



הפיקוח
על הבנקים

דיווח תקופתי אודות מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים לשנת 2021

ספטמבר 2022

תוכן העניינים

3.....	מכתב המפקח על הבנקים
5.....	הקדמה
6.....	1. הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות
7.....	2. התפלגות ההכנסות מעמלות לפי סוגי פעילות עיקריים
9.....	3. ניהול חשבון עובר ושב
9.....	3.1 עלות ניהול חשבון העו"ש והחזקת כרטיסי חיוב בחשבונות עו"ש של יחידים
11.....	3.2 עלות ביצוע פעולות על ידי פקיד ובערוץ ישיר (יחידים ועסקים קטנים)
11.....	3.2.1 שירות המסלולים
15.....	3.2.2 תשלום נפרד עבור כל פעולה על ידי פקיד וכל פעולה בערוץ ישיר - Pay as you go
16.....	3.3 כרטיסי חיוב וביצוע עסקאות ומשיכות במטבע חוץ
17.....	4. ניהול תיק ניירות ערך
18.....	4.1 תעריפי עמלת קניה, מכירה ופדיון של ניירות ערך הנסחרים בארץ
18.....	4.2 דמי ניהול פיקדון ניירות ערך הנסחרים בארץ
20..	4.3 צעדים שננקטו בתחום ניירות ערך החל משנת 2013 ועד למועד פרסום הדיווח
21.....	5. צעדים נוספים שננקטו בתחום העמלות החל משנת 2013 ועד מועד הדיווח

מכתב המפקח על הבנקים

אני מתכבד להגיש לוועדת הכלכלה של הכנסת את הדיווח התקופתי לשנת 2021 אודות מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים למשקי הבית. הדוח מבוסס על דיווח התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי על עמלות שנגבו במהלך שנת 2021.

אגב כך ברצוני לעדכן כי בימים אלו הוכנסו לפיקוח מספר שירותי עו"ש בסיסיים, במטרה לאפשר לציבור לצרוך שירותים בנקאיים חיוניים ובסיסיים אלו, הן בסניפי הבנקים והן בערוצים הדיגיטליים השונים, במחיר הוגן.

כבר היום שירות "מסלול בסיסי" הינו שירות מפקח שמאפשר קבלת חבילת שירותים בסיסיים במחיר מוזל של עד 10 ₪. כעת החלטנו להכניס לפיקוח 4 שירותי חשבון עובר ושב נוספים: "פעולה על ידי פקיד", "פעולה בערוץ ישיר", "מסלול מורחב" ו"מסלול מורחב פלוס". משמעות הטלת הפיקוח היא קיבוע של רמת המחירים הקיימת והיא נועדה להבטיח שמחירי שירותים אלו לא יעלו.

צעד זה הינו נדבך נוסף בראייה הכוללת של הפיקוח אשר שמה דגש על הצבת הלקוח במרכז ועל העברת הכוח ללקוח. במסגרת זו אני שב וקורא לציבור לעשות שימוש בערוצים ישירים ובאמצעים דיגיטליים שהם זולים יותר מביצוע פעולות באמצעות פקיד, ולבחון את כדאיות שירות המסלולים עבורם, ובכך לחסוך בעלויות.

אני קורא למערכת הבנקאית לנקוט ביתר רגישות, בפרט בעיסוק בנושאים צרכניים שהינם בלב הרגישות הציבורית, כדוגמת מחירי השירותים הבנקאיים ולהתאים את גובה העמלות לערך שהלקוח מפיך מהשירות הניתן לו, בגינן הן נגבות. על המערכת הבנקאית להמשיך ולדאוג במגוון דרכים לאוכלוסיות שעלולות לגלות קשיים בתפעול האמצעים הישירים, כדי לשמור על רמת שירות גבוהה גם עבורן. במטרה לסייע בצרכנות נבונה מצד לקוחותיה, המערכת הבנקאית נדרשת להמשיך בתהליך פישוט השירותים והמוצרים והנגשתם, לצד מתן יכולת נאותה להשוואת מאפייני ומחירי המוצרים והשירותים השונים.

להלן עיקרי הדוח:

- בשנת 2021 נמשכה מגמת הירידה ביחס סך ההכנסות מעמלות לנכסי המערכת הבנקאית. מגמת ירידה זו החלה לאחר הרפורמה בשנת 2008, ועד היום נרשמה ירידה בשיעור מצטבר של כ-47%. ירידה זו מיוחסת, בין היתר, למכלול המצטבר של פעולות הפיקוח בנושאי עמלות בשנים האחרונות. הירידה בשנת 2021 ממשיכה מגמה זו, אך גם מושפעת במידה רבה ממשבר נגיף הקורונה אשר המשיך לתת את אותותיו בפעילות המשק ומשקי הבית במחצית השנה הראשונה.

- העלות הממוצעת של ניהול העו"ש והחזקת כרטיסי חיוב לחשבון בשנת 2021 מורכבת מ:
 - עלות ניהול העו"ש - הסתכמה ב-10.8 ₪, ירידה של כ-4.7% בהשוואה ל-2020 הנובעת בעיקר מירידה של כ-17% בכמות פעולות של החזרת חיוב מסיבת "אין כיסוי מספיק" (בשל החזרת שיק, הוראת קבע או הרשאה לחיוב חשבון). כמו כן, המשיכה מגמת המעבר לביצוע פעולות בדיגיטל, שתורמת גם היא להוזלת העלות. בעשור האחרון ירדה עלות ניהול העו"ש מ-20.4 ₪ ל-10.8 ₪, שינוי המשקף ירידה בשיעור של 47% אחוזים.
 - עלות כרטיסי חיוב - הסתכמה ב-13.8 ₪, עלייה של כ-7.7% בהשוואה ל-2020 וירידה של כ-5.2% השוואה ל-2019. העלייה נבעה בעיקר מגידול בהכנסות מעמלות עסקאות ומשיכות במט"ח, זאת עקב חזרת המשק לשגרה מסוימת בהשוואה לתקופה המקבילה אשתקד שבה פרץ משבר הקורונה.
 - בסך הכל עלתה העלות הממוצעת של ניהול העו"ש והחזקת כרטיסי חיוב לחשבון בשיעור של כ-1.9% ביחס לעלות הממוצעת בשנת 2020 והיא עומדת כעת על 24.6 ₪ לחודש. עלות זו ירדה בכ-8.6% ביחס לעלות ב-2019, לפני פרוץ משבר נגיף הקורונה, עת עמדה על 26.9 ₪.

בכבוד רב,



יאיר אבידן

המפקח על הבנקים

דוח זה מציג נתונים מרכזיים בתחום העמלות הבנקאיות, ומתמקד בעיקר בעמלות של יחידים ועסקים קטנים (הנכללים בתעריפון הקמעונאי)¹, כמפורט להלן:

- הפרק הראשון של הדוח עוסק בכלל הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות מכלל מגזרי הלקוחות (יחידים, עסקים קטנים ועסקים גדולים).
- בפרק השני של הדוח מוצגת התפלגות ההכנסות מעמלות מיחידים ועסקים קטנים לפי סוגי פעילות בנקאית - חשבון עובר ושב, כרטיסי חיוב, ניירות ערך (ני"ע), מטבע חוץ (מט"ח), אשראי ואחר.
- הפרק השלישי של הדוח מתמקד בתחום עמלות בחשבון עובר ושב (עו"ש). בפרק זה מוצג מדד עלות ניהול עו"ש והחזקת כרטיסי חיוב בחשבונות של יחידים בלבד. כמו כן, מוצגים נתונים שונים אודות עלויות ביצוע פעולות בערוץ ישיר, באמצעות פקיד ובכרטיסי חיוב, אשר רלבנטיים גם למשקי בית וגם לעסקים קטנים.
- הפרק הרביעי עוסק בתחום פעילות ני"ע, אשר מהווה כשליש מהכנסות המערכת הבנקאית מעמלות הנגבות מיחידים ועסקים קטנים. בפרק זה מוצגים תעריפי הקנייה והמכירה של ני"ע ודמי הניהול הנגבים בפועל מיחידים ועסקים קטנים. כמו כן מוצגים בפרק זה צעדים שננקטו בתחום ניירות הערך משנת 2013 ועד למועד הדוח.
- הפרק החמישי לדוח כולל צעדים נוספים שננקטו בתחום העמלות משנת 2013 ועד למועד הדוח.

¹ למעט פרק 1 העוסק בכלל המגזרים וסעיף 3.1 העוסק ביחידים

1. הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות

במהלך 13 השנים האחרונות, מאז כניסתה לתוקף של הרפורמה בתחום העמלות, חלה ירידה מצטברת של 47% בשיעור סך הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות ביחס להיקף הנכסים. ירידה מתמשכת זו מיוחסת למכלול המצטבר של פעולות הפיקוח על הבנקים והמערכת הבנקאית בתקופה הזו.

