ב' לעיל, החברה התקשרה עם חברת דיסקונט ליסינג בע"מ, חברה המצויה בבעלות מלאה של בנק דיסקונט, בהסכם להקמת קריה תפעולית במתחם האלף בראשון לציון, בה עתידים לשכון משרדי החברה.

ט. לחברה הסכמים עם בנק דיסקונט להקצאת קווי אשראי למימון פעילותה השוטפת.

דוח ממשל תאגידי, ביקורת ופרטים נוספים

175 ממשל תאגידי וביקורת

175 הדירקטוריון וההנהלה

179 המבקר הפנימי

181 שכר רואי החשבון המבקרים

182 שכר נושאי משרה בכירה

183 עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים

183 פרטים נוספים בנוגע לעסקי החברה ואופן ניהולם

183 רכוש קבוע ומתקנים

184 רכוש לא מוחשי

185 הון אנושי

186 הסכמים מהותיים

188 מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים שחלים על החברה

191 מגזרי פעילות - פרטים נוספים

197 הליכים משפטיים

198 נספחים לדוח השנתי

198 שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של החברה והחברות המאוחדות שלה וניתוח השינויים בהכנסות והוצאות ריבית

201 מאזן מאוחד - מידע רב רבעוני

202 דוח רווח והפסד מאוחד - מידע רב רבעוני

203 דוח רווח והפסד מאוחד - מידע רב תקופתי

204 מאזן מאוחד - מידע רב תקופתי

205 מילון

208 ראשי תיבות באנגלית

209 אינדקס

ממשל תאגידי וביקורת

הדירקטוריון וההנהלה

שינויים בהנהלת החברה

ביום 1 במרס 2019 החלה גב' שרית כפרי את תפקידה כסמנכ"לית משאבי אנוש.
ביום 12 ביוני 2019 החל מר יעקב פלד את תפקידו כסמנכ"ל חטיבת אשראי ושותפים. מר פלד החליף את מר אורי שוקר אשר סיים את כהונתו בחברה.
ביום 23 ביוני 2019 החלה עו"ד נעמי זנדהאוז את תפקידה כסמנכ"לית וראש חטיבת הייעוץ המשפטי, וכיועצת המשפטית הראשית. עו"ד זנדהאוז החליפה את עו"ד קרן ארבל-אברמסון אשר סיימה את כהונתה בחברה.
המינויים נכנסו לתוקפם עם אישורם על ידי הפיקוח על הבנקים.
ביום 4 בנובמבר 2019 הודיע מר ברק נרדי, משנה למנכ"ל כאל וסמנכ"ל חטיבת אסטרטגיה ומשאבים, על רצונו לסיים את כהונתו בחברה. מר נרדי סיים את כהונתו בחודש דצמבר 2019.

שינויים בדירקטוריון החברה

ביום 24 למרס 2019 מונתה עו"ד אסתר דויטש כדירקטורית בחברה. עו"ד דויטש החליפה את מר שלמה פיטשון, אשר סיים את כהונתו בחברה.

ביום 16 במאי 2019 מונה מר נחמן ניצן כדירקטור בחברה. מר ניצן החליף את מר יורם סירקיס, אשר סיים את כהונתו בחברה.

ביום 15 באוגוסט 2019 סיים מר רן עוז, יו"ר הדירקטוריון, את כהונתו בחברה. עו"ד אסתר דויטש, חברת דירקטוריון החברה, מונתה לתפקיד יו"ר דירקטוריון החברה.
ביום 24 בינואר 2020, מונתה גב' ליליה קפלן כדירקטורית בחברה. גב' קפלן החליפה את מר אביאל שטרנשוס, אשר סיים את כהונתו בחברה.
ביום 9 במרס 2020 הודיע מר יאיר אבידן על רצונו לסיים את כהונתו בחברה, כהונתו של מר אבידן תסתיים ביום 24 במרס 2020.

הדירקטוריון וההנהלה מודים לחברי הדירקטוריון וההנהלה הפורשים על פועלם ותרומתם לחברה בשנות כהונתם ומאחלים הצלחה לחברי הדירקטוריון וההנהלה שנתמנו לתפקידיהם החדשים.

דירקטוריון החברה

עו"ד אסתר דויטש

מכהנת כדירקטורית בחברה החל מיום 26 במרס 2019 וכיו"ר הדירקטוריון מיום 4 באוגוסט 2019.
מכהנת כחברה בוועדת אסטרטגיה ובוועדת תגמול.
בעלת מומחיות חשבונאית פיננסית וכשירות מקצועית.
גב' דויטש הינה עורכת-דין מוסמכת ובעלת השכלה אקדמאית - בעלת תואר ראשון במשפטים (MBA), האוניברסיטה העברית, ירושלים.
מכהנת כסמנכ"לית בכירה, ראש חטיבת הניהול הקבוצתי והרגולציה, בבנק דיסקונט לישראל בע"מ (החל מאפריל 2019). מכהנת כיו"ר דירקטוריון בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ (החל מאפריל 2019), כיו"ר דירקטוריון דיסקונט קפיטל (דירקטורית החל משנת 2013) ודירקטורית בחברת Discount Reinsurance Intl. Ltd. (החל משנת 2017).
כיהנה כיועצת המשפטית הראשית וראש חטיבת הייעוץ המשפטי והרגולציה בבנק דיסקונט לישראל בע"מ (2006-2019), כדירקטורית ב-IDB (Swiss) Bank Ltd. (2014-2017), כיו"ר דירקטוריון דיסקונט נאמנות בע"מ (2007-2010), כחברת דירקטוריון בבורסה לניירות ערך בתל אביב מטעם בנק דיסקונט (2007-2009) וכדירקטורית חליפית מטעם בנק דיסקונט בבורסה לניירות ערך בתל אביב (2013-2015).

יאיר אבידן

מכהן כדירקטור בחברה החל מיום 27 ביוני 2018. בחודש מרס 2020 הודיע מר אבידן על רצונו לסיים את כהונתו בחברה, כהונתו של מר אבידן תסתיים ביום 24 במרס 2020.
מכהן כיו"ר ועדת ניהול סיכונים, יו"ר הועדה לענייני טכנולוגיית המידע וחדשנות טכנולוגית, וכחבר ועדת ביקורת.
בעל מומחיות חשבונאית פיננסית וכשירות מקצועית.
מר אבידן הינו בעל תואר מוסמך במינהל ומנהיגות בחינוך (MA), אוניברסיטת תל אביב, בעל תואר מוסמך במימון וחשבונאות (MBA), אוניברסיטת תל אביב, בעל תואר בוגר בכלכלה ובסטטיסטיקה (BA), אוניברסיטת תל אביב ובוגר קורס ניהול בכיר Harvard Business School (AMP).
מכהן כדירקטור ב-Discount Bancorp , וב-IDBNY (החל 2016), ובדיסקונט קפיטל בע"מ (החל 2016). מכהן כדירקטור בחברת מידרוג בע"מ (החל 2019) ובחברת שירותי בנק אוטומטיים בע"מ (החל 2019).
כיהן כסמנכ"ל בכיר וחבר הנהלה, ראש חטיבת חברות בנות בבנק דיסקונט לישראל בע"מ (2016-2019), כסמנכ"ל וכחבר הנהלה, כמנהל הסיכונים הראשי (2010-2016) וכסגן מנהל חטיבה עסקית (2008-2010) בבנק דיסקונט לישראל בע"מ.
כיהן כיו"ר דירקטוריון בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ (2016-2019) וכיו"ר דירקטוריון החברה לנאמנות של בנק דיסקונט (2016-2019).

פרופ' אסתר אינהורן

מכהנת כדירקטורית בחברה החל מיום 29 באפריל 2015.
מכהנת כחברת ועדת ביקורת, ועדת ניהול סיכונים, הוועדה לענייני טכנולוגיית המידע וחדשנות טכנולוגית, וועדת אד-הוק לבחינת התקשרות בהסכמי הנפקה משותפת.
מכהנת כדירקטורית חיצונית לפי הוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין והינה בעלת מומחיות חשבונאית פיננסית וכשירות מקצועית.
גב' אינהורן הינה רואת חשבון מוסמכת ובעלת השכלה אקדמאית - בעלת תואר ד"ר (Ph.D) בחשבונאות ומימון, אוניברסיטת תל אביב, בעלת תואר בוגר בחשבונאות, אוניברסיטת תל אביב ובעלת תואר בוגר במתמטיקה ומדעי מחשב, אוניברסיטת תל אביב. מכהנת כפרופסור לחשבונאות וראש החוג לחשבונאות באוניברסיטת תל אביב (החל משנת 2016).
מכהנת כחברה בוועדה המייעצת של מועצת רואי החשבון וכחברה במועצה המקצועית של לשכת רואי חשבון (החל משנת 2016).
כיהנה כחברת מליאת הרשות לניירות ערך (2009-2016).

ד"ר קרן בר חוה

מכהנת כדירקטורית בחברה החל מיום 1 ביוני 2016.
מכהנת כיו"ר ועדת תגמול, כחברה בוועדת ביקורת, ועדת אסטרטגיה, ועדת תגמול וועדת אד-הוק לבחינת התקשרות בהסכמי הנפקה משותפת.
מכהנת כדירקטורית חיצונית לפי הוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין והינה בעלת מומחיות חשבונאית פיננסית וכשירות מקצועית.
גב' בר חוה הינה רואת חשבון מוסמכת ובעלת השכלה אקדמאית - בעלת תואר ד"ר (Ph.d) במנהל עסקים, אוניברסיטת תל אביב, בעלת תואר מוסמך בכלכלה (M.A), אוניברסיטת תל אביב ובעלת תואר בוגר בכלכלה וחשבונאות (B.A), אוניברסיטת תל אביב. מכהנת כמרצה בכירה וראש החוג לחשבונאות באוניברסיטה העברית (החל משנת 2014).
מכהנת כחברה במועצת רואי החשבון (נציגת המוסדות להשכלה גבוהה) (החל מאוקטובר 2016) וכדירקטורית בחברת רבד בע"מ (2019).
כיהנה כדירקטור בחברת אלון ריבוע כחול בע"מ (2015-2016), כחברת מליאה ברשות ניירות ערך (2010-2015), כדח"צ בהלמן אלדובי קרנות נאמנות בע"מ (2006-2009) וכדח"צ בחברת אדרי-אל בע"מ (2007-2008).

יובל גביש

כיהן כיו"ר דירקטוריון החברה מיום 17 ביוני 2013 ועד 10 באפריל 2018, ומאז ממשיך כאמור לכהן כדירקטור בחברה.
מכהן כיו"ר ועדת אסטרטגיה.
מר גביש הינו בעל השכלה אקדמאית - בעל תואר בוגר במדעי החברה (B.A), האוניברסיטה הפתוחה.
מכהן כראש החטיבה הבנקאית בבנק דיסקונט לישראל בע"מ (החל מינואר 2011).
כיהן כיו"ר דירקטוריון בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ (2011-2012) וכיו"ר דירקטוריון חברת דיינרס קלוב ישראל בע"מ (2012-2013).

כיהן כיו"ר ACE אוטו דיפו בע"מ (2009-2010), מנכ"ל פריזמה בית השקעות בע"מ (2008-2009), יו"ר מעלות סוכנות ביטוח בע"מ (2006-2008) ומנכ"ל בנק לאומי למשכנתאות בע"מ (2006-2008).

משה כהן

מכהן כדירקטור בחברה החל מיום 23 בפברואר 2012.
יו"ר ועדת ניהול סיכונים, יו"ר וועדת ביקורת ויו"ר ועדת אד-הוק לבחינת התקשרות בהסכמי הנפקה משותפת.
מכהן כחבר בוועדת טכנולוגיית מידע, וועדת ניהול סיכונים, ועדת תגמול וועדת אסטרטגיה.
מכהן כדירקטור חיצוני לפי הוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין והינו בעל מומחיות חשבונאית פיננסית וכשירות מקצועית.
מר כהן הינו בעל השכלה אקדמאית - בעל תואר מוסמך במדעי החברה, האוניברסיטה העברית בירושלים, ובעל תואר בוגר במדעי הרוח, האוניברסיטה העברית בירושלים.
מרצה באקדמיה בתחום הכלכלה והבנקאות.
כיהן כדירקטור בבנק לאומי למשכנתאות בע"מ (2006-2010), בחברה לנאמנות של בנק לאומי לישראל בע"מ (2005-2009) ובבנק ערבי ישראלי בע"מ (2002-2005).
כיהן כראש אגף בכיר בהנהלה הראשית של בנק לאומי לישראל בע"מ (1999-2009).

נחמן ניצן

מכהן כדירקטור בחברה החל מיום 16 במאי 2019.
מכהן כחבר בוועדת אסטרטגיה.
בעל מומחיות חשבונאית פיננסית וכשירות מקצועית.
מר ניצן הינו רואה חשבון, בעל השכלה אקדמאית - בעל תואר בוגר (BA) בכלכלה חשבונאות מורחב, אוניברסיטת בר אילן ובעל תואר בוגר (EMBA) במנהל עסקים, אוניברסיטת בר אילן.
מכהן כיו"ר דירקטוריון ומנכ"ל בחברה הבינלאומי הראשון הנפקות בע"מ, יו"ר דירקטוריון ב- Fibi (Switzerland) Ltd in liquidation וכדירקטור במתף מיחשוב ותפעול פיננסי בע"מ, חברת נכסים של בנק אוצר החייל בע"מ, סטוקופון ישראל בע"מ ויובנק השקעות והחזקות בע"מ.
מכהן כסמנכ"ל, חשבונאי ראשי, וחבר הנהלה בבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (החל משנת 2011).
כיהן כמ"מ ומשנה למנכ"ל, ומנהל חטיבה פיננסית בבנק ירושלים (2010-2011).

ליליה קפלן

מכהנת כדירקטורית בחברה החל מיום 24 בינואר 2020.
מכהנת כחברת וועדת טכנולוגיית מידע וועדת ניהול סיכונים.
בעלת מומחיות חשבונאית פיננסית וכשירות מקצועית.
גב' קפלן הינה רואת חשבון, בעלת השכלה אקדמאית - בעלת תואר ראשון (BA) בחשבונאות, סטטיסטיקה וחקר ביצועים, אוניברסיטה תל אביב ובעלת תואר שני (M.Sc.) במדעי מחשב, אוניברסיטת קולורודו סטייט, ארה"ב.
מכהנת כמנהלת מערך תכנון, התייעלות ודאטה, בבנק הבינלאומי הראשון לישראל (מנובמבר 2019).
כיהנה בבנק הבינלאומי הראשון לישראל כמנהלת פיתוח עסקי בחטיבת נכסי לקוחות (2018-2019), עוזרת מנכ"ל (2015-2018), ומנהלת יחידה בחטיבה ניהול סיכונים - באזל II (2010-2015).

דיווח על דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית

בהתאם לתיקון להוראה 301, שנכנס לתוקף ביום 1 בינואר 2013, לפחות חמישית מכלל הדירקטורים ולפחות שני דירקטורים מבין חברי ועדת הביקורת צריכים להיות בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית. תנאים אלו מתקיימים הן בדירקטוריון החברה והן בוועדת הביקורת.
הדירקטורים שהם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית, והרקע העובדתי שבגינו ניתן לראותם כבעלי מומחיות זו, הינם כמפורט להלן: עו"ד אסתר דויטש, פרופ' אסתר איינהורן, יאיר אבידן, ד"ר קרן בר חוה, משה כהן, נחמן ניצן וליליה קפלן.
לפרטים אודות הרקע המקצועי וההשכלה לפיהם יש לראותם כבעלי מומחיות זו, ראה בפרק דירקטוריון החברה לעיל.

ישיבות דירקטוריון

בשנת 2019 קיים הדירקטוריון 21 ישיבות וכן התקיימו 50 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

נושאי משרה בכירה

לוי הלוי

מכהן כמנכ"ל החברה החל מיום 10 ביוני 2018.
מר הלוי הינו בעל השכלה אקדמאית - בעל תואר מוסמך במנהל עסקים, (EMBA), אוניברסיטת בר אילן ובעל תואר בוגר במשפטים (LLB), בי"ס למשפטים, המרכז הבינתחומי הרצליה.
כיהן כסמנכ"ל, מנהל חטיבת טכנולוגיות ותפעול בבנק דיסקונט (2014-2018).
כיהן כיו"ר דירקטוריון חברת בד"ל שרותי מחשב ומנהלה בע"מ (2014-2018) וכדירקטור בחברת דיסקונט גמל בע"מ (2014-2018) ובחברה (2016-2018).
כיהן כמשנה למנכ"ל, מנהל אגף מערכות מידע וטכנולוגיה בחברת מנורה מבטחים בע"מ (2011-2014), כמנהל אגף הפיתוח בבנק הפועלים בע"מ (2009-2011) וכמנכ"ל משותף, מנכ"ל ומשנה למנכ"ל בחברת מלם-תים בע"מ (2004-2008).

