



דיון ועדת הכלכלה בנושאים עמלות כספומטים פרטיים והשפעת סגירת סניפי בנקים על אזרחים ותיקים - 13.12.2021

הפיקוח על הבנקים - בנק ישראל



רקע

במהלך השנים האחרונות, מערכת הבנקאות בישראל ובעולם עברה תהליך של שינוי משמעותי, הנובע מהתפתחויות טכנולוגיות מהירות שהובילו לגידול בהיקפי השירותים הבנקאיים הישירים, שיפור הזמינות והנוחות שלהם והוזלת מחירם.

בהמשך לתמורות האמורות, חל שינוי מהותי בהעדפות הצרכנים. שיעור הלקוחות העושים שימוש בשירותי הבנקאות הישירים עולה מדי שנה, ובעקבות משבר קורונה, אף ביתר שאת.

עם זאת, ישנם לקוחות שמתקשים לעשות שימוש בערוצים הישירים ועדיין נזקקים לשירותים פרונטליים (אוכלוסיות מוחלשות, אזרחים ותיקים, לקוחות עם צרכים מיוחדים או מוגבלות).



סיכום עיקרי הדברים (מבוסס נתונים)

סניפים:

- ✓ בשנים האחרונות חלה עליה דרמטית בשימוש בערוצים הישירים וירידה בביצוע פעולות בסניפים;
- ✓ שיעור השימוש בערוצים הישירים גבוה מאוד, גם בקרב האזרחים הוותיקים;
- ✓ כמות הסניפים בישראל גבוהה ביחס לכמותם במדינות ה-OECD;
- ✓ שיעור השינוי במספר הסניפים בישראל נמוך ביחס למדינות ה-OECD;
- ✓ השנה נמשכה מגמת סגירת הסניפים הבנקאיים, אך בקצב נמוך מן הקצב הממוצע של חמש השנים הקודמות;
- ✓ השנה נשמרה יציבות במספר הסניפים הפועלים בישובים פריפריאליים;
- ✓ מנתוני בקשות הסגירה שהוגשו לפיקוח מכניסת החוק לתוקף ועד היום, עולות המגמות הבאות:
 - חלה ירידה בכמות הכוללת של הבקשות המועברות לאישור הפיקוח;
 - חלה ירידה בכמות הבקשות שאושרו ללא התניות;
 - מרבית הבקשות שאושרו הן באזורים שאינם פריפריאליים;
 - חלה ירידה במספר הפניות שטופלו ביחידה לפניות הציבור בנושא סגירת סניפי בנקים;
- ✓ במסגרת בחינת בקשות סגירת סניפים, ניתן דגש מיוחד על הגנה על אוכלוסיית האזרחים הוותיקים.

פעילות הפיקוח לטובת אזרחים ותיקים

- ✓ תכנית לחינוך דיגיטאלי לאזרחים ותיקים להגברת המודעות הפיננסית - דיגיטאלית של האזרחים הוותיקים;
- ✓ אמנה להנגשת שירותי בנקאות לאזרחים ותיקים;
- ✓ קידום וליווי תהליכים לצמצום התופעה של הונאת אזרחים וותיקים;
- ✓ קדימות במתן שירותים בנקאיים.

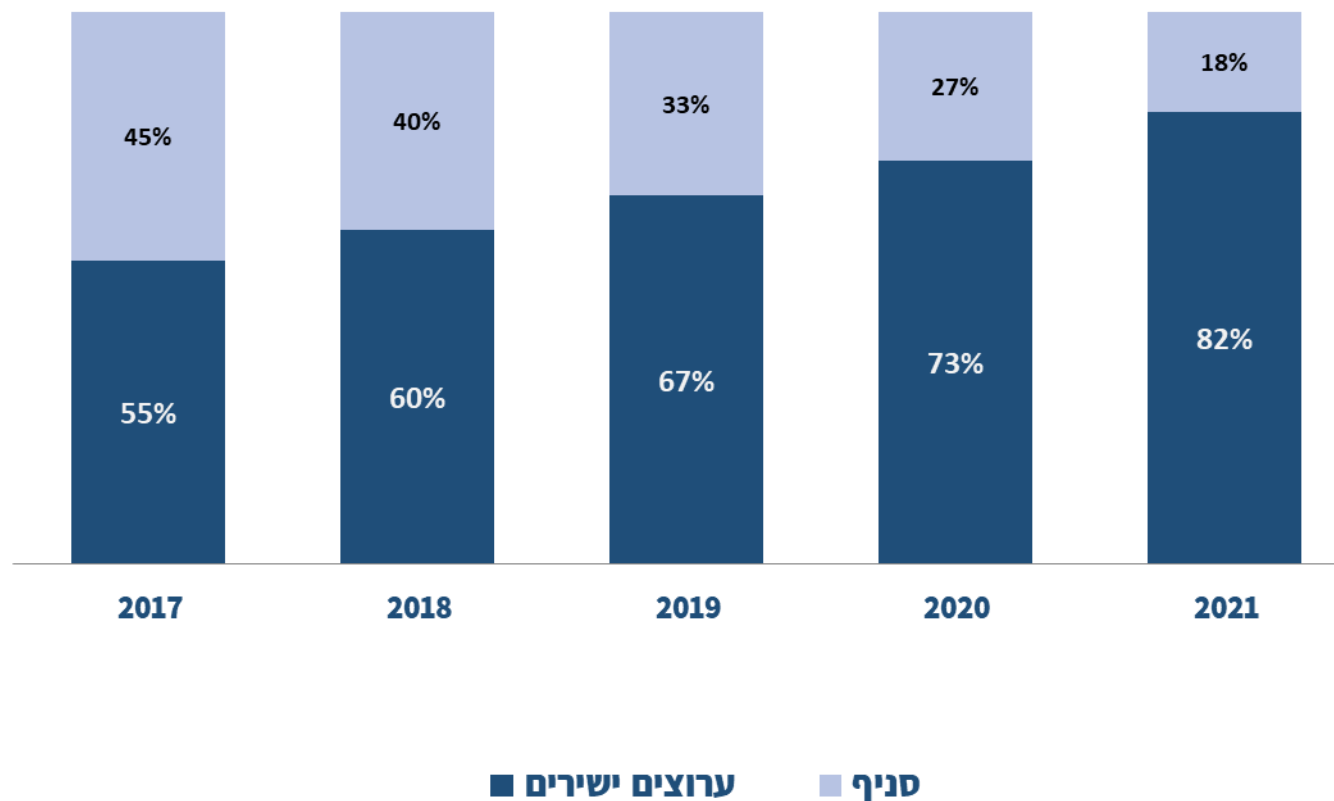
כספומטים:

- ✓ כמות המכשירים האוטומטים המוצעת לציבור בישראל הינה גבוהה ביחס לעולם;
- ✓ לאורך השנים, חלה מגמת עליה בכמות מכשירי ה-ATM, הן הבנקאיים והן הפרטיים;
- ✓ התפלגות המכשירים האוטומטיים הבנקאיים לפי מחוזות דומה להתפלגות האוכלוסייה במחוזות.



