

תיבה ב'-1: התחרות והשינויים בתחרות במערכת הבנקאית בישראל

- בנק ישראל ומשרד האוצר הגדירו את קידום התחרות בבנקאות כיעד, בהדגשת משקי הבית והעסקים הקטנים, על שלל השירותים הפיננסיים שהם צורכים, הן בהיבט האשראי, והן בהיבט התשלומים והסליקה.
- כדי להגביר את התחרות מקדם הפיקוח על הבנקים שורה של צעדים רגולטוריים מבניים (לוח 1). חלק מהצעדים נגזרים מהוראות חקיקה חדשות שהובילו בנק ישראל והאוצר, וחלק – מיוזמות עצמאיות של הפיקוח, שנועדו לקדם את התחרות, לעודד טכנולוגיה וחדשנות ולשפר את יעילות הבנקים. גם השינויים בסביבה שבה פועלים הגופים הפיננסיים, כניסתן של טכנולוגיות לקבלת מידע ולביצוע פעולות בנקאיות בקלות והמעבר של לקוחות ובנקים לשירותים דיגיטליים יוצרים לחץ תחרותי הולך וגובר בארץ ובעולם.
- את שלל הצעדים לקידום התחרות ניתן לסווג לשני אפיקים מרכזיים: האחד הוא צעדים להגברת התחרות בין השחקנים הפיננסיים הקיימים, כגון ביטול חסמי העברת מידע ויצירת "בנקאות פתוחה", הקלת המעבר מבנק לבנק ותמרוץ התייעלות משמעותית של המערכת הבנקאית; האפיק השני הוא צעדים שיאפשרו כניסה של שחקנים חדשים – בנקאיים וחוף-בנקאיים, שחקנים העושים שימוש במודל עסקי דיגיטלי, מתמחה ויעיל, שייצרו איום תחרותי.
- בחינת רמת התחרות בכל שוק היא משימה מורכבת מאוד. שינויים במבנה השוק דורשים זמן, בפרט במשק קטן כמו המשק הישראלי. לכן אנו מתמקדים בתיבה זו בעיקר בשינויים שחלו בסביבה התחרותית, בחסמים לתחרות שהוסרו ובאלו שהפיקוח על הבנקים צפוי להסיר בעתיד הקרוב, ולצד אלה מציגים את השינויים במדדים כמותיים שונים, המעידים על מגמות בתחום התחרות.
- הצעדים שנקטו בשנתיים האחרונות והסביבה הרגולטורית המעודדת תחרות כבר הביאו להגברת האיום התחרותי ולשינוי בפועל על פי מדדים שונים, בעיקר במגזר משקי הבית והעסקים הקטנים (לוח 2). כך, לדוגמה, גברה מאוד התחרות בתחום האשראי הקמעונאי, והיא מתבטאת במספר היבטים. ביניהם: גידול משמעותי של מספר השחקנים המציעים למשקי הבית אשראי צרכני – גופים בנקאיים וחוף-בנקאיים; גידול התחרות בתוך המערכת הבנקאית, המתבטא בעליית משקל האשראי הצרכני שמעמידים הבנקים הבינוניים וחברות כרטיסי האשראי בסך האשראי הבנקאי; שיפור במגוון המוצרים, באיכות ובנוחות של השירות הבנקאי למשקי הבית ולעסקים – בין היתר באמצעות חדשנות טכנולוגית-דיגיטלית; ירידה משמעותית בעמלות הנגבות מעסקים בתחום התשלומים והסליקה ועוד.
- הסרת חסמי התחרות הרבים – תהליך שהוא בעיצומו – והשינויים המבניים המשמעותיים המתחוללים בשוק הפיננסי צפויים לפעול להמשך התגברות התחרות בשנים הקרובות בתחומי הבנקאות הקמעונאית – של משקי הבית ושל העסקים הקטנים. מדובר בשינויים תשתיתיים, תהליך שאת פירותיו נראה בהדרגה.

כדי לאפשר תחרות בשוק האשראי ולהגביר את האיום התחרותי יש להסיר תחילה חסמים המונעים את התפתחות התחרות. לשם כך המשיך הפיקוח על הבנקים לנקוט שורה של צעדים רגולטוריים (לוח 1). את הצעדים האלה ניתן לסווג לשני אפיקי פעילות מרכזיים: צעדים אשר יאפשרו כניסה של שחקנים חדשים לשוק – שחקנים הפועלים על פי מודלים עסקיים דיגיטליים, מתמחים ויעילים – וצעדים להגברת התחרות בין השחקנים הקיימים. להגברת התחרות בין השחקנים הקיימים פועל הפיקוח בכמה דרכים: מתן תמריצים לבנקים להתייעל, שכן יעילות רבה יותר מגולגלת אל הלקוחות באמצעות תחרות בין הבנקים על שיפור בשירות והורדת מחירים; הסרת חסמים לפעילות דיגיטלית ומתן תמריצים לבנקים לשפר את השירות ללקוחות באמצעים אלה; והגברת האקטיביות של הלקוחות באמצעות

לוח 1

הורדת חסמים לתחרות בבנקאות

יוזמות מרכזיות שמקדמים בנק ישראל ושותפים נוספים להגברת התחרות

יוזמות שיושמו

צמצום דרישות ההון לסולק ולבנק חדש:

- 0 ההון שנדרש להקמת סולק חדש הופחת משמעותית, לכ-1 מיליון ש"ח.
- 0 ההון שנדרש להקמת בנק חדש הופחת ל-50 מיליוני ש"ח (מ-400 מיליוני ש"ח).