אלכס בלטוש

מכהן כסגן מנהל כללי, CRO וראש חטיבת ניהול סיכונים החל מיולי 2013.
מר בלטוש הינו בעל השכלה אקדמאית - בעל תואר מוסמך (MBA) במנהל עסקים, אוניברסיטת תל אביב ובעל תואר בוגר בהנדסה אלקטרונית, הטכניון, חיפה.
כיהן כמנהל מחלקת ניהול סיכוני אשראי בבנק הפועלים בע"מ (2006-2013).

נעמי זנדהאוז

מכהנת כסגן מנהל כללי וכיועצת המשפטית הראשית החל מיוני 2019.
גב' זנדהאוז הינה עורכת דין ובעלת השכלה אקדמאית - בעלת תואר ראשון במשפטים מאוניברסיטת תל אביב.
כיהנה כסגן מנהל כללי ייעוץ משפטי, רגולציה ומזכירות החברה בחברת פרטנר תקשורת בע"מ (2015-2017) וכיועצת משפטית ראשית של בנק לאומי ומנהלת הסיכונים המשפטיים של קבוצת לאומי (2009-2014).

שרית כפרי

מכהנת כסגן מנהל כללי וראש חטיבת משאבי אנוש החל ממרס 2019.
גב' כפרי הינה בעלת השכלה אקדמאית - בעלת תואר ראשון בחינוך, מכללת לוינסקי לחינוך.
כיהנה כראש מערך משאבי אנוש, הדרכה ופיתוח ארגוני בבנק אגוד (2014-2019) וכמנהל מחלקת הדרכה ופיתוח ארגוני, תקשורת פנים ארגונית ואחריות חברתית בקבוצת סלקום ישראל (2009-2014).

שאול מזרחי

מכהן כסגן מנהל כללי, חשבונאי ראשי וראש חטיבת חשבות החל מינואר 2008.
מר מזרחי הינו רואה חשבון ובעל השכלה אקדמאית - בעל תואר שני (MA) בחשבונאות, אוניברסיטת בר אילן, בעל תואר מוסמך (MBA) במנהל עסקים, המכללה למנהל, ובעל תואר בוגר (BA) בחשבונאות וניהול, המכללה למנהל.
מכהן כחשבונאי ראשי של דיינרס קלוב ישראל בע"מ (החל מינואר 2008).

ברק נרדי

כיהן כסגן מנהל כללי וראש אגף כספים החל מספטמבר 2010 וראש חטיבת אסטרטגיה ומשאבים החל מאוגוסט 2018 ועד לדצמבר 2019.
כיהן כמשנה למנכ"ל החברה החל ממרס 2017.
כיהן כמשנה למנכ"ל דיינרס החל מפברואר 2015 ומכהן כמנכ"ל דיינרס החל מספטמבר 2018.
מר נרדי הינו רואה חשבון ובעל השכלה אקדמאית - בעל תואר מוסמך (MBA) במנהל עסקים, אוניברסיטת תל אביב ובעל תואר בוגר בכלכלה וחשבונאות (BA), אוניברסיטת תל אביב.
מכהן כדירקטור בשלמה כ.א.ל בע"מ (החל מ- 2010).
כיהן כדירקטור באי.אר.אן ישראל בע"מ (2010-2013), בכאל מימון בע"מ ודיינרס מימון בע"מ (2010-2011).
כיהן כסמנכ"ל כספים בחברת מיקרוסופט ישראל בע"מ (2007-2010).

אירנה פורטניק
מכהנת כסגן מנהל כללי וראש אגף תפעול, תכנון ופיתוח החל (2006-2016), וראש חטיבת טכנולוגיות ותפעול החל מיוני 2016.
גב' פורטניק הינה בעלת השכלה אקדמאית - בעלת תואר מוסמך (MBA) במנהל עסקים, מכללת רמת גן ובעלת תואר בוגר בהנדסת תעשייה ומכונות, המכון הפוליטכני בלרוס.
כיהנה כדירקטורית ביציל פיננסים בע"מ (2009-2011) ובדיינרס קלוב ישראל בע"מ (2010-2012).

יעקב פלד
מכהן כסגן מנהל כללי וראש חטיבת אשראי ושותפים החל מיוני 2019.
מר פלד הינו רואה חשבון ובעל השכלה אקדמאית - בעל תואר שני במנהל עסקים (MBA), האוניברסיטה העברית ובעל תואר ראשון (BA) בכלכלה וחשבונאות, האוניברסיטה העברית.
כיהן כמנהל האגף המסחרי בבנק דיסקונט (2016-2019), כמנהל אגף לניהול סיכונים בבנק דיסקונט (2011-2016) וכמנהל יחידת הערכה מוסדית בפיקוח על הבנקים (2008-2011).

אחיה פריד
מכהן כסגן מנהל כללי וראש אגף לקוחות עסקיים החל מאפריל 2013 וראש חטיבת שירותי תשלום החל מאוגוסט 2018.
מר פריד הינו בעל השכלה אקדמאית - בעל תואר בוגר ביחסים בינלאומיים ומדע המדינה (BA), האוניברסיטה העברית, ירושלים ובעל תואר שני (MBA) במנהל עסקים מאוניברסיטת בר אילן.
כיהן כסמנכ"ל השיווק וסמנכ"ל הסחר בקבוצת "הארץ" (2010-2012) וכסמנכ"ל שיווק ופיתוח עסקי בחברת AIG ישראל בע"מ (2008-2009).

המבקר הפנימי

הביקורת הפנימית בשנת 2019

פרטי המבקר הפנימי
המבקר הפנימי של החברה והחברות הבנות הוא מר ניר אבל אשר החל את כהונתו ביום 18 במאי 2011.

מר ניר אבל הינו כלכלן ורו"ח מוסמך, בעל ניסיון של למעלה מ-30 שנה בביקורת פנים. מר אבל משמש גם כמבקר פנימי במעמד של סמנכ"ל בחברת האם, בנק דיסקונט לישראל בע"מ.

מר ניר אבל אינו בעל עניין בחברה, אינו נושא משרה בחברה (כאמור לעיל, מר אבל נושא משרה בבנק דיסקונט), אינו קרוב של כל אחד מאלה ואינו רואה חשבון המבקר או מי מטעמו.
המבקר הפנימי ועובדי הביקורת הפנימית עומדים בהוראת סעיף 146(ב) לחוק החברות בכללי הבנקאות (הביקורת הפנימית) סעיף מספר 8, ואינם ממלאים תפקיד נוסף על הביקורת הפנימית.

דרך המינוי וסיום הכהונה
מינוי המבקר הפנימי אושר בוועדת הביקורת בישיבתה מיום 24 במרס 2011 ובדירקטוריון בישיבתו מיום 12 באפריל 2011. המינוי אושר לאור כישוריו והשכלתו של מר אבל וכן לאור ניסיונו המקצועי רב השנים, בביקורת פנימית ובתפקיד של מבקר פנימי ראשי, במערכת הבנקאית. עד למינויו שימש מר אבל, רואה חשבון מוסמך וכלכלן, כמבקר הפנימי הראשי של קבוצת הבנק הבינלאומי הראשון, מחודש אוגוסט 2006 ועד לחודש מרס 2011, כמבקר הפנימי בכל החברות הבנקאיות בקבוצת הבינלאומי, למעט שתי חברות בחו"ל, וכמבקר הפנימי הראשי של בנק אוצר החייל בע"מ, מחודש נובמבר 2000 ועד חודש מרס 2011.

זהות הממונה על המבקר הפנימי
יו"ר הדירקטוריון הוא הממונה על המבקר הפנימי.

תכנית הביקורת

הביקורת הפנימית פועלת על פי תכנית עבודה שנתית אשר נגזרת מתכנית עבודה רב שנתית (תכנית העבודה הרב שנתית נערכת לתקופה של 4 שנים). תכניות העבודה השנתית והרב שנתית (להלן: "תכנית העבודה") נערכות בהתאם לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין.

תכנית העבודה נבנתה על בסיס סקר סיכונים כולל, שנערך על פי מתודולוגיות חדשות ומקובלות, והושפעה מהנחיות מקומיות ובינלאומיות. לפני הגשתה לאישור מועברת תכנית העבודה לרואי החשבון המבקרים, ליו"ר הדירקטוריון, ליו"ר ועדת הדירקטוריון לביקורת ולמנהל הכללי, לקבלת הערות והארות. ועדת הדירקטוריון לביקורת דנה בתוכנית העבודה, ועל פי המלצותיה מובאת התוכנית לאישור הדירקטוריון.

הדירקטוריון וועדת הביקורת, אשר בחנו את תכנית העבודה של הביקורת הפנימית ואת ביצועה בפועל, סבורים כי הביקורת הפנימית של החברה עומדת בדרישות שנקבעו בתקנים המקצועיים ובהוראות המפקח על הבנקים.

תכנית העבודה לשנת 2019 והתוכנית הרב שנתית נידונה ואושרה בדירקטוריון ביום 4 בפברואר 2019.

ביקורת תאגידים מוחזקים

בתכנית העבודה של הביקורת הפנימית קיימת התייחסות לתאגידים המוחזקים. תכנית העבודה המתוכננת בחברות הבת בהן המבקר הפנימי שלה מונה כמבקר פנים משולבת בתכנית העבודה השנתית של הביקורת הפנימית, תוך התייחסות לכל חברה בנפרד.

היקף העסקה

התשומות לביקורת הפנימית בחברה ובחברות הבנות בשנת 2019 היו בהיקף של כ-6.5 משרות (כולל מיקור חוץ). היקף המשרות נגזר מתוכנית העבודה השנתית שאושרה.

עריכת הביקורת

הביקורת הפנימית נערכת עפ"י הוראות חוק הביקורת הפנימית התשמ"א-1981, עפ"י הוראות ניהול בנקאי תקין ועפ"י כללים מקובלים של ביקורת פנימית.

לדעת ועדת הדירקטוריון לביקורת והדירקטוריון, המבקר הפנימי עמד בכל הדרישות שנקבעו בתקנים שצוינו לעיל ובהוראות.

גישה למידע

לביקורת הפנימית הומצאו כל המסמכים והמידע שנדרשו על ידה וניתנה לה גישה מתמדת למערכות המידע של החברה.

דין וחשבון המבקר הפנימי

כל דוחות הביקורת מוגשים בכתב ומופצים ליו"ר הדירקטוריון, יו"ר ועדת הדירקטוריון לביקורת, המנהל הכללי, מנהל הסיכונים הראשי, רואי חשבון המבקרים וחברי ההנהלה הרלוונטיים.

דוח סיכום חודשי תמציתי מוגש ליו"ר הדירקטוריון, יו"ר ועדת הביקורת, המנהל הכללי, רואי החשבון המבקרים, והנהלת החברה.

המבקר הפנימי מוציא דוחות פעילות תקופתיים כדלקמן: דוח חצי שנתי ודוח שנתי במתכונת הנדרשת עפ"י הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 307 בנושא ביקורת פנימית.

דוח רבעוני על כל פעילויות הביקורת הפנימית המפרט את הממצאים המהותיים בדוחות הביקורת שהוגשו ברבעון הנסקר ואת ההמלצות שטרם הסתיים הטיפול בהן וחלפה שנה מיום העלאתן לראשונה.

דוחות הפעילות התקופתיים נשלחים ליו"ר הדירקטוריון, ליו"ר ועדת הדירקטוריון לביקורת, למנכ"ל, למנהל הסיכונים הראשי, ולרואי החשבון המבקרים, והם נדונים עם המנהל הכללי וחברי ההנהלה הרלוונטיים ולאחר מכן בוועדת הדירקטוריון לביקורת.

הדוח השנתי נדון גם בדירקטוריון.

ועדת הדירקטוריון לביקורת מקיימת דיונים על דוחות ביקורת ספציפיים שנערכו ביחידות החברה, אם עקב הממצאים שנכללו בדוח, ואם בשל הנושאים המהותיים בהם הוא עוסק עפ"י החלטת יו"ר ועדת ביקורת והמלצת המבקר הפנימי.

הדוחות הרבעוניים והדוח השנתי הוגשו ונידונו כלהלן:

- הדוח על פעילות הביקורת הפנימית לשנת 2018 הוגש ביום 14 במרס 2019, ונדון בוועדת הדירקטוריון לביקורת בתאריך 4 ביוני 2019 ובדירקטוריון החברה ביום 5 ביוני 2019.
- הדוח על פעילות הביקורת הפנימית לרבעון הראשון לשנת 2019 הוגש ביום 3 באפריל 2019 ונדון בוועדת הדירקטוריון לביקורת ביום 4 ביוני 2019.
- הדוח על פעילות הביקורת הפנימית לחציון הראשון לשנת 2019 הוגש ביום 7 באוגוסט 2019 ונדון בוועדת הדירקטוריון לביקורת ביום 26 בספטמבר 2019.
- הדוח על פעילות הביקורת הפנימית לרבעון השלישי לשנת 2019 הוגש ביום 10 באוקטובר 2019 ונדון בוועדת הדירקטוריון לביקורת בתאריך 1 ינואר 2020.
- הדוח על פעילות הביקורת הפנימית לרבעון רביעי לשנת 2019 הוגש ביום 9 ינואר 2020 וטרם נדון בוועדת הדירקטוריון לביקורת.
- הדוח על פעילות הביקורת הפנימית לשנת 2019 הוגש ביום 5 במרס 2020, וטרם נדון בוועדת הדירקטוריון לביקורת ובדירקטוריון החברה.

הערכת הדירקטוריון את פעילות המבקר הפנימי

לדעת הדירקטוריון וועדת הדירקטוריון לביקורת, היקף, אופי ורציפות פעילות המבקר הפנימי ותוכנית עבודתו, סבירים בנסיבות העניין ויש בהם כדי להגשים את מטרות הביקורת הפנימית בחברה.

תגמול

המבקר הפנימי מקבל את שכרו מהחברה האם, בנק דיסקונט.

מר אבל מועסק על ידי חברת האם בנק דיסקונט, בחוזה אישי, לתקופה בלתי קצובה, הניתנת לסיום בידי כל אחד מהצדדים בהודעה מוקדמת של 4 חודשים.

שכר רואי החשבון המבקרים (1) (2)

רואי החשבון המבקרים של החברה הינם סומך חייקין ושות'. רואי החשבון משמשים בתפקידם מיום הקמת החברה.

להלן פרטים בדבר שכר רואי החשבון המבקרים (באלפי שקלים חדשים):

	מאוחד וחברה לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	
	2019	2018
עבור הביקורת:		
לרואי החשבון המבקרים (3)	1,875	1,983
עבור שירותים נוספים:		
שירותים הקשורים לביקורת (4)	493	–
שירותי מס (5)	80	80
סך הכל שכר רואי חשבון מבקרים	2,448	2,063

(1) דיווח של הדירקטוריון לאסיפה הכללית השנתית על שכר רואה החשבון המבקר 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 משולבת של דוחות כספיים שנתיים וסקירת דוחות ביניים.
(4) Audit related fees. כולל בעיקר דוחות לרשויות הדורשים את חתימתו של רואה החשבון.
(5) כולל דוחות התאמה למס, דיוני שומות ויעוץ מס.

שכר נושאי משרה בכירה

להלן פירוט כל ההטבות והסכומים ששולמו או נרשמו בגינם הפרשות למקבלי השכר הגבוה ביותר בחברה (באלפי ש"ח):

		שנת 2019					
שם	תפקיד	היקף משרה	שכר	מענק	הפרשות סוציאליות ונלוות	סך כל המשכורות וההוצאות הנלוות	הלוואות שניתנו בתנאים רגילים (1)
רן עוז	יו"ר הדירקטוריון לשעבר	60%	963	–	174	1,137	71
לוי הלוי	מנכ"ל	100%	1,545	767	373	2,685	169
ברק נרדי	משנה למנכ"ל, ראש חטיבת אסטרטגיה ומשאבים	100%	990	472	297	1,759	34
אחיה פריד	ראש חטיבת שירותי תשלום	100%	890	402	242	1,534	172
אירנה פורטניק	ראש חטיבת טכנולוגיות ותפעול	100%	867	384	232	1,483	4
אלכס בלטוש	ראש חטיבת ניהול סיכונים	100%	824	259	149	1,232	21

		שנת 2018					
שם	תפקיד	היקף משרה	שכר	מענק	הפרשות סוציאליות ונלוות	סך כל המשכורות וההוצאות הנלוות	הלוואות שניתנו בתנאים רגילים (1)
רן עוז	יו"ר הדירקטוריון	60%	797	–	511	1,308	53
לוי הלוי	מנכ"ל	100%	857	403	694	1,954	73
דורון ספיר	מנכ"ל לשעבר	100%	619	107	79	805	81
ברק נרדי	משנה למנכ"ל, ראש חטיבת אסטרטגיה ומשאבים	100%	903	433	185	1,521	62
אחיה פריד	ראש חטיבת שירותי תשלום	100%	863	365	148	1,376	133
אורי שוקר	ראש חטיבת אשראי ושותפים	100%	888	234	242	1,364	62
אירנה פורטניק	ראש חטיבת טכנולוגיות ותפעול	100%	852	329	177	1,358	12

(1) הנתונים מייצגים יתרות בכרטיסי אשראי במהלך העסקים הרגיל ליום 31 בדצמבר.

