



**שירותי בנק אוטומטיים בע"מ**

# **תמצית דוחות כספיים ביניים**

## **ליום 31 במרס 2019**

## תוכן העניינים:

### עמוד

## דוח הדירקטוריון וההנהלה

### פרק א - סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

2

4

6

7

א. תיאור החברה ותחומי הפעילות העיקריים שלה

ב. תיאור תמציתי של הסיכונים העיקריים שהחברה חשופה אליהם

ג. יעדים ואסטרטגיה עסקית

### פרק ב - הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

9

14

19

23

א. מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים

ב. התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר

ג. המבנה וההתפתחויות של הנכסים, ההתחייבויות וההון

ד. מגזרי פעילות

### פרק ג - סקירת הסיכונים

27

### פרק ד - מדיניות ואומדנים חשבונאיים קריטיים, בקורות ונהלים

28

35

א. מדיניות חשבונאית בנושאים קריטיים

ב. בקורות ונהלים

הצהרת המנהל הכללי

36

הצהרת החשבונאי הראשי

37

## תמצית דוחות כספיים ביניים

38

## דוח ממשל תאגידי ופרטים נוספים בנוגע לעסקי התאגיד

62



# דוח הדירקטוריון והנהלה ליום 31 במרס 2019

## דו"ח הדירקטוריון והנהלה

בישיבת הדירקטוריון שהתקיימה ביום 22 במאי 2019, הוחלט לאשר ולפרסם את תמצית הדוחות הכספיים ביניים הבלתי מבוקרים של שירותי בנק אוטומטיים בע"מ (להלן: "**החברה**" או "**שב"א**") ליום 31 במרס 2019 ולתקופה של שלושה חודשים שהסתיימו באותו תאריך (להלן: "**תקופת הדוח**").

תמצית הדוחות הכספיים ביניים נערכה על פי אותם כללי חשבונאות לפיהם נערכו הדוחות הכספיים המבוקרים ליום 31 בדצמבר 2018 אשר אושרו ביום 24 במרס 2019 (להלן: "**הדוח השנתי**"), למעט תקנים חשבונאיים חדשים שאומצו לראשונה כמפורט בביאור 2 לתמצית הדוחות הכספיים. הדוחות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו.

תמצית הדוחות הכספיים נסקרו על ידי רואי החשבון המבקרים של החברה. הסקירה האמורה הינה בהיקף מצומצם, בהתאם לנהלים שנקבעו לצורך זה על ידי לשכת רואי חשבון בישראל ואינה מהווה ביקורת לפי תקני ביקורת מקובלים ועל כן לא חיוו רואי החשבון המבקרים את דעתם עליהם.

## פרק א' - סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה

### א. תיאור החברה ותחומי הפעילות העיקריים שלה

החברה התאגדה בישראל בשנת 1978, והינה חברה פרטית לפי חוק החברות, התשנ"ט-1999 (להלן: "**חוק החברות**"). החברה הינה תאגיד בנקאי שהוא "חברת שירותים משותפת", בהתאם לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הבנקאות (רישוי)**") בשל העובדה שיותר מחמישים אחוזים מאמצעי השליטה בה מוחזקים על ידי תאגידים בנקאיים, ולפיכך היא מופקחת על ידי הפיקוח על הבנקים וכפופה להוראותיו. החברה פועלת מכוח רישיון חברת שירותים משותפת שהוענק לה בשנת 1981 על ידי בנק ישראל, הקובע, בין היתר, כי עליה לאפשר לבנקים בעלי המניות בה לתת שירותי באמצעותה ללא אפליה, וכן בהתאם ובכפוף להחלטות פטור בתנאים מאישור הסדר כובל שניתנו לחברה ולבעלי המניות בה, מעת לעת, על ידי הממונה על התחרות (להלן: "**הממונה**"). כמו כן, פועלת החברה בהתאם לכללים ולהסכמים שנחתמו בין החברה, הבנקים (כהגדרתם להלן) ו/או חברות כרטיסי האשראי (לפי העניין) והסכמים נוספים. בנוסף, בחודש יולי 2013, הוכרזו שתי מערכות תשלומים המופעלות על ידי החברה (המערכת המספקת את שירותי האיסוף והאישור והמערכת המספקת את שירותי ממשק הסילוקין (כהגדרתם להלן) וכן המערכת המספקת את שירותי מתג ה-ATM) כמערכות מבוקרות כהגדרתן בחוק מערכות תשלומים. לפיכך, פעילות החברה מופקחת גם על ידי מחלקת חשבות ומערכות תשלומים וסליקה בבנק ישראל (להלן: "**חות"ם**").

### הפעילות של החברה

החברה פועלת היום במגזר פעילות אחד (להלן: "**מגזר הסליקה**") הכולל מספר שירותים, כדלהלן:

- (1) תפעול מערכת תקשורת דו כיוונית בין סולקים ומנפיקים של כרטיסי חיוב לבין בתי עסק לאישור ולאיסוף עסקאות המבוצעות בכרטיסי חיוב בבתי עסק: (להלן בהתאמה: "**ממשק האישורים והאיסוף**" ו-"**שירותי אישור ואיסוף**"), כמפורט בפרק ב' בסעיף ד.1. (2) להלן.
- (2) ניהול ותפעול ממשק סילוקין כמפורט בפרק ב' בסעיף ד.1. (2) להלן.
- (3) ניהול ותפעול מערכת מיתוג המקשרת בין רשתות ATM, ובכלל זה רשתות ATM של בנק לאומי לישראל בע"מ, בנק הפועלים בע"מ, בנק דיסקונט לישראל בע"מ והבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (להלן יחדיו "**הבנקים**") וכן בנק מזרחי טפחות בע"מ, בנק ירושלים בע"מ ובנק יהב לעובדי המדינה בע"מ (ודרכם גם לבנקים נוספים), באופן המאפשר העברת אישורי פעולות בגין משיכות וקבלת מידע במכשירי ה-ATM השונים (של בנקים אלו ובאמצעותם לבנקים אחרים), ללא תלות בבנק שבו מתנהל חשבונו של הלקוח או הגורם בבעלותו מצוי מכשיר ה-ATM (להלן: "**מתג ה-ATM**" ו-"**שירותי מתג ה-ATM**") כאמור וכמפורט בפרק ב' בסעיף ד.1. (3) להלן.
- (4) פיתוח והפצה של תוכנות "אשראית PC" ו- "אשראית EMV PC" – החברה פיתחה תוכנה שהינה תוכנת תשתית לנקודות קצה שמאפשרת ביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב בבתי העסק כאמור וכמפורט בפרק ב' בסעיף ד.1. (4) להלן.



- (5) הסמכת מסופים לאשראית EMV – כשירות משלים לסולקים, אשר נועד לקדם פריסה של מסופים תומכי EMV, ובהתאם להחלטת הממונה מיום 24 בספטמבר 2017, מציעה החברה שירות של הסמכות קצה לקצה למסופים לצורך עמידה בתקן EMV (שהינו אוסף של מפרטים שפותחו על ידי הארגונים הבינלאומיים לכרטיסי חיוב במטרה לספק מתכונת אחידה ומאובטחת לעסקאות תשלום בכרטיסי חיוב) כאמור בפרק ב' בסעיף ד.1.1. (1) להלן.
- (6) פרוטוקול התקשורת – כאמור וכמפורט בפרק ב' בסעיף ד.1.5. (5) להלן.

#### **פעילות מופסקת**

- (1) הפעלת מכשירי בנק אוטומטיים (מגזר ה-ATM) – כמפורט בפרק ב' בסעיף ד.2. להלן.
- (2) תפעול מכשירי ATM – כמפורט בפרק ב' בסעיף ד.2. להלן.

## ב. תיאור תמציתי של הסיכונים העיקריים שהחברה חשופה אליהם

### 1. הסיכונים הגלומים בפעילות החברה

החברה חשופה לסיכונים שהינם פועל יוצא של הסביבה שבה היא פועלת ושל השירותים שהיא מספקת, של ריבוי ומורכבות תהליכי העבודה והמערכות שנועדו להוציא לפועל את משימותיה, ושל המסגרת הרגולטורית המעגנת את פעילותה. לניהול הסיכונים הגלומים בפעילות החברה ר' בפרק ד' בסעיף ב' להלן.

### 2. סיכונים תפעוליים

ליבת הפעילות של החברה הינה מתן שירות טכנולוגי ללקוחותיה. מכאן, שקטגוריית הסיכון המרכזית אליה חשופה החברה הינה קטגוריית הסיכונים התפעוליים<sup>1</sup> ככלל וסיכונים טכנולוגיים מידע בפרט, לרבות מחויבות להמשכיות עסקית. סיכונים תפעוליים גלומים בכל הפעילויות ובכל תהליכי העבודה בחברה, לרבות:

- סיכונים הנובעים מהתנהגות לא נאותה, מכשל של הגורם האנושי, מהנעה כושלת של עובדים ומנהלים או מפגיעה באיכות ובזמינות השירותים המסופקים על ידי החברה.
- סיכונים הנובעים מכשל של גורמים טכנולוגיים לרבות סייבר, כדוגמת: שיבושים במערכות, גיבוי לא מספק של מערכות המידע, ליקויים במערך אבטחת המידע או ליקויים בתפעול השוטף של המערכות.
- סיכונים הנובעים משימוש והפעלה בלתי נאותים של נכסים פיזיים, כדוגמת ליקויים במערכות התשתית של משרדי החברה.

### 3. סיכונים פיננסיים

כיום החברה אינה נותנת אשראי ואינה צורכת אשראי. תיק הנוסטרו של החברה מנוהל תחת מדיניות שמרנית, ומרבית ההכנסות וההוצאות של החברה נקובות בשקל חדש. לפיכך, לחברה אין חשיפה מהותית לסיכונים פיננסיים, כמפורט להלן:

- סיכונים אשראי - סיכון אשראי מוגדר כסיכון שלקוחות החברה, לוה, או צד נגדי, לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי החברה, כפי שסוכמו. בעניין זה יצוין כי הלקוחות העיקריים של החברה, כאמור לעיל, הם חברות כרטיסי האשראי ובנקים, וכן כי מדובר באשראי לקוחות בלבד. חשיפה לסיכונים אשראי אינה רלוונטית לליבת הפעילות של החברה, כיוון שהחברה אינה מקצה אשראי ללקוחותיה.
- סיכונים שוק - לחברה קיימת חשיפה נמוכה לסיכונים שוק (כגון: סיכונים ריבית, אינפלציה, שערי חליפין ומחירי מניות) הנובעת מתיק הנוסטרו המנוהל בחברה בהתאם למדיניות השקעה שמרנית. תיק הנוסטרו של החברה מנוהל ומבוקר על ידי בתי השקעות ויועצים חיצוניים מומחים בתחומם. זאת, בהתאם למדיניות השקעה שנקבעת על ידי דירקטוריון החברה, לפחות אחת לשנה ונבחנת על ידי הדירקטוריון בצורה עיתית.
- סיכון נזילות - סיכון נזילות מוגדר כסיכון שהחברה תתקשה לעמוד בהתחייבויותיה במועד הנדרש, בשל התחייבויות בלתי צפויות או אי וודאות לגבי זמינות המקורות. חשיפת החברה לסיכון נזילות הינה נמוכה, שכן למועד הדיווח, לחברה יש יתרות נזילות והיא אינה נשענת על מקורות אשראי חיצוניים.

### 4. סיכונים אחרים

החברה חשופה לסיכונים אסטרטגיה, רגולציה מוניטין, אבטחת מידע וסייבר, ציות, סיכונים עסקיים ומשפטיים.

<sup>1</sup> סיכונים תפעוליים כוללים סיכונים משפטיים, אך אינם כוללים סיכונים אסטרטגיים וסיכון מוניטין.

## ג. יעדים ואסטרטגיה עסקית

### ג.1. פירוט יעדים ואסטרטגיה עסקית, לרבות מגמות והתפתחויות בעסקים השונים ובמגזר הפעילות

יעדיה העיקריים והאסטרטגיה של החברה, הינם כמפורט להלן: שמירה וחיזוק יציבות מערכות החברה ושמירה על זמינותם של השירותים העיקריים אותם מעניקה החברה ללקוחותיה בזמן אמת, בהיותם שירותים המהווים מערכות מרכזיות במערך התשלומים בישראל: שימור רמה טכנולוגית גבוהה, חדשנות ותמיכה בפיתוח מוצרים ושירותים עבור לקוחות החברה, ובכלל זה התרחבות לתחומי פעילות חדשים, כפוף לאישור גופי הפיקוח. החברה גיבשה את התכנית האסטרטגית לשנים הבאות בשיתוף יועצים חיצוניים ובהתחשב בתמורות הצפויות לחול בענף כרטיסי האשראי בעולם בכלל ובישראל בפרט. החשיבה האסטרטגית מתייחסת, בין היתר, להשקעת משאבים במערכות הליבה של החברה, בפיתוח עסקי ובחדשנות טכנולוגית.

### ג.2. פירוט הזדמנויות ואיומים, לרבות התייחסות לשינויים בתשואות מול סיכונים

לאור התרחשויות בעת האחרונה בתחום הרגולציה החלה על החברה והשוק בו היא פועלת, מתרחשים שינויים וקיימת אפשרות לשינויים משמעותיים נוספים בסביבת הפעילות של החברה. לחברה אין אפשרות להעריך בשלב זה את העיתוי, את האופי ואת ההיקף ההשפעה של השינויים כאמור על פעילותה והצעדים אשר תידרש לנקוט בתגובה להם. להרחבה בנושא ראה להלן - פרק ב', סעיף א.1.: מגמות, תופעות והתפתחויות מהותיות וחריגות.

### ג.3. מיזוגים ושיתופי פעולה אסטרטגיים

**מיזוג** - ביום 16 ביולי, 2017, אישרו דירקטוריון החברה ודירקטוריון חברת מרכז סליקה בנקאי בע"מ, הסכם מיזוג בין החברה ומס"ב, בכפוף לאישור האספות הכלליות של החברה ושל מס"ב ולאישור הרגולטורים. הליך המיזוג הופסק ולא הובא לאישור האספות הכלליות של החברות, למיטב ידיעת החברה בשל העובדה שבמס"ב לא ניתן היה לכנס אסיפה בשל התנגדות חלק מבעלי המניות. לאור האמור, אם וככל שנושא המיזוג בין החברה למס"ב יעלה לדיון מחדש בעתיד, יראו כל החלטות בדבר מיזוג כאמור כחלטות חדשה אשר תהיה כפופה לקבלת האישורים של כל האורגנים הרלבנטיים בחברה כנדרש על פי דין.

**שיתוף פעולה** – החברה ומס"ב משתמשות וחולקות תשתית טכנולוגית משותפת, אשר מותקנת במתקן הראשי של החברה וכן הן משתמשות במתקני גיבוי משותפים. עוד חולקות החברות שירותים משותפים בתחום התקשורת, שירותי אבטחת מידע, מנכ"ל, מטה, כספים, משאבי אנוש, יעוץ משפטי, ביקורת פנים, ניהול סיכונים ושירותי בטוח. לחברות צוותי עבודה משותפים, ובכלל זה צוותי פיתוח ותחזוקת תוכנה, תחזוקת תשתיות, שרתים, אבטחת מידע, תקשורת, טלפוניה ועוד. לצורך הסדרת השירותים הניתנים בין החברה לבין מס"ב, התקשרו החברות בהסכם מסגרת המסדיר את אופן ההתחשבות הכספית בגין השירותים שחברה אחת מעניקה לרעותה, בגין שירותים משותפים לשתי החברות הניתנים על ידי אחת החברות לשתייהן ובגין שירותים הניתנים על ידי אחריהן לשתי החברות. השירותים הנ"ל מוסדרים, בין היתר, גם על ידי החלטות שהתקבלו בדירקטוריונים של כל אחת מהחברות, ואשר קובעות ומאשרות כי שירותים אלו ניתנים במהלך העסקים הרגיל והשוטף ובעלות המשקפת תנאי שוק (להלן: "**הסכם החיובים**"). לפרטים נוספים ראה ביאור 17 לדוחות הכספיים השנתיים וביאור 2.א.7 ו 2.ב. לתמצית הדוחות הכספיים.

### ג.4. פרויקטים עיקריים בביצוע החברה

- מערכת "אשראית EMV" הינה ממשק טכנולוגי מתקדם למתן שירותי אישור ואיסוף ושירותי ממשק סילוקין אשר עומד בתקן EMV (שהינו אוסף של ספציפיקציות שפותחו על ידי הארגונים הבינלאומיים לכרטיסי אשראי במטרה לספק מתכונת אחידה ומאובטחת לעסקאות תשלום בכרטיסי חיוב). מערכת אשראית EMV מאפשרת התחברות מהירה ובעלות נמוכה יחסית של גופים נוספים (בכפוף לעמידה בהוראות הרגולציה הרלבנטיות), למערכות החברה. החברה פיתחה ושדרגה, בעיקר בשנים קודמות, את

מערכת אשראית EMV וממשיכה ופועלת להטמעתה, בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו לעניין זה על ידי הממונה ובנק ישראל. בנוסף, החברה פועלת לביצוע תהליך הסמכת המסופים מול הארגונים הבינלאומיים, בשם הסולקים, באישור הממונה. תהליך זה מצטרף לתהליכים נוספים אשר ידרשו ניהול שוטף רחב פעילות במסגרת עולם ה-EMV.

- החברה פועלת כיום לצורך פיתוח ממשק אישורים שיעבור ישירות מבית העסק לחברה, וזאת לצורך סליקת כרטיסי (Close Loop Card) CLC, שהינם כרטיסים ב"מעגל סגור", שכיום, אינם עושים שימוש במערכות החברה, אלא פועלים באופן בו בית העסק מתקשר ישירות למנפיק הכרטיס על מנת לבצע את הפעולה. החברה מחוברת טכנולוגית למרבית בתי העסק בישראל, ועל כן יכולה להציע ללקוחות שונים להתחבר באמצעות CLC למרבית בתי העסק, זאת בין היתר, כתוצאה מכך שהחוק להגברת התחרות בשוק הבנקאות מאפשר לחברה לתת שירותים לכל גורם ולא רק לתאגידים בנקאיים וללקוחותיהם.
- ממשק להעברת נתוני החלפת קוד סודי במתג ה-ATM (Self Selected Pin -SSP) - בהמשך להנחיית המפקחת על הבנקים למנפיקים במסגרת ההנחיות להיערכות ל-EMV, לאפשר ללקוחות להחליף קוד סודי, החברה מפתחת ממשק שיחבר בין מפעילי ה-ATM (הבנקים) לבין חברות כרטיסי האשראי, ויעדכן בזמן אמת את המידע הנוגע להחלפת קוד סודי על ידי הלקוח. לאור עדכון ההנחיה המחייבת לאפשר שינוי הקוד של כל לקוח במכשירים של כל הבנקים לרבות בנקים בהם הלקוח אינו מנהל חשבון (להלן: **"הפתרון המשותף"**), נדחה מועד כניסתה לתוקף של ההנחיה ביחס ל"פתרון המשותף" ליום 30.6.2019. הפיתוח על פי התכנון המקורי ביחס להחלפת קוד סודי בבנק בו מנהל הלקוח את החשבון (טרם עדכון ההנחיה) מצוי בשלביו האחרונים והמערכת מתוכננת להעלות לייצור בחציון הראשון של שנת 2019. החברה בוחנת את האפשרות לתת מענה לפתוח נוסף ביחס לפתרון המשותף. תעריפון החברה כולל עלות חודשית לכל אחד מהמשתתפים (הבנקים וחברות כרטיסי האשראי) וכן עלות לפעולה.
- **Dynamic Currency Conversion – DCC** - שרות המרת החיוב משקלים למטבע המקומי של המשלם. החברה מפתחת עבור חברות כרטיסי האשראי מנגנון שיאפשר המרת מטבע והצעה לתיירים בישראל לשלם עבור עסקאות בישראל במטבע המקומי שלהם. הפיתוח מצוי בשלביו האחרונים והמערכת מתוכננת להעלות לייצור בחציון הראשון של שנת 2019. תעריפון החברה כולל עלות מינימלית חודשית לחברות כרטיסי האשראי שישתתפו במערכת וכן עלות לפעולה.
- החברה נערכת לתמיכה במנגנון שיאפשר פעילות בכרטיס אשראי דואלי. עסקות שיבוצעו בכרטיס זה בישראל ישויכו למותג אחד ואילו עסקות שיבוצעו בו מחוץ לישראל ישויכו למותג אחר.
- העלויות העיקריות המושקעות בפרויקטים (CLC, SSP, DCC) הינן עלויות כח אדם פנימי של החברה, העוסקים גם בפעילות התחזוקה השוטפת.



## פרק ב' - הסבר וניתוח לתוצאות ולמצב העסקי

### א. מגמות, תופעות, התפתחויות ושינויים מהותיים

#### 1. מגמות, תופעות והתפתחויות מהותיות וחריגות

##### התפתחויות כלכליות בארץ ובענף כרטיסי האשראי

בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 עלה מדד המחירים לצרכן בשיעור של כ- 0.5% ב- 12 החודשים שהסתיימו במרץ 2019 עלה המדד בכ- 1.4%. להערכת בנק ישראל שיעור האינפלציה החזוי ל- 12 החודשים הקרובים נע סביב 1.3%.

במהלך שלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 ריבית בנק ישראל נותרה ברמה של 0.25%. הסיבה העיקרית להקפאת הריבית היה הרצון לבסס את האינפלציה הצפויה בשנה הקרובה בתוך יעד המחירים הממשלתי.

בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 התחזק השקל ביחס לדולר של ארה"ב וביחס ליורו בשיעור של 3.1% ו- 5% בהתאמה.

מהלמ"ס מדווחים כי בתקופה דצמבר 2018 – פברואר 2019 נרשמה עליה בשיעור שנתי של כ- 5.4% בסך הרכישות בכרטיסי אשראי לעומת עלייה בשיעור שנתי של כ- 7.9% בהיקף הרכישות בחודשים ספטמבר – נובמבר 2018 ועלייה של כ- 7.5% בשנת 2018.

##### התפתחויות כלכליות בעולם

בחודש אפריל 2019 פרסמה קרן המטבע הבינלאומית את התחזית המעודכנת לקצב הצמיחה בעולם לכ- 3.3% בשנת 2019, ירידה של כ- 0.4% לעומת התחזית שפרסמה קרן המטבע הבינלאומית קודם לכן.