בשנים האחרונות חלה עליה דרמטית בשימוש בערוצים ישירים בביצוע פעולות בסניפים

שיעור ביצוע פעולות מעקי בית בערוצים ישירים¹ מסך כל הפעולות,
לעומת פעולות בסניפים (2017 עד 2021)

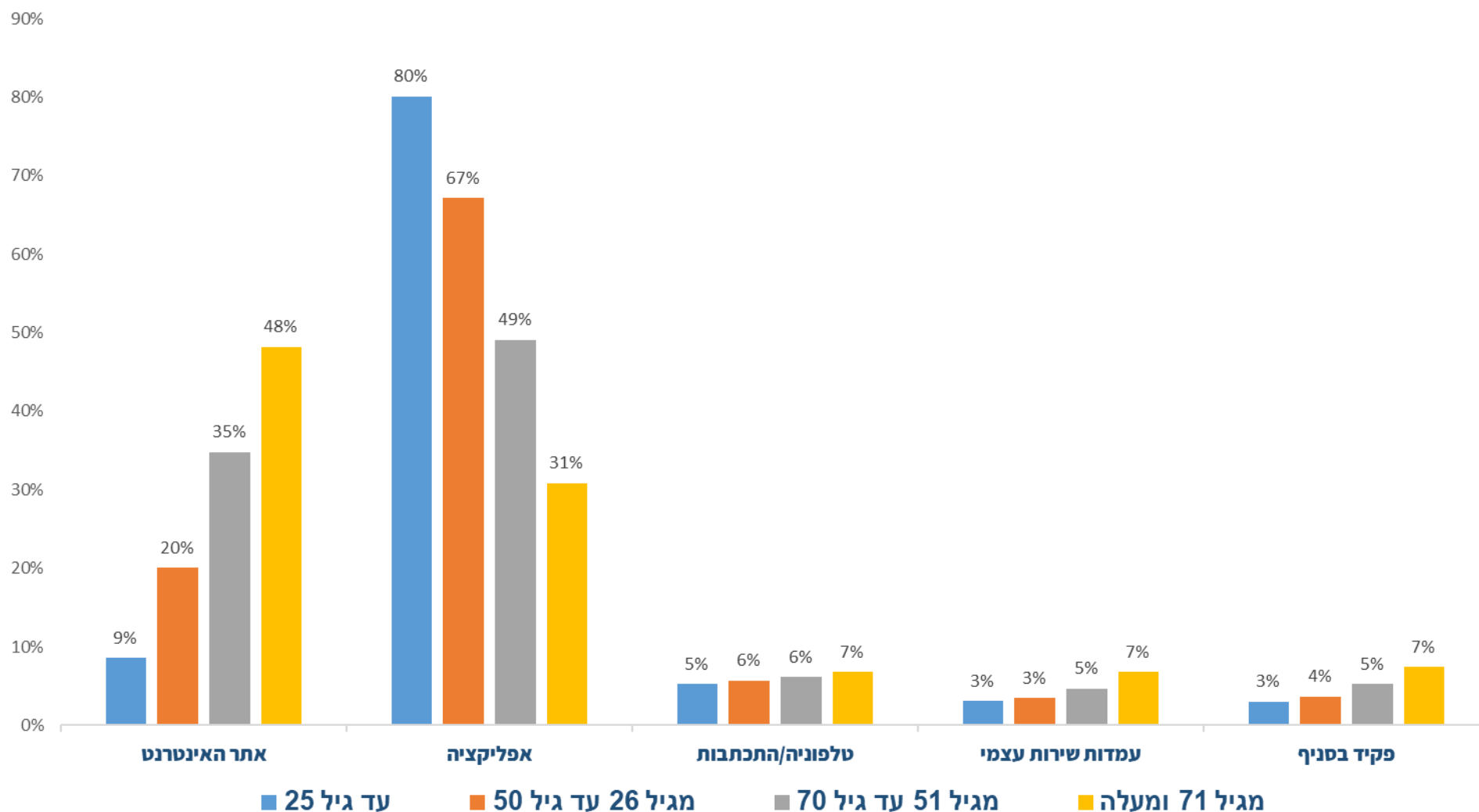


¹ אתרי אינטרנט, אפליקציות סלולריות, עמדות אוטומטיות לשירות עצמי ומוקדי שירות טלפוני (כולל מענה טלפוני של פקיד בסניף). פעולות: העברות, הפקדת שקים, הזמנת פנקס שקים, אשראי שניתן, הפקדה/משיכה של פקדון, קנייה. מכירה של ניירות ערך.

המקור: דיווחי חמשת הבנקים הגדולים לפיקוח על הבנקים

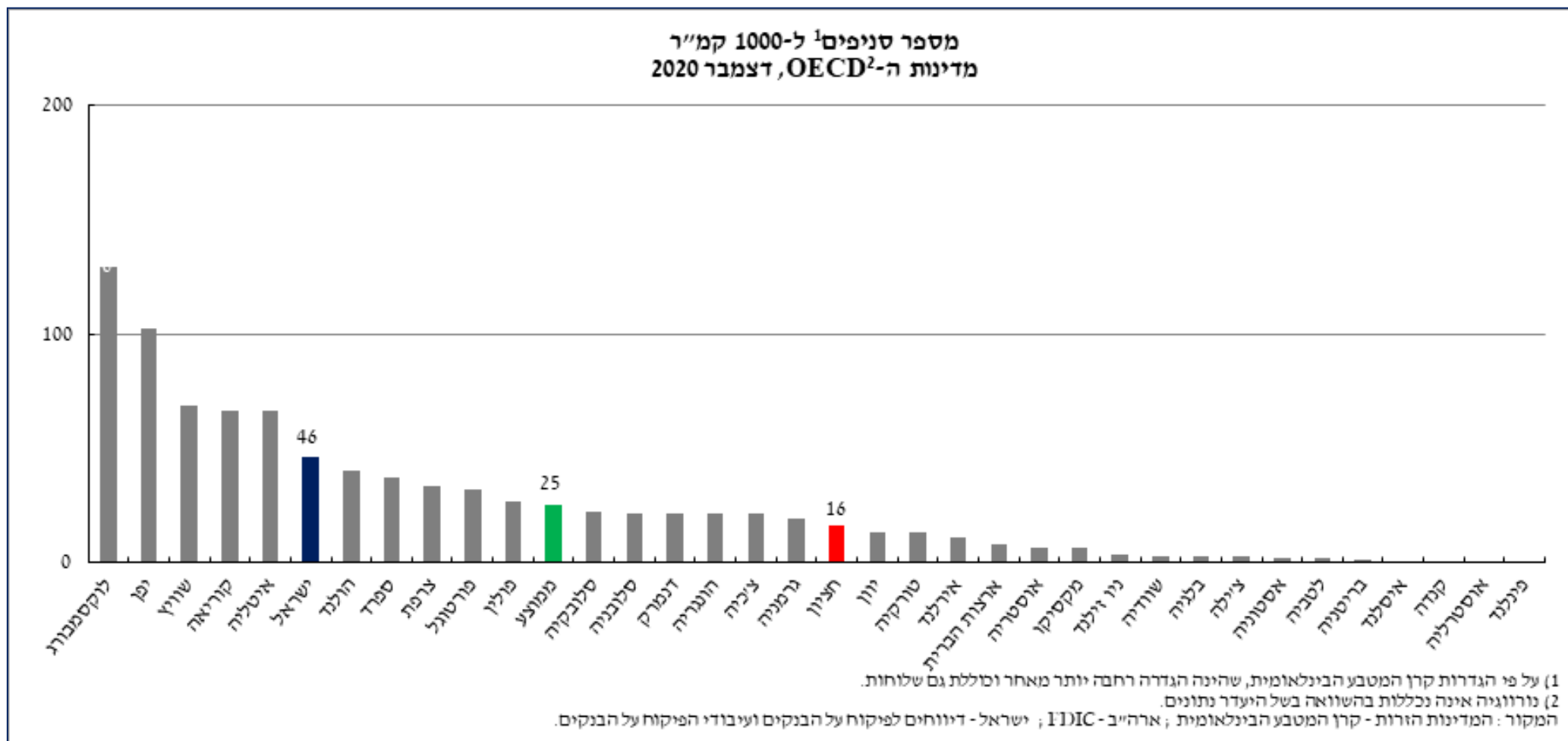
שיעור השימוש בערוצים הישירים גבוה מאוד, גם בקרב האזרחים הוותיקים

