



הפיקוח
על הבנקים

דיווח תקופתי אודות מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים למחצית ראשונה 2022

מרץ 2023

תוכן העניינים

4.....	מכתב המפקח על הבנקים
5.....	הקדמה
5.....	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
14.....	3.2.2 תשלום נפרד עבור כל פעולה על ידי פקיד וכל פעולה בערוץ ישיר
15.....	3.3 כרטיסי חיוב וביצוע עסקאות ומשיכות במטבע חוץ
16.....	4. ניהול תיק ניירות ערך
17.....	4.1 תעריפי עמלת קניה, מכירה ופדיון של ניירות ערך הנסחרים בארץ
17.....	4.2 דמי ניהול פיקדון ניירות ערך הנסחרים בארץ
18..	4.3 צעדים שננקטו בתחום ניירות ערך החל משנת 2013 ועד למועד פרסום הדיווח
20.....	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 למחצית ראשונה לשנת 2022 אודות מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים למשקי הבית. הדוח מבוסס על דיווח התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי על עמלות שנגבו במהלך מחצית ראשונה לשנת 2022.

דיווח זה הוא הזדמנות עבור הפיקוח על הבנקים להביא לתשומת לב הציבור את החשיבות להתנהלות בנקאית נכונה. במסגרת זו אני קורא לציבור לעשות שימוש בתעודת הזהות הבנקאית שנשלחה אליו בימים אלו, על מנת לבחון את מצב חשבונכם, ובכלל זה את עלות השירותים הבנקאיים שנגבו השנה. עוד מוצע לעשות שימוש בערוצים ישירים ובאמצעים דיגיטליים שהם זולים יותר מביצוע פעולות באמצעות פקיד, ולבחון את כדאיות שירות המסלולים, ובכך לחסוך בעלויות.

על אף שדוח זה מציג נתוני מחצית ראשונה 2022 אציין כי ביום 1.9.2022 הוכנסו לפיקוח מספר שירותי עו"ש בסיסיים, כך שלא ניתן יהיה להעלות את מחירם ללא אישור הפיקוח על הבנקים. משמעות הטלת הפיקוח היא קיבוע של רמת המחירים הקיימת שנועד להבטיח שמחירי שירותים אלו לא יעלו. זאת במטרה לאפשר לציבור לצרוך שירותים בנקאיים חיוניים ובסיסיים אלו, הן בסניפי הבנקים והן בערוצים הדיגיטליים השונים, במחיר הוגן. צעד זה הוא חלק מתפיסת הפיקוח אשר שמה דגש על הצבת הלקוח במרכז.

להלן עיקרי הדוח:

- במחצית הראשונה לשנת 2022 חלה עלייה קלה ביחס סך ההכנסות מעמלות לנכסי המערכת הבנקאית המושפעת במידה רבה מגידול בהיקף העמלות הנגבות מעסקים גדולים, הנובע מגידול בהיקף פעילות כחלק מהחזרה לשגרה לאחר משבר נגיף הקורונה. עלייה זו לא השפיעה על המגמה הכללית של ירידה ביחס זה. ירידה זו החלה לאחר הרפורמה בשנת 2008, ועד היום נרשמה ירידה בשיעור מצטבר של כ-46%. ירידה זו מיוחסת, בין היתר, למכלול המצטבר של פעולות הפיקוח בנושאי עמלות בשנים האחרונות.
- העלות הממוצעת של ניהול העו"ש והחזקת כרטיסי חיוב לחשבון במחצית הראשונה לשנת 2022 עומדת על 26.3 ₪ בחודש (עליה של 1.7 ₪ בחודש בהשוואה לשנת 2021). יצוין כי עלות זו נמוכה ב-0.6 ₪ מהעלות שנמדדה ב-2019, לפני פרוץ משבר נגיף הקורונה, עת עמדה על 26.9 ₪. העלייה שנרשמה במחצית ראשונה של 2022, בהשוואה ל-2021 נובעת בעיקרה מגידול בפעילות של עסקאות במט"ח שביצע הציבור באמצעות כרטיסי חיוב. גידול זה נובע מתהליך החזרה לשגרה לאחר משבר הקורונה (בחודשים ינואר-פברואר 2022 חל הגל החמישי של משבר הקורונה שלאחריו חלה חזרה מסוימת לפעילות של שגרה בצל המגפה).

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.

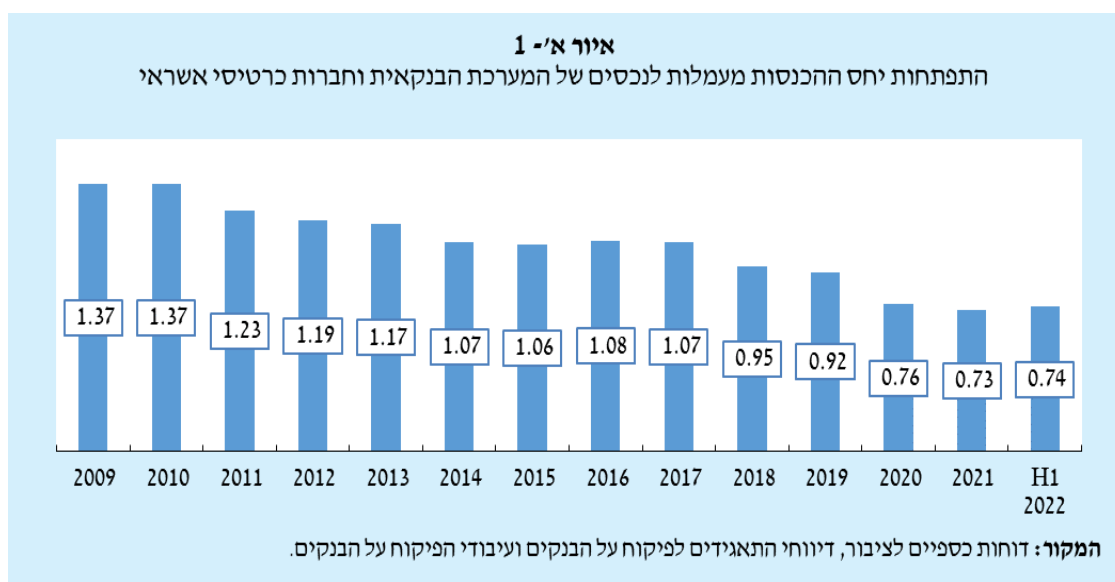
¹ למעט פרק 1 העוסק בכלל המגזרים וסעיף 3.1 העוסק ביחידים

1. הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות

בתקופה הנסקרת חלה עלייה קלה ביחס הכולל בין ההכנסות מעמלות לסך הנכסים מ-0.73% ל-0.74%. עלייה זו נובעת מגידול בהכנסות מעמלות, שעמד על 6.5%, בהשוואה לגידול בסך נכסי המערכת הבנקאית שעמד על 4.1% במונחים שנתיים.

עיקר העלייה בהכנסות מעמלות מקורה בגידול בהיקף העמלות הנגבות מעסקים גדולים, הנובע מגידול בהיקף פעילות כחלק מהחזרה לשגרה לאחר משבר נגיף הקורונה. עלייה זו קווצה בחלקה בירידה בעמלות מפעילות יחידים ועסקים קטנים בניירות ערך.

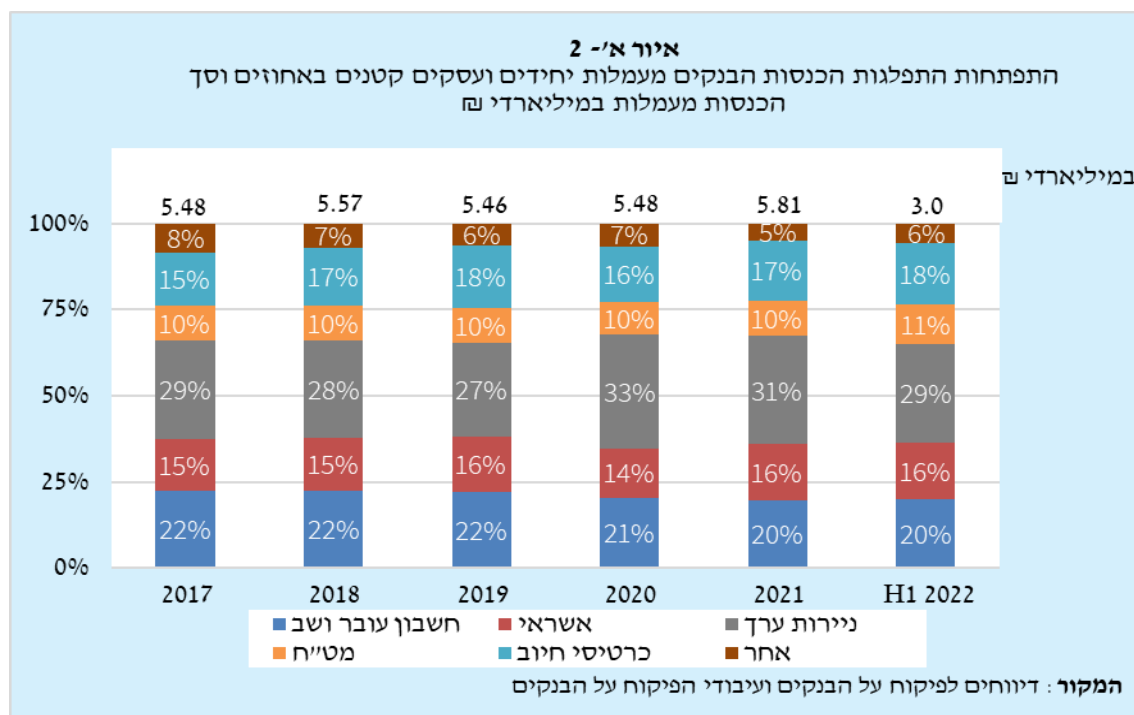
במהלך 13 וחצי השנים האחרונות, מאז כניסתה לתוקף של הרפורמה בתחום העמלות, חלה ירידה מצטברת של 46% בשיעור סך הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות ביחס להיקף הנכסים. ירידה מתמשכת זו מיוחסת למכלול המצטבר של פעולות הפיקוח על הבנקים והמערכת הבנקאית בתקופה הזו.



2. התפלגות ההכנסות מעמלות לפי סוגי פעילות עיקריים

במחצית הראשונה לשנת 2022 נרשמה יציבות בחלוקת ההכנסות מעמלות לפי פעילויות בנקאיות. סך הכנסות המערכת הסתכמו בכ-3 מיליארד ₪. עיקר העמלות הבנקאיות ששולמו על ידי הציבור, יחידים ועסקים קטנים, הן בגין הפעילויות הבאות:

- **ניירות ערך** - כ-29% מהכנסות הבנקים מעמלות מגיע מעמלות המשולמות בגין פעילות בניירות ערך, בהשוואה לכ-31% ב-2021. ירידה זו נבעה בעיקר מקיטון מהכנסות מעמלת קניה, מכירה ופדיון של ניירות ערך בחוץ לארץ, שקוזה בעליה בהכנסות מעמלת קניה, מכירה, ופדיון של ניירות ערך הנסחרים בבורסה בתל אביב. הירידה בהכנסות מעמלת קניה, מכירה ופדיון של ניירות ערך בחוץ לארץ 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. שיעור זה נותר ללא שינוי בהשוואה ל-2021. בתקופת הדוח נצפתה המשך מגמת העלייה בהכנסות מעמלת פעולה ב"ערוץ ישיר", בעיקר בשל עלייה בתעריף שירות זה בבנק הפועלים.
- **כרטיסי חיוב**² - כ-18% מהכנסות הבנקים מעמלות מגיע מעמלות המשולמות בגין כרטיסי חיוב, בהשוואה ל-17% ב-2021. בתקופת הדוח נצפה גידול בפעילות של עסקאות במט"ח שביצע הציבור באמצעות כרטיסי חיוב. גידול זה בא לאחר הצמצום בפעילות זו בתקופת משבר הקורונה והביא לעלייה בעלות הממוצעת של החזקת כרטיס.
- **אשראי** - כ-16% מהכנסות הבנקים מעמלות מגיע מעמלות המשולמות בגין אשראי. שיעור זה נותר ללא שינוי בהשוואה ל-2021.



