

ירושלים, י' באלול, תשפ"א

18 באוגוסט, 2021

21LM4212

בנק ישראל  
הפיקוח על הבנקים



דיווח תקופתי אודות מחירי השירותים  
הבנקאיים הנפוצים למשקי הבית

שנת 2020

# תוכן העניינים

3.....	מכתב המפקח על הבנקים.....	
5.....	1. הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות.....	
6.....	2. התפלגות ההכנסות לפי מגזרי פעילות עיקריים.....	
7.....	3. ניהול חשבון עובר ושב.....	
7.....	3.1. עלות ניהול עו"ש והחזקת כרטיסי חיוב לחשבונות עו"ש משקי הבית והבנקאות הפרטית.....	
9.....	3.2. עלות ביצוע פעולות על ידי פקיד ובערוץ ישיר.....	
9.....	3.2.1. שירות המסלולים.....	
12.....	3.2.2. תשלום נפרד עבור כל פעולה על ידי פקיד וכל פעולה בערוץ ישיר - Pay as you go.....	
13.....	3.3. כרטיסי חיוב וביצוע עסקאות ומשיכות במטבע חוץ.....	
14.....	4. ניהול תיק ניירות ערך.....	
14.....	4.1. תעריפי עמלת קניה, מכירה ופדיון של ניירות ערך הנסחרים בארץ.....	
14.....	4.2. דמי ניהול פיקדון ניירות ערך הנסחרים בארץ.....	
16.....	4.3. צעדים שננקטו בתחום ניירות ערך החל משנת 2013 ועד מועד לפרסום הדיווח.....	
17.....	5. צעדים נוספים שננקטו בתחום העמלות החל משנת 2013 ועד מועד הדיווח.....	

## מכתב המפקח על הבנקים

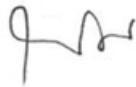
המפקח על הבנקים בלבן ישראל, מר יאיר אבידן, מתכבד להגיש היום, ה-18 באוגוסט 2021, לוועדת הכלכלה של הכנסת את הדיווח תקופתי אודות מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים למשקי הבית. הדוח מבוסס על דיווח ההכנסות בפועל של הבנקים ושל חברות כרטיסי האשראי מעמלות שנגבו במהלך שנת 2020.

להלן עיקרי הדוח:

- בשנת 2020 נמשכה מגמת הירידה ביחס הכנסות מעמלות לנכסי המערכת הבנקאית, מ-0.92 ל-0.76. מגמת ירידה זו החלה לאחר הרפורמה בשנת 2008. עד היום נרשמה ירידה בשיעור מצטבר של כ-45%, המיוחסת למכלול המצטבר של פעולות הפיקוח והמערכת הבנקאית בתקופה הזו. הירידה בשנת 2020 ממשיכה מגמה זו אך גם מושפעת במידה רבה ממשבר נגיף הקורונה אשר פקד את המשק בתקופה זו ואינה משקפת מהלך עסקים רגיל.
- בתקופת דוח זה חל משבר נגיף הקורונה אשר הביא לשינוי משמעותי בשגרת החיים של הציבור. תקופה זו אופיינה בחוסר וודאות גבוהה אשר השפיע על הפעילות הבנקאית של הציבור, כפי שבא לידי ביטוי בתוצאות הדוח.
- בשנת 2020 הסתכמה העלות הממוצעת של ניהול העו"ש והחזקת כרטיסי חיוב לחשבון בכ-22.4 ש"ח בחודש, ירידה של כ-17% ביחס לעלות הממוצעת בשנת 2019. עלות זו מורכבת מ:
  - עלות פעילות העו"ש הסתכמה ב-11.3 ש"ח, ירידה של כ-8% במהלך 2020. מגמת הירידה בעלות ניהול חשבון התעצמה בשל המשבר והירידה בפעילות המשקית.
  - עלות כרטיסי אשראי הסתכמה ב-11.1 ש"ח, ירידה של כ-24% במהלך 2020. הירידה נבעה מקיטון בהכנסות מעמלות עסקאות ומשיכות במט"ח עקב ירידה בהיקף הפעילות בשל המשבר. מנגד, חלה עלייה בדמי הכרטיס הנגבים - ממוצע דמי הכרטיס הסתכם בכ-6.9 ש"ח לחודש, בהשוואה ל-6.5 ש"ח בשנת 2019. העלייה נובעת בין היתר מכך שלקוחות רבים סיימו את תקופת הפטור מתשלום דמי כרטיס, שניתנה להם כהטבת הצטרפות בעת הנפקת כרטיס אשראי.
- בספטמבר 2020 פורסם צו פיקוח על מחירים במטרה להקל על לקוחות בהתמודדות עם משבר הקורונה ולעודד אותם להימנע מלהגיע לסניפים בתקופת המשבר ולבצע פעילויות בנקאיות מרחוק. הצו הוזיל את העמלות הבאות: דמי כרטיס חיוב מיידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני. הצו היה בתוקף למשך 6 חודשים, עד ליום 13 באפריל 2021.
- בשנת 2020 נצפתה ירידה בעמלת דמי ניהול ני"ע הנגבית בפועל במערכת הבנקאית, בטווח ממוצע של 5% עד 10%, תלוי בשווי התיק (להלן סעיף 4.2). על אף הירידה האמורה, חל גידול בסך הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות ני"ע, כאמור בפרק 2, אשר נבעה מגידול בכמות פעולות בניירות ערך על רקע משבר הקורונה.

