

**מקס איט פיננסים בע"מ
והחברות המאוחדות שלה**

דוח שנתי 2021

MAX

תוכן עניינים

5.....	דבר יו"ר הדירקטוריון.....
6.....	דוח הדירקטוריון וההנהלה.....
77.....	הצהרות לגבי בקרה פנימית על דיווח כספי.....
80.....	דוחות כספיים.....
201.....	ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים.....
233.....	מילון מונחים.....
235.....	אינדקס.....

דבר יו"ר הדירקטוריון

2021 - שנת היציאה מה- J Curve

שנת 2021 מציינת את השנה השלישית לעצמאותה של MAX כחברת שירותים פיננסים חוץ בנקאית המפוקחת על ידי בנק ישראל, וזאת במסגרת יישום החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל. בשלוש השנים האחרונות מיישמת החברה את האסטרטגיה הממוקדת והברורה שאומצה על ידי הדירקטוריון, תוך התמודדות במקביל עם אתגרי הקורונה, שאף מודל לא צפה. אם שנת 2019 אופיינה בחבלי הפרידה הראשוניים, ושנת 2020 אופיינה בהתמודדות עם משבר הקורונה, הרי ששנת 2021 אופיינה, ללא ספק, בהסתגלות מהירה למציאות החדשה, ובהעברת הילוך בכל מנועי הצמיחה שלה, וזאת במקביל להתאוששות המרשימה של המשק, במרבית הענפים.

החזון של החברה, המיושם דרך מנועי הצמיחה שלה, הוא להנגיש לקהל לקוחותיה, הן הפרטיים והן העסקיים, פלטפורמה רחבה של שירותים פיננסים חוץ בנקאיים מתקדמים ובעלי ערך מוסף אמיתי, המושתתת על מסילת שירותי הנפקה, סליקה ותפעול של כרטיסי אשראי עבור לקוחותיה. כך למשל, MAX השיקה לפני כשנה וחצי את פעילות הביטוח שלה, ובמהלך שנת 2022 בכוונתה להשיק יוזמות חדשות בעולמות החיסכון וההשקעות. בניית הפלטפורמה הזו והרחבתה נעשית במקביל לתמורות חסרות התקדים בעולם התשלומים הגלובאלי והישראלי, שמהוות הזדמנות יוצאת דופן גם ל-MAX.

לצד העמקת והרחבת יכולות התשלומים המתקדמים, החברה מתמקדת בשני מנועי צמיחה מרכזיים - אשראי לציבור הרחב ואשראי לעסקים קטנים. החברה השכילה לטפח במשך שנים יכולות חיתום וניתוח מתקדמות בעולמות האשראי, כאשר האינטרקציה השוטפת והיומיומית הרחבה שיש לה הן עם לקוחותיה הפרטיים והן עם לקוחותיה העסקיים, מעניקה לה יתרונות יחסיים מובהקים בתחום. דירקטוריון החברה הגדיר להנהלת החברה יעדים אסטרטגיים מאתגרים בעולמות האשראי, המבוססים על יתרונות יחסיים אלו, ובשנת 2021 הפירות מההתמקדות העסקית הזו בהחלט ניכרים. בסוף השנה עמד תיק האשראי הצרכני של החברה על שיא של 6.4 מיליארד ש"ח, עלייה של כ-19% לעומת סוף שנת 2020, והוא תיק האשראי הצרכני הגדול ביותר והצומח ביותר בשוק האשראי החוץ בנקאי בישראל. תיק האשראי העסקי של החברה, שאף הוא מפגין צמיחה מואצת, הגיע בסוף שנת 2021 להיקף של כ-0.5 מיליארד ש"ח, צמיחה של כ-20% לעומת סוף שנת 2020. בכוונת החברה להמשיך ולהוביל את הצמיחה בסגמנט הזה גם במהלך שנת 2022, וזאת תוך המשך יישום תהליכי חיתום וניהול סיכונים מוקפדים.

לצד ההזדמנויות הרבות העומדות לפתחה של החברה בשנים הבאות, היא גם ניצבת בפני אתגרים משמעותיים במרבית זירות הפעילות שלה, שנובעים משינויים רגולטוריים, תחרותיים וטכנולוגיים חסרי תקדים. החברה משקיעה משאבים ניכרים על מנת להתייבב בחזית החדשנות בעולמות אלה במטרה להמשיך ולהציע ללקוחותיה הצעת ערך מנצחת.

החברה מסכמת את שנת 2021 עם תוצאות חזקות וצמיחה חזקה במרבית ענפי הפעילות שלה, וזאת למרות התחלה חלשה יותר בצל השפעות הקורונה וחולשה שעדיין נמשכת בהכנסות, הנובעת מהמשך ההאטה בענף הנסיעות לחו"ל. הכנסותיה של החברה הגיעו השנה לכ-1.4 מיליארד ש"ח, עלייה של כ-15% לעומת שנת 2020 (בנטרול ארועים חד פעמיים), כאשר מגמת ההאצה ניכרה בעיקר במחצית השנייה של השנה, וניכרת גם בתחילת שנת 2022. ברבעון הרביעי רשמה החברה הפרשה בהיקף של כ-50 מיליון ש"ח לטובת תשלום חד פעמי עתידי לבנק לאומי, וזאת במסגרת הסכם התפעול ארוך הטווח עם הבנק, שכלל תשלום מענק ככל שמחזורי הכרטיסים של הבנק המתופעלים על ידי MAX עוברים תקרה מוסכמת. הרווח השנתי הנקי ללא הפרשה חד פעמית זו הגיע ל-157 מיליון ש"ח בשנת 2021, לעומת 47 מיליון ש"ח ב-2020 (לא כולל רווח הון חד פעמי בהיקף של כ-61 מיליון ש"ח שנרשם בגין מימוש ההחזקה בשופרסל פיננסים), כאשר הרווח הנקי המדווח, כולל הפרשה החד פעמית, הגיע בשנת 2021 ל-118 מיליון ש"ח.

דירקטוריון החברה קיבל החלטה על חלוקת דיבידנד בסך 63 מיליון ש"ח בגין רווחי שנת 2021, וזאת לאחר בחינה מוקפדת של החברה בסביבת המאקרו הנוכחית, בהתאם להמלצות בנק ישראל, ולאחר שבשנה שעברה נמנעה החברה מביצוע חלוקת דיבידנד כלשהי. לאחר החלוקה, ההון הראשוני של החברה יעמוד על כ-10.7%, לעומת יעד הדירקטוריון שהוגדר על 10%, ולעומת דרישת הון ראשוני מינימלית של בנק ישראל העומדת על 8%. עודף ההון האמור ישמש לתמיכה בהמשך צמיחתה המתוכננת של החברה גם בשנה הקרובה.

אני מבקש לנצל הזדמנות זו על מנת להודות בשם הדירקטוריון ובשמי לכל אחת ואחד מעובדי החברה על תרומתם החשובה להישגים הנאים שלנו, ועל הסתגלותם לסביבת העבודה המתאגרת בצל הימשכות מגפת הקורונה. זה כלל לא מובן מאליו. אני גם מבקש להודות לחברי, מנכ"ל החברה רון פאינרו ולחברי ההנהלה המצוינת שלצדו, על כישרונם ועל מנהיגותם בתקופה מאתגרת זו.

אני בטוח שנמשיך למקסם גם בשנת 2022!

ירון בלוך - יו"ר הדירקטוריון

דוח הדירקטוריון והנהלה

לשנת 2021

MAX

תוכן עניינים

9	מידע צופה פני עתיד.....
9	סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה
9	תיאור תמציתי של עסקי החברה ותחומי פעילות עיקריים
11	מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע עיקריים לאורך זמן
14	תיאור ענף כרטיסי אשראי.....
16	תיאור תמציתי של הסיכונים העיקריים בחברה.....
16	האסטרטגיה העסקית של החברה.....
18	הסכמים ושיתופי פעולה מהותיים
18	פרוייקטים עיקריים בתחום הטכנולוגיה
19	השלכות הוראות חקיקה ורגולציה עיקריות על החברה.....
22	מימון.....
30	הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי'
30	סקירה כלכלית בארץ ובעולם
31	התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברוח
34	נתונים כמותיים על פעילות בכרטיסי אשראי
35	גילוי על הוצאות ועלויות בגין מערך טכנולוגיות המידע.....
37	המבנה וההתפתחויות של הנכסים, ההתחייבויות, ההון והלימות ההון.....
41	תיאור מגזרי הפעילות של החברה.....
53	פעילות חברות מוחזקות עיקריות.....
54	סקירת הסיכונים.....
73	אחריות תאגידית.....
75	מדיניות ואומדנים חשובים קריטיים, בקרות ונהלים
75	מדיניות חשובות בנושאים קריטיים.....
76	בקרות ונהלים

מידע צופה פני עתיד

הדוח התקופתי של החברה המובא להלן עשוי להכיל, בנוסף לנתונים המתייחסים לעבר, גם מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968. מידע צופה פני עתיד, ככל שנכלל, מבוסס, בין השאר, על הערכות והנחות של הנהלת החברה ועל תחזיות עתידיות הקשורות להתפתחויות כלכליות ואחרות בארץ ובעולם, להוראות חקיקה ורגולציה, תחרות בענף, שינויים חשבונאיים ומיסויים והתפתחויות טכנולוגיות. על אף שהחברה סבורה שהנחותיה סבירות נכון למועד הדוח, הרי שאינן ודאיות מטבען ויתכן שבפועל התוצאות יהיו שונות מהותית מאלו שנחזו, ועל כן, קוראי הדוח צריכים להתייחס למידע זה בזהירות המתבקשת.

סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

תיאור תמציתי של עסקי החברה ותחומי פעילות עיקריים

מקס איט פיננסים בע"מ (להלן - "החברה" או "הקבוצה" או "MAX") עוסקת בהנפקה, סליקה ותפעול כרטיסי חיוב וכן במתן פתרונות תשלום ומוצרים פיננסיים, לרבות אשראי ללקוחות פרטיים ועסקיים. החברה הוקמה ביום 15 בפברואר 2000 והחלה את פעילותה העסקית ביום 15 במאי 2000. חלק מהשירותים שמספקת החברה ניתנים באמצעות החברות הבנות: מקס איט אשראים בע"מ, מקס איט פקדונות בע"מ, מקס איט נכיונות בע"מ ומקס סוכנות לביטוח (2020) בע"מ.

עד ליום 24 בפברואר 2019 החברה היתה בשליטת בנק לאומי לישראל בע"מ (להלן - "בנק לאומי" או "לאומי" או "הבנק"), שהחזיק ב-80% מהון המניות של החברה, כאשר יתרת הון המניות, בשיעור של 20%, הוחזקה על ידי קבוצת עזריאלי בע"מ. ביום 31 בינואר 2017 פורסם החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), תשע"ז-2017 ("חוק שטרומ") אשר קבע, בין היתר, איסור על בנק לאומי ובנק הפועלים לתפעל הנפקת כרטיסי חיוב, לסלוק כרטיסי חיוב ולהחזיק בתאגיד המתפעל הנפקה או סולק כאמור, וזאת לאחר 3 או 4 שנים מיום תחילת החוק, בהתאם לקבוע בהוראות החוק - להרחבה ראה ביאור ד.20. לדוח הכספי של החברה לשנת 2021.

כחלק מיישום חוק שטרומ כמתואר לעיל, ביום 25 בפברואר 2019 מכרו בנק לאומי וקבוצת עזריאלי את מלוא מניותיהם בחברה ל-Warburg Pincus Financial Holdings (Israel), Ltd. (להלן - "WPI") המוחזקת בעיקר על ידי קרן ההשקעות Warburg Pincus (כ-70%), קבוצת מנורה מבטחים (כ-9%), קבוצת כלל ביטוח (כ-9%) ואלייד החזקות בע"מ (כ-5%).

עד להשלמת מכירתה של החברה כאמור, הוגדרה החברה כתאגיד עזר בנקאי על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. ממועד מכירתה של החברה, מוגדרת החברה כ"סולק" ובעלת רישיון סליקה קבוע בהתאם לחוק. בהתאם לכך פעילותה של החברה כפופה למערכת של חוקים, צווים ותקנות ולהוראות והנחיות של המפקח על הבנקים (להלן - "המפקח") ולתנאים שנקבעו ברישיון הסליקה.

ביום 20 במאי 2021 אישררה סוכנות הדירוג S&P מעלות את דירוג החברה ברמה של ilAA-, וכן את תחזית הדירוג היציבה. ביום 21 בדצמבר 2021 אישררה סוכנות הדירוג מדרוג בע"מ את דירוג החברה ברמה של Aa3.il, וכן את תחזית הדירוג היציבה.

פעילות החברה מתמקדת בשני תחומי פעילות:

מגזר הנפקה מתמקד בפעילויות עבור שני סוגים עיקריים של לקוחות:

1. פתרונות למוסדות פיננסיים - הנפקה משותפת ותפעול הנפקה (Processing) של כרטיסי אשראי עם בנקים, עבור לקוחותיהם (B2B2C).

2. לקוחות פרטיים - מכירה ושיווק של כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים, אשראי צרכני ומוצרים אחרים ישירות ללקוחות פרטיים, כלומר הצרכנים (B2C), לרבות באמצעות מועדונים משותפים.

מגזר סליקה - במגזר זה כלולות הפעילויות הבאות:

1. שירותי סליקה - הבטחת תשלום כנגד שוברי עסקאות שבוצעו בכרטיסי אשראי בתמורה לעמלה שנגבית מבית העסק.
2. שירותים נלווים ומוצרים משלימים לשירותי הסליקה.
3. פתרונות פיננסיים - מוצרים ושירותים המוצעים לבתי העסק כגון: הלוואות, ניכיון שוברים, הקדמת תשלומים וערבביות.

להרחבה בנושא מגזרי הפעילות ראה פרק "תיאור מגזרי הפעילות של החברה" בדוח הדירקטוריון להלן.

מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע עיקריים לאורך זמן

להלן מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע עיקריים לשנים 2017-2021 - נתונים בנטרול השפעות חד פעמיות⁽¹⁾:

2017	2018	2019	2020	2021	
					<u>מדדי ביצוע עיקריים (ב- %)</u>
10.3%	9.3%	7.2%	3.6%	11.0%	תשואה להון
1.4%	1.3%	0.8%	0.3%	1.2%	תשואה לנכסים ממוצעים
16.2%	15.1%	12.4%	10.4%	11.5%	יחס הון עצמי רוברד 1 ⁽²⁾
17.2%	17.3%	14.9%	12.9%	13.9%	יחס הון כולל
11.4%	10.8%	9.1%	7.6%	9.9%	יחסי המינוף ⁽²⁾
73.3%	73.7%	78.5%	80.7%	81.6%	יחס יעילות תפעולית ⁽³⁾
69.9%	70.3%	74.8%	76.5%	76.4%	יחס יעילות תפעולית מותאם ⁽⁴⁾
					<u>נתונים עיקריים מדוח רווח והפסד לשנת הדיווח (במיליוני ש"ח)</u>
190	178	110	47	157	רווח נקי
1,010	1,056	1,056	885	1,041	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
245	334	409	421	441	הכנסות ריבית
20	27	94	78	73	הוצאות ריבית
225	307	315	343	368	הכנסות ריבית, נטו
71	114	139	173	50	הוצאות בגין הפסדי אשראי
791	869	897	833	958	הוצאות תפעול, שיווק ומכירה והנהלה וכלליות
283	300	322	311	336	מזה: שכר והוצאות נלוות
118	134	177	159	191	תשלומים לבנקים
					<u>רווח נקי למניה רגילה לשנת הדיווח (בש"ח)</u>
0.76	0.71	0.44	0.19	0.63	רווח בסיסי ומדולל

- (1) בשנת 2021 - הפרשה בגין תשלום מענק עתידי חד פעמי לבנק לאומי בגין עמידה ביעדי מחזורים בהתאם להסכם ההנפקה המשותפת שנחתם לאחר ובעקבות הסכם בין WPI, בעלת השליטה בחברה, לבין בנק לאומי, והשלמת רכישת החברה. בשנת 2020 - רווח הון ממימוש ההחזקה בשופרסל פיננסים. בשנת 2019 - תשלום מענק מכירה לעובדי החברה בעקבות השלמת עסקת מכירת החברה ל- WPI. בשנת 2017 - תשלום מענק מיוחד לעובדי החברה בגין מכירת מניות יזמה אירופה על ידי בנק לאומי והוצאה בגין תוכנית פרישה מרצון.
- (2) מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בנושא "מדידה והלימות ההון", בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 218 בנושא "יחס מינוף" ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 472 בנושא "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" אשר נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016.
- (3) סך ההוצאות בנטרול הוצאות להפסדי אשראי לחלק להכנסות.
- (4) סך ההוצאות בנטרול הוצאות להפסדי אשראי והשפעת התחשבות בין חברתית לחלק להכנסות נטו מתשלומים לבנקים.

למידע נוסף - ראה נספח 1 בדוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי.

להלן מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע עיקריים לשנים 2017-2021 - נתונים מדווחים:

2017	2018	2019	2020	2021	
					<u>מדדי ביצוע עיקריים (ב- %)</u>
8.0%	9.3%	4.7%	6.9%	8.3%	תשואה להון
1.1%	1.3%	0.5%	0.7%	0.9%	תשואה לנכסים ממוצעים
15.8%	15.1%	12.5%	10.8%	11.2%	יחס הון עצמי רובד 1 ⁽¹⁾
16.8%	17.3%	15.0%	13.3%	13.6%	יחס הון כולל
11.1%	10.8%	9.1%	7.9%	9.6%	יחסי המינוף ⁽¹⁾
78.4%	73.7%	82.1%	76.9%	85.2%	יחס יעילות תפעולית ⁽²⁾
75.5%	70.3%	78.9%	72.4%	79.7%	יחס יעילות תפעולית מותאם ⁽³⁾
					<u>נתונים עיקריים מדוח רווח והפסד לשנת הדיווח (במיליוני ש"ח)</u>
143	178	72	94	118	רווח נקי
1,010	1,056	1,056	885	1,041	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
245	334	409	421	441	הכנסות ריבית
20	27	94	78	73	הוצאות ריבית
225	307	315	343	368	הכנסות ריבית, נטו
71	114	139	173	50	הוצאות בגין הפסדי אשראי
854	869	946	833	958	הוצאות תפעול, שיווק ומכירה והנהלה וכלליות
342	300	370	311	336	מזה: שכר והוצאות נלוות
118	134	177	159	241	תשלומים לבנקים
					<u>רווח נקי למניה רגילה לשנת הדיווח (בש"ח)</u>
0.57	0.71	0.29	0.38	0.47	רווח בסיסי ומדולל

(1) מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בנושא "מדידה והלימות ההון", בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 218 בנושא

"יחס מינוף" ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 472 בנושא "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" אשר נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016.

(2) סך ההוצאות בנטרול הוצאות להפסדי אשראי לחלק להכנסות.

(3) סך ההוצאות בנטרול הוצאות להפסדי אשראי והשפעת התחשבות בין חברתית לחלק להכנסות נטו מתשלומים לבנקים.

למידע נוסף - ראה נספח 1 בדוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי.

המשך מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע עיקריים לשנים 2017-2021 - נתונים מדווחים:

<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	
					<u>נתונים עיקריים מהמאזן, לסוף שנת הדיווח</u> <u>(במיליוני ש"ח)</u>
14,127	14,251	13,590	14,024	12,553	סך כל הנכסים
13,721	13,777	12,986	12,713	11,501	מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
12,239	12,417	12,088	12,676	11,084	סך כל ההתחייבויות
4,747	3,883	2,864	3,812	2,683	מזה: אשראי מתאגידים בנקאיים
-	1,269	1,818	1,327	334	אגרות חוב וכתבי התחייבות נדחים
7,265	6,947	7,076	7,060	7,577	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,888	1,834	1,502	1,348	1,469	הון
					<u>מדדי איכות אשראי עיקריים (ב- %)</u>
0.90%	1.21%	1.52%	2.05%	2.19%	שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות כרטיסי אשראי
0.21%	0.36%	0.58%	0.52%	0.41%	שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.28%	0.50%	0.79%	0.82%	0.44%	שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
					<u>נתונים נוספים:</u>
1,166	1,144	1,236	1,201	1,164	מספר משרות ממוצע

למידע נוסף - ראה נספח 2 בדוח ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים לדוח השנתי.

תיאור ענף כרטיסי אשראי

בענף כרטיסי האשראי בארץ פועלות שלוש חברות עיקריות: MAX, חברת כרטיסי אשראי לישראל בע"מ ("כאל") (הכוללת את דיינרס קלוב בע"מ בשליטת כאל), קבוצת ישראלכרט בע"מ ("ישראלכרט") (הכוללת את פרימיום אקספרס בע"מ ("אמריקן אקספרס")). התחרות בין החברות הינה בשלושה תחומים מרכזיים: אמצעי תשלום שהינם כרטיסי חיוב בנקאיים וחוב בנקאיים ("הנפקה") - הן כמנפיקים עצמאיים והן כמתפעלים של הבנקים בדרך של הסכמי הנפקה משותפת ו/או תפעול הנפקה, מתן שירותי סליקה לבתי עסק ("סליקה") ואשראי הניתן ללקוחות פרטיים וללקוחות עסקיים.

החברות קשורות ביניהן בממשק טכנולוגי משותף ("הממשק המשותף") המאפשר סליקה צולבת של כרטיסי חיוב, המופעל על ידי חברת שירותי בנק אוטומטיים בע"מ (להלן - "שב"א") על בסיס הסדרים שונים בין החברות ואשר מסדיר, בין היתר, את אופן ההתחשבות בין הצדדים והליכי החזרי חיוב.

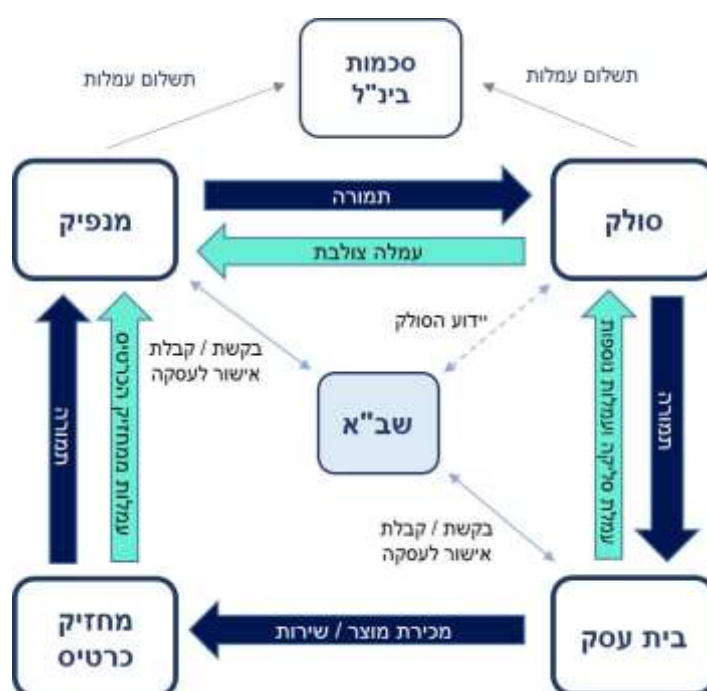
ביום 25 באפריל 2018 פרסם הממונה על ההגבלים העסקיים את החלטתו לפטור בתנאים את הסדר הסליקה הצולבת שבין חברות כרטיסי האשראי (אשר אושר במרס 2012 על ידי בית הדין לתחרות). הפטור בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2023 וחל על כל מנפיק או סולק שיצטרפו להסדר. בין היתר, כולל הפטור את הנושאים הבאים:

- הצטרפות שחקנים חדשים להסכם העקרונות.
- איסור על ניצול כוח שוק בצד ההנפקה או בצד הסליקה כדי להקשות על מתחרים.
- איסור על ניצול כוח שוק כלפי בית עסק.
- התחשבות יומית בגין כספי הסליקה, איסור על עיכוב בהעברת התשלום מהמנפיק לסולק (להרחבה ראה פרק "מימון" להלן).

לפרטים נוספים ראה ביאור 20.ד. בדוחות הכספיים להלן.

להלן תיאור תמציתי של פעילות חברת כרטיסי אשראי.

כרטיסי חיוב הם אמצעי לרכישת מוצרים או שירותים על ידי העברת כספים אלקטרונית מחשבון הבנק של הלקוח אליו משויך הכרטיס (להלן - "מחזיק הכרטיס"), אל חשבון הבנק של בית העסק המספק את המוצר או את השירות.



להלן פירוט הגורמים המעורבים בתהליך:

- **מחזיק הכרטיס (Card holder)** - האדם או הישות אשר מורשה להשתמש בכרטיס חיוב לתשלום עבור העסקה, מכוח הסכם הנפקה עם המנפיק.
- **בית העסק (Merchant)** - הישות המכבדת כרטיס חיוב כאמצעי תשלום המוצג על ידי הלקוח לצורך תשלום בגין מוצר או שירות.
- **מנפיק הכרטיס (Issuer)** - המנפיק הינו הישות המנפיקה את כרטיס החיוב וקשורה עם מחזיק הכרטיס בהסכם הנפקה. כמו כן, מנהל המנפיק את מסגרת האשראי, אם קיימת בכרטיס החיוב. בתמורה גובה המנפיק תשלום ממחזיק הכרטיס (להלן - "דמי כרטיס") וכן עמלת מנפיק (להלן - "עמלה צולבת") הנגבית מסולק העסקה בבית העסק ואשר כפופה לפיקוח בנק ישראל מכוח צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות סליקה צולבת של עסקאות בכרטיס חיוב ושל עסקאות חיוב מיידיות), התשע"ט-2018. בנוסף, קיימות עמלות שירות נוספות אותן גובה המנפיק ממחזיק הכרטיס בהתאם לפעולות השונות המבוצעות בכרטיס.
- **סולק (Acquirer)** - הסולק הוא הגורם המאפשר לבית העסק לכבד עסקאות בכרטיס חיוב. הסולק מתקשר הן עם בית העסק והן עם המנפיקים, ותפקידו לקשר את בית העסק למערכת הסליקה ובאמצעותה להעביר את התשלומים בגין העסקאות שבוצעו על ידי הלקוחות, מהמנפיקים אל בית העסק. בתמורה להתחייבותו האמורה כלפי בית העסק, גובה הסולק תשלום מבית העסק (להלן - "עמלת סליקה"), אשר חלק ממנה הוא העמלה הצולבת המועברת למנפיקים. בנוסף, קיימות עמלות שירות שונות אותן גובה הסולק מבית העסק.
- **שב"א** - חברת שירותי בנק אוטומטיים (להלן - שב"א), חברה ציבורית אשר כ- 60% ממניותיה הינן בבעלות ארבעה בנקים ישראלים וכן, ויזה ומאסטרקארד, מפעילה את מתג כרטיס החיוב המשמש לאיסוף העסקאות המקומיות מהמסופים המותקנים בבתי העסק והניתוב שלהן לצרכי אישור העסקאות וההתחשבות בין הסולקים למנפיקים בגין ביצוע העסקה.
- **סכמה בינלאומית / ארגון כרטיסי האשראי הבינלאומי** - גוף המחבר בין סולקים ומנפיקים המפעיל מתג כרטיס חיוב והמאפשר ביצוע עסקאות בכרטיס אשראי ברחבי העולם. הסכמה יוצרת הסכמים עם כמות גדולה של סולקים, כך שמנפיק שמתחבר לסכמה, כרטיסיו יכובדו בכל בתי העסק העובדים עם אותם סולקים. הסכמה מגדירה עבור המשתתפים בה את כללי ביצוע העסקאות ובפרט עמלות, הסדרים טכנולוגיים ועסקיים, כללי התחשבות וחלוקת אחריות לנזק.
- חברות כרטיסי האשראי מנפיקות כרטיסים תחת מותגים שונים, מכוח הסכמי רישיון ומעמדן בארגוני כרטיסי אשראי בינלאומיים. שלוש החברות מנפיקות את המותגים ויזה ומאסטרקארד. בנוסף, ישראלכרט מנפיקה באופן בלעדי את כרטיס ישראלכרט ואת כרטיס האשראי הבינלאומי אמריקן אקספרס, וכאל מנפיקה באופן בלעדי את כרטיס האשראי הבינלאומי דינרס. החברה מוגדרת כ"מנפיק בעל היקף פעילות רחב", בהתאם לקבוע בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981. שלוש החברות מציעות גם אשראי לאנשים פרטיים ומצויות בעניין זה בתחרות מול הבנקים, גופים מוסדיים וגופי מימון חוץ בנקאיים אחרים.
- לצורך ביצוע פעילות הסליקה בישראל, כל אחת מהחברות קיבלה היתר לביצוע סליקה מאת הפיקוח על הבנקים. החברה קיבלה רישיון סליקה מאת הפיקוח על הבנקים. החברה, כאל וישראלכרט סולקות, מכוח הסכמי רישיון בארגוני כרטיסי אשראי מקומיים ובינלאומיים, את מותגי ויזה, מאסטרקארד וישראלכרט, באמצעות הממשק המשותף אשר כאמור מתופעל באמצעות חברת שב"א. סליקות מותגים אלו מבוצעות כסליקה צולבת שמאפשרת לכל סולק לסלוק את המותג גם אם הכרטיס לא הונפק על ידו. בנוסף, חברת ישראלכרט סולקת באופן בלעדי את כרטיסי אמריקן אקספרס, חברת כאל סולקת באופן בלעדי את כרטיסי דינרס ו-MAX סולקת את מותג UnionPay. מעבר לכך, שתי חברות נוספות, טרנזילה וקארדקום, קיבלו בשנת 2018 רישיון סליקה מבנק ישראל. שלוש חברות כרטיסי האשראי מציעות גם אשראי עסקי לבתי עסק ומצויות בעניין זה בתחרות מול הבנקים, גופים מוסדיים וגופי מימון חוץ בנקאיים אחרים.

תיאור תמציתי של הסיכונים העיקריים בחברה

החברה פועלת במגוון רחב של פעילויות פיננסיות הכרוכות בנטילת סיכונים כגון: סיכון אשראי, סיכון שוק וסיכון נזילות. לסיכונים אלו נלווים סיכונים תפעוליים וסיכוני ציות הטבועים בפעילות העסקית.

כמו כן, החברה פועלת בסביבה עסקית מתפתחת ובעלת מאפיינים רגולטוריים אשר חושפים אותה בנוסף לסיכונים אסטרטגיים וסיכונים רגולטוריים.

לפרטים נוספים בדבר סיכוני החברה ראה פרק "סקירת הסיכונים" בדוח הדיקטוריון וההנהלה להלן וסקירה מורחבת על הסיכונים המובילים והמתפתחים בדרישות גילוי המפורטות בנדבך 3 וגילוי נוסף על הסיכונים באתר האינטרנט של החברה.

האסטרטגיה העסקית של החברה

החברה מקדישה זמן ומשאבים רבים לתכנון אסטרטגי אשר הולם את האתגרים והשינויים הרבים בעולם הבנקאות בכלל, ובתחום התשלומים, כרטיסי האשראי והאשראי בפרט.

חזון החברה הוא לסייע ללקוחותיה, הפרטיים והעסקיים, להשיג יותר ערך מהפעילות הפיננסית שהם מבצעים באופן יומיומי, תוך מתן פתרונות תשלום מתקדמים וחדשניים. הרחבת שירותי התשלומים תומכת במטרת החברה להגדיל את חלקו של השוק החוץ בנקאי בכרטיסי אשראי, בצמיחה משמעותית בתיק האשראי הצרכני והאשראי לעסקים קטנים דרך פיתוח מוצרים פיננסיים משלימים.

בראי חזון זה, החברה פועלת לפי תכנית אסטרטגית רב שנתית וכן לפי תכנית אסטרטגית שנתית, כאשר הדגשים האסטרטגיים הינם:

לקוחות פרטיים - הידוק הקשר עם הלקוחות תוך מתן מענה מתקדם ופיתוח מוצרים חדשים בתחום התשלומים, תוך חיזוק פעילות הכרטיסים החוץ בנקאיים לצד מועדוני לקוחות בולטים (כדוגמת מועדון Dream Card ומספר מועדונים במגזר הציבורי) והטמעת פתרונות תשלום Contactless; צמיחה באשראי צרכני ומוצרים פיננסיים נוספים ישירות ללקוחות הצרכנים (B2C), בהתבסס על הטמעת יכולות וכלים דיגיטליים מתקדמים. כמו כן, בכדי להמשיך את הצמיחה כאלטרנטיבת אשראי הוגנת ורלוונטית לבנקים, החברה מתמקדת בהגונות פתרונות האשראי הזמינים ללקוחות בהתאמה לצרכי היום יום, ובכלל זה שימת דגש על אשראי לרכבים, והעצמת יכולות האשראי, בין היתר, תוך מינוף יכולות ונכסי המידע שלה ושימוש במודלים הייחודיים שפיתחה.

לקוחות עסקיים - המשך פיתוח והעמקת הפתרונות הפיננסיים לעסקים (B2B). בין היתר, שיווק מוצרי סליקה, ניכיונות, צמיחה באשראי עסקי, הקדמות תשלום והרחבת פתרונות התשלום בין עסקים. החברה פועלת להרחבת סל השירותים ומימוש הסינרגיה בין הפתרונות השונים, להרחבת קהל הלקוחות העסקיים אליו היא פונה (בין היתר גם דרך שותפים עסקיים), תוך התאמת פתרונות ייעודיים בהתאם לגודל והיקף פעילותם.

Processing - פתרונות למוסדות פיננסיים (B2B2C). ניהול פעילות ההנפקה המשותפת ותפעול הנפקה עם בנקים וגופים פיננסיים נוספים ומתן שירותי תפעול (Processing) לגופים אלה, לרבות הנפקת כרטיסים נטענים ושירותי סליקת מכשירי ATM (ביחס לכרטיסים שלא הונפקו בישראל).

מנועי צמיחה והתרחבות מוצרית - המשך השקעה והתרחבות בעולם הביטוח והחיסכון: במסגרת רישיון הסליקה שניתן לחברה, הותר לה, בין היתר, לעסוק בפעילות ביטוח בכפוף לקבלת רישיון על פי כל דין.

במקביל, החברה ממשיכה בפיתוח מאמצי הליבה שלה הכוללים השקעה נרחבת בעולמות הדיגיטל, יצירת שיתופי פעולה עם חברות מעולמות ה-Fintech ויצירת שיתופי פעולה מבוססי טכנולוגיה, וכל זאת על מנת להרחיב את הצעת הערך ללקוחות החברה ולנצל את השינויים בזירת התחרות. בצד מאמצים אלו, החברה מחוייבת ליישם, כל העת, מאמצי התייעלות, אשר מבוססים, בחלקם, על מיכון תהליכים בחברה וכן שמה לה כמטרה את ההצטיינות הארגונית.

החברה ניצבת כיום בפני אתגרים משמעותיים בכל זירות הפעילות, ריבוי שינויים בעסקי הליבה והזדמנויות לצד התמודדות עם שינויי רגולציה. החברה נמצאת בתקופה בה לאור השינויים המרובים ישנה עדיין אי ודאות גבוהה יחסית בסביבה התחרותית,

הכלכלית והרגולטורית (בנקאות פתוחה, שירותי תשלום ופיקוח על שחקנים פיננסיים וספקי שירותי תשלום חדשים, עידוד תחרות וכו').

ניהול הסיכון האסטרטגי בחברה מבוסס על התמודדות באמצעות יצירת "אסטרטגיה נשמת" שנבחנת כל העת, מתוקפת ומתחדדת, תוך שמירה על ערכי הליבה של התכנית האסטרטגית של החברה. התיקוף מתבצע לאור סקירות והערכות של אירועים שונים בסביבת העבודה (בתחומי רגולציה, תחרות, טכנולוגיה ועוד) והערכת השינויים הצפויים ביחס לתחומי פעילותה של החברה, לרבות הסיכונים שעלולים להתלוות לשינויים אלו, החשיפה להתממשותם והצעדים שעל החברה לנקוט במקרה של התממשות הסיכונים.

האסטרטגיה העסקית של החברה נקבעת בהתחשב בסביבה העסקית בה היא פועלת. סביבה זו מושפעת מארבעה גורמים מרכזיים בעלי קצב שינוי מואץ: שינויים רגולטוריים, שינויים בסביבה התחרותית, התפתחויות טכנולוגיות ושינויים בהתנהגותו של הצרכן.

שינויים רגולטוריים: החברה מתמודדת עם התפתחויות רגולטוריות בקצב ההולך וגדל, הן מצד רשויות הפיקוח בארץ והן מצד ארגוני כרטיסי האשראי הבינלאומיים, אשר מצריכים היערכות והתאמה של הפעולות העסקיות על בסיס שוטף. להרחבה ראה פרק "השלכות הוראות חקיקה ורגולציה עיקריות על החברה".

שינויים בזירת התשלומים: המשק מצוי בתהליכי שינוי מהותי בהרגלי התשלום, כולל המשך דיגיטציה של הכסף ומעבר ממזומן לכרטיסי אשראי, בין היתר דרך פתרונות תשלום חדשים, ביניהם גם פתרונות ה-P2P. האצת הפתרונות נובעת ממספר מגמות מקבילות הכוללות ביניהן:

- שינוי טכנולוגי במעבר המשמעותי של ישראל לתשתית תשלומים תקן EMV, אשר משפיע ישירות על עולם התשלומים בשינויים כגון תשלומים מבוססי טוקניזציה, תשלומי Contactless (ללא מגע פיזי), כניסת ארנקים בינלאומיים לישראל (כגון Apple Pay ו-Google Pay), הנפקת כרטיס מיידית ודיגיטלית, וכן התעצמות מגמת המרת מטבע דיגיטלית (DCC) אשר ניכרת בעיקר בפעילות ה"און-ליין".
- עליית השימוש בארנקים דיגיטליים ו-Embedded Payments תורמת להאצה בתהליך הדיגיטציה של הכסף, צמצום המזומן ושיפור בחוויית הלקוח לצד כניסת שחקנים חדשים, ביניהם גם כניסת הבנקים באמצעות הארנקים הדיגיטליים (ביט, פייבוקס). יצוין, כי למרות שפעילותן של האפליקציות הנזכרות לעיל מתבססת, עד כה, על כרטיסי אשראי כערוץ התפעולי להעברת הכספים, ובשל כך נראית השפעה חיובית על מחזורי החברה בטווח הקצר, קיים הסיכון שאלו יתמכו במעבר לתשלומים מיידים מחשבון לחשבון.
- כניסת שחקנים חדשים בתחום הסליקה, כאשר רשויות הפיקוח מעודדות כניסת מתחרים חדשים, ובפרט מתן רישיון לסליקה לשחקנים מקומיים ובינלאומיים נוספים. החברה צופה כי כניסה של מתחרים לפעילות זו תאיץ אף יותר את התחרות בזירה זו.

התפתחות התחרות באשראי, וזאת במקביל למהלכי שינוי התנהגותו של הצרכן בצריכת אשראי ומוצרים פיננסיים וביזור השירותים הפיננסיים, כדוגמת חוק נתוני אשראי ומהלך בנקאות פתוחה, מרחיבים את הפוטנציאל באשראי חוץ בנקאי כאלטרנטיבה לכלל הלקוחות, לצד הגברת פעילות הבנקים באשראי וכניסתם לפעילות החוץ בנקאית.

התיאור האמור בסעיף זה לעיל הינו מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכותיה של הנהלת החברה והבנתה את הסביבה העסקית בה החברה פועלת. תכניות החברה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן, או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, וזאת כתוצאה מהערכות לא נכונות, משינויים בתכנית העבודה של החברה, משינויים בלתי צפויים בשוק התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, מהתנהגות של גורמים ושחקנים בשווקי התשלומים והאשראי לרבות בגין אירועי מגיפת הקורונה ו/או מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון לשנת 2021 ובדרישות גילוי המפורטות בנדבך 3 וגילוי נוסף על הסיכונים באתר האינטרנט של החברה.

הסכמים ושיתופי פעולה מהותיים

לפרטים אודות:

- התקשרויות עם תאגידים בנקאיים - ראה ביאור 1.ב.20 בדוחות הכספיים.
- התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים - ראה ביאור 2.ב.20 בדוחות הכספיים.
- הסכמים עם מועדונים - ראה ביאור 3.ב.20 בדוחות הכספיים.
- ספקי שירות עיקריים - ראה ביאור 4.ב.20 בדוחות הכספיים.
- הסכם עם אלייד נדל"ן - ראה ביאור 12.ב. בדוחות הכספיים - מידע בגין חכירות.

פרוייקטים עיקריים בתחום הטכנולוגיה

מערכות הליבה של החברה עליהן מבוססת פעילות התשלומים הינן מערכות המעבדות היקפי פעילות גדולים מאוד. למערכות כאמור יכולת לקלוט ולתפעל היקפי פעילות גבוהים מאלו הקיימים כיום בחברה.

מערכות הליבה משודרגות בצורה שוטפת הן בהיבטים הטכנולוגיים והן בהיבטי תוכנה וארכיטקטורה כך שיתמכו בהתפתחות העסקית של החברה.

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

- **פעילות הדיגיטל** - הפעילות כוללת את כל הנכסים הדיגיטליים של החברה, לרבות אתרי החברה, אפליקציות, שירותים אוטומטיים דוגמת IVR ו-WhatsApp, כאשר ניתן דגש לעידוד השימוש בערוצים אלו על ידי פיתוחים ושיפורים שוטפים בהתאם לצרכי הלקוחות ולהתפתחות השוק, תוך פישוט והנגשה של המידע והפעולות ועל ידי כך להביא לחוויית לקוח משופרת וחדשנית.
 - **אפליקציה** - החברה פועלת לפיתוח יכולות מתקדמות והתאמת האפליקציה לצרכי הלקוחות והשוק, בדגש על ניהול חכם יותר של ישות הלקוח, שירותים פרסונליים והנגשה דיגיטלית של מוצרי החברה בעולמות התשלומים, האשראי, Gift Cards, ביטוח ועוד. ובנוסף, החברה פיתחה מוצרים משלימים של תיוג עסקאות וחיבור לקבלות דיגיטליות.
 - **תשלום בנייד** - בעולמות התשלומים הדיגיטליים פיתחה החברה פתרון תשלום באפליקציה ואינטגרציה עם הארנקים של אפל, גוגל, גרמין ו-Fitbit.
 - **ביטוח** - החברה הקימה פלטפורמה טכנולוגית לניהול סוכנות ביטוח ותמיכה בתהליכי מכר ושירות. הפעילות מתמקדת בשיווק מוצרי ביטוח שונים כגון: נסיעות לחו"ל, רכב, דירה, משכנתא, וביטוח לעסקים.
 - **אשראי רכבים** - בעולם אשראי הרכבים שודרגה מערכת המידע על מנת לתמוך בהרחבת הפעילות, בדגש על יכולות המוצר, האינטגרציה וההפצה בסוכנויות רכב.
 - **Data** - החברה בונה ומשתמשת במודלי Big Data ו-Machine Learning מתקדמים לצורך שיפור והתאמה טובה יותר של שירותים ומכר (לרבות ניהול סיכונים) ללקוחותיה.
- החברה קשורה במספר הסכמים עם חברות שונות למתן שירותי תכנה לרבות שימוש בתוכנות של חברות צד ג' המשמשות את החברה בעסקיה.

השלכות הוראות חקיקה ורגולציה עיקריות על החברה

החברה פועלת בסביבה עתירת רגולציה ופעילותה מוסדרת וכפופה לדינים כלליים הרלוונטיים לפעילותה, דיני בנקאות החלים עליה והוראות רגולטוריות שונות ובעיקר הוראות ניהול בנקאי תקין. בין היתר, כפופה החברה לחוק הבנקאות (רישוי), חוק הבנקאות (שירות ללקוח), חוק שירותי תשלום, פקודת הבנקאות, חוק אשראי הוגן, חוק נתוני אשראי, חוק שטרם וההוראות ותיקוני החקיקה העקיפים שהותקנו בעקבותיו, חוק איסור הלבנת הון והצווים שהותקנו מכוחו.

החברה מפוקחת על ידי הפיקוח על הבנקים ועל כן כפופה בנוסף להוראות ניהול בנקאי תקין, למכתבים וחוזרים של הפיקוח על הבנקים ולתנאי רישיון הסולק. כמו כן, חברת הבת של החברה, מקס סוכנות לביטוח (2020) בע"מ, מפוקחת על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

להלן פרטים אודות השלכות של הוראות חקיקה ורגולציה עיקריות החלות על החברה (להרחבה ראה ביאור ת.20 בדוחות הכספיים). חלק מההשלכות על החברה המתוארות בפרק זה הינן "מידע צופה פני עתיד". למשמעות מונח זה ראה פרק "מידע צופה פני עתיד" בדוח זה.

השלוכות על החברה	הוראה
היפרדותה של החברה מבנק לאומי היוותה אירוע מהותי בחיי החברה והוא השפיע על היבטים שונים בפעילותה. החברה חדלה מלהיות תאגיד עזר בנקאי (ממועד העברת השליטה) וממשיכה להיות מפוקחת על ידי המפקח על הבנקים ולהיות כפופה להוראותיו, כסולק.	חוק שטרם - מכירתה של החברה על ידי בנק לאומי
עד למועד כניסת חוק שטרם לתוקף, תפעלה החברה בעיקר את ההנפקה המשותפת עם בנק לאומי, עם Pepper (הבנק הדיגיטלי של בנק לאומי) ועם בנק מזרחי טפחות בע"מ. ביום 11 באוקטובר 2018 נחתם בין החברה לבין בנק לאומי הסכם לפיו ינפיקו הצדדים במשותף כרטיסי חיוב בהתאם למגבלת שיעור היקף ההנפקה כאמור בחוק שטרם והחברה תעניק לבנק שירותי תפעול הנפקה של כרטיסים אלה. הסכם זה החליף את הסכם ההנפקה המשותפת בין הצדדים מיום 22 במאי 2008 ("ההסכם הקודם"). תוקף ההסכם הינו עד ליום 31 בינואר 2029.	חוק שטרם - הגבלת חלק מהבנקים לתפעול הנפקה על ידי מתפעל יחיד בשיעור שלא יעלה על 52% מכרטיסי האשראי החדשים
לאור הוראות חוק שטרם, החברה חתמה על הסכמים לתפעול הנפקה עם בנקים נוספים, והחלה בשנת 2019 לתפעל הנפקה משותפת עם בנק דיסקונט ובשנת 2020 גם עם בנק הפועלים ועם הבנק הבינלאומי. הפעילות עם הבנקים הנוספים צפויה לפצות לאורך זמן על אובדן הנתח מהנפקת הכרטיסים עם בנק לאומי.	
הסדרת פעילותם של מאגדים וסולקים מתארחים מגדילה את התחרות במגזר הסליקה ומובילה לשחיקה שאינה מהותית בהכנסות החברה.	חוק שטרם - עבודה עם סולק מתארח ומאגדים
בהתאם לחוק שטרם, מתום 4 שנים ועד תום 7 שנים מתחילת החוק סך המסגרות בכרטיסי אשראי של לקוחות כל בנק בכל שנה לא יעלה על 50% מסך המסגרות שהיו קיימות בשנת 2015. חישוב המסגרות יתבצע ביחס למסגרות אשראי הגבוהות מ-5,000 ש"ח ולא תופחת מסגרת אשראי לסכום הנמוך מ-5,000 ש"ח רק כדי לעמוד בדרישה זו. בחודש נובמבר 2020 ובחודש ינואר 2022 פורסמו צווים להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה) (שינוי השיעור והסכומים לעניין צמצום מסגרות אשראי לפי סעיף 9(ג) לחוק) אשר עדכנו את הוראות חוק שטרם ביחס למגבלת המסגרות עד לתקופה שתסתיים ביום 31 בינואר 2024.	חוק שטרם - הגבלות על מסגרות כרטיסי אשראי של לקוחות בנק הפועלים ובנק לאומי
השינויים מצמצמים את היקף הגנות הינוקא שניתנו לחברה במסגרת חוק שטרם.	
במסגרת תיקון להוראה נקבע, כי התמורה בגין כל העסקאות שנעשו בכרטיס חיוב שמנפיק בנקאי הנפיק, תועבר מהמנפיק הבנקאי למתפעל ההנפקה, בהתאם למועדים שנקבעו בהסכם הסליקה הצולבת, ללא תלות במועד החיוב של הלקוח או בזכות הסולק שאליו מעביר מתפעל ההנפקה את התמורה. התיקון השפיע מהותית לטובה על מבנה התזרים של החברה בקשר לפעילות התשלומים שלה.	הוראת ניהול בנקאי תקין 470

השלכות על החברה	הוראה
<p>יישום ההוראה בעניין הסליקה היומית הובילה לקיטון בצרכי המימון של החברה כתוצאה מירידה בניצול הממוצע של מסגרות האשראי של החברה ביחס לתקופות קודמות. המשך מגמה זו תלוי בהתנהלות שוק הסליקה. לפרטים נוספים ראה פרק מימון להלן וכן ראה ביאור 20.ד. לדוח הכספי השנתי.</p>	<p>תנאי פטור הסליקה המקומית - סליקה יומית</p>
<p>בהתאם למתווה ההפחתה של העמלה הצולבת, הופחתה העמלה בינואר 2021 מ-0.575% ל-0.55%, ביום 1 בינואר 2022 הופחתה ל-0.525% והיא תמשיך ותורד בשיעור של 0.025% עד ל-0.5% בינואר 2023. מתווה ההפחתה כאמור מפחית מהותית את הכנסותיה של החברה מעמלה צולבת בגין עסקאות שבוצעו בישראל, הן ביחס לכרטיסים בנקאיים והן ביחס לכרטיסים חוץ בנקאיים.</p>	<p>מתווה לקביעת העמלה הצולבת</p>
<p>תיקונים אלה יאפשרו לחברה להגדיל ולגוון את מקורות המימון החוץ בנקאיים של החברה, תוך שיפור התמחור לעומת אלטרנטיבות בלתי סחירות. הצעת החוק לביטול מגבלות נוספות בחוק נאווי אושרה בוועדת הכספים של הכנסת לקריאה שנייה ושלישית ביום 25 בינואר 2022.</p>	<p>חוק הבנקאות (רישוי) - הגדלת התקרה לגיוס אג"ח סחיר לטובת מתן אשראי ("חוק נאווי") וכן הצעות חוק לביטול מגבלות נוספות בחוק נאווי</p>
<p>הוראה 204 - מדידה והלימות הון - גישת הדירוגים הפנימיים לסיכון אשראי - ההוראה מתארת את גישת הדירוגים הפנימיים לסיכון אשראי (IRB). נכון למועד זה, אין חובה ליישם גישה זו.</p> <p>הוראה 221 - יחס כיסוי הנזילות - ההוראה מאמצת את המלצות באזל III לעניין יחס כיסוי הנזילות וקובעת רמת נזילות מזערית לתאגידים הבנקאיים. ההוראה רלוונטית כיום לפעילות החברה רק לעניין הגילוי האיכותי.</p>	<p>הוראות מדידה והלימות הון</p>
<p>החברה פועלת על פי הוראות הדין והוראות ניהול בנקאי תקין לעניין איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור ומשקיעה בכך משאבים רבים. בשלב זה קיים ארביטראז' רגולטורי ביחס לגופים אחרים המבצעים פעילות הדומה במהותה לפעילות החברה ואינם מפוקחים על ידי בנק ישראל ומשכך אינם כפופים לאותן הוראות הנוגעות לאיסור הלבנת הון וחוק איסור מימון טרור.</p> <p>ביום 7 באוקטובר 2021 פורסמה טיוטת צו איסור הלבנת הון ומימון טרור שמטרתו לקבוע הוראות עקרוניות זהות ואחידות לכלל הגופים הפיננסיים.</p>	<p>איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור</p>
<p>היתר שליטה - ביום 20 בפברואר 2019 קיבלה WPI היתר שליטה בחברה. לפרטים נוספים ראה פרק "תיאור עסקי החברה" בדוח הדירקטוריון והנהלה.</p> <p>רישיון סליקה - חוק הבנקאות רישוי קובע איסור על עיסוק בסליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב אלא ברישיון בהתאם לחוק. ביום 20 בפברואר 2019 ניתן לחברה רישיון סליקה, בהתאם להוראות החוק.</p> <p>ביום 8 ביוני 2020, רשות שוק ההון העניקה למקס סוכנות לביטוח (2020) בע"מ, חברה בת בבעלות מלאה של החברה, רישיון סוכן תאגיד.</p>	<p>רישוי ורישיונות</p>
<p>ביום 9 בינואר 2020 פרסם בנק ישראל מתווה למעבר של השוק לתקן EMV. המעבר לתקן EMV הביא לקיטון משמעותי בנזקי הונאות בעסקאות ב"כרטיס נוכח" (עסקאות בבתי עסק פיזיים בישראל) (יצויין כי היקף נזקי ההונאות בחברה אינו מהותי). כמו כן, מעבר השוק לתקן EMV מהווה תשתית לאימוץ פתרונות תשלום מתקדמים וארנקים דיגיטליים. להרחבה ראה ביאור 20.ד בדוחות הכספיים.</p>	<p>תקן EMV</p>
<p>במסגרת החוק הוקם מאגר נתוני אשראי המנוהל על ידי בנק ישראל ונקבעו חובות הדיווח של מקורות המידע וסוגי השימושים שניתן לעשות במידע המצוי במאגר והתנאים לשימוש בו.</p> <p>החברה הינה מקור מידע מוסמך כהגדרתו בחוק ועל כן מחויבת לדווח למאגר וכן רשאית להשתמש במידע המצוי בו.</p> <p>כניסת חוק נתוני אשראי לתוקף, בחודש אפריל 2019, הביאה לשינויים בתהליך מתן האשראי בחברה (העמדת אשראי או סירוב להעמיד אשראי, תנאי האשראי וכו'), ולהערכת החברה לשיפור איכות המידע החיתומי שלה בעת העמדת האשראי.</p>	<p>חוק נתוני אשראי</p>

השלכות על החברה	הוראה
<p>החוק חל על כל סוגי נותני שירותי תשלום, ובכלל זה בצד ההנפקה (נותני שירותי תשלום למשלם) ובצד הסליקה (נותני שירותי תשלום למוטב) ומסדיר באופן רחב את היחסים בין כל נותני שירותי התשלום לבין לקוחותיהם וכולל הוראות בתחום ההגנה על הצרכן. כמו כן, החוק מסדיר את השימוש במגוון אמצעי התשלום, פיזיים ושאנים פיזיים (כרטיסי חיוב, חשבונות עו"ש, ארנקים אלקטרוניים, אפליקציות תשלומים והעברות תשלומים).</p> <p>לחוק היו מספר השלכות על פעילות החברה, לרבות עדכון הסכמי הצטרפות הלקוחות, התאמת תהליכי השירות והתפעול.</p> <p>ביום 10 בינואר 2022 פורסם תזכיר חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום, התשפ"ב-2022 במסגרתו מוצע לקבוע את משטר הפיקוח והרישוי אשר יחול על נותני שירותי תשלום בישראל.</p> <p>על פי תזכיר החוק, שירותים אלה, אשר עיסוק בהם יחייב רישיון ופיקוח מאת רשות ניירות ערך, כוללים: ייזום תשלום, מתן הוראת תשלום, סליקה של פעולת תשלום, הנפקה של אמצעי תשלום, העברת כספים למוטב ללא ניהול חשבון תשלום עבורו וכן ניהול חשבון תשלום המאפשר העברת תשלומים בעד מוצרים ושירותים. חברות כרטיסי האשראי, ובהן החברה, צפויות להיות מוגדרות כ"חברת תשלומים בעלת חשיבות יציבותית", וככאלה, יהיו פטורות מרישיון מאת רשות ניירות ערך וימשיכו לפעול תחת פיקוחו של הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל.</p>	<p>חוק שירותי תשלום</p>
<p>החוק מקל על הליכי פשיטת רגל וקבלת הפטר וקובע הסדרים שונים לעניין שיקום כלכלי של חייבים. לחוק השפעה על יכולת החברה להיפרע מול הלקוחות אשר באה לידי ביטוי בהרעה ביכולת החזר החובות של יחידים/לווים פרטיים. החברה פועלת לגביה מיטבית ויעילה לצמצום היקף המחיקות (נזקים בפועל). השלכות החוק על פעילות החברה אינן מהותיות.</p>	<p>חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי</p>
<p>החברה הינה "גוף פיננסי משמעותי" ו"גורם ריכוזי" בהתאם לחוק הריכוזיות. חלק מהוראותיו של החוק חלות ביחס למי שסווגו על ידו כגופים ריכוזיים, גופים פיננסיים משמעותיים ותאגידים ריאליים משמעותיים (רשימת הגופים הריכוזיים מורכבת בין היתר מהשניים האחרונים). MAX נכללת ברשימת הגופים הפיננסיים המשמעותיים שפורסמה על ידי ועדת הריכוזיות.</p>	<p>חוק לקידום התחרות ולצמצום הריכוזיות</p>
<p>ביום 24 בפברואר 2020 פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 368 בעניין יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל ביחס לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי. ההוראה כוללת הוראות ליישום תקן של בנקאות פתוחה; החובות החלות על "מקור מידע" (גוף פיננסי המאפשר לצרכן מידע וגישה לחשבון לקוח, על פי בקשת הלקוח); ההגנות ללקוח והכלים לניהול סיכונים בסביבה הפתוחה. ההוראה מגדירה כי בנק וחברת כרטיסי אשראי מהווים "מקור מידע" כאמור ורשאים לפעול כ"צרכן מידע" (גוף הפונה לקבלת מידע ממקור מידע, על פי בקשת לקוח). תשתית הבנקאות הפתוחה בישראל, צפויה להיפתח לצדדים שלישיים שאינם בנקים או חברות כרטיסי אשראי בהתאם לחוק שירות מידע פיננסי, התשפ"ב-2021.</p> <p>ביום 4 בנובמבר 2021 אושר חוק שירות מידע פיננסי, התשפ"ב-2021, המסדיר את תשתית הבנקאות הפתוחה לגופים שיהיו מעוניינים לספק שירות מידע פיננסי, לרבות גופים חוץ-בנקאיים, שאינם מפוקחים בידי הפיקוח על הבנקים.</p> <p>במסגרת תזכיר חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום, התשפ"ב-2022, מוצע להסדיר את העיסוק בתחום ייזום התשלומים, ואת משטר הפיקוח והרישוי אשר יחול על נותני שירותי ייזום תשלומים כאמור, שהם גופים חוץ-בנקאיים.</p> <p>לצד החובות החלות על החברה כמקור מידע מכוח ההוראות האמורות, החברה סבורה כי ההוראות מייצרות הזדמנות לחברה להעשיר ולשכלל את השירותים ואת הצעת הערך למגוון לקוחותיה.</p>	<p>בנקאות פתוחה</p>

השלכות על החברה	הוראה
<p>ביום 14 בפברואר 2021 פורסמה עמדת בנק ישראל, במסגרתה נקבעו המגבלות הבאות: (א) איסור על שימוש במידע שנאסף במסגרת הארנק הדיגיטלי לצורך מכירת מוצרים ושירותים פיננסיים ללקוחות בעלי כרטיסי חיוב שאינם של בעל הארנק, וזאת עד אשר תושלם בחינת סוגיה זו על כלל היבטיה; (ב) חובה לאפשר שימוש בארנק הדיגיטלי למחזיקי כרטיסים של מנפיקים שונים; וכן (ג) הבהרה בעניין תחולת המגבלה מכוח חוק שטרומ, לגבי גובה מסגרות כרטיסי האשראי המונפקים על ידי בנק הפועלים ובנק לאומי, גם ביחס למיזמי שיתוף פעולה לעניין הנפקת כרטיסי אשראי יעודיים לשימוש בארנקים דיגיטליים בהם יהיו מעורבים הבנקים האמורים.</p> <p>ביום 11 בינואר 2022 פרסם בנק ישראל עמדה עדכנית לפיה הוא מקדם הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה שלפיה המידע הקיים באפליקציות הבנקאיות (הן העברות בין אנשים פרטיים והן תשלומים בבתי עסק) יהיו חלק מסלי המידע של הבנקאות הפתוחה. עוד קבע בנק ישראל, כי השימוש במידע הנצבר מפעילות ארנק דיגיטלי של כרטיסי אשראי שהונפקו על ידי גופים פיננסיים אחרים, יהיה כפוף, מעבר להסכמת הלקוח, גם להסכם שייחתם בין הגוף שמציע ארנק דיגיטלי לבין מנפיק הכרטיס. בנוסף, הודיע בנק ישראל כי יש לעודד את השוק והשחקנים בו להקים תשתית בתצורת מאגר שיאפשר העברות כספיים וביצוע תשלומים בין אפליקציות וחשבונות תשלום מסוגים שונים, כאשר המאגר יקשר בין מספר הטלפון הנייד (או מזהה אחר) לבין פרטי אמצעי התשלום לזיכוי (כגון חשבון תשלום). לצורך בחינה לעומק של הסוגיות השונות העולות מהקמת תשתית כאמור, הוקם צוות בין משרדי בהשתתפות משרד האוצר, רשות ניירות ערך, רשות שוק ההון, רשות התחרות ובנק ישראל.</p>	<p>ארנקים דיגיטליים</p>

מימון

הגורמים המרכזיים המעצבים את תזרים המזומנים של החברה ואשר להם ההשפעה הגדולה ביותר על תזרים המזומנים הינם פעילויות הליבה של החברה, קרי ההנפקה והסליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב, כאשר גם להעמדת אשראי השפעה רבה על תזרים המזומנים. פעילויות אלו מייצרות באופן שוטף יתרות לחיוב (גבייה) מבנקים, מחזיקי כרטיס וחברות כרטיסי אשראי אחרות, ומנגד יתרות לזיכוי אל מול בתי עסק, מחזיקי כרטיס וחברות כרטיסי אשראי אחרות.

החברה מנהלת את צרכי ומקורות המימון באמצעות הסדרת מקורות מימון מראש טרם תאריכי מחזור החוב כך שיתאפשר מספיק זמן תגובה לשינויים בתנאי השוק. כמו כן, חותרת החברה לניהול יעיל של עתודות נזילות תוך התחשבות בהוראות הרגולציה לצד עמידה ביעדים כמותיים ואיכותיים שנקבעו על ידי דירקטוריון החברה כחלק ממדיניות ניהול הנזילות. כמו כן, החברה שמה דגש על פיזור רחב של מלווים על מנת להגדיל את זמינות המקורות ולשפר את עלויות המימון.

צרכי הנזילות של החברה וניהולם הינם משמעותיים ביותר לצורך פעילותה השוטפת ומימוש האסטרטגיה העסקית שלה כאשר ניהול הנזילות מבוצע בגישה הוליסטית ודינמית תוך שימוש במגוון כלים ואמצעים לתכנון, בקרה, ניטור ודיווח.

פעילותה של החברה מושפעת מעונתיות, המשפיעה על היקף מחזורי הפעילות במהלך השנה ובעיקר בתקופות החגים (חגי תשרי ופסח) אשר חלות ברבעונים שונים בשנים שונות, וכן בחודשי הקיץ ואלו משפיעים על צרכי המימון, הנזילות והתזרים באותן תקופות.

עיקרי השפעת הפעילויות השונות על תזרים המזומנים של החברה

ככלל, מועדי התשלום בין השחקנים השונים בסכמה הינם בהתאם למערכת ההסכמית ביניהם, בכפוף להוראות רגולטוריות (בין היתר, כמפורט להלן).

פעילות תפעול ההנפקה הבנקאית (Processing) - מדי יום גובה החברה מהבנקים השונים את החיובים היומיים בהתאם לפעילות מחזיקי הכרטיס הבנקאיים. פעילות גביה זו מבטאת את התזרים הנכנס העיקרי של החברה. מנגד, מדי יום משלמת החברה לסולקים (נטו מפעילות סליקה המתקיימת ב-MAX) את סכומי השוברים בגין עסקאות שנעשו בבתי העסק.

פעילות ההנפקה החוץ בנקאית - מועדי החיוב של מחזיקי הכרטיס הינם ב-2, 10 או ה-15 לכל חודש. במועדי חיוב אלה, גובה החברה ממחזיקי הכרטיס החוץ בנקאיים את חיובי החודש שחלף ממועד החיוב הקודם ועד למועד החיוב הנוכחי. פעילות גביה

זו מבטאת חלק מהתזרים הנכנס של החברה. מנגד, מדי יום משלמת החברה לסולקים (נטו מפעילות סליקה המתקיימת ב-MAX) את סכומי השוברים בגין עסקאות שנעשו בבתי העסק.

פעילות הסליקה - בתי עסק הסולקים עם החברה מזוכים בגין עסקאות במועדים שונים (בהתאם להסכמי הסליקה עימם). במועדי הזיכוי המרכזיים של בתי העסק, ה-2 וה-8 לכל חודש, מזכה החברה את בתי העסק הסולקים עימה בגין סכומי השוברים שנצברו לזכותם מפעילותם בחודש הקודם ובחודשים שקדמו לו בגין עסקאות בתשלומים. הזיכוי ב-2 לחודש הינו בגין עסקאות שנקלטו במערכות החברה בין ה-1 ל-15 לחודש הקודם, והזיכוי ב-8 לחודש הינו בגין עסקאות שנקלטו במערכות החברה בין ה-16 לחודש הקודם לבין סופו. פעילות זיכוי זו מבטאת את התזרים היוצא העיקרי של החברה.

מעבר לאמור לעיל, עיקר ההשפעה על מבנה תזרים המזומנים של החברה בטווח הבינוני נובע בעיקר מפעילות מתן אשראי צרכני ועסקי לתקופות משתנות.

ניהול סיכון הנזילות

להלן עיקרי האמצעים לניהול סיכון הנזילות:

- פורום לניהול סיכונים פיננסיים - פורום ייעודי של החברה, בראשות המנכ"ל, בו נוכחים מנהלת הכספים הראשית, מנהל הסיכונים הראשי והמבקר הפנימי. במסגרת הפורום מוצגים מדדי הביצוע, פעולות מתוכננות ואינדיקטורים שונים.
- מדדי ביצוע - Key Performance Indicators, מדדים כמותיים המדווחים להנהלה ולדירקטוריון באופן תדיר ובוחנים מגוון היבטים המשפיעים על איתנות החברה, רמת הנזילות ואיכותה.
- מדדי ניטור וסיכון - Key Risk Indicators, אינדיקטורים תוצאתיים סטטיסטיים, איכותיים, עסקיים ותפעוליים, המציגים שינוי אפשרי בסביבה העסקית ובכך מצביעים על סיכוי להתממשותו של סיכון נזילות או לגידול בחשיפת הארגון לסיכון (שינוי בפרופיל הסיכון).
- מודל הנזילות הפנימי - המודל הפנימי לניהול הנזילות מבוסס על הכללים שמפרסם בנק ישראל במסגרת נוהל בנקאי תקין מספר 342 (בהתאמות הנדרשות לפעילות החברה) ומשמש לאמידת מגוון היבטים כולל תזרים מזומנים לתקופות פירעון שונות ובתרחישים שונים, והוא מהווה את אחד הכלים בניהול סיכון הנזילות.
- תכנון הנזילות וזיהוי פערי מימון מבוצע, בין היתר, בהתחשב בתוצאות המודל הפנימי והמגבלות שנקבעו. במסגרת ניהול סיכון הנזילות, מופק אומדן פנימי ליחס הנזילות לתקופות שונות לפירעון, כאשר המודל כולל הנחות והערכות ביחס להתנהגות תזרים המזומנים, על מנת לספק הערכה ביחס לחשיפה לסיכון נזילות.
- המודל כולל הנחות שונות ביחס לרמת הנזילות של הנכסים השונים שבידי החברה וביחס להתנהגות מקורות המימון שלה, והתזרים היוצא. לפרטים אודות סיכון הנזילות של הקבוצה וניהולו וכן להערכת השפעת גורם הסיכון כאמור על פעילותה של הקבוצה, ראה פרק סקירת הסיכונים בדוח הדירקטוריון.

השפעת הוראות רגולטוריות מהותיות על תזרים החברה

- שינוי להוראת ניהול בנקאי תקין 470 ("נב"ת 470").
- חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 ("חוק שירותי תשלום").
- איסור על עיכוב בהעברת התשלום מהמנפיק לסולק (מעבר לסליקה יומית).

לפרטים נוספים ראה פרק השלכות הוראות חקיקה ורגולציה עיקריות על החברה לעיל וביאור 20.ד. לדוחות הכספיים להלן.

מקורות המימון של החברה

ניהול צרכי המימון ותמיכתו בניהול הנזילות בהתאם לאופי פעילות החברה כמתואר לעיל, בשילוב ניהול הסיכונים הכולל, נבחנים באופן מתמיד בין היתר, על פני טווחי זמן שונים תוך מתן דגש לטווח הקצר והבינוני כאשר מקורות המימון של החברה מתוכננים לתמוך בצרכי הנזילות המשתנים.

מקורות המימון תומכים באופי פעילות החברה תוך התאמה לאופקי הזמן הרלוונטיים באמצעות מקורות מימון עצמאיים (הון עצמי) ומקורות מימון חיצוניים הכוללים בעיקר מסגרות אשראי מובטחות מבנקים שונים בישראל, הלוואות לזמן קצר (לרבות הלוואות מסוג On-Call) ולזמן בינוני ואגרות חוב.

החברה מנהלת את צרכי המימון שלה בהתאם למדיניות ומטרות שהוגדרו במסגרת אסטרטגיית המימון שלה, כגון:

- התאמת מקורות המימון מבעוד מועד ביחס לצרכי המימון מחדש בפועל.
- ניהול יעיל של רזרבות נזילות תוך שמירה על מדדי הניטור (KRIs) ועמידה במדדי הביצוע (KPIs).
- פיזור רחב של מלווים לצורך מזעור התלות במלווה ספציפי לצד שמירה על תמחור תחרותי של מקורות המימון לנוכח תחרותיות בין המלווים.
- הגדלת היקף המימון מצד שוק ההון לאורך זמן המאפשרת נגישות למקורות בהיקף גדול יותר בשילוב יתרונות בתמחור כתוצאה מכך.
- חיזוי ותכנון המימון באופן אסטרטגי כך שיאפשרו תמיכה בהחלטות החברה.
- ניהול דינאמי של הנכסים והתחייבויות הכולל, בין היתר, חתירה להתאמת מקורות המימון, מאפייניו ומשך החיים הממוצע לנוכח מאפייני המוצרים השונים של החברה.

החברה פועלת להבטחת מקורותיה המימוניים ופועלת באופן שוטף לגיוון ופיזור המקורות. במהלך שנת 2021 נמשכה מגמת האופטימיזציה במקורות המימון כתוצאה מהפחתת עלויות המימון והתאמת מח"מ החוב לצרכי החברה.

ביום 23 בינואר 2019 נחתם בין החברה לבין בנק לאומי הסכם להקדמת תשלומים לפיו הבנק מקדים לחברה את סך כל העסקאות בתשלומים שבוצעו בכרטיסי אשראי של לקוחות הבנק עם מועד התשלום התורן הראשון, במקום המועדים המקוריים של התשלומים התורנים (מועד החיוב של לקוח הבנק). תוקף ההסכם עד ליום 31 בינואר 2029. ההסכם מאפשר לחברה להקטין באופן מהותי את צרכי המימון שלה.

בתקופת הדוח החברה עמדה בהתחייבויותיה ומילאה את כל התנאים בקשר עם הסכמי המימון לעיל.

להלן פרטים אודות כלל מקורות המימון החיצוניים של הקבוצה ליום 31 בדצמבר 2021 (מיליוני ש"ח):

מאפיינים כלליים	היקף התחייבויות במאזן	סוג האשראי	זהות המלווה
ניצול אשראי לטווח קצר מתוך מסגרות אשראי מובטחות ושאין מובטחות	1,675	טווח קצר	בנקאי
הלוואות ממספר בנקים הנפרעות לשיעורין בשנים הקרובות	999	טווח ארוך	
אגרות חוב (סדרה ג')	160	טווח קצר	
כתבי התחייבות נדחים (סדרה ב' והלוואה מגוף מוסדי)	174	טווח ארוך	חוץ בנקאי
	3,008		סה"כ

עיקר המימון החיצוני נובע ממקורות מהמערכת הבנקאית, באמצעות הסכמי הלוואה ומסגרות אשראי שעיקרן מגובות בהתחייבות הבנקים להעמידן. בכדי לשמור על גיוון בגופי המימון, החברה שמה דגש על שמירת פיזור המקורות בין מספר גופים שונים בכל זמן נתון.

היקף מסגרות האשראי השונות כמו גם החלטות על שינויים בקווי האשראי ואופיים, נבחנים באופן שוטף בהתאם לצרכים השונים תוך תמיכה גם בתרחישי קיצון המבוצעים במסגרת ניהול הסיכונים הכללי של החברה.

יצוין כי מעת לעת מתנהלים מגעים שונים בין החברה לבין הבנקים וגופים פיננסיים שונים להעמדת מקורות מימון מסוגים שונים אשר עשויים להסתכם להיקפים מהותיים.

להלן פרטים אודות מסגרות האשראי וניצולן:

31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	
3,593	5,130	5,400	סך מסגרות אשראי מובטחות
-	840	300	סך מסגרות אשראי שאינן מובטחות
<u>3,593</u>	<u>5,970</u>	<u>5,700</u>	סה"כ מסגרות אשראי (מובטחות ושאיןן מובטחות) *
1,203	2,526	1,675	סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות המובטחות
-	150	-	סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות שאינן מובטחות
1,060	754	510	סך הלוואות מבנקים מתוך המסגרות
593	377	489	סך הלוואות מבנקים שאינן מתוך המסגרות
<u>2,856</u>	<u>3,807</u>	<u>2,674</u>	סה"כ ניצול אשראי כספי

* מסגרות האשראי של החברה מתחדשות מדי שנה לתקופה שבין שנה לשלוש שנים.

להלן פרטים אודות יתרת קרן בגין אג"ח וכתבי התחייבות נדחים:

31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	
1,644	1,153	160	אג"ח (סדרות א' ו-ג') *
174	174	174	כתבי התחייבות נדחים (סדרה ב' והלוואה מגוף מוסדי)
<u>1,818</u>	<u>1,327</u>	<u>334</u>	סה"כ

* ביום 30 בדצמבר 2021 בוצע פדיון מוקדם מלא, ביוזמת החברה, של יתרת אגרות החוב (סדרה א') של החברה שבמחזור.

להלן פרטים בנוגע לאגרות החוב שבמחזור נכון ליום 31 בדצמבר 2021:

סדרה	מועד הנפקה	ע.נ במועד הנפקה	ע.נ ליום 31 בדצמבר 2021	יתרה ליום 31 בדצמבר 2021	סוג הריבית ושיעורה	מועדי תשלום קרן	מועדי תשלום ריבית	בסיס ותנאי הצמדה (קרן וריבית)	דירוג
כתבי התחייבות נדחים (סדרה ב') מסוג CoCo ¹	17 בדצמבר 2018	138,930,000 ש"ח	138,930,000 ש"ח	138,930,000 ש"ח	שקלית, קבועה 2 5.18%	תשלום אחד, ביום 31 בדצמבר 2028	משולמת אחת לשנה, ביום 31 בדצמבר בכל אחת מהשנים 2019 ועד 2028.	הקרן והריבית אינן צמודות	A1 באופק יציב מחברת מדרוג
כתבי התחייבות נדחים (הכשרה) מסוג CoCo	27 במרס 2019	35,000,000 ש"ח	35,000,000 ש"ח	35,000,000 ש"ח	שקלית, קבועה 5.18%	תשלום אחד, ביום 31 במרס 2029	משולמת אחת לשנה, ביום 31 בדצמבר בכל אחת מהשנים 2019 ועד 2028 (כולל) ותשלום אחרון ישולם ביום 31 במרס 2029.	הקרן והריבית אינן צמודות	A1 באופק יציב מחברת מדרוג
אגרות חוב (סדרה ג')	4 ביולי 2019	718,577,000 ש"ח	159,739,665 ש"ח	160,198,667 ש"ח	שקלית, קבועה 3 1.14%	9 תשלומים שווים, ב- 30 בספטמבר 2019, ב- 31 בינואר, 31 במאי ו- 30 בספטמבר בכל אחת מהשנים 2020 ו- 2021, וכן 31 בינואר ו- 31 במאי 2022.	31 בינואר, 31 במאי ו- 30 בספטמבר בכל אחת מהשנים 2020 ו- 2021, וכן 31 בינואר ו- 31 במאי 2022.	הקרן והריבית אינן צמודות	ilAA- באופק יציב של חברת P&S מעלות

לפרטים נוספים ראה ביאור 16 בדוחות הכספיים.

¹ בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 202 "מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי", כתבי ההתחייבות הנדחים (סדרה ב') נכללים בהון רובד 2 של החברה. ולפיכך תנאי כתבי ההתחייבות הנדחים (סדרה ב') כוללים, בין היתר, מנגנון לספיגת הפסדי קרן, במסגרתו בהתקיים נסיבות מסיימות שאין באפשרות החברה בהכרח לצפות אותן מראש ו/או שאינן בהכרח בשליטתה, תבצע החברה מחיקה מלאה או חלקית של כתבי ההתחייבות הנדחים (סדרה ב');

² אם לאחר מועד הנפקתם, ירשמו כתבי ההתחייבות הנדחים (סדרה ב') למסחר ברשימה הראשית בבורסה, יפחת שיעור הריבית השנתית המשולמת בגין יתרת קרן כתבי ההתחייבות הנדחים (סדרה ב') ב- 0.25%, החל ממועד רישומם של כתבי ההתחייבות הנדחים (סדרה ב'), למסחר ברשימה הראשית בבורסה ועד לפירעונם המלא או מחיקתם מהמסחר ברשימה הראשית בבורסה (שאז יגדל שיעור הריבית חזרה לשיעור הריבית ערב ההפחתה), לפי המוקדם.

כמו כן, אם החברה לא תממש את זכותה לפדות את כתבי ההתחייבות הנדחים (סדרה ב') בפדיון מוקדם בהתאם לסעיף 8 לטטר הנאמנות של כתבי ההתחייבות הנדחים (סדרה ב'), אזי הריבית השנתית של כתבי ההתחייבות הנדחים תעודכן ביום 31 בדצמבר 2023 ("מועד שינוי הריבית"), כך ששיעור הריבית השנתית יגדל או יקטן, לפי העניין, בגובה הפרש בין שיעור ריבית העוגן (כהגדרתה בטרם הנאמנות) במועד שינוי הריבית לעומת שיעור ריבית העוגן במועד הרישום למסחר של כתבי ההתחייבות הנדחים (סדרה ב') במערכת רצף מוסדיים על פי שטר זה ("הפרש הריבית"). מובהר, כי אם הפרש הריבית יהיה שלילי, תופחת הריבית השנתית שתישא קרן כתבי ההתחייבות הנדחים החל ממועד שינוי הריבית בגובה הפרש הריבית. בכל מקרה, לא יפחת שיעור הריבית מ- 0%.

במסגרת שטר הנאמנות נכלל מנגנון להתאמת שיעור הריבית במקרה שינוי בדירוג אגרות החוב ובמקרה של אי עמידה ביחס הלימות הון של 8% לפחות. ככל שדירוג אגרות החוב ירד או ככל שהחברה לא תעמוד ביחס הלימות הון כאמור, לפי העניין, יגדל שיעור הריבית בהתאם למדרגות שנקבעו בשטר. בכל מקרה, שיעור הריבית לא יגדל ביותר מ- 1.25% במצטבר בגין כל ההתאמות, מעל שיעור ריבית הבסיס.

³ אם לאחר מועד הנפקתן יירשמו אגרות החוב (סדרה ג') למסחר ברשימה הראשית בבורסה, יפחת שיעור הריבית השנתית המשולמת בגין יתרת קרן אגרות החוב (סדרה ג') ב- 0.25%, החל ממועד רישומן של אגרות החוב (סדרה ג') למסחר ברצף הרגיל בבורסה ועד לפירעונם המלא או מחיקתן מהמסחר ברצף הרגיל בבורסה (במקרה של מחיקה מהמסחר, יגדל שיעור הריבית חזרה לשיעור הריבית ערב ההפחתה), לפי המוקדם.

