



MAX

דוח שנתי | 2019

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

דוח שנתי 2019

MAX

תוכן עניינים

5.....	דבר יו"ר הדירקטוריון.....
7.....	דוח הדירקטוריון וההנהלה.....
70.....	הצהרות לגבי בקרה פנימית על דיווח כספי.....
73.....	דוחות רואה החשבון המבקר.....
75.....	דוחות כספיים.....
187.....	ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים.....
218.....	מילון מונחים.....
220.....	אינדקס.....

דבר יו"ר הדירקטוריון

2019 - לידתה, במזל טוב, של MAX

לאחר השלמת העברת השליטה בחברה בסוף הרבעון הראשון לידי קרן ההשקעות הגלובאלית Warburg Pincus ושותפיה הישראלים, קבוצת הביטוח כלל ומנורה וקבוצת ההשקעות הפרטית אלייד, החלה החברה ביישום התוכנית העסקית הרחבה והמאתגרת שלה, שעומדת בבסיס החזון של הפיכתה לפלטפורמה פיננסית חוץ בנקאית רחבה ומובילה, המבוססת על תשתית התשלומים המצוינת שלה. כבר ברבעון הראשון של 2019, נפרדה החברה משמה ההיסטורי, לאומי קארד, ואמצה את שמה החדש, MAX. השם שנבחר מבטא במילה אחת את החזון כולו - למקסם את ההזדמנות ההיסטורית שניתנה לנו לטובת קהל לקוחותינו, שותפינו העסקיים ובעלי המניות שלנו מהארץ ומחו"ל.

במהלך השנה החלה החברה ליישם שיטות עבודה ומדידה חדשות, תוך הגדרה מוקפדת של יעדי צמיחה ויעדי התייעלות בדגש על ניהול התהליכים בבקרת ניהול סיכונים מוקפדת. בין היתר, נעזרת הנהלת החברה רבות בניסיון הבינלאומי העשיר של בעלת השליטה החדשה בעולמות התשלומים והאשראי הגלובאליים. שנת 2019 היא למעשה השנה הראשונה שבה החלה החברה לדווח כחברה עצמאית ולא בנקאית, ובה באו לידי ביטוי, לראשונה, השינויים המהותיים שנובעים מיישום הרפורמה להגברת התחרותיות בענף הבנקאות והפרידה מבנק לאומי. לצד הפחתה בעמלה הצולבת, ההתייקרות בעלויות המימון ושינוי בחלוקת ההכנסות עם בנק לאומי, לראשונה החלה החברה לתפעל כרטיסים בנקאיים של מספר קבוצות בנקאיות במקביל ולקדם עסקים חדשים שנמנע ממנה לעסוק בהם כחברה בנקאית.

החברה עמדה השנה בעיקרי יעדי הרווח שהוגדרו, תוך המשך טיפוח מנועי הצמיחה שלה. הרווח הנקי בשנת 2019, בנטרול השפעה חד פעמית בגין תשלום מענק לעובדי החברה בעקבות מכירת החברה, עמד על כ- 110 מיליון ש"ח. תיק האשראי הצרכני של החברה הסתכם בסוף השנה בכ- 5.6 מיליארד ש"ח, מעט מעל היקפו בסוף שנת 2018, וזאת למרות ההיפרדות ממועדון שופרסל, כאשר היקף האשראי העסקי ממשיך לצמוח בקצב מואץ, והגיע כמעט ל- 400 מיליון ש"ח בסוף שנת 2019. בתחילת שנת 2020 אישר דירקטוריון החברה את הסדר הפשרה המסיים את המחלוקת עם חברת שופרסל סביב תנאי ההיפרדות, מהלך שצפוי להניב רווח הון נטו של כ- 47 מיליון ש"ח ברבעון הראשון של 2020.

לאחר השקת מועדוני הלקוחות החזקים עם קבוצת פוקס ועם קרנות השוטרים ב- 2018, השיקה החברה בשנת 2019 מועדון חשוב בתחום קמעונאות המזון ביחד עם קבוצת מחסני השוק, ויצאה, לראשונה בישראל, עם הצעת ערך ייחודית בתחום התעופה - Skymax, בשיתוף Smart Air מקבוצת תלמה. זהו כרטיס אשראי חוץ בנקאי המציע ללקוחות החברה הצעת ערך ייחודית ויוצאת דופן בתחום התעופה. החברה שוקדת בימים אלה על השקת פעילויות נוספות, ונמצאת בתהליכים מתקדמים מול הרגולטורים הרלוונטיים השונים.

במהלך השנה האחרונה המשיכה החברה לשקוד על הרחבה וגיוון מקורות המימון שלה, וגייסה אג"ח ממשקיעים מוסדיים בהיקף של כ- 720 מיליון ש"ח. גיוון מקורות אלה ואפשרויות המימון העומדות בפני החברה מייצרות עבורה דרגות חופש התומכות ביישום תוכניות הצמיחה שלה לשנים הבאות.

אני מבקש להודות בשם הדירקטוריון ובשם בעלי השליטה לעובדי החברה המסורים, להנהלתה המצוינת, ובראשה למנכ"ל, רון פאינרו, על שנת עשייה שופעת ובלתי שגרתית. כולנו מודעים לאתגרים הרבים הניצבים בפנינו, ולגובה הציפיות בשנת 2020 ובשנים הבאות.

בהצלחה לכולנו,

ירון בלוך

יו"ר הדירקטוריון

דוח הדירקטוריון והנהלה

לשנת 2019

MAX

תוכן עניינים

11.....	מידע צופה פני עתיד.....
11.....	סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה
11.....	תיאור עסקי החברה.....
12.....	מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע עיקריים לאורך זמן.....
14.....	תיאור ענף כרטיסי אשראי.....
16.....	החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל ("חוק שטרומ").....
18.....	האסטרטגיה העסקית של החברה.....
20.....	תיאור מגזרי הפעילות של החברה.....
29.....	השלכות הוראות חקיקה ורגולציה עיקריות על החברה.....
32.....	תיאור תמציתי של הסיכונים העיקריים בחברה.....
33.....	הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי.....
33.....	סקירה כלכלית בעולם ובארץ.....
33.....	התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברוח.....
36.....	נתונים כמותיים על פעילות בכרטיסי אשראי.....
37.....	גילוי על הוצאות ועלויות בגין מערך טכנולוגיות המידע.....
39.....	המבנה וההתפתחויות של הנכסים, ההתחייבויות, ההון והלימות ההון.....
42.....	מימון.....
47.....	פעילות חברות מוחזקות עיקריות.....
48.....	סקירת הסיכונים.....
68.....	מדיניות ואומדנים חשבונאים קריטיים, בקרות ונהלים.....
68.....	מדיניות חשבונאית בנושאים קריטיים.....
69.....	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 עסקי החברה

מקס איט פיננסים בע"מ (לשעבר - לאומי קארד 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 למחזיקי כרטיס ולבתי עסק ניתנים באמצעות החברות הבנות: מקס איט אשראים בע"מ, מקס איט פקדונות בע"מ ומקס איט נכיונות בע"מ. עד ליום 24 בפברואר 2019 החברה היתה בשליטת בנק לאומי לישראל בע"מ (להלן - "בנק לאומי" או "לאומי" או "הבנק") שהחזיק 80% מהון המניות של החברה, כאשר יתרת הון המניות בשיעור של 20% הוחזקה על ידי קבוצת עזריאלי בע"מ. עד מועד זה החברה הוגדרה כתאגיד עזר בנקאי על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. עם מכירתה של החברה, מוגדרת החברה כ"סולק" וביום 20 בפברואר 2019 ניתן לה רישיון סליקה קבוע בהתאם לחוק. בהתאם לכך פעילותה של החברה כפופה למערכת של חוקים, צווים ותקנות ולהוראות והנחיות של המפקח על הבנקים (להלן - "המפקח"). במסגרת רישיון הסליקה שניתן לחברה, הותר לה, בין היתר, לעסוק בפעילות ביטוח בכפוף לקבלת רישיון על פי כל דין. ביום 4 באוגוסט 2019 הגישה החברה לרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון בקשה לקבלת רישיון סוכן ביטוח תאגיד. משרד רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) משמש כרואה החשבון המבקר של החברה, החל מיום הקמתה.

מכירת החברה

בהתאם להוראות החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשע"ז-2017 ("חוק שטרם" או "רפורמת שטרם"), ביום 26 ביולי 2018, בנק לאומי וקבוצת עזריאלי מכרו את החזקותיהם בחברה ל-Warburg Pincus Financial Holdings (Israel), LTD. (להלן - "WPI"), "ורבורג פינקוס החזקות פיננסיות ישראל בע"מ", תאגיד בשליטת קרן ההשקעות Warburg Pincus (להלן - "הקרן"), תמורת 2.5 מיליארד ש"ח שהותאמה לדיבידנד שחולק עד למועד השלמת העסקה. בהתאם למידע שנמסר על ידי Warburg Pincus, הקרן מנהלת נכסים בהיקף של כ-65 מיליארד דולר והשקיעה כ-14 מיליארד דולר ביותר מ-100 גופים פיננסיים שונים, כולל בחברות שעוסקות בתחום התשלומים. ביום 20 בפברואר 2019, כחלק מהפעילויות הנדרשות להשלמת העסקה, ניתן ל-WPI היתר שליטה בחברה. ביום 25 בפברואר 2019, לאחר התקיימות כל התנאים המתלים להשלמת העסקה, הושלמה עסקת המכירה ומלוא מניותיהם של בנק לאומי ושל קבוצת עזריאלי בחברה הועברו ל-WPI. WPI מוחזקת בעיקר על ידי הקרן (74.5%), קבוצת מנורה מבטחים (10%), קבוצת כלל ביטוח (10%) ואלו החזקות בע"מ (4.9%).

ביום 23 במרס 2019 שונה שמה המשפטי של החברה מ-"לאומי קארד בע"מ" ל-"מקס איט פיננסים בע"מ". במהלך חודש מרס 2019 יצאה החברה במהלך מיתוגי משמעותי בו החליפה את המותג "לאומי קארד" במותג החדש "MAX". מהלך ההשקה לווה בפעילות תקשורתית רחבה שכללה שילוט חוצות וקמפיין טלוויזיוני ודיגיטלי. מהלך זה השפיע על תוצאות החברה במהלך שנת 2019.

מידע כספי תמציתי ומדדי ביצוע עיקריים לאורך זמן

2015	2016	2017		2018	2019		
		בנטרול השפעה השפעה	מדוח		בנטרול השפעה	מדוח	
		חד פעמית ⁽²⁾			חד פעמית ⁽¹⁾		מדדי ביצוע עיקריים (ב- %)
11.2%	10.7%	10.3%	8.0%	9.3%	7.2%	4.7%	תשואה להון
1.8%	1.5%	1.4%	1.1%	1.3%	0.8%	0.5%	תשואה לנכסים ממוצעים
16.9%	16.8%	16.2%	15.8%	15.1%	12.4%	12.5%	יחס הון עצמי רוברד 1 ⁽³⁾
17.8%	17.8%	17.2%	16.8%	17.3%	14.9%	15.0%	יחס הון כולל
11.7%	11.7%	11.4%	11.1%	10.8%	9.1%	9.1%	יחסי המינוף ⁽³⁾
74.2%	73.8%	72.8%	72.8%	73.2%	78.0%	81.7%	יחס יעילות תפעולית (בנטרול הוצאות להפסדי אשראי)
<u>נתונים עיקריים מדוח רווח והפסד לשנת הדיווח (במיליוני ש"ח)</u>							
180	184	190	143	178	110	72	רווח נקי
878	938	987	987	1,030	1,027	1,027	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
188	204	245	245	334	409	409	הכנסות ריבית
15	16	20	20	27	94	94	הוצאות ריבית
173	188	225	225	307	315	315	הכנסות ריבית, נטו
14	37	71	71	114	139	139	הוצאות בגין הפסדי אשראי
698	730	768	831	843	868	917	הוצאות תפעול, שיווק ומכירה והנהלה וכלליות
263	264	283	342	300	322	370	מזה: שכר והוצאות נלוות
84	101	118	118	134	177	177	תשלומים לבנקים
<u>רווח נקי למניה רגילה לשנת הדיווח (בש"ח)</u>							
0.72	0.74	0.76	0.57	0.71	0.44	0.29	רווח בסיסי ומדולל

- (1) תשלום מענק מכירה לעובדי החברה בעקבות השלמת עסקת מכירת החברה ל-WPI.
- (2) תשלום מענק מיוחד לעובדי החברה בגין מכירת מניות ויזה אירופה על ידי בנק לאומי שניתן ברבעון הראשון של 2017 והוצאה בגין תוכנית פרישה מרצון שנרשמה ברבעון הרביעי של 2017.
- (3) 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.

2015	2016	2017		2018	2019		
		בנטרול השפעה חד פעמית ⁽²⁾	מדוח		בנטרול השפעה חד פעמית ⁽¹⁾	מדוח	
							<u>נתונים עיקריים מהמאזן, לסוף שנת הדיווח (במיליוני ש"ח)</u>
11,731	12,618	14,111	14,127	14,251	13,578	13,590	סך כל הנכסים
11,340	12,222	13,721	13,721	13,777	12,986	12,986	מזה: חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
10,070	10,823	12,176	12,239	12,417	12,088	12,088	סך כל ההתחייבויות
3,013	3,707	4,747	4,747	3,883	2,864	2,864	מזה: אשראי מתאגידים בנקאיים
-	-	-	-	1,269	1,818	1,818	אגרות חוב וכתבי התחייבות נדחים
6,913	6,960	7,265	7,265	6,947	7,076	7,076	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,661	1,795	1,935	1,888	1,834	1,490	1,502	הון
							<u>מדדי איכות אשראי עיקריים (ב- %)</u>
							שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות כרטיסי אשראי
0.71%	0.75%	0.90%	0.90%	1.21%	1.52%	1.52%	
							שיעור יתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.11%	0.14%	0.21%	0.21%	0.36%	0.58%	0.58%	
							שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.15%	0.21%	0.28%	0.28%	0.50%	0.79%	0.79%	
							<u>נתונים נוספים:</u>
1,168	1,157	1,166	1,166	1,144	1,236	1,236	מספר משרות ממוצע

- (1) תשלום מענק מכירה לעובדי החברה בעקבות השלמת עסקת מכירת החברה ל-WPI.
- (2) תשלום מענק מיוחד לעובדי החברה בגין מכירת מניות ויזה אירופה על ידי בנק לאומי שניתן ברבעון הראשון של 2017 והוצאה בגין תוכנית פרישה מרצון שנרשמה ברבעון הרביעי של 2017.

תיאור ענף כרטיסי אשראי

בענף כרטיסי האשראי בארץ פועלות שלוש חברות: מקס איט פיננסים בע"מ ("MAX" או "החברה"), חברת כרטיסי אשראי לישראל בע"מ ("כאל") (הכוללת את דיינרס קלוב בע"מ בשליטת כאל), קבוצת ישראלכרט בע"מ ("ישראלכרט") (הכוללת את פועלים אקספרס בע"מ ("אמריקן אקספרס")). התחרות בין החברות נסובה סביב שלושה תחומים מרכזיים: מחזיקי כרטיסי חיוב בנקאיים וחוץ בנקאיים ("הנפקה") - הן כמנפיקים עצמאיים והן כמתפעלים של הבנקים בדרך של הסכמי הנפקה משותפת ו/או תפעול הנפקה, בתי העסק המשתמשים בשירותי סליקה ("סליקה") ואשראי הניתן ללקוחות פרטיים או לקוחות עסקיים.

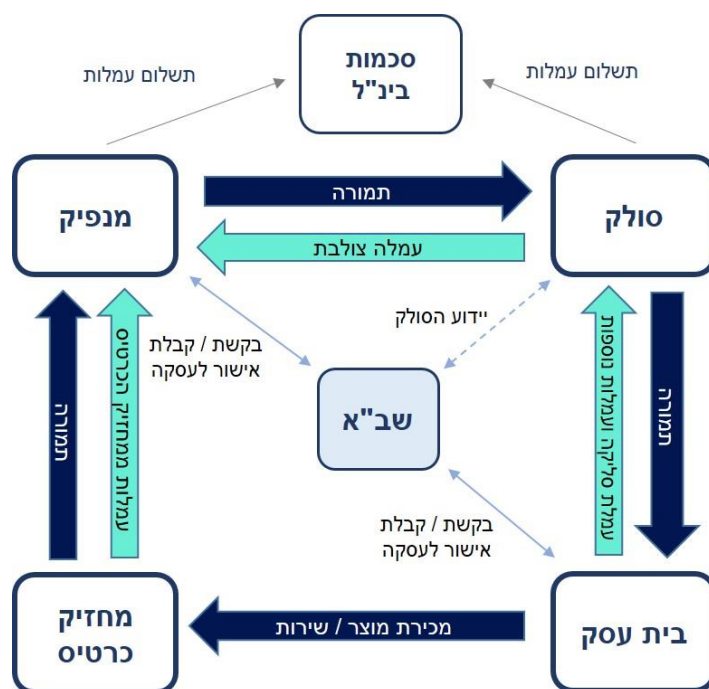
לצורך סליקה צולבת של כרטיסי חיוב קשורות החברות ביניהן בממשק טכנולוגי משותף ("הממשק המשותף") המופעל על ידי חברת שירותי בנק אוטומטיים בע"מ (להלן - "שב"א") על בסיס הסדרים שונים בין החברות ואשר מסדיר, בין היתר, את אופן ההתחשבות בין הצדדים והליכי החזרי חיוב.

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 (לשעבר, בית הדין להגבלים עסקיים)), אשר יעמוד בתוקפו עד ליום 31 בדצמבר 2023 ויחול 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 - יחול בחודש יולי 2021.

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. 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 בכרטיסי 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, 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 כרטיסי 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 כרטיסי חיוב והמאפשר ביצוע עסקאות בכרטיסי 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 ומסטרקארד. בנוסף, ישראלכרט מנפיקה באופן בלעדי את כרטיס ישראלכרט ואת כרטיס האשראי הבינלאומי אמריקן אקספרס, וכאל מנפיקה באופן בלעדי את כרטיס האשראי הבינלאומי דיינרס. 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, גופים ממשלתיים 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 קבוע מאת הפיקוח על הבנקים, ולמיטב ידיעתה גם ישראלכרט. MAX, כאל וישראלכרט סולקות, מכוח הסכמי רישיון בארגוני כרטיסי אשראי מקומיים ובינלאומיים, את מותגי ויזה, מסטרקארד 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 מונפק על ידו. בנוסף, חברת ישראלכרט סולקת באופן בלעדי את כרטיסי אמריקן אקספרס, חברת כאל סולקת באופן בלעדי את כרטיסי דיינרס ו-MAX סולקת את מותג UnionPay. מעבר לכך, שתי חברות נוספות, טרנזילה וקארדקום, קיבלו בשנת 2018 רישיון סליקה מבנק ישראל. עד כה, למיטב ידיעת החברה, חברות אלו לא החלו בפעילות סליקה בפועל. שלוש החברות מציעות גם אשראי לבתי עסק ומצויות בעניין זה בתחרות מול הבנקים, גופים מוסדיים, גופים ממשלתיים וגופי מימון חוץ בנקאיים אחרים.

המתווה להפחתת העמלה הצולבת:

ביום 25 בפברואר 2018, לאחר קבלת הערות הציבור, פרסם בנק ישראל את המתווה הסופי להפחתת העמלה הצולבת. העמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה ירדה ב- 1 בינואר 2019 משיעור של 0.7% לשיעור של 0.6% ותמשיך לרדת במספר פעימות עד לשיעור של 0.5% ב- 1 בינואר 2023. כמו כן, העמלה הצולבת בעסקאות חיוב מיידית צפויה לרדת משיעור של 0.3% כיום לשיעור של 0.275% ב- 1 בינואר 2021 ולשיעור 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".

החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל ("חוק שטרומ")

ביום 31 בינואר 2017 פורסם החוק הנ"ל (בהמשך להמלצות הועדה להגברת התחרות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים, "ועדת שטרומ"), שעיקרו הם כמפורט להלן:

- 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 ההפרדה) 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 הנפקה 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;
- 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;
- מתן גישה למידע שמתקבל אצל חברות כרטיסי האשראי אגב תפעול הנפקה והסדרת השימוש בו על ידי חברות כרטיסי האשראי, כך שתאגיד בנקאי לא ימנע, במעשה או במחדל, ממתפעל הנפקה של הכרטיסים לתת שירותים פיננסיים לרבות מתן אשראי ללקוחות התאגיד הבנקאי ולא יגביל גוף מתפעל במתן שירותים כאמור. כמו כן, נקבע כי תאגיד בנקאי לא ימנע ממתפעל הנפקה לעשות שימוש במידע שהגיע אליו אגב ביצוע הנפקה או תפעול הנפקה למתן שירותים כמנפיק, מתן אשראי ופעילויות הנלוות לשירותים אלה. לעניין זה נקבעו הוראות מסוימות לעניין היכולת לעשות שימוש במידע כאמור אף ללא הסכמת הלקוח בתקופת המעבר שנקבע בחוק ובתנאים שנקבעו בו.
- הגבלות לעניין הפצת כרטיסים חוץ בנקאיים על ידי הבנק;
- הסדרת עבודה של סולקים מתארחים כך שבתנאים מסוימים תחויב החברה בכובעה כסולק לאפשר לסולק אחר ("סולק מתארח") להשתמש בתשתית המחשוב שלה לצורך ביצוע הסליקה על ידיו;
- הסדרת עבודתם של בתי עסק מאגדים (בית עסק המאגד תחתיו מספר בתי עסק, והמתקשר עם סולק לצורך קבלת שירותי סליקה בשם בתי העסק המאגדים 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 הבאים: (א) המאגד פנה לסולק והם לא הגיעו להסכמות בתוך 6 חודשים בדבר התמורה או תנאי ההתקשרות ו(ב) שר האוצר נכח כי הסולק דרש תמורה או תנאי התקשרות בלתי סבירים;
- ביום 31 בינואר 2020 נכנס לתוקף סעיף 7 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשע"ט-2018 העוסק בהצגת מידע על-ידי תאגיד בנקאי, על עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי החיוב של הלקוח שהתשלום בעדן נעשה בדרך של חיוב חשבון העובר-ושב של הלקוח בתאגיד הבנקאי;

- ביום 3 בפברואר 2019 פורסמו תקנות הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי), התשע"ט-2018, המיישמת את סמכות שר האוצר הקבועה בחוק שטרומ לקבוע בתקנות הוראות לעניין העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי לצורך הצגתו ללקוח, לרבות פרטי המידע שיועברו, מועדי העברתם ואופן העברתם.

הוראות נלוות ליישום "חוק שטרומ"

בהמשך לפרסום חוק שטרומ, נקבעו שורה של כללים לשם יישומו:

- ביום 25 ביוני 2018 פרסמה נגידת ישראל את כללי הבנקאות (רישוי) (תנאי אירוח סולק), התשע"ח-2018 לעניין אירוח סולקים חדשים על גבי פלטפורמות של סולקים קיימים, כך שסולקים 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 הסכם האירוח בין סולק מארח לסולק מתארח וכן חובת דיווח למפקחת על הבנקים על מחיר האירוח שהוסכם 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 מספר תיקונים להוראות ניהול בנקאי תקין בעקבות יישום "חוק שטרומ". עיקר התיקונים הם כמפורט להלן:

א. צמצום משמעותי בצורכי הנזילות השוטפים (תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470 - כרטיסי חיוב)

התיקון מהווה שינוי בהסדר העברת הכספים בין בנקים לבין חברות כרטיסי אשראי בגין 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 היום. ההסדר נכנס לתוקף ביום 1 בפברואר 2019.

ב. הלימת ההסכמים התפעוליים בין הבנקים לבין חברות כרטיסי האשראי לרוח החוק (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 לידיעה, במקרה של הסכם מול בנק בעל היקף פעילות רחב, או לאישור הפיקוח על הבנקים (לרבות חידוש הסכמים שנערכו בהם שינויים מהותיים).

ג. הבטחת קווי המימון מבנקים ומחירים (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)

- לצרכי מדידה והלימות ההון, הבנקים ישקללו אשראי שהם נותנים לחברות כרטיסי אשראי באופן דומה לאשראי שניתן לבנקים. קביעה זו נותנת מענה לחשש שהאשראי שמקבלות החברות מבנקים יצטמצם ואף יתייקר, בשל העלאה בדרישות הון בגינו.

- הבנקים וחברות כרטיסי האשראי כפופים למגבלות על מתן אשראי ללווה בודד ולקבוצת לווים:

- בכל הנוגע לאשראי לבנקאי לחברות כרטיסי האשראי, יעודכנו המגבלות כך שחבות של חברת כרטיסי אשראי לבנק תהיה נתונה למגבלה של 15% מהון הבנק, בדומה למגבלה החלה על חבות של בנק לבנק אחר. עם זאת, נקבעה תקופת מעבר בת שלוש שנים ליישום ההוראה על מנת לאפשר לחברות להפחית בהדרגה את הסתמכותן על בנק האם ולגוון את מקורותיהן.
- בכל הנוגע לאשראי שמעמידה חברת כרטיסי אשראי לבנקים, אשראי הנובע מפעילות לקוחות הבנק בכרטיסים הבנקאיים במהלך החודש, במהלך תקופת מעבר בת חמש שנים לא יחולו מגבלות על אשראי זה.

ד. הקלות לחברות כרטיסי אשראי בדרישות לניהול סיכונים נזילות (תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 221 - יחס כיסוי הנזילות)

נקבעה דרישה פיקוחית מקלה בנושא ניהול סיכון הנזילות, כך שחברות כרטיסי אשראי ידרשו לנהל את סיכון הנזילות שלהן על פי מודל פנימי, אך לא יחויבו לעמוד ביחס כיסוי הנזילות הפיקוחי.

ה. תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470

ביום 13 בנובמבר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470, במסגרתו יתאפשר ללקוח לקבל נתונים אודות החיובים שבהם התחייב באמצעות כל כרטיסי החיוב שברשותו (בנקאיים וחוץ בנקאיים) באתר בו מנוהל חשבון העובר ושב שלו. תיקון זה נכנס לתוקף ביום ה-31 בינואר 2020 עם כניסתו לתוקף של סעיף 77 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשע"ט-2018.

בנוסף, כצעדים משלימים לשלל הרפורמות להגברת התחרותיות בענף הבנקאות, מגביר הפיקוח על הבנקים בשנים האחרונות את פעילותו לצורך הגברת התחרות בענף. בין היתר, ניתן למנות את הבאים: 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; קידום אסדרה של אמצעי תשלום אלקטרוניים מתקדמים; הענקת רישיונות סליקה לשני סולקים חדשים (אשר מתווספים לשלוש חברות כרטיסי האשראי פועלות בתחום); הקמת מאגר נתוני אשראי והיערכות לתפעולו (בהתאם להוראות חוק נתוני אשראי החדש); וכן הלאה.

ביום 24 בספטמבר 2019 הודיעו נגיד בנק ישראל והמפקחת על הבנקים על נכונות הנגיד להעניק ליזמים רישיון בנק והיתר לשליטה בבנק, זאת לאחר שהפיקוח על הבנקים סיים את תהליך הבדיקה של המיזם להקמת הבנק הדיגיטלי.

האסטרטגיה העסקית של החברה

חלק מהמידע המובא בפרק זה הינו "מידע צופה פני עתיד". למשמעות מונח זה ראה פרק "מידע צופה פני עתיד" בדוח הדירקטוריון והנהלה.

החברה מקדישה זמן ומשאבים רבים לתכנון אסטרטגי אשר הולם את האתגרים והשינויים הרבים בעולם הבנקאות בכלל, ובתחום התשלומים, כרטיסי האשראי והאשראי בפרט. 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 מצריך היערכות והתאמה של הפעולות העסקיות על בסיס שוטף. מסקנותיה הסופיות של ועדת שטרומ, אשר הפכו לדבר חקיקה בשנת 2017 ואשר מצטרפות למסקנות של ועדות אחרות הרלוונטיות לפעילות החברה, השפיעו וימשיכו להשפיע על התוכנית האסטרטגית של החברה בשנים הבאות. החברה סבורה כי חקיקת שטרומ, כמו גם דברי חקיקה אחרים, כדוגמת בנקאות פתוחה, מייצרים הזדמנויות ואיומים לפעילות החברה.

תחרות: פעילות החברה חשופה לתחרות משמעותית, בתחומי התשלומים והנפקה, הסליקה והאשראי, מצידם של הבנקים וחברות האשראי החוץ בנקאי בישראל. התפתחויות טכנולוגיות יוצרות בנוסף, קרקע פורייה להקמה של חברות הזנק (Start Up) רבות ולפיתוחו של תחום ה-Fintech בכללותו. חברות אלו מציעות פתרונות בנקאיים ושירותים פיננסיים רבים, דבר אשר גורם להרחבת התחרות מצד גופים נוספים על אלו שהוזכרו לעיל. בנוסף לאמור, רשויות הפיקוח מעודדות, אף הן, כניסת מתחרים חדשים לתחומי התשלומים ואת הגברת התחרות בתחום האשראי. יצוין כי החברה צופה, בקשר עם האמור, כי ההתפתחויות השונות, ובין היתר, חקיקת חוק שטרומ יובילו לפעילות מוגברת נוספת מצד הבנקים בעולם התשלומים ואמצעי התשלום וזאת על אף האיסור החל על חלק מן הבנקים לעסוק בתחום הסליקה.

התפתחויות טכנולוגיות: קצב השינויים הטכנולוגיים שהלך וגדל בשנים האחרונות, יוצר שינויים בשני מימדים עיקריים. הראשון הוא השפעה על העדפותיו של הצרכן, כפי שתפורט להלן. 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 ותשלומי Contactless (ללא מגע פיזי), כמו גם שיטות תשלום חדשות אחרות. בהקשר זה יצוין כי בשנתיים האחרונות הבנקים הגדולים בישראל, השקיעו ומשקיעים מאמצים רבים בהחדרת שיטות תשלום אפליקטיביות, כאשר בשלב ראשון שיטות תשלום אלו הוצעו לתשלומים בין אנשים פרטיים (P2P), אך כעת גם לצרכי תשלומים מול בתי עסק. במתווה פעולה שהוצג באופן רשמי לחברות כרטיסי האשראי על ידי בנק ישראל נאמר, כי התנאים שיוחלו על כלל אמצעי התשלום בישראל יהיו אחידים מבחינת כלל החובות הרגולטוריות הנדרשות ושמצדדור הסליקה בכל אחת מאפליקציות הבנקים יוגבל ל- 2 מיליארד ש"ח בשנת 2019, 2.5 מיליארד ש"ח בשנת 2020 ו- 3 מיליארד ש"ח בשנת 2021. מעבר לכך, התנאים הספציפיים והמפורטים לשירות זה עדיין לא פורסמו ולכן לא ניתן להעריך את כלל השפעתם. יחד עם זאת, יש לציין כי פעילותן של האפליקציות הנ"ל, עד כה, מתבססת על כרטיסי אשראי כערוץ התפעולי להעברת הכספים. לאור האמור, לפעילות במתווה זה יכולה להיות בטווח הקצר השפעה חיובית על מחזורי החברה, אולם מצד שני, פעילות זו עלולה לפגוע בהתפתחות הפעילות במגזר הסליקה, האשראי והשירותים הפיננסיים לעסקים קטנים בטווח הבינוני-ארוך. בנוסף, ככל שהערוץ התפעולי להעברת הכספים באפליקציות ישתנה, כך שהעברת הכספים תעשה ישירות מחשבון הבנק של הלקוח, תיתכן השפעה מהותית לרעה על פעילות החברה בתחומי ההנפקה והסליקה.

שינויים בהתנהגותו של הצרכן: הצרכן מושפע משינויים תרבותיים ומהתפתחות הטכנולוגיה. כתוצאה מכך, הצרכן מתוחכם יותר, מרבה להשתמש בערוצים דיגיטליים, פתוח לשינויים וחשוף למידע רב, ולכן, יותר ויותר נוטה להעדיף מוצרים ממוקדים ומתאימים יותר עבורו. מן הצד השני, הצרכן זהיר יותר ומעריך מוצרים וחברות שנתפסים הוגנים, אמינים ומאובטחים.

MAX ניצבת כיום בפני אתגרים משמעותיים בכל זירות הפעילות, ריבוי איומים בעסקי הליבה לצד הזדמנויות והתמודדות עם שינויי רגולציה. כחלק מתהליך ההיפרדות מבנק לאומי לישראל בע"מ, החברה נדרשה לתהליך משמעותי של מיתוג חדש אשר מכיל סיכון של אובדן כוחו של המותג הקודם. בנוסף, 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 נושמת" 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 לכל אחד מקווי פעילותה של החברה, לרבות הסיכונים שעלולים להתלוות לשינויים אלו, החשיפה להתממשותם והצעדים שעל החברה לנקוט במקרה של התממשות הסיכונים.

אסטרטגיית החברה, כפי שאושרה בדירקטוריון החברה במהלך שנת 2017, משקפת את המעבר מהתמקדות במוצרי החברה (כגון, כרטיסי אשראי או סליקה), להתמקדות על פי סוג הלקוחות, כמפורט להלן:

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

לקוחות פרטיים - שיווק כרטיסי אשראי, אשראי צרכני ומוצרים אחרים ישירות ללקוחות הצרכנים (B2C), לרבות באמצעות מועדונים משותפים, בין היתר, בהתבסס על הטמעת יכולות ומוצרי תשלום מתקדמים. כמו כן, החברה מתמקדת בפיתוח והעצמת יכולות האשראי, בין היתר, תוך מינוף יכולות ונכסי המידע שלה ושימוש במודלים הייחודיים שפותחו.

לקוחות עסקיים - פתרונות פיננסיים לעסקים (B2B). בין היתר, שיווק מוצרי סליקה, ניכונות, אשראי עסקי, הקדמות תשלום ומוצרים אחרים לעסקים. החברה פועלת להרחבת סל השירותים והמוצרים המוצעים כיום לעסקים על ידיה ולהרחבת קהל הלקוחות אליו היא פונה.

במקביל, החברה שוקדת על פיתוח קווי עסקים ומנועי צמיחה נוספים, וזאת לאור שחיקת הרווחיות והשינויים הרגולטוריים בפעילות ההנפקה והסליקה. בנוסף, 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.

יצוין כי החל ממועד מכירת החברה, ובהתאם לרישיון הסליקה של החברה, החברה רשאית לעסוק בתחומי עיסוק שלא הותרו לה עד היום, ואשר נכללו בתוכנית האסטרטגית של החברה כתחומים אשר יכולים להוות מקור הכנסה משמעותי עבור החברה, כגון שיווק ומכירת מוצרי ביטוח וחיסכון, בכפוף לקבלת רישיון על פי כל דין.

תיאור מגזרי הפעילות של החברה

כללי

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 הנהלה והדירקטוריון לצורך קבלת החלטות בנוגע להקצאת משאבים למגזר והערכת ביצועיו.
- (3) קיים לגביו מידע פיננסי נפרד.

פעילות החברה מתמקדת בשני מגזרי פעילות: הנפקה וסליקה.

סביבה כלכלית והשפעת גורמים חיצוניים על מגזרי הפעילות

לתיאור המגמות וההתפתחויות בסביבה המאקרו-כלכלית של החברה אשר להן צפויה להיות השפעה מהותית על תוצאות החברה והשלכותיהן על החברה, ראה בהרחבה פרק "תיאור עסקי החברה" ופרק "השלכות הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות על החברה" בדוח הדירקטוריון והנהלה.

עונתיות

תחומי פעילות החברה - הנפקה וסליקה - נתונים לשינויים בהיקף ההכנסות והוצאות החברה בגינם, עקב גידול בצריכה, 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) חלים ברבעונים שונים בשנים שונות ועל כן קיימת שונות בהשפעת העונתיות בשנים שונות.

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

במסגרת מגזר הנפקה החברה מעמידה הלוואות ומנפיקה כרטיסי חיוב ללקוחותיה אשר משמשים כאמצעי תשלום לעסקות ולמשיכת מזומנים בבתי העסק בארץ ובעולם המכבדים את המותגים אותם מנפיקה החברה. ההכנסות של MAX ממחזיקי

הכרטיס נובעות מעמלות שנגבות ממחזיקי הכרטיס ועמלות 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% וביום 1 בינואר 2020 לשיעור של 0.575%, והיא תמשיך ותרד בשלוש פעימות נוספות של 0.025% כל אחת, 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, זאת מבלי להתחשב בצמיחת הפעילות ומחזור העסקאות בכרטיסי החיוב של 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- 93% 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 מידי (Debit Cards) ("כרטיס דביט")** - בכרטיס דביט מחייבים את חשבון הלקוח בסמוך לביצוע העסקה, ולא אחת לחודש באופן מרוכז. כ- 7% מסך הכרטיסים התקפים של החברה הם מסוג זה. כיום ניתן להנפיק כרטיסי חיוב מידי בנקאיים בלבד.
- **כרטיס חיוב נטען (Prepaid)** - כרטיס זה נטען מראש בסכום מסוים, וכל תשלום המבוצע ע"י הלקוח מופחת מיתרת הכרטיס, עד לאיפוסה.

בנוסף, נהוג לחלק את כרטיסי החיוב לשני סוגים נוספים:

- **כרטיסי 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 פעולות זו מונפקים כרטיסי אשראי, כרטיסי חיוב מידיים 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 2019, נתח השוק של החברה מסך מחזור ההנפקה של הכרטיסים הבנקאיים הינו כ- 23%.

עד למועד כניסת חוק שטרומ לתוקף, תפעלה החברה בעיקר את ההנפקה המשותפת עם בנק לאומי, Pepper ועם בנק מזרחי טפחות. עם כניסת חוק שטרומ לתוקף ולאור הוראותיו, החברה צפויה מחד לאבד נתחים משמעותיים מהנפקת הכרטיסים החדשים בבנק לאומי אך מאידך, חוק שטרומ מספק לחברה אפשרויות לתפעול ההנפקה עם בנקים נוספים בהיקפים המפצים (ואף למעלה מכך) על אובדן הנתח מהנפקת הכרטיסים בבנק לאומי.

בהתאם לאמור, החברה פעלה למימוש האפשרויות שנפתחו בפניה בהתאם לחוק שטרומ. כך, לאחרונה נחתמו הסכמי הנפקה משותפת עם בנקים שונים, לפרטים נוספים ראה ביאור 20.ב. בדוחות הכספיים.

בחודש אוקטובר 2019 הסתיים הסכם החברה עם חברת התעופה אל על להנפקת כרטיסי Fly Card Premium עבור לקוחות בנק לאומי שהקנה הטבות תעופה וצבירת נקודות הנוסע המתמיד על רכישות בכרטיס. סיום ההסכם ישפיע לרעה על הכנסות החברה. סך הכנסות הנובעות מכרטיסי Fly Card Premium היווה פחות מ- 5% מסך הכנסות של החברה ממגזר ההנפקה בשנת 2019.

- **כרטיסי 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 נשאת 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 2019, נתח השוק של החברה מסך מחזור ההנפקה של הכרטיסים החוץ בנקאיים הינו כ- 26%.

מידע כספי לגבי מגזר ההנפקה

לתוצאות כספיות עיקריות של מגזר ההנפקה ראה פרק "התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברוח" וביאור 21 בדוחות הכספיים.

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 אמורה לתפוס תאוצה גם בעקבות מתווה שפרסם לאחרונה 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, כאשר בשלב ראשון שיטות תשלום אלו הוצעו לתשלומים בין אנשים פרטיים (P2P), אך כעת גם לצרכי תשלומים מול בתי עסק. אפליקציות תשלום אלו של גופים פיננסיים שונים, 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, הרי שלעלייתם של 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 הקריטיים במגזר ההנפקה הם:

- 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.
- איכות וחווית השירות ללקוחות החברה, חתירה לשיפור מתמיד וחדשנות.
- קידום וייזום פתרונות תשלום מתקדמים.
- יצירת ערך מגוונת ללקוח, לרבות באמצעות שיתופי פעולה עם שחקנים מקומיים ובינלאומיים למקסום הצעת הערך ללקוחות החברה.
- 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.

- התאמה לסביבה משתנה טכנולוגית, תחרותית וצרכנית על-ידי גמישות מחשבתית, טכנולוגית, תשתיתית הנתמכת רגולטורית.

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 הקיימת והצפויה, אשר 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 ובחול.
- 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; 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.

במהלך הרבעון הרביעי של שנת 2019 השיקה החברה את כרטיס Skymax - כרטיס אשראי ייחודי בעולם התעופה המאפשר לצרכן המבצע רכישות בכרטיס לצבור נקודות לטיסות בכל חברות התעופה. לרגל השקת הכרטיס, הקימה MAX זירת אונליין ייעודית להזמנה ולמימוש הנקודות שנצברו, בשיתוף עם פלטפורמת הזמנת מוצרי התיירות מהמובילות בענף - Smart Air מקבוצת תלמה נסיעות ותיירות.

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 יכולים להוות תחליף למוצרים המסופקים על ידי חברות כרטיסי האשראי והחברה. אשראי המועמד על ידי גופים אחרים, כגון בנקים וגופים חוץ בנקאיים שונים, מהווה מוצר תחליפי למוצרי האשראי המסופקים על ידי החברה. יצוין כי ככל שיגדל נתח השוק של העברות מחשבון לחשבון, שלא באמצעות כרטיסי חיוב, לרבות באמצעות אפליקציות התשלומים 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.

לקוחות

במסגרת הנפקה משותפת ותפעול הנפקה (Processing) של כרטיסי אשראי מנפיקה החברה במשותף כרטיסים בנקאיים עם בנק לאומי, Pepper, בנק מזרחי טפחות ובנק דיסקונט, ללקוחותיהם, ועתידה להנפיק במשותף כרטיסים בנקאיים עם בנק הפועלים והבנק הבינלאומי ללקוחותיהם, החל משנת 2020.

בנוסף, מנפיקה החברה כרטיסים חוץ בנקאיים ללקוחותיה. 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- 54% מהכנסות מגזר ההנפקה. מלבד בנק לאומי אין לקוח נוסף, אשר הכנסות החברה ממנו מהוות יותר מ- 5% מהכנסות מגזר ההנפקה.

שיווק והפצה

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

החברה ממשיכה להרחיב את מגוון השירותים אותם היא מציעה ללקוחותיה, בין היתר על מנת לשמר אותם כלקוחות החברה, באמצעות אתר האינטרנט והאפליקציה, הכוללים בין היתר קבלת מידע אודות מוצרים ושירותים המוצעים למחזיקי הכרטיס, מידע אודות תעריפי החברה, מבצעים והטבות וכן מידע שוטף על הפעולות ומצב החשבון של לקוחות החברה, הזמנה והעברה בין לקוחות של "פינוקים" במסגרת תוכנית ההטבות שמפעילה החברה, העברות כספים בין אנשים פרטיים וזיהוי ביומטרי.

כחלק מאסטרטגיית השירות, החברה פועלת רבות בערוצי השירות השונים על מנת לאפשר נגישות פשוטה, זמינה וחדשנית כדוגמת שחזור קוד סודי ומתן אפשרות ללקוח לבחור את הקוד הסודי. החברה משקיעה מאמצים ניכרים בשימור שביעות רצון לקוחותיה, בין היתר באמצעות שמירה על רמת שירות גבוהה וכן באמצעות מגוון תוכניות נאמנות 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.

יצוין כי במסגרת הסכם ההנפקה החדש עם בנק לאומי, שנחתם ביום 11 באוקטובר 2018 וחל משנת 2019, הפסיק הבנק להשתמש בתוכנית הנאמנות של החברה, ומפעיל תוכנית נאמנות חדשה באופן עצמאי על חשבון.

תחרות בתחום ההנפקה

פעילות הנפקת כרטיסי חיוב מאופיינת בתחרות הולכת וגוברת. תחרות זו באה לידי ביטוי בעיקר בתחומים הבאים: (1) רפורמת שטרם אשר הובילה לכניסת הבנקים הגדולים כמתחרים של חברות כרטיסי האשראי בתחום ההנפקה; (2) תחרות על היותו של כרטיס החברה הכרטיס העיקרי שבאמצעותו מבצע הלקוח פעולות ועסקאות; (3) תחרות על הזנתו של כרטיס החברה בארנקים דיגיטליים השונים, כאמצעי תשלום באפליקציות ובאתרי אינטרנט שונים (כדוגמת פייפאל, אמזון וכיו"ב); (4) תחרות גוברת והולכת בתחום של מועדוני לקוחות המבוססים על כרטיסי אשראי; (5) תחרות על אמצעי תשלום חליפיים כאמצעי תשלום מוביל בידי הצרכן.

בשנים האחרונות חלה עלייה במינוף האשראי הצרכני של משקי הבית. עליה זו מובילה לתחרות הולכת וגוברת בתחום האשראי הצרכני וברביבי 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, התאמה לסביבה משתנה טכנולוגית, תחרותית וצרכנית על-ידי גמישות מחשבתית ותשתיתית. כמו כן, החברה מקפידה על קיום מערך ניהול סיכונים ובקורות אשראי על מנת למזער את נזקי הגביה.

הגורמים החיוביים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה הם, בין היתר: (א) מעמדה של החברה כחברה מובילה וחדשנית בתחום כרטיסי האשראי בישראל; (ב) התקשרות החברה עם מספר גדול של בנקים. כמו כן, החברה ביצעה בשנים האחרונות חיבור (אינטגרציה) למספר בנקים, עוד לפני רפורמת שטרם והניסיון שנצבר בחברה בעקבות מהלכים אלה משפיע לטובה על יכולתה של החברה להתחבר לבנקים ולגופים נוספים במהירות וביעילות; (ג) לחברה מספר התקשרויות עם מועדוני לקוחות שונים ועם מעסיקים שונים לצורך הנפקת כרטיסי החברה; (ד) בידול בהצעות הערך שמציעה החברה ללקוחותיה, כדוגמת כרטיסים המעניקים החזרים כספיים ללקוחות וכרטיס התעופה Skymax של החברה; (ה) לחברה נכסים דיגיטליים ייחודיים וחדשניים אשר מאפשרים לה להיות בין הראשונים בשוק בהשקת מוצרים חדשים כגון מנגנון לבחירת הקוד הסודי בכרטיס ומערכות open API; (ו) לחברה תכנית נאמנות ייחודית בעלת מעמד נבדל בשוק; (ז) לחברה יכולת גיוס הון וחוב לקיום פעילותה וצמיחתה העסקית; (ח) החברה משקיעה משאבים בהשבחת וטיפוח הון אנושי איכותי; (ט) החברה פיתחה מנגנוני חיתום ומודלי אשראי ייחודיים ומתקדמים.

הגורמים השליליים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה הם, בין היתר: (א) כניסת שחקנים נוספים לתחום 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 אשר עשויים להוביל, בטווח הבינוני-ארוך, לירידה בשימוש בכרטיסי החיוב של החברה; (ד) תחרות מול חברות כרטיסי האשראי האחרות בתחום מועדוני הלקוחות אשר גורמת להרחבת פעילותם של גופים מתחרים על חשבון פעילותה של החברה; (ה) עלייה מתמשכת בעמלות המשולמות 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 והקדמת תשלומים.
- החברה סולקת עסקאות בכרטיסי חיוב מהמותגים ויזה, מאסטרקארד, ישראכרט ו- Union Pay International. למידע נוסף, ראה ביאור 20.ב. בדוחות הכספיים.
- בהתבסס על נתוני בנק ישראל ליום 30 בספטמבר 2019 וליום 31 בדצמבר 2018 חלקה של החברה בשוק הסליקה בישראל הינו בטווח של כ- 20%-25%.
- בשנת 2018 קיבלו שתי חברות נוספות רישיון סליקה מאת בנק ישראל. להערכת החברה, חברות אלו נמצאות כעת בתהליך שמטרתו לאפשר להן לסלוק בפועל. בשלב זה אין באפשרות החברה להעריך את השפעת מתן הרישיונות הנוספים על פעילותה של החברה.

בשנים האחרונות ניכרת מגמת שחיקת מרווח הסליקה בעקבות תחרות הולכת וגוברת בענף. עם זאת, בשנת 2019 חל גידול במרווח הסליקה של החברה הנובע בעיקר מהפחתת שיעור העמלה הצולבת החל מה- 1 בינואר 2019. להערכת החברה ועל בסיס נסיון העבר, מרווח הסליקה צפוי להתאים את עצמו בטווח הקצר-בינוני ובהתאם לחזור לרמתו טרם הפחתת העמלה הצולבת, זאת בהתחשב בהמשך מתווה הפחתת העמלה הצולבת בשנים הקרובות.