הסכם העסקת מנכ"ל

מר לוי הלוי, מנכ"ל החברה, החל את תפקידו ביום 10 ביוני 2018.
הדירקטוריון אישר למנכ"ל החברה תנאי העסקה הכוללים שכר קבוע, הפרשות סוציאליות, רכב הולם, תגמול משתנה בהתאם למדיניות התגמול של החברה, הודעה מוקדמת הדדית, ומענק הסתגלות שיינתן בעת סיום עבודתו. כמו כן, מחויב המנכ"ל לתקופת אי תחרות.

לפרטים בדבר תכנית המענקים למנכ"ל ראה סעיף ד' לביאור 21 - הטבות לעובדים לדוחות הכספיים.

חברי הדירקטוריון. הדירקטורים החיצוניים בחברה זכאים לגמול שנתי וגמול השתתפות, המשולמים בהתאם לתקנות החברות (כללים בדבר גמול והוצאות לדירקטור חיצוני), התש"ס-2000. יו"ר הדירקטוריון אינו זכאי לגמול שנתי ולגמול השתתפות. עלות תגמול כלל הדירקטורים, למעט יו"ר הדירקטוריון, הסתכמה בשנת 2019 בסך של 1,024 אש"ח (2018: 1,078 אש"ח).

שיפוי לדירקטורים ונושאי משרה

לפרטים בדבר התחייבות לשיפוי לדירקטורים ונושאי משרה ראה סעיף ו' לביאור 30 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה לדוחות הכספיים.

למידע נוסף בעניין תגמול הניתן בהתאם לדרישות הגילוי המפורטות בנדבך 3 של באזל, ראה דוח "גילוי של נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים" באתר החברה.

עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים

ראה ביאור 30 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה והחברות המאוחדות שלה בדוחות הכספיים.

פרטים נוספים בנוגע לעסקי החברה ואופן ניהולם

לפרטים אודות מבנה ההחזקות של החברה, ראה עמוד 15 בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

השליטה בחברה

עובר למועד פרסום הדוחות הכספיים, שולט בחברה בנק דיסקונט לישראל בע"מ (להלן: "בנק דיסקונט") המחזיק ב-788,561 מניות רגילות בנות 0.0001 שקל חדש ערך נקוב כל אחת של החברה, המקנות זכויות ל- 71.83% מרווחי החברה, ב-56 מניות הנהלה א' בת 0.0001 שקל חדש ערך נקוב, המקנות זכות ל-28% מזכויות ההצבעה באסיפה הכללית של החברה, ובמניית הנהלה ב' בת 0.0102 שקל חדש ערך נקוב, המקנה 51% מזכויות ההצבעה באסיפה הכללית ואת הזכות למנות את רוב הדירקטורים בחברה.
כמו כן, מחזיק במניות החברה הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (להלן: "הבנק הבינלאומי") ולו 309,239 מניות בנות 0.0001 שקל חדש ערך נקוב, המקנות זכויות ל- 28.17% מרווחי החברה, וכן 42 מניות הנהלה א' בנות 0.0001 שקל חדש ערך נקוב, המקנות זכות ל-21% מזכויות ההצבעה באסיפה הכללית של החברה.

רכוש קבוע ומתקנים

בניינים ומקרקעין

ההשקעה בבניינים ומקרקעין הסתכמה בסוף שנת 2019 בסך של 119 מיליון ש"ח, לעומת 109 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018.
המבנה שבו שוכנים משרדי החברה רשום על שם החברה בלשכת רישום המקרקעין. חכירת הקרקע (שתי חלקות) עליה עומד בניין החברה, ממנהל מקרקעי ישראל, הינה לתקופות המסתיימות בשנים 2058 ו-2018.
ביום 28 באוקטובר 2019 ניתן פסק דין בעניין חלקה שחכירתה הסתיימה בשנת 2018, בה מצויות חלק מהחניות הצמודות למתחם בניין החברה בגבעתיים, ובו נדחתה תביעת החברה להארכת הסכם החכירה של החלקה האמורה. ביום 12 בדצמבר 2019 הגישה החברה ערעור על פסק הדין לבית המשפט העליון.
בנוסף למשרדים המצויים בבעלות החברה, שוכרת החברה משרדים בגבעתיים, במודיעין עילית ובאשדוד. כמו כן, מפעילה החברה במיקור חוץ מוקדי שירות ומכירות נוספים ברחבי ישראל.

קמפוס דיסקונט
בשנת 2016 התקשרה החברה עם דיסקונט ליסינג בע"מ, חברה בת של בנק דיסקונט, בהסכם לבינוי "קמפוס דיסקונט" אשר נועד לאכלס בעתיד את מטה דיסקונט ואת מטות חברות הבת העיקריות שלו בארץ - החברה ומרכנתיל דיסקונט. חלק החברה בפרויקט הינו כ-23%.
היקף הזכויות הנובעות מהקרקע בפרויקט בכללותו עומד על כ-135 אלף מ"ר, עיקרי ושירות, על קרקעי. בנוסף, מומשה אופציה לרכישת זכויות מסחר שהוקנתה במסגרת חוזה רכישת הקרקע. תמורת הקרקע שולם סכום של כ-20 מיליון ש"ח. במסגרת החוזה לרכישת הקרקע מעיריית ראשון לציון נקבע כי 25 אלף מ"ר לפחות ייבנו על ידי הרוכשות לשימוש עצמי וכי בינוי כאמור ייעשה בתוך 5 שנים ממועד התקיימותו של תנאי אשר טרם התקיים. כן נקבע, שהקבוצה תוכל לחייב את העיריה לרכוש בחזרה חלק מזכויות הבניה שקיימות במגרש.
במהלך השנים 2016-2018 קודמו תהליכים שונים למימוש הקמתו של הקמפוס, לרבות השלמת הגדרת חזון קמפוס דיסקונט, בחירת מנהל פרויקט, גיוס אדריכל וצוות התכנון. בשנת 2019 הסתיימו עבודות הדיפון, החפירה והביסוס.

בתום הליך קבלת הצעות לקבלת שירותי קבלן ראשי לפרויקט הקמת הקמפוס, השותפות בפרויקט, חברת דיסקונט ליסינג בע"מ, חברת כרטיסי אשראי לישראל בע"מ ובנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ, החליטו להתקשר עם חברת שיכון ובינוי - סולל בונה תשתיות בע"מ כקבלן, אשר יבצע את עבודות הקבלן הראשי - שלד, מערכות ופיתוח. היקף ההתקשרות נאמד בכחצי מיליארד ש"ח, וחלק החברה בו הינו כ-120 מיליוני ש"ח.
להערכת החברה, חלקה באומדן הוצאות הפרויקט בקמפוס הקבוצתי צפוי לעמוד על כ-360 מיליון ש"ח. מתוך סכום זה השקיעה החברה עד ליום 31 בדצמבר 2019 כ-45 מיליון ש"ח. ליום 31 בדצמבר 2019 עומדת יתרת ההתחייבות בגין הפרויקט על כ-18 מיליון ש"ח. לאחר תאריך המאזן התווספו התחייבויות בסך של כ-139 מיליון ש"ח. עבודות ההקמה החלו השנה וצפויות להמשך כ-3 שנים נוספות.

מערכות מידע ומחשוב

כללי
מערכות המידע והבקרה מצויות בליבת הפעילות ומהוות את עמוד השדרה עליו מתבססת פעילות החברה.
מערכות הליבה מבוססות על פלטפורמת ה-VMS ומבוססות על מחשבי איטניום (טאקווילה).
שירותים ישירים ללקוח ניתנים באמצעות: מענה קולי ממוחשב, מענה קולי ויזואלי, שרות צ'אט, שירות לקוחות בWhatsApp, אתר אינטרנט שיווקי, אתר פעולות ללקוחות ובתי עסק, אפליקציה ייעודית ללקוחות למכשירים ניידים ועמדות CalSale בעמדות מכירה. שירותים אלה מתממשקים למערכות הליבה של החברה, לצורך קבלה ועדכון נתונים.
גישות חיצוניות למערכות החברה מוגנות בסטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע והגנת הסייבר.
בשנים האחרונות החברה עוסקת במגוון תחומים טכנולוגיים: דיגיטל, מאגרי המידע, מידול לקוחות, ניהול Big Data, בנקאות פתוחה, המשכיות עסקיות, זמינות ושרידות. כמו כן, מיישמת בהדרגה טכנולוגיות מבוססות Open Source, ענן פרטי וענן ציבורי במעבר הדרגתי תוך ניהול סיכונים מוקפד.
בנוסף, מנהלת החברה פרויקט הסבת מערכת הליבה, במטרה להקים תשתית חדשה מודרנית בעלת אופק טכנולוגי ארוך טווח. פרויקט ההסבה צפוי להיות מושלם בשנת 2021.
החברה השלימה מהלך של עיבוי אתר ה-DR והחליפה ציוד מחשוב ישן בציוד חדש. החברה חתמה על הסכם אירוח ונבנתה תכנית מלאה להעברת מתקן המחשב הראשי שנמצא בגבעתיים לאתר אירוח במודיעין, פרויקט העברת המתקן מתוכנן להסתיים בשנת 2020.
החברה נעזרת במגוון רחב של ספקים מהארץ ומהעולם, בהתאם לנושאים השונים בתחום מערכות המידע ופיתוחן ואין לה תלות מהותית בספקים, פרט לארבעה ספקים בתחומי השרתים, האחסון, התקשורת ומערכת האישורים.

רכוש לא מוחשי

מותגים וסימני מסחר
בבעלות החברה סימני מסחר רבים הרשומים בישראל על שמה. בין היתר, בבעלות החברה סימני מסחר הרשומים בישראל על שמות המותגים "כ.א.ל"; "CAL"; "ICC" ו-"Cal Choice".

רישיונות וזיכיונות
החברה הינה "חברה ראשית" (Principal Member) בארגון ויזה הבינלאומי שהקנה לה רישיון לשימוש בסימן מסחר "ויזה" בישראל וכן את הזכות להנפיק ולסלוק כרטיסי אשראי תחת מותג זה בישראל. החברה הינה גם "חברה ראשית" (Principal Member) ב-Mastercard International Inc., שהעניק לה רישיונות שימוש בסימני המסחר של "Mastercard", "Cirrus" ו-"Maestro" בישראל וכן רישיונות הנפקה וסליקה של כרטיסי אשראי תחת מותגים אלה בישראל.

בנוסף, לחברה רישיון לא בלעדי, בתנאים, לסליקת עסקאות שבוצעו בכרטיסי המותג "ישראכרט" בישראל.

כמו כן, דיינרס הנה בעלת זיכיון בלעדי בישראל לשימוש במותג "דיינרס" מאת Diners Club International Ltd. לתפעול שירותי הנפקה וסליקה של כרטיסי דיינרס בישראל.

מאגרי מידע

החברה מחזיקה במספר מאגרי לקוחות רשומים של מחזיקי כרטיסי ויזה, מסטרקארד ודיינרס (באמצעות דיינרס), וכן של בתי עסק המכבדים כרטיסים אלה וכרטיסי ישראכרט.

הון אנושי

מצבת כח האדם

מספר משרות[1] מלאות בסוף השנה ובסוף השנה הקודמת וכן ממוצע על בסיס חודשי:

	דצמבר 2019	דצמבר 2018	1–12/2019
סך הכל	**1,452**	**1,501**	**1,461**

[1] מספר המשרות כולל תרגום למשרות של שעות נוספות, בתוספת משרות של עובדי בתי תוכנה המספקים לחברה שירותי עבודה ובניכוי משרות עובדים ששכרם הוון לרכוש קבוע.

מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי

הוראה בנושא מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי

ביום 19 בנובמבר 2013 פרסם המפקח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי (להלן: "ההוראה"). בהתאם להוראה, על דירקטוריון החברה לאשר, לפחות אחת לשלוש שנים, מדיניות תגמול שתגובש על ידי ועדת התגמול וכן לקבוע עקרונות למדיניות תגמול קבוצתית, העומדים בדרישות שנקבעו בהוראה.

מדיניות תגמול לנושאי משרה בחברה. ביום 27 ביוני 2019 אושרה בדירקטוריון החברה, בהמשך להחלטת ועדת התגמול של הדירקטוריון, תכנית תגמול למנהל הכללי של החברה ותכנית תגמול משתנה לעובדי החברה ומנהליה לשנת 2019.

תכניות התגמול מאמצות את עקרונות מדיניות התגמול הקבוצתית בקבוצת דיסקונט, בהתאמה הנדרשת, והן תואמות את הנחיות המפקח על הבנקים בדבר "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי".

בין המטרות העומדות ביסוד התכניות: תמיכה במימוש האסטרטגיה, המטרות והיעדים של החברה; הנעת המנהלים והעובדים לפעול ליצירת ערך כלכלי ארוך טווח לחברה; עידוד חתירה למצוינות ולמקצוענות ותגמול דיפרנציאלי בהתאם; תמיכה בציות לחוקים, עמידה בהוראות רגולטוריות ונהלי החברה; התאמת התגמול לתיאבון הסיכון ולמסגרת ניהול הסיכונים; יצירת קשר בין התגמול לבין ביצועי החברה והביצועים האישיים; יצירת איזון ראוי והולם בין רכיבי התגמול המשתנה (תלוי הביצועים) לבין רכיבי התגמול הקבועים; הבטחת תגמול ראוי והוגן לעובדים בדרגים השונים, בהתאם לתרומתם, רמת אחריותם והשפעתם היחסית על פעילות החברה.

לפרטים נוספים בדבר תנאי הכהונה וההעסקה של נושאי המשרה בחברה ראו ביאור 21 - הטבות לעובדים לדוחות הכספיים.

הסכמים מהותיים

הסכם מאגד עם חברת גמא

ביום 6 ביולי 2017 התקשרו החברה ודיינרס בהסכם עם גמא ניהול וסליקה בע"מ וגמא מימון אישי ישיר בע"מ (להלן: "גמא"), במסגרתו תשמש גמא "מאגד" במטרה להעניק שירותי ניהול לבתי עסק אשר יהיו מעוניינים לסלוק כרטיסי אשראי באמצעות שירותי הסליקה של החברה. בעבור שירותי הסליקה, תהא החברה זכאית לדמי תפעול ולתמורה משתנה כתלות במחזור של בתי העסק ובהתאם למדרגות שנקבעו בין הצדדים. מתן שירותי הסליקה לבתי העסק הינו בשיקול דעת החברה בלבד ובכפוף להוראות הדין. עוד נקבע בהסכם הליך הכשרת עובדי גמא לצורך מתן השירותים לרבות לצורך עמידת החברה בחובותיה הרגולטוריות בעבודה עם מאגד. כמו כן, התחייבה גמא שלא להתקשר בהסכם מאגד עם סולק אחר במותגים הנסלקים על ידי החברה. ההסכם בתוקף לתקופה של 5 שנים שלאחריה יתחדש באופן אוטומטי לתקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת, אלא אם הודיע מי מהצדדים על רצונו לסיים את ההסכם (בכפוף לחריגים שנקבעו בהסכם המקנים לחברה זכות לסיים את ההסכם לאלתר). חתימת ההסכם עולה בקנה אחד עם הוראות החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל הכולל הוראות שמטרתן להגביר את התחרות בסליקה, ולהערכת הנהלת החברה, ההסכם ישפר את הצעת הערך לבתי העסק הקטנים והבינוניים. בשנת 2019 הוארכה תקופת ההסכם עד ליום 5 בינואר 2025.

הסכם עקרונות עם חברת שופרסל

ביום 2 בנובמבר 2017 חתמו החברה ודיינרס (יחד - "החברה") וחברת שופרסל בע"מ (להלן - "שופרסל") על מסמך עקרונות ("מסמך העקרונות") להנפקה ותפעול של כרטיסי אשראי חוץ בנקאי ללקוחות שופרסל ("מועדון האשראי" ו- "הכרטיסים", בהתאמה).

לפרטים נוספים ראה סעיף ז'(2) לביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות לדוחות הכספיים.

הסכם עם חברת אל על

ביום 11 ביוני 2014 חתמו החברה ודיינרס על הסכם עם אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ ("אל על") להנפקת כרטיסי אשראי ממותגים לחברי מועדון הנוסע המתמיד של אל על ("כרטיסי אשראי ממותגים"). ביום 11 בדצמבר 2018, נחתם הסכם עקרונות להתקשרות חדשה של החברה עם אל על בעניין הנפקה ותפעול של כרטיסי אשראי ממותגים, לתקופה של עשר שנים החל מיום 1 בספטמבר 2019, עם זכות יציאה הדדית לכל אחד מהצדדים לאחר שבע שנים. כמו כן, ביום 26 בספטמבר 2019 נחתמו הסכמים נוספים בין החברה, אל על ו-Mastercard, לפרטים נוספים ראה סעיף ז'(4) לביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות לדוחות הכספיים.