שיעור הפניות למידע ו/או פעולות בערוצים השונים לפי גילאים - מחצית ראשונה 2021

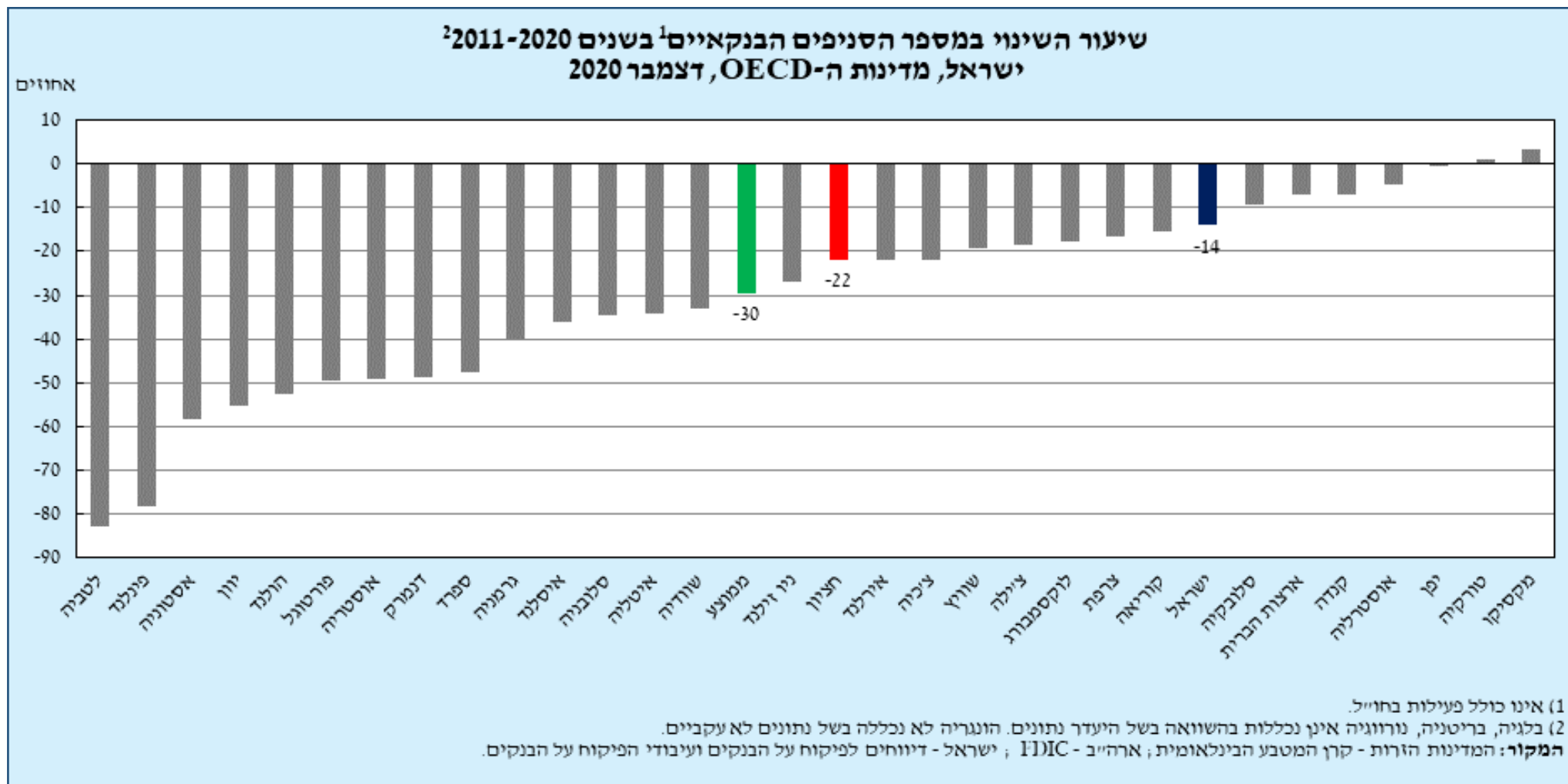


המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים

מספר הסניפים בישראל גבוהה ביחס לכמותם במדינות ה-OECD



שיעור השינוי במספר הסניפים בישראל נמוך ביחס למדינות ה-OECD





תהליך סגירת סניפי בנק בישראל

במטרה לשמור על טובת הציבור על רקע התמורות לעיל -

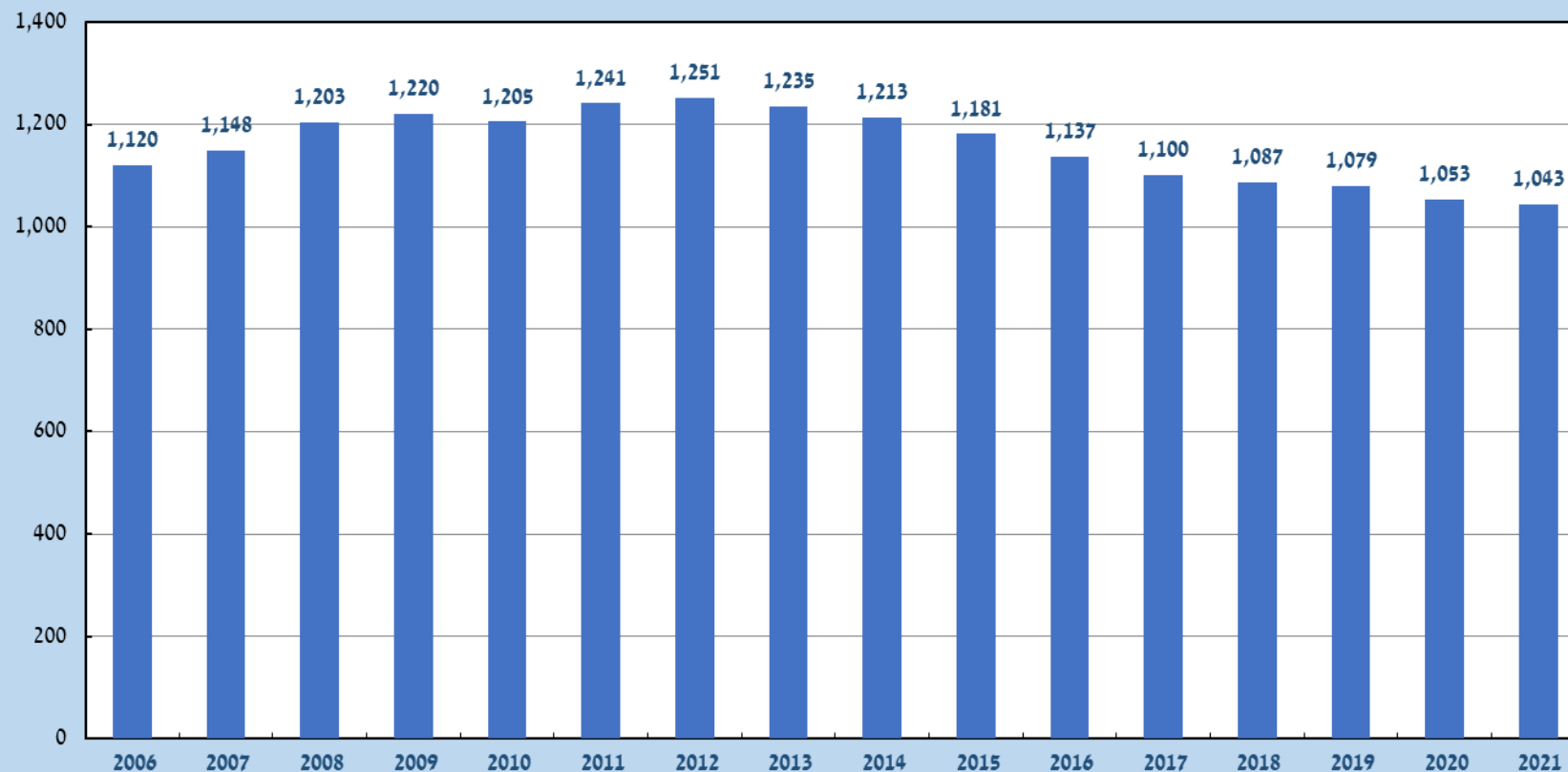
- באוגוסט 2016 נכנס לתוקף תיקון מס' 22 לחוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א-1981, הקובע שסגירת סניף קבוע של תאגיד בנקאי טעונה אישור של המפקח על הבנקים.
- בינואר 2017 נכנסה לתוקף הוראת ניהול בנקאי תקין 400. ההוראה קובעת עקרונות שבנקים נדרשים לפעול על פיהם בטרם יקבלו החלטה על סגירה/העתקה של סניף.
- לפני קבלת החלטה על סגירה, יערוך הבנק בחינה מקדמית מעמיקה של אופי צריכת השירותים הבנקאיים של לקוחות הסניף הספציפי ושל ההשפעות האפשריות של השינוי עליהם. לאחריה, יגבש תכנית להמשך מתן שירותים זמינים ויעילים, יקבע סיוע מתאים לליווי לקוחותיו בתהליך השינוי, בדגש על מתן מענה לאוכלוסיות מוחלשות, אזרחים ותיקים, בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה ואנשים עם מוגבלות.