מידע כספי על מגזר הסליקה

לתוצאות כספיות עיקריות של מגזר הסליקה ראה פרק "התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח" וביאור 21 בדוחות הכספיים.

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. מסתמן כי ישנן חברות טכנולוגיות אשר זיהו את החוסר בפתרונות אשר מאפשרים חוויית "plug & play", ומנסים להפוך את האינטגרציה למערכות חלקה ככל שניתן.

גורמי הצלחה קריטיים במגזר הסליקה

להערכת החברה גורמי הצלחה הקריטיים במגזר הסליקה הם:

- קיומם של מגוון מוצרים, יכולות ומותגי כרטיסים הנסלקים על ידי החברה.
- רישיון סליקה מאת בנק ישראל.
- 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 הצעות ערך נוספות על שירותי הסליקה המסורתיים.
- איכות וחוויית 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 שטרם 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 הנדרשות במערכות הטכנולוגיות הנדרשות, וכמו כן, גם דרישות ההון מהם עשויות להיות 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. מוצרים אלה מוצעים בין באופן ישיר על ידי החברה ובין באמצעות שיתופי פעולה עם צדדים שלישיים. במהלך תקופת הדוח וכחלק מיישום האסטרטגיה, המשיכה החברה להתמקד בפעילותה בעסקים קטנים ובינוניים והרחיבה משמעותית את פעילותה האשראי לבתי עסק אלה, תוך הטמעת פתרונות אשראי חדשים כגון: הלוואות On-Call, מימון רכש ספקים ומתן ערבויות אוטונומיות. זאת בנוסף להרחבת הצעת הערך ומגוון השירותים לעסקים, בין היתר באמצעות כרטיס אשראי לעסקים, "חבילות Smart" הכוללות שירותי סליקה, ניכיון שוברים 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.

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 פועלים שלא באמצעות מערכת סליקה של כרטיסי חיוב הם מהווים מוצרים תחליפיים לשירותי הסליקה של החברה. העברות מחשבון לחשבון של בית עסק שלא באמצעות כרטיסי חיוב, לרבות אפליקציות התשלומים ותשתית העברת תשלומים מהירה (faster payments) (לכשתוקם) שלא באמצעות כרטיסי חיוב, מהווים תחליף למוצרי הסליקה של החברה. במתווה פעולה שהוצג באופן רשמי לחברות כרטיסי האשראי על ידי בנק ישראל נאמר, כי התנאים שיוחלו על כלל אמצעי התשלום בישראל יהיו אחידים מבחינת כלל החובות הרגולטוריות הנדרשות ושחוזר הסליקה בכל אחת מאפליקציות הבנקים יוגבל ל- 2 מיליארד ש"ח בשנת 2019, 2.5 מיליארד ש"ח בשנת 2020 ו- 3 מיליארד ש"ח בשנת 2021. מעבר לכך, התנאים הספציפיים והמפורטים לשירות זה עדיין לא פורסמו ולכן לא ניתן להעריך את כלל השפעתם.

לקוחות

נכון למועד הדוח, לחברה מעל ל- 40,000 בתי עסק המשתמשים בשירותי החברה. בתי העסק אשר סולקים עמה הינם מענפי משק שונים וביניהם משרדי ממשלה, רשתות שיווק, מסחר, קמעונאות ונותני שירותים.

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 ובאופן מיידי לסליקה באמצעות ממשק Self Service פשוט ונוח עם מגוון מסלולי תמחור.
- 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 המונעים מעבר של בתי עסק בין הסולקים השונים. למעשה לעתים הסולק הרלוונטי יודע כי בית עסק מסוים הפסיק לצרוך את שירותיו ועבר לסולק מתחרה רק בעקבות בקשת החיבור של המתחרה. לאור התחרותיות הרבה בענף, 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 גדולים 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 שטרומ מגדילה אף היא את התחרות במגזר הסליקה ומובילה לשחיקת הכנסות החברה ממגזר זה.

המתחרים העיקריים של החברה בתחום הסליקה הינן חברות כרטיסי האשראי האחרות. בתחום הניכיון המתחרים העיקריים של החברה הינן חברות כרטיסי האשראי האחרות וחברת גמא ניהול וסליקה בע"מ. 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 בחווית ואיכות השירות ללקוחותיה העסקיים תוך חשיבה על מקסום הצעות הערך עבורם, 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 שירותים נוספים על שירותי הסליקה המסורתיים; (ד) הרחבת הצעת הערך לעסקים על-ידי רכישה וסינרגיה עם חברות המספקות פתרונות תשלום לבתי עסק ואשר בנוסף מאפשרים גם יצירת הצעות ייחודיות.

הגורמים השליליים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה הם, בין היתר: (א) שינויים רגולטוריים אשר נועדו, בין היתר, להפחית את שיעורי עמלת הסליקה מבתי עסק וכן להקל על שחקנים חדשים להיכנס לענף כדוגמת מאגדים וסולקים מתארחים; (ב) יצירה והתגבשות תשתיות טכנולוגיות שנועדו ליצור מערכות סליקה ותשלומים שלא באמצעות סליקת כרטיסי

חיוב; (ג) היעדר חסמים במעבר של בתי עסק בין סולקים שונים, כמפורט לעיל; (ד) התפתחויות רגולטוריות וטכנולוגיות שונות אשר מובילות לפעילות מוגברת מצד הבנקים בעולם התשלומים ואמצעי התשלום גם מול בתי 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 וישראלכרט.

השלכות הוראות חקיקה ורגולציה עיקריות על החברה

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. בין היתר, כפופה החברה לחוק הבנקאות (רישוי), חוק הבנקאות (שירות ללקוח), חוק כרטיסי חיוב, 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, גם למכתבים וחוזרים של הפיקוח על הבנקים ולתנאי רישיון הסולק.

להלן פרטים אודות השלכות הוראות חקיקה ורגולציה עיקריות על החברה. לתיאור ההוראות ולהרחבה אודות הסביבה הרגולטורית בה פועלת החברה ראה ביאור 20. דדוחות הכספיים.

חלק מההשלכות על החברה המתוארות בפרק זה הינן "מידע צופה פני עתיד". למשמעות מונח זה ראה פרק "מידע צופה פני עתיד" בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

השלכות על החברה	הוראה
<p>היפרדותה של החברה מבנק לאומי מהווה אירוע מהותי בחיי החברה והוא השפיע וצפוי עוד להשפיע 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.</p> <p>היפרדות החברה מבנק לאומי מובילה לייקור בעלויות המימון של החברה הנובע ממספר סיבות עיקריות: (1) גיוון מקורות האשראי של החברה ממקורות בעלי מח"מ קצר מאוד (הלוואות "און-קול") בלבד למקורות בעלי מח"מ קצר, בינוני וארוך (בעיקר אג"ח), תוך התאמה חלקית/מלאה למח"מ הנכסים; (2) עד מועד המכירה בנק לאומי לא נדרש להקצות הון על האשראי שהוא העניק לחברה מאחר והיא היתה חברה בת שלו. לאחר ההיפרדות, האשראי שהחברה צורכת מהמערכת הבנקאית מצריך מהגוף המלווה הקצאת הון, שמשמעותה עלות נוספת; (3) החברה, כחברת בת של בנק לאומי, "נהנתה" מתמיכה של גוף אשר דירוג האשראי שלו הינו הגבוה ביותר האפשרי. לאחר ההיפרדות, לחברה דירוג אשראי ללא תמיכת בנק לאומי, הנמוך מזה של הבנק. במצב כזה, סיכון הלווה של החברה גבוה יותר ולכן מקורות המימון שלה יקרים יותר. כחלק מהתמודדות החברה עם הצורך בגיוון מקורות המימון, גייסה החברה בסוף שנת 2018 ובמהלך שנת 2019 מגופים מוסדיים אגרות חוב וכן כתבי התחייבות נדחים עם מנגנון חוזי לספיגת הפסדים מסוג CoCo. לפרטים ראה פרק "מימון" להלן.</p>	<p>חוק שטרם - חובת מכירתה של החברה על ידי בנק לאומי</p>
<p>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 והחברה תעניק לבנק שירותי תפעול הנפקה של כרטיסים אלה.</p>	<p>חוק שטרם - הגבלת חלק מהבנקים לתפעול הנפקה על-ידי מתפעל יחיד בשיעור שלא יעלה על 52% מכרטיסי האשראי</p>

השלכות על החברה	הוראה
<p>הסכם זה מחליף את הסכם ההנפקה המשותפת בין הצדדים מיום 22 במאי 2008 ("ההסכם הקודם"). תוקף ההסכם הינו עד ליום 31 בינואר 2029.</p> <p>עם כניסת חוק שטרומ לתוקף החברה צפויה מחד לאבד נתחים משמעותיים מהנפקת הכרטיסים החדשים בבנק לאומי, אך מאידך חוק שטרומ מספק לחברה אפשרויות לתפעול הנפקה עם בנקים נוספים. נכון למועד הדוח החברה מתפעלת גם כרטיסים של בנק דיסקונט בע"מ. ביום 28 בפברואר 2019 חתמה החברה על הסכם לתפעול הנפקה של כרטיסי הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ החל משנת 2020, וביום 16 באפריל 2019 נחתם בין החברה לבין בנק הפועלים בע"מ, הסכם לתפעול והנפקה משותפת של כרטיסי חיוב החל משנת 2020. ההסכמים שנחתמו הובאו לידיעת או אישורו של הפיקוח על הבנקים, לפי העניין, כמפורט בחוזר שפורסם על ידי הפיקוח.</p>	<p>החדשים</p>
<p>הסדרת פעילותם של מאגדים וסולקים מתארחים בישראל מגדילה את התחרות במגזר הסליקה ומובילה לשחיקת הכנסות החברה ממגזר זה. בעקבות כניסת החוק לתוקף התקבלו בחברה פניות מצד גופים שלישיים להתקשר עם החברה כמאגדים.</p>	<p>חוק שטרומ - עבודה עם סולק מתארח ומאגדים</p>
<p>תיקון להוראה לעניין העברת הכספים מהמנפיק הבנקאי למתפעל ההנפקה השפיע מהותית על מבנה התזרים של החברה בקשר לפעילות התשלומים שלה. ההשפעה בפני עצמה על צרכי המימון התוך-חודשיים וללא שינוי בפרמטרים נוספים או צמיחה בפעילות, מוערכת בכ- 2 מיליארד ש"ח, בהשוואה למצב טרום כניסת השינוי לתוקף.</p>	<p>הוראת ניהול בנקאי תקין 470</p>
<p>יישום ההוראה צפוי להגדיל את צרכי המימון של החברה בגין פעילות הכרטיסים החוץ בנקאיים ולפגוע בפעילות הניכיון של החברה. נכון למועד זה, אין ביכולתה של החברה להעריך את השפעת השינויים הנובעים מהמעבר לסליקה יומית על התזרים התוך-חודשי שלה. לפרטים נוספים ראה פרק "מימון" להלן.</p>	<p>תנאי פטור הסליקה המקומית - סליקה יומית</p>
<p>מתווה ההפחתה של העמלה הצולבת מפחית מהותית את הכנסותיה של החברה מעמלה צולבת, הן ביחס לכרטיסים בנקאיים והן ביחס לכרטיסים חוץ בנקאיים. בעקבות הפחתת העמלה הצולבת בינואר 2019 מ- 0.7% ל- 0.6% פחתו הכנסות החברה מעמלה צולבת בגין עסקאות שבוצעו בישראל. ירידה זו קוזזה כנגד הגדלת הפעילות העסקית וגידול במרווח הסליקה.</p> <p>בינואר 2020 ירדה העמלה הצולבת ל- 0.575% והיא תמשיך ותרד בשלוש פעימות נוספות של 0.025% עד ל- 0.5% בינואר 2023.</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.</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>החברה נערכה מבחינה מיכונית ומבחינת התאמת כוח האדם שלה על מנת לעמוד בהוראות החוק בהקשר לזמני מענה ללקוחות.</p>	<p>חוק הבנקאות (שירות ללקוח) - זמני מענה טלפוני</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</p>	<p>הוראות מדידה והלימות הון</p>

השלכות על החברה	הוראה
<p>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>החברה פועלת על פי הוראות הדין והוראות ניהול בנקאי תקין לעניין איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור ומשקיעה בכך משאבים רבים. בהקשר 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>חוק וצו איסור הלבנת הון וחוק איסור מימון טרור</p>
<p>החברה מנהלת מספר מאגרי מידע הכוללים מידע על לקוחותיה ועובדיה והכל בהתאם להוראות הדין. כמו כן, החברה פועלת בהתאם להוראות הדין והוראות הפיקוח על הבנקים ביחס לאבטחת המידע הכלול במאגריה.</p>	<p>חוק הגנת הפרטיות והוראות נלוות</p>
<p>היתר שליטה - ביום 20 בפברואר 2019 קיבלה WPI היתר שליטה בחברה בהתאם לקריטריונים שפורסמו על ידי בנק ישראל. לפרטים נוספים ראה פרק "תיאור עסקי החברה" בדוח הדירקטוריון וההנהלה.</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 קבוע, בהתאם להוראות החוק. ברישיון הסליקה של החברה, הותר לה, בין היתר, לעסוק בפעילות ביטוח בכפוף לקבלת רישיון על פי כל דין. ביום 4 באוגוסט 2019 הגישה החברה לרשות שוק ההון, ביטוח וחסכון בקשה לקבלת רישיון סוכן ביטוח תאגיד.</p>	<p>רישוי ורישיונות</p>
<p>בנק ישראל פרסם ביום 9 בינואר 2020 מתווה למעבר של השוק לתקן EMV. מעבר לתקן EMV יביא, להערכת החברה, לקיטון משמעותי בנזקי הונאות בעסקאות ב"כרטיס נוכח" (עסקאות בבתי עסק פיזיים בישראל). כמו כן, מעבר השוק לתקן EMV יהווה תשתית לאימוץ פתרונות תשלום מתקדמים וארנקים דיגיטליים.</p>	<p>תקן EMV</p>
<p>החברה שינתה את תהליכי העבודה שלה על מנת להתאימם להוראות החוק. אין השלכות מהותיות על פעילות החברה.</p>	<p>חוק אשראי הוגן</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 משתמשת במידע המצוי בו.</p> <p>כניסת חוק נתוני אשראי לתוקף, בחודש אפריל 2019, הביאה לשינויים בתהליך מתן האשראי בחברה, הן בנוגע להעמדת אשראי או לסירוב העמדת אשראי וכן בנוגע לתנאי האשראי אשר מבוססים על המידע השלילי הידוע על הלקוח מתוך המאגר (מידע אשר בעקבות כניסת החוק לתוקף הוא ברמת פירוט גבוהה יותר מבעבר) והן בהתבסס על המידע החיובי הידוע על הלקוח (מידע אשר טרם כניסתו של החוק לתוקף לא התקבל כלל</p>	<p>חוק נתוני אשראי</p>

השלוט על החברה	הוראה
בחברה - כדוגמת דירוג האשראי של הלקוח ואשראי קיים במוסדות אשראי אחרים).	
מועד כניסת החוק לתוקף נדחה ליום 1 בספטמבר 2020. יחד עם זאת החברה נערכה לכניסת החוק לתוקף במועדו המקורי (9 בינואר 2020), לרבות עדכון ההסכמים עם לקוחותיה ותיקוף תהליכים פנימיים בחברה.	חוק שירותי תשלום
החוק מקל על הליכי פשיטת רגל וקבלת הפטר וקובע הסדרים שונים לעניין שיקום כלכלי של חייבים. לחוק עלולה להיות השפעה לרעה על יכולת הגבייה של החברה.	חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי
החברה היא "גוף פיננסי משמעותי" ו"גורם ריכוזי" בהתאם לחוק הריכוזיות. חלק מהוראותיו של החוק חלות ביחס למי שסווגו על ידו כגופים ריכוזיים, גופים פיננסיים משמעותיים ותאגידיים ריאליים משמעותיים (רשימת הגופים הריכוזיים מורכבת בין היתר מהשניים האחרונים). MAX נכללת ברשימת הגופים הפיננסיים המשמעותיים שפורסמה על ידי וועדת הריכוזיות.	הוראות נוספות בנושא הגבלים עסקיים
בנקאות פתוחה תאפשר לגופים פיננסיים שונים גישה למידע אודות חשבונות הבנק של הלקוח וכן לביצוע פעולות מסוימות בעבור הלקוח. בשלב זה חלה ההוראה על בנקים וחברות כרטיסי האשראי בלבד ועל מנת להחיל את הבנקאות הפתוחה על גופים פיננסיים שאינם מפוקחים על ידי בנק ישראל נדרש עדכון חקיקה. החברה לומדת את הטיטה ואת לוחות הזמנים ליישום הבנקאות הפתוחה.	בנקאות פתוחה

תיאור תמציתי של הסיכונים העיקריים בחברה

MAX 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. בשנים האחרונות, עם ההתפתחויות הטכנולוגיות, ניתן להבחין בעליה משמעותית בחשיפה לסיכוני סייבר ואבטחת מידע. ב-MAX רואים בניהול סיכונים תנאי הכרחי לעמידה במטרות ארוכות הטווח של החברה.

לפרטים בדבר סיכוני החברה ראה פרק "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון והנהלה להלן ובדרישות גילוי המפורטות בנדבך 3 וגילוי נוסף על הסיכונים באתר האינטרנט של החברה.

הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

סקירה כלכלית בעולם ובארץ¹

על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בשנת 2019 עלה התוצר המקומי הגולמי ב- 3.5% לעומת עליה של 3.4% בשנת 2018.

לפי קרן המטבע הבינלאומית (IMF) המשק הישראלי צפוי להתרחב בשנת 2020 בכ- 3.1% לעומת תחזית הצמיחה של בנק ישראל, שמעריכה את הצמיחה הצפויה בתקופה זו בכ- 2.9% ו- 3.2% בשנת 2021.

ה- IMF מעריכה כי הצמיחה העולמית לשנת 2020 תעמוד על 3.3% ולשנת 2021 תעמוד על 3.4%, על אף סנטימנט שלילי בחלק מהכלכלות המפותחות. בשנת 2020 הצמיחה בארה"ב ובאזור גוש האירו צפויה לעמוד על 2.0% ו- 1.3%, בהתאמה, ובשנת 2021 הצמיחה בארה"ב ובאזור גוש האירו צפויה לעמוד על 1.7% ו- 1.4%, בהתאמה.

המדד המשולב² לבחינת מצב המשק כפי שהתפרסם על ידי בנק ישראל לחודש דצמבר של שנת 2019, צמח בקצב של 0.3% המשקף המשך צמיחה יציבה בקצב ארוך הטווח.

מדד המחירים לצרכן לחודש דצמבר 2019 נותר ללא שינוי ובכל שנת 2019, המדד עלה ב- 0.6%. שיעור זה מצוי מתחת ליעד יציבות המחירים (1% עד 3%) אותו קבעה הממשלה.

ריבית בנק ישראל נותרה ללא שינוי החל מסוף נובמבר 2018 והיא עומדת על 0.25%. בנוסף, בהודעת התחזית המאקרו-כלכלית של חטיבת המחקר בבנק ישראל, שפורסמה בחודש ינואר 2020, צוין כי "הריבית תעמוד על 0.25% או 0.1% בעוד שנה." כמו כן צוין כי בין הגורמים העשויים להביא להתפתחויות שונות בסביבה המקומית ניתן למנות "אי-ודאות גדולה באשר לצעדים שתנקוט הממשלה הבאה". במקביל, בסביבה העולמית הסיכונים פחתו אך הם עדיין "כוללים את האפשרות להחרפה במתיחות הסחר בין ארה"ב וסין ואת אי-הוודאות לגבי הסכם יציאת בריטניה מהאיחוד האירופי."

השקל ממשיך להפגין חוזקה כאשר על פי בנק ישראל במהלך 2019 השקל התחזק ב- 8.3% במונחי השער הנומינלי האפקטיבי, כאשר ההתפתחות ממשיכה להקשות על חזרת האינפלציה ליעד.

התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח

תוצאות שנת 2019 הושפעו מהותית מכמה אירועים ייחודיים לענף ולחברה, אשר חלקם בעלי אופי חד פעמי וחלקם בעלי השפעה מתמשכת:

- ירידת העמלה הצולבת - בחודש ינואר 2019 הופחתה העמלה הצולבת בישראל מ- 0.7% ל- 0.6%, שינוי אשר משפיע לרעה על הכנסות החברה בגין עסקאות בכרטיסי אשראי שהונפקו על ידה ובוצעו בבתי עסק מקומיים. הפחתה נוספת בעמלה הצולבת, אם כי מתונה יותר, חלה בחודש ינואר 2020, ל- 0.575% וצפויות עוד שלוש פעימות הפחתה שוות עד ל- 0.5% בינואר 2023.
- השלמת עסקת המכירה של החברה ל- WPI ביום 25 בפברואר 2019 - ברבעון הראשון של שנת 2019 שולם מענק מיוחד לעובדי החברה בסך כ- 50 מיליון ש"ח בעקבות מכירתה. סכום המענק התקבל בחברה כהזרמת הון מבעלי המניות המוכרים (בנק לאומי וקבוצת עזריאלי). הניתוחים להלן, למעט אם צוין אחרת, יעשו ביחס לתוצאות בנטרול השפעה חד פעמית זו (להלן "השפעה חד פעמית").
- הסכם חדש להנפקה משותפת עם בנק לאומי - החל מפברואר 2019 נכנס לתוקף הסכם ההנפקה המשותפת החדש עם הבנק, אשר מקטין את חלקה של החברה בחלוקת ההכנסות עם הבנק ביחס למצב ששרר לפי ההסכם הקודם.

¹ מקורות הנתונים לסקירה: פרסומים של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל, קרן המטבע הבינלאומית.

² 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.

- גידול בהוצאות המימון - היפרדות החברה מבנק לאומי מובילה לייקור בעלויות המימון של החברה, בעיקר כתוצאה מהצורך בגיוון מקורות המימון ממקורות בעלי מח"מ קצר מאוד בלבד (הלוואות און-קול) למקורות בעלי מח"מ קצר, בינוני וארוך (בעיקר אג"ח), תוך התאמה חלקית/מלאה למח"מ הנכסים.
- מיתוג מחדש - ברבעון הראשון של השנה החליפה החברה את שמה ואת המותג "לאומי קארד" במותג החדש "MAX", מהלך שהוביל לגידול משמעותי בהוצאות הפרסום של החברה בשנת 2019.

הרווח הנקי בשנת 2019, בנטרול השפעה חד פעמית, הסתכם ב- 110 מיליון ש"ח בהשוואה לרווח של 178 מיליון ש"ח בשנת 2018, קיטון של כ- 38%. הרווח הנקי המדווח בשנת 2019 הסתכם ב- 72 מיליון ש"ח.

הרווח הנקי הבסיסי והמדולל למניה בשנת 2019, בנטרול השפעה חד פעמית, הסתכם ב- 0.44 ש"ח בהשוואה ל- 0.71 ש"ח בשנת 2018. הרווח הנקי הבסיסי והמדולל למניה המדווח בשנת 2019 הסתכם ב- 0.29 ש"ח.

שיעור התשואה להון בשנת 2019, בנטרול השפעה חד פעמית, עמד על 7.2% בהשוואה לתשואה להון של 9.3% בשנת 2018. שיעור התשואה להון המדווח בשנת 2019 עמד על 4.7%.

להלן פירוט התפתחות ההכנסות:

השינוי		2018	2019	
באחוזים	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח		
-	4	1,335	1,339	סך הכנסות החברה
-	(3)	1,030	1,027	מזה: הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
22%	75	334	409	מזה: הכנסות ריבית
248%	(67)	(27)	(94)	מזה: הוצאות ריבית
3%	8	307	315	מזה: הכנסות ריבית, נטו

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. ביום 1 בינואר 2019 ירד שיעור עמלת המנפיק (העמלה הצולבת) בישראל מ- 0.7% ל- 0.6%, קיטון אשר השפיע על ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי ואשר פוצה חלקית על ידי גידול במחזורי ההנפקה והסליקה של החברה, וכן על ידי גידול במרווח הסליקה.

הכנסות הריבית, ברוטו של החברה גדלו בשנת 2019 בכ- 22% לכ- 409 מיליון ש"ח בעיקר כתוצאה משיפור בשיעור הריבית הממוצעת וזאת בעקבות שינוי בתמהיל תיק האשראי לאנשים פרטיים ומגידול באשראי לבתי עסק. גידול זה קוזז על ידי גידול בהוצאות המימון של כ- 67 מיליון ש"ח וזאת עקב ייקור משמעותי בעלות המקורות של החברה עם ההיפרדות מבנק לאומי ויישום שינויים באסטרטגיית המימון של החברה. לפרטים נוספים ראה פרק "מימון" בדוח הדירקטוריון ונספח "שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של החברה" בפרק ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים.

להלן התפתחות ההוצאות:

השינוי		2018	*2019	
באחוזים	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח		
9%	93	1,091	1,184	סך הוצאות החברה
22%	25	114	139	מזה: הוצאות בגין הפסדי אשראי
7%	38	567	605	מזה: הוצאות תפעול
(8%)	(17)	208	191	מזה: הוצאות מכירה ושיווק
6%	4	68	72	מזה: הוצאות הנהלה וכלליות
32%	43	134	177	מזה: הוצאות בגין תשלומים לבנקים

* בנטרול השפעה חד פעמית.

הוצאות בגין הפסדי אשראי מושפעות, בין היתר, מהשפעות מאקרו-כלכליות כגון עלייה במינוף האשראי הצרכני של משקי הבית והחקיקה הקיימת והצפויה, אשר מחזקות את זכויותיו של החייב ביחס לזכויותיהם של הנושים ולכן משפיעה לרעה על יכולת הגבייה של החברה ועל יתרת החובות הבעייתיים. בנוסף, הגידול בהפסדי האשראי נבע בעיקר משינוי בתמהיל התיק המתבטא בגידול פעילות האשראי בעל מרווח גבוה יחסית, שבצדו גם סיכון גבוה יותר, בד בבד עם קיטון יזום בתיק הרכבים שהינו בעל סיכון נמוך. בנוסף, בשנת 2019 חל גידול ביתרות הנובעות מפעילות הנפקה חוץ בנקאית ללא ריבית (המחזורים בכרטיסים החוץ בנקאיים) וזאת לעומת קיטון בשנת 2018 עקב הפסקת הפעילות עם מועדון שופרסל.

הוצאות התפעול גדלו בעיקר כתוצאה מגידול בתשלומים לארגונים הבינלאומיים אשר נבעו הן מגידול בפעילות העסקית והן בשל התייקרות בעלות השירותים שלהם, מגידול בהוצאות השכר ובהוצאות הפחת. מנגד קטנו הוצאות עיבוד נתונים ואחזקת המחשב.

הוצאות המכירה והשיווק בשנת 2019 קטנו לעומת שנת 2018 בעיקר כתוצאה מקיטון בהוצאות מבצעי מתנות למחזיקי כרטיס אשראי, הנובע בעיקר משינוי ההתחשבות מול בנק לאומי בעקבות הסכם ההנפקה המשותפת המעודכן שנחתם עם הבנק ביום 11 באוקטובר 2018 וחל משנת 2019. קיטון זה קוזז בחלקו על ידי גידול בעל אופי חד פעמי הנובע ממהלך מיתוג מחדש של החברה במסגרת ההיפרדות מבנק לאומי.

הוצאות בגין תשלומים לבנקים בשנת 2019 גדלו משמעותית בעיקר כתוצאה מגידול חלקו של בנק לאומי בחלוקת ההכנסות בגין פעילות הכרטיסים הבנקאיים וזאת בעקבות יישום הסכם ההנפקה המשותפת המעודכן שנחתם עם הבנק.

ההפרשה למיסים על הרווח בשנת 2019, בנטרול השפעה חד פעמית, הסתכמה ב- 51 מיליון ש"ח, בהשוואה להפרשה למיסים על הרווח של 72 מיליון ש"ח בשנת 2018. ההפרשה למיסים על הרווח המדווח בשנת 2019 הסתכמה ב- 40 מיליון ש"ח.

השיעור האפקטיבי של ההפרשה למס בשנת 2019, בנטרול השפעה חד פעמית, עמד על 32.9% בהשוואה ל- 29.5% בשנת 2018. שיעור המס הסטטוטורי בשנת 2019 עמד על 23.0%, בדומה לשנת 2018. בחברות הבנות שהינן מוסד כספי כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, שיעור המס הסטטוטורי בשנת 2019 עמד על 34.2%, בדומה לשנת 2018.

להלן פירוט התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר הנפקה:

השינוי		2018	*2019	
באחוזים	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח		
(3%)	(28)	1,110	1,082	סך הכנסות
2%	4	265	269	מזה: הכנסות ריבית, נטו
8%	72	893	965	סך הוצאות
(48%)	(76)	158	82	רווח נקי

* בנטרול השפעה חד פעמית.

להלן פירוט התפתחות ההכנסות וההוצאות במגזר הסליקה:

השינוי		2018	*2019	
באחוזים	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח		
14%	32	225	257	סך הכנסות
10%	4	42	46	מזה: הכנסות ריבית, נטו
11%	21	198	219	סך הוצאות
40%	8	20	28	רווח נקי

* בנטרול השפעה חד פעמית.

נתונים כמותיים על פעילות בכרטיסי אשראי

הגדרות:

כרטיסים תקפים - כרטיסים מונפקים תקינים בידי לקוחות, לא כולל חסומים ולא כולל כרטיסים נטענים.

כרטיסים פעילים - כרטיסים תקפים שביצעו לפחות עסקה אחת במהלך הרבעון האחרון.

מחזור הנפקה - מחזור עסקאות שבוצע בכלל כרטיסי החברה במהלך התקופה ללא משיכות מזומנים בארץ ובניכוי ביטולי עסקאות.

מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31 בדצמבר 2019 (באלפים):

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
1,643	209	1,434	כרטיסים בנקאיים
1,017	268	749	כרטיסים חוץ בנקאיים
2,660	477	2,183	סך הכל

מספר כרטיסי אשראי תקפים ליום 31 בדצמבר 2018 (באלפים):

סך הכל	כרטיסים לא פעילים	כרטיסים פעילים	
1,648	221	1,427	כרטיסים בנקאיים
931	271	660	כרטיסים חוץ בנקאיים
2,579	492	2,087	סך הכל

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

שיעור שינוי	2018	2019	
3.5%	62,007	64,196	כרטיסים בנקאיים
9.7%	20,164	22,114	כרטיסים חוץ בנקאיים
5.0%	82,171	86,310	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 2019

סך הכל	אחר	חומרה	תוכנה
מיליוני ש"ח			
53	-	15	38
14	-	-	14
7	-	-	7
81	1	17	63
12	4	3	5
167	5	35	127

הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות *
הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא
הוונו לנכסים
הוצאות בגין מיקור חוץ
הוצאות בגין פחת (2)
הוצאות אחרות (3)
סך הכל

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018

סך הכל	אחר	חומרה	תוכנה
מיליוני ש"ח			
48	-	14	34
18	-	-	18
6	-	-	6
71	1	18	52
18	5	5	8
161	6	37	118

הוצאות בגין שכר עבודה ונלוות
הוצאות בגין רכישות או רישיונות שימוש שלא
הוונו לנכסים
הוצאות בגין מיקור חוץ
הוצאות בגין פחת (2)
הוצאות אחרות (3)
סך הכל

* בנטרול השפעה חד פעמית בגין מענק מכירה לעובדי החברה.

- (1) סכומי ההוצאות נכללים בדוח רווח והפסד של החברה בסעיף הוצאות תפעול.
- (2) טור "תוכנה" ו"חומרה" כולל הוצאות פחת אשר שימשו את כלל המערכים בחברה, לרבות מערך טכנולוגיות המידע. טור "אחר", כולל הוצאות פחת בגין ריהוט וציוד משרדי (שאינו תוכנה או חומרה), התקנות ושיפורים במושכר ששימשו את מערך טכנולוגיית המידע.
- (3) טור "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 2019			
סך הכל	אחר	חומרה	תוכנה
מיליוני ש"ח			
38	-	-	38
21	-	-	21
62	-	-	62
17	*	17	-
138	*	17	121

עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
עלויות בגין מיקור חוץ
עלויות רכישה או רישיונות שימוש⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾
עלויות ציוד

סך הכל

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018			
סך הכל	אחר	חומרה	תוכנה
מיליוני ש"ח			
32	-	-	32
17	-	-	17
25	-	-	25
26	*	26	-
100	*	26	74

עלויות בגין שכר עבודה ונלוות
עלויות בגין מיקור חוץ
עלויות רכישה או רישיונות שימוש⁽²⁾⁽³⁾
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.
- (4) 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.

יתרות נכסים בגין מערך טכנולוגיית המידע:

31 בדצמבר 2019			
סך הכל	אחר	חומרה	תוכנה
מיליוני ש"ח			
235	2	27	206
89	-	-	89

סך הכל עלות מופחתת
מזה: בגין שכר עבודה ונלוות

31 בדצמבר 2018			
סך הכל	אחר	חומרה	תוכנה
מיליוני ש"ח			
185	1	31	153
83	-	-	83

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 והתפתחויות של הנכסים, ההתחייבויות, ההון והלימות ההון

המאזן המאוחד של החברה הסתכם ביום 31 בדצמבר 2019 ב- 13,590 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 14,251 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018 - קיטון של כ- 5%.

להלן התפתחות סעיפי המאזן העיקריים:

שינוי		31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019	
באחוזים	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח		
(5%)	(759)	13,946	13,187	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
8%	612	7,789	8,401	מזה: יתרת אשראי שאינו בערבות בנקים
2%	123	5,477	5,600	מזה: יתרת אשראי לאנשים פרטיים
				מזה: יתרת חייבים בגין כרטיסי אשראי
(27%)	(1,577)	5,800	4,223	בערבות בנקים
(26%)	(1,019)	3,883	2,864	אשראי מתאגידים בנקאיים
2%	129	6,947	7,076	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
2%	124	5,984	6,108	מזה: התחייבות לבתי עסק
43%	549	1,269	1,818	אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי - הקיטון ביתרה נבע בעיקר מקיטון ביתרת החייבים בגין כרטיסי אשראי בערבות בנקים ואחרים בשל יישום הסכם להקדמת תשלומים עם בנק לאומי. לפרטים נוספים ראה פרק "מימון" להלן.

אשראי מתאגידים בנקאיים - רובה של היתרה הינה במטבע ישראלי לא צמוד בריבית משתנה. הקיטון נובע בעיקר מגיוון מקורות המימון למקורות חוץ בנקאיים.

זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי - רובה של היתרה הינה בגין התחייבויות לבתי עסק במסגרת פעילות הסליקה במטבע ישראלי לא צמוד ונפרעת עד שלושה חודשים. היתרה מוצגת בניכוי יתרת ניכיון שוברים והקדמת תשלומים לבתי עסק בסך 1,715 מיליון ש"ח ליום 31 בדצמבר 2019, בהשוואה ל- 1,653 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018 - גידול של כ- 4%.

אגרות חוב וכתבי התחייבות נדחים - הגידול ביתרה בהשוואה לסוף שנת 2018 נובע מגיוס ברבעון השלישי של שנת 2019 מגופים מוסדיים של אגרות חוב (סדרה ג') בסך של כ- 719 מיליון ש"ח, וכן מגיוס נוסף בתקופת הדוח של כתב התחייבות נדחה עם מנגנון חוזי לספיגת הפסדים מסוג CoCo (בתנאי סדרה ב'), המוכר כהון רובד 2, בסך של כ- 35 מיליון ש"ח. לפירוט נוסף, ראה פרק "מימון" להלן וביאור 16 בדוחות הכספיים.

להלן פירוט התפתחות הסעיפים החוץ מאזניים:

שינוי		31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019	
באחוזים	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח		
5%	1,232	25,670	26,902	יתרת מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו
11%	1,296	11,288	12,584	מזה: באחריות החברה
-	(64)	14,381	14,317	מזה: באחריות הבנקים

הון והלימות הון

ההון העצמי של החברה הסתכם בסוף שנת 2019 ב- 1,502 מיליון ש"ח בהשוואה ל- 1,834 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018, קיטון של כ- 18%. עיקר הקיטון בהון נובע מחלוקת דיבידנד בסך 400 מיליון ש"ח כחלק מהשלמת עסקת המכירה ל-WPI, וכן מחלוקת דיבידנד נוסף בסך 57 מיליון ש"ח במהלך הרבעון השלישי של שנת 2019. ההון העצמי לסוף שנת 2019 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 21 מיליון ש"ח ויתרת עודפים בסך 1,059 מיליון ש"ח.

ההון הכולל הסתכם בסוף שנת 2019 ב- 1,800 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 2,100 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018.

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 2019 בשיעור של 15.0%, בהשוואה ל- 17.3% בסוף שנת 2018. יחס הון עצמי רובד 1 הסתכם ביום 31 בדצמבר 2019 בשיעור של 12.5%, בהשוואה ל- 15.1% בסוף שנת 2018.

יחס המינוף של החברה ליום 31 בדצמבר 2019 הינו 9.1%, בהשוואה ל- 10.8% בסוף שנת 2018.

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

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 (נקודות 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 2018		31 בדצמבר 2019		סוגי חשיפות
דרישות ההון	נכסי סיכון	דרישות ההון	נכסי סיכון	
מיליוני ש"ח				
309	2,686	203	1,765	סיכונים אשראי - גישה סטנדרטית
90	784	91	792	של תאגידים בנקאיים
659	5,734	715	6,221	של תאגידים
64	557	68	591	קמעונאיות ליחידים
45	391	62	537	של עסקים קטנים
1,167	10,152	1,139	9,906	נכסים אחרים
				סך הכל סיכון אשראי
4	36	3	24	סיכון שוק - גישה סטנדרטית
227	1,975	240	2,084	סיכון תפעולי - גישה סטנדרטית
1,398	12,163	1,382	12,014	סך הכל נכסי סיכון ודרישות ההון
	2,100		1,800	בסיס ההון
	17.3%		15.0%	יחס הון כולל
	15.1%		12.5%	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 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 19 בפברואר 2020 אישר דירקטוריון החברה חלוקת דיבידנד בסך 250 מיליון ש"ח (כ- 2.5 ש"ח למניה). במהלך שנת 2018 שולם דיבידנד בסך 208 מיליון ש"ח (כ- 2.08 ש"ח למניה).

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, כאשר גם להעמדת אשראי השפעה רבה על תזרים המזומנים.

החברה שואפת לנהל את צרכי ומקורות המימון תוך תמיכה בהסדרת מקורות מימון מראש ובטרם תאריכי מחזור החוב כך שיתאפשר מספיק זמן תגובה לשינויים בתנאי השוק. כמו כן, חותרת החברה לניהול יעיל של עתודות נזילות תוך התחשבות ביעדים כמותיים ואיכותיים תוך הפחתת תלות במספר מצומצם של מלווים באופן שיאפשר למקסם את הסכומים הזמינים ולשפר את עלויות המימון.

צרכי הנזילות של הקבוצה וניהולם הינם משמעותיים ביותר לצורך פעילותה השוטפת ומימוש האסטרטגיה העסקית שלה כאשר ניהול הנזילות מבוצע בגישה הוליסטית ודינמית על פני תקופות זמן שונות תוך שימוש במגוון כלים ואמצעים לניהול, בקרה, ניטור ודיווח.

פעילותה של החברה מושפעת באופן ניכר גם מעונתיות, המשפיעה על היקף מחזורי הפעילות במהלך השנה ובעיקר בתקופות החגים 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

פעילות תפעול ההנפקה הבנקאית (Processing) - בכל 2 לחודש, גובה החברה מהבנקים השונים את חיובי החודש שחלף בהתאם לפעילות מחזיקי הכרטיס הבנקאיים. פעילות גביה זו מבטאת את התזרים הנכנס העיקרי של החברה. מנגד, בתחילת כל חודש משלמת החברה לסולקים (לרבות לעצמה בבגין פעילות הסליקה שלה) את סכומי השוברים בגין עסקאות שנעשו בבתי העסק בחודש שחלף.

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, בתחילת כל חודש משלמת החברה לסולקים (לרבות לעצמה בבגין פעילות הסליקה שלה) את סכומי השוברים בגין עסקאות שנעשו בבתי העסק בחודש שחלף.

פעילות הסליקה - 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 הקלנדארי הקודם ובחודשים שקדמו לו בגין עסקאות בתשלומים. הזיכוי ב-2 לחודש הינו בגין עסקאות שנקלטו במערכות החברה בין ה-2 ל-15 לחודש הקודם, והזיכוי ב-8 לחודש הינו בגין עסקאות שנקלטו במערכות החברה בין ה-15 ל-2 לחודש הקודם לחודש הנוכחי. פעילות זיכוי זו מבטאת את התזרים היוצא העיקרי של החברה, מנגד, ב-2 לכל חודש מקבלת החברה את סכומי השוברים מיתר המנפיקים בשוק לרבות בגין פעילות ההנפקה של MAX.

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

ניהול סיכון הנזילות

להלן עיקרי האמצעים לניהול סיכון הנזילות:

- פורום לניהול סיכונים פיננסיים - פורום ייעודי של החברה העוסק בסיכונים פיננסיים תוך מתן דגש לסיכוני נזילות, שוק ומימון ומתכנס מדי חודש ובנוסף בעת הצורך.
- 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, והוא מהווה את אחד הכלים בניהול סיכון הנזילות.

תכנון הנזילות זיהוי פערי מימון מבוצע, בין היתר, בהתחשב בתוצאות המודל הפנימי והמגבלות שנקבעו. במסגרת ניהול סיכון הנזילות, מופק אומדן פנימי ליחס הנזילות לתקופות שונות לפירעון (ברמה יומית, חודשית, רבעונית, חצי שנתית, שנתיית ומעל שנה), 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. תוצאות המודל מספקות אינדיקציה באשר למצב הנזילות הנוכחי של החברה וכן מסייעות בזיהוי פערי נזילות ומימון בטווחי זמן שונים. 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

▪ ביום 1 בפברואר 2019 נכנס לתוקפו שינוי להוראת ניהול בנקאי תקין 470 ("נב"ת 470"). שינוי זה נוגע בין היתר להסדר העברת הכספים בין בנקים לבין חברות מתפעלות כרטיסי אשראי בנקאיים, כך שהבנקים נדרשים להעביר לחברות המתפעלות את הכספים בגין פעילות מחזיקי כרטיסים בנקאיים במועד בו החברות המתפעלות נדרשות להעבירם לסולקים, ולא במועד שבו הבנקים מחייבים את לקוחותיהם, כפי שנעשה טרום כניסת ההסדר לתוקף. לפרטים נוספים ראה ביאור ד.20. בדוחות הכספיים. שינוי זה השפיע מהותית לטובה על צרכי המימון התוך-חודשיים וללא שינוי בפרמטרים נוספים או צמיחה בפעילות, השפעה זו מוערכת בכ- 2 מיליארד ש"ח, צמצום בצרכי מימון לטווח קצר, בהשוואה למצב טרום כניסת השינוי לתוקף.

▪ ביום 9 בינואר 2019 פורסם חוק שירותי התשלום הפועל גם להסדרת מועד העברת הכספים מסולק לבית עסק ובכך מחדד היבטים שונים באופן הפעילויות בין מנפיק הכרטיס, בית העסק ומחזיק הכרטיס. לפרטים נוספים ראה ביאור ד.24. בדוחות הכספיים.

▪ איסור על עיכוב בהעברת התשלום מהמנפיק לסולק (מעבר לסליקה יומית) - ביום 25 באפריל 2018 פרסם הממונה על ההגבלים העסקיים את החלטתו לפטור בתנאים את הסדר הסליקה הצולבת שבין חברות כרטיסי האשראי. בסעיף 11 לתנאי הפטור נקבע כי החל מיום 1 ביולי 2021, העברת כספים בין מנפיק וסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד תתבצע לא יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק. ההחלטה כי ההוראה תיכנס לתוקף החל מיום 1 ביולי 2021 התקבלה בתיאום עם הפיקוח על הבנקים, במטרה לאפשר לחברות כרטיסי האשראי בבעלותן החדשה שהות מספקת להיערך לשינוי. המעבר לסליקה יומית יחול על עסקאות המבוצעות בתשלום בודד, בין אם מדובר בעסקאות חיוב מידי ובין אם בעסקאות חיוב נדחה. תנאי זה לא יחול בעסקאות תשלומים. נכון למועד זה המעבר לסליקה יומית לא צפוי להשפיע מהותית על צרכי המימון בגין פעילות הכרטיסים הבנקאיים, אך צפוי להגדיל את צרכי המימון בגין הכרטיסים החוץ בנקאיים.

יודגש כי אין ביכולתה של החברה להעריך במדויק את השפעת השינויים הנובעים מחוק שירותי תשלום ומהמעבר לסליקה יומית על התזרים התוך-חודשי שלה. זאת, בין היתר, בשל (1) החלטה בתקופה עתידית שמאפייניה והיקפי הפעילות בה אינם ידועים; (2) תלות התוצאה במספר גורמים כגון היקפי הפעילות העתידיים בעסקאות חיוב נדחה; (3) התנהלות עסקית של צדדים שלישיים ובמיוחד הבנקים הגדולים; (4) תמהיל כרטיסים בנקאיים וחוף בנקאיים; (5) נתח השוק של החברה ביחס לכרטיסים שהיא מנפיקה/מתפעלת; (6) התנהלות בתי העסק בתחום התשלומים.

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 מסגרות אשראי מובטחות מגופים פיננסיים (בדגש על בנקים), הלוואות לזמן קצר 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 נזילותיות תוך שמירה על אינדיקטורי הניטור (KRI) ועמידה באינדיקטורים לביצוע (KPI).
- הפחתת התלות בריכוזיות מלווים - מזעור התלות בלווה יחיד לצד הגדלת מספר הלווים הכללי, שמירה על הטבות לנוכח תחרותיות בין המלווים והקפדה על גיונם.
- שמירה והגדלת היקף המימון מצד שוק ההון המאפשרים נגישות למקורות בהיקף גדול יותר בשילוב יתרונות בתמחור כתוצאה מכך.
- חיזוי ותכנון המימון באופן אסטרטגי 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.

היפרדות החברה מבנק לאומי הובילה לייקור בעלויות המימון של החברה הנובע ממספר סיבות עיקריות: (1) גיוון מקורות האשראי של החברה ממקורות בעלי מח"מ קצר מאוד (הלוואות "און-קול") בלבד למקורות בעלי מח"מ קצר, בינוני וארוך (בעיקר אג"ח), תוך חתירה להתאמה למח"מ החייבים; (2) עד מועד המכירה בנק לאומי לא נדרש להקצות הון על האשראי שהוא העניק לחברה מאחר והיא היתה חברה בת שלו. לאחר ההיפרדות, האשראי שהחברה צורכת מהמערכת הבנקאית מצריך מהגוף המלווה הקצאת הון, שמשמעותה עלות נוספת. לעניין הקלות שניתנו על ידי בנק ישראל לתקופת מעבר, ראה ביאור 20.ד. בדוחות הכספיים; (3) החברה, כחברת בת של בנק לאומי, "נהנתה" מתמיכה של גוף אשר דירוג האשראי שלו הינו הגבוה ביותר האפשרי. לאחר ההיפרדות, לחברה דירוג אשראי ללא תמיכת בנק לאומי, הנמוך מזה של הבנק. במצב כזה, סיכון הלווה של החברה גבוה יותר ולכן מקורות המימון שלה יקרים יותר.

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

בנוסף, בתחילת שנת 2019 התקשרה החברה עם בנק לאומי בהסכם להעמדת מסגרות אשראי מחייבות לחברה לתקופה של 4 שנים ממועד העברת השליטה בה ובהיקפים משמעותיים. במסגרת התקשרות זו, החברה התחייבה למתן בטחונות בתנאים מסוימים. במהלך תקופת הדוח הפחיתה החברה חלק ממסגרות האשראי בבנק לאומי וכנגד הפחתה זו הוסרו הביטחונות הנ"ל. הסכמי המימון כוללים שיעבוד שלילי על נכסי החברה. בנוסף, התקשרה החברה עם ארבעה בנקים נוספים בקשר עם התחייבות להעמדת מקורות מימון לחברה לשנים הבאות.