הסכם בתחום הפצת מסופי אשראי

ביום 27 בנובמבר 2018 חתמו החברה ודיינרס עם צד שלישי, הפועל בתחום שיווק והפצת מסופים לבתי עסק ("ספק המסופים"), על הסכם לשיתוף פעולה לפיו החברה ודיינרס תצענה ללקוחותיה להתקשר עם ספק המסופים לרכישת או שכירת מערכות תשלום של ספק המסופים, ואילו ספק המסופים יציע ללקוחותיו להתקשר עם החברה לקבלת שירותי סליקה.

שיתופי פעולה עם מועדוני לקוחות

החברה קשורה בהסכמים בקשר עם המועדונים Family 365, PowerCard, H&O ומועדונים נוספים. בהתאם להסכמים אלו מנפיקה ומתפעלת החברה כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים לחברי המועדון, אשר מקנים הטבות ללקוחות בבתי עסק הקשורים במועדון. ההסכמים מגדירים את מנגנון התחשבנות בין החברה לבין המועדונים, אשר נגזר מההכנסות הנובעות מכרטיסי המועדון ו/או תקציבי שיווק ופרסום המועמדים לטובת הפעילות המשותפת ו/או מענקים שונים, כגון מענקי חתימה ו/או מענקים בגין עמידה ביעדים. כמו כן, ההסכמים מסדירים תנאים מסחריים נוספים כגון נשיאה בעלויות הרכשת לקוח.

שיקול הדעת בהנפקת כרטיס האשראי, ביטולו, השעייתו, לרבות גובה מסגרות האשראי והריביות שייגבו, מוקנה לחברה באופן בלעדי. עוד נקבע בהסכם, בין היתר, כי החברה תהיה אחראית בכל הקשור לסיכוני האשראי וכן לסיכוני השימוש לרעה בכרטיס האשראי מצד הלקוח (למעט ביחס לחריגים שנקבעו בהסכם). עוד מסדיר ההסכם את אופן השימוש במידע הנובע מהשימוש בכרטיסי האשראי והבעלות במידע האמור ואופן ניהול הקשר המסחרי מול ארגוני האשראי. בהתאם להסכמים עם המועדונים, המועדונים אחראים בעיקר להצעת ערך ללקוחותיהם בבתי העסק הקשורים במועדונים וכן מאפשרים את הרכשת הלקוחות בבתי העסק. בכל ההסכמים נקבעה בלעדיות לחברה להנפקת כרטיסי אשראי לחברי המועדון. ההסכמים נחתמים לתקופה של מספר שנים ובחלקם נקבעו הוראות לגבי אופן הארכתם לתקופה נוספת.

למידע נוסף אודות מועדון YOU - ראה סעיף ז' לביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות לדוחות הכספיים.

בנוסף, לחברה ישנן התקשרויות עם חברות עסקיות במגזרים שונים, במישרין וכן באמצעות חברת היי ביז בע"מ (מועדון "הייטקזון"), המקנים הטבות לעובדי החברות בשימוש ואחזקה בכרטיסי החיוב המונפקים במסגרת התקשרויות אלה. בחלק מההתקשרויות הנ"ל מוסדרים תשלומים בהן החברה נושאת בגין הכרטיסים המונפקים לעובדי החברות בסכומים שאינם מהותיים לחברה.

הסכם לשיתוף פעולה עם חברת מימון ישיר

ביום 18 באוקטובר 2015 חתמו החברה ומימון ישיר מקבוצת ישיר (2006) בע"מ (להלן: "מימון ישיר") על הסכם לשיתוף פעולה בהעמדת הלוואות על ידי החברה ללקוחות מימון ישיר. במסגרת ההסכם נקבעו תנאי האשראי (סכומים, ריביות ותשלומים) שיוצעו על ידי החברה ללקוחות מימון ישיר במסגרת שיתוף הפעולה. בהתאם להסכם, החלטת העמדת האשראי הינה בשיקול דעתה של מימון ישיר, בכפוף לעמידת הלקוח בבדיקות המבוצעות על ידי החברה טרם מתן האשראי. כמו כן, סיכון האשראי (עד לרף מסוים שנקבע בהסכם) הינו באחריות מימון ישיר. תקופת ההסכם המקורית היתה למשך 12 חודשים ממועד חתימתו והוא מתחדש באופן אוטומטי לתקופות בנות 12 חודשים כל אחת, אלא אם הודיע מי מהצדדים לצד השני כי הוא אינו מעוניין בהארכת ההסכם 60 יום קודם לתום ההסכם, או בנסיבות אחרות המפורטות בהסכם.

הסכם לשיתוף פעולה עם חברת שלמה כאל

חברת שלמה כ.א.ל. בע"מ ("שלמה כאל") הוקמה בהתאם להסכם בין החברה וקבוצת שלמה בע"מ מיום 9 באוקטובר 2005. שלמה כאל עוסקת ברכישת כלי רכב והחכרתם ליחידים. למועד הדוח מחזיקה החברה ב-20% מהון המניות של שלמה כאל. במסגרת ההסכם נקבע כי ניו קופל - שלמה בע"מ תהא אחראית לרכישת כלי הרכב והכנתם למסירה ללקוח ואילו החברה התחייבה מצידה להעמיד אשראי ללקוחות הפרטיים המעוניינים לרכוש רכב ולביצוע ניכיון לתשלומים העיתיים אשר משולמים על ידי הלקוחות הפרטיים. האשראי מועמד בפועל לתקופות ממוצעות של 30 חודשים באמצעות כאל מימון. בנוסף, התחייבה החברה לנקוט בהליכי הגבייה בקשר עם האשראים שניתנו על ידה, בכפוף לזכותה להמחות לשלמה כאל את החובות בתנאים שנקבעו בהסכם ובכפוף לערבות שהועמדה על ידי ניו קופל - שלמה בע"מ בגין כשל בגביית חובות הלקוחות. הצדדים רשאים להודיע בכל עת בדבר הפסקת פעילותם בשלמה כאל ובלבד שיגרמו לכך כי כל התחייבויות שלמה כאל שניתנו טרם מתן ההודעה על הפסקת הפעילות תקוימנה.

מוקדי שירות ומכירה במיקור חוץ

החברה התקשרה עם ספק עיקרי להפעלת מוקדי שירות ומכירה ללקוחות פרטיים של החברה. ההסכם עם ספק זה הינו לתקופה קצובה של 12 חודשים, ומתחדש באופן אוטומטי לשתי תקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת, תוך שלצדדים ניתנה הזכות להביא את ההסכם לידי סיום בהודעה מראש של 6 חודשים. למוקדי שירות ומכירה אלו קיימים ממשקים למערכות החברה, המאפשרים את פעילותם.

לחברה התקשרויות עם ספקים נוספים להפעלת מוקדי שירות לקוחות ומכירה במיקור חוץ.

לפרטים אודות הסכמים מהותיים נוספים ראה ביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות לדוחות הכספיים.

מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים מהותיים שחלים על החברה

חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 55) (מענה אנושי מקצועי במערכת לניתוב שיחות), התשע"ז-2017

ביום 25 ביולי 2018 פורסם ברשומות תיקון לחוק הגנת הצרכן, לפיו עסקים המפעילים מוקד שירות טלפוני יחויבו לתת לצרכנים אפשרות מעבר למענה אנושי כבר בתפריט הראשון של השיחה. כמו כן, נקבע כי זמני ההמתנה למענה אנושי יוגבלו עבור שיחות בנושאי תקלות, בירור חשבון וסיום התקשרות.

למפקחת על הבנקים, בדומה לרגולטורים נוספים, ניתנה סמכות לקבוע מנגנון חריגה מזמני מענה. מועד התחילה יהיה שנה מיום אישור החוק. לתיקון קיימת השפעה על פעילות החברה. ביום 12 ביוני 2019 פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא. בהוראה נקבע, בין היתר, כי ניתן יהיה לחרוג ממשך ההמתנה כפי שנקבע בחוק בשיעור של 15% בחודש קלנדרי, בממוצע שנתי; קיימת חובה לתת קדימות בתור לאזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלויות; קיימות דרישות לניטור ובקרה אחר דפוסי המענה ללקוחות במוקד הטלפוני לרבות דיווחים להנהלה בנושא. ההוראה נכנסה לתוקפה ביום 25 ביולי 2019. החברה פועלת כדי לעמוד באופן מלא בהוראות החוק.

חוק אשראי הוגן, התשע"ז – 2017

ביום 9 באוגוסט 2017 פורסם חוק אשראי הוגן. על פי החוק, שיעור הריבית המירבית להלוואה הניתנת בשקלים חדשים יעמוד על ריבית בנק ישראל בתוספת 15 נקודות האחוז. כמו כן, החוק קובע את דרישות הגילוי בקשר עם מתן אשראי. החוק נכנס לתוקף ביום 25 באוגוסט 2019. החברה נערכה ליישום הוראות החוק.

חוק להגברת התחרות וצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל, התשע"ז-2017

ביום 31 בינואר 2017 פורסם החוק להגברת התחרות וצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל, התשע"ז-2017. עיקרי החוק: א) הבנקים הגדולים (בנקים ששווי נכסיהם עולה על 20% משווי הנכסים של כלל הבנקים בישראל; לעניין זה "שווי נכסים" של בנק - שווי נכסיו של הבנק כפי שמופיע במאזן הבנק בדוח הכספי השנתי האחרון שנערך על בסיס מאוחד על פי כללי החשבונאות המקובלים החלים עליו), ייפרדו מהסולקים שבבעלותן, בתוך שלוש שנים מיום תחילת החוק או תוך ארבע שנים, ככל שהסולק ינפיק חלק מסוים ממניותיו לציבור. שאלת הפרדת החברה תיבחן בתקופה שבין ארבע לשש שנים מיום תחילת החוק, בשים לב להתפתחות התחרות בשוק; ב) הבנקים הגדולים לא יוכלו לעסוק בתפעול הנפקה של כרטיסי חיוב וסליקת עסקאות חיוב. יחד עם זאת, הם יוכלו להתקשר עם חברה מתפעלת לצורך הנפקת כרטיסי חיוב וכן להתקשר עם סולק, כספק בלבד; ג) כל הבנקים יחויבו להפיץ את הכרטיסים החוץ בנקאיים של סולקים איתם הם התקשרו בהסכם הפצה; ד) כל הבנקים יחויבו להציג, לפי בקשת הלקוח, מידע לגבי עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי חיוב; ה) חל איסור על הבנקים לשנות לרעה את תנאי ההתקשרות של הלקוח בשל התקשרותו עם גוף פיננסי אחר.

בתקופת המעבר (תקופת ביניים מיום תחילת החוק ועד תום חמש שנים, ובמקרה של בנק גדול, עד תום שלוש שנים ממועד הפרדת החכ"א או עד תום חמש שנים כאמור, המאוחר מביניהם), בנק גדול לא יוכל לפנות ללקוח בהצעה לחידוש כרטיסי האשראי אלא רק בתקופה של 45 יום לפני פגות התוקף של הכרטיס. החל משנתיים מתחילת החוק ועד תום תקופת המעבר, בנק ששלט או החזיק אמצעי שליטה בחכ"א יתפעל הנפקת כרטיסי אשראי באמצעות שתי חברות מתפעלות לפחות בהתאם למנגנון חלוקה בו לפיו לא יתאפשר לבנק מסוג זה הנפקה של יותר מ-52% באמצעות חברה מתפעלת אחת.

מתום שנה מיום התחילה של החוק ועד למועד שקבע שר האוצר, חכ"א לא תסרב סירוב בלתי סביר להתקשר עם בנק או עם בעל רישיון לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) לשם תפעול הנפקה של כרטיסי חיוב. מתום ארבע שנים ממועד תחילת החוק ועד שבע שנים ממועד תחילת החוק, מסגרות האשראי בכרטיסי האשראי של לקוחות הבנקים הגדולים לא יעלו על 50% מסך מסגרות האשראי בכרטיסי אשראי של אותם בנקים כפי שהיה בשנת 2015 (לקוחות בעלי מסגרת הנמוכה מ- 5,000 ש"ח לא יוכלו להיכלל בתחשיב).

עוד נקבע כי סולק יאפשר לסולק מתארח לבצע סליקה באמצעותו וכן סולק לא יסרב סירוב בלתי סביר להתקשר עם מאגד. כמו כן, החוק כולל הוראות לעניין הקמת ממשק להשוואת עלויות פיננסיות (Read Only).

כאמור לעיל, בטווח המיידי הפרדת הבעלות בסולקים מהבנקים לא תחול על החברה אלא רק על מתחרותיה (ישראכרט ומקס). רק בתום 4 שנים, תיבחן שוב סוגיית הפרדת הבעלות בחברה. זאת ועוד, אם בעבר הבנקים הגדולים (הפועלים, לאומי ודיסקונט) הנפיקו ללקוחותיהם כרטיסי אשראי של הסולקים שהיו בבעלותם (ישראכרט, מקס, ו-כאל) הרי שכעת קיימת תחרות בין החברות. במקביל, כל בנק שהחזיק אמצעי שליטה בסולק נדרש להסיט חלק מהנפקת כרטיסים חדשים ללקוחותיו לסולק אחר, אחד לפחות, עימו הוא לא עבד בעבר. מנקודת מבטה של החברה, אמנם קיימת בהנפקת כרטיסים חדשים ללקוחות דיסקונט, אולם בה בעת נפתחה האפשרות להתחרות על הנפקת כרטיסים חדשים ללקוחות הפועלים ולאומי. בעידן שלאחר כניסת החוק החדש לתוקף, השחקנים השונים בשוק כרטיסי האשראי, בנקים מזה וסולקים מזה, ניצבים בפני מגוון מהלכים ואפשרויות פעולה, של כל אחד מהם ושל כל אחד מהשחקנים האחרים.

לאמור לעיל עשויות להיות השלכות נרחבות על ענף הבנקאות בכלל, ועל תעשיית כרטיסי האשראי בפרט.

בשלב מוקדם זה, טרם שהתבררו מהות, אופי, היקף ועיתוי המהלכים שיינקטו, אם בכלל, לא ניתן להעריך את ההשפעות כאמור, לא במונחים של מהות ולא במונחים של כמות.

תבחינים מדידים לבחינת הצלחה בהגברת התחרות בשוק הבנקאות. ביום 25 באוקטובר 2017 פרסמה הוועדה לבחינת התחרות בשוק האשראי, תבחינים מדידים לבחינת ההצלחה בהגברת התחרות בשוק הבנקאות, בהתאם לנדרש על פי חוק שטרום. התבחינים יהוו את הבסיס לניתוח חצי שנתי ולדיווח שהוועדה תמסור לוועדת הכלכלה של הכנסת וצפויים לשמש את הוועדה בבואה להמליץ על צעדים לשיפור והגברת התחרות בשוק, ובכלל זה גם בעניין הפעלת סמכות שר האוצר מכוח חוק שטרום לשנות את הגדרת "בנק בעל היקף פעילות רחב". הוועדה שמרה לעצמה את הזכות לשנות, להוסיף או להפחית תבחינים. נקבעו שורה של תבחינים כלליים ותבחין נוסף המתייחס לבנק דיסקונט ולחברה.

התבחינים הכלליים - נקבעו תבחינים מסוגים שונים, ובכלל זה - תבחינים להסרת חסמי כניסה וחסמי מעבר לקוחות (הכוללים תבחינים בנוגע לצעדים רגולטורים, להם נקבעו לוחות זמנים לביצוע, ודיווחים על התפתחויות בשוק); תבחינים הבודקים כניסה של מתחרים חדשים ופעילות של הלקוחות; תבחינים להתפלגות נתחי השוק, הכמויות והמחירים; תבחינים הנוגעים לאמצעי תשלום.

תבחין לבנק דיסקונט ולחברה - הוועדה קבעה כי יבחן האם שיעור השינוי המצטבר ביתרות האשראי (ללא עסקים גדולים וללא חו"ל) של קבוצת דיסקונט בסוף שנת 2020 יהיה בטווח שבין 2.5 ל-4.5 נקודות אחוז מעל לשיעור השינוי המצטבר של ארבע הקבוצות הבנקאיות הגדולות האחרות ושני הסולקים שהופרדו. המעקב אחר תבחין זה יהיה בתדירות חצי-שנתית. הובהר כי תבחין זה, כמו יתר התבחינים, יהווה אינדיקציה לוועדה לצורך קבלת החלטתה לגבי הפרדת החברה מבנק דיסקונט, אך בכל מקרה יוותר לוועדה שיקול דעת בנושא.

חוק נתוני אשראי, התשע"ה-2015

ביום 29 במרס 2016, אושר החוק בקריאה שנייה ושלישית במליאת הכנסת. מטרתו העיקרית של החוק היא להקים מאגר נתוני אשראי, שינוהל על-ידי בנק ישראל, תוך הטלת חובה על הסולקים (יחד עם גופים נוספים במשק) להעביר את נתוני האשראי של לקוחותיהם למאגר האמור. החוק נכנס לתוקף ביום 12 באפריל 2019.