להלן נתונים עיקריים אודות יתרות האשראי של הקבוצה:

שיעור ריבית ממוצעת משוקללת (בתוך הטווח) ¹	חלויות שוטפות הלוואות	יתרה במאזן	טווח מסגרות/ הלוואות	בסיס הצמדה	סוג אשראי	זהות הנושה
ליום 31 בדצמבר 2021:						
P-1.4%-P-0.5%	-	1,675	קצר	ריבית משתנה	מסגרות אשראי (מובטחות ושאינן מובטחות) ²	בנקים
P-1.35%-P-0.35%	245	638	ארוך	ריבית משתנה	הלוואות	
P-1.35%-P-0.35%	155	361	ארוך	ריבית קבועה ³	הלוואות	
1.14%	160	160	קצר		אגרות חוב (סדרה ג')	
5.18%	-	139	ארוך	ריבית קבועה	כתבי התחייבות נדחים (COCO)	חוץ בנקאי
5.18%	-	35	ארוך		הלוואה מול גוף מוסדי (COCO)	
ליום 31 בדצמבר 2020:						
P-1.4%-P-0.5%	-	2,676	קצר	ריבית משתנה	מסגרות אשראי (מובטחות ושאינן מובטחות)	בנקים
P-1.1%-P-0.1%	402	858	ארוך	ריבית משתנה	הלוואות	
P-1.35%-P-0.35%	100	273	ארוך	ריבית קבועה	הלוואות	
2.19%	251	752			אגרות חוב (סדרה א') ⁴	
1.14%	254	401			אגרות חוב (סדרה ג')	
5.18%	-	139	ארוך	ריבית קבועה	כתבי התחייבות נדחים (COCO)	חוץ בנקאי
5.18%	-	35			הלוואה מול גוף מוסדי (COCO)	
ליום 31 בדצמבר 2019:						
P-1.4%-P-0.4%	-	1,203	קצר	ריבית משתנה	מסגרות אשראי (מובטחות ושאינן מובטחות)	בנקים
P-0.6%-P+0.4%	794	1,653	ארוך		הלוואות	
2.19%	251	1,003			אגרות חוב (סדרה א')	
1.14%	241	641			אגרות חוב (סדרה ג')	
5.18%	-	139	ארוך	ריבית קבועה	כתבי התחייבות נדחים (COCO)	חוץ בנקאי
5.18%	-	35			הלוואה מול גוף מוסדי (COCO)	

¹ פרט לאגרות חוב וכתבי התחייבות נדחים, בגינן מצוינת שיעור הריבית נקובה. כמו כן, במסגרת מרבית הסכמי מסגרות האשראי, קיים מנגנון התאמת ריבית, לרבות בגין ירידה בדירוג אגרות החוב (בדומה למנגנון הקיים באגרות החוב (סדרה ג')), בגין פגיעה בתיק האשראי או אי עמידה ביחס הלימות הון רובד 1 של לפחות 8% (בנוסף לריבית הפיגורים). תוספת הריבית בגין כל ההתאמות (למעט בשל ריבית פיגורים), לא תעלה לרוב על 1.25%.

² כולל מסגרות חח"ד בהיקף שאינו מהותי.

³ כולל הלוואה צמודה למדד המחירים לצרכן. נכון ליום 31 בדצמבר 2021 יתרת קרן הלוואה בהיקף של כ- 177 מיליון ש"ח.

⁴ ביום 30 בדצמבר 2021, בוצע ביוזמת החברה פדיון מוקדם מלא לאגרות חוב (סדרה א').

אמות מידה פיננסיות

בהסכמות בין חברות הקבוצה לבין כל אחד מהגופים המעמידים להן אשראי, נקבעו בין היתר, מגבלות והתחייבויות לעמידה באמות מידה, עסקאות בעלי שליטה, מכירה והעברה של נכסים, יצירת שעבודים, שינוי מבנה ו/או שינוי שליטה.

בתקופת הדוח החברה עמדה בהתחייבויותיה ומילאה את כל התנאים בקשר עם אמות המידה לעיל.

אגרות חוב (סדרה ג')

■ התניות בנוגע ליחסים פיננסיים

בהתאם לתנאי אגרות החוב (סדרה ג') של החברה, להלן ההתניות הפיננסיות של החברה ותוצאת חישוב נכון ליום 31 בדצמבר 2021:

אמת מידה פיננסית	תיאור אמת מידה פיננסית	בפועל ליום 31 בדצמבר 2021
הון עצמי *	לא יפחת מסך של 700 מיליוני ש"ח	1,469 מיליוני ש"ח
יחס הלימות הון רוברד 1 *	לא יפחת מ- 6.5%	11.2%

* בדיקת אמות המידה תיעשה אחת לרבעון במועד חתימת הדוחות הכספיים.

"הון עצמי" - הון החברה, כמשמעות המונח בכללי החשבונאות המקובלים ולפיהם, בתוספת הלוואות בעלים נחותות לאגרות החוב ולבנקים, והכל כפי שמופיע בדוחות הכספיים המאוחדים טרם כל מועד בדיקה.

"יחס הלימות הון רוברד 1" - יחס בין הון רוברד 1 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.

"הון רוברד 1" - כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין 202 "מדידה והלימות הון - ההון הפיקוחי" או כל הוראה שתיכנס לתוקף במקומה מעת לעת.

■ מגבלות על חלוקת דיבידנד

בהתאם לתנאי אגרות החוב (סדרה ג'), התחייבה החברה למגבלות על חלוקת דיבידנד (כהגדרתה בחוק החברות). לפרטים נוספים בדבר מגבלות על חלוקת דיבידנד כאמור, ראה ביאור 19.ב. לדוחות הכספיים להלן.

■ עילות להעמדה לפירעון מידי

בהתאם לתנאי אגרות החוב (סדרה ג') ובהסכמות בין חברות הקבוצה לבין כל אחד מהגופים המעמידים להן אשראי, נקבעו עילות סטנדרטיות הנהוגות בהסכמים מהסוג הזה, כגון, עילות אי תשלום חובות במועד, הליכי פירוק, פשיטת רגל, עיקול, הקפאת הליכים, כינוס נכסים, הוצאה לפועל, הסדרי נושים וכיו"ב וכן עילות נוספות, לרבות Cross Default (עם סדרת אגרות חוב של החברה או התחייבות אחרת שעולה על סכום של 250 מיליון ש"ח), אי עמידה באמות המידה הפיננסיות, שינוי שליטה (אלא אם כן התקבלו אישורים רגולטוריים ומהגורמים המממנים לשינוי או שיבוצע ביזור של גרעין השליטה בעקבות הנפקה); דירוג אגרות החוב יופחת לדירוג הנמוך מ- (BBB-) או דירוג מקביל, הפרת התחייבויות של החברה בהתאם למסמכי האשראי, לרבות לעניין שעבוד שלילי או יצירת שעבודים או אי עמידה במגבלות עסקאות בעלי שליטה או ביצוע חלוקה בניגוד להוראות השטר או הפרת התחייבות בקשר לעסקאות מיזוג או שינוי מבנה או שינוי שליטה, ביטול רישיון או זיכיון ואי עמידה בהוראות בנק ישראל בנוגע להלימות ההון או במתווה לריפוי ההפרה¹.

¹ יובהר, כי לא כל העילות המפורטות לעיל רלוונטיות ביחס לכל אשראי של החברה.

כתבי התחייבות נדחים (סדרה ב')

אין אפשרות להעמיד את כתבי ההתחייבות הנדחים לפירעון מיידי, אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מאת המפקח. כמו כן, הזכות להעמדה לפירעון מיידי תקום רק במועד מינוי מפרק או במתן צו לפירוק החברה על ידי בית המשפט.

ערבויות

במסגרת מהלך העסקים הרגיל של החברה, העמידה החברה מעת לעת ערבויות בנקאיות כלפי צדדים שלישיים, בין היתר, בגין השתתפות במכרזים. היקף הערבויות כאמור ליום 31 בדצמבר 2021 הינו זניח.

לפרטים בנוגע לערבות שהועמדה לגוף בנקאי בקשר עם מסגרת אשראי שהעמיד לחברה מקבוצת WPI, ראה ביאור 20.ב. בדוחות הכספיים.

שונות

פרטים בנוגע להלוואות שהועמדו לחברות מקבוצת WPI, ראה ביאור 20.ב. בדוחות הכספיים.

הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

סקירה כלכלית בארץ ובעולם²

על פי עדכון חודש אוקטובר 2021 של נתוני קרן המטבע הבינלאומית (IMF), המשק הישראלי צפוי להתרחב בשנת 2021 בכ- 7.1% ולצמוח במהלך שנת 2022 בכ- 4.1%, זאת לעומת תחזית הצמיחה של בנק ישראל לפיה התוצר בישראל צפוי להתרחב בשיעור של 5.5% בשנת 2022 ולצמוח בכ- 5.0% בשנת 2023. התחזית מציינת בנוסף כי שיעור האבטלה בשנת 2022 צפוי להמשיך לרדת ולהגיע ברבעון האחרון שלה לכ-4.8%, עדין מעל לרמתו לפני המשבר (כ-3.8%).

ה-IMF עוד עדכנה בחודש ינואר 2022, על רקע המשך השפעות משבר הקורונה, כי הצמיחה העולמית לשנת 2022 תתרחב בשיעור של 4.4% ובשנת 2023 בשיעור של 3.8%. בשנת 2022 הצמיחה בארה"ב ובאזור גוש האירו צפויה להיות חיובית בשיעור של 4.0% ו-3.9%, בהתאמה, ובשנת 2023 הצמיחה צפויה לקטון אך להמשיך ולהיות חיובית בארה"ב ובאזור גוש האירו בשיעור של 2.6% ו-2.5%, בהתאמה.

המדד המשולב³ לבחינת מצב המשק כפי שהתפרסם על ידי בנק ישראל לחודש נובמבר של שנת 2021, עלה ב-0.16% וזאת בדומה למגמה ארוכת הטווח של המדד. עלייה זו בפעילות התרחשה לאחר הגל הרביעי ועל רקע המגבלות לאור פתיחת המשק לאחר הסגר השלישי (בחודש פברואר), שמשליחות במיוחד על התיירות הנכנסת. עם זאת, בבנק ישראל מדגישים כי נוכח ייחודו של המשבר והקשיים במדידה המתלווים אליו, אין להסיק מהשינויים במדד לגבי העוצמה המדויקת של השינויים בפעילות.

מדד המחירים לצרכן עלה ב-0.3% בחודש דצמבר 2021 ובשנים עשר החודשים האחרונים (דצמבר 2021 לעומת דצמבר 2020) עלה מדד המחירים לצרכן ב-2.8%. שיעור זה מצוי בתוך הטווח ליעד יציבות המחירים (1% עד 3%) אותו קבעה הממשלה.

בנק ישראל החליט ביום 3 בינואר 2022 להותיר את הריבית ללא שינוי ברמה של 0.1%. בנוסף, בהודעת התחזית המאקרו-כלכלית של חטיבת המחקר בבנק ישראל, שפורסמה בחודש ינואר 2022, צוין כי להערכתם בעוד כשנה הריבית תעמוד על 0.1%/0.25%.

במעמד החלטת הריבית, נמסר גם כי מאז החלטת הריבית הקודמת "השקל נחלש מול הדולר ב-0.7%. במונחי השער האפקטיבי השקל התחזק ב-0.2% וב-1% מול האירו".

ביום 5 בנובמבר 2021 (כשלוש שנים מאז אושר התקציב הקודם) הכנסת אישרה את תקציב המדינה. אישור התקציב הולם להנחות בנק ישראל במסגרת החלטת הריבית והתחזית המקרו כלכלית המוזכרות לעיל וצפוי להגביר את היציבות הפיסקלית.

² מקורות הנתונים לסקירה: פרסומים של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל, קרן המטבע הבינלאומית.

³ המדד המשולב לבחינת מצב המשק הוא אינדיקטור לאבחון כיוון התפתחותה של הפעילות הריאלית בזמן אמת, והוא מחושב על סמך 10 אינדיקטורים שונים. המדד מחושב בחטיבת המחקר של בנק ישראל אחת לחודש.

התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח

תוצאות שנת 2021 משקפות את התאוששות הכלכלה ממשבר הקורונה והסתגלות המשק לפעילות לצד המשכות המגיפה ומראות גידול משמעותי במחזורי ההנפקה והסליקה של החברה ביחס לתקופה המקבילה אשתקד וזאת לאור פתיחת המשק לפעילות מלאה (למעט בתקופת הסגר השלישי שחל בינואר-פברואר 2021). בנוסף, לאור הסרת חלק מההגבלות על התיירות בארץ ובעולם, חל גידול בפעילות חו"ל וכתוצאה מכך בהכנסות החברה מפעילות זו ביחס לתקופה המקבילה אשתקד, אך עדין פעילות זו נמוכה מהתקופה טרום המשבר. תוצאות החברה הושפעו גם מהפסדי אשראי נמוכים ביחס לתקופה המקבילה אשתקד אשר באו לידי ביטוי בקיטון במחיקות וכן, בעקבות השיפור במדדים המאקרו-כלכליים וחזרת המשק לפעילות ולאור העובדה כי השלכות משבר הקורונה לא באו לידי ביטוי עד כה כנזקי אשראי בפועל (מחיקות), הוקטנו בתקופת הדוח חלק מההפרשות הקבוצתיות להפסדי אשראי שנרשמו בשנת 2020.

כמו כן, תוצאות שנת 2021 הושפעו מהותית מרישום הפרשה בסך 50 מיליון ש"ח ברבעון הרביעי של השנה, בגין תשלום מענק עתידי חד פעמי לבנק לאומי בגין עמידה ביעדי מחזורים בהתאם להסכם ההנפקה המשותפת שנחתם לאחר ובעקבות הסכם בין WPI, בעלת השליטה בחברה, לבין בנק לאומי, והשלמת רכישת החברה. לפרטים נוספים ראה ביאור 20. דודחות הכספיים להלן.

תוצאות שנת 2020 הושפעו מהותית לרעה כתוצאה מהשפעת צעדי המניעה אשר ננקטו כנגד התפשטות נגיף הקורונה על הפעילות הכלכלית בארץ ובעולם. צעדים אלו הובילו להשפעה שלילית על היקפי הפעילות של החברה, הן במגזר ההנפקה והן במגזר הסליקה, ולרישום של הפרשות גבוהות להפסדי אשראי בעקבות הערכות החברה להשפעה שלילית של המשבר על יכולת ההחזר של לקוחותיה הפרטיים והעסקיים.

כמו כן, תוצאות שנת 2020 הושפעו מהותית מאירוע בעל אופי חד פעמי, ברבעון הראשון של השנה - רווח הון ממימוש ההחזקה בשופרסל פיננסים בסך של 61 מיליון ש"ח לפני השפעת מס וכ- 47 מיליון ש"ח נטו ממש.

הרווח הנקי בנטרול ההשפעות חד פעמיות שתוארו לעיל, הסתכם בשנת 2021 ב- 157 מיליון ש"ח בהשוואה לרווח של 47 מיליון ש"ח בשנת 2020, גידול משמעותי של למעלה מ- 230%.

הרווח הנקי המדווח בשנת 2021, הסתכם ב- 118 מיליון ש"ח בהשוואה לרווח של 94 מיליון ש"ח בשנת 2020, גידול של כ- 25%.

הרווח הנקי הבסיסי והמדולל למניה בנטרול השפעות חד פעמיות בשנת 2021, הסתכם ב- 0.63 ש"ח בהשוואה ל- 0.19 ש"ח בשנת 2020. הרווח הנקי הבסיסי והמדולל למניה המדווח בשנת 2021 הסתכם ב- 0.47 ש"ח בהשוואה ל- 0.38 ש"ח בשנת 2020.

שיעור התשואה להון בנטרול ההשפעות החד פעמיות שתוארו לעיל עמד בשנת 2021 על 11% בהשוואה לתשואה להון של 3.6% בשנת 2020. שיעור התשואה להון המדווח בשנת 2021 עמד על 8.3% בהשוואה ל- 6.9% בשנת 2020.

להלן פירוט התפתחות ההכנסות:

השינוי		*2020	2021	
באחוזים	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח		
15%	179	1,229	1,408	סך הכנסות החברה
18%	156	885	1,041	מזה: הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
5%	20	421	441	מזה: הכנסות ריבית
(6%)	5	(78)	(73)	מזה: הוצאות ריבית
7%	25	343	368	מזה: הכנסות ריבית, נטו

* בנטרול השפעה חד פעמית - רווח הון ממימוש ההחזקה בשופרסל פיננסים.

ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי כוללות עמלות מנפיק, עמלות שירות בגין פעילות מחזיקי כרטיס ועמלות מעסקאות חו"ל וכן, עמלות סליקה והכנסות אחרות מבתי עסק בניכוי עמלות למנפיקים אחרים. כפי שתואר לעיל, לאור התאוששות המשק ממשבר הקורונה ופתיחתו לפעילות במהלך השנה, מחזורי פעילותה המקומית של החברה גדלו בשנת 2021 לעומת התקופה המקבילה אשתקד, שאופיינה בפרוץ המשבר ובצעדים אשר ננקטו בארץ ובעולם להתמודדות עימו והובילו לירידה בפעילות העסקית של החברה ולפגיעה בהכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי ובעיקר בהכנסות מעמלות עסקאות חו"ל. לאור הסרת חלק מההגבלות על התיירות בארץ ובעולם במהלך השנה, חל גידול בפעילות חו"ל החל מהרבעון השני של שנת 2021 והכנסות החברה מעמלות בגין עסקאות חו"ל גדלו לעומת שנה קודמת. עם זאת, פעילות זו עדין נמוכה מהתקופה טרום משבר הקורונה. כמו כן, הושפעו ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי מהמשך מתווה הירידה בעמלה הצולבת (עמלת המנפיק), ובהמשך להפחתות שבוצעו בשנים 2019 ו-2020 בשיעור העמלה הצולבת בישראל מ-0.7% ל-0.575%, ביום 1 בינואר 2021 חלה הפחתה נוספת ל-0.55%. הפחתה זו השפיעה לרעה על ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי.

הכנסות הריבית, נטו של החברה גדלו בשנת 2021 כתוצאה מגידול בהכנסות הריבית, ברוטו וזאת בעיקר בעקבות גידול בתיק האשראי הממוצע לאנשים פרטיים ביחס לשנת 2020 אשר אופיינה בקיטון במתן הלוואות לכל מטרה על ידי החברה כתוצאה מהשפעת משבר הקורונה עקב הירידה בפעילות הכלכלית והירידה בצריכה הפרטית במשק ולצד זה כתוצאה מהתאמת מדיניות ניהול הסיכון של החברה בתקופת המשבר. בנוסף, בשנת 2021 חל קיטון בהוצאות המימון של החברה לעומת אשתקד בעיקר כתוצאה משינוי תמהיל מקורות המימון של החברה והתאמת מח"מ החוב לצרכי החברה, אשר הוביל לקיטון בעלויות. נתונים כמותיים בדבר מגמה זו ניתן לראות גם בנספח 3 בדבר "שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של החברה" בפרק ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים להלן, המציג ניתוח ושינויים בהכנסות והוצאות הריבית לפי כמות ומחיר. כמו כן, לפרטים נוספים ראה פרק "מימון" בדוח הדירקטוריון.

להלן התפתחות ההוצאות:

באחוזים	השינוי	2020		2021		
		מיליוני ש"ח		מיליוני ש"ח		
(71%)	(123)	173	50	הוצאות בגין הפסדי אשראי		
14%	77	558	635	הוצאות תפעול *		
20%	43	213	256	הוצאות מכירה ושיווק *		
8%	5	62	67	הוצאות הנהלה וכלליות *		
20%	32	159	191	הוצאות בגין תשלומים לבנקים **		
3%	34	1,165	1,199	סך הוצאות החברה		
8%	25	311	336	* מזה: הוצאות שכר ונלוות		

** בשנת 2021 - בנטרול הפרשה בגין תשלום מענק עתידי חד פעמי לבנק לאומי בגין עמידה ביעדי מחזורים בהתאם להסכם ההנפקה המשותפת שנחתם לאחר ובעקבות הסכם בין WPI, בעלת השליטה בחברה, לבין בנק לאומי, והשלמת רכישת החברה.

הוצאות בגין הפסדי אשראי - השיפור המשמעותי בהוצאות להפסדי אשראי בשנת 2021 נבע בעיקרו ממגמת שיפור שחלה בפרמטרים המאקרו-כלכליים בעקבות חזרת המשק לפעילות וכן ממגמת שיפור במדדי הסיכון של החברה. בהפרשות להפסדי אשראי חל גידול בהפרשה בגין חובות תקינים אשר נבע מגידול בתיק האשראי ואשר קוזז בחלקו מירידה בהיקף החובות הבעייתיים. בנוסף, עקב השיפור המתואר, חל קיטון משמעותי בהיקף המחיקות החשבוניות נטו, בסך של כ-48 מיליון ש"ח, לעומת תקופה מקבילה אשתקד. בשנת 2020, עם פרוץ משבר הקורונה ואי הודאות הגבוהה ששררה והקושי להעריך את אורכו של המשבר ומידת הפגיעה בלקוחות הפרטיים והעסקיים שלה, ביצעה החברה הערכות מבוססות תרחישים פנימיים והגדילה, באופן משמעותי, את היקף ההפרשה הקבוצתית בקשר עם לקוחות פרטיים ולקוחות עסקיים וזאת על מנת לשקף את האומדן

הטוב ביותר של החברה בהערכת הפסדי האשראי הצפויים בעקבות המשבר ותוך ראייה צופה פני עתיד. בשנת 2021 החליטה החברה להקטין באופן חלקי את הפרשה הקבוצתית בגין ההתאמות האיכותיות, אשר נרשמה בשנת 2020. לפרטים נוספים ראה ביאור 10 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי בדוחות הכספיים להלן.

הוצאות שכר ונלוות (הכלולות בהוצאות התפעול, המכירה ושיווק והנהלה וכלליות) גדלו בשנת 2021 בעיקר כתוצאה מתוספות שכר אשר ניתנו במסגרת ההסכם הקיבוצי החל בחברה וכן ממגמת התייקרות בעלויות העסקה של עובדי מערכות מידע ואנליזה. בשנת 2020 חל קיטון בהוצאות כתוצאה מצעדי התיעלות אשר ננקטו בחברה כחלק מהתמודדות עם משבר הקורונה.

הוצאות התפעול של החברה (למעט הוצאות שכר) מושפעות בעיקר מהיקפי הפעילות שלה. בשנת 2021, כתוצאה מגידול במחזורי החברה בארץ ובחו"ל גדלו ההוצאות לארגונים בינלאומיים והעמלות התפעוליות. כמו כן, חל גידול בהוצאות הפחת כתוצאה מגידול בסכומי ההשקעות שביצעה החברה בשנים האחרונות.

הוצאות המכירה והשיווק גדלו בשנת 2021 לעומת שנת 2020 בעקבות גידול בפעילות העסקית של החברה, בעיקר בגין עלויות גיוס, הטבות למחזיקי כרטיס והוצאות הפרסום.

הוצאות בגין תשלומים לבנקים גדלו בשנת 2021 לעומת שנת 2020, כתוצאה בעיקר מגידול במחזורי ההנפקה של הכרטיסים הבנקאיים אותם מתפעלת החברה במשותף עם הבנקים. בנוסף, בהתאם להסכם ההנפקה המשותפת עם בנק לאומי, החל משנת 2019, חלקו של הבנק בהכנסות גדל באופן הדרגתי כפונקציה של שיעור הכרטיסים החדשים והכרטיסים שחודש תוקפם, בתמהיל התיק.

ההפרשה למיסים על הרווח בנטרול השפעות חד פעמיות בשנת 2021 הסתכמה לסך של 52 מיליון ש"ח, בהשוואה להפרשה למיסים בסך של 17 מיליון ש"ח בשנת 2020. ההפרשה למיסים על הרווח המדווח, הסתכמה בשנת 2021 לסך של 41 מיליון ש"ח בהשוואה ל- 31 מיליון ש"ח בשנת 2020.

בנטרול השפעות חד פעמיות, השיעור האפקטיבי של ההפרשה למס בשנת 2021 עמד על 24.9%.

שיעור המס הסטטוטורי בשנת 2021 עמד על 23%, בדומה לשנת 2020. בחברות הבנות שהינן מוסד כספי כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, שיעור המס הסטטוטורי בשנת 2021 עמד על 34.2%, בדומה לשנת 2020.

נתונים כמותיים על פעילות בכרטיסי אשראי

הגדרות:

כרטיסים תקפים - כרטיסים מונפקים תקינים, לא כולל כרטיסים חסומים ולא כולל כרטיסים נטענים.
 כרטיסים פעילים - כרטיסים תקפים בהם בוצעה לפחות עסקה אחת במהלך הרבעון האחרון.
 מחזור הנפקה - מחזור העסקאות בכלל כרטיסי החברה, ללא משיכות מזומנים בארץ ובניכוי ביטולי עסקאות.

מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31 בדצמבר 2021 (באלפים):

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
1,784	234	1,550	כרטיסים בנקאיים
1,188	271	917	כרטיסים חוץ בנקאיים
2,972	505	2,467	סך הכל

מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31 בדצמבר 2020 (באלפים):

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
1,679	234	1,445	כרטיסים בנקאיים
1,076	288	788	כרטיסים חוץ בנקאיים
2,755	522	2,233	סך הכל

מחזור עסקאות בגין כרטיסי אשראי תקפים (פעילים ולא פעילים) (במיליוני ש"ח):

שיעור שינוי	2020	2021	
14.8%	56,509	64,856	כרטיסים בנקאיים
35.1%	22,925	30,966	כרטיסים חוץ בנקאיים
20.6%	79,434	95,822	סך הכל

גילוי על הוצאות ועלויות בגין מערך טכנולוגיות המידע

הוצאות בגין מערך טכנולוגיות המידע כפי שנכללו בדוח רווח והפסד (1):

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021				
סך הכל	אחר	חומרה	תוכנה	
מיליוני ש"ח				
59	-	13	46	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות
9	-	-	9	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים
6	-	-	6	הוצאות בגין מיקור חוץ
100	1	19	80	הוצאות בגין פחת (2)
12	5	4	3	הוצאות אחרות (3)
<u>186</u>	<u>6</u>	<u>36</u>	<u>144</u>	סך הכל

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020				
סך הכל	אחר	חומרה	תוכנה	
מיליוני ש"ח				
55	-	14	41	הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות
8	-	-	8	הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא הונו לנכסים
9	-	-	9	הוצאות בגין מיקור חוץ
88	1	17	70	הוצאות בגין פחת (2)
13	6	5	2	הוצאות אחרות (3)
<u>173</u>	<u>7</u>	<u>36</u>	<u>130</u>	סך הכל

- (1) סכומי ההוצאות נכללים בדוח רווח והפסד של החברה בסעיף הוצאות תפעול.
- (2) "תוכנה" ו"חומרה" - כולל הוצאות פחת אשר שימשו את כלל המערכים בחברה, לרבות מערך טכנולוגיות המידע. "אחר" - כולל הוצאות פחת בגין ריהוט וציוד משרדי (שאינו תוכנה או חומרה), התקנות ושיפורים במושכר ששימשו את מערך טכנולוגיית המידע.
- (3) "אחר" כולל הוצאות המיוחסות למערך טכנולוגיית המידע, לרבות שכ"ד, מיסים, חשמל ודמי ניהול.

תוספות לנכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע שלא נזקפו כהוצאה (1):

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021			
סך הכל	אחר	חומרה	תוכנה
מיליוני ש"ח			
44	-	-	44
21	-	-	21
24	-	-	24
11	1	10	-
100	1	10	89

עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
עלויות בגין מיקור חוץ
עלויות רכישה או רישיונות שימוש (3)(2)
עלויות ציוד
סך הכל

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020			
סך הכל	אחר	חומרה	תוכנה
מיליוני ש"ח			
44	-	-	44
20	-	-	20
21	-	-	21
49	18	31	-
134	18	31	85

עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
עלויות בגין מיקור חוץ
עלויות רכישה או רישיונות שימוש (3)(2)
עלויות ציוד
סך הכל

* סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

- (1) לרבות הוצאות מראש בגין מערך טכנולוגיית המידע.
(2) עלויות רכישה או רישיונות שימוש בגין מערך טכנולוגיית המידע אשר לא סווגו בדוחות הכספיים כציוד, אלא כהוצאה מראש.
(3) לרבות רכישות ורישיונות שימוש של תוכנה וחומרה.

יתרות נכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע:

31 בדצמבר 2021			
סך הכל	אחר	חומרה	תוכנה
מיליוני ש"ח			
279	22	32	225
105	-	-	105

סך הכל עלות מופחתת
מזה: בגין שכר עבודה ונלוות

31 בדצמבר 2020			
סך הכל	אחר	חומרה	תוכנה
מיליוני ש"ח			
290	31	41	218
98	-	-	98

סך הכל עלות מופחתת
מזה: בגין שכר עבודה ונלוות

לפרטים בדבר המדיניות החשבונאית בנושא ציוד, תוכנה, פחת והיוון עלויות, ראה ביאור 9.ד.1 בדוחות הכספיים.

המבנה וההתפתחויות של הנכסים, ההתחייבויות, ההון והלימות ההון

המאזן המאוחד של החברה הסתכם ביום 31 בדצמבר 2021 ב- 12,553 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 14,024 מיליון ש"ח בסוף שנת 2020 - קיטון של כ- 10%.

להלן התפתחות סעיפי המאזן העיקריים:

שינוי	31 בדצמבר		שינוי באחוזים
	2020	2021	
	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח	
	(1,221)	12,979	(9%)
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מזה: יתרת אשראי שאינו בערבות בנקים	1,959	8,356	23%
מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי לאנשים פרטיים	835	2,480	34%
מזה: יתרת אשראי לאנשים פרטיים	1,024	5,344	19%
מזה: יתרת חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים	(3,070)	4,115	(75%)
אשראי מתאגידים בנקאיים	(1,129)	3,812	(30%)
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	517	7,060	7%
מזה: התחייבות לבתי עסק	873	6,167	14%
אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים	(993)	1,327	(75%)

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי:

▪ **יתרת חייבים בגין כרטיסי אשראי** - היתרה נובעת מביצוע עסקאות שאינן נושאות ריבית בכרטיסי האשראי החוץ בנקאיים אשר הונפקו על ידי החברה. הגידול ביתרה ליום 31 בדצמבר 2021, בהשוואה ליום 31 בדצמבר 2020, נבע מגידול במחזורי העסקאות בכרטיסים החוץ בנקאיים של החברה בשנת 2021.

▪ **יתרת אשראי לאנשים פרטיים** - הגידול ביתרה נבע מצמיחה בפעילות האשראי הצרכני נושא הריבית של החברה וזאת בהתאם לאסטרטגיית החברה להרחבת תיק האשראי לאנשים פרטיים וכן מהשפעת התאוששות המשק ממשבר הקורונה והעלייה בביקוש לאשראי.

▪ **יתרת חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים** - היתרה נובעת מביצוע עסקאות שאינן נושאות ריבית בכרטיסי האשראי הבנקאיים אשר הונפקו במשותף על ידי החברה עם הבנקים. הקיטון ביתרה לעומת סוף שנת 2020 נבע מכניסתה לתוקף של ההוראה בעניין הסדר סליקה יומי החל מיום 1 ביולי 2021. החל ממועד זה, הכספים בגין עסקאות מסוג זה מתקבלים בידי החברה מאת הבנקים בתדירות יומית וזאת לצורך העברתם לסולקים. לפרטים בדבר הסדר סליקה יומי ראה פרק השלכות הוראות חקיקה ורוגולציה עיקריות על החברה לעיל.

אשראי מתאגידים בנקאיים - יתרת האשראי מתאגידים בנקאיים הינה במטבע ישראלי לא צמוד בריבית משתנה. הקיטון ביתרה לעומת תקופות קודמות נובע מירידה בניצול הממוצע של מסגרות האשראי של החברה בשל השינוי בהסדר הסליקה היומי. לפרטים בדבר ההסדר ראה פרק השלכות הוראות חקיקה ורוגולציה עיקריות על החברה לעיל.

זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי - רוב היתרה הינה בגין התחייבויות לבתי עסק במסגרת פעילות הסליקה במטבע ישראלי לא צמוד ונפרעת עד שלושה חודשים. הגידול ביתרה נובע מגידול במחזורי הסליקה של החברה לעומת שנה קודמת.

היתרה מוצגת בניכוי יתרת ניכיון שוברים והקדמת תשלומים לבתי עסק, אשר עמדו בתנאי סילוק התחייבות לפי FAS166, בסך 1,791 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021, בהשוואה ל- 1,598 מיליון ש"ח בסוף שנת 2020.

אגרות חוב וכתבי התחייבות נדחים - אגרות חוב וכתבי התחייבות נדחים עם מנגנון חוזי לספיגת הפסדים מסוג CoCo, המוכר כהון רובד 2. הקיטון ביתרה לעומת סוף שנת 2020 נבע בעיקר מפדיון מוקדם מלא, ביזמת החברה, של יתרת אגרות החוב (סדרה א') של החברה שבמחזור אשר בוצע ביום 30 בדצמבר 2021. לפירוט נוסף, ראה פרק "מימון" להלן וביאור 16 בדוחות הכספיים.

להלן פירוט התפתחות הסעיפים החוץ מאזניים:

שינוי	31 בדצמבר 2020		31 בדצמבר 2021		יתרת מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו
	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח	
באחוזים					
(15%)	(4,231)	28,719	24,488		מזה: באחריות החברה
17%	2,359	14,140	16,499		מזה: באחריות הבנקים
(45%)	(6,591)	14,577	7,986		

יתרת מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו באחריות החברה גדלה לעומת תקופה קודמת בשל גידול במצבת הכרטיסים החוץ בנקאיים של החברה ובשל גידול במסגרות האשראי בכרטיסים קיימים.

יתרת מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו באחריות הבנקים קטנה לעומת תקופה קודמת לאור יישום חוק שטרם לפיו נדרשו הבנקים לצמצם את מסגרות האשראי של לקוחותיהם לפי התנאים בחוק. לפרטים ראה פרק השלכות הוראות חקיקה ורגולציה עיקריות על החברה לעיל.

הון והלימות הון

ההון העצמי של החברה הסתכם בסוף שנת 2021 ב- 1,469 מיליון ש"ח בהשוואה ל- 1,348 מיליון ש"ח בסוף שנת 2020, גידול של כ- 9%. ההון העצמי לסוף שנת 2021 כולל הון מניות בסך 26 מיליון ש"ח, פרמיה על מניות בסך 355 מיליון ש"ח, קרן הון בסך 83 מיליון ש"ח, הפסד כולל אחר מצטבר בסך 16 מיליון ש"ח ויתרת עודפים בסך 1,021 מיליון ש"ח.

ההון הכולל הסתכם בסוף שנת 2021 ב- 1,780 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 1,651 מיליון ש"ח בסוף שנת 2020.

יחסי הלימות ההון מחושבים כיחס שבין ההון לנכסי הסיכון המשוקללים. יחס הון עצמי רובד 1 מחושב כיחס שבין סכום הון עצמי רובד 1 לנכסי הסיכון המשוקללים. יחס ההון הכולל מחושב כיחס שבין סכום ההון הכולל לנכסי הסיכון המשוקללים.

יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון הסתכם ביום 31 בדצמבר 2021 בשיעור של 13.6%, בהשוואה ל- 13.3% בסוף שנת 2020. יחס הון עצמי רובד 1 הסתכם ביום 31 בדצמבר 2021 בשיעור של 11.2%, בהשוואה ל- 10.8% בסוף שנת 2020.

ביום 15 בנובמבר 2020 פרסם המפקח על הבנקים הוראות שעה בדבר "התאמות נוספות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם וירוס הקורונה". בהתאם להוראה, סולק יעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ- 4.5% על בסיס מאוחד (חלף 5% טרם פרסום הוראות השעה).

יחס המינוף של החברה ליום 31 בדצמבר 2021 הינו 9.6%, בהשוואה ל- 7.9% בסוף שנת 2020.

לפרטים נוספים בדבר ההנחיות הרגולטוריות בנושא הלימות ההון ויחס המינוף ראה ביאור 19 בדוחות הכספיים.

יעדי הלימות ההון שנקבעו על ידי בנק ישראל

לפי הוראות ניהול בנקאי תקין 472 "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב", סולק שיתרת החייבים בדוח הכספי השנתי האחרון שלו עולה על 2 מיליארד ש"ח - דרישת ההון עצמי תחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 201-211 (מדידה והלימות הון). על אף האמור בהוראות אלו, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ- 8% ויחס ההון הכולל לא יפחת מ- 11.5%.

יעדי הלימות ההון שנקבעו על ידי החברה

הון החברה נועד לתמוך בכל הסיכונים הגלומים בפעילותה ונדרש לתמוך בפעילות העסקית הרב שנתית ובכלל זה תמיכה בצמיחת קווי העסקים, כניסה לתחומי פעילות חדשים משיקים ומשלימים לפעילותה, ביצוע השקעות ועמידה בצרכי תזרים מזומנים כמקור להרחבת הפעילות הפיננסית.

מדיניות החברה שאושרה על ידי הדירקטוריון הינה להחזיק יחס הלימות הון הגבוה מהסף המזערי שהוגדר על ידי בנק ישראל, וגבוה מדרישות ההון הנדרש לכיסוי הסיכונים על פי תוצאות תהליך הערכת ההון הפנימי של החברה (ICAAP).

בנוסף, החברה מבצעת באופן שוטף ניתוח לעמידה בתרחיש קיצון והגדירה יעדים בהם תרצה לעמוד בעת התממשות של תרחיש קיצון.

דירקטוריון החברה אישר יעד פנימי ליחס הון עצמי רובד 1 הגבוה ב- 200 נקודות בסיס (2 נקודות אחוז) מעל יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש על ידי המפקח כאמור לעיל, כלומר 10%; ויעד פנימי ליחס הון כולל הגבוה ב- 100 נקודות בסיס (נקודת אחוז) מעל יחס הון כולל המזערי הנדרש על ידי המפקח כאמור לעיל, כלומר 12.5%.

יחס הלימות ההון הכולל לרכיבי סיכון (*):

להלן פירוט נכסי הסיכון ודרישות ההון בגינם:

31 בדצמבר 2020		31 בדצמבר 2021		סוגי חשיפות
דרישות ההון	נכסי סיכון	דרישות ההון	נכסי סיכון	
		מיליוני ש"ח		
סיכונים אשראי - גישה סטנדרטית				
215	1,868	97	844	של תאגידי בנקאיים
87	760	97	846	של תאגידיים
721	6,272	887	7,712	קמעונאיות ליחידים
64	557	81	704	של עסקים קטנים
94	820	93	808	נכסים אחרים
-	3	-	1	התאמה בגין סיכון אשראי (CVA)
1,181	10,280	1,255	10,915	סך הכל סיכון אשראי
3	30	3	24	סיכון שוק - גישה סטנדרטית
247	2,144	250	2,170	סיכון תפעולי - גישה סטנדרטית
1,431	12,454	1,508	13,109	סך הכל נכסי סיכון ודרישות ההון
	1,651		1,780	בסיס ההון
	13.3%		13.6%	יחס הון כולל
	10.8%		11.2%	יחס הון עצמי רובד 1

* מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בנושא "מדידה והלימות ההון" ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 472 בנושא "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" אשר נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016.

דיבידנד

חלוקת הדיבידנד בחברה כפופה להוראות המפקח על הבנקים, לרבות עמידה במגבלות הלימות ההון המתחייבות מתוקף הוראות באזל. חלוקת דיבידנד מתאפשרת בכפוף להוראות חוק החברות, התשנ"ט-1999, הקובע בין היתר, כי החברה רשאית לבצע חלוקה מתוך רווחיה ובלבד שלא קיים חשש סביר שהחלוקה תמנע מן החברה את היכולת לעמוד בחבוייתה הקיימות והצפויות, בהגיע מועד פירעון.

ביום 26 ביולי 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר לפיו לאור השיפור בפעילות הכלכלית והתגברות המגמה של חזרה הדרגתית לרמה טרום משבר הקורונה ניתן להתיר לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי לחלק דיבידנד אך באופן מוגבל, וזאת מאחר והשלכות המשבר טרם התממשו במלואן. עמדת הפיקוח על הבנקים היא שחלוקה בסכום הגבוה מ- 30% מרווחי השנים 2020-2021 אינה נחשבת כתכנון הון זהיר ושמרני.

ביום 17 בפברואר 2022 אישר דירקטוריון החברה חלוקת דיבידנד בסך 63 מיליון ש"ח (כ- 0.63 ש"ח למניה). היקף חלוקת הדיבידנד נקבע בכפוף למגבלות אשר נקבעו בחוזר הפיקוח על הבנקים מיום 26 ביולי 2021, כפי שתואר לעיל. הדירקטוריון קבע את יום 20 במרס 2022 כיום תשלום הדיבידנד.

לפרטים נוספים בדבר מגבלות על חלוקת דיבידנד, ראה ביאור 19.ב. לדוחות הכספיים להלן.

פרטים בדבר דיבידנדים ששולמו:

ביום 24 בפברואר 2019, שולם דיבידנד בסך 400 מיליון ש"ח (כ- 4 ש"ח למניה) כחלק מהשלמת עסקת מכירת החברה ל-WPI.

ביום 31 ביולי 2019, שולם דיבידנד בסך 57 מיליון ש"ח (כ- 0.57 ש"ח למניה).

ביום 20 בפברואר 2020, שולם דיבידנד בסך 250 מיליון ש"ח (כ- 2.5 ש"ח למניה).

תיאור מגזרי הפעילות של החברה

פעילות החברה מתמקדת בשני מגזרי פעילות: הנפקה וסליקה.

סביבה כלכלית והשפעת גורמים חיצוניים על מגזרי הפעילות

בפרק "תיאור ענף כרטיסי האשראי" ופרק "השלכות הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות על החברה" תוארו בהרחבה המגמות וההתפתחויות בסביבה העסקית של החברה אשר להן צפויה להיות השפעה מהותית על תוצאות החברה.

עונתיות

מגזרי פעילות החברה - הנפקה וסליקה - נתונים לשינויים בהיקף ההכנסות וההוצאות בגינם, עקב גידול בצריכה במשק, בעיקר בתקופות החגים ובקיץ. הגידול בצריכה מביא לגידול בשימוש באמצעי התשלום השונים ובנטילת אשראי ובהתאמה מגדיל את הכנסות והוצאות החברה בגינם. תקופות החגים (חגי תשרי ופסח) חלות ברבעונים שונים בשנים שונות ועל כן קיימת שונות בהשפעת העונתיות על פני השנים. משבר הקורונה ובמיוחד בתקופות הסגרים אשר ננקטו במשק השפיעו על הקיפי ההכנסות וההוצאות של מגזרי הפעילות באופן אשר טשטש את העונתיות האופיינית שתוארה.

רווחיות מגזרי הפעילות

לצורך מדידת הרווחיות ותמיכה ניהולית בפעילות לפי מגזרים נעזרת הנהלת החברה במדידה פיננסית המבוססת בחלקה על הנחות יסוד ואומדנים לפי הפירוט המתואר בביאור 21 בדוחות הכספיים.

מגזר הנפקה

מבנה תחום הפעילות והשינויים החלים בו

מגזר ההנפקה מתמקד בפעילויות עבור שני סוגים עיקריים של לקוחות:

1. פתרונות למוסדות פיננסים - הנפקה משותפת ותפעול הנפקה (Processing) של כרטיסי אשראי עם בנקים, עבור לקוחותיהם (B2B2C), להלן "כרטיסי חיוב בנקאיים".

2. לקוחות פרטיים - מכירה ושיווק של כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים, אשראי צרכני ומוצרים אחרים ישירות ללקוחות פרטיים, כלומר הצרכנים (B2C), לרבות באמצעות מועדונים משותפים.

במסגרת מגזר ההנפקה החברה מנפיקה כרטיסי חיוב ללקוחותיה אשר משמשים כאמצעי תשלום לעסקות ולמשיכת מזומנים בבתי העסק בארץ ובעולם המכבדים את המותגים אותם מנפיקה החברה. כמו כן, החברה מעמידה אשראי מסוגים שונים ללקוחותיה הפרטיים. הכנסות החברה ממחזיקי הכרטיס נובעות מעמלות שנגבות ממחזיקי הכרטיס, ומעמלות מנפיק (עמלה צולבת) שנגבות מחברות כרטיסי האשראי (כסולקות) ומהארגונים הבינלאומיים (מסולקים בחו"ל). כמו כן, נגבות מלקוחות החברה ריביות בגין עסקאות ומוצרי אשראי שניתנו על ידי החברה. עמלות החברה הנגבות ממחזיקי הכרטיס כאמור, כפופות לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) ומפוקחות על ידי הפיקוח על הבנקים. החברה רשאית לעדכן את העמלות בכפוף ליידוע או לאישור הפיקוח על הבנקים, לפי העניין.

בעקבות המתווה הסופי להפחתת העמלה הצולבת אשר פורסם על ידי בנק ישראל ביום 25 בפברואר 2018, לפיו קטנה העמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה ביום 1 בינואר 2019 משיעור של 0.7% לשיעור של 0.6%, ביום 1 בינואר 2020 לשיעור של 0.575%, ביום 1 בינואר 2021 לשיעור של 0.55% וביום 1 בינואר 2022 לשיעור של 0.525% והיא תוסיף לרדת בפעימה נוספת עד לשיעור של 0.5% ביום 1 בינואר 2023, הכנסותיה של החברה מעמלה צולבת פחתו ויפחתו באופן משמעותי, הן ביחס לכרטיסים בנקאיים והן ביחס לכרטיסים חוץ בנקאיים. כמו כן, העמלה הצולבת בעסקאות חיוב מידי ירדה משיעור של 0.3% לשיעור של 0.275% ב-1 בינואר 2021 וצפויה לרדת לשיעור של 0.25% ב-1 בינואר 2023. לפרטים נוספים ראה ביאור 20.ד. לדוחות הכספיים ולתיאור השלכות המתווה על החברה, ראה פרק "השלכות חקיקה ורגולציה מהותיות על החברה".

את כרטיסי החיוב אותם מנפיקה החברה ניתן לחלק למספר סוגים עיקריים:

- **כרטיס אשראי (Credit Cards)** - כרטיס חיוב המקושר ישירות לחשבון הבנק של הלקוח המחזיק בו, ומאפשר לו לשלם עבור מוצרים ושירותים. סכום העסקאות שביצע הלקוח באמצעות הכרטיס מחושב ומחויב אחת לחודש, במועד קבוע מראש. חשבון הבנק של הלקוח מחויב בסכום זה באותו מועד. כ- 91% מסך הכרטיסים התקפים של החברה הם מסוג זה. כרטיס זה מאפשר גם קבלת אשראי ובכך לדחות את התשלום, מעבר למועד החיוב הסטנדרטי. קיימות מספר אפשרויות למתן אשראי באמצעות כרטיסי אשראי: אפשרות אחת היא עסקאות המחולקות לתשלומים נושאי ריבית ("קרדיט" ומסלולי אשראי נוספים). אפשרות שנייה הינה באמצעות קביעה מראש של סכום החיוב החודשי ו"גלגול" (Revolving) יתרת חובו של הלקוח לחודש הבא, תוך צבירת ריבית. אפשרות נוספת היא העמדת הלוואות המזכות לחשבון הבנק של הלקוח ונפרעות באמצעות חיוב הכרטיס.
- **כרטיס חיוב מיידי (Debit Cards) ("כרטיס דביט")** - בכרטיס דביט מחייבים את חשבון הלקוח בסמוך לביצוע העסקה, ולא אחת לחודש באופן מרוכז. כ- 9% מסך הכרטיסים התקפים של החברה הם מסוג זה. כיום ניתן להנפיק כרטיס חיוב מיידי בנקאיים בלבד.
- **כרטיס חיוב נטען (Prepaid)** - כרטיס זה נטען מראש בסכום מסוים, וכל תשלום המבוצע על ידי הלקוח מופחת מיתרת הכרטיס, עד לאיפוסה.

בנוסף, נהוג לחלק את כרטיסי החיוב לשני סוגים נוספים:

- **כרטיס חיוב בנקאיים** - כרטיסים המונפקים במשותף על ידי בנק מסוים ועל ידי חברות כרטיסי האשראי, כאשר לרוב, מסגרת האשראי בכרטיס היא חלק ממסגרת האשראי בחשבון הבנק של הלקוח. במסגרת פעילות זו מונפקים כרטיסי אשראי, כרטיסי חיוב מיידיים וכרטיסים נטענים. יתרות האשראי בגין כרטיסים אלו הן בערבות הבנקים. למיטב ידיעת החברה, בהתבסס על נתוני הדוחות הכספיים של חברות כרטיסי האשראי ליום 30 בספטמבר 2021, נתח השוק של החברה מסך מחזור ההנפקה של הכרטיסים הבנקאיים הינו כ- 21%.
- עד למועד כניסת חוק שטרם לתוקף, תפעלה החברה בעיקר את ההנפקה המשותפת עם בנק לאומי, Pepper ועם בנק מזרחי טפחות. עם כניסת חוק שטרם לתוקף ולאור הוראותיו, החברה חתמה על הסכמים לתפעול הנפקה עם בנקים נוספים. הפעילות עם הבנקים הנוספים צפויה לקזז את הקיטון בכמות הכרטיסים המונפקים עם בנק לאומי. לפרטים נוספים אודות הסכמי ההנפקה המשותפת עם הבנקים ראה ביאור 20 ב.1. בדוחות הכספיים.
- **כרטיס חיוב חוץ בנקאיים** - כרטיסים המונפקים על ידי חברות כרטיסי האשראי ללא שיתוף בנק מסוים והם מחייבים את חשבון הבנק של הלקוח על סמך הרשאה לחיוב חשבון שנתן הלקוח לחברת כרטיסי האשראי. האשראי בכרטיסים החוץ בנקאיים מועמד על ידי החברה ומסגרת האשראי נקבעת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. סיכוני האשראי בכרטיס והאחריות לכיבוד העסקאות המבוצעות בכרטיס מוטלים על החברה ולא על הבנק בו מתנהל החשבון אותו מחייב הכרטיס. לתיאור התמודדות החברה עם סיכוני האשראי, ראה פרק "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון והנהלה. בנוסף נושאת החברה בנזקי מנפיק העשויים להיגרם בכרטיס עקב שימושים לרעה, אובדן או גניבה. למיטב ידיעת החברה, בהתבסס על נתוני הדוחות הכספיים של חברות כרטיסי האשראי ליום 30 בספטמבר 2021, נתח השוק של החברה מסך מחזור ההנפקה של הכרטיסים החוץ בנקאיים הינו כ- 29%.

מידע כספי לגבי מגזר ההנפקה

להלן פירוט התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר ההנפקה:

באחוזים	השינוי	*2021		*2020	
		מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח
15%	153	989	1,142	989	1,142
19%	132	686	818	686	818
6%	19	303	322	303	322
7%	62	937	999	937	999
(60%)	(84)	140	56	140	56
18%	114	638	752	638	752
20%	32	159	191	159	191
182%	69	38	107	38	107

* בנטרול השפעה חד פעמית - בשנת 2021 - הפרשה בגין תשלום מענק עתידי חד פעמי לבנק לאומי בגין עמידה ביעדי מחזורים בהתאם להסכם ההנפקה המשותפת; בשנת 2020 - רווח הון ממימוש ההחזקה בשופרסל פיננסים.

- הכנסות מפעילות בכרטיסי אשראי** גדלו בשנת 2021 לעומת התקופה המקבילה אשתקד כתוצאה מגידול במחזורי הפעילות המקומית של החברה לאור התאוששות המשק ממשבר הקורונה ופתיחתו לפעילות במהלך השנה, לעומת קיטון בפעילות העסקית של החברה בשנת 2020, שאופיינה בפרוץ המשבר ובעצדים אשר ננקטו בארץ ובעולם להתמודדות עימו והובילו לפגיעה בהכנסות מעמלה צולבת ובעיקר בהכנסות מעמלות עסקאות חו"ל. בנוסף, לאור הסרת חלק מההגבלות על התיירות בארץ ובעולם במהלך השנה, חל גידול בפעילות חו"ל החל מהרבעון השני של שנת 2021 והכנסות החברה מעמלות בגין עסקאות חו"ל גדלו לעומת שנה קודמת. עם זאת, פעילות זו עדין נמוכה מהתקופה טרום משבר הקורונה. כמו כן, הושפעו ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי מהמשך מתווה הירידה בעמלה הצולבת (עמלת המנפיק), כפי שתואר לעיל.
- הכנסות הריבית, נטו** גדלו בשנת 2021 כתוצאה מגידול בהכנסות הריבית, ברוטו וזאת בעיקר בעקבות גידול בתיק האשראי הממוצע לאנשים פרטיים ביחס לשנת 2020 אשר אופיינה בקיטון בביקוש לאשראי עקב הירידה בפעילות הכלכלית והירידה בצריכה הפרטית במשק לאור משבר הקורונה ולצד זה כתוצאה מהתאמת מדיניות ניהול הסיכון של החברה בתקופת המשבר. בנוסף, בשנת 2021 חל קיטון בהוצאות המימון של החברה לעומת אשתקד בעיקר כתוצאה משינוי תמהיל מקורות המימון של החברה והתאמת מח"מ החוב לצרכי החברה, אשר הוביל לקיטון בעלויות.
- הוצאות הפסדי אשראי קטנו משמעותית** בשנת 2021 לעומת שנת 2020. בשנת 2020, בעקבות הרעת המצב המאקרו-כלכלי עם פרוץ משבר הקורונה ואי הודאות הגבוהה ששררה והקושי להעריך את אורכו של המשבר ומידת הפגיעה בלקוחות הפרטיים והעסקיים שלה, ביצעה החברה הערכות מבוססות תרחישים פנימיים והגדילה בהתאם, באופן משמעותי, את היקף ההפרשה הקבוצתית וזאת על מנת לשקף את האומדן הטוב ביותר של החברה בהערכת הפסדי האשראי הצפויים בעקבות המשבר ותוך ראייה צופה פני עתיד. בשנת 2021 חל קיטון משמעותי בהוצאות להפסדי אשראי (הן בהפרשות והן במחיקות) אשר נבע בעיקרו ממגמת שיפור שחל בפרמטרים המאקרו-כלכליים בעקבות חזרת המשק לפעילות וכן ממגמת שיפור במדדי הסיכון של החברה. השיפור המתואר הקטין את היקף החובות הבעייתיים והוביל לקיטון בהפרשה על חובות אלה, לקיטון בסכומי המחיקות החשבונאיות נטו משנה לשנה ובנוסף,

הוביל להחלטת החברה להקטין באופן חלקי את ההפרשה הקבוצתית בגין ההתאמות האיכותיות אשר נרשמה בשנת 2020. מאידך, בשנת 2021 חל גידול בהפרשות להפסדי אשראי בגין חובות תקינים אשר נבע מגידול בתיק האשראי לעומת אשתקד.

- **הוצאות תפעול, שיווק והנהלה וכלליות** גדלו בשנת 2021 לעומת התקופה המקבילה אשתקד בעיקר כתוצאה מגידול במחזורי החברה בארץ ובחול, שהובילו לגידול בהוצאות המושפעות מהיקף הפעילות העסקית כדוגמת הוצאות לארגונים בינלאומיים, עמלות תפעוליות, עלויות גיוס והטבות למחזיקי כרטיס.
- **הוצאות בגין תשלומים לבנקים**, בנטרול השפעה חד פעמית, גדלו בשנת 2021 לעומת שנת 2020, כתוצאה בעיקר מגידול במחזורי ההנפקה של הכרטיסים הבנקאיים אותם מתפעלת החברה במשותף עם הבנקים. בהתאם להסכם ההנפקה המשותפת עם בנק לאומי, החל משנת 2019, חלקו של הבנק בהכנסות גדל באופן הדרגתי כפונקציה של שיעור הכרטיסים החדשים והכרטיסים שחודש תוקפם, בתמהיל התיק.

שינויים טכנולוגיים שיש בהם כדי להשפיע מהותית על מגזר ההנפקה

השינויים הטכנולוגיים, שהלכו והתגברו בשנים האחרונות, יוצרים שינויים בשני מימדים עיקריים. הראשון הוא השפעה על העדפותיו של הצרכן. המימד השני הוא השינוי הטכנולוגי, כדוגמת המעבר לסביבת מחשוב ענן ויכולות ניתוח מידע מתקדמות, אשר מאפשר הקמת מיזמים טכנולוגיים המאופיינים בפשטות, זמינות ובעלויות נמוכות משמעותית מן העבר. בתוך האמור, חלים שינויים טכנולוגיים אשר משפיעים ישירות על עולם התשלומים כגון תשלומים מבוססי טוקניזציה (טכנולוגיה המאפשרת שמירת מידע בצורה מאובטחת), Card on File ותשלומי Contactless (ללא מגע פיזי), כמו גם שיטות תשלום חדשות אחרות. טכנולוגית Contactless מתבססת באמצעות פריסת מכשירי תשלום ונקודות מכירה הפועלים באמצעות תקן EMV בבתי העסק, אשר תפסה תאוצה גם בעקבות מתווה שפרסם הפיקוח על הבנקים (ראה ביאור 20.ד. בדוחות הכספיים להלן). בהקשר זה יצוין כי בשנים האחרונות הבנקים הגדולים בישראל השקיעו ומשקיעים מאמצים רבים בהחדרת שיטות תשלום המבוססות על אפליקציות תשלומים, לביצוע תשלומים בין אנשים פרטיים (P2P), וכן תשלומים לבתי עסק. אפליקציות תשלום אלו, לצד אפליקציות תשלום של שחקני סחר וקמעונאים, מתבססות על מגוון רחב של טכנולוגיות בכדי לבצע את החיבור לבתי העסק; מחיבור לתשלום ברכישות e-commerce במכשירים הסלולריים, דרך תשלום בפתרונות QR ועד פתרונות טכנולוגיים נישתיים יותר במערכת סגורה (closed loop). על אף שאמצעי המימון של אפליקציות התשלום (funding source) הינו כרטיס חיוב, להתפתחות אמצעי תשלום מבוססי מכשירים סלולריים השפעה על הנחיצות בכרטיסים פיזיים. בנוסף, שינויים טכנולוגיים ורגולטוריים, שיתמכו במעבר לשימוש באפליקציה באמצעות חיוב ישיר של חשבון הבנק עלולים לפגוע בהכנסות מההנפקה.

גורמי הצלחה קריטיים במגזר ההנפקה

להערכת החברה, גורמי הצלחה קריטיים במגזר ההנפקה הם:

- קידום וייזום פתרונות תשלום מתקדמים.
- התאמה לסביבה משתנה טכנולוגית, תחרותית וצרכנית על-ידי גמישות מחשבתית, טכנולוגית, תשתיתית הנתמכת רגולטורית.
- יכולת גיוס לקוחות תוך איכות וחווית שירות ללקוחות החברה, חתירה לשיפור מתמיד וחדשנות.
- יצירת ערך מגוון ללקוח, לרבות באמצעות שיתופי פעולה עם שחקנים מקומיים ובינלאומיים למקסום הצעת הערך ללקוחות החברה, לרבות עם בנקים ומועדונים.
- שמירה על מעמדה של החברה בארגוני כרטיסי האשראי הבינלאומיים והקשר הישיר מולם. לפרטים נוספים בנוגע למעמדה של החברה בארגונים הבינלאומיים ראה ביאור 20.ב בדוחות הכספיים.
- יכולת גיוס מקורות מימון תוך חתירה להתאמתם למח"מ האשראי הניתן ללקוחות.
- קיום מערך ניהול סיכונים ובקורות אשראי.
- יכולות חיתום וניהול סיכון אשראי מתקדמות.
- גיוון ערוצי ההפצה של המוצרים השונים אותם מספקת החברה.

חסמי כניסה עיקריים

להערכת החברה חסמי הכניסה העיקריים במגזר ההנפקה הם:

- הצורך בקבלת רישיון מאת ארגון בינלאומי להנפקת המותג והשימוש בסימן המסחר שלו. קבלת רישיון, כאמור, תלויה בעמידה בתנאים מחמירים כגון העמדת הון עצמי מזערי, הצגת תכנית עסקית מפורטת, תכנית ניהול סיכונים ואיסור הלבנת הון ועוד.
- עמידה בדרישות הון מינימאליות בהתאם להוראות הדין.
- הצורך בגיוס מקורות מימון להעמדת אשראי ללקוחות.
- החקיקה והרגולציה בתחום, שבין היתר מחזקת את זכויותיו של החייב ביחס לזכויותיהם של הנושים ולכן משפיעה לרעה על יכולת הגבייה של נותן האשראי.
- הצורך בהשקעות פיננסיות נרחבות בתשתיות טכנולוגיות מורכבות שתאפשרנה את הנפקת הכרטיסים ותפעולם, לרבות התממשקות למערכות תשלומים שונות ולגופים אחרים במערכת, כגון סולקים אחרים בארץ ובחו"ל.
- הצורך בידע נרחב (know how) והקמת מערכי תמיכה תשתיתיים ותפעוליים.
- עלויות גבוהות להרכשת לקוחות ויצירת ערך משמעותי עבורם.
- יכולות חיתום וניהול סיכון אשראי מתקדמות.

מוצרים ושירותים

לחברה מגוון רחב של מוצרים ושירותים במגזר ההנפקה: כרטיסי חיוב מסוגים שונים במותגים ויזה ומאסטרקארד; כרטיסי מתנה (Gift Card); כרטיסים וירטואליים; כרטיסי רכש וכרטיסים עסקיים נוספים.

בנוסף, מציעה החברה במסגרת מגזר ההנפקה מגוון עסקאות ומוצרי אשראי ללקוחות פרטיים כגון: עסקאות קרדיט; פריסת תשלומים בהתאם למסלולי אשראי שונים; אשראי מתגלגל; הלוואות לכל מטרה; הלוואות למימון רכישת רכבים ועוד. החברה פועלת בתחום מימון רכבים בסוכנויות רכב יד ראשונה מאז שנת 2009. בשנת 2021 החלה החברה להעמיד מימונים גם לרכבים משומשים, יד שניה ו-0 ק"מ. החברה חתמה הסכמים עם עשרות סוכנויות ומגרשי רכב אשר מציעים ללקוחותיהם את אפשרויות המימון של החברה, לצד אופציות מימון מטעם חברות מימון ו/או בנקים אחרים.

החברה מציעה מגוון של כרטיסים ייעודיים כחלק משיתופי פעולה נרחבים עם מועדוני לקוחות של גופים מובילים במשק (כגון: קבוצת פוקס, מחסני השוק, קרנות השוטרים, הסתדרות העובדים הכללית החדשה, ארגון המורים ועוד) וכרטיסים המיועדים לקהל הרחב (D2C - Direct to Customer) המופצים על-ידיה ללא שותפים ומיועדים לקהל הרחב, עם מגוון הטבות ייעודיות (כגון כרטיס skymax לצבירת נקודות תעופה בשת"פ עם חברת סמרטאייר).

כמו כן, החברה מפעילה אתר אינטרנט ואפליקציות המיועדות, בין היתר, למחזיקי הכרטיסים, ובמסגרתם ניתן ללקוחות מידע אודות מוצרים ושירותים המוצעים להם, מידע אודות תעריפי הקבוצה, מבצעים, הטבות וכדומה באופן קל ונגיש.

כחלק מהעמקת הקשר עם מחזיקי הכרטיסים והעשרת עולם ההטבות, מציעה החברה ללקוחותיה תוכניות נאמנות, המאפשרות ללקוחות קבלת הטבות עשירות, מגוונות ומתאימות עבורם, כגון: מועדוני תעופה, "פינוקים", הנחות במעמד החיוב, Pay-Back ברכישות e-commerce במגוון גדול של אתרים ומבצעים משתנים ברשתות מובילות, שמטרתם לחזק את ההעדפה של מחזיקי הכרטיס לבצע עסקאות ומשיכות מזומן בכרטיסי האשראי של החברה בארץ ובחו"ל, בנוכחות פיזית בבית העסק וברכישות מקוונות, לפי הענין. כמו כן, מאפשרת החברה העברה של "פינוקים" בין לקוחות במסגרת תוכנית ההטבות והעברות כספים בין אנשים פרטיים.

יצוין, כי בנוסף לאמור לעיל, במסגרת פעילות השיווק וההפצה של כרטיס הפרימיום World Elite, ולאור מיתוגו של הכרטיס ככרטיס יוקרתי לפלח אוכלוסייה ממעמד סוציו אקונומי גבוה, ניתנים ללקוחות אלו שירותים ייחודיים כגון שירותי קונסיירז'.

כחלק מאסטרטגיית השירות, החברה פועלת רבות בערוצי השירות השונים על מנת לאפשר נגישות פשוטה, זמינה וחדשנית כדוגמת שחזור קוד סודי, מתן אפשרות ללקוח לבחור את הקוד הסודי וזיהוי ביומטרי.

החברה משקיעה מאמצים ניכרים בשימור שביעות רצון לקוחותיה, בין היתר באמצעות שמירה על רמת שירות גבוהה.

בנוסף מציעה החברה מוצרים ושירותים נוספים כגון: ביטוח רכב ודירה, ביטוח נסיעות לחו"ל, כרטיסי רכש ייעודיים, כרטיסים נטענים ושירותי מידע וביטוח עסקות.

ארנקים דיגיטליים:

בחודש אוגוסט 2020, השיקה החברה אפשרות לביצוע תשלומים באמצעות הטלפון הנייד באפליקצית החברה, בבתי עסק בארץ ובחו"ל, ללא מגע וללא כרטיס פיזי וכן ללא צורך בהקלדת קוד סודי, תוך שימוש בטכנולוגיית תשלום מאובטח (תקן EMV). צורת התשלום החדשה מאפשרת נוחות מרבית ללקוחות, לצד ביטחון והגנה מלאים לביצוע פעולות תשלום מורכבות.

בחודש ספטמבר 2020 החברה חתמה עם חברת Apple Distribution International Ltd. (להלן - "Apple") על הסכם למתן שירותי תשלום בישראל ללקוחותיה באמצעות פלטפורמת התשלומים Apple Pay (להלן בהתאמה: "פלטפורמת אפל" ו-"הסכם אפל"). הסכם אפל קובע כי לאפל קיימת הזכות לשנות או להפסיק כל פעילות של הפלטפורמה בישראל, על פי שיקול דעתה הבלעדי בכפוף למתן הודעה זמן סביר מראש לחברה. תקופת ההתקשרות הינה 4 שנים מרגע חתימת ההסכם, עם חידוש אוטומטי לתקופות בנות שנה אחת. כל אחד מהצדדים להסכם רשאי להביא את ההסכם לידי סיום על ידי מתן הודעה לצד האחר 12 חודשים מראש. בנוסף, כל אחד מהצדדים להסכם אפל רשאי להביא את ההסכם לידי סיום בהודעה של 30 ימים מראש לצד האחר במקרה של הפרה יסודית שלא נרפאה.

בחודש בספטמבר 2021, החברה חתמה עם חברת Google Ireland Limited (להלן: "גוגל") על הסכם למתן שירותי תשלום בישראל ללקוחותיה באמצעות פלטפורמת התשלומים Google Payment Services (להלן בהתאמה: "פלטפורמת גוגל" ו-"הסכם גוגל"). בהתאם להסכם גוגל, לקוחות הקבוצה המחזיקים כרטיסי חיוב התומכים בכך יוכלו לבצע תשלום בנקודות מכירה. הסכם גוגל הינו לתקופה של שנה, עם חידוש אוטומטי לתקופות של שנה נוספת. כל אחד מהצדדים להסכם גוגל רשאי להודיע לצד האחר על סיום ההתקשרות בהודעה של 90 יום מראש לפני מועד החידוש. בנוסף לצדדים זכות להביא את ההסכם לידי סיום בגין הפרה יסודית של ההסכם שלא נרפאה בהתראה של 30 ימים מראש.

כניסת הארנקים הדיגיטליים הבינלאומיים לישראל האיצה את אימוץ אמצעי התשלום בנייד ללקוחות, והחברה צופה כי קצב אימוץ הטכנולוגיה הנ"ל ימשיך.

תחליפים למוצרים במגזר ההנפקה

אמצעי תשלום כדוגמת מזומן, שיקים, הוראות קבע, כרטיסים נטענים מסוגים שונים ואפליקציות תשלומים והעברות כספים, הפועלים שלא על גבי תשתית כרטיסי החיוב (לרבות הסכמות הבינלאומיות) מהווים ויכולים להוות תחליף למוצרי החברה. ככל שיגדל נתח השוק של העברות מחשבון לחשבון, שלא באמצעות כרטיסי חיוב, לרבות באמצעות אפליקציות התשלומים וארנקים דיגיטליים וככל שתקודם תשתית העברת תשלומים מהירה (faster payments) שלא באמצעות כרטיסי חיוב, יהוו גם מוצרים אלה מוצרים תחליפיים למוצרים המסופקים על ידי חברות כרטיסי האשראי והחברה. בנוסף, אשראי המועמד על ידי גופים אחרים, כגון בנקים וגופים חוץ בנקאיים שונים, מהווה מוצר תחליפי למוצרי האשראי של החברה.

לקוחות

החברה מנפיקה כרטיסים בנקאיים במסגרת הנפקה משותפת ותפעול הנפקה (Processing) של כרטיסי אשראי עם בנק לאומי, Pepper, בנק מזרחי טפחות, בנק דיסקונט, בנק הפועלים והבנק הבינלאומי ללקוחותיהם.

בנוסף, מנפיקה החברה כרטיסים חוץ בנקאיים ללקוחות כל הבנקים. כרטיסי החיוב מונפקים לאנשים פרטיים וכן מונפקים כרטיסים עסקיים וכרטיסי רכש ללקוחות עסקיים.

בנוסף, החברה מעמידה אשראי ללקוחות פרטיים וללקוחות עסקיים כחלק ממסגרות האשראי המועמדות בכרטיסים שהנפיקה וכן מעמידה אשראי ללקוחות פרטיים שלא על גבי כרטיס.

בנק לאומי הינו לקוח מהותי של החברה והכנסות החברה מהסכם ההנפקה המשותפת מהוות כ- 34% מהכנסות מגזר ההנפקה בניכוי תשלומים לבנקים בשנת 2021, כ- 37% בשנת 2020 וכ- 54% בשנת 2019.

שיווק והפצה

מטרותיה העיקריות של החברה בפעילות השיווק בתחום הכרטיסים הינן:

- גיוס לקוחות חדשים והרחבת פעילות הקבוצה במסגרת קבוצות אוכלוסיות חדשות וייעודיות.
- הגברת הנאמנות, שימור לקוחות ומתן הטבות שונות.
- העמקת השימוש בכרטיסים (נתח ארנק) בארץ, בחו"ל ובקניות אונליין.
- הרחבת סל המוצרים ללקוח.
- חיזוק תדמית הקבוצה והמותגים המונפקים על-ידיה.

שיווק והפצת כרטיסים בנקאיים מבוצע באמצעות הבנקים שבהסדר הנפקה משותפת ותפעול הנפקה עם החברה.

כמו כן, החברה משתמשת במספר ערוצים להרכשת לקוחות לצורך שיווק והפצה של כרטיסים חוץ בנקאיים ומוצרי אשראי, ביניהם:

- מוקדי מכירה טלפוניים - המעניקים שירותים נכנסות ושיחות יוצאות להנפקות כרטיסים ולהלוואות.
- ערוצים דיגיטליים - באתר האינטרנט של החברה קיימת אפשרות להצטרפות לכרטיסי האשראי במועדונים השונים. בנוסף, באמצעות האפליקציה של החברה מתאפשרת קבלת אשראי, פריסת תשלומים והגשת בקשה להנפקת כרטיס באופן עצמאי על ידי הלקוח בתהליך דיגיטלי מקוון. השירות הדיגיטלי משפר בצורה משמעותית את חוויית הלקוח, מקצר את לוחות הזמנים בהנפקת הכרטיס ומשפר את היעילות התפעולית של החברה בגיוס לקוחות חדשים.
- רצפות הפצה של שותפים עסקיים - מכירה של כרטיסים ולהלוואות על ידי נציגים של השותף העסקי שהוסמכו לכך על ידי החברה או נציגיה בצורה פרונטאלית ודיגיטלית.

תחרות בתחום ההנפקה

פעילות הנפקת כרטיסי חיוב מאופיינת בתחרות הולכת וגוברת. תחרות זו באה לידי ביטוי בעיקר בתחומים הבאים: (1) רפורמת שטרם אשר הובילה לתחרות בעולם תפעול ההנפקה; (2) תחרות על היותו של כרטיס החברה הכרטיס העיקרי שבאמצעותו מבצע הלקוח פעולות ועסקאות, לרבות בארנקים דיגיטליים שונים, באפליקציות ובאתרי אינטרנט שונים (כדוגמת פייפאל, אמזון וכיו"ב); (3) מועדוני לקוחות המבוססים על כרטיסי אשראי; (4) אמצעי תשלום חליפיים לכרטיסי חיוב.

בשנים האחרונות חלה עלייה במינוף האשראי הצרכני של משקי הבית. עליה זו מובילה לתחרות הולכת וגוברת בתחום האשראי הצרכני ובריבוי גופים הפועלים בשוק מלבד הבנקים, ומהווים תחרות לחברה בתחום זה. התחרות באה לידי ביטוי בתחומים הבאים: (1) מגוון מוצרי האשראי המוצעים ללקוחות; (2) מחיר; (3) זמינות; (4) ערוצי הפצה; (5) חדשנות וטכנולוגיה בהעמדת האשראי.

בתחום האשראי הצרכני המתחרים העיקריים של החברה הינם הבנקים וכן, חברות כרטיסי האשראי האחרות וחברות מימון חוץ בנקאי שונות, אשר נהנות מארביטראז' רגולטורי בתחום זה.

החברה מתמודדת עם התחרות הגוברת והולכת בתחום הנפקת כרטיסי החיוב ובתחום האשראי הצרכני באמצעות הפעולות הבאות: השקעה ושיפור מתמיד בחוויית ואיכות השירות ללקוחותיה תוך חשיבה על מקסום הצעות הערך עבורם, גיוון הצעות ערך, קיום שיתופי פעולה עם גופים מקומיים ובינלאומיים לקידום וייזום פתרונות תשלום מתקדמים ובניהם קידום אפליקציית התשלום של החברה, התאמה לסביבה משתנה טכנולוגית, תחרותית וצרכנית על-ידי גמישות מחשבתית ותשתיתית.

הגורמים החיוביים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה הם, בין היתר: (א) מעמדה של החברה כחברה מובילה וחדשנית בתחום כרטיסי האשראי בישראל; (ב) הצעות ערך מבודלות ללקוחות בכרטיסים חוץ בנקאיים כדוגמת כרטיס MAX-Back המעניק החזרים כספיים ללקוחות וכרטיס התעופה Skymax המאפשר צבירת נקודות תעופה במגוון חברות תעופה ומלונות בארץ; (ג) כרטיסי מועדוני לקוחות שונים וייחודיים; (ד) לחברה יכולות פיתוח דיגיטליות חדשניות אשר מאפשרות לה להיות בין הראשונים בשוק בהשקת מוצרים חדשים כגון מנגנון לבחירת הקוד הסודי בכרטיס ומערכות open API; (ה) תכנית נאמנות ייחודית, "תכנית הפינוקים", בעלת מעמד נבדל בשוק; (ו) הענקת שירותי תפעול הנפקה והנפקה משותפת עם מספר גדול של

בנקים; (ז) מעמדה של החברה בארגוני כרטיסי האשראי הבינלאומיים (ח) יכולת גיוס הון וחוב לקיום פעילותה וצמיחתה העסקית; (ט) השקעת החברה במשאבים להשבת ולטיפול ההון האנושי; (י) מנגנוני חיתום ומודלי אשראי ייחודיים ומתקדמים.

הגורמים השלייליים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה הם, בין היתר: (א) כניסת שחקנים נוספים לתחום התשלומים ובפרט התחרות מול הבנקים בעקבות רפורמת שטרם; (ב) ריבוי מתחרים בשוק האשראי הצרכני; (ג) המוצרים התחליפיים כפי שפורט לעיל, ובפרט התשלום באמצעות ארנקים דיגיטליים ואפליקציות תשלום שונות; (ד) תחרות מול חברות כרטיסי האשראי האחרות בתחום מועדוני הלקוחות; (ה) עלייה מתמשכת בעמלות המשלמות לארגונים הבינלאומיים; (ו) מגמות רגולטוריות פוטנציאליות שמאיימות על המודל העסקי של כרטיסים חוץ בנקאיים (כגון מתווה הירידה בעמלה הצולבת, מעבר למנגנון התחשבות יומית בין מנפיקים לסולקים והנפקת כרטיסי קומבו (כרטיס המשלב בין כרטיס חיוב נדחה לכרטיס דביט).

מגזר סליקה

מבנה תחום הפעילות והשינויים החלים בו

במגזר זה כלולות הפעילויות הבאות:

1. שירותי סליקה - הבטחת תשלום כנגד שוברי עסקאות שבוצעו בכרטיסי אשראי בתמורה לעמלה שנגבית מבית העסק.
 2. שירותים נלווים ומוצרים משלימים לשירותי הסליקה.
 3. פתרונות פיננסיים - מוצרים ושירותים המוצעים לבתי העסק כגון: הלוואות, ניכיון שוברים, הקדמת תשלומים וערבויות, בגיין נגבות ריביות ועמלות מבתי העסק.
- החברה סולקת עסקאות בכרטיסי חיוב מהמותגים ויזה, מאסטרקארד, ישראלכרט ו- Union Pay International. למידע נוסף, ראה ביאור 20.ב. בדוחות הכספיים.
- בהתבסס על נתוני בנק ישראל מיום 30 בספטמבר 2021 ומיום 31 בדצמבר 2020 חלקה של החברה בשוק הסליקה בישראל הינו בטווח של כ- 20%-25%.
- בשנת 2018 קיבלו שתי חברות נוספות רישיון סליקה מאת בנק ישראל. נכון למועד אישור הדוח אין לכך השפעה מהותית על תוצאות פעילות החברה.
- בשנים האחרונות ניכרת מגמת שחיקת מרווח הסליקה בעקבות תחרות הולכת וגוברת בענף. שחיקה זו הינה על אף הפחתת העמלה הצולבת, המביאה בטווח הקצר-בינוני לגידול במרווח, אשר עם הזמן מתאים עצמו וחוזר לרמתו טרם ההפחתה.
- החל מיום 1 ביולי 2021, נכנסה לתוקפה ההוראה בדבר תנאי פטור הסליקה המקומית - סליקה יומית, לפיה, העברת כספים בין מנפיק לסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד מתבצעת לא יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק. המעבר לסליקה יומית חל על עסקאות המבוצעות בתשלום בודד (בעסקאות חיוב מיידיות ועסקאות חיוב נדחה) ולא חל על עסקאות תשלומים. לפרטים נוספים ראה פרק השלכות הוראות חקיקה ורגולציה עיקריות על החברה.

מידע כספי על מגזר הסליקה

להלן פירוט התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר הסליקה:

באחוזים	השינוי	2020		2021		
		מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח	
11%	26	240	266	סך הכנסות		
12%	24	199	223	מזה: הכנסות מפעילות בכרטיסי אשראי		
15%	6	40	46	מזה: הכנסות ריבית, נטו		
(12%)	(28)	228	200	סך הוצאות		
(118%)	(39)	33	(6)	מזה: הפסדי אשראי		
6%	11	195	206	מזה: הוצאות תפעול, שיווק והנהלה וכלליות		
456%	41	9	50	רווח נקי		

- **הכנסות מפעילות בכרטיסי אשראי** גדלו בשנת 2021 לעומת התקופה המקבילה אשתקד כתוצאה מגידול במחזורי הסליקה של החברה לאור התאוששות המשק ממשבר הקורונה ופתיחתו לפעילות במהלך השנה, לעומת קיטון בפעילות העסקית של החברה בשנת 2020, שאופיינה בפרוץ המשבר ובצעדים אשר ננקטו בארץ ובעולם להתמודדות עימו והובילו לפגיעה בהכנסות.
- **הכנסות ריבית, נטו גדלו** בשנת 2021 לעומת התקופה המקבילה אשתקד כתוצאה מקיטון בהוצאות המימון של החברה לעומת אשתקד בעיקר כתוצאה משינוי תמהיל מקורות המימון של החברה והתאמת מח"מ החוב לצרכי החברה, אשר הוביל לקיטון בעלויות.
- **הוצאות הפסדי אשראי** קטנו בשנת 2021 לעומת התקופה המקבילה אשתקד, מאחר ובשנת 2020, עם פרוץ משבר הקורונה והקושי להעריך את אורכו של המשבר ומידת הפגיעה בלקוחותיה העסקיים, הגדילה החברה באופן משמעותי, את היקף הפרשה הקבוצתית בקשר עם לקוחות אלו וזאת על מנת לשקף את האומדן הטוב ביותר של החברה בהערכת הפסדי האשראי הצפויים בעקבות המשבר ותוך ראייה צופה פני עתיד. בשנת 2021 חל קיטון משמעותי בהפסדי האשראי אשר נבע בעיקרו ממגמת שיפור שחל בפרמטרים המאקרו-כלכליים בעקבות חזרת המשק לפעילות וכן ממגמת שיפור במדדי הסיכון של החברה. השיפור המתואר הוביל לקיטון בהיקף החובות הבעייתיים אשר הוביל לקיטון בהפרשה על חובות אלה, לקיטון בסכומי המחיקות החשבונאיות נטו משנה לשנה ובנוסף, הוביל להחלטת החברה להקטין באופן חלקי את הפרשה הקבוצתית בגין ההתאמות האיכותיות אשר נרשמה בשנת 2020.