להלן פרטים אודות כלל מקורות המימון החיצוניים של הקבוצה נכון ליום 31 בדצמבר 2019, במיליוני ש"ח:

מאפיינים כלליים	היקף התחייבויות במאזן	סוג האשראי	זהות המלווה
הלוואה מבנק לפירעון בפברואר 2020	401	טווח קצר	
ניצול אשראי לטווח קצר מתוך מסגרות אשראי מובטחות	1,203	טווח קצר	בנקים
הלוואות ממספר בנקים הנפרעות לשיעורין בשנים הקרובות	1,260	טווח ארוך	
אגרות חוב	1,644	טווח ארוך	חוץ בנקאי
כתבי התחייבות נדחים מסוג CoCo	174	טווח ארוך	

עיקר המימון החיצוני נובע ממקורות מהמערכת הבנקאית, באמצעות הסכמי הלוואה ומסגרות אשראי מובטחות בכדי לשמור על גיוון בגופי המימון, החברה שמה דגש על שמירת פיזור המקורות בין מספר גופים שונים בכל זמן נתון. זאת בין היתר, מכיוון שהחברה נסמכת על זמינות מקורות המימון בכדי להוציא לפועל תוכניות עסקיות עתידיות.

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 והפרטני בנוגע לסיכון הנזילות וניהולו.

כחלק מהתמודדות החברה עם הצורך בגיוון מקורות המימון, ביום 23 באוקטובר 2018 גייסה החברה מגופים מוסדיים אגרות חוב (סדרה א') בסך של כ- 1.13 מיליארד ש"ח בריבית של 2.19% ובעלי מח"מ של כ- 3.1 שנים במועד הגיוס והמדורגים ilAA- (AA מינוס) באופק יציב על ידי S&P מעלות. 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. בנוסף, ביום 17 בדצמבר 2018 גייסה החברה מגופים מוסדיים כתבי התחייבות נדחים עם מנגנון חוזי לספיגת הפסדים מסוג CoCo, המוכרים כהון רובד 2 ("CoCo", סדרה ב') בסך של כ- 139 מיליון ש"ח בריבית שקלית קבועה של 5.18% ובעלי מח"מ של כ- 4.6 שנים במועד הגיוס ובעלות דירוג A1 באופק יציב מחברת מדרוג. במהלך חודש מרץ 2019, גייסה החברה CoCo נוסף בסך של כ- 35 מיליון ש"ח באותם התנאים.

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 2017	31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019
מיליוני ש"ח		
6,007	8,005	3,593
2,520	2,820	-
8,527	10,825	3,593
4,717	3,965	2,856
-	1,150	-
4,717	5,115	2,856

סך מסגרות אשראי מובטחות
 סך מסגרות אשראי שאינן מובטחות
סה"כ מסגרות אשראי (מובטחות ושאין מובטחות)

סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות המובטחות
 סך ניצול אשראי כספי מתוך המסגרות שאינן מובטחות
סה"כ ניצול אשראי כספי ממסגרות (מובטחות ושאין מובטחות)

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

31 בדצמבר 2017	31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019
מיליוני ש"ח		
-	1,128	1,644
-	139	174

אג"ח (סדרות א' ו-ג')
 כתבי התחייבות נדחים (סדרה ב' והלוואה מגוף מוסדי)

פעילות חברות מוחזקות עיקריות

מקס איט אשראים בע"מ

נוסדה בתאריך 15 לפברואר 2000 במטרה לעסוק במתן אשראי ללקוחות חוץ בנקאיים ומוחזקת בבעלות מלאה על ידי MAX. מקס איט אשראים בע"מ הינה מוסד כספי כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.

בחודש מאי 2019 שונה שמה של החברה מלאומי קארד אשראים בע"מ למקס איט אשראים בע"מ.

מאזן מקס איט אשראים הסתכם בסוף שנת 2019 ב- 5,638 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 5,427 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018.

הרווח הנקי הסתכם בשנת 2019 ב- 40 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 76 מיליון ש"ח בשנת 2018. עיקר הקיטון ברווחי החברה נובע מייקור משמעותי בעלות המקורות של החברה הנובע מהפרדות הקבוצה מבנק לאומי ומגידול בהוצאות הפסדי האשראי, כתוצאה משינוי בתמהיל תיק האשראי המתבטא בגידול פעילות האשראי בעל מרווח גבוה יחסית, שבצדו גם סיכון גבוה יותר, בד בבד עם קיטון יזום בתיק הרכבים שהינו בעל סיכון נמוך.

ההון העצמי הסתכם בסוף שנת 2019 ב- 494 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 454 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018.

מקס איט פקדונות בע"מ

נוסדה בתאריך 28 למאי 2002 במטרה לנהל פקדונות עבור מחזיקי כרטיסים הנטענים מראש ומוחזקת בבעלות מלאה על ידי MAX. מקס איט פקדונות בע"מ הינה מוסד כספי כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.

בחודש אפריל 2019 שונה שמה של החברה מלאומי קארד פקדונות בע"מ למקס איט פקדונות בע"מ.

מאזן מקס איט פקדונות הסתכם בסוף שנת 2019 ב- 110 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 92 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018.

הרווח הנקי הסתכם בשנת 2019 ב- 637 אלפי ש"ח, בהשוואה ל- 846 אלפי ש"ח בשנת 2018.

ההון העצמי הסתכם בסוף שנת 2019 ב- 16 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 15 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018.

מקס איט ניכיונות בע"מ

נוסדה בתאריך 1 בדצמבר 2005 והינה חברה פרטית בבעלות מלאה של MAX. החל מיום 1 באפריל 2010 החלה בפעילות ניכיון עסקאות בכרטיסי אשראי.

בחודש יוני 2019 שונה שמה של החברה מלאומי קארד ניכיונות בע"מ למקס איט ניכיונות בע"מ.

מאזן מקס איט ניכיונות הסתכם בסוף שנת 2019 ב- 435 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 230 מיליון ש"ח בסוף שנת 2018.

הרווח הנקי לשנת 2019 הסתכם ב- 3 מיליון ש"ח, בהשוואה ל- 1 מיליון ש"ח בשנת 2018.

ההון העצמי הסתכם בסוף שנת 2019 ב- 3,676 אלפי ש"ח, בהשוואה ל- 504 אלפי ש"ח בסוף שנת 2018.

סקירת הסיכונים

תיאור כללי של הסיכונים ואופן ניהולם

החברה עוסקת במגוון רחב של פעילויות פיננסיות הכרוכות בנטילת סיכונים בהם: סיכון אשראי, סיכון שוק וסיכון נזילות. לסיכונים אלו נלווים סיכונים נוספים כגון, סיכונים תפעוליים לרבות סיכון סייבר, סיכון ציות, 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 שלוהו, 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 (reputational).
- **סיכון אבטחת מידע וסייבר** - פוטנציאל 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 (Imbedded system) על-ידי, או מטעם, יריבים (חיצוניים או פנימיים לחברה) אשר עלולה לגרום להתממשות סיכון סייבר.
- **סיכון משפטי** - סיכון הנובע מפעילות החברה אשר אינה תואמת הוראת חקיקה (ראשית או משנית), הוראות והנחיות רשויות מוסמכות, פסיקה תקדימית, וכן סיכון הנובע מהליכים משפטיים המתנהלים נגד החברה. בנוסף, מוגדר סיכון משפטי כחוות דעת משפטית לקויה לרבות, עריכת הסכמים שאינם מגנים על זכויות החברה ו/או אי מתן הנחיות מתאימות עקב שינויים בחקיקה ובפסיקה.
- **סיכון ציות** - הסיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי, אשר החברה עלולה לספוג כתוצאה מכך שאין היא מקיימת את הוראות הציות.
- **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.

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, ולקוח 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** בחברה נעשית ברמת הקבוצה (מקס איט פיננסים והחברות הבנות שלה), מתוך גישה צופה פני עתיד הכוללת זיהוי וניטור של הסיכונים הקיימים, לצד זיהוי סיכונים חדשים. ניהול הסיכונים מבוצע בראייה משולבת וכלל תאגידית 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 תאגידית, של הסיכונים, לתכנן, לתחזק ולפתח את מסגרת העבודה לניהול סיכונים, ולאתגר את נאותות התשומות של קווי העסקים לניהול הסיכון ותהליכי נטילת הסיכון. קו ההגנה 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 המוצר החדש. הפעילות החדשה, 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.
- **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 אסטרטגיה לניהול משברים, אשר מטרתה להתוות תפיסה כוללת ועקרונות מנחים 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 אשראי

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

ניהול סיכון האשראי

בהתאם להוראה 311, מטרת ניהול סיכוני 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 עפ"י מדיניות אשראי, המאושרת אחת לשנה על ידי הדירקטוריון ומהווה את אחד הנדבכים המרכזיים לביטוי של אסטרטגיית האשראי ותיאבון הסיכון של החברה. מדיניות סיכוני אשראי קובעת, בין היתר, את העקרונות למתן אשראי, לרבות קווים מנחים לאופן שיווק ייזום האשראי הקמעונאי, אופן הבקרה וניהול סיכוני האשראי ומגבלות למתן אשראי, וזאת במטרה להפחית את סיכון האשראי בתיק.

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.

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

חיתום ממודל

מרבית האשראי 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 בהתאם 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, באמצעותו 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, באמצעותו מנוהל האשראי ומבוצעות ההתאמות הנדרשות ביחס למסגרת האשראי, הלוואות ושיעור הריבית שנקבעו ללווים.

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 סיכון האשראי. בין היתר, מבצע הקו הראשון, בדיקת מגבלות פנימיות ורגולטוריות, מעקב אחר אינדיקטורים כלכליים, בדיקת סמכויות ובדיקה פרטנית של אשראי שהועמד.
- קו הגנה שני - אחריות קו ההגנה השני כוללת, בין היתר, קביעת מתודולוגיית העבודה ואתגור קו ההגנה הראשון. במסגרת תפקידיו: גיבוש מגבלות תיאבון הסיכון, גיבוש מדיניות האשראי, בחינת המגבלות שנקבעו במדיניות, ביצוע בקרה איכותית עצמאית ובלתי תלויה על סיכון האשראי לרבות, חוות דעת לגבי בקשות אשראי בסכומים מהותיים, ניטור ומעקב אחר מגמות ומוקדי סיכון שונים בתיק האשראי וכן העברת 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.

החברה פועלת בהתאם למכתב שהתקבל מהפיקוח על הבנקים בשנת 2015 בנושא 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 ייזום ושיווק אשראי ללקוחות ותוך גילוי נאות מלא ללקוח.

חוק נתוני אשראי

ביום 12 באפריל 2019 נכנס לתוקף חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016, מכוחו הוקם מאגר נתוני אשראי מרכזי באחריות בנק ישראל הכולל נתוני אשראי שליליים כמו גם נתונים חיוביים, אשר מתקבלים מגופים פיננסיים וציבוריים שונים הקבועים בחוק, בין היתר, לצורך מסירת נתוני אשראי מהמאגר ללשכות אשראי ויצירת דוח אשראי לשימוש נותני אשראי ומשתמשים אחרים בנתוני אשראי, בהתאם להוראות החוק.

החברה משלבת את המידע המתקבל מלשכות האשראי בתהליכי חיתום האשראי וניהולו לרבות בשל הרחבת המידע הקיים על חבויות הלקוח ומוסר התשלומים שלו.

לפרטים נוספים ראה ביאור 20. ד. בדוחות הכספיים.

חוק אשראי הוגן

ביום 25 באוגוסט 2019 נכנס לתוקפו "חוק אשראי הוגן", המהווה תיקון של חוק הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות. החוק מטיל על החברה (כמו על יתר הגופים המעמידים אשראי בישראל) מגבלת ריבית מקסימלית בהעמדת אשראי, כמו גם חובות גילוי שונות, בהתאם למוצרים השונים המוצעים על - ידי החברה. יישום חובות הגילוי מתבצע, בין היתר, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 449 בנושא פישוט הסכמים ללקוח באמצעות טופס ריכוז פרטים, כפי המוגדר בהוראה האמורה.

לפרטים נוספים ראה ביאור 20. ד. בדוחות הכספיים.

סיכון אשראי לאנשים פרטיים

סיכון האשראי לאנשים פרטיים נובע בעיקר מהחשיפה בגין עסקאות שוטפות ולקוחות מוצרי אשראי. 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.
- מרבית התיק הינו אשראי סולו, ללא בטוחות, למעט הלוואות למימון כלי רכב המובטחות בשעבוד כלי רכב.

נתונים כמותיים בדבר אשראי ללקוחות פרטיים

יתרת האשראי לאנשים פרטיים שאינה נושאת ריבית הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2019 ב- 2,307 מיליון ש"ח לעומת 1,915 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018. יתרת האשראי לאנשים פרטיים הנושאת ריבית הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2019 ב- 5,600 מיליון ש"ח לעומת 5,477 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018.

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).

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 מוקפד המתבצע במקרים בהם נדרשת בדיקה נוספת מעבר להצעת המודל שניתנה ללקוח.

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

אשראי לאנשים פרטיים למטרת רכישת כלי רכב

מימון אשראי לרכישת כלי רכב ניתן רק 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. בשנתיים האחרונות, בהתאם לתוכנית העבודה של החברה, ירדה יתרת האשראי לכלי רכב והוא מהווה כ- 15% מתיק האשראי נושא הריבית ללקוחות פרטיים.

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 בהתאם למכתב הפיקוח על הבנקים מיום 17 בנובמבר 2015 ותוך התאמת ההצעה בהתאם לצרכי ומאפייני הלקוח. החברה מקפידה להציג ולפרט את מאפייני ופרטי מוצרי האשראי ללקוח.

תהליך אישור האשראי, הייזום ושיווקו מנוהל על פי עקרונות הקוד האתי של החברה אשר מבטא את ערכי הליבה שהחברה מאמצת: הוגנות, שקיפות, חווית לקוח, יוזמה, שותפות ומצוינות.

בנוסף, תהליך הייזום כולל בחינה קפדנית של ה"סיכון ההתנהגותי" (Conduct Risk) תוך התאמת האשראי לצורכי 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, ינהל 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. חלקם של הלקוחות המדורגים בסיכון גבוה תואם לתיאבון הסיכון שהחברה קבעה.

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, מידע חיצוני ומח"מ התיק. בתקופת הדוח מאפיינים אלו נותרו ללא שינוי מהותי.

החברה קבעה מדרג סמכויות להחלטות האשראי ומקיימת דינאים 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.

האשראי הניתן על ידי החברה הינו ברובו בריבית משתנה ולתקופות של מספר שנים בודדות.

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 ההפטר. החברה פועלת לגביה מיטבית ויעילה לצמצום היקף המחיקות. הגידול במחיקות בתקופת הדוח נובע בחלקו משינוי בתמהיל הסיכון של תיק האשראי.

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.

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. בתחילת שנת 2018 החליטה החברה על העמקת הפעילות של העמדת הלוואות לבתי עסק קטנים ובינוניים, תוך שמירה על פיזור ותמחור תואם סיכון. 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.

אשראי בעייתי

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. לפירוט נוסף בקשר עם הגדרות הסיווגים ראה ביאור 1 בדוחות הכספיים להלן.

ניתוח איכות אשראי, סיכון אשראי בעייתי ונכסים שאינם מבצעים:

31 בדצמבר 2018			31 בדצמבר 2019			
סך הכל	פרטי מיליוני ש"ח	מסחרי	סך הכל	פרטי מיליוני ש"ח	מסחרי	
7,420	7,030	390	7,987	7,500	487	סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי ⁽¹⁾
11,285	11,191	94	12,582	12,486	96	סיכון אשראי מאזני
						סיכון אשראי חוץ מאזני
18,705	18,221	484	20,569	19,986	583	סך סיכון אשראי בדירוג ביצוע אשראי
						סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע
6,310	6,310	-	4,960	4,960	-	אשראי:
369	362	7	414	407	7	לא בעייתי
316	310	6	334	329	5	סה"כ בעייתי ⁽²⁾
3	3	*	4	4	*	מזהה: השגחה מיוחדת
50	49	1	76	74	2	מזהה: נחות
6,679	6,672	7	5,374	5,367	7	מזהה: פגום
						סך הכל סיכון אשראי מאזני
14,385	14,385	*	14,320	14,320	*	סיכון אשראי חוץ מאזני
21,064	21,057	7	19,694	19,687	7	סך סיכון אשראי שאינו בדירוג ביצוע אשראי
-	-	-	-	-	-	מזהה: חובות שאינם פגומים, בפיגור של 90 ימים או יותר
39,769	39,278	491	40,263	39,673	590	סך הכל סיכון אשראי כולל של הציבור
						מידע נוסף על סך נכסים שאינם מבצעים:
50	49	1	76	74	2	חובות פגומים
-	-	-	-	-	-	נכסים שהתקבלו בגין אשראים שסולקו
50	49	1	76	74	2	סך הכל נכסים שאינם מבצעים

(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 2018			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019			
סה"כ	פרטי	מסחרי	סה"כ	פרטי	מסחרי	
מיליוני ש"ח						
29	28	1	50	49	1	יתרת חובות פגומים לתחילת השנה
123	118	5	163	154	9	חובות שסווגו כחובות פגומים במהלך השנה
-	-	-	-	-	-	חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום
(82)	(77)	(5)	(119)	(111)	(8)	חובות פגומים שנמחקו
(20)	(20)	-	(18)	(18)	-	חובות פגומים שנפרעו
50	49	1	76	74	2	יתרת פגומים לסוף השנה

מזה: תנועה בחובות בעייתיים בארגון מחדש (1)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019			
סה"כ	פרטי	מסחרי	סה"כ	פרטי	מסחרי	
מיליוני ש"ח						
7	7	*	19	18	1	יתרת חובות בעייתיים בארגון מחדש לתחילת השנה
37	36	1	61	60	1	ארגונים מחדש שבוצעו במהלך השנה חובות שחזרו לסיווג שאינו פגום בשל ארגון מחדש עוקב
(9)	(9)	-	(23)	(23)	*	חובות בארגון מחדש שנמחקו
(16)	(16)	*	(17)	(16)	(1)	חובות בארגון מחדש שנפרעו
19	18	1	40	39	1	יתרת חובות בעייתיים בארגון מחדש לסוף התקופה

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

ניתוח יתרת הפרשות בגין חובות פגומים:

31 בדצמבר 2018			31 בדצמבר 2019		
סה"כ	פרטי	מסחרי	סה"כ	פרטי	מסחרי
מיליוני ש"ח			מיליוני ש"ח		
7	5	2	10	9	1
72	69	3	112	104	8
(82)	(77)	(5)	(122)	(114)	(8)
13	12	1	18	17	1
(69)	(65)	(4)	(104)	(97)	(7)
10	9	1	18	16	2
10	9	1	18	16	2

יתרת הפרשה להפסדי אשראי לתחילת התקופה
 הוצאות בגין הפסדי אשראי מחיקות חשבונאיות
 גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות
 מחיקות חשבונאיות, נטו
 יתרת הפרשה להפסדי אשראי לסוף התקופה
 הרכב יתרת ההפרשה לסוף התקופה:
 בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

מדדי סיכון ואשראי:

31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019	
		%
0.36	0.58	(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
0.94	1.04	(ג) שיעור סיכון אשראי בעייתי מסיכון אשראי כולל
0.82	1.06	(ד) שיעור ההוצאות בגין הפסדי אשראי מהיתרה הממוצעת של חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
0.50	0.79	(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 2018	31 בדצמבר 2019
	%	
(א) שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת החייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	<u>1.21</u>	<u>1.52</u>
(ב) שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	<u>338.00</u>	<u>264.47</u>
(ג) שיעור יתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, מיתרת חייבים פגומים בגין פעילות בכרטיסי אשראי בתוספת יתרת חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי אשר בפיגור של 90 ימים או יותר	<u>338.00</u>	<u>264.47</u>
(ד) שיעור המחיקות נטו בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי מיתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי	<u>40.83</u>	<u>51.74</u>

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.

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

סיכונים שוק

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 339 בנושא ניהול סיכונים 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 סיכונים שוק, המאושרת על ידי הנהלת החברה והדירקטוריון. מסמך המדיניות כולל התייחסות למגבלות תיאבון הסיכון, ותהליכי הגידור בגין החשיפות השונות, ניטור ומעקב אחר מכלול הסיכונים הפיננסיים, גובה החשיפות, תוצאות ניתוחי הרגישות, ושינויים מהותיים נוכחיים וצפויים מתבצעים באופן שוטף ונידונים במסגרת פרום פיננסי בראשות המנכ"ל, המתכנס לכל הפחות 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 כשאר 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

החברה בחרה בגישת השווי הכלכלי לניהול סיכון הריבית, היות והיא מספקת ראייה מקיפה יותר של ההשפעות ארוכות הטווח האפשריות של שינויים בשיעורי הריבית מאשר גישת הרווחים, ולכן היא רלוונטית יותר לפעילותה העסקית. כבסיס למדידת הפגיעה בשווי הכלכלי של החברה מבוצע ניתוח רגישות להשפעת שינויים של שיעורי הריבית.

הערכת החשיפה לסיכון הריבית מתבצעת באמצעות ניתוח של השפעת שינוי בשיעורי הריבית על השווי ההוגן ועל ההכנסות מריבית נטו. החברה קבעה מדדי ניטור ואינדיקטורים 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.

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 2019

מיליוני ש"ח				
סך הכל	מטבע חוץ *		מטבע ישראלי	
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד
13,059	15	81	13	12,950
11,914	*	105	13	11,796
1,145	15	(24)	-	1,154

נכסים פיננסיים
התחייבויות פיננסיות
שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים

31 בדצמבר 2018

מיליוני ש"ח				
סך הכל	מטבע חוץ *		מטבע ישראלי	
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד
13,855	13	130	11	13,701
12,185	1	105	11	12,068
1,670	12	25	-	1,633

נכסים פיננסיים
התחייבויות פיננסיות
שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים

* לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ.

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

31 בדצמבר 2019

מיליוני ש"ח				
סך הכל	מטבע חוץ **		מטבע ישראלי	
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד
37	*	*	*	37
(38)	*	*	*	(38)
(8)	*	*	*	(8)
16	*	*	*	16
29	*	*	*	29
(29)	*	*	*	(29)

שינויים מקבילים
עלייה במקביל של 1%
ירידה במקביל של 1%
שינויים לא מקבילים
התללה
השטחה
עליית ריבית בטווח הקצר
ירידת ריבית בטווח הקצר

31 בדצמבר 2018

מיליוני ש"ח				
סך הכל	מטבע חוץ **		מטבע ישראלי	
	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד
30	*	*	*	30
(31)	*	*	*	(31)
5	*	*	*	5
2	*	*	*	2
13	*	*	*	13
(13)	*	*	*	(13)

שינויים מקבילים
עלייה במקביל של 1%
ירידה במקביל של 1%
שינויים לא מקבילים
התללה
השטחה
עליית ריבית בטווח הקצר
ירידת ריבית בטווח הקצר

* 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 2018	31 בדצמבר 2019
מיליוני ש"ח	
30 (45)	45 (49)

שינויים מקבילים

עלייה במקביל של 1%
ירידה במקביל של 1%⁽¹⁾

(1) התרחיש כולל הנחת מגבלת ריבית שלילית.

סיכון שער חליפין

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 342 בנושא ניהול סיכון נזילות, סיכון הנזילות מוגדר כסיכון לרווחי התאגיד וליציבותו הנובע מאי יכולתו לספק את צרכי נזילותו.

חשיפת החברה לסיכון בסיס, נובעת מחשיפה מטבעית כתוצאה מהשפעת שינויים בשער 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.

חשיפת החברה לסיכון בסיס הנובעת מפעילויות צמודות מדד אינה מהותית, ולכן ניהול סיכון הבסיס בחברה מתייחס לחשיפה מטבעית בלבד. החברה תמשיך לעקוב אחר חשיפה לפעילויות צמודות מדד, במידה ויחול שינוי בהיקף החשיפה, יבחנו דרכי הפעולה הנדרשות בכדי למזערה.

עיקר חשיפת החברה לשינויים בשערי חליפין נגזרים מפעילויותיה, קרי סליקה והנפקה, בה מעורב ארגון בינלאומי (ויזה או מאסטרקארד). מאחר ולחברה פעילות עסקית אשר קשורה למטבעות זרים, שינויים בשערי 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 ההנהלה והדירקטוריון.

החברה קבעה מדדי ניטור לכל סוג של חשיפה, אשר בעת התממשות יקבעו דרכי פעולה לצורך הקטנת הסיכון.

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:

- כאשר מקורות החברה מפעילות ההנפקה, הסליקה והעמדת האשראי לא עולים על הנדרש להחזר שימושיה השונים, כגון: תשלומים לסולקים, פירעון אגרות חוב וריביות, וכן בגין ניהולה השוטף של החברה.
- במסגרת פעילות הסליקה וההנפקה של החברה, קיימים פערי עיתוי בין תזרים המזומנים הנכנס הנובע מחיובי הלקוחות, לבין תזרים המזומנים היוצא שנובע מזיכוי בתי עסק.
- אי התאמה בין מח"מ הנכסים, שעיקרם חבויות של מחזיקי כרטיס לעומת מח"מ ההתחייבויות, שעיקרם התחייבויות לבנקים, לבתי עסק ולבעלי האג"ח.

- שינויים בלתי צפויים בתזרים המזומנים של החברה, בהתנהגות לקוחות החברה או בשינוי משמעותי בגורמים אחרים במערכת הפיננסית והריאלית.

ניהול סיכון הנזילות והמימון

החברה פטורה מעמידה בדרישות הנזילות המפורטות בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 221 בנושא יחס כיסוי נזילות, עם זאת עליה להחזיק נכסים נזילים בהתאם למודל פנימי התואם את מאפייני פעילויותיה.

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 בנות.

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.

בחברה מתכנס פורום פיננסי בראשות המנכ"ל, בו נוכחים מנהל הכספים הראשי, מנהל הסיכונים הראשי והמבקר הפנימי. במסגרת הפורום מוצגים מדדי הביצוע, פעולות מתוכננות ואינדיקטורים שונים.

לפירוט נוסף בנושא סיכון נזילות ומימון, ראה דוח על מידע נוסף על הסיכונים באתר האינטרנט של החברה. לפירוט בדבר נכסים והתחייבויות לפי בסיס הצמדה ולפי תקופה לפירעון ראה ביאור 22 וביאור 23 לדוח הכספי.

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.

חישוב הסיכון התפעולי בהתאם לנדבך 1 ליום 31 בדצמבר 2019 עומד על כ- 2,084 מיליון ש"ח.

החברה חשופה לסיכונים תפעוליים כחלק מפעילויותיה, להלן:

- פעילות ההנפקה - כחלק מפעילות ההנפקה החברה חשופה לעסקאות הונאה בכרטיסי אשראי המונפקים על ידה, המבוצעים 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 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. ראה הרחבה בנושא אופן ניהול הסיכון.
 - **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. זיהוי הסיכונים והערכתם נקבעים בהתאם למתודולוגיה פנימית של החברה. מפת הסיכונים התפעוליים משמשת כלי תומך לקבלת החלטות עסקיות, ובחינה של רמת החשיפה לסיכון התפעולי.
 - **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.
 - **מתודולוגיית זיהוי, מדידה והערכת סיכונים** - לחברה מתודולוגיה אחידה לזיהוי והערכת 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.
- לפירוט נוסף בנושא הסיכון התפעולי, ראה דוח על מידע נוסף על הסיכונים המפורסם באתר האינטרנט של החברה.

סיכונים אחרים

סיכון הסייבר

בהתאם להוראה 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר, סיכון הסייבר מוגדר פוטנציאל 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 דיג (Phishing) וחשיפות נוספות שמטרתן פגיעה בשיירות 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 במערכתיה ואצל ספקיה נכס עיקרי ומשקיעה מאמצים ומשאבים רבים ביישום מנגנונים ותהליכים של בקרה והגנה מתקדמים בתחום אבטחת המידע.

מסמך האסטרטגיה לאבטחת מידע והגנת סייבר 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 ומבילה תהליכים פנימיים וחיצוניים להפחתת סיכוני הסייבר נגדה ונגד ולקוחותיה. במסגרת זו, סיכוני הסייבר מנהלים באמצעות מספר מעגלי אבטחה ובקרה במספר רבדים, זאת מתוך מטרה להקטין את החשיפות הפוטנציאליות בגין איום זה.

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 את הוראות הציות. 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 ונוטלים חלק פעיל בניהול והפחתת החשיפה לסיכוני הציות בחברה.

סיכון התנהגותי (Conduct Risk)

סיכון ה-Conduct הינו הסיכון שהתנהלות החברה תוביל, במעשה או במחדל, לתוצאה בלתי רצויה ללקוחותיה (הגיונות, הוגנות ושקיפות) ובעקבות כך עלולה להוביל להתממשות נזקים משפטיים, הטלת קנסות ו/או נזקי מוניטין. סיכון ה-Conduct הינו סיכון מתפתח הדורש בחינה מתמדת ביחס לשינויים בסביבה העסקית, בסביבת הצרכן, בסביבה התחרותית, ובסביבה הטכנולוגית. תפיסות עולם המעצימות את המודעות הצרכנית ואת האחריות התאגידית תחת מסגרות השוק, משפיעות מאד, בשנים האחרונות, על הסביבה הציבורית, על הסביבה הפוליטית, על הסביבה הרגולטורית ועל הסביבה העסקית.

מטרת ניהול הסיכון הינה להבטיח טיפול הוגן בלקוחות ולהבטיח בין היתר את שמירת אמון הציבור בפעילות הנערכת במגזר הפיננסי. במסגרת זו, באחריות החברה לוודא כי התרבות, התהליכים, השירותים והמוצרים המוצעים על ידה, מבטיחים מענה לציפיות הלקוח ולצרכיו.

סיכון משפטי

סיכון הנובע מפעילות החברה אשר אינה תואמת הוראות חקיקה ראשית או משנית, הוראות והנחיות רשויות מוסמכות, פסיקה תקדימית, וכן סיכון הנובע מהליכים משפטיים המתנהלים נגד החברה. בנוסף, מוגדר סיכון משפטי כחווה דעת משפטית לקויה לרבות, עריכת הסכמים שאינם מגנים על זכויות החברה או אי מתן הנחיות מתאימות עקב שינויים בחקיקה ובפסיקה.

ניהול הסיכונים המשפטיים 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 מנהל סיכונים משפטיים אשר תפקידו, בין היתר, לגבש מדיניות לניהול הסיכונים המשפטיים, להנחות את מחלקות החברה השונות לגבי הנושאים בהקשרם יש לקבל חוות דעת משפטית, הסדרת ממשקי עבודה עם מחלקות החברה השונות לצורך איתור וזיהוי הסיכונים המשפטיים ומתן הנחיות לטיפול בהם, ולהתעדכן, באמצעות היועצת המשפטית של החברה, באופן שוטף בשינויים בחקיקה.

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 ומתחריה. 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 להנהלה 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 תלת שנתית, הכוללת סקירה והערכות של אירועים שונים בסביבת העבודה (בתחומי רגולציה, תחרות, טכנולוגיה ועוד) והערכת השינויים הצפויים ביחס לכל אחד מקווי פעילותה של החברה.
 - דיונים בדירקטוריון החברה במהלכם מוצגים שינויים אלו ונבחן הצורך בעדכון האסטרטגיה.
 - אגף ניהול סיכונים בראשות מנהל הסיכונים הראשי, מבצע אחת לתקופה, בנקודות מפגש מרכזיות, אתגור להערכות הניתנות למגמות 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 לירידה בבסיס הלקוחות או יגררו עלויות משפטיות גבוהות או ירידה בהכנסות. סיכונים המוניטין קיימים כחלק טבעי מפעילות החברה והינם סיכונים חוצי חברה. סיכון פוטנציאלי קיים בכל המוצרים, הפעילויות, התהליכים והמערכות בחברה, בין אם בפעילויות עסקיות, מנהלתיות - פנימיות, ובין אם בדון או בתום לב.

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

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	
1.2	סיכון בגין ריכוזיות לווים/ קבוצת לווים	נמוכה	
2	השפעה כוללת של סיכונים שוק	נמוכה	סיכון להפסד בפוזיציות מאזניות וחוך 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	בינונית	הסיכון לרווחי החברה וליציבותה הנובע מאי יכולתה לספק את צרכי נזילותה.
4	סיכון תפעולי	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 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.
6	סיכון משפטי	נמוכה - בינונית	סיכון הנובע מפעילות החברה אשר אינה תואמת הוראת חקיקה, הוראות והנחיות רשויות מוסמכות, פסיקה תקדימית, וכן סיכון הנובע מהליכים משפטיים המתנהלים נגד החברה.

טבלת גורמי סיכון והשפעתם (המשך):

מס'	גורם הסיכון	השפעת הסיכון	פירוט
7	סיכון ציזת	נמוכה - בינונית	הסיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי, אשר החברה עלולה לספוג כתוצאה מכך שאין היא מקיימת את הוראות הציזת.
8	סיכון רגולטורי	בינונית	הסיכון להפסד כתוצאה מהשפעת רגולציה עתידית צפויה ובכלל זה חקיקה של גופים רגולטוריים שונים.
9	סיכון אסטרטגי	בינונית	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.
10	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.

תיאור ביטוחי החברה

עד למועד ההיפרדות מבנק לאומי, החברה וחברות הבנות שלה היו מכוסות במסגרת ביטוחי הבנק. לקראת השלמת מכירת החברה בחודש פברואר 2019, אישרו האורגנים המוסמכים של החברה התקשרויות, גבולות אחריות ותנאים נוספים רלבנטיים במסגרת תכנית ביטוחים עצמאית. להלן עיקרי הביטוחים שמקיימת החברה (עבור חברות הבנות שלה) למועד הדוח:

1. ביטוח משולב - אחריות מקצועית, מעילה ופשעי מחשב;
 - 1.1. פרק א' - אחריות מקצועית - הפרק מכסה את חבות החברה על פי דין עקב תביעה שעניינה רשלנות מקצועית אשר הוגשה לראשונה למבטח בתוך תקופת הביטוח בגין השירותים המסופקים על ידה וכן את חבות החברה בגין שירותים המסופקים על ידי מי מטעמה.
 - 1.2. פרק ב' - מעילה ופשעי מחשב - הפרק מכסה מפני נזק הנובע מאי יושר עובדים, זיוף או שינוי, הוצאות משפטיות וכן פשעי מחשב.
2. בנוסף יצוין כי החברה רכשה פוליסה נפרדת לביטוח אחריות מקצועית בלבד במתכונת run-off לתקופה של 7 שנים במסגרת הליך ההיפרדות מבנק לאומי.
 - 2.1. 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.
 - 2.2. יצוין כי הביטוח כאמור כולל חברות נוספות בקבוצת WPI. בנוסף הוסכם בין החברה לבין בנק לאומי כי אחריותם של הדירקטורים ונושאי המשרה שניהנו בחברה ובחברות הבת עובר למועד ההיפרדות מבנק לאומי, תבטח במתכונת run-off במסגרת ביטוח הדירקטורים ונושאי המשרה שעורך הבנק לתקופה של 7 שנים החל ממועד ההיפרדות מהבנק, כאשר היקף הכיסוי יהיה בהתאם לביטוחי הבנק במועד הגשת התביעה למבטח.
3. ביטוח סיכוני סייבר
4. ביטוחים אלמנטאריים - מערך הביטוח האלמנטארי כולל ביטוח אש מורחב, ביטוח טרור ומלחמה, ביטוח ציוד אלקטרוני, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח חבות מעבידים וביטוח עבודות קבלניות.

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, למועד הדוח הכיסוי הביטוחי האמור נאות.

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 85-107) 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 בעת 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, סוקרים חשבת החברה והחשבונאי הראשי בפני הדירקטורים של החברה את ההנחות שעליהן מבוססים האומדנים הקריטיים, מפרטים את הנימוקים שהובאו בחשבון בעת החלטה על אותן הנחות וכן מציגים 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).

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 הפרשה להפסדי אשראי.

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

הפרשה בגין נקודות תעופה - במסגרת הפעלת תוכניות נאמנות ללקוחות החברה, קיימת התחייבות כלפי מחזיקי הכרטיס שהצטרפו למסלול תעופה בגין נקודות שנצברו על ידם ועדיין לא נוצלו.

בדוחות הכספיים כלולה הפרשה שבוצעה בהתאם לתחשיב, המתבסס על נתוני העבר ועל שיעור הניצול של הנקודות שנצברו על ידי מחזיקי הכרטיס ועלותן.

התחייבות בגין תביעות משפטיות ותלויות - 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 והנתונים, 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 2.ג.20.

בקורות ונהלים

אחריות ההנהלה 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 ההנהלה לקביעתם וקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי ולקיום הבקרה הפנימית על דיווח כספי וחוות דעת ראי 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 הבקורות לא נתגלו חולשות מהותיות העלולות להוביל להצגה מוטעית מהותית בדוחות הכספיים.

הערכת בקורות ונהלים לגבי הגילוי

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

בקרה פנימית על דיווח כספי

במהלך הרבעון הרביעי המסתיים ביום 31 בדצמבר 2019, לא אירע כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי, אשר השפיע באופן מהותי או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.

רון פאינרו - מנהל כללי

ירון בלוך - יו"ר הדירקטוריון

19 בפברואר 2020

(CERTIFICATION) - הצהרה

אני, רון פאינרו, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של מקס איט פיננסים בע"מ (להלן - "החברה") לשנת 2019 (להלן - "הדוח").
2. בהתבסס על ידיעתי, הדוח איננו כולל כל מצג לא נכון של עובדה מהותית ולא חסר בו מצג של עובדה מהותית הנחוץ כדי שהמצגים שנכללו בו, לאור הנסיבות בהן נכללו אותם מצגים, לא יהיו מטעים בהתייחס לתקופה המכוסה בדוח.
3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו, אחראים לקביעתם ולקיומם של בקרות ונהלים לגבי הגילוי⁽¹⁾ ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי⁽¹⁾. וכן:
 - א. קבענו בקרות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקרות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, לרבות תאגידיים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידיים, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
 - ב. קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק מידה סבירה של בטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
 - ג. הערכנו את האפקטיביות של הבקרות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקרות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו, וכן 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.

19 בפברואר 2020

רון פאינרו
מנהל כללי

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

הצהרה - (CERTIFICATION)

אני, טובי פישבין, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח השנתי של מקס איט פיננסים בע"מ (להלן - "החברה") לשנת 2019 (להלן - "הדוח").
2. בהתבסס על ידיעתי, הדוח איננו כולל כל מצג לא נכון של עובדה מהותית ולא חסר בו מצג של עובדה מהותית הנחוץ כדי שהמצגים שנכללו בו, לאור הנסיבות בהן נכללו אותם מצגים, לא יהיו מטעים בהתייחס לתקופה המכוסה בדוח.
3. בהתבסס על ידיעתי, הדוחות הכספיים 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 תאגידיים מאוחדים שלה, מובא לידיעתנו על ידי אחרים בחברה ובאותם תאגידיים, 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.

19 בפברואר 2020

טובי פישבין
מנהל כספים ראשי, חשבונאי ראשי

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

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

האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2019 בוקרה על ידי רואי החשבון המבקרים של החברה (משרד רואי חשבון סומך חייקין), כפי שצוין בדוח שלהם בעמוד מספר 73 אשר בו נכללה חוות דעת בלתי מסויגת בדבר האפקטיביות של הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2019.

טובי פישבין	רון פאינרו	ירון בלוך
מנהל כספים ראשי חשבונאי ראשי	מנהל כללי	יו"ר הדירקטוריון

19 בפברואר 2020



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 2019, 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 ולבצעה 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 שחשבונו כנחוצים בהתאם לנסיבות. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

בקרה פנימית על דיווח כספי של חברת כרטיסי אשראי הינה תהליך המיועד לספק מידה סבירה של ביטחון לגבי המהימנות של דיווח כספי וההכנה של דוחות כספיים למטרות חיצוניות בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו. בקרה פנימית על דיווח כספי של חברת כרטיסי אשראי כוללת את אותם מדיניות ונהלים אשר: (1) מתייחסים לניהול רשומות אשר, בפירוט סביר, משקפות במדויק ובאופן נאות את העסקאות וההעברות של נכסי החברה (לרבות הוצאתם מרשותה); (2) מספקים מידה סבירה של 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 2019, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית שפורסמה על ידי COSO.

ביקרנו גם, בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ותקני ביקורת מסוימים שיישומם בביקורת של חברת כרטיסי אשראי נקבע לפי הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, את המאזנים של החברה ומאוחדים לימים 31 בדצמבר 2019 ו- 2018 ואת דוחות רווח והפסד, הדוחות על השינויים בהון העצמי והדוחות על תזרימי המזומנים של החברה ומאוחדים לכל אחת משלוש השנים בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 והדוח שלנו, מיום 19 בפברואר 2020, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אותם דוחות כספיים.

סומך חייקין

רואי חשבון

19 בפברואר 2020



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

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

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

ביקרנו גם, בהתאם לתקני ה- (PCAOB) Public Company Accounting Oversight Board בארה"ב בדבר ביקורת של בקרה פנימית על דיווח כספי, כפי שאומצו על ידי לשכת רואי חשבון בישראל, את הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ליום 31 בדצמבר 2019, בהתבסס על קריטריונים שנקבעו במסגרת המשולבת של בקרה פנימית של ה- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission והדוח שלנו מיום 19 בפברואר 2020, כלל חוות דעת בלתי מסויגת על אפקטיביות הבקרה הפנימית על דיווח כספי של החברה.

סומך חייקין

רואי חשבון

19 בפברואר 2020

דוחות כספיים
לשנה שהסתיימה ביום
31 בדצמבר 2019

MAX

תוכן עניינים

79 דוח רווח והפסד מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר
80 דוח מאוחד על הרווח הכולל לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר
81 מאזן מאוחד ליום 31 בדצמבר
82 דוח על השינויים בהון לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר
83 דוח מאוחד על תזרימי המזומנים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר
85 ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית
108 ביאור 2 - הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
108 ביאור 3 - הכנסות ריבית, נטו
109 ביאור 4 - הכנסות (הוצאות) אחרות
109 ביאור 5 - הוצאות תפעול
109 ביאור 6 - הוצאות מכירה ושיווק
110 ביאור 7 - הוצאות הנהלה וכלליות
110 ביאור 8 - הפרשה למיסים על הרווח
112 ביאור 9 - מזומנים ופיקדונות בבנקים
112 ביאור 10 - סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי
124 ביאור 11 - השקעות בחברות מוחזקות (במאחד כלולות)
126 ביאור 12 - ציוד
127 ביאור 13 - נכסים אחרים
127 ביאור 14 - אשראי מתגידים בנקאיים
127 ביאור 15 - זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
128 ביאור 16 - איגרות חוב וכתבי התחייבות נדחים
129 ביאור 17 - התחייבויות אחרות
129 ביאור 18 - זכויות עובדים
133 ביאור 19 - הון, הלימות הון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים
136 ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות
170 ביאור 21 - מגזרי פעילות
174 ביאור 22 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה
175 ביאור 23 - נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופות לפירעון
177 ביאור 24 - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים
179 ביאור 25 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה
184 ביאור 26 - תמצית מאזן ודוח רווח והפסד של החברה
186 ביאור 27 - אירועים נוספים במהלך תקופת הדוח
186 ביאור 28 - אירועים לאחר תאריך המאזן

דוח רווח והפסד מאוחד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

סכומים מדווחים

2017	2018	2019	ביאור	
מיליוני ש"ח				
				הכנסות
987	1,030	1,027	2	מעסקאות בכרטיסי אשראי
225	307	315	3	הכנסות ריבית, נטו
5	(2)	(3)	4	הכנסות (הוצאות) אחרות
<u>1,217</u>	<u>1,335</u>	<u>1,339</u>		סך כל ההכנסות
				הוצאות
71	114	139	ב'10	בגין הפסדי אשראי
582	567	636	5	תפעול (1)
179	208	201	6	מכירה ושיווק (1)
70	68	80	7	הנהלה וכלליות (1)
118	134	177	ב'20	תשלומים לבנקים
<u>1,020</u>	<u>1,091</u>	<u>1,233</u>		סך כל ההוצאות
197	244	106		רווח לפני מיסים
61	72	40	8	הפרשה למיסים על הרווח
136	172	66		רווח לאחר מיסים
7	6	6		חלק החברה ברווחים לאחר השפעת המס של חברות כלולות ב'11
<u>143</u>	<u>178</u>	<u>72</u>		רווח נקי
				רווח למניה רגילה (בש"ח):
0.57	0.71	0.29		רווח בסיסי ומדולל: רווח נקי
250,000	250,000	250,000		ממוצע משוקלל של מספר המניות ששימשו לחישוב הרווח למניה (באלפים)

(1) מזה: בגין שכר ונלוות בשנים 2019, 2018 ו-2017 בסך 370 מיליון ש"ח, 300 מיליון ש"ח ו-342 מיליון ש"ח, בהתאמה. הוצאות השכר בשנת 2019 כוללות השפעה חד פעמית מהותית בסך כ-50 מיליון ש"ח בגין מענק מכירה לעובדי החברה. הוצאות השכר בשנת 2017 כוללות השפעה חד פעמית מהותית בסך 63 מיליון ש"ח בשל תשלום מענק מיוחד לעובדי החברה בגין מכירת מניות ויזה אירופה ובשל תכנית פרישה מרצון.

טובי פישביין
מנהל כספים ראשי
חשבונאי ראשי

רון פאינרו
מנכ"ל

ירון בלוך
יו"ר הדירקטוריון

תאריך אישור הדוחות הכספיים: 19 בפברואר 2020
הביאורים לתמצית הדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.
תמצית הדוחות הכספיים של החברה בלבד, ראה ביאור 26.

דוח מאוחד על הרווח הכולל לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

2017	2018	2019	
מיליוני ש"ח			
143	178	72	רווח נקי
-	(31)	3	רווח (הפסד) כולל אחר בגין התאמות של התחייבויות בגין הטבות לעובדים ⁽¹⁾
-	7	*	השפעת המס
-	(24)	3	רווח (הפסד) כולל אחר לאחר מיסים
<u>143</u>	<u>154</u>	<u>75</u>	רווח כולל לאחר מיסים

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח

(1) בגין הסכם קיבוצי שנחתם בשנת 2018.

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

מאזן מאוחד ליום 31 בדצמבר

סכומים מדווחים

31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019	ביאור	
מיליוני ש"ח			
			נכסים
153	174	9	מזומנים ופיקדונות בבנקים
13,946	13,187	10א', 10ב'	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(169)	(201)	10ב'	הפרשה להפסדי אשראי
13,777	12,986		חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
7	14	11	השקעות בחברות כלולות
193	275	12	ציוד
121	141	13	נכסים אחרים
14,251	13,590		סך כל הנכסים
			התחייבויות
3,883	2,864	14	אשראי מתאגידים בנקאיים
6,947	7,076	15	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,269	1,818	16	אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
318	330	17	התחייבויות אחרות
12,417	12,088		סך כל ההתחייבויות
		20	התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות
1,834	1,502	19	הון
14,251	13,590		סך כל ההתחייבויות וההון

הביאורים לתמצית הדוחות 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						
1,795	1,381	-	33	355	26	יתרה ליום 31 בדצמבר 2016
(50)	(50)	-	-	-	-	דיבידנד
143	143	-	-	-	-	רווח נקי בשנת החשבון
1,888	1,474	-	33	355	26	יתרה ליום 31 בדצמבר 2017
(208)	(208)	-	-	-	-	דיבידנד
178	178	-	-	-	-	רווח נקי בשנת החשבון
(24)	-	(24)	-	-	-	הפסד כולל אחר, נטו לאחר השפעת המס
1,834	1,444	(24)	33	355	26	יתרה ליום 31 בדצמבר 2018
(457)	(457)	-	-	-	-	דיבידנד
50	-	-	50	-	-	הטבות שנתקבלו 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

* 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

2017	2018 מיליוני ש"ח	2019	
143	178	72	תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת רווח נקי לשנה
			<u>התאמות:</u>
(7)	(6)	(6)	חלק החברה ברווחים בלתי מחולקים של חברות כלולות
73	73	85	פחת על ציוד
71	114	139	הוצאות בגין הפסדי אשראי
(12)	(8)	(20)	מיסים נדחים, נטו
30	(27)	(6)	פיצויי פרישה - גידול (קיטון) בעודף העתודה על היעודה
-	-	4	הפסד ממימוש ציוד
-	-	(5)	ריבית ששולמה בגין אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים ונצברה בגין תקופות קודמות
-	5	2	ריבית שטרם שולמה בגין אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
11	(6)	4	התאמות בגין הפרשי שער על יתרות מזומנים ושווי מזומנים
-	-	50	הטבות שנתקבלו מבעל שליטה
-	-	4	התאמות של התחייבויות בגין הטבות לעובדים
6	-	-	דיבידנד שהתקבל מחברה כלולה
* (435)	* (16)	1,033	<u>שינויים בנכסים שוטפים:</u> ירידה (עליה) בחייבים אחרים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו אחר
2	(21)	1	
305	(309)	129	<u>שינויים בהתחייבויות שוטפות:</u> עליה (ירידה) בזכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו אחר
39	87	(6)	
226	64	1,480	מזומנים נטו שנבעו מפעילות שוטפת
			תזרימי מזומנים מפעילות השקעה
(75)	(81)	(71)	הפקדת פקדונות בבנקים
70	74	82	משיכת פקדונות מבנקים
* (1,133)	* (154)	(378)	מתן אשראי למחזיקי כרטיס ולבתי עסק, נטו
-	(2)	-	רכישת מניות בחברות כלולות
(71)	(94)	(150)	רכישת ציוד
(1,209)	(257)	(517)	מזומנים נטו ששימשו לפעילות השקעה

* סווג מחדש

הביאורים לתמצית הדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם. תמצית הדוחות הכספיים של החברה בלבד, ראה ב [ביאור 26](#).

