

ירושלים, כ"ב באדר א', תשפ"ב

23 בפברואר, 2022

22LM4360

בנק ישראל
הפיקוח על הבנקים



דיווח תקופתי אודות מחירי השירותים
הבנקאיים הנפוצים
מחצית ראשונה 2021

תוכן העניינים

3.....	מכתב המפקח על הבנקים.....
5.....	הקדמה.....
6.....	1. הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות.....
7.....	2. התפלגות ההכנסות לפי מגזרי פעילות עיקריים.....
9.....	3. ניהול חשבון עובר ושב.....
9.....	3.1. עלות ניהול עו"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.....
14.....	3.2.2. תשלום נפרד עבור כל פעולה על ידי פקיד וכל פעולה בערוץ ישיר - Pay as you go.....
15.....	3.3. כרטיסי חיוב וביצוע עסקאות ומשיכות במטבע חוץ.....
16.....	4. ניהול תיק ניירות ערך.....
16.....	4.1. תעריפי עמלת קניה, מכירה ופדיון של ניירות ערך הנסחרים בארץ.....
16.....	4.2. דמי ניהול פיקדון ניירות ערך הנסחרים בארץ.....
18.....	4.3. צעדים שננקטו בתחום ניירות ערך החל משנת 2013 ועד למועד פרסום הדיווח.....
19.....	5. צעדים נוספים שננקטו בתחום העמלות החל משנת 2013 ועד מועד הדיווח.....

מכתב המפקח על הבנקים

אני מתכבד להגיש היום, ה-23 בפברואר 2022, לוועדת הכלכלה של הכנסת את הדיווח התקופתי למחצית הראשונה של 2021 אודות מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים למשקי הבית. הדוח מבוסס על דיווח התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי על עמלות שנגבו במהלך המחצית הראשונה לשנת 2021.

תקופת דוח זה אופיינה בחוסר וודאות גבוהה אשר השפיעה על הפעילות הבנקאית של הציבור. בתקופה זו נמשך משבר הקורונה וחל סגר שלישי עד מרץ 2021, אשר הביא לשינוי משמעותי בשגרת החיים של הציבור. בנוסף, חל מבצע "שומר חומות" בחודש מאי 2021, אשר השפיע על אזורים נרחבים במדינה. המציאות המשתנה באופן תדיר השפיעה על צריכת השירותים של הציבור, כפי שמשקף בדוח זה.

להלן עיקרי הדוח:

- במהלך המחצית הראשונה לשנת 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-45%. ירידה זו מיוחסת, בין היתר, למכלול המצטבר של פעולות הפיקוח בנושאי עמלות מגוונים בשנים האחרונות. הירידה במחצית הראשונה בשנת 2021 ממשיכה מגמה זו, אך גם מושפעת במידה רבה ממשבר נגיף הקורונה אשר המשיך לתת את אותותיו בפעילות המשק ומשקי הבית בתקופה זו.
- עיקר הסכום ששולם על ידי הציבור, יחידים ועסקים קטנים, על עמלות בנקאיות נובע מפעילות בניירות ערך (33%), ולאחריו עמלות בגין ניהול חשבון עובר ושב (19%), אשראי (16%) וכרטיסי חיוב (16%).
- העלות הממוצעת של ניהול העו"ש והחזקת כרטיסי חיוב לחשבון במחצית הראשונה בשנת 2021 עלתה בשיעור של כ-6% ביחס לעלות הממוצעת בשנת 2020 ועומדת על 23.8 ₪ לחודש, וירדה בכ-11.5% ביחס לעלות ב-2019, טרם תקופת הקורונה, עת עמדה על 26.9 ₪. עלות זו מורכבת מ:
 - עלות ניהול העו"ש הסתכמה ב-10.7 ₪, ירידה של כ-5.5% בהשוואה ל-2020 הנובעת בעיקר מירידה של כ-35% בכמות פעולות של החזרת חיוב מסיבת "אין כיסוי מספיק". כמו כן, המשיכה מגמת המעבר לביצוע פעולות בדיגיטל, שתורמת גם היא להוזלת העלות. בעשור האחרון ירדה עלות ניהול העו"ש בכ-47% אחוזים.
 - עלות כרטיסי חיוב הסתכמה ב-13.1 ₪, עלייה של כ-18% בהשוואה ל-2020. העלייה נבעה בעיקר מגידול בהכנסות מעמלות עסקאות ומשיכות במט"ח, זאת עקב חזרת המשק לשגרה מסוימת בהשוואה לתקופה המקבילה אשתקד שבה פרץ משבר הקורונה.

אני שב וקורא לציבור לעשות שימוש בערוצים ישירים ובאמצעים דיגיטליים ולבחון את כדאיות שירות המסלולים עבורם, ובכך לחסוך בעלויות. בתוך כך הפיקוח דואג במגוון דרכים לאוכלוסיות שעלולות לגלות קשיים בתפעול אותם האמצעים הישירים, כדי לשמור על רמת שירות גבוהה גם עבורן. כמו כן, אני קורא לציבור להשוות את איכות ועלות השירותים בין הבנקים השונים, ובכלל זאת לעשות שימוש בדוח "תעודת הזהות הבנקאית" שצפוי להיות מוצג ללקוחות באתרי הבנקים ב-28 לפברואר. עוד ראוי לציין שלפני חודשים מספר הושקה המערכת

שמאפשרת ניווד לקוחות בקלות ובנוחות, עליה שקד הפיקוח במשך תקופה ארוכה. המערכת עומדת כעת לרשות הלקוחות וביכולתה לסייע לקידום התחרות ורווחת הצרכן הבנקאי.

