

**בנק ישראל
הפיקוח על הבנקים
היחידה הכלכלית**



מערכת הבנקאות בישראל

סקירה שנתית 2016



זכויות היוצרים בפרסום זה שמורות לבנק ישראל.
הרוצים לצטט רשאים לעשות כן, בתנאי שיציינו את המקור.
במידה שיהיו תיקונים לסקירה, הם יתפרסמו באתר של בנק ישראל : www.bankisrael.org.il

סדר ועיצוב : יחידת ההוצאה לאור, בנק ישראל

נדפס בישראל, מאי 2017

בדפוס איילון בע"מ, ירושלים

ISSN 1565-3250

מס' קטלוגי 601961

הקדמת המפקחת על הבנקים

המערכת הבנקאית נמצאת בעיצומה של מהפכה דיגיטלית, ועוברת בשנים האחרונות שינויים גדולים מאוד, שצפויים להיטיב בעיקר עם משקי הבית והעסקים הקטנים. השינויים הרבים משפיעים גם על עובדי הבנקים והנהלותיהם, והם צפויים להימשך גם בשנים הקרובות. השינויים מתבטאים בגידול היצע המוצרים והשירותים הפיננסיים המוצעים למשקי הבית, בשינוי אופן צריכתם – מעבר לצריכתם מרחוק באמצעות האינטרנט, האפליקציה במכשיר הסלולרי והמכשיר האוטומטי, לצד צמצום של מספר סניפי הבנקים ושל ביקורי הלקוחות בסניפים – ובירידה של מספר העובדים בבנקים. זאת כתוצאה מהמהפכה הטכנולוגית בבנקאות, שאנו חווים בכל תחומי חיינו, מעלייה בכוחו של הצרכן ושינוי בדרישותיו, מחקיקה נרחבת בתחומי הבנקאות ומיוזמות של הפיקוח על הבנקים, שמטרתן לשפר את מצבו של משק הבית והעסק הקטן, ובמקביל להבטיח מודל עסקי בר קיימא של הבנקים, השומר על יציבות המערכת הבנקאית.

ניתוח תוצאות הבנקים בשנת 2016 מעלה כי במקביל לשינויים הרבים המשיכו הבנקים לחזק את יציבותם. זאת תוך הגדלת ההון והנזילות, צמצום ריכוזיות תיק האשראי והגדלת תשלומי הדיבידנד. רווחיותם נותרה ברמה ממוצעת של כ-8%-9%, על רקע הפסדי אשראי נמוכים מאוד וגידול של סך הנכסים, ועל אף סביבת הריבית הנמוכה וגידול ההון.

בשנת 2016 ובמחצית הראשונה של 2017 ראינו עדויות ראשונות בשטח לתוצאות הרפורמות שמאפשר ומקדם הפיקוח, רפורמות אשר נועדו לקדם הכנסת טכנולוגיה וחדשנות לבנקאות, לשפר את היעילות של הבנקים ולהגביר את התחרות בתחומי הבנקאות והתשלומים.

- בתחום הטכנולוגיה – הבנקים מציעים יותר כלים טכנולוגיים ושירותים חדשים לשימוש הלקוחות, כגון אפליקציות במכשיר הסלולרי, שמאפשרות ללקוחות לעשות כמעט את כל הפעולות הבנקאיות מרחוק ביתר נוחות; מכשירים אוטומטיים משוכללים יותר, שמספר הפעולות הבנקאיות שניתן לעשות באמצעותם הורחב; התרעות אישיות שהבנקים שולחים ללקוח כדי לסייע לו בהתנהלות פיננסית נבונה; ריכוז מידע לחברות עסקיות מכל חשבונותיהן הפיננסיים (cash management) ועוד. ראינו שהציבור צורך יותר מ-50% מהשירותים הבנקאיים מחוץ לסניף, באמצעים הישירים השונים, ושיעור זה הולך ועולה. כתוצאה משינויים בהרגלי צריכתם של המוצרים הבנקאיים הופחת מספר סניפי הבנקים בשנת 2016 ב-23 סניפים. רוב הבנקים מיזגו סניפים קרובים זה לזה בעיקר בערים המרכזיות ופתחו סניפים בפריפריה. הערכתנו היא שהמעבר של הציבור לצריכת שירותים בנקאיים מחוץ לסניף יוסיף ויתרחב בשנים הקרובות, וכן יימשך הצמצום של מספר סניפי הבנקים וגודלם, בדומה למגמה באירופה ובארצות הברית. עם זאת, הטכנולוגיה לא בהכרח תחליף את הקשר האישי של הבנקאי עם הלקוח, אלא תסייע ליצירת קשר אישי אחר, מותאם לצורכי הלקוח, שאינו מלווה בהכרח במפגש פנים אל פנים. כדי לסייע ללקוחות המתקשים עקב סגירת הסניפים ובראשם האזרחים הוותיקים, פעל הפיקוח לקביעת עקרונות לתהליך קבלת החלטות נכון ולשמירה על רמת שירותים נאותה במקרים של סגירת סניפים וצמצום עמדות טלר בבנקים. כמו כן, כדי להבטיח יישום עקרונות אלה, הפיקוח בוחן פרטנית, מכוח סמכותו בחוק, כל בקשה לסגירת סניף.