הסרת דרישות לפריסה פיזית-סניפית והקלת פעילות בנקאית בתקשורת מרחוק:

- 0 ניתנו הקלות רגולטוריות רבות בתחומי הבנקאות בתקשורת, אשר מאפשרות לשחקנים חדשים וקיימים לתת שירות מרחוק ומצמצמות את ה"חסרונות לקוטן".
- 0 הוסרו החסמים הפיקוחיים שחייבו פריסה רחבה כחלק מהפעילות הבנקאית.

הורדת חסמי מידע:

- 0 הלקוח מקבל תעודת זהות בנקאית, שהיא אמצעי למסירת מידע מרוכז במסגרת דיווח אחד כולל, לרבות בתחום העמלות.

הגברת הגמישות והיעילות התפעולית לטובת הצרכן:

- 0 הפיקוח נתן לבנקים תמריצים להתייעל בכוח האדם, בנדל"ן ובהוצאות בכללן.
- 0 שונתה המדיניות הפיקוחית בתחום מיקור החוץ ושיתופי הפעולה עם גופים שלישיים, כדי לאפשר יתר גמישות לשחקנים הפיננסיים בשירות הלקוחות.
- 0 נקבע כי יש לגבות עמלות מופחתות ללקוחות הפועלים באופן דיגיטלי.
- 0 נקבע מתווה להפחתת העמלה הצולבת.

רגולציה ופיקוח תומכי תחרות:

- 0 הפיקוח פישט והקל את התהליך של קבלת רישיון לסולק ובנק חדש, תוך יצירת שלב ראשון של קבלת רישיון מוגבל לפעילות, שהוא מהיר ומקנה לזם ודאות.
- 0 הפיקוח על הבנקים הגדיר מדיניות של פיקוח מונחה סיכון, שלפיה גופים קטנים וחדשים מקבלים ויקבלו הקלות בתחום העמידה בהוראות הניהול הבנקאי התקין.
- 0 רשות שוק ההון הוסמכה לפקח על גופים פיננסיים חוץ-בנקאיים רבים, והיא פועלת להסדרת פעילותם.

יוזמות בעיצומן

הקלה בדרישות למערכת IT עצמאית:

- 0 האוצר ובנק ישראל פועלים לקדם לשכת שירות בתחומי ה-IT, שתאפשר לשחקנים חדשים לפעול באמצעותה.
- 0 שונה החוק כך שבנק יכול להתארח על מערכות IT של בנק אחר.

הסרת חסמי מידע:

- 0 בנק ישראל מקים מערכת לשיתוף נתוני אשראי, אשר תרחיב את המידע שבידי בנקים קטנים ונותני שירותי אשראי חוץ-בנקאיים.
- 0 הפיקוח מוביל צוות עבודה שפועל להקלת העברת מידע של לקוחות באופן דיגיטלי, באישור הלקוח, באמצעות סטנדרט טכנולוגי API.

שינוי מבני להגדלת מספר השחקנים בשוק:

- 0 הפיקוח מקדם את ההפרדה של שתי חברות כרטיסי האשראי מהבנקים, ולשם כך, פירסם הוראות פיקוחיות שיסייעו לחברות בתחילת פעילותן לאחר ההפרדה (בתחום ההון, ובקרוב בתחום הנזילות).
- 0 מכלול השינויים האמורים צפויים להקל גם על הקמת בנק דיגיטלי, והפיקוח על הבנקים מלווה יזמים המעוניינים להקים בנק כזה.