שינויים טכנולוגיים שיש בהם כדי להשפיע מהותית על מגזר הסליקה

שינויים טכנולוגיים בענף משפיעים ישירות על עולם התשלומים כגון תשלומים מבוססי טוקניזציה ותשלומים ללא מגע (Contactless), כמו גם שיטות תשלום חדשות אחרות. טכנולוגיה זו מתבססת בסביבת התשלומים הפיזיים באמצעות פריסת מכשירים ונקודות מכירה התומכים בתקן EMV בבתי העסק. שינויים טכנולוגיים אלו, לצד צמיחת מגוון רחב של אפליקציות תשלום, משנים את אופן התשלום בנקודות המכירה בבתי העסק. אתגר מרכזי בשינוי אמצעי התשלום והמעבר לתשלום מבוסס מכשירים סלולריים הוא החיבור (אינטגרציה) למסופים ולקופות.

גורמי הצלחה קריטיים במגזר הסליקה

להערכת החברה גורמי הצלחה הקריטיים במגזר הסליקה הם:

- קיומם של מגוון מוצרים ופיתוח מוצרים חדשים המתאימים לצרכים המשתנים של הלקוחות.
- מותגי הכרטיסים הנסלקים על ידי החברה.
- קיום רישיון סליקה מאת בנק ישראל.
- קיום רישיון סליקה מאת הארגונים הבינלאומיים.
- קיומן של מערכות סליקה מתקדמות המתממשקות לסולקים ולמנפיקים אחרים.
- יכולת גיוס מקורות מימון לצורך מתן אשראי ללקוחות עסקיים.
- היכולת לגייס ולשמר בתי עסק רבים, בין היתר באמצעות מגוון שירותים ומוצרים המהווים הצעות ערך נוספות וייחודיות לבתי העסק.
- איכות וחווית השירות ללקוחות החברה, חתירה לשיפור מתמיד וחדשנות.

חסמי כניסה עיקריים

להערכת החברה חסמי הכניסה העיקריים במגזר הסליקה הם:

- הצורך ברישיון מאת הארגונים הבינלאומיים;
 - הצורך ברישיון סליקה ובהיתר שליטה מאת בנק ישראל; רישיונות אלה קובעים תנאים מקדימים מחמירים לרבות דרישות הון ועמידה בכללי הארגונים הבינלאומיים ובנק ישראל;
 - השקעות משמעותיות בהקמת מערכת סליקה אשר צריכה, בין היתר, להתממשק למערכות תשלומים שונות וכן למנפיקים ולסולקים אחרים.
- יצוין, כי במסגרת רפורמת שטרות חוקקו חוקים והוראות שונים אשר מטרתם להקל על הכניסה לתחום הסליקה של שחקנים חדשים, ואשר להם רף כניסה נמוך יותר כדוגמת מאגדים וסולקים מתארחים. לגופים אלה צורך בהשקעות נמוכות יותר שכן חלקם אינם נדרשים ברישיון ונחסכות מהם גם לעיתים ההשקעות במערכות הטכנולוגיות הנדרשות, וכמו כן, גם דרישות ההון מהם נמוכות יותר.

מוצרים ושירותים

החברה מציעה שירותי סליקה לבתי עסק ובנוסף מציעה מגוון פתרונות פיננסיים ומוצרים משלימים לסליקה כגון, אשראי לעסקים, ניכיון שוברי כרטיסי אשראי והקדמת תשלומים וכן מתן ערבויות. מוצרים אלה מוצעים באופן ישיר על ידי החברה או באמצעות שיתופי פעולה עם צדדים שלישיים. החברה ממשיכה להתמקד בפעילותה בעסקים קטנים ובינוניים ומציעה להם מגוון מוצרים בהתאם לצרכיהם, כגון: כרטיס אשראי לעסקים, "חבילות Smart" הכוללות שירותי סליקה ואפשרות השכרה של מסוף מתקדם בעל חומרה מותאמת לטכנולוגיית EMV. מלבד האמור, החברה פועלת באופן עקבי במטרה להנגיש ולהרחיב את מגוון הפעולות ואיכות המידע המועבר לבתי העסק באמצעות האינטרנט, הסמארטפון ושירותי SMS עסקי, כאמצעי למינוף האסטרטגיה העסקית וליצירת יתרון תחרותי ובידול במגזר הסליקה על פעילויותיו השונות. החברה הרחיבה את הצעות הערך ומגוון השירותים הניתנים לבתי העסק במסגרת אתר האינטרנט, בין השאר אפשרות להצטרפות לסליקה באמצעות ממשק עצמאי ומידע רלוונטי לצורך קבלת החלטות עסקיות.

עם פרוץ משבר הקורונה, החברה החלה וממשיכה להציע מגוון שירותים לסיוע ללקוחותיה, בין היתר, העמדת הלוואות בערבות מדינה, אפשרות לגיוס מלא לסליקה באמצעות מוקד טלפוני וגיוס בשירות עצמי באמצעות ממשק אינטרנטי ייחודי ונוח.

תחליפים למוצרים במגזר הסליקה

בשוק ישנם מוצרים שונים אשר מתבססים על מערכות שאינן מערכת הסליקה של כרטיסי אשראי, כדוגמת הוראות קבע, העברות בנקאיות, שיקים ואפליקציות התשלומים של הבנקים. ככל שמוצרים אלה אינם מבוססי תשלום באמצעות כרטיסי חיוב הם מהווים מוצרים תחליפיים לשירותי הסליקה של החברה. תשלומים של לקוח לבית עסק שלא באמצעות כרטיסי חיוב, לרבות באמצעות אפליקציות התשלומים ותשתית העברת תשלומים מהירה (faster payments) (לכשתוקם) שלא באמצעות כרטיסי חיוב, מהווים תחליף למוצרי הסליקה של החברה.

לקוחות

נכון למועד הדוח, לחברה עשרות אלפי בתי עסק המשתמשים בשירותיה. בתי העסק אשר סולקים עמה הינם מענפי משק שונים וביניהם משרדי ממשלה, רשתות שיווק, מסחר, קמעונאות ונותני שירותים בענפים רבים.

נכון למועד הדוח אין לחברה בית עסק אשר הכנסות החברה ממנו היוו 10% או יותר מסך הכנסות החברה ממגזר הסליקה.

שיווק והפצה

החברה משתמשת במספר ערוצים להרכשת בתי עסק לסליקה ומוצרים פיננסיים נוספים:

- מנהלי תיקי לקוחות עסקיים המהווים מוקד לשירות ומכירה של פתרונות פיננסיים, כגון: סליקה, ניכיון, כרטיסים עסקיים ומגוון מוצרי אשראי.
 - מוקדי מכירה טלפוניים - המעניקים שירותים בשיחות נכנסות ושיחות יוצאות לגיוס בתי עסק לסליקה, ניכיון, הלוואות וכרטיסים עסקיים.
 - שותפים עסקיים - מכירת סליקה באמצעות שיתופי פעולה עם עשרות ערוצי הפצה בעלי סינרגיה לעולם התשלומים שהוסמכו לכך על ידי החברה במטרה למנף את כמות בתי העסק המגויסים מחד והקטנת עלויות הגיוס מאידך. כלל השותפים עושים שימוש בפלטפורמת גיוס דיגיטלית שהונגשה עבורם ומאפשרת גיוס בתי עסק באופן מהיר, יעיל ונוח.
 - ערוצים דיגיטליים - באתר האינטרנט של החברה קיימת אפשרות להצטרפות דיגיטלית לסליקה.
- בנוסף, החברה מנגישה את כלל המידע העסקי באמצעות אתר האינטרנט, הכולל בין היתר קבלת מידע אודות מוצרים ושירותים המוצעים לבתי עסק, מידע אישי ופורטל נתונים עסקיים, פעולות לביצוע עצמי ומידע אודות תעריפי החברה

תחרות בתחום הסליקה

תחום הסליקה מאופיין בתחרותיות גבוהה מאוד, כאשר כמעט אין חסמים במעבר של בתי עסק בין הסולקים השונים. לאור התחרותיות הרבה, בשנים האחרונות חלה שחיקה מתמשכת במרווח הסליקה בענף. בנוסף, התחרותיות הגבוהה בתחום הסליקה מלווה גם בכניסת אמצעי תשלום נוספים, חליפיים לסליקה, כגון אפליקציות תשלום.

התחרותיות הרבה בענף, היעדר חסמים במעבר של בתי עסק בין הסולקים השונים והירידה במרווח הסליקה, מחייבים את החברה להשקיע משאבים בגיוס בתי עסק וכן בשימורם, בין היתר באמצעות שיפור השירות לבתי עסק ומתן הצעות ערך נוספות על שירותי הסליקה המסורתיים.

כמו כן, הסדרת העבודה של סולקים מתארחים ומאגדים בישראל במסגרת רפורמת שטרם מגדילה אף היא את התחרות במגזר הסליקה ומובילה לשחיקה שאינה מהותית בהכנסות החברה.

המתחרים העיקריים של החברה בתחום הסליקה הינן חברות כרטיסי האשראי האחרות. בתחום הניכיון המתחרים העיקריים של החברה הינן חברות כרטיסי האשראי האחרות וחברות ניכיון הפועלות בשוק. בתחום האשראי העסקי המתחרים העיקריים של החברה הינם הבנקים וכן, חברות כרטיסי האשראי האחרות וחברות מימון חוץ בנקאי שונות.

החברה מתמודדת עם התחרות הגוברת והולכת בתחום הסליקה באמצעות הפעולות הבאות: השקעה ושיפור מתמיד בחוויית ואיכות השירות ללקוחותיה העסקיים תוך חשיבה על מקסום הצעות הערך עבורם באמצעות מגוון מוצרים פיננסיים לבתי עסק,

קיום שיתופי פעולה עם גופים מקומיים ובינלאומיים לקידום וייזום מוצרים פיננסיים משלימים לבתי עסק, התאמה לסביבה התחרותית באמצעות פיתוח סביבה דיגיטלית המותאמת לצרכיהם השונים של בתי העסק. כמו כן, החברה מקפידה על קיום מערך ניהול סיכונים ובקורות אשראי על מנת למזער את נזקי הגביה באשראי העסקי.

הגורמים החיוביים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה הם, בין היתר: (א) השקעת משאבים באמצעים פשוטים, מהירים ונוחים לצורך גיוס בתי עסק, לרבות גיוס מקוון בהתאם להוראות הדין; (ב) שיפור השירות לבתי עסק; (ג) גיבוש הצעות ערך אטרקטיביות לבתי עסק הכוללים מגוון מוצרים פיננסיים לבתי עסק; (ד) הרחבת הצעת הערך לעסקים על-ידי רכישה וסינרגיה עם חברות המספקות פתרונות תשלום לבתי עסק ואשר בנוסף מאפשרים גם יצירת הצעות ייחודיות; (ה) מעמדה של החברה בארגוני כרטיסי האשראי הבינלאומיים; (ו) יכולת גיוס הון וחוב לקיום פעילותה והצמיחה העסקית.

הגורמים השליליים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה הם, בין היתר: (א) שינויים רגולטוריים אשר מביאים להפחתת שיעורי עמלת הסליקה מבתי עסק ולהקלות על שחקנים חדשים בכניסה לענף כדוגמת מאגדים וסולקים מתארחים; (ב) יצירה והתגבשות תשתיות טכנולוגיות שנועדו ליצור מערכות סליקה ותשלומים שלא באמצעות כרטיסי חיוב; (ג) היעדר חסמים במעבר של בתי עסק בין סולקים שונים; (ד) התפתחויות רגולטוריות וטכנולוגיות שונות אשר מובילות לפעילות מוגברת מצד הבנקים בעולם התשלומים ואמצעי התשלום בבתי עסק; (ה) סליקה בלעדית של המותגים אמריקן אקספרס ודיינרס על ידי קבוצת ישראל וקאל, בהתאמה, מאפשרת להן, לגבות עמלות סליקה גבוהות יחסית במותגים אלה ובמקביל להציע באותם בתי עסק עמלות סליקה נמוכות יחסית במותגי הסליקה הפתוחים לתחרות: ויזה, מאסטקארד וישראל.ט.

חלק מהאמור בסעיף זה לעיל הינו מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, המבוסס על הערכתה של הנהלת הקבוצה והבנתה את הסביבה העסקית בה החברה פועלת. תכניות החברה עלולות שלא להתממש, כולן או חלקן, או להתממש באופן שונה, לרבות מהותית, מהצפוי, וזאת כתוצאה מהערכות לא נכונות, משינויים בתכנית העבודה של הקבוצה, משינויים בלתי צפויים בשוק התשלומים והאשראי בישראל ו/או מחוץ לישראל, מהתנהגות של גורמים ושחקנים בשוקי התשלומים והאשראי לרבות בגין אירועי מגיפת הקורונה ו/או מהתממשותם של כל או חלק מגורמי הסיכון המפורטים בפרק "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון לשנת 2021 ובדרישות גילוי המפורטות בנדבך 3 וגילוי נוסף על הסיכונים באתר האינטרנט של החברה.

פעילות חברות מוחזקות עיקריות

מקס איט אשראים בע"מ ("מקס אשראים")

חברה בת פרטית בבעלות מלאה של החברה.

מקס אשראים עוסקת במתן אשראי ללקוחות חוץ בנקאיים. מקס אשראים הינה מוסד כספי כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.

מאזן מקס אשראים הסתכם בסוף שנת 2021 ב- 6,405 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 5,386 מיליון ש"ח בסוף שנת 2020. הרווח הנקי הסתכם בשנת 2021 ב- 15 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 3 מיליון ש"ח בשנת 2020. הגידול ברווח הנקי נובע מצמיחה בתיק האשראי ומקיטון בהוצאות להפסדי אשראי כפי שתואר בדוח הדירקטוריון לעיל.

ההון העצמי הסתכם בסוף שנת 2021 ב- 512 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 497 מיליון ש"ח בסוף שנת 2020.

מקס איט פקדונות בע"מ ("מקס פקדונות")

חברה בת פרטית בבעלות מלאה של החברה.

מקס פקדונות מנהלת פקדונות עבור מחזיקי כרטיסים הנטענים מראש. מקס פקדונות הינה מוסד כספי כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.

מאזן מקס פקדונות הסתכם בסוף שנת 2021 ב- 159 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 136 מיליון ש"ח בסוף שנת 2020.

הרווח הנקי הסתכם בשנת 2021 ב- 1 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 2 מיליון ש"ח בשנת 2020.

ההון העצמי הסתכם בסוף שנת 2021 ב- 19 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 18 מיליון ש"ח בסוף שנת 2020.

סקירת הסיכונים

תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם

החברה עוסקת במגוון רחב של פעילויות פיננסיות הכרוכות בנטילת סיכונים בהם: סיכון אשראי, סיכונים שוק וסיכון נזילות. לסיכונים אלו נלווים סיכונים נוספים כגון, סיכונים תפעוליים לרבות אבטחת מידע וסיכונים סייבר, סיכונים ציוד, סיכון אסטרטגי וסיכון מוניטין הטבועים בפעילות העסקית. ניהול סיכונים מושכל ומעמיק המקיף את כל תחומי פעילותה של החברה, הינו חלק מהאסטרטגיה של החברה ותנאי הכרחי לעמידה במטרותיה ארוכות הטווח.

מידע נוסף על הסיכונים, הניתן בהתאם לדרישות הגילוי של נדבך 3 ניתן למצוא באתר האינטרנט של החברה.

להלן פירוט הסיכונים המהותיים אליהם חשופה החברה, והגדרתם:

- **סיכון אשראי** - הסיכון שלווה, או צד נגדי, של החברה לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפיה, כפי שסוכמו.
- **סיכון שוק** - סיכון להפסד בפוזיציות מאזניות וחוץ מאזניות הנובע משינוי בשווי ההוגן של מכשיר פיננסי עקב שינוי בתנאי השוק (שינוי ברמת מחירים בשווקים שונים, שיעורי ריבית, שער חליפין, אינפלציה, מחירי מניות וסחורות).
- **סיכון נזילות** - הסיכון לרווחי החברה וליציבותה הנובע מאי יכולתה לספק את צרכי נזילותה.
- **סיכון תפעולי** - סיכון להפסד כתוצאה מאי נאותות או מכשל של תהליכים פנימיים, אנשים ומערכות או כתוצאה מאירועים חיצוניים. הגדרה זו כוללת סיכון משפטי, אך אינה כוללת סיכון אסטרטגי וסיכון תדמיתי.
- **סיכון אבטחת מידע וסייבר** - פוטנציאל לנזק שנובע מהתרחשות אירוע סייבר, בהתחשב ברמת סבירותו וחומרת השלכותיו. אירוע סייבר הינו אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכות מחשוב ו/או מערכות תשתיות משובצות מחשב (Imbedded system) על-ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לחברה) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר.
- **סיכון משפטי** - סיכון הנובע מפעילות החברה אשר קיים לגביה חשש כי אינה תואמת הוראות רגולציה או פסיקה תקדימית, וכן סיכון הנובע מהליכים משפטיים המתנהלים נגד החברה וסיכון הנובע מחשש להפרת התחייבויות הסכמיות מצד החברה. בנוסף, מוגדר סיכון משפטי כחוות דעת משפטית לקויה, לרבות עריכת הסכמים שאינם מגנים על זכויות החברה במידה הראויה או אי מתן הנחיות מתאימות עקב שינויים בהוראות רגולציה, בפסיקה או בהתחייבויות הסכמיות מצד החברה.
- **סיכון ציוד** - הסיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי, אשר החברה עלולה לספוג כתוצאה מכך שאין היא מקיימת הוראות חוקים ותקנות.
- **סיכון רגולטורי** - הסיכון להפסד כתוצאה מהשפעת רגולציה עתידית צפויה ובכלל זה חקיקה של גופים רגולטוריים שונים.
- **סיכון אסטרטגי** - הסיכון לפגיעה ברווחים, בהון, במוניטין או במעמד החברה כתוצאה מהחלטות עסקיות שגויות, מיישום בלתי נאות של החלטות או מהעדר תגובה לשינויים ענפיים, כלכליים, רגולטוריים וטכנולוגיים.
- **סיכון מוניטין** - הפוטנציאל שפרסום שלילי, שמועות בשוק או תפישה ציבורית, המתייחסים לדרכי פעולתה של החברה, יגרמו לירידה בבסיס הלקוחות או יגררו עלויות משפטיות גבוהות או ירידה בהכנסות.
- **סיכון מאקרו-כלכלי** - סיכון מאקרו-כלכלי הינו סיכון לפגיעה ברווח ובהון החברה הנובעים מהרעת הסביבה המאקרו-כלכלית בארץ ובעולם.

אופן ניהול הסיכונים

תיאבון לסיכון

תיאבון הסיכון, מוגדר לרוב במבט צופה פני עתיד, מגדיר את רמת הסיכון שהחברה מוכנה ומסוגלת לקחת על עצמה, ומבטא את היבטי הסיכון של הדירקטוריון. הגדרת תיאבון הסיכון של החברה היא אחד הכלים המרכזיים של הדירקטוריון לפיקוח תוך בקרה על הסיכונים הנלקחים על ידי החברה.

סיבולת הסיכון הינה רמת הסיכון המקסימלית שהחברה מוכנה לקחת על עצמה בהתחשב ברמת המשאבים שלה, מבלי להפר את המגבלות שהוכתבו על ידי ההון הרגולטורי וצרכי הנזילות, הסביבה התפעולית והתחייבויותיה, גם מההיבט של התנהגות כלפי בעלי המניות, לקוחות ובעלי עניין אחרים.

גיבוש תיאבון הסיכון מתבצע תוך התחשבות ביעדים האסטרטגיים והעסקיים שהחברה הגדירה, ולוקח בחשבון את הסיכונים המהותיים אליהם חשופה החברה. תיאבון הסיכון נקבע בתוך גבולות סיבולת הסיכון של החברה.

לחברה מסמך תיאבון הסיכון הכולל מגבלות כמותיות ומגבלות איכותיות, ומאושר על ידי ההנהלה והדירקטוריון. המסמך נבחן ומעודכן אחת לתקופה.

עקרונות לניהול הסיכונים

ניהול הסיכונים מתבצע, בין היתר, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 310 בנושא ניהול סיכונים. אופן ניהול הסיכונים בחברה נבחן ומתעדכן באופן שוטף בכפוף להוראות ולהנחיות הפיקוח על הבנקים ובהתחשב בשינויים בסביבה העסקית ובמדיניות החברה.

מפורטים להלן עקרונות מובילים בניהול הסיכונים:

- **תפיסת ניהול הסיכונים** נעשית ברמת הקבוצה (החברה וחברות הבנות שלה), מתוך גישה צופה פני עתיד הכוללת זיהוי וניטור של הסיכונים הקיימים, לצד זיהוי סיכונים חדשים. ניהול הסיכונים מבוצע בראייה משולבת וכלל תאגידי לאורך כל השרשרת הניהולית ולרוחב היחידות העסקיות.
- **מבנה הממשל התאגידי** בחברה מבוסס על שלושת קווי ההגנה. קו הגנה ראשון הינם קווי עסקים, שהם נוטלי הסיכון ונושאים באחריות מלאה לניהול הסיכונים ויישום סביבת בקרה נאותה על פעילותם. קו הגנה שני הינה פונקציית ניהול סיכונים בלתי תלויה בראשות מנהל הסיכונים הראשי, תפקידו לסייע להנהלה לקדם ראייה משולבת, כלל תאגידי, של הסיכונים, לתכנן, לתחזק ולפתח את מסגרת העבודה לניהול סיכונים, ולאתגר את נאותות התשומות של קווי העסקים לניהול הסיכון ותהליכי נטילת הסיכון. קו הגנה שלישי הינה הביקורת הפנימית, תפקידה לבחון את תקינותם ואת יעילותם של תהליכי ניהול הסיכונים בחברה ולחשוף חולשות בבקורות הפנימיות.
- **מסמכי מדיניות ניהול סיכונים** גובשו לכל אחד מהסיכונים המהותיים, וכוללים התייחסות למסגרת ניהול הסיכונים, מגבלות ואינדיקטורים לזיהוי התממשות הסיכון. מסמכי המדיניות מאושרים על ידי ההנהלה והדירקטוריון ומתוקפים אחת לתקופה.
- **מיפוי סיכונים במוצרים חדשים** - חשיפתה של החברה גדלה כאשר היא מתחילה לעסוק בפעילות חדשה, מטמיעה תהליכים עסקיים חדשים או מפתחת מוצרים חדשים ונכנסת לשווקים בלתי מוכרים. טרם הפעלת מוצר חדש/פעילות חדשה, מבוצע מיפוי והערכה של הסיכונים הגלומים בהם, וכן מבוצעת בחינה לקיומם של כלים הולמים ומומחיות נדרשת לניטור ובקרה אחר הסיכונים. לחברה מדיניות ונהלים לעניין מיפוי סיכונים במוצרים חדשים, הכוללים התייחסות לגורמים הרלוונטיים הנדרשים להיות מעורבים בתהליך אישור המוצר החדש/הפעילות החדשה.
- **מבחני קיצון** מהווים כלי משלים לניהול הסיכונים בחברה והינו צופה פני עתיד. החברה נערכת להתמודדות עם סיכונים שהתרחשותם עלולה לגרום לשיבושים חמורים בפעילות העסקית הרגילה. מבחני הקיצון מסייעים בתהליכים שונים כגון: תכנון ההון, ניהול הנזילות, בקביעת תיאבון הסיכון ותהליכי זיהוי סיכונים.

לחברה מסמך קווים מנחים לניהול משברים, אשר מטרתו להתוות תפיסה כוללת לניהול משברים מסוגים שונים, ונועדה להבטיח התמודדות אפקטיבית, ככל הניתן, עם שיבושים וכשלים העלולים להיגרם על ידי אירועים חיצוניים או פנימיים, ולאפשר רציפות עסקית מרבית.

- **סיכון התנהגותי (Conduct Risk)** סיכון במסגרתו התנהלות החברה תוביל, במעשה או במחדל, לתוצאה בלתי רצויה ללקוחותיה (הגינות, הוגנות ושקיפות) ובעקבות כך עלולה להוביל להתממשות נזקים משפטיים, הטלת קנסות ו/או נזקי מוניטין והינו שלוב בכלל הפעילות העסקית של החברה. ניהול הסיכון מתבצע באופן שוטף וכולל בחינה מתמדת ביחס לשינויים בסביבה העסקית, בסביבת הצרכן, בסביבה התחרותית, ובסביבה הטכנולוגית. ניהול נכון של הסיכון נועד להבטיח טיפול הוגן בלקוחות ושמירת אמון הציבור בפעילות החברה. במסגרת זו, החברה דואגת לכך כי התרבות, התהליכים, השירותים והמוצרים המוצעים על ידה, מבטיחים מענה לציפיות הלקוח ולצרכיו.

סיכון אשראי

בהתאם להוראה 311 בנושא ניהול סיכונים אשראי, הסיכון מוגדר כסיכון שלוהו, או צד נגדי, של החברה לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפיה, כפי שסוכמו.

ניהול סיכון האשראי

בהתאם להוראה 311, מטרת ניהול סיכונים האשראי הינה להשיא את התשואה המותאמת לתיאבון הסיכון של החברה, באמצעות שמירה על כך שחשיפת סיכון האשראי הינה בהתאמה למדיניות החברה בנושא.

מדיניות האשראי

החברה פועלת לפי מדיניות אשראי, המאפשרת אחת לשנה על ידי הדירקטוריון ומהווה את אחד הנדבכים המרכזיים לביטוי של אסטרטגיית האשראי ותיאבון הסיכון של החברה. מדיניות סיכונים אשראי קובעת, בין היתר, את העקרונות למתן אשראי, לרבות קווים מנחים לאופן שיווק ייזום האשראי הקמעונאי והעסקי, אופן הבקרה וניהול סיכונים האשראי ומגבלות למתן אשראי, וזאת במטרה לנטר ולנהל את סיכון האשראי בתיק בהתאם לתיאבון הסיכון.

מדיניות האשראי משמשת כמסגרת לקביעת נהלים לזיהוי, מדידה, מעקב, פיקוח ובקרה אחר סיכון האשראי ונגזרת מאסטרטגיית סיכון האשראי שהחברה קבעה לעצמה, הנגזרת מתאבון הסיכון של החברה.

החברה, כחברה מובילה בתחומה, פיתחה מערך פעולה מקצועי לניהול סיכונים מושכל ויעיל של פעילויות עסקיות בתחום האשראי, בהתאמה לצרכי הלקוחות.

שלושת קווי ההגנה

- קו הגנה ראשון - אחריות קו ההגנה הראשון כוללת, זיהוי, הערכה, מדידה, ניטור, הפחתה ודיווח הסיכונים המובנים במוצרים, בפעילויות, בתהליכים ובמערכות הנתונות לאחריותו, וכן ניהול סביבת בקרה נאותה בקשר עם ניהול הסיכון האשראי. בין היתר, מבצע הקו הראשון, בדיקת מגבלות פנימיות ורגולטוריות, מעקב אחר אינדיקטורים כלכליים, בדיקת סמכויות ובדיקה פרטנית של אשראי שהועמד.

- קו הגנה שני - יחידת בקרת האשראי, בראשות מנהל הסיכונים הראשי אחראית, בין היתר, על קביעת מתודולוגיית העבודה ואתגור קו ההגנה הראשון. במסגרת תפקידיו: גיבוש מגבלות תיאבון הסיכון, גיבוש מדיניות האשראי, בחינת המגבלות שנקבעו במדיניות, ביצוע בקרה בלתי תלויה על סיכון האשראי לרבות, חוות דעת לגבי בקשות אשראי בסכומים מהותיים, ניטור ומעקב אחר מגמות ומוקדי סיכון והעברת דיווחים מתאימים להנהלת החברה ולדירקטוריון.

- קו הגנה שלישי - הביקורת הפנימית מבצעת סקירה בלתי תלויה ואתגור של התהליכים והמערכות לניהול הסיכונים בחברה וביקורות שונות בנושאי האשראי בהתאם לתוכנית העבודה.

בנוסף להוראה 311 שצוינה לעיל, החברה פועלת ומיישמת את ההוראות הרלוונטיות של המפקח על הבנקים לרבות, הוראת ניהול בנקאי תקין 313 בדבר מגבלות חבות של לווה בודד וקבוצת לווים במטרה להקטין את ריכוזיות הלווים, הוראת ניהול בנקאי תקין 312 בדבר מגבלות חבות של אנשים קשורים במטרה להגביל את היקף חבויותיהם של אנשים קשורים לחברה ולמזער סיכונים הנובעים מעסקאות אלו והוראת ניהול בנקאי תקין 450 בנוגע להליכי גביית חובות במטרה להסדיר את הפעולות שיש לנקוט לצורך הגברת ההוגנות והשקיפות בעת גביית חובות מלקוחותיה. כמו כן, נערכה החברה ליישום הוראות ניהול בנקאי תקין A311 בנושא ניהול אשראי צרכני, כפי שפורסמה בחודש פברואר 2021, ושולבה במדיניות האשראי של החברה.

החברה פועלת בהתאם לכללים ייעודיים לנושא שיווק יזום של הלוואות קמעונאיות. בחברה קיימים תסריטי שיחה לפניות יזומות הכוללים: גילוי נאות ללקוח בהתאם לכללי הבנקאות (שירות ללקוח, גילוי נאות ומסירת מסמכים) והם נכתבו בהתאם לקוד האתי, לניהול סיכונים ה- conduct ולקווים המנחים בקשר עם יזום ושיווק אשראי ללקוחות ותוך גילוי נאות מלא ללקוח.

סיכון אשראי לאנשים פרטיים

סיכון האשראי לאנשים פרטיים נובע בעיקר מהחשיפה בגין עסקאות שוטפות ולקיחת מוצרי אשראי.

חיתום ממודל

מרבית האשראי הצרכני שניתן בחברה מבוצע באמצעות תהליך חיתום ממודל המבוסס על מודלי דרוג סטטיסטיים הכוללים סרגל רמות דירוג שונות ודירוג נוסף במקרה של כשל, בשילוב עם חוקה עסקית.

ההחלטה לגבי גובה האשראי ושיעור הריבית שנקבעת ללקוח הינה על פי המודל, ובשילוב של חוקים עסקיים, המהווים נדבך נוסף לבחינת רמת הסיכון.

המודלים נשענים על מקורות מידע פנימיים וחיצוניים העלולים להצביע על התפתחויות שליליות שחלו במצבו הפיננסי של הלקוח כגון: החזרי חיוב, חריגה ממסגרת והתראות ממקורות מידע חיצוניים.

החברה מפתחת ומשכללת את המודלים עבור לקוחות חדשים ולקוחות קיימים באופן שוטף ובהתאם לנדרש, ובנוסף מבצעת להם תיקוף תקופתי בלתי תלוי, בהתאם לפרקטיקה מקובלת ובהתאם להנחיות בנק ישראל, כך שבכל עת ניתן יהיה לאמוד בצורה מהימנה את רמת הסיכון המשתקפת מכלל הלקוחות בתיק האשראי.

החברה מנהלת מודל חיתום אשראי עבור לקוחות חדשים ומודל חיתום נפרד עבור לקוחות קיימים:

- מודל (AS) Application Scoring - מודל סטטיסטי, שקובע את דירוג סיכון הלקוח עבור לקוחות חדשים, באמצעות נקבעים זכאות ותנאי האשראי (מסגרת וריבית).

- מודל (BS) Behavior Scoring - מודל סטטיסטי, שקובע את דירוג סיכון הלקוח עבור לקוחות קיימים ומתבסס על נתוני התנהגות הלקוח, באמצעות מנוהל האשראי ומבוצעות ההתאמות הנדרשות ביחס למסגרת האשראי, הלוואות ושיעור הריבית שנקבעו ללווים.

החברה מציעה מגוון מוצרי אשראי לאנשים פרטיים, להלן:

- אשראי לא נושא ריבית - מסגרת אשראי לרכישות בכרטיסי אשראי.
- אשראי נושא ריבית - הלוואות, אשראי מתגלגל, הלוואות למימון כלי רכב ועסקאות קרדיט. האשראי הניתן הינו ברובו בריבית משתנה ולתקופות של מספר שנים בודדות.

האשראי הניתן על ידי החברה הינו ברובו בריבית משתנה ולתקופות של עד מספר שנים בודדות. מרבית התיק הינו אשראי סולו, ללא בטוחות, למעט הלוואות למימון כלי רכב המובטחות בשעבוד כלי רכב.

בהלימה להנחיות בנק ישראל בתקופת משבר הקורונה, המשיכה החברה בביצוע התאמה לתהליכי העבודה בהעמדת אשראי ללקוחות פרטיים ולתהליכי הגבייה, שמטרתם לסייע ללקוחות במניעת מחנק תזרימי, כגון פריסה ודחייה של תשלומים שוטפים והחזרי הלוואות.

חיתום אשראי לאנשים פרטיים

תהליך החיתום של לקוחות פרטיים, כמו גם מעקב אחר שינוי ברמת הסיכון של לקוח קיים מבוצע ברובו באמצעות תהליך ממודל המבוסס על מודלים סטטיסטיים לדירוג סיכון האשראי של הלקוח (Credit Scoring) כפי שפורט לעיל.

החברה מקיימת תהליכי בקרה ומעקב שוטפים אחר התפתחות דירוגי הלקוחות במודלים ומבצעת מעקב שוטף על פרופיל הסיכון בתיק. בנוסף לחיתום ממודל, החברה מנהלת חיתום ידני המתבצע במקרים בהם נדרשת בדיקה נוספת מעבר להצעת המודל שניתנה ללקוח.

האשראי מנוהל, בין היתר, באמצעות מגבלות, הנגזרות מתיאבון הסיכון וממדיניות האשראי של החברה.

לאור השלכות משבר הקורונה, ביצעה החברה עדכון בחוקים העסקיים למתן אשראי והנפקת כרטיסי אשראי וזאת במטרה להתאימם לרמת הסיכון הנוכחית במשק. חוקים אלה נבחנו בצורה שוטפת ובהתאם להתפתחויות השונות ולתחזיות בנוגע להמשך המשבר, משכו והשלכותיו.

אשראי לאנשים פרטיים למטרת רכישת כלי רכב

מימון אשראי לרכישת כלי רכב ניתן לאנשים פרטיים על בסיס תהליך חיתום מובנה ובהתאם למגבלות שקבעה החברה. כל כלי הרכב הממומנים משועבדים לטובת החברה. נתונים אודות התפתחות התיק ומעקב אחר מדדי הסיכון נעשה באופן שוטף.

ייזום אשראי לאנשים פרטיים

החברה פועלת בהתאם לאסטרטגיה שלה להרחבת תיק האשראי לאנשים פרטיים, תוך המשך שמירה על רמת פיזור גבוהה. החברה מגדירה, בין היתר, את תמהיל מוצרי האשראי, קצב הגידול וההצעות ללקוחות בהתאמה לפרמטרים כלכליים פנימיים והתפתחויות שחלו במדדים מאקרו כלכליים.

החברה הגדירה מדיניות ותהליכי עבודה מתאימים לשיווק וייזום האשראי ללקוחות תוך התאמת ההצעה בהתאם לצרכי ומאפייני הלקוח. תהליך אישור האשראי, הייזום ושיווקו מנוהל על פי עקרונות הקוד האתי של החברה אשר מבטא את ערכי הליבה שהחברה מאמצת: הוגנות, שקיפות, חוויית לקוח, יוזמה, שותפות ומצינות.

בנוסף, תהליך הייזום כולל בחינה קפדנית של ה"סיכון ההתנהגותי" (Conduct Risk) תוך התאמת האשראי לצרכי הלקוח ושמירה על שקיפות והוגנות. בין היתר, מתן גילוי מלא במעמד המכירה בנוגע לכלל מוצרי האשראי והסרת לקוחות, לבקשתם, מפניות מכירת אשראי יזומות ועוד.

החברה מקיימת בקרה שוטפת על יישום המדיניות והתהליכים שנקבעו בערוצי ההפצה השונים. במדיניות נקבעו עקרונות איכותיים וכמותיים אשר לפיהם יועמד, ינוהל ויבוקר תיק האשראי, במטרה לשפר את איכותו ולהקטין את הסיכון הגלום בניהולו. החברה עוקבת אחר התראות ומידע עדכני לגבי הלקוחות בתיק האשראי, פרמטרי סיכון בתיק ואינדיקטורים כלכליים, על מנת לנטר שינויים בפרופיל הסיכון. במידת הצורך פועלת החברה לצמצום הסיכון, בין היתר, על ידי הקטנת מסגרות, תוך מתן גילוי נאות ללקוח. החברה קבעה מגבלות פנימיות לפיזור מוצרי האשראי השונים המאופיינים ברמות סיכון שונות. החברה קבעה בין היתר מגבלות לגבי מסגרת האשראי ללווה בהתאם לפרמטרים שונים ובהתאם לספים שקבעה, לרבות בהתייחס לתמהיל רמות הסיכון על פי מודלי דירוג פנימיים ומידע חיצוני. בתקופת הדוח מאפיינים אלו נותרו ללא שינוי מהותי.

החברה קבעה מדרג סמכויות להחלטות האשראי ומקיימת דיונים תקופתיים בתמהיל סיכון התיק הכוללים מעקב אחר מדדי סיכון ודיווחים על עמידה במגבלות שנקבעו לוועדת סיכונים עליונה של החברה, לוועדת סיכונים של הדירקטוריון ולדירקטוריון, לכל הפחות אחת לרבעון.

בשנים האחרונות, הרגולציה מתאפיינת בהוראות פרו צרכניות, המשפיעות על היכולת להיפרע מול הלקוחות ולהרעה ביכולת החזר החובות של יחידים/לווים פרטיים. מגמה זו באה לידי ביטוי בגידול ניכר בבקשות לפשיטות רגל, בקשות לצו כינוס, צווי הכינוס שניתנים, צווי פש"ר וצווי הפטר. החברה פועלת לגביה מיטבית ויעילה לצמצום היקף המחיקות.

אשראי מסחרי

הסיכון נובע מהחשיפה בגין לקיחת מוצרי אשראי שונים על ידי בתי העסק בהתאם לצרכיהם. החברה מציעה מגוון מוצרי אשראי ללקוחות עסקיים, בעיקר הלוואות ומסגרות לרכישות בכרטיסי אשראי עסקיים, לצד ערבויות לבתי עסק להבטחת תשלום דמי שכירות ועוד מגוון מוצרים מתרחב הנותן מענה לבית העסק לצרכי הון חוזר, הקמה וצרכים נוספים.

ביום 27 באפריל 2020 נחתם הסכם עם החשב הכללי במשרד האוצר לפיו תצטרף החברה לגופים המממנים היכולים להעמיד הלוואות במסגרת הקרן לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה, לצורך סיוע לעסקים אשר נפגעו ממשבר הקורונה.

ביום 13 ביולי 2020 התקבל אישור להעמדת אשראי גם במסגרת הקרן לסיוע לעסקים בסיכון מוגבר.

חיתום אשראי מסחרי

אשראי זה ניתן לעסקים קטנים וזעירים ולחברות בערבון מוגבל. החברה פועלת על בסיס מדיניות אשראי הדוקה המשלבת בתוכה מגבלות פנימיות לחיתום וניהול פעילות האשראי. מרבית האשראי לבתי עסק הינו עבור בתי עסק הסולקים עם החברה. הסליקה אינה מהווה בטוחה כנגד אשראי שמועמד לבתי העסק, יחד עם זאת, היא מהווה מקור סילוק לחוב. לצד הפעילות עם לקוחות סולקים, החברה פועלת ומעמידה אשראי גם ללקוחות שאינם סולקים, בין השאר במסגרת הקרן בערבות המדינה.

בהלימה להוראות בנק ישראל בנושא, כתוצאה מהשלכות אירוע נגיף הקורונה על המשק, אפשרה החברה לבתי העסק לדחות את תשלומי ההלוואות התורנים כדי להימנע ממחנק תזרימי בתקופה זו.

אשראי בעייתי

החברה קבעה נהלים לזיהוי אשראי בעייתי ולסיווג חובות כבעייתיים. בהתאם לנהלים אלו, החברה מסווגת את כל החובות הבעייתיים שלה ואת פריטי האשראי החוץ מאזניים בסיווגים: השגחה מיוחדת, נחות או פגום.

ניתוח איכות אשראי, סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים:

31 בדצמבר 2020				31 בדצמבר 2021			
סך הכל	בערבות בנקים ואחרים	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים		סך הכל	בערבות בנקים ואחרים	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים	
		פרטי	מסחרי			פרטי	מסחרי
		מיליוני ש"ח				מיליוני ש"ח	
13,042	5,199	7,325	518	11,626	1,801	9,213	612
28,704	14,577	14,034	93	24,469	7,986	16,238	245
41,746	19,776	21,359	611	36,095	9,787	25,451	857
152	-	152	-	207	-	203	4
361	-	347	14	283	-	267	16
292	-	279	13	235	-	222	13
2	-	2	*	-	-	*	*
67	-	66	1	48	-	45	3
513	-	499	14	490	-	470	20
15	-	15	*	19	-	18	1
528	-	514	14	509	-	488	21
-	-	-	-	-	-	-	-
42,274	19,776	21,873	625	36,604	9,787	25,939	878
67	-	66	1	48	-	45	3
-	-	-	-	-	-	-	-
67	-	66	1	48	-	45	3

סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי (1)
סיכון אשראי מאזני
סיכון אשראי חוץ מאזני

סך סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי

סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי:

לא בעייתי

סה"כ בעייתי (2)

מזה: השגחה מיוחדת

מזה: נחות

מזה: פגום

סך הכל סיכון אשראי מאזני

סיכון אשראי חוץ מאזני

סך סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי

מזה: חובות שאינם פגומים, בפיגור של 90 ימים או יותר

סך הכל סיכון אשראי כולל של הציבור

מידע נוסף על סך נכסים שאינם מבצעים:

חובות פגומים

נכסים שהתקבלו בגין אשראים שסולקו

סך הכל נכסים שאינם מבצעים

* כסום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

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

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

הערה: סיכון אשראי מוצג לפני השפעת ההפרשה להפסדי אשראי ולפני השפעת בטחונות המותרים לניכוי לצורך חבות של לווה ושל קבוצת לווים.

תנועה בחובות הפגומים בגין אשראי לציבור (1)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021			
סה"כ	פרטי	מסחרי	סה"כ	פרטי	מסחרי	
מיליוני ש"ח						
76	74	2	67	66	1	יתרת חובות פגומים לתחילת השנה
140	133	7	86	77	9	חובות שסווגו כחובות פגומים במהלך השנה
-	-	-	-	-	-	חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום
(124)	(117)	(7)	(78)	(73)	(5)	חובות פגומים שנמחקו
(25)	(24)	(1)	(27)	(25)	(2)	חובות פגומים שנפרעו
67	66	1	48	45	3	יתרת פגומים לסוף השנה

מזה: תנועה בחובות בעייתיים בארגון מחדש (1)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021			
סה"כ	פרטי	מסחרי	סה"כ	פרטי	מסחרי	
מיליוני ש"ח						
40	39	1	47	46	1	יתרת חובות בעייתיים בארגון מחדש לתחילת השנה
59	58	1	24	23	1	ארגונים מחדש שבוצעו במהלך השנה
-	-	-	-	-	-	חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום בשל ארגון מחדש עוקב
(27)	(27)	*	(20)	(20)	-	חובות בארגון מחדש שנמחקו
(25)	(24)	(1)	(20)	(19)	(1)	חובות בארגון מחדש שנפרעו
47	46	1	31	30	1	יתרת חובות בעייתיים בארגון מחדש לסוף השנה

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

ניתוח יתרת הפרשות בגין חובות פגומים:

31 בדצמבר 2020			31 בדצמבר 2021			
סה"כ	פרטי מיליוני ש"ח	מסחרי	סה"כ	פרטי מיליוני ש"ח	מסחרי	
18	16	2	16	15	1	יתרת הפרשה להפסדי אשראי לתחילת השנה
102	93	9	53	49	4	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(124)	(113)	(11)	(78)	(73)	(5)	מחיקות חשבונאיות גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
20	19	1	22	21	1	מחיקות חשבונאיות, נטו
(104)	(94)	(10)	(56)	(52)	(4)	יתרת הפרשה להפסדי אשראי לסוף השנה
16	15	1	13	12	1	הרכב יתרת ההפרשה לסוף התקופה: בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
16	15	1	13	12	1	

מדדי סיכון ואשראי:

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	
		%
0.52	0.41	(א) שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	(ב) שיעור יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי שאינם פגומים שנמצאים בפיגור של 90 ימים או יותר מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.90	0.83	(ג) שיעור סיכון אשראי בעייתי מסיכון אשראי כולל
1.37	0.39	(ד) שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.82	0.44	(ה) שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

יחסים המצביעים על הרמה והשינויים של הפרשה להפסדי אשראי

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	%	
2.05	2.19		(א) שיעור יתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
397.01	535.42		(ב) שיעור יתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
397.01	535.42		(ג) שיעור יתרת הפרשה 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
39.10	21.79		(ד) שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת הפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

חשיפת אשראי למוסדות פיננסיים זרים

לחברה קיימת חשיפה שאינה מהותית מול הארגונים הבינלאומיים ויזה ומסטרקארד בגין יתרות של מחזורי עסקאות שבוצעו על ידי תיירים בארץ ובניכוי יתרות של מחזורי עסקאות שבוצעו על ידי ישראלים בחו"ל, שבגין טרם זוכתה החברה על ידי הארגונים הבינלאומיים. בשנת 2021 לא חל שינוי מהותי בחשיפת החברה למוסדות פיננסיים זרים.

לפירוט נוסף בנושא סיכון האשראי, ראה נדבך 3 - דוח על מידע נוסף על הסיכונים המפורסם באתר האינטרנט של החברה.

סיכוני שוק

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 339 בנושא ניהול סיכוני שוק, מגדירה את סיכון השוק כסיכון להפסד בפוזיציות מאזניות וחוץ מאזניות הנובע משינוי בשווי ההוגן של מכשיר פיננסי עקב שינוי בתנאי השוק (שינוי ברמת מחירים בשווקים שונים, שיעורי ריבית, שער חליפין, אינפלציה, מחירי מניות וסחורות).

לחברה מדיניות לניהול סיכוני שוק, המאושרת על ידי הנהלת החברה והדירקטוריון. מסמך המדיניות כולל התייחסות למגבלות תיאבון הסיכון, ותהליכי הגידור בגין החשיפות השונות. בנוסף מנהלת החברה ניטור ומעקב אחר מכלול הסיכונים הפיננסיים, גובה החשיפות, תוצאות ניתוחי הרגישות, ושינויים מהותיים נוכחיים וצפויים המתבצעים באופן שוטף ונידונים במסגרת פורום לניהול סיכונים פיננסיים בראשות המנכ"ל, המתכנס בתדירות חודשית.

החשיפה לסיכון ריבית

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 333 בנושא ניהול סיכון ריבית, מגדירה את הסיכון כסיכון לרווחים או להון הנובע מתזוזות בשיעורי הריבית. שינויים בשיעורי הריבית משפיעים על רווחי החברה באמצעות שינוי בהכנסות ריבית, נטו (כולל שינוי בהכנסות/הוצאות שאינן מריבית). שינויים בשיעורי הריבית משפיעים גם על שווי נכסי החברה, התחייבויותיה ומכשירים חוץ מאזניים, מכיוון שהערך הנוכחי של תזרימי מזומנים עתידיים (ובמקרים מסוימים תזרימי מזומנים עצמם) משתנה כאשר חל שינוי בשיעורי הריבית.

חשיפת החברה לשינויים בשיעורי הריבית נובעת ממספר מקורות:

- סיכון תמחור מחדש - נובע מהבדלי עיתוי בתקופות לפירעון (בריבית קבועה) ובמועדי התמחור מחדש (בריבית משתנה) של נכסים, התחייבויות ופוזיציות חוץ מאזניות של החברה. אי התאמות במועדי תמחור מחדש עלולות לחשוף את הרווחים ואת השווי הכלכלי לתנודות בלתי צפויות עקב שינויים בשיעורי הריבית.
- שינוי בשיעור הריבית עלול לגרום לעלייה במחיר המקורות ולשחיקה ברווחיות, שתמשך עד לעדכון שיעור הריבית ללקוחות החברה.
- סיכון בסיס - סיכון הנובע ממתאם לא מושלם בשינויים של שיעורי הריבית בשווקים פיננסיים שונים או במכשירים שונים הדומים במאפייני התמחור מחדש. לצד הנכסים של החברה הכוללים אשראי נושא ריבית, אשר רובו בריבית משתנה (מרווח מריבית הפריים), מגייסת החברה בצד ההתחייבויות מקורות מימון, בין היתר, באמצעות אגרות חוב (בריבית קבועה).
- חשיפת שווי הוגן - נכסי החברה כוללים יתרות שאינן נושאות ריבית. בעת שינוי ריבית עלולה להיווצר חשיפה שתגרום לקיטון בשווי ההוגן של החברה. החשיפה גדלה אף יותר במידה וקיים מח"מ שונה בין הנכסים הפיננסיים להתחייבויות הפיננסיות.
- סיכון עקום התשואות - סיכון שבו יפגעו רווחי החברה כתוצאה מתזוזה מקבילית של עקום התשואות או עקב שינוי בצורתו.

ניהול סיכון ריבית

הערכת החשיפה לסיכון הריבית מתבצעת באמצעות ניתוח של השפעת שינוי בשיעורי הריבית על השווי ההוגן ועל ההכנסות מריבית נטו. הסיכון נובע מהחשיפה לשינויים עתידיים בשיעורי הריבית והשפעתם האפשרית על ערכם של הנכסים וההתחייבויות על-פי גישת השווי הכלכלי, והשפעתם על הרווחים על-פי גישת הרווחים. החשיפה נובעת, בין היתר, מהפער בין מועדי הפירעון ומועדי חישוב הריבית של הנכסים וההתחייבויות בכל אחד ממגזרי ההצמדה. לצורך ניהול סיכון הריבית נבחנו גם הפערים בין הנכסים וההתחייבויות בהתאם לבסיסי ההצמדה כאשר מרבית החשיפה של החברה הינה במגזר השקלי.

החברה קבעה מדדי ניטור אחר החשיפה, ובעת התממשות אחד מהם יקבעו דרכי פעולה לצורך הקטנת הסיכון, בין היתר ובהתאם לצורך, יבוצע שימוש במכשירי גידור, כפי שאושרו על ידי הנהלת החברה והדירקטוריון.

מכשירים פיננסיים נגזרים

ככלל, מדיניות החברה הינה שימוש במכשירים פיננסיים נגזרים לצרכי גידור כלכלי וחשבונאי בלבד.

להלן נתוני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים והשפעת שינויים בשיעור הריבית על השווי ההוגן:

1. שווי הוגן של מכשירים פיננסיים של החברה וחברות מאוחדות שלה, למעט פריטים לא כספיים:

31 בדצמבר 2021					נכסים פיננסיים התחייבויות פיננסיות שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים
מיליוני ש"ח					
סך הכל	מטבע חוץ**		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
11,762	23	52	163	11,524	
10,891	(1)	70	179	10,643	
871	24	(18)	(16)	881	
31 בדצמבר 2020					נכסים פיננסיים התחייבויות פיננסיות שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים
מיליוני ש"ח					
סך הכל	מטבע חוץ**		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
13,186	6	39	287	12,854	
12,505	(3)	69	290	12,149	
681	9	(30)	(3)	705	

2. השפעת שינויים היפותטיים בשיעורי הריבית על השווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים של החברה למעט פריטים לא כספיים:

31 בדצמבר 2021					שינויים מקבילים עלייה במקביל של 1% ירידה במקביל של 1% <u>שינויים לא מקבילים</u> התללה השטחה עליית ריבית בטווח הקצר ירידת ריבית בטווח הקצר
מיליוני ש"ח					
סך הכל	מטבע חוץ**		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
3	*	*	*	3	
(3)	*	*	*	(3)	
2	*	*	*	2	
(3)	*	*	*	(3)	
(4)	*	*	*	(4)	
4	*	*	*	4	
31 בדצמבר 2020					שינויים מקבילים עלייה במקביל של 1% ירידה במקביל של 1% <u>שינויים לא מקבילים</u> התללה השטחה עליית ריבית בטווח הקצר ירידת ריבית בטווח הקצר
מיליוני ש"ח					
סך הכל	מטבע חוץ**		מטבע ישראלי		
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
14	*	*	*	14	
(14)	*	*	*	(14)	
(4)	*	*	*	(4)	
6	*	*	*	6	
9	*	*	*	9	
(9)	*	*	*	(9)	

* סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.
** לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

3. השפעת תרחישים של שינויים בשיעורי הריבית על הכנסות ריבית, נטו:

31 בדצמבר 2020			31 בדצמבר 2021			שינויים מקבילים
סך הכל	הכנסות מימון שאינן מריבית	הכנסות ריבית, נטו	סך הכל	הכנסות מימון שאינן מריבית	הכנסות ריבית, נטו	
מיליוני ש"ח			מיליוני ש"ח			
30	(9)	39	58	(4)	62	עלייה במקביל של 1%
(40)	9	(49)	(66)	4	(70)	ירידה במקביל של 1% (1)

(1) התרחיש כולל הנחת מגבלת ריבית שלילית.

סיכון שער חליפין

החשיפה לסיכון שער חליפין מתבטאת בהפסד שעלול להתרחש כתוצאה משינויים בשיעורי החליפין או במדד המחירים לצרכן, בעת הפעילות העסקית השוטפת של החברה. חשיפת החברה לסיכון שער חליפין, נובעת מחשיפה מטבעית כתוצאה מהשפעת שינויים בשיעור חליפין על הנכסים והתחייבויות במאזן החברה הנקובים במטבעות זרים, בעיקר ממטבעות דולר ואירו. חשיפת המטבע הינה תוצר לוואי מהפעילות העסקית השוטפת של החברה ואינה יצירת חשיפה מכוונת של החברה לצורך העצמת רווחים. עיקר חשיפת החברה לשינויים בשיעורי חליפין נגזרים מפעילויותיה, קרי סליקה והנפקה, בה מעורב ארגון בינלאומי (ויזה או מאסטרקארד). מאחר ולחברה פעילות עסקית אשר קשורה למטבעות זרים, שינויים בשיעורי חליפין חושפים את החברה להפסד בגין הפרשי שער.

סיכון שער החליפין בחברה עוסק ברובו בניהול ומזעור החשיפה הכללית וגם תחת תתי חשיפות הנובעות מהפעילות התזרימית ומהחשיפה החשבונאית.

ניהול סיכון שער חליפין

החברה הגדירה מגבלת חשיפה מקסימאלית ליתרות מטבע חוץ לאחר פעולות גידור. גידור החשיפה מבוצע לכל סוג של חשיפה בהתאם למדיניות החברה, בין היתר, באמצעות מכירה וקניה של מט"ח ושימוש בנגזרים פיננסיים, כל זאת תוך שמירה על המגבלות שנקבעו ובהתאם להחלטת הנהלה והדירקטוריון.

החברה קבעה מדדי ניטור לכל סוג של חשיפה, אשר בעת התממשות אחד מהם יקבעו דרכי פעולה לצורך הקטנת הסיכון. חשיפת החברה לסיכון הנובעת מפעילויות צמודות למדד המחירים לצרכן אינה מהותית. החברה תמשיך לעקוב אחר חשיפה לפעילויות צמודות מדד מחירים לצרכן, במידה ויחול שינוי בהיקף החשיפה, יבחנו דרכי הפעולה הנדרשות בכדי לנהלה.

סיכון נזילות ומימון

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 342 בנושא ניהול סיכון נזילות, סיכון הנזילות מוגדר כסיכון לרווחי החברה וליציבותה הנובע מאי יכולתה לספק את צרכי נזילותה.

לחברה מספר פעילויות אשר משפיעות על נזילותה:

- תזרים מפעילויות ליבה, קרי הנפקה, סליקה ופעילויות האשראי.
- תזרים בגין שימושים לרבות: תשלומים לסולקים, פירעון אגרות חוב וריביות וניהולה השוטף של החברה.
- פערי עיתוי בין תזרים המזומנים הנכנס הנובע מחיובי הלקוחות, לבין תזרים המזומנים היוצא שנובע מזיכוי בתי עסק במסגרת פעילות הסליקה.
- שינויים בתזרים המזומנים של החברה, הנובעים מהתנהגות לקוחות החברה או משינוי משמעותי בגורמים אחרים במערכת הפיננסית והריאלית.

ניהול סיכון הנזילות והמימון

החברה מנהלת את סיכון הנזילות, בין היתר, באמצעות מודל נזילות אשר מביא בחשבון את כל המקורות והשימושים של החברה הנגזרים מפעילותה השוטפת והצפויה המשפיעים על תזרים החברה. מודל הנזילות מחשב יחס נזילות צפוי, ומטרתו להתריע מראש על מצבים בהם עשויים להתגלות לחצי נזילות. ניהול סיכון הנזילות בחברה מתחשב בצרכי הנזילות של כלל החברות הבנות.

החברה הגדירה במדיניות ניהול הנזילות מגבלת יחס נזילות מזערי לתקופות שונות, וכן מדדי ביצוע במצב עסקים רגיל ותחת תרחישים, אשר אושרו על ידי ההנהלה והדירקטוריון.

בניהול הנכסים וההתחייבויות השוטפים, החברה עושה שימוש במקורות מימון מגוונים, על מנת לפזר את הסיכון. מקורות המימון של החברה, כוללים שימוש בהונה העצמי, החזקה של מסגרות אשראי מובטחות במספר בנקים שונים, וכן גיוסי חוב באמצעות הנפקות אג"ח וכתבי התחייבויות נדחים.

ביום 1 ביולי 2021 נכנסה לתוקפה הוראה בעניין הסדר סליקה יומי מתוקף החלטת רשות התחרות לפטור בתנאים את הסדר הסליקה הצולבת שבין חברות כרטיסי האשראי. החל ממועד זה, העברות כספים בין מנפיק וסולק (בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד, עסקאות חיוב מיידי או נדחה) מבוצעות על בסיס יומי. כתוצאה מכך, חל קיטון בצרכי המימון של החברה, בשל ירידה בניצול הממוצע של מסגרות האשראי, ביחס לתקופות קודמות. המשך מגמה זו תלוי בהתנהלות שוק הסליקה.

בתקופת הדוח החברה עמדה בהתחייבויותיה ומילאה את כל התנאים בקשר עם הסכמי המימון בהם היא קשורה.

בחברה מתכנס פורום ניהול סיכונים פיננסיים בראשות המנכ"ל, בו נוכחים מנהלת הכספים הראשית, מנהל הסיכונים הראשי והמבקר הפנימי. במסגרת הפורום נדונים, בין השאר, חשיפות ופעולות הגידור.

לפירוט נוסף בנושא סיכון נזילות ומימון, ראה פרק המימון בדוח הדירקטוריון וההנהלה ודוח על מידע נוסף על הסיכונים באתר האינטרנט של החברה.

סיכון תפעולי

הוראת ניהול בנקאי תקין 350 בנושא ניהול סיכונים תפעוליים, מגדירה סיכון תפעולי כ-"סיכון להפסד כתוצאה מאי נאותות או מכשל של תהליכים פנימיים, אנשים ומערכות, או כתוצאה מאירועים חיצוניים. הגדרה זו כוללת סיכון משפטי, אך אינה כוללת סיכון אסטרטגי וסיכון תדמיתי". קיימים מצבים בהם התממשות של סיכונים אחרים, כגון: סיכון אשראי, סיכון ציות וסיכון מוניטין נגרמים כתוצאה מכשל תפעולי.

החברה חשופה לסיכונים תפעוליים כחלק מפעילויותיה, כגון:

- פעילות ההנפקה - כחלק מפעילות ההנפקה החברה חשופה לעסקאות הונאה בכרטיסי אשראי המונפקים על ידה, המבוצעות בארץ ובחו"ל.
- פעילות הסליקה - כחלק מפעילות הסליקה, מספקת החברה שירותי קרדיט וניכיון. החשיפה בגין שירותים אלו טמונה בסיכון שבית עסק לא יספק את הסחורה אותה התחייב לספק ואשר עלול להוביל לקוחות להתלונן על "כשל תמורה". היקף ומשך החשיפה נגזר מסוג השירות שניתן על ידי בית העסק בהתאם למועד אספקת המוצר.

כמו כן, הסיכונים התפעוליים קיימים באופן טבעי בכל התהליכים בחברה, ונובעים, בין היתר, משימוש בטכנולוגיות ומערכות מידע שונות.

ניהול הסיכון התפעולי

ניהול הסיכון התפעולי מיושם בחברה בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין, אשר קובעות, בין היתר, את עקרונות היסוד לניהול הסיכון. ניהול הסיכון בחברה הינו תהליך מתמשך של זיהוי והערכת הסיכונים, מדידת החשיפות וצרכי ההון הנדרשים לכיסוי הסיכונים הללו על בסיס שוטף, ודיווח להנהלה והדירקטוריון.

להלן עקרונות המפתח בניהול הסיכון התפעולי:

- **שלושת קווי ההגנה** - כקו ההגנה ראשון משמשות היחידות העסקיות נוטלות הסיכון, אשר אחראיות על גיבוש הבקורות הפנימיות, במטרה להקטין את החשיפות ולמזער את ההסתברות להתממשות הסיכונים והנזק שייגרם במידה ויתממשו. קו הגנה שני הינה פונקציית ניהול הסיכונים התפעוליים, בראשות מנהל הסיכונים הראשי, המהווה גורם בלתי תלוי המתווה את המדיניות ומסגרת העבודה לניהול הסיכון. קו ההגנה השלישי הינה הביקורת הפנימית, אשר עורכת ביקורות בלתי תלויות.
 - **מדיניות סיכונים תפעוליים** - לחברה מדיניות סיכונים תפעוליים, המתוקפת ומאושרת על ידי הנהלה והדירקטוריון. המדיניות כוללת, בין היתר, את הממשל התאגידי לניהול הסיכון, מסגרת ניהול הסיכון ומגבלות תיאבון הסיכון.
 - **מפת סיכונים תפעוליים** - החברה מנהלת מפת סיכונים תפעוליים של התהליכים המרכזיים בחברה. מפת הסיכונים כוללת הערכה של הסיכון המובנה, הערכת הבקרה והערכה של הסיכון השיורי. מפת הסיכונים התפעוליים משמשת כלי תומך לקבלת החלטות עסקיות, ובחינה של רמת החשיפה לסיכון התפעולי.
 - **מתודולוגיית זיהוי, מדידה והערכת סיכונים** - לחברה מתודולוגיה אחידה לזיהוי והערכה של הסיכונים התפעוליים הגלומים בפעילויות השונות שלה. מתודולוגיית הזיהוי עושה שימוש בכלים שונים וכוללת הערכה כמותית ואיכותית של הסיכון וכן הערכה של אפקטיביות הבקורות על הסיכונים.
 - **אירועי הפסד תפעוליים וכמעט הפסד** - לחברה תהליך מוסדר לדיווח בגין אירועי הפסד תפעוליים ואירועי כמעט הפסד, וכן תהליך הפקת לקחים ולמידה מאירועים אלו. איסוף הנתונים על אירועי הפסד, תומך בין היתר, בתהליך הערכת החשיפה לסיכון התפעולי.
- לפירוט נוסף בנושא הסיכון התפעולי, ראה דוח על מידע נוסף על הסיכונים המפורסם באתר האינטרנט של החברה.

סיכונים אחרים

סיכון אבטחת מידע וסייבר

בהתאם להוראה 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר, סיכון הסייבר מוגדר כפוטנציאל לנזק שנובע מהתרחשות אירוע סייבר, בהתחשב ברמת סבירותו וחומרת השלכותיו. אירוע סייבר הינו אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכות מחשב ו/או מערכות תשתיות משובצות מחשב על ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לחברה) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר.

החברה, כארגון פיננסי, מהווה מטרה אטרקטיבית לתוקפים שונים. מערכות המחשב, רשתות התקשורת והמערכות הממוחשבות המשרתות את לקוחות החברה הינן יעד להתקפות סייבר, החדרת נזקות, קודים זדוניים, התקפות דיוג (Phishing) וחשיפות נוספות שמטרתן פגיעה בשירותי החברה, גניבת מידע או פגיעה בבסיס הנתונים של החברה.

הפעילות העסקית של החברה נסמכת ונתמכת במידה רבה על מערכות טכנולוגיות. על כן, זמינות המערכות, מהימנות הנתונים והשמירה על סודיות הנתונים חיוניים לפעילות עסקית תקינה. כמו כן, החברה רואה במידע העסקי ובמידע על לקוחותיה הקיים במערכותיה ואצל ספקיה נכס עיקרי ומשקיעה מאמצים ומשאבים רבים ביישום מנגנונים ותהליכים של בקרה והגנה מתקדמים בתחום אבטחת המידע.

מסמך האסטרטגיה לאבטחת מידע והגנת הסייבר מגדיר את תפיסת החברה ויעדיה בנושא אבטחת מידע והגנת הסייבר בהתאם לאסטרטגיה העסקית של החברה. מטרת המסמך להוות מסגרת למדיניות אבטחת מידע והגנת הסייבר ונהלי העבודה בתחום זה, אשר מגדירים את עקרונות הניהול והיישום, תחומי האחריות, בעלי התפקידים, טווחי הסמכויות, סדרי הפעולות והטכנולוגיות אשר משמשות את החברה. כחלק מההיערכות להתמודדות עם איומי הסייבר השונים, החברה מקיימת ומובילה תהליכים פנימיים וחיצוניים להפחתת סיכוני הסייבר נגדה ונגד ולקוחותיה. במסגרת זו, סיכוני הסייבר מנוהלים באמצעות מספר מעגלי אבטחה ובקרה במספר רבדים, זאת מתוך מטרה להקטין את החשיפות הפוטנציאליות בגין איום זה.

המעבר לשגרת עבודה היברידית המשלבת עבודה מרחוק עם עבודה מהמשרד, הביאה לשינוי בחשיפת החברה לסיכוני הסייבר. עם פרוץ משבר הקורונה החברה פעלה להתאמת כלי ההגנה והבקורות כנגד סיכונים אלו, וכן פעלה להטמעת בקורות נוספות לצורך חיזוק רמת ההגנה בשיטת עבודה זו.

סיכון ציות

סיכון ציות הינו הסיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית ו/או להפסד פיננסי מהותי ו/או לנזק תדמיתי, אשר החברה עלולה לספוג כתוצאה מכך שאינה מקיימת הוראות חוקים ותקנות. בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308 בנושא ציות, נדרש מהחברה לנהל את כלל סיכוני הציות הנובעים מכלל החוקים, התקנות, ההנחיות והחוזרים החלים על פעילותה. ניהול סיכון הציות הינו חלק בלתי נפרד מהפעילות העסקית של החברה ואינו רק עניינה ואחריותה של פונקציית הציות. קווי העסקים נושאים באחריות רבה לנושא הציות ונטילים חלק פעיל בניהול והפחתת החשיפה לסיכוני הציות בחברה.

ביום 17 בפברואר 2021 התקבלה בחברה הודעה מבנק ישראל על כוונתו להטיל עיצום כספי על החברה בסך של 1.25 מיליון ש"ח בשל הפרה לכאורה של סעיף 11(א) להוראות נב"ת 470 בנושא כרטיסי חיוב ובשל אי תיקון ליקוי לכאורה בהתאם להוראות המפקח על הבנקים שניתנו לפי סעיף 16(ב) לחוק הבנקאות. בחודש יולי 2021 התקיים שימוע לחברה בעניין הכוונה להטיל עליה עיצום כספי, במסגרתו טענה החברה כי אין להטיל עליה עיצומים כספיים כלל, ולמצער להפחיתם באופן משמעותי. ביום 3 באוגוסט 2021 התקבלה החלטת המפקח להטיל על החברה עיצום כספי, בסכום של 0.9 מיליון ש"ח בגין חיוב כרטיס בניגוד להוראת סעיף 11(א) לנב"ת 470. סכום העיצום שהוטל מהווה הפחתה של הסכום בהתאם להודעה דלעיל, כאשר ההפחתה הינה מאחר שהחברה הפסיקה את ההפרה לאחר פניית המפקח וכן לאור קבלת טענת החברה שאין מדובר באי תיקון ליקוי מהעבר, כפי שנטען בהודעה.

סיכון משפטי

סיכון הנובע מפעילות החברה אשר קיים לגביה חשש כי אינה תואמת הוראות חקיקה (ראשית או משנית), הוראות והנחיות רשיות מוסמכות, רגולציה או פסיקה תקדימית, וכן סיכון הנובע מהליכים משפטיים המתנהלים נגד החברה וסיכון הנובע מחשש להפרת התחייבויות הסכמיות מצד החברה. בנוסף, מוגדר סיכון משפטי כחוות דעת משפטית לקויה, לרבות עריכת הסכמים שאינם מגנים על זכויות החברה במידה הראויה או אי מתן הנחיות מתאימות עקב שינויים בחקיקה, בהוראות רגולציה, בפסיקה או בהתחייבויות הסכמיות מצד החברה.

תפיסת ניהול הסיכון של החברה היא כי ניהול הסיכון המשפטי הינו חלק אינטגרלי מהסביבה העסקית. כפועל יוצא מכך, החלטות לגביי המדיניות המשפטית מתקבלות באופן משותף הן על ידי הגורמים העסקיים והן על ידי היועצים המשפטיים.

לחברה מנהלת סיכונים משפטיים שתפקידה הוא לנהל את הסיכון המשפטי בחברה תוך התאמה אופטימלית בין פעילות החברה לבין הסיכונים המשפטיים באופן שקבלת החלטות תהיה בהלימה לתאבון הסיכון של החברה.

הייעוץ המשפטי בחברה ניתן על ידי המחלקה המשפטית, בשיתוף עורכי הדין החיצוניים איתם החברה עובדת.

סיכון רגולטורי

סיכון רגולטורי הינו הסיכון להפסד כתוצאה מהשפעת רגולציה עתידית צפויה ובכלל זה חקיקה ו/או הוראות של גופים רגולטוריים שונים. החברה חשופה לסיכון רגולטורי ביחס לכלל תחומי פעילותה.

הסביבה העסקית בה פועלת החברה הינה סביבה דינאמית, אשר נמצאת כיום במוקד תשומת הלב של רגולטורים ומחוקקים. שינויים רגולטורים אלו נועדו, בין היתר, לעודד את התחרות בתחום באמצעות הקטנת חסמי כניסה והוזלת עלויות ללקוח, ולהגן על הלקוחות בהקשרים של גילוי נאות וכד'. מסגרת רגולציה זו, לרוב, מחמירה את ההגבלות על פעילות הענף, ולעיתים יוצרת חוסר אחידות רגולטורית בין החברה ומתחרייה. יחד עם זאת, ישנם מספר שינויים רגולטוריים צפויים אשר עשויים להוות מקור להזדמנויות עסקיות חדשות.

ניהול הסיכון הרגולטורי מבוצע על ידי זיהוי שוטף של יוזמות רגולטוריות חדשות והפנייתן לגורם הרלוונטי בחברה, וכן מתקיים דיווח שוטף בהנהלת החברה אודות יוזמות חדשות.

להרחבה בעדכונים הרגולטורים הרלוונטיים לפעילות החברה ראה ביאור 20.ד. לדוח הכספי.

סיכון אסטרטגי

סיכון אסטרטגי הינו הסיכון לפגיעה ברווחים, בהון, במוניטין או במעמד החברה כתוצאה מהחלטות עסקיות שגויות, מיישום בלתי נאות של החלטות או מהעדר תגובה לשינויים ענפיים, כלכליים, רגולטוריים וטכנולוגיים.

ניתן לחלק את הסיכונים האסטרטגיים ל- 3 סוגים:

- סביבה חיצונית - סיכונים הנובעים משינויים בסביבה הפוליטית, הכלכלית והחברתית.
 - סביבה תחרותית - סיכונים הנובעים משינויים בסביבה התחרותית בה פועלת החברה.
 - סביבה פנימית - סיכונים הנובעים מהחלטות, תהליכים או פעולות בהן נקטה/נמנעה מלנקוט החברה.
- החברה ניצבת כיום בפני אתגרים משמעותיים בכל זירות הפעילות, ריבוי איומים בעסקי הליבה לצד הזדמנויות והתמודדות עם שינויי רגולציה מהותיים.

ניהול הסיכון האסטרטגי בחברה מבוסס על התמודדות באמצעות אסטרטגיה הנבחנת כל העת, וכוללת בין היתר פעילויות להלן:

- גיבוש תכנית אסטרטגית ארוכת טווח, הכוללת סקירה והערכות של אירועים שונים בסביבת העבודה (בתחומי רגולציה, תחרות, טכנולוגיה ועוד) והערכת השינויים הצפויים ביחס לכל אחד מקווי פעילותה של החברה.
- דיונים שוטפים קבועים בהנהלה ובדירקטוריון החברה במהלכם מוצגים שינויים אלו ונבחן הצורך בעדכון האסטרטגיה.
- אגף ניהול סיכונים, מבצע אתגור תקופתי להערכות של המגמות האסטרטגיות כפי שזוהו בחברה, וכן מציף נושאים רלוונטיים לסיכון האסטרטגי במידת הצורך.

סיכון מוניטין

סיכון מוניטין הינו הפוטנציאל שפרסום שלילי, שמועות בשוק או תפישה ציבורית, המתייחסים לדרכי פעולתה של החברה, יגרמו לפגיעה בשמה הטוב והמוניטין שלה ולירידה בבסיס הלקוחות או יגררו עלויות משפטיות גבוהות או ירידה בהכנסות. סיכון המוניטין קיים כחלק טבעי מפעילות החברה והינו סיכון חוצה חברה. סיכון פוטנציאלי קיים בכל המוצרים, הפעילויות, התהליכים והמערכות בחברה, בין אם בפעילויות עסקיות, מנהלתיות - פנימיות, ובין אם בזדון או בתום לב.

ניהול הסיכון בחברה מורכב בראש ובראשונה מתהליך לזיהוי חשיפות מוניטין (כל פעולה שעלולה להיקשר למוג ולעורר סיקור תקשורתי או שיח שלילי). הניטור, המעקב והתגובה מבוצעים באופן שוטף. ניהול סיכון המוניטין מוסדר במסגרת מדיניות ייעודית.

סיכון מאקרו-כלכלי

סיכון מאקרו-כלכלי הינו סיכון לפגיעה ברווח ובהון החברה הנובעים מהרעת הסביבה המאקרו-כלכלית בארץ ובעולם. האסטרטגיה העסקית ותכנון ההון של החברה כוללים הנחות הנגזרות, בין היתר, מהסביבה המאקרו-כלכלית, כאשר החברה בוחנת ומעריכה את השפעת השינויים בסביבת המאקרו-כלכלית על תוצאותיה העסקיות ועל תכנון ההון. כמו כן, החברה בוחנת את יכולתה לעמוד בהתפתחויות שליליות בסביבה המאקרו-כלכלית באמצעות תרחישי קיצון מערכתיים. בנוסף, החברה עוקבת באופן שוטף אחר מדדי סיכון שונים, ביניהם מדדים מאקרו-כלכליים, כאשר שינויים משמעותיים במדדים אלו נדונים במסגרת פורום ניהול סיכונים פיננסים בראשות המנכ"ל.

טבלת גורמי סיכון והשפעתם

בהתאם להוראות הדיווח לציבור, נדרשת החברה להעריך את השפעת גורמי הסיכון על החברה, לפי רמת השפעה גבוהה, בינונית ונמוכה. רמת ההשפעה של גורמי הסיכון על החברה הוערכה בהתאם למתודולוגיה פנימית, המבוססת בעיקרה על הערכת מומחה, שהינה הערכה סובייקטיבית. מתודולוגיית ההערכה ורמת ההשפעה אושרה על ידי הנהלת החברה והדירקטוריון.

להלן פירוט גורמי הסיכון והשפעתם:

מס'	גורם הסיכון	השפעת הסיכון	פירוט
1	השפעה כוללת של סיכונים אשראי	בינונית	הסיכון שלוהו, או צד נגדי, של החברה לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפיה, כפי שסוכמו.
1.1	סיכון בגין איכות לווים ובטחונות	בינונית	
1.2	סיכון בגין ריכוזיות ענפית	נמוכה	
1.3	סיכון בגין ריכוזיות לווים/ קבוצת לווים	נמוכה	
2	השפעה כוללת של סיכונים שוק	נמוכה	סיכון להפסד בפוזיציות מאזניות וחוץ מאזניות הנובע משינוי בשווי ההוגן של מכשיר פיננסי עקב שינוי בתנאי השוק (שינוי ברמת מחירים בשווקים שונים, שיעורי ריבית, שער חליפין, אינפלציה, מחירי מניות וסחורות).
2.1	סיכונים ריבית	נמוכה	
2.2	סיכונים שערי חליפין	נמוכה	
3	סיכון נזילות	נמוכה - בינונית	הסיכון לרווחי החברה וליציבותה הנובע מאי יכולתה לספק את צרכי נזילותה.
4	סיכון תפעולי	נמוכה - בינונית	סיכון להפסד כתוצאה מאי נאותות או מכשל של תהליכים פנימיים, אנשים ומערכות או כתוצאה מאירועים חיצוניים. הגדרה זו כוללת סיכון משפטי, אך אינה כוללת סיכון אסטרטגי וסיכון תדמיתי (Reputational).
5	סיכון משפטי	נמוכה - בינונית	סיכון הנובע מפעילות החברה אשר קיים לגביה חשש כי אינה תואמת הוראות רגולציה או פסיקה תקדימית, וכן סיכון הנובע מהליכים משפטיים המתנהלים נגד החברה וסיכון הנובע מחשש להפרת התחייבויות הסכמיות מצד החברה.
6	סיכון מוניטין	נמוכה - בינונית	הפוטנציאל שפרסום שלילי, שמועות בשוק או תפישה ציבורית, המתייחסים לדרכי פעולתה של החברה, יגרמו לירידה בבסיס הלקוחות או יגררו עלויות משפטיות גבוהות או ירידה בהכנסות.

טבלת גורמי סיכון והשפעתם (המשך):

מס'	גורם הסיכון	השפעת הסיכון	פירוט
7	סיכון אסטרטגי	בינונית-גבוהה	הסיכון לפגיעה ברווחים, בהון, במוניטין או במעמד החברה כתוצאה מהחלטות עסקיות שגויות, מיישום בלתי נאות של החלטות או מהעדר תגובה לשינויים ענפיים, כלכליים, רגולטוריים וטכנולוגיים.
8	סיכון ציות	נמוכה - בינונית	הסיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי, אשר החברה עלולה לספוג כתוצאה מכך שאין היא מקיימת הוראות חוקים ותקנות.
9	סיכון אבטחת מידע וסייבר	בינונית	פוטנציאל לנזק שנובע מהתרחשות אירוע סייבר, בהתחשב ברמת סבירותו וחומרת השלכותיו. אירוע סייבר הינו אירוע אשר במהלכו מתבצעת תקיפת מערכות מחשוב ו/או מערכות תשתיות משובצות מחשב על ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לחברה) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר.
10	סיכון רגולטורי	בינונית	הסיכון להפסד כתוצאה מהשפעת רגולציה עתידית צפויה ובכלל זה חקיקה של גופים רגולטוריים שונים.
11	סיכון מאקרו-כלכלי	בינונית	סיכון לפגיעה ברווח ובהון החברה הנובעים מהרעת הסביבה המאקרו-כלכלית בארץ ובעולם.

אחריות תאגידית

תרבות ארגונית

החברה רואה במשאב האנושי נכס מרכזי ושמה לה כיעד לטפח ולשמר את איכות המשאב האנושי תוך קידום יצירת תרבות ארגונית שמניעה את עובדיה למצות את כישוריהם ולהגיע להישגים מצוינים. במהלך שנת 2021 השתתפה החברה בדירוג BDI של "100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן" ודורגה במקום ה-16.

מחויבות לטיפול עובדים וסביבת עבודה

שנת 2021 היתה שנה מאתגרת בהיבטי המשאב האנושי - מחד, מגיפה שמחייבת את הארגון להתאים עצמו ולייצר המשכיות עסקית ומאידך, שוק סוער ומחסור בכח אדם.

מטרתן של תכניות הלמידה בשנת 2021 הייתה להקנות ולפתח מיומנויות וידע מקצועי נדרש לעובדים קיימים על מנת לעמוד בתוכנית העבודה העסקית, לשמר ולהרחיב את רמת המקצועיות, ללוות ולהטמיע מוצרים, תהליכים מערכות וכלים חדשים, וכל זאת כתמיכה בפעילות העסקית הטכנולוגית והתפעולית של החברה. כמו כן, נערכו הכשרות מנהלים להתמודדות עם המציאות המשתנה.

בשנתיים האחרונות עם פרוץ משבר הקורונה, ההחברה פעלה רבות על מנת לשמור על מחוברות עובדיה וכן אפשרה גמישות על מנת שיוכלו לתמוך במשפחותיהם בתקופה זו וכך לאזן טוב יותר בין העבודה לצרכים האישיים. החברה עברה למתווה עבודה היברידי, הכולל עד שני ימי עבודה מהבית לכל עובדי החברה, המאפשר גמישות ואיזון.