² קטגוריה זו כוללת 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, אזורי ותיק או
אדם עם מוגבלות? דעו
שהנכם זכאים להטבות
בעמלות.

אזורי 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

ב-1 בספטמבר 2022 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. השירותים שהוכנסו לפיקוח הם: "פעולה על ידי פקיד", "פעולה בערוץ ישיר", "מסלול מורחב" ו"מסלול מורחב פלוס". שירותים אלו התווספו לשירות "מסלול בסיסי" שכבר היה שירות מפותח שמאפשר קבלת חבילת שירותים בסיסיים במחיר מוזל של עד 10 ₪. 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.

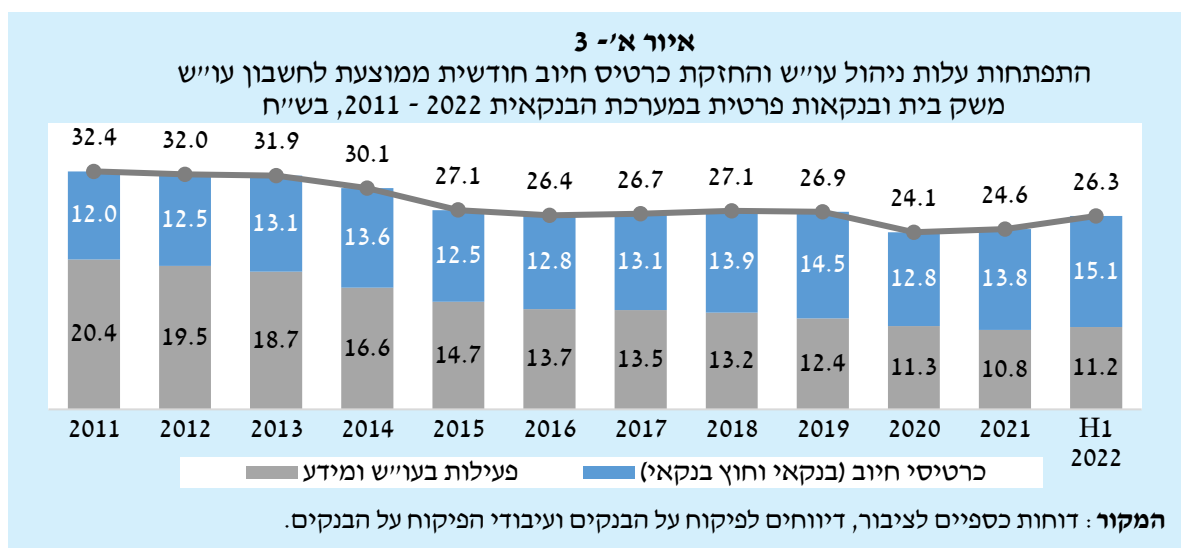
3.1 עלות ניהול חשבון עו"ש והחזקת כרטיס חיוב בחשבונות עו"ש של

יחידים

העלות הממוצעת של ניהול עו"ש והחזקת כרטיס חיוב בחשבון משק בית, במחצית הראשונה לשנת 2022, הסתכמה לכדי 26.3 ₪ בחודש. עליה של 1.7 ₪ בחודש בהשוואה לעלות הממוצעת בשנת 2021. יצוין כי עלות זו נמוכה ב-0.6 ₪ מהעלות שנמדדה ב-2019, לפני פרוץ משבר נגיף הקורונה, עת עמדה על 26.9 ₪.

העלייה שנרשמה במחצית ראשונה של 2022, בהשוואה ל-2021 נובעת בעיקר מגידול בפעילות של עסקאות במט"ח שביצע הציבור באמצעות כרטיסי חיוב. גידול זה בא לאחר הצמצום בפעילות זו בתקופת משבר הקורונה (בחודשים ינואר-פברואר 2022 חל הגל החמישי של משבר הקורונה שלאחריו חלה חזרה מסוימת לפעילות של שגרה בצל המגפה).

באחת עשרה וחצי השנים האחרונות, חלה ירידה בעלות ניהול עו"ש והחזקת כרטיס חיוב בשיעור של 18.8% במצטבר (איור א'-3).



העלות החודשית הממוצעת של ניהול עו"ש וקבלת מידע והחזקת כרטיסי אשראי בחשבון מורכבת מ: (1) עלות ניהול חשבון בנק (עו"ש וקבלת מידע); (2) עלות החזקת כרטיסי חיוב, כמפורט להלן:

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

במהלך המחצית הראשונה לשנת 2022 חלה עליה של 0.4 ₪ בעלות ניהול חשבון העו"ש וקבלת מידע בהשוואה לשנת 2021, והיא עמדה על 11.2 ₪ לחודש בממוצע.

העלייה בעלות ניהול חשבון עו"ש במחצית הראשונה לשנת 2022 ביחס לתקופה המקבילה ב-2021 נובעת בעיקר מעלייה בהכנסות מעמלת פעולה בערוץ ישיר בעקבות העלאת תעריף עמלת ערוץ ישיר בבנק הפועלים מ-1.35 ₪ ל-1.75 ₪ לפעולה.³ באחד עשרה וחצי השנים האחרונות חלה ירידה של כ-45% במצטבר בעלות זו.

■ 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-15.1 ₪ בממוצע לחודש לחשבון, עליה של כ-1.4 ₪ בממוצע לחודש בהשוואה לשנת 2021.