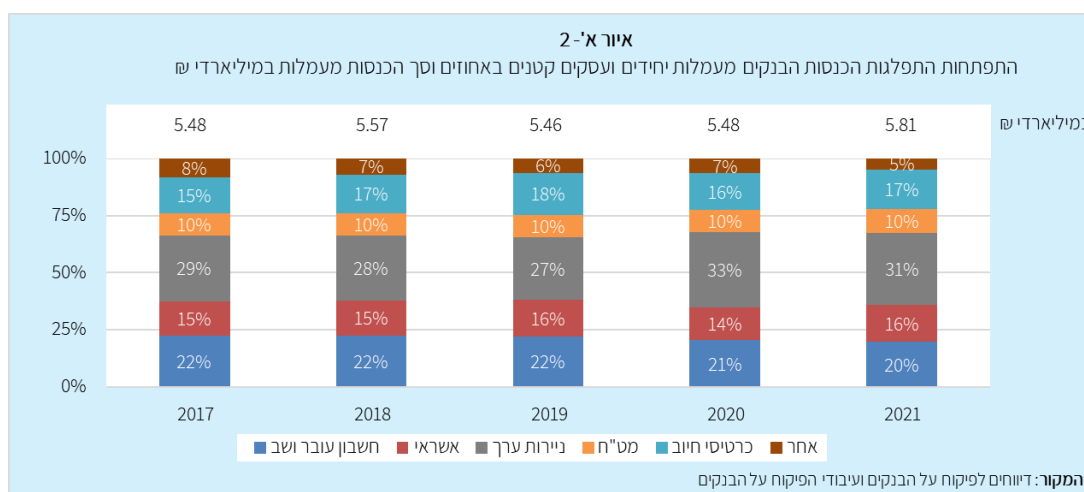


הירידה ביחס הכולל בין ההכנסות מעמלות לסך הנכסים בתקופה הנסקרת מ-0.76% ל-0.73% נובעת מגידול בסך נכסי המערכת הבנקאית בשיעור של 14.4% במונחים שנתיים, גידול משמעותי יותר מהגידול שנרשם בהכנסות מעמלות, שעמד על 9.9%. עיקר העלייה בהכנסות מעמלות מקורה בעמלות הנגבות מעסקים גדולים, ובעמלות הנגבות עבור פעילות באשראי ופעילות בכרטיסי חיוב ממשקי בית ומעסקים קטנים, והיא תוצאה של גידול בכמות הפעולות.

2. התפלגות ההכנסות מעמלות לפי סוגי פעילות עיקריים

בשנת 2021 נרשמה יציבות בחלוקת ההכנסות מעמלות לפי פעילויות בנקאיות. סך הכנסות המערכת הסתכמו ב-5.81 מיליארד ₪. עיקר העמלות הבנקאיות ששולמו על ידי הציבור, יחידים ועסקים קטנים, הן בגין הפעילויות הבאות:

- **ניירות ערך** - כ-31% מהכנסות הבנקים מעמלות מגיע מעמלות המשולמות בגין פעילות בניירות ערך, ירידה של כ-2 נקודות האחוז בהשוואה לתקופה המקבילה אשתקד. בתקופת הדוח חלה עליה בהכנסות מעמלת דמי ניהול ני"ע שקוזה בעקבות ירידה בהכנסות מעמלות קניה, מכירה ופדיון. הירידה בהכנסות מעמלות קניה, מכירה ופדיון נבעה מירידה בהיקף הפעילות שביצע הציבור (למידע נוסף ראו פרק 4 להלן).
- **ניהול חשבון עובר ושב** - כ-20% מהכנסות הבנקים מעמלות מגיע מעמלות המשולמות בגין ניהול חשבון עובר ושב, ירידה של נקודת אחוז אחת בהשוואה לתקופה המקבילה אשתקד. בתקופת הדוח נצפה קיטון בהכנסות בגין עמלת החזרת חוב מסיבת "אין כסוי מספיק" שנובע מהמשך מגמת ירידה בהיקף השימוש בשיקים. ירידה זו באה לידי ביטוי בעיקר במחצית הראשונה של 2021 כתוצאה מצעדים שננקטו בתחום הגבלות שיקים במהלך 2020 עקב משבר הקורונה.² כמו כן, במקביל נצפתה עליה בהכנסות מעמלת פעולה ב"ערוץ ישיר", בשל גידול בכמות הפעולות שבוצעו בערוץ זה.
- **כרטיסי חוב** - כ-17% מהכנסות הבנקים מעמלות מגיע מעמלות המשולמות בגין כרטיסי חוב, עליה של נקודת אחוז אחת בהשוואה לתקופה המקבילה אשתקד.³
- **אשראי** - כ-16% מהכנסות הבנקים מעמלות מגיע מעמלות המשולמות בגין אשראי, עליה של כ-2 נקודות האחוז בהשוואה לתקופה המקבילה אשתקד, הנובעת, בין היתר, מגידול בהכנסות מטיפול באשראי וביטחונות, מפעולות פירעון מוקדם וליווי פיננסי.



² ראו ניתוח בנושא שיקים ולקוחות שהוטלה עליהם הגבלה - נתונים ומגמות במהלך משבר הקורונה באתר בנק ישראל.

³ למעט קטגוריית "כרטיסי אשראי" שכוללת גם עסקים גדולים. לנתוני המערכת הבנקאית ראו את [סקירת המפקח על הבנקים](#).

בשנת 2008 נחקקו כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), תשס"ח-2008 אשר קובעים מבנה תעריפון אחיד לכלל התאגידים הבנקאיים בישראל. בזכות המבנה האחיד ניתן להשוות את תעריפי הבנקים לכל שירות. בכפוף לכללים אלו, כל התאגידים הבנקאיים מפרסמים את התעריפונים באתר. תעריפוני התאגידים הבנקאיים כוללים גם את ההטבות שהם נותנים לקבוצות אוכלוסייה בנספח א' לתעריפון הבנק. מומלץ לבדוק מפעם לפעם אם הנכם זכאים להטבות.

עסק קטן, שים לב!
אם חלפה שנה
ממועד התאגדותך
וטרם עשית זאת,
עליך להגיש דוח
כספי לבנק בכדי
להצטרף לתעריפון
הקמעונאי.

ישנם עסקים הזכאים להיחשב כעסק קטן וליהנות מעמלות מופחתות. בין עסקים אלו נכללים עסקים שטרם עברה שנה מיום הקמתם, עסקים שמחזור העסקאות בהם אינו עולה על 5 מיליון ₪ או עסקים שמחזור הסליקה שלהם אינו עולה על 3 מיליון ₪. לצורך הגדרת החשבון כ"חשבון עסק קטן", מומלץ לפנות לבנק שבו מתנהל חשבונך.

האם הנכם בעלים
של עסק קטן, אזרח
ותיק או אדם עם
מוגבלות? דעו
שהנכם זכאים
להטבות בעמלות.

אזרח ותיק ואדם עם מוגבלות בשיעור נכות של 40% ומעלה זכאי ל-4 פעולות פקיד בחודש במחיר פעולה בערוץ ישיר וכן לצירוף אוטומטי למסלול הבסיסי, ככל שהדבר כדאי עבורו. ככל שהנך אדם עם מוגבלות בשיעור נכות של 40% ומעלה, מומלץ לפנות לבנק להציג את האישורים הנדרשים ולסווג את החשבון על מנת שתהיו זכאים להטבות.

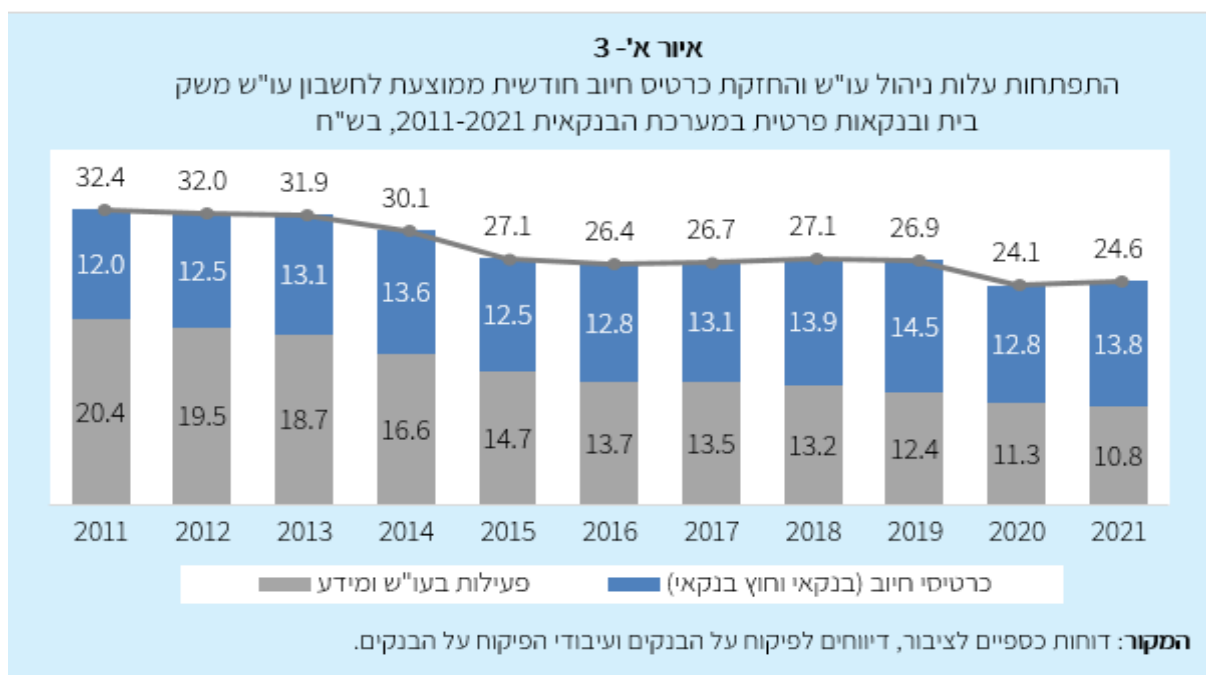
בדקו את ההטבות
בעמלות שניתנות
לקבוצות
אוכלוסייה!
הן מפורסמות
באתר הבנק בנספח
א' לתעריפון.