בימים אלה בהם משבר נגיף הקורונה עדיין נותן את אותותיו, אני קורא למערכת הבנקאית לנקוט ביתר רגישות, בפרט בעיסוק בנושאים צרכניים שהינם בלב הרגישות הציבורית, כדוגמת מחירי השירותים הבנקאיים.

בכבוד רב,



יאיר אבידן

המפקח על הבנקים

הקדמה

דוח זה מציג נתונים מרכזיים בתחום העמלות הבנקאיות. הדוח עוסק ביחידים ועסקים קטנים (הנכללים בתעריפון הקמעונאי), למעט פרק 1 העוסק בכלל המגזרים וסעיף 3.1 העוסק ביחידים, 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 - עו"ש, כרטיסי חיוב, ני"ע, מט"ח, אשראי ואחר.

הפרק השלישי של הדוח מתמקד בתחום עמלות עובר ושב. 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. הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות

במהלך 12 השנים האחרונות חלה ירידה מצטברת של 45% בשיעור סך הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות ביחס להיקף הנכסים. הירידה מיוחסת למכלול המצטבר של פעולות הפיקוח על הבנקים והמערכת הבנקאית בתקופה הזו. במהלך המחצית הראשונה של שנת 2021 נמשכה מגמה זו באופן מתון. יצוין כי נתוני התקופה הושפעו מההשלכות הכלכליות של משבר נגיף הקורונה.

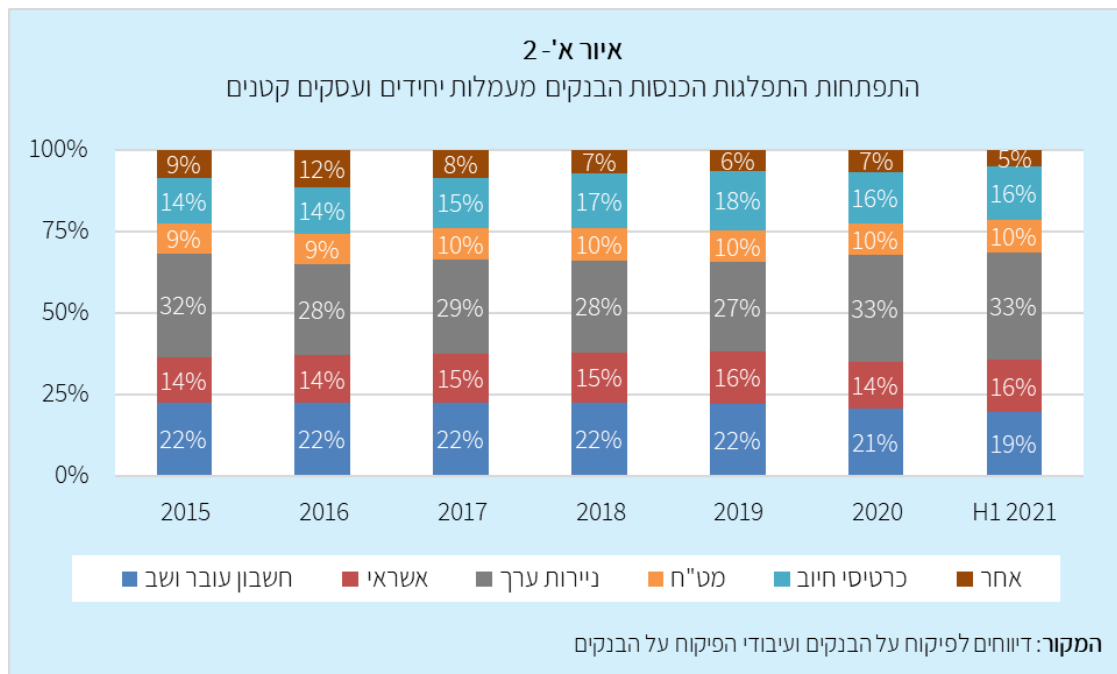


הירידה הקלה של היחס הכולל בין ההכנסות מעמלות לסך הנכסים בתקופה הנסקרת מ-0.76% ל-0.75% נובעת מגידול בסך נכסי המערכת הבנקאית בשיעור של כ-6.5% במונחים שנתיים, אשר עלה על הגידול בהכנסות מעמלות, שעמד על כ-6%. עיקר העלייה בהכנסות מעמלות מקורה בעמלות מפעילות בניירות ערך ועמלות הנגבות מעסקים גדולים.

2. התפלגות ההכנסות לפי מגזרי פעילות עיקריים

במחצית הראשונה לשנת 2021, עיקר העמלות הבנקאיות ששולמו על ידי הציבור, יחידים ועסקים קטנים, הן בגין הפעילויות הבאות:

- פעילות בניירות ערך - כ-33%, ללא שינוי בהשוואה לשנה קודמת.
- ניהול חשבון עובר ושב - כ-19%, ירידה של כ-2 נקודות האחוז, הנובעת, בין היתר, מקיטון בכמות הפעולות של החזרת חיוב מסיבת "אין כסוי מספיק". ירידה זו נובעת בשל מגמת ירידה בהיקף השימוש בשיקים כתוצאה מצעדים שננקטו בתחום הגבלות שיקים במהלך 2020 עקב משבר הקורונה.¹
- אשראי - כ-16%, עלייה של כ-2 נקודות האחוז, הנובעת, בין היתר, מגידול בהכנסות מליווי פיננסי, מפעולות פירעון מוקדם, ומטיפול באשראי וביטחונות.
- כרטיסי חיוב - כ-16%, ללא שינוי בהשוואה לשנה קודמת.²



¹ ראו ניתוח בנושא שיקים ולקוחות שהוטלה עליהם הגבלה – נתונים ומגמות במהלך משבר הקורונה באתר בנק ישראל.
² 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 הבנקאים 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 ש"ח או עסקים שמחזור הסליקה שלהם אינו עולה על 3 מיליון ש"ח. לצורך הגדרת החשבון כ"חשבון עסק קטן", מומלץ לפנות לבנק שבו מתנהל חשבונך.