עלייה זו נבעה מגידול בפעילות של עסקאות ומשיכות במט"ח שביצע הציבור, עקב חזרת המשק לשגרה מסוימת לאחר הצמצום בפעילות זו בתקופת פרוץ המשבר בראשית 2020. לא נרשמו עלויות מחירים בתחום זה בתקופה הנסקרת (ראו פרק 3.3 להלן).

הכנסות המערכת הבנקאית מעמלת "דמי הכרטיס" ירדה במחצית הראשונה לשנת 2022.

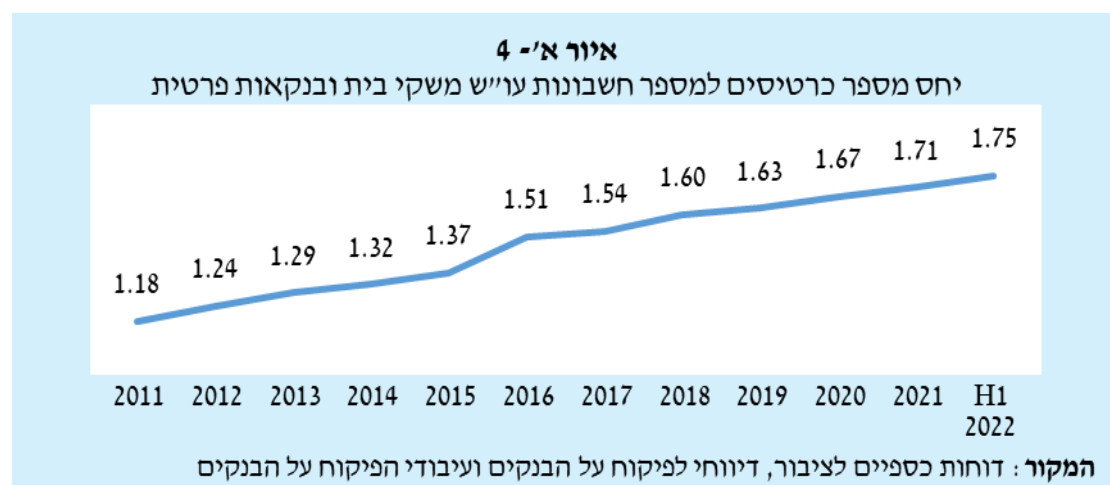
בעלות זו נכללות פעולות בנקאיות בסיסיות (לדוגמא: הפקדה/משיכת מזומנים, העברות בנקאיות וכו') המתבצעות על ידי פקיד או בערוץ ישיר, פעולות בשיקים, ופעולות נוספות כגון הרשאה לחיוב חשבון, הוראת קבע, הפקת דוחות סטנדרטים, קבלת מידע בתקשורת (טלפון, סלולר, דוא"ל) ואיתור מסמכים.

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?

החזקת כרטיסים בחשבון משק בית ממוצע:

מנתוני המחצית הראשונה לשנת 2022 עולה, כי משקי הבית מחזיקים בממוצע 1.75 כרטיסים בחשבון (איור א'-4). מידע זה מעיד על המשך מגמת העלייה בכמות הכרטיסים שמחזיקים לקוחות בחשבון בודד.



³ העלאת ראשונה של מחיר עמלת "ערוץ ישיר" שביצע בנק הפועלים מאז כניסת הרפורמה לתוקפה ב-2008.

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

לקוחות שמעוניינים להזיל 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.

אנו קוראים לציבור לעשות שימוש בערוצים ישירים ובאמצעים דיגיטליים שהם זולים יותר מביצוע פעולות 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

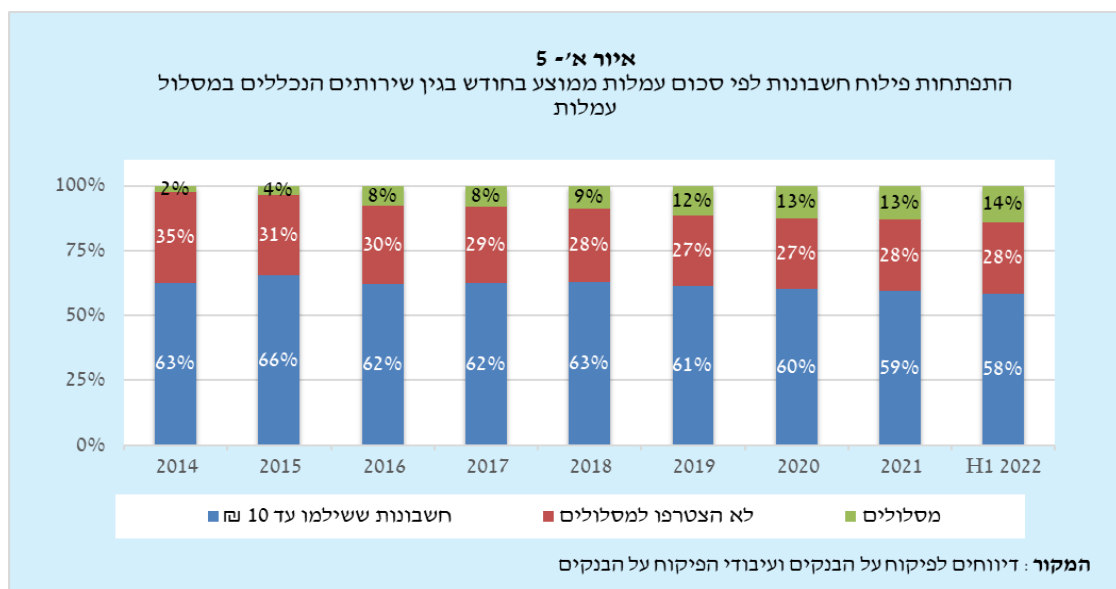
שירות המסלולים:
סל שירותים אחד לניהול חשבון העו"ש.

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 לשנת 2022 הצטרפו לשירות המסלולים כ-53 אלף חשבונות, מרביתם חשבונות של משקי בית.

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 58% מסך החשבונות משלמים פחות מ-10 ₪ בממוצע בחודש. חשבונות אלו נהנים ממחיר מוזל ושירות המסלולים אינו מיטיב את מצבם. 14% 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.



