



סיכום עד כאן של הרפורמה בעמלות הבנקים למשקי בית:

ירידה של עד 21% במחירי עמלות עו"ש וירידה של 49% בעמלות לקבוצות חלשות

מתחילת 2009 חלה ירידה של כ- 7% בעלות הממוצעת להחזקת כרטיס אשראי

(הנתונים המובאים במסמך זה מתבססים על נתוני הגביה בפועל בכלל הבנקים)

- מתחילת הרפורמה בעמלות הבנקים חלה ירידה ממוצעת של 21%-10% במחירי העמלות על שירותי חשבון עובר ושב בסיסיים.
- מחירי העמלות על שירותי חשבון עובר ושב בסיסיים לקבוצות חלשות באוכלוסיה הוזלו בכ-49%.
- בעקבות הרפורמה גברה מודעות הלקוחות למחירי העמלות. ברבעון האחרון חלה התפתחות שלפיה רוב הבנקים מציעים ללקוחות חדשים פטור מלא או חלקי מעמלות. הדבר ניכר גם במבצעי השיווק והפרסום של מרבית הבנקים, המעודדים צרכנים להשוות תנאים ולעבור בנק.
- מבין חמשת הבנקים הגדולים, בנק הפועלים ובנק לאומי הם הזולים ביותר, ולעומתם הבנק הבינלאומי הוא היקר ביותר.
- מחירי העמלות על כרטיסי אשראי נמצאים במגמת ירידה שנמשכת לאורך שלושת הרבעונים האחרונים; מתחילת 2009 חלה ירידה של כ- 7% בעלות הממוצעת להחזקת כרטיס אשראי.
- כרטיסי האשראי של ויזה כאל"ל המונפקים על ידי בנק דיסקונט והבנק הבינלאומי הם היקרים ביותר.
- בנק ישראל מעמיד לרשות הצרכנים מחשבונים וטבלאות השוואה לצורך ניהול מו"מ עם הבנקים וחברות כרטיסי אשראי, ולצורך בחירה ביניהם:

<http://www.boi.org.il/deptdata/pikuah/amalot/amalot.htm>

1. מאז הרפורמה בעמלות הבנקים חלה הפחתה משמעותית בהוצאה החודשית הממוצעת של

משקי הבית על שירותי חשבון עובר ושב:

- ההוצאה על סל השירותים הנפוצים בעו"ש (כולל מסגרת אשראי) והלוואות צרכניות פחתה ב-21%, מ-22.9 ₪ לפני הרפורמה, ל-18.1 ₪ ברבעון השלישי של 2009;
- ההוצאה על סל השירותים הנפוצים בעו"ש (כולל מסגרת אשראי) פחתה ב-10%, מ-17.8 ₪ לפני הרפורמה, ל-15.9 ₪ ברבעון השלישי של 2009.

**התפתחות ההוצאה החודשית הממוצעת בפועל של משקי בית לחשבון על שירותי עו"ש
(כולל מסגרת אשראי) והלוואות צרכניות בחמשת הבנקים הגדולים (בש"ח)**