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

סכומים מדווחים

2017	2018 מיליוני ש"ח	2019
1,040	(864)	(1,019)
-	1,264	754
-	-	(205)
(50)	(208)	(457)
990	192	(927)
7	(1)	36
70	66	71
(11)	6	(4)
66	71	103
226	294	373
20	22	90
6	-	-
83	95	82
12	3	20
*	*	21
-	9	-

תזרימי מזומנים מפעילות מימון

אשראי לזמן קצר מתאגידים בנקאיים, נטו הנפקת אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים פדיון אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים דיבידנד ששולם לבעלי מניות

מזומנים נטו ששימשו לפעילות מימון

עליה (ירידה) במזומנים ושווי מזומנים יתרת מזומנים ושווי לתחילת התקופה השפעת תנועות בשער חליפין על יתרות מזומנים ושווי מזומנים

יתרת מזומנים ושווי מזומנים לסוף התקופה

ריבית ומיסים ששולמו ו/או התקבלו:

ריבית שהתקבלה
ריבית ששולמה
דיבידנדים שהתקבלו
מיסים על הכנסה ששולמו
מיסים על הכנסה שהתקבלו

נספח - פעולות השקעה ומימון שלא במזומן בתקופת הדוח

רכישת ציוד באשראי
דיבידנד שהוכרז מחברה כלולה

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

הביאורים לתמצית הדוחות 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 (לשעבר - לאומי קארד בע"מ, להלן - "החברה" או "MAX") הינה חברה פרטית. החברה הוקמה ביום 15 בפברואר 2000. עד ליום 24 בפברואר 2019 החברה הייתה בשליטת בנק לאומי לישראל בע"מ (להלן - "בנק לאומי" או "לאומי" או "הבנק") באמצעות לאומי שירותים פיננסים בע"מ ולאומי אחזקות פיננסיות בע"מ, שהחזיקו במאוחד 80% מהון המניות של החברה. יתרת הון המניות בשיעור של 20% הוחזקה על ידי קבוצת עזריאלי בע"מ. ביום 25 בפברואר 2019, הושלמה עסקת מכירת החברה ומלוא מניותיהם של בנק לאומי ושל קבוצת עזריאלי בחברה עברו ל- Warburg Pincus Financial Holdings (Israel), LTD. (להלן - "WPI"). החברה חדלה מלהיות תאגיד עזר בנקאי (ממועד העברת השליטה) וממשיכה להיות מפוקחת על ידי המפקח על הבנקים (להלן - "המפקח") ולהיות כפופה להוראותיו, כסולק.

הדוחות הכספיים המאוחדים של החברה ליום 31 בדצמבר 2019 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 19 בפברואר 2020.

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.

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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:

- 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

ביום 30 באוגוסט 2018 פורסם חוזר בנושא דיווח של תאגידים בנקאיים וחכ"א בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא מכשירים נגזרים וגידור, סיווג ומדידה של מכשירים פיננסיים, דוח תזרים מזומנים ונושאים נוספים.

ההוראות החדשות בדבר מכשירים נגזרים וגידור ובדבר סיווג ומדידה של מכשירים פיננסיים יושמו החל מיום 1 בינואר 2019 בדרך של יישום למפרע מתואם, תוך זקיפת ההשפעה המצטברת ליתרת הפתיחה של העודפים במועד היישום לראשונה, כאשר שינויים בגילויים הנדרשים בדוחות הכספיים יושמו באופן של מכאן ואילך.

ליישום ההוראות לא הייתה השפעה מהותית על הדוחות הכספיים.

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			
2017	2018	2019	2017	2018	2019	
0.4	0.8	0.6	118.81	119.76	120.48	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) - בגין
0.3	1.2	0.3	118.69	120.11	120.48	מדד המחירים לצרכן (בנקודות) - ידוע
(9.8)	8.1	(7.8)	3.47	3.75	3.46	שער החליפין של הדולר של ארה"ב
2.7	3.3	(9.6)	4.15	4.29	3.88	שער החליפין של האירו

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

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.

עסקאות שבוטלו באיחוד

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

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 שהחזקה 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.

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 הכרה בהכנסות ובהוצאות

- א. הכנסות והוצאות נכללות על בסיס צבירה, למעט האמור בסעיף ב' להלן.
- ב. הכנסות מימון ועמלות תפעוליות בגין חובות בגביה נזקפות לדוח רווח והפסד על בסיס הגביה בפועל. לפירוט מורחב ראה סעיף 5 להלן.
- ד. דיווח הכנסות על בסיס ברוטו או על בסיס נטו.
- ה. עלויות תוספתיות להשגת חוזה מהוונות ככנס במידה והחברה מצפה להשיב עלויות אלה.
- ו. 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 הלוואה בשיטת התאמת התשואה. במקרים של מימון מחדש או ארגון מחדש של חובות שאינם בעייתיים, בוחנת החברה אם תנאי הלוואה שנו באופן מהותי. בהתאם לכך, בוחנת האם הערך הנוכחי של תזרימי המזומנים בהתאם לתנאים החדשים של הלוואה 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 ההחזר 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.

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

- 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 ההחזר 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 כשההסתברות 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 בדיקה רכיבי קרן או ריבית אשר הגיע מועדם וטרם שולמו והחברה צופה פירעון של הקרן הנוותרת 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.

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

- 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 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".

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, מהוונים 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 (450 ASC) 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 בפיקוח 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 3.2.29. 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 (450 ASC). 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 שהותרו 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 בויתור משפטי והן מקטינות את יתרת החוב המדווחת לצרכים חשבונאיים בלבד, תוך יצירת בסיס עלות חדש לחוב בספרי החברה.

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

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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

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

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 ההוגן נאמד באמצעות מודלים מקובלים לתמחור, כגון ערך נוכחי של תזרים מזומנים עתידי המהוון בריבית ניכיון בשיעור המשקף את רמת הסיכון הגלומה במכשיר הפיננסי. לצורך כך, תזרימי המזומנים העתידיים עבור חובות פגומים וחובות אחרים חושבו לאחר ניכוי השפעות של מחיקות חשבונאיות ושל הפרשות להפסדי אשראי בגין החובות.

להרחבה לגבי השיטות וההנחות העיקריות המשמשות לצורך אומדן השווי ההוגן של המכשירים הפיננסיים, ראה ביאור 24א' 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 כינוס 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 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.

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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 קבוצות אחרות של נכסים והתחייבויות. הפסדים מירידת ערך שיוכרו יזקפו לנכס (או לקבוצת נכסים) שבתחולת נשא 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 מבטלים 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 ומימוש הסופי.

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

11. חכירות

החכירות מסווגות כחכירות תפעוליות, ועל כן הנכסים החכורים אינם מוכרים במאזן של הקבוצה. תשלומים במסגרת חכירה תפעולית, למעט דמי חכירה מותנים, נזקפים לרווח והפסד לפי שיטת הקו הישר, לאורך תקופת החכירה.

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 20ג'.
- 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.

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

ד. מדיניות חשבונאית שיושמה בעריכת הדוחות הכספיים (המשך)

13. התחייבויות תלויות (המשך)

בביאור 20, "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 2019.

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 שעתידיים 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 ההפרשים הזמניים הבאים:

- 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 ההפרשים 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 אותה, 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

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.

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

18. נזקים בגין שימוש לרעה

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

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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.

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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

תיקון	דרישת הפרסום	תחילה והוראות מעבר	השלכות
אימוץ עדכונים כלליי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב - הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות	<p>ביום 3 בינואר 2019 פרסם הפיקוח על הבנקים טיוטה בנושא "יישום כלליי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפסדי אשראי צפויים", בהמשך למכתבו מיום 28 במרס 2018, בנושא "אימוץ עדכונים לכלליי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב - הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות". בהתאם למכתב, נדרש ליישם את כלליי 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.</p> <p>המכתב מאמץ את כלליי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפרשות להפסדי אשראי צפויים, אשר פורסם במסגרת עדכון תקינה ASU 2016-13. מטרת הכללים החדשים היא לשפר את איכות הדיווח על המצב הכספי של חברות כרטיסי האשראי, באמצעות הקדמת רישום ההפרשות להפסדי אשראי, באופן שמחזק את אנטי המחזוריות בהתנהגות הפרשות להפסדי אשראי, שתומך בתגובה מהירה יותר של חברות כרטיסי האשראי להידרדרות באיכות האשראי של לווים, ולחיזוק הקשר בין ניהול סיכוני האשראי לבין האופן שבו סיכונים אלה משתקפים בדוחות הכספיים, תוך התבססות על שיטות ותהליכים קיימים.</p> <p>עיקרי השינויים הצפויים בטיפול החשבונאי בדוחות הכספיים של חברות כרטיסי האשראי בעקבות יישום כללים אלה, הינם בין היתר: ההפרשה להפסדי אשראי תחושב לפי ההפסד הצפוי לאורך חיי האשראי, במקום לאמוד את ההפסד שנגרם וטרם זוהה; באומדן ההפרשה להפסדי אשראי יעשה שימוש משמעותי במידע צופה פני עתיד שישקף תחזיות סבירות לגבי אירועים כלכליים עתידיים; יורחב הגילוי על ההשפעה של מועד מתן האשראי על איכות האשראי של תיק האשראי; ישתנה האופן שבו נרשמות ירידות ערך של אגרות חוב בתיק הזמין למכירה; וכן הכללים החדשים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי יחולו על אשראי (לרבות הלוואות לדיר), אגרות חוב המוחזקות לפדיון, וחשיפות אשראי חוץ מאזניות מסוימות.</p>	<p>התקן ייושם החל מיום 1 בינואר 2022 ואילך. ככלל, הכללים החדשים ייושמו באמצעות רישום בעודפים במועד היישום לראשונה של ההשפעה המצטברת של יישום כללים אלה.</p>	<p>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 ההפרשה 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.</p>

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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

תיקון	דרישת הפרסום	תחילה והוראות מעבר	השלכות
<p>דיווח של תאגידי בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא חכירות</p>	<p>ביום 1 ביולי 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא דיווח של תאגידי בנקאיים וחברות כרטיסי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא חכירות, אשר מאמץ את כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא חכירות ובין היתר, את כללי ההצגה, המדידה והגילוי שנקבעו בנושא 842 בקודיפיקציה בדבר "חכירות".</p> <p>תמצית עיקרי השינויים הצפויים בטיפול החשבונאי בדוחות הכספיים של חברות כרטיסי אשראי בעקבות יישום נושא 842 בקודיפיקציה כאמור בחוזר, הינם בין היתר: חברות כרטיסי אשראי החוכרות נכסים לתקופה שעולה על 12 חודשים, יכירו בהם במאזן, גם אם החכירה מסווגת כחכירה תפעולית; בעסקאות חכירה תפעולית ירשם במאזן נכס שימוש (Right of Use) שמשקף את הזכות של החברה להשתמש בנכס החכור, ומנגד תירשם התחייבות בגין חכירה תפעולית; וכן עסקאות שבהן חברת כרטיסי אשראי מוכרת נכס וחוכרת אותו בחזרה יוכלו במצבים מסוימים להיחשב כעסקאות מכירה חשבונאית, בכפוף לכך שמתקיימים תנאים מסוימים שפורטו בנושא 842.</p>	<p>התקן יישם החל מיום 1 בינואר 2020 ואילך. בעת היישום לראשונה, חברת כרטיסי אשראי תפעל בהתאם להוראות המעבר שנקבעו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב באותם נושאים, בשינויים המתחייבים. האמור כולל תיקון למפרע של מספרי השוואה, אם הדבר נדרש בהתאם לנושאים אלה.</p>	<p>בכונת החברה ליישם את ההוראות החדשות בנושא חכירות החל מיום 1 בינואר 2020. להערכת החברה, יישום ההוראות החדשות צפוי להביא לגידול בסך של כ- 275 מיליון ש"ח ביתרת נכסי זכות השימוש, ולגידול דומה ביתרת ההתחייבויות בגין חכירה למועד היישום לראשונה. כמו כן, להערכת החברה, יישום ההוראות החדשות צפוי להביא לירידה בשיעור הון עצמי רובד 1 ובהון הכולל בשיעור של כ- 0.3%, זאת כתוצאה משקלול נכסי הסיכון בגין נכסי זכות שימוש הנובעים מחכירות תפעוליות שיוכרו במאזן בשיעור של 100%.</p> <p>בנוסף, יישום ההוראות החדשות לא צפוי להביא לירידה מהותית ביחס המינוף של החברה. יודגש כי החברה ממשיכה לבחון את יישום הוראות התקן ולפיכך ההשפעות הכספיות על הדוחות הכספיים עשויות להשתנות.</p>

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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

תיקון	דרישת הפרסום	תחילה והוראות מעבר	השלכות
<p>עדכון תקינה ASU 2018-15 בדבר הטיפול בעלויות הטמעה (Implementation Cost) בהסדרים של שרותי מחשב ענן</p>	<p>ביום 29 באוגוסט 2018, פרסם המוסד האמריקאי לתקינה חשבונאית (ה-"FASB"), את ASU 2018-15 בדבר הטיפול החשבונאי בעלויות הטמעה (Implementation Costs) בהסדרים של שירותי מחשב ענן (CCAs - cloud computing arrangement), המהווה תיקון לתת נושא 350-40 בקודיפיקציה בדבר תוכנות לשימוש עצמי ("להלן - "העדכון").</p> <p>בהתאם לעדכון, עלויות שהתהוו לצורך הטמעה של שירותי מחשב ענן (כגון: עלויות התאמת התוכנה לצרכי הלקוח) ידחו או יזקפו לרווח והפסד באותו האופן שבו הן היו מטופלות בהתאם להוראות בדבר תוכנות לשימוש עצמי.</p> <p>בנוסף, במסגרת העדכון נקבע, בין היתר, כדלקמן: עלויות ההטמעה הנדחות יופחתו לרווח או הפסד בהתאם לתקופה החוזית של ההסדר הכוללת תקופות הארכה, אשר ודאי באופן סביר (reasonably certain) שימומשו על ידי הלקוח או שמימושן נשלט על ידי הספק; עלויות ההטמעה הנדחות יהיו כפופות להוראות בדבר ירידת ערך באופן זהה לנכסי תוכנה לשימוש עצמי; העלויות הנדחות יוצגו במאזן, בדוח רווח או הפסד ובדוח על תזרימי המזומנים באותה שורה שבה נרשמות העמלות המשולמות הקשורות להסדרים של מחשב הענן; וכן לקוחות של הסדרי מחשב ענן והסדרי רישיון תוכנה יהיו כפופים לדרישות גילוי כמותיות ואיכותיות חדשות החלות בקשר לעלויות הטמעה כאמור.</p>	<p>הוראות התיקון יחולו על ישויות ציבוריות בארה"ב החל מהתקופות השנתיות והביניים המתחילות לאחר ה- 15 בדצמבר 2019. אימוץ מוקדם אפשרי לרבות בתקופות ביניים.</p> <p>בעת היישום לראשונה ניתן לבחור בחלופה של יישום באופן של מכאן ואילך או בחלופה של יישום למפרע.</p>	<p>ליישום התיקון לא צפויה להיות השפעה מהותית על דוחותיה הכספיים של החברה.</p>

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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

תיקון	דרישת הפרסום	תחילה והוראות מעבר	השלכות
עדכון תקינה ASU 2018-14 בדבר שינויים בדרישות הגילוי של תכניות הטבה מוגדרת	ביום 28 באוגוסט 2018, פרסם המוסד האמריקאי לתקינה חשבונאית (ה-"FASB"), את ASU 2018-14, בדבר מסגרת הגילוי - שינויים בדרישות הגילוי של תכניות הטבה מוגדרת, המהווה עדכון לנושא 715-20 בקודיפיקציה בדבר תגמול - הטבות פרישה - תכניות להטבה מוגדרת - כללי (להלן - "העדכון"). תכליתו של התיקון הינה לשפר את האפקטיביות של הגילויים בביאורים לדוחות הכספיים וכן לצמצם את העלויות הכרוכות בהכנת הביאורים הנדרשים. התיקונים במסגרת העדכון מבטלים גילויים אשר אינם בעלי תועלת, מבהירים דרישות גילוי ספציפיות וכן מוסיפים דרישות גילוי שזוהו כרלוונטיות. עיקרי התיקונים הינם, בין היתר: בוטלה הדרישה להצגת אומדן הסכומים הכלולים ברווח כולל אחר מצטבר שצפוי כי יופחתו מרווח כולל אחר מצטבר לדוח רווח והפסד כהוצאה בשנה העוקבת; בוטלה הדרישה להצגת סכום ההטבות השנתיות העתידיות המכוסות על ידי חוזי ביטוח, לרבות חוזי קצבה (אנונה), וכן עסקאות משמעותיות כלשהן בין הישות או צדדים קשורים לבין התכנית; התווספה דרישה לפיה נדרש לתת פירוט בדבר הסיבות לרווחים או הפסדים מהותיים הקשורים לשינוי במחויבות בגין הטבה מוגדרת במהלך התקופה; וכן הובהרו דרישות גילוי עבור ישויות שיש להם שתי תכניות או יותר.	הוראות התיקון יחולו על ישויות ציבוריות בארה"ב החל מהתקופות השנתיות המתחילות לאחר ה- 15 בדצמבר 2020. אימוץ מוקדם אפשרי לרבות בתקופות ביניים.	ליישום התקן לא צפויה להיות השפעה מהותית על דוחותיה הכספיים של החברה.
		בעת היישום לראשונה נדרש ליישם את התיקונים בדרך של יישום למפרע.	

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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

תיקון	דרישת הפרסום	תחילה והוראות מעבר	השלכות
עדכון תקינה ASU 2018-13 בדבר שינויים בדרישות הגילוי של מדידת שווי הוגן	<p>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 התיקון הינו לשפר את האפקטיביות של הגילויים בביאורים לדוחות הכספיים וכן לצמצם את העלויות הכרוכות בהכנת הביאורים הנדרשים. התיקונים במסגרת העדכון מבטלים גילויים אשר אינם בעלי תועלת, מבהירים דרישות גילוי ספציפיות וכן מוסיפים דרישות גילוי שזוהו כרלוונטיות.</p> <p>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 וודאות" כדי להדגיש כי המידע הנדרש הינו לגבי האי וודאויות; התווספה דרישה לפיה יש להציג את השינויים ברווח הכולל האחר (OCI) שטרם מומשו בתקופה, עבור נכסים המוחזקים בסוף התקופה.</p>	<p>הוראות התיקון יחולו על ישויות ציבוריות בארה"ב החל מהתקופות השנתיות והביניים המתחילות לאחר ה-15 בדצמבר 2019. אימוץ מוקדם אפשרי לרבות בתקופות ביניים.</p> <p>בעת היישום לראשונה נדרש ליישם את התיקונים בדרך של יישום למפרע למעט, דרישות הגילוי שהתווספו וכן דרישת הגילוי שעודכנה בדבר אי הודאות במדידת שווי הוגן ברמה 3, אשר לגביהן היישום יהיה מכאן ואילך.</p>	<p>ליישום התקן לא צפויה להיות השפעה מהותית על דוחותיה הכספיים של החברה</p>

ביאור 1 - עיקרי המדיניות החשבונאית (המשך)

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

תיקון	דרישת הפרסום	תחילה והוראות מעבר	השלכות
עדכון תקינה ASU 2019-12 בדבר פישוט הטיפול החשבונאי במסים על הכנסה	ביום 18 בדצמבר 2019, פרסם המוסד האמריקאי לתקינה חשבונאית (ה-"FASB"), את ASU 2019-12, בדבר פישוט הטיפול החשבונאי במסים על הכנסה, המהווה עדכון לנושא 740 בקודיפיקציה בדבר מסים 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.	הוראות התיקון יחולו על ישויות ציבוריות בארה"ב החל מהתקופות השנתיות המתחילות לאחר ה- 15 בדצמבר 2020. אימוץ מוקדם אפשרי לרבות בתקופות ביניים.	החברה בוחנת את ההשפעה של ההוראות החדשות על דוחותיה הכספיים.
	התיקונים במסגרת התיקון מפשטים את הטיפול החשבונאי במסים על הכנסה על ידי ביטול חריגים, שינוי הנחיות קיימות בתקן וכן הוספת הנחיות חדשות.	בעת היישום לראשונה נדרש ליישם את התיקונים בדרך של מכאן ואילך, למעט הכרה בהתחייבות מסים נדחים בגין השקעה בחברה זרה כלולה, אשר לגביה היישום יהיה בדרך של יישום למפרע מתואם, תוך זקיפת ההשפעה המצטברת ליתרת הפתיחה של העודפים.	
	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 חייבים 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.		

ביאור 2 - הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

לשנה שהסתיימה ביום		
31 בדצמבר 2017	31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019
מיליוני ש"ח		
698	679	657
20	29	33
718	708	690
(312)	(331)	(309)
406	377	381
358	421	416
135	129	127
88	103	103
581	653	646
987	1,030	1,027

הכנסות מבתי עסק:

עמלות בתי עסק
הכנסות אחרות

סך כל ההכנסות מבתי עסק - ברוטו

בניכוי עמלות למנפיקים אחרים

סך כל ההכנסות מבתי עסק - נטו

הכנסות ממחזיקי כרטיסי אשראי:

עמלות מנפיק
עמלות שירות
עמלות מעסקאות בחו"ל

סך כל ההכנסות בגין מחזיקי כרטיסי אשראי

סך כל ההכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי

ביאור 3 - הכנסות ריבית, נטו

לשנה שהסתיימה ביום		
31 בדצמבר 2017	31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019
מיליוני ש"ח		
204	286	344
40	47	62
1	1	3
*	*	*
245	334	409
(20)	(22)	(43)
-	(5)	(38)
*	*	(13)
(20)	(27)	(94)
225	307	315

א. הכנסות ריבית:

מאשראי לאנשים פרטיים
מאשראי מסחרי
מפיקדונות בבנקים
מנכסים אחרים

סך כל הכנסות הריבית

ב. הוצאות ריבית:

לתאגידים בנקאיים
על אגרות חוב וכתבי התחייבות נדחים
על התחייבויות אחרות

סך כל הוצאות הריבית

סך כל הכנסות ריבית, נטו

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח

ביאור 4 - הכנסות (הוצאות) אחרות

לשנה שהסתיימה ביום		
31 בדצמבר 2017	31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019
מיליוני ש"ח		
4	(2)	(2)
-	-	(4)
-	-	3
1	*	*
5	(2)	(3)

הפרשי שער, נטו
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 2017	31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019
מיליוני ש"ח		
225	188	237
36	37	29
72	88	100
73	73	85
4	4	4
27	28	27
6	6	4
27	28	30
22	22	23
26	29	31
5	5	5
59	59	61
582	567	636

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
אחרות

סך כל הוצאות התפעול

- (1) שנת 2019 כוללת השפעה חד פעמית בסך 31 מיליון ש"ח בגין מענק מכירה לעובדי החברה ושנת 2017 כוללת השפעה חד פעמית בסך 45 מיליון ש"ח בשל תשלום מענק מיוחד לעובדי החברה בגין מכירת מניות ויזה אירופה ובשל תכנית פרישה מרצון.
(2) מזה: עמלות לשב"א ומס"ב בשנים 2019, 2018 ו- 2017 בסך 27 מיליון ש"ח ו- 24 מיליון ש"ח ו- 23 מיליון ש"ח, בהתאמה.

ביאור 6 - הוצאות מכירה ושיווק

לשנה שהסתיימה ביום		
31 בדצמבר 2017	31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019
מיליוני ש"ח		
74	75	83
15	20	37
51	44	44
30	61	27
4	4	4
5	4	6
179	208	201

שכר ונלוות⁽¹⁾
פרסום
שימור וגיוס לקוחות
מבצעי מתנות למחזיקי כרטיסי אשראי
אחזקת רכב
אחרות

סך כל הוצאות מכירה ושיווק

- (1) שנת 2019 כוללת השפעה חד פעמית בסך 10 מיליון ש"ח בגין מענק מכירה לעובדי החברה ושנת 2017 כוללת השפעה חד פעמית בסך 11 מיליון ש"ח בשל תשלום מענק מיוחד לעובדי החברה בגין מכירת מניות ויזה אירופה ובשל תכנית פרישה מרצון.

ביאור 7 - הוצאות הנהלה וכלליות

לשנה שהסתיימה ביום			
31 בדצמבר 2017	31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019	
מיליוני ש"ח			
43	37	50	שכר ונלוות ⁽¹⁾
16	20	18	שירותים מקצועיים
1	1	2	אחזקת רכב
3	3	1	תרומות
7	7	9	אחרות
<u>70</u>	<u>68</u>	<u>80</u>	סך כל הוצאות הנהלה וכלליות

(1) שנת 2019 כוללת השפעה חד פעמית בסך 8 מיליון ש"ח בגין מענק מכירה לעובדי החברה ושנת 2017 כוללת השפעה חד פעמית בסך 7 מיליון ש"ח בשל תשלום מענק מיוחד לעובדי החברה בגין מכירת מניות יזמה אירופה ובשל תכנית פרישה מרצון.

ביאור 8 - הפרשה למיסים על הרווח

א. הרכב הפרשה למיסים על הרווח:

לשנה שהסתיימה ביום			
31 בדצמבר 2017	31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019	
מיליוני ש"ח			
70	84	49	מיסים שוטפים בגין שנת החשבון
3	(4)	10	מיסים שוטפים בגין שנים קודמות
73	80	59	סך כל המיסים השוטפים בתוספת (בניכוי):
(12)	(13)	(13)	מיסים נדחים בגין שנת החשבון
-	5	(6)	מיסים נדחים בגין שנים קודמות
(12)	(8)	(19)	סך כל המיסים הנדחים
<u>61</u>	<u>72</u>	<u>40</u>	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:

2017	2018	2019	
מיליוני ש"ח			
197	244	106	רווח לפני מיסים
24.0%	23.0%	23.0%	שיעור המס החל בישראל על החברה
47	56	24	סכום המס על בסיס שיעור המס הסטטוטורי
*	*	*	מס (חסכון מס) בגין:
3	2	2	הפרשי פחת
9	13	7	הוצאות אחרות לא מוכרות
3	1	4	הבדלים בשיעור מס של חברה מאוחדת שהינה מוסד כספי
1	-	1	מיסים בגין שנים קודמות
(2)	*	2	שינוי יתרת מיסים נדחים עקב שינוי בשיעור המס אחרים
<u>61</u>	<u>72</u>	<u>40</u>	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 2014.

ד. שינויי חקיקה בתחום המס

1. מס חברות

להלן שיעורי מס החברות הרלוונטיים לחברה בשנים 2017-2019:

2019 - 23%

2018 - 23%

2017 - 24%

ביום 22 בדצמבר 2016 אישרה מליאת הכנסת את חוק ההתייעלות הכלכלית (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב לשנות התקציב 2017 ו-2018) התשע"ז-2016, אשר קבע, בין היתר, את הורדת שיעור מס חברות משיעור של 25% ל- 23% בשתי פעימות. הפעימה הראשונה לשיעור של 24%, החל מינואר 2017 והפעימה השנייה לשיעור של 23% החל מינואר 2018 ואילך.

יתרות המסים הנדחים ליום 31 בדצמבר 2019 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

כתוצאה מהורדת שיעור מס החברות ל- 24% בשנת 2017 ו- 23% החל מינואר 2018 ואילך, שיעור המס הסטטורי ירד ל- 35.0% בשנת 2017 ול- 34.2% משנת 2018 ואילך.

ה. יתרות מיסים נדחים לקבל: *

שיעור מס ממוצע		יתרה ליום 31 בדצמבר		
2018	2019	2018	2019	
באחוזים		מיליוני ש"ח		
32.78%	31.26%	56	74	נכסי מיסים נדחים
23.00%	23.00%	5	6	מהפרשה קבוצתית להפסדי אשראי
23.00%	23.00%	10	10	מהפרשה לחופשה, הבראה ומענקים
-	23.00%	-	1	התחייבות בגין הטבות לעובדים
-	23.00%	-	1	מפריטים כספיים
23.00%	23.00%	1	1	הפסדים מועברים לצורך מס
29.94%	29.21%	72	93	רכוש קבוע
				סך הכל יתרות מיסים נדחים
	23.00%	-	2	התחייבויות מיסים נדחים
	23.00%	-	2	רכוש קבוע
				סך הכל התחייבויות מיסים נדחים
		72	91	יתרת נכסי מיסים נדחים, נטו

* בשנת 2019 השינויים ביתרות המיסים נדחים נזקפו לרווח והפסד בסך 19 מיליון ש"ח ולהפסד כולל אחר בסכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח. בשנת 2018 השינויים ביתרות המיסים נדחים נזקפו לרווח והפסד בסך 8 מיליון ש"ח ולהפסד כולל אחר בסך 7 מיליון ש"ח.

ביאור 9 - מזומנים ופיקדונות בבנקים

31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019
מיליוני ש"ח	
6	26
65	77
71	103
82	71
153	174

מזומנים
פיקדונות בבנקים לתקופה מקורית של עד 3 חודשים

סך הכל מזומנים ושווי מזומנים
פיקדונות אחרים בבנקים
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 2018	31 בדצמבר 2019	
	שיעור ריבית ממוצעת שנתית לעסקאות	
מיליוני ש"ח	בחודש אחרון	ליתרה ביום
	%	
7,392	7,907	
* 1,915	2,307	
* 5,477	5,600	7.9
397	494	7.8
166	102	
231	392	5.7
7,789	8,401	6.4
5,800	4,223	
258	448	
36	37	
63	78	
13,946	13,187	

סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים:

אנשים פרטיים: (1)
מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי (2)
מזה: אשראי (3)(2)

מסחרי:

מזה: חייבים בגין כרטיסי אשראי (2)
מזה: אשראי (4)(2)

סך הכל סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים

סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים:

חייבים בגין כרטיסי אשראי
חברות וארגונים בינלאומיים לכרטיסי אשראי
הכנסות לקבל
אחרים

סך הכל חייבים בגין פעילות בכרטיסי

אשראי

* סווג מחדש.

(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 852 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2018 - 1,205 מיליון ש"ח).

(4) אשראי לבתי עסק.

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 2019					
הפרשה להפסדי אשראי					
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים ⁽²⁾	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים			
		מסחרי		אנשים פרטיים	
		חייבים בגין כרטיסי אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי ⁽¹⁾
		מיליוני ש"ח			
185	1	7	4	128	45
139 (122)	*	9 (8)	1 *	107 (102)	22 (12)
18 (104)	-	1 (7)	* *	15 (87)	2 (10)
220	1	9	5	148	57
19	*	-	*	-	19
*	*	-	-	-	-
*	*	-	-	-	-

יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2018

הוצאות בגין הפסדי אשראי מחיקות חשבונאיות גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות מחיקות חשבונאיות נטו

יתרת ההפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2019⁽³⁾

מזה:⁽³⁾
 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 2018					
הפרשה להפסדי אשראי					
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים ⁽²⁾	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים			
		מסחרי		אנשים פרטיים	
		אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי
		מיליוני ש"ח			
140	1	1	3	90	45
114 (82)	* -	10 (5)	1 *	96 (69)	7 (8)
13 (69)	- -	1 (4)	* *	11 (58)	1 (7)
<u>185</u>	<u>1</u>	<u>7</u>	<u>4</u>	<u>128</u>	<u>45</u>
16	*	-	*	-	16
<u>*</u>	<u>*</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
<u>*</u>	<u>*</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>

יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2017 ***

הוצאות בגין הפסדי אשראי ***
 מחיקות חשבונאיות ***
 גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות ***
 מחיקות חשבונאיות נטו ***

יתרת ההפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2018⁽³⁾ ***

⁽³⁾ מזה:

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.
 *** סוג מחדש.

(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 2017					
הפרשה להפסדי אשראי					
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים ⁽²⁾	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים			
		מסחרי		אנשים פרטיים	
		אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי	אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי
מיליוני ש"ח					
106	1	*	3	64	38
71	*	2	*	58	11
(50)	-	(3)	*	(42)	(5)
13	-	2	*	10	1
(37)	-	(1)	*	(32)	(4)
140	1	1	3	90	45
16	*	-	*	-	16
*	*	-	-	-	-
*	*	-	-	-	-

יתרת הפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2016 ***

הוצאות בגין הפסדי אשראי ***
 מחיקות חשבונאיות ***
 גביית חובות שנמחקו חשבונאית בשנים קודמות ***
 מחיקות חשבונאיות נטו ***

יתרת ההפרשה להפסדי אשראי ליום 31 בדצמבר 2017 ⁽³⁾ ***

⁽³⁾ מזה:

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.
 *** סווג מחדש.

(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)

2. מידע נוסף על דרך חישוב ההפרשה להפסדי אשראי בגין חובות ועל החובות בגינם היא חושבה (1)

31 בדצמבר 2019					
הפרשה להפסדי אשראי					
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים ⁽²⁾	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים			
		מסחרי		אנשים פרטיים	
		חייבים בגין כרטיסי אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי ⁽¹⁾
מיליוני ש"ח					
410	174	111	59	45	21
12,951	4,786	281	43	5,555	2,286
13,361	4,960	392	102	5,600	2,307
12	*	2	1	9	*
189	1	7	4	139	38
201	1	9	5	148	38

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 2018					
הפרשה להפסדי אשראי					
סך הכל	סיכון אשראי בערבות בנקים ואחרים ⁽²⁾	סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים			
		מסחרי		אנשים פרטיים	
		חייבים בגין כרטיסי אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי ⁽¹⁾	חייבים בגין כרטיסי אשראי ⁽¹⁾
מיליוני ש"ח					
348	153	66	97	24	8
13,751	6,157	165	69	5,453	1,907
14,099	6,310	231	166	5,477	1,915
6	*	1	1	4	*
163	1	6	3	124	29
169	1	7	4	128	29

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

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

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

*** סווג מחדש.

(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 2019						
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				
1	-	2,307	7	10	2,290	חובות שאינם בערבות בנקים
4	-	5,600	67	323	5,210	אנשים פרטיים
*	-	102	2	2	98	חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	392	-	3	389	אשראי (6)
-	-	4,960	-	-	4,960	מסחרי
5	-	13,361	76	338	12,947**	חייבים בגין כרטיסי אשראי
						אשראי
						חובות בערבות בנקים
						ואחרים (4)
						סך הכל חובות

31 בדצמבר 2018						
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				
*	-	1,915	4	10	1,901	חובות שאינם בערבות בנקים
4	-	5,477	45	303	5,129	אנשים פרטיים
1	-	166	1	3	162	חייבים בגין כרטיסי אשראי
-	-	231	-	3	228	אשראי (6)
-	-	6,310	-	-	6,310	מסחרי
5	-	14,099	50	319	13,730**	חייבים בגין כרטיסי אשראי
						אשראי
						חובות בערבות בנקים
						ואחרים (4)
						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 12,947 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2018 - 13,730 מיליון ש"ח).

*** סווג מחדש.

- (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 852 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2018 - 1,205 מיליון ש"ח).

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

ג. חובות (1) (המשך)

2. מידע נוסף על חובות פגומים

(א) חובות פגומים והפרשה פרטנית

31 בדצמבר 2019				
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	3	1	4
67	67	32	8	35
2	2	1	*	1
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
76	76	36	9	40
40	40	-	9	40
40	40	-	9	40

חובות שאינם בערבות בנקים

אנשים פרטיים

חייבים בגין כרטיסי אשראי

אשראי

מסחרי

חייבים בגין כרטיסי אשראי

אשראי

(4) חובות בערבות בנקים ואחרים

סך הכל חובות (3)

(5) מזה:

נמדד לפי ערך נוכחי של תזרימי

מזומנים

חובות בארגון מחדש של חובות

בעייתיים

31 בדצמבר 2018				
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)
4	4	3	*	1
45	45	28	4	17
1	1	*	*	1
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
50	50	31	4	19
19	19	-	4	19
19	19	-	4	19

חובות שאינם בערבות בנקים

אנשים פרטיים

חייבים בגין כרטיסי אשראי **

אשראי **

מסחרי

חייבים בגין כרטיסי אשראי

אשראי

(4) חובות בערבות בנקים ואחרים

סך הכל חובות (3)

(5) מזה:

נמדד לפי ערך נוכחי של תזרימי

מזומנים

חובות בארגון מחדש של חובות

בעייתיים

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

** סווג מחדש.

(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 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)
 (ב) יתרה ממוצעת והכנסות ריבית

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

31 בדצמבר 2018		
מזה: נרשמו על בסיס מזומן	הכנסות ריבית שנרשמו (3) מיליוני ש"ח	יתרה ממוצעת של חובות פגומים (2)
*	*	4
*	*	33
*	*	2
-	-	-
-	-	-
<u>*</u>	<u>*</u>	<u>39</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

31 בדצמבר 2017		
מזה: נרשמו על בסיס מזומן	הכנסות ריבית שנרשמו (3) מיליוני ש"ח	יתרה ממוצעת של חובות פגומים (2)
*	*	2
*	*	21
*	*	1
-	-	-
-	-	-
<u>*</u>	<u>*</u>	<u>24</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

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

- (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 וחיובים 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

31 בדצמבר 2019		
יתרת חוב רשומה		
סך הכל (3)	צובר, לא	שאינו צובר
	בפיגור (2)	הכנסות ריבית
	מיליוני ש"ח	
4	*	4
35	*	35
1	-	1
-	-	-
-	-	-
40	*	40

31 בדצמבר 2018		
יתרת חוב רשומה		
סך הכל (3)	צובר, לא	שאינו צובר
	בפיגור (2)	הכנסות ריבית
	מיליוני ש"ח	
1	*	1
17	*	17
1	-	1
-	-	-
-	-	-
19	*	19

חובות שאינם בערבות בנקים

אנשים פרטיים

חייבים בגין כרטיסי אשראי

אשראי

מסחרי

חייבים בגין כרטיסי אשראי

אשראי

(4) חובות בערבות בנקים ואחרים

סך הכל חובות

חובות שאינם בערבות בנקים

אנשים פרטיים

חייבים בגין כרטיסי אשראי **

אשראי **

מסחרי

חייבים בגין כרטיסי אשראי

אשראי

(4) חובות בערבות בנקים ואחרים

סך הכל חובות

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

(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 2019

ארגונים מחדש שכשלו (2)		ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח		
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
21	1,606	54	54	3,307
*	6	1	1	33
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
23	1,791	61	61	3,708

חובות שאינם בערבות בנקים

אנשים פרטיים

חייבים בגין כרטיסי אשראי

אשראי

מסחרי

חייבים בגין כרטיסי אשראי

אשראי

(4) חובות בערבות בנקים ואחרים

סך הכל חובות

לתקופה של שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018

ארגונים מחדש שכשלו (2)		ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח		
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		
1	125	4	4	294
8	1,123	32	32	2,650
-	-	1	1	12
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
9	1,248	37	37	2,956

חובות שאינם בערבות בנקים

אנשים פרטיים

חייבים בגין כרטיסי אשראי **

אשראי **

מסחרי

חייבים בגין כרטיסי אשראי

אשראי

(4) חובות בערבות בנקים ואחרים

סך הכל חובות

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

- (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 - 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 2017				
ארגונים מחדש שכשלו (2)		ארגונים מחדש שבוצעו בתקופת הדיווח		
יתרת חוב רשומה (3)	מס' הסדרים	יתרת חוב	יתרת חוב	מס' הסדרים
		רשומה לאחר ארגון מחדש	רשומה לפני ארגון מחדש	
מיליוני ש"ח		מיליוני ש"ח		
*	82	2	2	211
4	739	14	14	1,901
-	-	*	*	2
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
4	821	16	16	2,114

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.

** סווג מחדש.

(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 - חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי⁽¹⁾ וסיכון אשראי חוץ מאזני^{(1),(3)} לפי גודל החבות של לווה

31 בדצמבר 2018				31 בדצמבר 2019				תקרת האשראי (באלפי ש"ח)
סיכון אשראי חוץ מאזני ^{(3),(1)}	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			סיכון אשראי חוץ מאזני ^{(3),(1)}	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי			
	מזה: בערבות				מזה: בערבות			
	מס' לווים ⁽²⁾	סך הכל	בנקים		מס' לווים ⁽²⁾	סך הכל	בנקים	
מיליוני ש"ח			מיליוני ש"ח					
370	892	1,010	717,142	394	660	774	661,090	יתרות לווה עד 5
754	1,009	1,268	274,763	794	760	1,033	283,515	יתרות לווה מעל 5 עד 10
1,081	748	1,134	178,748	1,237	559	997	196,220	יתרות לווה מעל 10 עד 15
1,218	546	974	124,995	1,328	399	875	133,507	יתרות לווה מעל 15 עד 20
2,209	732	1,588	153,339	2,427	540	1,465	164,543	יתרות לווה מעל 20 עד 30
1,483	462	1,291	80,321	1,716	344	1,201	87,451	יתרות לווה מעל 30 עד 40
2,783	819	3,378	113,781	3,161	622	3,424	125,244	יתרות לווה מעל 40 עד 80
951	314	2,041	29,577	1,088	220	2,134	32,643	יתרות לווה מעל 80 עד 150
212	119	449	3,440	226	64	388	3,339	יתרות לווה מעל 150 עד 300
103	77	153	607	106	24	101	512	יתרות לווה מעל 300 עד 600
73	35	88	194	53	13	76	162	יתרות לווה מעל 600 עד 1,200
14	11	37	33	13	5	29	29	יתרות לווה מעל 1,200 עד 2,000
7	9	41	17	7	-	31	12	יתרות לווה מעל 2,000 עד 4,000
3	*	21	5	4	6	50	12	יתרות לווה מעל 4,000 עד 8,000
7	27	60	5	10	7	65	6	יתרות לווה מעל 8,000 עד 20,000
21	-	65	3	21	-	28	2	יתרות לווה מעל 20,000 עד 40,000
-	-	249	3	-	-	98	1	יתרות לווה מעל 40,000 עד 200,000
-	-	-	-	-	-	303	1	יתרות לווה מעל 200,000 עד 303,000
11,289	5,800	13,847	1,676,973	12,585	4,223	13,072	1,688,289	סך הכל
-	-	99	-	-	-	115	-	הכנסות לקבל וחייבים אחרים
11,289	5,800	13,946	1,676,973	12,585	4,223	13,187	1,688,289	סך הכל

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

- (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 2018	31 בדצמבר 2019
חברות כלולות	
מיליוני ש"ח	
7	14
<u>7</u>	<u>14</u>

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

5	12
1	1
-	-

ב. חלק החברה ברווחים של חברות כלולות

2017	2018	2019
מיליוני ש"ח		
9	8	7
(2)	(2)	(1)
<u>7</u>	<u>6</u>	<u>6</u>

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

לפרטים נוספים ראה ביאור 28 - אירועים לאחר תאריך המאזן.

ד. רכישת החזקות בחברת יעד סליקה ונאמנות א.ש. בע"מ

ביום 12 במרס 2018 חתמה החברה על הסכם לרכישת 19.99% מחברת יעד סליקה ונאמנות א.ש. בע"מ (להלן - "יעד סליקה") העוסקת במתן פתרונות סליקה מתקדמים. עסקת הרכישה הושלמה במהלך חודש יוני 2018.

על פי ההסכם, קיימת לחברה אופציה לרכוש את יתרת המניות הרגילות של יעד סליקה, כולן או חלקן ובשיקול דעתה הבלעדי של MAX, בתמורה לשווי המפורט בהסכם, וזאת לתקופה של 3 שנים ממועד השלמת העסקה.

לרכישת החזקה ביעד סליקה אין השפעה מהותית על תוצאותיה העסקיות של החברה. ההשקעה מטופלת לפי שיטת השווי המאזני.

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

ד. פרטים על חברות מוחזקות עיקריות

(1) חברות בת מאוחדות

דיבידנד שנרשם		תרומה לרווח הנקי		השקעות הוניות אחרות		השקעה במניות לפי שווי מאזני		חלק בזכויות הצבעה		חלק בהון המקנה זכות לקבלת רווחים		פרטים על החברה	שם החברה
2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019		
מיליוני ש"ח						באחוזים							
-	-	76	40	-	-	454	494	100	100	100	100	מתן אשראים ללקוחות חוץ בנקאיים	מקס איט אשראים בע"מ
-	-	1	1	-	-	15	16	100	100	100	100	ניהול פקדונות	מקס איט פקדונות בע"מ
-	-	1	3	-	-	*	3	100	100	100	100	ניכיון עסקאות בכרטיסי אשראי	מקס איט ניכיונות בע"מ

(2) חברות כלולות

דיבידנד שנרשם		תרומה לרווח הנקי		השקעות הוניות אחרות		השקעה במניות לפי שווי מאזני		חלק בזכויות הצבעה		חלק בהון המקנה זכות לקבלת רווחים		פרטים על החברה	שם החברה
2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019		
מיליוני ש"ח						באחוזים							
9	-	6	6	-	-	5	12	16	16	16	16	הפעלה וניהול מועדון לקוחות	שופרסל פיננסים - שותפות מוגבלת **
-	-	*	*	-	-	2	2	19.9	19.9	19.9	19.9	מתן פתרונות סליקה מתקדמים	יעד סליקה ונאמנות (א.ש) בע"מ

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.
 ** לפרטים בדבר סיום התקשרות עם חברת שופרסל בע"מ, ראה ביאור 28 להלן.

ביאור 12 - ציוד

הרכב:

סך הכל	ריהוט וציוד משרדי	עלויות תוכנה ⁽¹⁾ מיליוני ש"ח	מחשב וציוד היקפי	התקנות ושיפורים במושכר	
					עלות:
1,223	17	859	294	53	ליום 1 בינואר 2019
171	5	116	17	33	תוספות
(6)	-	-	(6)	-	גריעות
1,388	22	975	305	86	ליום 31 בדצמבר 2019
					פחת נצבר:
1,030	14	706	263	47	ליום 1 בינואר 2019
85	3	63	17	2	תוספות
(2)	-	-	(2)	-	גריעות
1,113	17	769	278	49	ליום 31 בדצמבר 2019
275	5	206	27	37	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2019
193	3	153	31	6	יתרה מופחתת ליום 31 בדצמבר 2018
	24	18	23	4	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב- % 2019⁽²⁾
	7	20	28	11	שיעור פחת ממוצע משוקלל ב- % 2018

(1) לרבות הוצאות שהונו בקשר לפיתוח עלויות תוכנה לשימוש עצמי אשר הסתכמו במהלך שנת 2019 בסך 41 מיליון ש"ח בהשוואה ל- 35 מיליון ש"ח בשנת 2018. לגבי מדיניות היוון עלויות תוכנה ראה ביאור 9.

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.

(2) הנתונים כוללים עלויות בגין שיפורים במושכר לקראת מעבר משרדי החברה לבנין חדש. הפחת בגין נכסים אלה יחל עם המעבר בתחילת שנת 2020 ולכן משפיע על שיעורי הפחת הממוצעים בשנת 2019.