##### ענף סליקת כרטיסי החיוב

קיימים שלושה (3) סוגים עיקריים של כרטיסי חיוב:

"**כרטיס אשראי**", הינו כרטיס המאפשר רכישת מוצרים או שירותים מאת ספק ללא תשלום מיידי של התמורה. מקובל להבחין בין שני (2) סוגים של כרטיס אשראי: כרטיס בו יתרת החוב משולמת במלואה במועד קבוע מדי תקופה ו-"כרטיס מתגלגל" בו קיימת אפשרות לדחיית תשלום חלק מיתרת החוב לתקופות הבאות, תוך תשלום ריבית בגינה.

"**כרטיס חיוב מיידי**", הינו כרטיס בו מחזיק הכרטיס מחויב בחשבון הבנק בסמוך ביצוע העסקה ובכפוף ליתרה מספקת בחשבון הבנק;

"**כרטיס נטען**" (prepaid card), הינו סוג של כרטיס חיוב מיידי בו ניתן לצבור ערך כספי גם בדרך של טעינה חוזרת וביצוע עסקה באמצעותו הינו בכפוף לכך שקיימת בו יתרה צבורה מספקת. מערכת התשלומים בכרטיסי חיוב בישראל מורכבת, על פי רוב, ממנפיק, סולק, בעל מותג/ארגון בינלאומי (שהינו בעל מותג הכרטיס הרלוונטי), בית עסק וצרכן (מחזיק הכרטיס), כאשר הפעולות הנלוות להנפקת הכרטיס עשויות להתבצע על ידי מתפעל הנפקה שלעיתים משמש גם כמנפיק.

כרטיסי החיוב מחולקים לשני סיווגים עיקריים – כרטיסי חיוב בנקאיים הינם כרטיסי חיוב המונפקים מכוח הסדר בו קשורות חברות כרטיסי האשראי עם בנקים שונים להפצה ולתפעול ואשר, ככלל, ובהתאם למידע שנמסר לחברה על ידי המציעים, החיובים בקשר עימם הינם באחריות הבנק הרלבנטי. כרטיסי חיוב חוץ בנקאיים שלא מכוח הסדר בין חברות כרטיסי האשראי לבנקים, מונפקים בעיקר מכוח התקשרות חברות כרטיסי האשראי עם גופים וארגונים שונים.

נכון למועד הדוח, פועלות בישראל בתחום ההנפקה והסליקה של כרטיסי האשראי (בנוסף לבנקים המשמשים כמנפיקים בנוגע לכרטיסי החיוב הבנקאיים): (1) ישראלכרט בע"מ אשר למיטב ידיעת החברה מנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מהמותג "ישראלכרט" במשותף עם יורופי (יורוקרד) ישראל בע"מ, מנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מהמותג "מסטרקארד" וכן מנפיקה וסולקת כרטיסי אשראי מהמותג "ויזה" (להלן: "**ישראלכרט**"); (2) פועלים אקספרס בע"מ, חברה אחות של ישראלכרט, אשר, למיטב ידיעת החברה, מנפיקה וסולקת בבלעדיות כרטיסי אשראי מהמותג "אמריקן אקספרס"; (3) מקס איט פיננסים בע"מ מבית לאומי קארד (להלן: "**MAX**")

אשר למיטב ידיעת החברה, מנפיקה וסולקת כרטיסי חיוב מהמותגים "ויזה" ו"מסטרקארד" וסולקת כרטיסי חיוב מהמותג "ישראלכרט"; בהתאם לפרסומים פומביים, בנק לאומי לישראל בע"מ, מכר את אחזקותיו ב MAX. (4) כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן: "כאל") אשר למיטב ידיעת החברה, מנפיקה וסולקת כרטיסי חיוב מהמותגים "ויזה" ו"מסטרקארד" וסולקת כרטיסי חיוב מהמותג "ישראלכרט"; (5) דיינרס קלוב ישראל בע"מ (להלן: "דיינרס"), אשר למיטב ידיעת החברה, הינה חברה בת של כאל, המנפיקה וסולקת בבלעדיות כרטיסי חיוב ממותג "דיינרס".

חברות כרטיסי האשראי המתוארות לעיל, מנפיקות וסולקות כרטיסי חיוב. הפעילות בתחום זה התרחבה בשנים האחרונות, בין היתר, למיטב ידיעת החברה, בהשפעת שני גורמים עיקריים: הרחבת מגוון השירותים שמספקות חברות כרטיסי האשראי וגידול מתמשך בשימוש בכרטיסי חיוב. סיבה נוספת להתרחבות הפעילות בתחום זה היא גיבוש צעדים שמטרתם הקטנת השימוש במזומן והנפקת כרטיסי דביט.

התאמת השוק הישראלי לכרטיסי חיוב חכמים המשתמשים בתקן EMV הינה בתהליך. החל מחודש אוקטובר 2015 קיים איסור על מנפיק להנפיק כרטיס שאינו "חכם", כלומר, מכיל שבב המיועד להגנה על פרטי כרטיסי החיוב. על בסיס הניסיון הבינלאומי, המעבר לתקן זה הדורש מהצרכן זיהוי באמצעות קוד בכל עסקה במסוף, עשוי להעלות את רמת האבטחה בענף ולהוריד את כמות הזיופים וההונאות בפעילות בכרטיסי חיוב במסמך (קרי, עסקה במסגרתה קיים שימוש פיסי בכרטיס). המעבר לשימוש בכרטיס חכם כאמור, צפוי להעניק יתרונות שונים כגון צמצום פוטנציאל ההונאות בכרטיסי חיוב, כמו גם הרחבת האפשרויות וצמצום החסמים לתשלום בחו"ל באמצעות כרטיסי חיוב ישראליים. יצוין, כי במסגרת פיתוח תוכנת אשראית EMV, פיתחה החברה תוכנה אשר נועדה לאפשר השתתפות של סולקים ו/או מנפיקים חדשים במערך השירותים של החברה, ולא רק לחברות כרטיסי האשראי הפועלות כיום, כמתואר לעיל.

מערכת EMV מאפשרת שימושים חדשים רבים ובהם אפשרות לחבר גופים נוספים למערכת בשיטת CLC, (כמפורט בסעיף 4.ג. לדוח זה לעיל). כמו כן, תקן זה עשוי לגרום לעלייה בהיקף השימוש בכרטיסי חיוב כתוצאה משימוש במסופי ContactLess (ללא הכנסת כרטיס חיוב – Proximity payments) וכן לפיתוחים חדשים כגון DCC, כמפורט בסעיף 4.ג. לדוח זה לעיל. כן צפויה הטכנולוגיה להגדיל את מספר רכיבי ה-Pin Pad (אשר באמצעותם מזוהה הכרטיס החכם זיהוי מחמיר ובאמצעותם מוקש הקוד הסודי). למועד הדוח, אין באפשרות החברה לצפות מה יהיה היקף ההשפעה של טכנולוגיות חדשות אלו על תוצאותיה של החברה, היות ולא ניתן להעריך את קצב הכניסה לשוק.

החברה השלימה את היערכותה להטמעת תקן ה-EMV, בהתאם להנחיות הרגולטוריות, בסוף שנת 2015. מאז ממשיכה החברה לבדוק ציוד קצה ולתמוך בתהליך הפריסה של ציוד קצה התומך בתקן כאמור אשר תלוי גם בהשלמת תהליך התאמת השוק באופן שיאפשר לכל כרטיסי החיוב בישראל, וכן לתשתיות הנלוות, לעבור לשימוש בכרטיסים חכמים.

ביום 1 במאי 2016 פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא סולקים וסליקת עסקאות בכרטיס אשראי, וביום 26 ביולי 2017 פורסם עדכון ביחס לתחילת יישום ההוראה כאמור. במסגרת העדכון, נקבע כי חיוב בתי עסק, אשר מחברים מסוף חדש, לתמיכה בתוכנת תקן EMV, יחל ביום 1 באוגוסט, 2018, וזאת בכפוף לחריגים מסוימים. בהתאם להוראה, אחד החריגים מתייחס לבתי עסק קטנים, אשר היקף העסקאות שלהם לא עולה על 60,000 ש"ח, אשר יהיו מחויבים להתחבר למערכת החדשה החל מיום 1 בינואר 2019.

ההוראה קובעת מנגנון הסטת אחריות (Liability shift) לפיו, במקרה בו חיוב כרטיס חכם בשל עסקאות או פעולות שבוצעו אגב שימוש לרעה, שלא בתקן EMV - הסולק יהיה אחראי להשבת סכום החיוב למנפיק. תחולת הסעיף בעניין מנגנון הסטת האחריות נדחתה ליום 1 בינואר, 2020 בקשר לבתי עסק קטנים (בעלי מחזור פעילות של עד 5,000,000 ש"ח מול סולקים), כאשר לגבי יתר בתי העסק, הסעיף חל מיום 1 בינואר, 2019.

כניסת סולקים חדשים לשוק הסליקה בישראל



- ביום 4 באפריל, 2017, הודיע הפיקוח על הבנקים על מתן רישיון סולק לחברת טרנזילה בע"מ (להלן: "טרנזילה"). בנוסף, נמסר בהודעה כי צפוי שבמשך הזמן תפתח טרנזילה פעילות בהנפקת כרטיסי חיוב ובמתן אשראי לציבור בישראל. בהודעת הפיקוח על הבנקים נמסר כי בשלב זה קיבלה טרנזילה רישיון מצומצם ולאחר שתשלים את ההיערכות ותעמוד בכל הדרישות היא תקבל רישיון מלא. החברה עומדת בקשר עם טרנזילה לצורך חיבורה למערכות החברה בהתאם להתקדמות הפיתוחים הטכניים של טרנזילה.
- למיטב ידיעת החברה, בחודש ספטמבר 2017 הודיע בנק ירושלים כי התקשר עם מאסטרקארד העולמית להנפקת כרטיסי חיוב של מאסטרקארד וכן כי התקשר בהסכם לקבלת שירותים מחברת תפעול באירופה שתעניק לו את הפתרונות הטכנולוגיים והתפעוליים בתחום כרטיסי האשראי.
- ביום 20 במרץ, 2018, הודיע הפיקוח על הבנקים על מתן רישיון סולק לחברת קארדקום סליקה בע"מ (להלן: "קארדקום"). בהודעת הפיקוח על הבנקים נמסר כי קארדקום נדרשת להיערכות ניהולית ותפעולית, שצפויה להיארך כ- 18 חודשים. כן נמסר כי הרישיון שניתן הוא מצומצם, לאור העובדה שההקלות בתהליך מתן הרישיון לא מחייבות את קארדקום לסיים את כל ההיערכות הטכנית לקבלת הרישיון. אי לכך, ישנן מגבלות מסוימות על היקפי הפעילות של קארדקום. לאחר שתשלים קארדקום את ההיערכות ותעמוד בכלל הדרישות, יומר הרישיון המצומצם ברישיון מלא. החברה עומדת בקשר עם קארדקום לצורך חיבורה למערכות החברה בהתאם להתקדמות הפיתוחים הטכניים של קארדקום.

#### שינויים רגולטוריים מהותיים בשוק כרטיסי החיוב בישראל

בשנים האחרונות ניכרת עלייה משמעותית בחקיקה, בהוראות רגולטוריות וברפורמות בענף הבנקאות בכלל ובענף כרטיסי האשראי, שירותי התשלום והמימון לאנשים פרטיים בפרט, בין היתר, כאשר כוונת הרגולטור היא לקדם את התחרות בענפים אלו. לפרטים נוספים אודות המגמות וההליכים הרגולטוריים בסביבת הפעילות העסקית בה פועלת החברה ואודות ההשלכות (לרבות עתידיות) של שינויים ורפורמות כאמור על החברה ועל הסביבה התחרותית בה היא פועלת, וביניהם החוק להגברת התחרותיות וצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל, התשע"ז-2017 (חוק שטרומ) ראה פרק ב' סעיף 4 בדוח ממשל תאגידי להלן. החברה פועלת במספר מישורים על מנת להיערך להשלכות של השינויים האמורים בשוק, וזאת, בין היתר, כמפורט בפרק א' סעיף ג' לעניין "יעדים ואסטרטגיה עסקית" לעיל. היערכות החברה כאמור מצריכה ועשויה להצריך בעתיד, השקעת משאבים כספיים ותשומות אחרות.

#### שינויים טכנולוגיים

ככלל, מערך התשלומים בישראל ובעולם הולך וצובר תאוצה בשנים האחרונות, והתשלומים האלקטרוניים (בין היתר, עסקאות בכרטיסי חיוב) תופסים את מקומן של עסקאות באמצעים מבוססי נייר כגון: מזומן ושיקים. ההתפתחות הטכנולוגית הביאה ליצירת אמצעי תשלום שמאפשרים לצרכנים לשלם מרחוק בדרכים חדשות כגון באמצעות טלפונים במקום או בנוסף לכרטיסי חיוב פיזיים. לפרטים נוספים ראה סעיף 10 בדוח ממשל תאגידי. להלן פרטים אודות השינויים הטכנולוגיים העיקריים בתחום אמצעי התשלום המתקדמים וכרטיסי החיוב בשנים האחרונות:

- מעבר לתקן כרטיס חיוב חכם (EMV) – כמפורט לעיל.
- ביצוע עסקאות ללא-מגע (Contactless) - פעולה ללא מגע היא פתרון טכנולוגי המאפשר העברת נתונים בצורה אלחוטית לרבות ביצוע תשלומים, כאשר הטכניקה הנפוצה ביותר הינה שימוש בתקן "NFC". עסקאות ללא מגע מאפשרות תשלום מבוסס כרטיסי חיוב גם בתחומים נוספים שאינם מסורתיים, כגון תחבורה ציבורית, עסקאות micro-payments ועוד. עסקאות בכרטיסי חיוב הפועלות בטכנולוגיית Contactless יכולות להתבצע באמצעות התקן על גבי כרטיס החיוב, התקן כמדבקה, התקן הצרוב בטלפון הסלולרי או התקן הצרוב בכרטיס SIM ייעודי בטלפון הסלולרי. ביצוע תשלום ללא מגע יתאפשר בבית העסק רק עם קורא ייעודי המוטמע במסופי התשלום או מחובר אליו כהתקן חיצוני. בחודש מאי 2016 פרסם המפקח על הבנקים הוראה לפיה, במסגרת המעבר ל-EMV, לא יחוברו מסופים חדשים שאינם כוללים תמיכה בעסקאות ללא

- מגע. למיטב ידיעת החברה, במדינות אחרות שבהן הוכנסה האפשרות לשלם בטכנולוגיית Contactless עלה היקף השימוש בכרטיסי חיוב.
- סליקה אלקטרונית של המחאות והמחאות דיגיטליות - פיתוח חדשני המאפשר לייעל את תהליך סליקת המחאה והפיכתה למהיר יותר. התהליך החדשני מאפשר לצרכנים, בין היתר, שירותי הפקדה באמצעות מכשירים ניידים חכמים בעלויות זולות יותר (הצרכן אינו נדרש להגיע לסניף בנק כדי להפקיד את המחאה לפירעון, וכתוצאה מכך גם עלויות ההפקדה הופחתו בכ-75%). שירות זה מתאפשר על-ידי מרבית הבנקים. מוצר זה עלול להוות מוצר תחליפי לחלק מהעסקאות בכרטיסי חיוב ובכך להשפיע לרעה על היקפי הפעילות בכרטיסי חיוב ועל הכנסות החברה.
  - שימוש בטכנולוגיית "בלוקצ'יין" - טכנולוגיה חדשנית המאפשרת, בין היתר, ניהול עסקאות כספיות מאובטחת באינטרנט בזמן אמת ללא גורם מרכזי מנהל, כאשר את הגורם המנהל מחליפים "בלוקים" מוצפנים של מידע. לטכנולוגיה פוטנציאל למגוון רחב של יישומים העלולים להוביל לשינוי דרמטי בעולם התשלומים, כגון החלפת ממשקי תשלום קיימים במערכת הבנקאית והתשלומים ושימוש במטבעות וירטואליים, החברה איננה יכולה בשלב זה להעריך את מידת ההשפעה של טכנולוגיה זו על פעילותה.
  - טוקניזציה – טכנולוגיה שמאפשרת שימוש בטלפונים ניידים ואמצעים דומים לתשלום בכרטיס חיוב ללא חשיפת מספר הכרטיס בעת התשלום. הטכנולוגיה מחייבת תשתית לתרגום מספר הכרטיס למספר אחר שיוצג בעת התשלום, ביצוע המרה זאת נקראת "טוקניזציה". החברה פיתחה תשתיות שניתן לפתח עליהן פתרונות להמרה כאמור. פתרונות כאלו עשויים לסייע לחברות כרטיסי האשראי או לגופים אחרים שירצו לפתח אפליקציות תשלום מבוססות כרטיסי חיוב מבלי לחשוף את המספר עצמו במכשיר הנייד, נכון למועד הדוח החברה איננה מספקת בפועל שירות זה.
  - תחבורה ציבורית – למיטב ידיעת החברה, משרד התחבורה וגופים נוספים מקדמים פתרונות שיאפשרו תשלום בכרטיסי חיוב בתחבורה הציבורית, או חיבור אמצעי התשלום הקיימים כיום בתחבורה הציבורית לכרטיסי חיוב. פתרונות אלו ככל שיתממשו עשויים להביא לעלייה בשימוש בכרטיסי חיוב וכתוצאה מכך עשויים לגרום לגידול בהכנסות החברה.
  - ביצוע תשלומים במכשיר נייד - התקדמות טכנולוגית בפיתוח ושימוש באפליקציות לטלפונים חכמים (כגון BIT, Pepper Pay ו-Pay Box), מאפשרת ביצוע עסקאות, צפייה במידע וביצוע פעולות נוספות באמצעות הטלפון החכם (ומכשירים ניידים חכמים נוספים). בשנים האחרונות החל גם שימוש ב-"ארנקים דיגיטליים" שפותחו על-ידי חברות טכנולוגיה או רשתות קמעונאיות, המאפשרים תשלום בבתי עסק באמצעות, בין היתר, מכשיר הטלפון הנייד. נכון למועד הדוח טכנולוגיות אלו עושות שימוש בכרטיסי חיוב, ועל כן עושים שימוש במוצרי החברה. ככל שתפותחנה טכנולוגיות שאינן עושות שימוש בכרטיסי חיוב וכתוצאה מכך במוצרי החברה, הן עשויות להשפיע לרעה על הכנסות החברה.

#### שינויים צרכניים

להתפתחויות הטכנולוגיות המתרחשות בשנים האחרונות כמתואר לעיל, ישנה השפעה גם על העדפות הצרכנים, ואופי השימוש באמצעי תשלום משתנה בהתאמה. כך למשל, כאשר לשוק חודרים אמצעים מתקדמים יותר לביצוע העברות כספיות, רכישות ותשלומים באמצעים אלקטרוניים, הם תופסים נתח שוק על חשבון האמצעים המסורתיים אשר רווחו עד כה בשוק (כגון תשלום במזומן או בשיקים). תחום הסחר האלקטרוני בישראל (e-Commerce) נמצא בצמיחה משמעותית בשנים האחרונות. עם זאת יצוין, כי למיטב ידיעת החברה, למועד הדוח סחר אלקטרוני מהווה כ-6% בלבד מסך שוק המסחר בישראל בעוד במדינות אירופה וארה"ב ובמדינות מובילות אחרות מהווה כ-12% מסך הסחר הקמעונאי. כחלק מהצמיחה בתחום זה צומח גם תחום התשלומים ב-"מובייל" ותופס נתח משמעותי מתוך סך הרכישות און-ליין. בנוסף, השימוש ב-"ארנקים דיגיטליים" בקרב צרכנים ובתי עסק הולך וגובר, (עבור עסקאות עסק לעסק, עסק לקוח, לקוח לעסק ולקוח ללקוח - B2B, B2P, P2B, P2P, בהתאמה), כאשר אלו משמשים הן לצורך

העברת כספים והן לצורך ביצוע רכישות. ארנקים אלו חלקם מבוססים על תשלום בסכמת כרטיסי חיוב (ועשויים בהקשר זה לתרום לגידול במחזורי הסליקה), וחלקם מבוססים על חיוב וזיכוי ישירות של חשבונות הבנק מחוץ לסכמת כרטיסי חיוב.

ציפיותיהם של הצרכנים הן לקבלת פתרונות פשוטים, מידיים ומהירים בעלי חוויית משתמש פרסונלית-ייחודית, יעילה ומותאמת אישית - לעיתים גם במחיר של תשלום פרמיה. יחד עם זאת, התגברות המודעות הצרכנית גורמת גם לעליה ברגישות למחיר, לטיב השירות במגוון ערוצי השירות השונים, ולמכלול התנאים הנלווים. הצרכנים הופכים למודעים ובררניים יותר. במקביל לכך, קיימת ירידה בנאמנות למותגים ותיקים, בעיקר בקרב הצרכנים הצעירים יותר, ונכונות לצרוך מוצרים פיננסיים מחברות חדשות מוטות טכנולוגיה. על אף השינויים הטכנולוגיים והרגולטוריים והשינויים בהעדפות וציפיות הצרכן, כאמור, למיטב ידיעת החברה, שיעור הגידול השנתי בהיקף המזומן בישראל נותר גבוה באופן יחסי למדינות OECD, ומוערך נכון לשנים 2013 עד 2016 בכ-10%. שיעור זה גבוה משיעור העלייה השנתי בתשלומים אלקטרוניים אשר מוערך נכון לשנת 2017 בכ-7%.

ככלל, מגמה זו תומכת בצמיחת פעילות החברה, יחד עם זאת, עסקאות בתחום הסחר האלקטרוני שאינן נסלקות בישראל, אינן עושות שימוש במערכות החברה. גידול בעסקאות אלו על חשבון רכישות באתרים ישראלים או חנויות "פיזיות" בארץ עשוי להשפיע לרעה על הכנסות החברה.

#### אירועים לאחר תאריך המאזן

- ביום 16 באפריל 2019 הודיע בנק הפועלים כי התקשר בהסכם עם חברה מקבוצת Mastercard העולמית (להלן: "מאסטרקארד") למכירת 10% ממניות החברה. ביום 7 במאי 2019 הושלמה העסקה. לפרטים ראה ביאור 8 בתמצית הדוחות הכספיים.
- ביום 17 באפריל 2019 פוצל הון המניות הרשום והמונפק של החברה. לפרטים ראה ביאור 8 בתמצית הדוחות הכספיים.