האם הנך בעל עסק
קטן, אזרח ותיק או
אדם עם מוגבלות?
דע שהנך זכאי
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.

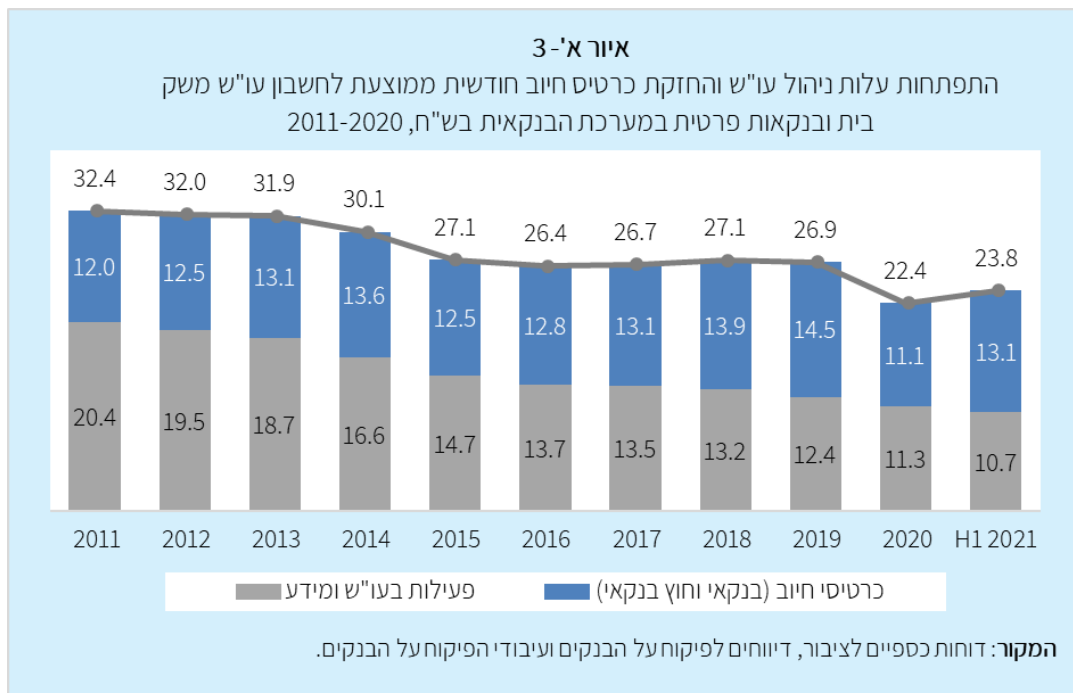
בדקו את ההטבות
בעמלות שניתנות
לקבוצות אוכלוסייה!
הן מפורסמות באתר
הבנק בנספח א'
לתעריפון.

3. ניהול חשבון עובר וש

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

העלות הממוצעת של ניהול העו"ש והחזקת כרטיסי חיוב בחשבונות של יחידים (משקי בית ובנקאות פרטית) במחצית הראשונה בשנת 2021 הסתכמה לכדי 23.8 ש"ח בחודש, עלייה של כ-6% ביחס לעלות הממוצעת בשנת 2020. עלייה זו הנובעת מעלייה בעלות החזקת כרטיסי חיוב לצד המשך ירידה בעלות ניהול חשבון העו"ש. בעשור האחרון, חלה ירידה בעלות ניהול עו"ש והחזקת כרטיסי חיוב של כ-26.5% במצטבר (איור א'-3).

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



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, להלן פירוט:

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

במחצית הראשונה לשנת 2021 נמשכה מגמת הירידה בעלות ניהול חשבון העו"ש וקבלת מידע. עלות זו ירדה בכ-5.5% במחצית ראשון בשנת 2021 ביחס לשנה הקודמת ועמדה על 10.7 ש"ח לחודש בממוצע. כמו כן, חלה ירידה של כ-48% במצטבר בעלות זו בעשר וחצי השנים האחרונות. הירידה במחצית ראשונה בשנת 2021 ביחס לתקופה המקבילה אשתקד נובעת בעיקר מירידה של כ-35% בכמות פעולות "החזרת חיוב מסיבת אין כיסוי מספיק" שבאה לידי ביטוי בקיטון בהכנסות בשיעור של 36%. הקיטון בכמות הפעולות של החזרת חיוב מסיבת "אין כיסוי מספיק" נבע, כאמור, ממגמת ירידה בהיקף השימוש בשיקים. כמו כן, חלה ירידה של כ-24% בכמות פעולות על ידי פקיד (כ-1.2 מיליון פעולות), בהשוואה לתקופה המקבילה אשתקד ועלייה של כ-7% בכמות פעולות בערוץ ישיר, (כ-17 מיליון פעולות), אשר נבעה בעיקר מהתאוששות המשק וכן 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 החדשית הממוצעת להחזקה ושימוש בכרטיסי חיוב