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

ביאור 13 - נכסים אחרים

31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019
מיליוני ש"ח	
72	91
38	29
10	19
1	2
121	141

מיסים נדחים לקבל, נטו (ראה ביאור 8ה')
 עודף מקדמות ששולמו למס הכנסה על העתודות השוטפות
 חייבים אחרים ויתרות חובה:
 הוצאות מראש
 אחרים

סך כל הנכסים האחרים

ביאור 14 - אשראי מתאגידים בנקאיים

31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019	
	שיעור ריבית ממוצעת שנתית לעסקאות	
	ליתרה ביום %	בחודש אחרון
מיליוני ש"ח		
11	*	-
3,872	2,864	0.6
3,883	2,864	1.1

אשראי בחשבונות חח"ד
 הלוואות אחרות

סך הכל אשראי מתאגידים בנקאיים

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

ביאור 15 - זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי

31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019
מיליוני ש"ח	
5,984	6,108
71	81
730	701
13	13
53	34
96	139
6,947	7,076

(1) בתי עסק
 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 1,422 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2018 - 1,340 מיליון ש"ח) ובגין הקדמת תשלומים לבתי עסק בסך 293 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2018 - 313 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.

ביאור 16 - איגרות חוב וכתבי התחייבות נדחים

א. הרכב

31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019		משך חיים ממוצע ⁽¹⁾ שנים
	שעור תשואה פנימי ⁽²⁾	אחוזים	
מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח	מיליוני ש"ח
1,130	1,644	1.0	1.8
139	174	2.5	3.8
<u>1,269</u>	<u>1,818</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 רובד 2 בסך 174 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2018 - 139 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 AA- (AA מינוס) באופק יציב מחברת S&P מעלות.
- 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 קבועה והונפקו לתקופת מח"מ של כ- 1.6 שנים במועד הגיוס ובעלות דירוג AA- (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 רובד 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 דצמבר 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 דצמבר 2023. במועד זה, בהינתן אי מימוש זכותה של החברה לפדיון מוקדם, תעודכן הריבית הנקובה בהתאם לתנאי כתבי ההתחייבות הנדחים. במהלך תקופת הדוח, 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 רובד 1 של החברה יורד מ- 5% או אירוע מכונן לאי קימות, 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 2018	31 בדצמבר 2019	
מיליוני ש"ח		
11	1	עודף עתודות שוטפות למס הכנסה על מקדמות ששולמו
48	42	עתודה לפיצויי פיטורין, פרישה ופנסיה (ראה ביאור 18)
		זכאים אחרים ויתרות זכות:
75	72	הוצאות לשלם בגין שכר והוצאות נלוות
41	90	ספקים
73	52	הוצאות לשלם
11	5	מוסדות
16	19	הפרשה להפסדי אשראי בגין יתרה חוץ מאזנית
43	49	אחרים
<u>259</u>	<u>287</u>	סך כל זכאים אחרים ויתרות זכות
<u>318</u>	<u>330</u>	סך כל ההתחייבויות האחרות

ביאור 18 - זכויות עובדים

א. עובדי החברה, למעט המנכ"ל וחברי ההנהלה, חתומים על הסכמים לפי סעיף 14 לחוק פיצויי פיטורין. 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. 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 2019 הינה בסך של 42 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2018 - 48 מיליון ש"ח). יובהר כי, התחייבות זו כוללת רק את יתרת ההתחייבות שאינה מכוסה על ידי פוליסות ביטוח ו/או הפקדות כאמור לעיל.

ג. עתודה לחופשה - בביאור התחייבויות אחרות קיימת הפרשה בגין ימי חופשה שטרם נוצלו אשר חושבה על בסיס שכר אחרון בתוספת תשלומים נלווים. יתרת הפרשה ליום 31 בדצמבר 2019 הינה בסך של 15 מיליון ש"ח (31 בדצמבר 2018 - 14 מיליון ש"ח).

ד. תוכניות תגמול לעובדי החברה ומנהליה

מדיניות התגמול אשר אושרה על ידי הדירקטוריון בשנת 2014 בהתבסס על הוראה 301A מובאת לוועדת התגמול לבחינה מעת לעת ומאושרת על ידי הדירקטוריון אחת ל-3 שנים.

בשנת 2019 בוצעו עדכונים במדיניות התגמול, שעיקרם: הוספת אפשרות להעמיד הלוואות לנושאי משרה, הוספת התייחסות לתגמול יושב ראש דירקטוריון החברה (שעד לביצוע העדכון היה זכאי לתגמול זהה לתגמול של יתר הדירקטורים בחברה) והוספת התייחסות לתגמול של עובד מרכזי כהגדרתו בהוראה 301A שאינו מנכ"ל או סמנכ"ל. השינויים בוצעו, בין היתר, על רקע שינוי השליטה בחברה. כמו כן, נוספה אפשרות להעניק לעובדים (שאינם נושאי משרה) מענק שימור והאפשרות להעניק תגמול הוני בו תקופת ההבשלה המינימאלית הראשונה תהיה פחות משנה.

המדיניות חלה על עובדי MAX, חברי ההנהלה הבכירה, המנכ"ל ויו"ר הדירקטוריון והיא מגדירה את המסגרות והעקרונות המנחים בכל הקשור לשכר ולתגמול.

ביאור 18 - זכויות עובדים (המשך)

ד. תוכניות תגמול לעובדי החברה ומנהליה (המשך)

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.

סך המענק השנתי לחלוקה נקבע בהתאם לשיעור העמידה של החברה ביעד הרווח לפני מס ומענקים, ותשלום מענק שנתי על בסיס קריטריונים הניתנים למדידה כמותית מותנה בעמידה בתנאי הסף שנקבעו במדיניות התגמול.

המענק השנתי לנושאי המשרה כולל 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. כך, חלק מסך התגמול המשתנה השנתי מתבסס על מדידה אישית וקריטריונים איכותיים בהתאם לתחומי אחריותו של נושא המשרה הרלבנטי, ללא תלות בתוצאות העסקיות של החברה או של היחידות העסקיות עליהן מפקחים עובדים העוסקים בניהול סיכונים ובציות.

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

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.

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, בכפוף לעמידה ביחס הלימות ההון הנדרש מהחברה על פי הוראות המפקח, בהתאם לדוחות הכספיים שהחברה פרסמה בסמוך לפני כל אחד ממועדי התשלום של החלק הנדחה הרלוונטי.

בהתאם לתכנית מענקים בקשר עם מכירת השליטה בחברה אשר אושרה בועדת 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.

ה. הסכם העסקה ליו"ר הדירקטוריון

מר ירון בלוך מכהן כדירקטור החל מיום 9 במרס 2017 וכיו"ר דירקטוריון החברה החל מיום 23 במרס 2017. עד ליום יום 4 במרס 2019 מר בלוך היה זכאי לתגמול דירקטורים הזהה לתגמול הניתן לכל הדירקטורים בחברה. ביום 4 במרס 2019 החברה חתמה עם מר בלוך על הסכם העסקה שעיקריו אושרו על ידי ועדת תגמול ועל ידי דירקטוריון החברה ביום 28 בפברואר 2019 ועל ידי האסיפה הכללית ביום 2 במרס 2019, ולפיו מר בלוך מועסק בחברה בתפקיד יו"ר דירקטוריון פעיל בהיקף של 80% משרה. תקופת ההסכם היא 24 חודשים מיום חתימת ההסכם ("תקופת ההסכם") וההסכם יוארך באופן אוטומטי, אלא אם אחד הצדדים יחליט לבטלו בהודעה מוקדמת בת ששה חודשים (כאשר במשך 24 החודשים הראשונים לתקופת ההסכם החברה תהיה רשאית לסיים את ההסכם בהודעה מוקדמת עד לסוף תקופת ההסכם ולפחות בת ששה חודשים). בגין כהונתו מר בלוך זכאי לתגמול קבוע ולתנאים נלווים כמקובל בחברה, לרבות חופשה שנתית, רכב, מחלה, הבראה, ארוחות, הפרשות פנסיוניות וקרן השתלמות. במסגרת העסקת היו"ר יחול ההסדר הקבוע בסעיף 14 לחוק פיצוי פיטורין. ב-12 החודשים הראשונים לתקופת ההסכם המשכורת השנתית של מר בלוך היא 3.4 מיליון ש"ח, כאשר לאחר מכן מר בלוך יהא זכאי למשכורת שנתית שנקבעה באופן מדורג על פני שנות כהונתו הראשונות כאשר החל מהשנה השלישית השכר הקבוע יוותר ללא שינוי. בנוסף, נמסר לחברה כי בסמוך לחתימת הסכם העסקת היו"ר, מר בלוך קיבל מכתב מבעלת המניות בחברה, WPI, לפיו מר בלוך יהא רשאי לרכוש 1.8% מהון המניות הרגילות של WPI ועוד 0.2% מהון מניות רגילות מסוג A של WPI.

ו. הסכם העסקה למנכ"ל החברה ולחברי ההנהלה

מנכ"ל החברה וחברי ההנהלה מועסקים בחוזים אישיים הכוללים שכר קבוע והפרשות סוציאליות וכן תגמול משתנה בהתאם למדיניות התגמול של החברה.

בהתאם להסכם עם המנכ"ל, משך ההודעה המוקדמת ההדדית תהיה 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.

עם סיום עבודתו, זכאי המנכ"ל, לפי ההסכם, להשלמת כספי הפיצויים לכדי סכום השווה למכפלת שנות עבודתו במשכורתו האחרונה, ובנוסף לסכום השווה ל-150% ממכפלת שנות עבודתו בחברה במשכורתו האחרונה. בנוסף, זכאי המנכ"ל לתקופת הסתגלות, בהתאם לנסיבות המפורטות בהסכם. כמו כן, מחויב המנכ"ל לתקופת אי תחרות של 6 חודשים.

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.

ז. פרישה מרצון

בשנת 2018 פרסמה החברה תכנית פרישה מרצון מוגבלת בכמות ובה הצעה לעובדים לפרוש מ-MAX בתנאים מועדפים. התכנית היתה מיועדת לעובדי חברה אשר להם ותק של 7 שנים לפחות, ולעובדים שתפקידם התייטר מסיבות שונות. התכנית הציעה לאותם עובדים שהחברה אישרה את פרישתם, פרישה בתנאים מועדפים על פיהם קיבלו 100% מהסכום שנצבר לטובת העובד בקופות על פי דין, ובנוסף, מענק פרישה חד פעמי בגובה 200% על בסיס משכורת אחרונה. התוכנית כללה תקרה של סכום הפרישה לעובד בגובה של עד 85% מהשכר הקובע שנותר לעובד עד גיל הפנסיה.

במסגרת התוכנית אושרו כ-130 בקשות של עובדים, אשר פרשו מהחברה במהלך שנת 2018. בדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2017 נכללה הפרשה בגין תוכנית זו.

ביאור 18 - זכויות עובדים (המשך)

ח. הסכם קיבוצי

ביום 31 במרס 2018 הסתיים ההסכם הקיבוצי שחתמה החברה בשנת 2015 עם הסתדרות העובדים הכללית החדשה ועם נציגות העובדים (להלן - "ההסכם הקיבוצי").

ביום 27 בנובמבר 2018 חתמה החברה עם נציגות ועד העובדים על הסכם קיבוצי שני (להלן - "ההסכם"). ההסכם חל על מרבית עובדי החברה. תקופת ההסכם הינה מיום 1 באפריל 2018 ועד ליום 30 ביוני 2023. ההסכם כולל, בין היתר, הסכמות בדבר תוספות שכר, נתינה כלכלית לכל אחת משנות ההסכם ותשלום מענק מכירה חד פעמי אשר שולם לעובדים לאחר השלמת עסקת המכירה (ראה סעיף ד' לעיל).

במסגרת ההסכם 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. מתווה התוכנית יתבסס על מתווה תכנית הפרישה מרצון שהתקיימה בחברה בחודש פברואר 2018 (ראה סעיף ז' לעיל). עלות התכנית לאחר מס, ככל שהיא תצא אל הפועל במלואה, צפויה לעמוד על כ- 24 מיליון ש"ח, סכום אשר נזקק לרווח כולל אחר.

ט. תכנית תגמול הונית

ביום 9 באוגוסט 2019 אושרה בוועדת התגמול ובדירקטוריון החברה תכנית תגמול הונית למנהלים בחברה בעלות לא מהותית לחברה. התוכנית כוללת הענקת יחידות מניה חסומות 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 והענקות נוספות במסגרת כמות יחידות המניה החסומות הכוללת שאושרה במסגרת התכנית, יבוצעו מעת לעת, בכפוף לאישור ועדת התגמול והדירקטוריון.

ביאור 19 - הון, הלימות הון ומינוף לפי הוראות המפקח על הבנקים

א. ההרכב בערכים נומינליים

31 בדצמבר 2018		31 בדצמבר 2019	
מונפק ונפרע	רשום	מונפק ונפרע	רשום
מיליוני ש"ח		מיליוני ש"ח	
25	100	25	100

מניות רגילות בנות 0.1 ש"ח. ע.ג.

ב. חלוקת 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 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 19 בפברואר 2020 אישר דירקטוריון החברה חלוקת דיבידנד בסך 250 מיליון ש"ח (כ- 2.5 ש"ח למניה). במהלך שנת 2018 שולם דיבידנד בסך 208 מיליון ש"ח (כ- 2.08 ש"ח למניה).

ג. הלימות הון לפי המפקח על הבנקים *

31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019
מיליוני ש"ח	
1,834	1,502
266	298
<u>2,100</u>	<u>1,800</u>
באחוזים	
15.1	12.5
17.3	15.0
8.0	8.0
11.5	11.5

1. הון לצורך חישוב יחס ההון:

- הון עצמי רובד 1
- 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

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

* מחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בדבר "מדידה והלימות ההון" ובהתאם להוראת 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

ביום 1 במאי 2016 פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בנושא "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב". ההוראה מגדירה הקלות ביחס לדרישות ההון על פי הוראות ניהול בנקאי תקין 201-211. על אף האמור בהוראת ניהול בנקאי תקין 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ- 8% ויחס ההון הכולל לא יפחת מ- 11.5%. ההוראה נכנסה לתוקף ביום 1 ביוני 2016.

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%.

ממועד העברת השליטה ל- WPI החברה כפופה כסולק להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 472 בנושא "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב".

ה. רכיבי ההון לצורך חישוב יחס ההון

31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019
מיליוני ש"ח	
1,834	1,502
*	*
<u>1,834</u>	<u>1,502</u>
139	174
127	124
<u>266</u>	<u>298</u>
<u>2,100</u>	<u>1,800</u>

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.

להלן יחס המינוף מחושב בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 218:

31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019	
מיליוני ש"ח		
		בנתוני המאוחד
1,834	1,502	הון רובד 1
* 16,994	16,454	סך החשיפות
באחוזים		
10.8	9.1	יחס המינוף
5.0	5.0	יחס המינוף המזערי הנדרש ע"י המפקח על הבנקים

* הוצג מחדש

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות

א. מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים

31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019	מיליוני ש"ח
11,288	12,584	
14,381	14,317	
1	1	
25,670	26,902	
(16)	(19)	
25,654	26,883	
15	15	
-	1	
15	16	

מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו:

סיכון האשראי על החברה	
סיכון האשראי על הבנקים	
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 מסגרות לבתי עסק	
חשיפה בגין ערבויות לבתי עסק	
סך הכל ערבויות והתחייבויות אחרות	

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות

1. חוזים לזמן ארוך - דמי שכירות של מבנים, תוכנות, הסכמים תפעוליים בגין כלי רכב והסכמי תחזוקה עתידיים:

31 בדצמבר *2018	31 בדצמבר 2019	מיליוני ש"ח
30	32	
26	27	
23	22	
21	21	
21	21	
439	418	
24	54	

בשנה ראשונה
בשנה שניה
בשנה שלישית
בשנה רביעית
בשנה חמישית
מעל חמש שנים

התחייבויות להשקעה בציוד

* הוצג מחדש

- החברה קשורה בהסכמי שכירות להשכרת מבנים. תוקפם של רוב ההסכמים הוא עד לחודש פברואר 2020. במועד זה החברה עתידה לעבור למבנה חדש שימש את פעילותה בשנים הבאות. הסכם השכירות ארוך הטווח כולל מספר נקודות יציאה. הגילוי הכמותי הניתן בביאור זה מתבסס על הערכת הנהלת החברה למשך תקופת השכירות הצפויה לשמש את החברה. לפרטים אודות ההסכם שנחתם ראה סעיף 7 להלן.
- החברה קשורה בהסכמי שכירות תפעוליים בגין רכבים. דמי השכירות צמודים למדד המחירים לצרכן ומסתכמים בסך של כ- 6 מיליון ש"ח לשנה. ההסכמים הינם לתקופות של 36 חודשים.
- החברה קשורה בהסכמי תחזוקה ובהסכמים לרכישת ציוד המסתכמים בכ- 57 מיליון ש"ח, כאשר רוב הסכום נובע מעלויות שנבעו לחברה כתוצאה מהמעבר הצפוי לבניין החדש.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות (המשך)

2. התקשרויות עם תאגידים בנקאיים

בנק לאומי

ביום 11 באוקטובר 2018 נחתם בין החברה לבין בנק לאומי הסכם לפיו ינפיקו הצדדים במשותף כרטיסי חיוב והחברה תעניק לבנק שירותי תפעול הנפקה של כרטיסים אלה (להלן - "ההסכם החדש"). הסכם זה מחליף את הסכם ההנפקה המשותפת בין הצדדים מיום 22 במאי 2008 ("ההסכם הקודם"). ההסכם החדש מתייחס, בין היתר, להנפקת כרטיסים חדשים וכן לכרטיסים קיימים שחודשו החל מפברואר 2019. תוקף ההסכם החדש עד ליום 31 בינואר 2029. ההסכם החדש 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 החלוקה בהכנסות מעמלות בין הצדדים ובעלויות תפעוליות. ההסכם שנחתם צפוי להקטין את חלקה של החברה בחלוקת ההכנסות ביחס למצב ששרר לפי ההסכם הקודם.

להלן שינויים בהסכם החדש הנובעים מהסכמות בין הבנק לבין WPI במסגרת עסקת המכירה של החברה ל-WPI:

התחייבות הבנק לשיעור הכרטיסים המינימאלי שיונפק עם החברה וכן לעניין הארכת תקופת ההתחייבות לכך (עד ליום 31 בינואר 2029, כאמור לעיל). עבור הסכמת הבנק להכללת תנאים שונים בהסכם החדש ישולם לבנק עד שש שנים ממועד כניסתו לתוקף של ההסכם החדש סך של עד 135 מיליון ש"ח.

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, אם וככל שיגיע לבנק לאומי, לתקופה של עד שנתיים, תמורת תשלום ריבית.

ביום 23 בינואר 2019 נחתם בין MAX לבין בנק לאומי הסכם להקדמת תשלומים לפיו הבנק יקדים וישלם לחברה את סך כל העסקאות בתשלומים בכרטיסי אשראי עם מועד התשלום התורן הראשון, במקום המועדים המקוריים של התשלומים התורנים. תוקף ההסכם עד ליום 31 בינואר 2029.

הכנסות החברה מהסכם ההנפקה עם בנק לאומי מהוות כ- 54% מהכנסות החברה ממגזר ההנפקה וכ- 43% מסך הכנסות החברה.

בנקים אחרים

MAX מנפיקה במשותף כרטיסי אשראי עם בנק מזרחי טפחות לבנק מזרחי טפחות ישנו הסכם 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. בין החברה לבנק דיסקונט ישנו הסכם הנפקה משותפת המסדיר, בין היתר, את השירותים שמוענקים על ידי החברה לבנק, את חלוקת האחריות ואופן ההתחשבות בין הצדדים.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות (המשך)

2. התקשרויות עם תאגידים בנקאיים (המשך)

ביום 28 לפברואר 2019 חתמה החברה על הסכם לתפעול הנפקה של כרטיסי הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (להלן - "הבינלאומי") החל משנת 2020. בהתאם להוראות ההסכם, החברה תחל בהנפקה משותפת של כרטיסי אשראי לבנקים בקבוצת הבינלאומי החל משנת 2020. הוראות ההסכם כוללות מנגנוני חלוקת תמורה, חלוקת אחריות ונזקים וכן מנגנון להנפקת כרטיסי חיוב מיידי (דביט), בנוסף לכרטיסי אשראי. תוקפו של ההסכם הינו לחמש שנים, החל מיום הנפקת הכרטיס הראשון. ההסכם ניתן להארכה, בהתאם לתנאים הקבועים בו.

בנוסף, ביום 16 באפריל 2019, נחתם בין החברה לבין בנק הפועלים בע"מ, הסכם לתפעול והנפקה משותפת של כרטיסי חיוב. בהתאם להוראות ההסכם, החברה תחל בהנפקה משותפת של כרטיסי אשראי לבנק הפועלים החל משנת 2020. הוראות ההסכם כוללות מנגנוני חלוקת תמורה, חלוקת אחריות ונזקים.

ההסכמים שנחתמו הובאו לידיעת או אישורו של הפיקוח על הבנקים, לפי העניין, כמפורט בחוזר שפורסם על ידי הפיקוח.

להלן, בתמצית, תיאור כללי של העקרונות שבבסיס ההסכמות עם התאגידים הבנקאיים (יצוין כי ההסדרים האמורים יכולים להשתנות מעת לעת בהסכמת הצדדים ו/או בהתאם לדרישות הדין):

א. לכל אחד מהבנקים הוקנתה הסמכות לקבוע למי מבין לקוחותיו יונפק כרטיס בשיתוף החברה. כמו-כן, ככלל, לכל בנק הוקנתה סמכות לקבוע את מסגרת האשראי בכרטיסי האשראי ואת תנאיה.

ב. כל בנק אחראי לכיבוד מלוא החיובים ולתשלום הסכומים בהם יחויבו לקוחותיו מחזיקי הכרטיס בקשר לפעילותם בכרטיסים שהונפקו להם בשיתוף החברה, 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 המונפקים בשיתוף החברה, כך שכל צד זכאי לתשלומים או השתתפות בהוצאות או בהכנסות של הצד האחר.

הסכמי מימון

במהלך שנת 2019 התקשרה החברה עם בנק לאומי בהסכם התחייבות להעמדת מסגרות אשראי מחייבות לחברה לתקופה של 4 שנים ממועד העברת השליטה בה ובהיקפים משמעותיים. במסגרת התקשרות זו, החברה התחייבה למתן בטחונות בתנאים מסוימים. במהלך תקופת הדוח הפחיתה החברה חלק ממסגרות האשראי בבנק לאומי וכנגד הפחתה זו הוסרו הביטחונות הנ"ל. בנוסף, התקשרה החברה עם ארבעה בנקים נוספים בקשר עם התחייבות להעמדת מקורות מימון לחברה לשנים הבאות. בין היתר, כוללים הסכמי המימון שעבוד שלילי.

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)

3. התקשרויות עם ארגונים בינלאומיים

החברה הינה במעמד "חברה ראשית" Principal Member בארגון ויזה. החברה הינה במעמד "חברה ראשית" (Principal Member) בארגון מסטרקארד.

החברה הינה "חברה" (במעמד Acquiring Member) בארגון UnionPay International Co. Ltd. (להלן - "UnionPay"). החברות בארגון מאפשרת ל-MAX לסלוק את מותג UnionPay (כרטיס האשראי הנפוץ בסין) בישראל וכן באתרי e-commerce (מסחר אלקטרוני) באירופה ובארה"ב. החברה החלה לסלוק מותג זה בישראל בשנת 2015.

בשנת 2017 התקבלה בחברה פניה מאת ארגון מסטרקארד ובה התייחסות לנושאים שונים בהם השוק הישראלי והחברה אינם עומדים בכללי הרגולציה של מסטרקארד. עיקרי הנושאים שצוינו הינם חוצי שוק ואינם תלויים בחברה בלבד ודורשים התארגנות של שחקנים נוספים בענף. החברה עובדת על פי תכנית עבודה (המתואמת עם מסטרקארד) על מנת לעמוד בכללי הרגולציה של מסטרקארד.

עמידת החברה בכללים וההוראות שנקבעו על-ידי כל אחד מהארגונים הבינלאומיים (כפי שמשנתנים מעת לעת) הנה מהותית לצורך המשך יכולתה של החברה להציע שירותים (לרבות הנפקה, סליקה ותפעול הנפקה וסליקה) בקשר עם מותגי הכרטיסים הבינלאומיים.

במסגרת התחשבות 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. ביום 29 באפריל 2019 התקבלה החלטה מחייבת של ה-European Commission, שנכנסה לתוקף במהלך אוקטובר 2019, לפיה תחול הפחתה מהותית של תקרת העמלה הצולבת באיזור ה-EEA (European Economic Area) לה תהיה זכאית החברה בגין פעילות המבוצעת בכרטיסים שהונפקו על-ידי החברה ממותג ויזה ומאסטרקארד (למעט כרטיסים עסקיים) באיזור האמור (הן ביחס לעסקות במסמך חסר והן ביחס לעסקות במסמך מלא, כהגדרתם בהחלטה). החלטה כאמור, ככל שלא תשתנה, תעמוד בתוקפה למשך חמש שנים וחצי, ולהערכת החברה צפויה להקטין את הכנסות החברה השנתיות מעמלה צולבת מחו"ל בסך של כ-4 מיליון אירו.

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.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות (המשך)

4. הסכמים עם מועדונים

לחברה קיימים מספר הסכמים עם מועדונים שונים להנפקה ותפעול של כרטיסי אשראי חוץ בנקאי ללקוחותיהם. שיתופי הפעולה הם רבים ומגוונים ומיעדים 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 ארגון המורים, מועדון מחסני השוק, שהושק במהלך הרבעון השלישי של שנת 2019, ועוד.

במסגרת שיתופי הפעולה השונים, חברי המועדון נהנים ממלוא ההטבות השוטפות הניתנות במסגרת מועדון הלקוחות וכן, ממגוון הטבות נוספות ייחודיות שניתנות על ידי המועדון לאורך השנה, וכן מהטבות ומבצעים הניתנים על-ידי MAX.

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 ואת אופן ההתחשבות בין הצדדים לאחר ביטול ההסכם על ידי אחד מהצדדים.

בנוסף, כחלק ממנגנון ההתחשבות עם פוקס, נקבע כי ככל שחלקה של פוקס ברווחי המיזם לא יגיע בשנה נתונה לסכומים מינימליים כפי שסוכם בין הצדדים, תשלם MAX לפוקס את הפרש עד לסך של 10 מיליון שקלים לחמש השנים הראשונות להסכם ובחמש השנים האחרונות בתוספת של 2 מיליון שקלים בכל שנה (קרי, 12 מיליון שקלים עד 20 מיליון שקלים).

5. התקשרות עם מימון ישיר בע"מ

בשנים 2010 ו- 2013 נחתמו בין MAX לבין מימון ישיר מקבוצת ישיר (2006) בע"מ (להלן: "מימון ישיר") הסכמים לתפעול וניהול העמדת אשראי על ידי MAX ללקוחות שהופנו על ידי מימון ישיר. ההסכמים מפרטים את אופן העמדת ההלוואות ותנאיהן ואת אופן ההתחשבות בין הצדדים. בשנים שלאחר מכן נחתמו מספר תוספות להסכמים, בין היתר, בנוגע להארכת שיתוף הפעולה.

ביום 27 בפברואר 2018 נחתמה בין MAX לבין מימון ישיר תוספת להסכם שנחתם בשנת 2013 לעניין רכישת חלק מהסיכון בתיק על ידי MAX ולשינוי חלק מתנאי ההסכם. במסגרת התוספת האחרונה להסכם מימון ישיר, הומחו על דרך המכר באופן בלתי חוזר ל- MAX כלל זכויותיה של מימון ישיר בחלק מההלוואות, ומימון ישיר אינה נושאת עוד באחריות בגין נזקי האשראי בהלוואות אלו.

ביום 7 בנובמבר 2018 הודיעה MAX למימון ישיר על סיום שיתוף הפעולה בין הצדדים (בהתאם להסכם מיום 11 באוגוסט 2010 והסכם מיום 7 בפברואר 2013 להרחבת שיתוף הפעולה והתוספות להסכמים אלה), שיתוף הפעולה הסתיים ביום 5 בפברואר 2019. בהתאם להוראות ההסכמים, הן ימשיכו לחול במלואן על הלוואות שהועמדו עד לפירעון.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות (המשך)

6. 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 וחויבים 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.

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 המפורסם על-ידיהן.

דפוס בארי

בין החברה ודפוס בארי (שותפות מוגבלת) (להלן - "דפוס בארי") קיימים מספר הסכמים (המתעדכנים מפעם לפעם) 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. 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.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות (המשך)

6. ספקי שירות עיקריים (המשך)

מקאן אריקסון

החברה התקשרה בשנת 2009 בהסכם עם משרד הפרסום מקאן אריקסון. מעת לעת נחתמו בין הצדדים תוספות להסכם.

ההסכם מסדיר את שירותי הפרסום שמעניקה חברת מקאן אריקסון ל-MAX, לרבות הכנה ופיתוח של רעיונות לשיווק ופרסום MAX ורכישת המדיה עבורה. כן מסדיר ההסכם את אחריות חברת מקאן אריקסון בקשר עם השירותים המוענקים על ידיה, את הזכויות הקנייניות בתוצרים שמפיקה החברה עבור MAX ואת התמורה שמשולמת לה.

ההסכם מחודש מעת לעת לתקופות של 12 חודשים כל אחת והוא ניתן לביטול בהתאם להוראות הקבועות בהסכם.

7. הסכם בנין חדש

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

תקופת השכירות הינה ל- 24 שנים ו-11 חודשים, כאשר החברה רשאית לסיים את השכירות במספר מועדי יציאה קבועים ומוגדרים בהסכם. החברה עתידה לעבור למבנה החדש במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020.

סכום השכירות השנתי הצפוי לחברה הינו כ- 15 מיליון ש"ח.

בעקבות הסכם הבניין החדש לחברה נוצרו ויווצרו לקראת המעבר לבניין עלויות בגין התאמת המבנה בסך של כ- 130 מיליון ש"ח, אשר רובן הווננו/הווננו לשיפורים במושכר.

8. התקשרויות עם צדדים קשורים

שיפוי לדירקטורים ונושאי משרה

בתקופת הדוח אושרו בוועדת התגמול, בדירקטוריון ובאסיפה הכללית, לפי העניין, מתן כתבי פטור ועדכון של כתבי שיפוי לדירקטורים ולנושאי משרה בחברה. במסגרת זו, החברה התחייבה לפטור דירקטורים ונושאי משרה בחברה ובחברות הבנות בשל נזק עקב הפרת חובת הזהירות כלפי החברה וכן התחייבה לשפות דירקטורים ונושאי משרה בחברה ובחברות הבת, בשל חבות כספית אפשרית שתוטל עליהם, ובגין הוצאות התדיינות סבירות שהוצאו על ידם או חויבו בהן בידי בית משפט, בקשר לאירועי שיפוי שונים. הסכום המרבי של השיפויים אשר ניתנו או יינתנו במצטבר לא יעלה על 25% מההון העצמי של החברה, בהתאם לדוחותיה הכספיים האחרונים שפורסמו לפני מועד השיפוי בפועל.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ב. הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות (המשך)

9. התקשרויות עם צדדים קשורים (המשך)

שיפוי והתחייבות בקשר לרכישת כספיט

כחלק מאסטרטגיית החברה לקדם שירותי תשלום מתקדמים בישראל ולהרחיב את סל המוצרים והשירותים שמוצעים לבתי עסק, בדגש על עסקים קטנים, ביום 17 במרס 2019 חתמה החברה על הסכם לרכישת 70% מהמניות בחברת כספיט טכנולוגיות תשלום בע"מ (להלן - "כספיט"), כאשר 30% הנוספים ירכשו על ידי קבוצת Resonance, שהינה קבוצת חברות בינלאומית אשר מתמחה במתן פתרונות תשלום טכנולוגיים מתקדמים לעסקים קטנים ובינוניים. ביום 4 ביולי 2019 התקבל אישור לביצוע העסקה על ידי הממונה על התחרות. בהתאם להסכם, הוחלט כי חברת WPI, בעלת השליטה בחברה, היא זו שתחזיק בשליטה במניות כספיט באמצעות חברת בת שהקימה. עסקת הרכישה הושלמה ביום 2 באוגוסט 2019. במסגרת העסקה סיפקה MAX לגוף בנקאי ערבות בקשר עם מסגרות אשראי לטובת פעילותה השוטפת של כספיט העומדות נכון להיום על סכום שאינו מהותי לחברה. בנוסף, במסגרת הסכם הרכישה התחייבה MAX לשלם את התמורה בגין מימוש אופציית ה-PUT הקיימת לבעלי מניות המיעוט בכספיט למכירת 30% ממניות כספיט המוחזקות על ידם, וזאת ככל שזו תמומש והתמורה בגינה לא תשולם על ידי חברת הבת של WPI. התחייבות זו לתשלום מחיר המימוש של האופציה אינה מוגבלת בסכום. במקרה זה, תקבל MAX את המניות הנרכשות.

הסכם עם חברת האם

בין החברה לבין חברת האם שלה, WPI, קיימות הבנות לפיהן תשלם WPI ל-MAX עבור שירותים שונים אותם היא מקבלת מ-MAX.

הסכמים עם חברות בנות

בין החברה לבין כל אחת מהחברות המוחזקות שלה, אשר בשליטה מלאה, קיימים הסכמי דמי ניהול, לפיהם משלמות החברות ל-MAX דמי ניהול, עבור שירותי ניהול ותפעול שונים אותן הן מקבלות מ-MAX לצורך פעילותן. שירותים אלה כוללים, בין היתר, שירותי שיווק, שירותי מחשוב ושירותי כח אדם. עמלת דמי הניהול של כל חברה נגזרת מהיקפי פעילותה. בין החברות קיימים גם הסכמים להעמדת קווי אשראי על ידי MAX במידת הצורך. בנוסף, בין החברה לבין מקס איט אשראים בע"מ (להלן - "מקס אשראים") קיים הסכם לפיו מקס אשראים התחייבה לשפות את MAX בגין חובות לקוחותיה ובתמורה להתחייבות זו, משלמת החברה עמלה למקס אשראים.

כמו כן, כוללת MAX את כל אחת מהחברות המוחזקות על ידה בשליטה מלאה בתהליכי ניהול הסיכונים והבקרה הפנימית שלה והתחייבה לשפות אותן בגין כל התחייבויותיהן, בתמורה לעמלה המשולמת על ידן (בנוסף לשיפוי הניתן לחברת מקס אשראים כמפורט לעיל).

כל ההסכמים הנ"ל אינם מוגבלים בזמן ומתעדכנים מעת לעת במידת הצורך.

תגמול לחברי הדירקטוריון

כל הדירקטורים בחברה, למעט יו"ר הדירקטוריון, זכאים לגמול השתתפות בישיבות וגמול שנתי המשולמים בהתאם לתקנות החברות (כללים בדבר גמול והוצאות לדירקטור חיצוני), התש"ס-2000 ("תקנות גמול דירקטורים חיצוניים"). החל מיום 25 בפברואר 2019 עודכן הגמול לדירקטורים (למעט היו"ר), והוא נקבע על הסכום המרבי לדירקטור מומחה, הקבוע בתקנות גמול דירקטורים חיצוניים, על פי דרגתה של החברה. הגמול הניתן לכל הדירקטורים בחברה בשנת 2019 היה בסך של כ-2 מיליון ש"ח. לפרטים ביחס לתגמול יו"ר הדירקטוריון ראה ביאור 18.ה.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. תביעות משפטיות

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 132 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 6 באוקטובר 2015 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל-אביב בקשה מתוקנת לאישור תובענה ייצוגית כנגד החברה וחברת הבת מקס איט אשראים בע"מ. הבקשה המתוקנת החליפה בקשה קודמת, שהוגשה ביום 17 בנובמבר 2014. הבקשה הוגשה בשמן של שתי קבוצות נפגעים, שהוגדרו כלקוחות שהונפק להם כרטיס אשראי בנקאי או חוץ בנקאי של החברה בין השנים 2013-2014 ואשר פרטיהם האישיים נחשפו, לכאורה, ללא אישורם ובניגוד לחוק בעת הליך הזדהות הלקוחות במענה הקולי הממוחשב (IVR). סכום התביעה הייצוגית מוערך על ידי התובעים בכ- 267 מיליון ש"ח. הצדדים הגישו את סיכומיהם וממתינים כעת לפסק הדין.

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 מיידי) 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 מיידי 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, סכום הנגזר מנזקים שונים.

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 המיידי 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. ביום 29 בנובמבר 2018 הגישו המבקשים ערעור לבית המשפט העליון על פסק הדין של בית הדין לתחרות. ביום 18 ביוני 2019 התקיים דיון מקדמי בערעור ובו נדחה הערעור בהמלצת בית המשפט העליון. במקביל, ביום 23 בדצמבר 2018 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. דיון בעתירה נקבע ליום 19 במרס 2020.

ג. ביום 7 בספטמבר 2016 הוגשה לבית המשפט המחוזי במחוז מרכז תביעה ובקשה לאישורה כייצוגית נגד החברה. לטענת המבקש, הונפק לו כרטיס אשראי "חדש" על אף שלא ביקש זאת, וכי החברה החלה לגבות ממנו דמי כרטיס עוד לפני שהכרטיס הגיע לידי ועוד לפני שהפעיל אותו או ביצע עסקה כלשהי. המבקש מעמיד את תביעתו האישית על סך של 41.70 ש"ח. את הנזק לקבוצה בגין גביית עמלות מעמיד התובע על סך של 100 מיליון ש"ח.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. תביעות משפטיות (המשך)

ד. ביום 31 באוגוסט 2017 הוגשה לבית המשפט המחוזי במחוז מרכז בקשת אישור המאחדת שתי תביעות נפרדות ובקשה לאשרן כתובענות ייצוגיות כנגד החברה. עיקר הטענות של התובעים הינן כי בהלוואות שהחברה נותנת לשם מימון רכישת רכב קיימים פגמים מהותיים: הנפקת כרטיס אשראי של החברה בעת מתן ההלוואה מהווה התניית שירות בשירות; הצגת עלות אפקטיבית שגויה של ההלוואה משום שאינה כוללת עמלות שונות בהן מחויב הלקוח; וכן, העמסת עלויות ללא סיבה ראויה באמצעות חיוב באגרת רשם המשכונות למשך 5 שנים ומעלה, כאשר סילוק ההלוואה יתבצע בתוך 3 שנים. סכום התביעה הייצוגית מוערך על ידי התובעים בכ-28 מיליון ש"ח. בעקבות המלצת בית המשפט פנו הצדדים להליך גישור, וביום 25 בנובמבר 2018 הגישו הצדדים בקשה לאישור הסדר פשרה ובהתאם לפרוצדורה המקובלת היא הועברה לקבלת הערות של הציבור ושל היועץ המשפטי לממשלה (באמצעות הפרקליטות) והפיקוח על הבנקים. ביום 12 בספטמבר 2019 הגיש היועץ המשפטי לממשלה התנגדות להסכם הפשרה. בדיון בהסכם הפשרה ובהתנגדות היועץ המשפטי לממשלה בית המשפט הביע את עמדתו הלכאורית, כי יש לדחות את רוב טענות היועץ המשפטי לממשלה בהתנגדותו, תוך קבלת עמדת החברה. החברה הודיעה ביום 11 בפברואר 2020 על הסכמתה לתיקון מסוים בהסכם.

ה. ביום 15 במרס 2018 הוגשה לבית המשפט המחוזי בחיפה תביעה ובקשה לאשרה כייצוגית כנגד ישראכרט 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, הבהירה 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. בניסיונות אלו הבהירה החברה כי היא נותנת את השירות היחיד אותו היא יכולה לתת. במהלך ישיבת קדם משפט שהתקיימה ביום 4 בנובמבר 2018 הביע בית המשפט את עמדתו לפיה סיכויי התביעה לא גבוהים, אולם הציע בכל זאת לצדדים לשקול הסדר הסתלקות במסגרתו המידע בנוגע לעסקאות הקרדיט יפורסם באופן ברור יותר בסניפי הדואר. הסדר כאמור לא הושג. סיכומי החברה יוגשו עד ליום 10 במרס 2020.

ו. 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 27 בינואר 2019 התקיימה ישיבת קדם משפט במהלכה ביקש בית המשפט את עמדת המפקחת על הבנקים. ביום 2 במאי 2019 הגישה החברה בקשה לסילוק בקשת האישור על הסף וזאת לאחר שבתצהיר המשלים עלה טיעון הסותר את טענות המבקש בבקשת האישור. על החברה להגיש את סיכומיה עד ליום 19 בפברואר 2020.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. תביעות משפטיות (המשך)

ז. 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 מעריך את סכום התביעה הייצוגית (נגד כל הנתבעות) בסך של כ- 181 מיליון ש"ח. החברה הגישה את תשובתה לבקשת האישור ביום 28 בפברואר 2019. כעת המבקש צפוי להגיש את תגובתו.

ח. ביום 7 במאי 2018 הומצאה לחברה תביעה ובקשה לאשרה כתובענה ייצוגית, שהוגשו לבית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו. לטענת התובע, כאשר החברה גובה דמי כרטיס בשיעורם המלא גם בחודשים בהם הלקוח מקבל את הכרטיס ומשפעלו במחצית החודש, במקום לגבות דמי כרטיס בהתאם לשיעורם היחסי (החל מהמועד בחודש שהלקוח קיבל את הכרטיס ועד לסוף החודש), היא מבצעת עוולת הפרת חובה חקוקה (כללי הבנקאות), עשיית עושר ולא במשפט, הפרת הסכם (בכך שהגבייה מתבצעת, עפ"י הנתען, בניגוד לתעריפון) והפרת הוראות הפיקוח על הבנקים, ובפרט הוראה 1/08 שעניינה בחיוב יחסי של עמלות תקופתיות בסיום השירות. התובע העריך את תביעתו בסכום של כ-35 מיליון ש"ח. בעקבות המלצתו של בית המשפט, הצדדים מצויים כעת בהליך גישור וצפויים להגיש הסדר פשרה לאישורו של בית המשפט בקרוב.

ט. ביום 22 ביולי 2018 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב בקשה לאישור תובענה ייצוגית חדשה כנגד שלוש חברות כרטיסי האשראי וביניהן החברה. על פי הנתען 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 24 במרס 2019 הגישה החברה תשובה לבקשת האישור. דיון קדם משפט התקיים ביום 7 בינואר 2020.

י. ביום 9 בדצמבר 2018 הוגשה לבית המשפט העליון, בשבתו כבית המשפט הגבוה לצדק, עתירה למתן צו על תנאי נגד בנק ישראל, הממונה על התחרות וחברות כרטיסי האשראי, כולל החברה. העותרות מבקשות מבית המשפט העליון להתערב בהסדרה של העמלה הצולבת ולהוציא לבנק ישראל שני צוים. האחד, צו המורה לבנק ישראל להסביר את החלטתו לפיה העמלה הצולבת תועמד משנת 2023 על 0.5% בעסקאות חיוב נדחה ו-0.25% בעסקאות חיוב מידי, באופן ההופך את העמלה הצולבת להיות מקור לרווחי עתק לחברות כרטיסי האשראי. הצו השני, מורה לבנק ישראל מדוע לא תוכפף העמלה הצולבת גם לאישור מכוח חוק התחרות הכלכלית (לשעבר - חוק ההגבלים העסקיים). כלל המשיבים הביעו עמדתם כי אין העתירה מצדיקה התערבות של בית משפט. דיון בעתירה נקבע ליום 26 במרס 2020.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ג. תביעות משפטיות (המשך)

יא. ביום 2 במאי 2019 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב בקשה לאישור תובענה ייצוגית כנגד החברה. לטענת המבקשת, המקבלת מהחברה שירותי סליקה, בעסקה שמבוטלת 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 החברה בדרך זו 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 משפט נקבעה ליום 17 במרס 2020.

יב. ביום 6 ביוני 2019 הוגשה כנגד החברה תביעה ובקשה לאשרה כתובענה ייצוגית. לטענת המבקש, החברה מחשבת את סכום עמלת הניכיון על הסכום המלא של עסקת הניכיון ולא על הסכום שמועבר בפועל לבית העסק, שהינו בניכוי עמלות סליקה, הנחות וכו'. סכום נזקו האישי של התובע עומד על 4.71 ש"ח, ולהערכתו סכום הנזק הכולל עולה על 2.5 מיליון ש"ח. ביום 31 בדצמבר 2019 הגישו הצדדים בקשה מוסכמת להסתלקות המבקשת מבקשת האישור והתביעה. בית המשפט הורה על העברת הבקשה להתייחסות היועץ המשפטי לממשלה, באמצעות הפרקליטות.

יג. ביום 26 בדצמבר 2016 נתקבלה בידי החברה 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. החברה הגישה השגה ביום 15 במרס 2017. ביום 8 במרס 2018 נתקבלו בידי החברה החלטה בעניין ההשגה ושומת מע"מ מעודכנת (להלן - "השומה המעודכנת"). במסגרת ההחלטה, מע"מ 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, כולל ריבית והצמדה נכון למועד הוצאת השומה, עומד על 86 מיליון ש"ח. עמדת החברה, בהתבסס על חוות דעת יועציה המשפטיים, היא כי אין לחייבה במס על פי השומה וביום 31 בינואר 2019 הגישה החברה כתב ערעור על ההחלטה בהשגה לבית המשפט המחוזי בתל אביב. ביום 2 באוקטובר 2019 הגיש מע"מ לבית המשפט העליון בקשה מוסכמת לאיחוד הערעור עם ערעוריהן של החברות ישראלכרט וכאל, העוסקים בסוגיות דומות. ביום 3 בנובמבר 2019 התקבלה הבקשה לאיחוד הדיונים על ידי בית המשפט העליון. בהתאם להחלטת בית המשפט, מע"מ נדרש להגיש כתב תשובה עד ליום 23 בפברואר 2020. כמו כן, דיון קדם משפט בערעור נקבע ליום 5 במרס 2020.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

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.

1. חקיקה בנקאית - כללי

חוק הבנקאות רישוי

פעילותה של החברה מוסדרת בחוק הבנקאות (רישוי). בהתאם להוראות החוק, מרגע שנמכרה החברה ואינה נשלטת עוד על ידי בנק לאומי החברה אינה "תאגיד עזר" כמשמעותו בחוק ותחומי פעילותה אינם מוגבלים לתחומי הפעילות של הבנק, כפי שהיה טרם המכירה.

כמו כן, פעילות הסליקה של החברה כפופה לרישיון סליקה מאת נגיד בנק ישראל, וזאת בהתאם לתיקון לחוק הבנקאות (רישוי) שפורסם ביום 15 באוגוסט 2011, אשר הסדיר את נושא סליקת כרטיסי חיוב. משמעות הדבר היא שהחברה נתונה תחת הפיקוח של המפקח על הבנקים וכפופה לרישיון הסליקה הקבוע שניתן לה על ידי ביום 20 בפברואר 2019.

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. 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 שטרם). 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.

יוער כי על אף שחוק הבנקאות (רישוי) החליף כמעט כליל את הוראות פקודת הבנקאות 1941, הרי שהפקודה עדיין כוללת הוראות מסוימות החלות על בעלי רישיון סליקה, לרבות לעניין סמכות המפקח על הבנקים (ראה לעיל ולהלן). כמו כן, הפקודה מסדירה הוראות כגון הליך "Fit & Proper" לנושאי משרה בחברות כרטיסי אשראי, כך שאישור מינויים של אלה כפוף לאישור הפיקוח על הבנקים.

תיקון מס' 21 לחוק הבנקאות (רישוי); תקנות הבנקאות (רישוי) (הגדלת התקרה לפי סעיף 21(ב)(8)(א) לחוק), התשע"ח-2018: ביום 25 ביולי 2018 פורסם ברשומות תיקון מס' 21 לחוק הבנקאות (רישוי) והתקנות מכוח זה, המגדיל את התקרה לגיוס אג"ח לטובת מתן אשראי ("חוק נאווי") מ-2.5 מיליארדי ש"ח ל-5 מיליארדי ש"ח. ביום 11 בדצמבר 2018 אושר בקריאה ראשונה תיקון לחוק הבנקאות (רישוי) (תיקון לפרק הידוע כ"חוק נאווי") המבטל חלק מהמגבלות הקבועות כיום על גופים חוץ בנקאיים לגיוס אג"ח מהציבור, ובין היתר הוגדל, כאמור, סכום האג"ח אותו ניתן לגייס וכן בוטל האיסור על גיוס ניירות ערך מסחריים. ביום 24 בדצמבר 2018 פורסמה ברשומות הצעת החוק כפי שאושרה בקריאה ראשונה.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

1. חקיקה בנקאית - כללי (המשך)

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 הפרטיים ובתי עסק קטנים, בהתאם להגדרתם בכללי הבנקאות (שירות ללקוח). 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.