3. ניהול חשבון עובר ושב

3.1. עלות ניהול חשבון העו"ש והחזקת כרטיסי חיוב בחשבונות עו"ש של יחידים

העלות הממוצעת של ניהול העו"ש והחזקת כרטיס חיוב לחשבון של משקי בית ובנקאות פרטית בשנת 2021 הסתכמה לכדי 24.6 ₪ בחודש, עלייה של כ-2% ביחס לעלות הממוצעת בשנת 2020 וירידה של כ-9% בהשוואה לשנת 2019. העלייה בשנת 2021 נובעת מעלייה בעלות החזקת כרטיסי חיוב, בשל עלייה בעסקאות במט"ח, לצד המשך ירידה בעלות ניהול חשבון העו"ש. באחת עשרה השנים האחרונות, חלה ירידה בעלות ניהול עו"ש והחזקת כרטיס חיוב בודד בשיעור של 24.2% במצטבר (איור א'-3).

המשך מגמת הירידה בעלות ניהול חשבון עו"ש והחזקת כרטיסי חיוב



* נתון עלות כרטיסי חיוב לשנת 2020 עודכן מ-11.1 ₪ ל-12.8 ₪, נתון עלות כוללת עודכן מ-22.4 ₪ ל-24.1 ₪. העדכון הוא עקב איתור טעות חישוב ובשל טיוב שבוצע לנתונים שדווחו לפיקוח.

העלות החודשית הממוצעת של ניהול עו"ש וקבלת מידע והחזקת כרטיסי אשראי בחשבון מורכבת מעלות ניהול חשבון בנק (עו"ש וקבלת מידע) ומעלות החזקת כרטיסי חיוב, כמפורט להלן.

■ העלות החודשית הממוצעת של ניהול חשבון העו"ש וקבלת מידע

בשנת 2021 נמשכה מגמת הירידה בעלות ניהול חשבון העו"ש וקבלת מידע. עלות זו ירדה בשיעור של 4.7% בשנת 2021 ביחס לשנה הקודמת ועמדה על 10.8 ₪ לחודש בממוצע. כמו כן, חלה ירידה של כ-47% במצטבר בעלות זו באחד עשרה השנים האחרונות.

הירידה בשנת 2021 ביחס לתקופה המקבילה אשתקד נובעת בעיקר מירידה של כ-17% בכמות פעולות "החזרת חיוב מסיבת אין כיסוי מספיק" (בשל החזרת שיק, הוראת קבע או הרשאה לחיוב חשבון). שבאה לידי ביטוי בקיטון בהכנסות בגין עמלה זו בשיעור זהה. הקיטון בכמות הפעולות של החזרת חיוב מסיבת "אין כיסוי מספיק" נבע, כאמור, ממגמת ירידה בהיקף השימוש בשיקים. כמו כן, נמשכה הירידה בכמות פעולות על ידי פקיד ונרשמה עלייה בכמות פעולות בערוץ ישיר, כחלק מהמשך מגמת המעבר לביצוע פעולות בדיגיטל.

בעלות זו נכללות פעולות
בנקאיות בסיסיות
(לדוגמא: הפקדה/משיכת
מזומנים, העברות בנקאיות
וכו') המתבצעות על ידי
פקיד או בערוץ ישיר,
פעולות בשיקים, ופעולות
נוספות כגון הרשאה לחיוב
חשבון, הוראת קבע, הפקת
דוחות סטנדרטים, קבלת
מידע בתקשורת (טלפון,
סלולר, דוא"ל) ואיתור
מסמכים.

■ העלות החודשית הממוצעת להחזקה ושימוש בכרטיסי חיוב

עלות ההחזקה והשימוש בכרטיסי חיוב כוללת בעיקרה את עמלת דמי הכרטיס, וכן עלויות נוספות, בכללן, עלויות בגין עסקאות ומשיכות במט"ח. עלות זו הסתכמה ב-13.8 ₪ בממוצע לחודש לחשבון, עלייה של כ-1 ₪ בממוצע לחודש בהשוואה לשנת 2020. עלייה זו נבעה מגידול בהכנסות מעמלות "עסקאות ומשיכות במט"ח", עקב חזרת המשק לשגרה מסוימת לאחר הצמצום בפעילות זו בתקופת פרוץ המשבר בראשית 2020.

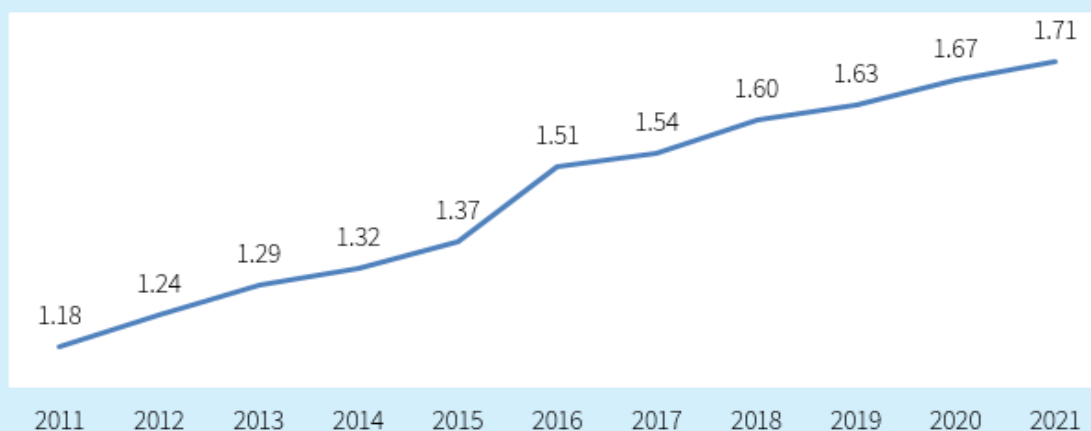
עלות "דמי הכרטיס" ירדה בשנת 2021, כמפורט להלן:

מנתוני שנת 2021 עולה, כי משקי הבית מחזיקים בממוצע 1.71 כרטיסים בחשבון (איור א'-4). ממוצע דמי כרטיס בודד הסתכם בכ-6.6 ₪ לכרטיס לחודש בתקופה הנסקרת לעומת כ-6.8 ₪ בשנת 2020. ממוצע עלות החזקת כרטיסים בחשבון (העלות החודשית של דמי כרטיס הנגבים בחשבון, המשוקללת במספר הכרטיסים הממוצע לחשבון), עומד על 11.2 ₪, זאת בהשוואה ל-11.1 ₪ בשנת 2020.

כדאי לבדוק!
האם הטבות שקיבלתם במועד
ההצטרפות לכרטיס חיוב עדיין
בתוקף?
האם אתם מעוניינים בכרטיס ללא
הטבה?
האם אתם מחזיקים כרטיסים שאתם
משלמים עבורם דמי כרטיס ואין לכם
צורך בהם?

איור א'-4

יחס מספר כרטיסים למספר חשבוניות עו"ש משקי בית ובנקאות פרטית בשנים 2011-2020



המקור: דוחות כספיים לציבור, דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

3.2. עלות ביצוע פעולות על ידי פקיד ובערוץ ישיר (יחידים ועסקים קטנים)

לקוחות שמעוניינים להוזיל את העמלות שהם משלמים יכולים לעבור לאמצעים הטכנולוגיים המתקדמים שמציעה הבנקאות הישירה. השימוש באמצעים אלו מאפשר זמינות גבוהה יותר (24/7), ונוחות מרבית בקבלת השירותים.

לקוח יכול לבחור לשלם עבור פעילות העו"ש שלו בשני אופנים: תשלום חודשי קבוע ("שירות המסלולים") או תשלום פר פעולה "Pay as you go". להלן פירוט לגבי כל אחת מהאפשרויות:

עלות ביצוע פעולה בנקאית בערוץ ישיר, נמוכה בממוצע בכ-70%, מעלות ביצועה באמצעות פקיד.

3.2.1. שירות המסלולים

החל מיום 1 באפריל 2014, בנקים מחויבים להציע ללקוחותיהם את שירות המסלולים (בסיסי ומורחב) בחשבון העו"ש. השירות מציע תשלום של סכום חודשי קבוע עבור ביצוע מספר פעולות מוגדר מראש (פעולה על ידי פקיד ופעולה בערוץ הישיר). בנק שחפץ בכך, רשאי להציע גם שירות מסלול "מורחב פלוס"⁴. לאורך השנים, וכפועל יוצא של פעולות הפיקוח והמערכת הבנקאית, מספר החשבוניות המצורפים לשירות המסלולים גדל בהתמדה. בשנת 2021 הצטרפו לשירות המסלולים כ-78 אלף חשבוניות, מרביתם חשבוניות של משקי בית.