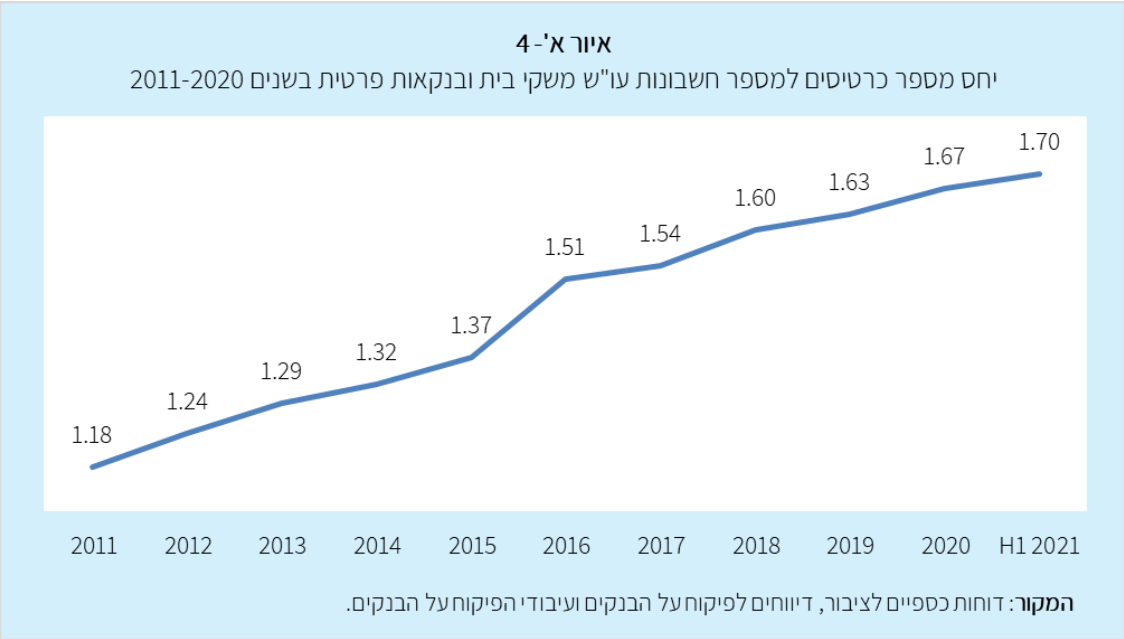
עלות ההחזקה והשימוש בכרטיסי חיוב כוללת בעיקרה את עמלת דמי הכרטיס, וכן עלויות נוספות, בכללן, עלויות בגין עסקאות ומשיכות במט"ח. עלות זו הסתכמה ב-13.1 ש"ח בממוצע לחודש לחשבון, עלייה של כ-2 ש"ח בממוצע לחודש בהשוואה לשנת 2020. עלייה זו נבעה מגידול בהכנסות מעמלות "עסקאות ומשיכות במט"ח", עקב חזרת המשק לשגרה מסוימת לאחר הצמצום בפעילות זו בתקופת פרוץ המשבר בראשית 2020.

עלות "דמי הכרטיס" ירדה במחצית הראשונה של 2021, כמפורט להלן:

מנתוני המחצית הראשונה של 2021 עולה, כי משקי הבית מחזיקים בממוצע 1.7 כרטיסים בחשבון (איור א'-4). ממוצע דמי כרטיס בודד הסתכם בכ-6.7 ש"ח לכרטיס לחודש בתקופה הנסקרת לעומת כ-6.9 ש"ח בשנת 2020. ממוצע עלות החזקת כרטיסים בחשבון (העלות החדשית של דמי כרטיס הנגבים בחשבון, המשוקללת במספר הכרטיסים הממוצע לחשבון), עומד על 11.3 ש"ח, זאת בהשוואה ל-11.5 ש"ח בשנת 2020.

כדאי לבדוק!
האם הטבות שקיבלתם
בהצטרפות לכרטיס חיוב עדיין
בתוקף?
האם אתם מעוניינים בכרטיס
ללא הטבה?

המשך מגמת העלייה בכמות הכרטיסים שמחזיקים לקוחות בחשבון בודד



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.

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

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:

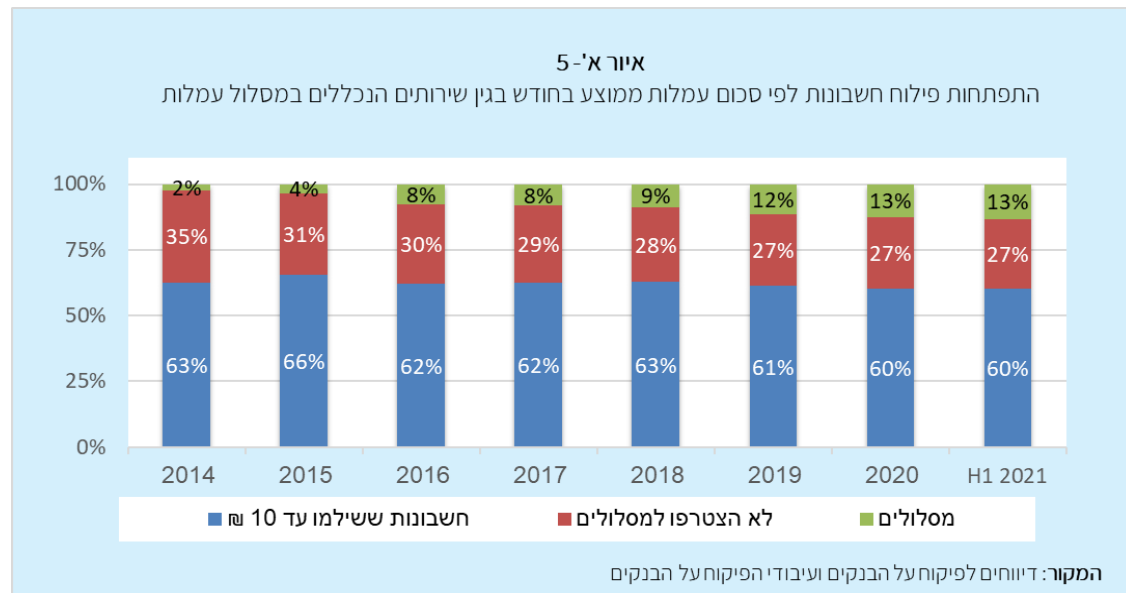
3.2.1 שירות המסלולים

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". לאורך השנים, וכפועל יוצא של פעולות הפיקוח והמערכת הבנקאית, מספר החשבונות המצורפים לשירות המסלולים גדל בהתמדה. במחצית הראשונה של שנת 2021 הצטרפו לשירות המסלולים כ-75 אלף חשבונות, מרביתם חשבונות של משקי בית.