דוח הדירקטוריון, כולל גם תחזיות, הערכות, אומדנים ומידע אחר המתייחסים לאירועים ועניינים עתידיים, שהתממשותם אינה ודאית ואינה בשליטתה של החברה בלבד ("מידע צופה פני עתיד"). העובדות והנתונים העיקריים ששימשו בסיס למידע זה הינם עובדות ונתונים בנוגע למצב הנוכחי של החברה ועסקיה, עובדות ונתונים בנוגע למצב הנוכחי בארץ המשפיע על תחום הפעילות של החברה, הוראות רגולציה שונות החלות על החברה ועובדות ונתונים מקרו כלכליים, והכל כפי שידועים לחברה במועד הדו"ח. אין לחברה כל ודאות כי ציפיותיה והערכותיה אכן יתממשו, ותוצאות הפעילות של החברה עלולות להיות שונות באופן מהותי מהתוצאות המוערכות או המשתמעות מהאמור לעיל, בין היתר, עקב שינוי בכל אחד מהגורמים דלעיל, מידת עוצמתם, היקפם, משך התרחשותם ויכולת החברה להתמודד עמם.

**ב. התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר**

**ב.1. רווח ורווחיות**

**רווח (אלפי ש"ח)**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרס		
	2018	2019	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
18,609	3,507	10,564	רווח לפני מיסים על ההכנסה
4,117	874	2,335	הפרשה למיסים על ההכנסה
14,492	2,633	8,229	רווח נקי המיוחס לבעלי המניות

הרווח לפני מיסים על הכנסה הסתכם בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 בסך של 10,564 אלפי ש"ח לעומת סך של 3,507 אלפי ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. הרווח לפני מיסים על הכנסה בנטרול הכנסות מימון נטו, הנובעים מתיק ניירות הערך של החברה, הסתכם בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 בסך של 7,796 אלפי ש"ח לעומת סך של 4,423 אלפי ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד.

הפרשה למיסים על ההכנסה הסתכמה בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 בסך של 2,335 אלפי ש"ח לעומת סך של 874 אלפי ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, הגידול בשיעור של 167.2%.

ה- EBITDA של החברה הסתכם בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 בסך של כ-9.1 מיליוני ש"ח לעומת סך של כ-5.6 מיליוני ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. גידול הנובע בעיקר מגידול בהכנסות.

**הרווח למניה (בש"ח)**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרס		
	2018	2019	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
0.36 (*)	0.07 (*)	0.21	רווח נקי למניה

(\*) מותאם בגין איחוד הון - ראה  
ביאור 6 לתמצית הדוחות הכספיים.

הרווח הנקי למניה הסתכם בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 בסך של 0.21 ש"ח לעומת סך של 0.07 ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. הגידול ברווח למניה בין התקופות נובע מהשינוי ברווחיות החברה כמוסבר לעיל.

## הכנסות והוצאות

### הכנסות (אלפי ש"ח)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ	
2018	2018	2019
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)	
	הכנסות ממתן שירותים לחברות כרטיסי האשראי	
62,154	14,462	17,776
7,067	1,595	1,996
69,221	16,057	19,772
	הכנסות ממתן שירותים לאחרים	
	סך כל ההכנסות	

הכנסות החברה לפני הכנסות מימון נטו, הסתכמו בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 בסך של 19,772 אלפי ש"ח לעומת סך של 16,057 אלפי ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד המוסבר כדלקמן:

הכנסות ממתן שירותים לחברות כרטיסי אשראי הסתכמו בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 בסך של 17,776 אלפי ש"ח לעומת סך של 14,462 אלפי ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. גידול בשיעור של 22.9% הנובע בעיקר מחיוב חברות כרטיסי האשראי בגין מסופים מחוברים שאינם מעבירים עסקאות, אשר החל ברבעון האחרון של שנת 2018, והסתכמו ברבעון הראשון של שנת 2019 בסך של כ- 2,200 אלפי ש"ח<sup>2</sup>, וכן מגידול בהיקף הפעילות.

הכנסות ממתן שירותים לאחרים הסתכמו בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 בסך של 1,996 אלפי ש"ח לעומת סך של 1,595 אלפי ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. גידול בשיעור של 25.1%, הנובע בעיקר מהפצה ושירות לתוכנת "אשראית PC" ו"אשראית EMV PC".

<sup>2</sup> כאמור בסעיף "לקוחות והכנסות לקבל" לחברה מחלוקת עם אחד הסולקים בעניין החיוב בגין פריט זה. החברה בדעה כי יש לה את הזכות המלאה לקבלת הכנסה זאת והיא פועלת לגביית הסכום מאותו סולק.



**הוצאות תפעוליות ואחרות (אלפי ש"ח)**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרס		
	2018	2019	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
30,305	7,270	7,734	משכורות והוצאות נלוות
18,552	4,364	4,242	הוצאות אחרות נטו
48,857	11,634	11,976	<b>סך כל ההוצאות</b>

הוצאות החברה הסתכמו בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 בסך של 11,976 אלפי ש"ח לעומת סך של 11,634 אלפי ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. גידול בשיעור של 2.9% המוסבר כדלקמן:

- הוצאות המשכורות וההוצאות הנלוות הסתכמו בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 בסך של 7,734 אלפי ש"ח לעומת סך של 7,270 אלפי ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. גידול בשיעור של 6.4% הושפע מההסכם הקיבוצי שנחתם עם העובדים בחודש נובמבר 2018.
- ההוצאות האחרות הסתכמו בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 בסך של 4,242 אלפי ש"ח לעומת סך של 4,364 אלפי ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. הקיטון בשיעור של 2.8%.

**הכנסות (הוצאות) מימון (אלפי ש"ח)**

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרס		
	2018	2019	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
(1,755)	(916)	2,768	הכנסות (הוצאות) מימון, נטו

הכנסות מימון, נטו הסתכמו בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 בסך של 2,768 אלפי ש"ח לעומת הוצאות מימון, נטו בסך של 916 אלפי ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. השינוי נובע מהשפעת התנודתיות ועלייה בשוק ההון ברבעון הראשון של שנת 2019 על תיק ניירות הערך של החברה, לעומת ירידות בשוק ההון בתקופה המקבילה אשתקד וכן מהקטנת תיק ניירות הערך בסך של 175 מיליוני ש"ח בחודש מרס 2018 לשם חלוקת דיבידנד.





2.ב. הרחבה נוספת לגבי הכנסות והוצאות

נתוני פעילות

עסקאות בכרטיסי חיוב

הגדרות

תנועות חובה - כמות עסקאות חיוב שבוצעו מול כל חברות כרטיסי האשראי.

תנועות זכות - כמות עסקאות זיכוי שבוצעו מול כל חברות כרטיסי האשראי.

כמות תנועות חובה וזכות לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרס במערכת אשראית (מיליוני תנועות)

תנועות זכות		תנועות חובה	
2018	2019	2018	2019
4	4	359	384

כמות תנועות חובה וזכות לשנת 2018 במערכת אשראית (מיליוני תנועות)

תנועות זכות	תנועות חובה
16	1,500

## שירותי מתג ATM

### הגדרות

**כמות בירורי יתרה** - כמות הפעמים שמחזיק כרטיס חיוב של בנק מנפיק ביקש לברר יתרה במכשיר ATM של בנק המתפעל מכשירי ATM (להלן: "**הבנק הסולק**").

**כמות משיכות** - כמות בקשות משיכת מזומן שהבנק הסולק העביר דרך החברה לבנק המנפיק.

**סכום** - סיכום מצטבר של סכומי בקשות המשיכה שהבנק הסולק העביר דרך החברה לבנק המנפיק.

**כמות בירורי יתרה, משיכות וסכומים לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרס**

סכומי בקשת משיכות (מליוני ש"ח)		כמות בירורי יתרה ומשיכות (אלפי תנועות)	
2018	2019	2018	2019
10,986	10,905	18,163	17,295

**כמות בירורי יתרה, משיכות וסכומים לשנת 2018**

סכומי בקשת משיכות (מליוני ש"ח)	כמות בירורי יתרה ומשיכות (אלפי תנועות)
45,479	73,174

ג. המבנה וההתפתחויות של הנכסים, ההתחייבויות וההון

1. המבנה וההתפתחויות המהותיות בתקופה המדווחת של הנכסים וההתחייבויות

סך כל המאזן ליום 31 במרס 2019 הסתכם בסך של 157,357 אלפי ש"ח לעומת סך של 135,053 אלפי ש"ח ליום 31 במרס 2018 ו- 148,346 אלפי ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018.

להלן ההתפתחות בסעיפי המאזן:

ליום 31 במרס		ליום 31 בדצמבר		ליום 31 במרס		ליום 31 בדצמבר	
2019		2018		2018		2018	
אלפי ש"ח		אלפי ש"ח		אלפי ש"ח		אלפי ש"ח	
(בלתי מבוקר)		(מבוקר)		%		%	
סך מאזן		157,357		135,053		148,346	
מזומנים ופקדונות בבנקים		18,979		7,299		21,222	
ניירות ערך למסחר		94,948		77,602		77,617	
לקוחות והכנסות לקבל		17,455		17,653		18,647	
רכוש קבוע נטו		19,483		21,869		20,330	
נכסים אחרים		6,492		10,630		10,530	
התחייבויות אחרות		17,265		15,731		16,483	
הון המיוחס לבעלי מניות		140,092		119,322		131,863	

**מזומנים ופיקדונות בבנקים**

הסתכמו ביום 31 במרס 2019 לסך של 18,979 אלפי ש"ח לעומת סך של 7,299 אלפי ש"ח ליום 31 במרס 2018 ול- 21,222 אלפי ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018.

**ניירות ערך למסחר**

הסתכמו ביום 31 במרס 2019 לסך של 94,948 אלפי ש"ח לעומת סך של 77,602 אלפי ש"ח ליום 31 במרס 2018 ול- 77,617 אלפי ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. הגידול בתקופת הדוח וביחס לתקופה המקבילה אשתקד נובע מהשפעת התנודתיות ועלייה בשוק ההון ברבעון הראשון של שנת 2019.

**לקוחות והכנסות לקבל**

הסתכמו ביום 31 במרס 2019 לסך של 17,455 אלפי ש"ח לעומת סך של 17,653 אלפי ש"ח ליום 31 במרס 2018 ול- 18,647 אלפי ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. היתרה כוללת חוב של אחד הסולקים, עימו קיימת מחלוקת בקשר לחיוב בגין מסופים מחוברים שאינם מבצעים עסקאות. החברה פועלת לגביית החוב מאותו סולק.

**רכוש קבוע נטו**

הסתכם ביום 31 במרס 2019 בסך של 19,483 אלפי ש"ח לעומת סך של 21,869 אלפי ש"ח ליום 31 במרס 2018 ול- 20,330 אלפי ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. השינויים נובעים מרכישות בניכוי פחת והפחתות.



### נכסים אחרים

הסתכמו ביום 31 במרס 2019 לסך של 6,492 אלפי ש"ח לעומת סך של 10,630 אלפי ש"ח ליום 31 במרס 2018 ול-10,530 אלפי ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. הקיטון נובע בעיקר משינוי ביתרת חברה קשורה בגין החזר הוצאות והשקעות משותפות ומקיטון במוסדות.

### התחייבויות אחרות

הסתכמו ליום 31 במרס 2019 לסך של 17,265 אלפי ש"ח לעומת סך של 15,731 אלפי ש"ח ליום 31 במרס 2018 ול-16,483 אלפי ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. הגידול בתקופת הדוח נובע בעיקר מגידול בהוצאות לשלם והפרשות בגין שכר ונלוות.

## **ג.2. הון**

### **הון עצמי**

הסתכם ליום 31 במרס 2019 לסך של 140,092 אלפי ש"ח לעומת סך של 119,322 אלפי ש"ח ליום 31 במרס 2018 ול- 131,863 אלפי ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. הגידול בהון בתקופת הדוח וביחס לתקופה המקבילה אשתקד נובע מהרווח הנקי לתקופה.

### **השקעות בהון החברה ועסקאות במניותיה**

- במהלך השנתיים הקודמות לתאריך הדוח לא בוצעו השקעות בהון מניות החברה, וכן לא בוצעה כל עסקה במניות החברה, למעט כמפורט להלן. לפרטים אודות הוראות החוק להגברת התחרות בשוק הבנקאות - הדרישה למכור החזקות והרדמת ה"זכויות הניהוליות" של הבנקים שאחזקותיהם בהון המניות של החברה נכון למועד הדוח הינן למעלה מ-10%, ראה פרק ב' סעיפים 3 ו-4.ה. בדוח ממשל תאגידי.
- בשנת 1980 העביר בנק מזרחי טפחות את כל מניות החברה שהיו בבעלותו, בשיעור של 3.2% לבעלי המניות האחרים של החברה.
- במהלך השנים קיבל בנק מזרחי טפחות סכום השווה לשיעור של 3.2% מהדיבידנד שחולק לבעלי המניות בחברה.
- לאורך השנים ועד לשנת 2012 הייתה לבנק מזרחי טפחות נציגות של משקיף בדירקטוריון החברה (שאינו דירקטור ואינו בעל זכות הצבעה בישיבות). מינוי המשקיף בוטל על ידי בנק מזרחי טפחות בשנת 2012.
- ביום 20 בנובמבר 2017, פנה בנק מזרחי טפחות לחברה בדרישה לקבל מניות בשיעור של 3.2% מהון המניות של החברה. דרישה זו הועברה לטיפולם של בעלי המניות בחברה, ולמיטב ידיעת החברה מתנהלים מגעים בין הצדדים, אשר החברה איננה צד להם, לפתרון הסוגיה. בהתאם למידע שנמסר לחברה על ידי המציעים, בנק מזרחי טפחות פנה לבנקים בדרישה לקבל מהם את המניות שהעביר להם בשנת 1980, לטענתו באופן טכני בלבד, אשר היוו 3.2% ממניות החברה, כנגד תשלום ערכן הנקוב. הבנקים חולקים על דרישתו. לפרטים נוספים ראה ביאור 6.ה. בתמצית הדוחות הכספיים.
- ביום 21 בנובמבר 2018 הודיע בנק לאומי לחברה כי התקשר בהסכם עם Visa International Service Association, תאגיד מקבוצת ויזה העולמית, למכירת 400 מניות בנות 1 ש"ח המהוות 10% ממניות החברה בתמורה לסך של 37 מיליון ש"ח המשקף מחיר של 92,500 ש"ח למניה רגילה בת 1 ש"ח ערך נקוב. ביום 16 בדצמבר 2018 פרסם בנק לאומי דיווח מידי בו הודיע כי כלל התנאים המתלים התקיימו וכי ביום 13 בדצמבר 2018 הושלמה העסקה.
- ביום 16 באפריל 2019 הודיע בנק הפועלים כי התקשר בהסכם עם חברת מאסטרקארד למכירת 10% ממניות החברה כנגד תמורה כוללת של 11 מיליון דולר (כ-39 מיליון ש"ח), המשקף מחיר של 27,500 דולר למניה רגילה בת 1 ש"ח ערך נקוב, מתוכה 9 מיליון דולר ישולמו במועד השלמת העסקה ו-2 מיליון דולר נוספים יינתנו כשירותים שונים שתעניק מאסטרקארד (בתנאי הסכם קיים לשיתוף פעולה בין הצדדים וכפי שיוסכם ביניהם) בחמש השנים הקרובות. ביום 30 באפריל 2019, העניק בנק ישראל למאסטרקארד היתר להחזקת עד 10% ממניות החברה. ביום 7 במאי 2019 הושלמה העסקה.

### **חלוקת דיבידנדים**

לפרטים בדבר חלוקת דיבידנד בחברה ראה ביאור 6.ד. בתמצית הדוחות הכספיים.

### פיצול הון

ביום 17 באפריל 2019 פוצל הון המניות הרשום והמונפק של החברה. לפרטים בדבר שינויים במבנה ההון של החברה ראה ביאור 6.א. בתמצית הדוחות הכספיים.

### זכויות הצבעה

ביום 23 בינואר 2017 אושר החוק להגברת התחרות וצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל, התשע"ז-2017. לפיו, מבנה הבעלות על שב"א ישתנה כך שכל גורם יוכל להיות בעל מניות בשב"א ובתנאי ששיעור האחזקה של אף גורם לא יעלה על 10% תוך 4 שנים כאשר זכויות ניהוליות (זכות ההצבעה והזכות למנות דירקטורים) בגין ההחזקות מעל השיעור האמור מורדמות החל מיום 1 ביוני 2017. לפרטים נוספים ראה פרק ב' סעיף 4.ה. בממשל תאגיד.

### ג.3. נזילות ומקורות מימון

#### תזרימי מזומנים (אלפי ש"ח)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרץ	
2018	2018	2019
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)	
26,297	8,703	13,321
מזומנים נטו שנבעו מפעילות שוטפת		
153,712	157,383	(15,564)
מזומנים נטו שנבעו מפעילות (ששימשו לפעילות) השקעה		
(175,000)	(175,000)	-
מזומנים נטו ששימשו לפעילות מימון		

תזרימי המזומנים נטו מפעילות שוטפת הסתכמו בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 בסך של 13,321 אלפי ש"ח לעומת סך של 8,703 אלפי ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. הגידול הושפע בעיקר מהרווח הנקי בתקופת הדוח לעומת הרווח הנקי בתקופה המקבילה אשתקד.

תזרימי המזומנים נטו ששימשו לפעילות השקעה הסתכמו בשלושת החודשים הראשונים של שנת 2019 בסך של 15,564 אלפי ש"ח לעומת תזרימי מזומנים נטו שנבעו מפעילות בסך של 157,383 אלפי ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד.

בתקופת הדוח לא היו לחברה תזרימי המזומנים נטו לפעילות מימון לעומת סך של 175,000 אלפי ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. התזרים בתקופה המקבילה אשתקד שימש לתשלום דיבידנד לבעלי המניות של החברה.

### מקורות המימון

החברה מממנת את כל פעילותה ממקורותיה העצמיים.

## **ד. מגזרי פעילות**

### **1.1. כללי**

כאמור לעיל, החברה פועלת היום במגזר פעילות אחד - מגזר הסליקה, הכולל מספר פעילויות, כדלהלן: (1) חיבור מסופים למתג כרטיסי החיוב והסמכת מסופים לאשראית EMV; (2) שירותי ממשק אישור ואיסוף ושירותי ממשק סילוקין; (3) שירותי מתג ATM; (4) פתוח והפצת תוכנות אשראית PC; (5) עיסוק בפעילות פרוטוקול התקשורת; (6) הפעלת ותפעול מכשירי בנק אטומטיים (עד לחודש פברואר 2018) (כמפורט בסעיף ד.2. להלן); והכל כמפורט להלן.

### **רקע כללי**

לסוגים שונים של כרטיסי חיוב ראה בסעיף א.1. לעיל.

ביצוע התשלום בכרטיס חיוב יכול להתבצע במתכונת כרטיס נוכח בנקודת מכירה (נקודת קצה) (להלן: "**מכשיר POS**" (Point of Sale)), מאוישת או לא מאוישת או במתכונת "כרטיס לא נוכח" (card not present) באמצעות אינטרנט, יישומון (אפליקציה), מוקד טלפוני וכד'.

ביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב נעשה על ידי מערכת הסכמית בין הגורמים הבאים: מנפיק, סולק, בעל מותג/ארגון בינלאומי (שהינו בעל מותג הכרטיס הרלבנטי), בית עסק וצרכן. כל אחד מהשחקנים נוהג על פי כללים מוגדרים: המנפיק מנפיק כרטיס חיוב לצרכן וזאת מכוח רישיון/מעמד של המנפיק בארגון הבינלאומי; הצרכן משתמש בכרטיס כאמצעי תשלום בבית העסק ובית העסק מספק לצרכן טובין או שירותים; בית העסק מעביר לסולק את פרטי העסקה שבוצעה (בדרך כלל באמצעות החברה, ובמסגרת המבצעות מול סולק בחו"ל – באמצעות הארגון הבינלאומי הרלבנטי), והסולק, הקשור בהסכם עם המנפיק, מתחייב להעביר לבית העסק את התמורה עבור העסקה, במועד שסוכם בהתאם לסוג כרטיס החיוב. במקביל, מתחייב המנפיק להעביר לסולק את התמורה עבור העסקה, אשר נגבית מהצרכן במועד שסוכם עמו.

בגין שירות זה גובה הסולק מבית העסק עמלה. מעמלה זו משלם הסולק למנפיק, במידה שהסולק והמנפיק הם גופים שונים, עמלה (להלן: "**עמלה צולבת**" או "**עמלת המנפיק**") והיתרה הינה חלקו של הסולק. כמו כן, המנפיק גובה לעתים ממחזיק הכרטיס עמלת כרטיס בגין השירות שניתן לו.

כאמור לעיל, בישראל קיימות מספר חברות אשר מנפיקות וסולקות כרטיסי חיוב, כאשר העיקריות שביניהן הינן חברות כרטיסי האשראי ישראל MAX וכאל. כמו כן, בנקים הינם מנפיקים של כרטיסי חיוב. בנוסף, ביום 4 באפריל, 2017, העניק בנק ישראל רישיון סולק גם לחברת טרנזילה, וביום 20 במרץ, 2018, העניק בנק ישראל רישיון סולק גם לחברת קארדקום. למיטב ידיעת החברה, שלושת חברות כרטיסי האשראי האמורות קשורות ביניהן בהסכמים לסליקה צולבת של כרטיסי חיוב, אשר מאפשרים לכל אחת מהן לסלוק את כרטיסי החיוב המונפקים על ידי החברות האחרות. חברות כרטיסי האשראי כפופות לפטור הממונה מיום 25 באפריל 2018.

### **(1) חיבור מסופים למתג כרטיסי החיוב**

בגין כל מסוף המחובר למערכות החברה (ובכלל זה מסופים בבתי העסק ומאגדים) גובה החברה תשלום חודשי קבוע, עבור ניהול ועדכון המסוף, נכון למועד הדוח בגובה 15 ש"ח מכל מסוף, המשולם על ידי כל הסולקים במסוף בחלוקה בעיקר בהתאם לכמות העסקאות שהועברו מהמסוף לכל סולק במהלך אותו חודש. וביחס למסופים מחוברים שאינם מעבירים עסקאות – חלוקה בהתאם לכמות הסולקים במסוף באותו חודש.