הפיקוח על הבנקים שב וקורא לציבור לעשות שימוש בערוצים ישירים ובאמצעים דיגיטליים ובכך לחסוך בעלויות. בתוך כך הפיקוח דואג במגוון דרכים לאוכלוסיות שעשויות לגלות קשיים בתפעול אותם האמצעים הישירים, כדי לשמור על רמת שרות גבוהה גם עבורן. כמו כן, בימים אלה בהם משבר נגיף הקורונה עדיין בעיצומו קורא המפקח למערכת הבנקאית לנקוט ביתר רגישות, בפרט בעיסוק בנושאים צרכניים שהינם בלב הרגישות הציבורית, כדוגמת מחירי השירותים הבנקאיים.

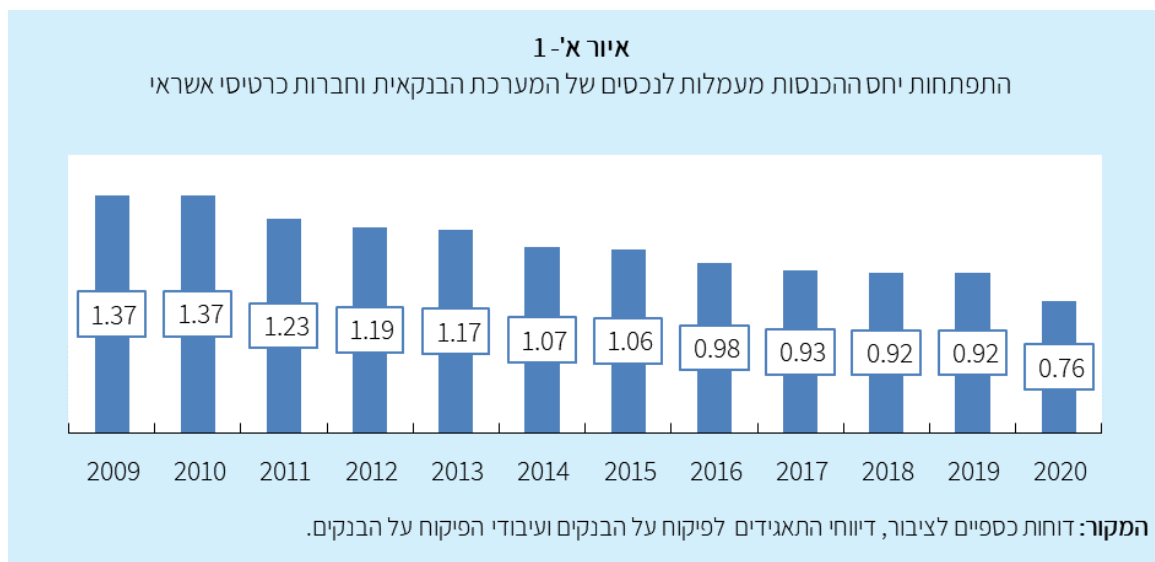
בכבוד רב,



יאיר אבידן  
המפקח על הבנקים

## 1. הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות

במהלך 12 השנים האחרונות חלה ירידה ביחס של הכנסות של המערכת הבנקאית מעמלות לנכסים בשיעור מצטבר של 45%. הירידה מיוחסת למכלול המצטבר של פעולות הפיקוח והמערכת הבנקאית בתקופה הזו. הירידה בשנת 2020 ממשיכה מגמה זו אך גם הושפעה במידה רבה ממשבר נגיף הקורונה אשר פקד את המשק בתקופה זו. היא נובעת מעלייה משמעותית בהיקף הנכסים שאינם מניבים ואינה משקפת מהלך עסקים רגיל.



במהלך שנת 2020 באו לידי ביטוי השלכות משבר הקורונה. מצד ההכנסות מעמלות נרשמו מגמות מנוגדות – מחד חל גידול בפעילות ני"ע על רקע התנודתיות בשווקים, ומאידך חלה ירידה בהכנסות מעמלות ניהול חשבון ועמלות טיפול באשראי. בסה"כ חלה ירידה בשיעור של 2% בהכנסות מעמלות בהשוואה לתקופה מקבילה אשתקד.

במקביל, בצד סך נכסי המערכת הבנקאית, נרשם גידול משמעותי (19% במונחים שנתיים), המסביר את ירידת היחס הכולל בין ההכנסות מעמלות לסך הנכסים בתקופה הנסקרת מ-0.92 ל-0.76.

## 2. התפלגות ההכנסות לפי מגזרי פעילות עיקריים

דוח זה עוסק בעמלות הנגבות אגב ניהול שוטף של חשבון בנק. 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, וגם מפרסמים את ההטבות שהם נותנים לקבוצות אוכלוסייה בנספח א' לתעריפון הבנק. מומלץ לבדוק מפעם לפעם אם הנכם זכאים להטבות.

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. להגדרת החשבון כ"חשבון עסק קטן", מומלץ לפנות לבנק שבו מתנהל חשבונך.