הגורם בפיקוח האמון על בחינת בקשות סגירות הסניפים הוא אגף בנק-לקוח.



השנה נמשכה מגמת סגירת הסניפים הבנקאיים, אך בקצב נמוך מן הקצב הממוצע של חמש השנים הקודמות

מספר הסניפים¹, סך המערכת הבנקאית,
2005 עד אוגוסט 2021

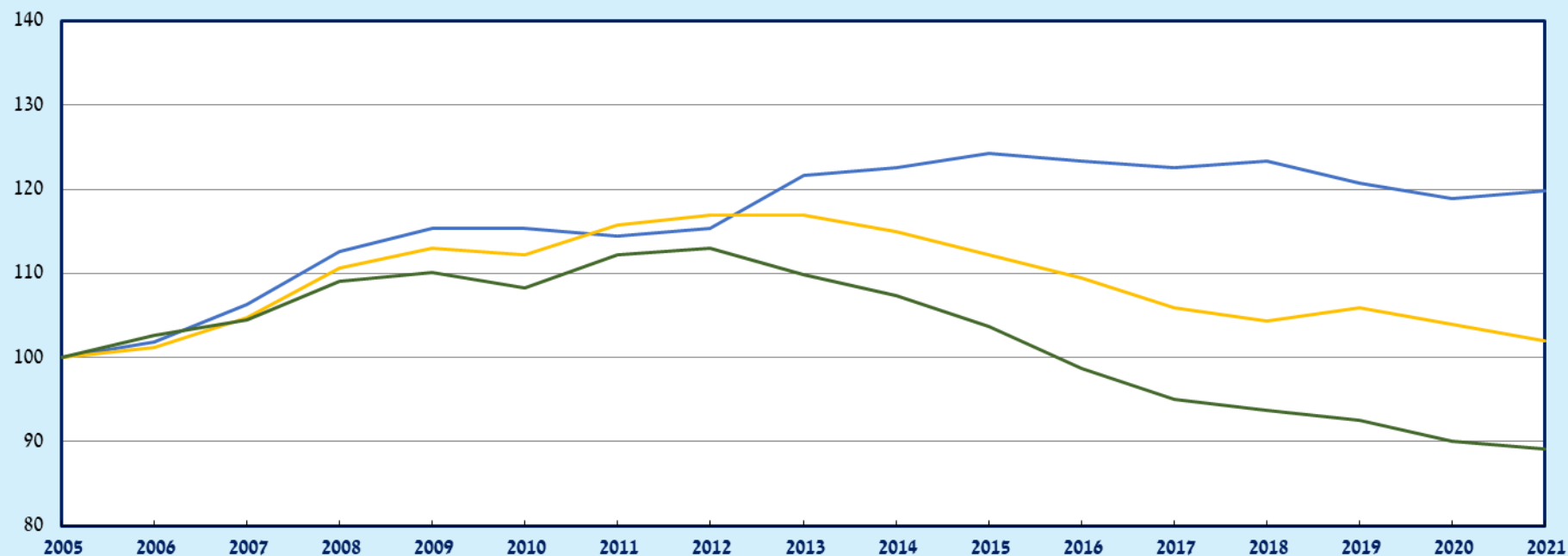


¹ פעילות בישראל, כולל שלוחות.
המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

השנה נשמרה יציבות במספר הסניפים הפועלים בישובים פריפריאליים

התפתחות מספר הסניפים לפי רמת הפריפריאליות¹,
סך המערכת הבנקאית, 2005 עד אוגוסט 2021

מדד: (דצמבר 2005=100)



פריפריאלי ופריפריאלי מאוד בינוני מרכזי ומרכזי מאוד

(1) רמת הפריפריאליות של הרשויות המקומיות בישראל לפי המדידה שערכה הלמ"ס בשנת 2008, בהסתמך על נתונים משנת 2004.
המקור: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים.



בחינת הבקשות לסגירת סניפים על ידי הפיקוח על הבנקים

מנתוני בקשות הסגירה שהוגשו לפיקוח מכניסת החוק לתוקף ועד היום, עולות המגמות

הבאות:

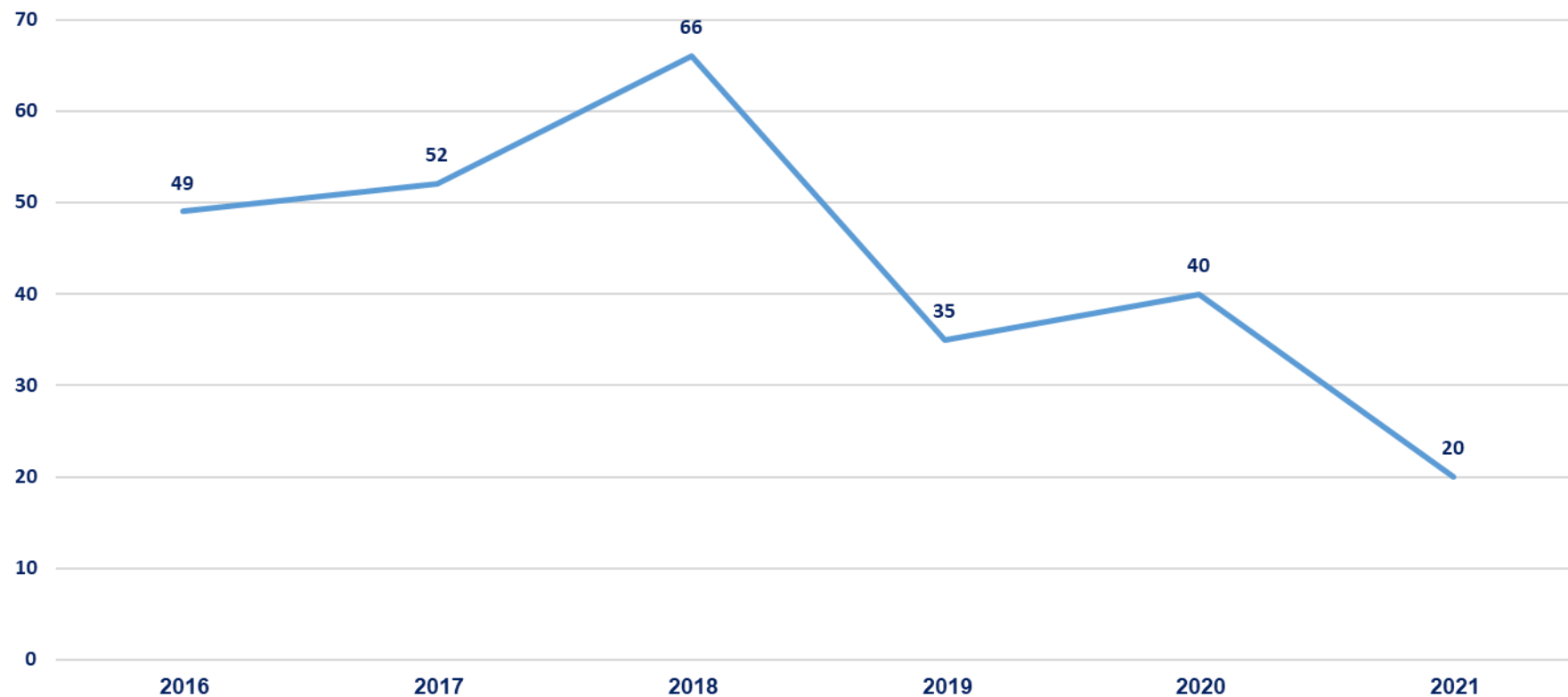
- **חלה ירידה בכמות הכוללת של הבקשות המועברות לאישור הפיקוח;**
- **חלה ירידה בכמות הבקשות שאושרו ללא התניות;**
- **מרבית הבקשות שאושרו הן באזורים שאינם פריפריאליים;**
- **חלה ירידה במספר הפניות שטופלו ביחידה לפניות הציבור בנושא סגירת סניפי בנקים.**