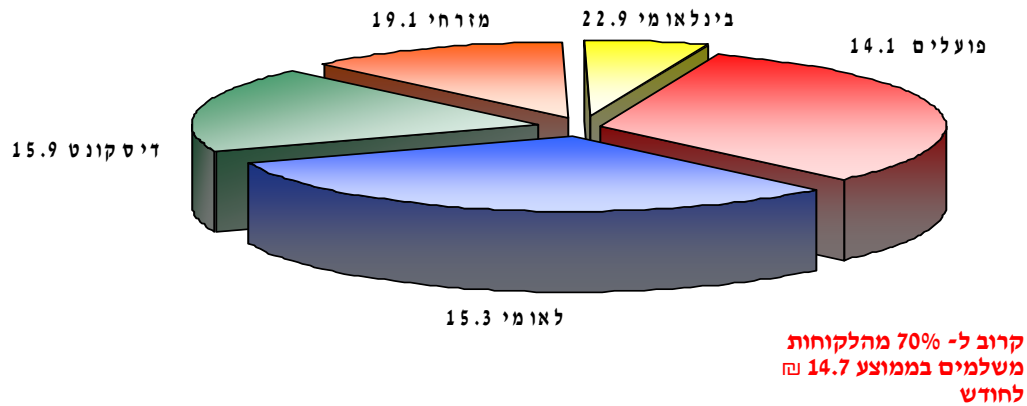


**התפתחות ההוצאה החודשית הממוצעת בפועל של משקי בית לחשבון על שירותי עו"ש
(כולל מסגרת אשראי) בחמשת הבנקים הגדולים (בש"ח)**



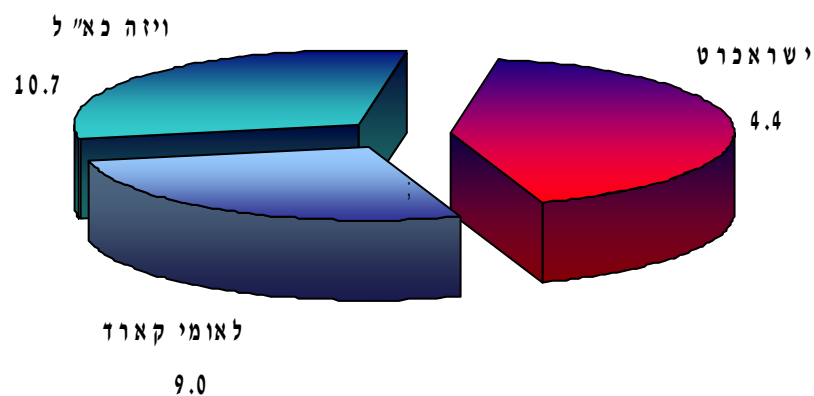
2. ההוצאה החודשית הממוצעת על סל שירותים נפוצים בעו"ש (כולל מסגרת אשראי) עומדת ברבעון השלישי של שנת 2009, על 14.7 ₪ בממוצע בשני הבנקים הגדולים - המשרתים קרוב ל-70% ממשקי הבית – לעומת 18.8 ₪ לפני הרפורמה. במקביל, עומדת הוצאה זו בחמשת הבנקים הגדולים – על 15.9 ₪ לעומת 17.8 ₪ לפני הרפורמה.