### **(2) שירותי אישור ואיסוף עסקאות וממשק הסילוקין**

במסגרת פעילות שירותי אישור ואיסוף, החברה פועלת כמעבד של עסקאות בכרטיסי חיוב ומפעילה את ממשק האישורים והאישוף. במסגרת זו, היא מקושרת לכלל המסופים בבתי העסק ומבצעת אישוף של כלל העסקאות בכל סוגי כרטיסי החיוב ועיבודן, לצורך העברתן למנפיקים לקבלת אישור והמשך הטיפול בעסקה, וכן מנתבת עסקאות ON US לסולק אשר מטפל בעסקה בעצמו. במסגרת פעילותה כמעבד, החברה גם מספקת לסולקים שירות ניהול מסופים בבתי העסק וכן מבצעת פעולות טכניות נוספות עבור הסולקים והמנפיקים.

העסקאות בבתי העסק מבוצעות באמצעות מסופים המותקנים בהם. במסופים אלו מצוי רכיב תוכנה, המחבר בין בית העסק לבין מתג כרטיסי חיוב, ורכיב חומרה, קורא כרטיסי חיוב.<sup>3</sup> על מנת להתחבר לממשק האישורים והאיסוף, החברה מבצעת בדיקות לתוכנות המסופים על מנת לוודא את התאמתן לפרוטוקול התקשורת ואת החיבור לממשק האישורים והאיסוף.

החברה גובה מסולקים עמלה בסכום קבוע עבור כל עסקה, ללא תלות בהיקפה. בגין שירותי האיסוף ובגין שירותי האישור. עוד גובה החברה עמלת ממשק צד ג' (ממשק הסילוקין), אשר מתחלקת בין הסולק למנפיק בחלקים שווים. יצוין כי עבור כל העסקאות הנעשות בבתי העסק באמצעות כרטיסי חיוב מבצעת החברה איסוף, אך ישנן עסקאות בגין לא מתבצעת פעולת אישור – כגון הוראות קבע ועסקאות בסכום נמוך כפי שהוגדר על ידי הסולק, בסכומים המשתנים מדי חודש.

כפי שצוין לעיל, עסקה בכרטיס חיוב מתבצעת על ידי המנפיק המייצג את מחזיק הכרטיס, מהצד האחד, ועל ידי הסולק המספק שירותי סליקה לבית העסק, מהצד השני. קיימים שני סוגי עסקאות - עסקה המבוצעת בבית עסק שהגוף המספק לו שירותי סליקה לכרטיס שבו מבוצעת העסקה הוא גם מנפיק הכרטיס בו בוצעה העסקה (להלן: "עסקת ON US") ועסקה המבוצעת בבית עסק שהגוף המספק לו שירותי סליקה לכרטיס שבו מבוצעת העסקה אינו מנפיק הכרטיס בו בוצעה העסקה (להלן: "עסקת סליקה צולבת").

עסקת סליקה צולבת מחייבת קישוריות בין הסולק והמנפיק, במספר היבטים – הסולק עשוי לבקש לקבל את אישור המנפיק לביצוע העסקה; הסולק נדרש להעביר את המידע אודות העסקאות שהתבצעו בכרטיסי המנפיק בבית העסק; וכן, נדרש להעביר את הכספים לבית העסק.

על מנת שניתן יהיה להשלים עסקה המתבצעת באמצעות כרטיס חיוב, נדרש, בין היתר, כי המנפיק והסולק יתקשרו ביניהם חוזית וטכנולוגית: ההתקשרות החוזית מסדירה את מועדי העברת התשלום והאחריות שבה נושא כל צד במצבים שונים. ממשק האישור והאיסוף שמפעילה החברה מאפשרים את איסוף פרטי העסקה מבית העסק, העברה אלקטרונית של הבקשה לאישור העסקה לסולק ולמנפיק, והמענה לבקשה זו. ממשק הסילוקין מאפשר את סליקת העסקה במועד המוסכם (כאשר הסליקה בפועל לא נעשית על ידי החברה). בישראל, ההתקשרות הטכנולוגית נעשית באמצעות ממשק הסילוקין עבור עסקאות בכרטיסי חיוב, המתופעל על ידי החברה.

באמצעות ממשק הסילוקין מתבצע חישוב של סך הזיכוי והחיוב עבור כל מנפיק וסולק, וכן, טיפול בזיכוי הסולקים של כרטיסי החיוב, וחיוב מנפיקי כרטיסי החיוב, בהתאם לכללים מוגדרים מראש כפי שסוכמו בין הצדדים, ביחס לכל סוגי העסקאות שבוצעו בכרטיסי חיוב בבתי העסק. השירותים בממשק הסילוקין רלבנטיים רק בעסקאות המבוצעות בכרטיסי חיוב שלגביהן מתקיימת סליקה צולבת, קרי, כאשר הסולק אינו מנפיק הכרטיס. דוחות הסילוקין שמנפיקה החברה, הכוללים את נתוני הזיכויים והחיובים עבור כל מנפיק וסולק, בהתאם לכללים המוגדרים שסוכמו בין הצדדים, מועברים על ידי החברה למס"ב, אשר מבצעת את ההתחשבות בפועל בין הסולקים והמנפיקים ומעבירה נתונים אלו לסליקה סופית במערכת זה"ב.

לצורך העברה מהמסוף למנפיק של בקשות לאישור עסקאות בכרטיסי חיוב והעברת תשובה מהמנפיק חזרה אל המסוף, מפעילה החברה את ממשק האישורים. כן מאפשר הממשק את איסוף העסקאות מהמסופים.

### (3) שירותי מתג ATM

החברה מפעילה את מתג ה-ATM ומספקת שירותי מתג ATM. במסגרת שירותים אלו, מקשרת מערכת המיתוג של החברה בין רשתות ה-ATM של הבנקים השונים, באופן המאפשר העברת אישורי פעולות בגין משיכות וקבלת מידע במכשירי ה-ATM השונים, ללא תלות בבנק שבו מתנהל חשבוננו של הלקוח. שירותי מתג ה-ATM ניתנים בהתבסס על הסכם בין הבנקים להכרה הדדית במכשירי ה-ATM המופעלים על ידם. על מנת לאפשר ללקוחות הבנקים השונים המחזיקים בכרטיסי חיוב לעשות שימוש בכל מכשירי ה-ATM הפרוסים ברחבי הארץ, ללא

3 חריג לכך הן עסקאות בכרטיס חסר, כמו עסקאות המתבצעות על גבי רשת האינטרנט או בטלפון, באמצעות מסירת פרטים על כרטיס האשראי של הלקוח. עסקאות אלו דורשות רכיב תוכנה בלבד.



תלות בבנק בו מתנהל חשבונם, נדרשת קישוריות בין כל הרשתות. מפעיל רשת של מכשירי ATM, אשר רשאי על פי הדין לקבל שירותי מתג ATM מהחברה, יכול להתחבר אל מתג התקשורת כאמור, באמצעות מתג ה-ATM של החברה, ובהתאם לתנאים ולכללים המפורטים בפטור הממונה. פעולת ההתחשבות מתבצעת ישירות בין הבנקים השונים על פי הסכם ההכרה ההדדית שהגדרתו בפרק ב בסעיף 3.9. בדוח ממשל תאגידי בדוח השנתי ואשר לגביו התקבל פטור מהצורך לקבל אישור הסדר כובל ביום 30 ביולי 2018, והחברה אינה מעניקה כאמור שירותי סליקה או סילוקין במסגרת פעילותה במתן שירותי מתג ה-ATM.

המערכת מקשרת בין רשתות ה-ATM של הבנקים השונים ובאמצעותה ניתן לבצע במכשירי ה-ATM את הפעולות הבאות באמצעות שימוש בכרטיסי החיוב: (א) העברת בקשות לאישור משיכות כספים וקבלת תשובות מסוג אישור או דחייה; (ב) ברור יתרות בחשבון הבנק של בעל כרטיס החיוב (בכפוף לכך שהבנק בו מתנהל החשבון יעביר את היתרה הנ"ל ושמטפול מכשיר ה-ATM יאפשר את ביצוע פעולת הברור במכשיר ה-ATM והצגת היתרה); ו- (ג) במקרה של אי-זמינות בבנקים, מספקת החברה מענה ייחודי לכל בנק, בהתאם להוראות ספציפיות של כל אחד מהבנקים.

החברה מגבשת מסמך כללי למערכת מתג ה-ATM, ע"פ הנחיית חות"ם. במסגרת זו החברה הקימה ועדת משתתפים למתג ה-ATM, הכוללת את נציגי החברה, נציגי הבנקים המשתתפים במערכת ונציגי חות"ם.

החברה גובה מבנק הלקוח עמלה בגין כל בקשת מיתוג בהתאם לתעריפון החברה. בחודש דצמבר 2017 פנתה מחלקת חשבות ומערכות תשלומים וסליקה בבנק ישראל לחברה בבקשה לבצע אפיון של פתרון מרכזי לביצוע תהליכי ההתחשבות וסליקה לעסקאות ה-ATM. החברה העבירה לבנק ישראל את האפיון האמור ומצויה עמו בהתדיינות ביחס לפתרון המרכזי האמור ואופן יישומו.

#### (4) פיתוח והפצת תוכנות אשראית

כמפורט לעיל, ביצוע עסקה בכרטיס חיוב מחייב תקשורת בין גורמים שונים בשרשרת ביצוע עסקה - החברה, סולקים, מנפיקים, בתי עסק, יצרנים, ובמקרים מסויימים - payment gateways. התקשורת בין גורמים אלה נעשית באמצעות פרוטוקול התקשורת, המאפשר לכל הגורמים לתקשר ביניהם באותה "שפה". יצרנים שונים ובכללם החברה פיתחו תוכנה לנקודת הקצה. החברה פיתחה את תוכנת "אשראית PC", שהינה תוכנת תשתית לנקודות קצה (מכשיר POS), אשר נמכרת לבתי עסק באמצעות מפיצים ומשולבת במוצרי תוכנה הנמכרים על-ידיהם לבתי עסק, ואשר מאפשרת ביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב באותם בתי עסק. יצוין לעניין זה, כי החברה מוכרת את התוכנה למפיצים אשר משלבים אותה בתוכנות שפיתחו ומוכרים אותה לבתי העסק, ואשר מספקים לבתי העסק שירותי תמיכה ותיקון תקלות.

#### (5) פרוטוקול התקשורת

בעבר, פיתחה החברה פרוטוקול הנקרא פרוטוקול אשראית 96, פרוטוקול זה עודכן במהלך השנים על מנת להתאים לצרכי השוק המתפתח - כגון פתיחת מותגי VISA ו-MasterCard לסליקה צולבת בהתאם להסדר הסליקה הצולבת שאושר בבית הדין להגבלים עסקיים, ובהמשך לסליקה צולבת של המותג "ישראכרט". מאחר שהפרוטוקול התגבש במהלך השנים כ"טלאי על טלאי", נוצר פרוטוקול מורכב ליישום וייחודי במידה רבה, אשר נתפר למידותיהן של חברות כרטיסי האשראי הקיימות, ואשר ניתן למשתמשים ללא תמורה. בשנת 2013 נקבע על ידי הרשות לתחרות במסגרת הפטור הקודם שניתן על ידי הממונה (כהגדרתו בביאור 7.ב. בתמצית הדוחות הכספיים), כי על החברה לפתח פרוטוקול חדש, אשר יותאם לסטנדרטים הבינלאומיים, יגביר את האבטחה בביצוע עסקה בכרטיס חיוב ויאפשר כניסה של שחקנים נוספים לתחום, ובעיקר של סולקים ומנפיקים חדשים. לאור האמור, החברה פיתחה והטמיעה במערכותיה את הפרוטוקול החדש, שנקרא פרוטוקול אשראית EMV (להלן: "פרוטוקול אשראית EMV") שהינו ממשק טכנולוגי למתן שירותי אישור ואיסוף אשר עומד בתקן האבטחה EMV, ומאפשר שימוש באמצעי תשלום מתקדמים (כגון כרטיסים חכמים בתקן EMV ואמצעים ללא מגע (contactless)).

לפרטים אודות דרישת הממונה מהחברה להעברת כלל זכויותיה בפרוטוקול אשראית EMV, ללא תמורה, לעמותה שתפוקח על-ידי בנק ישראל, ר' ביאור 7 בתמצית הדוחות הכספיים.

#### **2.ד. פעילות מופסקת - מגזר הפעלת מכשירי בנק אוטומטיים (מגזר ה-ATM)**

החברה פעלה במגזר פעילות נוסף של הפעלת מכשירי ATM, אשר היו בבעלותה, וזאת עד לתחילת שנת 2014 – מועד מכירת הפעילות לצד שלישי כמפורט בדוח זה להלן. המכירה נעשתה בהתאם להחלטת הממונה. ממועד מכירת הפעילות ועד ליום 30 בנובמבר 2015 נתנה החברה שירותי תפעול, סליקה ומיתוג לחברה הרוכשת. מיום 1 בדצמבר 2015 החברה נתנה לרוכשת לתקופה קצובה בזמן שירותי סליקה ומיתוג ללא שירותים תפעוליים וזאת בהתאם לתנאי הסכם המכירה והסכם התפעול בין החברה לבין הרוכשת, על תיקונייהם מעת לעת ולאישורי בנק ישראל והממונה. החל מחודש דצמבר 2016, באישור הרגולטורים, החברה מספקת שירותי מיתוג וסליקה עבור 6 מכשירים נקובים. עד ליום 31 בדצמבר 2016 נכללה פעילות זו במסגרת הפעילות המופסקת. החל מחודש ינואר 2017 בעקבות אישור החוק להגברת התחרותיות וצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל, התשע"ז-2017 ניתן לתת שירותים אלו לכלל הלקוחות, בכפוף לאישורי רגולציה, ועל כן הפעילות נכללת במסגרת הפעילות השוטפת. נכון למועד הדוח החברה איננה נותנת שירותים אלה לרוכשת היות והרוכשת ממתינה לקבלת כל האישורים הנדרשים לה על מנת לקבל את שירותי החברה עבור מכשירי ה-ATM שבבעלותה (בכמות גדולה מהכמות שעד כה ניתנו עבורה שירותים). לחברה לא ידוע ואין לה יכולת לצפות אם ומתי יתקבלו אישורים אלו על ידי הרוכשת.

#### **3.ד. שינויים בהיקף הפעילות בתחום וברווחיותו**

למהלך הרגולטורי להקטנת השימוש במזומן עשויות להיות השפעות שונות על שוק הסליקה וההנפקה של כרטיסי החיוב: צמצום השימוש במזומן יחייב את ציבור הצרכנים להשתמש באמצעי תשלום חליפיים. בהתאם, צפויה עלייה לא משמעותית בהיקף השימוש בכרטיסי חיוב ובאמצעי תשלום מתקדמים. אולם, קיימת שאלה פתוחה ביחס להיקף העלייה, שכן, מגוון אמצעי התשלום המתקדמים העומדים לרשות הצרכנים גדל בהתמדה. חלק מפתרונות התשלום המתקדמים כאמור, מתחרים באופן ישיר מול אמצעי תשלום בכרטיס חיוב.

#### **4.ד. התפתחויות בשווקים של תחום הפעילות, או שינויים במאפייני הלקוחות שלו**

מערך התשלומים בישראל נמצא בשנים האחרונות במצב של שינוי מתמיד כתוצאה מיישום רפורמות שונות, מהתפתחויות טכנולוגיות ומהתפתחויות גלובאליות. שינוי זה מוביל בין היתר לקידום מיזמים בתחום אמצעי התשלום המתקדמים הן בידי המערכת הבנקאית בישראל והן בידי חברות פרטיות.

**סעיף זה לעיל, כולל גם מידע צופה פני עתיד. העובדות והנתונים העיקריים ששימשו בסיס למידע זה הינם עובדות ונתונים בנוגע למצב הנוכחי של החברה ועסקיה והוראות רגולציה שונות החלות על החברה והכל כפי שידועים לחברה במועד הדוח. אין לחברה כל ודאות כי ציפיותיה והערכותיה אכן יתממשו, ותוצאות הפעילות של החברה עלולות להיות שונות באופן מהותי מהתוצאות המשתמעות מהאמור לעיל, בין היתר, עקב שינוי בכל אחד מהגורמים דלעיל, מידת עוצמתם, היקפם, משך התרחשותם ויכולת החברה להתמודד עמם.**

## **פרק ג' – סקירת הסיכונים**

לפירוט בדבר מדיניות ניהול הסיכונים של החברה ראה פרק ג' בדוח הדירקטוריון בדוח השנתי.

החברה חשופה לסיכונים שהינם פועל יוצא של הסביבה שבה היא פועלת ושל השירותים שהיא מספקת, של ריבוי ומורכבות תהליכי העבודה והמערכות שנועדו להוציא לפועל את משימותיה, ושל המסגרת הרגולטורית המעגנת את פעילותה.

**סיכונים תפעוליים:** ליבת הפעילות של החברה הינה מתן שירות טכנולוגי ללקוחותיה. מכאן, שקטגוריית הסיכון המרכזית אליה חשופה החברה הינה קטגוריית הסיכונים התפעוליים ככלל וסיכוני טכנולוגית מידע בפרט, לרבות מחויבות להמשכיות עסקית. סיכונים תפעוליים גלומים בכל הפעילויות ובכל תהליכי העבודה בחברה.

**סיכוני ציות ורגולציה:** סיכונים הקשורים להעדר ציות של החברה לחוקים והוראות רגולציה החלים עליה וכן לסיכונים הנובעים משינויים מהותיים מתהליכי חקיקה ו/או הוראות של גופים רגולטורים שונים, הקובעים מגבלות על תחומי פעילות של החברה או מטילים חובות שימושן כרוך בעלויות משמעותיות לחברה.

**סיכוני אשראי:** חשיפה לסיכוני אשראי אינה רלוונטית לליבת הפעילות של החברה, כיוון שהחברה אינה מקצה אשראי ללקוחותיה. החברה מהווה חוליה תפעולית בלבד.

**סיכוני שוק:** לחברה קיימת חשיפה נמוכה לסיכוני שוק (כגון, סיכוני ריבית, אינפלציה, שערי חליפין ומחירי מניות) הנובעת מתיק הנוסטרו המנוהל בחברה בהתאם למדיניות השקעה שמרנית.

**סיכון נזילות:** חשיפת החברה לסיכון נזילות הינה נמוכה, שכן למועד הדיווח, לחברה יש יתרות עודפים והיא אינה נשענת על מקורות אשראי חיצוניים.

**סיכונים אחרים:** החברה חשופה לסיכוני אסטרטגיה, אבטחת מידע וסייבר, מוניטין וסיכונים עסקיים.

### **ניהול הסיכונים הגלומים בפעילות החברה**

#### **כללי**

- החברה מקיימת מערך ניהול סיכונים המתאים לפעילותה העסקית, בין היתר, המפורט להלן:
- אופן ניהול הסיכונים בחברה נבחן ומתעדכן באופן שוטף בהתאם להנחיות בנק ישראל, פרקטיקה מקצועית מקובלת, ושינויים בסביבה העסקית.
  - ניהול הסיכונים מתבצע תוך שימוש בכלים כמותיים ואיכותיים לרבות שימוש בתרחישים, ובמבחני קיצון.
  - מנהל הסיכונים, שהוא חבר הנהלה, אחראי להובלת ניהול הסיכונים בחברה ומרכז את הפורום לניהול סיכונים בראשות המנכ"ל המתכנס, לפחות, אחת לרבעון.

#### **מבנה ממשל ניהול סיכונים**

- תחומי סמכות ואחריות של דירקטוריון החברה ושל הנהלה הבכירה מוגדרים בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל החלות על החברה ובהתאם לקבוע בחוק החברות, התשנ"ט-1999.
- **סיכוני אסטרטגיה, רגולציה ומוניטין** - מנוהלים על ידי הנהלה הבכירה, בראייה חוצת ארגון.
  - **סיכונים תפעוליים** - כל חבר הנהלה מנהל את הסיכונים התפעוליים בתחום הפעילות עליו הוא ממונה.
  - **סיכוני שוק** - תיק הנוסטרו של החברה מנוהל ומבוקר על ידי בתי השקעות ויועצים חיצוניים מומחים בתחומם. זאת, בהתאם למדיניות השקעה שנקבעת על ידי דירקטוריון החברה, לפחות אחת לשנה ונבחנת על ידי הדירקטוריון בצורה עיתית.
  - **סיכוני ציות ורגולציה** – מנוהלים ע"י קצין הציות ופונקציית הציות אשר פועלים לקיום תהליכים סדורים ומתן משאבים נאותים לצורך עמידה בכלל הוראות הדין והיערכות שוטפת להוראות הרגולציה החלות על החברה.
  - **הביקורת הפנימית** - מבצעת סקירה בלתי תלויה של תהליכי ניהול סיכונים בחברה.

#### **התפתחויות מהותיות בחשיפה לסיכונים ואופן ניהולם**

החברה בתהליך מתקדם בביצוע סקר סיכוני טכנולוגיות מידע.

**פרק ד' - מדיניות ואומדנים חשבונאיים קריטיים, בקורות ונהלים****א. מדיניות חשבונאית בנושאים קריטיים**

הדוחות הכספיים של החברה ערוכים על פי המדיניות המפורטת בביאור 2 לדוחות הכספיים השנתיים. קיימים תחומים בהם יישום המדיניות החשבונאית כרוך בהערכה ואומדן אשר נערכים על ידי הנהלת החברה במהלך עריכת הדוחות הכספיים.

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

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

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

**ב. חשיפה לסיכוני שוק ודרכי ניהולם**

**1. סיכוני השוק אליהם חשופה החברה**

סיכוני השוק אליהם חשופה החברה נובעים, בעיקר, מהחזקת תיק ניירות ערך למסחר שבבעלות החברה (להלן- "תיק הנוסטרו"). תיק הנוסטרו הסתכם ליום 31 במרס 2019 לסך של כ-94,948 אלף ₪. מזומנים ופיקדונות בבנקים הסתכמו ליום 31 במרס 2019 לסך של כ-18,979 אלף ש"ח. הנכסים הנ"ל הסתכמו ליום 31 במרס 2019 לסך של כ-113,927 אלף ש"ח.

תיק הנוסטרו של החברה מוצג בדוחות הכספיים בשווי הוגן, הנקבע בהתאם לשערי הבורסה של ניירות הערך בתאריך המאזן. תיק הנוסטרו מושקע בעיקר באגרות חוב של ממשלת ישראל. לפיכך, סיכוני השוק העיקריים להם חשופה החברה נובעים מגורמים המשפיעים על שוק אגרות החוב הממשלתיות, כגון: שיעורי ריבית למח"ם וגורמים אקסוגניים אחרים. חלק לא גדול מתיק הנוסטרו מושקע, בהתאם למדיניות המפורטת להלן, גם במניות ובאגרות חוב קונצרניות, מכאן החברה חשופה גם לגורמי שוק המשפיעים על שערי הבורסה בכלל.