מכוח חוק הבנקאות (שירות ללקוח), הותקנו, נכון להיום, שתי הוראות עיקריות (ביחד, "כללי הבנקאות (שירות ללקוח)"): ("

א. כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992, המרחיבים על החובות הכלליות המנויות בחוק הבנקאות (שירות ללקוח) וקובעים חובות גילוי שונות, בין היתר בנוגע לערכית הסכמים לשירותים בנקאיים שונים מול הלקוח ולמתן הודעות שונות ללקוח.

ב. כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008, המפרטים את החובות הכלליות המנויות בחוק הבנקאות (שירות ללקוח) לעניין עמלות, וקובעים את תעריפוני העמלות, המונים את סוגי העמלות שרק אותן רשאי תאגיד בנקאי וגופים אחרים המפוקחים על ידי בנק ישראל, לגבות מלקוחותיו, ואת התנאים לגבייתן.

בתקופת הדוח נכנס לתוקף תיקון לחוק הנוגע לזמני המענה הטלפוני של החברה, הידוע כ"חוק ה-6 דקות". עוד נקבעה בחוק הסמכות למפקחת על הבנקים לקבוע מקרים בהם התאגיד הבנקאי ראשי לחרוג מזמני התגובה לעיל בשיעור ובתקופה שתיקבע. בחודש פברואר 2019 פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין 426 בעניין זה שקבעה, בין היתר, את החובה להעניק מענה טלפוני אנושי לפחות בשעות הגרעין המוגדרות בהוראה, ובנוסף קובעת אפשרות לחרוג מזמני המענה הקבועים בחוק בהיקף שלא יפחת משיעור הקבוע בהוראה.

חוק כרטיסי חיוב

חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 ("חוק כרטיסי חיוב") ותקנות כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 שהותקנו מכוח ("תקנות כרטיסי חיוב") כוללים חובות שונות של מנפיק ביחס להנפקת כרטיסי חיוב והם מסדירים את החובות הצרכניות החלות על החברה בכובעה כמנפיק, בין היתר לעניין עריכת חוזה כרטיסי חיוב, אחריות מנפיק "לשימוש לרעה" בכרטיס, הוראות לעניין "עסקה במסמך חסר" (עסקה בין לקוח לבין ספק שבה לא הוצג כרטיס האשראי), הוראות לעניין הפסקת תשלום בשל אי הספקה של המוצר שנרכש באמצעות כרטיס האשראי ובמקרים של חדלות פירעון של הספק.

בנוסף הותקנו תקנות כרטיסי חיוב הקובעות הוראות נוספות על הוראות החוק, ובין היתר, הוראות לעניין דרך מסירת הודעות ללקוח, החובה לשלוח ללקוח דפי פירוט חודשיים, הוראות בדבר תכולת מסמך בעסקה בכרטיס חיוב אשראי שבלעדיהם נחשבת העסקה לעסקה במסמך חסר, ולעניין דברי הסבר שיש לגלות ללקוח עם מסירתו לראשונה של כרטיס החיוב ללקוח.

להוראות חוק כרטיסי חיוב והתקנות שהותקנו מכוחו מתווספות הוראותיה של הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 470 בעניין "כרטיסי חיוב" (ראה להלן).

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

1. חקיקה בנקאית - כללי (המשך)

חוק שירותי תשלום

ביום 9 בינואר 2019 פורסם ברשומות חוק שירותי תשלום, התשע"ח-2018, לאחר אישורו בקריאה שניה ושלישית. מועד תחילתו - שנה מיום פרסומו - 9 בינואר 2020. ביום 17 בפברואר 2019 התקבלה הצעת חוק שירותי תשלום (דחיית מועד התחילה), התש"ף-2019 במסגרתה נדחה מועד כניסת החוק ליום 1 בספטמבר 2020.

חוק זה, לכשייכנס לתוקף, עתיד לערוך מהפכה בכל הנוגע להסדרת מתן שירותים הקשורים באמצעי תשלום בישראל, והוא מתבסס בין היתר על האסדרה האירופית בתחום בהתאם לעקרונות שנקבעו ב- Payment PSD Services Directive II).

כיום, חוק כרטיסי חיוב מסדיר את פעילות ההנפקה של כרטיסי חיוב. ראשית, תחולתו מוגבלת רק לכרטיסי חיוב (קרי - כרטיסי אשראי, כרטיסים נטענים, כרטיסי ATM). שנית, תחולתו מוגבלת רק לכרטיסים בעלי מימד פיזי ("לוחית או חפץ" בהתאם להגדרות הקבועות בחוק). כך, חוק כרטיסי חיוב אינו מסדיר פעילויות כגון ארנקים אלקטרוניים (פעילות המחייבת גם רישיון מכוח חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים או רישיון בנקאי), או אפילו אמצעי תשלום וירטואליים. חוק שירותי תשלום, להבדיל, כולל הגדרות מרחיבות ביותר והוא עתיד לחול על כל פעילות הקשורה בביצוע תשלומים (לרבות פעילויות החברה), החל מהנפקת אמצעי תשלום (לרבות מטבעות וירטואליים), סליקתם, וכלה בנייהול ארנקים דיגיטליים ודומיהם.

בנוסף מסדיר החוק את הנושאים הבאים:

- קביעת חוזה שירותי תשלום, וכן הוראות שונות הנוגעות לכריתת החוזה, קיומו וסיומו.
- איסור על הטעיה של הלקוח והטלת חובות גילוי בכל עניין מהותי הנוגע לשירות הניתן לו.
- הסדרת האחריות של נותן השירות למשלם לשימוש לרעה שנעשה באמצעי תשלום. ההסדר המוצע מאמץ את העקרונות העיקריים הקיימים היום בחוק כרטיסי חיוב, בתוספת שינויים שונים עקב סוגיות שעלו בפסיקה והתפתחויות טכנולוגיות, כגון החלפת דרישת החתימה בגורם אימות חזק.
- קביעת הוראות תשלום נוספות לעניין עסקאות שיש בהן הבטחת תשלום.
- הסדרת נושאר הרשאות לחיוב חשבון או לחיוב אמצעי תשלום בהתבסס על ההסדר הקבוע היום בהוראת ניהול בנקאי תקין 439 והוראת סעיף 10ב לחוק כרטיסי חיוב, בשינויים הקבועים בחוק.
- הוראות לעניין קיום החוזה ולעניין השעיית אמצעי תשלום או סירוב לביצוע הוראת תשלום.
- החלת הוראות שונות על היחסים בין נותן שירותי תשלום למוטב למוטב (מקביל כיום בעיקר לפעילות הסליקה של החברה).
- הסדרת ביצוע הוראות תשלום לרבות לוחות הזמנים לביצוע הוראת התשלום וקביעת הוראות כלליות הנוגעות לביצוע הוראות תשלום, לרבות לעניין ניכוי העמלה עבור שירות התשלום.
- הוראות בנוגע לזיהוי המוטב והסדרת אחריות בגין ביצוע שגוי של הוראת התשלום.
- קביעת הסדר אחריות של נותני שירות התשלום בגין טעות בביצוע עסקאות תשלום.
- פרק עונשין ופרק של עיצום כספי בנוגע להפרות שונות של הוראות החוק.

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 (ראה להלן לעניין חוק שטרומ וההוראות הנלוות):

- הוראות הנוגעות לניהול ובקרה, לרבות הוראות לעניין אופן ניהול דירקטוריון החברה ומדיניות התגמול בחברה.
- הוראות הנוגעות לאשראי.
- 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 מאסדרים היבטים שונים או נוספים על הקבוע בהוראות.

עידוד החדשנות בבנקים ובסולקים - ביום 23 ביוני 2019 פורסם מכתב של הפיקוח על הבנקים שעניינו עידוד החדשנות בבנקים ובסולקים. בין היתר, צוין במכתב כי הפיקוח על הבנקים הגדיר כיעד פיקוחי את קידום הטמעת החדשנות הטכנולוגית בבנקאות ובהמשך לכך על מנת לעודד את החדשנות, ומתוך הבנת האתגרים, המכתב נועד לחדד ולהתוות את העקרונות הפיקוחיים בתחום זה, תוך הגדרת הציפיות מהתאגידים הבנקאיים והבהרת נקודת המבט הפיקוחית: (א) בהתאם לנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין 301, התאגידים הבנקאיים נדרשים לגבש גישה אסטרטגית ברורה והוליסטית לגבי אימוץ חדשנות בפעילותם הבנקאית; (ב) התאגידים הבנקאיים יבטיחו שהגישה האסטרטגית לחדשנות, המבוססת על הטמעה של יכולות טכנולוגיות, תתייחס, בין היתר: לשיפור חוויית הלקוח, ליעול תהליכים ושיפור אפקטיביות הבקורות הפנימיות ולהגברת התחרותיות של התאגיד; (ג) על התאגידים הבנקאיים להיות ערים לסיכונים השונים הנובעים מהטמעת מוצרים ושירותים חדשים וחדשניים; (ד) הפיקוח על הבנקים מעודד את התאגידים לפתח סביבת ניסוי ("ארגזי חול") לצורך ביצוע פיילוטים ובחינת הטכנולוגיות החדשות. יצירת סביבת ניסוי תהווה שיקול מקל בתהליכי הבדיקה והאכיפה של הפיקוח על הבנקים; (ה) הפיקוח על הבנקים יפעל ופעול בפועל להקל ולהסיר חסמים רגולטוריים לחדשנות.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

2. חוק איסור הלבנת הון וחוק איסור מימון טרור

דברי חקיקה מרכזיים נוספים החלים על פעילותה של החברה חוק איסור הלבנת הון, התש"ס-2000 וכן חוק איסור מימון טרור, התשס"ה-2005 (ביחד, "חוק איסור הלבנת הון"). מעבר להוראות הכלליות הקבועות בחוקים אלה כגון העבירה הכללית של עשיית פעולה ברכוש (שמקורו בעבירה, ששימש לביצוע עבירה, איפשר ביצוע עבירה או שנעברה בו עבירה) במטרה להסתיר או להסוות את מקורו, את זהות בעלי הזכויות בו, מיקומו, תנועותיו או עשיית פעולה בו; העבירה של עשיית פעולה ברכוש אסור או ברכוש למטרות טרור ופעולה ברכוש טרור, כולל חוק איסור הלבנת הון חובות זיהוי דיווח וניהול רישומים.

על החברה חלות הוראות ספציפיות מכוח צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001 ("צו איסור הלבנת הון") שהותקן מכוח החוק, ואשר קובעות את משטר איסור הלבנת הון החל על תאגיד בנקאי בפעילותו.

ביום 17 ביולי 2017 תוקנה הגדרת "תאגיד בנקאי" בחוק זה, כך שעתה תכלול גם סולק (כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי)). משמעות התיקון היא שגם לאחר שהופרדה החברה מבנק לאומי, עדיין חל על החברה החוק וצו איסור הלבנת הון.

בדומה להוראות אחרות בעולם במישור איסור הלבנת ההון, צו איסור הלבנת הון החל על תאגידים בנקאיים, תאגידי עזר בנקאיים וסולקים, קובע, באופן כללי, חובות שונות ובין היתר:

- חובות זיהוי של מי שמעוניין לפתוח חשבון בתאגיד הבנקאי (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" על פי מסמך זיהוי של בעל החשבון ומורשה החתימה בו;
 - חובות דיווח שוטפות שונות;
- להוראות החקיקה והצו מתווספת הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411 בעניין מניעת הלבנת הון ומימון טרור המוסיפה על החובות הקבועות בהם.

3. הגנת הפרטיות

חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הפרטיות") מסדיר את האיסור על פגיעה בפרטיותו של אדם, כמו גם הוראות בדבר הגנה על הפרטיות במאגרי מידע, לרבות חובת רישום מאגרי מידע אצל הרשות להגנת הפרטיות (לשעבר רמו"ט - רשות למשפט וטכנולוגיה), זכות העיון במידע ותיקונו. עוד עוסק החוק בנושא דיוור ישיר ("פניה אישית לאדם, בהתבסס על השתייכותו לקבוצת אוכלוסין, שנקבעה על פי איפיון אחד או יותר של בני אדם ששמותיהם כלולים במאגר מידע") ושירותי דיוור ישיר ("מתן שירותי דיוור ישיר לאחרים בדרך של העברת רשימות, מדבקות או נתונים בכל אמצעי שהוא") וקובע הוראות שונות בעניין זה.

מעת לעת, מפרסמת הרשות להגנת הפרטיות מסמכי מדיניות ונהלים בתחומי אחריותה (בין היתר, קביעת הפרשנות המחייבת של חוק הגנת הפרטיות וההוראות שהותקנו מכוחו). הוראות והנחיות אלה מחייבות את החברה ככל גוף אחר הפועל בישראל. בין היתר, פרסמה הרשות הוראות בנושאים הבאים:

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ה. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

3. הגנת הפרטיות (המשך)

- 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 - פורסמה על ידי הפיקוח על הבנקים באוקטובר 2018 ומסדירה את פעילות מיקור החוץ של החברה, ככל שישנה. מועד תחילתה של הוראת ניהול בנקאי תקין A359 הוא במרס 2020 בהתאם לתנאים הקבועים בהוראה.
- 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 דיור ישיר ושירותי דיור 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.
- ביום 13 באוגוסט 2017 פרסמה הרשות להגנת הפרטיות את טיוטת הנחיית רשם מאגרי מידע מס' 3/17 בנושא פרשנות ויישום הוראות חוק הגנת הפרטיות בעניין העברת בעלות במאגר מידע.

מכוח חוק הגנת הפרטיות, הותקנו תקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס"א-2001 המגבילות העברה של מידע ממאגר מידע בישראל אל מחוץ לגבולותיה (אלא בהתקיים התנאים המפורטים בתקנות, כגון מצב דברים בו המדינה שאליה מועבר המידע מבטיח רמת הגנה על מידע שאינה פחותה מרמת ההגנה על מידע הקבועה בד"ה הישראלי, או אימת שהאדם שעליו המידע הסכים להעברה או כאשר המידע מועבר למאגר מידע במדינה שהיא צד לאמנה האירופית להגנת הפרט בקשר לעיבוד אוטומטי של מידע רגיש).

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 (דוגמת החברה). 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. בין היתר, קובעת ההנחיה חובת דיווח לרשות להגנת הפרטיות במקרים מסוימים הקשורים באבטחת המידע של מאגרי המידע הרשומים של החברה.

ביום 7 באוגוסט 2018 פרסמה הרשות להגנת הפרטיות הודעה לפיה הוקם מערך אכיפה חדש (פיקוח רחב) אשר יצטרף לזרועות האכיפה הפלילית והמנהלית ברשות, וזאת לשם בחינת יישום חוק הגנת הפרטיות ותקנות הגנת הפרטיות במשק הישראלי. על פי ההודעה עד סוף שנת 2018 צפויות להיערך באמצעות מערך האכיפה ביקורות בגופים שונים המנהלים מידע אישי רב ורגיש.

ביום 14 באוגוסט 2018 נשלח מהרשות להגנת הפרטיות שאלון לחברה כחלק מהליך הפיקוח הנ"ל הכולל שלושה סוגי שאלות: 1. שאלות כלליות המתייחסות לתהליכים בכללותם. 2. שאלות המתייחסות למאגרים ביומטריים (ככל שישנם). 3. שאלות פרטניות אשר מתייחסות למאגרים ספציפיים. החברה לא קיבלה כל דרישות מאת הרשות להגנת הפרטיות לתיקון ליקויים בעקבות השאלון וביום 7 בינואר 2020 פרסמה הרשות לתחרות את דוח המפרט את ממצאי פיקוח הרחב בקרב מגזרי מועדוני הלקוחות בישראל. דוח זה אינו מתייחס באופן פרטני לחברות כרטיסי האשראי.

בנוסף, חלות על החברה הוראות תיקון מס' 40 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשס"ח ("חוק הספאם"), אשר אוסר משלוח פרסומת מסחרית בדוא"ל, בפקס, בהודעות SMS או באמצעות מערכת חיוג אוטומטי, ללא אישור של הנמען. מטרת החוק למגר את תופעת ההפצה ההמונית של פרסומות בלתי רצויות המכונה "ספאם" (או "דואר זבל") באמצעות רשת התקשורת.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

4. רישוי ורישיונות

פעילותה של החברה בכובעה כמנפיק וסולק מוסדרת במספר רישיונות, כפי שיפורט להלן.

רישיון סליקה

כפי שצוין לעיל, חוק הבנקאות רישוי קובע איסור על עיסוק בסליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב אלא ברישיון בהתאם לחוק. החברה הגישה בקשה לרישיון סולק ביום 26 באוקטובר 2011. 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 לרכוש חברת כרטיסי אשראי או להקים ולהיות בעלים של סולק. בין היתר, מסמך הקריטריונים והתנאים הכלליים מתייחס לסוגיות הבאות: זהות הרוכש, הוראות לעניין גרעין השליטה ודרך אחזקת השליטה, הוראות ספציפיות לעניין שולט שהוא קרן השקעות פרטית, הוראות ספציפיות 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.

רישיונות מאת ארגוני כרטיסי האשראי הבינלאומיים

לפרטים ראה ביאור 20ב.

הסכם רישיון לסליקת מותג "ישראכרט"

ביום 17 באפריל 2012, נחתם בין החברה לבין חברת ישראכרט הסכם רישיון, מכוחו הוענק לחברה רישיון לסליקה, הנפקה ואפשרות מתן שירותים לכרטיסי חיוב ממותג "ישראכרט". ההסכם נכנס לתוקפו ביום 15 במאי 2012.

בהתאם להסכם הרישיון, פעילות סליקת הכרטיסים במותג ישראכרט מתנהלת בדומה לסליקת כרטיסים בממשק המשותף בין חברות כרטיסי האשראי בענף לסליקת כרטיסי ויזה ומסטרקארד. ביום 13 בספטמבר 2012 ניתן פטור מאת הממונה על התחרות להסכם הרישיון וביום 16 במאי 2018 הוארך הפטור עד ליום 31 בדצמבר 2023. 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 ובכל מקרה לא יותר מהשיעור שנקבע בתנאי הפטור.

כמו כן, במסגרת תנאי הפטור נקבעו תנאים האוסרים על העברת מידע בין החברות שלא לצורך יישום ההסכם או שלא מכוח דין או הוראת פטור. בנוסף, נקבע בפטור שהסליקה הצולבת של כרטיסי ישראכרט תהיה כפופה לתנאי הסדר הסליקה המתוקן עד סוף 2018, וכן לתנאים שנקבעו בפטור בנוגע להסדר הסליקה הצולבת מיום 25 באפריל 2018 (ראה סעיף 6 להלן).

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

5. מתווה לקביעת העמלה הצולבת

ביום 25 בפברואר 2018 הודיעה נגידת בנק ישראל על קביעת מתווה להפחתת שיעור העמלה הנגבית מבתי עסק על-ידי הסולק ומועבר למנפיק ("עמלת המנפיק" או "עמלה צולבת").

מתווה ההפחתה הינו כדלקמן:

ביחס לעמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה - החל מיום 1 בינואר 2019 ירדה מ- 0.7% ל- 0.6%; החל מיום 1 בינואר 2020 ירדה מ- 0.6% ל- 0.575%; החל מיום 1 בינואר 2021 ירדה מ- 0.575% ל- 0.55%; החל מינואר 2022 ירדה מ- 0.55% ל- 0.525%; והחל מיום 1 בינואר 2023 ירדה מ- 0.525% ל- 0.5%.

ביחס לעמלה הצולבת בעסקאות חיוב מיידיות (עסקאות "דביט"), אשר החל מיום 1 באפריל 2016 עומדת על 0.3% - החל מינואר 2021 ירדה מ- 0.3% ל- 0.275%; והחל מיום 1 בינואר 2023 ירדה מ- 0.275% ל- 0.25%.

מתווה ההפחתה שתואר לעיל, מייצר מידה רבה של וודאות בתחום כרטיסי האשראי ולמגזר ההנפקה.

ביום 25 בנובמבר 2018 פורסם ברשומות צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות סליקה צולבת של עסקאות בכרטיס חיוב ושל עסקאות חיוב מיידיות), התשע"ט-2018. הצו מיישם את החלטת נגידת בנק ישראל בנוגע למדרג 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. הצו נכנס לתוקף ביום 1 בינואר 2019.

6. תנאי פטור הסליקה המקומי

ביום 25 באפריל 2018 פרסם הממונה על התחרות את החלטתו לפטור בתנאים את הסדר הסליקה הצולבת שבין חברות כרטיסי האשראי.

הסדר הסליקה הצולבת שבין חברות כרטיסי האשראי אושר במרס 2012 על ידי בית הדין לתחרות, במסגרת בקשה לאישור הסדר כובל. בית הדין אימץ את הסדר הפשרה שגובש אז בין שלוש חברות כרטיסי האשראי לבין הממונה (מה שמכונה "הסדר הסליקה המתוקן").

פרט לקביעת שיעור העמלה הצולבת, קבע הסדר הסליקה המתוקן גם הוראות נוספות שיחולו על הצדדים להסדר. בין היתר, התחייבו הצדדים להגיש לממונה בקשת פטור ביחס להסכם העקרונות שנחתם בין חברות כרטיסי האשראי והבנקים ביום 9 במאי 2007 ("ההסדר התפעולי") אשר תפרט את מכלול הפרטים הטכניים, התפעוליים והאחרים המתחייבים לצורך סליקה צולבת.

על פי ההסדר המתוקן, בתקופת הביניים עד למתן הפטור בעניין ההסדר התפעולי, יחולו על הצדדים תנאי הפטור משנת 2000 (הפטור שנתן הממונה לסליקה הצולבת של הגופים הקשורים בויזה), בשינויים המחויבים. זאת, בנוסף להוראות שנקבעו בהסדר הסליקה המתוקן.

בהתאם להוראות ההסדר המתוקן, הגישו הצדדים בקשת פטור להסדר התפעולי ביום 21 במרס 2012. החלטת הפטור הנדונה היא ביחס לבקשה זו.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

6. תנאי פטור הסליקה המקומי (המשך)

רשות התחרות ראתה חשיבות במתן החלטת הפטור במועד זה, על מנת להעניק ודאות למנפיקים ולסולקים של כרטיסי חיוב באשר להוראות שיחולו על הסדר הסליקה הצולבת ביניהם, ובכלל זה לרוכשים העתידיים של ישראלכרט ושל MAX, בשנים שלאחר ההפרדה.

הפטור הנוכחי ניתן עד ליום 31 בדצמבר 2023, בכפוף לתנאים שפורטו בהחלטה.

תנאי פטור הסליקה

התנאים נועדו לתת מענה למספר חששות תחרותיים שזיהתה הרשות לתחרות:

- 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 הפטור החדש כוללים מספר שינויים ביחס לתנאי הפטור הקיים:

הוראות הפטור חלות הן על הסכם העקרונות שחתם 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 חל על "חברת כרטיסי אשראי", המוגדרת כ"אחת או יותר מאלה: MAX, כאל, ישראלכרט וכל מנפיק או סולק שיצטרפו להסכם". כלומר, גם סולק שאינו מנפיק (או להיפך) שיצטרף להסכם ייחשב כחברת כרטיסי אשראי.

הגדרת "ישראלכרט", "כאל" ו-"MAX" כוללת את החברות עצמן בלבד (להבדיל מטיוטת תנאי הפטור, שם כללה הגדרת ההגדרה גם "כל אדם השולט בו וכל תאגיד 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 הן ככרטיס חיוב והן ככרטיס למשיכת מזומנים ולבירור מצב חשבון באמצעות מכשירי בנק אוטומטיים. המשמעות היא שהתנאים חלים 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).

הצטרפות שחקנים חדשים להסכם העקרונות

סעיף 2 לתנאי הפטור קובע כי חברות כרטיסי האשראי יצרפו להסכם, באופן שוויוני וללא עלות, כל מנפיק או סולק או גוף מטעמם שפעילותו נוגעת להסכם ושיבקש להצטרף להסכם ("שחקן חדש").

על פי סעיף 3 לתנאים, על חברות כרטיסי האשראי להעמיד לרשות שחקן חדש את כל המידע הדרוש לו לצורך הצטרפותו להסכם ופעילותו על פיו.

סעיף 4 לתנאים קובע כי חברות כרטיסי האשראי יבצעו התאמות סבירות ככל הנדרש באופן שיאפשר לשחקן חדש להצטרף להסכם ולפעול לפי הוראותיו.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

6. תנאי פטור הסליקה המקומי (המשך)

איסור על ניצול כוח שוק בצד ההנפקה או בצד הסליקה כדי להקשות על מתחרים

מדובר באיסורים שנועדו למנוע ממנפיקים וסולקים גדולים לנקוט בפרקטיקות המנצלות את כוחם בצד אחד של השוק כדי להשיג יתרון לא הוגן על מתחריהם בצד אחר של השוק.

סעיף 5 לתנאים קובע כי 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. להבדיל מהוראות אחרות החלות על חברות כרטיסי אשראי (כהגדרתן בתנאי הפטור), האיסור על הפליה על פי זהות הסולק חל על כל מנפיק בעל היקף פעילות רחב. המשמעות היא שמנפיקים חדשים בעלי נתח שוק נמוך בצד ההנפקה, יהיו פטורים מאיסור זה. משמעות נוספת היא שהאיסור יחול גם על מנפיקים בעלי היקף פעילות רחב שאינם צד להסכם הסליקה הצולבת.

סעיף 6 קובע כי חברת כרטיסי אשראי שהיא סולק בעל היקף פעילות רחב לא תפלה בין מנפיקים ולא תנקוט בפעולה שכוונתה או תוצאתה המסתברת היא הפליה בין מנפיקים. ההוראה קובעת כי לא יראו כהפליה הבדלים בתנאי ההתקשרות הנובעים מהבדלים בתשלומים אותם נדרש להעביר הסולק למנפיק על פי דין עבור סוגי עסקאות שונים (לדוגמה, תעריפים שונים לעמלה הצולבת בעסקאות חיוב נדחה לעומת עסקאות חיוב מיידי).

סעיף 7 לתנאים קובע כי 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

סעיף 8 לתנאים קובע איסור על חברת כרטיסי אשראי להיות צד להסכמה שכוונתה או תוצאתה המסתברת היא קשירה בין סליקת כרטיס חיוב המונפקים על ידי צד להסכם לבין סליקת כרטיס חיוב המונפק על ידי מי שאינו צד להסכם. איסור זה הוסף בעקבות בקשתה של MAX והוא למעשה אוסר על כאל ועל ישראלכרט לקשור בין סליקת דיינרס/אמקס לבין סליקת הכרטיסים הפתוחים לסליקה צולבת (לרבות קשירה כלכלית).

על פי סעיף 9 לתנאים, 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.

סעיף 10 לתנאים אוסר על חברת כרטיסי אשראי שהיא סולק בעל היקף פעילות רחב להיות צד להסכמות עם בית עסק המונעות מבית העסק או מגבילות את בית העסק לתת הנחות ללקוחותיו, אשר תלויות באמצעי התשלום בו משתמש הלקוח.

סעיפים 9 ו-10 לתנאי הפטור נועדו כדי להותיר על כנן את הוראות הסדר הסליקה המתוקן שמטרתן למנוע ניצול של כוחם של סולקים ומנפיקים כלפי בית עסק על ידי קשירה בין סוגים שונים של כרטיסי חיוב הנסלקים על ידי בית העסק או הרעה של תנאי בית עסק שהחליט לצמצם את מספר הכרטיסים הנסלקים על ידו.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

6. תנאי פטור הסליקה המקומי (המשך)

התחשבות יומית - איסור על עיכוב בהעברת התשלום מהמנפיק לסולק

סעיף 11 לתנאי הפטור קובע כי החל מיום 1 ביולי 2021, העברת כספים בין מנפיק לסולק בגין עסקאות המבוצעות בתשלום בודד תבצע לא יאוחר מיום לאחר מועד שידור העסקה מבית העסק.

על פי החלטת הפטור, ההחלטה כי ההוראה תיכנס לתוקף החל מיום 1 ביולי 2021 התקבלה בתיאום עם הפיקוח על הבנקים, במטרה לאפשר לחברות כרטיסי האשראי בבעלותן החדשה שהות מספקת להיערך לשינוי.

המעבר לסליקה יומית יחול על עסקאות המבוצעות בתשלום בודד, בין אם מדובר בעסקאות חיוב מיידיות ובין אם בעסקאות חיוב נדחה. תנאי זה לא יחול בעסקאות תשלומים, כך שלא תימנע מבתי עסק המעוניינים בכך האפשרות לממן אשראי ללקוחותיהם בעסקאות הנפרסות על פני יותר מתשלום אחד.

יישום ההוראה צפוי להגדיל את צרכי המימון של החברה בגין פעילות הכרטיסים החוץ בנקאיים ולפגוע בפעילות הניכיון של החברה. בגין פעילות הכרטיסים הבנקאיים, לאור תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470 - כרטיסי חיוב, החל מה-1 לפברואר 2019 חל הסדר העברת הכספים בין הבנקים לחברות כרטיסי האשראי. לפרטים נוספים ראה להלן סעיף 9 - התפתחויות רגולטוריות וחוקיות.

השינויים בהחלטת הפטור לעומת המצב המשפטי עובר להחלטה

חלק מתנאי הפטור החדש חופפים במידה רבה להוראות הקודמות, אולם החפיפה אינה מלאה. לצד שינויים נוספים, השינוי המרכזי בהחלטה החדשה הוא ההוראה המחייבת סליקה יומית. מצד שני, התנאים החדשים טומנים בחובם גם מספר הקלות, אותן נסקור להלן.

תנאי הפטור אינם כוללים איסור על הסכמות בלעדיות עם בית עסק (שמקורו בסעיף 7 לתנאי הפטור משנת 2000 שהוחלו גם במסגרת הסדר הסליקה המתוקן).

כחלק מזניחת האיסור על התחייבות לבלעדיות של בית העסק, התנאים החדשים גם אינם כוללים איסור על הנחות מטרה.

בדומה, הושמט מנוסח התנאים החדשים גם האיסור על מנפיק לערוך מבצעים עם בתי העסק אשר נלוות להן הסכמות בלעדיות (סעיף 4 לפטור 2000).

כל ההסדרים הנ"ל נבחנים מעתה על פי דיני התחרות הכלליים.

בכל הנוגע לחובות תיעוד, התנאים החדשים אינם כוללים הוראות הנוגעות לתיעוד הצעות סליקה.

בתחום הניכיון, התנאים החדשים אינם כוללים הגבלות בנוגע לפעילות הניכיון. אין לביטול זה השלכות מעשיות משמעותיות, היות שימשיכו לחול 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, הנובעים מהחשש ל"שולחן משותף". הרשות לתחרות לא ראתה צורך לחזור ולקבוע תנאים דומים לתנאים 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.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

7. תקן EMV

תקן EMV (Europay Mastercard Visa) הוא 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.

השוק בישראל עובר בשנים האחרונות לעבודה בתקן EMV, כאשר הפיקוח על הבנקים פרסם מעת לעת חוזרים ותיקונים להוראות ניהול בנקאי תקין במטרה לעודד את השוק לעבור לתקן EMV.

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.

כמו כן, קבע החוזר שמנגנון הסטת האחריות (Liability Shift) לסולק במקרה בו חויב "כרטיס חכם" בשל עסקאות או פעולות שבוצעו אגב שימוש לרעה, כהגדרת מונח זה בחוק כרטיסי חיוב (אז הסולק יהיה אחראי להשבת סכום החיוב למנפיק), חל החל מיום 1 בינואר 2019, למעט בבתי עסק קטנים שמחזור הפעילות שלהם בשנת 2018, מול סולקים, לא עלה על 5 מיליון ש"ח ולמעט בתי עסק מסוג תחנות דלק, לגביהם יחול המנגנון החל מיום 1 בינואר 2020 וה- 1 בינואר 2022, בהתאמה.

ביום 12 בינואר 2020 הופצו תיקון של הוראות ניהול בנקאי תקין 470 בעניין כרטיסי חיוב ושל הוראת ניהול בנקאי תקין 472 בעניין סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב שעניינם קידום הטמעת תקן EMV בישראל. בהתאם למתווה שנקבע:

- 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 מצוידיים במסוף התומך בתקן יחויבו 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) יחויבו לבצע עסקאות בתקן EMV מלא ותופסק התמיכה במתג אשראית.
- כמו כן הובהר כי חל איסור על תאגיד בנקאי לחבר למערכתיו מכשירים למשיכת מזומנים שאינם תומכים בפועל בתקן EMV בין אם מדובר במכשיר של תאגיד בנקאי ובין אם של חוץ-בנקאי.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

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)."³

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. בשלב הראשון לא תיגבה עמלה בגין השימוש בפרוטוקול.

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 בכרטיסי חיוב, הסדרת העקרונות והכללים לפיתוח הפרוטוקול והשימוש בו, הסמכת המסופים, ממשק הסליקה, ועוד.

ביום 24 בספטמבר 2017 פורסמו תנאי הפטור החדש של חברת שב"א (אשר מחליף את הפטור מיום 20 בספטמבר 2012 שהיה בתוקף עד יום 31 במרס 2017), אשר אושרו על-ידי הממונה על התחרות.

בין היתר, הפטור מתייחס לתחומי פעילות שב"א, הקמתה של עמותה בהשתתפות כל משתמש בפרוטוקול, שמטרתה הבלעדית לעסוק בפרוטוקול, יישומו ומחלוקות בקשר אליו, חלוקת רווחי שב"א בתנאים ובמגבלות הקבועים בפטור, החיבור למערכת, ביצוע פיתוחים, חיבור מסופים ופעילותה מול יצרני מסופים והסמכותיהם (לרבות לתקן EMV).

בנוסף, הורתה רשות התחרות לשב"א להעביר ללא תמורה את זכויותיה בפרוטוקול התקשורת על פיו פועלים הגופים השונים בתחום כרטיסי החיוב לעמותה וזאת כתנאי למתן פטור לפעילותה.

כרגע טרם ידועות ההשלכות של המעבר לניהול הפרוטוקול באמצעות עמותה, או לשינוי בכללי שב"א.

כמו כן, פרסמה שב"א את כללי המערכת, אשר מחייבים את כל המשתתפים בה.

ביום 7 במאי 2019 הגישה החברה לשב"א את בקשתה להצטרף כחברה בעמותה. למיטב ידיעת החברה, טרם הוקמה העמותה ופעילותה הנוגעת לפרוטוקול כרטיסי חיוב ממשיכה להיות נדונה בוועדת כרטיסי חיוב בבנק ישראל.

³ 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)

9. התפתחויות רגולטוריות וחקיקתיות

החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל ("חוק שטרומ")

ביום 31 בינואר 2017 פורסם החוק הנ"ל (בהמשך להמלצות הועדה להגברת התחרות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים, "ועדת שטרומ"), שעיקריו הם כמפורט להלן:

- 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 ההפרדה) 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 הנפקה 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;

בשנים האחרונות חוקקו מספר חוקים, הוראות והנחיות מחייבות, מתוך רצון להגביר את התחרות בשוק הבנקאות ושוק כרטיסי החיוב בכלל ובפרט בתחום האשראי הצרכני. להלן העיקריות שבהן:

- 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;
- מתן גישה למידע שמתקבל אצל חברות כרטיסי האשראי אגב תפעול הנפקה והסדרת השימוש בו על ידי חברות כרטיסי האשראי, כך שתאגיד בנקאי לא ימנע, במעשה או במחדל, ממתפעל הנפקה של הכרטיסים לתת שירותים פיננסיים לרבות מתן אשראי ללקוחות התאגיד הבנקאי ולא יגביל גוף מתפעל במתן שירותים כאמור. כמו כן, נקבע כי תאגיד בנקאי לא ימנע ממתפעל הנפקה לעשות שימוש במידע שהגיע אליו אגב ביצוע הנפקה או תפעול הנפקה למתן שירותים כמנפיק, מתן אשראי ופעילויות הנלוות לשירותים אלה. לעניין זה נקבעו הוראות מסוימות לעניין היכולת לעשות שימוש במידע כאמור אף ללא הסכמת הלקוח בתקופת המעבר שנקבעה בחוק ובתנאים שנקבעו בו.
- הגבלות לעניין הפצת כרטיסים חוץ בנקאיים על ידי הבנק;
- הסדרת עבודה של סולקים מתארחים כך שבתנאים מסוימים תחויב החברה בכובעה כסולק לאפשר לסולק אחר ("סולק מתארח") להשתמש בתשתית המחשוב שלה לצורך ביצוע הסליקה על ידיו.
- 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 הבאים: (א) המאגד פנה לסולק והם לא הגיעו להסכמות בתוך 6 חודשים בדבר התמורה או תנאי ההתקשרות ו- (ב) שר האוצר נכח כי הסולק דרש תמורה או תנאי התקשרות בלתי סבירים;

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

9. התפתחויות רגולטוריות וחקיקתיות (המשך)

ביום 3 בפברואר 2019 פורסמו תקנות הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי), התשע"ט-2018, המיישמת את סמכות שר האוצר הקבועה בחוק שטרומ לקבוע בתקנות 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 7 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשע"ט-2018 העוסק בהצגת מידע על-ידי תאגיד בנקאי, על עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי החיוב של הלקוח שהתשלום בעדן נעשה בדרך של חיוב חשבון העובר-ושב של הלקוח בתאגיד הבנקאי.

הוראות נלוות ליישום "חוק שטרומ"

בהמשך לפרסום חוק שטרומ, נקבעו שורה של כללים לשם יישומו:

ביום 25 ביוני 2018 פרסמה נגידת ישראל את כללי הבנקאות (רישוי) (תנאי אירוח סולק), התשע"ח-2018 לעניין אירוח סולקים חדשים על גבי פלטפורמות של סולקים קיימים, כך שסולקים 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 הסכם האירוח בין סולק מארח לסולק מתארח וכן חובת דיווח למפקחת על הבנקים על מחיר האירוח שהוסכם 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 מספר תיקונים להוראות ניהול בנקאי תקין בעקבות יישום "חוק שטרומ". עיקר התיקונים הם כמפורט להלן:

א. צמצום משמעותי בצורכי הנזילות השוטפים (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 אשראי 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 היום. ההסדר נכנס לתוקף ב-1 בפברואר 2019.

ב. הלימת ההסכמים התפעוליים בין הבנקים לבין חברות כרטיסי אשראי לרוח החוק (תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470 - כרטיסי חיוב)

על מנת לוודא כי ההסכמים בין הבנקים לבין חברות כרטיסי אשראי הולמים את רוח החוק ומטרותיו, הסכמי תפעול חדשים בין בנק לבין חברת כרטיסי אשראי המתפעלת את כרטיסיו שייחתמו עד ליום 31 בינואר 2022 יובאו לידיעה, במקרה של הסכם מול בנק בעל היקף פעילות רחב, או לאישור הפיקוח על הבנקים (לרבות חידוש הסכמים שנערכו בהם שינויים מהותיים).

ג. הבטחת קווי המימון מבנקים ומחירם (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):

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

9. התפתחויות רגולטוריות וחקיקתיות (המשך)

- לצרכי מדידה והלימות ההון, הבנקים ישקללו אשראי שהם נותנים לחברות כרטיסי אשראי באופן דומה לאשראי שניתן לבנקים. קביעה זו נותנת מענה לחשש שהאשראי שמקבלות החברות מבנקים יצטמצם ואף יתייקר, בשל העלאה בדרישות הון בגינו.
- הבנקים וחברות כרטיסי האשראי כפופים למגבלות על מתן אשראי ללווה בודד ולקבוצת לווים:
 - בכל הנוגע לאשראי בנקאי לחברות כרטיסי האשראי, יעודכנו המגבלות כך שחבות של חברת כרטיסי אשראי לבנק תהיה נתונה למגבלה של 15% מהון הבנק, בדומה למגבלה החלה על חבות של בנק לבנק אחר. עם זאת, נקבעה תקופת מעבר בת שלוש שנים ליישום ההוראה על מנת לאפשר לחברות להפחית בהדרגה את הסתמכותן על בנק האם ולגוון את מקורותיהן.
 - בכל הנוגע לאשראי שמעמידה חברת כרטיסי אשראי לבנקים, אשראי הנובע מפעילות לקוחות הבנק בכרטיסים הבנקאיים במהלך החודש, במהלך תקופת מעבר בת חמש שנים לא יחולו מגבלות על אשראי זה.

ד. הקלות לחברות כרטיסי אשראי בדרישות לניהול סיכוני נזילות (תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 221 - יחס כיסוי הנזילות)

נקבעה דרישה פיקוחית מקלה בנושא ניהול סיכון הנזילות, כך שחברות כרטיסי אשראי ידרשו לנהל את סיכון הנזילות שלהן על פי מודל פנימי, אך לא יחויבו לעמוד ביחס כיסוי הנזילות הפיקוחי.

ה. ביום 13 בנובמבר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470, במסגרתו יתאפשר ללקוח לקבל נתונים אודות החיובים שבהם התחייב באמצעות כל כרטיסי החיוב שברשותו (בנקאיים וחץ בנקאיים) באתר בו מנהל חשבון העובר ושב שלו. תיקון זה נכנס לתוקף ביום ה- 31 בינואר 2020 עם כניסתו לתוקף של סעיף 7ז לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשע"ט-2018.

בנוסף, כצעדים משלימים לשלל הרפורמות להגברת התחרותיות בענף הבנקאות, מגביר הפיקוח על הבנקים בשנים האחרונות את פעילותו לצורך הגברת התחרות בענף. בין היתר, ניתן למנות את הבאים: 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; קידום אסדרה של אמצעי תשלום אלקטרוניים מתקדמים; הענקת רישיונות סליקה לשני סולקים חדשים (אשר מתווספים לשלוש חברות כרטיסי האשראי פועלות בתחום); הקמת מאגר נתוני אשראי והיערכות לתפעולו (בהתאם להוראות חוק נתוני אשראי החדש); וכן הלאה.

ביום 24 בספטמבר 2019 הודיעו נגיד בנק ישראל והמפקחת על הבנקים על נכונות הנגיד להעניק ליזמים רישיון בנק והיתר לשליטה בבנק, זאת לאחר שהפיקוח על הבנקים סיים את תהליך הבדיקה של המיזם להקמת הבנק הדיגיטלי.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד.

הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

9. התפתחויות רגולטוריות וחקיקתיות (המשך)

חוק אשראי הוגן

ביום 9 באוגוסט 2017 פורסם ברשומות תיקון מס' 5 לחוק הסדרת הלוואות חוץ-בנקאיות, התשנ"ג-1993 ("חוק הלוואות חוץ-בנקאיות" או "חוק אשראי הוגן"). על אף שפורמאלית מדובר בתיקון של חוק קיים, הרי שמדובר בתיקון כה משמעותי של החוק הקיים, עד שתיקון זה אף קבע כי שמו של החוק הקיים ישונה, וייקרא מעתה "חוק אשראי הוגן".

חוק זה מבקש ליישם את המלצות "ועדת זקן", אשר בחן דרכי פעולה ואמצעי לעידוד פעילותם של מתחרים אפשריים למערכת הבנקאית במקטעי פעילות מסוימים. במסגרת תיקון החוק, עודכן מנגנון תקרת הריבית (אשר טרם התיקון הוחל אך ורק על גופים חוץ-בנקאיים) והרחבת תחולת החוק גם על תאגידים בנקאיים, זאת לצד הבטחה של הגנה נאותה על הצרכנים בשוק האשראי. כדי לקדם את התחרותיות בשוק האשראי הקמעונאי, משווה החוק בין הנורמות החלות על מלווים שאינם מוסדיים לבין אלה החלות על מלווים מוסדיים, לרבות המערכת הבנקאית.

בין היתר, הורחבו ההגדרות שהיו מנויות בחוק הסדרת הלוואות חוץ-בנקאיות, כך שהוראותיו יחולו על כל עסקת אשראי (יצוין ששחוק 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 "החדש" שהוראותיו יחולו על הלוואות שאינן צמודות).

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 גם היא ועומדת על ריבית בנק ישראל בתוספת 18%), ונקבעו הוראות במישור הגילוי הנאות ללקוח בדבר עלויות האשראי השונות, לרבות בעת העמדת הלוואה לפירעון מיידי, ולרבות במסגרת הסכם הלוואה.

בנוסף, ביום 7 בפברואר 2019 פורסמו ברשומות תקנות הסדרת הלוואות חוץ בנקאיות (החרגת סוגי עסקאות אשראי מתחולת החוק והחרגת הוצאות מגדר "תוספת"), התשע"ט-2019, הקובעות סוגי עסקאות וסוגי הוצאות אשר יוחרגו מתחולת החוק.

חוק אשראי הוגן והתקנות הנ"ל נכנסו לתוקף באוגוסט 2019.

במרס 2019 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה בנושא "פישוט הסכמים", המטילה חובה על תאגידים בנקאיים לצרף בראשיתו של הסכם להעמדת אשראי (לרבות מסגרת אשראי) דף מרכז ובו, בין היתר, הפרטים הנדרשים לגילוי לפי חוק אשראי הוגן.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

9. התפתחויות רגולטוריות וחקיקתיות (המשך)

חוק נתוני אשראי

חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 ("חוק נתוני אשראי"), ביטל והחליף את חוק שירות נתוני אשראי, התשס"ב-2002, והוא עורך מהפכה של ממש בכל עולם נתוני האשראי הנאספים והנצברים אודות אנשים פרטיים. לפי המשטר הישן, עיקר המידע הפיננסי שנצבר על לקוחות התמקד ב-"נתונים שליליים" - אינדיקציות שליליות בדבר אי עמידת לקוח בהחזר הלוואות, ונתונים שליליים ממרשמים פומביים אחרים. נתונים חיוביים סופקו רק אם היו גם נתונים שליליים. בהתאם למשטר החדש, המשתלב ומשלים את השינוי בענף עם התקנתו של חוק אשראי הוגן, הוקם מאגר נתוני אשראי מרכזי, באחריות בנק ישראל, אשר כולל נתונים שליליים כמו גם נתונים חיוביים (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.

החידוש העיקרי בחוק הוא, כאמור, הקמת מאגר נתוני אשראי מרכזי בניהול בנק ישראל, כך שלשכות האשראי, שעד היום החזיקו בנתונים אלה, אינן מורשות להמשיך ולהחזיק בו, אלא רק לספק שירותים לנתוני אשראי ולמשתמשים אחרים בנתוני אשראי בהתאם להוראות החוק. בהתאם לחוק החדש, לשכות האשראי נדרשות לפנות למאגר (בכפוף להסכמה או ליידוע הלקוח על-ידי המשתמש), על-מנת לקבל לידיהם את נתוני האשראי אודות הלקוח ולייצר מנתוני האשראי האמורים דוח אשראי (או לתת למשתמש חיווי אשראי - המתייחס בעיקרו לאינדיקציות שליליות לגבי הלקוח, בדומה למצב כיום), וכן שירותים נלווים אחרים. המטרה המוצהרת של חוק זה הוא כמובן הנגשת נתוני אשראי עשירים יותר מבעבר לנתוני אשראי ומשתמשים מורשים אחרים, במטרה להגביר את הנגישות למידע פיננסי החשוב לצורך בניית הצעת אשראי ללקוחות (שעד אז היה נגיש בעיקר למערכת הבנקאית), והכל על-מנת להגדיל את התחרות בענף האשראי, להוזיל אותו ולהגביר את זמינותו.

היבט חשוב נוסף הבא לידי ביטוי בהסדרים הקבועים בחוק החדש הוא ההגנה על ענייניהם של הפרטים 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, עליה להיות ביחס לעסקת אשראי ספציפית, ועליה להינתן באמצעות טופס ייעודי בו הלקוח רשאי להגדיר את תוקף הסכמתו, בין היתר, ואשר קבוע בתקנות שירותי אשראי שהותקנו מכוח החוק.