שירות המסלולים: סל שירותים אחיד 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

מנתוני הפיקוח על הבנקים, עולה כי 60% מסך החשבונות משלמים פחות מ-10 ש"ח בממוצע בחודש. חשבונות אלו נהנים ממחיר מוזל ושירות המסלולים אינו מיטיב את מצבם. 13% מהחשבונות כבר מצורפים לשירות המסלולים ועבור 27% מהחשבונות הנותרים, מוצע לשקול להצטרף לשירות (איור א'-5).



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:

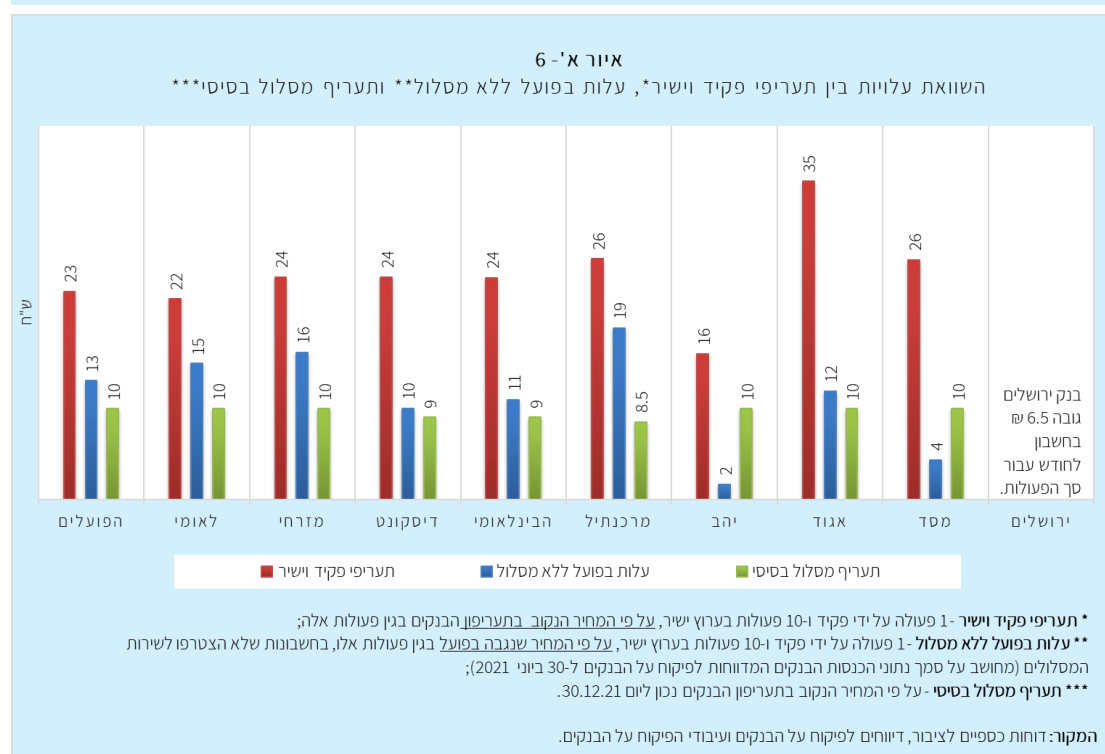
■ המסלול הבסיסי

מסלול עמלות בסיסי כולל עד 10 פעולות בערוץ הישיר ועד פעולה אחת על ידי פקיד בחודש, כאשר מחירו מפוקח 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 יהב³ 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.



³ למעט בנק ירושלים הגובה עמלה קבועה בסך 6.5 ₪ לחודש, ללא תלות במספר הפעולות.