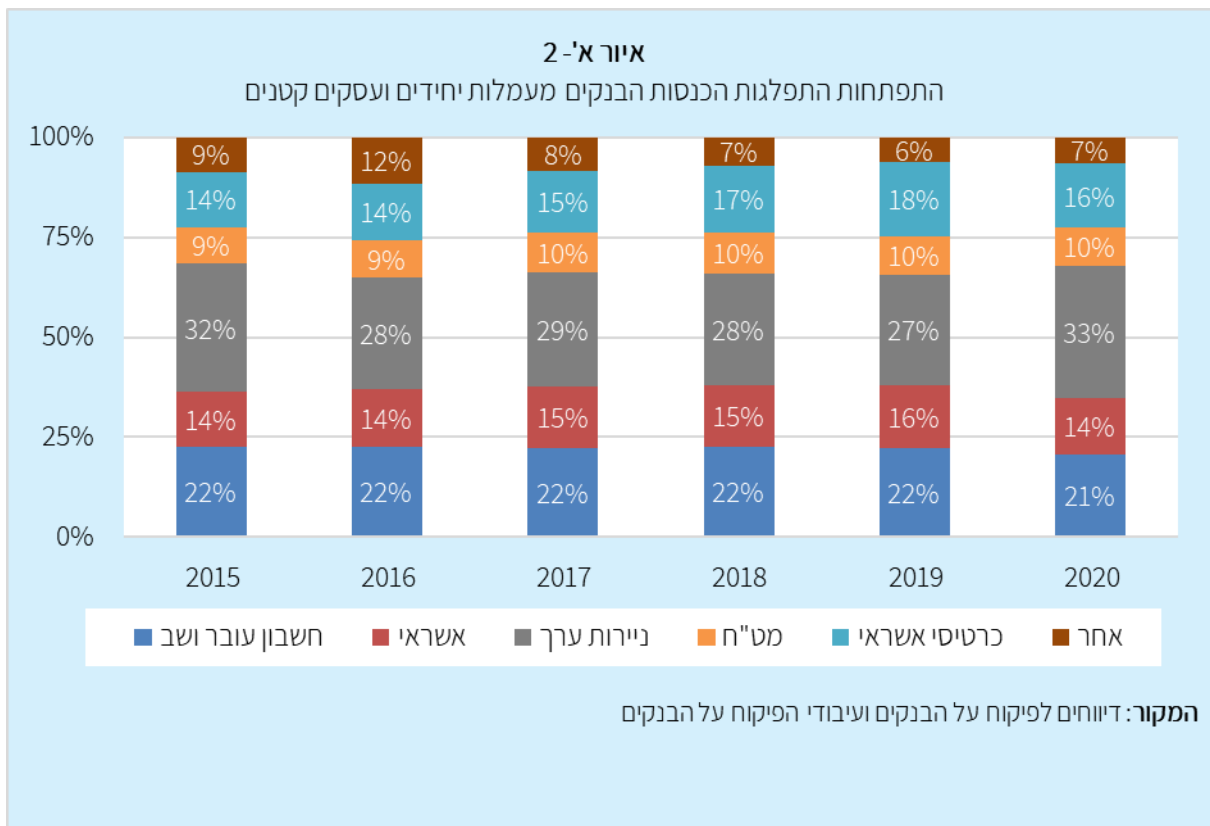
אזרח ותיק ואדם עם מוגבלות עם נכות בשיעור של 40% ומעלה - זכאי ל 4 פעולות פקיד בחודש במחיר פעולה בערוץ ישיר וכן לצירוף אוטומטי למסלול הבסיסי, ככל שהדבר כדאי עבורו. מומלץ לפנות לבנק להציג את האישורים הנדרשים ולסווג את החשבון על מנת שתהיו זכאים להטבות.

עיקר הסכום המשולם על ידי הציבור, יחידים ועסקים קטנים, על עמלות בנקאיות נובע מפעילות בניירות ערך, פעילות ניהול חשבון עובר ושב ופעילות בכרטיסי אשראי. בשנת 2020 מרכיב הכנסות מעמלות בגין פעילות בניירות ערך היווה 33% מסך העמלות שמשלם הציבור. גידול של 6 נקודות אחוז בהשוואה לשנת 2019, הנובע מגידול בפעילות בניירות ערך. סך הכנסות הבנקים מעמלות שנגבו מיחידים ועסקים קטנים עמדה על כ-5.5 מיליארד ש"ח בשנת 2020.<sup>1</sup>

האם הנך בעל עסק קטן, אזרח ותיק או אדם עם מוגבלות?

דע שהנך זכאי להטבות בעמלות

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



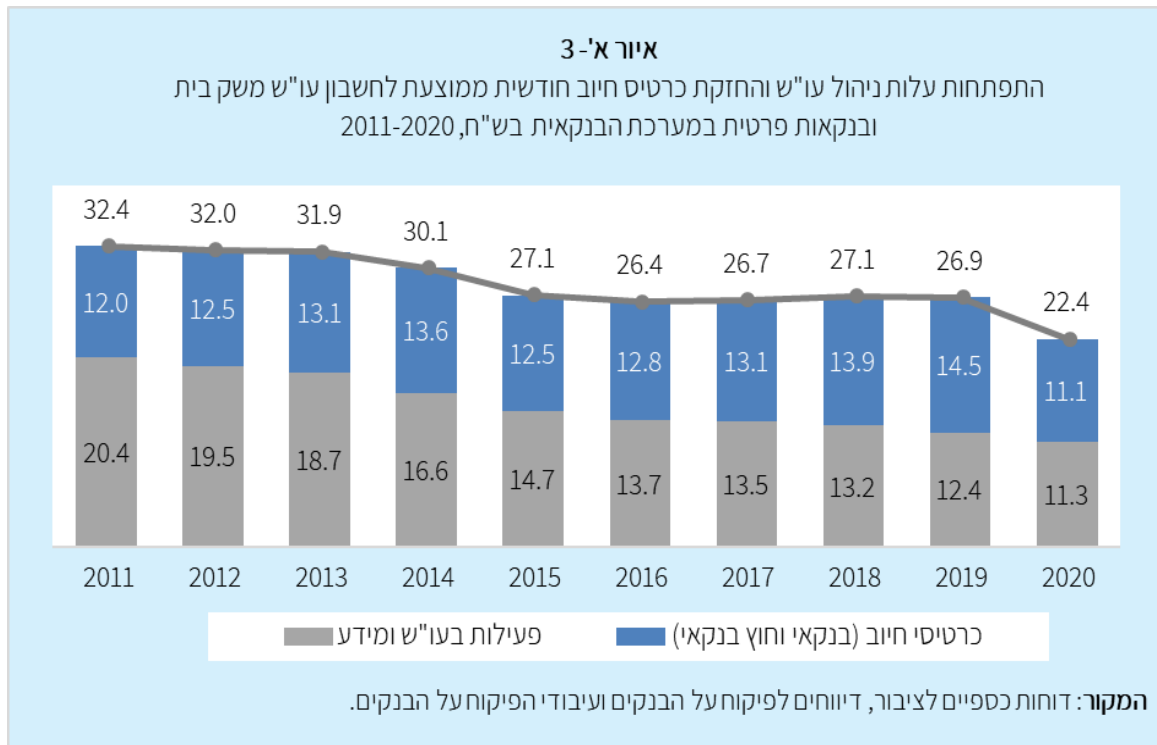
<sup>1</sup> למעט קטגוריית "כרטיסי אשראי" שכוללת גם עסקים גדולים. לנתוני המערכת הבנקאית ראו [סקירת המפקח](#).