החברה היא מקור מידע מוסמך כהגדרתו בחוק ועל כן מדווחת כנדרש למאגר וכן משתמשת במידע המצוי בו. החוק נכנס לתוקף ביום 12 באפריל 2019.

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 בכובעו כמפעיל מאגר נתוני האשראי.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד.

הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

9. התפתחויות רגולטוריות וחקיקתיות (המשך)

תזכיר חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) (תיקון) (מתן שירותי תשלום), התשע"ח-2018

בחודש אוקטובר פורסם תזכיר החוק שבנדון, אשר עוסק בהיבטי הרישוי והפיקוח של גופים שונים המעניקים שירותי תשלום. תזכיר החוק (המתקן את חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים) (שירותים פיננסיים מוסדרים) אינו חל על MAX.

תזכיר החוק מבקש לעגן בחקיקה מקטע נוסף בהסדרת כלל פעילות מתן שירותי התשלום, הכוללים, בין היתר, ניהול חשבון תשלום המאפשרת העברת תשלומים בעד מוצרים ושירותים, הנפקה של אמצעי תשלום, סליקה של עסקאות תשלום וכן מתן שירותי כספומט. בין היתר, תזכיר החוק מרחיב את סמכויות המפקח על שירותים פיננסיים מוסדרים וקובע כי הוא יפקח אף על פעילות של מתן שירותי תשלום וקובע חובת רישוי החלה על עוסק במתן שירותי תשלום, וכן חובה לקבל היתרי שליטה והחזקה בבעל רישיון.

בנוסף, תזכיר החוק מציע לשנות את חוק הבנקאות רישוי, בין היתר, לעניין ייחוד עיסוק לסולקים וחובות מנפיק בעל היקף פעילות רחב וחובות סולק בעל היקף פעילות רחב. בהתאם לתזכיר החוק (תיקון עקיף לחוק הבנקאות (רישוי)), סולק לא יהיה רשאי לעסוק בעיסוק שאינו סליקה של עסקאות תשלום או מתן שירותי תשלום ולא ישלוט בתאגיד העוסק בעיסוק כאמור או להחזיק מעל 10% באמצעי שליטה של תאגיד כאמור, אלא באישור מאת הנגיד ובהתאם לתנאי האישור.

כמו כן, תזכיר החוק קובע כי סולק, שאינו תאגיד בנקאי או תאגיד עזר, יחזיק את הכספים אשר התקבלו מלקוחותיו או עבורם לצורך מתן שירותי תשלום, בחשבון נאמנות נפרד אצל גוף מנהל, לטובת לקוחותיו, והכל לפי העניין, אלא במקרים המפורטים בתזכיר.

חוק חדלות פרעון ושיקום כלכלי

ביום 5 במרס 2018 פורסם ברשומות חוק חדלות פרעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018 ("חוק חדלות פרעון ושיקום כלכלי"). מטרת החוק - לקבוע הסדרים מודרניים, חדשים ומרוכזים (קודיפיקציה) שיאזנו בין אינטרסים של הגורמים השונים - החייבים, הנושים והאינטרס הציבורי הכללי. בין היתר, החוק מסדיר את הדין המהותי, עורך שינוי מבני ברשויות האמונות על יישום הדין וכן יוצר הפרדה בין הליכי חדלות פרעון של יחידים להליכי חדלות פרעון של תאגידיים, לצד הסדר מיוחד להליכי הבראה. לפי הצעת החוק, מטרת החוק הינן להביא לשיקומו הכלכלי של החייב, להגדיל את שיעור החוב שייפרע לנושים וכן הגברת הוודאות והיציבות של הדין, קיצור הליכים והפחתת הנטל בירוקרטית. תחילתו של החוק - 18 חודשים מיום פרסומו, והוא יחול על הליכים לפי חוק זה שהחלו ביום התחילה ואילך. החברה בחנה את השלכות הוראות החוק על פעילותה והן לא מהותיות.

ביום 2 בספטמבר 2019, פורסמו תקנות חדלות פרעון ושיקום כלכלי, התשע"ט-2019, העוסקות בדרך ניהול הליכי חדלות פרעון.

בנוסף לחוק הנ"ל הוראת ניהול בנקאי תקין 450 מסדירה את הליכי הגבייה בחברה.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

9. התפתחויות רגולטוריות וחקיקתיות (המשך)

חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים

על אף שהחברה פטורה מתחולתו, חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016 ("חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים") ערך מהפכה, בין היתר, עקב היותו חוק המסדיר לראשונה את פעילותם של נותני אשראי חוץ בנקאיים, שעד אז היו כפופים לחקיקה ספוראדית (כגון חוק הסדרת הלוואות חוץ-בנקאיות שתואר לעיל), אך עד למועד חקיקתו, לא היו כפופים למסדר ייעודי. מכוח חוק זה, הוקם מאסדר חדש - המפקח על שירותים פיננסיים - תחת רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון, 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-ידי, בדומה להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים.

תיקונים שונים שבוצעו מאז חקיקתו של חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים, הכניסו לתכולתו גופים פיננסיים נוספים, אשר מתחרים כבר כיום (ואשר צפויים להתחרות ביתר שאת בהמשך) במערכת הבנקאית, כגון פלטפורמות הלוואות Peer to Peer, מנפיקים של כרטיסי אשראי (שאינם מוחרגים מתחולת החוק כמו חברות כרטיסי האשראי), "אגודות אשראי", אשר פעילותם מזכירה פעילות של בנק קטן, וכן הלאה. כמו כן, כפי שצוין לעיל, באוקטובר 2019 פורסם תזכיר חוק המתקן את חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים ביחס להיבטי רישוי ופיקוח של גופים שונים המעניקים שירותי תשלום.

בנקאות פתוחה

ביום 4 בדצמבר 2019 פורסמה טיוטה של הוראת ניהול בנקאי תקין 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 גישה 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).

יצוין כי ההוראה (לכשתתקבל) תחול על בנקים וחברות כרטיסי האשראי, שכן הם גופים המפוקחים על ידי הפיקוח על הבנקים וחלה עליהם רגולציה לעניין בנקאות פתוחה. התשתית של בנקאות פתוחה בישראל, תפתח לצדדים שלישיים שאינם בנקאים או חברות כרטיסי אשראי, כשתושלם חקיקה בנושא בנקאות פתוחה ותוחל עליהם רגולציה בעניין זה.

החברה לומדת את הטייטה ואת לוחות הזמנים ליישום הבנקאות הפתוחה.

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

9. התפתחויות רגולטוריות וחקיקתיות (המשך)

העברת הפעילות הפיננסית של הלקוח מבנק לבנק

במסגרת תיקון לחוק הבנקאות שירות ללקוח נקבע כי הבנקים נדרשים לאפשר ללקוחות המבקשים להעביר את הפעילות הפיננסית שלהם מבנק אחד (בנק מקורי) לבנק אחר (בנק קולט), לעשות כן באופן מקוון, נוח, אמין, מאובטח וללא עלות ללקוח.

ביום 10 בדצמבר 2019 פורסמו ברשומות כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים), התש"ף-2019, הכוללים את סוגי חשבונות הבנק וסוגי הפעילות הפיננסית לגביהם יחולו ההוראות לעניין העברת הפעילות הפיננסית של הלקוח מבנק לבנק.

ביום 16 בדצמבר 2019 פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין 448 לעניין העברת פעילות פיננסית של הלקוח בין בנקים באופן מקוון. הוראה זו קובעת, בין היתר, הוראות לעניין בחירת יום המעבר על ידי הלקוח (ובלבד שתהליך הניוד יושלם בתוך 30 ימי עסקים מהיום בו הוגשה בקשת לקוח תקינה להעברת הפעילות), הגשת בקשת הניוד על ידי הלקוח, נושאים הדורשים את הסכמת הלקוח במסגרת הליך הניוד והבקשה, הוראות לעניין חובות הגילוי הנאות במסגרת הליך הניוד, טיפול בבקשת הניוד על ידי הבנק המקורי, הוראות לעניין טיפול במוצרים קיימים בחשבון בבנק המקורי, הוראות לעניין חיובים שנעשו בכרטיס החיוב הבנקאי עד למועד המעבר והוראות לעניין הליך הניתוב (העברת הפעילות הפיננסית של הלקוח מהבנק המקורי לבנק הקולט באופן מקוון). ההוראה תכנס לתוקף במועד כניסתו לתוקף של סעיף 15ב1 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), קרי ביום 22 במרס 2021.

10. היבטים תחרותיים נוספים

חוק התחרות (לשעבר, הגבלים העסקיים)

חוק התחרות 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.

הוראות ספציפיות החלות על החברה:

- בעקבות הסדר שנחתם בין חברות כרטיסי האשראי בשנת 2006, והסכם נוסף בשנת 2012, כל חברות האשראי, לרבות החברה, סולקות את כל כרטיסי אשראי המונפקים באמצעות החברות המתחרות, מלבד דיינרס ואמריקן אקספרס (סליקה צולבת).
- הסכם הסליקה הצולבת סווג על ידי הממונה על התחרות כהסדר כובל, ולאחר התדיינות ארוכת שנים בבית הדין לתחרות, אושר ההסדר בכפוף לתנאים. מעבר למגבלה על שיעור העמלה הצולבת, הוטלו על חברות כרטיסי האשראי מגבלות התנהגותיות, אשר חלקן הוסרו או שוננו במסגרת תנאי הפטור החדש (ראה סעיף 6 לעיל).

ביאור 20 - התחייבויות תלויות והתקשרויות מיוחדות (המשך)

ד. הוראות חקיקה ורגולציה מהותיות (המשך)

10. היבטים תחרותיים נוספים (המשך)

חוק הריכוזיות

חוק לקידום התחרות ולצמצום הריכוזיות, התשע"ד-2013 ("חוק הריכוזיות") נחקק במטרה ליישם את המלצות הוועדה הממשלתית להגברת התחרותיות במשק, אשר מצאה כי 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.

החברה היא "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.

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 הפרדה כוללת הגבלה על החזקות כמו גם הגבלה על כהונה צולבת של דירקטורים. משמעות חובת הפרדה בהקשר של החברה - שולט, אדם הקשור לשולט ונושא משרה בתאגיד ריאלי משמעותי אינו רשאי לכהן כדירקטור בחברה.

ביאור 21 - מגזרי פעילות

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 הנפקה מתמקד ב- 2 פעילויות עיקריות:

1. הנפקה משותפת ותפעול הנפקה (Processing) של כרטיסי אשראי עם בנקים וגופים פיננסיים, עבור לקוחותיהם (B2B2C).
2. מכירה ושיווק כרטיסי אשראי, אשראי צרכני ומוצרים אחרים ישירות ללקוחות פרטיים, כלומר הצרכנים (B2C), לרבות באמצעות מועדונים משותפים.

במסגרת מגזר הנפקה MAX מנפיקה כרטיסי חיוב ללקוחותיה אשר משמשים כאמצעי תשלום לעסקות ולמשיכת מזומנים בבתי העסק בארץ ובעולם המכבדים את המותגים אותם מנפיקה החברה. ההכנסות של MAX 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 שנגבית מבית העסק.
2. שירותים נלווים ומוצרים משלימים לשירותי הסליקה.
3. פתרונות פיננסיים - מוצרים ושירותים המוצעים לבתי העסק כגון: הלוואות, ניכיון שוברים והקדמת תשלומים.

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 מיוחסות באופן ספציפי למגזרי הסליקה והנפקה.
ההוצאות הישירות המשתנות (שהיקפן תלוי בהיקף מחזורי הפעילות במגזרים) מיוחסות באופן ספציפי.
ההוצאות הישירות הקבועות מיוחסות בחלקן באופן ספציפי ובחלקן האחר בהתאם לשימוש באומדנים ביחס להיקפי הפעילות של המגזרים לפי הערכת ההנהלה.
העמסתן של ההוצאות העקיפות נעשית גם היא על פי אומדנים לפי הערכת ההנהלה.

ביאור 21 - מגזרי פעילות (המשך)

(1) לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019

סך הכל מאוחד	מגזר הנפקה מיליוני ש"ח	מגזר סליקה
1,027	646	381
-	168	(168)
<u>1,027</u>	<u>814</u>	<u>213</u>
315	269	46
(3)	(1)	(2)
<u>1,339</u>	<u>1,082</u>	<u>257</u>
139	131	8
636	475	161
201	158	43
80	64	16
177	177	-
<u>1,233</u>	<u>1,005</u>	<u>228</u>
106	77	29
40	32	8
66	45	21
6	6	*
<u>72</u>	<u>51</u>	<u>21</u>
<u>5%</u>	<u>4%</u>	<u>16%</u>
13,388	12,605	783
10	10	-
11,842	4,917	6,925
11,485	10,496	989

מידע על הרווח והפסד:

הכנסות:

הכנסות עמלות מחיצוניים
הכנסות עמלות בינמגזרים
סך הכל

הכנסות ריבית, נטו
הכנסות (הוצאות) אחרות

סך כל ההכנסות

הוצאות:

בגין הפסדי אשראי
תפעול
מכירה ושיווק
הנהלה וכלליות
תשלומים לבנקים

סך כל ההוצאות

רווח לפני מיסים

הפרשה למיסים על הרווח
רווח לאחר מיסים

חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס

רווח נקי

תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)

מידע נוסף

יתרה ממוצעת של נכסים⁽²⁾
מזה: השקעות בחברות כלולות
יתרה ממוצעת של התחייבויות⁽²⁾
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון⁽³⁾

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

(1) שנת 2019 כוללת השפעה חד פעמית על הוצאות מגזר הסליקה ומגזר ההנפקה 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) יתרה ממוצעת המחושבת על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(3) נכסים משוקללים בסיכון - כפי שחושבו לצורך הלימות הון (הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 201).

ביאור 21 - מגזרי פעילות (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018		
סך הכל מאוחד	מגזר הנפקה מיליוני ש"ח	מגזר סליקה
1,030	653	377
-	193	(193)
1,030	846	184
307	265	42
(2)	(1)	(1)
1,335	1,110	225
114	104	10
567	429	138
208	169	39
68	57	11
134	134	-
1,091	893	198
244	217	27
72	65	7
172	152	20
6	6	*
178	158	20
9%	9%	16%

מידע על הרווח והפסד:

הכנסות:

הכנסות עמלות מחיצוניים
הכנסות עמלות בינמגזרים
סך הכל

הכנסות ריבית, נטו
הכנסות (הוצאות) אחרות

סך כל ההכנסות

הוצאות:

בגין הפסדי אשראי
תפעול
מכירה ושיווק
הנהלה וכלליות
תשלומים לבנקים

סך כל ההוצאות

רווח לפני מיסים

הפרשה למיסים על הרווח
רווח לאחר מיסים

חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס

רווח נקי

תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)

מידע נוסף

יתרה ממוצעת של נכסים⁽¹⁾
מזה: השקעות בחברות כלולות
יתרה ממוצעת של התחייבויות⁽¹⁾
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון⁽²⁾

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

(1) יתרה ממוצעת המחושבת על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(2) נכסים משוקללים בסיכון - כפי שחושבו לצורך הלימות הון (הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 201).

ביאור 21 - מגזרי פעילות (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017 ⁽¹⁾

סך הכל מאוחד	מגזר הנפקה מיליוני ש"ח	מגזר סליקה
987	581	406
-	210	(210)
<u>987</u>	<u>791</u>	<u>196</u>
225	187	38
5	3	2
<u>1,217</u>	<u>981</u>	<u>236</u>
71	70	1
582	440	142
179	134	45
70	57	13
<u>118</u>	<u>118</u>	<u>-</u>
<u>1,020</u>	<u>819</u>	<u>201</u>
197	162	35
61	51	10
<u>136</u>	<u>111</u>	<u>25</u>
7	7	-
<u>143</u>	<u>118</u>	<u>25</u>
<u>8%</u>	<u>7%</u>	<u>23%</u>

מידע על הרווח והפסד:

הכנסות:

הכנסות עמלות מחיצוניים
הכנסות עמלות בינמגזרים
סך הכל

הכנסות ריבית, נטו
הכנסות אחרות

סך כל ההכנסות

הוצאות:

בגין הפסדי אשראי
תפעול
מכירה ושיווק
הנהלה וכלליות
תשלומים לבנקים

סך כל ההוצאות

רווח לפני מיסים

הפרשה למיסים על הרווח
רווח לאחר מיסים

חלק החברה ברווחים של חברות כלולות לאחר השפעת המס

רווח נקי

תשואה להון (אחוז רווח נקי מההון הממוצע)

מידע נוסף

יתרה ממוצעת של נכסים ⁽²⁾
מזה: השקעות בחברות כלולות
יתרה ממוצעת של התחייבויות ⁽²⁾
יתרה ממוצעת של נכסי סיכון ⁽³⁾

(1) שנת 2017 כוללת השפעה חד פעמית על הוצאות מגזר הסליקה ומגזר הנפקה בסך 13 מיליון ש"ח ו- 49 מיליון ש"ח, בהתאמה.

הרווח הנקי כולל השפעה חד פעמית במגזר הסליקה ומגזר הנפקה בסך 10 מיליון ש"ח ו- 37 מיליון ש"ח, בהתאמה.

(2) יתרה ממוצעת המחושבת על בסיס יתרות לתחילת החודשים.

(3) נכסים משוקללים בסיכון - כפי שחושבו לצורך הלימות הון (הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 201).

ביאור 22 - נכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמדה

31 בדצמבר 2018							31 בדצמבר 2019							
מטבע חוץ ⁽¹⁾				מטבע ישראלי			מטבע חוץ ⁽¹⁾				מטבע ישראלי			
סך הכל	פריטים שאינם כספיים	אחרים	יורו	דולר	צמוד למדד המחירים	לא צמוד	סך הכל	פריטים שאינם כספיים	אחרים	יורו	דולר	צמוד למדד המחירים	לא צמוד	
153	-	1	1	38	-	113	174	-	2	3	29	-	140	נכסים
13,777	62	*	11	92	11	13,601	12,986	77	*	10	52	13	12,834	מזומנים ופיקדונות בבנקים
7	7	-	-	-	-	-	14	14	-	-	-	-	-	חייבים בגין פעילות
193	193	-	-	-	-	-	275	275	-	-	-	-	-	בכרטיסי אשראי, נטו
121	10	-	-	*	-	111	141	19	-	-	*	-	122	השקעות בחברות כלולות
14,251	272	1	12	130	11	13,825	13,590	385	2	13	81	13	13,096	ציוד
														נכסים אחרים
														סך כל הנכסים
3,883	-	-	1	4	-	3,878	2,864	-	-	-	-	-	2,864	התחייבויות
6,947	13	*	*	99	11	6,824	7,076	13	1	(1)	80	13	6,970	אשראי מתאגידים בנקאיים
1,269	-	-	-	-	-	1,269	1,818	-	-	-	-	-	1,818	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
318	-	-	-	2	-	316	330	-	-	-	25	-	305	אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
12,417	13	*	1	105	11	12,287	12,088	13	1	(1)	105	13	11,957	התחייבויות אחרות
1,834	259	1	11	25	-	1,538	1,502	372	1	14	(24)	-	1,139	סך כל ההתחייבויות
														הפרש

(1) כולל צמודי מטבע חוץ.

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

ביאור 23 - נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופות לפירעון

31 בדצמבר 2019

שיעור תשואה חוזי ⁽³⁾	יתרה מאזנית		תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים ⁽¹⁾											מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח) נכסים התחייבויות הפרש
	סך הכל	ללא תקופת פרעון	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 ועד שנה	מעל 3 חודשים עד 3 חודשים	עם דרישה ועד חודש	
באחוזים														
6.63	13,116	126	13,677	*	*	47	273	617	1,088	1,684	2,522	1,172	6,274	מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח) נכסים
1.67	11,977	-	12,103	-	-	-	85	494	819	1,101	1,711	1,732	6,161	התחייבויות
4.96	1,139	126	1,574	*	*	47	188	123	269	583	811	(560)	113	הפרש
														מטבע חוץ ⁽²⁾ נכסים התחייבויות הפרש
-	89	-	89	-	-	-	-	-	-	*	*	1	88	מטבע חוץ ⁽²⁾ נכסים
-	98	-	98	-	-	-	4	4	4	4	7	1	74	התחייבויות
-	(9)	-	(9)	-	-	-	(4)	(4)	(4)	(4)	(7)	-	14	הפרש
-	(24)	-	(24)	-	-	-	(4)	(4)	(4)	(4)	(7)	-	(1)	מזה: הפרש - בדולר
6.61	13,205	126	13,766	*	*	47	273	617	1,088	1,684	2,522	1,173	6,362	סך הכל נכסים התחייבויות הפרש
1.65	12,075	-	12,201	-	-	-	89	498	823	1,105	1,718	1,733	6,235	נכסים התחייבויות הפרש
4.96	1,130	126	1,565	*	*	47	184	119	265	579	804	(560)	127	נכסים התחייבויות הפרש

(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"י 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.

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

ביאור 23 - נכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי תקופות לפירעון (המשך)

31 בדצמבר 2018 **

שיעור תשואה חוזי ⁽³⁾	יתרה מאזנית		תזרימי מזומנים עתידיים חוזיים צפויים ⁽¹⁾											מטבע ישראלי (לרבות צמוד מט"ח)	
	ללא תקופת פרעון	סך הכל תזרימי מזומנים	מעל												
			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	שנתיים עד 3 שנים	מעל שנה עד שנתיים	מעל 3 חודשים ועד שנה	מעל 3 חודשים עד 3 חודשים	עם דרישה ועד חודש			
סך הכל	פרעון	מזומנים	שנים	שנים	שנים	שנים	שנים	שנים	שנים	שנים	שנים	שנים	שנים	שנים	מיליוני ש"ח
5.91	13,843	101	14,383	*	*	25	233	569	1,071	1,962	3,207	2,023	5,293	נכסים	
1.89	12,305	-	12,418	-	-	*	411	278	321	456	1,342	1,222	8,388	התחייבויות	
4.02	1,538	101	1,965	*	*	25	(178)	291	750	1,506	1,865	801	(3,095)	הפרש	
-	136	-	136	-	-	-	-	-	-	-	*	8	128	מטבע חוץ ⁽²⁾	
-	99	-	99	-	-	-	6	6	6	6	4	17	54	נכסים	
-	37	-	37	-	-	-	(6)	(6)	(6)	(6)	(4)	(9)	74	התחייבויות	
-	25	-	25	-	-	-	(6)	(6)	(6)	(6)	(4)	(11)	64	הפרש	
-	25	-	25	-	-	-	(6)	(6)	(6)	(6)	(4)	(11)	64	מזה: הפרש - בדולר	
5.89	13,979	101	14,519	*	*	25	233	569	1,071	1,962	3,207	2,031	5,421	סך הכל	
1.87	12,404	-	12,517	-	-	*	417	284	327	462	1,346	1,239	8,442	נכסים	
4.02	1,575	101	2,002	*	*	25	(184)	285	744	1,500	1,861	792	(3,021)	התחייבויות	
														הפרש	

(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.

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

** מספרי ההשוואה הינם לפני השפעת הסכם הקדמת התשלומים שנחתם מול בנק לאומי ויושם לראשונה בחודש ינואר 2019.

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 מזומן עתידיים לפי שיעורי ריבית שבהם בוצעו עסקאות דומות במועד הדיווח.

תזרימי המזומן 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 מזומן עתידיים לפי שיעורי ריבית שבהן החברה מגייסת אשראים דומים במועד הדיווח.

אגרות חוב וכתבי התחייבות נדחים - לפי שווי שוק.

ביאור 24 - יתרות ואומדני שווי הוגן של מכשירים פיננסיים (המשך)

ב. יתרות ואומדני שווי ההוגן של מכשירים פיננסיים

31 בדצמבר 2019				
סך הכל	שווי הוגן**			יתרות במאזן
	(רמה 3)	(רמה 2)	(רמה 1)	
	מיליוני ש"ח			
174	-	71	103	174
12,883	12,883	-	-	12,910
2	2	-	-	2
<u>13,059</u>	<u>12,885</u>	<u>71</u>	<u>103</u>	<u>* 13,086</u>
2,864	-	-	2,864	2,864
7,046	7,046	-	-	7,063
1,862	-	1,862	-	1,818
142	142	-	-	142
<u>11,914</u>	<u>7,188</u>	<u>1,862</u>	<u>2,864</u>	<u>* 11,887</u>
-	-	-	-	-

נכסים פיננסיים:
 מזומנים ופיקדונות בבנקים
 חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
 נכסים פיננסיים אחרים
סך כל הנכסים פיננסיים

התחייבויות פיננסיות:
 אשראי מתאידיים 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 2018				
סך הכל	שווי הוגן**			יתרות במאזן
	(רמה 3)	(רמה 2)	(רמה 1)	
	מיליוני ש"ח			
153	-	82	71	153
13,701	13,701	-	-	13,715
1	1	-	-	1
<u>13,855</u>	<u>13,702</u>	<u>82</u>	<u>71</u>	<u>* 13,869</u>
3,883	-	-	3,883	3,883
6,924	6,924	-	-	6,934
1,264	-	1,264	-	1,269
114	114	-	-	114
<u>12,185</u>	<u>7,038</u>	<u>1,264</u>	<u>3,883</u>	<u>* 12,200</u>
-	-	-	-	-

נכסים פיננסיים:
 מזומנים ופיקדונות בבנקים
 חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
 נכסים פיננסיים אחרים
סך כל הנכסים פיננסיים

התחייבויות פיננסיות:
 אשראי מתאידיים בנקאיים
 זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
 אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
 התחייבויות פיננסיות אחרות
סך כל ההתחייבויות הפיננסיות

מכשירים פיננסיים חוץ מאזניים:
 אחרים

* מזה נכסים והתחייבויות בסך 103 מיליון ש"ח ובסך 2,864 מיליון ש"ח, בהתאמה (31 בדצמבר 2018 - 71 מיליון ש"ח ו- 3,883 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 2019

צדדים קשורים המוחזקים על ידי חברת כרטיסי האשראי		בעלי עניין ⁽¹⁾								
		חברות כלולות ⁽⁶⁾		אחרים ⁽⁵⁾		נושאי משרה ⁽⁴⁾ מיליוני ש"ח		מחזיקי מניות		בעלי שליטה ⁽²⁾
אחרים ⁽³⁾								בעלי שליטה ⁽²⁾		
(8)	(7)	(8)	(7)	(8)	(7)	(8)	(7)	(8)	(7)	
-	-	-	-	-	-	-	-	1,773	-	מזומנים ופקדונות בבנקים
*	*	2	*	1	1	*	-	-	-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
14	14	-	-	-	-	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות ⁽⁹⁾
14	14	2	*	1	1	*	-	1,773	-	סך כל הנכסים
-	-	-	-	-	-	-	-	2,494	-	אשראי מתאגידים בנקאיים
102	102	26	3	-	-	118	118	879	-	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	-	233	214	-	-	אגרות חוב
*	*	*	*	17	16	*	*	3	*	התחייבויות אחרות
102	102	26	3	17	16	351	332	3,376	*	סך כל ההתחייבויות
-	-	-	-	-	-	360	-	381	381	הון ⁽¹⁰⁾
*	*	411	2	4	4	*	-	18,034	-	סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים ⁽¹¹⁾

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח. להערות ראה עמוד 183.

ביאור 25 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה (המשך)

א. יתרות (המשך)

31 בדצמבר 2018

צדדים קשורים המוחזקים על ידי חברת כרטיסי האשראי		בעלי עניין ⁽¹⁾								
		חברות כלולות ⁽⁶⁾		אחרים ⁽⁵⁾		נושאי משרה ⁽⁴⁾ מיליוני ש"ח		מחזיקי מניות		בעלי שליטה ⁽²⁾
אחרים ⁽³⁾								בעלי שליטה ⁽²⁾		
(8)	(7)	(8)	(7)	(8)	(7)	(8)	(7)	(8)	(7)	
-	-	-	-	-	-	-	-	150	118	מזומנים ופקדונות בבנקים
*	*	2	2	1	1	*	*	-	-	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
11	7	-	-	-	-	-	-	-	-	השקעות בחברות כלולות ⁽⁹⁾
11	7	2	2	1	1	*	*	150	118	סך כל הנכסים
-	-	-	-	-	-	-	-	5,011	2,733	אשראי מתאגידים בנקאיים
65	65	49	32	-	-	1	1	1,007	937	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	-	-	-	100	100	-	-	אגרות חוב
*	*	8	*	16	16	*	*	-	-	התחייבויות אחרות
65	65	57	32	16	16	101	101	6,018	3,670	סך כל ההתחייבויות
-	-	-	-	-	-	360	360	21	21	הון ⁽¹⁰⁾
*	*	814	413	5	4	*	*	20,362	19,649	סיכון אשראי במכשירים פיננסיים חוץ מאזניים ⁽¹¹⁾

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

להערות ראה עמוד 183.

ביאור 25 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה (המשך)

ב. תמצית תוצאות עסקיות עם בעלי עניין וצדדים קשורים

2019					
צדדים קשורים המוחזקים על ידי חברת כרטיסי האשראי	בעלי עניין ⁽¹⁾				
	נושאי משרה ⁽⁴⁾		מחזיקי מניות		
	אחרים ⁽⁵⁾	משרה ⁽⁴⁾	אחרים ⁽³⁾	בעלי שליטה ⁽²⁾	
חברות כלולות ⁽⁶⁾	מיליוני ש"ח				
(1)	1	*	3	13	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
(32)	(5)	*	(4)	(1)	הכנסות ריבית, נטו
-	-	-	-	3	הכנסות אחרות
(1)	(4)	(7)	*	*	הוצאות תפעול
(4)	(1)	(6)	*	*	הוצאות מכירה ושיווק
-	*	(15)	-	*	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	-	(23)	תשלומים לבנקים
7	-	-	-	-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות
(31)	(9)	(28)	(1)	(8)	סך הכל

2018					
צדדים קשורים המוחזקים על ידי חברת כרטיסי האשראי	בעלי עניין ⁽¹⁾				
	נושאי משרה ⁽⁴⁾		מחזיקי מניות		
	אחרים ⁽⁵⁾	משרה ⁽⁴⁾	אחרים ⁽³⁾	בעלי שליטה ⁽²⁾	
חברות כלולות ⁽⁶⁾	מיליוני ש"ח				
(1)	6	*	*	80	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
(55)	(29)	*	*	(17)	הכנסות ריבית, נטו
(1)	(24)	(6)	-	*	הוצאות תפעול
(9)	(3)	(5)	*	2	הוצאות מכירה ושיווק
-	(2)	(8)	-	(2)	הוצאות הנהלה וכלליות
-	-	-	-	(127)	תשלומים לבנקים
8	-	-	-	-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות
(58)	(52)	(19)	*	(64)	סך הכל

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

להערות ראה עמוד 183.

ביאור 25 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה (המשך)
ב. תמצית תוצאות עסקיות עם בעלי עניין וצדדים קשורים (המשך)

2017					
צדדים קשורים המוחזקים על ידי חברת כרטיסי האשראי	בעלי עניין ⁽¹⁾				
	נושאי משרה ⁽⁴⁾		מחזיקי מניות		
	אחרים ⁽⁵⁾	משרה ⁽⁴⁾	אחרים ⁽³⁾	בעלי שליטה ⁽²⁾	
חברות כלולות ⁽⁶⁾	מיליוני ש"ח				
		*	*	74	הכנסות מעסקאות בכרטיסי אשראי
(1)	5	*	-	(18)	הכנסות ריבית, נטו
(67)	(44)	*	-	*	הוצאות תפעול
*	(23)	(6)	-	3	הוצאות מכירה ושיווק
(31)	(3)	(4)	*	(2)	הוצאות הנהלה וכלליות
-	(2)	(9)	-	(114)	תשלומים לבנקים
-	-	-	-	-	חלק החברה ברווחים של חברות כלולות
9	-	-	-	-	סך הכל
(90)	(67)	(19)	*	(57)	

* סכום הנמוך מ- 1 מיליון ש"ח.

ג. הטבות לבעלי עניין⁽¹⁾

2019						
נושאי משרה ⁽⁴⁾		מחזיקי מניות				
		אחרים ⁽³⁾		בעלי שליטה ⁽²⁾		
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	* 27	-	-	-	-	בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
8	2	-	-	-	-	דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו

* מזה הטבות עובד לזמן קצר: 27 מיליון ש"ח, הטבות לאחר סיום העסקה: פחות מ- 1 מיליון ש"ח, מתוכן, הטבות בגין פיטורין פחות מ- 1 מיליון ש"ח.

2018						
נושאי משרה ⁽⁴⁾		מחזיקי מניות				
		אחרים ⁽³⁾		בעלי שליטה ⁽²⁾		
מס' מקבלי הטבה	סך הטבות מיליוני ש"ח	מס' מקבלי הטבה	סך הטבות מיליוני ש"ח	מס' מקבלי הטבה	סך הטבות מיליוני ש"ח	
10	* 18	-	-	-	-	בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
10	1	-	-	-	-	דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו

* מזה הטבות עובד לזמן קצר: 15 מיליון ש"ח, הטבות לאחר סיום העסקה: 3 מיליון ש"ח, מתוכן, הטבות בגין פיטורין 2 מיליון ש"ח. להערות ראה עמוד 183.

ביאור 25 - בעלי עניין וצדדים קשורים של החברה (המשך)

ג. הטבות לבעלי עניין (1) (המשך)

2017					
מחזיקי מניות					
(4) נושאי משרה		(3) אחרים		(2) בעלי שליטה	
				מס' מקבלי	
מס' מקבלי	סך הטבות מיליוני ש"ח	מס' מקבלי	סך הטבות מיליוני ש"ח	מס' מקבלי	סך הטבות מיליוני ש"ח
הטבה		הטבה		הטבה	
					בעל עניין המועסק בתאגיד או מטעמו
14	* 18	-	-	-	דירקטור שאינו מועסק בתאגיד או מטעמו
12	1	-	-	-	

* מזה הטבות עובד לזמן קצר: 18 מיליון ש"ח, הטבות לאחר סיום העסקה: פחות מ- 1 מיליון ש"ח, מתוכן, הטבות בגין פיטורין פחות מ- 1 מיליון ש"ח.

הערות:

- (1) בעל עניין, צד קשור - כהגדרתו בסעיף 80 ד. בהוראות הדיווח לציבור.
- (2) מחזיקי מניות בעלי שליטה וקרוב שלהם - בהתאם לסעיף 80 ד. (1) בהוראות הדיווח לציבור.
- (3) מחזיקים אחרים - לרבות מי שמחזיק 5% או יותר מאמצעי השליטה בחברה ומי שרשאי למנות דירקטור אחד או יותר מהדירקטורים של החברה או את מנהלה הכללי - בהתאם לסעיף 80 ד. (2) בהוראות הדיווח לציבור.
- (4) נושא משרה - בהתאם לסעיף 80 ד. (3) בהוראות הדיווח לציבור.
- (5) בהתאם לסעיף 80 ד. (4) בהוראות הדיווח לציבור.
- (6) חברות כלולות - בהתאם לסעיף 80 ד. (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.

ביאור 26 - תמצית מאזן ודוח רווח והפסד של החברה

א. דוח רווח והפסד של החברה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			
2017	2018	2019	
מיליוני ש"ח			
			הכנסות
982	1,025	1,021	מעסקאות בכרטיסי אשראי
39	53	81	הכנסות ריבית, נטו
45	34	36	הכנסות אחרות
1,066	1,112	1,138	סך כל ההכנסות
			הוצאות
2	10	7	בגין הפסדי אשראי (גבית חובות, נטו)
582	566	636	תפעול ⁽¹⁾
179	208	201	מכירה ושיווק ⁽¹⁾
71	68	80	הנהלה וכלליות ⁽¹⁾
118	134	177	תשלומים לבנקים
952	986	1,101	סך כל ההוצאות
114	126	37	רווח לפני מיסים
31	32	15	הפרשה למיסים על הרווח
83	94	22	רווח לאחר מיסים
60	84	50	חלק החברה ברווחים של חברות מוחזקות לאחר השפעת המס
143	178	72	רווח נקי
			רווח למניה רגילה (בש"ח):
0.57	0.71	0.29	רווח בסיסי ומדולל: רווח נקי

(1) הוצאות השכר בשנת 2019 כוללות השפעה חד פעמית מהותית בסך כ- 50 מיליון ש"ח בגין מענק מכירה לעובדי החברה. הוצאות השכר בשנת 2017 כוללות השפעה חד פעמית מהותית בסך 63 מיליון ש"ח בשל תשלום מענק מיוחד לעובדי החברה בגין מכירת מניות ויזה אירופה ובשל תכנית פרישה מרצון.

ביאור 26 - תמצית מאזן ודוח רווח והפסד של החברה (המשך)

ב. מאזן החברה

31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019	
<u>מיליוני ש"ח</u>		
		נכסים
71	74	מזומנים ופיקדונות בבנקים
9,567	12,765	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(11)	(12)	הפרשה להפסדי אשראי
<u>9,556</u>	<u>12,753</u>	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
476	527	השקעות בחברות מוחזקות
193	275	ציוד
<u>68</u>	<u>70</u>	נכסים אחרים
<u>10,364</u>	<u>13,699</u>	סך כל הנכסים
		התחייבויות
8	2,864	אשראי מתאידיים בנקאיים
6,961	7,203	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
1,269	1,818	אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
290	310	התחייבויות אחרות
<u>2</u>	<u>2</u>	השקעות בחברות מוחזקות
8,530	12,197	סך כל ההתחייבויות
<u>1,834</u>	<u>1,502</u>	הון
<u>10,364</u>	<u>13,699</u>	סך כל ההתחייבויות וההון

ביאור 27 - אירועים נוספים במהלך תקופת הדוח**מהלך מיתוג מחדש**

ביום 23 במרס 2019 שונה שמה המשפטי של החברה מ- "לאומי קארד בע"מ" ל- "מקס איט פיננסים בע"מ". במהלך חודש מרס 2019 יצאה החברה במהלך מיתוגי משמעותי בו החליפה את המותג הקיים "לאומי קארד" במותג החדש "MAX". מהלך ההשקה לווה בפעילות תקשורתית רחבה שכללה שילוט חוצות וקמפיין טלוויזיוני ודיגיטלי. מהלך זה הגדיל משמעותית את הוצאות הפרסום של החברה בשנת 2019, ראה ביאור 6.

טיטת תשקיף להשלמה

במסגרת תהליך ההיפרדות מבנק לאומי וכחלק מבחינת אפשרות לצאת בהנפקה לציבור, בסוף חודש מרס 2018 הגישה MAX לרשות ניירות ערך טיטת ראשונה של תשקיף להשלמה - הנפקה ראשונה לציבור, הצעת מכר ותשקיף מדף. החברה הגישה מאז מספר טיטות נוספות של תשקיף להשלמה, כאשר האחרונה שבהן הוגשה ביום 31 במרס 2019.

ביאור 28 - אירועים לאחר תאריך המאזן**הסכם פשרה עם חברת שופרסל בע"מ**

בשנת 2006 התקשרה החברה עם חברת שופרסל בע"מ (להלן - "שופרסל") בהסכם להנפקת כרטיסי אשראי ללקוחות שופרסל. לצורך תפעול המיזם, על פי ההסכם, הוקמה "שופרסל פיננסיים שותפות מוגבלת" (להלן - "שופרסל פיננסיים") ובה רכזה הפעילות הקשורה לכרטיסי אשראי שופרסל.

בהמשך לסיום ההתקשרות בין החברה לבין שופרסל בשנת 2018 ובהמשך להתדיינות בין הצדדים בנוגע להחזקות החברה בשופרסל פיננסיים, לאחר משא ומתן הגיעו הצדדים להסכמות בנוגע לסיום המחלוקות ביניהם, וביום 31 בדצמבר 2019 נחתם הסכם פשרה והיפרדות. ביום 15 בינואר 2020 אושר ההסכם על ידי הגורמים המוסמכים בכל אחת מהחברות, וביום 16 בינואר 2020 קיבל ההסכם תוקף של פסק דין.

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

בעקבות כניסת ההסכם לתוקף הגיעו לסיום המחלוקות והצדדים ויתרו על טענותיהם אלו כלפי אלו (למעט חריגים ספציפיים שנקבעו בהסכם).

**ממשל תאגידי,
פרטים נוספים
ונספחים לשנת
2019**

MAX

תוכן עניינים

191	חברי הדירקטוריון.....
197	חברי ההנהלה הבכירים.....
202	ביקורת פנימית.....
203	שכר רואה החשבון המבקר
204	שכר נושאי משרה בכירה
205	עסקאות עם בעלי עניין וצדדים קשורים
206	מבנה החזקות.....
206	בניינים וציוד.....
207	נכסים בלתי מוחשיים.....
207	משאבי אנוש ומבנה ארגוני
210	אחריות תאגידית.....
210	הסכמים מהותיים והתקשרויות מיוחדות
210	מגבלות, חקיקה תקינה ואילוצים מיוחדים
211	נספח 1: דוח רווח והפסד מאוחד לשנים 2015-2019
212	נספח 2: מאזן מאוחד לסוף השנים 2015-2019
213	נספח 3: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של החברה והחברות המאוחדות שלה וניתוח השינויים בהכנסות והוצאות ריבית
216	נספח 4: דוח רווח והפסד מאוחד לפי רבעונים בשנים 2018-2019
217	נספח 5: מאזן מאוחד לסוף כל רבעון בשנים 2018-2019

חברי הדירקטוריון

להלן שמות הדירקטורים, המכהנים בחברה, חברותם בוועדות הדירקטוריון, השכלתם, עיסוקם העיקרי, ומשרותיהם בגופים אחרים:

ירון בלוך	
<p>מס' זיהוי: 059764498 תאריך לידה: 30 ביולי 1964 מען להמצאת כתבי בית דין: זלמן שניאור 38, הרצליה נתינות: ישראלי</p>	<p>פרטים אישיים</p>
<p>יו"ר הדירקטוריון 23 במרס 2017 יו"ר ועדת טכנולוגיה וחדשנות וחבר ועדת ניהול סיכונים. בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית. כן, עובד של החברה.</p>	<p>תפקיד בחברה תאריך תחילת כהונה חברות בוועדות הדירקטוריון האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה</p>
<p>בעל תואר BA בכלכלה, אוניברסיטת תל-אביב ותואר MBA במנהל עסקים, אוניברסיטת תל-אביב. מכהן כיו"ר הדירקטוריון בחברת WPI ויו"ר הדירקטוריון בחברת מיילו ברום הולדינגס בע"מ. כיהן בתפקיד מנכ"ל בחברת לאומי פרטנרס בע"מ. כיהן כיו"ר הדירקטוריון בחברות: לאומי פרטנרס מחקרים בע"מ ולאומי פרטנרס חתמים בע"מ. כיהן כדירקטור בחברות אאורה השקעות בע"מ, נילית ב.ו. בע"מ, אבגול תעשיות 1953 בע"מ, סופר פארם (ישראל) בע"מ, מימון ישיר (ליסינג) מקבוצת ישיר בע"מ.</p>	<p>השכלה עיסוק ב- 5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה</p>
<p>לא</p>	<p>לא</p>
דן ללז	
<p>מס' זיהוי: 022183321 תאריך לידה: 30 בנובמבר 1965 מען להמצאת כתבי בית דין: אמיר גלבוש 11, תל אביב נתינות: ישראלי</p>	<p>פרטים אישיים</p>
<p>דירקטור חיצוני לפי הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301. 15 ביולי 2014 יו"ר ועדת ביקורת, יו"ר ועדת תגמול וחבר ועדת ניהול סיכונים. בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.</p>	<p>תפקיד בחברה תאריך תחילת כהונה חברות בוועדות הדירקטוריון האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה</p>
<p>לא</p>	<p>האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה</p>
<p>בעל תואר BA בכלכלה, אוניברסיטת תל-אביב ותואר MBA במנהל עסקים, אוניברסיטת תל-אביב. מכהן כמנכ"ל ויו"ר של חברת גל אור דב השקעות וייזום (2002) בע"מ. מכהן כדירקטור בחברות: מייטרוניקס בע"מ, לבגום בע"מ ואדגר השקעות ופיתוח בע"מ. כיהן כדירקטור בחברת מגדל שוקי הון (1965) בע"מ וכמנכ"ל משותף בחברת הי סטריט בע"מ.</p>	<p>השכלה עיסוק ב- 5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור</p>
<p>לא</p>	<p>האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה</p>

פרץ גוזה	
<p>מס' זיהוי: 051313450 תאריך לידה: 25 במאי 1952 מען להמצאת כתבי בית דין: הכרמל 93, כפר סבא נתינות: ישראלי</p> <p>דירקטור חיצוני לפי הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301. 12 ביוני 2018 חבר ועדת ביקורת, חבר ועדת טכנולוגיה וחדשנות, חבר ועדת תגמול.</p>	<p>פרטים אישיים</p> <p>תפקיד בחברה</p> <p>תאריך תחילת כהונה חברות בוועדות הדירקטוריון</p>
<p>בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.</p> <p>לא</p> <p>בעל תואר ראשון בכלכלה ומנהל עסקים מורחב, אוניברסיטת בר אילן. מכהן כדירקטור חיצוני בחברת אשדר חברה לבניה בע"מ וכדירקטור חיצוני בחברת שלמה החזקות בע"מ. כיהן כראש מערך ביטוחי הבריאות וכללית מושלם בשירותי בריאות כללית. כיהן כדירקטור בעזריאלי אחוזת בית וכיהן כדירקטור בלתי תלוי בקבוצת גולף אנד קו.</p> <p>לא</p>	<p>האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה</p> <p>האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה השכלה</p> <p>עיסוק ב- 5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור</p> <p>האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה</p>
דניאל זילברמן	
<p>מס' זיהוי: 566283534 (מספר דרכון אמריקאי) תאריך לידה: 18 באוגוסט 1973 מען להמצאת כתבי בית דין: Clifton Hill 1, London, NW8 0QE נתינות: אמריקאי</p> <p>דירקטור</p> <p>25 בפברואר 2019 חבר ועדת ניהול סיכונים.</p> <p>בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.</p> <p>מכהן כדירקטור בחברת רורבורג פינקוס החזקות פיננסיות (ישראל) בע"מ</p> <p>בעל תואר BA ביחסים בינלאומיים, התמחות במימון מ- Tufts University, בוסטון, ארה"ב. בעל תואר MBA במימון, The Wharton school, אוניברסיטת Pennsylvania, פילדלפיה, ארה"ב. ראש הפעילות באירופה ב- Warburg Pincus International LLC. כיהן כמנהל בכיר, שירותים פיננסיים ומצבים מיוחדים ב- Warburg Pincus International LLC. כיהן כמנהל בכיר, שירותים פיננסיים ב- Warburg Pincus International LLC, ניו יורק, ארה"ב מכהן כדירקטור בחברות הבאות: Network International, Reiss (Holdings) limited, McGill&Partners, AION, Singular Bank כיהן כדירקטור בחברות הבאות: The Mutual Fund Store, Primerica Inc, Santander Asset Management, Santander Consumer USA Holding Inc, Aeolus Re ltd Avaloq group AG, וכמשקיף בחברת Sterling Financial.</p> <p>לא</p>	<p>פרטים אישיים</p> <p>תפקיד בחברה</p> <p>תאריך תחילת כהונה חברות בוועדות הדירקטוריון</p> <p>האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה</p> <p>האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה השכלה</p> <p>עיסוק ב- 5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור</p> <p>האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של</p>

אג'אי מוקרג'י	
<p>מס' זיהוי: 488147929 (מספר דרכון אמריקאי) תאריך לידה: 28 בדצמבר 1957 מען להמצאת כתבי בית דין: Renfield DR 38, Princeton 08540 נתינות: אמריקאי</p>	<p>פרטים אישיים</p>
<p>דירקטור 25 בפברואר 2019 חבר ועדת ניהול סיכונים וחבר ועדת טכנולוגיה וחדשנות.</p>	<p>תפקיד בחברה תאריך תחילת כהונה חברות בוועדות הדירקטוריון</p>
<p>בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.</p>	<p>האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה</p>
<p>לא</p>	<p>האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה</p>
<p>בעל תואר B Tech בהנדסה, התמחות במכניקה, Indian Institute of Technology, קנפור, הודו. בעל תואר MBA, התמחות בשיווק, Indian Institute of Management, קולקטה, הודו. בעל תואר PhD במנהל עסקים, התמחות באסטרטגיה ומערכות מידע ניהוליות, Harvard Business School.</p>	<p>השכלה</p>
<p>Founding board member ויועץ ב-Fairsquare Financial Holdings LLC כיהן כמנהל בכיר וראש הפעילות באסיה בחברת Capital One כיהן כ- Region Head ב- Booz Allen & Hamilton כיהן כדירקטור בחברות:</p>	<p>עיסוק ב- 5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור</p>
<p>JM Financial India PVT Ltd and Zephyr Capital, India and President, Harvard Business School, India Research Society. כיהן כחבר צוות ב- New Jersey Governor Murphy's economic transition team.</p>	<p>האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה</p>
<p>לא</p>	<p>האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה</p>

מקס פווינקל	
<p>מס' זיהוי: C3FF919TL (מספר דרכון בריטי) תאריך לידה: 18 במרס 1980 מען להמצאת כתבי בית דין: Palace ST. 20, London SW1E588 נתינות: גרמני</p>	<p>פרטים אישיים</p>
<p>דירקטור 25 בפברואר 2019 חבר ועדת טכנולוגיה וחדשנות.</p>	<p>תפקיד בחברה תאריך תחילת כהונה חברות בוועדות הדירקטוריון</p>
<p>בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית.</p>	<p>האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה</p>
<p>מנהל בכיר ב- Warburg Pincus International LLC .</p>	<p>האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה</p>
<p>בעל תואר בהנדסה ב- Technische Universitat, ברלין, גרמניה. בעל תואר MBA, Harvard Business School .</p>	<p>השכלה</p>
<p>מנהל בכיר ב- Warburg Pincus Deutschland GmbH . דירקטור בחברת Connect Bidco Ltd. (Inmarsat Group) Supervisor board member ב- 1&1 Ionos SE .</p>	<p>עיסוק ב- 5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור</p>
<p>כיהן כמנהל בכיר ב- Warburg Pincus International LLC .</p>	
<p>כיהן כמשקיף בדירקטוריון ב- Network International LLC . כיהן כ- Supervisor board member ולאחר מכן כמשקיף בדירקטוריון ב- inexio Beteiligung KGaA .</p>	
<p>כיהן במגוון תפקידים בחברות: Canary Holdco, Canary Midco and Canary Finco וכדירקטור ב- Mercator FZE ובחברת Accelya Group . לשעבר, בעל מניה / Advisory board member ב- IPAN Service GmbH . לשעבר, בעל מניה / Advisory board member ב- Blue Yonder GmbH .</p>	
<p>לא</p>	<p>האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה</p>

תומר יעקב	
<p>מס' זיהוי: 029376480 תאריך לידה: 29 באפריל 1972 מען להמצאת כתבי בית דין: הברוש צפון 12, שדה ורבורג נתינות: ישראלי דירקטור 25 בפברואר 2019 חבר ועדת ביקורת וחבר ועדת תגמול. בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית. לא בעל תואר BA במדעי המחשב, המכללה האקדמית תל אביב יפו. בעל תואר BA כלכלה וניהול, המכללה האקדמית תל אביב יפו. מכהן כשותף מנהל, מנהל תחום בנקאות והשקעות ודירקטור ב- UBS Securities Israel limited. מכהן כדירקטור בחברת Actiview. לא</p>	<p>פרטים אישיים תפקיד בחברה תאריך תחילת כהונה חברות בוועדות הדירקטוריון האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה השכלה עיסוק ב- 5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה</p>
ענת לוי	
<p>מס' זיהוי: 069420867 תאריך לידה: 13 במאי 1963 מען להמצאת כתבי בית דין: עיר שמש 61, תל אביב נתינות: ישראלית דירקטורית חיצונית לפי הוראת ניהול בנקאי תקין 301. 25 בפברואר 2019 יו"ר ועדת ניהול סיכונים, חברת ועדת טכנולוגיה וחדשנות, חברת ועדת ביקורת. בעלת מומחיות חשבונאית ופיננסית. לא בעלת תואר BA בכלכלה ומנהל עסקים, האוניברסיטה העברית. בעלת תואר MBA במנהל עסקים, התמחות בשיווק וחקר ביצועים, האוניברסיטה העברית. מכהנת כמנכ"לית ב- בלק רוק אינווסטמנטס מנג'מנט, ישראל. BlackRock Investment Management (UK) - limited - Israel Branch מכהנת כדירקטורית בחברות הבאות: התזמורת הפילהרמונית, אלרוב נדל"ן ומלונאות בע"מ, מכון אהרון למדיניות כלכלית. חברת הוועד המנהל של אוניברסיטת תל אביב. כיהנה כמשנה למנכ"ל וכמנהלת חטיבת השקעות, מימון ופיננסיים בחברת כלל ביטוח ומנכ"ל כנף - כלל ניהול פיננסיים בע"מ. כיהנה כדירקטורית ומנכ"לית בכללביט מימון בע"מ, כיהנה כיו"ר דירקטוריון כלל ביטוח אשראי, כיהנה כדירקטורית בחברות מקבוצת 'כלל', כיהנה כמנכ"ל מגדל אחזקות ביטוח ופיננסיים בע"מ, כיהנה כיו"ר דירקטוריון מגדל חברה לביטוח בע"מ, כיהנה כדירקטורית ב- Social Finance Israel (SFI). כיהנה כחברת ועדת לוקר - הוועדה לבחינת תקציב הביטוח בשנים 2014-2015. כיהנה כחברת הוועד המנהל של חוג ידידי תל השומר, חברת הוועדה המייעצת של המועצה הלאומית לכלכלה במשרד ראש הממשלה. לא</p>	<p>פרטים אישיים תפקיד בחברה תאריך תחילת כהונה חברות בוועדות הדירקטוריון האם הדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית / בעל כשירות מקצועית / דירקטור מומחה האם הדירקטור עובד של החברה, של חברה בת, או של חברה קשורה שלה או של בעל עניין בה השכלה עיסוק ב- 5 השנים האחרונות ופירוט תאגידים נוספים בהם משמש כדירקטור האם לפי מיטב ידיעת החברה והדירקטורים הינו בן משפחה של בעל עניין אחר בחברה</p>

דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית

בדירקטוריון החברה מכהנים דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית במספר אשר מאפשר לדירקטוריון לעמוד בחובות המוטלות עליו בעיקר בקשר לאחריותו לבדיקת מצבה הכספית של החברה ולעריכת הדוחות הכספיים. 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. בחברה מכהנים 8 דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית, מתוכם 4 חברים בוועדת הביקורת של הדירקטוריון שבין יתר תפקידיה מוסמכת לדון בדוחות הכספיים של החברה. בשנת 2019 התקיימו 21 ישיבות של מליאת הדירקטוריון (מתוכן 3 בכתב), 13 ישיבות של ועדת הביקורת (מתוכן 4 ישיבות דנו בדוחות הכספיים) ו- 17 ישיבות של ועדות הדירקטוריון האחרות.