**התפלגות ההוצאות החודשית בפועל של משקי בית לחשבון
עבור שירותי עו"ש (כולל מסגרת אשראי) ברבעון 09-3 (בש"ח)**

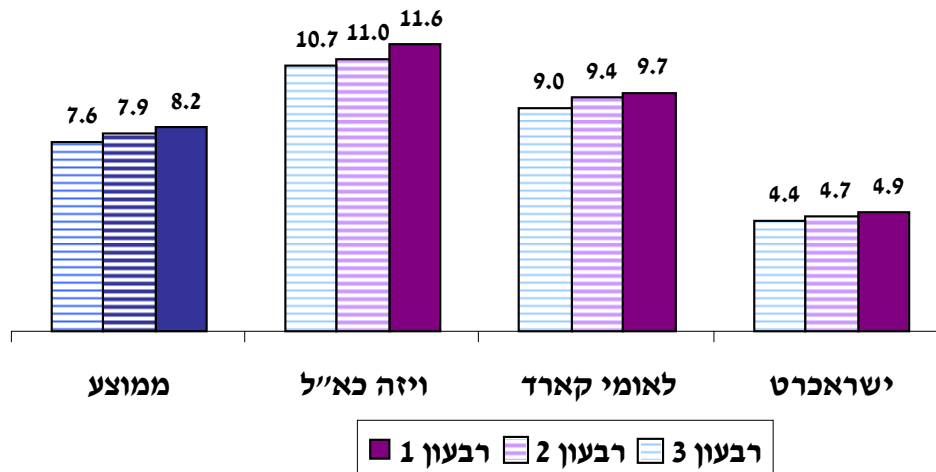


3. ההוצאה החודשית הממוצעת לכרטיס בגין אחזקת כרטיסי אשראי נפוצים (כרטיס מקומי, כרטיס בינלאומי, וכרטיס זהב) של ישראלכרט, המהווים כ-42% מכלל הכרטיסים מסוגים אלה המוחזקים ע"י לקוחות, היא כ-4.4 ₪, של חברת לאומי קארד המהווים כ-27% מהכרטיסים מסוגים אלה היא כ-9 ₪ ושל חברת ויזה כ"ל, המהווים כ-31% מכלל הכרטיסים המוחזקים ע"י לקוחות, היא 10.7 ₪. מכניסת הרפורמה לתוקף חלה ירידה בעלות הממוצעת להחזקת כרטיס, כאשר מתחילת 2009 חלה ירידה של כ- 7% בעלות הממוצעת האמורה.

**התפלגות ההוצאה הממוצעת לאחזקת כרטיס אשראי בפועל לכרטיס
עבור הכרטיסים הנפוצים ברבעון 09-3 (בש"ח)**



**התפתחות בהוצאה הממוצעת לאחזקת כרטיס אשראי בפועל לכרטיס
עבור הכרטיסים הנפוצים בשלושת הרבעונים של שנת 2009 (בש"ח)**



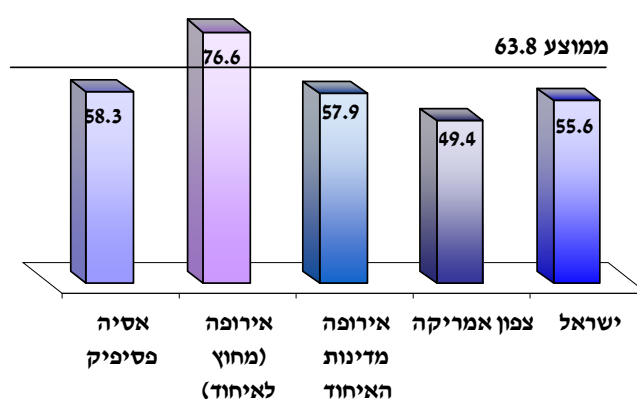
4. הגברת השקיפות בנוגע למחירים, בעקבות הרפורמה בעמלות הבנקים, הובילה לצרכנות נבונה יותר המתבטאת בהנחות משמעותיות שקיבלו הלקוחות, לעומת המחירים המפורסמים בתעריפוני הבנקים. כמו כן, היא הובילה להתפתחות תחרות בין הבנקים על לקוחות חדשים מקרב משקי הבית, אשר לא הייתה קיימת קודם לכן. ברבעון האחרון חלק ניכר מהבנקים מציעים ללקוחות חדשים פטור מלא או חלקי מעמלות. זאת, בנוסף להטבות נוספות שהבנקים החלו להציע ללקוחות אלה.

5. בעקבות הרפורמה, הוזלו השירותים הבנקאיים לאוכלוסיות החלשות, עבור סל שירותי עו"ש הכולל 4 פעולות ע"י פקיד בכ-49%, והוגברה נגישותן של אוכלוסיות אלה לשירותים בנקאיים. קבוצות לקוחות נוספות כמו חיילים, סטודנטים ועוד, פטורים כמעט כליל מתשלום העמלות בגין הפעולות בעו"ש, ומעמלות אחרות. כזכור, במסגרת הרפורמה, הורה הפיקוח על הבנקים כי אזרחים וותיקים, בעלי מוגבלויות ולקוחות שאינם מחזיקים בכרטיס אשראי או כרטיס למשיכת מזומן ישלמו עבור 4 פעולות בחודש ע"י פקיד עמלה בגין פעולה בערוץ ישיר, הנמוכה משמעותית.