### 3. ניהול חשבון עובר ושב

#### 3.1. עלות ניהול עו"ש והחזקת כרטיסי חיוב לחשבונות עו"ש משקי הבית והבנקאות הפרטית

העלות הממוצעת של ניהול העו"ש והחזקת כרטיסי חיוב לחשבונות משק בית ובנקאות פרטית<sup>2</sup> בשנת 2020 הסתכמה לכדי 22.4 ש"ח בחודש, ירידה של כ-17% ביחס לעלות הממוצעת בשנת 2019. בעשור האחרון, חלה ירידה של כ-31% במצטבר בעלות זו (איור א'-3).

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



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

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

בשנת 2020 התעצמה מגמת הירידה בעלות ניהול חשבון העו"ש וקבלת מידע בשל משבר נגיף הקורונה והירידה בפעילות המשקית. עלות זו ירדה ב-8% בשנת 2020 ביחס לשנה הקודמת ועמדה על 11.3 ש"ח לחודש בממוצע. כמו כן, חלה ירידה של כ-44% במצטבר בעלות זו בעשור האחרון. הירידה בשנת 2020 ביחס לשנה הקודמת נובעת בעיקר מירידה של כ-6% בסך פעולות פקיד וישיר שבוצעו, וזאת במקביל להמשך מגמת ההסטה לביצוע פעולות בדיגיטל שגם תורמת להוזלת העלות.

בנוסף, בתקופת הדוח, בחודש ספטמבר 2020, פורסם צו פיקוח על מחירים, שגם הוא תרם לירידה בעלות ללקוח. מטרת הצו היתה להקל על לקוחות בהתמודדות עם משבר הקורונה ולעודד אותם להימנע מלהגיע לסניפים

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

<sup>2</sup> בוצע תיקון למפרע בנתון מספר החשבונות ליום 31.12.17 בעקבות טיוב נתונים שבוצע בתאגידים הבנקאיים. כמו כן, בוצע תיקון למפרע בנתון הכנסות מעמלות ממחזיקי כרטיס שגבו חברות כרטיסי אשראי משנת 2011 ואילך.

בתקופת המשבר ולבצע פעילויות בנקאיות מרחוק. הצו מוזיל את העמלות הבאות: דמי כרטיס חיוב מידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני. הצו היה בתוקף למשך 6 חודשים, עד ליום 13 באפריל 2021. ההוזלה של עמלות פעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני, ממחיר של 4 עד 6.8 ש"ח למחיר של עד 2.5 ש"ח ומכתב התראה של עורך דין, ממחיר של 147 ש"ח עד 200 ש"ח, למחיר של עד 50 ש"ח, באה לידי ביטוי בירידה שנרשמה בעלות פעילות העו"ש והמידע.

▪ **העלות החודשית הממוצעת להחזקה ושימוש בכרטיסי חיוב.**

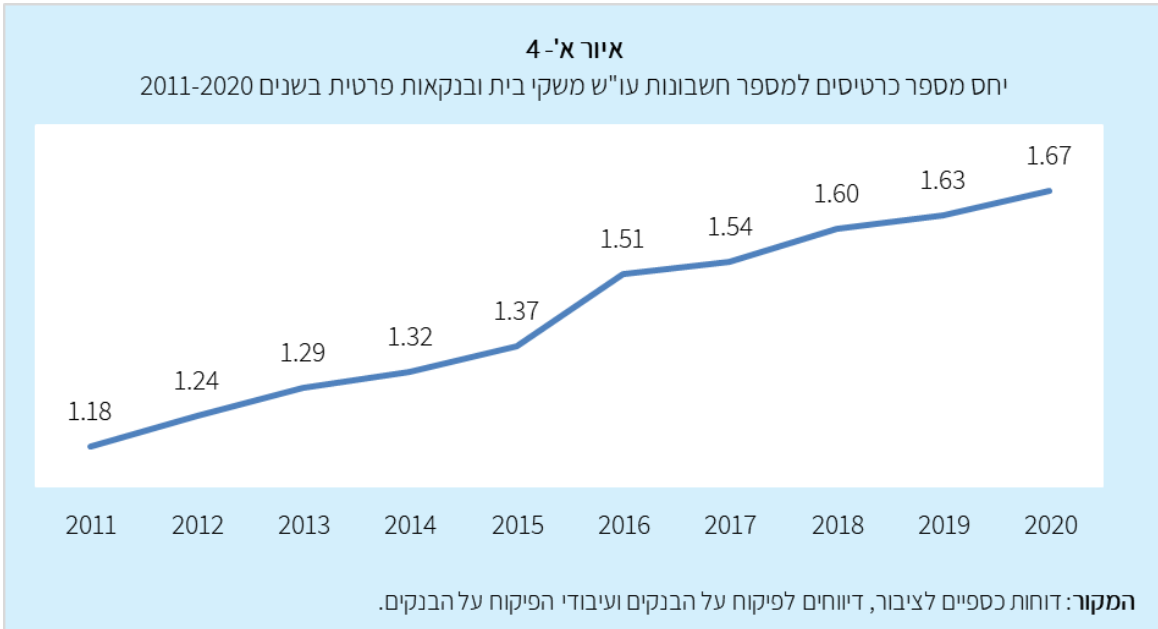
העלות החודשית הממוצעת להחזקה ושימוש בכרטיסי חיוב הסתכמה ב-11.1 ש"ח בממוצע לחודש לחשבון. עלות זו כוללת בעיקרה את דמי הכרטיס וכן עלויות נוספות בגין עסקאות ומשיכות במט"ח.