הקלת המעבר מבנק לבנק

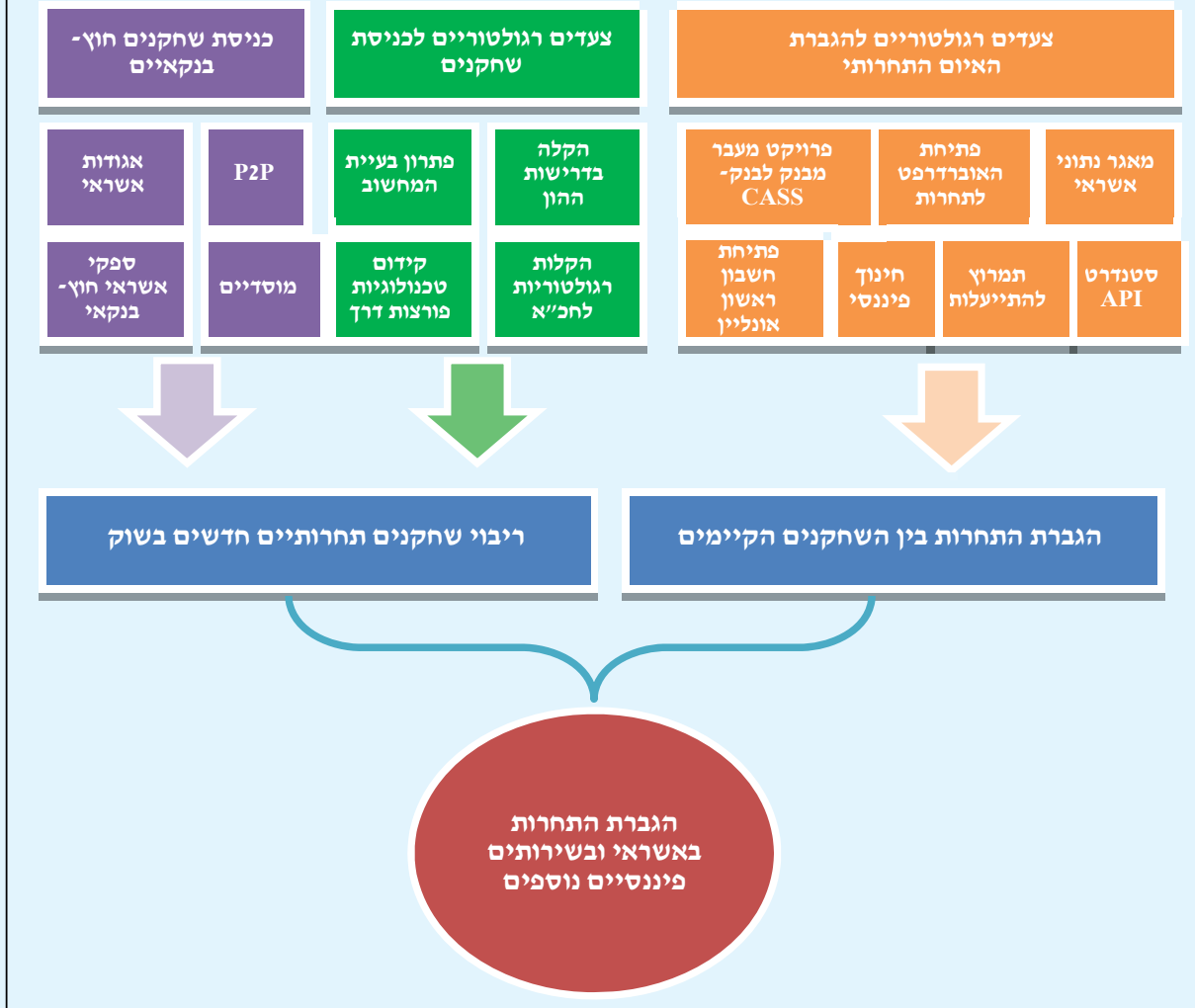
- 0 ועדה של בנק ישראל, האוצר והבנקים פועלת להקמת מנגנון שיאפשר מעבר מבנק לבנק בקלות ("בקליק"), כולל מנגנון "עקוב אחריי" אוטומטי.

הגברת המודעות הפיננסית והחינוך הדיגיטלי של לקוחות:

- 0 הפיקוח על הבנקים פועל ביוזמות שונות להגברת המודעות הפיננסית של הציבור.
- 0 הבנקים הרחיבו את הפעולות להגברת המודעות הפיננסית וההכשרה הדיגיטלית ללקוחות.

הפיקוח על הבנקים מקדם צעדים שמטרתם הגברת התחרות בשוק האשראי

איור 1
כיצד תגבר התחרות



קידום השקיפות והעברת המידע ללקוח, כך שהוא יוכל לקבל הצעות חלופיות מבנקים או מגופים אחרים. כל יוזמה להגברת התחרות חשובה, אך מכלול הצעדים הוא שיביא לשינוי המיוחל בפני התחרות (איור 1). כך, במטרה לאפשר כניסה של שחקנים חדשים לשוק, גיבש הפיקוח על הבנקים מתווה להפחתת דרישות ההון מבנקים חדשים. נוסף על כך נבחנת, בשיתוף משרד האוצר, הדרך המיטבית לפתור את בעיית חסם המחשוב¹. כמו כן פועל הפיקוח על הבנקים להקלת העומס הרגולטורי המוטל על חברות כרטיסי האשראי כדי לאפשר להן להיטיב ולהתמודד מול שאר המתחרים בשוק. הפיקוח גם מעודד את הסרת החסמים בפני אימוץ טכנולוגיות פורצות דרך

¹ מערכות המחשוב והתשתית הטכנולוגית של הבנקים מורכבות ויקרות להקמה ולתפעול, וכן דורשות עמידה בכללי רגולציה רבים. עלות גבוהה זו מציבה את אחד החסמים לכניסתם של בנקים חדשים.

על ידי הבנקים, כדי להפכם לשחקנים תחרותיים אפקטיביים בשוק הפיננסי. בשוק התשלומים והסליקה גובשו **תנאי אירוח לסולק**, והוסרו החסמים **להקמת סולק חדש**, שהביאו גם למתן רישיון לשני סולקים חדשים בשנה האחרונה.