**2. מדיניות החברה בניהול סיכוני שוק**

האחריות המקיפה למסגרת ניהול סיכוני השוק של החברה והפיקוח עליה מצויה בידי דירקטוריון החברה. האחראי על ניהול סיכוני השוק הינו מנכ"ל החברה, בהתאם למדיניות השקעה שנקבעה כאמור ע"י דירקטוריון החברה. מדיניות ניהול הסיכונים גובשה במטרה להשגת רווחיות מסוימת מתיק הנוסטרו אך תוך הקפדה על סיכונים מינימליים, בהתאם ל"תיאבון לסיכון" שהוגדר. מדיניות ההשקעות שנקבעת הינה שמרנית ונבחנת ומתעדכנת אחת לשנה. המדיניות האחרונה שנקבעה ע"י דירקטוריון החברה כוללת, בין היתר, השקעות בנכסים כדלקמן:

- 80% משווי התיק יושקע ב"נכסים סולידיים" (אג"ח ומק"מ של מדינת ישראל, פיקדונות בנקאיים ואג"ח ושרטי אוצר של מדינת ישראל ומדינות מובילות בעולם, במח"מ ממוצע שלא יעלה על 4 שנים).
- 20% משווי התיק יושקע במניות ובאגרות חוב קונצרניות מדורגות לפחות בדירוג A (מעלות) או A2 (מדרוג) ואגרות חוב זרות לפחות בדירוג של BBB בינלאומי.



### 3. הפיקוח על ניהול סיכוני שוק

ניהול התיק מתבצע באמצעות שלושה מנהלי תיקים בפיקוח יועץ חיצוני שמונה מטעם החברה המפקח על קיום מדיניות ההשקעות שנקבעה. הנהלת הדירקטוריון החברה מקבלים דיווחים תקופתיים, אודות ביצועי התיק ועמידה במדיניות שנקבעה.

דירקטוריון החברה בוחן אחת לשנה את הצורך בעדכון מדיניות ההשקעות ובצורך בהחלפת מנהלי התיקים שביצועיהם אינם תואמים את ציפיות הנהלת החברה.

### 4. שווי הוגן של מכשירים פיננסיים ומבחני רגישות

#### 1. שווי הוגן של מכשירים פיננסיים

ליום 31 במרס 2019					
אלפי ש"ח					
מטבע חוץ		במטבע ישראלי			
סה"כ	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
נכסים					
18,979	-	-	-	18,979	מזומנים ופקדונות בבנקים
94,948	803	6,690	41,034	46,421	ניירות ערך למסחר
19,398	-	-	-	19,398	נכסים אחרים
133,325	803	6,690	41,034	84,798	סך כל הנכסים הפיננסיים
11,324	-	-	-	11,324	סך כל ההתחייבויות הפיננסיות
122,001	803	6,690	41,034	73,474	שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים



דוח הדירקטוריון והנהלה לרבעון שהסתיים ביום 31 במרס 2019

ליום 31 במרס 2018					
אלפי ש"ח					
מטבע חוץ*		במטבע ישראלי			
סה"כ	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
<b>נכסים</b>					
7,299	-	203	-	7,096	מזומנים ופקדונות בבנקים
77,602	1,785	4,567	35,941	35,309	ניירות ערך למסחר
20,909	-	-	-	20,909	נכסים אחרים
105,810	1,785	4,770	35,941	63,314	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>
10,173	-	-	-	10,173	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>
95,637	1,785	4,770	35,941	53,141	<b>שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים</b>
<b>ליום ליום 31 בדצמבר 2018</b>					
אלפי ש"ח					
מטבע חוץ		במטבע ישראלי			
סה"כ	אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
<b>נכסים</b>					
21,222	-	1	-	21,221	מזומנים ופקדונות בבנקים
77,617	462	4,740	32,429	39,986	ניירות ערך למסחר
20,972	-	-	-	20,972	נכסים אחרים
119,811	462	4,741	32,429	82,179	<b>סך כל הנכסים הפיננסיים</b>
10,873	-	-	-	10,873	<b>סך כל ההתחייבויות הפיננסיות</b>
108,938	462	4,741	32,429	71,306	<b>שווי הוגן נטו של מכשירים פיננסיים</b>



**2. השפעת שינויים היפותטיים בשיעורי הריבית על השווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים:**

ליום 31 במרס 2019							
אלפי ש"ח							
שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים בהתחשב בשינוי בשיעורי הריבית							
שינוי בשווי הוגן		סך הכל	מטבע חוץ		מטבע ישראלי		
באחוזים	אלפי ₪		אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
(2.39)	(2,910)	119,091	803	6,690	39,450	72,148	גידול מיידי של 1%
(0.24)	(292)	121,709	803	6,690	40,875	73,341	גידול מיידי של 0.1%
2.39	2,910	124,911	803	6,690	42,617	74,801	קיטון מיידי של 1%
0.24	292	122,293	803	6,690	41,193	73,607	קיטון מיידי של 0.1%

  

ליום 31 במרס 2018							
אלפי ש"ח							
שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים בהתחשב בשינוי בשיעורי הריבית							
שינוי בשווי הוגן		סך הכל	מטבע חוץ		מטבע ישראלי		
באחוזים	אלפי ₪		אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
(2.60)	(2,488)	93,419	1,785	4,770	34,601	51,993	גידול מיידי של 1%
(0.26)	(249)	95,388	1,785	4,770	35,807	53,026	גידול מיידי של 0.1%
2.60	2,488	98,125	1,785	4,770	37,281	54,289	קיטון מיידי של 1%
0.26	249	95,886	1,785	4,770	36,075	53,256	קיטון מיידי של 0.1%

  

ליום 31 בדצמבר 2018							
אלפי ש"ח							
שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים בהתחשב בשינוי בשיעורי הריבית							
שינוי בשווי הוגן		סך הכל	מטבע חוץ		מטבע ישראלי		
באחוזים	אלפי ₪		אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
(2.00)	(2,176)	106,762	462	4,741	31,354	70,205	גידול מיידי של 1%
(0.20)	(217)	108,721	462	4,741	32,321	71,197	גידול מיידי של 0.1%
2.00	2,176	111,114	462	4,741	33,501	72,410	קיטון מיידי של 1%
0.20	217	109,155	462	4,741	32,536	71,416	קיטון מיידי של 0.1%





**3. השפעת שינויים היפותטיים במחירי המניות הסחירות, על השווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים:**

ליום 31 במרס 2019							
אלפי ש"ח							
שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים בהתחשב בשינוי במחירי המניות הסחירות							
שינוי בשווי הוגן		סך הכל	מטבע חוץ		מטבע ישראלי		
באחוזים	אלפי ₪		אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
1.50	1,835	123,836	883	7,359	41,034	74,560	גידול מיידי של 10%
0.75	917	122,918	843	7,024	41,034	74,017	גידול מיידי של 5%
(1.50)	(1,835)	120,166	723	6,021	41,034	72,388	קיטון מיידי של 10%
(0.75)	(917)	121,084	763	6,355	41,034	72,932	קיטון מיידי של 5%
ליום 31 במרס 2018							
אלפי ש"ח							
שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים בהתחשב בשינוי במחירי המניות הסחירות							
שינוי בשווי הוגן		סך הכל	מטבע חוץ		מטבע ישראלי		
באחוזים	אלפי ₪		אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
1.57	1,497	97,134	1,964	5,226	35,941	54,003	גידול מיידי של 10%
0.78	748	96,385	1,874	4,998	35,941	53,572	גידול מיידי של 5%
(1.57)	(1,497)	94,140	1,607	4,313	35,941	52,279	קיטון מיידי של 10%
(0.87)	(748)	94,889	1,696	4,541	35,941	52,711	קיטון מיידי של 5%
ליום ליום 31 בדצמבר 2018							
אלפי ש"ח							
שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים בהתחשב בשינוי במחירי המניות הסחירות							
שינוי בשווי הוגן		סך הכל	מטבע חוץ		מטבע ישראלי		
באחוזים	אלפי ₪		אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
1.24	1,373	110,311	509	5,214	32,429	72,159	גידול מיידי של 10%
0.63	687	109,625	486	4,977	32,429	71,733	גידול מיידי של 5%
(1.24)	(1,373)	107,565	416	4,266	32,429	70,454	קיטון מיידי של 10%
(0.63)	(687)	108,251	439	4,503	32,429	70,880	קיטון מיידי של 5%



**4. השפעת שינויים במדד המחירים לצרכן, על השווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים:**

ליום 31 במרס 2019							
אלפי ש"ח							
שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים בהתחשב בשינוי במדד המחירים לצרכן							
שינוי בשווי הוגן		סך הכל	מטבע חוץ		מטבע ישראלי		
באחוזים	אלפי ₪		אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
0.67	821	122,822	803	6,690	41,855	73,474	גידול מיידי של 2%
0.34	410	122,411	803	6,690	41,444	73,474	גידול מיידי של 1%
(0.67)	(821)	121,180	803	6,690	40,213	73,474	קיטון מיידי של 2%
(0.34)	(410)	121,591	803	6,690	40,624	73,474	קיטון מיידי של 1%

  

ליום 31 במרס 2018							
אלפי ש"ח							
שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים בהתחשב בשינוי במדד המחירים לצרכן							
שינוי בשווי הוגן		סך הכל	מטבע חוץ		מטבע ישראלי		
באחוזים	אלפי ₪		אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
0.75	719	96,356	1,785	4,770	36,660	53,141	גידול מיידי של 2%
0.38	359	95,996	1,785	4,770	36,300	53,141	גידול מיידי של 1%
(0.75)	(719)	94,918	1,785	4,770	35,222	53,141	קיטון מיידי של 2%
0.38	(359)	95,278	1,785	4,770	35,582	53,141	קיטון מיידי של 1%

  

ליום 31 בדצמבר 2018							
אלפי ש"ח							
שווי הוגן נטו של המכשירים הפיננסיים בהתחשב בשינוי במדד המחירים לצרכן							
שינוי בשווי הוגן		סך הכל	מטבע חוץ		מטבע ישראלי		
באחוזים	אלפי ₪		אחר	דולר	צמוד מדד	לא צמוד	
0.60	649	109,587	462	4,741	33,078	71,306	גידול מיידי של 2%
0.30	325	109,263	462	4,741	32,754	71,306	גידול מיידי של 1%
(0.60)	(649)	108,289	462	4,741	31,780	71,306	קיטון מיידי של 2%
(0.30)	(325)	108,613	462	4,741	32,104	71,306	קיטון מיידי של 1%

**ג. תרומות**

לחברה אין מדיניות בנושא תרומות. בשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרס 2019, תרמה החברה סכומים בלתי מהותיים.

**ד. דוח רואי חשבון המבקרים**

בדוח הסקירה של רואי החשבון המבקרים של החברה, מבלי לסייג, נכללת הפניית תשומת הלב להחלטת הממונה על התחרות בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל כאמור בביאור 7 ב' לדוחות הכספיים.

**ה. בקורות ונהלים****ה.1. בקורות ונהלים לגבי הגילוי**

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

**ה.2. בקרה פנימית על דיווח כספי**

במהלך הרבעון המסתיים ביום 31 במרס 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.

דוח הדירקטוריון, כולל גם מידע צופה פני עתיד. העובדות והנתונים העיקריים ששימשו בסיס למידע זה הינם עובדות ונתונים בנוגע למצב הנוכחי של החברה ועסקיה והוראות רגולציה שונות החלות על החברה והכל כפי שידועים לחברה במועד הדוח. אין לחברה כל ודאות כי ציפיותיה והערכותיה אכן יתממשו, ותוצאות הפעילות של החברה עלולות להיות שונות באופן מהותי מהתוצאות המשתמעות מהאמור לעיל, בין היתר, עקב שינוי בכל אחד מהגורמים דלעיל, מידת עוצמתם, היקפם, משך התרחשותם ויכולת החברה להתמודד עמם.

משה וולף  
מנהל כללי

מר שלום ביסטרי  
יו"ר הדירקטוריון

26 במאי 2019

## הצהרת המנהל הכללי - (CERTIFICATION)

אני משה וולף מצהיר כי :

1. סקרתי את הדוח הרבעוני של שירותי בנק אוטומטיים בע"מ (להלן : "החברה") לרבעון שהסתיים ביום 31 במרס 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 הרבעוניים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו, אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי<sup>1</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי<sup>1</sup>, וכן :
  - א. קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, מובא לידיעתנו על ידי אחרים בחברה, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח ;
  - ב. קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק בטחון סביר לגבי מהימנות הדיווח הכספי ולכך שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו ;
  - ג. הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו ; וכן
  - ד. גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון זה שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי ; וכן
5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואי החשבון המבקרים, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי :
  - א. את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי ; וכן
  - ב. כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על פי כל דין.

משה וולף

מנהל כללי

26 במאי 2019

<sup>1</sup> כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בדבר "דוח הדירקטוריון וההנהלה".

## הצהרת החשבונאי הראשי - (CERTIFICATION)

אני עפר עדן, מצהיר כי:

1. סקרתי את הדוח הרבעוני של שירותי בנק אוטומטיים בע"מ (להלן: "החברה") לרבעון שהסתיים ביום 31 במרס 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 הרבעוניים ומידע כספי אחר הכלול בדוח משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המצב הכספי, תוצאות הפעולות, השינויים בהון ותזרימי המזומנים של החברה לימים ולתקופות המוצגים בדוח.
4. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו, אחראים לקביעתם ולקיומם של בקורות ונהלים לגבי הגילוי<sup>1</sup> ולבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי<sup>1</sup>, וכן:
  - א. קבענו בקורות ונהלים כאלה, או גרמנו לקביעתם תחת פיקוחנו של בקורות ונהלים כאלה, המיועדים להבטיח שמידע מהותי המתייחס לחברה, מובא לידיעתנו על ידי אחרים בחברה, בפרט במהלך תקופת ההכנה של הדוח;
  - ב. קבענו בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, או גרמנו לקביעתה תחת פיקוחנו של בקרה פנימית על דיווח כספי כזו, המיועדת לספק מידה סבירה של בטחון לגבי מהימנות הדיווח הכספי שהדוחות הכספיים למטרות חיצוניות ערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ולהוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו;
  - ג. הערכנו את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של החברה והצגנו בדוח את מסקנותינו לגבי האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי, לתום התקופה המכוסה בדוח בהתבסס על הערכתנו; וכן
  - ד. גילינו בדוח כל שינוי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי שאירע ברבעון זה שהשפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי; וכן
5. אני ואחרים בחברה המצהירים הצהרה זו גילינו לרואי החשבון המבקרים, לדירקטוריון ולוועדת הביקורת של הדירקטוריון של החברה, בהתבסס על הערכתנו העדכנית ביותר לגבי הבקרה הפנימית על דיווח כספי:
  - א. את כל הליקויים המשמעותיים והחולשות המהותיות בקביעתה או בהפעלתה של הבקרה הפנימית על דיווח כספי, אשר סביר שצפויים לפגוע ביכולתה של החברה לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על מידע כספי; וכן
  - ב. כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד משמעותי בבקרה הפנימית של החברה על דיווח כספי.אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותי או מאחריות כל אדם אחר, על פי כל דין.

26 במאי 2019

עפר עדן

מנהל כספים וחשבונאי ראשי

<sup>1</sup> כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור בדבר "דוח הדירקטוריון וההנהלה".

**שירותי בנק אוטומטיים בע"מ**

**תמצית דוחות כספיים ביניים**

**ליום 31 במרס 2019**

**בלתי מבוקרים**



## תמצית דוחות כספיים ביניים ליום 31 במרס 2019

### תוכן העניינים:

עמוד	
40	דוח סקירה של רואה החשבון המבקר לבעלי המניות
	<b>תמצית דוחות כספיים ביניים</b>
41	תמצית דוח רווח והפסד
42	תמצית דוח על הרווח הכולל
43	תמצית מאזן
44	תמצית דוחות על השינויים בהון העצמי
45	תמצית דוח על תזרימי המזומנים
47	ביאורים לדוחות הכספיים

## דוח סקירה של רואה החשבון המבקר לבעלי המניות של שירותי בנק אוטומטיים בע"מ

### מבוא

סקרנו את המידע הכספי המצורף של שירותי בנק אוטומטיים בע"מ (להלן: "החברה"), הכולל את מאזן הביניים התמציתי ליום 31 במרץ 2019 ואת הדוחות התמציתיים ביניים על הרווח והפסד, הרווח הכולל, השינויים בהון העצמי ותזרימי המזומנים לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה באותו תאריך. הדירקטוריון והנהלה אחראים לעריכה ולהצגה של מידע כספי לתקופת ביניים זו בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) לדיווח כספי לתקופות ביניים ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו. אחריותנו היא להביע מסקנה על מידע כספי לתקופת ביניים זו בהתבסס על סקירתנו.

### היקף הסקירה

ערכנו את סקירתנו בהתאם לתקן סקירה 1 של לשכת רואי חשבון בישראל "סקירה של מידע כספי לתקופות ביניים הנערכת על ידי רואה החשבון המבקר של היישות" ותקן סקירה שיישמו בסקירה של תאגידים בנקאיים נקבע לפי הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו. סקירה של מידע כספי לתקופות ביניים מורכבת מבירורים, בעיקר עם אנשים האחראים לעניינים הכספיים והחשבונאיים, ומיישום נהלי סקירה אנליטיים ואחרים. סקירה הינה מצומצמת בהיקפה במידה ניכרת מאשר ביקורת הנערכת בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ולפיכך אינה מאפשרת לנו להשיג ביטחון שניודע לכל העניינים המשמעותיים שהיו יכולים להיות מזוהים בביקורת. בהתאם לכך, אין אנו מחוויים חוות דעת של ביקורת.

### מסקנה

בהתבסס על סקירתנו, לא בא לתשומת ליבנו דבר הגורם לנו לסבור שהמידע הכספי הנ"ל אינו ערוך, מכל הבחינות המהותיות, בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) לדיווח כספי לתקופת ביניים ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו.

### הדגש עניין

מבלי לסייג את חוות דעתנו הנ"ל, אנו מפנים את תשומת הלב לאמור בביאור 7-ב' לדוחות הכספיים לעניין החלטת הממונה על התחרות בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל.

**הורוביץ עידן סבו טבת & כהן טבח**  
**רואי חשבון**

**רמת-גן, 26 במאי 2019**

info@bakertilly.co.il  
www.bakertilly.co.il

טלפון: 03-5665006  
פקס: 0747-144194/7

רחוב מנחם בגין 11  
רמת גן 52681

**משרדינו:**

Baker Tilly הינו שמה המסחרי של הורוביץ עידן סבו טבת & כהן טבח  
הפירמה הינה פירמה עצמאית ברשת ראיית החשבון Baker Tilly International.  
השם Baker Tilly והלוגו הקשור אליו נמצאים בשימוש תחת רישיון שהוענק על ידי Baker Tilly International.





תמצית דוחות כספיים ביניים ליום 31 במרס 2019

## תמצית דוח רווח והפסד

סכומים מדווחים באלפי ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרס		
2018	2018	2019	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		ביאור
<b>הכנסות</b>			
62,154	14,462	17,776	ממתן שירותים לחברות כרטיסי האשראי
7,067	1,595	1,996	ממתן שירותים לאחרים
-	-	2,768	3 הכנסות מימון, נטו
69,221	16,057	22,540	<b>סך כל ההכנסות</b>
<b>הוצאות תפעוליות, הנהלה וכלליות</b>			
30,305	7,270	7,734	משכורות והוצאות נלוות
18,552	4,364	4,242	הוצאות אחרות, נטו
1,755	916	-	הוצאות מימון, נטו
50,612	12,550	11,976	<b>סך כל ההוצאות</b>
18,609	3,507	10,564	<b>רווח לפני מיסים על ההכנסה</b>
4,117	874	2,335	<b>הפרשה למיסים על הרווח</b>
14,492	2,633	8,229	<b>רווח נקי המיוחס לבעלי המניות</b>
0.36 (*)	0.07 (*)	0.21	<b>רווח נקי למניה – המיוחס לבעלי המניות-בש"ח</b>
40,000	40,000	40,000	<b>מספר מניות רגילות ששימשו לחישוב (באלפים) (*)</b>

(\*\*) מותאם בגין פיצול ההון לאחר תאריך המאזן - ראה ביאור א6. להלן

הביאורים לתמצית הדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

עפר עדן  
מנהל כספים וחשבונאי ראשי

משה וולף  
מנהל כללי

שלום ביסטרי  
יו"ר הדירקטוריון

תאריך אישור הדוחות: 26 במאי 2019



תמצית דוחות כספיים ביניים ליום 31 במרס 2019

## תמצית דוח על הרווח הכולל

סכומים מדווחים באלפי ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרס	
	2018	2019
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)	
14,492	2,633	8,229
<b>רווח נקי</b>		
רווח כולל אחר, לפני מיסים :		
886	-	-
התאמות של התחייבויות בגין הטבות לעובדים		
886	-	-
<b>רווח כולל אחר, לפני מיסים</b>		
(204)	-	-
השפעת המס המתייחס		
682	-	-
<b>רווח כולל אחר המיוחס לבעלי המניות, לאחר מיסים</b>		
15,174	2,633	8,229
<b>הרווח הכולל המיוחס לבעלי המניות</b>		

הביאורים לתמצית הדוחות הכספיים ביניים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.



## תמצית מאזן

סכומים מדווחים באלפי ש"ח

ליום 31 בדצמבר		ליום 31 במרס		ביאור
2018	2018	2019		
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)			
נכסים:				
21,222	7,299	18,979		מזומנים ופקדונות בבנקים
77,617	77,602	94,948	4	ניירות ערך למסחר
18,647	17,653	17,455		לקוחות והכנסות לקבל
20,330	21,869	19,483		רכוש קבוע, נטו
10,530	10,630	6,492		נכסים אחרים
148,346	135,053	157,357		סך כל הנכסים
התחייבויות והון:				
16,483	15,731	17,265		התחייבויות אחרות
16,483	15,731	17,265		סך כל ההתחייבויות
התחייבויות תלויות והתקשרויות				
			7	
131,863	119,322	140,092	6	הון המיוחס לבעלי המניות
148,346	135,053	157,357		סך כל ההתחייבויות וההון

הביאורים לתמצית הדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.