- בשנה האחרונה חלה ירידה של כ-24% בעלות ההחזקה והשימוש בכרטיסי חיוב, אשר נבעה מקיטון בהכנסות מעמלות עסקאות ומשיכות במט"ח עקב ירידה בהיקף הפעילות, בשל המשבר.

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

- מנגד, חלה עלייה בדמי הכרטיס הנגבים - ממוצע דמי הכרטיס הסתכם בכ-6.9 ש"ח לכרטיס לחודש בשנת 2020 לעומת כ-6.5 ש"ח בשנה הקודמת. העלייה נובעת מכך שלקוחות רבים סיימו את תקופת הפטור מתשלום דמי כרטיס שניתנה להם כהטבת הצטרפות בעת הנפקת כרטיס אשראי - ממוצע העלות החודשית של דמי כרטיס הנגבים בחשבון, המשוקללת במספר הכרטיסים הממוצע לחשבון, עומד על 11.5 ש"ח (מחושב כסך דמי הכרטיס שגבו חברות כרטיסי האשראי והבנקים, ביחס למספר הכרטיסים הממוצע לחשבון עו"ש, בש"ח), זאת בהשוואה ל-10.6 ש"ח בשנת 2019. הגידול נבע הן מהעלייה בכמות הכרטיסים שמחזיקים לקוחות בחשבון בודד (איור א'-4) והן מהעלייה בדמי הכרטיס הנגבים בעד כרטיסים אלו.

המשך מגמת העלייה בכמות הכרטיסים שמחזיקים לקוחות בחשבון בודד





### 3.2. עלות ביצוע פעולות על ידי פקיד ובערוץ ישיר

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

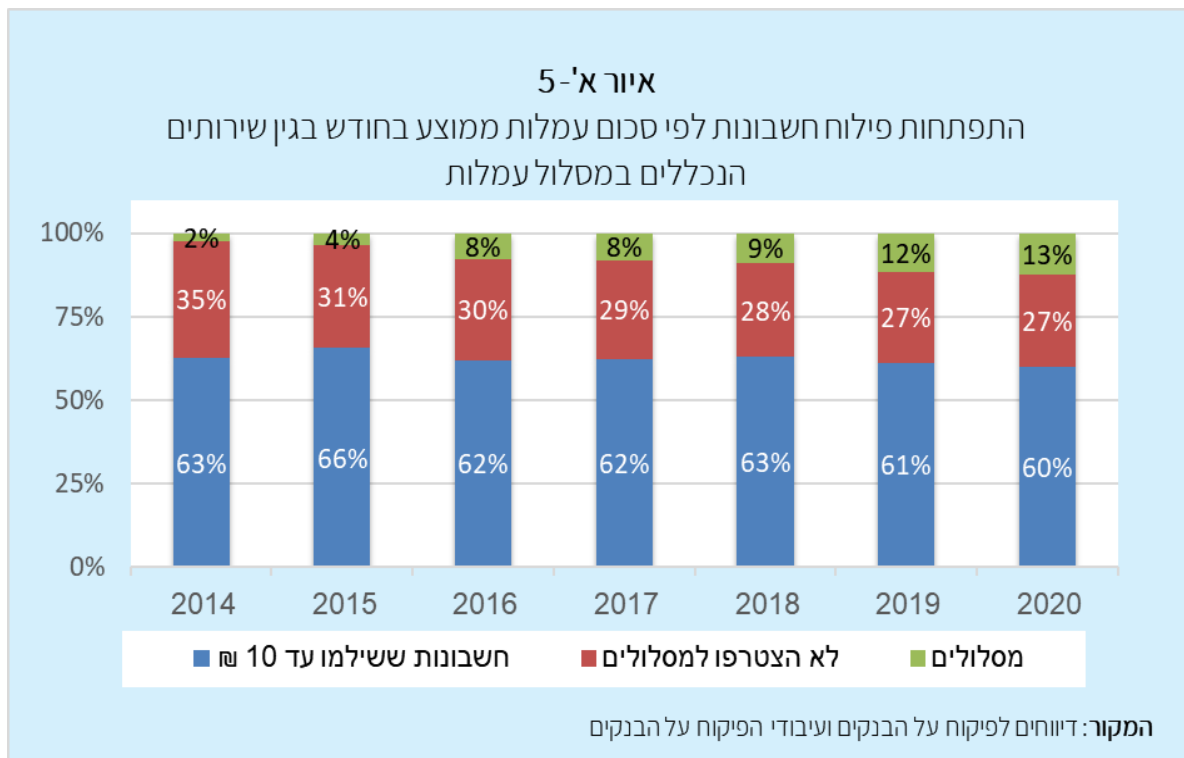
#### 3.2.1. שירות המסלולים

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. **בשנת 2020 הצטרפו לשירות המסלולים כ-87 אלף חשבונות**, מרבית החשבונות הינם של משקי בית.