ביום 13 במרס 2019 פורסמה הוראה בנושא "איסוף המידע רישומו ודיווחו למאגר נתוני אשראי". ההוראה מסדירה את אופן איסוף המידע, רישומו ודיווחו למערכת נתוני אשראי ובכלל זאת: החובה למנות חבר הנהלה שיהיה "אחראי למידע" לפי ההוראה (שפרטיו יימסרו לממונה על שיתוף בנתוני אשראי); החובה של הביקורת הפנימית לקיים ביקורות לבחינת עמידת החברה בכללים בתדירות שיקבע הממונה (ולכל הפחות אחת לשנה) ולהעביר את דוחות הביקורת לממונה. החל ממועד חיקוק החוק, פורסמו תקנות וצווים והוראות שונות, שמטרתן הסדרת פעילות המאגר.

בעקבות החוק צופה החברה לקבל מידע אודות אנשים פרטיים, אשר לא היה ברשותה בעבר. מנגד, מתן המידע עשוי לחזק מתחרים בשוק האשראי הצרכני. כמו כן, התניית השימוש במאגר נתוני האשראי בהסכמת הלקוחות, עלולה לפגוע ביכולת הניטור אחר לקוחות קיימים.

דרישת היחידה לפניות הציבור בבנק ישראל

ביום 9 בפברואר 2020 התקבל מכתב מהיחידה לפניות הציבור בבנק ישראל, שכותרתו דרישה לתיקון פגם בגילוי ללקוחות החברה במסגרתו נדרשה החברה, בין היתר, לבחון את הגילוי הניתן בהודעות הנשלחות מטעם החברה ללקוחותיה. החברה השיבה למכתב ביום 20 בפברואר 2020.

הוראות המפקח על הבנקים

הוראות ניהול בנקאי תקין העתידות להיכנס לתוקף וקיימת להן השפעה על פעילות החברה:

שינויים בהוראות הפיקוח על הבנקים בעקבות יישום החוק להגברת התחרותיות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל

טיוטת הוראות ניהול בנקאי תקין בנושא ניהול אשראי צרכני

ביום 27 באוקטובר 2019 וביום 18 בפברואר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטות הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא ניהול אשראי צרכני.

בהתאם לדברי ההסבר, הצורך בטיוטה עלה לאור הגידול המשמעותי באשראי הניתן למשקי בית, בין היתר, על רקע הריבית הנמוכה, הגידול בצריכה הפרטית וזמינות האשראי מצד מקורות חוץ בנקאיים.

עוד צוין, כי התנהגות שאינה נאותה כלפי לקוחות נמצאת בלב השיח הציבורי והרגולטורי בארץ ובעולם, ועלולה לגרום להתממשות סיכונים משפטיים ורגולטוריים, לנזקי מוניטין ולהפסדים משמעותיים לתאגידים הבנקאיים.

בטיוטה נקבעו שורה של הוראות הקשורות בניהול ושיווק אשראי לאנשים פרטיים, לרבות קביעת מדיניות, נהלים ואסטרטגיה, ואת תפקידי הדירקטוריון וההנהלה הקשורים באחריות על ישום קביעות אלה. הטיוטה שמה דגש על שלושה עקרונות עיקריים: מתן אשראי מבוסס מידע, הוגנות והגינות וניהול סיכון האשראי וסיכוני ציות ברמת לקוח וברמת האשראי הכולל של המלווה.

בטיוטה נקבעו כללים האוסרים על שיווק אגרסיבי של אשראי, וכן נכללו כללי גילוי נאות, חיתום, ניטור ובקרה.

החברה לומדת את הוראות הטיוטה, ואולם אין ביכולתה להעריך את השפעתה, אם וככל שתיכנס לתוקף מחייב.

חוזר בענין הוראות ניהול בנקאי תקין מס' 470 ו- 472 -מנגנון הסטת האחריות (liability shift) ו- EMV.

ביום 22 באוקטובר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים את החוזר, הכולל מנגנון הסטת האחריות (liability shift), לפיו במקרה בו חויב כרטיס חכם בשל עסקאות או פעולות שבוצעו אגב שימוש לרעה, שלא בתקן EMV, הסולק יהיה אחראי להשבת סכום החיוב למנפיק. החוזר נכנס לתוקף ביום 1 בינואר 2019 ולגבי לבתי עסק קטנים (שמחזור העסקאות שלהם מול הסולק אינו עולה על 5 מיליון ש"ח), ביום 1 בינואר 2020.

בימים 3 ו-27 בנובמבר 2019 פורסמו טיוטות הוראות ניהול בנקאי תקין נוספות בעניין זה. התיקונים שמוצעים בטיוטות אלו מתייחסים לנושא קידום תקן EMV בישראל וכוללים, בין היתר, מתווה שיפסיק, בהדרגתיות, ביצוע עסקאות בפרוטוקול התקשורת הקיים או ביצוע עסקאות באמצעות כרטיס חכם ללא קוד סודי, ומעבר לביצוע עסקאות Full EMV. בהתאם למתווה המשק הישראלי אמור לעבור בכללותו ל-Full EMV עד ליום 31 ביולי 2022. הדיונים ביחס לאופן יישום המתווה, לרבות המועדים שבו, מתקיימים בפיקוח על הבנקים ובוועדת כרטיסי חיוב שבבנק ישראל, במקביל.

חוק שירותי תשלום, התשע"ח-2018

בחודש אוקטובר 2016 פרסם הפיקוח על הבנקים מסמך עקרונות בנושא שירותי תשלום, שהתבסס, בין היתר, על הדירקטיבות האירופאיות לשירותי תשלום - PSD (Payment Service Directive) ו- PSD2. מסמך העקרונות נכתב על ידי ועדה בין משרדית שכללה את נציגי בנק ישראל, משרד המשפטים, משרד האוצר ורשות ההגבלים העסקיים. מטרת הוועדה הייתה להסדיר את נושא השימוש באמצעי תשלום מתקדמים וכן להרחיב את השימוש באמצעי תשלום מתקדמים, על מנת להילחם בכלכלה השחורה ועל מנת להגביר את התחרותיות. על בסיס מסמך העקרונות נכתב תזכיר חוק שאושר על ידי ועדת שרים לענייני חקיקה, וביום 31 בדצמבר 2018 עברה הצעת החוק בקריאה השנייה והשלישית.

החוק החדש, שעוסק בהסדרת הפן הצרכני, יחליף את חוק כרטיסי חיוב, והוא חל על כלל שירותי התשלום בשונה מהמצב כיום בו האסדרה היא רק בין הלקוח ומנפיק כרטיס החיוב. בחוק מספר שינויים לעומת החוק הקיים הן בהגנות הצרכניות הקבועות בו והן בסנקציות בגין הפרות צרכניות (סנקציות הכוללות קנסות פליליים ועיצומים כספיים).

ביום 17 בפברואר 2020 אושר תיקון החוק, הדוחה את כניסתו לתוקף בתשעה חודשים, בקריאה שניה ושלישית והוא ייכנס לתוקף ביום 14 באוקטובר 2020.

טיוטת תיקון להוראת נב"ת 325 "ניהול מסגרות אשראי"

ביום 28 באוקטובר 2018 פורסמה טיוטת הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא ניהול מסגרות אשראי. על פי האמור בטיוטה, מוצע להחיל את הוראות הנב"ת גם על מסגרות אשראי בכרטיסי אשראי. כמו כן, תאגיד בנקאי רשאי להעמיד מסגרת אשראי באופן חד צדדי ללקוח בעל מסגרת אשראי בתנאי שלא יחויב בעמלה על העמדת האשראי וכן שהריבית לא תעלה על הריבית שסוכמה עם הלקוח במסגרת האשראי האחרונה שהוסכמה בכתב עם הלקוח. כמו כן, תאגיד בנקאי רשאי לאפשר היווצרות חריגה ממסגרת האשראי, כאשר החריגה בסכום נמוך שהוגדר על ידי התאגיד הבנקאי, בהתאם להערכת ניהול סיכונים, ובכפוף לכללים מסוימים שמצוינים בהוראה. כמו כן, נוסף פרק "הודעות ללקוחות", בו תאגיד בנקאי נדרש לקבוע נהלים למשלוח הודעות ללקוחות בדבר מידת ניצול המסגרת המאושרת על ידי הלקוח. בנוסף לנהלים שיקבעו, על תאגיד בנקאי להודיע ללקוח בהגיעו לניצול של מעל 90% ממסגרת האשראי המאושרת, וכן להגדיר על פי שיקול דעתו מקרים בהם יודיע ללקוח כי עליו לחדול מיצירת חיובים נוספים. כמו כן, נוספה דרישה לפיה בעת משלוח הודעות על התאגיד ליידע את הלקוח אודות צעדים שהתאגיד (בין אם על פי דין או על פי חוזה) רשאי לנקוט בעת חריגה ממסגרת, וכן את פרטי ההתקשרות לבירורים בנוגע לניהול מסגרת האשראי. בהתאם למוצע, התיקון להוראה יכנס לתוקפו, שנה מיום פרסום נוסח סופי של התיקון.

הוראת נב"ת מס' 368 בנושא "יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל"

ביום 26 בפברואר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא יישום סטנדרט של בנקאות פתוחה בישראל. מטרת ההוראה, כפי שפורסם בה, הינה חיזוק השליטה של הלקוח במידע הפיננסי אודותיו ובאופן ביצוע הפעולות בחשבון התשלום שלו, באמצעות שיתוף במידע בנקאי הנמצא בחזקת תאגידים בנקאיים וסולקים עם ספקי צד ג'.

ההוראה קובעת את הדרישות מבנקים ומסולקים בתפקידם כמנהלי חשבון תשלום, כמקור מידע וכספקי צד ג'.

מגזרי פעילות – פרטים נוספים

לקבוצה שני מגזרי פעילות עיקריים: מגזר הנפקת כרטיסי אשראי ומגזר סליקת כרטיסי אשראי.

מגזר ההנפקה

כללי

החברה מנפיקה כרטיסי אשראי ללקוחות (מחזיקי כרטיסי אשראי) המשתמשים בהם לתשלום עבור מוצרים ושירותים הנרכשים בבתי עסק שונים.

כאשר לקוח מעוניין לקבל כרטיס אשראי, עליו לחתום על חוזה מול הסולק המנפיק.

החברה המנפיקה גובה עמלות שונות מגורמים המעורבים בעסקה: ממחזיק הכרטיס גובה החברה עמלה עבור הנפקת הכרטיס ותפעולו השוטף, ואילו מהסולק, לאחר אישור עסקאות שבוצעו באמצעות כרטיסיה, גובה החברה עמלה צולבת המנוכה מסך תמורת העסקה שמועברת ממנה לסולק.

נכון להיום, כאל מנפיקה כרטיסי אשראי מהמותגים: "ויזה", "דיינרס" (בבלעדיות), ו"מסטרקארד".

כרטיסי האשראי המונפקים על ידי החברה נחלקים ל-2 קבוצות עיקריות:

1. כרטיסים בנקאיים - מונפקים על ידי החברה ללקוחות של בנקים עימם התקשרה החברה בהסדר הנפקה משותפת. כרטיסים אלו מונפקים ומתופעלים על ידי החברה והיא הנושאת בנזקים הנובעים מזיוף וגניבה בגינם. מנגד, הבנקים מעמידים אשראי ללקוח ונושאים במלוא סיכון האשראי, על כל המשתמע מכך.

2. כרטיסים חוץ-בנקאיים: מונפקים ללקוחות על ידי החברה באופן ישיר. בהתאם, החברה, באמצעות חברות בנות, היא הגורם שמעמיד ללקוח אשראי והיא הנושאת במכלול הסיכונים הנובעים מהפעילות באותם כרטיסים. האשראי הניתן על ידי החברה כולל הלוואות, פריסות תשלומים בגין עסקאות עבר (כגון: חיוב נדחה, עסקת קרדיט), משיכת מזומנים ועוד.

מוצרים ושירותים

כאמור, החברה מנפיקה ומתפעלת כרטיסי אשראי מהמותגים "ויזה", "מסטרקארד" ו"דיינרס". חלק מהכרטיסים המונפקים הינם בנקאיים וחלקם חוץ בנקאיים ומשמשים לרכישות מוצרים ושירותים וכן למשיכת מזומנים.

בנוסף, מציעה החברה ללקוחותיה הלוואות שונות לכל מטרה, כולל "הלוואות ללא כרטיס" והלוואות לרכישת רכב באמצעות חברת שלמה כאל בע"מ, תכניות פריסת חיובים (כגון חיובים נדחים, עסקאות קרדיט, אשראי מתגלגל, חיוב חודשי קבוע, חיוב חודשי בהתאם לבקשת הלקוח – Cal Choice ועוד) וכן כרטיסים נטענים.

שווקים עיקריים ודרכי הפצה

לקוחות החברה במגזר זה הינם מחזיקי כרטיס אשראי, ביניהם לקוחות פרטיים, עובדי תאגידים גדולים ועסקים.

החברה עמלה להגדיל את שיעור מחזיקי הכרטיסים החוץ בנקאיים, בעיקר במסגרת מועדוני לקוחות, בכפוף לבדיקת יכולת הפירעון של כל לקוח אפשרי.

נכון למועד פרסום הדוח, לא קיים במגזר לקוח שהכנסות המגזר ממנו היוו 10% או יותר מסך הכנסות המגזר.

השיווק וההפצה במגזר ההנפקה נעשים בעיקר באמצעות הגברת שיתוף הפעולה עם הבנקים בהסדר וכן עם מועדוני לקוחות. הראשונים מהווים עבור החברה "רצפת גיוס" לצירוף לקוחות בנקאיים לשורותיה, והאחרונים - לצירוף לקוחות חוץ בנקאיים. הפצת הכרטיסים החוץ בנקאיים מתבססת, בדרך כלל, על הסכמים עם חברות לקידום מכירות, המפעילות את עמדות ההפצה ברצפות המכירה.

צירוף לקוחות מועדונים מקנה למצטרפים, על-פי רוב, הנחות והטבות במגוון בתי עסק.

המועדונים העיקריים כיום הינם שופרסל, FlyCard, Cal 365, Cal – H&O ו- Powercard. בנוסף, החברה הקימה מועדונים שונים הפונים לבעלי מקצועות חופשיים כמו רואי חשבון ועורכי דין.

לצורך הנפקת כרטיסים בנקאיים, קשורה החברה בהסכמים עם בנקים שונים על מנת שיציעו ללקוחותיהם את כרטיסי האשראי של החברה. פרט לאמור לעיל, מקיימת החברה שיתופי פעולה שיווקיים עם עסקים מובילים בארץ ומפעילה ערוצי פרסום ושיווק באמצעי התקשורת השונים ובאמצעות דוכני מכירות.

לחברה אתר אינטרנט פעיל שכתובתו: www.cal-online.co.il המספק מידע אודות מוצרי החברה ושירותיה, מבצעים, הנחות והטבות ומאפשר גישה לחשבונות מחזיקי כרטיסים לשם מעקב ובקרה אודות פעולותיהם. בנוסף, החברה מפעילה אפליקציה לטלפונים חכמים המאפשרת מעקב אחר עסקאות הלקוח ומידע אודות שירותי החברה, הטבות והנחות שונות.

הכנסות והוצאות

החברה מייחסת למגזר ההנפקה את מלוא ההכנסות וההוצאות הנובעות מהנפקת כרטיסים (בנקאיים וחוץ בנקאיים), מצירוף לקוחות חדשים והטיפול השוטף בהם ומעסקאות הנעשות בכרטיסי אשראי, בכל שלבי העסקה, ממועד רכישת המוצר או השירות ועד העברת התמורה לכל הגורמים הקשורים לעסקה.

ההכנסות העיקריות הינן:

1. עמלה צולבת המשולמת לחברה, בתפקידה כמנפיקה, על ידי סולק אשר סלק עסקה שבוצעה בכרטיס אותו הנפיקה.
2. עמלות הנגבות ממחזיקי כרטיסים כגון: דמי כרטיס, עמלת חיוב נדחה ועמלת המרת מטבע בגין רכישות המבוצעות במט"ח.
3. הכנסות מימון הנובעות לחברה ממתן אשראי, על צורותיו השונות, ללקוחות.
4. הכנסות מהנפקת כרטיס אשראי משולם מראש (Pre-Paid).

ההוצאות העיקריות המשויכות למגזר זה הינן הוצאות תפעול הקשורות לכרטיסים המונפקים, הוצאות מכירה, שיווק ופרסום, הוצאות מבצעי מתנות, דיוור מידע ללקוח, הוצאות בגין הפסדי אשראי, תשלומים לבנקים, הוצאות פחת והוצאות שכר.

תחרות

מתחרותיה של החברה במגזר ההנפקה הן קבוצת ישראכרט וחברת מקס איט פיננסים.

במסגרת התחרות במגזר, מתחרה החברה על צירוף לקוחות חדשים, חסרי כל כרטיס אשראי, או בעלי כרטיס אשראי של חברה מתחרה וכן פועלת בדרכים שונות לשמר לקוחות קיימים ולמנוע מהם לעזוב לטובת מתחרותיה.