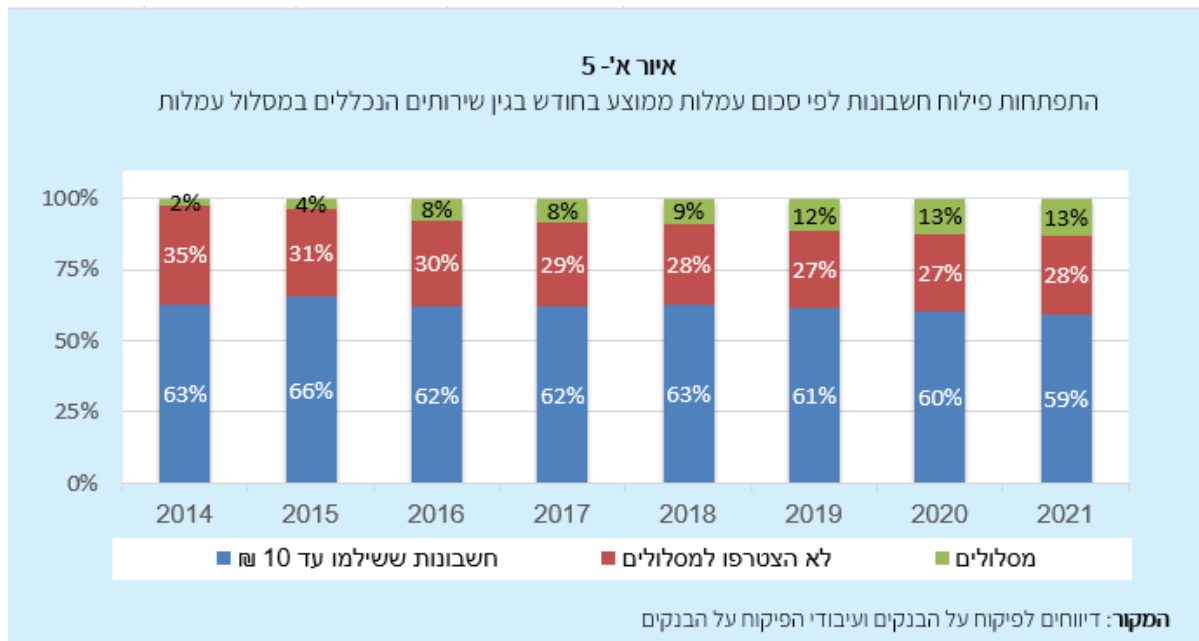
שירות המסלולים: סל שירותים אחד לניהול חשבון העו"ש.

הפיקוח על הבנקים קורא לציבור הלקוחות לבחון את כדאיות השירות עבורם! ההצטרפות לשירות המסלולים הינה קלה ופשוטה ומתאפשרת גם באמצעים הישירים.

⁴ מסלול מורחב פלוס: מסלול הכולל 10 פעולות על ידי פקיד ועד 50 פעולות בערוץ ישיר וכן שירותים נוספים לפי החלטת התאגיד הבנקאי.

מנתוני הפיקוח על הבנקים, עולה כי 59% מסך החשבונות משלמים פחות מ-10 ₪ בממוצע בחודש. חשבונות אלו נהנים ממחיר מוזל ושירות המסלולים אינו מיטיב את מצבם. 13% מהחשבונות כבר מצורפים לשירות המסלולים ועבור 28% מהחשבונות הנותרים, מוצע לשקול להצטרף לשירות (איור א'-5).

הפיקוח על הבנקים קורא למערכת הבנקאית לבחון את כדאיות השירות המסלולים עבור כלל לקוחותיה ולהציע להם באופן יזום להצטרף לשירות.



להלן השוואת תעריפי עמלות ניהול חשבון עובר ושב - השוואת מחירי המסלול הבסיסי, המסלול המורחב ועמלת פעולה בערוץ ישיר בהשוואה לעמלת פעולה על ידי פקיד בבנקים :

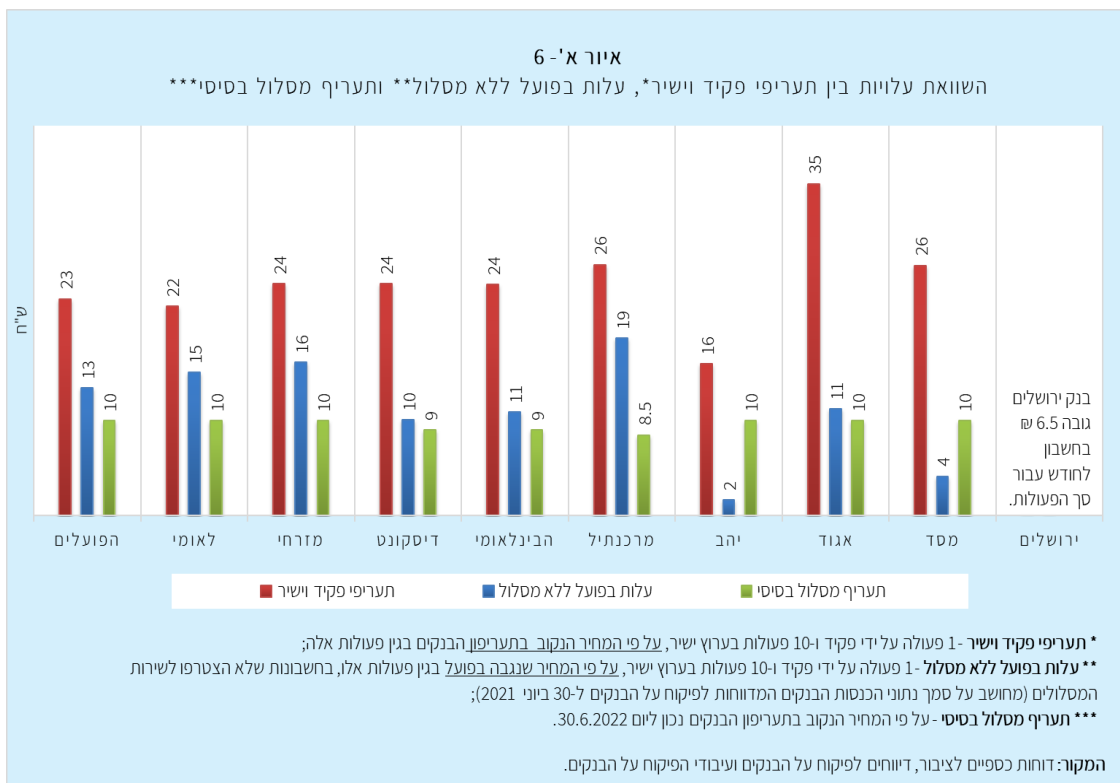
■ המסלול הבסיסי

מסלול עמלות בסיסי כולל עד 10 פעולות בערוץ הישיר ועד פעולה אחת על ידי פקיד בחודש, כאשר מחירו מפקח ואינו יכול לעלות על 10 ₪.

ההצטרפות למסלול הבסיסי כדאית למשקי הבית על פני תשלום העמלה התעריפית בגין כל פעולה בנפרד, למעט בבנק ירושלים אשר גובה עמלה בגובה 6.5 ₪ בחודש ללא הגבלה במספר הפעולות הניתנות לביצוע על ידי פקיד או בערוץ ישיר בחשבון העו"ש (איור א'-6).

כמו כן, ההצטרפות למסלול הבסיסי כדאית למשקי בית על פני תשלום העמלה בגין כל פעולה בנפרד לפי העלות בפועל במרבית הבנקים, למעט בבנק יהב ובבנק מסד שבהם תעריף המסלול הבסיסי עולה על העלות בפועל ללא מסלול. בכלל המערכת הבנקאית, העלות בפועל ללא מסלול עבור סך הפעולות הכלולות במסלול הבסיסי הנמוכה ביותר הינה בבנק יהב,⁵ ובבנק מרכנתיל הינה הגבוהה ביותר (בהתאמה מבין חמשת הבנקים הגדולים: בבנק דיסקונט העלות היא הנמוכה ביותר, בעוד שבבנק מזרחי היא הגבוהה ביותר).

המסלול הבסיסי מגלם הנחה בהשוואה לתעריפים של פעולה על ידי פקיד ופעולה בערוץ ישיר.