שינויים בהרכב הדירקטוריון

ביום 25 בפברואר 2019 סיימו גברת תמר כהן שמאי, מר מנחם עינן ומר מוטי בנמוחא את כהונתם כדירקטורים בחברה. ביום 25 בפברואר 2019 מינתה האסיפה הכללית את מר דניאל זילברמן, מר אג'אי מוקרג'י, מר מקס פווינקל ומר תומר יעקב, לדירקטורים בחברה ואת גברת ענת לוין לדירקטורית חיצונית בחברה מכוח הוראת ניהול בנקאי תקין 301. ביום 2 במרס 2019, אישרה האסיפה הכללית של החברה את עיקרי תנאי העסקתו של יו"ר הדירקטוריון, מר ירון בלוך, וזאת בהמשך לאישור והמלצת ועדת התגמול ודירקטוריון החברה.

חברי ההנהלה הבכירים

להלן שמות חברי ההנהלה הבכירים, תאריך תחילת כהונתם, עיסוקם העיקרי והשכלתם:

רון פאינרו		
מס' זיהוי: 023571268 תאריך לידה: 29 בנובמבר 1967	פרטים אישיים	
מנכ"ל 21 באוגוסט 2016.	תפקיד בחברה תאריך תחילת כהונה	
מכהן כיו"ר הדירקטוריון בחברות: מקס איט אשראים בע"מ, מקס איט פקדונות בע"מ ומקס איט ניכיונות בע"מ. מכהן כדירקטור בחברת כספיט טכנולוגיות תשלום בע"מ.	תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין	
לא	האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה	
רואה חשבון, בעל תואר BA בכלכלה וחשבונאות, אוניברסיטת תל-אביב ו- B.Sc פיסיקה והנדסת חומרים, הטכניון.	השכלה	
כיהן כדירקטור בחברת שופרסל פיננסיים שותפות מוגבלת בע"מ. מכהן כחבר בוועד המנהל של עמותת עיגול לטובה. כיהן כסמנכ"ל בכיר, חבר הנהלה וראש החטיבה הפיננסית (CFO) בבנק לאומי לישראל בע"מ.	עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות	
כיהן כדירקטור בלאומי רי לימיטד, לאומי שוויץ, לאומי ארה"ב, לאומי פרטנרס בע"מ, 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		
מס' זיהוי: 036163939 תאריך לידה: 7 בנובמבר 1979	פרטים אישיים	
סגן מנהל כללי, מנהל אגף מערכות מידע ותפעול.	תפקיד בחברה	
1 באפריל 2016.	תאריך תחילת כהונה	
	תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין	
לא	האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה	
בעל תואר B.Sc הנדסת מערכות מידע, הטכניון ותואר MBA במנהל עסקים, אוניברסיטת בן גוריון.	השכלה	
כיהן כמנהל חטיבת מערכות מידע (CIO), חבר הנהלה, בחברת פרטנר תקשורת בע"מ.	עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות	

מיכל אלטרמן	
<p>מס' זיהוי: 034509000 תאריך לידה: 19 בדצמבר 1977</p>	<p>פרטים אישיים</p>
<p>סגנית מנהל כללי, יועצת משפטית וראש מטה מנכ"ל. 1 בינואר 2020 (החלה את עבודה בחברה ביום 14 באפריל 2019 כראש מטה מנכ"ל).</p> <p>לא</p>	<p>תפקיד בחברה תאריך תחילת כהונה תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה</p>
<p>עורכת דין, בעלת תואר L.L.B במשפטים, תואר BA בניהול, אוניברסיטת תל-אביב ותואר MBA במנהל עסקים, אוניברסיטת בר-אילן.</p>	<p>השכלה</p>
<p>כיהנה כסמנכ"ל, יועצת משפטית בחברת הראל חברה לביטוח בע"מ.</p>	<p>עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות</p>

תומר אלקובי	
<p>מס' זיהוי: 025150392 תאריך לידה: 18 באפריל 1973</p>	<p>פרטים אישיים</p>
<p>סגן מנהל כללי, מנהל אגף ניהול סיכונים, מנהל סיכונים ראשי (CRO). 1 באוגוסט 2013 (החל את עבודתו בחברה ביום 15 במאי 2000). מכהן כדירקטור בחברת כספיט טכנולוגיות תשלום בע"מ.</p> <p>לא</p>	<p>תפקיד בחברה תאריך תחילת כהונה תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה</p>
<p>בעל תואר BA לימודי המזרח התיכון, אוניברסיטת בר-אילן ותואר Executive MBA, אוניברסיטת בר-אילן.</p>	<p>השכלה</p>
<p>כיהן כדירקטור בחברת מקס איט אשראים בע"מ.</p>	<p>עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות</p>

שגית דותן	
מס' זיהוי: 038564662 תאריך לידה: 24 במרס 1976	פרטים אישיים
סגנית מנהל כללי, מנהלת אגף שירות, מכירות ודיגיטל. 1 באפריל 2017 (החלה את עבודתה בחברה ביום 1 במרס 2016). מכהנת כדירקטורית בחברת הבת מקס איט אשראים בע"מ.	תפקיד בחברה תאריך תחילת כהונה תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין
לא	האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה השכלה
בעלת תואר B.Sc. הנדסת תעשייה וניהול, אוניברסיטת תל-אביב ותואר MBA במנהל עסקים (התמחות בניהול השיווק), אוניברסיטת תל-אביב.	
כיהנה כסמנכ"ל שירות תהליכים עסקיים בחברת נייר חדרה וכן כסמנכ"ל תפעול, שירות ואו"ש (ארגון ושיטות) בחברת תקשוב.	עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות

ירון טיקטין	
מס' זיהוי: 024478760 תאריך לידה: 19 באוקטובר 1969	פרטים אישיים
סגן מנהל כללי, מנהל אגף לקוחות פרטיים ואשראי. 16 במרס 2018 (החל את עבודתו בחברה ביום 1 במרס 2018). מכהן כמנכ"ל חברת הבת מקס איט אשראים בע"מ.	תפקיד בחברה תאריך תחילת כהונה תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין
לא	האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה השכלה
בעל תואר MBA במנהל עסקים (בהצטיינות), אוניברסיטת תל אביב, ותואר L.L.B. במשפטים (בהצטיינות), האוניברסיטה העברית.	
כיהן כמנכ"ל חברת סמארט כספומטים, כמנכ"ל כלל מימון צרכני בע"מ וכמנכ"ל גלובל פקטורינג בע"מ.	עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות

טל כהן	
פרטים אישיים	מס' זיהוי: 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	מכהן כדירקטור בחברת הבת מקס איט פקדונות בע"מ ומנכ"ל חברת הבת מקס איט ניכיונות בע"מ.
האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה השכלה	לא רואה חשבון, בעל תואר BA במנהל עסקים וחשבונאות, המכללה למנהל ראשון לציון.
עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות	כיהן כמנהל מחלקת פרוססינג באגף פיתוח עסקי ואסטרטגיה, ניהל את מחלקת עסקים אסטרטגיים ומחלקת SME באגף עסקים, בחברת MAX.

אוהד מימון	
פרטים אישיים	מס' זיהוי: 032404071 תאריך לידה: 6 ביולי 1975
תפקיד בחברה	סגן מנהל כללי, מנהל אגף פיתוח עסקי ואסטרטגיה.
תאריך תחילת כהונה	19 באפריל 2015
תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין	מכהן כיו"ר דירקטוריון חברת כספיט טכנולוגיות תשלום בע"מ, כדירקטור בחברת הבת מקס איט אשראים בע"מ וכדירקטור בחברת יעד סליקה ונאמנות א.ש. בע"מ.
האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה השכלה	לא עורך דין, בעל תואר L.L.B ו-L.L.M במשפטים, אוניברסיטת תל-אביב.
עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות	כיהן כשותף במשרד עו"ד תדמור לוי ושות'.

טובי פישיין

פרטים אישיים	מס' זיהוי: 307038265 תאריך לידה: 15 ביוני 1973
תפקיד בחברה	סגן מנהל כללי, מנהל כספים ראשי (CFO) וחשבונאי ראשי של החברה.
תאריך תחילת כהונה	12 במאי 2017 (החל את עבודתו בחברה ביום 5 במרס 2017).
תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין	לא
האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה השכלה	בעל תואר MPA/ID במנהל ציבורי ופיתוח כלכלי בינלאומי, אוניברסיטת הרווארד, תואר MA בכלכלה, אוניברסיטת תל-אביב ותואר BA בכלכלה, אוניברסיטת תל-אביב.
עיסוק וניסיון עסקי ב- 5 השנים האחרונות	כיהן כמסנה למנכ"ל, מנהל כספים ראשי ופיתוח עסקי בחברת תדיראן הולדינגס בע"מ וכן כמנהל אגף כספים ושוק ההון בחברת בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ. כיהן כדירקטור בתדיראן מוצרי צריכה וטכנולוגיה בע"מ, ת.ה.י. מידל איסט בע"מ, וכיו"ר ודירקטור בטי.פיו.י בע"מ.

גלעד קהת

פרטים אישיים	מס' זיהוי: 024900896 תאריך לידה: 26 בדצמבר 1969
תפקיד בחברה	סגן מנהל כללי, מנהל אגף משאבי אנוש ומטה.
תאריך תחילת כהונה	1 באוגוסט 2013 (חבר הנהלה מיום 1 באוקטובר 2007, החל את עבודתו בחברה ביום 1 מיולי 2002).
תפקיד שממלא בחברה בת, בחברה קשורה או בבעל עניין	לא
האם בעל עניין בחברה או בן משפחה של נושא משרה בכירה אחר או של בעל עניין בחברה השכלה	מכהן כדירקטור בחברות הבנות מקס איט פקדונות בע"מ ומקס איט נכיונות בע"מ.
	בעל תואר L.L.B במשפטים, אוניברסיטת תל-אביב ותואר MBA במנהל עסקים, אוניברסיטת תל-אביב.

שינוי המבנה הארגוני ושינויים בהרכב ההנהלה

בחודש מרס 2019 ביצעה החברה שינוי והתאמה של המבנה הארגוני על מנת לייצר הלימה בין המטרות האסטרטגיות של החברה למאמצים הארגוניים ולאפשר התמודדות מוצלחת עם השינויים, ההזדמנויות והאתגרים העומדים בפניה. כחלק מהשינויים, ביום 2 במרס 2019 אישרה האסיפה הכללית את מינויו של מר טל כהן לתפקיד סמנכ"ל, מנהל אגף לקוחות עסקיים ופרוססינג ואת מינויו של מר ירון טיקטין לתפקיד סמנכ"ל, מנהל אגף לקוחות פרטיים ואשראי. המינויים נכנסו לתוקף ביום 28 באפריל 2019. במועד זה סיים מר ניר נוסבאום את תפקידו כסמנכ"ל, מנהל אגף לקוחות עסקיים בחברה, וגב' ורדיט גונדטר דרוקמן סיימה את תפקידה כסמנכ"לית, מנהלת אגף לקוחות פרטיים בחברה.

ביום 20 בנובמבר 2019, אישרה האסיפה הכללית את מינויה של גב' מיכל אלטרמן לתפקיד סמנכ"ל, היועצת המשפטית של החברה. המינוי נכנס לתוקף ביום 1 בינואר 2020, בנוסף לתפקידה כראש מטה מנכ"ל.

ביקורת פנימית

פרטי המבקר הפנימי ודרך מינויו

המבקר הפנימי של החברה, מר אבי לוי, נכנס לתפקידו ב- 25 לפברואר 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 המפקחת על הבנקים על אי התנגדותה למינוי ביום 16 בדצמבר 2018.

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 שנתיית ותוכנית עבודה רב שנתית לתקופה של עד שלוש שנים. תוכנית העבודה השנתית ותוכנית העבודה הרב שנתית נגזרות ממיפוי נושאי ביקורת המבוססים, בין השאר, על המסמכים המפורטים בהוראה 307. תוכניות העבודה נגזרות ממתודולוגיה שיטתית של הערכת סיכונים ובקורות, 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 לשנתיים או שלוש שנים. הצעה לתוכנית עבודה שנתיית 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 בישראל 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 המבוקר 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 2019 אושרה בוועדת הביקורת ביום 6 בדצמבר 2018 ואושרה בדירקטוריון ביום 13 בדצמבר 2018.

דוח המבקר הפנימי למחצית הראשונה של שנת 2019 נדון בוועדת הביקורת ביום 5 באוגוסט 2019, ודוח המבקר הפנימי למחצית השנייה של שנת 2019 וכן הדוח השנתי המסכם של שנת 2019 נדונו בוועדת הביקורת ביום 13 בפברואר 2020.

תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית לשנת 2020 אושרה בוועדת הביקורת ביום 7 בנובמבר 2019 ואושרה בדירקטוריון ביום 12 בדצמבר 2019.

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 וחלק מעובדי 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 עבור תמורה ששילמה החברה על בסיס כמות שעות הביקורת שסופקו בפועל.

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)

משרד רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) משמש כרואה החשבון המבקר של החברה, החל מיום הקמתה. להלן פרטים אודות שכר רואה החשבון המבקר:

2018	2019	
אלפי ש"ח		
1,973	1,806	עבור פעולות הביקורת ⁽³⁾
200	-	עבור שירותים הקשורים לביקורת
262	250	עבור שירותי מס ⁽⁴⁾
64	61	עבור שירותים אחרים
<u>2,499</u>	<u>2,117</u>	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.
 (4) כולל ביקורת דוחות התאמה למס, דיוני שומות ויעוץ מס.

שכר נושאי משרה בכירה

להלן פרוט כל ההטבות והסכומים ששולמו או שנרשמו בגינם הפרשות לשנים 2019 ו- 2018 למקבלי השכר הגבוה ביותר מבין נושאי המשרה הבכירים בחברה (אלפי ש"ח):

שנת 2019:

הלוואות שניתנו בתנאים רגילים ⁽⁶⁾	תגמולים בעבור שירותים							פרטי מקבל התגמול ⁽¹⁾	
	סך הכל	מענק מכירה	סך הכל לפני מענק מכירה	שווי הטבה	הפרשות סוציאליות ⁽⁵⁾	מענק ⁽⁴⁾	תכנית תגמול הונית ⁽³⁾		שכר
76	4,866	1,450	3,416	137	800	376	586	1,517	רון פאינרו, מנכ"ל ⁽¹⁾
32	3,773	-	3,773	86	696	-	-	2,991	ירון בלור, יו"ר הדירקטוריון ⁽²⁾
18	2,561	604	1,957	70	520	225	207	935	אוהד מימון, סמנכ"ל, מנהל אגף פיתוח עסקי ואסטרטגיה ⁽¹⁾
23	2,440	710	1,730	64	284	264	207	911	טובי פישביין, סמנכ"ל, מנהל כספים ראשי ⁽¹⁾
73	2,365	497	1,868	3	268	280	207	1,110	מאיר אהרוני, סמנכ"ל, מנהל אגף מערכות מידע ותפעול ⁽¹⁾

(1) היקף משרה של מקבלי תגמול הינו 100%.

(2) לפרטים אודות הסכם העסקה של יו"ר הדירקטוריון, ראה באור 18.ה. לדוחות הכספיים.

(3) לפרטים אודות תכנית תגמול הונית, ראה באור 18.ט. לדוחות הכספיים.

(4) לפרטים אודות מדיניות תגמול, ראה באור 18.ד. לדוחות הכספיים.

(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 2019.

תגמולים בעבור שירותים

הלוואות שניתנו בתנאים רגילים ⁽⁴⁾	תגמולים בעבור שירותים					פרטי מקבל התגמול ⁽¹⁾
	סך הכל	שווי הטבה	הפרשות סוציאליות ⁽³⁾	מענק ⁽²⁾	שכר	
32	3,024	102	533	1,075	1,314	רון פאינרו, מנכ"ל
33	1,981	56	868	290	767	ורדית גונדטר דרוקמן, סמנכ"ל, מנהלת אגף לקוחות פרטיים
28	1,909	73	737	275	824	גלעד קהת, סמנכ"ל, מנהל אגף משאבי אנוש ומטה
126	1,839	4	393	366	1,076	מאיר אהרוני, סמנכ"ל, מנהל אגף מערכות מידע ותפעול
33	1,709	56	623	259	771	ניר נוסבאום, סמנכ"ל, מנהל אגף לקוחות עסקיים

(1) היקף משרה של מקבלי תגמול הינו 100%.

(2) בחודש יוני 2018 אישר דירקטוריון החברה את עדכון מדיניות התגמול לנושאי משרה. במסגרת מדיניות התגמול נקבעו קריטריונים שונים למתן תגמול שנתי לחברי ההנהלה. נקבע כי החלוקה תהיה דיפרנציאלית על בסיס מדד עמידה ביעד רווח לפני מס ומענקים, מדד ניהול סיכונים, מדדי חברה נוספים, ביצועי האגף בראשותו וביצועיו האישיים של חבר ההנהלה.

(3) הפרשות סוציאליות כוללות הפרשות לפיצויים, תגמולים, פנסיה, קרן השתלמות, חופשה וביטוח לאומי.

(4) הנתונים מיצגים יתרות בכרטיסי אשראי במהלך העסקים הרגיל ליום 31 בדצמבר 2018.

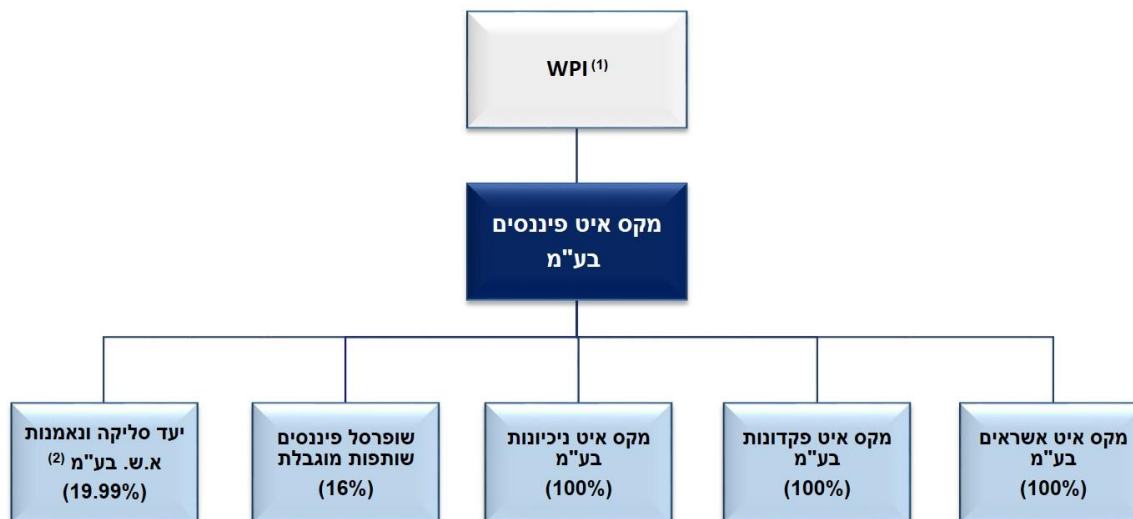
עסקאות עם בעלי עניין וצדדים קשורים

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 2019:



- (1) WPI מוחזקת על ידי קרן ההשקעות Warburg Pincus (74.5%), קבוצת מנורה מבטחים (10%), קבוצת כלל ביטוח (10%) וליידי החזקות בע"מ (4.9%).
- (2) לאחר תאריך המאזן מכרה החברה לשופרסל בע"מ את החזקותיה בשופרסל פיננסים שותפות מוגבלת בהתאם להסדר פשרה שנחתם בין הצדדים. לפרטים נוספים ראה ביאור 28 בדוח הכספי לעיל.

בניינים וצידוד

מערכות מידע ומחשוב

מערכות המידע של החברה מצויות בליבת הפעילות של החברה והן כוללות: מחשבים, מערכות ותשתיות מידע, לרבות שרתים, ציוד תקשורת וצידוד היקפי. מערכות המחשוב של החברה ממוקמות בשני אתרים עצמאיים 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.

בניין החברה

ביום 19 במאי 2015 חתמה החברה עם חברת אלייד נדל"ן בע"מ (להלן - "אלייד") על הסכם שכירות ארוך טווח, לפיו אלייד תתכנן ותקים על מקרקעין בבני ברק פרויקט בניה לתעסוקה, תוך התאמה ותכנון נפרד לשטחים אותם MAX תשכור לצורך פעילותה בשנים הבאות. תקופת השכירות הינה ל-24 שנים ו-11 חודשים, כאשר החברה רשאית לסיים את השכירות במספר מועדי יציאה קבועים ומוגדרים בהסכם. החברה עתידה לעבור למבנה החדש במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020.

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 פעילותה העסקית של החברה.

לחברה זכויות קניין שונות וזכויות שימוש בתוכנות מחשב ובמערכות מידע שונות לצורך ניהול עסקיה, לרבות לצורך מתן שירותים ללקוחותיה.

משאבי אנוש ומבנה ארגוני

מצבת כח אדם

להלן נתונים אודות מצבת כח האדם של החברה:

2018	2019	
1,170	1,281	מספר משרות* בסוף שנה
1,144	1,236	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 בשנת 2014 בהתבסס על הוראה A 301 מובאת לוועדת התגמול לבחינה מעת לעת ומאושרת על ידי הדירקטוריון אחת ל-3 שנים.

בשנת 2019 בוצעו עדכונים במדיניות התגמול, שעיקרם: הוספת אפשרות להעמיד הלוואות לנושאי משרה, הוספת התייחסות לתגמול יושב ראש דירקטוריון החברה (שעד לביצוע העדכון היה זכאי לתגמול זהה לתגמול של יתר הדירקטורים בחברה) והוספת התייחסות לתגמול של עובד מרכזי כהגדתו בהוראה A301 שאינו מנכ"ל או סמנכ"ל. השינויים בוצעו, בין היתר, על רקע שינוי השליטה בחברה. כמו כן, נוספה אפשרות להעניק לעובדים (שאינם נושאי משרה) מענק שימור והאפשרות להעניק תגמול הוני בו תקופת ההבשלה המינימאלית הראשונה תהיה פחות משנה.

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.

הדרכה והכשרה

הנהלת החברה שמה לה למטרה לשפר באמצעות למידה את יכולתם של עובדיה להשגת יעדים עסקיים. במסגרת זו השתתפו העובדים בימי הדרכה, קורסים והשתלמויות, פורומים מקצועיים פנים ארגוניים והדרכות בחו"ל.

שעות ההדרכה כוללות הכשרה של עובדים חדשים לתפקיד, הכשרה של עובדים קיימים במסגרת תפקידם, פרויקטים ארגוניים שדורשים תהליכי הדרכה (החלפת מערכות, רגולציה וכדומה) והשתתפות בקמפוס הארגוני - תוכנית הדרכה חוצת ארגון שמקנה מיומנויות והעשרת ידע.

החברה משקיעה רבות בקורסי הכשרה ופיתוח למנהלים. מטרתן של פעולות ההדרכה בשנת 2019 הייתה, בין היתר, לשפר ולשמר את רמתם המקצועית של העובדים, ללוות הטמעה של מערכות חדשות ולשפר את מיומנויות השירות והמכירה. במסגרת זו נערכו קורסים והכשרות על מוצרי החברה ושירותיה ופותחו לומדות ריענון רבות ללימוד עצמי.

הסכם העסקה של יו"ר הדירקטוריון

לפרטים ראה ביאור 18.ה. בדוחות הכספיים.

תרבות ארגונית

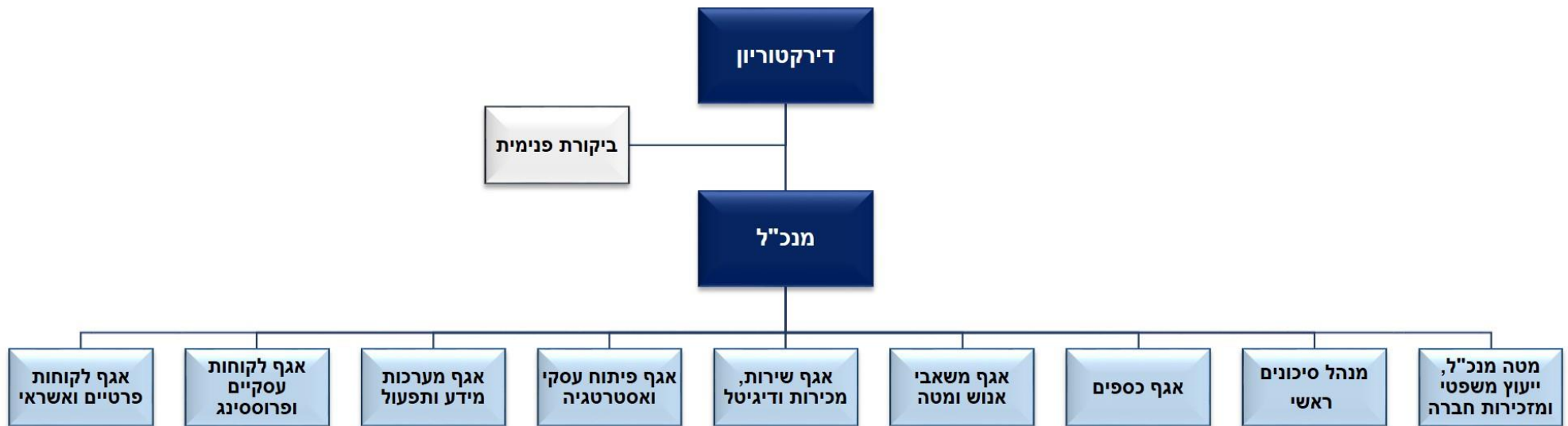
MAX רואה במשאב האנושי נכס מרכזי ושמה לה כיעד לטפח ולשמר את איכות המשאב האנושי תוך קידום יצירת תרבות ארגונית שמניעה את עובדיה למצות את כישוריהם ולהגיע להישגים. במהלך שנת 2019 השתתפה MAX בדירוג BDI של "100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן" ודורגה במקום ה-23.

הסכם קיבוצי

ביום 27 בנובמבר 2018 חתמה החברה עם נציגות ועד העובדים על הסכם קיבוצי שני, לפרטים נוספים בדבר ההסכם הקיבוצי, ראה ביאור 18.ח. בדוחות הכספיים.

פרישה מרצון

ביום 21 בינואר 2018 פרסמה החברה תוכנית פרישה מרצון. לפרטים נוספים ראה ביאור 18.ז. בדוחות הכספיים.



אחריות תאגידית

במהלך השנה החולפת, המשיכה החברה בקידום מדיניות אחריות תאגידית. במסגרת זו קיימה ועדות היגוי ייעודיות בהשתתפות הנהלת החברה.

במהלך שנת 2019, השתתפה החברה בדירוג מעלה, זו השנה התשיעית ברציפות, המדרג חברות על פי מאפייני האחריות החברתית סביבתית. השתתפות החברה בדירוג מעלה מבטאת מחויבות של החברה למדידה ושיפור ביצועים משנה לשנה בפרמטרים של אחריות חברתית סביבתית. החברה דורגה בדירוג פלטינה פלוס, הדירוג הגבוה ביותר בדירוג מעלה.

MAX למען הקהילה

MAX מייחסת חשיבות עליונה לנושא המחויבות החברתית, הבאה לידי ביטוי בפעילויות התנדבותיות ותרומה לקהילה. במהלך שנת 2019 החברה המשיכה והעמיקה את מעורבותה בקהילה והתמקדה בשלושה תחומים:

- השקעה בקידום וטיפול העתיד של ילדים ונוער בסיכון.
- שילוב עובדים בעשייה של התנדבות למען הקהילה במגוון עמותות.
- תרומה כספית לקידום נושאים וסיוע במגוון תחומי חברה וקהילה.

בשנת 2019 העניקה החברה תרומות למטרות חברתיות וקהילתיות בהיקף של כ- 1.5 מיליון ש"ח. במהלך השנה התנדבו מעל ל- 700 עובדים בפעילויות התנדבות שונות בקהילה, בהיקף של כ- 5,000 שעות התנדבות.

MAX למען איכות הסביבה

הנהלת MAX 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 בפעילות החברה. כבסיס לפעילות החליטה ההנהלה 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. הכללים שעל פיהם התחייבה החברה לפעול:

- העלאת המודעות לדרישות התקן להגנת הסביבה בקרב כל העובדים.
- עמידה בכל החוקים והתקנות המחייבים את פעילות החברה.
- שיפור תמידי בשמירה על משאבי הטבע.
- הדרכת העובדים לגבי הנהלים המחייבים להגנת הסביבה.
- הדרכת ספקים, קבלני משנה וסוכנים לגבי הנהלים המחייבים להגנת הסביבה.
- קביעת יעדים שנתיים לשיפור מרכיבי מערך הגנת הסביבה.
- הטמעת תהליכי בחינה והפקת לקחים.

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 2015-2019

סכומים מדווחים

2015	2016	2017 ⁽¹⁾	2018	2019 ⁽¹⁾	
מיליוני ש"ח					
					הכנסות
878	938	987	1,030	1,027	מעסקאות בכרטיסי אשראי
173	188	225	307	315	הכנסות ריבית, נטו
3	*	5	(2)	(3)	הכנסות אחרות
<u>1,054</u>	<u>1,126</u>	<u>1,217</u>	<u>1,335</u>	<u>1,339</u>	סך כל ההכנסות
					הוצאות
14	37	71	114	139	בגין הפסדי אשראי
473	491	537	567	605	תפעול
175	184	168	208	191	מכירה ושיווק
50	55	63	68	72	הנהלה וכלליות
84	101	118	134	177	תשלומים לבנקים
<u>796</u>	<u>868</u>	<u>957</u>	<u>1,091</u>	<u>1,184</u>	סך כל ההוצאות
258	258	260	244	155	רווח לפני מיסים
83	80	77	72	51	הפרשה למיסים על הרווח
175	178	183	172	104	רווח לאחר מיסים
					חלק החברה ברווחים לאחר
5	6	7	6	6	השפעת המס של חברות
<u>180</u>	<u>184</u>	<u>190</u>	<u>178</u>	<u>110</u>	כלולות
					רווח נקי
					רווח למניה רגילה (בש"ח):
0.72	0.74	0.76	0.71	0.44	רווח בסיסי ומדולל:
					רווח נקי
					ממוצע משוקלל של מספר המניות
250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	ששימשו לחישוב הרווח למניה
					(באלפים)

(1) הרווח הנקי בשנים 2019 ו-2017 אינו כולל השפעה חד פעמית.

* סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

נספח 2: מאזן מאוחד לסוף השנים 2015-2019

סכומים מדווחים

31 בדצמבר 2015	31 בדצמבר 2016	31 בדצמבר 2017	31 בדצמבר 2018	31 בדצמבר 2019
-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

מיליוני ש"ח

נכסים

142	140	141	153	174	מזומנים ופיקדונות בבנקים
11,421	12,314	13,845	13,946	13,187	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(81)	(92)	(124)	(169)	(201)	הפרשה להפסדי אשראי
11,340	12,222	13,721	13,777	12,986	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
3	3	6	7	14	השקעות בחברות כלולות
179	174	172	193	275	ציוד
67	79	87	121	141	נכסים אחרים
11,731	12,618	14,127	14,251	13,590	סך כל הנכסים

התחייבויות

3,013	3,707	4,747	3,883	2,864	אשראי מתאגידים בנקאיים
6,913	6,960	7,265	6,947	7,076	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	1,269	1,818	אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
144	156	227	318	330	התחייבויות אחרות
10,070	10,823	12,239	12,417	12,088	סך כל ההתחייבויות
1,661	1,795	1,888	1,834	1,502	הון
11,731	12,618	14,127	14,251	13,590	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 2017			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019		
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	
3.63	244	** 6,730	4.47	333	** 7,444	5.27	406	7,704
0.58	1	172	0.58	1	171	0.43	3	691
-	*	15	-	*	20	-	*	33
3.54	245	6,917	4.37	334	7,635	4.85	409	8,428
		** 8,028			** 8,026			6,613
		157			164			201
		<u>15,102</u>			<u>15,825</u>			<u>15,242</u>
(0.47)	(20)	4,257	(0.46)	(22)	4,757	(1.49)	(43)	2,895
-	-	-	(2.66)	(5)	188	(2.40)	(38)	1,584
-	*	20	-	*	22	(92.86)	(13)	14
(0.47)	(20)	4,277	(0.54)	(27)	4,967	(2.09)	(94)	4,493
		8,813			8,709			8,906
		184			241			297
		<u>13,274</u>			<u>13,917</u>			<u>13,696</u>
		1,828			1,908			1,546
		<u>15,102</u>			<u>15,825</u>			<u>15,242</u>
<u>3.07</u>			<u>3.83</u>			<u>2.76</u>		
<u>3.25</u>	<u>225</u>	<u>6,917</u>	<u>4.02</u>	<u>307</u>	<u>7,635</u>	<u>3.74</u>	<u>315</u>	<u>8,428</u>

נכסים נושאי ריבית

חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי⁽⁵⁾⁽²⁾
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.
** סווג מחדש.

להערות ראה עמוד 220.

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 2017			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018			לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019			
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		
3.58	245	** 6,838	4.42	334	** 7,560	4.88	409	8,374	מטבע ישראלי לא צמוד
(0.47)	(20)	4,251	(0.55)	(27)	4,945	(2.10)	(94)	4,482	סך נכסים נושאי ריבית
3.11			3.86			2.78			סך התחייבויות נושאות ריבית
									פער הריבית
									מטבע ישראלי צמוד למדד
-	*	19	-	*	18	-	*	10	סך נכסים נושאי ריבית
-	*	19	-	*	18	-	*	10	סך התחייבויות נושאות ריבית
-			-			-			פער הריבית
									מטבע חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע חוץ)
-	*	60	-	*	57	-	*	44	סך נכסים נושאי ריבית
-	*	7	-	*	4	-	*	1	סך התחייבויות נושאות ריבית
-			-			-			פער הריבית
									סך פעילות
3.54	245	6,917	4.37	334	7,635	4.85	409	8,428	סך נכסים נושאי ריבית
(0.47)	(20)	4,277	(0.54)	(27)	4,967	(2.09)	(94)	4,493	סך התחייבויות נושאות ריבית
3.07			3.83			2.76			

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

להערות ראה עמוד 220.

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 2018 לעומת שנת 2017			שנת 2019 לעומת שנת 2018			
שינוי נטו	גידול (קיטון) בגלל שינוי		שינוי נטו	גידול (קיטון) בגלל שינוי		
	מחיר	כמות		מחיר	כמות	
						<u>נכסים נושאי ריבית</u>
89	57	32	73	59	14	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
*	*	*	2	*	2	פיקדונות בבנקים
*	*	*	*	*	*	נכסים אחרים
<u>89</u>	<u>57</u>	<u>32</u>	<u>75</u>	<u>59</u>	<u>16</u>	סך כל הכנסות (הוצאות) הריבית
						<u>התחייבויות נושאות ריבית</u>
(2)	*	(2)	(21)	(49)	28	אשראי מתאגידים בנקאיים
(5)	-	(5)	(34)	-	(34)	אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
*	*	*	(12)	(19)	7	התחייבויות אחרות
<u>(7)</u>	<u>*</u>	<u>(7)</u>	<u>(67)</u>	<u>(68)</u>	<u>1</u>	סך כל הכנסות (הוצאות) הריבית
<u>82</u>	<u>57</u>	<u>25</u>	<u>8</u>	<u>(9)</u>	<u>17</u>	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 2018-2019

סכומים מדווחים

שנת 2018				שנת 2019 ⁽¹⁾				
1	2	3	4	1	2	3	4	
מיליוני ש"ח								
								הכנסות
246	251	275	258	245	257	272	253	מעסקאות בכרטיסי אשראי
68	76	81	82	76	74	80	85	הכנסות ריבית, נטו
*	(1)	(1)	*	(5)	2	(1)	1	הכנסות אחרות
<u>314</u>	<u>326</u>	<u>355</u>	<u>340</u>	<u>316</u>	<u>333</u>	<u>351</u>	<u>339</u>	סך כל ההכנסות
								הוצאות
27	23	26	38	31	31	47	30	בגין הפסדי אשראי
129	140	141	157	135	143	151	176	תפעול
42	44	64	58	59	33	50	49	מכירה ושיווק
16	14	16	22	16	18	18	20	הנהלה וכלליות
30	33	36	35	38	44	49	46	תשלומים לבנקים
<u>244</u>	<u>254</u>	<u>283</u>	<u>310</u>	<u>279</u>	<u>269</u>	<u>315</u>	<u>321</u>	סך כל ההוצאות
70	72	72	30	37	64	36	18	רווח לפני מיסים
19	21	21	11	11	18	10	12	הפרשה למיסים על הרווח
51	51	51	19	26	46	26	6	רווח לאחר מיסים
								חלק החברה ברווחים לאחר השפעת המס של חברות כלולות
1	1	3	1	2	1	1	2	
<u>52</u>	<u>52</u>	<u>54</u>	<u>20</u>	<u>28</u>	<u>47</u>	<u>27</u>	<u>8</u>	רווח נקי
								(בש"ח):
								רווח בסיסי ומדולל:
<u>0.21</u>	<u>0.21</u>	<u>0.22</u>	<u>0.08</u>	<u>0.11</u>	<u>0.19</u>	<u>0.11</u>	<u>0.03</u>	רווח נקי
								ממוצע משוקלל של מספר המניות ששימשו לחישוב הרווח למניה (באלפים)
<u>250,000</u>	<u>250,000</u>	<u>250,000</u>	<u>250,000</u>	<u>250,000</u>	<u>250,000</u>	<u>250,000</u>	<u>250,000</u>	

(1) הרווח הנקי בשנת 2019 אינו כולל השפעה חד פעמית.

* סכום הנמוך מ-1 מיליון ש"ח.

נספח 5: מאזן מאוחד לסוף כל רבעון בשנים 2018-2019

סכומים מדווחים

שנת 2018				שנת 2019				
1	2	3	4	1	2	3	4	
מיליוני ש"ח								
								נכסים
161	158	195	153	1,363	166	383	174	מזומנים ופיקדונות בבנקים
14,046	13,511	13,948	13,946	12,702	12,586	13,369	13,187	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
(139)	(145)	(153)	(169)	(179)	(183)	(196)	(201)	הפרשה להפסדי אשראי
13,907	13,366	13,795	13,777	12,523	12,403	13,173	12,986	חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי, נטו
7	11	6	7	10	11	12	14	השקעות בחברות כלולות
175	182	184	193	195	209	230	275	ציוד
98	109	110	121	136	136	145	141	נכסים אחרים
<u>14,348</u>	<u>13,826</u>	<u>14,290</u>	<u>14,251</u>	<u>14,227</u>	<u>12,925</u>	<u>13,943</u>	<u>13,590</u>	סך כל הנכסים
								התחייבויות
5,011	5,025	5,153	3,883	4,092	2,887	2,837	2,864	אשראי מתאגידים בנקאיים
7,200	6,638	7,008	6,947	7,072	6,940	7,401	7,076	זכאים בגין פעילות בכרטיסי אשראי
-	-	-	1,269	1,315	1,307	1,954	1,818	אגרות חוב וכתבי התחייבויות נדחים
247	221	233	318	273	326	258	330	התחייבויות אחרות
12,458	11,884	12,394	12,417	12,752	11,460	12,450	12,088	סך כל ההתחייבויות
1,890	1,942	1,896	1,834	1,475	1,465	1,493	1,502	הון
<u>14,348</u>	<u>13,826</u>	<u>14,290</u>	<u>14,251</u>	<u>14,227</u>	<u>12,925</u>	<u>13,943</u>	<u>13,590</u>	סך כל ההתחייבויות וההון

מונח	הגדרה
B2B	Business to Business - מכירות המתבצעות בין חברות או מול בתי עסק.
B2C	Business to Customer - מכירות לצרכן הבודד.
ארגון מחדש של חוב בעייתי	חוב אשר לגביו, מסיבות כלכליות או משפטיות הקשורות לקשיים פיננסיים של החייב, החברה איפשרה שינוי בתנאי פירעון החוב.
באזל 2 / באזל 3	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 המהווה 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 שסוגו 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

מונח	הגדרה
	בשם בתי העסק המאוגדים תחתיו.
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 שלוה 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 וחוץ 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 לתאגידי בנקאיים בהתאם לחוק הבנקאות (רישוי).
תשואה להון	רווח נקי מחולק בהון עצמי ממוצע.

אינדקס

92 ,91 ,90 ,89 ,88	ארגון מחדש של חוב בעייתי
29	באזל III
29	הון עצמי רובד 1
218 ,187 ,171 ,134 ,31 ,25 ,12	הנפקה
218 ,116 ,90 ,65	הפרשה פרטנית
90 ,65	הפרשה קבוצתית
88	השגחה מיוחדת
88	חוב נחות
92 ,90 ,89 ,88	חוב פגום
218 ,132	יחס מינוף
219 ,218 ,121 ,120 ,119 ,118 ,117 ,116 ,115 ,114 ,113 ,112 ,111 ,110 ,92 ,91 ,90 ,89 ,88 ,87 ,51 ,45 ,14	סיכון אשראי
219 ,63 ,45	סיכון נזילות
219	סיכון ריבית
219 ,218 ,45	סיכון שוק
219 ,63 ,59	סיכון תפעולי
219 ,171 ,146 ,37 ,35 ,23 ,11	סליקה
219 ,143	עמלה צולבת
219 ,83 ,11	תאגיד עזר בנקאי
219 ,23	תשואה להון