תמצית דוחות כספיים ביניים ליום 31 במרס 2019

## תמצית דוח על השינויים בהון עצמי

סכומים מדווחים באלפי ש"ח

לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרס 2019 (בלתי מבוקר)

הון המניות	הלוואה צמיחה	הפסד כולל אחר מצטבר	עודפים (*)	סך הכל הון
4,587	150	(2,602)	129,728	131,863
יתרה ליום 1 בינואר 2019				
שינויים במהלך התקופה				
-	-	-	8,229	8,229
רווח נקי לתקופה				
4,587	150	(2,602)	137,957	140,092
יתרה ליום 31 במרס 2019				

לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרס 2018 (בלתי מבוקר)

הון המניות	הלוואה צמיחה	הפסד כולל אחר מצטבר	עודפים (*)	סך הכל הון
4,587	150	(3,284)	290,236	291,689
יתרה ליום 1 בינואר 2018				
שינויים במהלך התקופה				
-	-	-	2,633	2,633
רווח נקי לתקופה				
-	-	-	(175,000)	(175,000)
דיבידנד ששולם				
4,587	150	(3,284)	117,869	119,322
יתרה ליום 31 במרס 2018				

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 (מבוקר)

הון המניות	הלוואה צמיחה	הפסד כולל אחר מצטבר	עודפים (*)	סך הכל הון
4,587	150	(3,284)	290,236	291,689
יתרה ליום 1 בינואר 2018				
שינויים במהלך השנה				
-	-	-	14,492	14,492
רווח נקי לשנה				
-	-	682	-	682
רווח כולל אחר, נטו לאחר השפעת המס				
-	-	-	(175,000)	(175,000)
דיבידנד ששולם				
4,587	150	(2,602)	129,728	131,863
יתרה ליום 31 בדצמבר 2018				

(\*) לעניין הגבלה בדבר חלוקת דיבידנד ראה ביאור 6 ג'

הביאורים לתמצית הדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

תמצית דוחות כספיים ביניים ליום 31 במרס 2019

## תמצית דוח תזרימי מזומנים ביניים

סכומים מדווחים באלפי ש"ח

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרס	
2018	2018	2019
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)	
<b>תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת :</b>		
14,492	2,633	8,229
<b>רווח נקי לתקופה</b>		
התאמות :		
4,959	1,177	1,287
<b>פחת והפחותות</b>		
134	(36)	9
<b>פיצויי פרישה - קיטון (גידול) בעודף היעודה על העתודה</b>		
57	(14)	39
<b>שינויים בהפרשה למענק יובל</b>		
(1,089)	(426)	411
<b>מיסים נדחים, נטו</b>		
4,868	3,150	(2,192)
<b>הפסד (רווח) שמומש ושטרם מומש מהתאמות לשווי הוגן של ניירות ערך למסחר</b>		
<b>שינוי נטו בנכסים שוטפים :</b>		
(1,314)	(320)	1,192
<b>ירידה (עלייה) בלקוחות והכנסות לקבל</b>		
2,000	2,019	3,493
<b>ירידה בנכסים אחרים</b>		
<b>שינוי נטו בהתחייבויות שוטפות :</b>		
2,190	520	853
<b>עלייה בהתחייבויות אחרות</b>		
26,297	8,703	13,321
<b>מזומנים נטו מפעילות שוטפת</b>		
<b>תזרימי מזומנים מפעילות השקעה :</b>		
(37,335)	(18,062)	(29,022)
<b>רכישת ניירות ערך למסחר</b>		
195,286	177,746	13,883
<b>תמורה ממכירת ניירות ערך למסחר</b>		
(4,239)	(2,301)	(425)
<b>רכישות והשקעות ברכוש קבוע</b>		
153,712	157,383	(15,564)
<b>מזומנים נטו (לפעילות) מפעילות השקעה</b>		
<b>תזרימי מזומנים מפעילות מימון :</b>		
(175,000)	(175,000)	-
<b>דיבידנד ששולם</b>		
(175,000)	(175,000)	-
<b>מזומנים נטו ששימשו לפעילות מימון</b>		
5,009	(8,914)	(2,243)
<b>עלייה (ירידה) במזומנים ושווי מזומנים</b>		
16,213	16,213	21,222
<b>יתרת מזומנים ושווי מזומנים לתחילת התקופה</b>		
21,222	7,299	18,979
<b>יתרת מזומנים ושווי מזומנים לסוף התקופה</b>		

הביאורים לתמצית הדוחות הכספיים ביניים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.



תמצית דוחות כספיים ביניים ליום 31 במרס 2019

## נספח לתמצית דוח על תזרימי המזומנים

סכומים מדווחים באלפי ש"ח

לשנה שהסתיימה	לשלושה חודשים	
ביום 31 בדצמבר	שהסתיימו ביום 31 במרס	
2018	2018	2019
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)	

### ריבית ומיסים ששולמו ו/או התקבלו

3,337	2,264	600	ריבית שהתקבלה
21	6	10	ריבית ועמלות ששולמו
1,484	1,484	2,777	מיסים שהתקבלו
5,966	1,192	937	מיסים ששולמו

לשנה שהסתיימה	לתקופה של שלושה חודשים	
ביום 31 בדצמבר	שהסתיימה ביום 31 במרס	
2018	2018	2019
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)	

### נספח ב - פעילות שלא במזומן

543	238	558	רכישת רכוש קבוע כנגד התחייבויות לספקים והשתתפות חברה קשורה
-----	-----	-----	--

הביאורים לתמצית הדוחות הכספיים מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

**א. הישות המדווחת**

1. שירותי בנק אוטומטיים בע"מ (להלן - "החברה") התאגדה בישראל ביום 13 בספטמבר 1978 וכתובתה הרשמית היא רחוב הרוקמים 26 חולון.

החברה הינה תאגיד בנקאי שהוא "חברת שירותים משותפת" כהגדרתה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

2. החברה פועלת כיום במגזר פעילות אחד, "מגזר הסליקה", הכולל תפעול מערכת תקשורת דו כיוונית בין סולקים ומנפיקים של כרטיסי חיוב לבין בתי העסק, ניהול ותפעול ממשק סילוקין לתקשורת בין סולקים ומנפיקים של כרטיסי חיוב המאפשר ביצוע התחשבות והעברת מידע ביניהם בקשר עם עסקאות כאמור ניהול ותפעול מערכת מיתוג המקשרת בין רשתות ATM ופיתוח והפצה של תוכנות "אשראית PC" ו-"אשראית EMV". עיקר הכנסות החברה נובעות ממתן שירותי סליקה לחברות כרטיסי האשראי. לעניין החלטת הממונה על התחרות בדבר מתן פטור נוסף לפעילות החברה בתחום שירותי איסוף ואישור עסקאות ושירותי ממשק עבור סולקים ומנפיקים ראה ביאור 17 ג' בדוח השנתי. החברה פעלה בעבר בהפעלה של מכשירי בנק אוטומטיים (A.T.M) שהיו בבעלותה, והיו ממוקמים במקומות ציבוריים (להלן: "פעילות מופסקת"). בעקבות החלטת הממונה על התחרות, נמכרה בשנת 2014 פעילות החברה בתחום ה-A.T.M. פעילות זו סווגה בדוחות הכספיים כפעילות מופסקת (ראה ביאור 17 ג' בדוח השנתי).

3. החברה נמצאת בבעלות בנק לאומי לישראל בע"מ, בנק הפועלים בע"מ, בנק דיסקונט לישראל בע"מ והבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (להלן - "הבנקים"). וכן Visa International Service Association, תאגיד מקבוצת ויזה העולמית ("ויזה"). כמו כן, לבנק מזרחי טפחות זכויות מתוקף הלוואה צמיתה שהעמיד לחברה כמפורט בביאור 6.ה. לעיל. לעניין מכירה על ידי בנק הפועלים של 10% מהון המניות של החברה לחברה מקבוצת Mastercard העולמית לאחר תאריך המאזן ראה ביאור 8 להלן.

ג. הכנסות החברה מחברות כרטיסי האשראי (להלן בביאור זה: "הסולקים"), כוללות הכנסות ממסופים מחוברים שאינם מעבירים עסקאות, שהסתכמו ברבעון הראשון של שנת 2019 ובשנת 2018 (החל מהרבעון האחרון של שנת 2018) בסך של 2.2 מיליוני ש"ח ו- 2.1 מיליוני ש"ח בהתאמה. לאחד הסולקים מחלוקת עם החברה לעניין החיוב בגין פריט זה.

החברה בדעה כי יש לה ת הזכות המלאה לקבלת הכנסה זו וכי צפוי ברמה גבוהה ("Highly probable"), כי לא יתרחש ביטול משמעותי בסכום ההכנסות המצטברות שהוכרו כאמור, לאחר שהמחלוקת עם אותו סולק תתברר.

ג. תמצית הדוחות הכספיים ביניים איננה כוללת את כל המידע הנדרש בדוחות כספיים שנתיים מלאים. יש לקרוא אותה יחד עם הדוחות הכספיים ליום ולשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 והביאורים הנלווים להם.

ד. תמצית הדוחות הכספיים אושרה לראשונה לפרסום על ידי הדירקטוריון ביום 22 במאי 2019. ביום 26 במאי 2019 אושרו הדוחות בשנית לצורך הכללתם בתשקיף החברה.

**א. 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 ארה"ב. 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 בארה"ב.

2. המדיניות החשבונאית של החברה בדוחות כספיים אלו הינה המדיניות שיושמה בדוחות הכספיים השנתיים למעט כמפורט בביאור 2 ב'.

**3. שימוש באומדנים ושיקול דעת**

בעריכת תמצית הדוחות הכספיים ביניים 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.

שיקול הדעת של ההנהלה, בעת יישום המדיניות החשבונאית של החברה וההנחות העיקריות ששימשו בהערכות הכרוכות באי וודאות, הינם עקביים עם אלו ששימשו בעריכת הדוחות הכספיים השנתיים. האומדנים וההנחות שבבסיסם נסקרים באופן שוטף, שינויים באומדנים חשבונאיים מוכרים בתקופה שבה תוקנו האומדנים ובכל תקופה עתידית מושפעת.

**ב. יישום לראשונה של תקני חשבונאות, עדכוני חקיקה חשבונאית והוראות המפקח על הבנקים**

החל מתקופות המתחילות ביום 1 בינואר 2019 מיישמת החברה הוראות ותקנים חשבונאיים חדשים בנושא המפורט להלן:

(1) דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא מכשירים נגזרים וגידור, סיווג ומדידה של מכשירים פיננסיים, דוח תזרים ונושאים נוספים;



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

**1. אימוץ עידכונים לכללי חשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב - הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות**

ביום 28 במרץ 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב בנושא "אימוץ עדכונים לכללי חשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב – הפרשות להפסדי אשראי והוראות נוספות". בהתאם למכתב נדרש ליישם את כללי חשבונאות 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.

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

עיקרי השינויים הצפויים בטיפול החשבונאי בדוחות הכספיים של תאגידים בנקאיים בעקבות יישום כללים אלה, הינם בין היתר: ההפרשה להפסדי אשראי תחושב לפי ההפסד הצפוי לאורך חיי האשראי, במקום לאמוד את ההפסד שנגרם וטרם זוהה; באומדן ההפרשה להפסדי אשראי יעשה שימוש משמעותי במידע צופה פני עתיד שישקף תחזיות סבירות לגבי אירועים כלכליים עתידיים; יורחב הגילוי על ההשפעה של מועד מתן האשראי על איכות האשראי של תיק האשראי; ישתנה האופן שבו נרשמות ירידות ערך של איגרות חוב בתיק הזמין למכירה; וכן הכללים החדשים לחישוב ההפרשה להפסדי אשראי יחולו על אשראי (לרבות הלוואות לדיר), איגרות חוב המוחזקות לפדיון, וחשיפות אשראי חוץ מאזניות מסוימות. התקן ייושם החל מיום 1.1.2021 ואילך. ככלל, הכללים החדשים ייושמו באמצעות רישום בעודפים במועד היישום לראשונה של ההשפעה המצטברת של יישום כללים אלה.

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

**2. דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי לפי כללי חשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא חכירות**

ביום 1 ביולי 2018, פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בנושא דיווח של תאגידים בנקאיים וחכ"א בישראל לפי כללי חשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא חכירות, אשר מאמץ את כללי חשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בנושא חכירות ובין היתר, את כללי ההצגה, המדידה והגילוי שנקבעו בנושא 842 בקודיפיקציה בדבר "חכירות".

תמצית עיקרי השינויים הצפויים בטיפול החשבונאי בדוחות הכספיים של תאגידים בנקאיים בעקבות יישום נושא 842 בקודיפיקציה כאמור בחוזר, הינם בין היתר: תאגידים בנקאיים שחוכרים נכסים לתקופה שעולה על 12 חודשים, יכירו בהם במאזן, גם אם החכירה מסווגת כחכירה תפעולית; בעסקאות חכירה תפעולית ירשם במאזן נכס זכות שימוש (Right of Use) שמשקף את הזכות של התאגיד להשתמש בנכס החכור, ומנגד תירשם התחייבות בגין חכירה תפעולית; וכן עסקאות שבהן תאגיד בנקאי מוכר נכס וחוכר אותו בחזרה יוכלו במצבים מסוימים להיחשב כעסקאות מכירה חשבונאית, בכפוף לכך שמתקיימים תנאים מסוימים שפורטו בנושא 842.

- ג. **תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של המפקח על הבנקים בתקופה שלפני יישום**
2. **דיווח של תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא חכירות**  
בכוונת החברה ליישם את ההוראות החדשות בנושא חכירות החל מיום 1 בינואר 2020 באופן של יישום למפרע מתואם תוך זקיפת ההשפעה המצטברת לעודפים במועד היישום לראשונה.  
החברה בוחנת את השפעת ההוראות החדשות על הדוחות הכספיים.
3. **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 ASU 2018-14, בדבר בקודיפיקציה בדבר תגמול - הטבות פרישה - תכניות להטבה מוגדרת – כללי (להלן: "העדכון"). תכליתו של התיקון הינו לשפר את האפקטיביות של הגילויים בביאורים לדוחות הכספיים וכן לצמצם את העלויות הכרוכות בהכנת הביאורים הנדרשים.  
התיקונים במסגרת העדכון מבטלים גילויים אשר אינם בעלי תועלת, מבהירים דרישות גילוי ספציפיות וכן מוסיפים דרישות גילוי שזוהו כרלוונטיות.  
עיקרי התיקונים הינם, בין היתר: בוטלה הדרישה להצגת אומדן הסכומים הכלולים ברווח כולל אחר מצטבר שצפוי כי יופחתו מרווח כולל אחר מצטבר לדוח רווח והפסד כחוצאה 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.  
בעת היישום לראשונה נדרש ליישם את התיקונים בדרך של יישום למפרע.  
החברה בוחנת את ההשפעה של ההוראות החדשות על דוחותיה הכספיים.



ביאורים לדוחות הכספיים

ביאור 3 – הכנסות מימון, נטו

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לשלושה חודשים שהסתיימו ביום 31 במרס	
2018	2018	2019
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)	
3,195	2,263	598
(4,868)	(3,150)	2,192
12	11	-
(76)	(34)	(15)
(1,737)	(910)	2,775
1	1	-
(19)	(7)	(7)
(1,755)	(916)	2,768

הכנסות ריבית מניירות ערך למסחר, נטו  
רווחים (הפסדים) מממוש ומשינויים בשווי הוגן של  
ניירות ערך למסחר

הכנסות מדיבידנד

דמי ניהול ניירות ערך

סך ההכנסות (הוצאות) נטו, מניירות ערך למסחר

הפרשי שער

הוצאות מימון אחרות

סך הכנסות (הוצאות) מימון, נטו



ביאורים לדוחות הכספיים

ביאור 4 – ניירות ערך למסחר

ליום 31 במרס 2019

הערך במאזן	עלות	רווחים שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן(*)	הפסדים שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן(*)	שווי הוגן(1)
אלפי ש"ח				
<b>הרכב:</b>				
<b>אגרות חוב:</b>				
של ממשלת ישראל	76,596	77,393	-	(797)
של אחרים בישראל	-	-	-	-
<b>סך הכל אגרות חוב</b>	<b>76,596</b>	<b>77,393</b>	<b>-</b>	<b>(797)</b>
<b>מניות</b>	<b>18,352</b>	<b>17,203</b>	<b>1,149</b>	<b>-</b>
<b>סך כל ניירות הערך למסחר</b>	<b>94,948</b>	<b>94,596</b>	<b>1,149</b>	<b>(797)</b>

ליום 31 במרס 2018

הערך במאזן	עלות	רווחים שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן(*)	הפסדים שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן(*)	שווי הוגן(1)
אלפי ש"ח				
<b>הרכב:</b>				
<b>אגרות חוב:</b>				
של ממשלת ישראל	62,243	63,777	-	(1,534)
של אחרים בישראל	387	386	1	-
<b>סך הכל אגרות חוב</b>	<b>62,630</b>	<b>64,163</b>	<b>1</b>	<b>(1,534)</b>
<b>מניות</b>	<b>14,972</b>	<b>14,624</b>	<b>348</b>	<b>-</b>
<b>סך כל ניירות הערך למסחר</b>	<b>77,602</b>	<b>78,787</b>	<b>349</b>	<b>(1,534)</b>

ליום 31 בדצמבר 2018

הערך במאזן	עלות	רווחים שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן(*)	הפסדים שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן(*)	שווי הוגן(1)
אלפי ש"ח				
<b>הרכב:</b>				
<b>אגרות חוב:</b>				
של ממשלת ישראל	63,883	66,569	-	(2,686)
של אחרים בישראל	-	-	-	-
<b>סך הכל אגרות חוב</b>	<b>63,883</b>	<b>66,569</b>	<b>-</b>	<b>(2,686)</b>
<b>מניות</b>	<b>13,734</b>	<b>14,034</b>	<b>-</b>	<b>(300)</b>
<b>סך כל ניירות הערך למסחר</b>	<b>77,617</b>	<b>80,603</b>	<b>-</b>	<b>(2,986)</b>

(\*) נוקף לדוח רווח והפסד. בגין חלק מאגרות החוב קיבלה החברה הכנסות ריבית שנוקפו באופן שוטף לרווח והפסד.

(1) נתוני שווי הוגן מבוססים על שערי הבורסה אשר לא בהכרח משקפים את המחיר שיתקבל ממכירת ניירות ערך בהיקפים גדולים.



א. רכיבי עלות ההטבה נטו שהוכרו ברווח והפסד בגין פיצויי פרישה

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרס		
	2018	2019	
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
אלפי ש"ח			
828	218	207	עלות שירות
441	110	144	עלות ריבית
(563)	(150)	(116)	תשואה חזויה על נכסי תוכנית
282	-	-	הפחתה של הפסד אקטוארי בגין בשנים קודמות

עלות שירות

עלות ריבית

תשואה חזויה על נכסי תוכנית

הפחתה של הפסד אקטוארי בגין בשנים קודמות

סך הוצאה בגין פיצויי פרישה -

988	178	235
-----	-----	-----

תוכנית להפקדה מוגדרת

ב. הפקדות בתוכנית פיצויי פרישה - תוכנית להטבה מוגדרת

הפקדות בפועל			
לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר	לתקופה של שלושה חודשים שהסתיימה ביום 31 במרס		תחזית (*)
	2018	2019	2019
(מבוקר)	(בלתי מבוקר)		
אלפי ש"ח			
854	214	227	907

הפקדות
--------

הפקדות

(\*) אומדן ההפקדות שהחברה צופה לשלם בגין פיצויי פרישה - תוכנית להטבה מוגדרת בגין שנת 2019.

**א. הון המניות של החברה מורכב כדלקמן:**

ליום 31 בדצמבר 2018		ליום 31 במרס 2019	
מספר המניות		מספר המניות	
מונפק ונפרע	רשום	מונפק ונפרע	רשום
4,000	100,000,000	4,000	100,000,000

מניות רגילות בנות 1 ש"ח ע.ג.

לאחר תאריך הדוח, בחודש אפריל 2019, התקבלה החלטת האסיפה הכללית בדבר פיצול ההון הרשום, המונפק והנפרע של החברה כך שכל מניה אחת בת 1 ש"ח ע.ג. תפוצל ל- 10,000 מניות של החברה בנות 0.0001 ש"ח ע.ג. כל אחת. להלן הרכב הון המניות הרשום המונפק והנפרע לאחר התאריך הנ"ל:

מספר המניות	
מונפק ונפרע	רשום
40,000,000	1,000,000,000,000

מניות רגילות בנות 0.0001 ש"ח ע.ג.

**ב. הלימות הון לפי הוראות המפקח על הבנקים:**

ההון העצמי של החברה לימים 31 במרס 2019, 31 במרס 2018 ו-31 בדצמבר 2018 מסתכם לסך של 140,092 אלפי ש"ח, 119,322 אלפי ש"ח ו- 131,863 אלפי ש"ח בהתאמה. הסכום של נכסי הסיכון של החברה המשוקללים לפי הנחיות באזל 3, אינו מהותי. לפיכך, אין משמעות לחישוב הלימות ההון לפי הוראות המפקח על הבנקים. במסגרת מגעים שהתקיימו בין החברה למפקח על הבנקים, המפקח על הבנקים פטר את החברה מיישום הוראות ניהול בנקאי תקין בנושא מדידה והלימות הון.

**ג. דיבידנד**

ביום 30 בינואר 2013 התקבל בחברה מכתב מאת סגן המפקח על הבנקים המתיר לחברה לבצע חלוקת דיבידנד ובלבד שזה יחולק מתמורת המכירה של עסקת מכירת ה- ATM (ראה באור 7). אישור זה היה בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2013, וביום 16 בפברואר 2014 הווארד האישור האמור עד ליום 31 בדצמבר 2014. כמו כן, בדצמבר 2012, אישרה רשות התחרות, שלא לנקוט בצעדי אכיפה בשל חלוקת התמורה שתקבל כתוצאה מעסקת מכירת ה- ATM כדיבידנד לבעלי המניות של החברה.

בהתאם לאמור לעיל, התמורה שהתקבלה מעסקת מכירת ה- ATM בהיקף כולל של כ- 46,800 אלפי ש"ח, חולקה כדיבידנד לבעלי המניות כדלקמן:

בשנת 2014 - חולק סך של 35,100 אלפי ש"ח.

בשנת 2015 - חולק סך של 8,775 אלפי ש"ח.