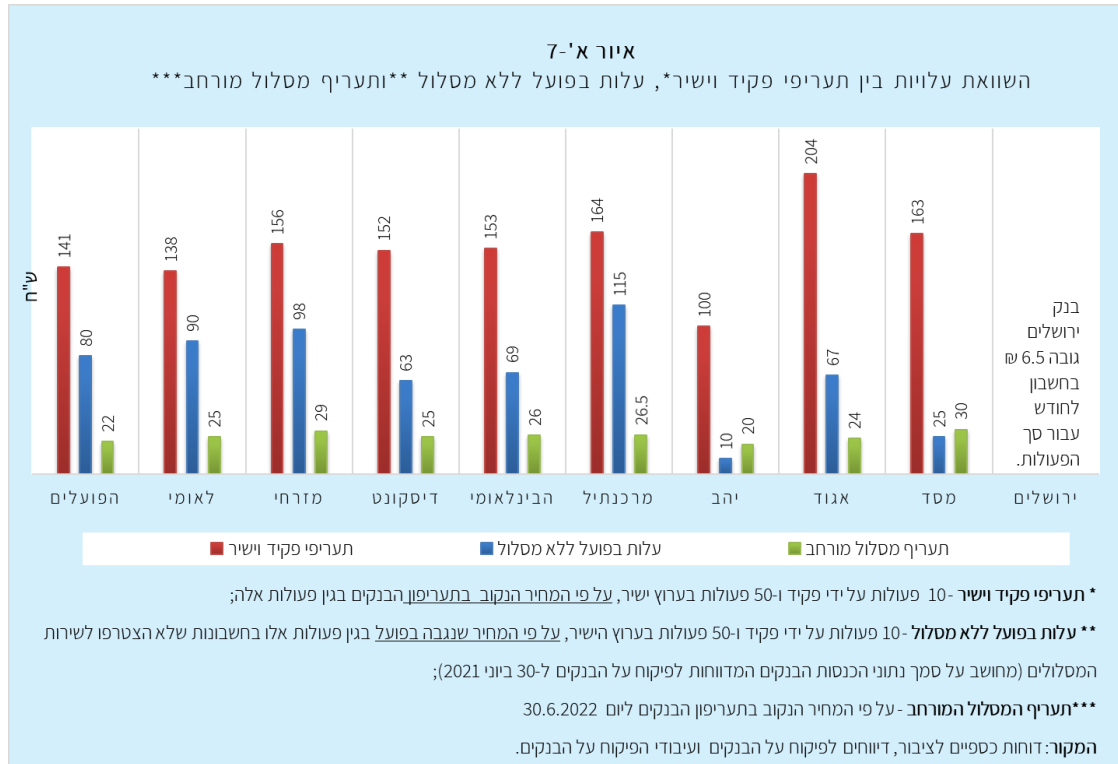


⁵ למעט בנק ירושלים הגובה עמלה קבועה בסך 6.5 ש"ח לחודש, ללא תלות במספר הפעולות.

■ המסלול המורחב

מסלול עמלות מורחב כולל עד 50 פעולות בערוץ הישיר ועד 10 פעולות באמצעות פקיד, ועלותו נעה בין 20 ₪ ל-30 ₪ בבנקים השונים. מסלול זה עשוי להתאים לעסקים קטנים ולמשקי בית המבצעים כמות גדולה יחסית של פעולות.

הידעת? כל זיכוי שמגיע אליך דרך אפליקציית תשלומים נחשב פעולה בערוץ ישיר.



בהשוואה לשנת 2020 בנק לאומי העלה את תעריף מסלול מורחב מ-20 ₪ ל-25 ₪.

ההצטרפות למסלול המורחב כדאית על פני תשלום העמלה בגין כל פעולה בנפרד לפי העלות בפועל במרבית הבנקים, למעט בבנק יהב ובבנק מסד (איור א'-7) שבהם תעריף המסלול המורחב עולה על העלות בפועל ללא מסלול.

החל משנת 2019, אחת לשנה, התאגידים הבנקאיים נדרשים לצרף באופן יזום למסלול המורחב חשבונות עסקים קטנים ועוסקים מורשים.⁶ הצירוף היזום נעשה בכפוף לביצוע תחשיב המראה שהצירוף כדאי עבור אותם לקוחות.

מכלל המערכת הבנקאית, עלות בפועל ללא מסלול עבור סך הפעולות הכלולות במסלול המורחב הנמוכה ביותר הינה בבנק יהב, ובבנק מרכנתיל הינה הגבוהה ביותר.

המסלול המורחב מאפשר חיסכון למשקי בית ולעסקים קטנים המבצעים כמות גדולה יחסית של פעולות.

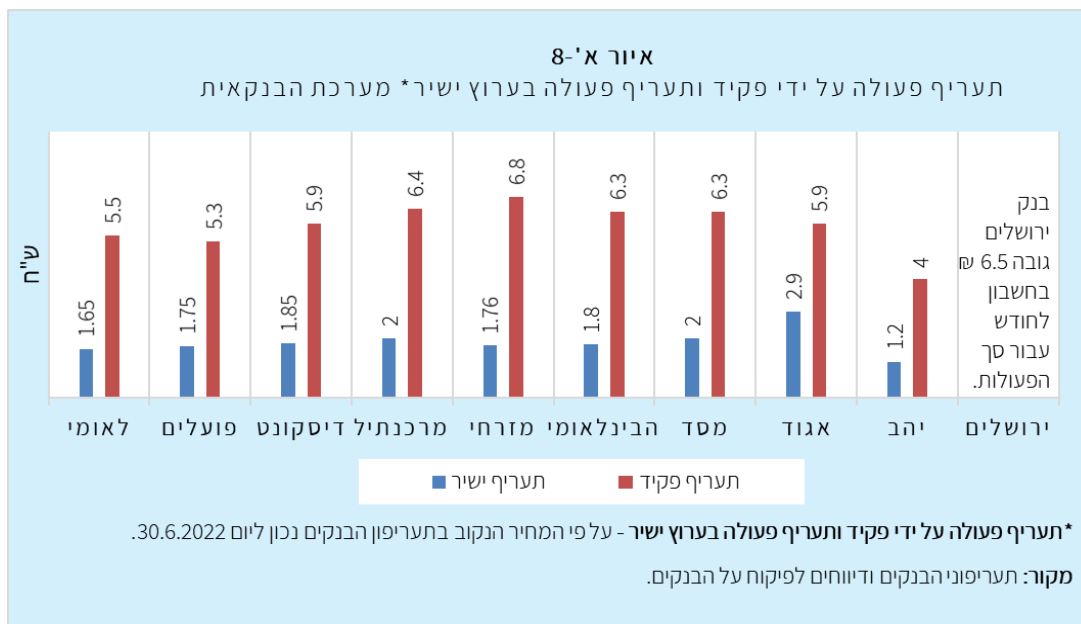
החיסכון ללקוח יכול להגיע למאות שקלים בשנה.

⁶ להרחבה ראו סעיף הגדרות בכללי הבנקאות שירות ללקוח (עמלות), התשס"ח-2008.

3.2.2. תשלום נפרד עבור כל פעולה על ידי פקיד וכל פעולה בערוץ ישיר - Pay as you go

לקוח אשר יבחר לשלם בנפרד עבור כל פעולה, ישלם את הסכום הכולל של העמלות עבור פעולות שבוצעו בפועל בהתאם לערוץ (ערוץ ישיר או על ידי פקיד), ולכל הפחות עמלת מינימום, שגובהה מחיר של פעולה אחת על ידי פקיד.

שימוש בערוצים ישירים ובאמצעים דיגיטליים מאפשר חיסכון בעלויות



במשוואה לשנת 2020, בנק הפועלים העלה תעריף פעולה בערוץ ישיר מ-1.35 ש"ח ל-1.75 ש"ח והפחית תעריף פעולה באמצעות פקיד מ-6.5 ש"ח ל-5.3 ש"ח. כמו כן, בנק מסד הפחית את תעריף פעולה בערוץ ישיר מ-2.9 ש"ח ל-2 ש"ח.

"פעולה על ידי פקיד" כוללת כל אחת מהפעולות הבאות: הפקדת מזומן, משיכת מזומן, הפקה ומסירת תדפיס לבקשת לקוח, העברה או הפקדה לחשבון אחר, פדיון שיק, הפקדת שיק (לכל קבוצת שיקים - עד 20 שיקים), תשלום שובר, פריסת מזומן. עמלה זו נגבית כאשר הפעולות הללו נעשות באמצעות פקיד בנק, לרבות באמצעות מוקד טלפוני מאויש.

"פעולה בערוץ ישיר" כוללת כל אחת מהפעולות הבאות: זיכוי חשבון באמצעות המסלקה, חיוב בכרטיס אשראי, הפקדת מזומן, משיכת מזומן במכשיר אוטומטי, העברה או הפקדה לחשבון אחר, תשלום שובר, שאילתת מידע בכל נושא (החל מהשאילתה השביעית בחודש), משיכת שיק, הפקדת שיק (לכל קבוצת שיקים - עד 20 שיקים) לרבות באמצעות תיבת שירות, חיוב על פי הרשאה לחיוב חשבון או הוראת קבע.

עמלה זו נגבית כאשר הפעולות הללו מבוצעות באמצעות המסלקה, מכשיר אוטומטי למשיכת מזומנים, אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, או האפליקציה בטלפון החכם.

לתשומת הלב, הפקדות שיקים ניתן לבצע באמצעות פקיד בסניף, באמצעות מכשירים אוטומטיים, בסלולר ובאמצעות עמדות אל-תור. הפקדה במכשיר אוטומטי, בעמדת אל תור או בסלולר נחשבת כפעולה בערוץ ישיר, ואילו הפקדה באמצעות פקיד נחשבת כפעולה באמצעות פקיד. לנחותכם, רשימת עמדות האל תור בסניפי הבנקים מופיעה [באתר בנק ישראל](#).