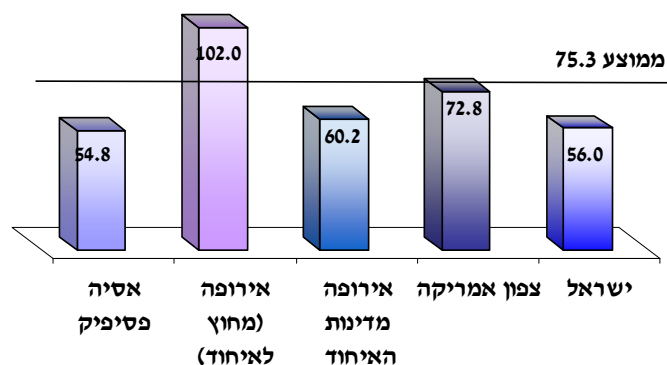
6. לאחר הרפורמה בעמלות בנק הפועלים ובנק לאומי הם הבנקים הזולים ביותר למשקי בית, מבין חמשת הבנקים הגדולים, ולעומתם - הבנק הבינלאומי הוא הבנק היקר ביותר. בנוסף, כרטיסי האשראי של ויזה כא"ל המונפקים בבנק דיסקונט והבנק הבינלאומי הם היקרים ביותר. לפירוט ההוצאה התעריפית מול ההוצאה בפועל של עמלת פעולה ע"י פקיד ועמלת פעולה בערוץ ישיר ראו נספח א'. לפירוט ההוצאה החודשית של עמלת דמי כרטיס הנגבית ע"י חברות כרטיסי אשראי והבנקים בפועל בגין אחזקת כרטיסי האשראי הנפוצים לעומת העמלה התעריפית ראו נספח ב'.

7. לאחר הרפורמה בעמלות, ההוצאה השנתית על שירותי בנקאות בישראל נמוכה מהממוצע העולמי. ממצא זה מצביע על ירידה במחירי השירותים הבנקאיים לעומת המצב שלפני הרפורמה בעמלות כאשר ההוצאה בישראל הייתה דומה לממוצע העולמי. יצוין, כי ההשוואה הבינלאומית נערכה עפ"י המתודולוגיה שנקבעה ב- World Retail Banking Report 2009 (www.wrbr09.com), הנסמכת על פרופיל צריכה מקומי שכולל קשת נרחבת של שירותי עו"ש, מידע, כרטיסי אשראי וטיפול במקרים חריגים. הבדיקה נערכה לגבי פרופיל הצריכה המקומי - כלומר, לגבי סל שירותים אופייני בכל מדינה בקטגוריות מוגדרות - וגם לגבי פרופיל הצריכה הגלובלי - כלומר, לגבי סל שירותים אחיד.

השוואה בינלאומית (הוצאה שנתית לפרופיל צריכה מקומי), באירו 2009 (מותאם לכוח קניה)



השוואה בינלאומית (עלות שנתית לפרופיל צריכה גלובלי), באירו 2009 (מותאם לכוח קניה)



דיווח זה וכן דיווחים קודמים בנושא זה הם במסגרת חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.

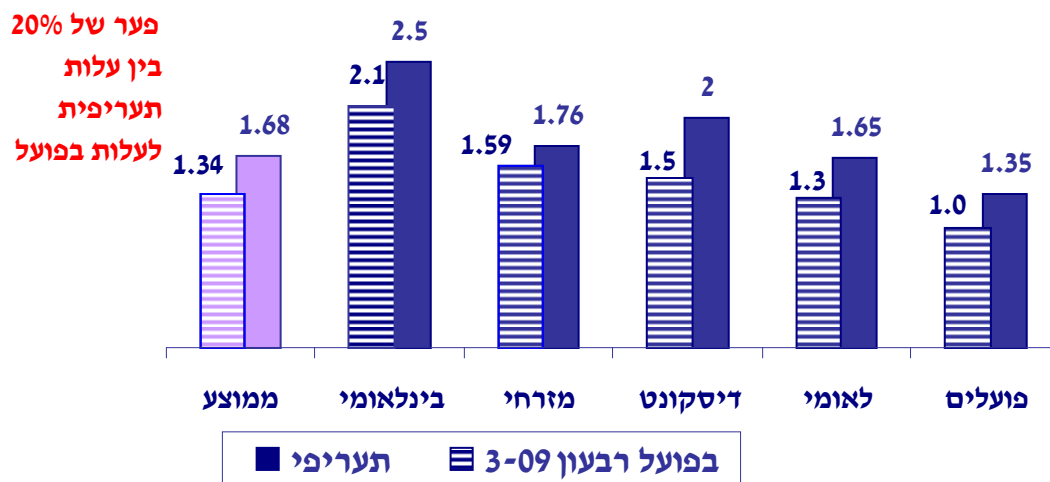
הפיקוח על הבנקים ממשיך לעקוב אחרי יישום הוראות החוק בנושא העמלות, ולהפעיל את סמכויותיו במקום שהדבר נדרש.