מחויבות לאחריות חברתית

החברה מייחסת חשיבות עליונה לנושא המחויבות החברתית, הבאה לידי ביטוי בפעילויות התנדבותיות ותרומה לקהילה. במהלך שנת 2021 החברה המשיכה והעמיקה את מעורבותה בקהילה והתמקדה בשלושה תחומים:

- פעילות ותרומה לקהילה בה אנו יושבים - "עיר בשינוי" - תכנית בשיתוף עמותת ציונות 2000 ועיריית בני ברק לטובת פיתוח כלכלי בעיר.
- חיבור הפעילות הקהילתית לפעילות העסקית ולערכי המותג, דוגמת "עיגול לטובה" של עסקאות לטובת מגוון עמותות מאושרות.
- מעורבות עובדים בפעילות הקהילתית ובעשייה התנדבותית בעמותות וגופים שונים עם מגוון אוכלוסיות.

בשנת 2021 העניקה החברה תרומות למטרות חברתיות וקהילתיות בהתאם למיקודים מעלה בהיקף של כ- 1 מיליון ש"ח. במהלך השנה התנדבו כ- 365 עובדים בפעילויות התנדבות שונות בקהילה, בהיקף של כ- 2,700 שעות התנדבות. על מנת לעודד עובדים ומנהלים להתנדבות, החברה מאפשרת התנדבות על חשבון שעות עבודה.

מחויבות לגיוון והכלה

מתוך ראייה ערכית לחשיבות הנושא ומתוך חשיבה על כך שגיוון והכלה תורמים עסקית לחברה, למגוון דעות, ליצירתיות ולהישגים, ניתן למצוא בחברה אחוז נשים גבוה בכלל, ובתפקידי הנהלה בפרט. 59% מכלל עובדי ועובדות החברה הן נשים. בשכבות הניהול השונות מתוך כלל המנהלים/ות בכל הדרגים, 54% נשים ובהנהלת החברה 50% מהסמנכ"לים/ות - נשים.

בנוסף מעסיקה החברה כ- 150 עובדים מהמגזר החרדי, המהווים כ- 9.4% מכח האדם.

מחויבות לאיכות סביבה וקיימות

הנהלת החברה החליטה להנהיג ערכי מחויבות סביבתית ולהתאים את פעילות החברה לצרכי הגנת הסביבה. החברה מחויבת לפעול על מנת להקטין ולמנוע בהתמדה את הסיכונים והמפגעים הסביבתיים הכרוכים בפעילותה. כבסיס לפעילות, החליטה הנהלת החברה להטמיע את התקן הבינלאומי לניהול מערך סביבתי. החל משנת 2009 החברה מוסמכת לתקן הבין-לאומי ISO 14001 - 2015 ונבדקת להתאמה לדרישות התקן אחת לשנה ע"י מכון IQC. במסגרת יישום הנחיות התקן, החברה פועלת להגברת המודעות בקרב העובדים והשקעת המשאבים הנדרשים.

מחויבות לשמירה על הקוד אתי

הקוד האתי של החברה מבטא את ערכי הליבה אותם היא מאמצת ושעל פיהם מצופה מכל אחד מהעובדים לפעול ביומיום. ערכי הליבה של החברה הם משתווים כיצד לפעול ואת הנורמות להתנהגות. יישומן של נורמות אלו הוא שיוביל את החברה למימוש חזונה, להצלחתה ולהישגים גם בעתיד. הקוד מתייחס לכל הממשקים של החברה: עובדים, לקוחות, ספקים, בעלי מניות, רגולטורים ורשויות, מתחרים, סביבה וקהילה. על מנהלי ועובדי החברה מוטלת האחריות לנהוג על פיו ולהטמיעו בפעילות היומיומית מול הממשקים השונים. החברה מקפידה לעמוד בהוראות הדין, החוקים והכללים המקצועיים אשר חלים עליה, לרבות הוראת ניהול בנקאי תקין 308 בנושא ציות. הקוד האתי אינו מחליף ואינו עומד בסתירה להוראות הדין. הקוד האתי מוסיף על הוראות אלו ונועד לכוון את כלל עובדי החברה, בכל הדרגים, לבחור בדכרי פעולה ראויות המבוססות על ערכים ולהעלות את הרף הראוי להתנהגות בחברה.

מחויבות למניעת הלבנת הון ומימון טרור

החברה פועלת בהתאם למדיניות סדורה לניהול סיכוני הציות ואיסור הלבנת הון ומימון טרור, לרבות הסדרת נהלים ותהליכי עבודה תומכים, מדיניות זו נסקרת לכל הפחות אחת לשנה, נסמכת ותואמת את כל ההוראות והדרישות כפי שמפורטות (ומתעדכנות מעת לעת) בהנחיות בנק ישראל והצווים הרלבנטיים. החברה פועלת באופן שוטף לקידום תרבות הציות והגברת המודעות בקרב מנהליה ועובדיה.

מדיניות ואומדנים חשבונאים קריטיים, בקרות ונהלים

מדיניות חשבונאית בנושאים קריטיים

כללי

הדוחות הכספיים ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו בדבר עריכת דוח כספי שנתי כמפורט בביאור 1 (להלן עמודים 95-116) בדוחות הכספיים.

הכנת הדוחות הכספיים המאוחדים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים דורשת מהנהלה שימוש באומדנים והערכות המשפיעים על הסכומים המדווחים של נכסים, התחייבויות וכן על סכומי הכנסות והוצאות.

התוצאות בפועל של סעיפים אלה עלולות להיות שונות מהאומדנים ו/או ההערכות.

האומדנים וההערכות מתבססים בדרך כלל על ניסיון העבר והפעלת שיקול דעת, בין היתר בנוגע להתפתחויות הצפויות אשר ההנהלה מאמינה כי הינם סבירים למועד החתימה על הדוחות הכספיים. ככל שנדרש, מבוצעים ניתוחי רגישות של האומדנים החשבונאיים הקריטיים, על מנת לאמוד את ההשפעה האפשרית של השינויים בהנחות העבודה על התוצאות הכספיות של החברה.

בועדת הביקורת של הדירקטוריון וכן בישיבת הדירקטוריון, סוקרות החשבונאית הראשית וחשבת החברה בפני הדירקטורים של החברה את ההנחות שעליהן מבוססים האומדנים הקריטיים, מפרטות את הנימוקים שהובאו בחשבון בעת ההחלטה על אותן הנחות וכן מציגות את השפעתם הכמותית על התוצאות הכספיות של החברה.

בביאור 1 לדוחות הכספיים מובאים בפירוט עיקרי המדיניות החשבונאית אותה יישמה החברה.

להלן תיאור תמציתי של נושאים חשבונאים קריטיים עיקריים המגלמים הערכות ואומדנים של ההנהלה:

הפרשה להפסדי אשראי - החברה קבעה נהלים לסיווג אשראי ולמידת הפרשה להפסדי אשראי כדי לקיים הפרשה ברמה המתאימה, להערכתה, לכיסוי הפסדי אשראי צפויים בהתייחס לתיק האשראי שלה. בנוסף, החברה קבעה נהלים הנדרשים לקיום הפרשה ברמה המתאימה, להערכתה, כדי לכסות הפסדי אשראי צפויים הקשורים למכשירי אשראי חוץ מאזניים (מסגרות אשראי שלא נוצלו). הערכת הפסדי האשראי, כרוכה באי ודאות גבוהה, במיוחד בתקופת משבר הקורונה, וזאת לאור השפעות המשבר על פעילות המשק ומצב הלווים.

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

לפרטים בדבר יישום ההוראה של הפיקוח על הבנקים בדבר "מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכונים אשראי והפרשה להפסדי אשראי", ראה ביאור 5.ד.1 וביאור 10 בדוחות הכספיים להלן.

התחייבות בגין תביעות משפטיות ותלויות - הטיפול החשבונאי בהתחייבויות תלויות מבוצע בהתאם לתקן אמריקאי FAS-5 והוראות הנלוות אליו ובהתאם להנחיות והבהרות של הפיקוח על הבנקים, לרבות הוראות הדיווח לציבור בעניין "טיפול חשבונאי בתביעות תלויות". הפרשות בגין תביעות משפטיות ותלויות נגד החברה, ביניהן גם בקשות לתביעות ייצוגיות, נקבעות על פי הערכת ההנהלה ומבוססות על חוות דעת משפטיות. חוות דעת אלו ניתנו על ידי היועצים המשפטיים החיצוניים על פי מיטב שיקול דעתם, על יסוד העובדות המוצגות להם על ידי החברה ועל יסוד המצב המשפטי (הדין והפסיקה) כפי שהם ידועים במועד ההערכה ונתונים, לא פעם, לפרשנות ולטיעונים אפשריים סותרים.

הערכת הסיכונים לאישור תובענות ייצוגיות כרוכה בקושי רב עוד יותר שכן מדובר בתחום משפטי אשר ההלכות המשפטיות בו, גם בנושאים עקרוניים ומרכזיים, מצויות עדיין בהתהוות וטרם גובשו. כמו כן, ישנן תביעות בהן, בשל השלב בו מצוי ההליך, אין ביכולתם של היועצים המשפטיים להעריך ולו גם במגבלות האמורות את הסיכון הכרוך בהן.

לאור האמור לעיל, יתכן שתוצאות התביעות והתלויות בפועל תהיינה שונות מההערכות שנעשו בגינן. לפרטים בדבר תביעות משפטיות ותלויות, ראה ביאור 20.ג. בדוחות הכספיים להלן.

אחריות הנהלה על הבקרה הפנימית על דיווח כספי (SOX Act 404)

הוראות המפקח על הבנקים מחילות על חברות כרטיסי אשראי את דרישות סעיפים 302 ו-404 של ה-SOX Act. בסעיפים אלו נקבעו על ידי ה-SEC וה-Public Company Accounting Oversight Board הוראות באשר לאחריות הנהלה לקביעתם וקיומם של בקרות ונהלים לגבי הגילוי ולקיום הבקרה הפנימית על דיווח כספי וחוות דעת רואי החשבון המבקר בקשר עם הבקרה הפנימית על דיווח כספי.

בין היתר, הוראות המפקח קובעות כי תאגידים בנקאיים יישמו את דרישות סעיפים 302 ו-404 וכן את הוראות ה-SEC שפורסמו מכוחם. וכן כי בקרה פנימית נאותה מחייבת קיום מערך בקרה על פי מסגרת מוגדרת ומוכרת, ומודל ה-COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) עונה על הדרישות ויכול לשמש לצורך הערכת הבקרה הפנימית.

החברה מיישמת את ההוראה על פי הנחיות המפקח על הבנקים בהתאם לאמור לעיל.

בסיום שלב הערכת אפקטיביות הבקרות לא נתגלו חולשות מהותיות העלולות להוביל להצגה מוטעית מהותית בדוחות הכספיים.

הערכת בקרות ונהלים לגבי הגילוי

הנהלת החברה, בשיתוף עם המנכ"ל והחשבונאית הראשית של החברה, העריכו לתום התקופה המכוסה בדוח זה את האפקטיביות של הבקרות והנהלים לגבי הגילוי של החברה. על בסיס הערכה זו, מנכ"ל החברה והחשבונאית הראשית הסיקו כי לתום תקופה זו הבקרות והנהלים לגבי הגילוי של החברה הינם אפקטיביים כדי לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על המידע שהחברה נדרשת לגלות בדוח השנתי בהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים ובמועד שנקבע בהוראות אלו.

בקרה פנימית על דיווח כספי

במהלך הרבעון הרביעי המסתיים ביום 31 בדצמבר 2021 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.

משרד רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) משמש כרואה החשבון המבקר של החברה משנת 2000.

הצהרה - (CERTIFICATION)

אני, רון פאינרו, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של מקס איט פיננסים בע"מ (להלן - "החברה") לשנת 2021 (להלן - "הדוח").
2. בהתבסס על ידיעתי, הדוח איננו כולל כל מצג לא נכון של עובדה מהותית ולא חסר בו מצג של עובדה מהותית הנחוץ כדי שהמצגים שנכללו בו, לאור הנסיבות בהן נכללו אותם מצגים, לא יהיו מטעים בהתייחס לתקופה המכוסה בדוח.
3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו, אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי⁽¹⁾ ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי⁽¹⁾. וכן:
 - א. קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, 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 הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו, וכן
 - ד. גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון זה שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי; וכן
5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואי החשבון המבקרים, לדירקטוריון ולועדת 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.

17 בפברואר 2022

רון פאינרו
מנהל כללי

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

הצהרה - (CERTIFICATION)

אני, שרון גור, מצהירה כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של מקס איט פיננסים בע"מ (להלן - "החברה") לשנת 2021 (להלן - "הדוח").
2. בהתבסס על ידיעתי, הדוח איננו כולל כל מצג לא נכון של עובדה מהותית ולא חסר בו מצג של עובדה מהותית הנחוץ כדי שהמצגים שנכללו בו, לאור הנסיבות בהן נכללו אותם מצגים, לא יהיו מטעים בהתייחס לתקופה המכוסה בדוח.
3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו, אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי⁽¹⁾ ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי⁽¹⁾. וכן:
 - א. קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, 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 הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו, וכן 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; וכן
5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואי החשבון המבקרים, לדירקטוריון ולועדת 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.

17 בפברואר 2022

שרון גור
מנהלת כספים ראשית,
חשבונאית ראשית

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

דוח הדירקטוריון והנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

הדירקטוריון והנהלה של מקס איט פיננסים 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 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.

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

הנהלת החברה, בפיקוח הדירקטוריון, העריכה את אפקטיביות הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2021, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במודל הבקרה הפנימית של Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). בהתבסס על הערכה זו, הנהלה מאמינה (believes) כי ליום 31 בדצמבר 2021, הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי הינה אפקטיבית.

האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2021 בוקרה על ידי רואי החשבון המבקרים של החברה (משרד רואי חשבון סומך חייקין), כפי שצוין בדוח שלהם בעמוד מספר 86 אשר בו נכללה חוות דעת בלתי מסויגת בדבר האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2021.

שרון גור
מנהלת כספים ראשית
חשבונאית ראשית

רון פאינרו
מנהל כללי

ירון בלוך
יו"ר הדירקטוריון

17 בפברואר 2022

דוחות כספיים
לשנה שהסתיימה ביום
31 בדצמבר 2021

MAX

תוכן עניינים

83	דוח רואי החשבון המבקרים בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי
84	דוח רואי החשבון המבקרים - דוחות כספיים שנתיים
86	דוח רווח והפסד מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר
87	דוח מאוחד על הרווח הכולל לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר
88	מאזן מאוחד ליום 31 בדצמבר
89	דוח על השינויים בהון לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר
90	דוח מאוחד על תזרימי המזומנים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר
92	ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית
114	ביאור 2 - הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
114	ביאור 3 - הכנסות ריבית, נטו
115	ביאור 4 - הכנסות (הוצאות) אחרות
115	ביאור 5 - הוצאות תפעול
116	ביאור 6 - הוצאות מכירה ושיווק
116	ביאור 7 - הוצאות הנהלה וכלליות
117	ביאור 8 - הפרשה למיסים על הרווח
119	ביאור 9 - מזומנים ופיקדונות בבנקים
119	ביאור 10 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי
131	ביאור 11 - השקעות בחברות מוחזקות (במאחד כלולות)
133	ביאור 12 - ציוד
136	ביאור 13 - נכסים אחרים
136	ביאור 14 - אשראי מתאגידים בנקאיים
136	ביאור 15 - זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
137	ביאור 16 - איגרות חוב וכתבי התחייבות נדחים
138	ביאור 17 - התחייבויות אחרות
138	ביאור 18 - הטבות לעובדים
142	ביאור 19 - הון, הלימות הון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים
147	ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות
183	ביאור 21 - מגזרי פעילות
187	ביאור 22 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה
188	ביאור 23 - נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופות לפירעון
190	ביאור 24 - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים
192	ביאור 25 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה
197	ביאור 26 - תמצית מאזן דוח רווח והפסד של החברה



סומך חייקין
מגדל המילניום KPMG
רחוב הארבעה 17, תא דואר 609
תל אביב 6100601
03 684 8000

דוח רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של חברת מקס איט פיננסים בע"מ - בהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי

ביקרנו את הבקרה הפנימית על דיווח כספי של חברת מקס איט פיננסים בע"מ וחברות בנות (להלן ביחד "החברה") ליום 31 בדצמבר 2021, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על ידי ה-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (להלן - "COSO"). הדירקטוריון והנהלה של החברה אחראים לקיום בקרה פנימית אפקטיבית על דיווח כספי ולהערכתם את האפקטיביות של בקרה פנימית על דיווח כספי, הנכללת בדוח הדירקטוריון והנהלה בדבר בקרה פנימית על דיווח כספי המצורף. אחריותנו היא לחוות דעה על בקרה פנימית על דיווח כספי של החברה בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ה- Public Company Accounting Oversight Board (PCAOB) בארה"ב בדבר ביקורת של בקרה פנימית על דיווח כספי, כפי שאומצו על ידי לשכת רואי חשבון בישראל. על פי תקנים אלה נדרש מאיתנו לתכנן את הביקורת ולבצע במטרה להשיג מידה סבירה של ביטחון אם קוימה, 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 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 מרשות); (2) מספקים מידה סבירה של בטחון שעסקאות נרשמות כנדרש כדי לאפשר הכנת דוחות כספיים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, ושקבלת כספים והוצאת כספים של החברה נעשים רק בהתאם להרשאות הדירקטוריון והנהלה של החברה; ו-(3) מספקים מידה סבירה של ביטחון לגבי מניעה או גילוי במועד של רכישה, שימוש או העברה (לרבות הוצאה מרשות) בלתי מורשים של נכסי החברה, שיכולה להיות להם השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

בשל מגבלותיה המובנות, בקרה פנימית על דיווח כספי עשויה שלא למנוע או לגלות הצגה מוטעית. כמו כן, הסקת מסקנות לגבי העתיד על בסיס הערכת אפקטיביות נוכחית כלשהי חשופה לסיכון שבקורות 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 2021, 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 המאזנים המאוחדים לימים 31 בדצמבר 2021 ו-2020 ואת דוחות רווח והפסד, הדוחות על הרווח הכולל, הדוחות על השינויים בהון העצמי והדוחות על תזרימי המזומנים המאוחדים לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 והדוח שלנו, מיום 17 בפברואר 2022, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אותם דוחות כספיים, וכן הפניית תשומת לב לאמור בביאור 2.ג.20. בדבר תביעה שהוגשה כנגד החברה, לרבות בקשה לאישורה כייצוגית.

סומך חייקין

רואי חשבון

17 בפברואר 2022



סומך חייקין
מגדל המילניום KPMG
רחוב הארבעה 17, תא דואר 609
תל אביב 6100601
03 684 8000

דוח רואי החשבון המבקרים לבעלי המניות של חברת מקס איט פיננסים בע"מ - דוחות כספיים שנתיים

ביקרנו את המאזנים המאוחדים המצורפים של חברת מקס איט פיננסים בע"מ (להלן – "החברה") לימים 31 בדצמבר 2021 ו-2020 ואת דוחות רווח והפסד, הדוחות על הרווח הכולל, הדוחות על השינויים בהון העצמי והדוחות על תזרימי המזומנים המאוחדים לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021. דוחות כספיים אלה הינם באחריות הדירקטוריון והנהלה של החברה. אחריותנו היא לחוות דעה על דוחות כספיים אלה בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל, לרבות תקנים שנקבעו בתקנות רואי חשבון (דרך פעולתו של רואה חשבון), התשל"ג - 1973 ותקני ביקורת מסוימים שיישומם בביקורת של תאגידים בנקאיים נקבע לפי הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו. על-פי תקנים אלה נדרש מאיתנו לתכנן את הביקורת ולבצע במטרה להשיג מידה סבירה של ביטחון שאין בדוחות הכספיים הצגה מוטעית מהותית. ביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבדוחות הכספיים. ביקורת כוללת גם בחינה של כללי החשבונאות שישומו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי הדירקטוריון והנהלה של החברה וכן הערכת נאותות ההצגה בדוחות הכספיים בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו מספקים בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, הדוחות הכספיים הנ"ל משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי של החברה וחברות מאוחדות שלה לימים 31 בדצמבר 2021 ו-2020 ואת תוצאות הפעולות, השינויים בהון העצמי ותזרימי המזומנים של החברה וחברות מאוחדות שלה לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021, 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 2.ג'.20 בדבר תביעה שהוגשה כנגד החברה, לרבות בקשה לאישורה כייצוגית.

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 של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2021, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית של ה- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), והדוח שלנו מיום 17 בפברואר 2022, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אפקטיביות הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי של החברה.

ענייני מפתח בביקורת

ענייני מפתח בביקורת המפורטים להלן הם העניינים אשר תוקשרו, או שנדרש היה לתקשרם, לדירקטוריון החברה ואשר, לפי שיקול דעתנו המקצועי, היו משמעותיים ביותר בביקורת הדוחות הכספיים המאוחדים לתקופה השוטפת. עניינים אלה כוללים, בין היתר, כל עניין אשר: (1) מתייחס לסעיפים או לגילויים מהותיים בדוחות הכספיים וכן (2) שיקול דעתנו לגביו היה מאתגר, סובייקטיבי או מורכב במיוחד וזאת בהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו. לעניינים אלה ניתן מענה במסגרת ביקורתנו וגיבוש חוות דעתנו על הדוחות הכספיים המאוחדים בכללותם. התקשור של עניינים אלה להלן אינו משנה את חוות דעתנו על הדוחות הכספיים המאוחדים בכללותם ואין אנו נותנים באמצעותו חוות דעת נפרדת על עניינים אלה או על הסעיפים או הגילויים שאליהם הם מתייחסים.



סומך חייקין
מגדל המילניום KPMG
רחוב הארבעה 17, תא דואר 609
תל אביב 6100601
03 684 8000

הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי

כפי המתואר בביאור 10.ב. לדוחות הכספיים המאוחדים, סך ההפרשה להפסדי אשראי של החברה, אשר מרביתה חושבה על בסיס קבוצתי, עומדת על סך של כ- 283 מיליוני ש"ח ליום 31 בדצמבר 2021. המדיניות החשבונאית בה נקטה החברה באשר להפרשות להפסדי אשראי מפורטת בביאור 1'ד 5 לדוחות הכספיים המאוחדים.

ההפרשה להפסדי אשראי כוללת הפרשה פרטנית להפסדים צפויים בגין חובות המסווגים כפגומים ומהפרשה קבוצתית להפסדי אשראי המשקפת הפרשות לירידת ערך בגין הפסדי אשראי שאינם מזוהים פרטנית, הגלומים בקבוצות גדולות של חובות קטנים בעלי מאפייני סיכון דומים. שיעור ההפרשה הקבוצתית מתבסס על שיעורי הפסד היסטוריים. בנוסף, לצורך קביעת שיעור ההפרשה הקבוצתית 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 והשפעות השינויים בריכוזיות האשראי (להלן: "המקדם האיכות").

קביעת המקדם האיכותי זוהה על ידינו כעניין מפתח בביקורת. תהליך הערכת הפסד הגלום בתיק האשראי, מתבסס על אומדנים משמעותיים הכרוכים במידה רבה של אי וודאות על ידי עדכון המקדם האיכותי, באופן שישקף את הערכת הפגיעה ביכולת החזר החוב. התהליך לקביעת ההפרשות להפסדי אשראי על בסיס קבוצתי, בפרט בנסיבות כמתואר לעיל, רגיש לשינויים אפשריים באומדנים וכולל הערכות סובייקטיביות הדורשות שיקול דעת משמעותי של המבקר כמו גם ידע וניסיון בענף.

להלן הנהלים העיקריים בהם נקטנו כדי לתת מענה לעניין מפתח בביקורת זה:

בחנו את התכנון ובדקנו את האפקטיביות התפעולית של בקורות פנימיות מסוימות הקשורות לנאותות הנתונים וההנחות ששימשו את החברה במדידת ההפרשה. בקורות עיקריות שנבדקו במסגרת ביקורתנו:

- בקורות בהן החברה בודקת כי המתודולוגיה וההנחות המרכזיות שהחברה השתמשה בהם בקביעת אומדן ההפרשה עולות בקנה אחד עם הוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים.
 - בקורות לגבי סבירות ההנחות והנתונים המשמשים בחישוב ההפרשה להפסדי אשראי של החברה.
 - בקורות לגבי חישובי טווח ההפסדים ההיסטוריים כפי שמשקפים במודל ההפרשה.
- בדקנו את קביעת המקדם האיכותי ששימש באומדן ההפרשה להפסדי אשראי גם באמצעות ביצוע נהלי ביקורת להלן:
- ביצענו תשאולים עם הנהלת החברה לבחינת נאותות מתודולוגיית החישוב של המקדם האיכותי.
 - בדקנו את הדיוק והשלמות של הנתונים וסבירות ההנחות ששימשו לחישוב המקדם האיכותי.
 - בדקנו את נאותות וסבירות ההפרשה להפסדי אשראי בכללותה.

השנה שבה התחיל משרד רואי חשבון סומך חייקין להיות רואה חשבון מבקר של החברה הינה 2000.

סומך חייקין

רואי חשבון
17 בפברואר 2022

דוח רווח והפסד מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

סכומים מדווחים

2019	2020	2021	ביאור	
מיליוני ש"ח				
הכנסות				
1,056	885	1,041	2	מעסקאות בכרטיסי אשראי
315	343	368	3	הכנסות ריבית, נטו
(3)	62	(1)	4	הכנסות (הוצאות) אחרות (2)
<u>1,368</u>	<u>1,290</u>	<u>1,408</u>		סך כל ההכנסות
הוצאות				
139	173	50	10ב'	בגין הפסדי אשראי
627	558	635	5	תפעול (3)
239	213	256	6	מכירה ושיווק (3)
80	62	67	7	הנהלה וכלליות (3)
177	159	241	20ב'	תשלומים לבנקים (1)
<u>1,262</u>	<u>1,165</u>	<u>1,249</u>		סך כל ההוצאות
106	125	159		רווח לפני מיסים
40	31	41	8	הפרשה למיסים על הרווח
66	94	118		רווח לאחר מיסים
6	*	-		חלק החברה ברווחים לאחר השפעת המס של חברות כלולות 11ב'
<u>72</u>	<u>94</u>	<u>118</u>		רווח נקי
רווח למניה רגילה (בש"ח):				
0.29	0.38	0.47		רווח בסיסי ומדולל:
				רווח נקי
				ממוצע משוקלל של מספר המניות
<u>250,000</u>	<u>250,000</u>	<u>250,000</u>		ששימשו לחישוב הרווח למניה (באלפים)

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

(1) הוצאות תשלומים לבנקים בשנת 2021 כוללות הפרשה בסך 50 מיליון ש"ח בגין תשלום מענק עתידי חד פעמי לבנק לאומי בגין עמידה ביעדי מחזורים בהתאם להסכם ההנפקה המשותפת שנחתם לאחר ובעקבות הסכם בין WPI, בעלת השליטה בחברה, לבין בנק לאומי, והשלמת רכישת החברה.

(2) ההכנסות האחרות בשנת 2020 כוללות השפעה מהותית חד פעמית בסך 61 מיליון ש"ח בגין רווח הון ממימוש ההחזקה בשופרסל פיננסים.

(3) מזה: בגין שכר ונלוות בשנים 2021, 2020 ו-2019 בסך 336 מיליון ש"ח, 311 מיליון ש"ח ו-370 מיליון ש"ח, בהתאמה. הוצאות השכר בשנת 2019 כוללות השפעה חד פעמית מהותית בסך כ- 50 מיליון ש"ח בגין מענק מכירה לעובדי החברה.

שרון גור
מנהלת כספים ראשית
חשבונאית ראשית

רון פאינרו
מנכ"ל

ירון בלור
יו"ר הדירקטוריון

תאריך אישור הדוחות הכספיים: 17 בפברואר 2022

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם. הממצית הדוחות הכספיים של החברה בלבד, ראה ביאור 26.

דוח מאוחד על הרווח הכולל לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2019	2020	2021	
מיליוני ש"ח			
72	94	118	רווח נקי
3	3	3	רווח כולל אחר בגין התאמות של התחייבויות בגין הטבות לעובדים
*	(1)	*	השפעת המס
3	2	3	רווח כולל אחר לאחר מיסים
<u>75</u>	<u>96</u>	<u>121</u>	רווח כולל לאחר מיסים

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.
תמצית הדוחות הכספיים של החברה בלבד, ראה ביאור 26.

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	מיליוני ש"ח	ביאור	
				נכסים
576	358		9	מזומנים ופיקדונות בבנקים
12,979	11,758		א', 10ב'	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(266)	(257)		10ב'	הפרשה להפסדי אשראי
12,713	11,501			חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
-	-		11	השקעות בחברות כלולות
350	348		12	ציוד
385	346		13	נכסים אחרים
<u>14,024</u>	<u>12,553</u>			סך כל הנכסים
				התחייבויות
3,812	2,683		14	אשראי מתאגידים בנקאיים
7,060	7,577		15	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,327	334		16	אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
477	490		17	התחייבויות אחרות
<u>12,676</u>	<u>11,084</u>			סך כל ההתחייבויות
<u>1,348</u>	<u>1,469</u>		19	הון
<u><u>14,024</u></u>	<u><u>12,553</u></u>			סך כל ההתחייבויות וההון

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם. תמצית הדוחות הכספיים של החברה בלבד, ראה ביאור 26.

דוח על השינויים בהון לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

סכומים מדווחים

סך הכל הון	עודפים	הפסד כולל אחר מצטבר	קרן הון מפעולות עם בעלי שליטה	פרמיה על מניות	הון המניות הנפרע	
מיליוני ש"ח						
1,834	1,444	(24)	33	355	26	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018
(457)	(457)	-	-	-	-	דיבידנד
50	-	-	50	-	-	הטבות שניתקבלו מבעל שליטה
72	72	-	-	-	-	רווח נקי בשנת החשבון
3	-	3	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת המס
1,502	1,059	(21)	83	355	26	יתרה ליום 31 בדצמבר 2019
(250)	(250)	-	-	-	-	דיבידנד
94	94	-	-	-	-	רווח נקי בשנת החשבון
2	-	2	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת המס
1,348	903	(19)	83	355	26	יתרה ליום 31 בדצמבר 2020
118	118	-	-	-	-	רווח נקי בשנת החשבון
3	-	3	-	-	-	רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת המס
1,469	1,021	(16)	83	355	26	יתרה ליום 31 בדצמבר 2021

* בקשר למדיניות חלוקת דיבידנד ומגבלות החלוקה, ראה ביאור 19 ב'.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם. תמצית הדוחות הכספיים של החברה בלבד, ראה ביאור 26.

דוח מאוחד על תזרימי המזומנים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

סכומים מדווחים

2019	2020 מיליוני ש"ח	2021	
			תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת
72	94	118	רווח נקי לשנה <u>התאמות:</u>
(6)	*	-	חלק החברה ברווחים בלתי מחולקים של חברות כלולות
85	91	103	פחת על ציוד
139	173	50	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(20)	(6)	1	מיסים נדחים, נטו
(2)	(16)	3	שינוי בהפרשות ובהתחייבויות לעובדים
-	(61)	-	רווח ממימוש השקעה בחברה מוחזקת
4	*	*	הפסד מגריעת ציוד
(5)	(2)	(1)	ריבית ששולמה בגין אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים ונצברה בגין תקופות קודמות
2	1	*	ריבית שטרם שולמה בגין אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
4	14	(3)	התאמות בגין הפרשי שער על יתרות מזומנים ושווי מזומנים
50	-	-	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
-	*	-	דיבידנד שהתקבל מחברה כלולה <u>שינויים בנכסים שוטפים:</u>
1,033	(11)	2,317	ירידה (עליה) בחייבים אחרים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
-	(1)	1	נכסים בגין מכשירים נגזרים
1	(28)	37	אחר <u>שינויים בהתחייבויות שוטפות:</u>
129	57	517	עליה בזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
-	3	*	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
(6)	(54)	2	אחר
<u>1,480</u>	<u>254</u>	<u>3,145</u>	מזומנים נטו שנבעו מפעילות שוטפת
			תזרימי מזומנים מפעילות השקעה
(71)	-	(60)	הפקדת פקדונות בבנקים
82	10	60	משיכת פקדונות מבנקים
(378)	115	(1,152)	פירעון (מתן) אשראי למחזיקי כרטיס ולבתי עסק, נטו
-	2	-	תמורה ממימוש השקעה בחברה כלולה
(150)	(163)	(93)	רכישת ציוד
<u>(517)</u>	<u>(36)</u>	<u>(1,245)</u>	מזומנים נטו ששימשו לפעילות השקעה

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.
הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.
תמצית הדוחות הכספיים של החברה בלבד, ראה ביאור 26.

דוח מאוחד על תזרימי המזומנים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר (המשך)

סכומים מדווחים

2019	2020 מיליוני ש"ח	2021	
			תזרימי מזומנים מפעילות מימון
(1,019)	948	(1,129)	אשראי לזמן קצר מתאגידים בנקאיים, נטו
754	-	-	הנפקת אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
(205)	(490)	(992)	פדיון אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
(457)	(250)	-	דיבידנד ששולם לבעלי מניות
(927)	208	(2,121)	מזומנים נטו (ששימשו) שנבעו מפעילות המימון
36	426	(221)	עליה (ירידה) במזומנים ושווי מזומנים
71	103	515	יתרת מזומנים ושווי מזומנים לתחילת השנה
(4)	(14)	3	השפעת תנועות בשער חליפין על יתרות מזומנים ושווי מזומנים
103	515	297	יתרת מזומנים ושווי מזומנים לסוף השנה
			<u>ריבית ומיסים ששולמו ו/או התקבלו:</u>
373	405	423	ריבית שהתקבלה
90	81	77	ריבית ששולמה
-	*	-	דיבידנדים שהתקבלו
82	89	65	מיסים על הכנסה ששולמו
20	24	27	מיסים על הכנסה שהתקבלו
			נספח - פעולות השקעה ומימון שלא במזומן בתקופת הדוח
21	3	8	רכישת ציוד באשראי
-	73	-	מכירת חברה כלולה
-	209	-	השגת נכס זכות שימוש בתמורה להתחייבות בגין חכירה

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

הביאורים לדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם. תמצית הדוחות הכספיים של החברה בלבד, ראה ביאור 26.

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית

א. כללי

מקס איט פיננסים בע"מ (להלן - "החברה" או "MAX") הינה חברה פרטית. החברה הוקמה ביום 15 בפברואר 2000. החל מיום 25 בפברואר 2019, החברה מוחזקת על ידי Warburg Pincus Financial Holdings (Israel), Ltd (להלן - "WPI", "ורבורג פינקוס החזקות פיננסיות ישראל בע"מ"), תאגיד בשליטת קרן ההשקעות Warburg Pincus (להלן - "הקרן"). החברה מוגדרת כ"סולק" וכפופה להוראות ולהנחיות של המפקח על הבנקים (להלן - "המפקח").

הדוחות הכספיים המאוחדים של החברה ליום 31 בדצמבר 2021 כוללים את אלה של החברה ושל החברות הבנות שלה (להלן - "החברה" או "הקבוצה"), וכן את זכויות הקבוצה בחברות כלולות.

הדוחות הכספיים ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) וכן בהתאם להוראות המפקח והנחיותיו.

הדוחות הכספיים אושרו לפרסום על ידי דירקטוריון החברה בישיבה שהתקיימה ביום 17 בפברואר 2022.

הגדרות בדוחות כספיים אלה:

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

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

הקבוצה - מקס איט פיננסים בע"מ והחברות המאוחדות שלה.

חברות מאוחדות - חברות שדוחותיהן מאוחדים באופן מלא עם דוחות החברה.

חברות כלולות - חברות, לרבות שותפויות, למעט חברות מאוחדות, ולרבות שותפות או מיזם משותף, 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.

א. כללי (המשך)

- צדדים קשורים ובעלי עניין - כמשמעותם בסעיף 80 להוראות הדיווח לציבור.
- מדד - מדד המחירים לצרכן בישראל כפי שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- סכום מותאם - סכום נומינלי היסטורי שהותאם למדד בגין חודש דצמבר 2003, בהתאם להוראות גילויי דעת 23 ו-36 של לשכת רואי חשבון בישראל.
- דיווח כספי מותאם - דיווח כספי בערכים המותאמים על פי השינויים בכח הקניה הכללי של המטבע הישראלי בהתאם להוראות גילויי הדעת של לשכת רואי החשבון בישראל.
- סכום מדווח - סכום מותאם למועד המעבר (31 בדצמבר 2003), בתוספת סכומים בערכים נומינליים, שנוספו לאחר מועד המעבר, ובניכוי סכומים שנגרעו לאחר מועד המעבר.
- עלות - עלות בסכום מדווח.
- דיווח כספי נומינלי - דיווח כספי המבוסס על סכומים מדווחים.

ב. בסיס עריכת הדוחות הכספיים

1. עקרונות הדיווח הכספי

- 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 החשבונאות המקובלים בישראל (Israeli GAAP).
- כאשר תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) מאפשרים מספר חלופות, או אינם כוללים התייחסות ספציפית למצב מסוים, נקבעו בהוראות אלה הנחיות יישום ספציפיות, המבוססות בעיקר על כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארצות הברית.

2. מטבע פעילות ומטבע הצגה

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

3. בסיס המדידה

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

- מכשירים פיננסיים נגזרים אשר נמדדים בשווי הוגן דרך רווח או הפסד;
 - נכסי והתחייבויות מסים נדחים;
 - הפרשות;
 - נכסים והתחייבויות בגין הטבות לעובדים;
 - השקעות בחברות כלולות.
- ערכם של נכסים לא כספיים ופריטי הון שנמדדו על בסיס העלות ההיסטורית, הותאם לשינויים במדד המחירים לצרכן עד ליום 31 בדצמבר 2003, היות ועד למועד זה נחשבה כלכלת ישראל ככלכלה היפר-אינפלציונית. החל מיום 1 בינואר 2004 עורכת החברה את דוחותיה הכספיים בסכומים מדווחים.

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ב. בסיס עריכת הדוחות הכספיים (המשך)

4. 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 של החברה, 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.

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

החל מתקופות המתחילות ביום 1 בינואר 2021 מיישמת החברה הוראות ותקנים חשבונאיים חדשים בנושאים המפורטים להלן:

- (1) עדכון תקינה 2018-13 בקודיפיקציה בדבר שינויים בדרישות הגילוי של מדידת שווי הוגן;
- (2) עדכון תקינה 2019-12 בקודיפיקציה בדבר פישוט הטיפול החשבונאי במיסים על הכנסה;
- (3) דגשים פיקוחיים לגבי טיפול חשבונאי בחובות ודיווח לציבור לאור משבר נגיף הקורונה.

(1) עדכון תקינה 2018-13 בקודיפיקציה בדבר שינויים בדרישות הגילוי של מדידת שווי הוגן

ביום 28 באוגוסט 2018, פרסם המוסד האמריקאי לתקינה חשבונאית (ה-"FASB") את ASU 2018-13, בדבר מסגרת הגילוי - שינויים בדרישות הגילוי של מדידת שווי הוגן, המהווה עדכון לנושא 820 בקודיפיקציה בדבר מדידת שווי הוגן ("להלן: "העדכון"). תכליתו של העדכון הינו לשפר את האפקטיביות של הגילויים בביאורים לדוחות הכספיים וכן לצמצם את העלויות הכרוכות בהכנת הביאורים הנדרשים.

עיקרי התיקונים הינם, בין היתר: בוטלה הדרישה להצגת הסכומים והסיבות להעברות בין רמות 1 ו-2 בהיררכיית השווי ההוגן; בוטלה הדרישה למתן מידע בדבר מדיניות הישות לקביעה מתי העברות בין רמות נחשבות ככאלה שהתקיימו; בוטלה הדרישה להצגת תיאור תהליך הערכת מדידת השווי ההוגן ברמה 3; במסגרת הדרישה למתן תיאור מילולי של הרגישות לשינויים בנתונים לא נצפים עבור מדידות שווי הוגן חוזרות ונשנות המסווגות ברמה 3 במדרג השווי ההוגן, עודכן המונח "רגישות" ל"אי ודאות" כדי להדגיש כי המידע הנדרש הינו לגבי האי ודאויות; התווספה לדרישה לפיה יש להציג את השינויים ברווח הכולל האחר (OCI) שטרם מומשו בתקופה, עבור נכסים המוחזקים בסוף התקופה.

בהתאם לחוזר הפיקוח על הבנקים בדבר "שיפור השימושיות של הדוחות לציבור של תאגידים בנקאיים לשנים 2019 ו-2020", אשר גובש על בסיס עדכון תקינה 2018-13 בקודיפיקציה, הוראות עדכון התקינה חלות החל מהדוחות לציבור ליום 1 בינואר 2021 ואילך.

ליישום ההוראות לא הייתה השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

(2) עדכון תקינה 2019-12 בקודיפיקציה בדבר פישוט הטיפול החשבונאי במיסים על הכנסה

ביום 18 בדצמבר 2019, פרסם ה-FASB את ASU 2018-12, בדבר פישוט הטיפול החשבונאי במיסים על הכנסה, המהווה עדכון לנושא 740 בקודיפיקציה בדבר מיסים על הכנסה (להלן: "התיקון"). תכליתו של התיקון הינו הפחתת המורכבות של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב תוך שמירה על שימושיות המידע המסופק למשתמשי הדוחות הכספיים.

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

(2) עדכון תקינה 2019-12 בקודיפיקציה בדבר פישוט הטיפול החשבונאי במיסים על הכנסה (המשך)

עיקרי הנושאים שעודכנו במסגרת התיקון הינם, בין היתר: הקצאת הוצאות המס או הטבות המס על ההכנסה בין פעילויות נמשכות, פעילויות שהופסקו, רווח כולל אחר ופריטים הנזקפים ישירות להון עצמי; הכרה בהתחייבויות מסים נדחים בגין הפרשים זמניים החייבים במס בגין השקעה בחברה זרה כלולה; חישוב הכנסות מסים על הפסדים מצטברים בדוחות הכספיים ביניים; אופן ההכרה בהשפעת השינויים בחוקי המס או בשיעורי המס בדוחות הכספיים ביניים; הערכת הגידול בבסיס המס של מוניטין בקביעה האם יטופל כחלק מצירוף עסקים או כעסקה נפרדת.

ליישום ההוראות לא הייתה השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

(3) דגשים פיקוחיים לגבי טיפול חשבונאי בחובות ודיווח לציבור לאור משבר נגיף הקורונה

ביום 21 באפריל 2020, פרסם בנק ישראל מכתב בנושא "אירוע נגיף הקורונה - דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור".

לאור התפרצות נגיף הקורונה, אומצו על ידי הפיקוח על הבנקים הנחיות והקלות שניתנו על ידי רשויות הפיקוח בארה"ב. ונכללו מספר הנחיות לעניין טיפול חשבונאי וביניהם:

שינויים בתנאי הלוואות

כאשר החברה פועלת כדי לייצב לווים שאינם בפיגור בהלוואות הקיימות שלהם, בין אם הפעולה מבוצעת מול לווה בודד ובין אם היא מבוצעת במסגרת תכנית ללווים תקינים שנתקלים בבעיות פיננסיות או תפעוליות בטווח הקצר מאירוע נגיף הקורונה, ככלל פעולה זו לא תחשב לארגון מחדש של חוב בעייתי. לאור זאת, חובות שתנאיהם שונו כגון: דחיות במועדי תשלום, ויתורים על ריבית פיגורים והארכות של תקופות פירעון לא סווגו כחובות בארגון מחדש של חוב בעייתי כאשר התקיימו התנאים הבאים:

- השינוי בוצע בשל אירוע נגיף הקורונה;
- הלווה לא היה בפיגור במועד שבו יושמה התכנית לשינוי התנאים;
- השינוי הינו לזמן קצר (עד 6 חודשים).

לעניין זה, הובהר כי לווים נחשבים כלווים שאינם בפיגור אם הם נמצאים בפיגור של פחות מ- 30 ימים ביחס לתנאים החוזיים במועד יישום תכנית השינויים. כמו כן, כאשר השינוי בתנאי החוב הביא לעיכוב בתשלום שאינו לזמן קצר, החוב לא סווג כחוב בארגון מחדש של חוב בעייתי אם הוא חודש בשיעור ריבית הזהה לשיעור הריבית שנקבע לחוב חדש בסיכון דומה.

בנוסף לכך, במסגרת מכתבי הפיקוח על הבנקים מחודש דצמבר 2020, נקבע כי החברה רשאית לא לסווג בארגון מחדש של חוב בעייתי הלוואות אחרים לאנשים פרטיים והלוואות לעסקים קטנים אשר לא היו בפיגור של 30 יום או יותר במועד דחיית התשלומים, שלגביהן בוצעו עד ליום 31 במרס 2021 דחיות תשלומים במסגרת המתווים הנוספים לדחיית תשלומים, גם אם הדחיה המצטברת עולה על 6 חודשים.

קביעת מצב הפיגור

לעניין חובות אשר לא היו לפני כן בפיגור, וניתנה להם דחיה בשל אירוע נגיף הקורונה, החברה אינה נדרשת לסווג חובות כאמור כחובות בפיגור בשל הדחיה. כמו כן, כאשר בוצעה דחיית תשלומים בשל אירוע נגיף הקורונה בחובות שהיו בפיגור לפני הדחיה, בוצעה התאמה למצב הפיגור חזרה למצב כפי שהיה לפני שבוצעה הדחיה, ולמעשה בוצעה הקפאה למשך תקופת דחיית התשלום.

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים

1. מטבע חוץ והצמדה

נכסים והתחייבויות במטבע חוץ, או הצמודים לו נכללו לפי שערי החליפין היציגים שפורסמו על ידי בנק ישראל בתאריך המאזן.

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

להלן נתונים לגבי מדדי המחירים לצרכן ושערי חליפין והשינוי בהם:

% השינוי			31 בדצמבר			
2019	2020	2021	2019	2020	2021	
0.4	(0.7)	2.8	120.48	119.64	123.00	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) - בגין
0.3	(0.6)	2.4	120.48	119.76	122.64	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) - ידוע
(9.8)	(7.0)	(3.3)	3.46	3.22	3.11	שער החליפין של הדולר של ארה"ב
2.7	1.7	(10.8)	3.88	3.94	3.52	שער החליפין של האירו

2. בסיס האיחוד

חברות בנות

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

רווח או הפסד וכל רכיב של רווח כולל אחר מיוחסים לחברה.

עסקאות שבוטלו באיחוד

יתרות הדדיות בקבוצה והכנסות והוצאות שטרם מומשו, הנובעות מעסקאות בין חברתיות, בוטלו במסגרת הכנת הדוחות הכספיים המאוחדים.

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

3. 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.

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

הדוחות הכספיים המאוחדים כוללים את חלקה של הקבוצה בהכנסות ובהוצאות, ברווח או הפסד של ישויות מוחזקות המטופלות לפי שיטת השווי המאזני, לאחר התיאומים הנדרשים כדי להתאים את המדיניות החשבונאית לזו של הקבוצה מהיום בו מתקיימת ההשפעה המהותית ועד ליום שבו לא מתקיימת עוד ההשפעה המהותית.

שינוי בשיעורי החזקה בחברות כלולות תוך שימור השפעה מהותית

בעת עלייה בשיעור החזקה בחברה כלולה המטופלת בהתאם לשיטת השווי המאזני תוך שימור ההשפעה המהותית, הקבוצה מיישמת את שיטת הרכישה רק בגין אחוזי החזקה הנוספים בעוד שההחזקה הקודמת נותרת ללא שינוי.

בעת ירידה בשיעור החזקה בחברה כלולה המטופלת בהתאם לשיטת השווי המאזני תוך שימור ההשפעה המהותית, הקבוצה גורעת חלק יחסי מהשקעתה ומכירה ברווח או הפסד מהמכירה במסגרת סעיף "הכנסות אחרות - רווחים או הפסדים מהשקעה במניות" כחלק מפעילויות שאינן למטרות מסחר. עלות הזכויות שנמכרו לצורך חישוב הרווח או הפסד מהמכירה נקבעת לפי ממוצע משוקלל.

בנוסף, חלק יחסי מהרווח הכולל אחר המצטבר המתייחס לאותה חברה כלולה מסווג מחדש לדוח רווח והפסד.

איבוד השפעה מהותית

ירידה בשיעור החזקה בחברה כלולה המטופלת בהתאם לשיטת השווי המאזני כך שלא מתקיימת עוד השפעה מהותית, מטופלת באופן זהה להוראות המדידה של ירידה בשיעור החזקה תוך שימור השפעה מהותית כאמור לעיל. החל מהמועד בו לא מתקיימת עוד השפעה מהותית, רווחים או הפסדים שהוכרו קודם לכן ואשר מתייחסים ליתרת ההשקעה בחברה המוחזקת, ימשיכו להיות מוכרים כחלק מהערך בספרים של ההשקעה. בתקופות עוקבות, ההשקעה הנותרת תטופל בהתאם להוראות נושא 321 בקודיפיקציה ותסווג לניירות ערך למסחר או למניות שאינן למסחר, בהתאם למהותה.

רווחים והפסדים שטרם מומשו

רווחים שטרם מומשו הנובעים מעסקאות עם חברות כלולות בוטלו כנגד ההשקעה לפי זכויות הקבוצה בהשקעות אלו. הפסדים שטרם מומשו בוטלו באותו אופן לפיו בוטלו רווחים שטרם מומשו, כל עוד לא הייתה קיימת ראייה לירידת ערך.

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

4. בסיס ההכרה בהכנסות ובהוצאות

הכנסות והוצאות נכללות על בסיס צבירה, למעט המפורט להלן:

- א. הכנסות מימון ועמלות תפעוליות בגין חובות בגביה נזקפות לדוח רווח והפסד על בסיס הגביה בפועל. לפירוט מורחב ראה סעיף 5 להלן.
- ב. מכשירים פיננסיים נגזרים מוצגים לפי שווי הוגן.
- ג. עלויות תוספתיות להשגת חוזה מהוונות כנכס במידה והחברה מצפה להשיב עלויות אלה.
- ד. עמלות אשר חויבו ביצירת אשראי, למעט הלוואות לתקופה של עד שלושה חודשים, לא מוכרות באופן מיידי כהכנסה בדוח רווח והפסד, אלא נדחות ומוכרות כהכנסות ריבית לאורך חיי ההלוואה בשיטת התאמת התשואה.
- ה. במקרים של מימון מחדש או ארגון מחדש של חובות שאינם בעייתיים, בוחנת החברה אם תנאי ההלוואה שונו באופן מהותי. בהתאם לכך, בוחנת האם הערך הנוכחי של תזרימי המזומנים בהתאם לתנאים החדשים של ההלוואה שונה לפחות ב-10% מהערך הנוכחי של תזרימי המזומנים שנתרו בהתאם לתנאים הנוכחיים. במקרים כאמור, כל העמלות שטרם הופחתו וכן עמלות פירעון מוקדם שנגבו מהלקוח בגין שינוי בתנאי אשראי מוכרות ברווח והפסד, אחרת העמלות הנ"ל נכללות כחלק מההשקעה נטו בהלוואה החדשה ומוכרות כהתאמת תשואה כאמור לעיל.

5. 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, החל מיום 1 בינואר 2011, את תקן חשבונאות אמריקאי ASC 310 ועמדות של רשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב ושל הרשות לניירות ערך בארה"ב, כפי שאומצו בהוראות הדיווח לציבור, בעמדות ובהנחיות הפיקוח על הבנקים. בנוסף, החל מאותו מועד מיישמת החברה את הנחיות הפיקוח על הבנקים בנושא טיפול בחובות בעייתיים. כמו כן, החל מיום 1 בינואר 2013 מיישמת החברה את הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא עדכון הגילוי על איכות האשראי של חובות ועל הפרשה להפסדי אשראי. בנוסף, מעת לעת מעדכן הפיקוח על הבנקים את הוראות הדיווח לציבור ואת קובץ השאלות והתשובות המנחות לגבי אופן היישום של ההוראות בנושא חובות פגומים והפרשה להפסדי אשראי, זאת במטרה לשלב בהם את ההוראות שחלות בנושא זה על הבנקים בארה"ב, לרבות הנחיות של רשויות הפיקוח בארה"ב. החל משנת 2016 עודכנו, בין היתר, ההנחיות בכל הקשור לטיפול בארגון מחדש של חוב בעייתי, הנחיות בקשר לאופן הסיווג של החובות בהתבסס על מקור החזר הראשוני של החוב (primary repayment source) והנחיות מסוימות בנוגע לאופן הבחינה של החובות.

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ויתרות חוב אחרות

יתרות חוב בגין פעילות בכרטיסי אשראי ויתרות חוב אחרות מדווחות בספרי החברה לפי יתרת החוב הרשומה. 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.

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

5. חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

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 החוץ מאזניים 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, הערכת מקור החזר הראשוני של החוב, קיום ומצב הביטחונות, מצבם הפיננסי של ערבים, אם קיימים, ומחויבותם לתמוך בחוב ויכולת הלווה להשיג מימון מצד ג'.

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 גביה. לצורך כך החברה עוקבת אחר מצב ימי הפיגור אשר נקבע בהתייחס לתנאי הפירעון החוזיים שלו. חובות נמצאים בפיגור כאשר הקרן או הריבית בגינם לא שולמו לאחר שהגיע המועד לפירעונם. בנוסף, חוב מתחדש ללא מועד סיום ברור, כגון חוב בכרטיס אשראי, יוגדר כחוב בפיגור של 30 ימים או יותר כאשר הלקוח לא שילם את התשלום החוזי החודשי הנדרש. החל ממועד הסיווג כפגום החוב יטופל כחוב שאינו צובר הכנסות ריבית (חוב כאמור ייקרא "חוב שאינו מבצע").

כמו כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתי יסווג כחוב פגום.

הגדרת מקור החזר ראשוני בסיווג חוב בעייתי

החל מיום 1 ביולי 2017 מיישמת החברה את העדכון לקובץ שאלות ותשובות של הפיקוח על הבנקים בנושא "יישום הוראות הדיווח לציבור בנושא חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי". העדכון מתייחס בעיקר לסיווג של חוב, הגדרת חוב פגום ומדידת הפרשה פרטנית להפסדי אשראי. קביעת הסיווג המתאים של חוב, עד לקרות כשל או כשהסתברות לו נעשתה צפויה ברמה גבוהה (highly probable) מתבססת על יכולת התשלום של החייב, כלומר: החוזק הצפוי של מקור החזר הראשוני וזאת למרות התמיכה של מקורות החזר שניים ושלישיים (כגון: בטוחות, תמיכה של ערב, מימון מחדש על ידי צד שלישי). בין היתר, כלל הקובץ שאלה שנגעה להגדרת מקור החזר ראשוני.

מקור החזר ראשוני - מקור מזומנים יציב לאורך זמן (sustainable) אשר חייב להימצא תחת שליטת החייב ואשר חייב להיות מופרד במפורש או במהות לכיסוי החוב. בקובץ השאלות והתשובות הובהר כי ככלל, כדי שמקור החזר יוכר כמקור החזר ראשוני, על הבנק להראות שהחייב צפוי בהסתברות גבוהה להפיק תוך פרק זמן סביר תזרים מזומנים מתאים מפעילות עסקית נמשכת, אשר ישמש לפירעון כל התשלומים הנדרשים באופן מלא במועד שנקבע בהסכם.

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

5. חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

החזרה של חוב פגום למצב שאינו פגום

חוב פגום חוזר להיות מסווג כחוב שאינו פגום בהתקיים אחד משני המצבים הבאים:

1. אין בגינו רכיבי קרן או ריבית אשר הגיע מועדם וטרם שולמו והחברה צופה פירעון של הקרן הנותרת והריבית בשלמותם לפי תנאי החוזה (כולל סכומים שהופרשו).

2. כאשר החייב נעשה מובטח היטב ונמצא בהליכי גביה.

כללי ההחזרה מסיווג פגום כאמור לא יחולו על חובות שסווגו כפגומים כתוצאה מביצוע ארגון מחדש של חוב בעייתי.

החזרה של חוב פגום למצב פגום וצובר

חוב אשר עבר פורמאלית ארגון מחדש, כך שלאחר הארגון מחדש קיים ביטחון סביר שהחוב ייפרע ויבצע בהתאם לתנאיו החדשים, מוחזר לטיפול כחוב פגום שצובר הכנסות ריבית, בתנאי שהארגון מחדש וכל מחיקה חשבונאית שבוצעה בחוב נתמכים בהערכת אשראי עדכנית ומתועדת היטב של מצבו הפיננסי של החייב ותחזית הפירעון לפי התנאים החדשים. ההערכה מבוססת על ביצועי הפירעון הרציפים ההיסטוריים של החייב בתשלומי מזומן ושווה מזומן למשך תקופה סבירה הנמשכת לפחות שישה חודשים ורק לאחר שהתקבלו תשלומים שהפחיתו באופן מהותי (לפחות 20%) את יתרת החוב הרשומה שנקבעה לאחר הארגון מחדש.

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 במסגרתן הוא בוצע, וזאת במטרה לקבוע האם:

(1) החייב מצוי בקשיים פיננסיים ו-(2) במסגרת ההסדר החברה העניקה ויתור לחייב.

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

- 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.

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

5. חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

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 גביה 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;
- אם החברה אינה מבצעת הליך חיתום נוסף כאמור כאשר הוא מחדש חוב נחות, או שאין שינוי בתמחור החוב או שהתמחור לא הותאם כך שהוא יהיה מתאים לסיכון לפני החידוש, או שהלווה אינו מספק אמצעים נוספים בכדי לפצות על הגידול בסיכון הנובע מהקשיים הפיננסיים של הלווה, קיימת חזקה שהחידוש הוא ארגון מחדש של חוב בעייתי.

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.

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 או מחיקה חשבונאית. לאור העובדה שהחוב שלגביו בוצע ארגון מחדש של חוב בעייתי לא ייפרע בהתאם לתנאים החוזיים המקוריים שלו, החוב ממשיך להיות מסווג כחוב פגום גם לאחר שהחייב חוזר למסלול פירעון בהתאם לתנאים החדשים.

הפרשה להפסדי אשראי

החברה קבעה נהלים לסיווג אשראי ולמדידת ההפרשה להפסדי אשראי כדי לקיים הפרשה ברמה מתאימה לכיסוי הפסדי אשראי צפויים בהתייחס לתיק האשראי שלה. בנוסף, החברה קבעה נהלים הנדרשים לקיום הפרשה ברמה מתאימה כדי לכסות הפסדי אשראי צפויים הקשורים למכשירי אשראי חוץ מאזניים כחשבון התחייבותי נפרד (בעיקר מסגרות אשראי שלא נוצלו).

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

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 0.5 מיליון ש"ח. הפרשה פרטנית להפסדי אשראי מוכרת לגבי כל חוב שנבחן על בסיס פרטני ואשר סווג כפגום. כמו כן, כל חוב שתנאיו שונו במסגרת ארגון מחדש של חוב בעייתי יסווג כחוב פגום.

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

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

5. חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

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 ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים. הנוסחה מבוססת על שיעורי הפסד היסטוריים בחלוקה בין אשראי בעייתי לאשראי לא בעייתי, בטווח של שנים לאורך התקופה המתחילה מיום 1 בינואר 2011 ומסתיימת במועד הדיווח. בנוסף לחישוב טווח שיעורי הפסד היסטוריים כאמור לעיל, לצורך קביעת שיעור ההפרשה הנאות בקשר לאשראי לציבור החברה לוקחת בחשבון גורמים סביבתיים רלוונטיים (התאמות איכותיות), לרבות מגמות בהיקפי האשראי, נתונים מאקרו כלכליים, גורמים סביבתיים, הערכת איכות כללית של אשראי ושינויים בנפח ובמגמה של יתרות בפיגור ויתרות פגומות.

ביום 20 בפברואר 2017 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב בנושא הפרשות להפסדי אשראי. בהתאם למכתב, נדרשים התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי להמשיך לכלול ב"טווח השנים" המשמש רכיב בקביעת ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי (כהגדרתו בסעיף 3.2.ב.29. עמ' 18-632 בהוראות הדיווח לציבור), את שנת 2011 ואילך בדוחות לציבור לשנים 2016 ו-2017. בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים, החברה גיבשה שיטת מדידה של ההפרשה הקבוצתית אשר מביאה בחשבון הן את שיעור הפסדי העבר והן את ההתאמות בגין הגורמים הסביבתיים הרלוונטיים. בנוגע לאשראי לאנשים פרטיים שיעור ההתאמה בגין הגורמים הסביבתיים לא יפחת מ-0.75% מיתרת האשראי שאינו בעייתי בכל מועד הדיווח בהתייחס לממוצע שיעורי הפסד בטווח השנים. מהאמור מוחרג אשראי הנובע מחייבים בכרטיסי אשראי בנקאיים ללא חיוב ריבית.

אשראי חוץ מאזני

ההפרשה הנדרשת בהתייחס למכשירי האשראי החוץ מאזניים מוערכת בהתאם לכללים שנקבעו ב-FAS 5 (ASC450). ההפרשה המוערכת על בסיס קבוצתי עבור מכשירי האשראי החוץ מאזניים מבוססת על שיעורי ההפרשה שנקבעו עבור האשראי המאזני (כמפורט לעיל), תוך התחשבות בשיעור המימוש לאשראי הצפוי של סיכון האשראי החוץ מאזני. שיעור המימוש לאשראי מחושב על ידי החברה בהתבסס על מקדמי המרה לאשראי כמפורט בהוראות ניהול בנקאי תקין מס' 203, מדידה והלימות הון - סיכון אשראי - הגישה הסטנדרטית.

מחיקה חשבונאית

החברה מוחקת חשבונאית כל חוב או חלק ממנו המוערך על בסיס פרטני שנחשב כאינו בר גביה ובעל ערך נמוך כך שהותרתו כנכס אינה מוצדקת, או חוב בגינו מנהלת החברה מאמצי גביה ארוכי טווח (המוגדרים ברוב המקרים כתקופה העולה על שנתיים). לגבי החובות המוערכים על בסיס קבוצתי, נקבעו כללי המחיקה בהתבסס על תקופת הפיגור שלהם (ברוב המקרים מעל 150 ימי פיגור רצופים) ועל פרמטרים אחרים של בעייתיות. יובהר כי מחיקות חשבונאיות אינן כרוכות ביותר משפטי והן מקטינות את יתרת החוב המדווחת לצרכים חשבונאיים בלבד, תוך יצירת בסיס עלות חדש לחוב בספרי החברה.

למרות האמור לעיל, לגבי חובות אשר נבחנו באופן קבוצתי וסווגו כפגומים בשל ארגון מחדש של חוב בעייתי נבחן הצורך במחיקה המיידית.

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

5. חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי (המשך)

הכרה בהכנסה

במועד סיווג החוב כפגום החברה מגדירה את החוב כחוב שאינו צובר הכנסות ריבית ומפסיקה לצבור בגינו הכנסות ריבית, למעט האמור להלן לגבי חובות מסוימים שאורגנו מחדש. כמו כן, במועד סיווג החוב כפגום החברה מבטלת את כל הכנסות הריבית שנצברו וטרם נגבו, ואשר הוכרו כהכנסה ברווח והפסד. החוב ממשיך להיות מסווג כחוב שאינו צובר ריבית, כל עוד לא בוטל לגביו הסיווג כחוב פגום. חוב אשר פורמאלי עבר ארגון מחדש של חוב בעייתי ולאחר הארגון מחדש קיים ביטחון סביר שהחוב יפרע ויבצע בהתאם לתנאיו החדשים, יטופל כחוב פגום שצובר הכנסות ריבית.

דרישות הגילוי

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

6. 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 הוגן הינם נצפים או לא נצפים. סוגים אלו של נתונים יוצרים מדרג שווי הוגן כמפורט להלן:

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

היררכיה זו דורשת שימוש בנתוני שוק נצפים, כאשר מידע זה קיים.

לרוב המכשירים הפיננסיים של החברה (כגון: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, אשראי מתאגידים בנקאיים וזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי) לא ניתן לצטט "מחיר שוק", מכיוון שלא קיים שוק פעיל בו הם נסחרים. לפיכך, השווי הוגן נאמד באמצעות מודלים מקובלים לתמחור, כגון ערך נוכחי של תזרים מזומנים עתידי המהווה ריבית ניכון 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.

להרחבה לגבי השיטות וההנחות העיקריות המשמשות לצורך אומדן השווי הוגן של המכשירים הפיננסיים, ראה ביאור 24.א. להלן, "יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים".

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

7. קיזוז נכסים והתחייבויות

החברה מקזזת נכסים והתחייבויות הנובעים מאותו צד נגדי, מציגה 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).

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

8. העברות ושירות של נכסים פיננסיים וסילוק של התחייבויות

החברה מיישמת את כללי המדידה והגילוי שנקבעו בתת נושא 10-860 בקודיפיקציה, בדבר העברות ושירות של נכסים פיננסיים, לצורך הטיפול בהעברות של נכסים פיננסיים וסילוק של התחייבויות.

בהתאם לכללים אלו העברת נכס פיננסי תטופל חשבונאית כמכירה, אם ורק אם, מתקיימים כל התנאים הבאים: (1) הנכס הפיננסי שהועבר בודד מהגורם המעביר, גם במצב של פשיטת רגל או בכינוס נכסים אחר; (2) כל מקבל (או, כל צד שלישי שמחזיק בזכויות מוטב) יכול לשעבד או להחליף את הנכסים (או את זכויות המוטב) שקיבל, ולא קיים תנאי שגם מגביל את המקבל (או צד שלישי אשר מחזיק בזכויות המוטב) מלנצל את זכותו לשעבד או להחליף וגם מעניק למעביר הטבה גדולה יותר מאשר הטבה טריוויאלית; (3) המעביר אינו שומר שליטה אפקטיבית בנכסים הפיננסיים או בזכויות המוטב המתייחסים לנכסים המועברים האלה.

במידה והעסקה עומדת בתנאים לטיפול בעסקה כמכירה, הנכסים הפיננסיים המועברים נגרעים מהמאזן של החברה. הנכסים שהתקבלו וההתחייבות שהתהוו הנובעים מהמכירה מוכרים בספרי החברה בשווי הוגן. הפער בין השווי הוגן של התקבולים נטו שהתקבלו לבין הערך בספרים של הנכסים הפיננסיים שנמכרו מוכר בדוח רווח והפסד. במידה ולא מתקיימים תנאי המכירה, ההעברה נחשבת לחוב מובטח. מכירה של חלק מנכס פיננסי שאינו זכות משתתפת מטופלת כחוב מובטח, היינו, הנכסים המועברים ממשיכים להירשם במאזן של החברה ללא שינוי במדידה שלהם והתמורה מהמכירה תוכר כהתחייבות של החברה.

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.

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

9. ציוד

הכרה ומדידה

פריטי רכוש קבוע נמדדים לפי העלות בניכוי פחת שנצבר והפסדים מצטברים מירידת ערך. העלות כוללת הוצאות 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. רווח או הפסד מגרעת פריט ציוד נקבעים לפי השוואת התמורה מגרעת הנכס לערכו בספרים, ומוכרים נטו, בסעיף "הכנסות אחרות" בדוח רווח והפסד.

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 התקופה הקצרה מבין תקופת החכירה לבין אורך החיים השימושיים של הנכס. נכס מופחת כאשר הוא זמין לשימוש, דהיינו כאשר הוא הגיע למיקום ולמצב הדרושים על מנת שהוא יוכל לפעול באופן שהתכוונה ההנהלה.

שיעורי הפחת השנתיים לתקופה השוטפת ולתקופות השוואה הם:

%	
25-33	מחשב וציוד היקפי
20-25	עלויות תוכנה
6-15	ריהוט וציוד משרדי
10 או עד תום החוזה	שיפורים במושכר

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.

ירידת ערך

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

למטרת בחינת ומדידת ירידת ערך, החברה מקבצת נכס (או קבוצת נכסים) יחד עם נכסים והתחייבויות אחרות לרמה הנמוכה ביותר אשר מפיקה תזרימי מזומנים אשר אינם תלויים בתזרימי המזומנים של קבוצת אחרות של נכסים והתחייבויות. הפסדים מירידת ערך שיוכרו יזקפו לנכס (או לקבוצת נכסים) שבתחולת נושא 360 בקודיפיקציה בלבד.

הפסדים מירידת ערך מוכרים רק אם הערך בספרים של נכס לא שוטף (קבוצת נכסים) אינו בר-השבה ועולה על שווי ההוגן. הערך בספרים אינו בר-השבה אם הוא עולה על סך תזרימי המזומנים הלא מהוונים הצפויים לנבוע מהשימוש בנכס הלא שוטף (קבוצת נכסים) וממימושו.

ההפסדים מירידת הערך הינם בגובה הפרש שבין הערך בספרים של הנכס הלא שוטף (קבוצת נכסים) לבין שווי ההוגן ונזקפים לדוח רווח והפסד.

כאשר מוכר הפסד מירידת ערך, הערך בספרים המתואם של הנכס הלא שוטף (קבוצת נכסים) מהווה בסיס עלות חדש. הפסדים אלו אינם מבוטלים בתקופות עוקבות גם אם מתרחשת עליית ערך.

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

10. עלויות תוכנה לשימוש עצמי

הכרה ומדידה

תוכנה אשר נרכשה על ידי החברה נמדדת לפי עלות, הכוללת בדרך כלל עלויות עסקה, בניכוי הפחתות והפסדים מירידת ערך שנצברו.

החברה מהוננת עלויות הקשורות לפיתוח תוכנה לשימוש עצמי רק כאשר: השלב הראשוני בפרויקט הושלם; וכן ההנהלה, בעלת הסמכות המתאימה, אישרה והתחייבה לממן, באופן ישיר או עקיף, פרויקט לפיתוח תוכנה וכן, צפוי כי הפיתוח יושלם.

בעת פיתוח או השגת תוכנה לשימוש עצמי, החברה מהוננת את העלויות הבאות: עלויות ישירות של חומרים ושירותים שנצרכו ועלויות 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.

עלויות עוקבות

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

הפחתות

נכסים בלתי מוחשיים אשר נוצרו מפרויקט תוכנה מופחתים לרווח והפסד לפי שיטת הקו הישר על פני אורך החיים השימושי של התוכנה, החל מהמועד שבו התוכנה מוכנה לשימושה המיועד. בהקשר זה, התוכנה מוכנה לשימושה המיועד כאשר כל הבדיקות המהותיות הושלמו.

החברה בוחנת נכסים בלתי מוחשיים אשר נותרו מפרויקט תוכנה לצורך ירידת ערך כאשר מתרחשים אירועים או שינויים בנסיבות המצביעים על כך שהעלות המופחתת עשויה לא להיות ברת השבה. הפסדים מירידת ערך מוכרים רק אם הערך בספרים של הנכס הבלתי מוחשי אינו בר השבה ועולה על שווי ההוגן. הערך בספרים אינו בר השבה אם הוא עולה על סך תזרימי המזומנים בערכים לא מהווים הצפויים לנבוע מהשימוש בנכס ומימושו הסופי.

ההפסד מירידת הערך הינו בגובה ההפרש שבין הערך בספרים של הנכס הבלתי מוחשי לבין שווי ההוגן ונזקק 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.

דוגמאות לאירועים או שינויים בנסיבות המצביעים על ירידת ערך של עלויות פיתוח עצמי של תוכנות מחשב:

(1) לא צפוי כי התוכנה תספק שירותים פוטנציאליים משמעותיים;

(2) חל שינוי מהותי באופן או בהיקף השימוש בתוכנה או בשימוש הצפוי בתוכנה;

(3) בוצע או יבוצע בעתיד שינוי מהותי בתוכנה;

(4) העלויות לפיתוח או הסבת התוכנה המיועדת לשימוש עצמי חורגות משמעותית מהסכומים שנצפו מראש.

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

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

11. חכירות

חוזים המקנים לחברה שליטה בשימוש בנכס במסגרת חכירה במשך תקופת זמן עבור תמורה, מטופלים כחכירות. בעת ההכרה לראשונה מוכרת התחייבות בסכום השווה לערך הנוכחי של דמי החכירה העתידיים במהלך תקופת החכירה (תשלומים אלו אינם כוללים תשלומי חכירה משתנים), ובמקביל מוכר נכס זכות שימוש בגובה ההתחייבות בגין חכירה, מותאם בגין תשלומי חכירה ששולמו מראש או שנצברו ובניכוי תמריצי חכירה, ובתוספת עלויות ישירות שהתהוו בחכירה.

תקופת החכירה נקבעת כתקופה שבה החכירה אינה ניתנת לביטול, יחד עם תקופות המכוסות על ידי אופציה להאריך או לבטל את החכירה אם ודאי באופן סביר שהחוכר יממש או לא יממש את האופציה, בהתאמה, ויחד עם תקופות המכוסות על ידי אופציה להאריך או לא לבטל את החכירה כאשר זכות המימוש נשלטת על ידי המחכיר.

מדידה עוקבת

לאחר ההכרה לראשונה, התחייבות בגין חכירה (תפעולית) נמדדת בעלות מופחתת בהתאם לשיטת הריבית האפקטיבית. כמו כן, החברה בוחנת נכס זכות שימוש (בגין חכירה תפעולית) לצורך ירידת ערך בהתאם להוראות תת נושא 10-360 בקודיפיקציה בדבר ירידות ערך בגין רכוש קבוע.

תשלומי חכירהחכירה תפעולית

תשלומי החכירה, למעט דמי חכירה משתנים, נזקפים לרווח והפסד לפי שיטת הקו הישר, לאורך תקופת החכירה. תמריצי חכירה שנתקבלו מוכרים כחלק בלתי נפרד מסך כל הוצאות החכירה לפי שיטת הקו הישר, לאורך תקופת החכירה. תשלומי חכירה משתנים התלויים במדד או בריבית מוכרים ברווח והפסד בתקופת השינוי. תשלומי חכירה משתנים שאינם תלויים במדד או בריבית מוכרים ברווח והפסד בתקופה בה צפוי כי תושג המטרה הספציפית המביאה להשתנות תשלומי החכירה, ויבוטלו בתקופה בה כבר לא צפוי כי המטרה הספציפית תושג.

בכל מועד דיווח עוקב, נכס זכות השימוש מוכר בגובה העלות המופחתת של ההתחייבות בגין חכירה, מותאם בגין תשלומי חכירה ששולמו מראש או שנצברו ובניכוי יתרת תמריצי החכירה, בתוספת עלויות ישירות שטרם הופחתו ובניכוי הפסדים מירידות ערך שנצברו בגין הנכס זכות שימוש.

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

12. זכויות עובדים

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 ובתשואות שנצברו על ההשקעות של הפקדות אלה.

התחייבויות החברה לתשלום פיצויים בהתאם לסעיף 14 לחוק פיצויי פיטורין מטופלות כתכנית להפקדה מוגדרת. ההפקדות המוגדרות של תכנית לחשבונו של אדם יעשו לתקופות שבהן אותו אדם מספק שירותים, כך שעלות הפנסיה נטו או עלות ההטבה האחרת לאחר פרישה נטו לתקופה תהיה ההפקדה הנדרשת לאותה תקופה.

הטבות לאחר פרישה פנסיה, פיצויים והטבות אחרות - תכניות להטבה מוגדרת

החברה צוברת את ההתחייבות לאורך התקופה הרלוונטית שנקבעה, על בסיס החבות המלאה, בהנחה שכל העובדים יסיימו את עבודתם בתנאים המזכים אותם בפיצויים מלאים (להלן: "גישת ההדממה"). בהתאם, לצורך חישוב ההתחייבות, לא מובאים בחשבון הנחות אקטואריות ושיעורי היוון.

היעדרויות מזכות בפיצוי - חופשה ומחלה

החברה צוברת את ההתחייבות לאורך התקופה הרלוונטית שנקבעה. לצורך חישוב ההתחייבות, לא מובאים בחשבון הנחות אקטואריות ושיעורי היוון. כל מרכיבי עלות ההטבה לתקופה נזקפים מיידית לדוח רווח והפסד.

החברה לא צוברת התחייבות בגין ימי מחלה.

13. 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 החברה מסווגות לשלוש קבוצות:

- סיכון צפוי (Probable) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה מעל ל- 70%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זו נכללה הפרשה בדוחות הכספיים.
- סיכון אפשרי (Reasonably Possible) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה בין 20% ל- 70%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זו לא נכללה הפרשה בדוחות הכספיים, אלא רק ניתן גילוי, ראה ביאור 20.ג.
- סיכון קלוש (Remote) - הסתברות להתממשות החשיפות לסיכון הינה מתחת או שווה ל- 20%. בגין תביעה הנכללת בקבוצת סיכון זו לא נכללה הפרשה בדוחות הכספיים ולא ניתן גילוי.

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

במקרים מסוימים, לדעת הנהלת החברה, בהסתמך על יועציה המשפטיים, לא ניתן להעריך את סיכויי ההתממשות של החשיפה לסיכון בגין תביעה רגילה ובגין תביעה שאושרה כתביעה ייצוגית ולכן לא בוצעה הפרשה.

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

13. התחייבויות תלויות (המשך)

בביאור 20.ג., "התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות", נכלל גילוי כמותי לסך החשיפות אשר סבירות התממשותן אינה קלושה שלא בוצעה בגיבן הפרשה, ואשר סכום כל אחת מהן (או צירוף מספר תביעות בנושאים דומים), על פי כתב התביעה, עולה על סכום של 1 מיליון ש"ח.

בנוסף, בביאור כאמור ניתן גילוי להליכים משפטיים מהותיים כנגד החברה שהסכום הנטען בהן עולה על 1% מההון של החברה ליום 31 בדצמבר 2021.

14. הוצאות מיסים על ההכנסה

הדוחות הכספיים של החברה כוללים מיסים שוטפים ונדחים. ההפרשה למיסים על ההכנסה של החברות המאוחדות של החברה, שהן מוסדות כספיים לצרכי מס ערך מוסף, כוללת מס רווח המוטל על ההכנסה לפי חוק מס ערך מוסף.

מיסים שוטפים

מיסים 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.

מיסים נדחים

ההכרה במיסים נדחים הינה בהתייחס להפרשים זמניים בין הערך בספרים של נכסים והתחייבויות לצורך דיווח כספי לבין ערכם לצרכי מיסים. אולם, החברה לא מכירה במיסים נדחים לגבי הפרשים הזמניים הבאים:

6. ההכרה לראשונה במוניטין.

- ההכרה לראשונה בנכסים ובהתחייבויות בעסקה שאינה מהווה צירוף עסקים ושאינה משפיעה על הרווח החשבונאי ועל הרווח לצרכי מס.
- הפרשים הנובעים מהשקעה בחברות בנות ובחברות כלולות, במידה והחברה שולטת במועד היפוך הפרש, וכן צפוי שהם לא יתהפכו בעתיד הנראה לעין, בין אם בדרך של מימוש ההשקעה ובין אם בדרך של חלוקת דיבידנדים בגין ההשקעה.

המדידה של מיסים נדחים משקפת את השלכות המס שינבעו מהאופן בו החברה צופה, בתום תקופת הדיווח, להשיב או לסלק את הערך בספרים של נכסים והתחייבויות.

המיסים הנדחים נמדדים לפי שיעורי המס הצפויים לחול על הפרשים הזמניים במועד בו ימומשו, בהתבסס על החוקים שנחקקו או שנחקקו למעשה לתאריך המאזן. נכס מס נדחה בגין הפסדים מועברים, הטבות מס והפרשים זמניים הניתנים לניכוי מוכר בספרים כאשר צפוי (more likely than not) שבעתיד תהיה הכנסה חייבת, שכנגדה יהיה ניתן לנצל אותו, או במידה שקיימות הזדמנויות לתכנון מס.

נכסי המיסים הנדחים נבדקים בכל מועד דיווח, ובמידה ולא צפוי כי הטבות המס המתייחסות יתממשו, הם מופחתים. לצורך הקביעה כי ניתן להכיר בנכס מס נדחה, החברה מביאה בחשבון את כל הראיות הזמינות - הן הראיות החיוביות, התומכות בהכרה בנכס מס נדחה והן הראיות השליליות השוללות הכרה בנכס מס.

במידה ואין זה צפוי שלחברה תהיה הכנסה חייבת מספיקה ו/או לא קיימות לחברה הזדמנויות לתכנון מס, נכסי מיסים נדחים נטו לא יעלו על סכום הפרשים זמניים החייבים במס.

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

14. הוצאות מיסים על ההכנסה (המשך)

קיזוז נכסי והתחייבויות מיסים נדחים

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

פוזיציות מס לא וודאיות

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

15. רווח למניה

הרווח למניה מחושב על ידי חלוקת הרווח או ההפסד המיוחסים לבעלי המניות הרגילות של החברה במספר הממוצע המשוקלל של המניות הרגילות שהיו במחזור במשך התקופה.

16. דיווח על מגזרי פעילות

החברה מדווחת על מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה בהתאם לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא מגזרי פעילות ומיישמת את הוראות נושא 280 בקודיפיקציה (להלן: "מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה"). מגזר פעילות הוא מרכיב בחברה אשר עוסק בפעילויות שמהן הוא עשוי להפיק הכנסות ולשאת בהוצאות; תוצאות פעולותיו נבחנות באופן סדיר ע"י 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.