בין הצעדים המשמעותיים להגברת התחרות **מקים בנק ישראל בימים אלו מערכת לשיתוף נתוני אשראי**, אשר תסייע לצמצם את פערי המידע בין ספקי האשראי השונים ותאפשר למתחרים נוספים להתחרות באפקטיביות בשוק זה באופן המקובל בעולם. כן עדכן הפיקוח על הבנקים הוראת בנקאות בתקשורת, שבמסגרתה נקבע כי לבקשת לקוח **בנק יחויב להעביר מידע על יתרת מסגרת העו"ש שלו לגוף פיננסי לשם קבלת הצעות תחרות לאשראי הבנקאי**. הדבר יאפשר את פתיחת מסגרות האשראי בחשבונות העו"ש (האוברדראפט) לתחרות. נוסף על כך פועל הפיקוח על הבנקים להסדרת **מערכת לשיתוף מידע בנקאי באמצעות הגדרת סטנדרט API** ל"בנקאות פתוחה". API היא פלטפורמה המאפשרת למערכות או אפליקציות מצד ג' לצפות במידע. בהקשר הבנקאי – טכנולוגיה זו תאפשר לשחקנים כדוגמת חברות פינטק לצפות במידע בנקאי הנמצא בידי הבנקים (כהעברות ותשלומים שהלקוח מבצע), בהסכמת הלקוח ובאופן בטוח; זאת כדי לאפשר לגופים אחרים להתחרות בבנקים על השירותים שהם מספקים ללקוחותיהם, כלומר "בנקאות פתוחה". צעדים אלו מתווספים **לתעודת הזהות הבנקאית** הקיימת כיום, שהיא אמצעי למסירת מידע מרוכז ללקוח במסגרת דיווח אחד כולל, לרבות בתחום העמלות. תעודה זו נועדה לסייע ללקוח לקבל החלטות צרכניות מושכלות, לשפר את יכולתו לעקוב אחר פעילותו בחשבון, להגביר את יכולת ההשוואה בין מוצרים ושירותים בנקאיים שונים, להניע אותו ולסייע לו לפעול לשיפור תנאיו.

לשם מעבר קל ובטוח של לקוחות פועל הפיקוח על הבנקים, בשיתוף עם משרד האוצר, לגיבוש מתווה המאפשר **העברת חשבון עו"ש בצורה פשוטה ובטוחה לצרכן**. מדובר בפרויקט מורכב, שאותו יידרשו הבנקים ליישם בשלוש השנים הקרובות. חשבון העו"ש הוא בין המוצרים הפיננסיים המרכזיים שלקוחות דורשים, אך הוא גם אחד המוצרים המסובכים ביותר להעברה בין ספקים שונים, וזאת בשל הסיכון התפעולי בעת המעבר, הנובע מחשש לאי ביצוע עסקאות שנקבעו בחשבון. לכן נבחן פתרון הנשען על מודל ניווד חשבונות (CASS- Current Account Switching Service), דומה לזה המשמש בבריטניה, שעל פיו המעבר בין החשבונות ייעשה על ידי התרעה פשוטה לבנק, דבר אשר יפחית משמעותית את הנטל הבירוקרטי שבצעד זה. נוסף על כך פועל הפיקוח על הבנקים לעדכון הוראות אשר יאפשרו **פתיחה וסגירה של חשבונות אונליין ביתר קלות**. ככל שתהליכי הפתיחה והסגירה יהיו פשוטים ונגישים יותר, כך תתאפשר תחרות אפקטיבית יותר בין הבנקים.

חשיבות החינוך הפיננסי בהגברת התחרות

אחד הגורמים החשובים להגברת התחרות הוא אקטיביות הצרכנים. ככל שהצרכנים ישכילו להבין את העלויות הפיננסיות שהם נושאים ואת השירותים השונים והמגוונים שמציעים שחקנים פיננסיים שונים, באופן שיאפשר להם להשוות את העלויות, האיכות והמגוון של השירותים בין הגופים הפיננסיים ובהתאם לצורכיהם, כך תגבר התחרות בין המוסדות הפיננסיים על אותם צרכנים. למעשה, חינוך ומודעות פיננסיים ינגישו את הידע הנדרש לצרכן, יסייעו לו לשפר את התנהגותו ולפעול באופן רציונלי ויסייעו בהפיכתו לצרכן מודע.