מעורבות הפיקוח האטה וטייבה את תהליך סגירות הסניפים בישראל.



במהלך השנים העוקבות לכניסת החוק לתוקפו, חלה ירידה בכמות הבקשות הכוללת המועברת לאישור הפיקוח על הבנקים

בקשות סגירה שהוגשו בין כניסת החוק לתוקף ועד 6.12.21



המקור: בקשות שהוגשו לפיקוח על הבנקים



בקשות סגירה מכניסת החוק לתוקף ועד דצמבר 2021¹ לפי סוג ההחלטה שהתקבלה

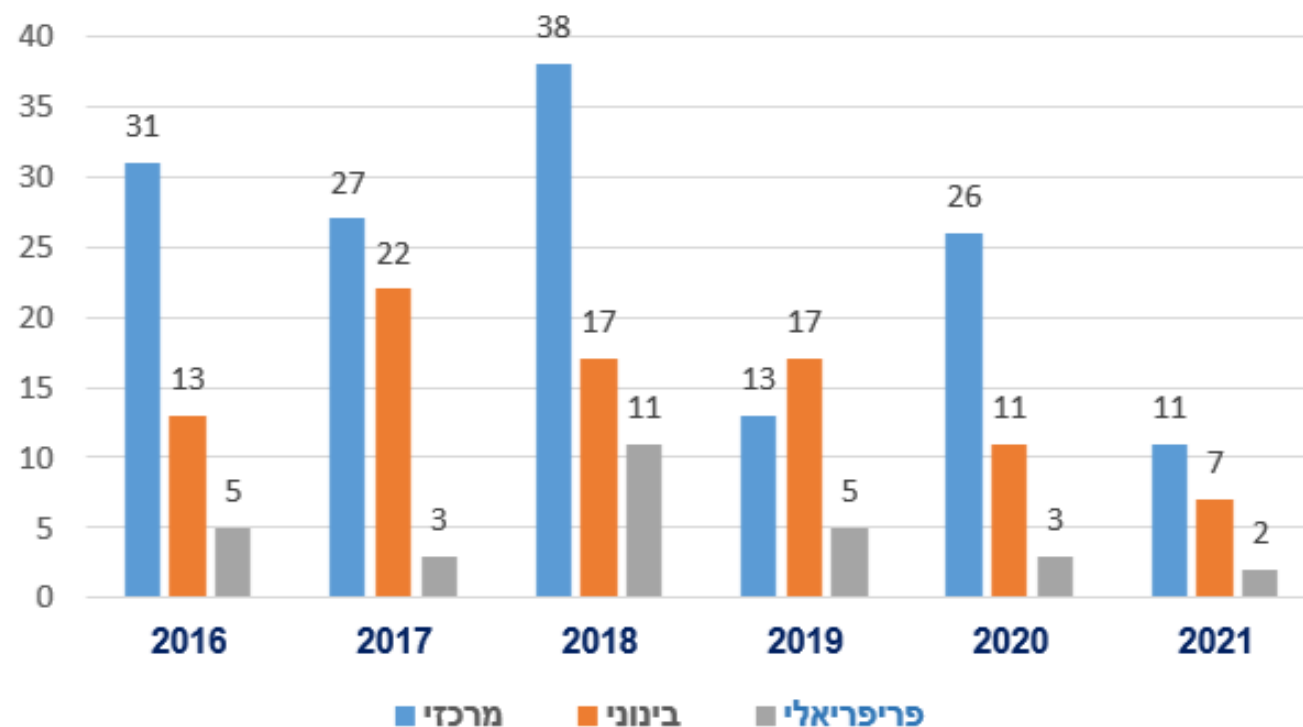
סה"כ	2021	2020	2019	2018	2017	2016	
142	12	18	13	36	29	34	אושרו ללא התניות
104	5	18	21	26	20	14	אושרו עם התניות ע"פ הפירוט להלן:
67	5	12	11	12	16	11	הותרת מכשיר
10	0	1	1	7	0	1	הפעלת סניף נייד/חלקי
27	0	5	9	7	4	2	מכשיר + סניף נייד/חלקי
13	0	4	1	4	3	1	נדחו
3	3						בטיפול
262	20	40	35	66	52	49	סה"כ בקשות שהוגשו

¹ללא בקשות סגירות הסניפים של בנק אגוד אגב המיזוג הצפוי עם בנק מזרחי-טפחות ב-2022
המקור: בקשות שהוגשו לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים

בכ - 20% מהמקרים, הבקשות נדחו או שאושרו בהתניה של השארת סניף נייד/חלקי.



בקשות לסגירת סניפים שהוגשו לפיקוח על הבנקים מכניסת החוק לתוקף ועד 6 בדצמבר 2021 לפי רמת פריפריאליות²