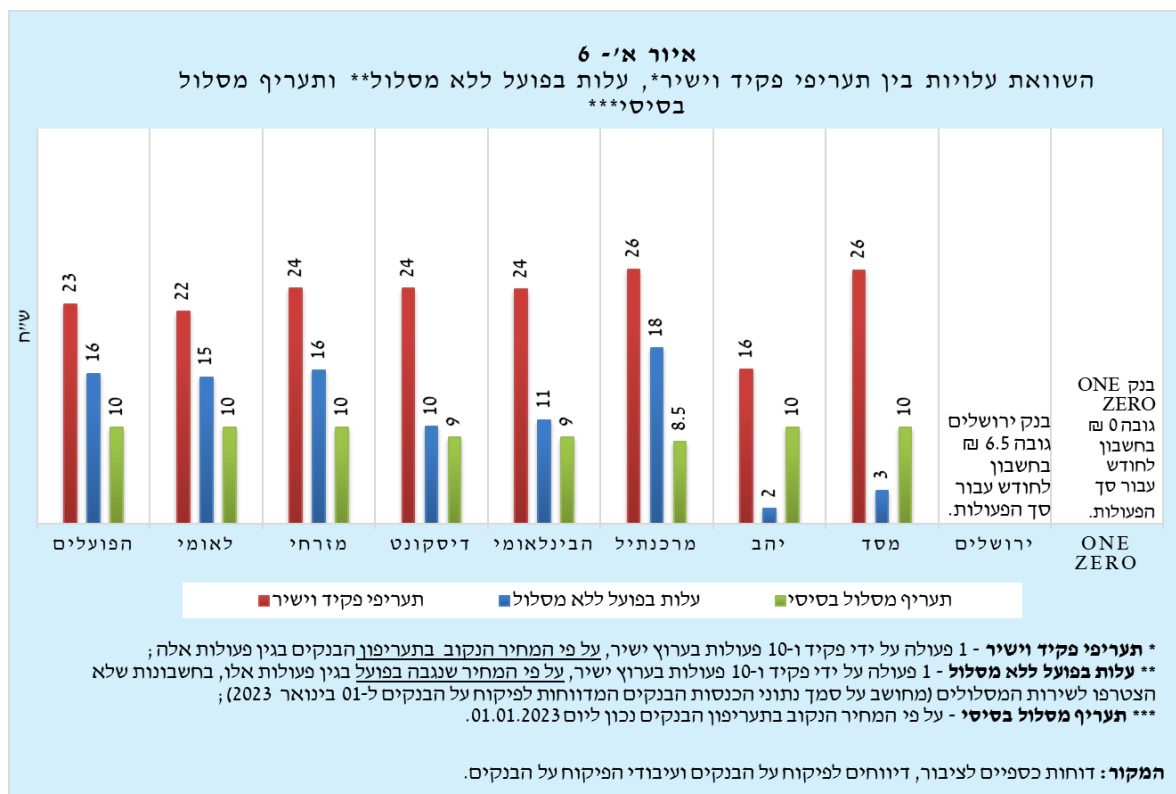
להלן השוואת תעריפי עמלות ניהול חשבון עובר ושב - השוואת מחירי המסלול הבסיסי, המסלול המורחב ועמלת פעולה בערוץ ישיר בהשוואה לעמלת פעולה על ידי פקיד בבנקים :

■ המסלול הבסיסי

מסלול העמלות הבסיסי כולל עד 10 פעולות בערוץ הישיר ועד פעולה אחת על ידי פקיד בחודש, כאשר מחירו מופקח ואינו יכול לעלות על 10 ₪.

- במרבית המקרים ההצטרפות למסלול הבסיסי כדאית למשקי הבית על פני תשלום העמלה התעריפית בגין כל פעולה בנפרד.
- בנק ירושלים גובה עמלה בגובה 6.5 ₪ בחודש ללא הגבלה במספר הפעולות הניתנות לביצוע על ידי פקיד או בערוץ ישיר בחשבון העו"ש (איור א'-6).
- בנק One Zero פרסם את תעריפון העמלות שלו לראשונה בדצמבר 2022 וקבע בו עמלה בגובה 0 ₪ בחודש למצטרפים למסלול ZERO שכולל פעולות ללא הגבלה על ידי פקיד, בערוץ ישיר ושירותים נוספים.
- בבנק יהב ובבנק מסד העלות בפועל ללא מסלול נמוכה יותר מתעריף המסלול הבסיסי.