3.3. כרטיסי חיוב וביצוע עסקאות ומשיכות במטבע חוץ

תעריפי העמלות בגין עסקאות ומשיכות במטבע חוץ באמצעות כרטיס חיוב

הפיקוח על הבנקים קורא לציבור להשוות את תעריפי השירותים בין החברות ולבצע באופן מושכל את העסקאות ואת המשיכות בכרטיסי החיוב שברשותם.

לוח א' - השוואת תעריפים של עמלות בגין עסקאות ומשיכות במט"ח באמצעות כרטיסי חיוב

עמלת פעולה במט"ח	כאל	מקס	ישראל כרטיס
עמלה בגין עסקאות במט"ח*	2.8%	3.0%	2.9%
עמלה בגין משיכות מט"ח*	3.5%	3.0%	3.5%

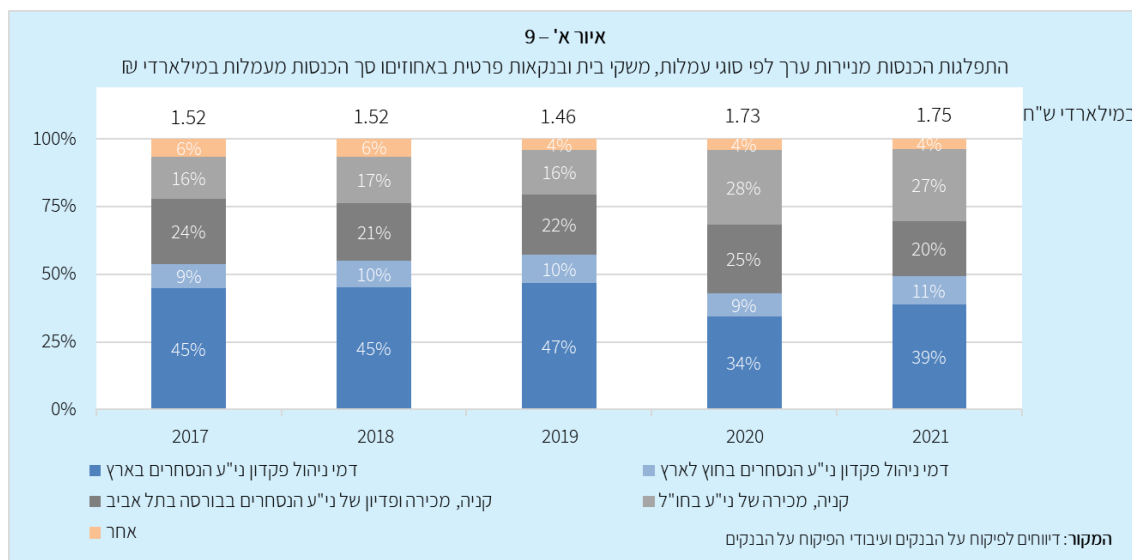
* העמלה מחושבת כשיעור מסכום העסקה במט"ח או כשיעור מסכום משיכת מט"ח בחו"ל, לפי השער היציג של סכום ההמרה במטבע המקורי שלפיו בוצעה העסקה. בהיעדר שער יציג מחושבת העמלה לפי סכום החיוב במטבע ההמרה של הסולק הבינלאומי.

בהשוואה לשנת 2020, חברת ישראל כרטיס העלתה את תעריף העמלה בגין עסקאות במט"ח מ-2.7% ל-2.9%.



4. ניהול תיק ניירות ערך

להלן נתוני התפלגות הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות ניירות ערך. הירידה בחלקן של ההכנסות מדמי ניהול ני"ע הנסחרים בארץ שנצפתה במהלך 2020 נבעה ממשבר הקורונה. בשנת 2021 מעידים הנתונים על חזרה מסוימת לשגרה.



בשורה למחזיקי תיק ניירות ערך בבנקים - שיפור הגילוי והצגת המידע ללקוח

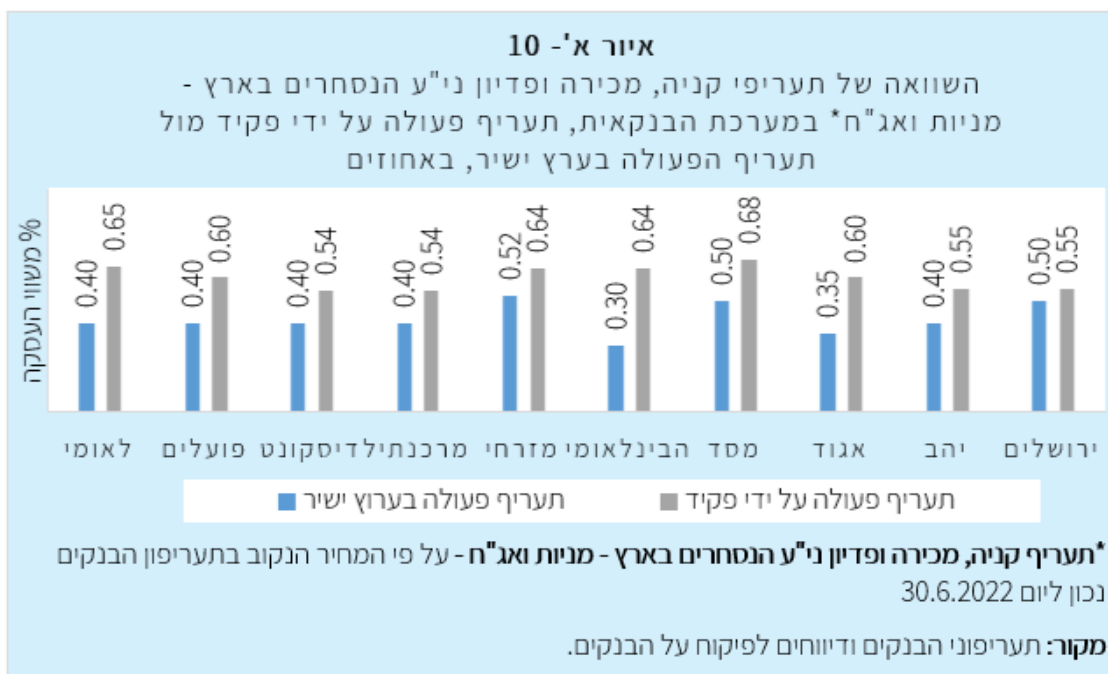
החל מיום 1 בינואר 2023 יוכלו לקוחות כל הבנקים לצפות במידע השוטף על תשואת התיק באזור האישי באתר הבנק. כמו כן, החל מיום 30 באפריל 2023 יוצג ללקוח דיווח תקופתי שיכיל מידע נוסף ורחב יותר על פיקדון ניירות הערך שלו, ובכלל זה מידע על עמלות ני"ע ששולמו במהלך התקופה. הנחיות חדשות אלו למערכת הבנקאית הן תולדה של שיתוף פעולה בין הפיקוח על הבנקים והרשות לני"ע.⁷

⁷ ראו הוראה 460 באתר [בנק ישראל](#) - הוראות ניהול בנקאי תקין, בנושא ניירות ערך.

4.1. תעריפי עמלת קניה, מכירה ופדיון של ניירות ערך הנסחרים בארץ

עמלת "קניה, מכירה ופדיון ני"ע" הינה עמלה הנגבית בגין פעולות קניה, מכירה או פדיון של ניירות ערך. העמלה נגבית כשיעור מגובה העסקה.

שימוש בערוצים ישירים ובאמצעים דיגיטליים מאפשר חיסכון גם בתחום פעולות בניירות ערך.



בהשוואה לשנת 2020, בנק מסד הפחית תעריף קניה, מכירה ופדיון ני"ע הנסחרים בארץ - מניות ואג"ח במערכת הבנקאית, תעריף פעולה בערוץ ישיר מ-0.60% ל-0.50%.

4.2. דמי ניהול פיקדון ניירות ערך הנסחרים בארץ

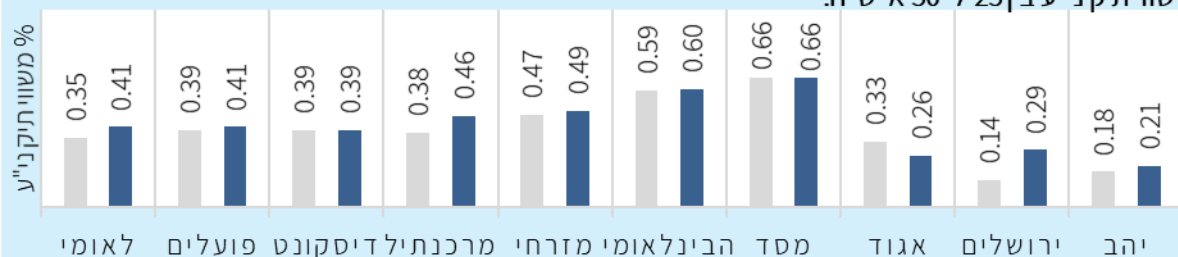
עמלה זו הינה בגין ניהול פיקדון ניירות ערך והיא נגבית כשיעור מסכום הפיקדון. שנת 2021, נרשמה עליה בעמלת דמי הניהול הנגבית בפועל במערכת הבנקאית, מיחידים ועסקים קטנים, בטווח ממוצע הנע בין 10% ל-16%, תלוי בשווי התיק, ביחס לתקופה מקבילה אשתקד, זאת לאחר ירידה בשנה קודמת. שיעורי דמי הניהול הנגבים בפועל הנמוכים ביותר הינם בבנק ירושלים ובבנק יהב. שיעורי דמי הניהול היקרים ביותר הינם בבנק מסד ובבנק הבינלאומי.