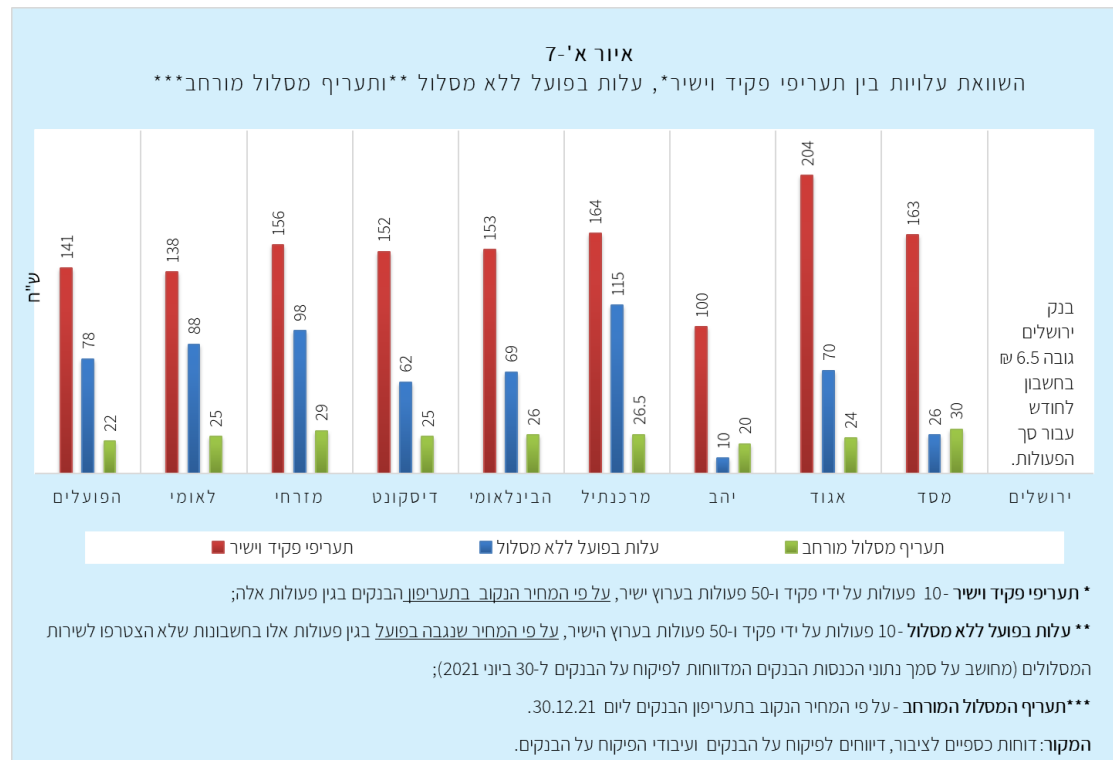
▪ המסלול המורחב

מסלול עמלות מורחב כולל עד 50 פעולות בערוץ הישיר ועד 10 פעולות באמצעות פקיד, והוא נע בין 20 ש"ל- 30 ש"ל בבנקים השונים. מסלול זה עשוי להתאים לעוסקים מורשים, לעסקים קטנים ולמשקי בית המבצעים כמות גדולה יחסית של פעולות.

בהשוואה לדוח הקודם, בנק לאומי העלה את תעריף מסלול מורחב החל מ-1.8.2021, מ-20 ש"ל ל-25 ש"ל.



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



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.⁴ 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 בינה בבנק יהב, ובבנק מרכנתיל הינה הגבוהה ביותר (בהתאמה מבין חמשת הבנקים הגדולים: בבנק דיסקונט ההוצאה היא הנמוכה ביותר, בעוד שבבנק מזרחי היא הגבוהה ביותר).

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

החיסכון ללקוח יכול להגיע לכדי עשרות שקלים בחודש, ועד מאות שקלים בשנה.

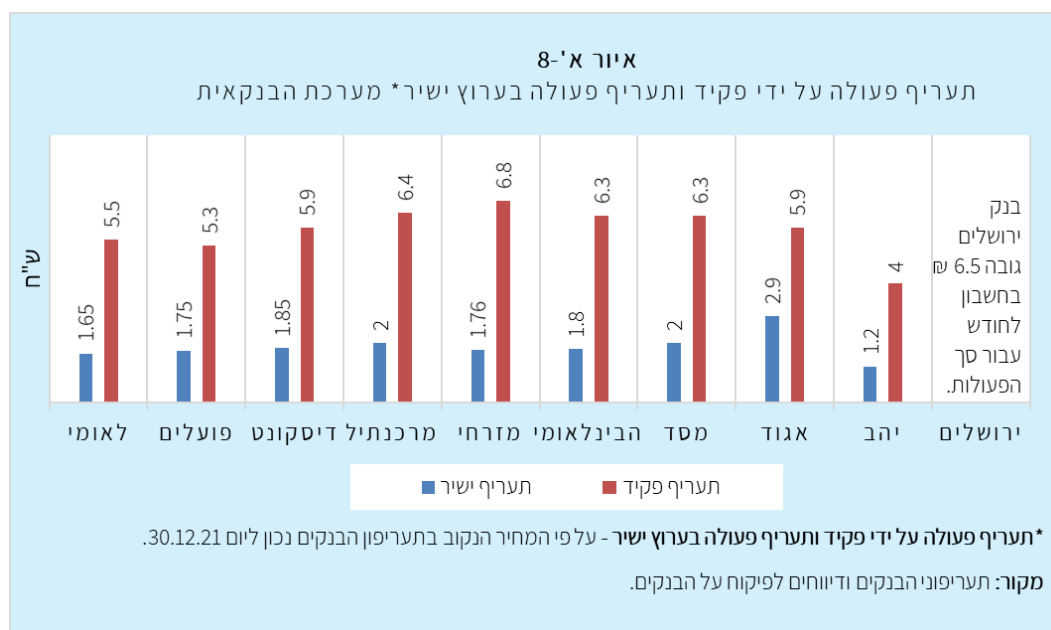
⁴ להרחבה ראו סעיף הגדרות בכללי הבנקאות שירות ללקוח (עמלות), התשס"ח-2008.

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.

בהשוואה לדוח הקודם, 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.

שימוש בערוצים ישירים ובאמצעים דיגיטליים מאפשר חיסכון בעלויות



"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, פריטת 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

בתקופה הנסקרת, חברת ישראלכרט העלתה את תעריף העמלה בגין עסקאות במט"ח החל מיום 1.6.2021 מ-2.7% ל-2.9%.



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

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

* 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.