- לצד קידום הטכנולוגיה פעל הפיקוח בשנה האחרונה לחיזוק ניהול הסיכונים הנגזרים מהטכנולוגיה, ורתם את הבנקים להקמת מרכז סייבר בנקאי, שהחל לפעול בתחילת 2017. זאת כפרויקט משותף של רשות הסייבר הלאומית, משרד האוצר, כל הבנקים והפיקוח על הבנקים. המרכז, שמתכונתו דומה לזו של מרכז הסייבר הפועל בארה"ב (FS-ISAC), נועד לסייע לבנקים להתמודד עם אירועי סייבר ותקיפות המתרחשות באופן שוטף וגם עם תרחישי מתקפה לאומיים, שעלולים להיות משמעותיים. אנו רואים במרכז הסייבר הבנקאי חשיבות רבה כקו הגנה חיוני נוסף, המנצל את יתרונות הסינרגיה בהעברת מידע בין הבנקים לצורכי הגנה על המערכת כולה, ורתם את יכולותיהם של הגופים המומחים והמנוסים ברמת המדינה להגנה גם על המפקדים.

- **בתחום היעילות הציגו הבנקים תכניות משמעותיות לצמצום כוח האדם וההוצאות, וכבר החלו ליישמן, בהתאם לדרישת הפיקוח על הבנקים.** כך, ב-2016 עזבו את הבנקים 1,940 עובדים, ומגמה זו צפויה להימשך גם ב-2017 ובשנים הבאות. יציאתם של עובדים רבים מהמערכת הבנקאית מתנהלת באופן המכבד אותם ואת תרומתם לאורך השנים, באמצעות תכניות פרישה מרצון. עם זאת עזיבת העובדים אינה קלה לחלקם, וגם לבנקים, שכן היא מחייבת להתאים את תהליכי העבודה לצמצום כוח האדם ולהשלים ידע האובד עם פרישתם של עובדים מיומנים ומנוסים. צמצום כוח העבודה נובע מהצורך של הבנקים להתאים את עצמם לבנקאות הדיגיטלית, שבה חלק מהפעילויות כבר אינן דורשות סיוע של פקיד, וכן נגזר מהדרישה של הפיקוח שהבנקים יתייעלו ויגיעו לרמות היעילות המקובלות בבנקאות בעולם. הפיקוח ימשיך לדרוש מהבנקים לנקוט מהלכים נוספים ומגוונים לצורך השגת יחסי יעילות טובים יותר, ולגלגל את החיסכון שנוצר מההתייעלות אל לקוחותיהם באמצעות שיפור הכלים החדשים והשירות והורדת מחירי השירותים הבנקאיים, לצד חלוקת הדיבידנדים למחזיקי מניות הבנקים, שהם בעיקר הציבור הרחב.

- **בתחום קידום התחרות נתן הפיקוח על הבנקים ב-2017 רשיון לסולק חדש, שצפוי לספק שירותים לעסקים קטנים ובינוניים, ובכך להתחרות בשלוש חברות כרטיסי האשראי הפועלות בתחום.** כניסתו של סולק זה לשוק התאפשרה על רקע צמצום משמעותי של הדרישות וחסימי הכניסה שנקט הפיקוח על הבנקים – בעיקר הפחתת דרישת ההון (לסטנדרט המקובל בעולם) והקלות בתהליך מתן הרשיון. נוסף על כך פעל הפיקוח יחד עם משרד האוצר, במסגרת הוועדה לקידום התחרות, לקידום הפרדתן של שתי חברות כרטיסי האשראי מהבנקים הגדולים, תוך ביצוע פעולות להבטחת יכולתן להתפתח גם בתקופת המעבר עד למכירתן על ידי הבנקים. זאת כדי שאלה יוכלו להפוך לשחקנים משמעותיים במגוון תחומים פיננסיים, ואף לבנקים דיגיטליים – אם יבחרו באסטרטגיה זו. שני הבנקים הגדולים נערכים למכירת חברות כרטיסי האשראי בהתאם לדרישות החוק. במקביל פעל הפיקוח וממשיך לפעול להסרת חסימי כניסה לבנקאות, לצורך עידוד הקמה של בנק חדש – בנק דיגיטלי.

- **בתחום השמירה על ההוגנות והגדלת השקיפות הוציא הפיקוח הנחיות בנושא הליכי גביית חוב ממשקי בית ועסקים קטנים.** הנחיות אלה מבטיחות, בין היתר, את הגברת תהליכי "הגבייה הרכה" ואת מעורבות התאגיד הבנקאי בתהליכי הגבייה בכל שלביה. עם זאת, הפיקוח מדגיש שחוב שנלקח צריך להחזיר, בין אם מדובר בעסק גדול ובין אם מדובר במשק בית. עוד נקט הפיקוח צעדים שונים בתחום העמלות: בין השאר יזם צירוף של אזורחים ותיקים ובעלי מוגבלויות לשירות המסלולים המוזל; יזם מתן הנחות לפעולות בערוצים ישירים; והסדיר את עמלת המשיכה מכספומט המרוחק מהסניף.