בנק ישראל קורא לציבור לצרוך את המוצרים והשירותים באופן נכון ומושכל, ומזמין אותו להשתמש ב"מחשבון עמלות מסחר" באתר הבורסה לניירות ערך.

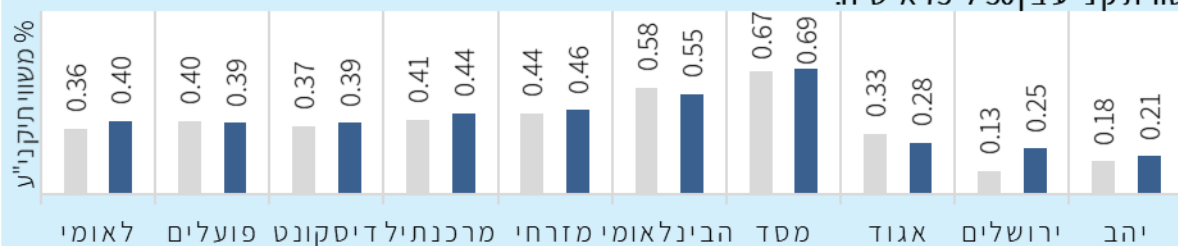
איור א' - 11

השוואת עמלת דמי ניהול פיקדון ני"ע ישראלים הנגבית בפועל, לפי שווי תיק, לשנים 2020-2021, באחוזים

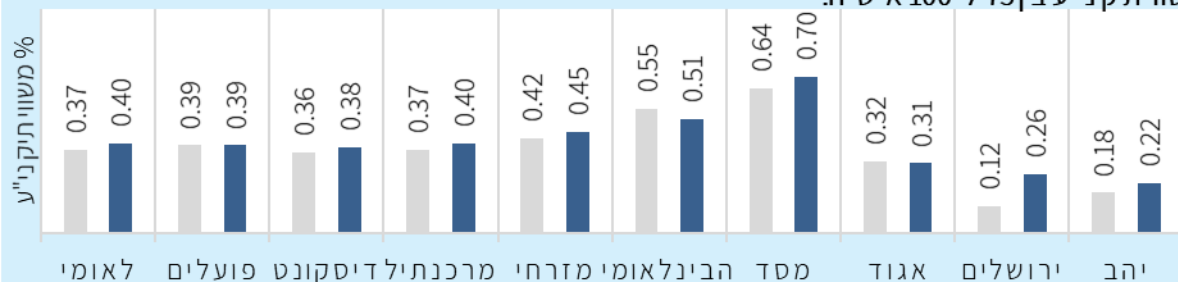
שווי תיק ני"ע בין 25 ל-50 א"ש"ח:



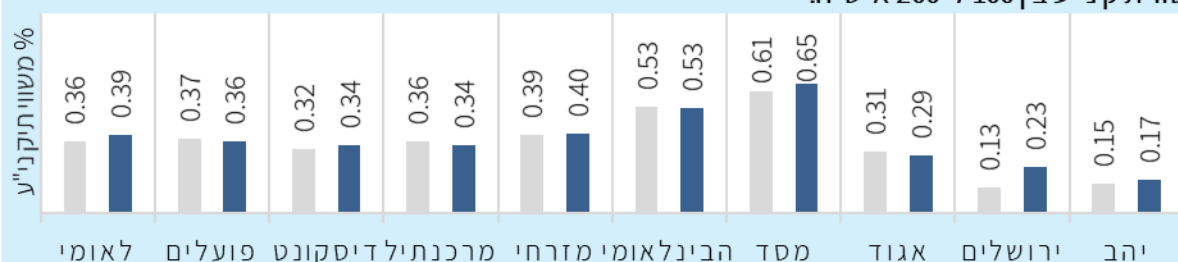
שווי תיק ני"ע בין 50 ל-75 א"ש"ח:



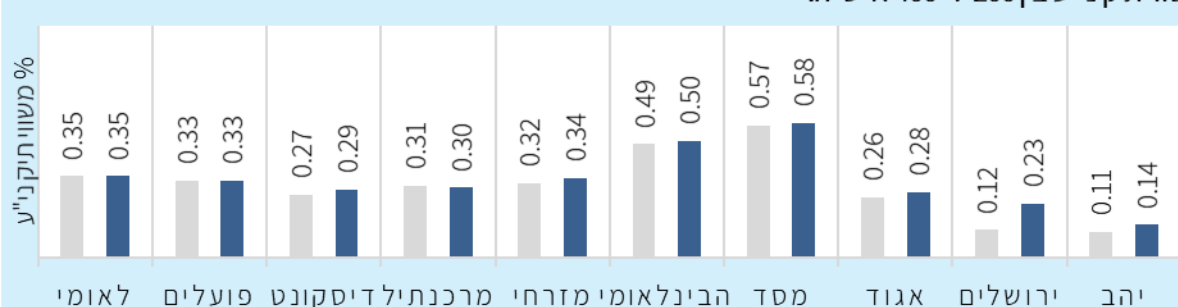
שווי תיק ני"ע בין 75 ל-100 א"ש"ח:



שווי תיק ני"ע בין 100 ל-200 א"ש"ח:



שווי תיק ני"ע בין 200 ל-400 א"ש"ח:



2020 2021

מקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים

4.3. צעדים שננקטו בתחום ניירות ערך החל משנת 2013 ועד למועד פרסום הדיווח

2021	26.12.2021 פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה מס' 460 בנושא "הצגת נתוני פעילות בפקדון ניירות ערך". במסגרת זו יוצג ללקוחות מידע אודות תשואת הפיקדון ונתונים נוספים. ההוראה תיכנס לתוקף ביום 1.1.2023.
2020	23.12.2020 דרישה לאפשר ללקוח להגיש בקשה להעברת תיק ניירות ערך באופן מקוון.
2018	8.2018 החל מאוגוסט 2018 הפיקוח עומד בקשר מידי שנה עם הבורסה לני"ע במטרה לוודא שמחירי התאגידים הבנקאיים המוצגים לציבור במחשבון הבורסה נכונים, ומציג את המידע אודות התעריפים, בצירוף קישור למחשבון בדוח העמלות החצי שנתי לכנסת.
2017	1.11.2017 חיוב קביעת תעריפים מופחתים לכל הפעולות המבוצעות בערוצים ישירים, פרסום השוואה בין התעריפים בגין פעולת פקיד לבין התעריפים המופחתים בערוצים ישירים. במסגרת זו הופחתו באופן משמעותי העמלות בגין פעילות בני"ע זרים.
2016	28.2.2016 דוח שנתי ללקוחות ("תעודת זהות בנקאית") - חובת דיווח ללקוחות אודות כלל הנכסים וההתחייבויות, לרבות סך ההכנסות וההוצאות במהלך השנה. מטרת הדוח התקופתי היא לשפר את יכולת המעקב של הלקוחות אחר פעילותם בחשבון, ולהגביר את יכולת ההשוואה בין מוצרים ושירותים בנקאיים שונים.
2015	1.7.2015 דרישה שהעברת תיק ני"ע ישראליים של לקוח תתבצע תוך 5 ימי עסקים ממועד מתן ההוראה להעברת הפעילות בחשבון (אם ני"ע זרים, התקופה המקסימלית היא 14 ימי עסקים ממועד מתן הוראת הלקוח). 1.1.2015 חיוב הבנקים לגלות את עלות השירותים בניירות ערך על ידי הצגה לצד שיעור העמלות שהוא שילם, את שיעור העמלות הממוצע שנגבה בפועל בגין עסקאות דומות. כמו כן, חיוב הבנקים לתת מידע מפורט יותר על עמלות ניירות ערך בהן חויבו הלקוחות בפועל.
2014	1.1.2014 דרישה לפרסום באתרי האינטרנט של התאגידים הבנקאיים קישור ישיר לתעריפוני העמלות, כך שהמידע יהיה זמין ונגיש ללקוחות.
2013	1.1.2013 קביעה כי המחיר המפוקח על העברת פיקדון ניירות ערך מבנק אחד למשנהו יחול גם על העברת פיקדון ניירות ערך אל מחוץ למערכת הבנקאית. 1.1.2013 דרישה לקביעת תמחור דיפרנציאלי בגין פעילות בניירות ערך בערוצים השונים. 1.1.2013 ביטול דמי ניהול בניירות ערך בגין מק"מ ובגין קרנות כספיות. 1.1.2013 תמחור מחדש של העמלות בגין פעילות בניירות ערך, באופן שיאפשר יכולת השוואה. 1.1.2013 ביטול רף מינימום דמי ניהול ניירות ערך. 1.1.2013 הנחות בגין פעילות בני"ע יוצגו במונחי מחיר ולא כשיעורי ההנחה.