שירות המסלולים:  
סל שירותים אחיד  
ומפוקח 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 ₪ במוצע 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 פעולות ניהול חשבון עובר ושב – השוואת מחירי המסלול הבסיסי, המסלול המורחב ועמלת פעולה בערוץ ישיר בהשוואה לעמלת פעולה על ידי פקיד בבנקים:

### ▪ המסלול הבסיסי

**מסלול פעולות 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 יהב,<sup>3</sup> ובבנק מרכזית היא 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.



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

■ **המסלול המורחב**

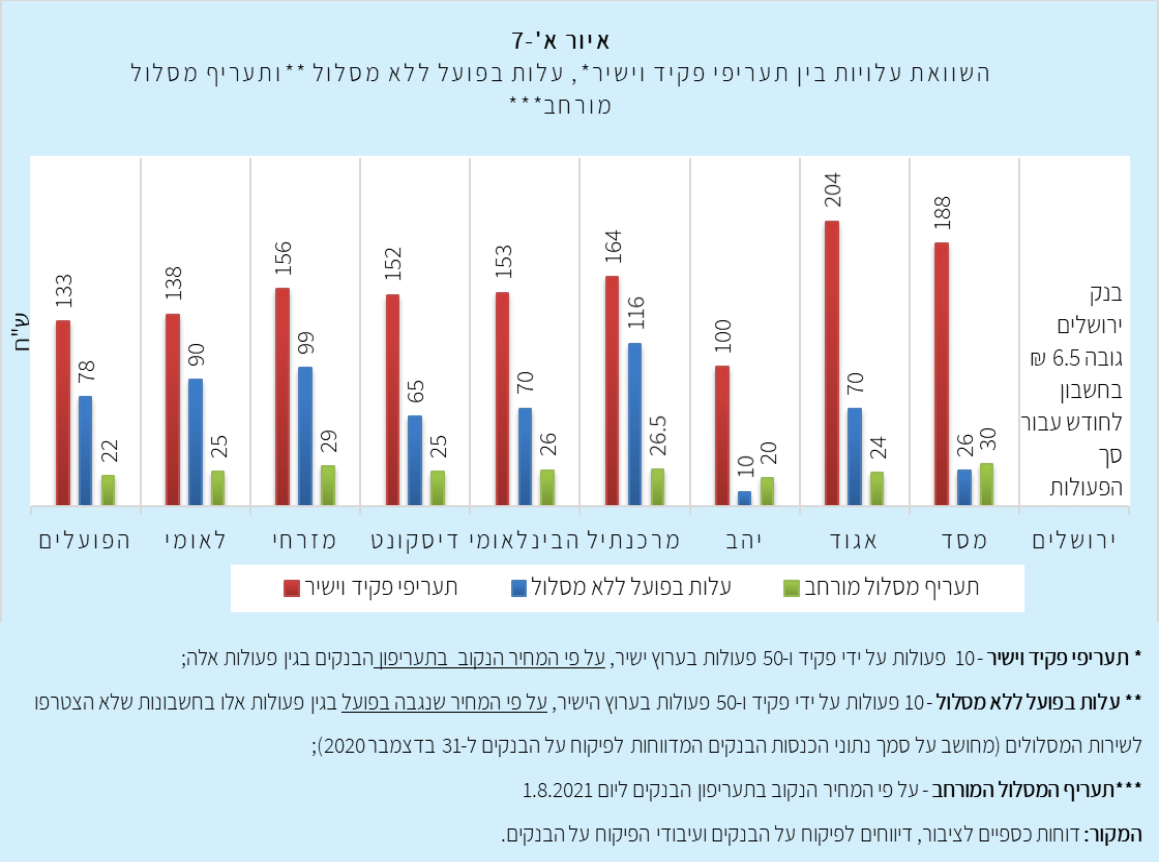
מסלול **עמלות מורחב** כולל עד 50 פעולות בערוץ הישיר ועד 10 פעולות באמצעות פקיד, והוא נע בין 20 ש"ל- 30 ש"ל בבנקים השונים. מסלול זה עשוי להתאים לעוסקים מורשים, לעסקים קטנים ולמשקי בית המבצעים כמות גדולה יחסית של פעולות.

- 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. הצירוף הייזום הוא בכפוף לביצוע תחשיב המראה שהצירוף כדאי עבור אותם לקוחות. יובהר כי עסק קטן מוגדר כ עסק מאוגד שמחזור הפעילות שלו הינו עד 5 מיליון ש"ל לשנה.<sup>4</sup>
- מכלל המערכת הבנקאית, עלות בפועל ללא מסלול עבור סך הפעולות הכלולות במסלול **המורחב** הנמוכה ביותר הינה בבנק יהב, ובבנק מרכנתיל הינה הגבוהה ביותר (בהתאמה מבין חמשת הבנקים הגדולים: בבנק דיסקונט ההוצאה היא הנמוכה ביותר, בעוד שבבנק מזרחי היא הגבוהה ביותר).
- בנק לאומי העלה את תעריף מסלול מורחב החל מ-1.8.2021, מ-20 ש"ל ל-25 ש"ל.

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.