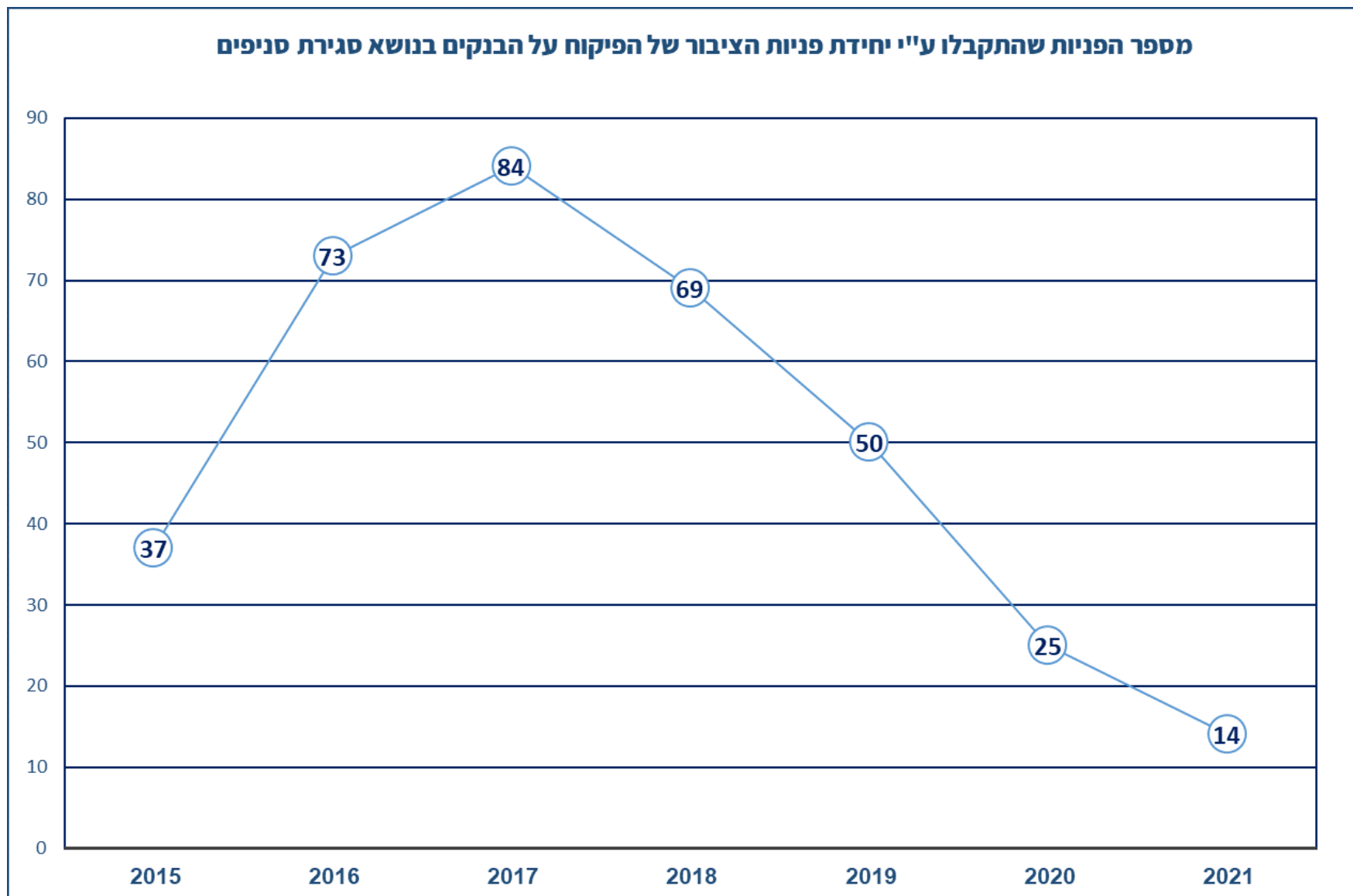


סה"כ	2021	2020	2019	2018	2017	2016	רמת פריפריאליות
146	11	26	13	38	27	31	מרכזי ומרכזי מאוד
87	7	11	17	17	22	13	בינוני
29	2	3	5	11	3	5	פריפריאלי ופריפריאלי מאוד
262	20	40	35	66	52	49	סה"כ בקשות שהוגשו

² על פי מדד פריפריאליות של יישובים ורשויות מקומיות 2015 של הלמ"ס המקור: בקשות שהוגשו לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים

חלה ירידה במספר פניות הציבור בנושא סגירת בנקים

מספר הפניות שהתקבלו ע"י יחידת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים בנושא סגירת סניפים



המקור: נתוני מערכת פניות הציבור, הפיקוח על הבנקים



נושאים שהפיקוח בוחן אגב סגירת סניפים לצורך הגנה על אוכלוסיית האזרחים ותיקים

- **שיעור הלקוחות מעל גיל 70;**
- **שיעור הלקוחות העושים שימוש באמצעים דיגיטליים בפועל (מעבר לאלה שרשומים לשרות זה);**
- **כמות הלקוחות המבצעים פעולות פרונטאליות בסניף, ושיעור האזרחים הוותיקים מתוכם;**
- **בחינת סמיכות לבתי אבות - בדרך כלל תלויה בדרישה להעמדת חלופה של סניף נייד - ולמוסדות רפואיים;**
- **שיעור הלקוחות המתגוררים בקרבה הגאוגרפית של הסניף;**
- **דרישה בהוראה 400, להעניק סיוע אנושי בשימוש בעמדות השירות האוטומטיות, להכשיר את העובדים לסייע ללקוחות ולקיים הדרכות ייעודיות;**
- **בחינת נגישות בתחבורה ציבורית לסניף החלופי המוצע;**
- **נוחות החניה במיקום הסניף החלופי.**



צעדי סיוע להסתגלות האזרחים הוותיקים לשינויים בפריסת הסניפים

צעדים למתן מענה ללקוחות המתקשים להסתגל לשינוי

- הדרכה, סיוע ותמיכה באמצעות דיילים מטעם הבנקים כנדרש בהוראה 400;
- סניפים ניידיים/חלקיים המוסיפים לספק שירותי בנקאות פרונטאליים באזור הסניף שנסגר ובבתי אבות - ב-20% מבקשות הסגירה;
- קליטה בסניף חלופי בקרבת מקום;
- ייפוי כוח מתמשך - תמיכה בתיקון החוק;
- קדימות במוקדים הטלפוניים לבני 70 פלוס;
- סגירת הסניף 'שקופה' ללקוח;
- שילוב דרישה לפניה טלפונית ישירה ואישית על ידי פקיד, ללקוחות שגילם עולה על 70, וללקוחות עם מוגבלויות, המיידעת אודות סגירת הסניף ומעניקה הסברים וסיוע ללקוחות אלה, בכל אישור לסגירת סניף;
- מעבר בקליק - נכנס לתוקף ב-22/9/21.

צעדים למתן מענה ללקוחות בעלי יכולת הסתגלות לשינוי

- ב - 2019 הפיקוח הוביל בשיתוף המשרד לשוויון חברתי תכנית לחינוך דיגיטאלי לאזרחים ותיקים להגברת המודעות הפיננסית - דיגיטאלית של האזרחים הוותיקים;
- חקיקת חוק שירותי תשלום - הגנה צרכנית משמעותית מפני שימוש לרעה בשירותי תשלום;
- קידום וליווי תהליכים לצמצום התופעה של הונאת אזרחים ותיקים - הוראה 472 ועוד;
- עידוד הבנקים לפיתוח כלים דיגיטליים מתקדמים;
- משיכה ממכשירים אוטומטיים בעמלה מוזלת - הגדרת מכשירים נדרשים ודרישת הוספת שירותים במכשירים;
- הוזלת עמלות בשירותי הדיגיטל;
- קביעה כי מכשיר בנקאי מרוחק יהיה במחיר מוזל ללקוחות הבנק המפעיל את המכשיר;
- שילוב דרישה לקיום הדרכה ייעודית ללקוחות הסניף שגילם עולה על 70 בכל אישור לסגירת סניף.



צעדים נוספים של הפיקוח על הבנקים לטובת אזרחים ותיקים

- גיבוש "אמנה לקידום ערבות הדדית להנגשת שירותי בנקאות לאזרח הוותיק בתקופת הקורונה" פורסמה בינואר 2021;
- הגנה מפני שיווק יזום ואגרסיבי של אשראי - הוראה 311A בנושא אשראי צרכני פורסמה בפברואר 2021;
- עמלות מופחתות לאזרחים ותיקים - צירוף יזום למסלולי העמלות;
- קביעה שברירת המחדל במשלוח הודעות ללקוחות לא משתנה אוטומטית מדואר פיסי למשלוח דיגיטאלי, מבלי לקבל הסכמה מפורשת של הלקוח לכך;
- פרסום תבחינים לניצול כלכלי של אזרחים ותיקים בסקירת פניות הציבור אוקטובר 2020;
- פעולות ייעודיות לסיוע לאזרחים ותיקים בהתמודדות עם משבר הקורונה:
 - ביצוע פעולות פיננסיות ללא צורך להגיע לסניף;
 - הבטחת זמינות והמשכיות במתן שירותים בנקאיים חיוניים;
 - סיוע ללקוחות במשיכת קצבאות;
 - דרישה למתן שירות איכותי וזמין ללקוחות בסניפים ובמוקדים הטלפוניים;
- מכתב בנושא "הגברת המודעות להטבות בעמלות לאנשים עם מוגבלות".