בנוסף, החברה פועלת ומשקיעה מאמצים ניכרים בשיווק ומתן הנחות והטבות למחזיקי הכרטיסים שלה על מנת שיבצעו באמצעותם את עיקר רכישותיהם ומציעה להם שירותי אשראי מגוונים, כחלופה או כתוספת, לאשראי בנקאי רגיל.

כמו כן, היקף השימוש בכרטיסי אשראי בישראל מצוי בעליה מתמדת. בפרט, חל בשנים האחרונות גידול בפעילות סחר אלקטרוני (E-Commerce) ברשת האינטרנט, כאשר מחזורי הרכישות המבוצעים באופן מקוון, ובכלל זה באמצעות טלפונים חכמים, מצויים בצמיחה משמעותית בשנים האחרונות.

דרכי פעילותה העיקריים של החברה מול מתחרותיה מתפרסות על פני מספר תחומים וביניהם:

1. שיפור השירות ללקוחות קיימים ולשימורם בחברה.
2. פעולות שיווק וקידום מכירות כולל פרסום, מתן הטבות, הנחות ומבצעים שונים למחזיקים.
3. פיתוח מוצרים ושירותים חדשים שיענו על דרישות הלקוחות השונים (פרטיים ובתי עסק) ועל צרכי השוק המשתנים.

לפרטים נוספים אודות התחרות במגזר ההנפקה ראה עמוד 20 לעיל.

גורמי הצלחה קריטיים:

לחברה קיימים מספר גורמים חיוביים המשפיעים על מעמדה התחרותי במגזר ועיקרם: מוצרים ושירותים הפונים לקהל לקוחות מגוון, תדמית החברה ומותגיה, הון אנושי איכותי ומנוסה, מערך ניהול סיכונים יעיל ומפותח, מערכות מידע ותשתיות מתקדמות, התקשרות בהסכם ארוך טווח עם בנקים בהסדר להנפקת כרטיסים, יכולת להנפיק כרטיסי אשראי ממותגים מובילים ("ויזה", "מסטרקארד" ו"דיינרס"), מערכת הסכמים ענפה עם מועדוני לקוחות בעלי חתכי אוכלוסייה מגוונים, מבנה הון חזק, יכולת ללוות כספים מגופים פיננסיים בתנאים נוחים.

מנגד, קיימים לחברה מספר גורמים המשפיעים לשלילה על מעמדה התחרותי ובראשם: פיתוח אמצעי תשלום חלופיים העשויים להוריד את הביקוש להנפקת כרטיסי אשראי, כניסת גורמים קמעונאיים לתחום הנפקת כרטיסים, ושינויים רגולטורים תכופים ומשמעותיים, בעיקר מצד המפקח על הבנקים והממונה על התחרות (בשמו הקודם: ממונה על הגבלים עסקיים), כגון הורדת שיעור העמלה הצולבת, הסדרי הנפקה בכרטיסי חיוב מיידי ועוד.

חסמי כניסה

גוף המעוניין להיכנס לפעילות במגזר ההנפקה עומד בפני מספר חסמים שהעיקריים שבהם הינם: עמידה בתנאי כשירות מסוימים לצורך קבלת רישיון מארגון בינלאומי להנפקת כרטיסים ממותג כלשהו; קיום מערך תפעולי נרחב, עתיר עלויות, כולל מערכות מידע ושירות לקוחות מתקדמות; השקעה גדולה ורציפה בערוצי שיווק, הפצה ומכירה בפריסה ארצית, בפרט ערוצי הפצה מול בנקים ומועדוני לקוחות; חוסן פיננסי המאפשר גיוס אשראי בתנאי שוק עדיפים; החזקת שליטה במנפיק מצד תאגיד איתן לצורך הכרות ע"י ארגונים בינלאומיים וחברות בהם; קבלת ערבויות מהתאגיד השולט; קיום מערכת יעילה ומפותחת לדירוג סיכוני אשראי; צורך בהון מינימלי על מנת לעמוד בהוראות המפקח על הבנקים בנושא יחס הון לרכיבי סיכון.

מוצרים תחליפיים

לכרטיסי אשראי קיימים מוצרים תחליפיים רבים, החל ממוצרים תחליפיים מסורתיים כגון מזומן, המחאות, העברות בנקאיות, הוראות קבע, תווי קנייה, כרטיסים נטענים ואשראי מבנקים ומחברות אשראי חוץ בנקאי וכלה במוצרים תחליפיים עתירי טכנולוגיה, זמינות ונוחות כמו: תשלום באמצעות הטלפון החכם (לרבות, בין היתר, באפליקציות תשלום המופעלות על ידי תאגידים בנקאיים בישראל) ושירות ה"ארנק הדיגיטלי".

מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים

החברה פועלת במסגרת חוקים, תקנות והנחיות רגולטוריות אשר חלות על מערכת הבנקאות בישראל, מצד גורמי פיקוח שונים, ובכללם: הפיקוח על הבנקים, הממונה על התחרות ועוד. מגבלה עיקרית שחלה על המגזר הינה מגבלת לווה בודד, קבוצת לווים וחבות כל שש קבוצות הלווים הגדולות. במסגרת הוראות ניהול בנקאי תקין חלה מגבלה על גובה החבות המותרת ללווה, לקבוצת לווים ולסך החבות הכוללת לשש קבוצות הלווים הגדולות בחברה. למגבלות אלה עלולה להיות השלכה על אופן והיקף פעילות המגזר עם אותם לקוחות.

ליום 31 בדצמבר 2019 לא הייתה כל חריגה מהמגבלות האמורות.

יעדים ואסטרטגיה עסקית

הובלת שוק ההנפקה, הן באמצעות מיצוי הערוץ הבנקאי דרך הצעת פתרונות המותאמים לצרכי לקוח, והן באמצעות גיוס כרטיסים בערוץ החוץ-בנקאי, במועדוני הלקוחות הקיימים ובאמצעות יצירת שיתופי פעולה עם גופים שונים להקמת מועדוני לקוחות נוספים.

כמו-כן, החברה פועלת על מנת להפוך לשחקן משמעותי בתחום האשראי הצרכני כאשר גיוס כרטיסים חוץ בנקאיים מהווה תשתית לגיוס אשראי צרכני ולמיצובה של החברה כגוף הנותן שירותי אשראי מגוונים (לרבות באמצעות כרטיסי אשראי).

מגזר הסליקה

כללי

בפעילות הסליקה, סולק מבטיח לבית עסק הסולק עימו כי, בכפוף להסכם ביניהם, הוא יפרע את החיובים בגין עסקאות רכישת מוצר או שירות שביצעו מחזיקי כרטיסים אצלו, שאושרו על ידו ונבדקו מול המנפיק. עבור הסליקה של חיובי העסקאות הנ"ל גובה חברת הסליקה "עמלת בית עסק".

חברת סליקה הינה תאגיד החבר בארגון בינלאומי שמעניק זיכיון של מותג כרטיס אשראי מסוים ולרוב היא גם גוף פיננסי.

התחרות במגזר הסליקה בארץ עזה ומקיפה את 3 קבוצות כרטיסי האשראי בארץ: כאל (לרבות דיינרס), ישראכרט (לרבות אמריקן אקספרס) ומקס.

החברה קשורה בהסכמי סליקה עם עסקים במגוון ענפי משק ומציעה נוסף לכך, בין היתר באמצעות חברה בת, שירותים פיננסים כמו מתן הלוואות; תשלום מקדמות על חשבון יתרות זיכויים עתידיים שבתי עסק צפויים לקבל בגין שוברי עסקאות רגילות; שירותי ניכיון לבתי עסק, קרי זיכוי העסק בתשלום מיידי אחד בניכוי עמלה כנגד שוברי עסקאות רגילות ועסקאות תשלומים וכן תכניות שונות להקדמת מועד הזיכוי הרגיל של העסק בתמורה לעמלה.

שווקים ודרכי הפצה

לקוחות החברה במגזר הם בתי עסק במגוון ענפים הקשורים עמה בהסכמי סליקה, כולל רשתות ארציות. אותם בתי עסק מכבדים כרטיסי אשראי מאחד או יותר מהמותגים הבאים: "ויזה", "מסטרקארד" ו"דיינרס".

לקוחות נוספים במגזר הינם עסקים המבקשים שירותי ניכיון שוברים, קבלת הלוואות, הקדמת תשלומים וקבלת מקדמות.

נכון למועד פרסום הדוח, אין במגזר הסליקה לקוח בודד אשר הכנסות המגזר ממנו הינן 10% או יותר מסך הכנסותיו.

עיקר מאמצי השיווק במגזר הסליקה מופנה לבתי עסק, כולל רשתות (לרוב, רשת מתקשרת עם סולק יחיד עבור כל סניפיה) תוך התמקדות בצרכיהם.

שיווק שירות הסליקה לעסקים נעשה בעיקר באמצעות אנשי מכירות של החברה, המשמשים כאנשי קשר עם אותם עסקים גם לאחר הצטרפותם. בנוסף, מפעילה החברה אתר אינטרנט ייחודי לבתי עסק הכולל מתן מידע אודות פירוט זיכויים וחיובים קודמים ועתידיים, הזמנת דוחות וחשבוניות ברמת בית עסק בדיד וברמת רשת וקבלתם בכספת מאובטחת ועוד. שיווק שירותי הסליקה נעשה גם באמצעות חברת גמא (לפרטים אודות הסכם עמה ראה לעיל בפרק זה "הסכמים מהותיים" וכן באמצעות חברה העוסקת בתחום אספקת מסופי אשראי (לפרטים אודות הסכם עמה ראה פרק הסכמים מהותיים לדוח זה).

מטרותיה המרכזיות של החברה בפעילות השיווק הינן: שימור בתי עסק קיימים כלקוחותיה; שיפור וחיזוק תדמיתה; גיוס עסקים חדשים לשורותיה והרחבת סל השירותים אותו היא מציעה.

הכנסות והוצאות

למגזר מיוחסות כל ההכנסות המתקבלות מבתי עסק וכל ההוצאות הכרוכות בגיוס עסקים ובטיפול השוטף בהם. להלן פירוט ההכנסות העיקריות במגזר:

1. הכנסה ממרווח הסליקה, קרי עמלת בית עסק בניכוי עמלה צולבת (שנזקפת למגזר ההנפקה).
2. הכנסות מעמלות שירות הנגבות מבתי עסק כגון: עמלת הצטרפות, עמלת אימות פרטים, דמי ניהול, עמלת הקמת הלוואה ועוד.
3. הכנסות בגין שירותי ניכיון והקדמת תשלומים לבתי עסק.

ההוצאות העיקריות המיוחסות למגזר הינן עמלה צולבת למנפיק הכרטיס, הוצאות גיוס עסקים ושימורם, הוצאות פרסום משותף עם בתי עסק, הוצאות הפקה ומשלוח של הודעות זיכוי, דמי מחזור, עמלות תפעוליות לבנקים ולשב"א, שכר עובדים ועוד.

תחרות

מגזר הסליקה מאופיין ברמת תחרות גבוהה בין הסולקים. השחקנים במגזר הם: קבוצת כאל הסולקת כרטיסי אשראי מסוג "ויזה", "מסטרקארד", "דיינרס" (בבלעדיות) ו"ישראכרט", קבוצת ישראכרט הסולקת את המותגים "ישראכרט", "מסטרקארד", "ויזה", ו"אמריקן אקספרס" (בבלעדיות) וחברת מקס אשר סולקת את המותגים "ויזה", "מסטרקארד" ו"ישראכרט".

תמורות רגולטוריות שונות, המפורטות בפרק מגבלות חקיקה ותקינה הנוגעים לפעילות החברה (עמוד 188) עשויות להביא לכניסתם של סולקים נוספים ולהגברת התחרות במגזר.

החברה מתחרה על מנת להרחיב את מעגל העסקים המקבלים ממנה שירותי סליקה ושירותים משלימים ומתמקדת בגיוס עסקים חדשים בהסכמי סליקה, ובשימור בתי עסק קיימים כלקוחותיה תוך השקעת מאמצי שיווק ומכירה ניכרים.

היבט נוסף של התחרות במגזר נוגע לפיתוח מוצרים ושירותים פיננסים ותפעוליים לבתי העסק אשר יביאו לעליה בהיקף המחזור של אותם עסקים מול החברה (ראה סעיף מוצרים ושירותים).

על מנת להתמודד עם התחרות במגזר ולחזק את נאמנות בתי העסק כלפיה נוקטת החברה בפעולות הבאות: מדיניות תעריפים תחרותית; השקעת משאבים לשיפור השירות לבתי עסק ולשימורם תוך התאמת המוצרים והשירותים לצרכי העסק; הגברת שיתופי פעולה עם בתי עסק; הפעלת מערך שירות ומערך שיווק ומכירה יעילים שיכולים לתת פתרונות לבתי עסק ולענות על צרכיהם המשתנים; שיווק סל מוצרים כולל לבתי עסק תוך הגדלת נתח השוק במגזר.

גורמי הצלחה קריטיים

לחברה קיימים מספר גורמים חיוביים המשפיעים על מעמדה התחרותי בענף:

ניסיון מצטבר בתחום סליקת כרטיסי אשראי; מערך שירות יעיל במתן פתרונות הולמים לבתי עסק; מערכות מידע ותשתית מתקדמות; מערך ניהול סיכונים מקצועי ויעיל; הון אנושי איכותי ומנוסה; מערך שיווק ומכירה נרחב ויעיל המאפשר גיוס לקוחות ושימורם; מותג בעל עוצמה ומוניטין; פיתוח והרחבה תמידיים של סל המוצרים והשירותים; קיומם של הסכמי סליקה צולבת בין כל הסולקים בארץ; קבלת רישיון מארגונים בינלאומיים לסליקת מותגיהם; קיום ופריסה של מערך תקשורת המאפשר סליקה או תקשורת עם שב"א; מבנה הון יציב ותזרים מזומנים חיובי.

גורמים שליליים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה הינם: שיפורים טכנולוגיים היוצרים אמצעי תשלום חליפיים העלולים להקטין את השימוש בכרטיסי אשראי; הנחיות רגולטוריות בקשר עם מתג הסליקה והאפשרות העומדת בפני עסקים להחליף סולקים שונים, על פי רצונם, במותגים המובילים: "ויזה", "מסטרקארד" ו"ישראכרט".

חסמי כניסה

החסמים העיקריים העומדים בפני חברה המעוניינת להיכנס למגזר הסליקה הינם: קבלת רישיון מארגון בינלאומי בעל מותג כרטיס אשראי אותו מעוניינים לסלוק. קבלת רישיון, כאמור, דורשת עמידה בתקנים עסקיים ופיננסים להבטחת הפעילות; פריסה של מערך תקשורת נרחב שיאפשר סליקה On-line, או לחילופין התקשרות מול שב"א שהינה בעלת מערך כזה; קיומה של מערכת מידע אמינה ויציבה לניהול התחשבנות (Billing); אמצעים כספיים, ניסיון וידע לצורך השקעה בטכנולוגיה, ובמערכי תפעול, פרסום ושיווק; סליקה בהיקפים ניכרים לצורך החזר ההשקעה בתשתיות הסליקה; דרישות הון עצמי מינימלי; מערך שירות לקוחות, מכירות וגיוס לקוחות רחבים ויעילים.

מוצרים תחליפיים

קיימים אמצעי תשלום תחליפיים רבים לכרטיסי אשראי החל ממזומן, הוראות קבע, העברות בנקאיות, תווי קנייה ושיקים וכלה בתשלום באמצעות טלפון חכם ו"ארנק דיגיטלי". אשראי בנקאי וחוץ בנקאי וכן שירות ניכיון שיקים מהווים מוצר תחליפי לאשראי ושירותים פיננסיים אחרים הניתנים ע"י החברה.

יעדים ואסטרטגיה עסקית

יעדה הראשי של החברה הוא לשווק סל מוצרים כולל לבתי העסק, תוך הגדלת נתח השוק שלה במגזר הסליקה. כמו כן, החברה פועלת לפיתוח ושיווק מוצרים נוספים שיוצעו על ידה לבתי עסק, בנוסף לאלו המוצעים כיום.

עונתיות

העונתיות במגזר ההנפקה ובמגזר הסליקה נגזרת מזו שבצריכה הפרטית בישראל, עליה מבוססות העסקאות בכרטיסי אשראי. כתוצאה מכך, ניתן לראות גידול בצריכה ובשימוש בכרטיסי חיוב בעיקר בתקופות חגי תשרי, פסח וחופשות אחרות.

הליכים משפטיים

תביעות תלויות נגד החברה

נגד החברה ונגד חברות מאוחדות שלה תלויות ועומדות תובענות שונות, ובכלל זה תובענות ייצוגיות ובקשות להכיר בתובענות כתובענות ייצוגיות, שהגישו נגדם לקוחות החברה וחברות המאוחדות שלה, לקוחות לשעבר וכן צדדים שלישיים שונים, שראו את עצמם נפגעים או ניזוקים מפעילות החברה והחברות המאוחדות שלו במהלך העסקים הרגיל שלהם. בין היתר, עולות בתובענות אלה טענות בדבר חיובים שלא כדין ו/או שלא על-פי המוסכם וחיוב חשבונות שלא כדין. לדעת הנהלת החברה, המתבססת, בין היתר, על חוות דעת משפטיות, נכללו בדוחות הכספיים הפרשות נאותות, אם נדרשו.