בשנת 2017 - חולק סך של 2,925 אלפי ש"ח.

בהתאם לתנאי הפטור מיום 24 בספטמבר 2017 כמפורט בסעיף ב' לעיל, ביום 20 בנובמבר, 2017, אישר דירקטוריון החברה חלוקת דיבידנד בסך של 175 מיליון ש"ח, בכפוף לקבלת אישור הפיקוח על הבנקים, ואישור האסיפה הכללית לחלוקה כנדרש בהתאם להוראות תקנון החברה. ביום 30 בנובמבר, 2017, האסיפה הכללית של החברה אישרה גם היא את החלוקה האמורה. בהמשך לכך, פנתה החברה בבקשה לקבלת אישור המפקח לחלוקה. ביום 15 בפברואר, 2018, אישר דירקטוריון החברה, בהרכבו הנוכחי, את חלוקת הדיבידנד האמורה בסך של 175 מיליון ש"ח. ביום 21 במרץ, 2018, התקבל אצל החברה אישור המפקח על הבנקים לחלוקת הדיבידנד האמורה. ביום 28 במרץ, 2018, חולק הדיבידנד לבעלי המניות.



ד. הלוואה צמיתה

בשנת 1980 העביר בנק מזרחי טפחות את כל החזקותיו במניות החברה שהיו בבעלותו, שהיו לאותו מועד שיעור של 3.2% מהון החברה, לבעלי המניות האחרים בחברה. במקביל להעברת המניות, נקבע כי כל זכות הניתנת לבעלי המניות האחרים של החברה תינתן גם לבנק המזרחי באופן יחסי לאחזקותיו קודם העברת המניות.

הסכום שהושקע על ידי בנק מזרחי טפחות בהון כאמור, בוצע במקביל להשקעה שביצעו בעלי המניות האחרים של החברה. במועד העברת המניות כאמור, סווגו הסכומים שהושקעו ע"י בנק מזרחי טפחות ל"הלוואה צמיתה" המוצגת כחלק מההון העצמי של החברה.

הדיבידנד שחילקה החברה כאמור בסעיף ג לעיל, חולק גם לבנק מזרחי טפחות בהתאם לחלקו היחסי כאמור.

**א. התקשרויות**

**1. הסכמי שכירות**

לפירוט הסכמי השכירות ראה ביאור 17 ב' 1 לדוח השנתי.

**2. הסכם מסגרת בגין הוצאות משותפות עם חברה קשורה**

לפירוט הסכם מסגרת ראה ביאור 17 ב' 2 לדוח השנתי.

**ב. החלטות הממונה על התחרות**

החל משנת 2002 פעילות החברה מוסדרת על ידי פטורים מהסדר כובל שניתנו על ידי הממונה על התחרות.

בהתאם להחלטת פטור של הממונה מיום 20 בספטמבר, 2012, חתמה החברה בחודש אוגוסט 2013 על הסכם למכירת פעילות ה-ATM שלה, כפי שתוקן ביום 30 בינואר, 2014, כמפורט בביאור 7 בדוח השנתי.

ביום 26 באוגוסט, 2013, העניק הממונה פטור בתנאים מאישור הסדר כובל בעניינים שלהלן: (1) לעניין הסדר הבעלות המשותפת של הבנקים בחברה; וכן (2) ביחס לקביעת העמלות ההדדיות בין הבנקים בתחום מכשירי ה-ATM, זאת לתקופה של שלוש שנים, ובתנאים שנקבעו בהחלטת הפטור (להלן: "**הפטור הישן**" ו- "**תנאי הפטור הישן**"). פטור זה הוארך ותוקן מעת לעת בהתאם להחלטות נוספות שניתנו ע"י הממונה ובכפוף לתנאים שנקבעו בהם.

ביום 24 בספטמבר, 2017, התקבל פטור חדש מהממונה לחמש שנים וזאת עד ליום 24 בספטמבר 2022 (להלן: "**הפטור**"). הפטור בא חלק הפטור הקודם, ועניינו בהסדר הבעלות המשותפת של הבנקים. ביום 30 ביולי 2018 התקבל פטור חדש מהממונה לחמש שנים בנוגע להסכם ההכרה ההדדית בין הבנקים. לעניין קביעת העמלות ההדדיות ביניהם בתחום מכשירי ה-ATM, ואשר החברה איננו צד לו.

הפטור מתייחס למספר נקודות עיקריות:

(א) הגבלת תחומי הפעילות של החברה לשירותים המפורטים בפטור והסדרת פעילותה מול צדדים שלישיים.

בהתאם לפטור, החברה רשאית לעסוק בתחומי הפעילות הבאים בלבד:

(1) הפעלת מתג ATM;

(2) הפעלת מתג כרטיסי חיוב;

(3) עיסוק בפעילות הפרוטוקול לתקופה מוגבלת כמפורט בסעיף (ג) להלן;

(4) עיסוק בפעילות פרוטוקול אשראית 96;

(5) פיתוח, תפעול והפצת תכנת אשראית PC;

(6) שירותי הסמכה קצה לקצה לתקן EMV;

(7) פעילות נלווית לתחומי הפעילות שלעיל;

(8) כל תחום פעילות נוסף שיאשר הממונה לחברה.

(ב) מגבלות על חלוקת רווחים, כמפורט בביאור 6.ג. לעיל.

(ג) הפסקת תפעול פרוטוקול אשראית EMV במסוף והעברת כלל הזכויות בפרוטוקול ללא תמורה לעמותה שתפוקח על ידי בנק ישראל, בהתאם לאבני דרך ולוח זמנים שנקבעו בפטור.

(ד) הוראות שונות ביחס לחיבור משתמשים למערכות החברה, פעילות מול יצרנים והסמכות קצה לקצה לתקן EMV.



בהתאם להחלטת הפטור, לחברה מגבלות על חלוקת רווחים, כמפורט בביאור 6.ג. לעיל ובכללם התנאי כי החברה תפסיק את תפעול פרוטוקול אשראית EMV במסוף, תגיש לרשם העמותות בקשה לרישום עמותה ותעביר את כלל הזכויות בפרוטוקול ללא תמורה לעמותה שתפוקח על ידי בנק ישראל, בהתאם לאבני דרך ולוח זמנים שנקבעו בפטור ועודכנו על ידי הממונה. בכלל זה, נקבעו אבני דרך ביחס לתקנון העמותה ומתן שירותים על ידי החברה לעמותה עד לא יאוחר מיום 31 באוקטובר, 2019, וכן מתן שירותי תפעול לעמותה עד לא יאוחר מיום 30 באפריל, 2020, או עד מועד מאוחר יותר שיקבע הממונה על מערכות תשלומים בבנק ישראל ובכפוף לאישור הממונה. החברה תהיה רשאית לגבות תשלום בגין שירותים אלו. החברה פועלת על מנת לעמוד בלוחות הזמנים שנקבעו בהחלטת הפטור (כפי שהוארכו על ידי הממונה). יצוין, כי העלויות שהיו לחברה בהכנת פרוטוקול אשראית EMV, היו בסכומים שאינם מהותיים לה, ונזקפו באופן שוטף לדוח רווח והפסד. עוד יצוין כי אף קודם להחלטת הממונה, פרוטוקול אשראית EMV הועבר על ידי החברה למשתתפים שביקשו זאת (בכפוף לחתימה על הסכם סודיות), ללא תמורה, אך העברתו לעמותה עשויה לסייע למתחרים פוטנציאליים להיכנס לשוק בו פועלת החברה.

החברה פנתה למס הכנסה בבקשה להחלטת מיסוי מקדמית לקבלת פטור ממס הכנסה וממס רווח הון בשל העברת כלל הזכויות בפרוטוקול לעמותה כאמור לעיל. החלטת המיסוי התקבלה ביום 15 בפברואר, 2018, בכפוף להסכמת החברה תוך 30 יום להחלטת המיסוי, ובכפוף להסכמת העמותה לקחת על עצמה מספר התחייבויות כמפורט בהחלטת המיסוי וזאת תוך 30 יום מהקמת העמותה. בשל עיכוב בהקמת העמותה מסיבות שאינן תלויות בחברה ועל מנת להבטיח את הסכמת העמותה לקבל את ההתחייבויות כאמור לעיל ביקשה החברה דחיות מעת לעת שבהתאם לאחרונה שבהן תקופת הפטור הוארכה עד ליום 30 ביוני 2019.

בחודש מרץ 2018 העבירה החברה לממונה את תקנון העמותה ובחודש אפריל 2019 קיבלה החברה את נוסח התקנון כפי שאושר על ידי הממונה. ביום 15 במאי 2019 הגישה החברה לרשם העמותות בקשה להקמת העמותה אליה צורף נוסח התקנון כפי שאושר על ידי הממונה. עמדת החברה, הינה כי התנאי שנקבע במסגרת הפטור שעניינו העברת הפרוטוקול חל רק ביחס לפרוטוקול אשראית EMV למסוף המתאר את מפרט הפעולות שעל המסוף לבצע במהלך עסקת EMV ואת הממשקים שבין המסוף לסולק או המעבד מטעמו, כלומר החברה. עמדה זו אף באה לידי ביטוי בטיטות תקנון העמותה, וזאת בהתאם להנחיית בנק ישראל. במסגרת הערות הממונה לטיטות תקנון העמותה (שאושר על ידו) הבהיר הממונה לחברה כי לגישתו, התנאי שנקבע במסגרת החלטת הפטור שעניינו העברת פרוטוקול אשראית EMV לידי העמותה נוגע, בנוסף לפרוטוקול אשראית EMV למסוף המתואר לעיל, גם למסמכי האפיון המתארים את הממשקים בין החברה לבין הסולקים ו/או המנפיקים, כאשר עמדת החברה הינה שמסמכי אפיון אלו אינם נכללים בהחלטה זו ולא חלה עליה החובה להעבירם לעמותה. החברה מצויה בדין ודברים עם הממונה בניסיון לשכנעו לקבל את עמדתה. בהתאם לתוצאות מגעים אלה, החברה תבחן את המשמעויות שייגזרו מכך, ואין ביכולתה להעריך את תוצאות מגעים אלו או את השפעתם על החברה.

בחודש יולי 2018 התקבל פטור מהממונה לתקופה של 5 שנים מיום 30 ביולי 2018, דהיינו עד ליום 30 ביולי 2023, ביחס, בין היתר, להסכם ההכרה ההדדית של הבנקים לעניין קביעת העמלות ההדדיות ביניהם בתחום מכשירי ה-ATM, ואשר החברה איננה צד לו.

ביום 28 בספטמבר, 2017, ניתנה החלטת הממונה בדבר הארכת הפטור בתנאים מהסדר כובל בעניינה של מס"ב, וזאת עד ליום 27 בספטמבר, 2018 (להלן: "פטור מס"ב"). ביום 20 בספטמבר, 2018 ניתנה החלטה על הארכת פטור מס"ב על כל תנאיו וזאת למשך 18 חודשים, קרי עד ליום 20 במרץ 2020, ביום 14 בפברואר 2019 תוקנה החלטת הפטור ללא שינוי במועד התוקף שלה.

**ג. תביעות ותובענות ייצוגיות**

בפטור מס"ב נקבע, בין היתר, כי לאור השינויים הצפויים במבנה הבעלות בחברה, ייתכן ובהחלטות עתידיות שיינתנו בעתיד על-ידי הממונה, בעניינה של מס"ב, יוחלו שינויים ומגבלות אשר עשויים להשפיע גם בעניינה של החברה, וזאת בקשר עם שיתופי הפעולה השונים הקיימים בינה לבין מס"ב. במהלך העסקים השוטף, תלויים ועומדים כנגד החברה הליכים משפטיים שונים. לדעת הנהלת החברה סכום החשיפה בשל הליכים משפטיים אשר אפשרות התממשותם אינה קלושה (כמוגדר בביאור 2.ה.10 לדוח השנתי) מסתכם בסך של כ- 2.5 מיליון ש"ח. להלן פירוט ההליכים המשפטיים שהסכום הנטען בהם מהותי:

1. ביום 15 ביולי 2013 הוגשה בקשה לאישור תביעה ייצוגית כנגד החברה וארבעת הבנקים המחזיקים במניותיה (להלן: "בקשת האישור"). במרכז של בקשת האישור ניצבת הטענה לפיה אסור היה לחברה, כביכול, לגבות עמלה בגין פעולות משיכת מזומנים המבוצעות באמצעות מכשירי ATM המופעלים על ידה ואשר אינם מרוחקים מרחק העולה על 500 מטר מאחד מסניפי הבנק של איזה מהבנקים בעלי המניות בה, העולה על התעריף שנקבע על ידי הבנק הרלוונטי לעמלת פעולת משיכת מזומנים במכשירי ATM שאינם מרוחקים מסניפי הבנק מרחק העולה על 500 מטר. בבקשת האישור נאמד סכום התביעה ב- 47.3 מיליוני ש"ח.

החברה הגישה את תגובתה לבקשת האישור, במסגרתה טענה, בין היתר, כי מן הדין לדחות את בקשת האישור על הסף.

בהוראת בית המשפט, ביום ה-20 לספטמבר 2015, הוגשה הודעה מטעם המפקח על הבנקים, על פיה החברה איננה "בנק" ואין לה סניפי בנק ועל כן אין מקום להבחנה בגין מיקום מכשיריה. המפקח הבהיר כי החברה הינה תאגיד בנקאי, בעלת רישיון עצמאי, ועל כן רשאית לקבוע תעריפים למשיכת מזומנים במכשירים האוטומטיים שהיו בבעלותה טרם המכירה, על פי שיקול דעתה. החברה הגישה כתב סיכומים. למבקשים הזכות להגיש סיכומי תשובה בתוך 17 יום עד ליום 27 במאי 2019.

2. ביום 14 ביוני 2016 הגישה חברת מיתוג מערכות מבזרות בע"מ ("מיתוג") תביעה נגד החברה ונגד חברת סמארט שירותי כספומט מתקדמים, קרן התמר בע"מ ("קרן התמר"). בתביעתה, מעלה מיתוג טענות שונות כלפי החברה בקשר לזכויות ולשימוש בשם MultiXFS שפותחה על ידי מיתוג עבור החברה בשנת 2006, והותקנה על מכשירי ה-ATM. במסגרת התביעה, מבקשת מיתוג להורות לחברה ולקרן התמר, אשר רכשה מהחברה את מכשירי ה-ATM שלה בשנת 2013, לשלם למיתוג סך של 2,560 אלפי ש"ח בתוספת מע"מ והפרשי הצמדה וריבית מיום הקמת העילה עד ליום התשלום בפועל, וציינה כי סכום זה הוא לצורכי אגרה תוך שהיא טוענת, בין היתר, שמכירת המכשירים על ידי החברה לקרן התמר כשמותקנת בהם התוקנה האמורה, ללא קבלת אישור ותשלום תמורה למיתוג, הייתה בניגוד לדין והסבה לה נזקים כבדים והיוותה התעשרות שלא כדין על חשבונה בגובה עשרות מיליוני שקלים ועל כן מגיע למיתוג פיצוי. בנוסף מבוקש במסגרת התובענה, כי יינתנו נגד החברה ונגד קרן התמר מספר צווים הקשורים בתוכנה האמורה, לרבות כאלה אשר אוסרים את המשך השימוש בה. החברה הגישה כתב הגנה מטעמה ובו דחתה את טענות מיתוג וכך עשתה גם קרן התמר. ההליך מצוי בשלב הגשת הראיות.

לאור זאת, קבע בית המשפט כי הצדדים יופיעו לקדם משפט ביום 2 ביולי 2019.

בהתאם למדיניות המפורטת בביאור 2 ה' 10, בדוחות הכספיים השנתיים לא נכללו הפרשות בגין ההליכים המשפטיים הנ"ל.



ביאור 8 – ארועים לאחר תקופת הדיווח

- א. **פיצול הון מניות** – לפרטים ראה ביאור 6 לעיל.
- ב. **מכירת מניות בנק הפועלים** - ביום 16 באפריל 2019 הודיע בנק הפועלים כי התקשר בהסכם עם חברת מאסטרקארד למכירת 10% ממניות החברה כנגד תמורה כוללת של 11 מיליון דולר (כ-39 מיליון ש"ח), המשקף מחיר של 27,500 דולר למניה רגילה בת 1 ש"ח ערך נקוב, מתוכה 9 מיליון דולר ישולמו במועד השלמת העסקה ו-2 מיליון דולר נוספים יינתנו כשירותים שונים שתעניק מאסטרקארד (בתנאי הסכם קיים לשיתוף פעולה בין הצדדים וכפי שיוסכם ביניהם) בחמש השנים הקרובות. ביום 30 באפריל 2019, העניק בנק ישראל למאסטרקארד היתר להחזקת עד 10% ממניות החברה. ביום 7 במאי 2019 הושלמה העסקה.
- ג. לעניין בקשה להקמת העמותה - ראה ביאור 7ב'.
- ד. ביום 2 במאי 2019, הגישה החברה לרשות לניירות ערך, טיוטת תשקיף ראשונה להצעת מכר לציבור של מניות החברה ותשקיף מדף.



# דוח ממשל תאגידי



## ממשל תאגידי

### תוכן עניינים:

#### עמוד

פרק א - ממשל תאגידי וביקורת	
1	הדירקטוריון וההנהלה
64	א. דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית
64	ב. שינויים בהנהלה ובדירקטוריון החברה
64	2 עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים
פרק ב - פרטים נוספים בנוגע לעסקי התאגיד ואופן ניהולם	
65	3 מבנה ההחזקות בחברה
65	4 מגבלות ופיקוח על פעילות החברה

**ממשל תאגידי, ביקורת ופרטים נוספים על עסקי החברה ואופן ניהולם****פרק א' - ממשל תאגידי וביקורת****1. הדירקטוריון והנהלה:****א. 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 הכספי של החברה ולעריכת הדוחות הכספיים.
- בהתחשב בהיקף הפעילות הנוכחי של החברה, גודלה ומורכבות פעילותה, הדירקטוריון קבע כי המספר המזערי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית בדירקטוריון (ובוועדת הביקורת) יהיה שני דירקטורים. בהתאם לכך, במועד הדוח, מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו שני דירקטורים (שניהם מכהנים בוועדת הביקורת).
- לפרטים אודות הדירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית והשכלתם - ראו סעיף 1.א. - פרק א' בפרק על ממשל תאגידי בדוח השנתי.

**ב. שינויים בהנהלה ובדירקטוריון החברה**

- החברה נערכת למינוי דירקטורים חיצוניים בחברה.
- ביום 21 בינואר 2019 אישר בנק ישראל את מינויו של גדי מרגלית למנהל התשתיות בחברה ובמס"ב.

**2. עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים**

לפירוט על עסקאות עם בעלי שליטה וצדדים קשורים ראה ביאור 19 לדוח השנתי של החברה.

## פרק ב' - פרטים נוספים בנוגע לעסקי התאגיד הבנקאי ואופן ניהולם הדירקטוריון והנהלה:

### 3. מבנה האחזקות בחברה

מבנה האחזקות בחברה נכון למועד הדוח הינו כדלקמן: בנק לאומי לישראל בע"מ (להלן: "בנק לאומי") מחזיק בכ- 32.2% מהון המניות המונפק והנפרע בחברה; בנק הפועלים בע"מ (להלן: "בנק הפועלים") מחזיק בכ- 24.5% מהון המניות המונפק והנפרע בחברה; בנק דיסקונט לישראל בע"מ (להלן: "בנק דיסקונט") מחזיק בכ- 20% מהון המניות המונפק והנפרע בחברה; הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (להלן: "הבנק הבינלאומי") מחזיק בכ- 3.3% מהון המניות המונפק והנפרע בחברה, (לעיל ולהלן יחדיו: "הבנקים"), Visa International Service Association, תאגיד מקבוצת ויזה העולמית (להלן: "ויזה"), מחזיק בכ- 10% מהון המניות המונפק והנפרע בחברה וחברה מקבוצת מאסטרקארד מחזיקה בכ- 10% מהון המניות המונפק והנפרע בחברה. יחד עם זאת, ובהתאם להוראות החוק להגברת התחרות בשוק הבנקאות, נדרשים הבנקים המחזיקים למעלה מ-10% ממניות החברה, כמפורט לעיל (קרי – בנק לאומי, בנק הפועלים ובנק דיסקונט), למכור את החזקותיהם בחברה, באופן ששיעור ההחזקה של כל אחד מהם לא יעלה על-10% מהון המניות המונפק של החברה, וזאת עד ליום 30 בינואר, 2021; בנוסף, מיום 1 ביוני, 2017, הורדמו הזכויות הניהוליות הצמודות להחזקות הבנקים הנ"ל העולות על 10% מהון המניות המונפק של החברה, קרי, הבנקים הנ"ל רשאים לעשות שימוש ב- 10% מהזכויות הניהוליות שלהם בחברה כאמור. לפרטים אודות חוק שטרם ראה פרק ב' סעיף 10.ה. בדוח ממשל תאגידי בדוח השנתי ופרק ב' סעיף 4.ה. להלן. לפרטים בדבר זכויות שונות בחברה השמורות לבנק מזרחי טפחות ראה פרק ב' סעיף 2.ג. לדוח הדירקטוריון וביאור 6.ה. בתמצית הדוחות הכספיים. ביום 20 בנובמבר 2017 פנה בנק מזרחי טפחות לחברה בדרישה לקבל מניות בשיעור של 3.2% מהון המניות של החברה. דרישה זו הועברה לטיפולם של בעלי המניות, אשר מנהלים מו"מ עם בנק מזרחי טפחות בעניין זה. ככל שיענו דרישות בנק מזרחי טפחות, יופחת שיעור אחזקות הבנקים שפורט לעיל. לפרטים נוספים ר' סעיף 2.ג. בדוח דירקטוריון.

ביום 16 באפריל 2019 הודיע בנק הפועלים כי התקשר בהסכם עם חברה מקבוצת מאסטרקארד למכירת 10% ממניות החברה כנגד תמורה כוללת של 11 מיליון דולר (כ-39 מיליון ש"ח), המשקף מחיר של 27,500 דולר למניה רגילה בת 1 ש"ח ערך נקוב, מתוכה 9 מיליון דולר ישולמו במועד השלמת העסקה ו-2 מיליון דולר נוספים יינתנו כשירותים שונים שתעניק מאסטרקארד (בתנאי הסכם קיים לשיתוף פעולה בין הצדדים וכפי שיוסכם ביניהם) בחמש השנים הקרובות. ביום 30 באפריל 2019, העניק בנק ישראל למאסטרקארד היתר להחזקת עד 10% ממניות החברה. ביום 7 במאי 2019 הושלמה העסקה.