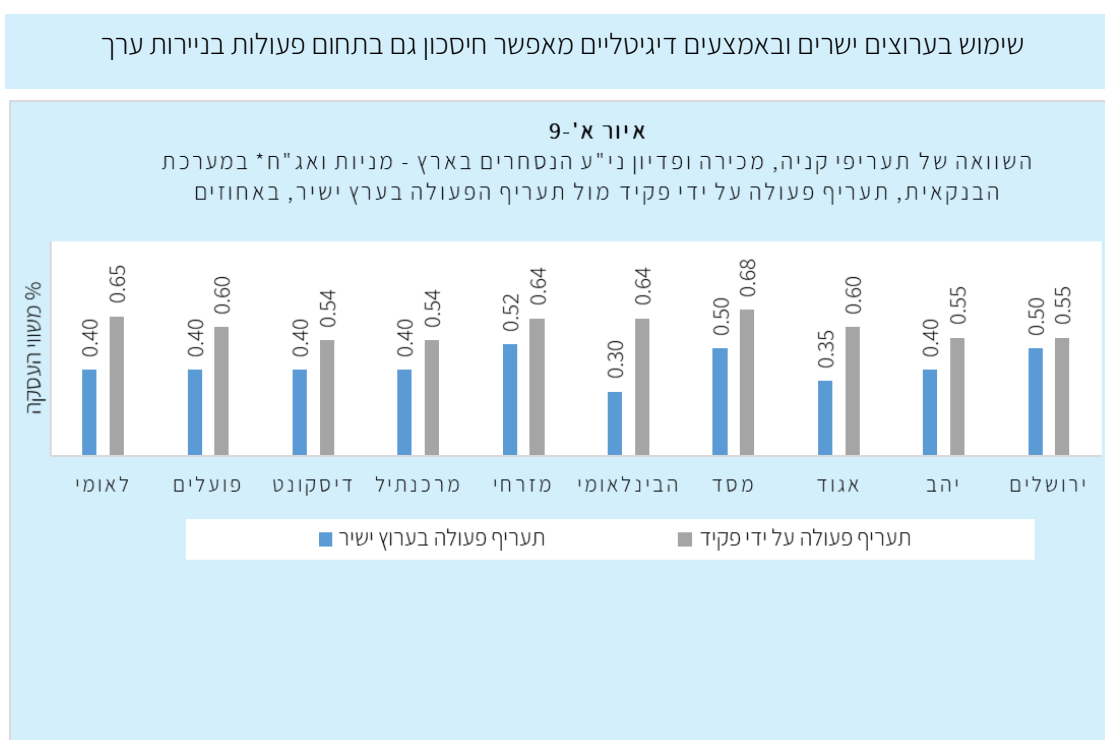
מקור: תעריפוני החברות ודיווחים לפיקוח על הבנקים

4. ניהול תיק ניירות ערך

במחצית ראשונה 2021 נצפתה עלייה קלה בסך הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות ני"ע, שנגבו מיחידים ועסקים קטנים, בשיעור של כ-2% בהשוואה לתקופה המקבילה אשתקד. העלייה נובעת מגידול בכמות הפעולות שבוצעו על ידי הציבור. על אף העלייה האמורה, החלק היחסי שמשלם הציבור בגין עמלות ני"ע מסך הכנסות המערכת הבנקאית נותר ללא שינוי בהשוואה לשנה קודמת ועומד על 33% (כפי שהוצג באיור 2 לעיל).

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 ניירות ערך. העמלה נגבית כשיעור מגובה העסקה.



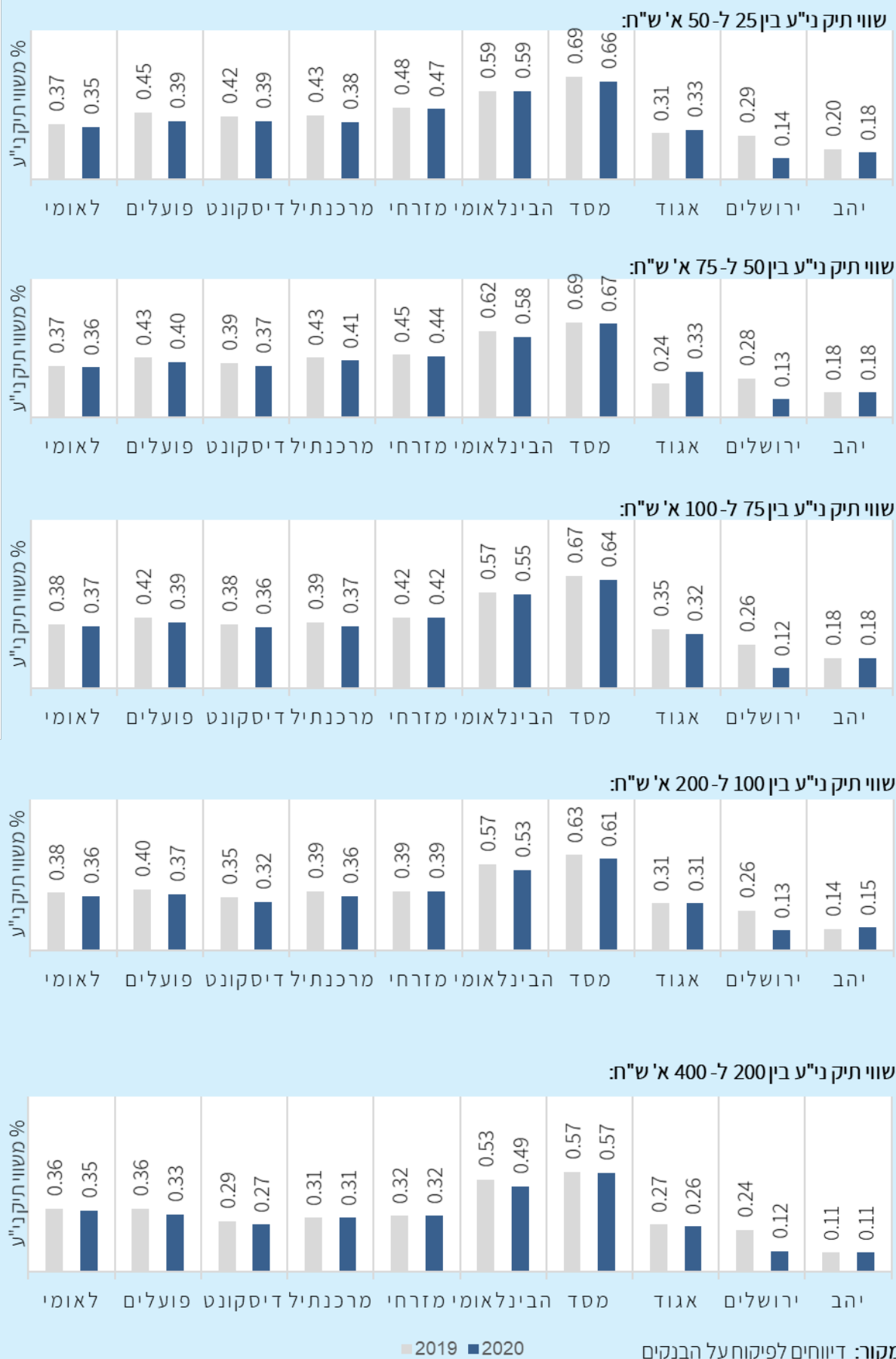
4.2. דמי ניהול פיקדון ניירות ערך הנסחרים בארץ