הפיקוח על הבנקים קורא לציבור הלקוחות להיעזר בהשוואות המוצגות כאן, במחשבוניו וההשוואות הנוספות המצויים באתר האינטרנט של בנק ישראל, לצורך ניהול משא ומתן עם הבנקים על הטבת תנאי ניהול החשבון, ולצורך קבלת החלטות לגבי הבנק הכדאי ביותר עבורם.

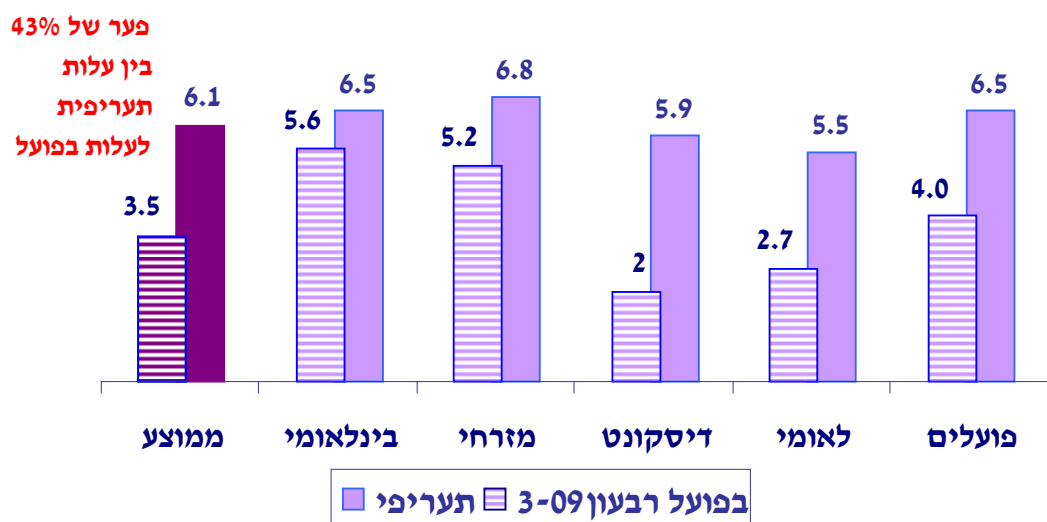
לניהול חשבון. ניתן לקבל מידע גם באמצעות פנייה ליחידה לפניות הציבור בפקוח על הבנקים
בטלפון : 02-6552680.

נספח א' להודעה

עמלת פעולה בערוץ ישיר- עלות תעריפית מול עלות בפועל (רבעון שלישי 2009)