17. חייבים וזכאים בגין פעילות כרטיסי אשראי

חייבים בגין כרטיסי אשראי - ללא חיוב ריבית - כולל יתרות בגין עסקאות רגילות, עסקאות בתשלומים על חשבון בית העסק ועסקאות אחרות.

אשראי למחזיקי כרטיס - עם חיוב ריבית - כולל הלוואות שניתנו למחזיקי כרטיס, עסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל ועסקאות אחרות.

עסקאות בכרטיסי אשראי נכללות במועד עיבוד העסקה במערכות החברה. במועד עיבוד העסקה, נוצר לחברה במאזן חוב של מחזיק הכרטיס, במידה והיא החברה המנפיקה או חוב של חברה מנפיקה אחרת וזאת כנגד התחייבות לתשלום לבית העסק. במידה ובית העסק אינו מקבל שירותי סליקה מהחברה, נוצרת לחברה התחייבות לתשלום לחברה סולקת אחרת.

יתרת בתי עסק מוצגת בניכוי הקדמות תשלומים לבתי עסק אשר סולקים עם החברה ואשר עומדים בתנאים לסילוק התחייבות (ראה גם ביאור 8.ד.1 לעיל).

18. נזקים בגין שימוש לרעה

הוצאות נזקים משימוש לרעה בכרטיסי אשראי כוללות נזקי זיף, הונאה, גניבה ואובדן ונכללות בדוחות הכספיים בעת התהוותן.

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

19. הפרשה בגין תוכניות נאמנות (נקודות תעופה)

הדוחות הכספיים כוללים הפרשה בגין תוכניות נאמנות (נקודות תעופה) למחזיקי כרטיס, שבוצעה בהתאם לתחשיב, בהסתמך על נתוני העבר, המתבסס על שיעור הניצול של הנקודות שנצברו על ידי מחזיקי הכרטיס ועלותן.

20. עסקאות עם בעלי שליטה

החברה מיישמת את כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב לצורך טיפול חשבונאי בפעולות בין החברה לבין בעל שליטה בה ובין חברה בשליטת החברה. במצבים בהם בכללים כאמור לא קיימת התייחסות לאופן הטיפול, מיישמת החברה את הכללים שנקבעו בתקן מס' 23 של המוסד הישראלי לתקינה בחשבונאות בנושא הטיפול החשבונאי בעסקאות בין ישות לבין בעל השליטה בה.

נכסים והתחייבויות שלגביהם בוצעה עסקה עם בעל שליטה, נמדדים לפי שווי הוגן במועד העסקה. בשל העובדה כי מדובר בעסקה במישור ההוני, זוקפת החברה את ההפרש בין השווי ההוגן לבין התמורה מהעסקה להון.

21. מכשירים פיננסיים נגזרים

גידור כלכלי

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

22. דוח על תזרימי המזומנים

החברה מדווחת על תזרימי מזומנים בהתאם לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב ומיישמת את הוראות תת נושא 10-230 בקודיפיקציה בדבר "דוח על תזרימי המזומנים".

סעיף המזומנים ושווי מזומנים כולל מזומנים, פיקדונות בבנקים ופיקדונות לתקופה מקורית של עד שלושה חודשים. הדוח על תזרימי המזומנים מוצג תוך חלוקה לתזרימי מזומנים מפעילות שוטפת, מפעילות השקעה ומפעילות מימון.

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

23. עסקאות תשלום מבוסס מניות

עסקאות תשלום מבוסס מניות הינן עסקאות בהן החברה רוכשת את שירותי העובד באמצעות הנפקה (או הצעת הנפקה) של מניות, אופציות למניות, או מכשירים הוניים אחרים או באמצעות נטילת התחייבות העונה על אחד מהתנאים הבאים; (א) הסכומים מבוססים, לפחות בחלקם, על מחיר מניות החברה או מכשירים הוניים אחרים של החברה או מכשירים הוניים של החברה האם (ב) המענק דורש או עשוי לדרוש סילוק באמצעות הנפקת מניות או מכשירים הוניים אחרים של החברה או של החברה האם.

החברה מכירה בשירותים המתקבלים בעסקאות תשלום מבוסס מניות במועד בו השירותים מתקבלים. החברה מכירה בגידול מקביל בהון או בהתחייבות, כתלות באם המכשיר שהוענק עונה על הקריטריונים לסיווג כמענק הוני או כמענק התחייבותי. ההוצאה הקשורה מוכרת במועד בו השירותים נצרכים.

מענקים הוניים נמדדים על בסיס השווי ההוגן של המכשירים הוניים שהונפקו, במועד ההענקה.

מענקים התחייבותיים נמדדים על בסיס השווי ההוגן במועד ההענקה וההתחייבות נמדדת מחדש עד מועד הסילוק.

השפעות המס הקשורות לעסקאות תשלום מבוסס מניות מוכרות בעת סילוק (או פקיעה) דרך רווח והפסד.

ההתחשבות בין החברה וחברת האם מבוצעת במועדי ההבשלה לפי השווי במועד ההענקה.

24. מועדוני לקוחות

החברה מכירה בסכומים המשולמים בעת חתימה על הסכמים עם מועדוני לקוחות כהוצאות שיווק ומכירה ברווח והפסד, לאורך תקופת ההסכם ובהתאם כהוצאות מראש בגין התקופה שטרם הוכרה ברווח והפסד.

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

תיקון	דרישת הפרסום	תחילה והוראות מעבר	השלכות
אימוץ עדכונים כללי 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.	ביום 28 במרץ 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב בנושא "אימוץ עדכונים לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב - הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות". בהתאם למכתב נדרש ליישם את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושאים: הפרשות להפסדי אשראי; מכשירים פיננסיים, לרבות מכשירים נגזרים ופעילויות גידור; וכן חכירות. היישום לראשונה יבוצע בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בכללים בארה"ב.	התקן יישום על ידי תאגיד בנקאי החל מיום 1 בינואר 2022 ואילך, ועל ידי סולק מיום 1 בינואר 2023 ואילך. בעת היישום לראשונה, תאגיד בנקאי וסולק יפעלו בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב, בשינויים המתחייבים.	החברה נערכת ליישום המכתב. היערכות החברה כוללת, בין היתר: מיפוי של ההוראות החדשות והשלכותיהן האפשריות על החברה, סקירת הפרקטיקות הנהוגות היום לניהול סיכוני האשראי ולאומדן הפרשה להפסדי אשראי על מנת לזהות תהליכים שניתן לעשות בהם שימוש לצורך יישום הכללים החדשים, זיהוי האתגרים והדרכים להתמודדות עם אתגרים אלה וכן בחינת השינויים הנדרשים על מנת להתאים את המודלים להערכת הפסדי האשראי.
אשראי והפסדי נוספות	ביום 1 בדצמבר 2020, פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא "הון פיקוחי - השפעת יישום כללי החשבונאות בנושא הפסדי אשראי צפויים". במסגרת החוזר נקבעו הוראות מעבר שיחולו על השפעת האימוץ לראשונה של הכללים החדשים בנושא הפסדי אשראי צפויים וזאת על מנת להפחית השפעות בלתי צפויות של יישום הכללים על ההון הפיקוחי, בהתאם להנחיות ועדת באזל לפיקוח על הבנקים ורשויות הפיקוח על הבנקים בארה"ב ובמדינות אחרות בעולם.		
	בנוסף לכך, ביום 2 בפברואר 2021, פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא "הפסדי אשראי צפויים ממכשירים פיננסיים" אשר במסגרתו בוטלה, בין היתר, הדרישה לחישוב הפרשה קבוצתית בשיעור מינימלי של 0.35% בגין הלוואות לדיור, ובוטלה הדרישה לחשב הפרשה מינימלית לפי שיטת עומק הפיגור, כמו כן, נוספו תיקונים להוראות אשר לפיהם תאגידים בנקאיים נדרשים לנכות מההון העצמי הון רוברד 1, סכומם בגין הלוואות לדיור שמסווגות לאורך זמן כהלוואות שאינן צוברות.		

ביאור 2 - הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

לשנה שהסתיימה ביום			
31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	
מיליוני ש"ח			
657	578	656	הכנסות מבתי עסק:
33	34	38	עמלות בתי עסק
			הכנסות אחרות
690	612	694	סך כל ההכנסות מבתי עסק - ברוטו
(309)	(266)	(304)	בניכוי עמלות למנפיקים אחרים
381	346	390	סך כל ההכנסות מבתי עסק - נטו
416	346	412	הכנסות ממחזיקי כרטיס אשראי:
127	139	149	עמלות מנפיק
132	54	90	עמלות שירות
			עמלות מעסקאות בחו"ל
675	539	651	סך כל ההכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי
1,056	885	1,041	סך כל ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

ביאור 3 - הכנסות ריבית, נטו

לשנה שהסתיימה ביום			
31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	
מיליוני ש"ח			
344	359	382	א. הכנסות ריבית:
62	61	59	מאשראי לאנשים פרטיים
3	1	*	מאשראי מסחרי
*	*	*	מפיקדונות בבנקים
			מנכסים אחרים
409	421	441	סך כל הכנסות הריבית
(43)	(34)	(31)	ב. הוצאות ריבית:
(38)	(37)	(36)	לתאגידים בנקאיים
(13)	(7)	(6)	על אגרות חוב וכתבי התחייבות נדחים
			על התחייבויות אחרות
(94)	(78)	(73)	סך כל הוצאות הריבית
315	343	368	סך כל הכנסות ריבית, נטו

* סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום		
31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021
מיליוני ש"ח		
(2)	(1)	(7)
-	61	-
(4)	*	*
3	2	2
*	*	4
(3)	62	(1)

הוצאות מימון שאינן מריבית
רווח ממכירת מניות של חברות מוחזקות
רווח (הפסד) הון ממכירת ציוד
דמי ניהול מחברות קשורות
אחרות

סך כל הכנסות (הוצאות) אחרות

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח

ביאור 5 - הוצאות תפעול

לשנה שהסתיימה ביום		
31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021
מיליוני ש"ח		
237	199	215
29	24	22
91	70	99
85	91	103
4	4	5
27	25	23
4	2	2
30	30	31
23	22	24
31	29	36
5	4	5
-	-	1
61	58	69
627	558	635

שכר ונלוות (1)
עיבוד נתונים ואחזקת מחשב
תשלומים לארגונים בינלאומיים
פחת והפחתות
תקשורת
דיוור
נזקים משימוש לרעה בכרטיסי אשראי
שכר דירה ואחזקת מבנה
הנפקת כרטיסים והפקות דפוס
עמלות תפעוליות (2)
אחזקת רכב
תשלומי קנסות לבנק ישראל
אחרות

סך כל הוצאות התפעול

(1) שנת 2019 כוללת השפעה חד פעמית בסך 31 מיליון ש"ח בגין מענק מכירה לעובדי החברה.
(2) מזה: עמלות לשב"א ומס"ב בשנים 2020, 2021, ו-2019 בסך 31 מיליון ש"ח 25 מיליון ש"ח ו- 27 מיליון ש"ח, בהתאמה.

ביאור 6 - הוצאות מכירה ושיווק

לשנה שהסתיימה ביום			
31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	
מיליוני ש"ח			
83	73	78	שכר ונלוות (1)
37	20	28	פרסום
82	81	100	שימור וגיוס לקוחות
27	31	41	מבצעי מתנות למחזיקי כרטיסי אשראי
4	4	4	אחזקת רכב
6	4	5	אחרות
239	213	256	סך כל הוצאות מכירה ושיווק

(1) שנת 2019 כוללת השפעה חד פעמית בסך 10 מיליון ש"ח בגין מענק מכירה לעובדי החברה.

ביאור 7 - הוצאות הנהלה וכלליות

לשנה שהסתיימה ביום			
31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	
מיליוני ש"ח			
50	39	43	שכר ונלוות (1)
18	12	12	שירותים מקצועיים
2	1	1	אחזקת רכב
1	1	1	תרומות
9	9	10	אחרות
80	62	67	סך כל הוצאות הנהלה וכלליות

(1) שנת 2019 כוללת השפעה חד פעמית בסך 8 מיליון ש"ח בגין מענק מכירה לעובדי החברה.

ביאור 8 - הפרשה למיסים על הרווח

א. הרכב הפרשה למיסים על הרווח:

לשנה שהסתיימה ביום			
31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	
מיליוני ש"ח			
49	47	42	מיסים שוטפים בגין שנת החשבון
10	(9)	(2)	מיסים שוטפים בגין שנים קודמות
59	38	40	סך כל המיסים השוטפים בתוספת (בניכוי):
(13)	(15)	*	מיסים נדחים בגין שנת החשבון
(6)	8	1	מיסים נדחים בגין שנים קודמות
(19)	(7)	1	סך כל המיסים הנדחים
40	31	41	הפרשה למיסים על הרווח

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

2019	2020	2021	
מיליוני ש"ח			
106	124	159	רווח לפני מיסים
23.0%	23.0%	23.0%	שיעור המס החל בישראל על החברה
24	29	37	סכום המס על בסיס שיעור המס הסטטוטורי מס (חסכון מס) בגין: הפרשי פחת
*	*	*	הוצאות אחרות לא מוכרות
2	2	1	הבדלים בשיעור מס של חברה מאוחדת שהינה מוסד כספי
7	1	3	מיסים בגין שנים קודמות
4	(1)	(1)	שינוי יתרת מיסים נדחים עקב שינוי בשיעור המס
1	-	-	אחרים
2	*	1	
40	31	41	הפרשה למיסים על הרווח

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח

ביאור 8 - הפרשה למיסים על הרווח (המשך)

ג. לחברה שומות מס סופיות עד וכולל שנת המס 2017.

לחברות הבנות שומות מס סופיות עד וכולל שנת המס 2016.

ד. שינויי חקיקה בתחום המס

1. מס חברות

להלן שיעורי מס החברות הרלוונטיים לחברה בשנים 2019-2021:

2021 - 23%

2020 - 23%

2019 - 23%

יתרות המסים הנדחים ליום 31 בדצמבר 2021 חושבו לפי שיעור המס הצפוי לחול במועד ההיפוך. המסים השוטפים לתקופות המדווחות חושבו בהתאם לשיעורי המס המוצגים בטבלה לעיל.

2. שיעור המס החל על מוסד כספי

החל משנת 2018 שיעור המס הסטטורי החל על מוסד כספי הינו 34.2%.

ה. יתרות מיסים נדחים לקבל: *

שיעור מס ממוצע		יתרה ליום 31 בדצמבר		
2020	2021	2020	2021	
באחוזים		מיליוני ש"ח		
				נכסי מיסים נדחים
31.26%	32.41%	87	87	מהפרשה קבוצתית להפסדי אשראי
23.00%	23.00%	6	6	מהפרשה לחופשה, הבראה ומענקים
23.00%	23.00%	5	6	התחייבות בגין הטבות לעובדים
23.00%	23.00%	1	1	מפריטים כספיים
23.00%	23.00%	2	1	רכוש קבוע
29.21%	23.00%	101	101	סך הכל יתרות מיסים נדחים
				התחייבויות מיסים נדחים
23.00%	23.00%	4	5	רכוש קבוע
23.00%	23.00%	4	5	סך הכל התחייבויות מיסים נדחים
		97	96	יתרת נכסי מיסים נדחים, נטו

* בשנת 2021 השינויים ביתרות המיסים נדחים נזקפו לרווח והפסד בסך 1 מיליון ש"ח ולהפסד כולל אחר בסכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח. בשנת 2020 השינויים ביתרות המיסים נדחים נזקפו לרווח והפסד בסך 7 מיליון ש"ח ולהפסד כולל אחר בסכום 1 מיליון ש"ח.

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	
מיליוני ש"ח		
24	35	מזומנים
491	262	פיקדונות בבנקים לתקופה מקורית של עד 3 חודשים
515	297	סך הכל מזומנים ושווי מזומנים
61	61	פיקדונות אחרים בבנקים
576	358	סך הכל מזומנים ופיקדונות בבנקים

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

א. חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021		
	שיעור ריבית ממוצעת שנתית		
מיליוני ש"ח	לעסקאות בחודש אחרון		ליתרה ביום
	%		
7,824	9,683		סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים:
2,480	3,315		אנשים פרטיים: (1)
5,344	6,368	7.2	מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי (2)
532	632		מזה: אשראי (3)(2)
123	139		מסחרי:
409	493	5.6	מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי (2)
			מזה: אשראי (4)(2)
8,356	10,315		סך הכל סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים
			סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים:
4,115	1,045		חייבים בגין כרטיסי אשראי (5)
379	297		חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי
25	28		הכנסות לקבל
104	73		אחרים
12,979	11,758		סך הכל חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

(1) אנשים פרטיים כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור - דוח הדירקטוריון וההנהלה, בדבר "סיכון האשראי הכולל לפי ענפי משק על בסיס מאוחד".

(2) חייבים בגין כרטיסי אשראי - ללא חיוב ריבית, כולל יתרות בגין עסקאות רגילות, עסקאות בתשלומים על חשבון בית העסק ועסקאות אחרות. אשראי - עם חיוב ריבית, כולל עסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל, אשראי ישיר, אשראי שאינו למחזיקי כרטיס ועסקאות אחרות.

(3) כולל אשראי בביטחון רכב בסך 1,240 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2020 - 962 מיליון ש"ח).

(4) אשראי לבתי עסק.

(5) הקיטון ביתרה לעומת תקופות קודמות נבע מכניסתה לתוקף של ההוראה בעניין הסדר סליקה יומי החל מיום 1 ביולי 2021. החל ממועד זה, הכספים בגין עסקאות מסוג זה מתקבלים בידי החברה מאת הבנקים בתדירות יומית וזאת לצורך העברתם לסולקים.

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

- ב. חובות** ומכשירי אשראי חוץ מאזניים
 1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021						
הפרשה להפסדי אשראי						
סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים						
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים ⁽²⁾	מסחרי		אנשים פרטיים		
		אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
מיליוני ש"ח						
289	1	35	5	181	67	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2020
50	(1)	(1)	-	33	19	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(78)	-	(5)	*	(69)	(4)	מחיקות חשבונאיות גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
22	-	1	*	20	1	מחיקות חשבונאיות נטו
(56)	-	(4)	*	(49)	(3)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2021 ⁽³⁾
283	*	30	5	165	83	מזה: ⁽³⁾
26	*	-	*	-	26	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*	*	-	-	-	-	בגין פקדונות בבנקים
*	*	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

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

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

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

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

- ב. חובות** ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)
 1. תנועה ביתרת הפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020						
הפרשה להפסדי אשראי						
סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים						
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים ⁽²⁾	מסחרי		אנשים פרטיים		חייבים בגין כרטיסי אשראי
		אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
מיליוני ש"ח						
220	1	9	5	148	57	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019
173	*	36	*	117	20	הוצאות בגין הפסדי אשראי מחיקות חשבונאיות גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
(124)	-	(11)	*	(101)	(12)	
20	-	1	*	17	2	מחיקות חשבונאיות נטו
(104)	-	(10)	*	(84)	(10)	
289	1	35	5	181	67	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2020 ⁽³⁾
(3) מזה:						
23	*	-	*	-	23	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים
*	*	-	-	-	-	בגין פקדונות בבנקים
*	*	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.
 ** חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.

- (1) אשראי נושא ריבית. אשראי זה כולל עסקאות קרדיט, עסקאות בכרטיסי אשראי מתגלגל, אשראי למחזיקי כרטיס, אשראי שאינו למחזיקי כרטיס ועסקאות אחרות.
- (2) חייבים ואשראי בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

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

- ב. חובות** ומכשירי אשראי חוץ מאזניים (המשך)
 1. תנועה ביתרת ההפרשה להפסדי אשראי (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019							
הפרשה להפסדי אשראי							
סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים							
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים ⁽²⁾	מסחרי		אנשים פרטיים			
		אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי		
מיליוני ש"ח							
185	1	7	4	128	45	יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2018	
139	*	11	1	105	22	הוצאות בגין הפסדי אשראי מחיקות חשבונאיות	
(122)	-	(10)	*	(100)	(12)	גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות	
18	-	1	*	15	2	מחיקות חשבונאיות נטו	
(104)	-	(9)	*	(85)	(10)	יתרת ההפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019 ⁽³⁾	
220	1	9	5	148	57	מזה:	
19	*	-	*	-	19	בגין מכשירי אשראי חוץ מאזניים	
*	*	-	-	-	-	בגין פקדונות בבנקים	
*	*	-	-	-	-	בגין חייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים	

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

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

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

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

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

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

31 בדצמבר 2021					
הפרשה להפסדי אשראי					
סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים					
		מסחרי		אנשים פרטיים	
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים ⁽²⁾	אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי
מיליוני ש"ח					
634	358	181	39	35	21
11,482	1,443	312	100	6,333	3,294
12,116	1,801	493	139	6,368	3,315
17	*	5	1	10	1
240	*	25	4	155	56
257	*	30	5	165	57

יתרת חוב רשומה של חובות:

שנבדקו על בסיס פרטני
שנבדקו על בסיס קבוצתי

סך הכל חובות

הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות:

שנבדקו על בסיס פרטני
שנבדקו על בסיס קבוצתי

סך הכל הפרשה להפסדי אשראי

31 בדצמבר 2020					
הפרשה להפסדי אשראי					
סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים					
		מסחרי		אנשים פרטיים	
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים ⁽²⁾	אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי
מיליוני ש"ח					
830	576	134	55	43	22
12,725	4,623	275	68	5,301	2,458
13,555	5,199	409	123	5,344	2,480
21	*	8	2	9	2
245	1	27	3	172	42
266	1	35	5	181	44

יתרת חוב רשומה של חובות:

שנבדקו על בסיס פרטני
שנבדקו על בסיס קבוצתי

סך הכל חובות

הפרשה להפסדי אשראי בגין חובות:

שנבדקו על בסיס פרטני
שנבדקו על בסיס קבוצתי

סך הכל הפרשה להפסדי אשראי

* כסום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

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

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

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

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

ג. חובות (1)

1. איכות אשראי ופיגורים

31 בדצמבר 2021						
חובות לא פגומים - מידע נוסף		בעייתיים (2)				
בפיגור של 30 ועד 89 ימים (5)	בפיגור של 90 ימים או יותר	סך הכל	פגומים (3)	לא פגומים	לא בעייתיים	
מיליוני ש"ח						
						חובות שאינם בערבות בנקים
						אנשים פרטיים
*	-	3,315	2	8	3,305	חייבים בגין כרטיסי אשראי
2	-	6,368	43	214	6,111	אשראי (6)
						מסחרי
*	-	139	-	3	136	חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	493	3	10	480	אשראי
						חובות בערבות בנקים
						ואחרים (4)
-	-	1,801	-	-	1,801	
2	-	12,116	48	235	** 11,833	סך הכל חובות
31 בדצמבר 2020						
חובות לא פגומים - מידע נוסף		בעייתיים (2)				
בפיגור של 30 ועד 89 ימים (5)	בפיגור של 90 ימים או יותר	סך הכל	פגומים (3)	לא פגומים	לא בעייתיים	
מיליוני ש"ח						
						חובות שאינם בערבות בנקים
						אנשים פרטיים
*	-	2,480	7	5	2,468	חייבים בגין כרטיסי אשראי
2	-	5,344	59	276	5,009	אשראי (6)
						מסחרי
*	-	123	1	4	118	חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	409	-	9	400	אשראי
						חובות בערבות בנקים
						ואחרים (4)
-	-	5,199	-	-	5,199	
2	-	13,555	67	294	** 13,194	סך הכל חובות

* סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

** מזה: חובות אשר דירוג האשראי שלהם במועד הדוח תואם את דירוג האשראי לביצוע אשראי חדש בהתאם למדיניות החברה בסך 11,626 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2020 - 13,042 מיליון ש"ח).

(1) חייבים בגין פעילות 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 סעיף ג'2 (ג) להלן.

(4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

(5) חובות בפיגור של 30 עד 89 יום סווגו כחובות בעייתיים שאינם פגומים ואינם צוברים הכנסות ריבית.

(6) כולל אשראי בביטחון רכב בסך 1,240 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2020 - 962 מיליון ש"ח).

ג. חובות (1) (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים

(א) חובות פגומים והפרשה פרטנית

31 בדצמבר 2021				
יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת חובות פגומים (2)	יתרת חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית (2) מיליוני ש"ח	יתרת הפרשה פרטנית (3)	יתרת חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית (3)(2)
2	2	1	*	1
43	43	14	9	29
-	-	*	-	-
3	3	1	1	2
-	-	-	-	-
<u>48</u>	<u>48</u>	<u>16</u>	<u>10</u>	<u>32</u>
<u>32</u>	<u>32</u>	-	<u>10</u>	<u>32</u>
<u>31</u>	<u>31</u>	-	<u>10</u>	<u>31</u>

חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים

חייבים בגין כרטיסי אשראי

אשראי מסחרי

חייבים בגין כרטיסי אשראי

אשראי

חובות בערבות בנקים ואחרים (4)

סך הכל חובות (5) מזה: (5)

נמדד לפי ערך נוכחי של תזרימי מזומנים

חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים

31 בדצמבר 2020				
יתרת קרן חוזית של חובות פגומים	סך הכל יתרת חובות פגומים (2)	יתרת חובות פגומים בגינם לא קיימת הפרשה פרטנית (2) מיליוני ש"ח	יתרת הפרשה פרטנית (3)	יתרת חובות פגומים בגינם קיימת הפרשה פרטנית (3)(2)
7	7	2	1	5
59	59	18	10	41
1	1	*	*	1
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
<u>67</u>	<u>67</u>	<u>20</u>	<u>11</u>	<u>47</u>
<u>47</u>	<u>47</u>	-	<u>11</u>	<u>47</u>
<u>47</u>	<u>47</u>	-	<u>11</u>	<u>47</u>

חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים

חייבים בגין כרטיסי אשראי

אשראי מסחרי

חייבים בגין כרטיסי אשראי

אשראי

חובות בערבות בנקים ואחרים (4)

סך הכל חובות (5) מזה: (5)

נמדד לפי ערך נוכחי של תזרימי מזומנים

חובות בארגון מחדש של חובות בעייתיים

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

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

(2) יתרת חוב רשומה.

(3) הפרשה פרטנית להפסדי אשראי.

(4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבלת חייבים אחרים.

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

ג. חובות (1) (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

(ב) יתרה ממוצעת והכנסות ריבית

31 בדצמבר 2021		
מזה: נרשמו על בסיס מזומן	הכנסות ריבית שנרשמו (3)	יתרה ממוצעת של חובות פגומים (2)
מיליוני ש"ח		
*	*	4
*	*	49
*	*	2
-	-	-
-	-	-
*	*	55

חובות שאינם בערבות בנקים
אנשים פרטיים
 חייבים בגין כרטיסי אשראי
 אשראי
 מסחרי
 חייבים בגין כרטיסי אשראי
 אשראי
חובות בערבות בנקים ואחרים (4)
סך הכל

31 בדצמבר 2020		
מזה: נרשמו על בסיס מזומן	הכנסות ריבית שנרשמו (3)	יתרה ממוצעת של חובות פגומים (2)
מיליוני ש"ח		
*	*	7
*	*	66
*	*	2
-	-	-
-	-	-
*	*	75

חובות שאינם בערבות בנקים
אנשים פרטיים
 חייבים בגין כרטיסי אשראי
 אשראי
 מסחרי
 חייבים בגין כרטיסי אשראי
 אשראי
חובות בערבות בנקים ואחרים (4)
סך הכל

31 בדצמבר 2019		
מזה: נרשמו על בסיס מזומן	הכנסות ריבית שנרשמו (3)	יתרה ממוצעת של חובות פגומים (2)
מיליוני ש"ח		
*	*	6
*	*	55
*	*	2
-	-	-
-	-	-
*	*	63

חובות שאינם בערבות בנקים
אנשים פרטיים
 חייבים בגין כרטיסי אשראי
 אשראי
 מסחרי
 חייבים בגין כרטיסי אשראי
 אשראי
חובות בערבות בנקים ואחרים (4)
סך הכל

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

(1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי ומזומנים ופיקדונות בבנקים.

(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 סווגו כפגומים.

(4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

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

31 בדצמבר 2021		
יתרת חוב רשומה		
סך הכל (3)	צובר, לא בפיגור (2) מיליוני ש"ח	שאינו צובר הכנסות ריבית
1	*	1
29	*	29
-	-	-
1	-	1
-	-	-
31	*	31

חובות שאינם בערבות בנקים
 אנשים פרטיים
 חייבים בגין כרטיסי אשראי
 אשראי
 מסחרי
 חייבים בגין כרטיסי אשראי
 אשראי
 חובות בערבות בנקים ואחרים (4)
 סך הכל חובות

31 בדצמבר 2020		
יתרת חוב רשומה		
סך הכל (3)	צובר, לא בפיגור (2) מיליוני ש"ח	שאינו צובר הכנסות ריבית
5	*	5
41	*	41
1	-	1
-	-	-
-	-	-
47	*	47

חובות שאינם בערבות בנקים
 אנשים פרטיים
 חייבים בגין כרטיסי אשראי
 אשראי
 מסחרי
 חייבים בגין כרטיסי אשראי
 אשראי
 חובות בערבות בנקים ואחרים (4)
 סך הכל חובות

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

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

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

ג. חובות (1) (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

(ג) חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך)

לתקופה של שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021

ארגונים מחדש שכשלו (2)		ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח			מס' הסדרים	חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים	
יתרת חוב רשומה (3)	מס' הסדרים	יתרת חוב רשומה לאחר	יתרת חוב רשומה לפני	מס' הסדרים			חייבים בגין כרטיסי אשראי אשראי מסחרי
		ארגון מחדש	ארגון מחדש				
מיליוני ש"ח		מיליוני ש"ח				חייבים בגין כרטיסי אשראי אשראי	
1	61	2	2	128	128	חובות בערבות בנקים ואחרים (4)	
10	551	21	21	1,155	1,155	סך הכל חובות	
-	-	1	1	46	46		
-	-	-	-	-	-		
-	-	-	-	-	-		
11	612	24	24	1,329	1,329		

לתקופה של שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020

ארגונים מחדש שכשלו (2)		ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח			מס' הסדרים	חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים	
יתרת חוב רשומה (3)	מס' הסדרים	יתרת חוב רשומה לאחר	יתרת חוב רשומה לפני	מס' הסדרים			חייבים בגין כרטיסי אשראי אשראי מסחרי
		ארגון מחדש	ארגון מחדש				
מיליוני ש"ח		מיליוני ש"ח				חייבים בגין כרטיסי אשראי אשראי	
3	160	6	6	312	312	חובות בערבות בנקים ואחרים (4)	
24	1,443	52	52	2,808	2,808	סך הכל חובות	
*	2	1	1	84	84		
-	-	-	-	-	-		
-	-	-	-	-	-		
27	1,605	59	59	3,204	3,204		

* סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
 (2) חובות שהפכו בתקופת הדיווח לחובות בפיגור של 30 ימים או יותר, אשר אורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי במהלך 12 החודשים שקדמו למועד שבו הם הפכו לחובות בפיגור.
 (3) יתרות חוב רשומה למועד הכשל.
 (4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

ג. חובות (1) (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים (המשך)

(ג) חובות בעייתיים בארגון מחדש (המשך)

לתקופה של שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019

ארגונים מחדש שכשלו (2)		ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח			מס' הסדרים	חובות שאינם בערבות בנקים אנשים פרטיים
יתרת חוב רשומה (3)	מס' הסדרים	יתרת חוב רשומה לאחר ארגון מחדש	יתרת חוב רשומה לפני ארגון מחדש	מס' הסדרים		
מיליוני ש"ח		מיליוני ש"ח				
2	179	6	6	368	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
21	1,606	54	54	3,307	אשראי	
*	6	1	1	33	מסחרי	
-	-	-	-	-	חייבים בגין כרטיסי אשראי	
-	-	-	-	-	אשראי	
-	-	-	-	-	חובות בערבות בנקים ואחרים (4)	
23	1,791	61	61	3,708	סך הכל חובות	

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

- (1) חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, פיקדונות בבנקים וחובות אחרים.
- (2) חובות שהפכו בתקופת הדיווח לחובות בפיגור של 30 ימים או יותר, אשר אורגנו מחדש בארגון מחדש של חוב בעייתי במהלך 12 החודשים שקדמו למועד שבו הם הפכו לחובות בפיגור.
- (3) יתרות חוב רשומה למועד הכשל.
- (4) מחזיקי כרטיסי אשראי בערבות בנקים, פיקדונות בבנקים, חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי, הכנסות לקבל וחייבים אחרים.

ביאור 10.ד - רכישה של אשראי במהלך השנה

במהלך שנת 2021 רכשה החברה שוברי כרטיסי אשראי בסך של כ- 652 מיליוני ש"ח.
במהלך שנת 2020 רכשה החברה שוברי כרטיסי אשראי ואשראי פרטי בסך של כ- 1,015 מיליוני ש"ח.

ביאור 10.ה - חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי (1) וסיכון אשראי חוץ מאזני(1),(3) לפי גודל החבות של לווה

31 בדצמבר 2020			31 בדצמבר 2021			תקרת האשראי (באלפי ש"ח)		
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי					
סיכון אשראי חוץ מאזני (3)(1)	מזה: בערבות בנקים	סך הכל	מס' לווים (2)	סיכון אשראי חוץ מאזני (3)(1)	מזה: בערבות בנקים		מס' לווים (2)	
	מיליוני ש"ח			מיליוני ש"ח				
371	689	797	677,014	309	167	260	659,263	יתרות לווה עד 5
787	773	1,045	282,403	718	198	425	227,083	יתרות לווה מעל 5 עד 10
1,280	545	991	198,595	1,339	141	565	189,465	יתרות לווה מעל 10 עד 15
1,385	385	850	135,154	1,544	96	606	142,998	יתרות לווה מעל 15 עד 20
2,914	503	1,419	179,700	3,633	130	1,226	219,235	יתרות לווה מעל 20 עד 30
1,990	317	1,137	92,672	2,202	78	1,015	104,238	יתרות לווה מעל 30 עד 40
3,767	596	3,317	134,388	4,654	153	3,355	162,551	יתרות לווה מעל 40 עד 80
1,201	204	2,083	33,303	1,576	56	2,731	45,267	יתרות לווה מעל 80 עד 150
231	58	462	3,730	283	16	771	5,938	יתרות לווה מעל 150 עד 300
110	25	106	531	109	5	142	675	יתרות לווה מעל 300 עד 600
49	10	65	143	49	2	86	178	יתרות לווה מעל 600 עד 1,200
16	3	35	33	16	1	54	45	יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000
10	4	47	20	11	1	32	17	יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000
5	3	37	9	6	1	40	11	יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000
5	-	94	8	8	-	63	7	יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000
21	-	-	1	45	-	24	3	יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000
-	-	116	1	-	-	262	2	יתרות לווה מעל 40,000 עד 200,000
-	-	249	1	-	-	-	-	יתרות לווה מעל 200,000 עד 249,000
14,142	4,115	12,850	1,737,706	16,502	1,045	11,657	1,756,976	סך הכל
-	-	129	-	-	-	101	-	הכנסות לקבל וחייבים אחרים
14,142	4,115	12,979	-	16,502	1,045	11,758	-	סך הכל

(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 סך הכל חייבים וסיכון אשראי חוץ מאזני.

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

ביאור 11 - השקעות בחברות מוחזקות (במאחד כלולות)

א. הרכב

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021
חברות כלולות	
מיליוני ש"ח	
-	-
-	-
-	-
1	1
-	-

השקעות במניות לפי שיטת השווי המאזני (לרבות מוניטין)
סך כל ההשקעות
מזה-

רווחים שנצברו ממועד הרכישה

פרטים בדבר מוניטין:

הסכום המקורי

יתרה מופחתת של מוניטין

ב. חלק החברה ברווחים של חברות כלולות

2019	2020	2021
מיליוני ש"ח		
7	*	-
(1)	-	-
6	*	-

חלק החברה ברווחים של חברות כלולות
בניכוי הוצאות מיסים בגין שותפות

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח

ג. סיום התקשרות עם חברת שופרסל בע"מ

ביום 16 בינואר 2020 אושר הסכם פשרה בין החברה לבין חברת שופרסל בע"מ בקשר לסיום ההתקשרות בנוגע להנפקת כרטיסי אשראי ללקוחות שופרסל ולהחזקות החברה ב"שופרסל פיננסיים שותפות מוגבלת" (להלן - "שופרסל פיננסיים").

על פי הסכם הפשרה, נמכרו החזקות החברה בשופרסל פיננסיים לשופרסל בע"מ בתמורה לסך של 72.8 מיליון ש"ח, כנגד קיזוז חובות של החברה כלפי שופרסל פיננסיים. התמורה בהסכם הפשרה הניבה לחברה רווח הון בסך של כ- 47 מיליון ש"ח לאחר מס, אשר נרשם ברבעון הראשון של שנת 2020.

ביאור 11 - השקעות בחברות מוחזקות (במאחד כלולות) (המשך)

ד. פרטים על חברות מוחזקות עיקריות

(1) חברות בת מאוחדות

תרומה לרווח הנקי		השקעה במניות לפי שווי מאזני		חלק בזכויות הצבעה		חלק בהון המקנה זכות לקבלת רווחים		פרטים על החברה	שם החברה
2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021		
מיליוני ש"ח				באחוזים					
3	15	497	512	100	100	100	100	מתן אשראים ללקוחות חוץ בנקאיים	מקס איט אשראים בע"מ
3	1	19	20	100	100	100	100	ניהול פקדונות	מקס איט פקדונות בע"מ

ביאור 12 - ציוד

א. הרכב:

סך הכל	ריהוט וציוד משרדי	עלויות תוכנה (1) מיליוני ש"ח	מחשב וציוד היקפי	התקנות ושיפורים במושכר	
					עלות:
1,553	33	1,057	335	128	ליום 1 בינואר 2021
101	2	87	10	2	תוספות
-	-	-	-	-	גריעות
<u>1,654</u>	<u>35</u>	<u>1,144</u>	<u>345</u>	<u>130</u>	ליום 31 בדצמבר 2021
					פחת נצבר:
1,203	18	839	294	52	ליום 1 בינואר 2021
103	1	80	19	3	תוספות
-	-	-	-	-	גריעות
<u>1,306</u>	<u>19</u>	<u>919</u>	<u>313</u>	<u>55</u>	ליום 31 בדצמבר 2021
<u>348</u>	<u>16</u>	<u>225</u>	<u>32</u>	<u>75</u>	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2021
<u>350</u>	<u>15</u>	<u>218</u>	<u>41</u>	<u>76</u>	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2020
	6	18	24	4	שיעור פחת ממוצע משוקלל בשנת 2021
	5	17	22	3	שיעור פחת ממוצע משוקלל בשנת 2020

(1) לרבות הוצאות שהווננו בקשר לפיתוח עלויות תוכנה לשימוש עצמי אשר הסתכמו במהלך שנת 2021 בסך 46 מיליון ש"ח בהשוואה ל- 47 מיליון ש"ח בשנת 2020. לגבי מדיניות היוון עלויות תוכנה ראה ביאור 9.ד.1.

ביאור 12 - ציוד (המשך)

ב. מידע בגין חכירות

1. מידע על הסכמי חכירה עיקריים של החברה

לחברה הסכמי חכירה בגין מבנים וכלי רכב המסווגים כחכירות תפעוליות.

ביום 19 במאי 2015 חתמה החברה עם חברת אלייד נדל"ן בע"מ (להלן - "אלייד") על הסכם שכירות ארוך טווח, לפיו אלייד הקימה על מקרקעין בבני ברק פרויקט בניה לתעסוקה, תוך התאמה ותכנון נפרד לשטחים אותם MAX שוכרת לצורך פעילותה העסקית.

החברה החלה במעבר למבנה החדש בסוף חודש פברואר 2020 והשלימה את המעבר עד לסוף חודש מרס 2020. תקופת השכירות הינה ל- 24 שנים ו- 11 חודשים, כאשר החברה רשאית לסיים את השכירות במספר מועדי יציאה קבועים ומוגדרים בהסכם:

- 10 שנות שכירות עם הודעה מראש של 12 חודשים.
- 15 שנות שכירות עם הודעה מראש של 9 חודשים.
- 20 שנות שכירות עם הודעה מראש של 6 חודשים.

נכון למועד אישור הדוחות הכספיים החברה מעריכה באופן סביר כי תממש את מלוא תקופת הסכם החכירה.

דמי השכירות השנתיים הינם כ- 12 מיליון ש"ח בתוספת הצמדה למדד המחירים לצרכן.

שיעור הריבית להיוון נקבע בהתאם לעקום תשואת ריבית שקלי חסרת סיכון ובתוספת מרווח סיכון הנהוג לחברה לתקופת המח"מ הרלוונטית.

2. הוצאות בגין חכירות

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021
מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח
17	20
*	*
17	20

הוצאות בגין חכירות תפעוליות

הוצאות חכירה משתנות

סך הכל

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

3. מידע נוסף על חכירות

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021
מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח
17	20
209	-

מזמנים ששולמו בגין יתרות שנכללו במדידה של התחייבויות בגין חכירות:

תזרים מזמנים בגין פעילות שוטפת בגין חכירות תפעוליות

נכסי זכות שימוש שהוכרו בגין חכירות תפעוליות חדשות

ביאור 12 - ציוד (המשך)

ב. מידע בגין חכירות (המשך)

3. מידע נוסף על חכירות (המשך)

	ליום 31 בדצמבר 2020	ליום 31 בדצמבר 2021	
	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח	
יתרת תקופה משוקללת ממוצעת (בשנים) בגין חכירות תפעוליות	23.3	22.4	
ריבית היוון משוקללת ממוצעת בגין חכירות תפעוליות	3.7%	3.7%	

4. תזרימי מזומנים לא מהוונים והתחייבויות בגין חכירות תפעוליות

ליום 31 בדצמבר 2021		
התחייבות בגין חכירה	תזרימי מזומנים לא מהוונים	
מיליוני ש"ח		
11	18	עד שנה
9	16	מעל שנה עד שנתיים
6	13	מעל שנתיים עד 3 שנים
6	12	מעל 3 שנים עד 4 שנים
6	12	מעל 4 שנים עד 5 שנים
162	224	מעל 5 שנים
200	295	סך הכל

ליום 31 בדצמבר 2020		
התחייבות בגין חכירה	תזרימי מזומנים לא מהוונים	
מיליוני ש"ח		
11	18	עד שנה
8	16	מעל שנה עד שנתיים
6	13	מעל שנתיים עד 3 שנים
6	13	מעל 3 שנים עד 4 שנים
6	12	מעל 4 שנים עד 5 שנים
168	236	מעל 5 שנים
205	308	סך הכל

ביאור 13 - נכסים אחרים

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021
מיליוני ש"ח	
97	96
59	28
1	*
205	200
21	13
2	9
385	346

מיסים נדחים לקבל, נטו (ראה ביאור 8ה')
 עודף מקדמות ששולמו למס הכנסה על העתודות השוטפות
 נכסים בגין מכשירים נגזרים
 נכסי זכות שימוש בגין חכירה תפעולית
 חייבים אחרים ויתרות חובה:
 הוצאות מראש
 אחרים

סך כל הנכסים האחרים

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

ביאור 14 - אשראי מתאגידים בנקאיים

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	
מיליוני ש"ח	שיעור ריבית ממוצעת שנתית לעסקאות בחודש אחרון	
	ליתרה ביום %	אחרון
5	3	-
3,807	2,680	0.4
3,812	2,683	0.6

אשראי בחשבונות חח"ד
 הלוואות אחרות
סך הכל אשראי מתאגידים בנקאיים

ביאור 15 - זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021
מיליוני ש"ח	
6,167	7,040
90	100
727	289
10	10
42	45
24	93
7,060	7,577

בתי עסק⁽¹⁾
 התחייבויות בגין פקדונות⁽²⁾
 חברות כרטיסי אשראי
 הכנסות מראש
 תוכניות הטבות למחזיקי כרטיס⁽³⁾
 אחרים
סך הכל זכאים בגין פעילות כרטיסי אשראי

(1) בניכוי יתרות בגין ניכיון שוברים בכרטיסי אשראי לבתי עסק בסך 1,499 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2020 - 1,368 מיליון ש"ח) ובגין הקדמת תשלומים לבתי עסק בסך 292 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2020 - 230 מיליון ש"ח).

(2) כלל פיקדונות החברה גויסו בישראל ואינם נושאים ריבית. כמו כן, כלל הפיקדונות מוחזקים עבור אנשים פרטיים ואינם עולים על סכום של 1 מיליון ש"ח.

(3) במסגרת הפעלת תוכניות נאמנות ללקוחות החברה, קיימת התחייבות כלפי מחזיקי הכרטיס בגין זכאותם להטבות בהתאם לתנאי התוכניות. בגין מחזיקי כרטיס שהצטרפו למסלול תעופה כלולה הפרשה בגין נקודות שנצברו על ידם וטרם נוצלו, בהתאם לתחשיב, המתבסס על נתוני העבר ועל שיעור הניצול של הנקודות שנצברו על ידי מחזיקי הכרטיס ועלותן.

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021		
	שעור תשואה פנימי (2)	משך חיים ממוצע (1)	
מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח	אחוזים	שנים
1,153	160	0.3	0.2
174	174	4.0	2.0
<u>1,327</u>	<u>334</u>		

אגרות חוב שאינן ניתנות להמרה:
במטבע ישראלי לא צמוד

כתבי התחייבות נדחים שאינם ניתנים להמרה: (3)
במטבע ישראלי לא צמוד

סך הכל אגרות החוב וכתבי התחייבות נדחים

- (1) משך חיים ממוצע הינו ממוצע תקופות התשלומים משוקללות בתזרים המהוון לפי שיעור התשואה הפנימי.
 (2) שיעור תשואה פנימי הינו שיעור ריבית המנכה את זרם התשלומים הצפוי אל היתרה המאזנית הכלולה בדוח הכספי.
 (3) מזה כתבי התחייבות נדחים המהווים הון רוברד 2 בסך 174 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2020 - 174 מיליון ש"ח).

ב. פרטים נוספים לגבי אגרות חוב וכתבי התחייבות נדחים

▪ **הנפקת אג"ח למוסדיים -** ביום 23 באוקטובר 2018 גייסה MAX מגופים מוסדיים אגרות חוב (סדרה א') בסך של כ- 1.13 מיליארד ש"ח. האג"ח הונפקו בריבית שקלית קבועה בשיעור של 2.19%, במח"מ של כ- 3.1 שנים ובעלות דירוג ilAA- (AA מינוס) באופק יציב מחברת S&P מעלות. ביום 30 בדצמבר 2021 בוצע פדיון מוקדם מלא, ביוזמת החברה, של יתרת אגרות החוב (סדרה א') של החברה שבמחזור.

ביום 8 ביולי 2019 גייסה החברה מגופים מוסדיים אגרות חוב (סדרה ג') בסך של כ- 719 מיליון ש"ח בריבית של 1.14%. אגרות החוב הינן שקליות בריבית קבועה והונפקו לתקופת מח"מ של כ- 1.6 שנים במועד הגיוס ובעלות דירוג ilAA- (AA מינוס) באופק יציב של חברת S&P מעלות.

▪ **הנפקת כתבי התחייבות נדחים מסוג CoCo -** ביום 17 בדצמבר 2018 גייסה MAX מגופים מוסדיים כתבי התחייבויות נדחים עם מנגנון חוזי לספיגת הפסדים מסוג CoCo, המוכרים כהון רוברד 2, בסך של כ- 139 מיליון ש"ח, בעלות דירוג A1 באופק יציב מחברת מידרוג. כתבי ההתחייבות הנדחים (סדרה ב') עומדים לפירעון בתשלום אחד ביום 31 בדצמבר 2028 עם אופציה למנפיק לפירעון מוקדם לא לפני ה- 31 בדצמבר 2023 ולא לאחר ה- 31 בינואר 2024. כתבי ההתחייבות נושאים ריבית שנתית קבועה בשיעור של 5.18% לשנה, עד ליום 31 בדצמבר 2023. במועד זה, בהינתן אי מימוש זכותה של החברה לפדיון מוקדם, תעודכן הריבית הנקובה בהתאם לתנאי כתבי ההתחייבות הנדחים. בשנת 2020, גייסה החברה CoCo נוסף בסך של כ- 35 מיליון ש"ח באותם התנאים.

במסגרת תנאי המכשיר, בעת אירוע מכונן, הוא ניתן למחיקה לספיגת הפסדי קרן. אירוע מכונן מוגדר כאשר יחס ההון העצמי רוברד 1 של החברה יורד מ- 5% או אירוע מכונן לאי קיימות, המוגדר כמוקדם מבין השניים הבאים: (א) הודעת המפקח על הבנקים לחברה בכתב שמחיקת כתבי ההתחייבות הנדחים היא הכרחית, מכיוון שבלעדיה, לדעת הפיקוח על הבנקים, תגיע החברה לנקודת האי-קיימות, או (ב) הודעת המפקח על הבנקים לחברה בכתב על החלטה לבצע הזרמת הון מהמגזר הציבורי, או תמיכה שוות-ערך, שבלעדיה תגיע החברה לנקודת האי-קיימות, כפי שיקבע הפיקוח על הבנקים.

בתקופת הדוח החברה עמדה בהתחייבויותיה ומילאה את כל התנאים בקשר עם אגרות החוב.

ביאור 17 - התחייבויות אחרות

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	
מיליוני ש"ח		
2	*	עודף עתודות שוטפות למס הכנסה על מקדמות ששולמו
24	24	עתודה לפיצויי פיטורין, פרישה ופנסיה (ראה ביאור 18)
3	3	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
205	200	התחייבות בגין חכירה תפעולית
		זכאים אחרים ויתרות זכות:
56	64	הוצאות לשלם בגין שכר והוצאות נלוות
36	30	ספקים
55	62	הוצאות לשלם
15	14	מוסדות
22	26	הפרשה להפסדי אשראי בגין יתרה חוץ מאזנית
59	67	אחרים
243	263	סך כל זכאים אחרים ויתרות זכות
477	490	סך כל ההתחייבויות האחרות

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

ביאור 18 - הטבות לעובדים

א. עובדי החברה, למעט המנכ"ל וחברי ההנהלה, חתומים על הסכמים לפי סעיף 14 לחוק פיצויי פיטורין ("הסדר סעיף 14") (לעיתים לאחר השלמת תקופת עבודה בת שישה חודשים). התחייבות זו מטופלת כתכנית להפקדה מוגדרת, אשר מספקת הטבות בתמורה לשירותים שסופקו ומספקת חשבון אישי לכל משתתף בתכנית. בהתאם, לחברה לא קיימת מחויבות נוספת לתשלום פיצויי פיטורין מעבר להפקדות השוטפות בחברות הביטוח ובקופות הפנסיה, למעט כמתואר בסעיף ב' להלן. יובהר כי בגין נציגי השירות בחברה, קיימת התחייבות שאינה מהותית בגין התקופה הראשונית עד למועד החתימה על סעיף 14 לחוק פיצויי פיטורין.

ב. התחייבות לפיצויי פיטורין, פרישה ופנסיה - יתרה התחייבות בגין פיצויי פרישה ליום 31 בדצמבר 2021 הינה בסך של 24 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2020 - 24 מיליון ש"ח). סכום התחייבות זו הינה לאחר קיזוז שווי הוגן של נכסי תכנית (המהווים הפקדות שוטפות בחברות הביטוח ובקופות הפנסיה בגין הסכמי העסקה של מנכ"ל החברה וחברי ההנהלה) בסך 6 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2021 - 5 מיליון ש"ח).

ג. עתודה לחופשה - עובדי החברה זכאים לחופשה שנתית בהתאם להסכמי העבודה ובכפוף להוראות החוק. בביאור התחייבויות אחרות קיימת הפרשה בגין ימי חופשה שטרם נוצלו אשר חושבה על בסיס שכר אחרון בתוספת תשלומים נלווים. יתרת הפרשה ליום 31 בדצמבר 2021 הינה בסך של 18 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2020 - 18 מיליון ש"ח).

ד. תוכניות תגמול לעובדי החברה ומנהליה

מדיניות התגמול אשר אושרה על ידי הדירקטוריון בחודש מאי 2020, בהתבסס על הוראה 301A מובאת לוועדת התגמול לבחינה מעת לעת ומאושרת על ידי הדירקטוריון אחת ל- 3 שנים.

המדיניות חלה על נושאי משרה ועובדים לרבות יו"ר הדירקטוריון, המנכ"ל, סמנכ"לים ודירקטורים והיא מגדירה את המסגרות והעקרונות המנחים בכל הקשור לשכר ולתגמול, תוך קביעת תקרות למרכיבי התגמול השונים.

המדיניות מתבססת על החזון, הערכים, האסטרטגיה העסקית, התרבות הניהולית, הקוד האתי ומדיניות ניהול הסיכונים של החברה. בקביעת המדיניות נלקחו בחשבון מצבה וחוסנה העסקי והפיננסי של החברה, הסביבה העסקית בה היא פועלת, וסטנדרטים מקובלים בשוק העבודה הרלוונטי לתחרות העסקית ולתחרות על המשאב האנושי. כמו כן, נלקחו בחשבון שיקולים כלל ארגוניים רחבים לרבות עלויות התגמול בכללותן ופערי תגמול רצויים בין הדרגים השונים בחברה.

ד. תוכניות תגמול לעובדי החברה ומנהליה (המשך)

על פי מדיניות התגמול, חבילת התגמול לנושאי המשרה בחברה תכלול שכר שוטף ורכיבים נלווים לו, מענקים שנתיים, והיא עשויה גם לכלול תגמול הוני ארוך טווח. כמו כן, במדיניות התגמול מוסדרות גם זכויות בסיום העסקה, לרבות פיצויי פיטורין, תקופת הודעה מוקדמת, תקופת הסתגלות וכן התייחסות למענקים מיוחדים.

בהתאם למדיניות התגמול, תקרת המענק השנתי לחלוקה לכלל עובדי החברה (לרבות נושאי המשרה בה) נקבעת על ידי ועדת התגמול והדירקטוריון ואפשר שתיקבע כשיעור מסך הרווח לפני מס ומענקים בגין שנת המענק או בהתבסס על פרמטרים אחרים הקשורים לביצועי החברה ו/או לתכנית העבודה של החברה וכיו"ב.

מענק שנתי

סך המענק השנתי לחלוקה נקבע על ידי ועדת התגמול והדירקטוריון ואפשר שיקבע כיחס מסך הרווח לפני מס ומענקים בגין שנת המענק או בהתבסס על פרמטרים אחרים הקשורים לביצועי החברה ו/או לתכנית העבודה של החברה וכיו"ב.

המענק השנתי לנושאי משרה מבוסס על קריטריונים מדידים ועל קריטריונים איכותיים.

קריטריונים מדידים - תשלום המענק השנתי על בסיס קריטריונים הניתנים למדידה כמותית מותנה בעמידה בתנאי הסף שנקבעו במדיניות התגמול.

הקריטריונים המדידים כוללים מדדים המבוססים על שילוב של ביצועי החברה, עמידה ביעדים פיננסיים ועסקיים ויעדים כלליים בתחום ניהול הסיכונים והציות וכן על ביצועיהם האישיים של נושאי המשרה וביצועי היחידות הנמצאות תחת אחריותם.

המדדים והיעדים השונים, הקובעים את גובה והיקף המענק השנתי לכל אחד מנושאי המשרה, נגזרים מתוכניות העבודה המאושרות על ידי הדירקטוריון, אשר נבנות, בין היתר, תוך התייחסות להיקף הסיכונים לסוגיהם השונים אשר החברה מוכנה ליטול על עצמה. בפרט, הוגדרו כחלק מהמדדים גם מדדי חברה ומדדי ניהול סיכונים בהתאם לתיאבון הסיכון של החברה.

מבנה התגמול השנתי המשתנה במדיניות התגמול מבטיח כי עובדים העוסקים בניהול סיכונים ובציות מתוגמלים ללא תלות בעסקים עליהם הם מפקחים.

המענק השנתי הניתן לנושאי המשרה על בסיס קריטריונים איכותיים שאינם ניתנים למדידה כמותית (מענק בשיקול דעת) הוגבל לשלוש משכורות חודשיות בשנה.

ביטול או הפחתת מענק שנתי - בנוסף, הדירקטוריון רשאי, להפחית או לבטל את המענק השנתי לנושאי המשרה, כולם או חלקם, בהתאם לשיקול דעתו, וזאת בין היתר, לצורך שמירה על יציבות החברה ועמידה בהלימות ההון.

פריסת המענק ומענק שנתי נדחה - בהתאם למדיניות התגמול, בשנה בה סך התגמול המשתנה עולה על 40% מסך התגמול הקבוע באותה שנה ותקרת התגמול של המנהל הרלוונטי עומדת בתקרת התגמול לפי חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016, 50% מן המענק השנתי המחושב לנושאי משרה נדחה ונפרס על פני 3 השנים העוקבות לשנת החלוקה, כאשר בכל אחת מ-3 השנים העוקבות לשנת החלוקה משולם 33.3% מהחלק הנדחה, כאשר הבשלת חלק המענק הנדחה הרלבנטי בכל אחד ממועדי ההבשלה יותנה בכך שהחברה עמדה ביחס הלימות ההון הנדרש מהחברה על פי הוראות המפקח, בהתאם לדוחות הכספיים שהחברה פרסמה בסמוך לפני כל אחד ממועדי התשלום של החלק הנדחה הרלוונטי.

ביאור 18 - זכויות עובדים (המשך)

ד. תוכניות תגמול לעובדי החברה ומנהליה (המשך)

בשנת 2021 בוצע עדכון במדיניות התגמול לעובדים: הוספת תנאי המלצת מנכ"ל לזכות התגמול ולדירקטוריון על חלוקת מענקים לעובדים, כולם או חלקם, על סכום המענקים שיחולקו (ובלבד שלא יעלה על סכום סך המענק, כהגדרתו במדיניות התגמול) ועל אופן חלוקת המענקים במקרה בו יחולקו מענקים לחלק מהעובדים.

בינואר 2022 בוצע עדכון למדיניות התגמול לנושאי משרה שעיקרו בקשר עם רכיב התגמול ההוני.

בפברואר 2022 בוצעו עדכונים נוספים למדיניות התגמול ביחס לתקופת ההודעה המוקדמת ליו"ר הדירקטוריון ובגובה סכום ההשתתפות העצמית בביטוח דירקטורים ונושאי משרה.

בהתאם לתכנית מענקים בקשר עם מכירת השליטה בחברה אשר אושרה בוועדת התגמול ובדירקטוריון החברה בשנת 2018, ניתן בשנת 2019 מענק מכירה לעובדי החברה ומנהליה בסך של כ- 50 מיליון ש"ח, מזה למנכ"ל ולחברי ההנהלה כ- 5 מיליון ש"ח. סכום המענק התקבל בחברה מאת בעלי המניות המוכרים.

בנוסף, בהתאם להסכם קיבוצי שנערך ונחתם ביום 26 במאי 2021, בעקבות משבר הקורונה, הוסכם כי בהתקיים תנאים מסוימים, ישולם לעובדים במועד תשלום שכר חודש מרץ 2022 מענק מיוחד בסך של עד 4 מיליון ש"ח. מענק מיוחד זה אינו גורע וישולם בנוסף למענק שנתי בהתאם לתנאי מדיניות התגמול, ככל שיחולט להעניקו, בהתאם לשיקול דעת ובכפוף לאישור וועדת התגמול ודירקטוריון החברה.

ה. הסכם העסקה ליו"ר הדירקטוריון

מר בלוך מכהן כדירקטור החל מיום 9 במרס 2017 וכיו"ר דירקטוריון החברה החל מיום 23 במרס 2017. עד ליום 4 במרס 2019 מר בלוך היה זכאי לתגמול הזהה לתגמול הניתן לכל הדירקטורים בחברה והחל מאותו מועד מר בלוך מועסק בחברה בתפקיד יו"ר דירקטוריון פעיל בהיקף של 80% משרה. ההסכם הינו לתקופה בלתי קצובה, אלא אם אחד הצדדים יחליט לבטלו בהודעה מוקדמת בת ששה חודשים. יו"ר הדירקטוריון מחויב לתקופת אי תחרות בת 12 חודשים. בהתאם להסכם, מר בלוך זכאי לתגמול קבוע שנתי צמוד למדד המחירים לצרכן ולתנאים נלווים כמקובל בחברה, לרבות חופשה שנתית, רכב (והחברה תישא באחזקתו ובגילום המס בגינו), מחלה, הבראה, ארוחות, החזר הוצאות, טלפון נייד וציוד נלווה, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות וכן יחול ההסדר הקבוע בסעיף 14 לחוק פיצוי פיטורין. בשנת 2021 המשכורת השנתית (ברוטו) של מר בלוך היתה 2.25 מיליון ש"ח.

ביום 17 בפברואר 2022 אישר דירקטוריון החברה (לאחר אישור ועדת התגמול) תיקון להסכם העסקה של מר בלוך לפיו בגין התקופה שתחילה ביום 1 בינואר 2022 וסיומה ביום 31 בדצמבר 2024 מר בלוך יהיה זכאי לתוספת שכר (שאינה מזכה בזכויות סוציאליות) בסך של 80 אלפי ש"ח לחודש. בנוסף, במקרה של סיום העסקתו של מר בלוך במהלך התקופה האמורה ביוזמת החברה, תקופת ההודעה המוקדמת לה יהא זכאי מר בלוך תהיה 12 חודשים, ובמקרה של סיום העסקה בשל התפטרותו, תקופת ההודעה המוקדמת תהיה 3 חודשים. תיקון הסכם העסקתו של מר בלוך כאמור כפוף לאישור האסיפה הכללית.

מר בלוך מימש זכות שהוקנתה לו בסמוך לחתימת הסכם העסקתו בחברה ורכש ביום 8 באפריל 2020 מניות רגילות בשיעור המהווה כ- 2% מהון המניות המונפק והנפרע של בעלת המניות של החברה, WPI, ועשו לרכוש מניות נוספות בעתיד.

ו. הסכם העסקה למנכ"ל החברה ולחברי ההנהלה

מנכ"ל החברה וחברי ההנהלה מועסקים בחוזים אישיים הכוללים שכר קבוע (צמוד למדד המחירים לצרכן) והפרשות סוציאליות וכן תגמול משתנה בהתאם למדיניות התגמול של החברה.

הסכם העסקה של המנכ"ל הינו לתקופה בלתי קצובה, החל מיום 21 באוגוסט 2016, כאשר כל צד רשאי להביא את ההסכם לסיומו בהודעה מוקדמת בת 6 חודשים, ובכל מקרה שמורה לחברה הזכות שלא לנצל את תקופת ההודעה במלואה או בחלקה. במקרה זה תשלם החברה למנכ"ל את השכר והתנאים הנלווים בגין תקופת ההודעה המוקדמת בגינה ויתרה החברה על עבודתו. המנכ"ל זכאי לתנאים סוציאליים ונלווים (ביטוח מנהלים, קרן פנסיה, קרן השתלמות, חופשה ימי מחלה, דמי הבראה, טלפון נייד וכן הטבות נוספות, כמקובל בחברה). כמו כן, זכאי המנכ"ל לרכב.

1. הסכם העסקה למנכ"ל החברה ולחברי ההנהלה (המשך)

עם סיום עבודתו, זכאי המנכ"ל, לפי ההסכם, לתשלום פיצויי פיטורין בשיעור של 250%, בניכוי הסכומים שהצטברו לטובת המנכ"ל בגין תקופת העסקתו בשל ההפרשות לרכיב הפיצויים. בנוסף, זכאי המנכ"ל לתקופת הסתגלות בהתאם לנסיבות המפורטות בהסכם. כמו כן, מחויב המנכ"ל לתקופת אי תחרות של 6 חודשים.

לרוב, הסכמי העסקה של חברי ההנהלה הינם לתקופה בלתי קצובה, כאשר כל צד רשאי להביא את ההסכם לסיומו בהודעה מוקדמת בת 90 ימים, ובכל מקרה שמורה לחברה הזכות שלא לנצל את תקופת ההודעה המוקדמת במלואה או בחלקה. במקרה זה תשלם החברה את השכר והתנאים הנלווים בגין תקופת ההודעה המוקדמת בגינה ויתרה החברה על עבודתו של חבר ההנהלה.

בהתאם לתנאי העסקתם, זכאים חברי ההנהלה לתנאים סוציאליים ונלווים (כגון, ביטוח מנהלים, קרן פנסיה, קרן השתלמות, ימי מחלה וחופשה, דמי הבראה כד"ן, טלפון סלולארי וכן הטבות נוספות כמקובל בחברה). לרוב, חברי ההנהלה זכאים גם לרכב והחברה נושאת בעלות אחזקתו ובגילום המס בגינו.

בהתאם להסכם עם חברי ההנהלה, עם סיום עבודתם זכאים הם לפיצויי פיטורין בגובה מכפלת מספר שנות עבודתם במשכורת אחרונה. בנוסף, זכאים חברי ההנהלה לחופשת הסתגלות עד ארבעה חודשים ובמקרה של פיטורין בנסיבות המזכות בתשלום פיצויי פיטורין, סכום נוסף של 100% ממכפלת שנות עבודתם (או שנות כהונתם, לפי העניין) במשכורתם האחרונה. כמו כן, לרוב, חברי ההנהלה מחויבים בתקופת אי תחרות.

2. הסכם קיבוצי

בשנת 2015 נחתם לראשונה הסכם קיבוצי בין החברה ובין הסתדרות העובדים הכללית החדשה ונציגות עובדי החברה. ההסכם חל על מרבית עובדי החברה פרט לתפקידים שהוגדרו מראש כמיוחדים מההסכם הקיבוצי ומפורטים בנספח א' של ההסכם. לאחר שההסכם הגיע לסיומו, חתמו הצדדים ביום 27 בנובמבר 2018 על הסכם קיבוצי נוסף. תקופת ההסכם הינה מיום 1 באפריל 2018 ועד ליום 30 ביוני 2023 ("הסכם 2018").

ההסכם הקיבוצי מגדיר את תנאי העבודה בחברה. ההסכם כולל פרק ארגוני ופרק כלכלי.

הפרק הארגוני מגדיר את תהליך מתן הקביעות בחברה, אופן איש המשורות, תהליכי שיפור ביצועים ופיטורין וזכאות לפרישה מרצון במקרה של התייתרות תפקידים. בנוסף, מגדיר פרק זה כללים להעסקת מיקור חוץ, נהלי עבודה וכללי משמעת והגדרת מסגרת השעות וההפסקות הנדרשת בסוגי התפקידים השונים.

הפרק הכלכלי מגדיר את תהליכי העלאת השכר השנתיים הנערכים בשכר אפריל בכל אחת משנות ההסכם. העלאת השכר המוגדרת בהסכם עומדת על 3% כאשר מתוכם, 1% תוספת ניתנת לכל עובד והיתרה מחולקת לעובדים על פי שיקול דעת המנהלים. עוד מוגדר בנושא זה כי בשנים בהם עומדת החברה ב-100% ויותר מיעד הרווח, תינתן תוספת שכר בשיעור 3.25% כשהחלוקה היא 1.125% לכל עובד והיתרה מחולקת על פי שיקול דעת מנהלים. בנוסף, מגדיר פרק זה משכורות מינימום בחברה ומדרגות שכר לתפקידים מסוימים, בעיקר במוקדי השירות, תנאי העסקה נוספים להם זכאים עובדי החברה כגון חופשות, היעדרות בשל מחלה, תשלום הבראה, בonus שנת, הפרשות סוציאליות והטבות רווחה שונות.

בנוסף, ביום 26 במאי 2021 נחתם הסכם קיבוצי נוסף, בעקבות משבר הקורונה, הכולל, בין היתר, הסכמות בדבר דחיית הליכי פיטורי הצמצום, דחיית תוספת השכר לשנת 2021 בחודשיים, ניצול ימי חופשה בשנת 2021, הפחתת תקציב הרווחה לשנת 2021, ותשלום מענק מיוחד. במסגרת הסכם זה נקבע כי עד ליום 31 בדצמבר 2021 לא תפטר החברה עובדים מטעמים של צמצום והתייעלות, לרבות לא מכוחו של הסכם 2018.

ביאור 18 - זכויות עובדים (המשך)

ז. פרישה מרצון

במסגרת הסכם 2018 נקבע, בין היתר, כי במהלך תקופת ההסכם, העסקתם של עד 130 עובדים תוכל להסתיים בתהליך פיטורין מקוצר בשל הצורך בצמצום מצבת העובדים ו/או תהליכי התייעלות המבוצעים בחברה. ככל שתפורסם תכנית פרישה מרצון לעובדי החברה או חלקם, יהיו תנאי הפרישה כמפורט בהסכם. עלות התכנית במלואה לאחר מס, צפויה לעמוד על כ- 24 מיליון ש"ח, סכום אשר נזקף בסוף שנת 2018 לרווח כולל אחר. במהלך השנים 2019 ו-2020 פרשו מהחברה עובדים אשר קיבלו תנאי פרישה כקבוע בהסכם.

ח. תכנית תגמול הונית

באוגוסט 2019 אושרה בוועדת התגמול ובדירקטוריון החברה תכנית תגמול הונית למנהלים בחברה כפי שעודכנה בינואר 2022, בעלות לא מהותית לחברה. התוכנית כוללת הענקת יחידות מניה חסומות (RSU) של חברת האם WPI אשר יבשילו למניות רגילות של WPI באופן הדרגתי לאורך תקופה של כ-5 שנים, במסלול רווח הון באמצעות נאמן על פי סעיף 102 לפקודת מס הכנסה. ביום 27 באוקטובר 2019 בוצעה הענקה פרטנית למנהלים בחברה ומעת לעת מבוצעות הענקות נוספות במסגרת כמות יחידות המניה החסומות הכוללת שאושרה במסגרת התכנית ובהתאם להוראות התכנית.

ביאור 19 - הון, הלימות הון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים

א. הון מניות

להלן פרטים בנושא הון המניות של החברה:

31 בדצמבר 2020		31 בדצמבר 2021	
מונפק ונפרע	רשום	מונפק ונפרע	רשום
מיליוני ש"ח		מיליוני ש"ח	
25	100	25	100

מניות רגילות בנות 0.1 ש"ח. ע.נ.

ב. חלוקת דיבידנד

חלוקת דיבידנד על-ידי החברה כפופה למגבלות חוק החברות וכן להוראות המפקח על הבנקים, לפיהן לא יחולק דיבידנד במקרים הבאים:

- א. יתרת העודפים המצטברת בניכוי הפרשים בחובה שנכללו ברווח כולל אחר מצטבר אינה חיובית או כאשר הסכום המוצע לחלוקה תגרום ליתרת עודפים שלילית.
 - ב. אחת או יותר משלוש השנים הקלנדריות האחרונות הסתיימה בהפסד או בהפסד כולל או כאשר התוצאה המצטברת בשלושת הרבעונים המסתיימים בתום תקופת הביניים שלגביה פורסם הדוח הכספי האחרון, מראה על הפסד או על הפסד כולל.
 - ג. החברה עלולה שלא לעמוד בדרישות ליעדי הון שקבעה.
- על אף האמור לעיל, במקרים מסוימים תוכל החברה לחלק דיבידנד אף בהתקיים הנסיבות לעיל, במידה שקיבלה מראש ובכתב את אישורו של הפיקוח על הבנקים לחלוקה, ועד לגובה הסכום שאושר כאמור. בנוסף, בהתאם לתנאי אגרות החוב (סדרה ג') לא יחולק דיבידנד בהתקיים המקרים להלן⁴:
- אם במועד החלוקה יחס הלימות הון רובד 1 יפחת משיעור של 8% לפי הדוחות הכספיים המאוחדים שלה.

⁴ יצוין, כי מגבלה דומה קיימת גם בחלק ממסגרות האשראי של החברה.

ב. חלוקת דיבידנד (המשך)

- כמו כן, ככל שיחס הלימות הון רובד 1 של החברה עולה על 10% בהתאם לדוחות הכספיים המאוחדים, החברה תוכל לבצע חלוקה, במהלך רבעון קלנדרי כלשהו, רק בהתקיים, בין היתר, התנאים להלן: (1) החברה אינה בהפרה של התחייבויותיה, לרבות חריגה מאמות המידה הפיננסיות (כמפורט לעיל); (2) לא קמה עילה להעמדה לפירעון מיידי;

- ככל שיחס הלימות הון רובד 1 של החברה הוא בטווח שבין שיעור של 8% לשיעור של 9% (כולל) על פי דוחותיה הכספיים המאוחדים, החברה לא תבצע חלוקת דיבידנד, במהלך רבעון קלנדרי כלשהו, אלא אם תעמוד החברה, בין היתר, בתנאים להלן: (1) סכום החלוקה אינו עולה על 25% מהרווח הנקי על פי הדוחות הכספיים המאוחדים האחרונים של החברה; (2) החברה מקיימת את כל התחייבויותיה המהותיות, לרבות אינה חורגת מאמות המידה הפיננסיות (כמפורט לעיל); (3) לא קמה עילה להעמדה לפירעון מיידי.

- ככל שיחס הלימות הון רובד 1 של החברה גבוה משיעור של 9% ונמוך משיעור של 10% לפי הדוחות הכספיים המאוחדים של החברה, החברה לא תבצע חלוקת דיבידנד, במהלך רבעון קלנדרי כלשהו, אלא אם תעמוד החברה, בין היתר, בתנאים להלן: (1) סכום החלוקה אינו עולה על 50% מהרווח הנקי על פי הדוחות הכספיים המאוחדים האחרונים של החברה; (2) החברה מקיימת את כל התחייבויותיה המהותיות, לרבות אינה חורגת מאמות המידה הפיננסיות (כמפורט לעיל); (3) לא קמה עילה להעמדה לפירעון מיידי.

בנוסף לכך, במסגרת הוראת השעה שנכנסה לתוקף ביום 31 במרס 2020 כחלק מההתאמות להוראות ניהול בנקאי תקין 201 בנושא "מדידה והלימות הון", ביקשה המפקח על הבנקים מהדירקטוריונים של הבנקים, בין היתר, לבחון מחדש את מדיניות הדיבידנדים מתוך כוונה שהמקורות ההוניים שישחררו כתוצאה מהקטנת דרישות ההון ישמשו להגדלת אשראי ולא לצורך חלוקה.

בחוזרים שפרסם הפיקוח על הבנקים ביום 26 ביולי 2021 וביום 30 בספטמבר 2021 הותר למערכת הבנקאית ולסולקים לחזור לחלק דיבידנדים, ונקבע כי על הבנקים לנקוט גישה זהירה ושמרנית בעת החלטה על חלוקת דיבידנד או רכישה עצמית של מניות. לעמדת הפיקוח על הבנקים, חלוקה בסכום הגבוה מ 30% מרווחי הבנק בשנת 2020 ובשנת 2021 לא תיחשב כתכנון הון זהיר ושמרני.

ביום 17 בפברואר 2022 אישר דירקטוריון החברה חלוקת דיבידנד בסך 63 מיליון ש"ח (כ- 0.63 ש"ח למניה). היקף חלוקת הדיבידנד נקבע בכפוף למגבלות אשר נקבעו בחוזר הפיקוח על הבנקים מיום 26 ביולי 2021, כפי שתואר לעיל. הדירקטוריון קבע את יום 20 במרס 2022 כיום תשלום הדיבידנד.

פרטים בדבר דיבידנדים ששולמו

ביום 24 בפברואר 2019, שולם דיבידנד בסך 400 מיליון ש"ח (כ- 4 ש"ח למניה) כחלק מהשלמת עסקת מכירת החברה ל-WPI.

ביום 31 ביולי 2019, שולם דיבידנד בסך 57 מיליון ש"ח (כ- 0.57 ש"ח למניה).

ביום 20 בפברואר 2020, שולם דיבידנד בסך 250 מיליון ש"ח (כ- 2.5 ש"ח למניה).

ביאור 19 - הון, הלימות הון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים (המשך)

ג. הלימות הון לפי המפקח על הבנקים *

הלימות ההון

החל מיום 1 בינואר 2014 מיישמת החברה את הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בנושא מדידה והלימות הון על מנת להתאימן להוראות באזל 3.

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021
מיליוני ש"ח	
1,348	1,469
303	311
<u>1,651</u>	<u>1,780</u>

1. הון לצורך חישוב יחס ההון:

הון עצמי רובד 1, לאחר התאמות פיקוחיות וניכויים

הון רובד 2

סך הכל הון כולל

2. יתרות משוקללות של נכסי סיכון:

סיכון אשראי - גישה סטנדרטית

סיכונים שוק - גישה סטנדרטית

סיכון תפעולי - גישה סטנדרטית

סך הכל יתרות משוקללות של נכסי סיכון

10,280	10,915
30	24
<u>2,144</u>	<u>2,170</u>
<u>12,454</u>	<u>13,109</u>

3. יחס ההון לרכיבי סיכון:

יחס הון עצמי רובד 1 לרכיבי סיכון

יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון

יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש על ידי המפקח על הבנקים

יחס ההון הכולל המזערי הנדרש על ידי המפקח על הבנקים

באחוזים	
10.8	11.2
13.3	13.6
8.0	8.0
11.5	11.5

* מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בדבר "מדידה והלימות ההון" ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 472 בנושא "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" אשר נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016.

ביאור 19 - הון, הלימות הון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים (המשך)

ד. יעד הלימות ההון

כחלק מתהליך אימוץ הוראות באזל III בישראל, ביום 28 במרץ 2012 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב הנחיה בנושא מסגרת באזל 3 יחסי הון ליבה מינימליים, הדורש מבנקים ומחברות כרטיסי אשראי לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 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 הקלות ביחס לדרישות ההון על פי הוראות ניהול בנקאי תקין 201-211. על אף האמור בסעיף 40 להוראת ניהול בנקאי תקין 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ-8% יחס ההון הכולל לא יפחת מ-11.5%. ההוראה נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016.

ממועד העברת השליטה ל-WPI החברה כפופה כסולק להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בנושא "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב".

דירקטוריון החברה אישר יעד פנימי ליחס הון עצמי רובד 1 הגבוה ב-200 נקודות בסיס מעל יחס הון עצמי רובד 1 המזערי הנדרש על ידי המפקח כאמור לעיל, כלומר 10%; ויעד פנימי ליחס הון כולל הגבוה ב-100 נקודות בסיס מעל יחס הון כולל המזערי הנדרש על ידי המפקח כאמור לעיל, כלומר 12.5%.

כמו כן נקבע מרווח מסוים המשמש ככרית ביטחון להבטחת עמידת החברה במגבלות ההון שהוגדרו.

ה. רכיבי ההון לצורך חישוב יחס ההון

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021
מיליוני ש"ח	
1,348	1,469
*	*
1,348	1,469
174	174
129	137
303	311
1,651	1,780

1. הון עצמי רובד 1

הון
בניכוי מוניטין

סך הכל הון עצמי רובד 1

2. הון רובד 2

הון רובד 2: מכשירים

הון רובד 2: הפרשות

סך הכל הון רובד 2

סה"כ הון כולל

* סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

ביאור 19 - הון, הלימות הון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים (המשך)

1. יחס מינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים

החל מיום 1 באפריל 2015 מיישמת החברה את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218 בנושא יחס מינוף (להלן - "ההוראה"). ההוראה קובעת יחס מינוף פשוט, שקוף שאינו מבוסס סיכון אשר יפעל כמדידה משלימה ואמינה לדרישות ההון מבוססות הסיכון ואשר נועד להגביל את צבירת המינוף בתאגיד הבנקאי. 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. סך מדידת החשיפה של החברה היא סכום החשיפות המאזניות ופריטים חוץ מאזניים. ככלל המדידה הינה עקבית עם הערכים החשבונאיים ולא מובאים בחשבון משקלי סיכון. כמו כן, החברה לא מורשית להשתמש בביטחונות פיזיים או פיננסיים, ערבויות או טכניקות אחרות להפחתת סיכון אשראי כדי להפחית את מדידת החשיפות, אלא אם כן הותר ספציפית בהתאם להוראה. נכסים מאזניים שנוכו מהון רובד 1 (בהתאם להוראה 202) מנוכים ממדידת החשיפות. בהתאם להוראה החברה מחשבת את החשיפות בגין פריטים חוץ מאזניים על ידי המרה של סכום הפריטים במקדמי המרה לאשראי כפי שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 203.

בהתאם להוראה, סולק יעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ- 5% על בסיס מאוחד.

יחד עם זאת, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 250 בדבר התאמות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מגיפת הקורונה, אשר כוללת, בין היתר, הוראת השעה שפורסמה ביום 15 בנובמבר 2020 לפיה סולק יעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ- 4.5% על בסיס מאוחד.

לעניין הפחתת דרישות המינוף נקבע כי ההקלה תחול עד ליום 31 בדצמבר 2023 ובלבד שיחס המינוף של התאגיד הבנקאי לא יפחת מיחס המינוף ליום 30 ביוני 2022 או יחס המינוף המזערי שחל על התאגיד הבנקאי טרם הוראת השעה, הנמוך מבניהם.