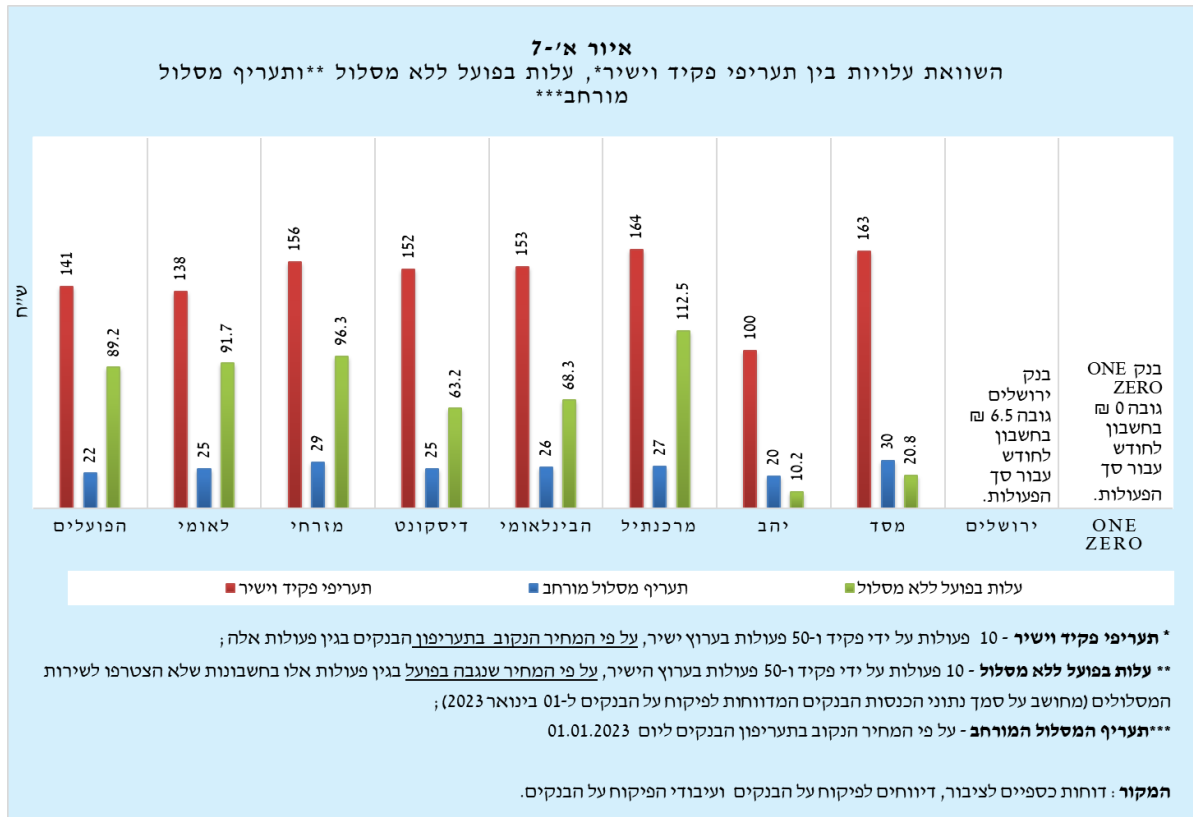
המסלול הבסיסי מגלם הנחה בהשוואה לתעריפים של פעולה על ידי פקיד ופעולה בערוץ ישיר.



■ המסלול המורחב

מסלול העמלות המורחב 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.



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 העלות בפועל ללא מסלול נמוכה מתעריף המסלול המורחב.

החל משנת 2019, אחת לשנה, התאגידים הבנקאיים נדרשים לצרף באופן יזום למסלול המורחב חשבוניות עסקים קטנים ועוסקים מורשים.⁴ הצירוף היזום נעשה בכפוף לביצוע תחשיב המראה שהצירוף כדאי עבור אותם לקוחות.

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

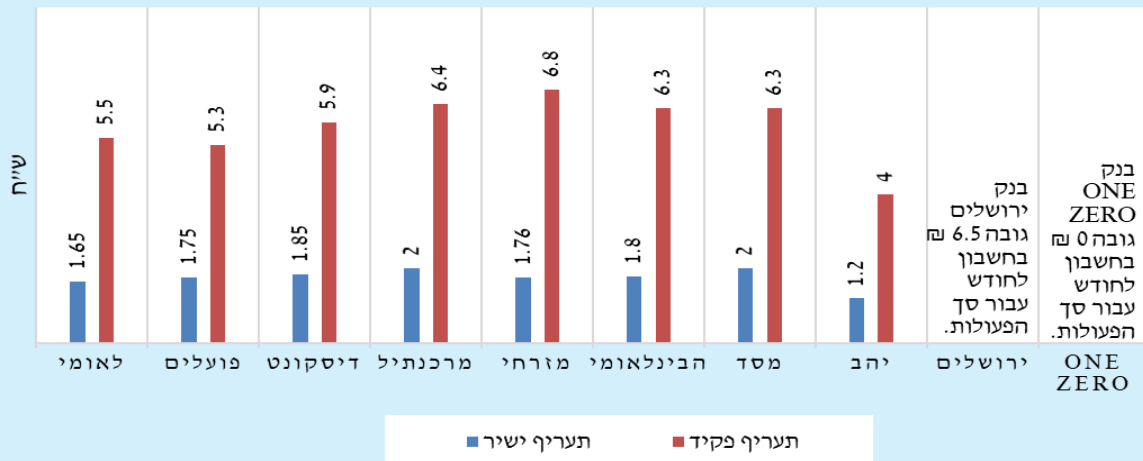
you go

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.

שימוש בערוצים ישירים ובאמצעים דיגיטליים מאפשר חיסכון בעלויות

איור א'-8

תעריף פעולה על ידי פקיד ותעריף פעולה בערוץ ישיר* מערכת הבנקאית



*תעריף פעולה על ידי פקיד ותעריף פעולה בערוץ ישיר - על פי המחיר הנקוב בתעריפון הבנקים נכון ליום 01.01.2023.

מקור: תעריפוני הבנקים ודיווחים לפיקוח על הבנקים.

"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. לנוחותכם, 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
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.

מקור: תעריפוני החברות ודיווחים לפיקוח על הבנקים 01.01.2023

4. ניהול תיק ניירות ערך

ניהול תיק ניירות ערך בבנקים כרוך בתשלום עמלות קניה, מכירה ופדיון בגין ביצוע פעולה ובתשלום דמי ניהול תקופתיים. להלן יוצגו נתוני הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות אלו; תעריפי עמלת קניה, מכירה ופדיון של ניירות ערך הנסחרים בבורסה בתל אביב והשוואה של עמלת דמי הניהול ני"ע הנסחרים בארץ הנגבים בפועל, לפי גודל תיק.