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



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

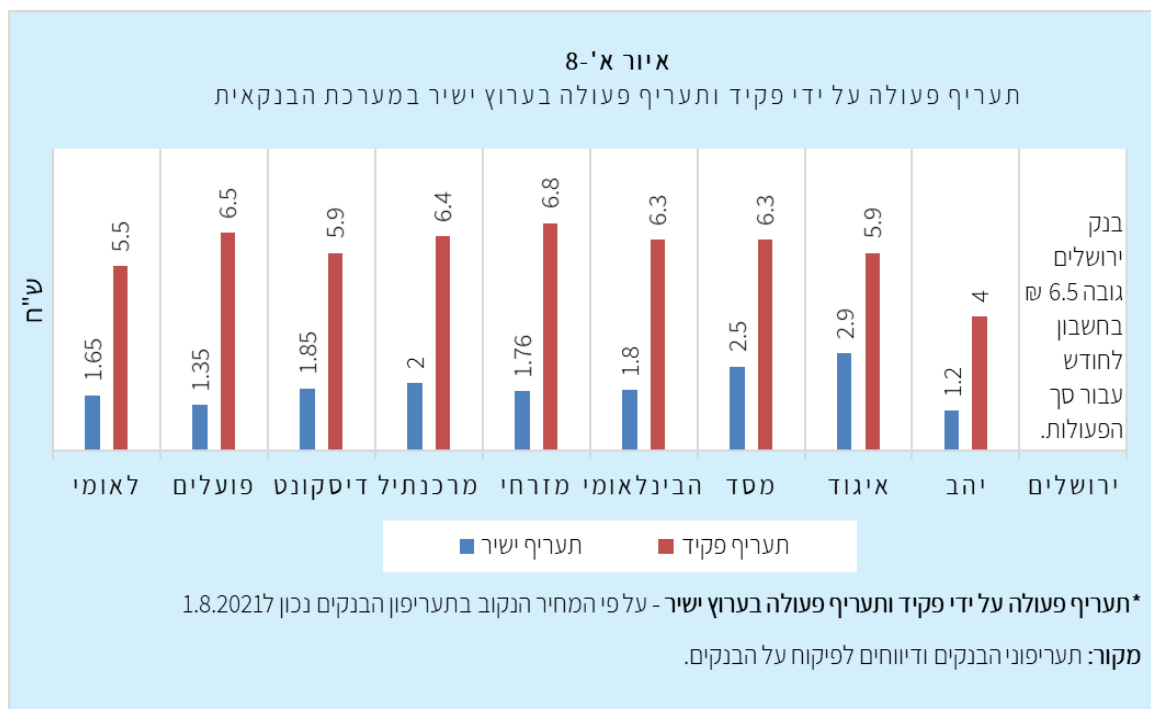
### 3.2.2. תשלום נפרד עבור כל פעולה על ידי פקיד וכל פעולה בערוץ ישיר - Pay as you go

you go

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 ביצועה באמצעות פקיד.

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 ובסלולר ובאמצעות עמדות אל-תור. הפקדה במכשיר אוטומטי או בסלולר נחשבת כפעולה בערוץ ישיר, ואילו הפקדה באמצעות פקיד או בעמדת אל תור 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

בהשוואה לדוח הקודם, 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

נכון ל 1.8.2021

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 תחושב העמלה לפי סכום החיוב במטבע ההמרה של הסולק הבינלאומי.

**מקור:** תעריפוני החברות ודיווחים לפיקוח על הבנקים

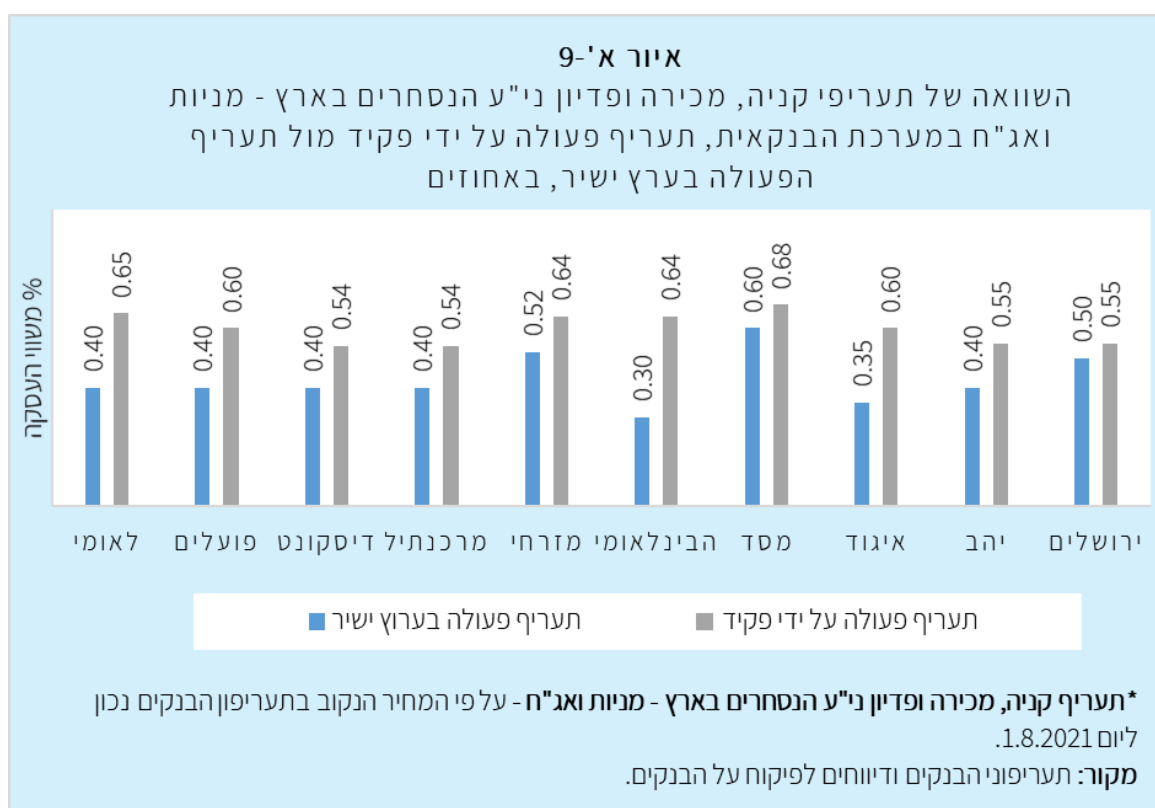
## 4. ניהול תיק ניירות ערך

בשנת 2020 נצפתה ירידה בעמלת דמי הניהול הנגבית בפועל במערכת הבנקאית, בטווח ממוצע של 5% עד 10%, תלוי בשווי התיק (להלן סעיף 4.2). על אף הירידה האמורה חל גידול בסך הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות ני"ע, כאמור בפרק 2, אשר נבעה מגידול בכמות פעולות בניירות ערך על רקע משבר הקורונה.