להלן יחס המינוף מחושב בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 218:

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	
מיליוני ש"ח		
1,348	1,469	בנתוני המאוחד
17,096	15,234	הון רובד 1
		סך החשיפות
באחוזים		
7.9	9.6	יחס המינוף
4.5	4.5	יחס המינוף המזערי הנדרש ע"י המפקח על הבנקים

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות

א. מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים ונגזרים

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021
מיליוני ש"ח	
14,140	16,499
14,577	7,986
2	3
28,719	24,488
(23)	(26)
28,696	24,462
11	21
11	21

מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו:
 סיכון האשראי על החברה
 סיכון האשראי על הבנקים ⁽¹⁾
 סיכון האשראי על אחרים
 סך כל מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו
 הפרשה להפסדי אשראי
סך כל מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו, נטו
ערבויות והתחייבויות אחרות:
 חשיפה בגין ערבויות לבתי עסק
סך הכל ערבויות והתחייבויות אחרות

(1) הקיטון לעומת תקופה קודמת נובע כתוצאה מיישום חוק שטרומ לפיו נדרשו הבנקים לצמצם את מסגרות האשראי של לקוחותיהם לפי התנאים בחוק.

פעילות במכשירים נגזרים, היקף ומועדי פירעון

- החברה התקשרה עם תאגידי בנקאיים ישראלים בעסקאות אופציות מטבע בערך נקוב של 7 מיליון דולר לפירעון עד חודש דצמבר 2022. העסקאות מוצגות במאזן בשווי הוגן חיובי בסכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.
- החברה התקשרה עם תאגידי בנקאיים בעסקאות החלפת מטבע מסוג Forward בערך נקוב של 14 מיליון דולר אשר ייפרעו עד חודש ספטמבר 2023. העסקאות מוצגות במאזן בשווי הוגן שלילי בסכום של 2 מיליון ש"ח.
- החברה התקשרה עם שני בנקים בעסקאות החלפת ריבית מסוג IRS (Interest Rate Swap) בערך נקוב של 700 מיליון ש"ח, לפירעון בחודש דצמבר 2023. העסקאות מוצגות במאזן בשווי הוגן שלילי בסכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות

1. התקשרויות עם תאגידים בנקאיים

החברה התקשרה עם מספר בנקים בהסכמי תפעול והנפקה משותפת. להלן, בתמצית, תיאור כללי של העקרונות שבבסיס ההסכמות עם הבנקים כאמור:

א. לכל אחד מהבנקים הוקנתה סמכות לקבוע למי מלקוחותיו יונפק כרטיס בהנפקה משותפת עם החברה. כמו-כן, ככלל, לכל בנק הוקנתה סמכות לקבוע את מסגרת האשראי בכרטיסי האשראי ואת תנאיה.

ב. כל בנק אחראי למלוא החיובים ולתשלום הסכומים בהם יחויבו מחזיקי הכרטיס בקשר לפעילותם בכרטיסים שהונפקו במסגרת ההסכמים, למעט ביחס לנסיבות מסוימות שנקבעו בהסכם עם כל בנק (למשל, אחריות לשימוש לרעה, לשימוש בכרטיס לאחר ביטולו, למשיכת מזומנים, לשימושים שבוצעו לאחר אבדן או גניבה וכיו"ב).

במסגרת כל הסכם עם כל אחד מהבנקים הוסדרו התחשבנויות כספיות שונות בקשר עם ההנפקה, התפעול, ההפצה והשימוש בכרטיסים, כך שכל צד זכאי לתשלומים או השתתפות בהוצאות או בהכנסות, הנבדלים ביניהם הן בסוג התשלומים להם זכאי כל צד והן בסכומים/שיעורים המשולמים בגין כל סוג תשלום כאמור ו/או סוג/מותג הכרטיס ו/או השייך המועדוני של הכרטיס וכדומה.

במסגרת ההתחשבנות עם הבנקים מעבירה החברה לבנקים את חלקם בהכנסות הנ"ל, בין היתר (לפי כל מקרה ומקרה) בשיעורים משתנים כפי שסוכם בכל הסכם.

על-פי רוב משך תקופת ההתקשרות בין הצדדים הינה לחמש שנים עם אפשרות לחידוש ההסכם למעט אם הודיע צד למשנהו מראש כי אינו מעוניין להאריך את תוקף ההתקשרות (בכפוף לאפשרות ביטול ההתקשרות לאלתר או בהודעה מראש על ידי כל אחד מהצדדים, במקרים שנקבעו בין הצדדים), במקרים מסוימים נקבעת תקופת הסכם קצובה, לרבות הוראות בדבר הארכתה לתקופות נוספות.

להלן פירוט התקשרויות ספציפיות:

בנק לאומי

ביום 11 באוקטובר 2018 נחתם בין החברה לבין בנק לאומי הסכם הנפקה משותפת (שהחליף הסכם קודם מיום 22 במאי 2008) לפיו ינפיקו הצדדים במשותף כרטיסי חיוב והחברה תעניק לבנק שירותי תפעול הנפקה של כרטיסים אלה (להלן - "ההסכם"). ההסכם מתייחס, בין היתר, להנפקת כרטיסים חדשים וכן לכרטיסים קיימים שחודשו החל מפברואר 2019. תוקף ההסכם החדש הינו ל- 6 שנים עם אופציה להארכה ב- 4 שנים נוספות. ההסכם מסדיר, בין היתר, את הנושאים הבאים:

- סוגי הכרטיסים שיונפקו.
- ייצוג כלפי ארגוני כרטיסי האשראי הבינלאומיים.
- שירותי הלקוחות שיינתן ללקוחות של הבנק.
- חלוקת האחריות בין הצדדים בגין נזקים בכרטיס.
- שימוש במאגרי מידע.
- הסדרת הפסקת השימוש בשם "לאומי קארד" על ידי הצדדים.
- הסדרת חלוקת ההכנסות מעמלות והעלויות התפעוליות בין הצדדים באופן שהקטין את חלקה של החברה בחלוקת ההכנסות ביחס למצב ששרר לפי ההסכם הקודם.

בהסכם נקבעו מספר הסכמות בין הבנק לבין WPI במסגרת עסקת המכירה של החברה ל-WPI:

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות (המשך)

1. התקשרויות עם תאגידים בנקאיים (המשך)

במסגרת ההסכם נקבע כי ישולם לבנק עד לחלוף שש שנים ממועד כניסתו לתוקף של ההסכם החדש סך מצטבר של עד 135 מיליון ש"ח, כאשר חלקו בתלות במחזור העסקאות בכרטיסים וחלקו בתלות במימוש אופציה הקיימת לחברה בנוגע להארכת תקופת התחייבות הבנק לשיעור הכרטיסים המינימאלי שתנפיק החברה עד ליום 31 בינואר 2029. נכון ליום 31 בדצמבר 2021, החברה כללה בדוחותיה הכספיים הפרשה בסך 50 מיליון ש"ח בגין הערכתה לתשלום הצפוי לבנק, על בסיס אומדן מחזורי העסקאות בתקופה המזכה.

בנוסף, נקבע בין בנק לאומי לבין WPI תמריץ בנוגע לרווחיות החברה לפיו אם יושג יעד מטרה שנקבע בהסכם המכירה, ישולם לבנק לאומי בתום חמש שנים ממועד כניסתו לתוקף של ההסכם החדש סך של עד 145 מיליון ש"ח. בהתקיים נסיבות מסוימות, ניתן יהיה לדחות את התשלום כאמור, לתקופה של עד שנתיים, תמורת תשלום ריבית.

ביום 23 בינואר 2019 נחתם בין החברה לבין בנק לאומי הסכם להקדמת תשלומים לפיו הבנק יקדים לשלם לחברה את סך כל העסקאות בתשלומים בכרטיסי אשראי במועד התשלום התורן הראשון, במקום במועדים המקוריים של התשלומים התורנים. תוקף ההסכם עד ליום 31 בינואר 2029.

הכנסות החברה מהסכם ההנפקה עם בנק לאומי מהוות כ- 34% מהכנסות החברה ממגזר ההנפקה וכ- 28% מסך הכנסות החברה. (בשנת 2020 - כ- 37% וכ- 31%, בהתאמה).

בנקים אחרים

החל משנת 2016 החברה מנפיקה במשותף כרטיסי אשראי עם בנק מזרחי טפחות ללקוחות הבנק בהתאם להסכם הנפקה משותפת המפרט את אופן ההתחשבות בנוגע לחלוקת ההכנסות ואת חלוקת האחריות בגין תפעול כרטיסי אשראי.

בשנת 2019 החלה החברה בהנפקת כרטיסי אשראי עם בנק דיסקונט לישראל בע"מ בהתאם להסכם הנפקה משותפת המסדיר, בין היתר, את השירותים שמוענקים על ידי החברה לבנק, את חלוקת האחריות ואופן ההתחשבות בין הצדדים. בחודש מאי 2020 החלה החברה בהנפקה משותפת של כרטיסי אשראי עם הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, בהתאם להסכם המסדיר, בין היתר, מנגנוני חלוקת תמורה, חלוקת אחריות ונזקים וכן מנגנון להנפקת כרטיס חיוב מיידי (דביט), בנוסף לכרטיסי אשראי. תוקפו של ההסכם לחמש שנים, החל מיום הנפקת הכרטיס הראשון. ההסכם ניתן להארכה בהתאם לתנאים הקבועים בו.

בנוסף, בחודש אוגוסט 2020 החלה החברה בהנפקה משותפת של כרטיסי אשראי עם בנק הפועלים בע"מ, בהתאם להסכם הקיים בין הצדדים, לפיו נקבעו, בין היתר, מנגנוני חלוקת תמורה, חלוקת אחריות ונזקים. תוקפו של ההסכם עד ליום 30 ביוני 2026. ההסכם ניתן להארכה בהתאם לתנאים הקבועים בו.

הסכמי מימון

במהלך שנת 2021 החברה חידשה את התקשרויותיה עם מספר בנקים בהסכמי התחייבות להעמדת מסגרות אשראי לחברה, שמועדי חידושן בשנים 2022-2023. בתקופת הדוח החברה עמדה בהתחייבויותיה ומילאה את כל התנאים בקשר עם הסכמי המימון לעיל.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות (המשך)

2. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

פעילות ההנפקה והסליקה של החברה במוטגי "Visa", "Mastercard" ופעילות הסליקה במוטג "UnionPay" נעשית מכוח התקשרויות החברה עם ארגוני המוטגים הבינלאומיים האמורים (ביחד, "הארגונים הבינלאומיים"), מכוח מעמדה של החברה במסגרת רישיונות שהוענקו לה.⁵

החברה הינה במעמד "חברה ראשית" Principal Member בארגון ויזה (בנוסף למעמדה כחברה במעמד Associate, תחת מעמד ה- Principle של בנק לאומי, ביחס לחלק מצומצם מכרטיסי הבנק). החברה הינה במעמד "חברה ראשית" Principal Member בארגון מסטרקארד והינה "חברה" (במעמד Acquiring Member) בארגון UnionPay.⁶

החברה רואה חשיבות בהתקשרויות עם מספר ארגונים בינלאומיים במקביל לצורך שימור יכולתה להציע ללקוחותיה שירותים ממגוון מותגי כרטיסים בינלאומיים.

למיטב ידיעת החברה, על-פי הכללים שנקבעו על-ידי כל אחד מהארגונים הבינלאומיים (כללים אלה משתנים מעת לעת בהתאם לשיקול דעתו של כל ארגון), הנפקה ו/או סליקה ו/או תפעול (לפי העניין) של כרטיסי חיוב ממוטג כל ארגון מותרים לגופים עסקיים החברים באותו ארגון, בהתאם למדרג המעמדות הקיים באותו ארגון (המתיר סוגי פעולות מותרות, בהתאם לסוג המעמד) ("כללי הארגונים הבינלאומיים").

פעילות החברה עם הארגונים הבינלאומיים בתחומי ההנפקה והסליקה מותנה, בין היתר, בעמידת החברה בכללי הארגונים הבינלאומיים כפי שיהיו מעת לעת ובהוראות ההסכמים השונים בקשר לתקופת ההתקשרות בין החברה עם הארגון הרלוונטי. עמידת החברה בכללים וההוראות שנקבעו על-ידי כל אחד מהארגונים הבינלאומיים (כפי שמשתנים מעת לעת) הנה מהותית לצורך המשך יכולתה של החברה להציע שירותים (לרבות הנפקה, סליקה ותפעול הנפקה וסליקה) בקשר עם מותגי הכרטיסים הבינלאומיים.

במסגרת התחשבנות החברה עם כל אחד מהארגונים הבינלאומיים, נדרשת החברה לשלם לכל ארגון עמלות שונות (בהתאם לכללים של כל ארגון), הנגזרות, בין היתר, ממחזורי פעילות ההנפקה והסליקה של החברה, מספר כרטיסים וכיו"ב.

כללי הארגונים הבינלאומיים כוללים עילות שונות אשר בהתקיימן רשאים הארגונים הבינלאומיים (בכפוף לתנאים הקבועים בהם לרבות מתן הודעה מראש, זכות ריפוי וכיו"ב) להפסיק את חברות החברה ו/או להטיל מגבלות על הרישיון שניתן לה (למשל, להשעותו, לשלול אותו ואף לסיים את תוקפו) ו/או להטיל קנסות, ובין היתר: בגין אי עמידה בתשלום עמלות לארגון ו/או אי תשלום קנסות שהוטלו עליו; קיומו של הליך פירוק, פשיטת רגל, חדלות פרעון וכיו"ב; שינוי בבעלות/שליטה; פעולה בניגוד לכללי הארגון הבינלאומי או ביצוע הפרה מהותית שלהם; וכן הלאה.

פעילות ההנפקה והסליקה מכוח התקשרויות החברה עם הארגונים הבינלאומיים כרוכה, בין היתר, בהקצאת מספרים סידוריים (BINs) המוקצים על-ידי הארגונים הבינלאומיים. הבעלות במספרים סידוריים כאמור, מאפשרת לבעליו להחליף מתפעל הנפקה תוך שמירה על מספרי הכרטיסים שברשות מחזיקי הכרטיס.

⁵ Visa Inc. ("ויזה"), Mastercard Europe SA ("מסטרקארד") הינם ארגונים בינלאומיים העוסקים בתחום פתרונות ואמצעי תשלום במגוון מדינות בעולם ו-UnionPay International Co. Ltd. ("UnionPay") הינו ארגון העוסק בתחום זה המתמקד בשוק הסיני.

⁶ החברות בארגון UnionPay מאפשרת לחברה לסלוק את מוטג UnionPay (כרטיס האשראי הנפוץ בסין) בישראל וכן באתרי E-Commerce (מסחר אלקטרוני) באירופה ובארצות הברית.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות (המשך)

2. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים (המשך)

להלן תמצית עקרונות נוספים מהתקשרויות החברה עם הארגונים הבינלאומיים כאמור:

(א) הסדרים עם ארגון ויזה

עם הפרדת החברה מבנק לאומי (עד אז החברה הייתה במעמד Associate בארגון ויזה, תחת מעמד ה- Principle של בנק לאומי), החברה פעלה מול ארגון ויזה על-מנת לקבל רישיון במעמד Principle בארגון ויזה, אשר הוענק לה ביום 14 ביוני 2018.

הרישיון האמור שניתן לחברה מארגון ויזה אינו קצוב בזמן וזאת בכפוף לשמירה וקיום על כללי ארגון ויזה. למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, החברה עומדת בתנאים המהותיים של כללי ארגון ויזה.

מעת לעת, עשוי ארגון ויזה (לפי שיקול דעתו) לשנות את תעריפי ומבנה העמלות הקשורות להנפקת וסליקת כרטיסים ממותג ויזה, באופן החל גם על החברה. שינויי תעריפים כאמור המהווים ייקור תעריפים עלולים להשפיע על תוצאות פעילות החברה.

בשנת 2017, החברה חתמה עם ארגון ויזה על הסכם תמריצים, במסגרתו ויזה התחייבה להעניק לחברה החזרים כספיים והנחות בדיעבד בגין הוצאות לטובת פיתוח וקידום המותג כמו גם תשלום מופחת על עמלות בגין תפעול מערך ההנפקה על פני מספר שנים, בכפוף לעמידת החברה במספר תנאים כגון עמידתה בהיקף מחזורי ההנפקה של כרטיסי חיוב.

מרבית פעילותה של החברה הן במגזר ההנפקה והן במגזר הסליקה הינה במותג ויזה. לחברה תלות מהותית בהתקשרות עם ארגון ויזה.

(ב) הסדרים עם ארגון מסטרקארד

בהמשך להאצלת הסמכויות מארגון מסטרקארד לחברת Europay International S.A. ("Europay") לאשר בקשות רישיון באירופה ולבחור חברים בארגון מסטרקארד לצורך הענקת רישיון הנפקה וסליקה, נחתם בין החברה לבין Europay הסכם רישיון ביום 7 בפברואר 2011 ("הסכם רישיון מסטרקארד"). הסכם החברה עם חברת Europay כפוף לחוקי בלגיה, וסמכות השיפוט נתונה לבתי המשפט בבריסל.

הסכם רישיון מסטרקארד, אשר צורף כנספח להסכם החברה עם Europay, מעניק לחברה מעמד של Principle בארגון מסטרקארד, וכולל את התנאים להנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב ממותג מסטרקארד על-ידי החברה.

הסכם רישיון מסטרקארד כפוף לכללי ארגון מסטרקארד, אשר מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

הרישיון האמור שניתן לחברה מארגון מסטרקארד אינו קצוב בזמן וזאת בכפוף לשמירה וקיום על כללי ארגון מסטרקארד. למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, החברה עומדת בתנאים המהותיים של כללי ארגון מסטרקארד.

מעת לעת, עשוי ארגון מסטרקארד (לפי שיקול דעתו) לשנות את תעריפי ומבנה העמלות הקשורות להנפקת וסליקת כרטיסים ממותג מסטרקארד, באופן החל גם על החברה. שינויי תעריפים כאמור המהווים ייקור תעריפים עלולים להשפיע על תוצאות פעילות החברה.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות (המשך)

2. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים (המשך)

בשנת 2018, החברה חתמה עם ארגון מסטרקארד על הסכם תמריצים, במסגרתו מאסטרקארד התחייבה להעניק לחברה החזרים כספיים והנחות בדיעבד בגין הוצאות לטובת פיתוח וקידום המותג כמו גם תשלום מופחת על עמלות בגין תפעול מערך ההנפקה על פני מספר שנים, בכפוף לעמידת החברה במספר תנאים כגון עמידתה בהיקף מחזורי ההנפקה של כרטיסי חיוב של המותג.

החברה רואה חשיבות בהמשך פעילות ארוכת השנים עם מותג מסטרקארד.

ג) הסדרים עם ארגון UnionPay

ביום 10 בספטמבר 2014, הוענק לחברה מעמד Principle בארגון UnionPay, בכפוף לתנאי הסכם חברות ורישיון שנחתם בין החברה לבין ארגון UnionPay, המאפשר לחברה לספק שירותי סליקה של כרטיסי חיוב ממותג UnionPay בישראל ("הסכם רישיון UnionPay").

כללי ארגון UnionPay, כפי שמעודכנים מפעם לפעם, מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם רישיון UnionPay ומחייבים את הצדדים. הסכם רישיון UnionPay כולל את התנאים העיקריים הבאים:

- תקופת הסכם רישיון UnionPay הנה חמש שנים. תקופת ההסכם מתחדשת באופן אוטומטי לתקופות נוספות של חמש שנים, כל אחת, אלא אם הודיע אחד הצדדים למשנהו על רצונו לבטל את ההסכם 120 ימים מראש, או במקרים המפורטים בהסכם;
- בהתאם להסכם רישיון UnionPay החברה נדרשת לשפות את UnionPay כנגד כל הוצאה או נזק שיגרם לארגון UnionPay כתוצאה מהפרת ההסכם, כללי הארגון או הדין על-ידי החברה;
- הסכם רישיון UnionPay כפוף לחוקי אנגליה, והוא כולל סעיף בירור מחלוקות לפיו הצדדים יפנו להליך בוררות שיתקיים ב-London Court of International Arbitration (LCIA);
- הסכם רישיון UnionPay אינו כולל הוראות לעניין המחאת זכויות או שינוי שליטה. יחד עם זאת, בהתבסס על תנאי הרישיונות האחרים של החברה מאת הארגונים הבינלאומיים וכללי הארגונים, החברה נדרשת להודיע לארגון UnionPay במקרים אלה.

הרישיון האמור שניתן לחברה מארגון UnionPay אינו קצוב בזמן וזאת בכפוף לשמירה וקיום על כללי ארגון UnionPay. למיטב ידיעת החברה, למועד חתימת הדוח, החברה עומדת בתנאים המהותיים של כללי ארגון UnionPay.

מעת לעת, עשוי ארגון UnionPay (לפי שיקול דעתו) לשנות את תעריפי ומבנה העמלות הקשורות לסליקת כרטיסי ממותג UnionPay, באופן החל גם על החברה. שינויי תעריפים כאמור מהווים ייקור תעריפים עלולים להשפיע על תוצאות פעילות החברה

3. הסכמים עם מועדונים

לחברה מספר הסכמים עם מועדונים שונים להנפקה ותפעול של כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים ללקוחותיהם. ההתקשרויות עם מועדוני הלקוחות הינן לרוב לתקופה של בין 6 ל-10 (6-10) שנים ועל פי רוב הן מתחדשות (או ניתנות לחידוש) לתקופות נוספות. שיתופי הפעולה הם רבים ומגוונים ומיועדים לאוכלוסיות שונות. בין המועדונים העיקריים נמנים בין היתר, מועדון "DreamCard VIP" עם קבוצת פוקס - ויזל בע"מ (להלן - "פוקס"), מועדון "ביחד בשבילך" של הסתדרות העובדים הכללית החדשה, מועדון "בהצדעה" לאוכלוסיית משוחררי צה"ל ומשרתי מילואים, מועדון קרנות השוטרים, מועדון מחסני השוק ומועדון ארגון המורים.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות (המשך)

3. הסכמים עם מועדונים (המשך)

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

במסגרת שיתופי הפעולה השונים, חברי המועדון נהנים מהטבות שוטפות הניתנות במסגרת מועדון הלקוחות, ממגוון הטבות נוספות ייחודיות שניתנות על ידי המועדון לאורך השנה, וכן מהטבות ומבצעים הניתנים על-ידי החברה.

ההסכמים עם המועדונים, מסדירים, בין היתר, הוראות הנוגעות לגיוס לקוחות, תקציבי שיווק ופרסום וכן מנגנון התחשבות בין הצדדים. כמו כן, בחלק מההסכמים קיימים לצדדים נקודות יציאה שונות ונקבע אופן ההתחשבות בין הצדדים לאחר ביטול ההסכם על ידי אחד מהצדדים.

בנוסף, כחלק ממנגנון ההתחשבות עם מועדון פוקס (על פי ההסכם שנחתם בשנת 2018), נקבע כי ככל שחלקה של פוקס ברווחי המיזם לא יגיע בשנה נתונה לסכומים מינימליים כפי שסוכם בין הצדדים, תשלם החברה לפוקס את ההפרש עד לסך של 10 מיליון שקלים בשנה בחמש השנים הראשונות להסכם, ובחמש השנים האחרונות בתוספת של 2 מיליון שקלים בכל שנה (קרי, 12 מיליון שקלים עד 20 מיליון שקלים).

ביום 3 בנובמבר 2021 נחתמה תוספת להסכם מועדון פוקס ("התוספת" ו-"ההסכם", לפי העניין). במסגרת התוספת נקבעה, בין היתר, התחייבות פוקס להגדלת יחס צבירת הנקודות לחברי המועדון, הארכת תקופת ההסכם המקורית לצד ביטול זכותה של החברה לסיים את ההסכם ככל שלא יתקיים מספר מינימאלי של כרטיסים פעילים בתום ארבע וחצי שנים ממועד השקת המועדון ומנגנון התחשבות בתקופת הארכה. ביחס לתקופה החל מיום 1 ביולי 2028 נקבע כי ההסכם יוארך עד ליום 1 ביולי 2033 בכפוף לעמידת המועדון ביעד מינימאלי של כמות כרטיסים פעילים בסוף שנת 2027. ביום 1 ביולי 2033 יחודש ההסכם אוטומטית לתקופות של 5 שנים בכל פעם אלא אם יודיע אחד מהצדדים על ביטול ההסכם בהתראה מוקדמת של 12 חודשים.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות (המשך)

4. ספקי שירות עיקריים

שב"א ומס"ב

שירותי בנק אוטומטיים בע"מ (להלן - "שב"א") משמשת כמתג תקשורת בין בתי העסק לבין מנפיקים וסולקים, ומתפעלת מערכת לאיסוף עסקאות המבוצעות בכרטיסי חיוב בישראל, מרכזת את המידע על העסקאות המבוצעות בבתי העסק, ממיינת אותן על-פי זהות הסולק הרלוונטי עמו התקשר בית העסק, ומעבירה את המסרים האלקטרוניים לסולקים ולמנפיקים לאישור ביצוע העסקה. בנוסף, שב"א מתפעלת עבור חברות כרטיסי האשראי את התנועות ביניהן ביחס לעסקאות צולבות ולפעולות סליקה. בחודש ספטמבר 2017 נקבע כי שב"א תעמיד את פרוטוקול התקשורת המשמש לביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב לרשות כלל המשתמשים בשוק.

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

ככלל, מלוא העסקאות בכרטיסים ממותגי החברה מתבצעות דרך מערכות שב"א ומס"ב.

נכון למועד זה, לחברה תלות מהותית בשירותים המסופקים על-ידי שב"א ומס"ב, שכן בהיעדר קבלת שירותים כאמור לעיל, עלולה פעילות החברה להיפגע בצורה משמעותית (בהעדר גורם מקומי חלופי אשר יכול לספק בשוק בישראל שירותים חלופיים לשירותים הניתנים על-ידי שב"א ומס"ב לחברה). חיוב החברה על-ידי שב"א ומס"ב בגין שירותיהם הינו בעיקרו על-פי תעריפון אחיד המפורסם על-ידיהן.

עם זאת, יצוין כי למיטב ידיעת החברה, פעילותן של החברות כאמור כפופה בין היתר להוראות דיני התחרות ומגבלות מכוח הנחיות שהוציא הממונה על התחרות ביחס לפעילותן (במסגרתן הוגבלה יכולתן של שב"א ומס"ב לסרב לספק שירותים לקבוצה או לשנות את תעריפיהן) וכן פעילותה של שב"א מפוקחת על-ידי בנק ישראל.

דפוס בארי

בין החברה ודפוס בארי (שותפות מוגבלת) (להלן - "דפוס בארי") קיימים מספר הסכמים במסגרתם מספק דפוס בארי לחברה שירותי הפקה, הדפסה ועיטוף של פירוט החיובים ששולחת החברה על בסיס חודשי למחזיקי הכרטיס ולבתי העסק, וכן, שירותי עיטוף ומשלוח כרטיסים של החברה. ההסכמים בין החברה לדפוס בארי כוללים הוראות לעניין התמורה בגין השירותים המוענקים לחברה, שמירת סודיות, אחריות לנזקים ושיפוי וכיו"ב. ההסכם מתחדש אחת לשנה לתקופה של שנה נוספת. לכל אחד מהצדדים זכות להביא את ההסכם לידי סיום בהודעה מוקדמת בכתב של ארבעה חודשים לפני כל תקופת הארכה. להערכת החברה, במקרה של ביטול ההתקשרויות עם דפוס בארי ללא היערכות מוקדמת מראש, יהיה לחברה קושי זמני בקבלת השירות ברמה הניתנת כיום. יחד עם זאת, ניתן יהיה להיערך מראש לקבלת שירותים דומים מחברות אחרות.

IBM

בשנת 2019 נחתם בין החברה לבין חברת IBM הסכם לאספקת שירותי תכנה ופלטפורמות טכנולוגיות. תנאי ההסכם הם בנוסף לתנאי ההסכם הכלליים של IBM. ההסכם הינו בתוקף עד ליום 30 בספטמבר 2024.

5. הסכם עם אלייד נדל"ן

לפרטים ראה ביאור 12. ב. מידע בגין חכירות.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות (המשך)

6. התקשרויות עם צדדים קשורים

א. הסכמים מהותיים עם החברה האם

הסכם שירותים עם חברת האם (WPI)

בחודש מרס 2020 אישר דירקטוריון החברה (לאחר אישור ועדת הביקורת) את התקשרות החברה בהסכם עם חברת האם שלה, WPI, לפיו החברה תעניק ל-WPI שירותי ניהול וכן שירותים מקצועיים ואדמיניסטרטיביים בתמורה לתשלום מ-WPI לחברה. ההסכם הינו במחירי שוק ובסכומים שאינם מהותיים לחברה. ההסכם הינו לתקופה בלתי קצובה, אולם כל צד רשאי להביאו לסיום בהודעה מוקדמת בכתב בת 30 ימים.

ב. הסכמים מהותיים עם חברות מקבוצת WPI

הלוואות ואשראי לחברות בקבוצת WPI

בחודש יוני 2020 אישר דירקטוריון החברה (לאחר אישור ועדת הביקורת), העמדת הלוואות בסך כ- 25 מיליון ש"ח על ידי החברה לחברות בקבוצת WPI לצורך פעילותן השוטפת. הלוואות ניתנו לתקופה של 6 שנים ובריבית המייצגת ריבית שוק להלוואות דומות ובמח"מ דומה. הלוואות אושרו כעסקה חריגה.

ערבות לחברה בקבוצת WPI

בחודש יולי 2019 אישר דירקטוריון החברה, לאחר אישור ועדת הביקורת, העמדת ערבות לגוף בנקאי בקשר עם מסגרות אשראי שהועמדה על ידו לטובת פעילותה השוטפת של חברה בקבוצת WPI. הערבות הינה בסכום שאינו מהותי לחברה. עבור העמדת הערבות, משולמת לחברה עמלה בתנאי שוק וכנהוג בעסקאות מסוג זה.

אספקת שירותי אירוח לחברה בקבוצת WPI

החברה מספקת לחברה מקבוצת WPI שירותי אירוח (חיבור לחשמל, מיזוג ואבטחה פיזית) בחוות השרתים שלה לשרתים וציוד של אותה חברה. העסקה אושרה בוועדת הביקורת בחודש אוגוסט 2021 כעסקה שאינה במהלך העסקים הרגיל של החברה והינה בתנאי שוק ובהיקף שאינו מהותי לחברה.

ג. ביטוח לדירקטורים ונושאי משרה

בחודש מאי 2021 אישרה האסיפה הכללית (לאחר אישור ועדות התגמול והביקורת ואישור דירקטוריון החברה), את חידוש פוליסות ביטוח אחריות דירקטורים ונושאי משרה (D&O), בגבול אחריות בסך של 50 מיליון דולר ובחריגה ממדיניות התגמול בהיבט סכום ההשתתפות העצמית. הביטוח נערך ברמת WPI וכולל את מקס איט פיננסים (החברה) וחברות הבת שלה וכן חברות נוספות בקבוצת WPI. הפוליסה חלה על כל הדירקטורים ונושאי המשרה בחברות הקבוצה כאמור, כפי שיהיו מעת לעת, לרבות נושאי משרה שלבעלת השליטה יש עניין אישי בהתקשרות עמם. הפוליסה וההשתתפות העצמית הינם בתנאי שוק ובעלות שאינה מהותית לחברה.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות (המשך)

6. התקשרויות עם צדדים קשורים (המשך)

ד. כתבי פטור והתחייבות לשיפוי

בחודש מרס 2019 אישרה האסיפה הכללית (לאחר אישור ועדת התגמול ודירקטוריון החברה) הענקת כתב פטור והתחייבות לשיפוי לדירקטורים בחברה.

ההתחייבות לשיפוי ניתנה בגין חבויות והוצאות, בהתאם להוראות חוק החברות, וזאת בקשר לסדרת אירועים (עילות שיפוי) המפורטים בכתב השיפוי, וכן שיפוי בגבולות המותר בגין הליכים מנהליים לרבות על פי חוק ניירות ערך, חוק החברות, חוק הסדרת העיסוק ביעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995, חוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד-1994, חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981, חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 וחוק התחרות הכלכלית, תשמ"ח-1988.

סכום השיפוי המרבי שעשויה החברה לשלם לכל נושאי המשרה (לרבות דירקטורים), כאמור לעיל, במצטבר, על פי כתב ההתחייבות, לא יעלה על שיעור של 25% מההון העצמי של החברה לפי הדוחות הכספיים האחרונים של החברה שיפורסמו לפני תשלום השיפוי בפועל.

כמו כן, החליטה החברה לפטור מראש את נושאי משרה כאמור (לרבות דירקטורים) מאחריות בשל נזק שנגרם ו/או יגרם לחברה על יד נושא המשרה עקב הפרת חובת הזהירות כלפיה, למעט במקרה של הפרת חובת הזהירות בחלוקה, כהגדרתה בחוק החברות.

ה. תגמול לחברי הדירקטוריון

בחודש יולי 2019 אישרה האסיפה הכללית (לאחר אישור ועדת התגמול ודירקטוריון החברה) את עדכון גמול ההשתתפות והגמול השנתי אשר ישולם לדירקטורים בחברה, כפי שיהיו מעת לעת, באופן שהדירקטורים בחברה, ולמעט יו"ר הדירקטוריון, זכאים לגמול השתתפות בישיבות וגמול שנתי בהתאם לתקנות החברות (כללים בדבר גמול והוצאות לדירקטור חיצוני), התש"ס-2000, לפי גמול דירקטור מומחה. הגמול ששולם לכל הדירקטורים בחברה (למעט דירקטורים אשר ויתרו מרצונם על קבלת הגמול כאמור) בשנת 2021 היה בסך של כ- 1.6 מיליון ש"ח. לפרטים ביחס לתגמול יו"ר הדירקטוריון ראה ביאור 18.ה.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. תביעות משפטיות ותלויות

במהלך העסקים השוטף הוגשו כנגד החברה תובענות משפטיות, לרבות בקשות לאישור תביעות ייצוגיות. החשיפה הנוספת בשל תביעות משפטיות שהוגשו נגד החברה בנושאים שונים שסכום כל אחת מהן עולה על 1 מיליון ש"ח כאשר אפשרות התממשותן אינה קלושה הינה בסך 167 מיליון ש"ח.

להערכת הנהלת החברה המתבססת על חוות דעת משפטיות באשר לסיכויי התובענות, לרבות הבקשות לאישור תביעות ייצוגיות, נכללו בדוחות הכספיים הפרשות נאותות, במקום בו נדרשה הפרשה, לכיסוי נזקים כתוצאה מתובענות כאמור.

1. להלן פירוט של בקשות מהותיות לאישור תובענות ייצוגיות ותלויות שהסכום הנטען בהן מהותי:

א. ביום 26 בדצמבר 2016 החברה קיבלה שומת מע"מ לתקופות חיוב מחודש ינואר 2012 ועד חודש אוגוסט 2016 (להלן - "השומה"). השומה עוסקת בעיקרה בחיוב החברה במע"מ בשיעור מלא בגין עמלות שהתקבלו בידיה בגין עסקאות שבוצעו בין מחזיקי כרטיסי אשראי שהנפיקה לבין בתי עסק בחו"ל וכן, עוסקת השומה בשלילת ניכוי מסי תשומות המיוחסות לטענת רשויות מע"מ לפעילותה באילת. החברה הגישה השגה ביום 15 במרס 2017. ביום 8 במרס 2018 נתקבלו בידי החברה החלטה בעניין ההשגה ושומת מע"מ מעודכנת (להלן - "השומה המעודכנת"). בהחלטה בהשגה, מנהל מע"מ (להלן - "המנהל") דחה את טענות החברה שהועלו במסגרת ההשגה ואף שינה את טענותיו בקשר לעמלות שנתקבלו בידי החברה בגין עסקאות שבוצעו בין מחזיקי כרטיסי אשראי שהנפיקה החברה לבין בתי עסק בחו"ל. בעקבות זאת, סכום החיוב בשומה המעודכנת הוא 86 מיליון ש"ח. החברה הגישה ערעור על ההחלטה בהשגה לבית המשפט המחוזי בתל אביב (להלן - "בית המשפט"). לבקשת המנהל הדיון אוחד עם הדיון בערעוריהן של ישראל כרם וכאל, העוסקים בסוגיות דומות (להלן - "הערעור המאוחד"). במסגרת כתב התשובה של המנהל בערעור המאוחד, קבע המנהל ביחס לחלק מהחיוב בשומה הנוגע לפעילות החברה באילת, כי נוכח טענות החברה והנסיבות הספציפיות, בכונתו להפחית מהחיוב בשומה את החלק היחסי הנוגע לפעילות האמורה, מבלי שיהיו לכך השלכות לעתיד. בעקבות זאת, סכום החיוב בשומה צפוי לעמוד על כ- 83 מיליון ש"ח. ביום 24 במאי 2021 התקיים דיון קדם משפט ובחודש נובמבר 2021 החברה הגישה תצהיר מטעמה. המנהל צפוי להגיש את תצהירו עד ליום 1 במרס 2022 ודיוני ההוכחות בערעורים המאוחדים יתקיימו במהלך החודשים יוני ויולי 2022.

ביום 30 בספטמבר 2021 החברה קיבלה שומת מע"מ לתקופות חיוב מחודש ספטמבר 2016 ועד חודש יוני 2020 (להלן - "השומה הנוספת") בסכום כולל של 149 מיליון ש"ח. השומה הנוספת עוסקת בחיוב החברה במע"מ בשיעור מלא בגין אותן עמלות שחיובן נדון בהליך הערעור המאוחד וכן בגין עמלות נוספות. ביום 31 בינואר 2022 הגישה החברה השגה על השומה הנוספת.

החברה כללה בדוחותיה הכספיים הפרשה בהתבסס, בין היתר, על הערכת יועציה המשפטיים בגין התקופה שלאחר תקופת השומות ועד ליום 31 בדצמבר 2021.

ב. ביום 8 ביוני 2016 הוגשה לבית המשפט המחוזי מרכז בלוד בקשה מתוקנת לאישור תובענה כייצוגית, כנגד שלוש חברות כרטיסי האשראי בישראל, לרבות החברה. לטענת המבקש, שלוש חברות כרטיסי האשראי הינן צד להסדר כובל לא חוקי, בקשר עם כרטיסי Debit (חיוב מידי) וכרטיסי Prepaid (כרטיסים נטענים מראש), לפיו הן גובות עמלה צולבת בשיעור העולה על העלויות הכרוכות בעסקאות המבוצעות בכרטיסים אלו, וכן, למרות שהחיוב של הלקוח, בכרטיסים מהסוג הנ"ל, הינו מידי או סמוך למועד העסקה, זיכוי המנפיק את הסולק בגינה הינו מאוחר יותר. המבקש העריך, כמפורט בחוות דעת מומחה שצורפה לבקשה, את סכום התביעה הייצוגית בכ- 7.1 מיליארד ש"ח.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. תביעות משפטיות ותלויות (המשך)

בדיונים שהתקיימו בתיק, קבע בית המשפט כי יש להעלות טענות נגד קביעת העמלה הצולבת בבית הדין לתחרות (לשעבר - בית הדין להגבלים עסקיים). בעקבות זאת, באוקטובר 2017 הגיש המבקש בתביעה תובענה לבית הדין לתחרות בה התבקש סעד הצהרתי לפיו העמלה הצולבת בעסקאות המתבצעות בכרטיסי החיוב המידי לא נדונה על ידי בית הדין ולא הוסדרה על ידו, במסגרת ההסדרה הכוללת של שיעור העמלה הצולבת בשוק כרטיסי החיוב.

ביום 16 באוקטובר 2018 ניתן פסק דין הדוחה את התובענה האמורה על הסף. המבקשים הגישו ערעור על פסק הדין של בית הדין לתחרות, אשר נדחה בהמלצת בית המשפט העליון בשנת 2019. כמו כן, הגישו המבקשים לבית המשפט העליון עתירה למתן צו על תנאי, במסגרתה התבקש בית המשפט להורות לממונה על התחרות לפנות לבית הדין לתחרות ולבקש ממנו לשנות או לבטל באופן חלקי את פסק הדין. ביום 16 ביולי 2020 התקיים דיון בעתירה ובעקבותיו ניתן פסק דין לפיו דחה בית המשפט את העתירה. לאחר דחיית העתירה, הוגשה מטעם המבקש הודעה בה לטענתו, בסמכות בית המשפט לפרש כי פסק הדין שאישר את העמלה הצולבת לא היה צריך לכלול את כרטיסי החיוב המידי. ביום 12 באפריל 2021, התקיים דיון קדם משפט במסגרתו הציע בית המשפט כי הצדדים יפנו לגישור לעניין מועדי העברת הכספים בלבד, ושיבת גישור התקיימה ביום 1 בנובמבר 2021. בשלב זה, הליכי הגישור עודם מתנהלים.

ג. ביום 15 במרס 2018 הוגשה לבית המשפט המחוזי בחיפה תביעה ובקשה לאשרה כייצוגית כנגד ישראלכרט מימון בע"מ, מקס איט אשראים בע"מ, חברת בנק הדואר וחברת דואר ישראל בע"מ. בתביעה ובבקשת האישור נטען כי המשיבות אינן רשאיות לחייב לקוחות המבקשים לשלם תשלומים שונים בבנק הדואר באמצעות כרטיס אשראי, לעשות זאת רק באמצעות תשלום בעסקת קרדיט בתשלומים נושאי ריבית. המבקש טוען כי אינו יכול להעריך את סכום התביעה הייצוגית, אך הוא מעריך אותה בסכום הגבוה מ-2.5 מיליון ש"ח, באופן שמקנה סמכות לבית המשפט המחוזי לדון בבקשה. במסגרת מתן תשובתה לבקשת האישור, טענה החברה כי ההחלטה שלא לאפשר לבצע עסקת תשלומים רגילה בעת תשלום ברשות הדואר אינה תלויה בה, אלא היא תוצאה של החלטת הרשויות שמקבלות את התשלום דרך בנק הדואר. בנסיבות אלו תשלום בעסקת קרדיט כאמור הינו השירות היחיד שהחברה יכולה לתת. סיכומי הצדדים הוגשו והצדדים ממתינים להחלטת בית המשפט בבקשת האישור.

ד. ביום 3 במאי 2018 הומצאה לחברה תביעה ובקשה לאשרה כתובענה ייצוגית, אשר הוגשו לבית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו. לטענת המבקש, החברה מפרה את חובותיה לפי הוראות סעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, בכך שאינה מפסיקה לחייב את לקוחותיה עבור עסקאות שביצעו, גם לאחר שהלקוח מודיע לחברה בכתב כי הנכס או השירות לא סופקו במועד, וכי העסקה בינו לבין הספק בוטלה. סכום התביעה הוערך על ידי המבקש בסך של כ-66 מיליון ש"ח. ביום 2 במאי 2019 הגישה החברה בקשה לסילוק בקשת האישור על הסף וזאת לאחר שבתצהיר המשלים עלה טיעון הסותר את טענות המבקש בבקשת האישור. ביום 31 במאי 2020 ניתן פסק דין, במסגרתו נדחתה בקשת האישור. ביום 15 ביולי 2020 הגיש המבקש ערעור לבית המשפט העליון על דחייתה של בקשת האישור. דיון בערעור נקבע ליום 26 במאי 2022.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. תביעות משפטיות ותלויות (המשך)

ה. ביום 6 במאי 2018 הומצאה לחברה תביעה ובקשה לאשרה כתובענה ייצוגית, אשר הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל-אביב, נגד החברה ונגד בנק לאומי וחברת כאל. בתביעה ובבקשת האישור נטען כי החברה אינה מציגה באופן נאות ללקוחותיה במסגרת דפי הפירוט את סכום הריבית אשר נגבה מהם עבור עסקאות קרדיט, תוך התייחסות נפרדת ללקוחותיה העסקיים של החברה. יוער, כי בתביעה ובבקשת האישור נכלל גם בנק לאומי כנתבע, כאשר הטענה נגדו מבוססת על היותו בעל השליטה בחברה באותה העת. המבקש העריך את סכום התביעה הייצוגית (נגד כל הנתבעות) בסך של כ- 181 מיליון ש"ח. ביום 26 בינואר 2022 אישר בית המשפט בקשה מוסכמת שהגיש המבקש להסתלק מבקשת האישור, ללא צו להוצאות.

ו. ביום 22 ביולי 2018 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב בקשה לאישור תובענה ייצוגית כנגד שלוש חברות כרטיסי האשראי וביניהן החברה. על פי הנטען בתובענה, חברות כרטיסי האשראי אפשרו במשך שנים את פעילות החברות העוסקות בשיווק ישיר על אף שידעו כי מדובר בחברות שפועלות שלא כדין, תוך שהן מנצלות קשישים. משכך, נדרשות החברות בתביעה להשיב את כל כספי עסקאות הקשישים בבתי העסק העוסקים בשיווק ישיר (אלא אם תוכחנה שהעסקאות בוצעו כדין), להחזיר את העמלות שגבו כתוצאה מהעסקאות ולפצות את הלקוחות בגין הנזק הבלתי ממוני שנגרם ללקוחות. סכום התביעה כנגד שלוש החברות הוא 900 מיליון ש"ח. ביום 27 בדצמבר 2021 הגיש היועץ המשפטי לממשלה את עמדתו ביחס להליך, לפיה ראוי בנסיבות מסוימות להטיל חובה על חברות כרטיסי האשראי, כבוען כמנפיקות, להתערב בעסקה שיצאה לפועל עקב הפעלת לחץ לא לגיטימי על לקוח מבוגר מצד חברות השיווק הישיר. החברות התנגדו לעמדה זו. על הצדדים להגיש את סיכומיהם בבקשת האישור.

ז. ביום 2 במאי 2019 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב בקשה לאישור תובענה ייצוגית כנגד החברה. לטענת המבקשת, המקבלת מהחברה שירותי סליקה, בעסקה שמבטלת באופן חלקי, החברה מחזירה את עמלת הסליקה בגין החלק היחסי של העסקה שבוטלה, אך גובה כנגד עמלת ביטול עסקה, בסכום הגבוה מסכום העמלה שהחברה מחזירה. לטענת המבקשת בדרך זו החברה מפרה את הוראות ההסכמים בין הצדדים (הסכם בית העסק והתעריפון) ולחלופין מקיימת את ההסכם בחוסר תום לב. עוד נטען לחלופין כי גם אם לשון ההסכמים מאפשרת לחברה לפעול בדרך שבה היא פועלת, הרי שהסעיף המאפשר זאת מהווה תנאי מקפח בחוזה אחיד. המבקשת מעריכה את סכום התביעה בסך של כ- 22 מיליון ש"ח. ישיבת קדם המשפט התקיימה ביום 3 במאי 2020. ההליך מצוי בשלב הסיכומים.

ח. ביום 26 באוקטובר 2021, הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב תביעה ובקשה לאשרה כייצוגית כנגד החברה, ישראלכרט וכאל. על פי הנטען בבקשת האישור, מחיקת נקודות שצברו לקוחות במועדוני התעופה שמפעילות המשיבות, נעשית מבלי לשלוח הודעה מתאימה ליידוע הלקוחות. לפיכך, נטען כי המשיבות פועלות בניגוד להוראות חוק הבנקאות (שירות ללקוח) אשר עוסקות בסיימה של תכנית הטבות ללקוח, וכן כי המשיבות מתעשרות שלא כדין. המבקשת עותרת להורות למשיבות להשיב ללקוחות את הנקודות שנמחקו; ולחלופין, לפצות את הלקוחות בשוויין של הנקודות שנמחקו (סכום המוערך במעל ל- 2.5 מיליון ש"ח). בנוסף, מבוקש להורות למשיבות להודיע ללקוחות בהודעה נפרדת על תום תקופת הזכאות לניצול הנקודות, ועל זכותם לממש את הנקודות עד לתום התקופה. על החברה להגיש את תשובתה לבקשת האישור.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. תביעות משפטיות ותלויות (המשך)

2. להלן פירוט של תובענות ובקשות מהותיות לאישור תובענות ייצוגיות, שלדעת הנהלת החברה, המתבססת על חוות דעת משפטיות באשר לסיכויי הליכים משפטיים אלו, בשלב זה לא ניתן להעריך את סיכוייהן:

ביום 13 באפריל 2021, התקבלה בחברה בקשה לאישור תובענה כייצוגית. הבקשה הוגשה נגד 15 גופים פיננסיים, בהם חברות כרטיסי אשראי, בנקים, חברות ביטוח ובתי השקעות. עניינה של בקשת האישור בטענת המבקשים הייצוגיים לפיה המשיבים מעבירים לצדדים שלישיים, בפרט לחברת Google Analytics ולשירות הפרסומות שלה, מידע פרטי, אישי וסודי של לקוחותיהם העושים שימוש בשירותים הדיגיטליים של המשיבים, או שעשו כך ב-7 השנים שקדמו להגשת הבקשה, ללא הסכמתם של הלקוחות האמורים, תוך פגיעה בזכות לפרטיות ותוך הפרת חובות המוטלות על פי דין. המבקשים העמידו את סכום הנזק האישי על 2,000 ש"ח לכל חבר קבוצה ואת הנזק שנגרם לקבוצה הם מעריכים בלמעלה מ-2.5 מיליון ש"ח. על החברה להגיש את תשובתה לבקשת האישור.

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות

החברה פועלת בסביבה עתירת רגולציה ופעילותה מוסדרת וכפופה לדינים כלליים הרלוונטיים לפעילותה, דיני בנקאות מסוימים החלים עליה והוראות רגולטוריות שונות המחייבות אותה ובעיקר הוראות ניהול בנקאי תקין. החברה מפוקחת על ידי הפיקוח על הבנקים. להלן יתוארו עיקרי דברי החקיקה והרגולציה החלים באופן ספציפי על החברה וכן התייחסות לשינויים מהותיים בסביבה הרגולטורית החלה על החברה. יובהר, כי פירוט החקיקה והרגולציה שלהלן אינו מהווה רשימה ממצה של כלל ההוראות הרלוונטיות או של כלל ההוראות החלות על פעילות החברה, אלא מהווה סקירה כללית של דברי חקיקה ורגולציה עיקריים.

כחברה העוסקת במתן שירותי תשלום ללקוחותיה (הנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב), בתפעול הנפקה של כרטיסי חיוב ובמתן אשראי (למעט אשראי לדירור), כפופה החברה להוראות דין שונות בקשר עם פעילותה בתחומים אלה, ובכלל זה חוק הבנקאות (רישוי) ופקודת הבנקאות, 1941, חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, חוק שירותי תשלום, התשנ"ט-2019, חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993, חוק שירות מידע פיננסי, תשפ"ב-2021 החדש, חוק איסור הלבנת הון, התש"ס-2000, וכן תקנות, צווים וכללים שהוצאו מכוח דינים אלו. כמו כן, חלות על החברה הוראות שונות שמוציא הפיקוח על הבנקים מעת לעת, החלות על חברות כרטיסי אשראי או סולקים, לרבות במסגרת חוזרים, מכתבים, הנחיות והוראות ניהול בנקאי תקין (ובכלל זה הוראה 470 להוראות ניהול בנקאי תקין בעניין "כרטיסי חיוב" והוראה 472 להוראות ניהול בנקאי תקין בעניין "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב").

בנוסף, מקס סוכנות לביטוח (2020) בע"מ, חברה בת בבעלות מלאה של החברה, פועלת מכוח רישיון סוכן תאגיד שהוענק לה בחודש יוני 2020 על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון, על פיו רשאית הסוכנות לעסוק בתיווך בביטוח, בהתאם לתנאי הרישיון ובכפוף להוראות דין ורגולציה החלות לעניין פעילות זו, ובכלל זה הוראות שונות שמוציאה רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון מעת לעת.

עוד חלות על החברה, בנוסף לדינים הספציפיים כאמור לעיל, הוראות דין כלליות כגון חוק התחרות הכלכלית, התשמ"ח-1988, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, חוק לקידום התחרות ולצמצום הריכוזיות, התשע"ד-2013, חוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), תשע"ז-2017, וכן תקנות, צווים וכללים שהוצאו מכוחם.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

1. חקיקה בנקאית - כללי

חוק הבנקאות רישוי

פעילותה של החברה מוסדרת בחוק הבנקאות (רישוי). בהתאם להוראות החוק, ממועד מכירתה של החברה על ידי בנק לאומי לישראל בע"מ, חדלה החברה להיות "תאגיד עזר" כמשמעותו בחוק ותחומי פעילותה אינם מוגבלים עוד לתחומי הפעילות של הבנק, כפי שהיה טרם המכירה.

החברה פועלת מכוח רישיון הסליקה הקבוע שניתן לה ביום 20 בפברואר 2019, ונתונה לפיקוחו של המפקח על הבנקים.

בנוסף, ובין היתר כפועל יוצא של רפורמות שונות לצורך הגברת התחרות במערכת הבנקאית והפיננסית בישראל, מטיל חוק הבנקאות (רישוי) מגבלות על החזקת אמצעי שליטה בידי תאגיד בנקאי או בידי השולט בו (מגבלה זו חלה גם על החברה, מתוקף היותה מוגדרת בחוק כ"סולק"). בין היתר, נקבע כי שליטה והחזקת יותר מ-5% מאמצעי שליטה בתאגיד בנקאי דורשים היתר מאת נגיד בנק ישראל; כן נקבעו מגבלות על בנק ששווי נכסיו עולה על 20% משווי הנכסים של כלל הבנקים בישראל ("בנק בעל היקף פעילות רחב") מלעסוק בתפעול הנפקה של כרטיסי חיוב וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב (ראה להלן לעניין ועדת שטרומ). ביחס ל"סולק" והמגבלות שעשויות להיות מוטלות על פעילותו בהקשר זה, ראה להלן לעניין תזכיר חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) (תיקון) (מתן שירותי תשלום), התשע"ח-2018.

בנוסף, פקודת הבנקאות 1941 כוללת הוראות החלות על בעלי רישיון סליקה, לרבות לעניין סמכות המפקח על הבנקים. כמו כן, אישור מינוי נושאי משרה כפוף לאישור הפיקוח על הבנקים.

ביום 11 בינואר 2021 אושרה בקריאה ראשונה הצעת חוק הבנקאות (רישוי) (תיקון מס' 28) (הרחבת מקורות המימון לתאגיד אשראי חוץ בנקאי), התשפ"א-2021. מטרת התיקון הינה להרחיב את האפשרויות העומדות בפני תאגידים נותני אשראי חוץ-בנקאיים לגייס חוב למימון פעילותם באמצעות הנפקת תעודות התחייבות לציבור, בין היתר על-ידי הגדלת הסך הכולל של הון שיהיו רשאים לגייס כאמור (בכפוף לעמידתם בתנאים המפורטים בתיקון) ל-15 מיליארד ש"ח וכן ביטול המגבלות המוטלות על נותן אשראי כאמור, כגון האיסור על העמדת אשראי למטרות דיור שפרעונו מובטח על-ידי הבטוחות המנויות בחוק (כגון רישום משכנתא) או מלהעמיד אשראי שלא למטרות דיור שפרעונו מובטח על-ידי משכנתא. בחודש אוגוסט 2021 הוחל 2021 הוחל דין רציפות על הצעת החוק האמורה וביום 25 בינואר 2022 אישרה ועדת הכספים של הכנסת את הצעת החוק לקריאה שניה ושלישית.

חוק הבנקאות שירות ללקוח

חוק הבנקאות (שירות ללקוח) מסדיר היבטים צרכניים שונים ביחסי החברה מול לקוחותיה.

כמו כן, מכוח חוק הבנקאות (שירות ללקוח) מפוקחות העמלות שרשאית החברה לגבות מלקוחותיה בהתאם להגדרתם בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), תשס"ח-2008. בהתאם, החברה יכולה לגבות רק את סוגי העמלות שנקבעו במפורש על ידי המפקח על הבנקים ועליה להודיע למפקח על הבנקים על כל שינוי בעמלות שהיא גובה. כמו כן, קובע חוק הבנקאות (שירות ללקוח) את סמכות המפקח על הבנקים להכריז על שירות מסוים של החברה כשירות בר פיקוח ולקבוע את שיעור העמלה המדויק שייגבה בגינו.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

1. חקיקה בנקאית - כללי

חוק הבנקאות שירות ללקוח (המשך)

מכוח חוק הבנקאות (שירות ללקוח) הותקנו שתי הוראות עיקריות (ביחד, "כללי הבנקאות (שירות ללקוח)"):

א. כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992, המרחיבים את החובות הכלליות המנויות בחוק הבנקאות (שירות ללקוח) וקובעים חובות גילוי שונות, בין היתר בנוגע לעריכת הסכמים לשירותים בנקאיים שונים מול הלקוח ולמתן הודעות שונות ללקוח.

ב. כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008, המפרטים את החובות בחוק הבנקאות (שירות ללקוח) לעניין עמלות, וקובעים את תעריפוני העמלות ואת סוגי העמלות אותן ניתן לגבות מהלקוחות.

חוק שירותי תשלום

חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019, אשר נכנס לתוקף ביום 14 באוקטובר 2020, ביטל את חוק כרטיסי חיוב (אשר הסדיר עד לאותו מועד את חובות המנפיק ביחס להנפקת כרטיסי חיוב). מטרת החוק היא להסדיר באופן רחב יותר את היחסים בין כל נותני שירותי התשלום לבין לקוחותיהם (משלמים או מוטבים). החוק מבוסס, בין היתר, על הוראות חוק כרטיסי חיוב ועל הדירקטיבה האירופאית בדבר שירותי תשלום (Payment Services Directive II). החוק חל על כל סוגי נותני שירותי התשלום, ובכלל זה בצד ההנפקה (נותני שירותי תשלום למשלם) ובצד הסליקה (נותני שירותי תשלום למוטב). בהתאם, החוק מסדיר את השימוש במגוון אמצעי התשלום (כגון כרטיסי חיוב, חשבונות עו"ש, ארנקים אלקטרוניים ואפליקציות תשלומים).

ביום 30 בספטמבר 2021 ניתנה עמדת משרד המשפטים בעניין תחולת סעיף 24 לחוק שירותי תשלום בנסיבות של התחזות לנותן שירותי תשלום. העמדה קובעת כי ככלל, הגבלת אחריות המשלם במקרה של שימוש לרעה באמצעי תשלום (לרבות כרטיס חיוב), חלה גם במקרי הונאה מסוג "פישנינג" (דיוג), במסגרתם מבצע ההונאה מתחזה בפני לקוחות לנותן שירותי התשלום שלהם. ביום 29 בדצמבר 2021 פורסם תזכיר חוק למניעת פגיעה כלכלית בצרכן (תיקוני חקיקה), התשפ"ב-2021, המבקש לעגן עמדה זו של משרד המשפטים במסגרת תיקון עקיף לחוק שירותי תשלום.

בחודש נובמבר 2021 הוגשה על ידי שר המשפטים טיוטת תקנות שירותי תשלום (פטור מתחולת החוק), התשפ"א-2021, לדין ולאישור בוועדת הכלכלה של הכנסת. במסגרת טיוטת התקנות האמורה מוצע, בין היתר, להחריג מתחולת החוק אמצעי תשלום (כגון אמצעי תשלום מסוג תווי שי וכרטיסי מתנה (Gift Card)), שאינם מיועדים לשימוש של משלם מסוים, שהסכום המירבי שניתן לצבור בהם הוא 1,000 ש"ח, ושאינם ניתנים לטעינה חוזרת של ערך צבור, ולהחיל לגבי אמצעי תשלום אלו תנאים מקלים.

תזכיר חוק למניעת פגיעה כלכלית בצרכן

ביום 30 בדצמבר 2021, פורסם תזכיר חוק למניעת פגיעה כלכלית בצרכן (תיקוני חקיקה), התשפ"ב-2021. בתזכיר החוק נקבעו תיקונים עקיפים לחוק שירותי תשלום, באופן שיסדיר את חובותיהם של נותני שירותי תשלום מקום בו ניתנה הודעה על כוונה לקבוע כי עוסק הוא מפר בנסיבות מחמירות ומקום בו ניתנה הודעת הממונה על קביעה כאמור. עוד כולל תזכיר החוק תיקון מוצע לחוק שירותי תשלום, שתכליתו להבהיר כי הסדר האחריות במקרה של שימוש לרעה באמצעי תשלום, המגביל את אחריות המשלם, יחול גם בנסיבות בהן רכיב חיוני באמצעי התשלום הועמד על ידי המשלם לרשותו של אדם אחר שהתחזה בפני המשלם כנותן שירותי התשלום שלו או כמוטב.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

1. חקיקה בנקאית - כללי (המשך)

תזכיר חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום, התשפ"ב-2022

ביום 10 בינואר 2022, פורסם תזכיר חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום, התשפ"ב-2022, במסגרתו מוצע לקבוע את משטר הפיקוח והרישוי אשר יחול על נותני שירותי תשלום בישראל, שהם גופים חוץ בנקאיים. על פי תזכיר החוק, שירותים אלה, אשר עיסוק בהם יחייב רישיון ופיקוח מאת רשות ניירות ערך, כוללים: ייזום תשלום, מתן הוראת תשלום, סליקה של פעולת תשלום, הנפקה של אמצעי תשלום, העברת כספים למוטב ללא ניהול חשבון תשלום עבורו וכן ניהול חשבון תשלום המאפשר העברת תשלומים בעד מוצרים ושירותים.

על פי תזכיר החוק, חברות כרטיסי האשראי, ובהן החברה, צפויות להיות מוגדרות כ"חברת תשלומים בעלת חשיבות יציבותית", וככאלה, יהיו פטורות מרישיון מאת רשות ניירות ערך וימשיכו לפעול תחת פיקוחו של הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל.

תזכיר החוק כולל, בין היתר, תיקוני חקיקה עקיפים לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ובכלל זה הכפפת חברות כרטיסי האשראי (הצפיות, כאמור, להיות מוגדרות כ"חברות תשלומים בעלות חשיבות יציבותית") לחובות רישוי מכוח חוק הבנקאות (רישוי), ותיקונים נוספים שנועדו להתאים את הוראות חוק הבנקאות (רישוי) להוראות תזכיר החוק המוצע.

עמדת בנק ישראל לנוכח ההתפתחויות בתחום התשלומים ופעילות ארנקים דיגיטליים

על רקע כניסת הארנקים הדיגיטליים לתחום התשלומים בבתי עסק, פרסם בנק ישראל בחודש פברואר 2021, נייר עמדה הכולל הטלת מגבלות מסוימות על פעילות זו, וביניהן כי לא יעשה שימוש במידע שנאסף במסגרת ארנק דיגיטלי לשם מתן שירותים פיננסיים או מכירה של מוצרים פיננסיים אחרים, ללקוחות בעלי כרטיסי חיוב שהנפיקו עבורם מנפיקים שאינם בעלי הארנק; וזאת, עד אשר תיבחן סוגיה זו על כלל היבטיה. עוד נקבע במסגרת נייר העמדה האמור, כי בשלב זה, המגבלה שהוטלה על בנק לאומי ובנק הפועלים בחוק שטרם לעניין מסגרות כרטיסי אשראי, תחול על כרטיסי אשראי שמונפקים או שיונפקו במסגרת מיזמים של שיתוף פעולה שבהם מעורבים שני הבנקים האמורים, בין כרטיסים ייעודיים לשימוש בארנק דיגיטלי ובין כרטיסים אחרים.

ביום 11 בינואר 2022 פרסם בנק ישראל עמדה עדכנית לפיה הוא מקדם הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה שלפיה המידע הקיים באפליקציות הבנקאיות (הן העברות בין אנשים פרטיים והן תשלומים בבתי עסק) יהיו חלק מסלי המידע של הבנקאות הפתוחה. עוד קבע בנק ישראל, כי השימוש במידע הנצבר מפעילות ארנק דיגיטלי של כרטיסי אשראי שהונפקו על ידי גופים פיננסיים אחרים, יהיה כפוף, מעבר להסכמת הלקוח, גם להסכם שייחתם בין הגוף שמציע ארנק דיגיטלי לבין מנפיק הכרטיס. בנוסף, הודיע בנק ישראל כי יש לעודד את השוק והשחקנים בו להקים תשתית בתצורת מאגר שיאפשר העברות כספים וביצוע תשלומים בין אפליקציות וחשבונות תשלום מסוגים שונים, כאשר המאגר יקשר בין מספר הטלפון הנייד (או מזהה אחר) לבין פרטי אמצעי התשלום לזיכוי (כגון חשבון תשלום). לצורך בחינה לעומק של הסוגיות השונות העולות מהקמת תשתית כאמור, הוקם צוות בין משרדי בהשתתפות משרד האוצר, רשות ניירות ערך, רשות שוק ההון, רשות התחרות ובנק ישראל.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

1. חקיקה בנקאית - כללי (המשך)

הוראות ניהול בנקאי תקין

בעשורים האחרונים פרסם המפקח על הבנקים הוראות ניהול בנקאי תקין רבות ומגוונות, העוסקות בתחומים השונים עליהם אמון הפיקוח על הבנקים, ובין היתר, הוראות הנוגעות להיבטים המפורטים להלן:

- הוראות הנוגעות למדידה והלימות הון - בהקשר זה, הפיקוח על הבנקים פרסם מספר תיקונים להוראות ניהול בנקאי תקין שעיקרן המקורות והנזילות של חברות כרטיסי האשראי, לצורך קידום רפורמת חוק שטרומ.
- הוראות הנוגעות לניהול ובקרה, לרבות הוראות לעניין אופן ניהול דירקטוריון החברה ומדיניות התגמול בחברה.
- הוראות לעניין סיכונים פיננסיים, לרבות לעניין חלוקת דיבידנדים על ידי החברה.
- הוראות הנוגעות לסיכוני ניהול, לרבות הוראות לעניין ניהול טכנולוגיות המידע בחברה והגנת הסייבר בחברה ובשרשרת האספקה של החברה וכן לעניין פעילות בנקאות בתקשורת של החברה.
- הוראות הנוגעות למערכת היחסים שבין הבנק לבין הלקוח.
- הוראות הנוגעות לחשבונות לקוחות, לרבות הוראות לעניין איסור הלבנת הון ומימון טרור וזיהוי לקוחות החברה.
- הוראות הנוגעות להעמדת אשראי והלוואות על ידי החברה והליכי הגבייה בחברה.
- הוראות הנוגעות לכרטיסי חיוב וסליקת כרטיסי חיוב. הוראות אלה קובעות, בין היתר, את המתווה למעבר לתקן EMV בשוק בישראל. לפרטים נוספים ראה סעיף 7 להלן.

מכתבים וחוזרים של הפיקוח

בנוסף להוראות ניהול בנקאי תקין, מפרסם הפיקוח על הבנקים מעת לעת מכתבים וחוזרים שונים אשר מסדירים היבטים שונים או נוספים על הקבוע בהוראות.

2. חוק איסור הלבנת הון, התש"ס-2000 וכן חוק איסור מימון טרור, התשס"ה-2005 (ביחד - "חוק איסור הלבנת הון")

חוק איסור הלבנת הון כולל חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים החלים על החברה בפעילותה כסולק, בין היתר מכ צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001 ("צו איסור הלבנת הון").

הצו קובע חובות שונות החלות על החברה וביניהן:

- חובות זיהוי של מי שמעוניין לפתוח חשבון (ובהקשר של חברות כרטיסי האשראי - להצטרף לאחד או יותר מהשירותים שמציעה החברה) בתאגיד הבנקאי לרבות בעליו, מורשי החתימה בו והמבקש עצמו;
- ביצוע חובות "הכר את הלקוח" (בין היתר - בירור מקור הכספים, עיסוק המבקש לפתוח חשבון, מטרת פתיחת החשבון או ביצוע פעולה, הפעילות המתוכננת בחשבון וכן הלאה);
- אימות פרטים ודרישת מסמכים;
- קבלת הצהרת על נהנה ועל בעל שליטה בחשבון;
- ביצוע "זיהוי פנים אל פנים";
- חובות דיווח שוטפות שונות;

הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411 - מניעת הלבנת הון ומימון טרור קובעת חובות נוספים החלים על החברה.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

2. חוק איסור הלבנת הון, התש"ס-2000 וכן חוק איסור מימון טרור, התשס"ה-2005 (ביחד - "חוק איסור הלבנת הון") (המשך)

ביום 14 ביוני 2021 פרסם המפקח עדכון לקובץ שאלות ותשובות ליישום צו איסור הלבנת הון והוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411, שם ניתן, בין היתר, מענה לשאלות בנוגע לזיהוי תושב ארעי באמצעות דרכון חוץ, ותייעוד ביצוע זיהוי פנים-אל-פנים.

ביום 24 באוקטובר 2021 פרסם המפקח תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411 במסגרתו נקבעו הקלות ביחס לפעילות סולק מול מאגד ללא הסכם סליקה ישיר מול בית עסק קצה. בנוסף, נקבע הסדר מקל במתן שירותי תשלום ליחידים תושבי ישראל, ובכלל זה הנפקת אמצעי תשלום, סליקה של פעולת תשלום וניהול חשבון תשלום (והכל מבלי לגרוע מן האפשרות של מנפיק כרטיס חיוב, לפעול בהתאם להסדר שנקבע בסעיף 6א לצו איסור הלבנת הון).

ביום 24 באוקטובר 2021 פרסם המפקח במסגרת ההסדר האמור כי במתן שירותי תשלום כגון אפליקציות תשלום, יש לתעד פרטים מזהים בסיסיים אודות הלקוח (פרטי חשבון העו"ש או כרטיס החיוב באמצעותו יחויב/זוכה הלקוח ומטרת השירות, ולאמת את פרטי הזיהוי של הלקוח מול מרשם האוכלוסין או מול התאגיד הבנקאי שהנפיק את כרטיס החיוב או התאגיד הבנקאי שבו מתנהל חשבון העו"ש של הלקוח. ההסדר יחול ביחס למתן שירותי תשלום בהיקף פעילות נמוך יחסית (העברות כספיות או זיכויים בסך של עד 100 אלף ש"ח בשנה ומסגרת אשראי בכרטיס חיוב בסך של עד 20 אלף ש"ח). התיקון ייכנס לתוקף בתוך 12 חודשים מיום פרסומו.

ביום 7 באוקטובר 2021 פורסמה טיוטת צו איסור הלבנת הון ומימון טרור שמטרתו לקבוע הוראות עקרוניות זהות ואחידות לכלל הגופים הפיננסיים המדווחים לרשות, כגון לעניין סיווג פעילויות לצרכי דיווח, האחדה של חובות הדיווח, והוראות לעניין מקבל שירות בסכומים נמוכים.

ביום 29 בדצמבר 2021, פורסמה טיוטת עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411 במסגרתה הוראות בנושא "שירותי תשלום אגב פעילות במטבע וירטואלי של לקוחות", נוכח הסיכון הפוטנציאלי הגבוה הנשקף מפעילות זו. בין היתר, קובעת הטיוטה חובות במישור הערכת הסיכונים וקביעת המדיניות, חובות לעניין זיהוי נתיב המטבע הווירטואלי, איסור על סירוב לתת שירותי תשלום לנותן שירות במטבע וירטואלי בעל רישיון בישראל, חובה לברר את מקור הכספים (בפעילות העולה על 50 אלף ש"ח בשנה) וכן חובות הצגה ודיווח להנהלה ולדירקטוריון.

3. הגנת הפרטיות

חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הפרטיות") מסדיר את האיסור על פגיעה בפרטיותו של אדם, חובות לגבי רישום וניהול מאגרי מידע, והוראות לגבי דיוור ישיר ("פניה אישית לאדם, בהתבסס על השתייכות לקבוצת אוכלוסין, שנקבעה על פי אפיון אחד או יותר של בני אדם ששמותיהם כלולים במאגר מידע").

ביום 8 במאי 2018 נכנסו לתוקף תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 ("תקנות אבטחת מידע"). ביום 4 במרס 2018 פורסמה הנחיית רשם מאגרי המידע ברשות להגנת הפרטיות בדבר תחולת תקנות הגנת הפרטיות על גופים המפוקחים על-ידי הפיקוח על הבנקים. בהתאם להנחיה זאת, רק מקצת הוראות תקנות אבטחת מידע תחולנה על פעילות החברה, שכן הוראות ניהול בנקאי תקין שונות שהוצאו על-ידי הפיקוח על הבנקים כוללות כבר חובות דומות או זהות (ולעיתים מחמירות יותר) לחובות שנקבעו בתקנות אבטחת מידע.

מעת לעת, מפרסמת הרשות להגנת הפרטיות מסמכי מדיניות ונהלים. הוראות והנחיות אלה מחייבות את החברה ככל גוף אחר הפועל בישראל.

בנוסף, הנחיית רשם מאגרי מידע מס' 2/2011 בנושא שימוש במיקור חוץ (outsourcing) לעיבוד מידע אישי. בעניין זה יצוין, כי הוראת ניהול בנקאי תקין מס' A359 - מיקור חוץ - קובעת הוראות לעניין פעילות מיקור החוץ.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

3. הגנת הפרטיות (המשך)

- הנחיית רשם מאגרי מידע מס' 1/17 בנושא תחולת הוראות חוק הגנת הפרטיות על זכות העיון בהקלטות קול וידאו ומידע דיגיטלי נוסף מיום 30 בינואר 2017.
- הנחיית רשם מאגרי מידע מס' 2/17 בנושא פרשנות ויישום הוראות חוק הגנת הפרטיות בעניין דיוור ישיר ושירותי דיוור ישיר מיום 21 ביוני 2017.
- הנחיית רשם מאגרי מידע מס' 5/17 בנושא שימוש במצלמות מעקב במקום העבודה ובמסגרת יחסי עבודה מיום 17 באוקטובר 2017.

בנוסף, חלות על החברה הוראות תיקון מס' 40 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשס"ח ("חוק הספאם"), אשר קובע כללים בנוגע למשלוח פרסומת מסחרית.

עמדת רשות להגנת הפרטיות - שמירה על פרטיות בשימוש באמצעי תשלום מתקדמים

ביום 22 באפריל 2021 פורסמה עמדת רשות הגנת הפרטיות בעניין שמירה על פרטיות בשימוש באמצעי תשלום מתקדמים להעברת כספים ולתשלום בבתי עסק. העמדה קובעת, כי יש לשים דגש על הליך קבלת ההסכמה לרישום ולשימוש באמצעי תשלום מתקדמים, על מנת לאפשר למשתמשים לשלוט באופן מיטבי על פרטיותם ועל מידע הנוגע אליהם.

הצעת חוק הגנת הפרטיות (תיקון מס' 14)

ביום 7 בנובמבר 2021 אישרה ועדת השרים לענייני חקיקה הצעת תיקון מס' 14 לחוק הגנת הפרטיות, שמטרתה לקדם את ההגנה על האזרח ולהתאים את חוק הגנת הפרטיות לעידן הדיגיטלי, תוך צמצום חובת רישום מאגרי המידע והרחבת סמכויות האכיפה של רשות הגנת הפרטיות. הצעת החוק קובעת סמכויות פיקוח לממונה על הגנת המידע (תוארו החדש של רשם מאגרי המידע, לפי הצעת החוק) וכן מצמצמת משמעותית את היקף חובת הרישום החלה על בעלים של מאגרי מידע לצד התאמות ותיקונים נוספים שמטרתם להתאים את דיני הגנת הפרטיות בישראל להסדרים מודרניים כגון הרגולציה האירופית (GDPR).

4. רישוי ורישיונות

פעילותה של החברה בכובעה כמנפיק וסולק מוסדרת במספר רישיונות.

רישיון סליקה

חוק הבנקאות רישוי קובע איסור על עיסוק בסליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב אלא ברישיון בהתאם לחוק. ביום 20 בפברואר 2019 ניתן לחברה רישיון סליקה קבוע, בהתאם להוראות בחוק.

מסמך קריטריונים ותנאים כללים למבקש היתר לשלוט ולהחזיק אמצעי שליטה בסולק ובחברת כרטיסי אשראי

ביום 20 בפברואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים מסמך המגדיר את הקריטריונים למי שיוכל לקבל היתר לשלוט בסולק. בין היתר, מסמך הקריטריונים והתנאים הכלליים כולל הוראות לעניין גרעין השליטה ודרך אחזקת השליטה, הוראות ספציפיות לעניין שולט שהוא קרן השקעות פרטית, לעניין שולט שהוא סולק זר והוראות לעניין מימון רכישת השליטה וחלוקת דיבידנד.

דרישת היתר השליטה מתווספת לדרישה לקבלת היתר החזקה מהנגיד לצורך החזקה ביותר מ-5% בסולק.

ביום 20 בפברואר 2019 קיבלה WPI היתר שליטה בחברה בהתאם לקריטריונים הנ"ל.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

4. רישוי ורישיונות (המשך)

רישיונות מאת ארגוני כרטיסי האשראי הבינלאומיים

לפרטים ראה ביאור 20ב.

הסכם רישיון לסליקת מותג "ישראכרט"

בהתאם להסכם מיום 15 במאי 2012 בין החברה לבין ישראכרט, לחברה רישיון לסליקה, הנפקה ואפשרות מתן שירותים לכרטיסי חיוב ממותג "ישראכרט".

בהתאם להסכם הרישיון, פעילות סליקת הכרטיסים במותג ישראכרט מתנהלת בדומה לסליקת כרטיסים בממשק המשותף בין חברות כרטיסי האשראי בענף לסליקת כרטיסי ויזה ומסטרקארד. הממונה על התחרות העניק להסכם פטור עד ליום 31 בדצמבר 2023 (בסעיף זה - "הפטור"). הפטור הותנה במספר תנאים, ובין היתר, קובע כי ישראכרט תוכל לגבות מהחברה אך ורק את הסכומים המפורטים בפטור: עמלה צולבת, בשיעור שנקבע בהסדר העמלה הצולבת בין החברות ולאחר ה-1 בינואר 2019 בהתאם לשיעורים שקבע בנק ישראל (לפרטים נוספים ראה פרק ה' להלן); דמי רישיון חד פעמיים, תשלום נוסף כאחוז ממחזור סליקת כרטיסי "ישראכרט" על ידי החברה אך לא יותר מהשיעור שנקבע בתנאי הפטור.

כמו כן, במסגרת הפטור נקבעו תנאים האוסרים על העברת מידע בין החברות שלא לצורך יישום ההסכם או שלא מכוח דין, וכן נקבע שהסליקה הצולבת של כרטיסי ישראכרט תהיה כפופה לתנאי הסדר הסליקה המתוקן עד לסוף שנת 2018 ולאחר מכן לתנאים שנקבעו בפטור בנוגע להסדר הסליקה הצולבת (להרחבה בדבר הסדר הסליקה הצולבת ראה בסעיף 6 להלן).

רישיון סוכן תאגיד

ביום 8 ביוני 2020 העניקה רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון, רישיון סוכן תאגיד למקס סוכנות לביטוח (2020) בע"מ, חברה בת בבעלות מלאה של החברה. הרישיון מתיר לסוכנות לעסוק בתיווך בביטוח בענף ביטוח כללי, בביטוח חיים אגב הלואה לדיור, ובביטוח בריאות במוצרי ביטוח נסיעות לחו"ל. הרישיון כולל מספר מגבלות ביחס לתחומי עיסוקה של הסוכנות ומתווה למעבר ל"סוכן אובייקטיבי". הסוכנות החלה בשיווק פוליסות ביטוח בחודש יולי 2020, בשיתוף עם חברת AIG, ופועלת להתרחבות מוצרית תוך פיתוח הצעות ערך רלוונטיות למגוון הלקוחות של החברה. ביום 25 בפברואר 2018 פורסם מתווה להפחתת שיעור העמלה הנגבית מבתי עסק על-ידי הסולק ומועבר למנפיק ("עמלת המנפיק" או "עמלה צולבת").

5. מתווה לקביעת העמלה הצולבת

ביחס לעמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה - החל מיום 1 בינואר 2019 ירידה מ-0.7% ל-0.6%; החל מיום 1 בינואר 2020 ירידה מ-0.6% ל-0.575%; החל מיום 1 בינואר 2021 ירידה מ-0.575% ל-0.55%; החל מינואר 2022 ירידה מ-0.55% ל-0.525%; והחל מיום 1 בינואר 2023 ירידה מ-0.525% ל-0.5%.

ביחס לעמלה הצולבת בעסקאות חיוב מידי (עסקאות "דביט"), אשר החל מיום 1 באפריל 2016 עומדת על 0.3% - החל מינואר 2021 ירידה מ-0.3% ל-0.275%; והחל מיום 1 בינואר 2023 ירידה מ-0.275% ל-0.25%.

מתווה ההפחתה שתואר לעיל, מייצר מידה רבה של וודאות בתחום כרטיסי האשראי ולמגזר ההנפקה.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

5. מתווה לקביעת העמלה הצולבת (המשך)

ביום 1 בינואר 2019 נכנס לתוקף צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות סליקה צולבת של עסקאות בכרטיס חיוב ושל עסקאות חיוב מיידיות), התשע"ט-2018. הצו מיישם את הפחתת שיעור העמלה הצולבת ביחס לעסקאות בכרטיס חיוב (תוך הבחנה, בשנים הראשונות ליישום המדרג, בין כלל העסקות לבין עסקות המבוצעות ב"מוסד ציבורי" כהגדרתו בצו) וכן ביחס לעסקאות חיוב מיידיות.