### הלוואה צמיתה

בשנת 1980 העביר בנק המזרחי טפחות את כל החזקותיו במניות החברה שהיו בבעלותו, שהיו לאותו מועד שיעור של 3.2% מהון החברה, לבעלי המניות האחרים בחברה. במקביל להעברת המניות, נקבע כי כל זכות הניתנת לבעלי המניות האחרים של החברה תינתן גם לבנק המזרחי טפחות באופן יחסי לאחזקותיו קודם העברת המניות. הסכום שהושקע על ידי בנק המזרחי טפחות בהון כאמור, בוצע במקביל להשקעה שביצעו בעלי המניות האחרים של החברה. במועד העברת המניות כאמור, סווגו הסכומים שהושקעו ע"י בנק המזרחי טפחות ל"הלוואה צמיתה" המוצגת כחלק מההון העצמי של החברה. הדיבידנד שחילקה החברה כאמור בביאור 15ג' לדוח השנתי, חולק גם לבנק מזרחי טפחות בהתאם לחלקו היחסי כאמור.

### 4. מגבלות, חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על תחום הפעילות בחברה

החברה פועלת בהתאם לרישיון שניתן לה על ידי בנק ישראל, מכוח היותה תאגיד בנקאי שהוא חברת שירותים משותפת. ככזו, כפופה החברה, בין השאר, להוראות חוק הבנקאות (רישוי), להוראות פקודת הבנקאות, 1941,

ולחוראות ניהול בנקאי תקין שהוציא הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל (למעט חוראות לגביהן ניתן פטור ספציפי מבנק ישראל). כמו כן, החברה מפוקחת על ידי הפיקוח על מערכות התשלומים וסליקה בבנק ישראל מכוח היותה מפעילה של מערכות תשלומים מבוקרות בהתאם לחוק מערכות תשלומים. בנוסף, כאמור לעיל, החברה כפופה לחוק הגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה) תשע"ז-2017 (להלן: "**החוק להגברת התחרות בשוק הבנקאות**"). בנוסף, פועלת החברה בהתאם ובכפוף להחלטות הממונה. לרגולציה לה כפופה החברה ישנה השפעה ישירה על תחומי הפעילות של החברה, והשפעה עקיפה על היקף הפעילות שרושל החברה וכן על תחרות אפשרית מול החברה כתוצאה מרגולציה החלה על המשתתפים במערכות שונות המופעלות על ידי החברה, מגבלות על שימוש בכרטיסי חיוב ועוד.

#### **א. פטור בתנאים מאישור הסדר כובל שניתן על ידי הממונה על התחרות**

לפרטים בדבר פטור מהסדר כובל ראה ביאור 7.ב. בתמצית הדוחות הכספיים וביאור 17.ג. בדוח השנתי.

#### **ב. דרישות נוספות שהוטלו על החברה בידי רשות התחרות**

החברה ורשות התחרות נמצאים במגעים מעת לעת בקשר עם בקשות ודרישות המועברות לחברה מרשות התחרות, וזאת בקשר עם תנאי פטור הממונה, מתן פרשנות לתנאי החלטת הפטור וקביעת לוחות הזמנים לעמידת החברה בדרישות אלו. לפרטים נוספים ראה ביאור 17.ג) לדוח השנתי.

#### **ג. החלת חוראות הפיקוח על הבנקים על החברה**

לפרטים בדבר החלת חוראות המפקח על הבנקים ראה פרק ב'-סעיף 10.ג. בפרק ממשל תאגידי בדוח השנתי.

#### **ד. הכרזה על מערכות מסוימות בחברה כ"מערכות מבוקרות" לפי חוק מערכות תשלומים**

לפרטים בדבר הכרזה על מערכות מסוימות בחברה כ"מערכות מבוקרות" ראה פרק ב'-סעיף 10.ד. בפרק ממשל תאגידי בדוח השנתי.

#### **ה. החוק להגברת התחרות בשוק הבנקאות**

ביום 31 בינואר, 2017 פורסם החוק להגברת התחרות בשוק הבנקאות.

ביום 25 באוקטובר, 2017, פרסמה הוועדה לבחינת התחרות בשוק האשראי (להלן: "**וועדת היישום**"), תבחינים מדידים לבחינת ההצלחה בהגברת התחרות בשוק הבנקאות, בהתאם לנדרש על פי החוק להגברת התחרות. התבחינים יהיו את הבסיס לניתוח חצי שנתי ולדיווח שהוועדה תמסור לוועדת הכלכלה של הכנסת וצפויים לשמש את הוועדה בבואה להמליץ על צעדים לשיפור והגברת התחרות בשוק. הוועדה שמרה לעצמה את הזכות לשנות, להוסיף או להפחית תבחינים. נקבעו שורה של תבחינים כלליים. בין התבחינים הכלליים – תבחינים להסרת חסמי כניסה וחסמי מעבר לקוחות, תבחינים הבודקים כניסה של מתחרים חדשים ופעילות של הלקוחות, תבחינים להתפלגות נתחי השוק, הכמויות והמחירים ותבחינים הנוגעים לאמצעי תשלום. ביום 22 במאי, 2018 פורסם דוח ראשון של וועדת היישום אשר מתמקד בתיאור התהליך וההתקדמות בביצוע צעדים רגולטוריים. תוצאות התבחינים עשויים להשפיע על שוק כרטיסי החיוב בו פועלת החברה, ובכלל זה, קביעת כללים לאסדרת מעמדו ופעולתו של סולק מתארך (סולק שאינו מחובר באופן ישיר למערכת התשלומים ומבצע סליקה באמצעות סולק אחר), העברת פרוטוקול אשראית כמפורט בסעיף 4.א. לעיל, והגדרת כללי המערכת, כמפורט בסעיף ד' לעיל.

#### **ו. המלצות צוות עבודה בין חטיבתי בבנק ישראל להגברת התחרות בתחום כרטיסי החיוב**

לפרטים בדבר המלצות צוות עבודה בין חטיבתי בבנק ישראל להגברת התחרות בתחום כרטיסי החיוב ראה פרק ב'-סעיף 10.ו. בפרק ממשל תאגידי בדוח השנתי.



## ז. צעדים לקידום הקמת מתג נוסף לביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב

הוקם צוות בין חטיבתי, בהובלת הפיקוח על מערכות התשלומים במחלקה לחשבות ולמערכות תשלומים בבנק ישראל. הצוות ערך בחינה מקיפה של כל החוליות בשרשרת ביצוע העסקה, בכללן המתג. באוגוסט 2015, פרסם הצוות דוח ביניים בנושא שרשרת ביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב, ואלה עיקרי המלצותיו:

- להרחיב את הפעילות וההשתתפות במועצה הלאומית לתשלומים לעוד בעלי עניין רלוונטיים.
  - להקים ועדה לכרטיסי חיוב.
  - לאסדר את העקרונות והכללים לפיתוח פרוטוקול התקשורת ולשימוש בו.
  - ליישם את פרוטוקול התקשורת באופן מודולרי, כלומר באופן שיאפשר לבחור וליישם את שימושי המסוף בהתאם לצורכי המשתמשים.
  - להבטיח שהמסופים יתמכו בריבוי אפליקציות ובעסקאות ללא מגע כדי לאפשר לשחקנים חדשים להיכנס וכדי לאפשר לפתח אמצעי תשלום מתקדמים ודרכי ניתוב נוספות.
  - להקים ממשק סליקה מרכזי חדש לעסקאות במתג ה-ATM כדי לפשט את תהליך הסליקה, לצמצם את העלויות, ולהקל על שחקן חדש להצטרף למערכת.
  - בנוסף, אין לדרוש לבצע עסקאות חיוב מיידית במתג ה-ATM.
- בחדש יולי 2016 פרסם הדוח הסופי של צוות עבודה בין חטיבתי בבנק ישראל בנושא הגברת התחרות בתחום כרטיסי חיוב - "שרשרת ביצוע עסקה בכרטיסי חיוב", במסגרתו המליץ הצוות הבין חטיבתי על ביצוע שורה של צעדים שמטרתם הסרת החסמים הקיימים ופתיחת השוק לתחרות ברכיבים שונים לאורך שרשרת ביצוע העסקה.
- בחדש דצמבר 2017 פנה בנק ישראל (חותם) לחברה בבקשה לבצע אפיון של פתרון מרכזי לביצוע תהליכי ההתחשבות וסליקה לעסקאות ה-ATM בהתאם לשלבים שפורטו בפניה. החברה מצויה בהתדיינות עם בנק ישראל בנוגע לדרישה זו.

## ח. ועדת כרטיסי חיוב

בהמשך להמלצות דוח ביניים בנושא שרשרת ביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב, הקים בנק ישראל, בחודש נובמבר 2015, את ועדת כרטיסי חיוב, בראשות מנהלת יחידת הפיקוח על מערכות תשלומים בבנק ובהשתתפות גופים שונים הפועלים בשוק כרטיסי החיוב (חברות כרטיסי האשראי, חברות ניכיון, יצרנים, מפצים, איגוד הבנקים ונציגי ויזה ומסטרקארד). מטרת הוועדה להסדיר ולהגדיר את העקרונות לפעילות וכללי הביצוע של העסקאות במערכת כרטיסי החיוב המקומית על גבי מתג כרטיסי החיוב (הקריטריונים ותנאי הגישה למתג כרטיסי החיוב, העקרונות והכללים לפיתוח פרוטוקול התקשורת והשימוש בו, יישום מודולרי של פרוטוקול התקשורת, מעקב אחר יישום הקריטריונים והכללים ובחינת האפקטיביות שלהם).

ביולי 2016 פרסמה הוועדה עקרונות וצעדים נלווים לפיתוח פרוטוקול התקשורת לביצוע עסקה בכרטיסי חיוב ולשימוש בו (להלן: "**מסמך העקרונות**"), ולהלן עקרונותיו:

- תוקם ועדה מקצועית לצורך קבלת החלטות הנוגעות לאופן יישומן של החלטות המדיניות (הועדה תכלול: סולקים, מנפיקים, מעבדים ומתגים שפועלים בישראל).
- החלטות מדיניות לעניין תוכן הפרוטוקול יתקבלו במסגרת הוועדה לכרטיסי חיוב.
- הפרוטוקול יהיה נגיש למשתתפי המערכת.
- השימוש בפרוטוקול יהיה בהתאם לצרכים העסקיים והטכנולוגיים של כל בעל עניין.

- יאומצו תקנים בין-לאומיים או תתקיים תאימות מולם, ככל הניתן.
- הפרוטוקול יהיה מודולרי.
- יקבע איפיון מרכזי אחיד של הפרוטוקול שיאפשר מעבר קל בין השחקנים בכל מקטע לאורך שרשרת ביצוע העסקה בכרטיס חיוב.
- מובאות המלצות לצעדים נלווים ליישום העקרונות שמטרתן להקל על כניסת שחקנים חדשים לשרשרת ביצוע העסקה בכרטיס חיוב.
- כמו כן, בחודש יולי 2016 פרסם בנק ישראל מסמך המציג את תנאי הגישה למערכות התשלומים המבוקרות. תנאי הגישה למערכות יוצרים את המסגרת שדרכה יוכלו "שחקנים חדשים" להתחבר אליהן ולפעול באמצעותן, תוך הגברת התחרות בתחום שירותי התשלום בישראל.
- במאי 2017 פרסם בנק ישראל מסמך – רכיבי החובה והרשות בפרוטוקול. מסמך זה מתווה את המדיניות ליישום פרוטוקול ה-EMV, בשוק כרטיסי החיוב.

#### ט. דוח הוועדה לקידום השימוש באמצעי תשלום מתקדמים בישראל

בהמשך להמלצות הוועדה הבין-משרדית לאמצעי תשלום מתקדמים, בראשות מנהלת המחלקה לחשבות ולמערכות תשלומים בבנק ישראל, כפי שהוקמה בחודש מרץ 2014, במטרה להסדיר את תחום אמצעי התשלום המתקדמים, בחודש יוני 2017 פורסם הדוח הסופי בעניין זה (להלן בסעיף זה: "הדוח").

להלן יובאו עיקרי הדוח:

- להקים תשתית סליקה מרכזית ותשתית תקשורת לאומית מאובטחת לביצוע תשלומים באמצעים מתקדמים;
- לגבש תזכיר חוק לאסדרת שירותי תשלום, חשבון תשלום ושירותי סליקה והנפקה;
- להתאים את התשתית המשפטית הקיימת לפעילות באמצעי התשלום המתקדמים;
- לקדם במסופים תשתית שתאפשר לבצע עסקאות ללא מגע (Contactless);
- ליעל את שרשרת ביצוע עסקה של הוראת חיוב דיגיטלית;
- לקדם חינוך צרכני ויצירת אמון של הצרכנים באמצעי תשלום מתקדמים.

#### י. חוק שירותי תשלום

ביום 9 בינואר 2019 פורסם ברשומות חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 אשר קובע הסדרה אחידה של ההגנות הצרכניות בתחום שירותי התשלום. (להלן בסעיף זה: "החוק" או "חוק שירותי תשלום").

החוק, שייכנס לתוקף שנה מיום פרסומו, מסדיר את היחסים החוזיים וההגנות הצרכניות החלים על מתן שירותי תשלום, בין נותן שירותי התשלום לבין לקוחותיו (משלמים או מוטבים). נותני שירותי התשלום עליהם יחול החוק כוללים, בין היתר בנקים, חברות כרטיסי אשראי, סולקים, אפליקציות תשלומים ועוד, והוא יחול על כלל אמצעי התשלום הקיימים והמתקדמים.

החוק מבטל ומחליף את חוק כרטיסי חיוב, ואולם בשונה מחוק כרטיסי חיוב, חל חוק שירותי תשלום על סוגים רבים ושונים של שירותי תשלום ואמצעי תשלום, פיזיים ושאנים פיזיים, ולא רק על ביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב (כך למשל, חל החוק, בין השאר, על ביצוע העברות, הפקדות ומשיכות כספים מחשבון העו"ש הבנקאי). עוד בשונה מחוק כרטיסי חיוב, מסדיר חוק שירותי תשלום, לראשונה בחקיקה ראשית, גם את החובות החלות על נותן שירותי התשלום למוטב (למשל, הסולק) כלפי המוטב (למשל, בית העסק).

החוק כולל הוראות, בין היתר, ביחס לחוזה שירותי תשלום (חוזה בין נותן שירותי תשלום לבין לקוח למתן שירותי תשלום); ביחס לביצוע פעולת תשלום, ביטול או הפסקת הביצוע של פעולת תשלום; ביחס לאחריות

נותני שירותי התשלום כלפי לקוחותיהם, לביצוע פעולת תשלום; ביחס למקרה של "שימוש לרעה" באמצעי תשלום; ביחס להגנות הצרכניות החלות לעניין הרשאות לחיוב חשבון וביחס לאיסור על מניעת מתן הנחה למשלם בשל שימוש באמצעי תשלום מסוים.

חוק שירותי תשלום מתבסס על חוק כרטיסי חיוב וכן על האסדרה האירופית בנושא, בהתאם לעקרונות שנקבעו בדירקטיבה האירופית PSD2, והוא ייכנס לתוקף שנה לאחר פרסומו ברשומות.

יצוין, כי חוק שירותי תשלום החדש מחריג מתחולתו, בין השאר, שירותי תשלום הניתנים למשתתף במערכת תשלומים. לפיכך, לחוק שירותי תשלום לא צפויה להיות השפעה ישירה משמעותית על החברה.

#### **יא. תזכיר חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (מתן שירותי תשלום)**

בחודש אוגוסט 2018 פורסם תזכיר חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) (מתן שירותי תשלום), התשע"ח-2018, וזאת בהמשך להמלצות הוועדה להגברת התחרותיות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים.

בתזכיר מוצע לקבוע הוראות לעניין רישוי שירותי תשלום, וכן לקבוע הוראות ספציפיות לעניין אסדרה ופיקוח על שירותים אלה לרבות חובות ומגבלות מהותיות שיחולו על בעלי רישיון למתן שירותי תשלום. במסגרת התזכיר מוצע לתקן את חוק מערכות תשלומים ולקבוע הוראות שמטרתן לאפשר לבעלי רישיון למתן שירותי תשלום להשתתף כמשתתפים ישירים או עקיפים במערכות תשלומים מבוקרות, לשם קידום התחרות בשוק מתן שירותי התשלום. עוד מוצע לקבוע אלו דרישות יחשבו דרישות הוגנות לחיבור למערכת תשלומים מהמבקשים להשתתף בה, בכלל זה מוצע לקבוע כי דרישות החיבור כאמור לא יטילו הגבלות שאינן נחוצות לשם השתתפותם של נותני שירותי תשלום במערכת התשלומים, וכי דרישות אלו לא יפלו בין המשתתפים לבין המבקשים להשתתף במערכות תשלומים מבוקרות. בנוסף, מוצע לקבוע כי מפעיל מערכת תשלומים לא יעסוק במתן שירותי תשלום וכי מפעיל מערכת מבוקרת לא יוכל לסרב לאפשר חיבור של נותן שירותי תשלום למערכת מטעמים בלתי סבירים, ובכלל זה, התניית תנאים בלתי סבירים להשתתפות במערכת. כן מוצע כי נגיד בנק ישראל יהיה רשאי להטיל עיצום כספי על מפעיל מערכת מבוקרת בגין אי עמידה בחובות המוטלות על מפעיל מערכת מבוקרת. החוק יכנס לתוקף שנה לאחר מועד פרסומו. החוק המוצע צפוי להטיל על החברה מגבלות בהיותה מפעילה של מערכות תשלומים מבוקרות.

תזכיר חוק זה נמצא עדיין בדיונים פנים ממשלתיים לאחר שמיעת הערות הציבור.

#### **יב. החוק לצמצום השימוש במזומן**

בחודש מרץ, 2018, אישרה מליאת הכנסת בקריאה שנייה ושלישית את החוק לצמצום השימוש במזומן, התשע"ח-2018 (להלן בסעיף זה: "החוק").

בחוק, המתבסס על המלצות הוועדה לצמצום השימוש במזומן במשק הישראלי (להלן: "ועדת לוקר"), נקבע כי מעל לסכומים מסוימים ייאסר לתת ולקבל תשלום במזומן, וזאת במגוון רחב של פעולות כספיות. המגבלות על שימוש במזומן ייכנסו לתוקף ביום 1 בינואר, 2019, והמגבלות על שימוש בשיקים ביום 1 ביולי, 2019. למהלך הרגולטורי להקטנת השימוש במזומן עשויות להיות השפעות שונות על שוק הסליקה וההנפקה של כרטיסי החיוב: צמצום השימוש במזומן יחייב את ציבור הצרכנים להשתמש באמצעי תשלום חליפיים. בהתאם, צפויה עלייה לא משמעותית בהיקף השימוש בכרטיסי חיוב ובאמצעי תשלום מתקדמים. אולם, קיימת שאלה פתוחה ביחס להיקף העלייה, שכן, מגוון אמצעי התשלום המתקדמים העומדים לרשות הצרכנים גדל בהתמדה. חלק מפתרונות התשלום המתקדמים כאמור, מתחרים באופן ישיר מול אמצעי תשלום בכרטיס חיוב. כמו כן, הכנסות החברה נובעות מכמות העסקאות העוברות במערכותיה ולא מסכום העסקאות.

#### יג. תזכיר חוק הגנת הסייבר ומערכת הסייבר הלאומי, התשע"ח-2018

בחדש יוני 2018 פרסם תזכיר חוק הגנת הסייבר ומערכת הסייבר הלאומי, התשע"ח-2018 (להלן: "תזכיר חוק הסייבר"). מטרת התזכיר להסדיר את ייעודו, תפקידיו וסמכויותיו של מערך הסייבר למימוש מדיניות הממשלה. בין היתר, כולל התזכיר הצעה לאסדרה לאומית בתחום הגנת הסייבר ובכלל זה סמכויות למערך הסייבר לאיסוף מידע מארגונים מסוימים, כולל ארגונים המנויים בתוספת החמישית לחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים (הוראת שעה), התשע"ו-2016 (להלן: "החוק להסדרת ביטחון בגופים ציבוריים") החברה מצויה במגע עם בנק ישראל ומערך הסייבר הלאומי בשאלת הכללתה בתוספת החמישית לחוק להסדרת ביטחון בגופים ציבוריים. לאור השלבים המוקדמים של הליך החקיקה החברה איננה יכולה להעריך מה תהיה השפעתו עליה.

#### יד. רגולציה נוספת

- בחדש יוני 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה להטמעת השימוש בתקן האבטחה EMV, הן בצד ההנפקה והן בצד הסליקה. בהוראה, ובהנחיות הפיקוח על הבנקים שניתנו בהמשך, ישנה התייחסות, בין היתר, ללוחות הזמנים להנפקת כרטיסים תומכי תקן EMV ולחיבור מסופים התומכים בתקן וכן לכניסתו לתוקף של מנגנון הסטת האחריות מהמנפיק לסולק. בחדש יולי 2017 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר עדכון להוראה מספר 472 לפיו חיבור מסוף שטרם השלים הסמכת תוכנה יבוצע בכפוף לקבלת התחייבות היצרן או המפיץ של המסוף להשלמת שדרוג התוכנה בבית העסק לעבודה בתקן EMV תוך 12 חודשים ממועד החיבור, וניתנו הקלות לחיבור מסופים חדשים למערכת הישנה במספר מקרים. בנוסף, תחולת מנגנון הסטת האחריות נדחתה ליום 1 בינואר 2019.
- לעניין תקני חשבונאות חדשים והוראות חדשות של המפקח על הבנקים בתקופה ובתקופה שלפני יישומם, ראה ביאור 2 לדוח הכספי השנתי.

סעיף זה לעיל, כולל גם מידע צופה פני עתיד. העובדות והנתונים העיקריים ששימשו בסיס למידע זה הינם עובדות ונתונים בנוגע למצב הנוכחי של החברה ועסקיה והוראות רגולציה שונות החלות על החברה והכל כפי שידועים לחברה במועד הדוח. אין לחברה כל ודאות כי ציפיותיה והערכותיה אכן יתממשו, ותוצאות הפעילות של החברה עלולות להיות שונות באופן מהותי מהתוצאות המשתמעות מהאמור לעיל, בין היתר, עקב שינוי בכל אחד מהגורמים דלעיל, מידת עוצמתם, היקפם, משך התרחשותם ויכולת החברה להתמודד עמם.