בביאור 23 ב' לדוחות כספיים מתוארות תובענות מהותיות אשר תלויות ועומדות נגד החברה והחברות המאוחדות שלה.

הליכי גביית חובות

במסגרת מדיניות החברה והחברות המאוחדות שלה לגבות חובות, במהלך עסקיהם הרגיל, הן נוקטות הליכים משפטיים לגביית החובות, המגיעים להם מחייבים וממי שערבו להם לפרעון חובות החייבים, לרבות מימוש בטוחות, שניתנו להם על ידי החייבים או צדדים שלישיים כלשהם. בכלל האמור לעיל, ננקטים הליכים של כינוס נכסים, פירוק, תפיסת נכסים משועבדים וכיוצ"ב.

הליכים משפטיים מהותיים שהסתיימו בשנת 2019

לעניין הליכים משפטיים שהסתיימו בשנת 2019, ראה סעיף ב' לביאור 23 - התחייבויות תלויות והתקשרויות.

נספחים לדוח השנתי

שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של החברה והחברות המאוחדות שלה וניתוח השינויים בהכנסות והוצאות ריבית

	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017		
	יתרה ממוצעת[1]	הכנסות (הוצאות) מימון	שיעור הכנסה (הוצאה)	יתרה ממוצעת[1]	הכנסות (הוצאות) מימון	שיעור הכנסה (הוצאה)	יתרה ממוצעת[1]	הכנסות (הוצאות) מימון	שיעור הכנסה (הוצאה)
	במיליוני ש"ח		באחוזים	במיליוני ש"ח		באחוזים	במיליוני ש"ח		באחוזים
נכסים נושאי ריבית									
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי[2]	7,624	540	7.08	6,862	489	7.13	6,091	447	7.33
מזומנים ופקדונות בבנקים	70	–	–	43	–	–	53	–	–
נכסים אחרים	1	–*	–	1	–*	–	1	–*	–
סך הכל נכסים נושאי ריבית	**7,695**	**540**	**7.02**	**6,906**	**489**	**7.08**	**6,145**	**447**	**7.27**
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי – ללא ריבית	9,315	–		7,824	–		6,674	–	
נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית[3]	430	–		269	–		250	–	
סך כל הנכסים	**17,440**	**540**		**14,999**	**489**		**13,069**	**447**	
התחייבויות נושאות ריבית									
אשראי מתאגידים בנקאיים	(5,731)	(34)	0.60	(4,595)	(24)	0.52	(3,954)	(20)	0.49
כתבי התחייבות נדחים	(34)	(1)	3.58	(52)	(1)	3.34	(110)	(4)	3.63
התחייבויות אחרות	–*	–	–	–	–	–	–	–	–
סך הכל התחייבויות נושאות ריבית	**(5,765)**	**(35)**	**0.61**	**(4,647)**	**(25)**	**0.55**	**(4,064)**	**(24)**	**0.58**
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	(9,446)	–		(8,243)	–		(7,115)	–	
התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית	(401)	–		(361)	–		(314)	–	
סך כל ההתחייבויות	**(15,612)**	**(35)**		**(13,251)**	**(25)**		**(11,493)**	**(24)**	
סך כל האמצעים ההוניים	1,828			1,748			1,576		
סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים	17,440			14,999			13,069		
פער הריבית			6.41			6.53			6.69

* מייצג סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

הערות לטבלה ראה בעמוד 200.

	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017		
	יתרה ממוצעת[1]	הכנסות (הוצאות) מימון	שיעור הכנסה (הוצאה)	יתרה ממוצעת[1]	הכנסות (הוצאות) מימון	שיעור הכנסה (הוצאה)	יתרה ממוצעת[1]	הכנסות (הוצאות) מימון	שיעור הכנסה (הוצאה)
	במיליוני ש"ח		באחוזים	במיליוני ש"ח		באחוזים	במיליוני ש"ח		באחוזים
מטבע ישראלי לא צמוד									
סך נכסים נושאי ריבית[2]	7,310	532	7.27	6,520	476	7.30	5,740	436	7.60
סך נכסים לא נושאים ריבית[3]	9,522	–	–	7,860	–	–	6,724	–	–
סך התחייבויות נושאות ריבית	(5,767)	(35)	0.61	(4,649)	(25)	0.55	(4,037)	(23)	0.56
סך התחייבויות לא נושאות ריבית	(9,588)	–	–	(8,347)	–	–	(7,196)	–	–
פער הריבית			**6.66**			**6.75**			**7.04**
מטבע ישראלי צמוד מדד									
סך נכסים נושאי ריבית[2]	374	8	2.26	370	13	3.49	380	11	2.73
סך נכסים לא נושאים ריבית[3]	75	–	–	80	–	–	58	–	–
סך התחייבויות נושאות ריבית	–	–	–	(3)	–	–	(30)	(1)	2.37
סך התחייבויות לא נושאות ריבית	(98)	–	–	(91)	–	–	(62)	–	–
פער הריבית			**2.26**			**3.49**			**0.36**
מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)									
סך נכסים נושאי ריבית[2]	11	–*	–	16	–*	–	25	–*	–
סך נכסים לא נושאים ריבית[3]	148	–	–	153	–	–	142	–	–
סך התחייבויות נושאות ריבית	2	(–*)	–	5	(–*)	–	3	(–*)	–
סך התחייבויות לא נושאות ריבית	(161)	–	–	(166)	–	–	(171)	–	–
פער הריבית			**–**			**–**			**–**
סך פעילות									
סך נכסים נושאי ריבית[2]	7,695	540	7.02	6,906	489	7.08	6,145	447	7.27
סך נכסים לא נושאים ריבית[3]	9,745	–	–	8,093	–	–	6,924	–	–
סך התחייבויות נושאות ריבית	(5,765)	(35)	0.61	(4,647)	(25)	0.55	(4,064)	(24)	0.58
סך התחייבויות לא נושאות ריבית	(9,847)	–	–	(8,604)	–	–	(7,429)	–	–
פער הריבית			**6.41**			**6.53**			**6.69**
תשואה נטו (4) על נכסים נושאי ריבית			**6.56**			**6.71**			**6.89**

הערות לטבלה ראה בעמוד הבא.

	שנת 2019 לעומת שנת 2018			שנת 2018 לעומת שנת 2017		
	גידול (קיטון) בגלל שינוי			גידול (קיטון) בגלל שינוי		
	כמות	מחיר	שינוי נטו	כמות	מחיר	שינוי נטו
ניתוח השינויים בהכנסות ריבית						
נכסים נושאי ריבית						
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	54	(3)	51	55	(13)	42
מזומנים ופקדונות בבנקים	–	–	–	–	–	–
נכסים אחרים	(*–)	(*–)	(*–)	*–	*–	*–
סך כל הכנסות הריבית	**54**	**(3)**	**51**	**55**	**(13)**	**42**
ניתוח השינויים בהוצאות הריבית						
אשראי מתאגידים בנקאיים	(7)	(4)	(11)	(3)	(1)	(4)
כתבי התחייבות נדחים	1	(*–)	1	2	1	3
התחייבויות אחרות	–	–	–	–	–	–
סך כל הוצאות הריבית	**(6)**	**(4)**	**(10)**	**(1)**	**–**	**(1)**
סך הכנסות ריבית, נטו	**48**	**(7)**	**41**	**54**	**(13)**	**41**

1. על בסיס יתרות לתחילת החודשים (במגזר מטבע ישראלי לא צמוד - על בסיס יתרות יומיות).
2. לפני ניכוי היתרה המאזנית הממוצעת של הפרשות להפסדי אשראי. לרבות יתרות בגין עסקאות בכרטיסי אשראי שהונפקו על ידי החברה אשר בוצע בגינן ניכיון ולרבות חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית.
3. לרבות נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית ובניכוי הפרשה להפסדי אשראי.
4. תשואה נטו - הכנסות ריבית נטו לחלק לסך הנכסים נושאי הריבית.

* מייצג סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

מאזן מאוחד - מידע רב רבעוני

שנה	2019				2018			
רבעון	4	3	2	1	4	3	2	1
	במיליוני ש"ח							
נכסים:								
מזומנים ופיקדונות בבנקים	67	121	44	47	46	35	45	44
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	18,324	17,966	16,571	16,365	15,443	14,962	14,361	14,592
ניירות ערך	53	53	53	53	53	53	53	53
השקעה בחברה כלולה	12	12	12	12	12	12	12	12
בניינים וציוד	375	352	339	331	323	297	284	269
נכסים אחרים	328	333	337	325	138	151	154	158
סך כל הנכסים	**19,159**	**18,837**	**17,356**	**17,133**	**16,015**	**15,510**	**14,909**	**15,128**
התחייבויות:								
אשראי מתאגידים בנקאיים	6,594	6,398	5,783	5,546	4,883	4,705	4,514	4,411
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	10,272	10,175	9,363	9,272	8,861	8,543	8,228	8,622
כתבי התחייבות נדחים	28	34	34	34	41	47	47	47
התחייבויות אחרות	444	404	404	412	392	414	361	340
סך כל ההתחייבויות	**17,338**	**17,011**	**15,584**	**15,264**	**14,177**	**13,709**	**13,150**	**13,420**
סך הכל הון	1,821	1,826	1,772	1,869	1,838	1,801	1,759	1,708
סך כל ההתחייבויות וההון	**19,159**	**18,837**	**17,356**	**17,133**	**16,015**	**15,510**	**14,909**	**15,128**

דוח רווח והפסד מאוחד – מידע רב רבעוני

שנה	2019				2018			
רבעון	4	3	2	1	4	3	2	1
	במיליוני ש"ח							
הכנסות								
מעסקאות בכרטיסי אשראי	352	358	333	313	320	323	301	282
הכנסות ריבית, נטו	130	125	130	120	120	116	117	111
הכנסות מימון שאינן מריבית	2	2	(1)	(1)	2	4	(1)	3
סך כל ההכנסות	**484**	**485**	**462**	**432**	**442**	**443**	**417**	**396**
הוצאות								
בגין הפסדי אשראי	30	54	29	34	38	48	30	40
תפעול	161	146	156	154	148	140	131	138
מכירה ושיווק	135	118	116	116	118	112	110	99
הנהלה וכלליות	20	20	18	20	20	18	17	19
תשלומים לבנקים	66	70	66	58	70	66	63	60
סך כל ההוצאות	**412**	**408**	**385**	**382**	**394**	**384**	**351**	**356**
רווח לפני מיסים	**72**	**77**	**77**	**50**	**48**	**59**	**66**	**40**
הפרשה למיסים על הרווח	20	19	23	13	12	16	17	11
רווח לאחר מיסים	**52**	**58**	**54**	**37**	**36**	**43**	**49**	**29**
חלק החברה ברווחים של חברה כלולה לאחר השפעת המס	–*	–*	–*	–*	(–*)	(–*)	(–*)	(–*)
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה	**52**	**58**	**54**	**37**	**36**	**43**	**49**	**29**
רווח בסיסי ורווח מדולל למניה רגילה בש"ח:								
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה	47.4	52.4	49.4	33.4	33.3	39.3	44.0	26.6
הערך הנקוב של הון המניות המשוקלל (בש"ח)	109.8	109.8	109.8	109.8	109.8	109.8	109.8	109.8

* מייצג סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

דוח רווח והפסד מאוחד – מידע רב תקופתי

	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר				
	2019	2018	2017	2016	2015
	במיליוני ש"ח				
הכנסות					
מעסקאות בכרטיסי אשראי	1,356	1,226	1,074	984	930
הכנסות ריבית, נטו	505	464	423	362	290
הכנסות מימון שאינן מריבית	2	8	14	276	19
סך כל ההכנסות	**1,863**	**1,698**	**1,511**	**1,622**	**1,239**
הוצאות					
בגין הפסדי אשראי	147	156	126	74	34
תפעול	617	557	483	540	449
מכירה ושיווק	485	439	313	278	245
הנהלה וכלליות	78	74	65	69	64
תשלומים לבנקים	260	259	234	219	207
סך כל ההוצאות	**1,587**	**1,485**	**1,221**	**1,180**	**999**
רווח לפני מיסים	**276**	**213**	**290**	**442**	**240**
הפרשה למיסים על הרווח	75	56	80	150	76
רווח לאחר מיסים	**201**	**157**	**210**	**292**	**164**
חלק החברה ברווחים של חברה כלולה לאחר השפעת המס	*–	(*–)	1	*–	1
רווח נקי המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה	–	–	–	–	16
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה	**201**	**157**	**211**	**292**	**149**
רווח בסיסי ורווח מדולל למניה רגילה בש"ח:					
רווח נקי המיוחס לבעלי מניות החברה	183.1	143.0	192.2	266.0	135.7
הערך הנקוב של הון המניות המשוקלל (בש"ח)	109.8	109.8	109.8	109.8	109.8

* מייצג סכום הנמוך מ - 1 מיליון ש"ח.

מאזן מאוחד – מידע רב תקופתי

	31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2017	31 בדצמבר 2016	31 בדצמבר 2015
			במיליוני ש"ח		
נכסים:					
מזומנים ופקדונות בבנקים	67	46	52	49	37
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	18,618	15,699	13,760	12,119	10,767
הפרשה להפסדי אשראי	(294)	(256)	(203)	(155)	(132)
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו	18,324	15,443	13,557	11,964	10,635
ניירות ערך	53	53	53	53	–
השקעה בחברה כלולה	12	12	12	11	11
בניינים וציוד	375	323	262	226	200
נכסים אחרים	328	138	115	113	108
סך כל הנכסים	**19,159**	**16,015**	**14,051**	**12,416**	**10,991**
התחייבויות:					
אשראי מתאגידים בנקאיים	6,594	4,883	4,366	3,614	2,753
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	10,272	8,861	7,568	6,870	6,587
כתבי התחייבות נדחים	28	41	104	110	118
התחייבויות אחרות	444	392	333	318	308
סך כל ההתחייבויות	**17,338**	**14,177**	**12,371**	**10,912**	**9,766**
הון המיוחס לבעלי מניות החברה	1,821	1,838	1,680	1,504	1,225
סך כל ההתחייבויות וההון	**19,159**	**16,015**	**14,051**	**12,416**	**10,991**

מילון

איש מפתח ניהולי – בהתאם לסעיף 80.ד (4) בהוראות הדיווח לציבור.

ארגון מחדש של חוב – הסדר שלפיו תאגיד בנקאי, משיקולים כלכליים או משפטיים, הקשורים במצבו הפיננסי של הלווה – מעניק ללווה, לפי ההסכם או לפי דין, תנאים מיוחדים שלא היו ניתנים בנסיבות אחרות ואשר מכוונים לאפשר ללקוח לעמוד בהחזר החוב בתנאיו החדשים, למעט הסדר לשינוי בתנאי חוב שבעיקרו משקף תמורות בתנאי האשראי במשק.

אשראי בערבות בנקים – יתרות בגין עסקאות רגילות ו/או תשלומים בכרטיסים המונפקים על ידי החברה ללקוחות של בנקים עימם התקשרה החברה בהסדר הנפקה משותפת. בנקים אלה נושאים בסיכון האשראי של היתרות האמורות.

אשראי לאנשים פרטיים – אשראי ליחידים שאינם תאגידים (רשומים או לא רשומים) ואינם עוסקים בפעילות עסקית.

אשראי מסחרי – הלוואות לבתי עסק, יתרות ניכיון שוברים לבתי עסק שלא עמדו בתנאי סילוק התחייבות ויתרות בגין עסקאות רגילות ו/או תשלומים בכרטיסי אשראי של לקוחות המסווגים כתאגידים בהתאם להוראות נב"ת 210–201.

באזל 2/באזל 3 – הוראות לניהול הסיכונים של הבנקים שנקבעו על ידי ועדת באזל לפיקוח על הבנקים, העוסקת בפיקוח ובקביעת סטנדרטים לפיקוח על בנקים בעולם. הוראות ועדת באזל מהווים קנה מידה (benchmark) לסטנדרטים מובילים שנועדו להבטיח יציבות של מוסדות פיננסיים.

הון רובד 1 – ההון החשבונאי, קרי, הון המניות המונפק והנפרע, בתוספת רווחים צבורים וקרנות הון נטו, בתוספת אג"ח "צמית" נדחה שהנפיק התאגיד.

הכנסות ריבית/מימון, נטו – ריבית שהתקבלה או ריבית לקבל על נכסים נטו בניכוי ריבית ששולמה או ריבית לשלם על התחייבויות.

הליכים משפטיים – הליכים בבית משפט אזרחי, הליכי בוררות או בבית דין שמתנהלים כנגד הקבוצה או סכסוך אזרחי אשר עלול, במקרה של אי פשרה, להגיע לבית המשפט, הליכי בוררות או בית דין.