פטור הסליקה הצולבת

ביום 25 באפריל 2018 פרסם הממונה על התחרות את החלטתו לפטור בתנאים את הסדר הסליקה הצולבת שבין חברות כרטיסי האשראי, אשר אושר במרס 2012 על ידי בית הדין לתחרות, במסגרת בקשה לאישור הסדר כולל (להלן - "הסדר הסליקה המתוקן").

הוראות נוספות שנקבעו במסגרת הסדר הסליקה המתוקן:

- א. להגיש לממונה בקשת פטור ביחס להסכם העקרונות שנחתם בין חברות כרטיסי האשראי והבנקים ביום 9 במאי 2007 ("ההסדר התפעולי").
 - ב. בתקופת הביניים, עד למתן הפטור בעניין ההסדר התפעולי, ימשיכו לחול על הצדדים גם תנאי הפטור משנת 2000 (הפטור שנתן הממונה לסליקה הצולבת של הגופים הקשורים בוויזה), בשינויים המחויבים.
 - ג. בהתאם להוראות ההסדר המתוקן, הגישו הצדדים בקשת פטור להסדר התפעולי ביום 21 במרס 2012. החלטת הפטור היא ביחס לבקשה זו.
- פטור הסליקה הצולבת (בסעיף זה - "הפטור") בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2023. במסגרת הפטור, נקבעו מספר התנאים אשר נועדו לתת מענה למספר חששות תחרותיים שזיהתה הרשות לתחרות, כדלקמן:
- א. חסימת שחקנים חדשים מהתקשרות בהסכמי סליקה צולבת;
 - ב. ניצול כוח שוק בצד ההנפקה או בצד הסליקה על מנת להקשות על מתחרים;
 - ג. ניצול כוח שוק כלפי בתי עסק - פרקטיקות של קשירה או הגבלת הנחות;
 - ד. הפעלת כוח שוק מתואם כלפי בתי עסק - עיכוב בהעברת התשלום מהמנפיק לסולק.

תנאי פטור הסליקה הצולבת כוללים מספר שינויים ביחס לתנאי הפטור הקיימים:

הוראות הפטור חלות הן על הסכם העקרונות שנחתם בין הבנקים וחברות כרטיסי האשראי ביום 9 במאי 2007 והן על נספחיו ועל השינויים בו. כלומר, ההחלטה מהווה יישור קו ביחס לכל מערך ההתקשרות שבין חברות כרטיסי האשראי.

חלק מהוראות הפטור חלות על סולק שאינו מנפיק (או להיפך) שיצטרף להסכם.

הגדרת "ישראל כרטיס", "כאל" ו-"MAX" אינה כוללת אדם השולט בחברות כרטיסי האשראי ותאגיד הנשלט על ידי מי מהם, כלומר שהתחולה של התנאים היא ברמה התאגידית ולא ברמת הקבוצה.

"כרטיס חיוב" מוגדר בהתאם לחוק כרטיסי חיוב, ולרבות כרטיס המשמש למשיכת מזומנים ולבירור מצב חשבון באמצעות מכשירי בנק אוטומטיים. כלומר, חל גם על סליקת כרטיסי חיוב שהם "כרטיסי תשלום" אשר ניתנים לטעינה חוזרת ושניתן באמצעותם לחייב את חשבון הלקוח (בניגוד לכרטיסים הנטענים במזומן בלבד ושלא ניתן לחייב באמצעותם את חשבון הלקוח).

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

5. מתווה לקביעת העמלה הצולבת (המשך)

פטור הסליקה הצולבת (המשך)

הצטרפות שחקנים חדשים להסכם העקרונות

חברות כרטיסי האשראי יצרפו להסכם, באופן שוויוני וללא עלות, כל מנפיק או סולק או גוף מטעמם שפעילותו נוגעת להסכם ושיבקש להצטרף להסכם ("שחקן חדש") ויעמידו לרשות שחקן חדש את כל המידע הדרוש לו לצורך הצטרפותו להסכם וכן יבצעו 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. כלומר, מנפיקים חדשים שאינם מנפיק בעל היקף פעילות רחב, פטורים מאיסור זה. משמעות נוספת היא שהאיסור יחול גם על מנפיקים בעלי היקף פעילות רחב שאינם צד להסכם הסליקה הצולבת.

חברת כרטיסי אשראי שהיא סולק בעל היקף פעילות רחב לא תפלה בין מנפיקים ולא תנקוט בפעולה שכוונתה או תוצאתה המסתברת היא הפליה בין מנפיקים. לא יראו כהפליה הבדלים בתנאי ההתקשרות הנובעים מהבדלים בתשלומים אותם נדרש להעביר הסולק למנפיק על פי דין עבור סוגי עסקאות שונים (לדוגמה, תעריפים שונים לעמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה לעומת עסקאות חיוב מיידי).

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 (למשל, כמנפיק כרטיסי חיוב המשמשים כמועדון לקוחות של בית עסק מסוים).

איסור על ניצול כוח שוק כלפי בתי עסק

איסור על חברת כרטיסי אשראי להיות צד להסכמה שכוונתה או תוצאתה המסתברת היא קשירה בין סליקת כרטיסי חיוב המונפקים על ידי צד להסכם לבין סליקת כרטיסי חיוב המונפק על ידי מי שאינו צד להסכם. כלומר, כאל וישראל לא יקשרו בין סליקת דיינרס/אמקס לבין סליקת הכרטיסים הפתוחים לסליקה צולבת (לרבות קשירה כלכלית).

חברת כרטיסי אשראי לא תקשור בין סוגי עסקאות בכרטיסי חיוב הנסלקים על ידה. בעיקר הדברים אמורים בעסקאות חיוב מיידי לעומת עסקאות חיוב נדחה. לא ניתן למשל לחייב בית עסק לכבד את כל סוגי הכרטיסים והעסקאות.

חברת כרטיסי אשראי שהיא סולק בעל היקף פעילות רחב לא תהיה צד להסכמות עם בית עסק המונעות מבית העסק או מגבילות את בית העסק לתת הנחות ללקוחותיו, אשר תלויות באמצעי התשלום בו משתמש הלקוח.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

5. מתווה לקביעת העמלה הצולבת (המשך)

פטור הסליקה הצולבת (המשך)

התחשבות יומית - איסור על עיכוב בהעברת התשלום מהמנפיק לסולק

החל מיום 1 ביולי 2021, העברת כספים בין מנפיק לסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד מתבצעת לא יאחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק.

המעבר לסליקה יומית חל על עסקאות המבוצעות בתשלום בודד (בעסקאות חיוב מיידי ועסקאות חיוב נדחה) ולא חל על עסקאות תשלומים.

נכון למועד הדוח, יישום ההוראה גרם לקיטון בצרכי המימון של החברה כתוצאה מירידה בניצול הממוצע של מסגרות האשראי ביחס לתקופות קודמות וכן לקיטון ביתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי בערבות בנקים, כתוצאה מהמעבר להתחשבות יומית עם הבנקים לצורך העברת הכספים לסולק.

לגבי פעילות הכרטיסים הבנקאיים, בשנת 2019 פורסם תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470 - כרטיסי חיוב, אשר קבע כי התמורה בגין כל העסקאות שנעשו בכרטיס חיוב שמנפיק בנקאי הנפיק, תועבר מהמנפיק הבנקאי למתפעל ההנפקה בהתאם למועד שנקבעו בהסכם הסליקה הצולבת, ללא תלות במועד החיוב של הלקוח או בזהות הסולק שאליו מעביר מתפעל ההנפקה את התמורה.

הקלות בפטור הסליקה הצולבת

בוטל האיסור על קביעת הנחות מטרה.

בוטל האיסור על מנפיק לערוך מבצעים עם בתי העסק אשר נלוות להן הסכמות בלעדיות.

בוטלו המגבלות שהיו קיימות בנוסח הפטור הקודם בנוגע לפעילות הניכיון, לצד המשך תחולתן של המגבלות מכוח הוראות חוק הבנקאות (שירות ללקוח), האוסרות על הפליית בין חברות ניכיון ועל קשירה בין שירותי ניכיון לשירותים אחרים.

תנאי הפטור אינם כוללים איסורי העברת מידע. בהקשר זה, נקבעו תנאים דומים לאלו שנקבעו בהחלטת פטור 2000 (כגון איסור על העברת מידע העלול לפגוע בתחרות או על יצירת מגעים בין הצדדים שלא לצורך). מובהר בהחלטת הפטור שאין בכך לאשר חריגה ממה שאושר בה במפורש, ובכלל זה אין בה כדי לאשר העברת מידע בין הצדדים או מגעים ביניהם, אשר אינם הכרחיים לצורך פעילותם על פי ההסדר ואשר עלולים, כשלעצמם, לעלות כדי הסדר כובל.

6. **תקן EMV**

הפיקוח על הבנקים פרסם מעת לעת חוזרים ותיקונים להוראות ניהול בנקאי תקין במטרה לעודד את השוק לעבור לתקן EMV (Europay Mastercard Visa) - תקן טכנולוגי לסליקת כרטיסי אשראי המכילים שבב אשר תורם להגנה על פרטי האשראי של הלקוח.

ביום 26 ביולי 2017 פרסם הפיקוח על הבנקים עדכון חוזר בדבר "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב", לפיו החל מה- 1 בינואר 2018 יחובר מסוף תשלום חדש אך ורק למערכת כרטיסי חיוב חדשה התומכת בתקן, למעט במקרים המפורטים בחוזר ובכפוף לתנאים הקבועים בו.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

6. תקן EMV (המשך)

בנוסף, ביום 12 בינואר 2020 פרסם תיקון להוראות ניהול בנקאי תקין 470 - כרטיסי חיוב ושל הוראת ניהול בנקאי תקין 472 - סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב, שעניינם קידום הטמעת תקן EMV בישראל. בהתאם למתווה שלהלן:

- עד ליום 31 במרס 2020 - יונפקו רק כרטיסי חיוב התומכים בתקן EMV ו- Contactless (למעט כרטיסים נטענים, וכרטיסי בנק שנועדו למשיכת מזומן בלבד, כרטיסים ייעודיים לתשלומים בין בתי עסק (B2B) וכרטיסים המאפשרים רכישה בבתי עסק ספציפיים בלבד (SPC));
- עד ליום 30 בנובמבר 2020 - בתי עסק בעלי מחזור העולה על 100 מיליון ש"ח, בתי עסק המצטרפים לראשונה לסליקה וכן כלל בתי העסק שבמועד זה מצויידים במסוף התומך בתקן יחוייבו לבצע רק עסקאות בתקן EMV מלא;
- עד ליום 31 ביולי 2021 - החובה לבצע רק עסקאות ב- EMV מלא תוחל על כל יתר בתי העסק (למעט בתי עסק שהוחרגו במפורש כמפורט להלן);
- מיום 31 ביולי 2022 - בתי עסק מסוימים (תחנות דלק (לרבות חנויות הנוחות), בתי עסק בהם 90% ומעלה מהעסקאות מבוצעות ללא נוכחות הכרטיס) יחוייבו לבצע עסקאות בתקן EMV מלא ותופסק התמיכה במתג אשראית.
- כמו כן, חל איסור על תאגיד בנקאי לחבר למערכותיו מכשירים למשיכת מזומנים שאינם תומכים בפועל בתקן EMV.
- בנוסף, נקבע כי במקרה בו חוייב כרטיס חכם בשל עסקאות או פעולות שבוצעו אגב שימוש לרעה, שלא בתקן EMV, הסולק יהיה אחראי להשבת הסכום למנפיק.

ביום 20 ביולי 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב בעניין מתווה מעבר בתי העסק לעבודה בתקן EMV. לאור אי היכולת של חלק מבתי העסק להשלים את ההיערכות להטמעת תקן EMV (עקב הצורך בהסמכת מסופים, התמודדות עם משבר הקורונה ועוד), ניתן היה להמשיך ולסלוק בתי עסק ספציפיים אשר טרם השלימו את המעבר, גם לאחר ה- 31 ביולי 2021 בכפוף לקביעת לוח"ז ותכנית מדורגת למעבר לתקן EMV במהירות האפשרית, וזאת עד ליום 31 בדצמבר 2021. ביום 30 בדצמבר 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב נוסף, המאפשר להמשיך ולסלוק את בתי העסק אשר נמצאים בעיצומו של תהליך ההסבה ערב יום 31 בדצמבר 2021, ואשר התקבלה התחייבות בית העסק להשלים את ההסבה במועד שהוגש ואושר על ידי בנק ישראל לכל בית עסק כאמור וזאת עד ליום 14 בפברואר 2022.

העלאת רף תקרת אימות בעסקאות ללא מגע

ביום 11 במאי 2020 בנק ישראל הודיע על העלאת רף תקרת האימות לסך של 300 ש"ח (במקום 200 ש"ח), כך שבעת ביצוע עסקה ללא מגע, בערך הנמוך מתקרת האימות האמורה, הלקוח לא יידרש להקליד את הקוד הסודי של הכרטיס, והעסקה תבוצע באמצעות קירוב כרטיס החיוב אל המסוף החכם (תומך בטכנולוגיית EMV) בבית העסק.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

7. משלוח הודעות ללקוחות

ביום 27 במאי 2020 העביר משרד המשפטים לחברות כרטיסי אשראי את עמדתו ביחס לתקנה 4(ג) לתקנות כרטיסי חיוב לעניין אופן מסירת פירוט עסקאות בכרטיסי אשראי. בהתאם לעמדה זו, בהתקיים התנאים המפורטים בעמדה, תהיה חברת כרטיסי אשראי רשאית למסור ללקוח את פירוט העסקאות החודשי באמצעי דיגיטלי, חלף המשלוח בדואר.

ביום 18 ביוני 2020, פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב הבהרה בנוגע למשלוח הודעות בדבר פירוט עסקאות בכרטיסי אשראי בתקשורת הכוללת הבהרות לעניין יישום הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420 בנושא "משלוח הודעות בתקשורת", בהתאם לעמדת משרד המשפטים האמורה.

ביום 6 ביוני 2021 פרסם המפקח עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420 ("משלוח הודעות בתקשורת"). תיקון זה ביטל את ההפרדה בין "הודעות מכוח דין" לבין "הודעות שאינן מכוח דין" אותן ניתן היה לשלוח בערוצי תקשורת בכפוף לבקשת הלקוח, וקבע הוראות המחייבות את התאגידים הבנקאיים לבצע בחינה בדבר ערוצי התקשורת המתאימים למשלוח הודעות שונות ללקוחות, בהתאם לרמת מהותיות המידע והמהירות הנדרשת למסירתו, בשים לב לצרכי הלקוחות, היבטי הגנת הפרטיות, ועוד. עוד נקבע, כי הודעות מסוימות צריכות להישלח בערוץ תקשורת המאפשר ללקוח מעקב, שמירה והדפסה של ההודעה (כדוגמת מסרונים). מועד תחילתו של העדכון שנה מיום פרסומו.

ביום 29 ביוני 2021 פרסם המפקח על הבנקים מכתב שעניינו "שיפור אפקטיביות הגילוי בהודעות ללקוחות". במכתבו זה, הוסיף והבהיר המפקח על הבנקים כי מעבר לחשיבות שבבחירת הערוץ המתאים להעברת סוגים שונים של מסרים ללקוחות, ישנה חשיבות רבה לכך שהמידע המוצג בהודעה יימסר באופן אפקטיבי ובהיר, גם מבחינת תוכן ההודעות וצורתן.

8. פרוטוקול כרטיסי חיוב ופטור שב"א

פרוטוקול כרטיסי חיוב הוא "מפרט טכנולוגי ומבנה מסר המשמש להעברת עסקה בין הגורמים בשרשרת (שרשרת ביצוע עסקה בכרטיסי חיוב - כגון, מנפיקים וסולקים, מעבדי סליקה, יצרנים ומפיצים של קופות ושב"א)".⁷

ביום 9 במאי 2017 פרסם בנק ישראל הודעה לעניין הצעדים שנקטו ליישום פרוטוקול כרטיסי חיוב - כגון פרסום המידע בפרוטוקול שאין בפרסומו כדי לסכן את מערכת התשלומים באתר של שב"א, החברה המפעילה את התשתית הלאומית לסליקה בכרטיסי אשראי, וגישה מלאה אל הפרוטוקול לכל בעל עניין בכפוף לחתימה על הסכם סודיות.

כמו כן, פרסם בנק ישראל את רכיבי החובה והרשות בפרוטוקול, המתווה את המדיניות ליישום הפרוטוקול בשוק כרטיסי החיוב. רכיבים אלו יאפשרו לשחקנים השונים לבחור וליישם את הפרוטוקול באופן חלקי, בהתאם לצורכיהם. נכון למועד הדוח השימוש בפרוטוקול אינו כרוך בתשלום עמלה.

תנאי הפטור החדש להסדר כובל לפעילות שב"א וכללים למערכת שב"א

שב"א מספקת חלק גדול ומגוון של השירותים בשרשרת ביצוע העסקאות בכרטיסי חיוב, ובכלל זה אספקת תשתית המתג, ניהול המסופים, התשתית המרכזית לקישור בין המסופים בבתי העסק לבין הסולקים והמנפיקים לצורך אישור וסליקה של עסקה בכרטיס חיוב, הסדרת העקרונות והכללים לפיתוח הפרוטוקול והשימוש בו, הסמכת המסופים, ממשק הסליקה, ועוד.

⁷ דוח שרשרת ביצוע עסקה בכרטיסי חיוב שפורסם על ידי בנק ישראל ביולי 2016, עמ' 5.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

8. פרוטוקול כרטיסי חיוב ופטור שב"א (המשך)

ביום 24 בספטמבר 2017 פורסמו תנאי הפטור החדש של חברת שב"א (אשר מחליף פטור קודם מיום 20 בספטמבר 2012). בין היתר, הפטור מתייחס לתחומי פעילות שב"א, הקמתה של עמותה בהשתתפות כל משתמש בפרוטוקול, שמטרתה הבלעדית לעסוק בפרוטוקול, יישומו ויישוב ומחלוקות בקשר אליו, חלוקת רווחי שב"א בתנאים ובמגבלות הקבועים בפטור, החיבור למערכת, ביצוע פיתוחים, חיבור מסופים ופעילות מול יצרני מסופים והסמכותיהם (לרבות לתקן EMV).

בנוסף, הורתה רשות התחרות לשב"א להעביר ללא תמורה את זכויותיה בפרוטוקול התקשורת.

בחודש יוני 2020 הועברו זכויות שב"א בפרוטוקול התקשורת לידי עמותה ייעודית שהוקמה לצורך כך. בהתאם, ניהול השינויים בפרוטוקול מתבצע, בפועל, על ידי העמותה ובהתאם לנהלים שנקבעו וייקבעו על ידה. למעבר לניהול הפרוטוקול באמצעות עמותה אין השפעה מהותית על החברה, והחברה צופה כי בטווח הארוך יהיו לו השלכות חיוביות על יכולת הגמישות שתתאפשר באמצעות הפרוטוקול. כמו כן, פרסמה שב"א את כללי המערכת, אשר מחייבים את כל המשתתפים בה.

9. חובת ייצוג בסליקה או בכללי מערכת מס"ב

ביום 3 ביוני 2020, פרסם בנק ישראל הנחיה לפיה כללי מערכת "חיובים, זיכויים והעברות תשלומים" המופעלת על-ידי מרכז סליקה בנקאי בע"מ ("מס"ב") יתוקנו, על-מנת לשקף את האיסור החל על משתתף במערכת לסרב סירוב בלתי סביר לייצג בסליקה נותן שירותי תשלום בעל רישיון, בהתאם לכלליה. ההנחיה מגדירה את הרבדים לייצוג כאמור - ייצוג בסליקה, ייצוג בכללי המערכת וייצוג טכני, וקובעת את התנאים והמשמעויות לגוף המייצג ולגוף המייצג בכל מודל, וכן לוחות זמנים ברורים להיערכות לייצוג (עד 8 חודשים מרגע הבקשה לייצוג).

10. החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל ("חוק שטרומ")

ביום 31 בינואר 2017 פורסם חוק שטרומ (בהמשך להמלצות הועדה להגברת התחרות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים, "ועדת שטרומ"), שעיקריו הם:

- איסור על בנק לאומי ובנק הפועלים לתפעל הנפקת כרטיסי חיוב, לסלוק כרטיסי חיוב ולהחזיק בתאגיד המתפעל הנפקה או סולק כאמור;
- איסור על בנק לאומי ובנק פועלים ביחס לשליטה והחזקה בחברות כרטיסי אשראי (מועד הפרדה) לאחר 3 שנים מיום תחילת החוק או לאחר 4 שנים מיום תחילת החוק אם שיעור החזקות הבנק בחברה ירד ללא יותר מ-40% ולפחות 25% הונפקו לציבור.
- לאחר 4 שנים מיום התחילה של החוק ועד תום 6 שנים מתחילת החוק רשאי שר האוצר בהסכמת נגיד בנק ישראל ובאישור וועדת הכספים של הכנסת ובשים לב למצב התחרות בשוק האשראי להורות על מכירתה של חברת כאל על ידי בנק דיסקונט;
- הגבלה על היקף תפעול ההנפקה שרשאי בנק לבצע בעזרת חברת כרטיסי אשראי אחת בתקופת המעבר הקבועה בחוק כך שתפעול הנפקה על ידי חברה אחת לא יעלה על 52% מסך כרטיסי החיוב החדשים המונפקים ללקוחותיו;

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

10. החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל ("חוק שטרומ") (המשך)

- הגבלות על מסגרות כרטיסי אשראי של לקוחות בנק הפועלים ובנק לאומי כך שמתום 4 שנים מתחילת החוק ועד תום 7 שנים מתחילת החוק סך המסגרות שתעמודנה בכל שנה לא יעלה על 50% מסך המסגרות שהיו קיימות בשנת 2015. חישוב המסגרות יתבצע ביחס למסגרות אשראי הגבוהות מ- 5,000 ש"ח ולא תופחת מסגרת אשראי לסכום הנמוך מ- 5,000 ש"ח רק כדי לעמוד בדרישה זו של חוק שטרומ;
- ביום 10 בנובמבר 2020 אושר צו לפיו סך מסגרות האשראי הממוצעות של לקוחות הבנק לא יעלה על 55% מסך מסגרות האשראי הממוצעות כפי שהיה בשנת 2015 (במקום 50%, כפי שמנוסח בסעיף 9(ג) לחוק); בחישוב סך מסגרות האשראי כאמור, תובאנה בחשבון מסגרות אשראי של לקוחות הבנק הגבוהות מ- 7,500 ש"ח (במקום 5,000 ש"ח, כפי שמנוסח בסעיף 9(ג) לחוק); וכן, לא תופחת מסגרת אשראי של לקוח לסכום נמוך מ- 7,500 ש"ח רק בשל האמור בסעיף 9(ג) לחוק (במקום 5,000 ש"ח כפי שמנוסח בסעיף 9(ג) לחוק). תוקף השינויים המפורטים לעיל, הינו ממועד תחילתו של סעיף 9(ג) לחוק ועד ליום 31 בינואר 2022.
- ביום 13 בינואר 2022 פורסמה טיוטת צו להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה) (שינוי השיעור והסכומים לעניין צמצום מסגרות אשראי לפי סעיף 9(ג) לחוק), התשפ"ב-2022, אשר מאריכה את תוקפן של ההוראות הקיימות בשנה נוספת, ובנוסף קובעת כי בתקופה שתחילתה ביום 1 בפברואר 2023 וסיומה ביום 31 בינואר 2024, השיעור לעניין סעיף 9(ג) לחוק יהיה 51% והסכום לעניין הסעיף האמור יהיה 8,500 ש"ח.
- מתן גישה למידע שמתקבל אצל חברות כרטיסי האשראי אגב תפעול הנפקה והסדרת השימוש בו על ידי חברות כרטיסי האשראי, כך שתאגיד בנקאי לא ימנע ממתפעל ההנפקה להעניק שירותים פיננסיים, לרבות מתן אשראי ללקוחות התאגיד הבנקאי. כמו כן, נקבע כי תאגיד בנקאי לא ימנע ממתפעל ההנפקה לעשות שימוש במידע שהגיע אליו אגב ביצוע ההנפקה או תפעול ההנפקה למתן שירותים כמנפיק, מתן אשראי ופעילויות הנלוות לשירותים אלה, אף ללא הסכמת הלקוח בתקופה שנקבעה בחוק.
- הוראות לעניין הפצת כרטיסים חוץ בנקאיים על ידי הבנקים;
- הסדרת עבודה של סולקים מתארחים כך שבתנאים מסוימים תחויב החברה לאפשר לסולק להשתמש בתשתית המחשוב שלה לצורך ביצוע הסליקה (ראו הרחבה להלן, במסגרת הכללים וההוראות ליישם חוק שטרומ).
- הסדרת עבודתם של בתי עסק מאגדים (בית עסק המאגד תחתיו מספר בתי עסק, והמתקשר עם סולק לצורך קבלת שירותי סליקה בשם בתי העסק המאוגדים תחתיו), באופן שבו סולק לא יוכל לסרב להתקשר עם בית עסק מאגד, אלא מטעמים סבירים ובתנאים שנקבעו בחוק. כמו כן, ניתנה לשר האוצר הסמכות להתערב ולקבוע את התמורה שתשולם על ידי המאגד לסולק בהתקיים התנאים המפורטים בחוק.
- ביום 3 בפברואר 2019 פורסמו תקנות הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי), התשע"ט-2018 הקובעות הוראות לעניין העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי לצורך הצגתו ללקוח, לרבות פרטי המידע שיועברו, מועדי העברתם ואופן העברתם.
- ביום 31 בינואר 2020 נכנס לתוקף סעיף 7ז לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשע"ט-2018 לפיו תאגיד בנקאי יציג עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי החיוב של הלקוח שהתשלום בגינן נעשה בדרך של חיוב חשבון העובר-ושב של הלקוח בתאגיד הבנקאי.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

10. החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל ("חוק שטרומ") (המשך)

לאחר פרסומו של חוק שטרומ, נקבעו שורה של כללים והוראות ליישום החוק, כמפורט להלן:

- ביום 25 ביוני 2018 פורסמו כללי הבנקאות (רישוי) (תנאי אירוח סולק), התשע"ח-2018. בהתאם לכללים, סולקים חדשים, שאינם מחוברים ישירות למערכת התשלומים, יוכלו לבצע את הסליקה באמצעות סולקים קיימים. בין היתר, הכללים קובעים את התנאים בהם על סולק מתארח לעמוד לצורך אירוח על-ידי סולק מארח, הוראות לעניין ההסכם בין סולק מארח לסולק מתארח וכן חובת דיווח למפקח על הבנקים על התמורה בין הצדדים; נכון למועד זה, לא ניתנים על ידי החברה שירותים עבור סולק מתארח.
- ביום 25 באוקטובר 2017 פרסמה וועדת היישום של חוק שטרומ את התבחינים המדידים לבחינת התחרות בשוק האשראי. תבחינים אלה רלוונטיים בעיקר לבחינה שתבצע הוועדה לבחינת הצורך במכירתה של כאל על ידי בנק דיסקונט.

ביום 2 ביולי 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקונים להוראות ניהול בנקאי תקין בעקבות יישום "חוק שטרומ":

א. תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470 - כרטיסי חיוב

התיקון מהווה שינוי בהסדר העברת הכספים בין בנקים לבין חברות כרטיסי אשראי המתפעלות כרטיסים בנקאיים, כך שהם נדרשים להעביר לחברות כרטיסי האשראי את הכספים בגין פעילות לקוחות הבנקים בכרטיסי החיוב במועד שבו החברות נדרשות להעבירם הלאה (לסולקים) ולא במועד שבו הבנקים מחייבים את לקוחותיהם, כפי שנעשה עד לכניסת ההוראה לתוקף (1 בפברואר 2019).

ב. תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470 - כרטיסי חיוב

על מנת לוודא כי ההסכמים בין הבנקים לבין חברות כרטיסי האשראי הולמים את רוח החוק ומטרותיו, הסכמי תפעול חדשים בין בנק לבין חברת כרטיסי אשראי המתפעלת את כרטיסיו שייחתמו עד ליום 31 בינואר 2022 יובאו לידיעת המפקח ובמקרה של הסכם מול בנק בעל היקף פעילות רחב, או לאישור הפיקוח על הבנקים (לרבות חידוש הסכמים שנערכו בהם שינויים מהותיים).

ג. תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 203 - מדידה והלימות הון - סיכון אשראי הגישה הסטנדרטית - ותיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 313 - מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים):

- (1) לצרכי מדידה והלימות ההון, הבנקים ישקללו אשראי שהם נותנים לחברות כרטיסי אשראי באופן דומה לאשראי שניתן לבנקים, וזאת על מנת שהאשראי שמקבלות החברות מבנקים לא יצטמצם ו/או יתייקר, בשל העלאה בדרישות הון בגינו.
- (2) הבנקים וחברות כרטיסי האשראי יוכפפו למגבלות על מתן אשראי ללווה בודד ולקבוצת לווים.
- (3) נקבעה מגבלה על חבות של חברת כרטיסי אשראי לבנק, בשיעור של עד 15% מהון הבנק, בדומה למגבלה החלה על חבות של בנק לבנק אחר. המגבלה כאמור לא תחול על אשראי שמעמידה חברת כרטיסי אשראי לבנקים, אשראי הנובע מפעילות לקוחות הבנק בכרטיסים הבנקאיים במהלך החודש, במהלך תקופת מעבר בת חמש שנים.
- (4) נקבעה תקופת מעבר בת שלוש שנים ליישום ההוראה, על מנת לאפשר לחברות להפחית בהדרגה את הסתמכותן על בנק האם ולגוון את מקורותיהן.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ה. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

10. החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל ("חוק שטרומ") (המשך)

ד. תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 221 - יחס כיסוי הנזילות

חברות כרטיסי אשראי נדרשות, בין היתר, לנהל את סיכון הנזילות שלהן על פי מודל פנימי, אך לא מחויבות לעמוד ביחס כיסוי הנזילות הפיקוחי כמתואר בהוראת ניהול בנקאי תקין 221.

ה. תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470

ביום 13 בנובמבר 2018 פורסם תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470, במסגרתו החל מיום 31 בינואר 2020 יתאפשר ללקוח לקבל נתונים אודות החיובים שבהם התחייב באמצעות כל כרטיסי החיוב שברשותו (בנקאיים וחוץ בנקאיים) באתר בו מנהל חשבון העובר ושב שלו.

צעדים משלימים לרפורמות להגברת התחרותיות בענף הבנקאות: הקלות לשחקנים הקיימים בפתיחת חשבונות באופן דיגיטלי ובביצוע פעולות במיקור חוץ; חיוב הבנקים בגביית עמלות מופחתות בגין שירותים בנקאיים בערוצים ישירים; פרסום מסמך עקרונות לעניין תהליך רישוי והקמת בנק חדש בישראל; קידום רפורמת הסליקה האלקטרונית של שיקים בין הבנקים באמצעות אפליקציות סולריות; הענקת רישיונות סליקה לשני סולקים חדשים (אשר מתווספים לשלוש חברות כרטיסי האשראי פועלות בתחום); הקמת מאגר נתוני אשראי (בהתאם להוראות חוק נתוני אשראי החדש); וכן הלאה.

11. חוק אשראי הוגן

בחודש אוגוסט 2019 נכנס לתוקף תיקון מס' 5 לחוק הסדרת הלוואות חוץ-בנקאיות, התשנ"ג-1993 ("חוק הלוואות חוץ-בנקאיות" או "חוק אשראי הוגן") במסגרתו גם שונה שמו של החוק ל"חוק אשראי הוגן".

חוק זה מבקש ליישם את המלצות "ועדת זקן", אשר בחנה דרכי פעולה ואמצעי לעידוד פעילותם של מתחרים אפשריים למערכת הבנקאית וכדי לקדם את התחרותיות בשוק האשראי הקמעונאי, משווה החוק בין הנורמות החלות על מלווים שאינם מוסדיים לבין אלה החלות על מלווים מוסדיים, לרבות המערכת הבנקאית.

בנוסף, עודכן מנגנון תקרת הריבית כך שיחול גם על תאגידיים בנקאיים. (חוק הריבית משנת 1957, מכוחו הותקן צו הריבית משנת 1970, הקובע שיעור ריבית מקסימלי אשר חל על "מילווה צמוד ערך", ימשיך לחול ביחס להלוואות צמודות, במקביל להוראות החוק אשראי הוגן שהוראותיו יחולו על הלוואות שאינן צמודות).

בין היתר, הורחבו ההגדרות שהיו מנויות בחוק הסדרת הלוואות חוץ-בנקאיות, כך שהוראותיו יחולו על כל עסקת אשראי.

בנוסף, נקבעו מגבלות על "שיעור העלות הממשית של האשראי" ונקבעה תקרת ריבית של ריבית בנק ישראל בתוספת 15%, הורחבה ההגדרה של "תוספת" (תוספות לעלות הלקוח מעבר לריבית עצמה) כך שתכלול גם ריבית פיגורים (אשר הוגבלה לריבית בנק ישראל בתוספת 18%), ונקבעו הוראות גילוי נאות ללקוח.

בפברואר 2019 פורסמו תקנות הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות (החרגת סוגי עסקאות אשראי מתחולת החוק והחרגת הוצאות מגדר "תוספת"), התשע"ט-2019, הקובעות סוגי עסקאות וסוגי הוצאות אשר יורגו מתחולת החוק, לרבות אגרות לצורך רישום ובדיקת שעבודים ובטחונות במרשמים ציבוריים, הערכת שמאי אגב שעבוד, וביטוח חיים או ביטוח נכס.

במרס 2019 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה בנושא "פישוט הסכמים", המטילה חובה על תאגידיים בנקאיים לצרף בראשיתו של הסכם להעמדת אשראי (לרבות מסגרת אשראי) דף מרכז ובו, בין היתר, הפרטים הנדרשים לגילוי לפי חוק אשראי הוגן.

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

12. חוק נתוני אשראי

בחודש אפריל 2019 נכנס לתוקף חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 ("חוק נתוני אשראי"), אשר החליף את חוק שירות נתוני אשראי, התשס"ב-2002. בהתאם לחוק נתוני אשראי, המשתלב ומשלים את השינוי בענף עם התקנתו של חוק אשראי הוגן, הוקם מאגר נתוני אשראי מרכזי, באחריות בנק ישראל, אשר כולל נתונים שליליים וחיוביים (עמידה בהחזרי אשראי, למשל) על אנשים פרטיים (משקי בית ועסקים קטנים), אשר יסופקו למאגר על-ידי גופים פיננסיים שונים וכן גופים ציבוריים (כגון לשכת ההוצאה לפועל, כונס הנכסים הרשמי ומערכת בתי המשפט ובעתיד גם על ידי חברת החשמל).

מטרת החוק היא להגביר את הנגישות למידע פיננסי לצורך בניית הצעת אשראי ללקוחות (שעד אז היה נגיש בעיקר למערכת הבנקאית) הגדלת את התחרות בענף האשראי, הוזלת האשראי והגברת את זמינותו.

כאמור, במסגרת החוק הוקם מאגר נתוני אשראי מרכזי בניהול בנק ישראל, ולשכות האשראי חדלו להחזיק בנתונים אלה, והמשיכו לספק שירותים לנותני אשראי ולמשתמשים אחרים בנתוני אשראי בהתאם להוראות החוק. בהתאם לחוק נתוני אשראי, לשכות האשראי נדרשות לפנות למאגר (בכפוף להסכמה או ליידוע הלקוח על-ידי המשתמש), על-מנת לקבל לידיהם את נתוני האשראי אודות הלקוח וליצר מנתוני האשראי האמורים דוח אשראי (או לתת למשתמש חיווי אשראי - המתייחס בעיקרו לאינדיקציות שליליות לגבי הלקוח, בדומה למצב כיום), וכן שירותים נלווים אחרים.

בנוסף החוק מגן על האנשים אודותיהם יאספו נתוני האשראי, ובעיקר ההגנה על פרטיותם. בין היתר, קובע החוק משטר מחמיר יותר ביחס לבקשת נתונים מהמאגר המרכזי ולשימוש בהם - קבלת דוח אשראי מפורט הכולל נתוני אשראי אודות אדם דורש את הסכמתו המפורשת של הלקוח שתינתן ביחס לעסקת אשראי ספציפית באמצעות טופס ייעודי.

החברה היא מקור מידע מוסמך החייב בדיווח למאגר בהתאם לקבוע בחוק וכן משתמשת במידע המצוי בו.

ביום 25 בנובמבר 2018 פורסמו כללי נתוני אשראי (אבטחת מידע), התשע"ט-2018 המטילים חובות במישור אבטחת המידע על מקור מידע וכן על בנק ישראל כמפעיל מאגר נתוני האשראי.

ביום 6 בינואר 2021 אישרה ועדת הכלכלה של הכנסת את תקנות נתוני אשראי (תיקון מס' 1), התשפ"א-2020. התקנות כוללות התאמות לחוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018, וכן מאפשרות גמישות טכנולוגית בזיהוי הלקוח וקבלת הסכמתו להעברת נתוני האשראי לגביו, ותיעוד ההסכמה ומתן שיקול דעת לממונה על שיתוף נתוני אשראי בבנק ישראל בדבר נוסח ההסכמה (תוך ביטול נוסח ההסכמה שהיה קבוע עד כה בתקנות).

ביום 12 באוגוסט 2021 פורסמה הוראה של הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (הוראה מספר 405) בנושא "קבלת הסכמה מלקוח", ולצדה קובץ שאלות ותשובות מעודכן למשתמשים בנתוני אשראי. ההוראה קובעת מספר דרישות לגבי נוסח ההסכמה שנדרש לקבל מהלקוח, תוך מתן גמישות מסוימת לגבי נוסח ההסכמה עצמו. בנוסף, קובעת ההוראה חובה לפרט במסגרת נוסח ההסכמה את מטרת ההלוואה. מועד תחילת ההוראה הינו ליום 5 בספטמבר 2021 ולגבי החובה לציין את מטרת ההלוואה - 4 בספטמבר 2022.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

12. חוק נתוני אשראי (המשך)

באוגוסט 2021 פרסם הממונה על שיתוף בנתוני אשראי בבנק ישראל, שתי הוראות בנושא זיהוי מרחוק של לקוחות: תיקון להוראת ממונה מס' 401 בנושא "אמצעי זיהוי", שנועדה לחזק את הליכי הזיהוי והאימות הקבועים בהוראה באמצעות יישום תהליכי בקרה ודיווח לממונה בעת התרחשות אירועי אבטחת מידע; והוראת ממונה מס' 401A בנושא "אמצעי זיהוי מרחוק", המגדירה אמצעי זיהוי מרחוק לשימוש על ידי משתמשים בנתוני אשראי, וכן קובעת הוראות לעניין ממשל תאגידי, ניהול סיכונים ודיווחים לממונה.

ביום 11 באפריל 2021, פורסם תיקון לכללי נתוני אשראי (הוראות שונות) (תיקון), התשפ"א-2021 במסגרתו נוסף פרק ט' הקובע כי ניתן לקשר בין נתוני האשראי וכל מידע אחר על לקוח, לפרטים המזהים של הלקוח, תוך יצירת מידע מזוהה, וזאת במקרים המפורטים בסעיף, ובלבד שלא ניתן לבצע פעולות אלה בלא גישה למידע מזוהה של לקוח.

ביום 11 באוקטובר 2021 פורסם תזכיר חוק נתוני אשראי (תיקונים שונים), התשפ"ב-2021. מטרת התיקונים להסדיר את אופן עבודת המאגר (לרבות מתן הוראות לעניין תיקון פגמים), לקבוע הוראות שירחיבו את השימושים במידע לא מזוהה המתקבל מהמאגר כדי לאפשר את שכלול שוק האשראי בישראל וליישם לקחים שהופקו מפעילות המאגר בשנתיים האחרונות.

13. הוראת ניהול בנקאי תקין "ניהול אשראי צרכני"

ביום 2 בפברואר 2021 פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין "ניהול אשראי צרכני" המרכזת את הדרישות בפעילות מול לקוחות צרכניים, בין היתר לגבי קביעת מדיניות ותהליכים להבטחת תהליכי שיווק אשראי נאותים והוגנים לרבות ייזום אשראי, תהליכי אישור אשראי וכיו"ב.

14. חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי

בחודש ספטמבר 2019 נכנס לתוקף חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018 ("חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי"), אשר יחול על הליכים שהחלו ממועד כניסתו לתוקף כאמור. מטרת החוק הינה לקבוע הסדרים חדשים ומרוכזים (קודיפיקציה) שיאזנו בין האינטרסים של החייבים, הנשים והאינטרס הציבורי הכללי. בין היתר, החוק מסדיר את הדין המהותי, עורך שינוי מבני ברשויות האמונות על יישום הדין ויוצר הפרדה בין הליכי חדלות פירעון של יחידים להליכי חדלות פירעון של תאגידיים, לצד הסדר מיוחד להליכי הבראה. השלכות החוק על פעילות החברה אינן מהותיות.

הליכי הגבייה המיושמים בחברה מוסדרים במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין 450 ובמסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין 314A כמפורט להלן.

ביום 30 בספטמבר 2021 פרסם המפקח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין 314A בעניין ניהול הסדרי חוב לתהליכי גבייה של חובות מהותיים בקשיים. ההוראה קובעת עקרונות מנחה לפיו לתאגיד בנקאי (לרבות סולק) יהיו מערכות ותהליכים לנקיטת פעולות מתקנות בשלב מוקדם של התדרדרות אשראי, לניהול חובות בעייתיים, להסדרת חובות בקשיים ולפעולות דומות. מועד תחילת ההוראה ביום 1 באפריל 2022.

ביום 4 במרס 2021 פורסם חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי (תיקון מס' 4) (עיכוב הליכים לשם גיבוש ואישור הסדר חוב) (הוראת שעה – נגיף הקורונה החדש), התשפ"א-2021. מטרת התיקון הינה ליצור מתווה להתמודדות עם עלייה בהיקף החייבים שיבקשו לפנות להליכים של הסדר חוב או להליכי חדלות פירעון בעקבות תקופת מגיפת הקורונה ולהתאים אותם למאפיינים המיוחדים של חייבים אלה.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

15. תזכיר חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) (תיקון) (מתן שירותי תשלום), התשע"ח-2018

החוק הסדיר לראשונה את פעילותם של נותני אשראי חוץ בנקאיים, שעד אז היו לא היו כפופים למסדר ייעודי. במסגרת החוק הוקם מאסדר חדש - המפקח על שירותים פיננסיים - תחת רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, שהפכה לרשות עצמאית (שעד נובמבר 2016, הייתה כפופה למשרד האוצר). חוק זה קובע הוראות דומות לחקיקה הבנקאית שתוארה לעיל, והוא מסמיך את המאסדר החדש ליתן הוראות לעניין ניהולם התקין של הגופים המפוקחים על-ידיו, בדומה להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים.

החוק חל על גופים פיננסיים אשר מתחרים בתחום האשראי הצרכני כגון פלטפורמות להלוואות Peer to Peer, מנפיקים של כרטיסי אשראי (שאינם מורחגים מתחולת החוק כמו חברות כרטיסי האשראי), "אגודות אשראי" (שפעילותן דומה לפעילות של בנק קטן, וכן הלאה).

16. הקלות רגולטוריות לצורך התמודדות עם משבר הקורונה

הפיקוח על הבנקים פרסם מספר הוראות שעה (אשר מרביתן אוגדו תחת הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 250) שעניינן הקלות ודחייה ביישום הוראות ניהול בנקאי תקין, נוכח ההתמודדות עם משבר הקורונה. בין היתר, ההקלות מתייחסות להצעת שירותים דיגיטליים מורחבים מרחוק, הגמשת זמני המענה (למשל, בכל הנוגע לפניות הציבור), הקלות לעניין חובת הקלטת שיחות, והרחבת האפשרות לנהל את ישיבות הדירקטוריון באמצעי התקשורת.

בחודשים אוקטובר – נובמבר 2020 פרסם בנק ישראל דגשים פיקוחיים שנועדו לאפשר לתאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי לבצע דחיות בתשלום פירעון הלוואות קמעונאיות, לבצע שינויים זהירים בתנאי הלוואות והכל במטרה לסייע ללווים לעבור את המשבר.

ביום 29 בדצמבר 2021 פורסם מכתב של הפיקוח על הבנקים שעניינו "סיוע ללווים לנוכח מגבלות ה"גל החמישי". מטרת המכתב, לעודד תאגידים בנקאיים להמשיך גם בעת הזו לפעול באופן פרואקטיבי וזהיר כדי לייצב לווים שלא עומדים או עלולים שלא לעמוד במחויבויות התשלום החוזיות שלהם בעקבות הגבלות ה"גל החמישי".

ביום 30 בספטמבר 2021 פורסם תיקון להוראה 250, אשר האריך את תוקף הוראת השעה עד ליום 31 בדצמבר 2021. לצד ההחלטה להאריך את מרבית ההקלות, הוחלט לבטל חלק מההקלות שנכללו בהוראה המקורית, כגון: הקלות בהוראה 307 (פונקציית ביקורת פנימית), הקלה בהוראה 350 (ניהול סיכונים תפעוליים), הקלה בהוראה 357 (ניהול טכנולוגיית המידע) והקלה בהוראה 360 (רוטציה וחופשה רציפה).

ביום 27 בדצמבר 2021 פורסם תיקון נוסף להוראת נוהל בנקאי תקין מס' 250 – התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה (הוראת שעה). לפי ההוראה המתוקנת, החל מיום 31 בדצמבר 2021 יבטלו הקלות הזמניות מסוימות שניתנו עקב ההתמודדות עם משבר הקורונה, ובכלל זה בוטלה העלאת ספי הפעילות השנתיים של לקוחות עסקיים (מ-50 אש"ח ל-100 אש"ח) המתירים הליך זיהוי והכרת הלקוח מקלים ומרחוק בהתאם להוראות 367 ו-411.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

17. הוראות הדיווח לציבור

ביום 5 בדצמבר 2021 פורסם תיקון להוראות הדיווח לציבור בעניין גילוי לציבור על היבטי סביבה, חברה וממשל (ESG), המעדכן את דרישות הגילוי הקיימות בהיבטים אלו. ביחס לסולקים שאינם חלק מקבוצה בנקאית (דוגמת החברה), הומלץ לשלב בדוח הדירקטוריון גילוי על היבטים אלה וכן נקבע שבנק ישראל ימשיך לעקוב אחר דרישות גילוי בעולם, ויעדכן ככל שנדרש את הוראות הדיווח לציבור, לרבות בהקשר של גילוי לציבור על-ידי סולקים מהותיים.

ביום 9 בפברואר 2022 פורסם חוזר של הוראות הדיווח לציבור (עדכונים בדיווח לציבור של סולקים), הכולל התאמה של הגילוי הניתן על ידי הסולקים לגילוי הניתן על ידי תאגידים בנקאיים ועל ידי חברות כרטיסי אשראי, ובכלל זה הוספת התייחסות בדוח הדירקטוריון להתפתחויות בשיעורי הכנסות ריבית מאשראי לאנשים פרטיים ומאשראי מסחרי, עדכון מתכונת הגילוי על סיכון אשראי בעייתי והחלפת הדרישה לגילוי על שיעור הריבית השנתית הממוצעת בגילוי של שיעורי הכנסות והוצאות ריבית החלה על סולק. ההוראות שנקבעו בחוזר זה יחולו ביום 1 בינואר 2023 ואילך.

18. הכרזות לפי חוק מערכות תשלומים

ביום 9 במאי 2021, שלח מנהל מחלקת מערכות תשלומים וסליקה בבנק ישראל הודעות בעניין הכוונה להכריז על מערכות תשלומים מסוימות כ"מערכות תשלומים מבוקרות": (א) הודעה לחברי "הממשק המשותף" (הבנקים וחברות כרטיסי האשראי החתומים על הסכם התפעול שנחתם בעקבות פטור הסליקה הצולבת) - לגבי הכוונה להכריז על הסכם זה כמערכת תשלומים מבוקרת; (ב) הודעה למנכ"ל העמותה לניהול פרוטוקול מסופי EMV בישראל - לגבי הכוונה להכריז על "פרוטוקול EMV" כמערכת תשלומים מבוקרת. שתי ההודעות האמורות נשלחו בהתאם לחוק מערכות תשלומים, התשס"ח-2008.

19. בנקאות פתוחה

ביום 24 בפברואר 2020 פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 368 בעניין יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל ביחס לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי. ההוראה מגדירה ומסדירה את תשתית הבנקאות הפתוחה בישראל והיא כוללת הוראות ליישום תקן של בנקאות פתוחה; את החובות של הבנקים וחברות כרטיסי האשראי; ואת ההגנות ללקוח ואת הכלים לניהול סיכונים בסביבה הפתוחה. בין היתר, ההוראה מגדירה כי בנק וחברת כרטיסי אשראי יהוו "מקור מידע" (גוף פיננסי המאפשר לצרכן מידע וגישה לחשבון לקוח, על פי בקשת הלקוח) ביחס לפעילות בנקאית הכוללת חשבונות עו"ש, כרטיסי חיוב, פיקדונות, אשראי וניירות ערך; וכן "צרכן מידע" (גוף הפונה לקבלת מידע ממקור מידע, על פי בקשת לקוח).

ביום 4 בנובמבר 2021 אושר חוק שירות מידע פיננסי, התשפ"ב-2021. ה החוק מסדיר את תשתית הבנקאות הפתוחה בישראל לגופים שהיו מעוניינים לספק שירותי מידע פיננסי, לרבות גופים חוץ-בנקאיים, שאינם מפוקחים בידי הפיקוח על הבנקים. החוק קובע חובת רישוי שתחול על נותני שירותי מידע פיננסי שאינם גופים פיננסיים מפוקחים, ומטיל חובות שונות על גופים פיננסיים המוגדרים בחוק כ"מקורות מידע" (ובכלל זה בנקים וחברות כרטיסי אשראי), ועל נותני שירותי מידע פיננסי כאמור (בין גופים חוץ בנקאיים ובין בנקים וחברות כרטיסי אשראי).

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

19. בנקאות פתוחה (המשך)

בין היתר, קובע החוק חובה החלה על מקור מידע ליתן לנותני שירות מידע פיננסי כאמור גישה מקוונת למידע פיננסי אודות לקוח, בכפוף להסכמת הלקוח, כאשר מקור המידע אינו רשאי להתנות מתן גישה כאמור בקיומו של הסכם בינו לבין נותן השירות; הגבלות על מקור מידע לעניין התמורה שהוא רשאי לגבות מנותן שירות בעד מתן גישה למידע פיננסי הנמצא ברשותו; חובות אמון וזהירות וחובות גילוי של נותני שירותי מידע פיננסי כלפי לקוחותיהם; הוראות ומגבלות לעניין שירות המידע הפיננסי הניתן על ידי נותני השירות ללקוחותיהם, לרבות איסור על נותן שירות מידע פיננסי ליתן שירותי השוואת עלויות או תיווך בכל הנוגע למוצר פיננסי או לשירות פיננסי שהוא או צד קשור אליו מספק ללקוחותיו; דרישות לעניין החזקת המידע הפיננסי על ידי נותני השירות, שמירתו ואבטחתו; ועוד. תחילתו של החוק ביום 14 ביוני 2022 ונקבעו בו לוחות זמנים מדורגים לתחולת חובת מסירת המידע החלה על מקורות המידע, כאשר מועד התחילה לתחולת חובת מסירת המידע על אודות אשראי הינו 31 באוקטובר 2022.

במסגרת תזכיר חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום, התשפ"ב-2022 (ראה ביאור 20.ד.1) מוצע להסדיר, בין היתר, את העיסוק בתחום ייזום התשלומים, ואת משטר הפיקוח והרישוי אשר יחול על נותני שירותי ייזום תשלומים כאמור, שהם גופים חוץ-בנקאיים.

ביום 17 בינואר 2022, פורסם עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 368 האמורה, במסגרתו עודכנו מועדי התחילה של ההוראה לצורך התאמתם, בין היתר, למועדי התחילה של חוק שירות מידע פיננסי החדש. כך שמועד התחילה של החובה לתת גישה למידע אודות כרטיסי חיוב, יתרות בכרטיסי חיוב ותנועות בכרטיסי חיוב, וכן של ההוראות לעניין ייזום תשלומים יחול ביום 31 במרץ 2022, ומועד התחילה של החובה לתת גישה למידע אודות אשראי, חסכונות ופיקדונות יחול ביום 31 באוקטובר 2022.

20. היבטים תחרותיים

חוק התחרות הכלכלית, התשמ"ח-1988 (לשעבר: "חוק הגבלים העסקיים")

חוק התחרות הכלכלית מסדיר שלושה סוגים עיקריים של הגבלים עסקיים: הסדרים כובלים, מיזוגים ומונופולים. התחום העיקרי שיש לו השפעה על פעילותה של MAX הוא הפיקוח על הסדרים כובלים, הן מכוח הוראות הכלליות של החוק והן מכוח הוראות ספציפיות שהוטלו על MAX ועל מתחרותיה בתחום כרטיסי האשראי. לפירוט נוסף ראה בסעיף 6 לעיל.

חוק הריכוזיות

חוק לקידום התחרות ולצמצום הריכוזיות, התשע"ד-2013 ("חוק הריכוזיות") נחקק במטרה ליישם את המלצות הוועדה הממשלתית להגברת התחרותיות במשק לפיהן, המשק בישראל מתאפיין בריכוזיות על-ענפית יתירה בהשוואה לשווקים אחרים, המתבטאת בין השאר בכך שמספר מצומצם של אנשי עסקים שולט בשיעור ניכר של נכסים ריאליים ופיננסיים במשק. חוק הריכוזיות עוסק בשלושה עניינים:

- א. החובה לשקול שיקולי ריכוזיות משקית ותחרותיות ענפית בהקצאת נכסים ציבוריים;
- ב. הגבלת המבנה התאגידי הפירמידלי;
- ג. הפרדה בין תאגידים ריאליים לפיננסיים.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

20. היבטים תחרותיים (המשך)

החברה היא "גוף פיננסי משמעותי" ו"גורם ריכוזי" בהתאם לחוק הריכוזיות ו-MAX נכללת ברשימת הגופים הפיננסיים המשמעותיים שפורסמה על ידי ועדת הריכוזיות.

שיקולי ריכוזיות ותחרות בהקצאת נכסים ציבוריים

נוכח היותה של החברה גורם ריכוזי, הרי שבמקרה בו תבקש לבצע פעולה הכרוכה בהקצאת זכות מידי המדינה (להתקשר עם המדינה, לקבל מידיה רישיון או לרכוש החזקות מידי המדינה או באישורה), יתכן כי פעולה זו תהיה כפופה להתייעצות של הרגולטור הרלוונטי עם ועדת הריכוזיות.

הפרדה בין תאגידים ריאליים לגופים פיננסיים

חובת ההפרדה כוללת הגבלה על החזקות כמו גם הגבלה על כהונה צולבת של דירקטורים. משמעות חובת ההפרדה בהקשר של החברה - שולט, אדם הקשור לשולט ונושא משרה בתאגיד ריאלי משמעותי אינו רשאי לכהן כדירקטור בחברה.

א. כללי

החברה עוסקת בשני מגזרי פעילות עיקריים: מגזר הנפקה ומגזר סליקה. בהתאם להוראות בנק ישראל מגזר פעילות הוא מרכיב אשר מתקיימים בו שלושה מאפיינים:

- (1) עוסק בפעילויות עסקיות אשר מהן הוא עשוי להפיק הכנסות ולשאת בהוצאות (כולל הכנסות והוצאות לעסקאות עם מגזרים אחרים בחברה).
- (2) תוצאות פעולותיו נבחנות באופן סדיר על ידי ההנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים למגזר והערכת ביצועיו.
- (3) קיים לגביו מידע פיננסי נפרד.

מגזר הנפקה

מגזר ההנפקה מתמקד ב- 2 פעילויות עיקריות:

1. פתרונות למוסדות פיננסיים - הנפקה משותפת ותפעול הנפקה (Processing) של כרטיסי אשראי עם בנקים, עבור לקוחותיהם (B2B2C), להלן "כרטיסי חיוב בנקאיים".
2. לקוחות פרטיים - מכירה ושיווק של כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים, אשראי צרכני ומוצרים אחרים ישירות ללקוחות פרטיים, כלומר הצרכנים (B2C), לרבות באמצעות מועדונים משותפים.

במסגרת מגזר ההנפקה החברה מנפיקה כרטיסי חיוב ללקוחותיה אשר משמשים כאמצעי תשלום לעסקות ולמשיכת מזומנים בבתי העסק בארץ ובעולם המכבדים את המותגים אותם מנפיקה החברה. ההכנסות של החברה ממחזיקי הכרטיס נובעות מעמלות שנגבות ממחזיקי הכרטיס ועמלות מנפיק שנגבות מחברות כרטיסי האשראי (כחברות סולקות) ומהארגונים הבינלאומיים (מסולקים בחו"ל). כמו כן, נגבות מלקוחות החברה ריביות בגין עסקאות ומוצרי אשראי שניתנו על ידי החברה.

מגזר סליקה

במגזר זה כלולות הפעילויות העיקריות הבאות:

1. שירותי סליקה - הבטחת תשלום כנגד שוברי עסקאות שבוצעו בכרטיסי אשראי בתמורה לעמלה שנגבת מבית העסק.
2. שירותים נלווים ומוצרים משלימים לשירותי הסליקה.
3. פתרונות פיננסיים - מוצרים ושירותים המוצעים לבתי העסק כגון: הלוואות, ניכיון שוברים, הקדמת תשלומים וערבויות, בגינן נגבות ריביות ועמלות מבתי העסק.

ב. מדידה פיננסית

לצורך מדידת הרווחיות ותמיכה ניהולית בפעילות לפי מגזרים נעזרת הנהלת החברה במדידה פיננסית המבוססת בחלקה על הנחות יסוד ואומדנים לפי הפירוט הבא:

- ההכנסות מהפעילות העסקית יוחסו באופן ספציפי למגזרי הפעילות.
- עלויות ישירות, שהיקפן תלוי בהיקף מחזורי הפעילות במגזרים, יוחסו באופן ספציפי למגזר ההנפקה ולמגזר הסליקה.
- עלויות ישירות, שהיקפן אינו תלוי בהיקף מחזורי הפעילות במגזרים, שויכו באופן ישיר למגזר אליו הן שייכות.
- עלויות עקיפות, שאותן לא ניתן לייחס באופן ישיר למגזר פעילות ספציפי, יוחסו למגזרי הפעילות באמצעות שימוש באומדנים ובהערכות שונות.

ביאור 21 - מגזרי פעילות (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021 ⁽¹⁾			
סך הכל מאוחד	מגזר הנפקה מיליוני ש"ח	מגזר סליקה	
1,041	651	390	מידע על הרווח והפסד:
-	167	(167)	הכנסות:
1,041	818	223	הכנסות עמלות מחיצוניים
			הכנסות עמלות בינמגזרים
			סך הכל
368	322	46	הכנסות ריבית, נטו
(1)	2	(3)	הכנסות (הוצאות) אחרות
1,408	1,142	266	סך כל ההכנסות
			הוצאות:
50	56	(6)	בגין הפסדי אשראי
635	486	149	תפעול
256	213	43	מכירה ושיווק
67	53	14	הנהלה וכלליות
241	241	-	תשלומים לבנקים ⁽¹⁾
1,249	1,049	200	סך כל ההוצאות
159	93	66	רווח לפני מיסים
41	25	16	הפרשה למיסים על הרווח
118	68	50	רווח לאחר מיסים
-	-	-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס
118	68	50	רווח נקי
8%	5%	40%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע) ⁽²⁾
			מידע נוסף
13,173	12,271	902	יתרה ממוצעת של נכסים ⁽³⁾
-	-	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
11,745	4,311	7,434	יתרה ממוצעת של התחייבויות ⁽³⁾
12,050	11,006	1,044	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון ⁽⁴⁾

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

- (1) מגזר ההנפקה בשנת 2021 כולל הפרשה בסך כ- 50 מיליון ש"ח בגין תשלום מענק עתידי חד פעמי לבנק לאומי בגין עמידה ביעדי מחזורים בהתאם להסכם ההנפקה המשותפת שנחתם לאחר ובעקבות הסכם בין WPI, בעלת השליטה בחברה, לבין בנק לאומי, והשלמת רכישת החברה. ההשפעה על הרווח הנקי במגזר ההנפקה של הפרשה זו הינה כ- 39 מיליון ש"ח.
- (2) חלוקת הון הממוצע למגזרי הפעילות מבוצעת לפי יחס חלוקת נכסי הסיכון הממוצעים למגזרי הפעילות.
- (3) יתרה ממוצעת המחושבת על בסיס יתרות לתחילת החודשים.
- (4) נכסים משוקללים בסיכון - כפי שחושבו לצורך הלימות הון (הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 201).

ביאור 21 - מגזרי פעילות (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 ⁽¹⁾			
סך הכל מאוחד	מגזר הנפקה מיליוני ש"ח	מגזר סליקה	
885	539	346	מידע על הרווח והפסד:
-	147	(147)	הכנסות:
885	686	199	הכנסות עמלות מחיצוניים
			הכנסות עמלות בינמגזרים
			סך הכל
343	303	40	הכנסות ריבית, נטו
62	61	1	הכנסות אחרות ⁽¹⁾
1,290	1,050	240	סך כל ההכנסות
			הוצאות:
173	140	33	בגין הפסדי אשראי
558	418	140	תפעול
213	171	42	מכירה ושיווק
62	49	13	הנהלה וכלליות
159	159	-	תשלומים לבנקים
1,165	937	228	סך כל ההוצאות
125	113	12	רווח לפני מיסים
31	28	3	הפרשה למיסים על הרווח
94	85	9	רווח לאחר מיסים
*	-	*	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס
94	85	9	רווח נקי
7%	7%	9%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע) ⁽²⁾
			מידע נוסף
13,617	12,718	899	יתרה ממוצעת של נכסים ⁽³⁾
3	3	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
12,262	5,465	6,797	יתרה ממוצעת של התחייבויות ⁽³⁾
11,490	10,599	891	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון ⁽⁴⁾

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

- (1) שנת 2020 כוללת השפעה מהותית חד פעמית במגזר הנפקה בסך כ- 61 מיליון ש"ח בגין רווח הון ממימוש ההחזקה בשופרסל פיננסים. הרווח הנקי כולל השפעה חד פעמית במגזר הנפקה בסך 47 מיליון ש"ח.
- (2) חלוקת ההון הממוצע למגזרי הפעילות מבוצעת לפי יחס חלוקת נכסי הסיכון הממוצעים למגזרי הפעילות.
- (3) יתרה ממוצעת המחושבת על בסיס יתרות לתחילת החודשים.
- (4) נכסים משוקללים בסיכון - כפי שחושבו לצורך הלימות הון (הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 201).

ביאור 21 - מגזרי פעילות (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 ⁽¹⁾			
סך הכל מאוחד	מגזר הנפקה מיליוני ש"ח	מגזר סליקה	
			מידע על הרווח והפסד:
			הכנסות:
1,056	675	381	הכנסות עמלות מחיצוניים
-	168	(168)	הכנסות עמלות בינמגזרים
1,056	843	213	סך הכל
315	269	46	הכנסות ריבית, נטו
(3)	(1)	(2)	הכנסות (הוצאות) אחרות
1,368	1,111	257	סך כל ההכנסות
			הוצאות:
139	131	8	בגין הפסדי אשראי
627	466	161	תפעול ⁽¹⁾
239	196	43	מכירה ושיווק ⁽¹⁾
80	64	16	הנהלה וכלליות ⁽¹⁾
177	177	-	תשלומים לבנקים
1,262	1,034	228	סך כל ההוצאות
106	77	29	רווח לפני מיסים
40	32	8	הפרשה למיסים על הרווח
66	45	21	רווח לאחר מיסים
6	6	*	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס
72	51	21	רווח נקי
5%	4%	16%	תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע) ⁽²⁾
			מידע נוסף
13,388	12,605	783	יתרה ממוצעת של נכסים ⁽³⁾
10	10	-	מזה: השקעות בחברות כלולות
11,842	4,917	6,925	יתרה ממוצעת של התחייבויות ⁽³⁾
11,485	10,496	989	יתרה ממוצעת של נכסי סיכון ⁽⁴⁾

(1) שנת 2019 כוללת השפעה חד פעמית על הוצאות מגזר הסליקה ומגזר ההנפקה בגין מענק מכירה לעובדים בסך 10 מיליון ש"ח ו-39 מיליון ש"ח, בהתאמה. הרווח הנקי כולל השפעה חד פעמית במגזר הסליקה ומגזר ההנפקה בסך 7 מיליון ש"ח ו-31 מיליון ש"ח, בהתאמה.

(2) חלוקת הון הממוצע למגזרי הפעילות מבוצעת לפי יחס חלוקת נכסי הסיכון הממוצעים למגזרי הפעילות.

(3) יתרה ממוצעת המחושבת על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(4) נכסים משוקללים בסיכון - כפי שחושבו לצורך הלימות הון (הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 201).

ביאור 22 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה

31 בדצמבר 2020						31 בדצמבר 2021					
סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ ⁽¹⁾		מטבע ישראלי		סך הכל	פריטים שאינם כספיים	מטבע חוץ ⁽¹⁾		מטבע ישראלי	
		אחרים	דולר	צמוד למדד המחירים	לא צמוד			אחרים	דולר	צמוד למדד המחירים	לא צמוד
		מיליוני ש"ח						מיליוני ש"ח			
576	-	4	12	-	560	358	-	8	17	-	333
12,713	83	2	27	287	12,314	11,501	73	16	34	169	11,209
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
350	350	-	-	-	-	348	348	-	-	-	-
385	226	-	*	-	159	346	213	-	*	-	133
14,024	659	6	39	287	13,033	12,553	634	24	51	169	11,675
3,812	-	-	-	273	3,539	2,683	-	-	*	173	2,510
7,060	10	(3)	44	17	6,992	7,577	10	(1)	50	6	7,512
1,327	-	-	-	-	1,327	334	-	-	-	-	334
477	-	*	25	-	452	490	-	*	20	-	470
12,676	10	(3)	69	290	12,310	11,084	10	(1)	70	179	10,826
1,348	649	9	(30)	(3)	723	1,469	624	25	(19)	(10)	849
-	-	-	43	-	(43)	-	-	-	42	-	(42)
-	-	-	(9)	-	9	-	-	-	(7)	-	7
-	-	-	(1)	-	1	-	-	-	(9)	-	9
1,348	649	9	3	(3)	690	1,469	624	25	7	(10)	823
-	-	-	(10)	-	10	-	-	-	(11)	-	11
-	-	-	(15)	-	15	-	-	-	(31)	-	31

נכסים
 מזומנים ופיקדונות בבנקים
 חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו⁽²⁾
 השקעות בחברות כלולות
 ציוד
 נכסים אחרים
סך כל הנכסים
התחייבויות
 אשראי מתאגידים בנקאיים
 זכאים בגין פעילות
 בכרטיסי אשראי
 אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
 התחייבויות אחרות
סך כל ההתחייבויות
הפרש
השפעת מכשירים שאינם מגדרים:
 מכשירים נגזרים (למעט אופציות)
 אופציות בכסף, נטו (במונחי נכס בסיס)
 אופציות מחוץ לכסף, נטו (במונחי נכס בסיס)
סך הכל כללי
 אופציות בכסף, נטו (ערך נקוב מהוון)
 אופציות מחוץ לכסף, נטו (ערך נקוב מהוון)

(1) כולל צמודי מטבע חוץ.
 (2) לאחר ניכוי הפרשות להפסדי אשראי אשר יוחסו לבסיסי הצמדה.
 * סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

ביאור 23 - נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופות לפירעון

31 בדצמבר 2021

שיעור תשואה חוזי ⁽³⁾	תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים ⁽¹⁾												יתרה מאזנית	
	סך הכל	ללא תקופת פרעון ⁽⁴⁾	סך הכל תזרימי מזומנים	מעל 20 שנים	מעל 10 שנים עד 20 שנים	מעל 5 שנים עד 10 שנים	מעל 4 שנים עד 5 שנים	מעל 3 שנים עד 4 שנים	מעל שנתיים עד 3 שנים	מעל שנה עד שנתיים	מעל 3 חודשים עד שנה	מעל 3 חודשים עד 3 חודשים		עם דרישה ועד חודש
מיליוני ש"ח														
5.81	11,846	122	12,515	*	*	262	609	785	1,196	1,883	2,685	1,409	3,686	מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח)
0.57	11,007	-	11,033	36	92	34	11	30	346	803	1,473	1,063	7,145	נכסים
5.24	839	122	1,482	(36)	(92)	228	598	755	850	1,080	1,212	346	(3,459)	התחייבויות הפרש
מטבע חוץ ⁽²⁾														
-	73	*	73	-	-	-	-	-	-	*	*	1	72	נכסים
-	67	-	67	-	-	-	3	3	3	3	8	2	45	התחייבויות הפרש
-	6	*	6	-	-	-	(3)	(3)	(3)	(3)	(8)	(1)	27	מזה: הפרש - בדולר
-	(19)	-	(19)	-	-	-	(3)	(3)	(3)	(3)	(8)	(1)	2	
5.78	11,919	122	12,588	*	*	262	609	785	1,196	1,883	2,685	1,410	3,758	סך הכל נכסים **
0.56	11,074	-	11,100	36	92	34	14	33	349	806	1,481	1,065	7,190	התחייבויות הפרש
5.22	845	122	1,488	(36)	(92)	228	595	752	847	1,077	1,204	345	(3,432)	
5.84	11,427	35	12,185	*	*	261	609	785	1,207	1,883	2,641	1,407	3,392	** מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו

(1) בביאור זה מוצגים תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים הצפויים בגין סעיפי הנכסים וההתחייבויות לפי מטבעות, בהתאם לתקופות הנותרות למועד הפירעון החוזי של כל תזרים. הנתונים מוצגים בניכוי ההשפעה של מחיקות חשבונאיות ושל הפרשות להפסדי אשראי.

(2) לא כולל מט"ח צמוד למטבע חוץ.

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

(4) נכסים ללא תקופת פירעון כולל נכסים בסך 35 מיליוני ש"ח שזמן פירעונם עבר.

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

31 בדצמבר 2020

שיעור תשואה חוזי ⁽³⁾	יתרה מאזנית		תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים ⁽¹⁾											מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח)
	סך הכל	ללא תקופת פרעון ⁽⁴⁾	סך הכל תזרימי מזומנים	מעל 20 שנים	מעל 10 שנים עד 20 שנים	מעל 5 שנים עד 10 שנים	מעל 4 שנים עד 5 שנים	מעל 3 שנים עד 4 שנים	מעל שנתיים עד 3 שנים	מעל שנה עד שנתיים	מעל 3 חודשים עד שנה	מעל 3 חודשים עד 3 חודשים	עם דרישה ועד חודש	
באחוזים	מיליוני ש"ח													
6.23	13,321	131	13,854	*	*	110	310	617	1,096	1,687	2,310	1,105	6,619	נכסים
1.13	12,601	-	12,669	47	88	33	30	117	605	1,046	1,698	1,139	7,866	התחייבויות
5.10	720	131	1,185	(47)	(88)	77	280	500	491	641	612	(34)	(1,247)	הפרש
														מטבע חוץ ⁽²⁾
-	44	-	44	-	-	-	-	-	-	*	*	*	44	נכסים
-	65	-	65	-	-	-	3	3	3	3	8	1	44	התחייבויות
-	(21)	-	(21)	-	-	-	(3)	(3)	(3)	(3)	(8)	(1)	-	הפרש
-	(30)	-	(30)	-	-	-	(3)	(3)	(3)	(3)	(8)	(1)	(9)	מזה: הפרש - בדולר
														סך הכל
6.19	13,365	131	13,898	*	*	110	310	617	1,096	1,687	2,310	1,105	6,663	נכסים**
1.12	12,666	-	12,734	47	88	33	33	120	608	1,049	1,706	1,140	7,910	התחייבויות
5.07	699	131	1,164	(47)	(88)	77	277	497	488	638	604	(35)	(1,247)	הפרש
6.31	12,629	50	13,245	*	*	108	309	616	1,093	1,678	2,251	1,103	6,087	** מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו

(1) בביאור זה מוצגים תזרימי המזומנים העתידיים החוזיים הצפויים בגין סעיפי הנכסים וההתחייבויות לפי מטבעות, בהתאם לתקופות הנותרות למועד הפירעון החוזי של כל תזרים. הנתונים מוצגים בניכוי ההשפעה של מחיקות חשבונאיות ושל הפרשות להפסדי אשראי.

(2) לא כולל מט"ח צמוד למטבע חוץ.

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

(4) נכסים ללא תקופת פירעון כולל נכסים בסך 50 מיליוני ש"ח שזמן פירעונם עבר.

* סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

ביאור 24 - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

א. כללי

הביאור כולל מידע בדבר הערכת השווי ההוגן של מכשירים פיננסיים על פי הנחיות המפקח על הבנקים. לרוב המכשירים הפיננסיים בחברה לא ניתן לצטט "מחיר שוק" מכיוון שלא קיים שוק פעיל בו הם נסחרים. לפיכך, השווי ההוגן נאמד על פי הערך הנוכחי של תזרים המזומן העתידי המהווה בשיעור ריבית המשקף את רמת הריבית בו היתה מבוצעת עסקה דומה ביום הדיווח. אומדן של השווי ההוגן מחושב באמצעות הערכת תזרים המזומן העתידי וקביעת שיעור ריבית ההיוון שהוא סובייקטיבי. 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. בהנחת 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. יתרה מכך, הפער בין היתרה במאזן לבין יתרות השווי ההוגן יתכן ולא ימומש מכיוון שברוב המקרים עשויים להחזיק את המכשיר הפיננסי עד לפרעון. 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 חברות שונות.

להלן השיטות וההנחות העיקריות לצורך אומדן השווי ההוגן של מכשירים פיננסיים עיקריים:**נכסים פיננסיים:**

פיקדונות בבנקים, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי (יתרות עם וללא חיוב ריבית) - שיטת היוון תזרימי מזומנים עתידיים לפי שיעורי ריבית שבהם בוצעו עסקאות דומות במועד הדיווח.

תזרימי המזומנים העתידיים חושבו לאחר ניכוי השפעות של מחיקות חשבונאיות ושל הפרשות להפסדי אשראי בגין החובות בעקבות יישום הוראת חובות פגומים.

התחייבויות פיננסיות:

אשראי מתאגיד בנקאי, זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי - שיטת היוון תזרימי מזומנים עתידיים לפי שיעורי ריבית שבהן החברה מגייסת אשראים דומים במועד הדיווח.

אגרות חוב וכתבי התחייבות נדחים - לפי שווי שוק.

מכשירים פיננסיים נגזרים - מכשירים פיננסיים נגזרים שיש להם שוק פעיל הוערכו לפי שווי שוק וכאשר קיימים מספר שווקים בהם נסחר המכשיר, ההערכה נעשתה לפי השוק הפעיל ביותר.

מכשירים פיננסיים נגזרים שאינם נסחרים בשוק פעיל הוערכו לפי מודלים המשמשים את החברה בפעילותה השוטפת והלוקחים בחשבון את הסיכונים הגלומים במכשיר הפיננסי (סיכון שוק, סיכון אשראי וכיו"ב).

ביאור 24 - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך)

ב. יתרות ואומדני שווי ההוגן של מכשירים פיננסיים

31 בדצמבר 2021				
שווי הוגן ***				
סך הכל	(רמה 3)	(רמה 2)	(רמה 1)	יתרות במאזן
מיליוני ש"ח				
358	-	61	297	358
11,395	11,395	-	-	11,428
9	9	*	-	9
<u>11,762</u>	<u>11,404</u>	<u>61</u>	<u>297</u>	<u>** 11,795</u>
2,683	-	2,683	-	2,683
7,555	7,555	-	-	7,567
356	-	356	-	334
297	294	3	-	297
<u>10,891</u>	<u>7,849</u>	<u>3,042</u>	<u>-</u>	<u>** 10,881</u>
-	-	-	-	-

נכסים פיננסיים:

מזומנים ופיקדונות בבנקים
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
נכסים פיננסיים אחרים
סך כל הנכסים פיננסיים

התחייבויות פיננסיות:

אשראי מתאגידים בנקאיים
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
התחייבויות פיננסיות אחרות
סך כל ההתחייבויות הפיננסיות מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים:
אחרים

31 בדצמבר 2020				
שווי הוגן ***				
סך הכל	(רמה 3)	(רמה 2)	(רמה 1)	יתרות במאזן
מיליוני ש"ח				
575	-	60	515	576
12,608	12,608	-	-	12,630
3	2	1	-	3
<u>13,186</u>	<u>12,610</u>	<u>61</u>	<u>515</u>	<u>** 13,209</u>
3,812	-	3,812	-	3,812
7,038	7,038	-	-	7,050
1,355	-	1,355	-	1,327
300	297	3	-	299
<u>12,505</u>	<u>7,335</u>	<u>5,170</u>	<u>-</u>	<u>** 12,488</u>
-	-	-	-	-

נכסים פיננסיים:

מזומנים ופיקדונות בבנקים
חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
נכסים פיננסיים אחרים
סך כל הנכסים פיננסיים

התחייבויות פיננסיות:

אשראי מתאגידים בנקאיים
זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
התחייבויות פיננסיות אחרות
סך כל ההתחייבויות הפיננסיות מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים:
אחרים

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

** מזה נכסים והתחייבויות בסך 297 מיליון ש"ח ובסך 3 מיליון ש"ח, בהתאמה (31 בדצמבר 2020 - 516 מיליון ש"ח ו- 3 מיליון ש"ח, בהתאמה), אשר יתרתם במאזן זהה לשווי הוגן (מכשירים המוצגים במאזן לפי שווי הוגן).

*** רמה 1- מדידות שווי הוגן המשתמשות במחירים מצוטטים בשוק פעיל.

רמה 2- מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים נצפים משמעותיים אחרים.

רמה 3- מדידות שווי הוגן המשתמשות בנתונים לא נצפים משמעותיים.

ביאור 25 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה

א. יתרות

31 בדצמבר 2021

צדדים קשורים המוחזקים על ידי חברת כרטיסי האשראי		בעלי עניין ⁽¹⁾								
		חברות כלולות ⁽⁶⁾		אחרים ⁽⁵⁾		מחזיקי מניות				
				נושאי משרה ⁽⁴⁾		אחרים ⁽³⁾		בעלי שליטה ⁽²⁾		
				מיליוני ש"ח						
(8)	(7)	(8)	(7)	(8)	(7)	(8)	(7)	(8)	(7)	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מזומנים ופקדונות בבנקים
-	-	24	20	1	1	-	-	-	-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות ⁽⁹⁾
-	-	*	*	-	-	-	-	-	-	נכסים אחרים
-	-	24	20	1	1	-	-	-	-	סך כל הנכסים
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	אשראי מתאגידים בנקאיים
-	-	17	17	-	-	138	138	-	-	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	-	179	61	-	-	אגרות חוב
*	-	*	*	17	17	-	-	3	2	התחייבויות אחרות
*	-	17	17	17	17	317	199	3	2	סך כל ההתחייבויות
-	-	-	-	-	-	-	-	381	381	הון ⁽¹⁰⁾
-	-	7	7	5	5	-	-	-	-	סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים ⁽¹¹⁾

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.
להערות ראה עמוד 198.

31 בדצמבר 2020

צדדים קשורים המוחזקים על ידי חברת כרטיסי האשראי		בעלי עניין ⁽¹⁾								
		חברות כלולות ⁽⁶⁾		אחרים ⁽⁵⁾		נושאי משרה ⁽⁴⁾		מחזיקי מניות		
(8)	(7)	(8)	(7)	(8)	(7)	(8)	(7)	(8)	(7)	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	מזומנים ופקדונות בבנקים
*	*	26	24	1	1	-	-	-	-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות (9)
-	-	*	*	-	-	-	-	-	-	נכסים אחרים
2	*	26	24	1	1	-	-	-	-	סך כל הנכסים
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	אשראי מתאגידים בנקאיים
*	*	11	11	-	-	128	128	-	-	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	-	214	176	-	-	אגרות חוב
*	-	*	*	14	14	-	-	2	1	התחייבויות אחרות
*	*	11	11	14	14	342	304	2	1	סך כל ההתחייבויות
-	-	-	-	-	-	-	-	381	381	הון (10)
*	*	8	7	4	4	-	-	-	-	סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים ⁽¹¹⁾

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

להערות ראה עמוד 198.