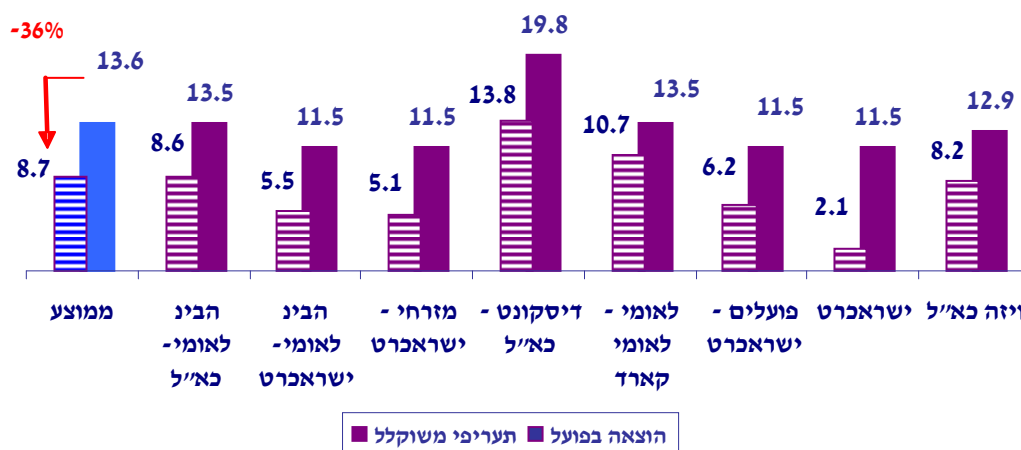


עמלת פעולה ע"י פקיד – עלות תעריפית מול עלות בפועל (רבעון שלישי 2009)

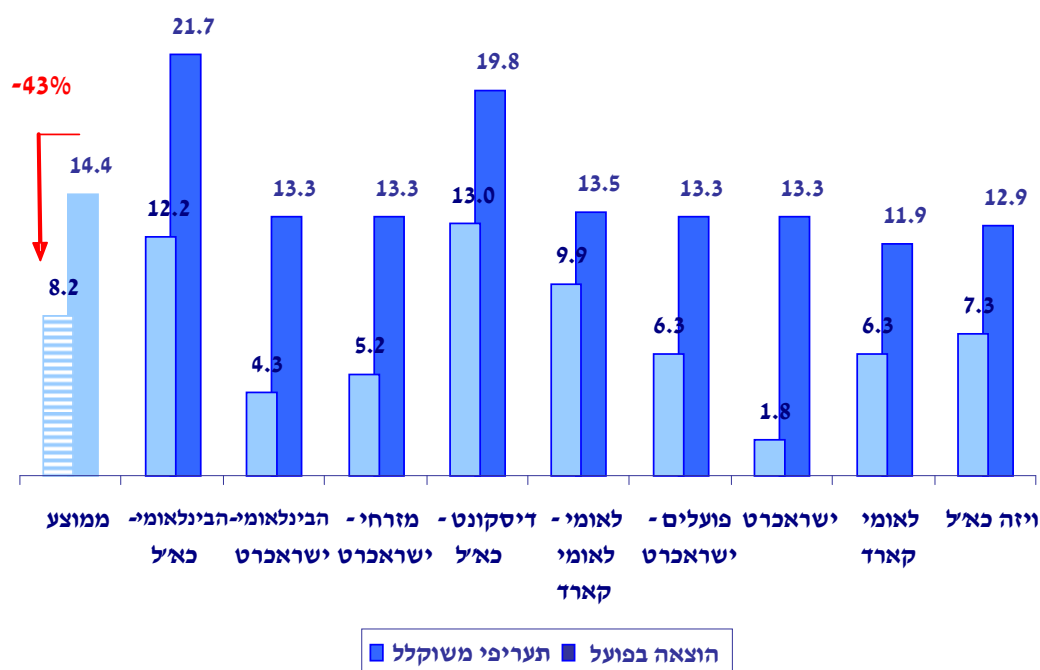


נספח ב' להודעה

ההוצאה הממוצעת לחודש לכרטיס אשראי מקומי, רבעון 3-09 (בש"ח)



ההוצאה הממוצעת לחודש לכרטיס אשראי בינלאומי, רבעון 3-09 (בש"ח)



ההוצאה הממוצעת לחודש לכרטיס אשראי זהב, רבעון 09-3 (בש"ח)