הנתונים המוצגים בסעיף זה הינם נתונים המדווחים לפיקוח על הבנקים ברמה שנתית בלבד ועל כן, הינם זהים לנתונים שפורסמו בדיווח הקודם לשנת 2020. בשנת 2020, נרשמה ירידה בעמלת דמי הניהול הנגבית בפועל במערכת הבנקאית, מיחידים ועסקים קטנים, בטווח של שיעור ממוצע הנע בין 5% ל-10%, תלוי בשווי התיק, ביחס לתקופה מקבילה אשתקד, זאת לאחר עלייה עקבית בשנים האחרונות. 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' - 10

השוואת עמלת דמי ניהול פיקדון ני"ע ישראלים הנגבית בפועל, לפי שווי תיק, לשנים 2019-2020, באחוזים



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

2021	
26.12.2021	פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה בנושא "הצגת נתוני פעילות בפיקדון ניירות ערך". במסגרת זו יוצג ללקוחות מידע אודות תשואת הפיקדון ונתונים נוספים.
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 חיובו 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 הדיווח⁵

<u>2021</u>	
27.5.2021	פרסום עמדת הפיקוח על הבנקים שהוגשה בתובענה ייצוגית 16969-04-20, גוטמן יעקב נגד בנק לאומי בע"מ, בנושא גביית עמלה בגין סליקת קסטודיאן בניירות ערך זרים.
9.3.2021	פרסום עמדת הפיקוח על הבנקים שהוגשה בתובענה ייצוגית 26581-09-18, ברקוביץ סמואל נגד בנק לאומי לישראל בע"מ, בנושא פיצוי בגין רישום שגוי.
<u>2020</u>	
25.11.2020	פרסום עמדת הפיקוח על הבנקים שהוגשה בתובענה ייצוגית 18440-11-19, רון סמוחה ואח' נגד בנק דיסקונט לישראל בע"מ ואח', בנושא עמלות ערוץ ישיר ופקיד.
13.9.2020	פרסום צו פיקוח על שירותי דמי כרטיס חיוב מידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני (בתוקף עד 13.4.21) - הוראת שעה בשל משבר הקורונה.
<u>2019</u>	
1.7.2019	הגדרת שירות "ערבות בנקאית מובטחת בפיקדון 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.
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).
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.
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.
<u>2017</u>	
18.12.2017	הפחתת הקצאת ההון כנגד ערבות בנקאית המובטחת בפיקדון כספי.
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.
<u>2016</u>	
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 לדיור מ-125 ₪ לעמלת פקיד.
19.7.2016	צירוף יזום של אזרחים ותיקים ובעלי מוגבלויות לשירות המסלולים הבסיסי.

⁵ עמדות מאסדר נבחרות שניתנו בתובענות ייצוגיות מפורסמות באתר בנק ישראל ([לינק כאן](#)).

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%.	26.8.2015
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.	1.7.2015
פרסום צו פיקוח על שירות הניתן בידי סולק לנותן שרותי ניכיון בעסקאות בכרטיס חיוב -קביעת מחיר מרבי, 20 ש, 10 ש אם בית העסק הוא עסק קטן.	10.5.2015
פרסום צו פיקוח על שירות הודעות והתראות - סכום עמלה מרבי של 5 ש.	10.5.2015
עדכון הגדרת עסק קטן כך שתאגיד אשר מסר דוח שנתי, על פיו מחזור העסקים שלו בשנה שקדמה למועד מסירתו אינו עולה על 5 מיליוני ש, 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 לדיוור. עמלה שהייתה בפיקוח ושסכומה הוגבל לסך של 2 ש בחודש (24 ש בשנה).	1.2.2015
הגבלת עמלת העברת כסף בזמן אמת, באמצעות מערכת זה"ב (מערכת של זיכויים והעברות בזמן אמת) עד לסכום של 1 מיליון ש"ח, עד למחיר שירות של פעולה אחת על ידי פקיד.	1.2.2015
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 ש.	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 בפיקדון 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 לדיוור, מתקרה של 50,000 ש לתקרה של 100,000 ש.	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