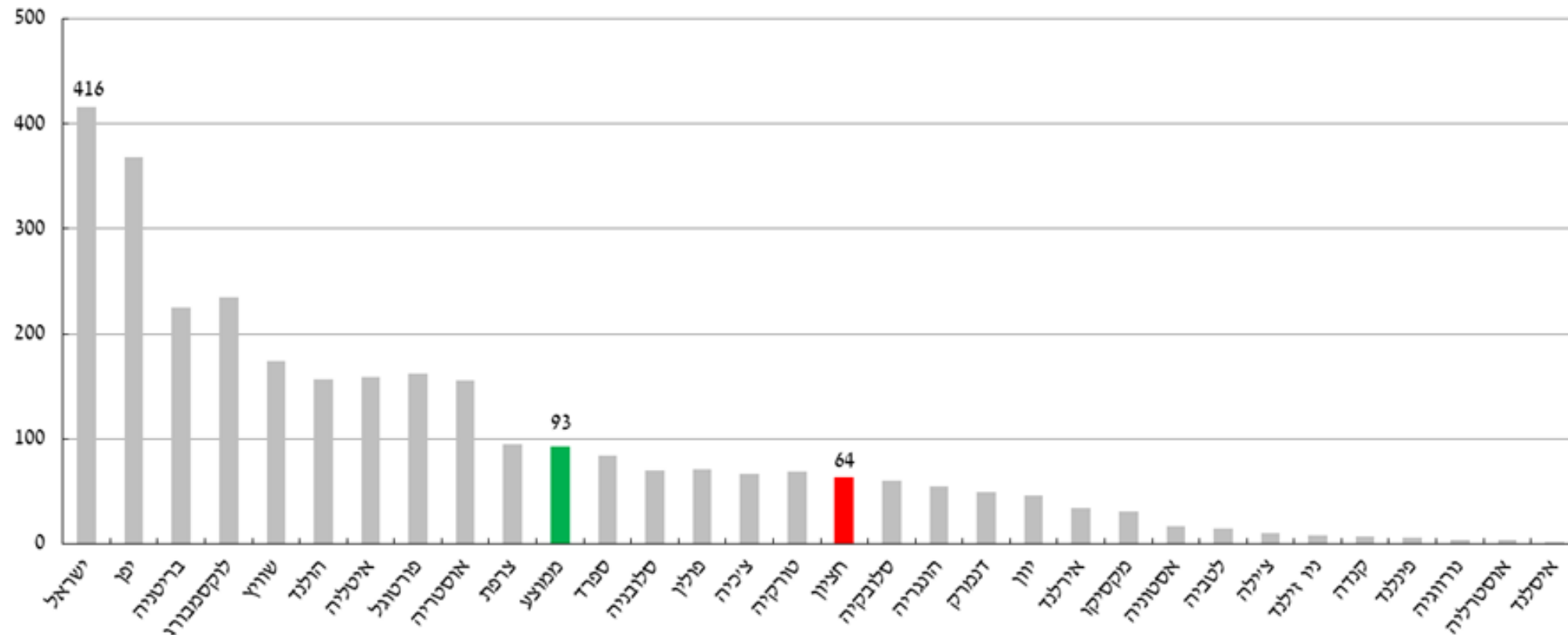


מכשירים אוטומטיים למשיכת מזומנים

- כמות המכשירים האוטומטים המוצעת לציבור בישראל הינה גבוהה ביחס לעולם.
- שיעור המזומנים הנמשכים באמצעות המכשירים הבנקאיים עומד על כ-89% מסך כלל המשיכות באמצעות מכשירים בישראל.
- בישראל פעילים המכשירים האוטומטיים הבנקאיים הבאים:
 - ❖ מכשירים הקרובים לסניפי הבנקים - עמלת השימוש בהם נמוכה (עמלת ערוץ ישיר - 1.2-2.9 ₪), ושיעורם עומד על כ-83% מסך המכשירים הבנקאיים בישראל.
 - ✓ הפיקוח דורש מן הבנקים בישראל להציב מכשירים אוטומטיים בסמוך לכל סניף, מכוח הוראה ייחודית מסוגה בעולם (442), שנועדה להבטיח את זמינות ונגישות שירותי המזומנים לציבור ("מכשיר סמוך").
 - ✓ במקרה הצורך, אישור סגירת סניפי בנקים מותנה בהותרת מכשיר בסמוך לסניף הנסגר ("מכשיר נדרש").
- ❖ מכשירים המרוחקים מסניפי הבנקים - מוצבים במרחק של למעלה מ-500 מטר מסניף בנק. עמלת השימוש בהם נקבעת על ידי הבנק (5-6.5 ₪)

מספר המכשירים האוטומטיים המוצעים לציבור בישראל הינה גבוהה ביחס לעולם

מספר מכשירי הבנק האוטומטיים (ATM)¹ ל-1000 קמ"ר
מדינות ה-OECD², דצמבר 2020



*נתוני ישראל נכונים לדצמבר 2020. עבור ישראל ביצענו הבחנה בין מכשירים למשיכת מזומן לבין מכשירים לביצוע פעולות (ללא אפשרות למשיכת מזומן).
(1) על פי הגדרות קרן המטבע הבינלאומית, המכשירים האוטומטיים כוללים מכשירים בנקאיים וחוף-בנקאיים למשיכת מזומן ומכשירים לביצוע פעולות נוספות.
(2) גרמניה, בלגיה, ארצות הברית, שבדיה וקוריאה אינן נכללות בהשוואה בשל היעדר נתונים.
המקור: המדינות הזרות - קרן המטבע הבינלאומית; ישראל - דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים.



לאורך השנים, חלה מגמת עליה במספר מכשירי ה-ATM, הן הבנקאיים והן הפרטיים

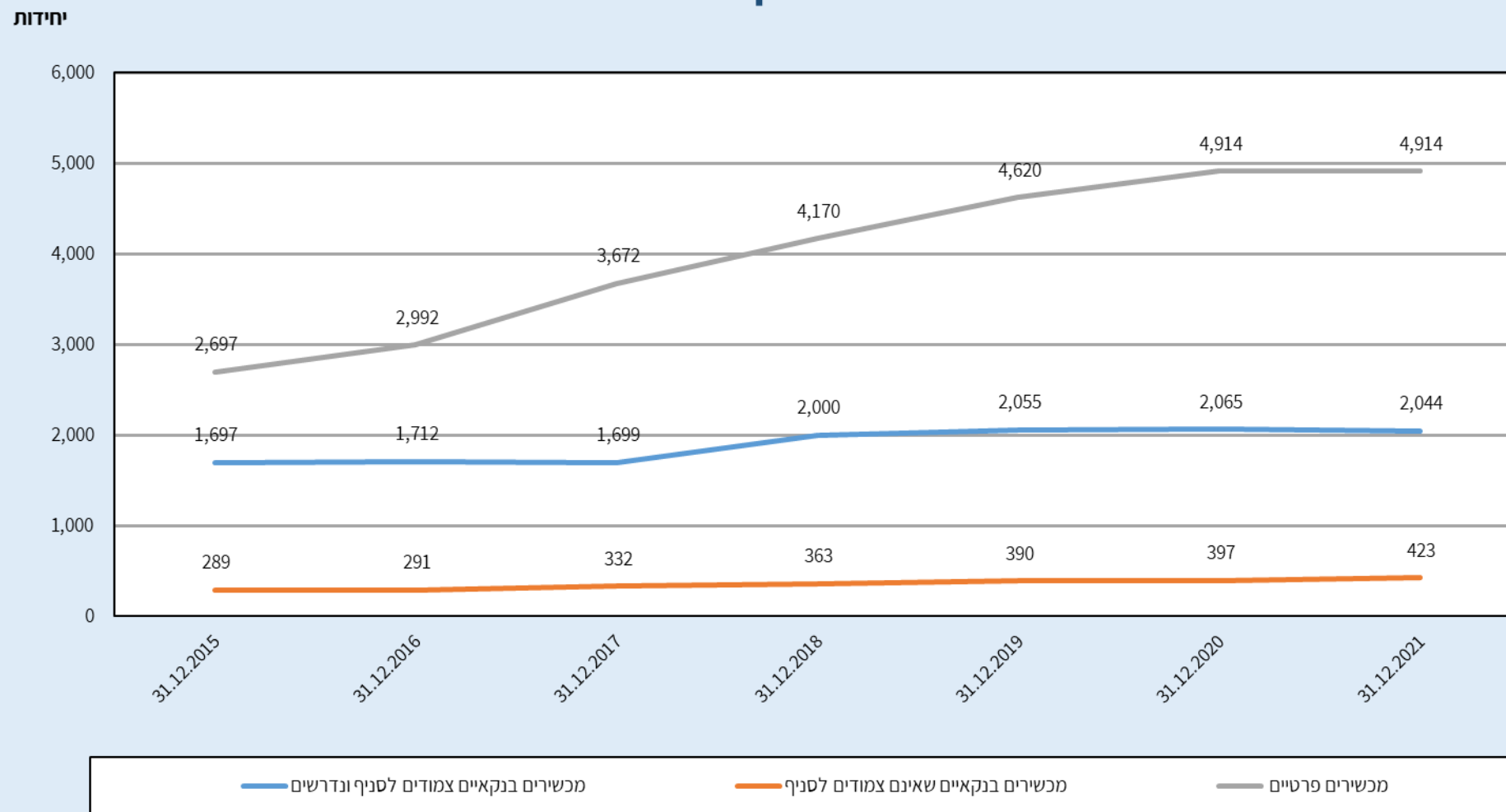
שנים	מכשירים שניתן למשוך מהם מזומנים				מכשירים למידע ולמתן הוראות
	סך הכל	מכשירים בנקאיים סמוכים ונדרשים	שאינם צמודים לסניפי הבנקים		
			מכשירים בנקאיים מרוחקים	חוץ בנקאיים (מכשירים פרטיים)	
2015	289	2,697	1,697	4,683	1,640
2016	291	2,992	1,712	4,995	1,698
2017	332	3,672	1,699	5,703	1,679
2018	363	4,170	2,000	6,533	1,641
2019	390	4,620	2,055	7,065	1,631
2020	397	4,914	2,065	7,376	1,622
2021	423	4,914	2,044	7,381	1,596

המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים



לאורך השנים, חלה מגמת עליה במספר כלל המכשירים האוטומטיים בישראל

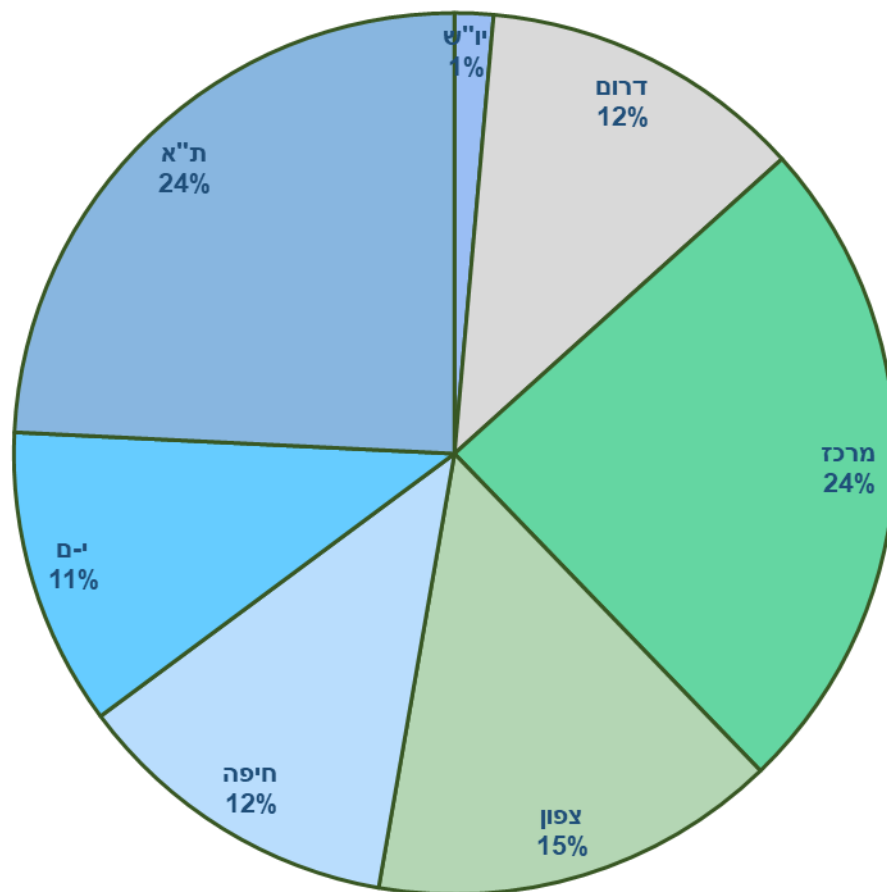
התפתחות מספר מכשירי ה-ATM הבנקאיים והפרטיים בשנים 2015 - 2021



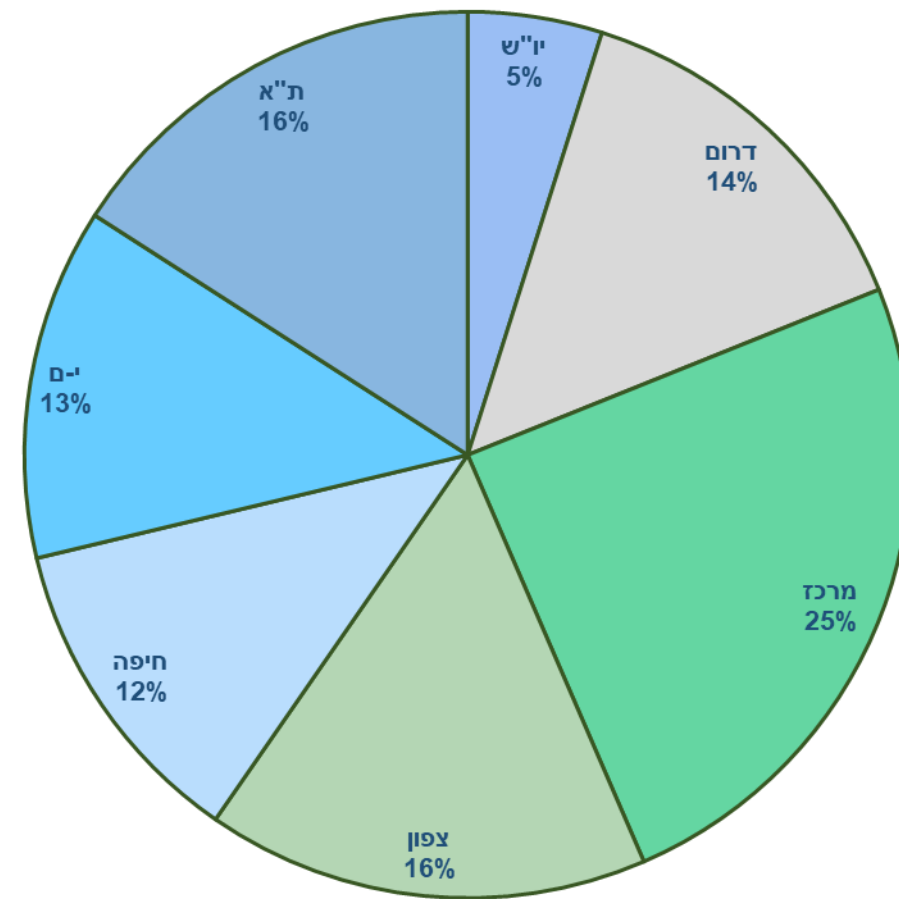
המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים

התפלגות המכשירים האוטומטיים לפי מחוזות דומה להתפלגות האוכלוסייה במחוזות

התפלגות המכשירים הבנקאיים לפי מחוזות



התפלגות האוכלוסייה לפי מחוזות





תודה