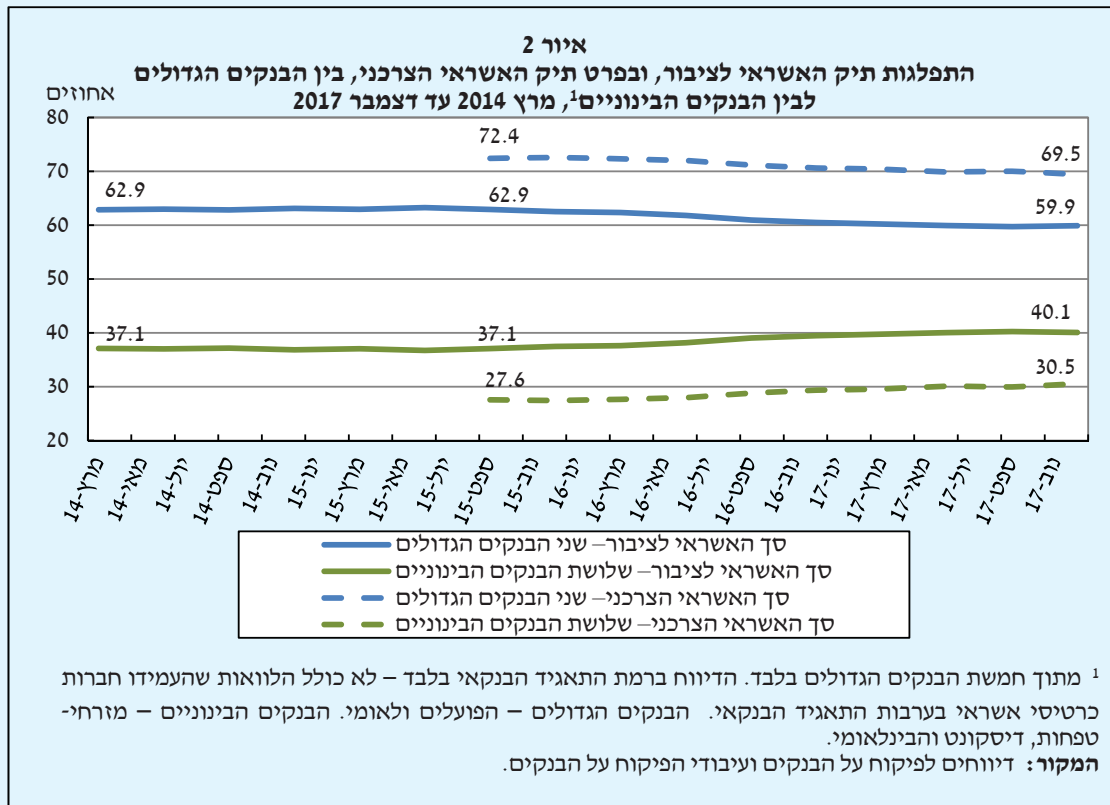
החשיבות של העמקת הידע הפיננסי והפיננסי-דיגיטלי בקרב האוכלוסיות השונות גדלה במיוחד עם גידול מספר הגופים הפיננסיים שמציעים כיום אשראי ומוצרים פיננסיים לציבור. לפיכך החליט הפיקוח על הבנקים לפעול להגברת המודעות הפיננסית של אוכלוסיות שונות בחברה הישראלית, בין היתר לצורך צמצום פערי המידע, שיפור הרווחה הכלכלית, המודעות לזכויות ועוד. (להרחבה בנושא פעילות הפיקוח על הבנקים בנושא, ראו תיבה ג'-1: "הגברת המודעות הפיננסית").

תמורות בתחרות בתחומי הקמעונות – משקי הבית והעסקים הקטנים

מדידת התחרות בכלל ובתחומי הבנקאות בפרט היא סוגיה מורכבת, שכן שוק זה טומן בחובו פעילות מגוונת בעלת מאפיינים שונים. כשמודדים את התחרות על אספקת שירות פיננסי מסוים עולה השאלה באיזה שוק להתמקד – בשוק הבנקאות בלבד, או בשוק של כל השחקנים המציעים שירות זה, לדוגמה שוק מתן האשראי, הכולל גופים חוץ-בנקאיים. בשנתיים האחרונות אנו עדים להתפתחות מהירה של שוק האשראי הקמעונאי בכללותו, עם כניסת מתחרים חדשים לשוק זה: חברות כרטיסי אשראי (שאינו בערבות הבנקים), נותני אשראי חוץ-בנקאיים, גופים מוסדיים שהרחיבו את פעילותם בתחומי האשראי הצרכני, פלטפורמות הלוואות בין אנשים ועסקים (P2P ו-P2B) ועוד. הפיקוח על הבנקים פועל להגברת התחרות גם בתחום התשלומים והסליקה, במטרה להשפיע על המחיר שבית העסק משלם על העסקאות בכרטיסי האשראי ועל השירות שהוא מקבל. לכל אחד משווקים אלו מאפייני פעילות, הרכב עלויות ומאפיינים רגולטוריים משלו, ולכן כשבוחרים את התחרות יש להבחין בין השווקים השונים ומאפייניהם.

בספרות ישנן שתי גישות מרכזיות למדידת רמת התחרות בשוק הבנקאות: הגישה המבנית, הנסמכת על מדדי ריכוזיות וגורסת כי יש קשר בין רמת הריכוזיות בשוק לבין רמת התחרות בו, וזאת משום שריכוזיות עלולה לאפשר התנהגות מתואמת בין החברות, ובכך להחליש את התחרות. לעומתה גורסת גישת האיום

חלקם של שני הבנקים הבינוניים באשראי לציבור, ובפרט באשראי הצרכני, גדל על חשבון חלקם של הבנקים הגדולים



לוח 2

מדדים המעידים על התגברות התחרות בבנקאות למשקי הבית ולעסקים הקטנים

גידול מספר השחקנים והחלופות לצרכן הבנקאי

- הפיקוח על הבנקים נתן שני רישיונות לסולקים חדשים.
- גדל מספר נותני האשראי החוץ-בנקאי המציעים אשראי למשקי בית.
- שתי חברות כרטיסי האשראי שיופרדו מהבנקים כבר פועלות באסטרטגיה תחרותית יותר מאשר בעבר.
- בנקים מציעים שירותי אשראי ופיקדונות ללקוחות שלא מנהלים אצלם חשבון עו"ש.

ירידה בעמלות לעסקים בתחום התשלומים

- עמלות הסליקה לעסקים הולכות ויורדות.
- חברות כרטיסי האשראי חתמו על מגוון הסכמים עם ארגוני גג של עסקים קטנים ומאגדים, שבהם גלומה עמלת סליקה נמוכה מזו שגבו בעבר, והשינוי משתקף בהמשך ירידתן של העמלות.