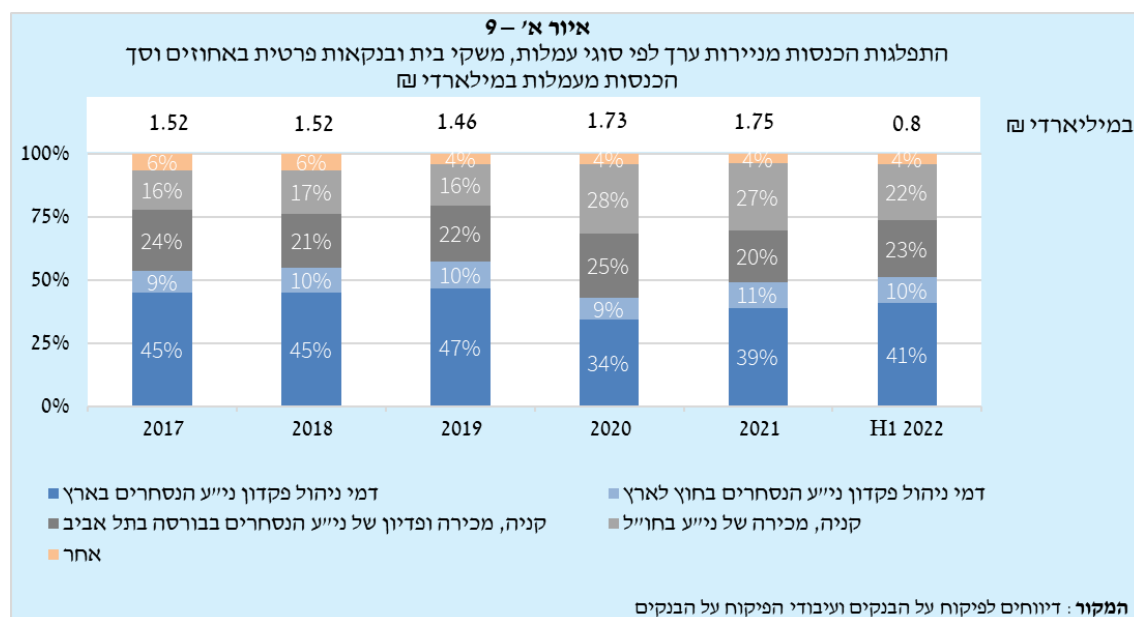
בנק ישראל קורא לציבור לצרוך את המוצרים והשירותים באופן נכון ומושכל, ומזמין אותו להשתמש ב"מחשבון עמלות מסחר" באתר הבורסה לניירות ערך.

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

החל מיום 1 בינואר 2023 יכולים הלקוחות 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.¹

4.1. נתוני התפלגות הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות ניירות ערך

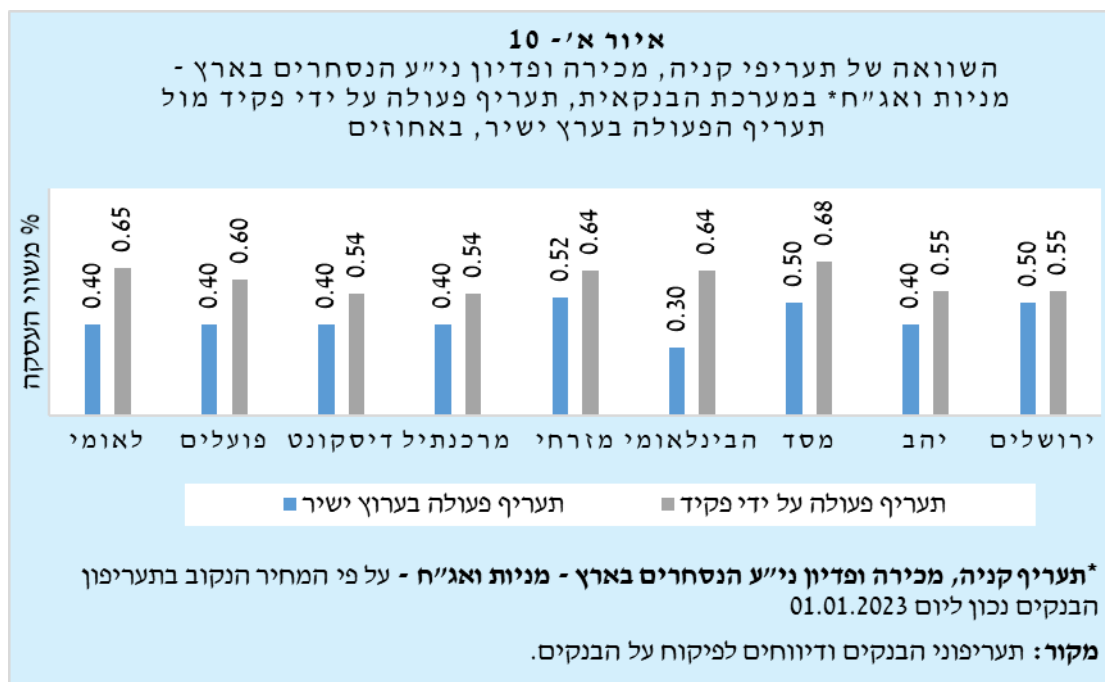
במחצית הראשונה לשנת 2022 חלה ירידה בהכנסות מעמלות ניירות ערך בשיעור של 6.7%, במונחים שנתיים. ירידה זו נבעה בעיקר מקיטון מהכנסות מעמלת קניה, מכירה ופדיון של ניירות ערך בחוץ לארץ.



4.2. 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. לא חל שינוי בתעריפי הבנקים במהלך 2022.

שימוש בערוצים ישרים ובאמצעים דיגיטליים מאפשר חיסכון גם בתחום פעולות בניירות ערך



4.3. 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 2021.

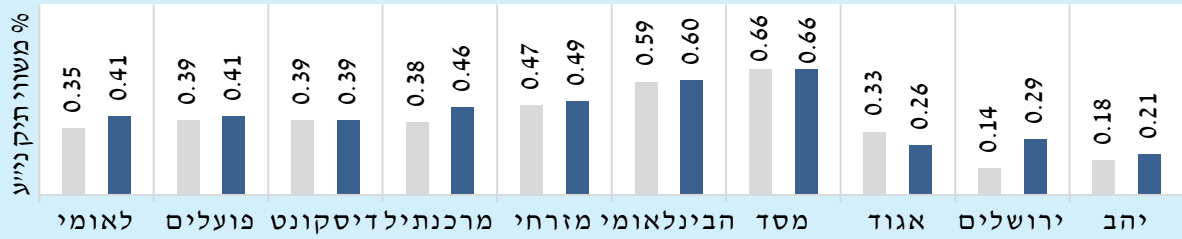
עמלה זו הינה בגין ניהול פיקדון ניירות ערך והיא נגבית כשיעור מסכום הפיקדון. בשנת 2021, נרשמה עליה בעמלת דמי הניהול הנגבית בפועל במערכת הבנקאית, מיחידים ועסקים קטנים, בטווח ממוצע הנע בין 10% ל-16%, תלוי בשווי התיק, ביחס לתקופה מקבילה אשתקד, זאת לאחר ירידה בשנה הקודמת.