5. צעדים נוספים שננקטו בתחום העמלות החל משנת 2013 ועד מועד הדיווח⁸

2022

1.9.2022	פורסם צו פיקוח על שירותי "פעולה על ידי פקיד", "פעולה בערוץ ישיר", "מסלול מורחב", "מסלול מורחב פלוס".
21.7.2022	פורסם מכתב המפקח בנושא חוק הבנקאות (שירות ללקוח)(תיקון מס' 34) (הגבלת עמלה בעד הגשת בקשה להלוואה לדיור), התשפ"ב- 2022.
22.6.2022	פורסם ברשומות תיקון לחוק הבנקאות (שירות ללקוח)(תיקון מס' 34)(הגבלת עמלה בעד הגשת בקשה להלוואה לדיור) שעיקרו הוא שבעד טיפול בבקשה להלוואה לדיור ראשי תאגיד בנקאי לגבות עמלה בסכום שלא יעלה על 360 ₪.
17.5.2022	פורסמה ברשומות הודעה על אישור הוספת שירות לתעריפון המלא "כיסוי אוטומטי של יתרת חובה בחשבון מטבע חוץ".
16.2.2022	פורסם מכתב המפקח בנושא גילוי עלות השירות - חלק 11 לתעריפון המלא.

2021

13.9.2021	פורסם מכתב המפקח בנושא גביית עמלה תפעולית בגין פירעון מוקדם של הלוואה לדיור.
9.5.2021	פורסם מכתב המפקח בנושא הטבות בעמלות לאנשים עם מוגבלות.
18.1.2021	פורסם מכתב מפקח בנושא התאמת התעריפונים לטכנולוגיה המתפתחת.

2020

13.9.2020	פרסום צו פיקוח על שירותי דמי כרטיס חיוב מיידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני (בתוקף עד 13.4.21) - הוראת שעה בשל משבר הקורונה.
-----------	--

2019

1.8.2019	טיוב מנגנון צירוף אזרחים ותיקים ובעלי מוגבלויות לשירות המסלולים הבסיסי.
1.8.2019	צירוף יזום של עסקים קטנים ועוסקים מורשים לשירות המסלולים הבסיסי או המורחב, המשתלם ללקוח.
1.7.2019	הגדרת שירות "ערבות בנקאית מובטחת בפקדון כספי ספציפי" כשירות נפרד משירות "ערבות בנקאית", והתעריף בגינו מחויב להיות נמוך מתעריף שירות "ערבות בנקאית".
1.7.2019	קבלת תעריפוני העמלות גם בשיחה מוקלטת ובאזור האישי של הלקוח.
1.7.2019	קביעת הנחיה לפיה הודעת הלקוח על בקשה להצטרף לשירות המסלולים תינתן בערוצי הקשר המוצעים על ידי התאגיד הבנקאי, על פי העדפת הלקוח.
15.5.2019	הצגה על גבי מסך הכניסה של המכשירים האוטומטיים את המידע על עלות המשיכה.
15.4.2019	פרסום צו פיקוח שירות הפקדת שיק דחוי (בתוקף עד ליום 30.6.19).

⁸ עמדות מאסדר נבחרות שניתנו בתובענות ייצוגיות מפורסמות באתר בנק ישראל ([לינק כאן](#)).

2017	
18.12.2017	הפחתת הקצאת ההון כנגד ערבות בנקאית המובטחת בפקדון כספי.
29.11.2017	פורסם מכתב המפקחת בנושא שירות המסלולים – הגברת המודעות ועידוד הצטרפות של עסקים קטנים
1.11.2017	חיוב קביעת תעריפים מופחתים לכל הפעולות המבוצעות בערוצים ישירים, פרסום השוואה בין התעריפים בגין פעולת פקיד לבין התעריפים המופחתים בערוצים ישירים.
1.11.2017	קביעת עמלה שונה ללקוח מזדמן.
24.9.2017	הסדרת עמלת משיכת ממכשיר מרוחק.
2016	
19.7.2016	פרסום צו פיקוח על דוחות סטנדרטים - סכום מרבי של 15 ₪.
19.7.2016	הוספת שירות ייעוץ פנסיוני לכללי העמלות.
19.7.2016	קביעת הנחיה לפיה הפקת הודעה ללקוח לאחר חצי שנה ממועד סגירת החשבון היא ללא עמלה.
19.7.2016	הפחתת גובה העמלה בגין שינוי מועד פירעון הלוואה לדירור מ-125 ₪ לעמלת פקיד.
19.7.2016	צירוף יזום של אזרחים ותיקים ובעלי מוגבלויות לשירות המסלולים הבסיסי.
2015	
26.8.2015	פרסום צו פיקוח על העמלה הצולבת - צו פיקוח על שירות שנותן מנפיק לסולק בקשר לסליקה צולבת של עסקאות חיוב מידי, שקובע שיעור מרבי של 0.3%.
1.7.2015	הסדרת עמלות בגין שירותים תפעוליים לעסק קטן אגב שירותי סליקה.
1.7.2015	פישוט הכללים לגביית עמלת המרה בגין עסקה במטבע חוץ או במשיכת מזומן במטבע חוץ, כך שתיגבה עמלה אחת בלבד שתחושב לפי שער יציג.
10.5.2015	פרסום צו פיקוח על שירות הניתן בידי סולק לנותן שירותי ניכיון בעסקאות בכרטיסי חיוב - קביעת מחיר מרבי, 20 ₪, 10 ₪ אם בית העסק הוא עסק קטן.
10.5.2015	פרסום צו פיקוח על שירות הודעות והתראות – סכום עמלה מרבי של 5 ₪.
1.2.2015	עדכון הגדרת עסק קטן כך שתאגיד אשר מסר דוח שנתי, על פיו מחזור העסקים שלו בשנה שקדמה למועד מסירתו אינו עולה על 5 מיליוני ₪, לא יידרש למסור דוח שנתי נוסף כדי ליהנות מתעריפון מוזל. משמעות התיקון, היא העברת נטל ההוכחה אל התאגיד הבנקאי, ומטרתו להקל על עסקים קטנים להשתייך לתעריפון יחידים ועסקים קטנים.
1.2.2015	ביטול עמלת דמי ניהול הלוואה לדירור. עמלה שהייתה בפיקוח ושסכומה הוגבל לסך של 2 ₪ בחודש (24 ₪ בשנה).
1.2.2015	הגבלת עמלת העברת כסף בזמן אמת, באמצעות מערכת זה"ב (מערכת זיכויים והעברות בזמן אמת) עד לסכום של 1 מיליון ₪, עד למחיר שירות של פעולה אחת על ידי פקיד.

קביעת הנחיה לפיה תאגיד בנקאי לא יהא רשאי לגבות עמלה בגין הפקת אישור בעלות של חשבון בנק, אלא רק החל מהאישור השני במהלך שנה קלנדרית.	1.2.2015
ביטול האפשרות לגבות עמלת פעולה בערוץ ישיר בגין פעולת חיוב בכרטיס חיוב מידי (כרטיס דביט), במטרה, בין היתר, להגביר את השימוש באמצעי תשלום זה כתחליף לשימוש במזומנים.	1.2.2015
ביטול עמלת תשלום נדחה בגין עסקאות בתשלומים בכרטיס חיוב (שהייתה נגבית בגין כל עסקה בתשלומים, עבור כל תשלום).	1.2.2015
2014	
קביעת שירות המסלולים - בחירת סל שירותים אחיד לניהול חשבון עובר ושב, מתוך שני סלים (סל שירותים בסיסי וסל שירותים מורחב) שיוצעו בכל הבנקים בישראל.	1.4.2014
פרסום צו פיקוח על שירות מסלול בסיסי – סכום עמלה מרבי של 10 ₪.	24.3.2014
דרישה לפרסום קישור לתעריפוני העמלות באתרי התאגידים הבנקאיים.	1.1.2014
2013	
עדכון הגדרת "עסק קטן", לצורך הגדלת מספר העסקים הנכללים בתעריפון הקמעונאי המוזל.	1.8.2013
עיגון חקיקתי לכך שבגין ערבות מובטחת בפקדון תגבה עמלה בשיעור מופחת.	1.1.2013
דרישה לקביעת סכום מקסימלי לעמלת קניה/מכירה של ני"ע ישראליים.	1.1.2013
ביטול עמלת דמי ניהול עסק קטן, והשוואת המעמד של עסקים קטנים למשקי בית.	1.1.2013
ביטול העמלה בגין שינוי מועד חיוב בכרטיס אשראי.	1.1.2013
העלאת הפטור של עמלת טיפול באשראי ובביטחונות בהלוואות שאינן לדיור, מתקרה של 50,000 ₪ לתקרה של 100,000 ₪.	1.1.2013
ביטול העמלה בעד כרטיס מידע ובעד כרטיס משיכת מזומן.	1.1.2013
תיקון הגדרת "אזרח ותיק", בכדי להקנות זכאות אוטומטית לאזרח ותיק (ללא הצגת תעודה) לקבלת 4 פעולות על ידי פקיד בחודש במחיר פעולה בערוץ ישיר.	1.1.2013