הגברת החדשנות ושיפור השירות הבנקאי

- הבנקים שיפרו את הכלים הדיגיטליים לציבור, שמאפשרים שירות נוח וזול יותר.
- הציבור מגדיל את השימוש בכלים הדיגיטליים החדשניים.

התייעלות

- הבנקים מצייגים שיפור ביעילות, שנגזר מיישום תוכניות פרישה מרצון ומשינויים גדולים במבנה הארגוני ובתהליכי העבודה, וזאת בתמרוץ של הפיקוח על הבנקים.

שינוי בנתחי השוק בתחום האשראי הצרכני

- עלו נתחי השוק של הבנקים הבינוניים וחברות כרטיסי האשראי בתחום האשראי למשקי הבית.
- גדל האשראי הצרכני שמספקים גופים חוץ-בנקאיים.

ירידה בעמלות למשקי בית

- העמלות למשקי הבית יורדות במגוון רב של תחומים, בפרט כאשר הפעילות מבוצעת באמצעים ישירים, וסך העמלות ביחס לכלל הנכסים של הבנקים הולך ויורד.

שיפור בשקיפות המידע ללקוח וביכולת ההבנה וההשוואה בין חלופות

- הטכנולוגיה מאפשרת ללקוחות להשוות בקלות את ההצעות שהם מקבלים באשראי, במשכנתאות, בתחום נירות הערך ועוד בנוחות וללא מפגש פיזי.

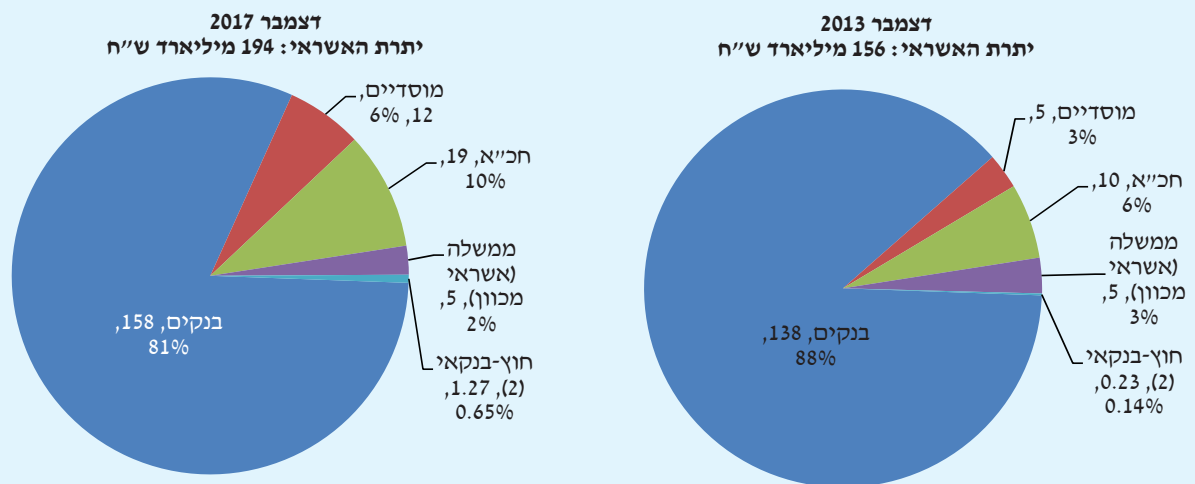
התחרותי (Non-Structural approach of competition) כי משקים ריכוזיים אינם בהכרח לא תחרותיים, וזאת משום שדי בקיומו של איום תחרותי כדי שתתקיים תחרות. גישת האיום התחרותי מניחה שישנם רכיבים נוספים מלבד מבנה השוק, אשר יכולים להשפיע על מידת התחרות, כדוגמת חסמים רגולטוריים (Bresnahan, 1989; Panzar and Rosse, 1987). ואכן, מחקרים עדכניים רבים לא מצאו קשר בין מידת הריכוזיות לבין מידת התחרות בפועל בשוק, הנובעת מקיומו של איום תחרותי. מכאן שבחינה של מדדי ריכוזיות בלבד, ובוודאי של ריכוזיות המחושבת רק בשוק הבנקאות תוך התעלמות מהשוק החוץ-בנקאי המתחרה, אינה מספיקה כדי ללמוד על מידת התחרות, ואף עלולה להטעות. כדי לאמוד את התפתחות התחרות במשק יש לבחון את כלל התמורות המתחוללות בשוק.

בשנתיים האחרונות אנו עדים לתמורות בתחרות על משקי הבית והעסקים הקטנים, אשר נובעות מהשינויים הרגולטוריים שתוארו לעיל. השינויים מוצאים ביטוי ניכר כבר עתה בממדים שונים. (ראו לוח 2 והרחבה בהמשך הטקסט.) עם זאת חשוב לזכור כי לתחרות צפויים עוד ביטויים רבים בעתיד, אשר עדיין לא ניתן לראותם, משום ששינויים במבנה השוק הם תהליך ממושך, בפרט במשק קטן כמו המשק הישראלי.