שיעורי דמי הניהול הנגבים בפועל הנמוכים ביותר הינם בבנק ירושלים ובבנק יהב. שיעורי דמי הניהול היקרים ביותר הינם בבנק מסד ובבנק הבינלאומי.

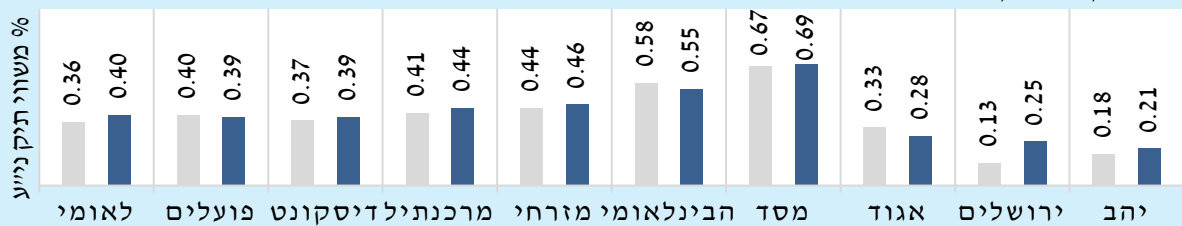
איור א'-11

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

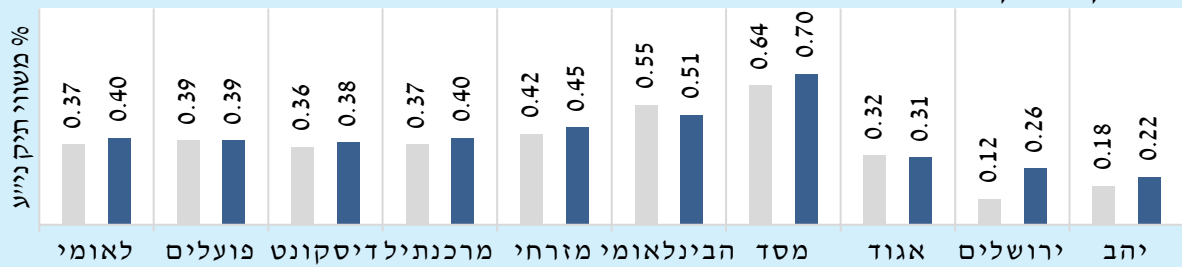
שווי תיק ני"ע בין 25 ל- 50 א' ש"ח:



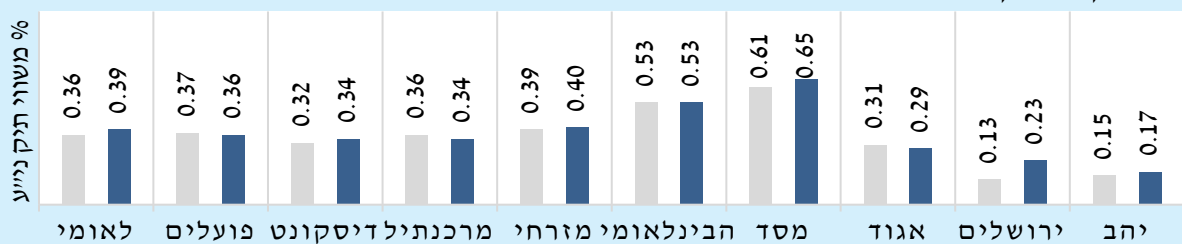
שווי תיק ני"ע בין 50 ל- 75 א' ש"ח:



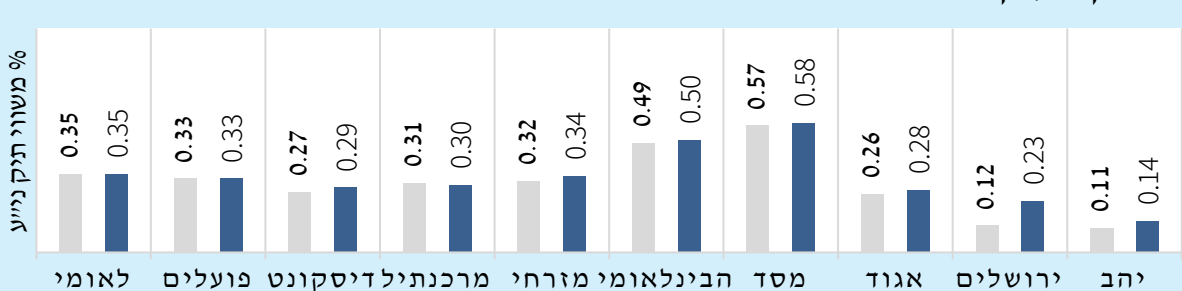
שווי תיק ני"ע בין 75 ל- 100 א' ש"ח:



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

4.4. 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 נכנסה 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 ישראלים 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

הדיווח⁵

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).

2017

18.12.2017	הפחתת הקצאת ההון כנגד ערבות בנקאית המובטחת בפקדון כספי.
29.11.2017	פורסם מכתב המפקח בנושא שירות המסלולים – הגברת המודעות ועידוד הצטרפות של עסקים קטנים

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

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 לדיור 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 לדיור. 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.
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).
2014	
1.4.2014	קביעת שירות המסלולים - בחירת סל שירותים אחיד לניהול חשבון עובר ושבו, מתוך שני סלים (סל שירותים בסיסי וסל שירותים מורחב) שיוצגו בכל הבנקים בישראל.

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