ביאור 25 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה (המשך)

ב. תמצית תוצאות עסקיות עם בעלי עניין וצדדים קשורים

2021					
צדדים קשורים המוחזקים על ידי חברת כרטיסי האשראי	בעלי עניין (1)				
	חברות (כלולות) (6)	נושאי משרה (4)		מחזיקי מניות	
		אחרים (5)	משרה (4)	אחרים (3)	
				בעלי שליטה (2)	
מיליוני ש"ח					
*	*	*	6	-	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
-	1	*	(5)	-	הכנסות ריבית, נטו
-	-	-	-	2	הכנסות אחרות
*	*	(4)	*	-	הוצאות תפעול
-	*	(4)	-	-	הוצאות מכירה ושיווק
-	*	(12)	(3)	-	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	-	-	תשלומים לבנקים
-	-	-	-	-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות
*	1	(20)	(2)	2	סך הכל
2020					
צדדים קשורים המוחזקים על ידי חברת כרטיסי האשראי	בעלי עניין (1)				
	חברות (כלולות) (6)	נושאי משרה (4)		מחזיקי מניות	
		אחרים (5)	משרה (4)	אחרים (3)	
				בעלי שליטה (2)	
מיליוני ש"ח					

הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
הכנסות ריבית, נטו
הכנסות אחרות
הוצאות תפעול
הוצאות מכירה ושיווק
הוצאות הנהלה וכלליות
תשלומים לבנקים
חלק החברה ברווחים של חברות כלולות
סך הכל

הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
הכנסות ריבית, נטו
הכנסות אחרות
הוצאות תפעול
הוצאות מכירה ושיווק
הוצאות הנהלה וכלליות
תשלומים לבנקים
חלק החברה ברווחים של חברות כלולות
סך הכל

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

להערות ראה עמוד 198.

ביאור 25 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה (המשך)
ב. תמצית תוצאות עסקיות עם בעלי עניין וצדדים קשורים (המשך)

2019						
צדדים קשורים המוחזקים על ידי חברת כרטיסי האשראי	בעלי עניין (1)					
	חברות כלולות (6)	אחרים (5)	מחזיקי מניות			
			נושאי משרה (4)	אחרים (3)		
			בעלי שליטה (2)			
מיליוני ש"ח						
	(1)	1	*	3	13	
	(32)	(5)	*	(4)	(1)	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
	-	-	-	-	3	הכנסות ריבית, נטו
	(1)	(4)	(8)	*	*	הכנסות אחרות
	(4)	(1)	(7)	*	*	הוצאות תפעול
	-	*	(16)	-	*	הוצאות מכירה ושיווק
	-	-	-	-	(23)	הוצאות הנהלה וכלליות
	7	-	-	-	-	תשלומים לבנקים
	(31)	(9)	(31)	(1)	(8)	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות סך הכל

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

ג. הטבות לבעלי עניין (1)

2021						
נושאי משרה (4)	מחזיקי מניות					
	מס' מקבלי הטבה	אחרים (3)		בעלי שליטה (2)		
		מס' מקבלי הטבה	מס' מקבלי הטבה	מס' מקבלי הטבה	מס' מקבלי הטבה	
		סך הטבות מיליוני ש"ח	סך הטבות מיליוני ש"ח	סך הטבות מיליוני ש"ח	סך הטבות מיליוני ש"ח	
13	19	-	-	-	-	בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
6	2	-	-	-	-	דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו

* מזה הטבות עובד לזמן קצר: 16 מיליון ש"ח, הטבות לאחר סיום העסקה: 3 מיליון ש"ח, מתוכן, הטבות בגין פיטורין 1 מיליון ש"ח.

2020						
נושאי משרה (4)	מחזיקי מניות					
	מס' מקבלי הטבה	אחרים (3)		בעלי שליטה (2)		
		מס' מקבלי הטבה	מס' מקבלי הטבה	מס' מקבלי הטבה	מס' מקבלי הטבה	
		סך הטבות מיליוני ש"ח	סך הטבות מיליוני ש"ח	סך הטבות מיליוני ש"ח	סך הטבות מיליוני ש"ח	
14	19	-	-	-	-	בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
6	2	-	-	-	-	דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו

* מזה הטבות עובד לזמן קצר: 18 מיליון ש"ח, הטבות לאחר סיום העסקה: 1 מיליון ש"ח, מתוכן, הטבות בגין פיטורין פחות מ- 1 מיליון ש"ח. להערות ראה עמוד 198.

ביאור 25 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה (המשך)

ג. הטבות לבעלי עניין (1) (המשך)

2019					
מחזיקי מניות					
(4) נושאי משרה		(3) אחרים		(2) בעלי שליטה	
מס' מקבלי הטבה	סך הטבות מיליוני ש"ח	מס' מקבלי הטבה	סך הטבות מיליוני ש"ח	מס' מקבלי הטבה	סך הטבות מיליוני ש"ח
13	29	-	-	-	-
8	2	-	-	-	-

בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו

* מזה הטבות עובד לזמן קצר: 27 מיליון ש"ח, הטבות לאחר סיום העסקה: 2 מיליון ש"ח, מתוכן, הטבות בגין פיטורין פחות מ- 1 מיליון ש"ח.

הערות:

- (1) בעל עניין, צד קשור - כהגדרתו בסעיף ד.80 בהוראות הדיווח לציבור.
- (2) מחזיקי מניות בעלי שליטה וקרוב שלהם - בהתאם לסעיף ד.80(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 מנהלה הכללי - בהתאם לסעיף ד.80(2) בהוראות הדיווח לציבור.
- (4) נושא משרה - בהתאם לסעיף ד.80(3) בהוראות הדיווח לציבור.
- (5) בהתאם לסעיף ד.80(4) בהוראות הדיווח לציבור.
- (6) חברות כלולות - בהתאם לסעיף ד.80(7) בהוראות הדיווח לציבור.
- (7) יתרה לתאריך המאזן.
- (8) היתרה הגבוהה ביותר במשך השנה - וזאת על בסיס יתרות שהיו בכל סופי החודשים.
- (9) פרוט של סעיף זה כלול גם בביאור 11 - השקעות בחברות מוחזקות.
- (10) אחזקות בעלי עניין וצדדים קשורים בהון החברה.
- (11) סיכוני אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים כפי שחושב לצורך מגבלות של לווה.

ד. פרטים נוספים

לפרטים בדבר התקשרויות עם צדדים קשורים ראה ביאור 20.ב.

א. דוח רווח והפסד של החברה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2019	2020	2021	
מיליוני ש"ח			
			הכנסות
1,050	875	1,032	מעסקאות בכרטיסי אשראי
81	96	90	הכנסות ריבית, נטו
36	147	170	הכנסות אחרות (2)
<u>1,167</u>	<u>1,118</u>	<u>1,292</u>	סך כל ההכנסות
			הוצאות
7	32	(7)	בגין הפסדי אשראי (גבית חובות, נטו)
627	538	603	תפעול (3)
239	213	254	מכירה ושיווק (3)
80	62	67	הנהלה וכלליות (3)
177	159	241	תשלומים לבנקים (1)
<u>1,130</u>	<u>1,004</u>	<u>1,158</u>	סך כל ההוצאות
37	114	134	רווח לפני מיסים
15	28	32	הפרשה למיסים על הרווח
22	86	102	רווח לאחר מיסים
50	8	16	חלק החברה ברווחים של חברות מוחזקות לאחר השפעת המס
<u>72</u>	<u>94</u>	<u>118</u>	רווח נקי
			רווח למניה רגילה (בש"ח):
<u>0.29</u>	<u>0.38</u>	<u>0.47</u>	רווח בסיסי ומדולל: רווח נקי

(1) הוצאות תשלומים לבנקים בשנת 2021 כוללות הפרשה בסך 50 מיליון ש"ח בגין תשלום מענק עתידי חד פעמי לבנק לאומי בגין עמידה ביעדי מחזורים בהתאם להסכם ההנפקה המשותפת שנחתם לאחר ובעקבות הסכם בין WPI, בעלת השליטה בחברה, לבין בנק לאומי, והשלמת רכישת החברה.

(2) ההכנסות האחרות בשנת 2020 כוללות השפעה מהותית חד פעמית בסך 61 מיליון ש"ח בגין רווח הון ממימוש ההחזקה בשופרסל פיננסיים.

(3) הוצאות השכר בשנת 2019 כוללות השפעה חד פעמית מהותית בסך כ- 50 מיליון ש"ח בגין מענק מכירה לעובדי החברה.

ביאור 26 - תמצית מאזן ודוח רווח והפסד של החברה (המשך)

ב. מאזן החברה

31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	
מיליוני ש"ח		
449	209	נכסים
		מזומנים ופיקדונות בבנקים
12,622	11,446	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(37)	(30)	הפרשה להפסדי אשראי
12,585	11,416	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
519	535	השקעות בחברות מוחזקות
350	348	צ'וד
282	247	נכסים אחרים
<u>14,185</u>	<u>12,755</u>	סך כל הנכסים
		התחייבויות
3,812	2,683	אשראי מתאגידים בנקאיים
7,246	7,806	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,327	334	אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
452	463	התחייבויות אחרות
12,837	11,286	סך כל ההתחייבויות
<u>1,348</u>	<u>1,469</u>	הון
<u>14,185</u>	<u>12,755</u>	סך כל ההתחייבויות וההון

**ממשל תאגידי,
פרטים נוספים ונספחים
לשנת 2021**

MAX

תוכן עניינים

205	חברי הדירקטוריון.....
211	חברי ההנהלה הבכירים.....
217	ביקורת פנימית.....
218	שכר רואה החשבון המבקר.....
219	שכר נושאי משרה בכירה.....
220	עסקאות עם בעלי עניין וצדדים קשורים.....
221	מבנה החזקות.....
221	בניינים וציוד.....
222	נכסים בלתי מוחשיים.....
222	תיאור ביטוחי החברה.....
223	משאבי אנוש ומבנה ארגוני.....
225	הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות.....
225	מגבלות, חקיקה תקינה ואילוצים מיוחדים.....
226	נספח 1: דוח רווח והפסד מאוחד לשנים 2017-2021.....
227	נספח 2: מאזן מאוחד לסוף השנים 2017-2021.....
228	נספח 3: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של החברה והחברות המאוחדות שלה וניתוח השינויים בהכנסות והוצאות ריבית.....
231	נספח 4: דוח רווח והפסד מאוחד לפי רבעונים בשנים 2020-2021.....
232	נספח 5: מאזן מאוחד לסוף כל רבעון בשנים 2020-2021.....

חברי הדירקטוריון

להלן שמות הדירקטורים, המכהנים בחברה, חברותם בוועדות הדירקטוריון, השכלתם, עיסוקם העיקרי, ומשרותיהם בגופים אחרים:

ירון בלוך

מספר תעודת זהות: 58812272

תאריך לידה: 30 ביולי 1964

נתיבות: ישראלית

תפקיד בחברה: יו"ר הדירקטוריון

תאריך תחילת כהונה: 23 במרס 2017

חברות בוועדות הדירקטוריון:

חבר הוועדה לענייני טכנולוגיית המידע וחדשנות טכנולוגית וחבר ועדת ניהול סיכונים.
יו"ר הוועדה לענייני נזילות ואיכות תיק האשראי (ועדה זמנית).

האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה: מומחיות חשבונאית ופיננסית

האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה: כן, עובד של החברה וכן יו"ר הדירקטוריון בחברת רבורג פינקוס החזקות פיננסיות (ישראל) בע"מ.

השכלה:

תואר BA בכלכלה, אוניברסיטת תל-אביב ותואר MBA במנהל עסקים, אוניברסיטת תל-אביב.
תעודת מנהל תיקי השקעות מטעם רשות ניירות ערך.

עיסוק עיקרי: יו"ר דירקטוריון החברה.

עיסוק ב- 5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור:

החל מחודש יוני 2021, יו"ר הדירקטוריון בחברת אי ספאק 1 בע"מ ודירקטור בחברת אי ספאק 1 ניהול בע"מ.

החל מחודש אפריל 2021, דירקטור חיצוני בחברת יו בי אס ניירות ערך ישראל בע"מ.

יו"ר הדירקטוריון בחברת רבורג פינקוס החזקות פיננסיות (ישראל) בע"מ ודירקטור בחברת מיילו ברום הולדינגס בע"מ.

2011-2017: מנכ"ל בחברת לאומי פרטנרס בע"מ ויו"ר הדירקטוריון בחברות: לאומי פרטנרס מחקרים בע"מ ולאומי פרטנרס חתמים בע"מ.

2014-2017: דירקטור בנילית ב.ו. בע"מ.

2011-2016: דירקטור בסופר פארם (ישראל) בע"מ.

2015-2017: דירקטור במימון ישיר (ליסינג) מקבוצת ישיר בע"מ.

האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה: לא

מען להמצאת כתבי בי-דין: רח' זלמן שניאור 38, הרצליה

דן ללוז

מספר תעודת זהות: 022183321

תאריך לידה: 30 בנובמבר 1965

נתיבות: ישראלית

תפקיד בחברה: דירקטור חיצוני לפי הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301.

תאריך תחילת כהונה: 15 ביולי 2014

חברות בועדות הדירקטוריון: יו"ר ועדת ביקורת, יו"ר ועדת תגמול וחבר ועדת ניהול סיכונים.

האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה: מומחיות חשבונאית ופיננסית

האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה: לא

השכלה:

תואר BA בכלכלה, אוניברסיטת תל-אביב ותואר MBA במנהל עסקים, אוניברסיטת תל-אביב.

עיסוק עיקרי: דירקטור

עיסוק ב- 5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור:

החל משנת 2002, מנכ"ל ויו"ר בגל אור דב השקעות ויזום (2002) בע"מ.

החל משנת 2007, דירקטור בלבגום בע"מ ואדגר השקעות ופיתוח בע"מ.

החל משנת 2013, מנכ"ל ויו"ר בהיי סטריט בע"מ.

החל משנת 2014, דירקטור חיצוני באדגר השקעות ופיתוח בע"מ, חברה ציבורית.

2012-2021: דירקטור חיצוני במייטרוניקס בע"מ, חברה ציבורית.

האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה: לא

מען להמצאת כתב בי-דין: רח' לוי אשכול 48, תל אביב-יפו

דניאל זילברמן

מספר דרכון: 566283534

תאריך לידה: 18 באוגוסט 1973

נתיבות: אמריקאית

תפקיד בחברה: דירקטור

תאריך תחילת כהונה: 25 בפברואר 2019

חברות בועדות הדירקטוריון: חבר ועדת ניהול סיכונים וחבר הועדה לענייני נזילות ואיכות תיק האשראי (ועדה זמנית).

האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה: מומחיות חשבונאית ופיננסית

האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה:

עובד ב- Warburg Pincus International LLC.

דירקטור בחברת רבורג פינקוס החזקות פיננסיות (ישראל) בע"מ.

השכלה:

תואר BA ביחסים בינלאומיים, התמחות במימון מ- Tufts University, בוסטון, ארה"ב.

תואר MBA במימון, The Wharton school, אוניברסיטת Pennsylvania, פילדלפיה, ארה"ב.

עיסוק עיקרי: עובד ב- Warburg Pincus International LLC.

עיסוק ב- 5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור:

החל מחודש נובמבר 2021, דירקטור ב- Cobra equity holdco LLC

החל מיוני 2020, Global Head of Special Situations ב- Warburg Pincus International LLC.

החל ממאי 2019, דירקטור ב- McGill&Partners.

דירקטור בחברות: AION (2019-2020), Reiss (Holdings) limited (2017-2020), Network International (2016-2020),

Avaloq group AG (2017-2019).

ראש הפעילות באירופה ב- Warburg Pincus International LLC (2016-2020).

מנהל בכיר, שירותים פיננסיים ומצבים מיוחדים ב- Warburg Pincus International LLC, לונדון (2013-2016).

האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה: לא

מען להמצאת כתב בי-דין:

450 Lexington Ave, New York, NY 10017, United States

אג'אי מוקרג'י

מספר דרכון: 488147929

תאריך לידה: 28 בדצמבר 1957

נתינות: אמריקאית

תפקיד בחברה: דירקטור

תאריך תחילת כהונה: 25 בפברואר 2019

חברות בועדות הדירקטוריון:

חבר ועדת ניהול סיכונים וחבר הוועדה לענייני טכנולוגיית המידע וחדשנות טכנולוגית.

האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה: מומחיות חשבונאית ופיננסית

האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה: לא

השכלה:

תואר BTECH בהתמחות הנדסת מכונות, Indian Institute of Management, קנפור, הודו.

תואר MBA, התמחות בשיווק, Indian Institute of Management, קולקטה, הודו.

תואר PhD במנהל עסקים, התמחות באסטרטגיה ומערכות מידע ניהוליות, Harvard Business School.

עיסוק עיקרי: החל מ-2016 יועץ בכיר ב-Warburg Pincus International LLC

עיסוק ב-5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור:

2016-2021: Founding board member ויועץ ב-Fairsquare Financial Holdings LLC.

2017-2018: חבר צוות ב-New Jersey Governor Murphy's economic transition team.

האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה: לא

מען להמצאת כתב בי-דין: 38 Renfield Dr. Princeton, New Jersey 5480

מקס פווינקל

מספר דרכון: C3FF919TL

תאריך לידה: 18 במרס 1980

נתינות: גרמנית

תפקיד בחברה: דירקטור

תאריך תחילת כהונה: 25 בפברואר 2019

חברות בועדות הדירקטוריון: חבר הוועדה לענייני טכנולוגיית המידע וחדשנות טכנולוגית.

האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה: מומחיות חשבונאית ופיננסית

האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה:

עובד ב-Warburg Pincus Deutschland GmbH.

השכלה:

תואר בהנדסה ב-Technische Universitat, ברלין, גרמניה.

תואר MBA, Harvard Business School.

עיסוק עיקרי: החל מ-2019 מנהל בכיר ב-Warburg Pincus Deutschland GmbH

עיסוק ב-5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור:

החל מ-2019, Supervisor board member בחברת Connect Bidco Ltd. (Inmarsat Group).

החל מ-2020, Supervisor board member ב-Community Fiber Limited.

החל מ-2017, Supervisor board member ב-1&1 Ionos SE.

2007-2019: מנהל בכיר ב-Warburg Pincus International LLC.

2017-2019: משקיף בדירקטוריון ב-inexio Beteiligung KGaA.

2016-2017 - מגוון תפקידים תפקידים בחברות: Canary Holdco, Canary Midco and Canary Finco וכדירקטור ב-Mercator

וב-Accelya Group FZE.

האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה: לא

מען להמצאת כתב בי-דין: Warburg Pincus Deutschland GmbH Fasanenstrasse 65, Berlin 10719, Germany

תומר יעקב

מספר תעודת זהות: 029376480

תאריך לידה: 29 באפריל 1972

נתיבות: ישראלית

תפקיד בחברה: דירקטור

תאריך תחילת כהונה: 25 בפברואר 2019

חברות בוועדות הדירקטוריון:

חבר ועדת ביקורת וחבר ועדת תגמול.

האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה: מומחיות חשבונאית ופיננסית

האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה: לא

השכלה:

תואר BA במדעי המחשב, המכללה האקדמית תל-אביב יפו.

תואר BA כלכלה וניהול, המכללה האקדמית תל-אביב יפו.

עיסוק עיקרי: משקיע

עיסוק ב- 5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור:

החל מחודש דצמבר 2021, דירקטור בחברת באפ טכנולוגיות בע"מ

2000-2021: שותף מנהל, מנהל תחום בנקאות ההשקעות ודירקטור ב- UBS Securities Israel limited.

2016-2021: דירקטור בחברת Actiview.

האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה: לא

מען להמצאת כתב בי-דין: הברוש צפון 12, שדה ורבורג

ענת לוין

מספר תעודת זהות: 0693420867

תאריך לידה: 13 במאי 1963

נתיבות: ישראלית

תפקיד בחברה: דירקטורית חיצונית לפי הוראת ניהול בנקאי תקין 301.

תאריך תחילת כהונה: 25 בפברואר 2019

חברות בוועדות הדירקטוריון:

יו"ר ועדת ניהול סיכונים, חברת הוועדה לענייני טכנולוגיית המידע וחדשנות טכנולוגית, חברת ועדת ביקורת וחברת הוועדה לענייני נזילות ואיכות תיק האשראי (ועדה זמנית).

האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה: מומחיות חשבונאית ופיננסית

האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה: לא

השכלה:

תואר BA בכלכלה ומנהל עסקים, האוניברסיטה העברית.

תואר MBA במנהל עסקים, התמחות בשיווק וחקר ביצועים, האוניברסיטה העברית.

עיסוק עיקרי: החל מ- 2019 מנכ"לית ב- BlackRock Investment Management (UK) - limited

עיסוק ב- 5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור:

החל מ- 2021, חברה ב- advisory committee ב- Beyond Minds ובוועדה מייעצת לשר האוצר.

החל מ- 2020, חברת ועדת ההיגוי להשתתפות ברשת C4IR.

החל מ- 2018, דירקטורית בחברות אלרוב נדל"ן ומלונאות בע"מ.

החל מ- 2018, דירקטורית במכון אהרון למדיניות כלכלית.

החל מ- 2016, דירקטורית באגודת התזמורת הפילהרמונית.

החל מ- 2011, חברת הוועד המנהל של אוניברסיטת תל אביב.

2014-2020: דירקטורית ב- SFI (Social Financial Israel).

2015-2018: משנה למנכ"ל ומנהלת חטיבת השקעות, מימון ופיננסים בכלל ביטוח ומנכ"ל כנף - כלל ניהול פיננסים בע"מ. דירקטורית ומנכ"לית בכללביט מימון בע"מ, יו"ר דירקטוריון כלל ביטוח אשראי, דירקטורית בחברות מקבוצת "כלל".

2016-2018: חברת הוועד המנהל של חוג ידידי תל השומר, חברת הוועדה המייעצת של המועצה הלאומית לכלכלה במשרד ראש הממשלה.

האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה: לא

מען להמצאת כתב בי-דין: עיר שמש 61, תל אביב

ד"ר ארנה ברי

מספר תעודת זהות: 000926857

תאריך לידה: 19 בדצמבר 1949

נתינות: ישראלית

תפקיד בחברה: דירקטורית חיצונית מכוח הוראת ניהול בנקאי תקין 301.

תאריך תחילת כהונה: 7 ביולי 2020

חברות בועדות הדירקטוריון:

יו"ר הועדה לענייני טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית.

האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה: מומחיות חשבונאית ופיננסית

האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה: לא

השכלה:

תואר BA במתמטיקה, אוניברסיטת חיפה.

תואר MBA בסטטיסטיקה, אוניברסיטת תל-אביב.

ד"ר למדעי המחשב, USC.

ד"ר לשם כבוד, הנדסה, אוניברסיטת מקגיל.

עיסוק עיקרי: החל מ-2021, דירקטורית טכנולוגית (Director of Technology) בחברת גוגל ישראל בע"מ.

עיסוק ב-5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור:

החל מ-2020, מנכ"לית ב- עמיטל בע"מ (חברה פרטית).

יו"ר הועדה של תל"מ האקדמיה למדעים.

החל מ-2019, חברת ועדה מייצעת data science group.

החל מ-2020, חברת ועדה מייצעת light solve.

2010-2018: מנכ"לית ב- EMC ישראל מרכז המצוינות בישראל וסגן נשיא עולמי ב- EMC.

האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה: לא

מען להמצאת כתב בי-דין: ענתות 24, תל אביב-יפו

להלן מידע על דירקטורים שסיימו את כהונתם בשנת 2021:

פרץ גזיה

מספר תעודת זהות: 051313450

תאריך לידה: 25 במאי 1952

נתינות: ישראלית

תפקיד בחברה: דירקטור חיצוני לפי הוראות ניהול בנקאי תקין מס' 301

תאריך תחילת כהונה: 12 ביוני 2018

חברות בועדות הדירקטוריון:

חבר ועדת ביקורת וחבר ועדת תגמול.

האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה: מומחיות חשבונאית ופיננסית

האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה: לא

השכלה:

תואר ראשון בכלכלה ומנהל עסקים מורחב, אוניברסיטת בר אילן.

עיסוק ב-5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור:

החל משנת 2017, דירקטור חיצוני בשלמה החזקות בע"מ, חברה ציבורית.

החל משנת 2013, דירקטור חיצוני באשדר חברה לבניה בע"מ, חברה ציבורית.

החל משנת 2020, דירקטור חיצוני במקס סטוק בע"מ, חברה ציבורית.

2006-2017: ראש מערך ביטוחי הבריאות וכללית מושלם בשירותי בריאות כללית.

האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה: לא

דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית

הדירקטוריון קבע כי המספר המזערי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בדירקטוריון הינו 3 וכי המספר המזערי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בוועדת הביקורת הינו 2, וזאת על מנת לאפשר לדירקטוריון לעמוד בחובות המוטלות עליו בעיקר בקשר לאחריותו לבדיקת מצבה הכספי של החברה ולעריכת הדוחות הכספיים. בחברה מכהנים 8 דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית, מתוכם 3 חברים בוועדת הביקורת של הדירקטוריון, שבין יתר תפקידיה מוסמכת לדון בדוחות הכספיים של החברה. בשנת 2021 התקיימו 10 ישיבות של מליאת הדירקטוריון, 7 ישיבות של ועדת הביקורת (מתוכן 4 ישיבות דנו בדוחות הכספיים) ו- 12 ישיבות של ועדות הדירקטוריון האחרות.

שינויים בהרכב הדירקטוריון

ביום 12 ביוני 2021, סיים מר פרץ גוזה את כהונתו כדירקטור חיצוני בחברה.

חברי ההנהלה הבכירים

להלן שמות חברי ההנהלה הבכירים, תאריך תחילת כהונתם, עיסוקם העיקרי והשכלתם:

רון פאינרו

תעודת זהות: 023571268

תאריך לידה: 29 בנובמבר 1967

תפקיד בחברה: מנכ"ל

תאריך תחילת כהונה: 21 באוגוסט 2016

תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין:

יו"ר הדירקטוריון בחברות: מקס איט אשראים בע"מ, מקס איט פקדונות בע"מ ומקס איט ניכיונות בע"מ. דירקטור בהייפ פתרונות תשלום בע"מ (לשעבר כספיט טכנולוגיות תשלום בע"מ), יו"ר הדירקטוריון החל מינואר 2022.

האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה: לא

השכלה:

רואה חשבון, תואר BA בכלכלה וחשבונאות, אוניברסיטת תל-אביב.
B.Sc פיסיקה והנדסת חומרים, הטכניון.

עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות:

2020: חבר בוועד המנהל של עמותת עיגול לטובה.

יוני 2020-דצמבר 2020: דירקטור במקס סוכנות לביטוח (2020) בע"מ

2016-2019: דירקטור בחברת שופרסל פיננסיים שותפות מוגבלת בע"מ.

2012-2016: סמנכ"ל בכיר, חבר הנהלה וראש החטיבה הפיננסית (CFO) בבנק לאומי לישראל בע"מ.

2012-2016: דירקטור בלאומי רי לימיטד, לאומי שוויץ, לאומי ארה"ב, לאומי פרטנרס בע"מ.

סיום כהונה ב- 2016: בר סחר בע"מ, רביד מסחר בניירות ערך בע"מ, לאומי ושות' (ניהול ואחזקה) בע"מ, ב.ק.ע. חברה לנאמנות בע"מ, כספיא חברה למימון בע"מ.

מאיר אהרוני

מספר תעודת זהות: 036163939

תאריך לידה: 7 בנובמבר 1979

תפקיד בחברה: סגן מנהל כללי, מנהל אגף פיתוח עסקי, טכנולוגיה וחדשנות

תאריך תחילת כהונה: 1 באפריל 2016

האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה: לא

השכלה:

תואר B.Sc הנדסת מערכות מידע, הטכניון.

תואר MBA במנהל עסקים, אוניברסיטת בן גוריון.

עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות:

2014-2016: מנהל חטיבת מערכות מידע (CIO), חבר הנהלה, בחברת פרטנר תקשורת בע"מ.

מיכל אלטרמן

מספר תעודת זהות: 034509000

תאריך לידה: 19 בדצמבר 1977

תפקיד בחברה: סגנית מנהל כללי, יועצת משפטית וראש מטה מנכ"ל.

תאריך תחילת כהונה: 1 בינואר 2020 (החלה את עבודה בחברה ביום 14 באפריל 2019 כראש מטה מנכ"ל).

האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה: לא

השכלה:

עורכת דין, תואר L.L.B במשפטים (בהצטיינות), אוניברסיטת תל-אביב.

תואר BA בניהול, אוניברסיטת תל-אביב.

תואר MBA במנהל עסקים, אוניברסיטת בר-אילן.

עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות:

2006-2019: סמנכ"ל, יועצת משפטית בהראל חברה לביטוח בע"מ.

תומר אלקובי

מספר תעודת זהות: 0235150392

תאריך לידה: 18 באפריל 1973

תפקיד בחברה: סגן מנהל כללי, מנהל אגף ניהול סיכונים, מנהל סיכונים ראשי (CRO).

תאריך תחילת כהונה: 1 באוגוסט 2013 (החל את עבודתו בחברה ביום 15 במאי 2000).

תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין:

דירקטור בחברות: מקס סוכנות לביטוח (2020) בע"מ, הייפ פתרונות תשלום בע"מ (לשעבר כספיט פתרונות תשלום בע"מ).

האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה: לא

השכלה:

תואר BA לימודי המזרח התיכון, אוניברסיטת בר-אילן.

תואר Executive MBA, אוניברסיטת בר-אילן.

שגית דותן

תעודת זהות: 038564662

תאריך לידה: 24 במרס 1976

תפקיד בחברה: סגנית מנהל כללי, מנהלת אגף לקוחות פרטיים.

תאריך תחילת כהונה: 1 באפריל 2017 (החלה את עבודתה בחברה ביום 1 במרס 2016).

תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין:

יו"ר דירקטוריון במקס סוכנות לביטוח (2020) בע"מ ודירקטורית במקס איט אשראים בע"מ

האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה: לא

השכלה:

תואר B.Sc הנדסת תעשייה וניהול, אוניברסיטת תל-אביב.

תואר MBA במנהל עסקים (התמחות בניהול השיווק), אוניברסיטת תל-אביב.

עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות:

2016-2017: מנהלת מחלקת פרויקטים פיתוח עסקי ואסטרטגיה בחברה.

ירון טיקטין

מספר תעודת זהות: 024478760

תאריך לידה: 19 באוקטובר 1969

תפקיד בחברה: סגן מנהל כללי, מנהל אגף אשראי.

תאריך תחילת כהונה: 16 במרס 2018 (החל את עבודתו בחברה ביום 1 במרס 2018).

תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין:

מכהן כמנכ"ל במקס איט אשראים בע"מ ומקס איט פקדונות בע"מ.

האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה: לא

השכלה:

תואר MBA במנהל עסקים (בהצטיינות), אוניברסיטת תל-אביב.

תואר L.L.B. במשפטים (בהצטיינות), האוניברסיטה העברית.

עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות:

2013-2018: מנכ"ל חברת סמארט כספומטים.

טל כהן

מספר תעודת זהות: 025147042

תאריך לידה: 13 במרס 1973

תפקיד בחברה: סגן מנהל כללי, מנהל אגף לקוחות עסקיים ופרוססינג.

תאריך תחילת כהונה: 28 באפריל 2019 (החל את עבודתו בחברה ביום 23 בנובמבר 2006).

תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין:

דירקטור במקס איט פקדונות בע"מ.

האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה: לא

השכלה:

רואה חשבון, תואר BA במנהל עסקים וחשבונאות, המכללה למנהל ראשון לציון.

עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות:

2019-2021: מנכ"ל מקס איט ניכיונות בע"מ.

2017-2019: מנהל מחלקת פרוססינג באגף פיתוח עסקי ואסטרטגיה בחברה.

2012-2017: מנהל מחלקת עסקים אסטרטגיים ומחלקת SME באגף עסקים, בחברה.

שרון גור

מספר תעודת זהות: 023968324

תאריך לידה: 6 בספטמבר 1968

תפקיד בחברה: סגנית מנהל כללי, מנהלת כספים ראשית (CFO) וחשבונאית ראשי של החברה.

תאריך תחילת כהונה: 1 ביולי 2021

האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה: לא

השכלה:

תואר MBA מנהל עסקים, אוניברסיטת בר אילן.

תואר BA בכלכלה ומנהל עסקים, אוניברסיטת בר אילן.

עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות:

2017-2021: חברת הנהלה, מבקרת ראשית וראש חטיבת הביקורת בנק לאומי.

2012-2017: סגן ראש החטיבה הפיננסית וראש אגף כספים בבנק לאומי.

ליעד ברזילי

מספר תעודת זהות: 037240942

תאריך לידה: 3 בנובמבר 1979

תפקיד בחברה: סגנית מנהל כללי, מנהלת אגף רגולציה, אסטרטגיה ותקשורת.

תאריך תחילת כהונה: 1 בינואר 2021 (החלה את עבודתה בחברה ביום 7 בדצמבר 2017)

תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין:

דירקטורית במקס איט אשראים בע"מ.

האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה: לא

השכלה:

תואר MA במסלול מחקרי במסגרת תכנית מצטיינים ללימודי מוסמך בממשל ומדיניות ציבורית, האוניברסיטה העברית בירושלים.

תואר BA בתקשורת ויחסים בינלאומיים, האוניברסיטה העברית.

עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות:

2017-2020: מנהלת מחלקת רגולציה, קשרי ממשל ותקשורת שיווקית בחברה.

2014-2017: מנהלת פיתוח עסקי, אסטרטגיה ושיווק שותפים בשידורי קשת.

להלן פרטים אודות חברי הנהלה בכירה שהחלו את כהונתם לאחר תקופת הדוח:

מיכל הלוי

מספר תעודת זהות: 029455953

תאריך לידה: 27 ביולי 1972

תפקיד בחברה: סגנית מנהל כללי, מנהלת אגף משאבי אנוש

תאריך תחילת כהונה: 1 בינואר 2022

האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה: לא

השכלה:

תואר MA סוציולוגיה ארגונית, אוניברסיטת חיפה.

תואר BA סוציולוגיה ומינהל ציבורי, אוניברסיטת חיפה.

תעודת דירקטורים ונושאי משרה, המרכז הבינתחומי הרצליה.

עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות:

2010-2021: מנהלת אגף משאבי אנוש בחברת אלביט מערכות תקשוב וסייבר בע"מ

להלן פרטים אודות חברי הנהלה בכירה שסיימו את כהונתם בשנת 2021:

גלעד קהת

מספר תעודת זהות: 024900896

תאריך לידה: 26 בדצמבר 1969

תפקיד בחברה: סגן מנהל כללי, מנהל אגף משאבי אנוש ומטה (סיים את תפקידו ביום 31 בדצמבר 2021).

תאריך תחילת כהונה: 1 באוגוסט 2013 (חבר הנהלה מיום 1 באוקטובר 2007, החל את עבודתו בחברה ביום 1 ביולי 2002).

תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין:

דירקטור במקס איט פקדונות בע"מ ומקס איט נכיונות בע"מ (סיים את תפקידו ביום 31 בדצמבר 2021).

האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה: לא

השכלה:

תואר L.L.B במשפטים, אוניברסיטת תל-אביב.

תואר MBA במנהל עסקים, אוניברסיטת תל-אביב.

טובי פישיין

מספר תעודת זהות: 307038265

תאריך לידה: 15 ביוני 1973

תפקיד בחברה: סגן מנהל כללי, מנהל כספים ראשי (CFO) וחשבונאי ראשי של החברה (סיים את תפקידו ביום 14 באפריל 2021).

תאריך תחילת כהונה: 12 במאי 2017 (החל את עבודתו בחברה ביום 5 במרס 2017).

האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה: לא

השכלה:

תואר MPA/ID במנהל ציבורי ופיתוח כלכלי בינלאומי, אוניברסיטת הרווארד.

תואר MA בכלכלה, אוניברסיטת תל-אביב.

תואר BA בכלכלה, אוניברסיטת תל-אביב.

עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות:

2011-2016: סמנכ"ל, מנהל כספים ראשי ופיתוח עסקי בחברת תדיראן הולדינגס בע"מ ודירקטור בתדיראן מוצרי צריכה וטכנולוגיה בע"מ.

2013-2016: דירקטור בת.ה.י. מידל איסט בע"מ.

2014-2016: יו"ר ודירקטור בטי.פיו.י בע"מ.

שינויים בהרכב הנהלה

ביום 22 במרס 2021, אישר דירקטוריון החברה את קידומה של גב' ליעד ברזילי לתפקיד סמנכ"ל אסטרטגיה, רגולציה ותקשורת. עובר לקידום כאמור גב' ברזילי כיהנה כחברת הנהלה, מנהלת מחלקת אסטרטגיה, רגולציה ותקשורת.

ביום 14 באפריל 2021, סיים מר טובי פישיין, סמנכ"ל, מנהל כספים ראשי (CFO) וחשבונאי ראשי, את תפקידו בחברה.

ביום 1 ביולי 2021 החלה גב' שרון גור לכהן בחברה כסמנכ"ל, מנהלת כספים ראשית (CFO) וחשבונאית ראשית.

ביום 20 ביולי 2021 הודיעה החברה על שינוי ארגוני: אגף לקוחות פרטיים ואשראי (בניהולו של מר ירון טיקטין) יתמקד באשראי צרכני ויקרא "אגף אשראי"; אגף שירות, מכירות ודיגיטל (בניהולה של גב' שגית דותן) ינהל את הלקוח הפרטי בהסתכלות כוללת ויקרא "אגף לקוחות פרטיים".

ביום 31 בדצמבר 2021 סיים מר גלעד קהת, סמנכ"ל משאבי אנוש ומטה את תפקידו בחברה.

ביום 1 בינואר 2022 החלה גב' מיכל הלוי לכהן כסמנכ"ל אגף משאבי אנוש בחברה.

ביקורת פנימית

פרטי המבקר הפנימי ודרך מינויו

המבקר הפנימי של החברה, מר אבי לוי, נכנס לתפקידו ב- 25 בפברואר 2019 עם העברת השליטה בחברה ל- WPI. המינוי הינו בהתאם להמלצת ועדת הביקורת מיום 7 בנובמבר 2018, אישור הדירקטוריון בישיבתו מיום 11 בנובמבר 2018 והודעת המפקח על הבנקים על אי התנגדותה למינוי ביום 16 בדצמבר 2018. מינויו של המבקר הפנימי נעשה, בין היתר בשים לב לניסיונו ולהמלצות שהתקבלו.

מר אבי לוי בעל תואר ראשון בכלכלה ומנהל עסקים מאוניברסיטת בן גוריון ובעל תואר שני בממשל ומדיניות ציבורית מאוניברסיטת בר אילן (בהצטיינות).

המבקר הפנימי עמד בהוראת סעיף 146 (ב) לחוק החברות התשנ"ט-1999 ובהוראת סעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית התשנ"ב - 1992 (להלן - "חוק הביקורת הפנימית") ועובדי הביקורת הפנימית עמדו בהוראות סעיפים 11 ו- 12 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 307 (להלן - "הוראה 307") בנושא פונקציית הביקורת הפנימית.

זהות הממונה על המבקר הפנימי

המבקר הפנימי הראשי כפוף ישירות ליו"ר הדירקטוריון, ומדווח לדירקטוריון באמצעות ועדת הביקורת.

תכנית העבודה של הביקורת הפנימית

המבקר הפנימי פועל על פי תוכנית עבודה שנתית ותוכנית עבודה רב שנתית. תוכנית העבודה השנתית ותוכנית העבודה הרב שנתית נגזרות ממיפוי נושאי ביקורת המבוססים, בין היתר, על המסמכים המפורטים בהוראה 307. תוכניות העבודה נגזרות ממתודולוגיה שיטתית של הערכת סיכונים וביקורת, אשר על פיה נקבעים תדירות והיקף הביקורת בכל נושא ונושא. כך, בנושאים בעלי סיכון גבוה יותר, תדירות הביקורת תהיה אחת לשנה, ובנושאים בעלי סיכון נמוך יותר תדירות הביקורת תהיה אחת למספר שנים. הצעה לתוכנית עבודה שנתית ותוכנית עבודה רב שנתית, מוגשת על ידי הביקורת הפנימית ומקבלת את אישור יו"ר הדירקטוריון, ועדת הביקורת ומליאת הדירקטוריון.

תוכנית העבודה השנתית ותוכנית העבודה הרב שנתית מותירות בידי המבקר הפנימי שיקול דעת לסטות מהן, בהתאם לצורך.

תוכנית העבודה השנתית ותוכנית העבודה הרב שנתית של הביקורת הפנימית כוללת גם את חברות הבנות של החברה.

משאבי הביקורת הפנימית

הביקורת הפנימית מבוצעת על ידי עובדי החברה (בשילוב עם מיקור חוץ) בהיקף של כ- 4 משרות, כולל המבקר הפנימי הראשי. היקף המשרות מתבסס על תוכנית העבודה השנתית, שאושרה על ידי ועדת הביקורת של הדירקטוריון. המבקר הפנימי רשאי, במסגרת התקציב, להיעזר במיקור חוץ לביצוע עבודות הדורשות ידע מיוחד או במקרים של תקן חסר.

עריכת הביקורת

המבקר הפנימי פועל על פי התקנים המקצועיים של לשכת המבקרים הפנימיים IIA ישראל ושל הלשכה העולמית למבקרים פנימיים, IIA - The Institute of Internal Auditors. בנוסף, המבקר הפנימי פועל בהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, לרבות הוראה 307.

ועדת הביקורת והדירקטוריון רשמו בפניהם את הצהרתו בכתב של המבקר הפנימי על פיה הוא עומד בכל הדרישות שנקבעו בתקנים המקצועיים המקובלים כאמור, וכי הוא פועל גם בהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו. על בסיס הצהרה זו, ועל בסיס תפקודו כפי שבאה לידי ביטוי בישיבות ועדת הביקורת של הדירקטוריון, נחה דעתם של חברי ועדת הביקורת והדירקטוריון כי המבקר הפנימי עומד בדרישות האמורות.

דין וחשבון המבקר הפנימי

ככלל, עם הוצאת דוחות ביקורת בכתב על ידי הביקורת הפנימית, וכחלק מתהליך העבודה השוטף, מתקיימים דיונים עם המבוקרים (מנהלי מחלקות ומנהלי אגפים) על דוחות הביקורת והתרשומות, וכן נערכים דיונים על כל הממצאים עם מנכ"ל החברה.

בסיום כל ביקורת, מוגש דוח למנכ"ל החברה, ליו"ר הדירקטוריון וליו"ר ועדת הביקורת. כל דוחות הביקורת נדונים בוועדת הביקורת.

בתום המחצית הראשונה והמחצית השנייה של השנה מגיש המבקר הפנימי ליו"ר הדירקטוריון, ליו"ר ועדת הביקורת, לוועדת הביקורת ולמנכ"ל החברה, דוחות סיכום של פעילות הביקורת, הכוללים את תמצית הממצאים המהותיים שעלו בדוחות הביקורת במהלך התקופה המדווחת, ההמלצות של המבקר הפנימי לגבי דרכי התיקון של ממצאים אלה ותשובות המבקר בהתאם.

כמו כן, מגיש המבקר הפנימי ליו"ר הדירקטוריון, ליו"ר ועדת הביקורת, לוועדת הביקורת ולמנכ"ל החברה, דוח שנתי מסכם של פעילות הביקורת במהלך כל השנה, הכולל גם מעקב אחר ביצוע תוכנית העבודה השנתית, והערכת אפקטיביות מסגרת הבקרה הפנימית בחברה.

תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית לשנת 2021 אושרה בוועדת הביקורת ביום 6 בדצמבר 2020 ואושרה בדירקטוריון החברה ביום 11 בפברואר 2021.

דוח המבקר הפנימי למחצית הראשונה של שנת 2021 נדון בוועדת הביקורת ביום 4 באוגוסט 2021, ודוח המבקר הפנימי למחצית השנייה של שנת 2021 וכן הדוח השנתי המסכם של שנת 2021 נדונו בוועדת הביקורת ביום 10 בפברואר 2022.

תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית לשנת 2022 אושרה בוועדת הביקורת ביום 11 בנובמבר 2021 ואושרה בדירקטוריון החברה ביום 18 בנובמבר 2021.

גישה למידע

למבקר הפנימי ולמבקרים האחרים בחברה הומצאו מסמכים ומידע, כנדרש בסעיף 9 לחוק הביקורת הפנימית, ובהתאם ניתנה להם גישה חופשית ומתמדת ובלתי אמצעית למערכות המידע של החברה, לרבות לנתונים הכספיים.

תגמול

מר אבי לוי ועובדי הביקורת הפנימית מועסקים על ידי החברה בחוזים אישיים. אין בתנאי העסקת המבקר הפנימי משום חשש לפגיעה בשיקול הדעת המקצועי שלו ולפגיעה באי תלותו. כמו כן, חלק מעבודת הביקורת בוצעה באמצעות מיקור חוץ.

הערכת הדירקטוריון את פעילות המבקר הפנימי

לדעת הדירקטוריון, היקף, אופי ורציפות פעילות המבקר הפנימי ותוכנית עבודתו, הינם סבירים בנסיבות העניין, ויש בהם כדי להגשים את מטרת הביקורת הפנימית בחברה.

שכר רואה החשבון המבקר⁽¹⁾⁽²⁾

להלן פרטים אודות שכר רואה החשבון המבקר:

2020	2021	
אלפי ש"ח		
2,050	1,508	עבור פעולות הביקורת ⁽³⁾
407	293	עבור שירותי מס ⁽⁴⁾
556	261	עבור שירותים אחרים
3,013	2,062	סך הכל שכר רואה החשבון המבקר

(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 דוחות כספיים שנתיים וסקירת דוחות ביניים. בשנת 2020 כולל סך של 596 אלפי ש"ח בגין שנים קודמות.

(4) כולל ביקורת דוחות התאמה למס, דיוני שומות ויעוץ מס.

משרד רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) משמש כרואה החשבון המבקר של החברה משנת 2000.

שכר נושאי משרה בכירה

להלן פרוט כל ההטבות והסכומים ששולמו או שנרשמו בגינם הפרשות לשנים 2021 ו- 2020 למקבלי השכר הגבוה ביותר מבין נושאי המשרה הבכירים בחברה (אלפי ש"ח):

שנת 2021:

הלוואות שניתנו בתנאים רגילים (7)	תגמולים בעבור שירותים					שכר	פרטי מקבל התגמול
	סך הכל	שווי הטבה	הפרשות סוציאליות (6)	מענק (5)	תגמול הונתי (4)		
37	3,788	158	465	1,307	280	1,578	רון פאינרו, מנכ"ל (1)(2) ירון בלוך,
15	3,163	106	703	-	-	2,354	יו"ר הדירקטוריון (3) מיכל אלטרמן, סמנכ"ל, יועצת משפטית וראש מטה מנכ"ל (1)(2)
29	2,146	64	587	360	339	796	מאיר אהרוני, סמנכ"ל, מנהל אגף פיתוח עסקי, טכנולוגיה וחדשנות (1)(2)
20	1,960	7	282	452	99	1,120	טל כהן, סמנכ"ל, מנהל אגף לקוחות עסקיים ופרוססינג (1)(2)
72	1,889	75	484	379	99	852	

- (1) היקף משרה של מקבלי תגמול הינו 100%.
- (2) לפרטים אודות הסכם העסקה של מנכ"ל החברה וחברי הנהלה ראה ביאור 18.ו. לדוחות הכספיים.
- (3) לפרטים אודות הסכם העסקה של יו"ר הדירקטוריון, ראה ביאור 18.ה. לדוחות הכספיים.
- (4) לפרטים אודות תכנית תגמול הונתי, ראה ביאור 18.ח. לדוחות הכספיים.
- (5) לפרטים אודות מדיניות תגמול, ראה ביאור 18.ד. לדוחות הכספיים.
- (6) הפרשות סוציאליות כוללות הפרשות לפיצויים, תגמולים, פנסיה, קרן השתלמות, חופשה וביטוח לאומי.
- (7) הנתונים מיצגים יתרות בכרטיסי אשראי במהלך העסקים הרגיל ליום 31 בדצמבר 2021.

תגמולים בעבור שירותים

הלוואות שניתנו בתנאים רגילים (6)	סך הכל	שווי הטבה	הפרשות סוציאליות (5)	תכנית תגמול הונית (4)	שכר	פרטי מקבל התגמול
11	4,027	102	809	-	3,116	ירון בלוך, יו"ר הדירקטוריון (1)
57	2,665	153	565	455	1,492	רון פאינרו, מנכ"ל (3)(2)
37	1,555	63	401	161	930	טובי פישביין, סמנכ"ל, מנהל כספים ראשי (7)(3)(2)
5	1,540	71	426	161	882	שגית דותן, סמנכ"ל, מנהלת אגף שירות, מכירות ודיגיטל (3)(2)
39	1,526	2	251	161	1,112	מאיר אהרוני, סמנכ"ל, מנהל אגף פיתוח עסקי, טכנולוגיה וחדשנות (3)(2)

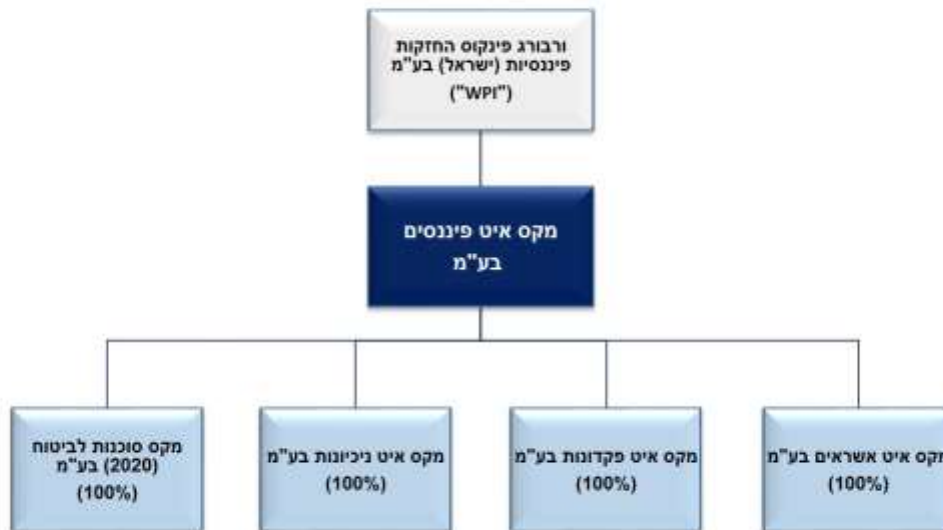
- (1) לפרטים אודות הסכם העסקה של יו"ר הדירקטוריון, ראה ביאור 18.ה. לדוחות הכספיים לשנת 2020.
- (2) לפרטים אודות הסכם העסקה של מנכ"ל החברה וחברי הנהלה, ראה ביאור 18.ו. לדוחות הכספיים לשנת 2020.
- (3) היקף משרה של מקבלי תגמול הינו 100%.
- (4) לפרטים אודות תכנית תגמול הונית, ראה ביאור 18.ט. לדוחות הכספיים לשנת 2020.
- (5) הפרשות סוציאליות כוללות הפרשות לפיצויים, תגמולים, פנסיה, קרן השתלמות, חופשה וביטוח לאומי.
- (6) הנתונים מיצגים יתרות בכרטיסי אשראי במהלך העסקים הרגיל ליום 31 בדצמבר 2020.
- (7) ביום 14 באפריל 2021, סיים מר טובי פישביין, סמנכ"ל, מנהל כספים ראשי (CFO) וחשבונאי ראשי, את תפקידו בחברה.

עסקאות עם בעלי עניין וצדדים קשורים

- לפרטים בדבר הסכמים והתקשרויות עם צדדים קשורים ראה ביאור 20.ב. בדוחות הכספיים.
לפרטים בדבר "עסקאות עם בעלי עניין וצדדים קשורים" ראה ביאור 25 בדוחות הכספיים.

מבנה החזקות

להלן מבנה ההחזקות המהותיות ליום 31 בדצמבר 2021:



(1) WPI מוחזקת בעיקר על ידי קרן ההשקעות Warburg Pincus (כ-70%), קבוצת מנורה מבטחים (כ-9%), קבוצת כלל ביטוח (כ-9%) ואלייד החזקות בע"מ (כ-5%).

בניינים וצידוד

מערכות מידע ומחשוב

מערכות המידע של החברה מצויות בליבת הפעילות של החברה וכוללות: מחשבים, מערכות ותשתיות מידע, לרבות שרתים, צידוד תקשורת וצידוד היקפי. מערכות המחשוב של החברה ממוקמות בשני אתרים עצמים הפועלים בתצורת Active-Active (כאשר שני האתרים פועלים בצורה מלאה בו זמנית בכל רגע נתון) ובאתר שלישי המשמש כאתר גיבוי של המידע. מערכות החברה עומדות בסטנדרטים גבוהים ביותר של אבטחת מידע והגנת הסייבר, בין היתר, כנדרש על פי הנחיות הפיקוח על הבנקים.

בית MAX

במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020, העבירה החברה את משרדיה של החברה ל"בית MAX" בבני ברק (עד לאותו מועד משרדיה של החברה היו ממוקמים בבנין סמוך). המשרדים נשכרו מאלייד נדל"ן בע"מ במסגרת הסכם שכירות ארוך טווח, לתקופת שכירות של 24 שנים ו-11 חודשים, כאשר החברה רשאית לסיים את השכירות במספר מועדי יציאה קבועים ומוגדרים בהסכם.

נכסים בלתי מוחשיים

החברה הינה בעלת הזכויות היחידה בסימן מסחר מעוצב "MAX" בתחום כרטיסי האשראי בישראל וכן בסימני מסחר אחרים בתחומי הפיננסים, ובכלל זה אמצעי תשלום וביטוח. כמו כן, החברה הינה בעלת זכויות שימוש במספר סימני מסחר הקשורים לפעילות כרטיסי האשראי אותם היא מנפיקה ו/או סולקת.

פעילות החברה כפופה להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981. במסגרת האמור, לחברה מאגרי מידע רשומים בהם נשמר, בין היתר, מידע על לקוחות, בתי עסק, ועובדי החברה, כאשר מיושמים אמצעים טכנולוגיים מתקדמים (לרבות בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין), המיועדים לאבטח את נתוני פעילות הלקוחות ואת נתוני פעילות העסקית של החברה. לחברה זכויות קניין שונות וזכויות שימוש בתוכנות מחשב ובמערכות מידע שונות לצורך ניהול עסקיה, לרבות לצורך מתן שירותים ללקוחותיה.

תיאור ביטוחי החברה

החברה מקיימת מערך ביטוחים עצמאי המורכב מפוליסות ביטוח שונות. להלן עיקרי מערך הביטוחים העצמאי של החברה למועד הדוח:

1. ביטוח חבויות משולב - אחריות מקצועית, מעילה ופשעי מחשב;
 - 1.1. אחריות מקצועית - מכסה את חבות החברה על פי דין עקב תביעה שעניינה רשלנות מקצועית אשר הוגשה לראשונה למבטח בתוך תקופת הביטוח בגין השירותים המסופקים על ידי מי מטעמה.
 - 1.2. מעילה ופשעי מחשב - מכסה מפני נזק הנובע מאי יושר עובדים, זיוף או שינוי, הוצאות משפטיות וכן פשעי מחשב.
 2. ביטוח אחריות דירקטורים ונושאי משרה - החברה נכללת בביטוח הנערך על ידי WPI המכסה את חבותם של דירקטורים ונושאי משרה בגין תביעה אשר הוגשה לראשונה נגד מי מהם במהלך תקופת הביטוח, שעילתה מעשה שלא כדין במסגרת תפקידם כדירקטור או כנושא משרה בחברה או בחברות הבת.

יצוין כי הביטוח כאמור כולל חברות נוספות בקבוצת WPI.
 3. ביטוח סיכוני סייבר - מכסה נזקים שנגרמים לחברה וכן חבויות של החברה כלפי צד שלישי עקב אירועי סייבר.
 4. ביטוחים אלמנטאריים - מערך הביטוח האלמנטארי כולל ביטוח אש מורחב, ביטוח ציוד אלקטרוני, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי וביטוח חבות מעבידים.
- במסגרת ההפרדות מבנק לאומי הוסכם בין החברה לבין הבנק כי אחריותם של הדירקטורים ונושאי המשרה, שכינהו בחברה ובחברות הבת במועד ההיפרדות (פברואר 2019), תבוטח במתכונת run-off במסגרת ביטוח הדירקטורים ונושאי המשרה השוטף שעורך הבנק לתקופה של שבע שנים החל ממועד ההיפרדות, כאשר היקף הכיסוי יהיה בהתאם לביטוחי הבנק במועד הגשת התביעה למבטח.
- בנוסף, החברה וחברות הבת מכוסות ותמשכנה להיות מכוסות בביטוח אחריות מקצועית, שערכה החברה במתכונת run-off לתקופה של שבע שנים החל מיום 13 במאי 2019.
- גבולות האחריות בפוליסות השונות נקבעים בהתאם להערכת הסיכון הכרוך בפעילות החברה והחברות הבנות שלה ובהתאם למדיניות ניהול הסיכונים הכוללת. בהתבסס, בין היתר, על ייעוץ שהחברה מקבלת בשוטף, להערכת הנהלת החברה, בהתחשב בסיכונים בפניהם ניצבת החברה ובהתאם לנהוג ולמקובל בעסקים דומים בישראל, ובשים לב לתנאי שוק הביטוח, למועד הדוח הכיסוי הביטוחי האמור נאות.

משאבי אנוש ומבנה ארגוני

מצבת כח אדם

להלן נתונים אודות מצבת כח האדם של החברה:

2020	2021	
1,199	1,272	מספר משרות* בסוף שנה
1,201	1,164	מספר משרות* ממוצע

* מספר המשרות כולל משרה מלאה לרבות שעות נוספות, בתוספת משרות כח אדם חיצוני ובניכוי משרות עובדים ששכרם הוון לרכוש קבוע.

תוכניות תגמול לעובדי החברה ומנהליה

מדיניות התגמול אשר אושרה על ידי הדירקטוריון בחודש מאי 2020, בהתבסס על הוראה 301A מובאת לוועדת התגמול לבחינה מעת לעת ומאושרת על ידי הדירקטוריון אחת ל- 3 שנים.

המדיניות חלה על נושאי משרה ועובדים לרבות יו"ר הדירקטוריון, המנכ"ל, סמנכ"לים ודירקטורים והיא מגדירה את המסגרות והעקרונות המנחים בכל הקשור לשכר ולתגמול, תוך קביעת תקרות למרכיבי התגמול השונים.

המדיניות מתבססת על החזון, הערכים, האסטרטגיה העסקית, התרבות הניהולית, הקוד האתי ומדיניות ניהול הסיכונים של החברה. בקביעת המדיניות נלקחו בחשבון מצבה וחוסנה העסקי והפיננסי של החברה, הסביבה העסקית בה היא פועלת, וסטנדרטים מקובלים בשוק העבודה הרלוונטי לתחרות העסקית ולתחרות על המשאב האנושי. כמו כן, נלקחו בחשבון שיקולים כלל ארגוניים רחבים לרבות עלויות התגמול בכללותן ופערי תגמול רצויים בין הדרגים השונים בחברה.

לפרטים נוספים ראה ביאור 18.ד. לדוחות הכספיים.

פרטים נוספים אודות יישום דרישות גילוי לפי נדבך 3 של באזל - גילוי בגין תגמול, ניתן למצוא באתר האינטרנט של החברה.

הסכם העסקה של יו"ר הדירקטוריון

לפרטים ראה ביאור 18.ה. בדוחות הכספיים.

הסכם העסקה למנכ"ל החברה ולחברי ההנהלה

לפרטים ראה ביאור 18.ו. בדוחות הכספיים.

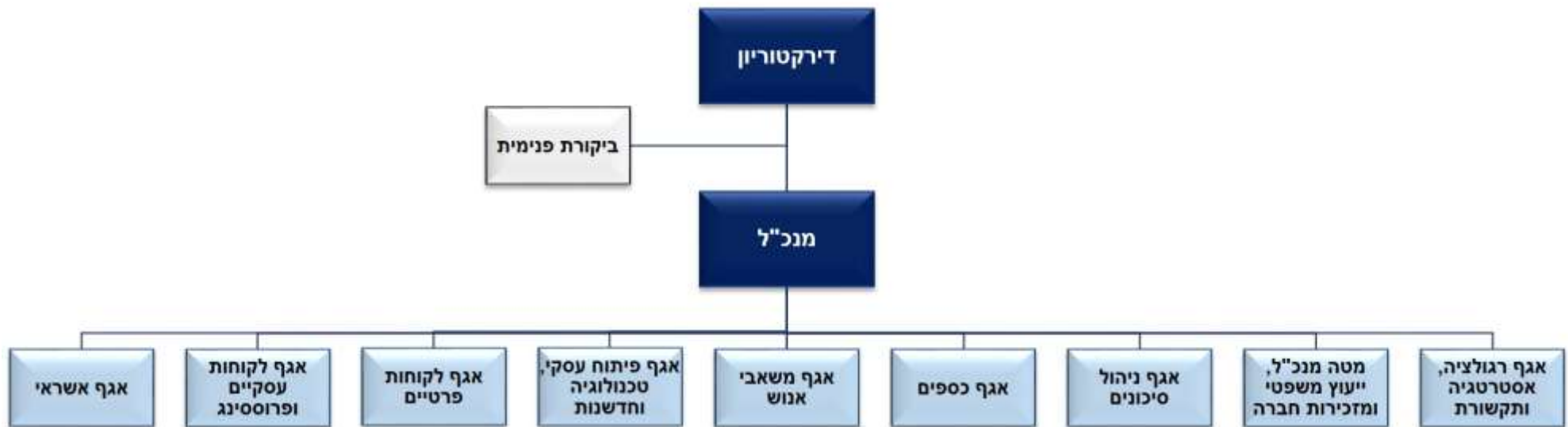
הסכם קיבוצי

לפרטים ראה ביאור 18.ז. בדוחות הכספיים.

פרישה מרצון

לפרטים ראה ביאור 18.ח. בדוחות הכספיים.

להלן המבנה הארגוני של החברה:



הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות

לתיאור ההסכמים המהותיים והתקשרויות מיוחדות ראה ביאור 20.ב. בדוחות הכספיים לעיל.

מגבלות, חקיקה תקינה ואילוצים מיוחדים

לתיאור נרחב ראה ביאור 20.ד. בדוחות הכספיים לעיל.

נספח 1: דוח רווח והפסד מאוחד לשנים 2017-2021

<u>(1) 2017</u>	<u>2018</u>	<u>(1) 2019</u>	<u>(1) 2020</u>	<u>(1) 2021</u>	
<u>מיליוני ש"ח</u>					
					הכנסות
1,010	1,056	1,056	885	1,041	מעסקאות בכרטיסי אשראי
225	307	315	343	368	הכנסות ריבית, נטו
<u>5</u>	<u>(2)</u>	<u>(3)</u>	<u>1</u>	<u>(1)</u>	הכנסות (הוצאות) אחרות
<u>1,240</u>	<u>1,361</u>	<u>1,368</u>	<u>1,229</u>	<u>1,408</u>	סך כל ההכנסות
					הוצאות
71	114	139	173	50	בגין הפסדי אשראי
539	557	596	558	635	תפעול
189	244	229	213	256	מכירה ושיווק
63	68	72	62	67	הנהלה וכלליות
<u>118</u>	<u>134</u>	<u>177</u>	<u>159</u>	<u>191</u>	תשלומים לבנקים
<u>980</u>	<u>1,117</u>	<u>1,213</u>	<u>1,165</u>	<u>1,199</u>	סך כל ההוצאות
260	244	155	64	209	רווח לפני מיסים
<u>77</u>	<u>72</u>	<u>51</u>	<u>17</u>	<u>52</u>	הפרשה למיסים על הרווח
183	172	104	47	157	רווח לאחר מיסים
					חלק החברה ברווחים לאחר השפעת המס של חברות כלולות
<u>7</u>	<u>6</u>	<u>6</u>	<u>*</u>	<u>-</u>	
<u>190</u>	<u>178</u>	<u>110</u>	<u>47</u>	<u>157</u>	רווח נקי
					רווח למניה רגילה (בש"ח):
					רווח בסיסי ומדולל:
<u>0.76</u>	<u>0.71</u>	<u>0.44</u>	<u>0.19</u>	<u>0.63</u>	רווח נקי
<u>250,000</u>	<u>250,000</u>	<u>250,000</u>	<u>250,000</u>	<u>250,000</u>	

(1) התוצאות אינן כוללות השפעות חד פעמיות.

* סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

נספח 2: מאזן מאוחד לסוף השנים 2017-2021

סכומים מדווחים

31 בדצמבר 2017	31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019	31 בדצמבר 2020	31 בדצמבר 2021	
מיליוני ש"ח					
					נכסים
141	153	174	576	358	מזומנים ופיקדונות בבנקים
13,845	13,946	13,187	12,979	11,758	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(124)	(169)	(201)	(266)	(257)	הפרשה להפסדי אשראי
13,721	13,777	12,986	12,713	11,501	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
6	7	14	-	-	השקעות בחברות כלולות
172	193	275	350	348	ציוד
87	121	141	385	346	נכסים אחרים
<u>14,127</u>	<u>14,251</u>	<u>13,590</u>	<u>14,024</u>	<u>12,553</u>	סך כל הנכסים
					התחייבויות
4,747	3,883	2,864	3,812	2,683	אשראי מתאגידים בנקאיים
7,265	6,947	7,076	7,060	7,577	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	1,269	1,818	1,327	334	אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
227	318	330	477	490	התחייבויות אחרות
12,239	12,417	12,088	12,676	11,084	סך כל ההתחייבויות
1,888	1,834	1,502	1,348	1,469	הון
<u>14,127</u>	<u>14,251</u>	<u>13,590</u>	<u>14,024</u>	<u>12,553</u>	סך כל ההתחייבויות וההון

נספח 3: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של החברה והחברות המאוחדות שלה וניתוח השינויים בהכנסות והוצאות ריבית

יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית

סכומים מדווחים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021		
שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת ⁽¹⁾	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת ⁽¹⁾	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת ⁽¹⁾
אחוזים	מיליוני ש"ח		אחוזים	מיליוני ש"ח		אחוזים	מיליוני ש"ח	
5.27	406	7,704	5.52	420	7,615	5.47	441	8,057
0.43	3	691	0.11	1	884	-	*	484
-	*	33	-	*	36	-	*	50
4.85	409	8,428	4.93	421	8,535	5.13	441	8,591
		6,613			6,477			6,127
		201			450			499
		<u>15,242</u>			<u>15,462</u>			<u>15,217</u>
(1.49)	(43)	2,895	(0.93)	(34)	3,661	(1.11)	(31)	2,781
(2.40)	(38)	1,584	(2.28)	(37)	1,623	(3.18)	(36)	1,131
(92.86)	(13)	14	(43.75)	(7)	16	(46.15)	(6)	13
(2.09)	(94)	4,493	(1.47)	(78)	5,300	(1.86)	(73)	3,925
		8,906			8,349			9,353
		297			457			511
		13,696			14,106			13,789
		1,546			1,356			1,428
		<u>15,242</u>			<u>15,462</u>			<u>15,217</u>
<u>2.76</u>			<u>3.46</u>			<u>3.27</u>		
3.74	315	8,428	4.02	343	8,535	4.28	368	8,591

נכסים נושאי ריבית

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי⁽²⁾⁽⁵⁾
פיקדונות בבנקים
נכסים אחרים

סך כל הנכסים נושאי ריבית

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית

נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית⁽³⁾

סך כל הנכסים

התחייבויות נושאות ריבית

אשראי מתאגידים בנקאיים

אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים

התחייבויות אחרות

סך כל ההתחייבויות נושאות ריבית

זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי⁽⁵⁾

התחייבויות אחרות שאינן נושאות ריבית

סך כל ההתחייבויות

סך כל האמצעים ההוניים

סך כל ההתחייבויות והאמצעים ההוניים

פער הריבית

תשואה נטו על נכסים נושאי ריבית⁽⁴⁾

* סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח. להערות ראה עמוד 230.

נספח 3: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של החברה והחברות המאוחדות שלה וניתוח השינויים בהכנסות והוצאות ריבית (המשך)
יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - מידע נוסף על נכסים והתחייבויות נושאי ריבית

כסומים מדווחים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2020			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021			
שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת (1) מיליוני ש"ח	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת (1) מיליוני ש"ח	שיעור הכנסה (הוצאה)	הכנסות (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת (1) מיליוני ש"ח	
אחוזים			אחוזים			אחוזים			
4.88	409	8,374	4.95	421	8,500	5.08	424	8,340	מטבע ישראלי לא צמוד
(2.10)	(94)	4,482	(1.48)	(78)	5,284	(1.79)	(66)	3,687	סך נכסים נושאי ריבית
2.78			3.47			3.29			סך התחייבויות נושאות ריבית
									פער הריבית
									מטבע ישראלי צמוד למדד
-	*	10	-	*	16	7.36	17	231	סך נכסים נושאי ריבית
-	*	10	-	*	16	(2.95)	(7)	237	סך התחייבויות נושאות ריבית
-			-			4.41			פער הריבית
									מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)
-	*	44	-	*	19	-	*	20	סך נכסים נושאי ריבית
-	*	1	-	*	*	-	*	1	סך התחייבויות נושאות ריבית
-			-			-			פער הריבית
									סך פעילות
4.85	409	8,428	4.93	421	8,535	5.13	441	8,591	סך נכסים נושאי ריבית
(2.09)	(94)	4,493	(1.47)	(78)	5,300	(1.86)	(73)	3,925	סך התחייבויות נושאות ריבית
2.76			3.46			3.27			

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

להערות ראה עמוד 230.

נספח 3: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של החברה והחברות המאוחדות שלה וניתוח השינויים בהכנסות והוצאות ריבית (המשך)

ניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית

סכומים מדווחים

שנת 2020 לעומת שנת 2019			שנת 2021 לעומת שנת 2020			
גידול (קיטון) בגלל שינוי			גידול (קיטון) בגלל שינוי			
שינוי נטו	מחיר	כמות	שינוי נטו	מחיר	כמות	
מיליוני ש"ח						
						נכסים נושאי ריבית
14	19	(5)	21	(3)	24	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(2)	(2)	*	(1)	(1)	*	פיקדונות בבנקים
*	*	*	*	*	*	נכסים אחרים
12	17	(5)	20	(4)	24	סך כל הכנסות (הוצאות) הריבית
						התחייבויות נושאות ריבית
9	16	(7)	3	(7)	10	אשראי מתאגידים בנקאיים
1	2	(1)	1	(15)	16	אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
6	7	(1)	1	*	1	התחייבויות אחרות
16	25	(9)	5	(22)	27	סך כל הכנסות (הוצאות) הריבית
28	42	(14)	25	(26)	51	סך הכנסות (הוצאות) הריבית, נטו

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

- (1) על בסיס יתרות לתחילת החודשים.
- (2) לפני ניכוי היתרה המאזנית הממוצעת של הפרשות להפסדי אשראי. לרבות 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.
- (5) כולל יתרה ממוצעת של הקדמת תשלומים לבתי עסק וניכיון שוברים בכרטיסי אשראי לבתי עסק.

נספח 4: דוח רווח והפסד מאוחד לפי רבעונים בשנים 2020-2021

סכומים מדווחים

שנת 2020 ⁽¹⁾				שנת 2021 ⁽¹⁾				
1	2	3	4	1	2	3	4	
מיליוני ש"ח								
233	195	228	229	225	254	278	284	הכנסות
89	86	84	84	87	91	96	94	מעסקאות בכרטיסי אשראי
(1)	5	2	(5)	*	*	*	(1)	הכנסות ריבית, נטו
								הכנסות (הוצאות) אחרות
321	286	314	308	312	345	374	377	סך כל ההכנסות
הוצאות								
70	57	29	17	(5)	15	15	25	בגין הפסדי אשראי
144	123	143	148	148	153	160	174	תפעול
51	43	58	61	58	57	63	78	מכירה ושיווק
16	15	14	17	15	16	18	18	הנהלה וכלליות
39	35	41	44	42	46	50	53	תשלומים לבנקים
320	273	285	287	258	287	306	348	סך כל ההוצאות
1	13	29	21	54	58	68	29	רווח לפני מיסים
1	2	8	6	14	12	19	7	הפרשה למיסים על הרווח
*	11	21	15	40	46	49	22	רווח לאחר מיסים
*	*	*	*	-	-	-	-	חלק החברה ברווחים לאחר השפעת המס של חברות כוללות
*	11	21	15	40	46	49	22	רווח נקי
רווח למניה רגילה (בש"ח):								
-	0.04	0.08	0.06	0.16	0.18	0.20	0.09	רווח בסיסי ומדולל:
								רווח נקי
250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	ממוצע משוקלל של מספר המניות ששימשו לחישוב הרווח למניה (באלפים)

(1) התוצאות אינן כוללות השפעות חד פעמיות.
* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

נספח 5: מאזן מאוחד לוסף כל רבעון בשנים 2020-2021

סכומים מדווחים

שנת 2020				שנת 2021				
1	2	3	4	1	2	3	4	
מיליוני ש"ח								
								נכסים
								מזומנים
								ופיקדונות
1,156	1,163	1,346	576	361	332	358	358	בבנקים
								חייבים בגין
								פעילות בכרטיסי
12,431	12,266	12,275	12,979	14,193	13,831	10,568	11,758	אשראי
								הפרשה להפסדי
(241)	(268)	(271)	(266)	(245)	(244)	(245)	(257)	אשראי
								חייבים בגין
								פעילות בכרטיסי
12,190	11,998	12,004	12,713	13,948	13,587	10,323	11,501	אשראי, נטו
								השקעות
2	2	2	-	-	-	-	-	בחברות כלולות
313	343	348	350	350	363	361	348	ציוד
357	379	390	385	380	359	356	346	נכסים אחרים
14,018	13,885	14,090	14,024	15,039	14,641	11,398	12,553	סך כל הנכסים
								התחייבויות
								אשראי
								מתאגידים
4,377	4,103	4,073	3,812	4,232	4,149	1,641	2,683	בנקאיים
								זכאים בגין
								פעילות בכרטיסי
6,058	6,442	6,731	7,060	7,682	7,500	6,786	7,577	אשראי
								אגרות חוב
								וכתבי
								התחייבויות
1,745	1,536	1,463	1,327	1,253	1,045	971	334	נדחים
								התחייבויות
539	493	490	477	483	512	515	490	אחרות
								סך כל
12,719	12,574	12,757	12,676	13,650	13,206	9,913	11,084	ההתחייבויות
1,299	1,311	1,333	1,348	1,389	1,435	1,485	1,469	הון
								סך כל
14,018	13,885	14,090	14,024	15,039	14,641	11,398	12,553	ההתחייבויות והון

מונח	הגדרה
B2B	Business to Business - מכירות המתבצעות בין חברות או מול בתי עסק.
B2C	Business to Customer - מכירות לצרכן הבודד.
CVA	Credit Valuation Adjustment - חישוב סיכון האשראי בנגזרים משקף את תוחלת ההפסד הצפוי לחברה במקרה בו הצד הנגדי לעסקה יגיע למצב של כשל אשראי.
ארגון מחדש של חוב בעייתי	חוב אשר לגביו, מסיבות כלכליות או משפטיות הקשורות לקשיים פיננסיים של החייב, החברה איפשרה שינוי בתנאי פירעון החוב.
באזל	הוראות לניהול הסיכונים של הבנקים שנקבעו על ידי ועדת באזל לפיקוח בנקאי, העוסקת בפיקוח ובקביעת סטנדרטים לפיקוח על בנקים בעולם. הוראות ועדת באזל מהווים קנה מידה (benchmark) לסטנדרטים מובילים שנועדו להבטיח יציבות של מוסדות פיננסיים.
הון עצמי רובד 1	הון המניות המונפק והנפרע, בתוספת רווחים צבורים, פרמיות וקרנות הון.
הנפקה	תפעול מערך כרטיסי אשראי הכולל בין היתר, הנפקת כרטיסי אשראי, מתן שירותים ללקוחות המחזיקים כרטיסי אשראי וביצוע התחשבות שוטפת מול סולקים בתמורה לעמלת מנפיק.
הפרשה פרטנית	הפרשה שנקבעת בהתאם לבחינה פרטנית של כל חוב ונקבעת בהתאם לתזרים המזומנים הצפוי המהוון בשיעור הריבית המקורית של החוב.
הפרשה קבוצתית	הפרשה המיושמת עבור קבוצות גדולות של חובות קטנים יחסית והומוגניים, ובגין חובות שנבדקו פרטנית ונמצא שאינם פגומים. ההפרשה הקבוצתית בגין מכשירי האשראי החוץ מאזניים מבוססת על שיעורי ההפרשה שנקבעו עבור האשראי המאזני, תוך התחשבות בשיעור המימוש לאשראי הצפוי של סיכון האשראי החוץ מאזני.
השטחה	עליה בריבית בטווח הקצר וירידה בריבית בטווח הארוך.
התללה	ירידה בריבית בטווח הקצר ועליה בריבית בטווח הארוך.
חוב	זכות חוזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה אשר מוכרת כנכס במאזן של התאגיד הבנקאי.
חוב בהשגחה מיוחדת	אשראי אשר מתקיימות לגביו חולשות פוטנציאליות שראוי שיקבלו תשומת לב מיוחדת של הנהלת החברה.
חוב נחות	אשראי אשר מוגן באופן שאינו מספק ע"י השווי הנוכחי המבוסס ויכולת התשלום של החייב או של הבטוחה, אם קיימת. לסיכון אשראי מאזני שסווג כאמור, קיימת חולשה או חולשות מוגדרות היטב, אשר מסכנות את מימוש החוב.
חוב פגום	חוב פגום הינו חוב אשר בהתבסס על מידע ואירועים עדכניים, צפוי שהחברה לא תוכל לגבות את כל הסכומים (קרן וריבית) לפי התנאים החוזיים של ההסכם.
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 בהם נוקטת החברה במהלך הפעילות.
יחס מינוף	היחס בין ההון לבין סך החשיפות של החברה.
מאגד	בית עסק המאגד תחתיו מספר בתי עסק, והמתקשר עם סולק לצורך קבלת שירותי סליקה בשם בתי העסק המאוגדים תחתיו.

מונח	הגדרה
מרווח סליקה	הפער בין עמלת הסליקה הנגבית מבית העסק לבין העמלה הצולבת, המשולמת מהסולק למנפיק.
משך חיים ממוצע (מח"מ)	משך החיים הממוצע לפרעון נכסים והתחייבויות הנמדד בשנים.
סולק מתארח	סולק אשר אינו מחובר ישירות למערכת התשלומים ומשתמש בתשתיות המחשוב של סולק קיים על מנת לבצע את פעילות הסליקה.
סיכון אשראי	הסיכון שלווח או צד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי התאגיד הבנקאי כפי שסוכמו.
סיכון נזילות	סיכון לרווחי החברה וליציבותה הנובע מאי יכולתה לספק את צרכי נזילותה.
סיכון ריבית	החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית נובעת מהפער בין מועדי הפרעון ומועדי שינוי שיעורי הריבית של הנכסים וההתחייבויות.
סיכון שוק	הסיכון להפסד בפוזיציות מאזניות וחוז' מאזניות הנובע משינוי בשווי הוגן של מכשיר פיננסי עקב שינוי בתנאי השוק.
סיכון תפעולי	סיכון להפסד כתוצאה מאי נאותות או מכשל של תהליכים פנימיים, אנשים ומערכות, או כתוצאה מאירועים חיצוניים.
סליקה	העברת תשלומים לבית עסק כנגד שוברי עסקאות שבוצעו בכרטיסי אשראי בתמורה לעמלת סליקה שנגבית מבית העסק.
עמלה צולבת	עמלה המשולמת על ידי סולק למנפיק.
שיעור התשואה הפנימי (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 הבנקאות (רישוי).
תקן EMV (Europay) (Mastercard Visa)	תקן טכנולוגי לסליקת כרטיסי אשראי המכילים שבב אשר תורם להגנה על פרטי האשראי של הלקוח, אותו יצרו ארגוני כרטיסי האשראי הבינלאומיים ששמותיהם מרכיבים את שמו.
תשואה להון	רווח נקי מחולק בהון עצמי ממוצע.

113, 112, 111, 110, 109	ארגון מחדש של חוב בעייתי
47	הון עצמי רובד 1
243, 193, 158, 43, 21, 20	הנפקה
243, 136, 111, 83	הפרשה פרטנית
112, 111, 83	הפרשה קבוצתית
109	השגחה מיוחדת
109	חוב נחות
113, 111, 110, 109	חוב פגום
243, 156	יחס מינוף
244, 243, 141, 140, 139, 138, 137, 136, 135, 134, 133, 132, 131, 130, 113, 112, 111, 110, 109, 108, 63	סיכון אשראי
244, 81, 63	סיכון נזילות
244	סיכון ריבית
244, 243, 63	סיכון שוק
244, 81, 76	סיכון תפעולי
244, 193, 169, 59, 57, 40, 12, 11	סליקה
244, 167	עמלה צולבת
244	תשואה להון