אחת הסיבות העיקריות לתמורות בשוק האשראי הצרכני היא כניסתם ופעילותם של שחקנים חוץ-בנקאיים. חברות כרטיסי האשראי, שחלקן צפויות להיפרד מהבנקים, הגדילו את האשראי הצרכני שאינו בערבות הבנקים. נוסף על כך החלו הבנקים לתת אשראי צרכני גם ללווים שאינם נמנים עם לקוחותיהם. חברות אשראי חוץ-בנקאיות החלו גם הן להשתלב בשוק ההלוואות הצרכניות, ולראיה – בשנת 2017 הוגשו לרשות שוק ההון מעל 1,000 בקשות לקבלת רישיון למתן אשראי². **בשוק האשראי הצרכני הבנקאי ניכר כי עלו נתחי השוק של הבנקים הבינוניים** (איור 2), **ובשוק האשראי הצרכני הכולל נתח השוק של הבנקים החל לרדת**. (איור 3. להרחבה ראו פרק א': "האשראי הצרכני"). נציין, כי הנתונים אינם מלאים: הם כמעט אינם כוללים גופים חוץ-בנקאיים פרטיים, שכן אלו אינם מדווחים על היקפי האשראי שהם מעמידים. נתונים אלו צפויים להיאסף בעתיד על ידי רשות שוק ההון.

נתח השוק של הבנקים באשראי למשקי בית יורד בשל גידול באשראי ממקורות לא בנקאיים

איור 3
התפלגות יתרת החוב של משקי בית (שלא לדיוור), לפי מקורות¹, דצמבר 2013 מול דצמבר 2017



¹ לא כולל אשראי מתושבי חוץ – עקב חוסר בנתונים. האשראי מהבנקים כולל הלוואות שאינן למטרת רכישת דירה אך ניתנו כנגד מיטכונ דירה. נכון לדצמבר 2017 יתרה זו עומדת על כ-20 מיליארד ש"ח. האשראי מחברות כרטיסי האשראי אינו כולל אשראי שהוא באחריות או ערבות הבנקים, אשר נכלל בירתת האשראי של הבנקים.

² הנתונים כוללים את חברת "מימון ישיר" בלבד. נתונים נוספים על המימון החוץ-בנקאי ייאספו בעתיד על ידי רשות שוק ההון.
המקור: בנק ישראל, הבורסה לניירות ערך בת"א.

² במניין בקשות אלה נכללים גם גופים לניכיון צ'קים.

תחרות על הלקוחות הקמעונאיים באמצעות שיפור שירותים ופתיחת שירותים חדשים בימים אלו ניתן לראות את הבנקים מתחרים על הצרכנים באמצעות פיתוח שירותים שונים לטובת שיפור השירות ללקוחות. חלק מהבנקים מתמקדים בהיבט הדיגיטלי, ומשדרגים את היישומנים (אפליקציות) באופן שיאפשר צפייה במידע פיננסי וביצוע פעולות בנקאיות דרך היישומון, החל מהפקדת צ'קים, נטילת הלוואות, העברות כספים וניהול פיקדונות, ועד לניהול חשבון בנק באופן מקוון בלבד. כן פותחו יישומנים להעברת תשלומים וארנקי תשלומים. בנקים אחרים דואגים לשפר את הממשק של הלקוח עם בנקאי אנושי, במטרה לשפר את איכות השירות, וזאת באמצעות שיחות וידיאו אינטרנטיות, החוסכות מהלקוחות את ההגעה לסניפים עצמם, חיזוק מערך הטלפונייה ומרכזי השירות מרחוק והגדלת פריסת הסניפים.

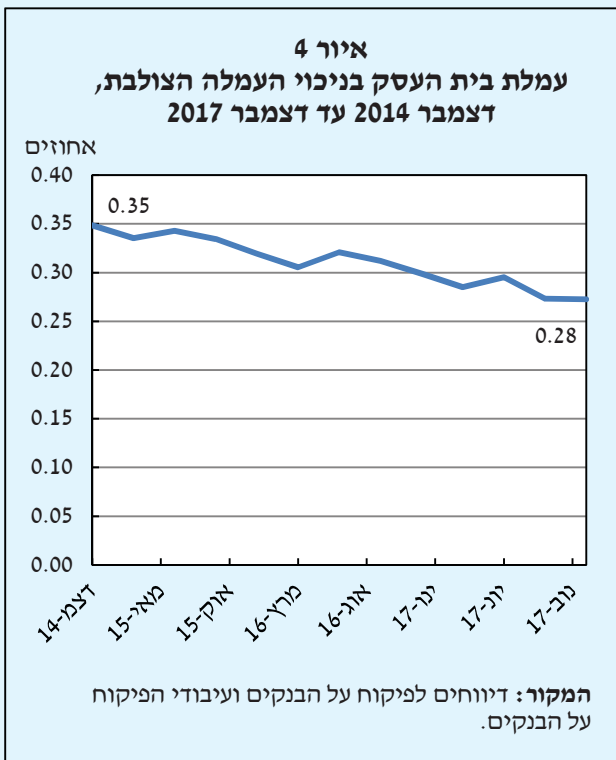
גם חברות כרטיסי האשראי שצפויות להיפרד מן הבנקים, ויידרשו להתמודד בתחרות מולם, נוקטות צעדים משמעותיים. כך **אנו רואים את החברות האלה מתחרות על מועדוני לקוחות** באמצעות מתן הטבות ללקוחות, כדוגמת הוזלת מחירי הקניות והחוזרים מהקניות באשראי ללקוחות, כל זאת במטרה להגדיל את נתח השוק שלהן. ביטויים אלה של שיפור השירותים והרחבתם, המעידים על תחרות, **צפויים להתעצם ולהפוך למגוונים יותר עם הפרדת חברות כרטיסי האשראי בפועל, וכן עם התעצמות מתחרים חוץ-בנקאיים נוספים**, כדוגמת ספקי אשראי חוץ-בנקאיים מוסדרים, חברות P2P וכן גם חברות ביגטק, שברחבי העולם כבר החלו לספק שירותים פיננסיים. החשש מהמתחרים מניע את הבנקים להתייעל משמעותית ולהשקיע כבר היום באמצעים טכנולוגיים מתקדמים. (להרחבה ראו פרק א', "התייעלות", וכן תיבה ב'-2: "טכנולוגיות פיננסיות ובנקאות העתיד").