הלימות הון – היחס בין סך נכסי הסיכון של החברה לבין הון החברה בהתאם להוראות המפקח על הבנקים.

הנפקה– חלק מתהליך ביצוע עסקה בכרטיס אשראי, במסגרתו מתחייב מנפיק הכרטיס לזכות את הסולק בגין עסקאות שאושרו על ידו.

הפחתת סיכון אשראי – טכניקה להפחתת סיכון אשראי הקשורה לחשיפות על ידי יישום מפחיתי סיכון כגון ערבויות, שיעבודים, בטחונות והגנת אשראי.

הפקדה מוגדרת – תכנית הפקדה מוגדרת כוללת הפקדות בגין תגמולים, וכן לגבי חלק מתשלומי הפיצויים, חלים תנאי סעיף 14 לחוק פיצויי פיטורין, התשכ"ג– 1963 (להלן: "סעיף 14"), על–פיו הפקדותיה השוטפות של הקבוצה בפוליסות ביטוח ו/או בקרנות פנסיה, פוטרות אותה מכל התחייבות נוספת לעובדים, בגינם הופקדו הסכומים כאמור לעיל.

הפרשה להפסדי אשראי– האומדן המדויק ביותר של ההנהלה להפסדי האשראי העתידיים, ליום המאזן.

הפרשה פרטנית – הפרשה הנדרשת לכיסוי הפסדי אשראי צפויים בגין חובות שנבדקו על בסיס פרטני וזוהו כפגומים. הפרשה זו תוערך בהתבסס על תזרימי המזומנים העתידיים הצפויים מהחוב, מהוונים בשיעור הריבית האפקטיבי המקורי של החוב, או על פי השווי ההוגן בניכוי עלויות מכירה של הביטחון ששועבד להבטחת אותו אשראי, כאשר גביית החוב מותנה בביטחון.

הפרשה קבוצתית – הפרשה בגין חובות שנבדקו על בסיס פרטני ולא זוהו כפגומים, וכן הפרשה בגין קבוצות גדולות של חובות קטנים והומוגניים. הפרשה קבוצתית תחושב לכל קבוצה של חובות עם מאפייני סיכון דומים, על בסיס שיעור הפסדי האשראי שהוכרו בעבר בקבוצה זו, כשהוא מותאם לנסיבות הכלכליות העדכניות המועד הדיווח.

השגחה מיוחדת – חוב שיש לו חולשות פוטנציאליות בגינן נדרשת תשומת לב מיוחדת של ההנהלה. אם חולשות אלו לא יטופלו, התוצאה עלולה להיות הדרדרות בסיכויים לפירעון סיכון האשראי המאזני או במעמד של התאגיד הבנקאי כנושה.

התחייבות בגין הטבה מוגדרת – הערך הנוכחי של התשלומים הצפויים העתידיים הנדרשים לצורך יישוב ההתחייבויות הנובעת מתכנית הטבה מוגדרת בגין שירותי עובדים.

חוב – זכות חוזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה אשר מוכרת כנכס במאזן של התאגיד הבנקאי.

חוב בעייתי – חבות בהשגחה מיוחדת, חוב בפיגור זמני, חוב שאורגן מחדש שטרם בוצע, חוב שאינו נושא הכנסה, או חוב שנקבע כמסופק בחלקו או במלואו.

חוב בפיגור – סך כל החוב אם חלקו לא נפרע תוך 90 יום מהמועד שנקבע לפירעון אותו חלק, למעט חוב בפיגור זמני.

חוב נחות – חוב אשר אינו מוגן באופן מספק על ידי בטחונות או יכולת התשלום של החייב וקיימת אפשרות ברורה כי התאגיד הבנקאי יספוג בגינו הפסד אם הליקויים לא יתוקנו.

חוב פגום – חוב אשר בהתבסס על מידע ואירועים עדכניים, החברה צופה כי לא תוכל לגבות את הסכומים המגיעים לה לפי הסכם החוב.

חשיפה – תביעה, תביעה ממושכת או עמדה אשר נושאת עימה סיכון להפסד פיננסי.

יחס הון לרכיבי סיכון – היחס בין ההון לנכסי הסיכון, המחושב לפי המלצות ועדת באזל.

יחס הלימות ההון – יחס בין ההון הרגולטורי שברשות החברה לבין נכסים משוקללים בסיכון בגין סיכון אשראי, סיכון שוק וסיכון תפעולי אשר חושבו בהתאם להוראות בנק ישראל ומשקפים את הסיכון הנשקף מהחשיפות בהן נוקטת החברה במהלך הפעילות.

יחס מינוף – היחס 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 שווה לסכום החשיפות המאזניות, חשיפות לנגזרים ופריטים חוץ מאזניים.

כרטיס אשראי – לוחית או חפץ אחר לשימוש חוזר המיועדים לרכישת נכסים מאת ספק ללא תשלום מיידי של התמורה.

כרטיס אשראי בנקאי– כרטיס המונפק ע"י הבנק (באמצעות סולק), כשמסגרת האשראי בכרטיס כפופה למסגרת האשראי בחשבון העו"ש של הלקוח.

כרטיס אשראי חוץ בנקאי – מונפק על ידי סולק שאינו קשור בהכרח לבנק, כשמסגרת האשראי נפרדת מזו של העו"ש, והחיובים נגבים מחשבון העו"ש באמצעות הרשאה לחיוב חשבון.

כרטיס אשראי מתגלגל – כרטיס בו מתאפשר ללקוח לבחור בסכום החודשי בו הוא מעוניין להיות מחוייב, ויתרת חובו נדחית לחודש הבא וצוברת ריבית.

כרטיס חיוב מיידי – כרטיס בנק כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו – 1986, שחיוב באמצעותו הוא מיידי.

כרטיס חיוב נדחה – כרטיס בו כל העסקאות שהלקוח מבצע בכרטיסו נדחות למועד החיוב לפי בחירתו.

כרטיס חכם – כרטיס חיוב בעל שבב העומד בתקן EMV.

כרטיס נטען (PrePaid) – כרטיס הנטען מראש בסכום שעד אליו ניתן לבצע פעולות בכרטיס.

מחיקת חוב – בעת מחיקת נכס פיננסי או בעת הקטנת נכס נכס פיננסי, חשבון הלקוח נמחק בחלקו או במלואו, כאשר אין הערכה מציאותית להבראת החוב.

מינוף – שימוש במימון חיצוני לפעילות החברה

מרווח סליקה – ההפרש בין עמלת הסליקה שהתקבלה מבית העסק לבין העמלה הצולבת ששולמה לחברה המנפיקה.

משך חיים ממוצע (מח"מ) – משך החיים הממוצע לפירעון נכסים והתחייבויות הנמדד בשנים.

נושאים רגולטוריים – חקירות, ביקורות ופעולות אחרות המבוצעות עקב פעילות של רגולטורים וארגונים אוכפי חוק בקשר לפעולות שלא כדין.

נכסים שאינם מבצעים – חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית.

סיכון אשראי – סיכון אשראי הינו הסיכון לפגיעה בשווי החברה וברווחיותה עקב הרעה ביכולת הלווים לעמוד בהתחייבויותיהם או עקב הרעה באיכות הלווים ושווי הביטחונות שהועמדו על ידם לחברה.

סיכון מוניטין – סיכון לפגיעה במצבה העסקי של החברה כתוצאה מפגיעה בדימוי החברה בעקבות פרסומים שונים, נכונים או שגויים, בעיני לקוחותיה, בנקים, משקיעים, גורמי פיקוח ואחרים.

סיכון מערכות – הסיכונים הנובעים משימוש של חברה בטכנולוגיית מידע או מתלות של החברה בה.

סיכון משפטי– הסיכון המשפטי הינו חלק מהסיכון התפעולי, המוגדר כסיכון להפסד כתוצאה מאי נאותות או מכשל של תהליכים פנימיים, אנשים ומערכות או כתוצאה מאירועים חיצוניים, כאשר הסיכון המשפטי מוגדר ככולל, אך אינו מוגבל, לחשיפה לקנסות או צעדי עונשין כתוצאה מפעילות פיקוחית, כמו גם מהסדרים פרטניים.

סיכון נזילות– הסיכון לרווחי החברה ולהונה הנובע מאי יכולתה לספק את צרכי נזילותה. בסיכון זה נכלל: הסיכון שהחברה לא תעמוד בהתחייבויות התשלום שלה במועד (Funding Risk) וסיכון שמשבר כלשהו יגרום לבנקים לסרב להעמיד אשראי לחברה באופן חריג.

סיכון ציות – הסיכון שהקבוצה תכשל בפירוש ויישום הוראות, חוקים, כללים והתקנים הרלוונטיים לפעילותה, ובעקבות זאת תספוג קנסות ועונשים שיגרמו לנזק עסקי.

סיכון ריבית – הסיכון לרווחים או להון הנובע מתזוזות בשערי הריבית.

סיכון שוק – הסיכון שתזוזה בגורמי סיכון שוק ,כולל מטבע חוץ, שיעור מדד, שיעורי ריבית, חלוקת אשראי ומחירי הון יפחיתו את הכנסת החברה או את ערך נכסיה.

סיכון שערי חליפין – הסיכון להפסד כתוצאה משינויים בשערי החליפין או במדד המחירים לצרכן.

סיכון תפעולי – הסיכון להפסד כתוצאה מאי נאותות או מכשל של תהליכים פנימיים, אנשים ומערכות או כתוצאה מאירועים חיצוניים.

סליקה– חלק מתהליך ביצוע עסקה בכרטיס אשראי, במסגרתו מחויב הסולק לזכות את מקבל התשלום בגין עסקאות שאושרו על ידו לאחר שנבדקו בידי מנפיק כרטיס האשראי של המשלם.

עלות ריבית – משקפת את העליה במשך התקופה, בערך נוכחי של המחוייבות להטבה מוגדרת הנובעת מהסיבה שההטבות הינן תקופה אחת קרובות לפירעון.

עלות שירות – משקפת את תוספת ההתחייבות האקטוארית בגין תקופת השירות הנוספת בתקופת הדיווח.

עמלה צולבת – עמלה שמשולמת למנפיק ע"י הסולק מתוך עמלת הסליקה.

עמלת בית עסק – העמלה אותה גובה הסולק עבור מתן שירותי סליקה.

עסקת חיוב מיידי – עסקה בכרטיס חיוב מיידי או בכרטיס נטען, ולמעט תשלום בגין משיכת מזומנים באמצעות מכשירים אוטומטיים למשיכת מזומן.

צד נגדי סיכון אשראי– סיכון אשראי בגין צד נגדי הוא הסיכון שהצד הנגדי לעסקה יכנס לכשל לפני הסילוק הסופי של זרמי המזומנים בעסקה.

שב"א – חברת שירותי בנק אוטומטיים. מפעילה את מתג כרטיסי החיוב המשמש לאיסוף העסקאות המקומיות מהמסופים המותקנים בבתי העסק והניתוב שלהן לצרכי אישור העסקאות וההתחשבנות בין הסולקים למנפיקים בגין ביצוע עסקה.

שיעור תשואה פנימי (שת"פ) – שיעור הריבית המנכה את תזרימי המזומנים הצפויים ממכשיר פיננסי אל השווי ההוגן הכלול בגינו.

תאגיד עזר בנקאי – תאגיד שאינו עצמו תאגיד בנקאי שעיסוקיו הם רק בתחום הפעולה המותר לתאגיד בנקאי השולט בו, למעט עיסוקים שהתייחדו לתאגידים בנקאיים בהתאם לחוק.

תיאבון סיכון – סך סוגי הסיכונים השונים שהחברה מוכנה לקחת על מנת להשיג את יעדיה האסטרטגיים ולממש את תוכניתה העיסקית.

תהליך ה–ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) – תהליך הערכת הלימות ההון משמש לצורך בחינת היקף ההון הדרוש לתמיכה בסיכונים השונים שהקבוצה חשופה אליהם, על מנת לוודא שהון הקבוצה בפועל עולה על דרישות ההון האמורות בכל זמן.

תקן EMV – אוסף מפרטים שפותחו על ידי האירגונים הבינלאומיים לכרטיסי אשראי במטרה לספק מתכונת אחידה ומאובטחת לעסקאות תשלום בכרטיס חיוב בעל שבב (כרטיס חכם), באמצעות מכשיר למשיכת מזומן (ATM) או באמצעות מסוף בנקודת המכירה (POS), התומכים בתקן.

תשואה חזויה – משקפת ריבית, דיבידנדים והכנסות אחרות שהושגו מנכסי תכנית, ביחד עם הפסדים/רווחים שמומשו ושלא מומשו בגין נכסי תכנית בניכוי עלויות ניהול תכנית ומיסים שעומדים לתשלום על ידי התכנית.

תשואה להון – רווח מיוחס לבעלי מניות רגילות ביחס להון הממוצע המיוחס לבעלי מניות רגילות.

ראשי תיבות באנגלית

ALM	Asset Liability Management	ניהול נכסים והתחייבויות
ASU	Accounting standards update	עדכון תקן חשבונאי
ATM	Automated teller machine	מכשיר אוטומטי למשיכת מזומנים
BIN	Bank Identification Number	מספר זיהוי בנקאי
COSO	Committee of sponsoring organizations	ועדת הארגונים המממנים
CRO	Chief risk officer	מנהל סיכונים ראשי
EMV	Europay mastercard visa	יורופיי מאסטרקארד ויזה
FAS	Financial accounting standards	תקני חשבונאות אמריקאים
GAAP	Generally accepted accounting principles	עקרונות חשבונאיים מקובלים
IAS	International accounting standards	תקני חשבונאות בינלאומיים
IASB	International accounting standards board	הוועדה לתקני חשבונאות בינלאומיים
ICAAP	Internal capital adequacy assessment process	תהליך הערכת הנאותות ההונית
IFRIC	International financial reporting interpretations committee	הוועדה לפרשנויות של דווח כספי בינלאומי
IFRS	International financial reporting standards	כללי דיווח חשבונאיים בינלאומיים
POS	Point of sale	נקודת קצה למכירה באמצעות כרטיס אשראי
SEC	Securities and exchange commission	רשות ניירות ערך בארצות הברית
SIC	Standard interpretations committee	הוועדה המתמדת לפרשנויות
SOX	Sarbanes Oxley	אפקטיביות הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי והגילוי

אינדקס

א

אומדנים חשבונאיים 63, 84
אייצ' אנד או 19, 148
אל-על 17, 147, 186
אסטרטגיה 17
אקטואריה 65, 92, 127
ארגון דיינרס אינטרנשיונל 20, 144, 148
ארגון ויזה 20, 144, 148
ארגון מסטרקארד 144, 147
אשראי לאנשים פרטיים 29, 45

ב

בנק דיסקונט 19, 145
בנק הפועלים 19, 145
בנק לאומי 19, 145
בנק מזרחי טפחות 19, 145

ד

דיבידנד 32, 135
דיינרס מימון 15, 37
דיינרס קלוב 15, 37
דירקטוריון 13, 175, 182

ה

הבנק הבינלאומי הראשון לישראל 19
הוראות המפקח על הבנקים 190
הכנסות 24, 98
הליכים משפטיים 140, 143, 197
הנהלה 175
הסכם קיבוצי 19, 134
הסכמים 17, 145, 186
הצהרות 67, 68, 69, 70

ח

חברות מוחזקות 15, 37, 86, 119
חובות בעייתיים 47, 49, 87, 109, 110, 115
חובות פגומים 47, 49, 86, 109, 110, 112, 113, 115
חוק שטרום 145, 150, 188
חקיקה 23, 188

ט

טכנולוגיית מידע 27

י

יושבת ראש הדירקטוריון 13, 11, 175
יחס המינוף 32, 138
יעד ההון 136
יציל פיננסים 15, 38

כ

כאל מימון 15, 37
כרטיסים בנקאיים 26
כרטיסים חוץ בנקאיים 26
כרטיסים פעילים 26

מ

מגזרי פעילות 34, 95, 153, 191
מדדי אשראי 51
מדיניות חשבונאית 23, 62, 84

מחזורים 26
מכשירים פיננסיים 90, 162
מנהל כללי 182

נ

ניהול סיכונים 39
ניירות ערך 89, 118

ס

סיכון אשראי 39, 43, 60
סיכון טכנולוגיית מידע 61
סיכון טכנולוגיית מידע וסייבר 58
סיכון משפטי 39
סיכון משפטי ורגולציה 59, 61
סיכון נזילות ומימון 39
סיכון ציות 58, 62
סיכון שוק 39
סיכון שוק ונזילות 52, 60
סיכון תפעולי 39, 56, 60

פ

פלייקארד 17, 147, 186

ק

קמפוס דיסקונט 183

ר

רווח כולל אחר 28, 78

ש

שווי הוגן 90, 162
שופרסל 146, 186

ת

תביעות 93, 140, 143, 197
תגמול 132, 182, 185
תיאבון סיכון 40
תשואה להון 23