### 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.

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



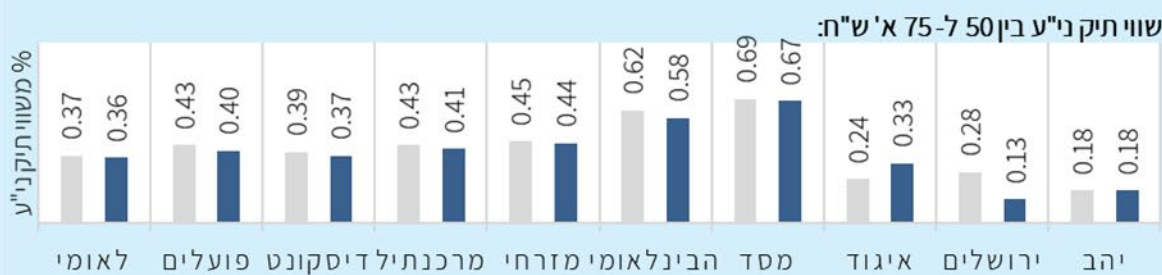
### 4.2. דמי ניהול פיקדון ניירות ערך הנסחרים בארץ

בשנת 2020, נרשמה ירידה בעמלת דמי הניהול הנגבת בפועל במערכת הבנקאית בטווח של שיעור ממוצע הנע בין 5% ל-10%, תלוי שווי תיק, 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 נבון 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



2019 2020

מקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים

### 4.3. צעדים שננקטו בתחום ניירות ערך החל משנת 2013 ועד מועד לפרסום הדיווח

<b>2021</b>	
18.5.2021	פרסום טיוטת הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה בנושא הצגת נתוני פעילות בפיקדון ניירות ערך. במסגרת זו יוצג ללקוחות מידע אודות תשואת הפיקדון ונתונים נוספים.
<b>2020</b>	
23.12.2020	דרישה לאפשר ללקוח להגיש בקשה להעברת תיק ניירות ערך באופן מקוון.
<b>2018</b>	
8.2.2018	חל 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.
<b>2017</b>	
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.
<b>2016</b>	
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.
<b>2015</b>	
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 חיובו הלקוחות בפועל.
<b>2014</b>	
1.1.2014	דרישה לפרסום באתרי האינטרנט של התאגידים הבנקאיים קישור ישיר לתעריפוני העמלות, כך שהמידע יהיה זמין ונגיש ללקוחות.
<b>2013</b>	
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 הדיווח

2021	
פרסום עמדת הפיקוח על הבנקים בתובענה ייצוגית 16969-04-20, גוטמן יעקב נגד בנק לאומי בע"מ, בנושא גביית עמלה בגין סליקת קסטודיאן בניירות ערך זרים.	27.5.2021
פרסום עמדת הפיקוח על הבנקים שהוגשה בתובענה ייצוגית 26581-09-18, ברקוביץ סמואל נגד בנק לאומי לישראל בע"מ, בנושא פיצוי בגין רישום שגוי.	9.3.2021
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.	25.11.2020
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.	13.9.2020
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.	1.7.2019
הצגה על גבי מסך הכניסה של המכשירים האוטומטיים את המידע על עלות המשיכה.	15.5.2019
פרסום צו פיקוח שירות הפקדת שיק דחוי (בתוקף עד ליום 30.6.19).	15.4.2019
קביעת הנחיה לפיה הודעת הלקוח על בקשה להצטרף לשירות המסלולים תינתן בערוצי הקשר המוצעים על ידי התאגיד הבנקאי, על פי העדפת הלקוח.	1.7.2019
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.	1.8.2019
2017	
הפחתת הקצאת ההון כנגד ערבות בנקאית המובטחת בפיקדון כספי.	18.12.2017
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.	1.11.2017
הסדרת עמלת משיכת ממכשיר מרוחק.	24.9.2017
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.	19.7.2016

## 2015

פרסום צו פיקוח על שיעור העמלה הצולבת - צו פיקוח על שירות שנותן מנפיק לסולק בקשר לסליקה צולבת של עסקאות חיוב מידי. הצו קובע שיעור מרבי לעמלה 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 בכרטיסי 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 לדיור. עמלה שהייתה בפיקוח ושסכומה הוגבל לסך של 2 ש בחודש להלוואה (24 ש בשנה), אשר נגבתה עם ביצוע החיוב החודשי של הלוואה לדיור.	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 סלי שירותים זהים (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 באתרי האינטרנט של התאגידים הבנקאיים קישור ישיר לתעריפוני העמלות.	1.1.2014

## 2013

עדכון הגדרת "עסק קטן". מספר העסקים הנכללים בתעריפון הקמעונאי המוזל.	1.8.2013
עיגון חקיקתי לקביעה לפיה עבור ערבות המובטחת בפיקדון כספי ייגבה שיעור מופחת של עמלה.	1.1.2013
דרישה לקביעת סכום מקסימלי לעמלת קניה/מכירה של ני"ע ישראליים.	1.1.2013
ביטול עמלת דמי ניהול עסק קטן, והשווה המעמד של עסקים קטנים למשקי הבית.	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", במטרה להקנות זכאות אוטומטית לאזרח ותיק (אשר אינה מותנית בהצגת תעודה) לקבלת 4 פעולות על ידי פקיד בחודש במחיר פעולה בערוץ ישיר.	1.1.2013