השפעה על מחירי העמלות והאשראי

בשנים האחרונות ירדה משמעותית העלות החודשית הממוצעת של חשבונות משקי הבית והבנקאות הפרטית. ירידה זו החלה על רקע שורת צעדים רגולטוריים, שנקט הפיקוח על הבנקים הן לצורך הגברת השקיפות בנושא העמלות על השירותים הבנקאיים והן כדי להפחית את העמלות באפיקים השונים וכך להיטיב עם הצרכנים. הוזלה זו גברה בשנתיים האחרונות לנוכח מעבר הלקוחות לאפיקים דיגיטליים והוראות רגולטוריות מטעם הפיקוח על הבנקים לגבי גביית עמלות נמוכות יותר בפעולות אינטרנטיות. העלות של ביצוע פעולה בנקאית בערוץ ישיר נמוכה בשיעור שמגיע עד כ-75% מעלות ביצועה באמצעות פקיד.

בשנת 2017 תרמה פעילות הפיקוח על הבנקים במידה רבה להוזלה של עמלות השירותים הבנקאיים, משום שעל פי הנחייתו כל פעולה שלקוח מבצע באמצעים ישירים תהיה זולה מאותה פעולה המבוצעת באמצעות פקיד בנק. הבנקים אכן הציגו הנחות בעמלות על השירותים השונים בשיעורים שבין 10% ל-100%. ירידת תעריפי העמלות באמצעים הישירים מתחדדת לנוכח גידול מספר הפעולות המבוצעות באמצעים ישירים אלו.

התגברות התחרות בענף הסליקה הובילה לירידה בעמלת בית העסק



בענף התשלומים והסליקה התגברות התחרות נותנת את אותותיה בירידה של עמלת בית העסק. כך, כאשר בוחנים את עמלת בית העסק בניכוי העמלה הצולבת רואים שבשלוש השנים האחרונות היא ירדה בכ-0.07 נקודת אחוז (איור 4). ההחלטה לפעול לפתיחת השוק למתחרים נוספים, היוצרת איום תחרותי, פעלה לירידה בעמלות הסליקה עוד בטרם החלו המתחרים הללו לפעול. ואכן, לאחרונה נכנסו שני שחקנים חדשים לשוק הסליקה – "טרנזילה", ו"קארדקום". (להרחבה ראו פרק א': "חברות כרטיסי האשראי").

אשר לריביות על האשראי – קשה להעריך את ההשפעה שתהיה להתגברות התחרות ולשינויים בשוק עליהן, שכן הריבית על אשראי מתבססת על ארבעה גורמים: עלויות גיוס המקורות להעמדת האשראי, סיכון האשראי, הנובע הן מסיכון הלווה והן מהמתאם בינו לבין לווים נוספים בתיק האשראי, העלויות התפעוליות הנדרשות להעמדת אשראי זה ופרמיה המייצגת את כוח השוק הנובע ממידת התחרות. עם התגברות התחרות צפויה לרדת הפרמיה שגופי האשראי יכולים לגבות כתוצאה מהפעלת כוח שוק, אולם במקביל צפויה לגדול פרמיית הסיכון, שכן ניתן להניח כי תגדל הנגישות של האשראי למשקי הבית והעסקים הקטנים, וסביר כי הדבר יעלה את המינוף שלהם. אם גידול זה יהיה משמעותי דיו כדי להשפיע על רמת הסיכון, הוא יפעל להעלאת הריביות על האשראי, ולראיה – ישנן מדינות המאופיינות ברמת תחרותיות גבוהה אך גם בריביות גבוהות (למשל אסטוניה וסלובקיה). קשה אפוא להעריך כיצד יתפתחו הריביות על האשראי.

רשימת מקורות

- Andries, Alin Marius and Capraru Bogdan, "The Nexus Between Competition and Efficiency: The European Banking Industries Experience", *International Business Review*, 23(3) (2014): 566-579.
- Bresnahan, Timothy F., "Empirical Studies of Industries with Market Power", *Handbook of Industrial Organization* 2 (1989): 1011-1057.
- Casu, Barbara and Claudia Girardone. "Bank Competition, Concentration and Efficiency in the Single European Market", *The Manchester School* 74.4 (2006): 441-468.
- Panzar, John C. and James N. Rosse, "Testing for 'Monopoly' Equilibrium", *The Journal of Industrial Economics* (1987): 443-456.