לצד קידום הרפורמות האמורות בבנקאות רואה הפיקוח חשיבות רבה בתמיכתם של הבנקים בישראל בצמיחת המשק – תמיכה המתבטאת בהעמדת אשראי לעסקים גדולים, בינוניים וקטנים לצד האשראי שניתן למשקי הבית. לאחר מספר שנים שבהן הבנקים התמודדו עם האתגר של הגדלת ההון והנזילות, ונמשכה הירידה של יחס האשראי הבנקאי לתוצר, הגיעו כל הבנקים, בסוף 2016, ליעדי ההון הרגולטוריים וליעדי הנזילות, ולכן הם יוכלו להגדיל מעתה ביתר קלות את האשראי לכל המגזרים האלה. לפיכך, במידה שהיו בשנים האחרונות עסקים גדולים אשר התמודדו עם צמצום מסוים של היצע האשראי הבנקאי, הם צפויים לקבל מהבנקים מענה מחדש, וזאת תוך הקפדה על הליכי חיתום הולמים, ויישום המסקנות שנלמדו מכשל של לוויים גדולים וממונפים.

בשנתיים האחרונות קודמו יוזמות חקיקה רבות בתחומי הבנקאות והפיננסים, ובימים אלה מקודמות יוזמות נוספות. כל זאת לצד צעדים רבים שנקט הפיקוח על הבנקים להגברת התחרות והיעילות של המערכת הבנקאית ועולם התשלומים. חשוב מאוד בעיניי שכעת נתמקד בהטמעת מכלול השינויים הנגזרים מהחקיקה החדשה תוך עצירת קידום יוזמות חדשות. אלה שינויים מורכבים, ויש לכוון את יישומם כדי שהם אכן יפעלו לטובת הציבור.

יצירת ודאות רגולטורית מתחייבת גם כדי שמשקיעים ישקלו להיכנס לענף, לרכוש את חברות כרטיסי האשראי ואף להקים גופים פיננסיים חדשים. חשוב להבין שהטמעת החוקים והרגולציה האמורים וקטיף פירותיהם יהיו הדרגתיים ויימשכו מספר שנים.

מעבר לאתגר של הטמעת מכלול החוקים והשינויים הטכנולוגיים האמורים בבנקאות, אחד האתגרים המרכזיים למשק בתחום הפיננסי בשנים הקרובות הוא להבטיח שקידום התחרות והגדלת מספר נותני האשראי לא יביאו להצפה של אשראי למשקי בית, באופן שיפגע בחלק מנוטלי האשראי. כבר היום אין מחסור באשראי למשקי הבית, לאחר שבשנים האחרונות אשראי זה גדל בקצב מהיר מאוד. ב-2016 עלה מספר הלקוחות הפרטיים המתקשים להחזיר את חובותיהם, והפסדי האשראי של הבנקים בתחום האשראי הקמעוני עלו לשיעור גבוה יחסית – 0.85% מהאשראי. כניסה של פלטפורמות למימון המונים, של גופים מוסדיים ושל גופים חוץ-בנקאיים ייעודיים למתן אשראי אל תחום האשראי הקמעוני לצד מאמץ מוגבר של חברות כרטיסי האשראי להרחיב את פעילותן על רקע הפרדת שתיים מהן מהבנקים הגדולים עלולים להוביל לעודף היצע אשראי למשקי הבית, שהיום המינוף שלהם עדיין סביר בהשוואה בין-לאומית. לכן חשוב שגם משקי הבית יהיו ערניים, לא יתפתו לקחת אשראי בהיקף מוגזם, אשר עלול להקשות עליהם ואף לסבך אותם בעתיד, אלא ינצלו את החלופות הגדלות בעיקר לצורך הורדת הריבית שהם משלמים על האשראי.

ד"ר חדוה בר



המפקחת על הבנקים

תוכן העניינים

1	פרק א' – ההתפתחויות במערכת הבנקאות
2	1. התוצאות העסקיות
6	2. הלימות ההון והמינוף
7	3. ההתפתחויות העיקריות בפעילות המאזנית והחוץ-מאזנית
9	4. הסיכונים
11	4.1 תיק האשראי וסיכון האשראי
18	תיבה א'-1: האשראי הקמעוני הצרכני
24	4.2 החשיפה למדינות זרות ולמוסדות פיננסיים זרים
24	4.3 סיכון הנזילות
26	4.4 סיכונים השוק
28	תיבה א'-2: מבחן קיצון
33	לוחות פרק א'.
55	פרק ב' – התמורות המרכזיות במערכת הבנקאות
56	1. קידום התחרות בתחומי הקמעונות
58	תיבה ב'-1: יוזמות חקיקה בסביבת הפעילות הבנקאית והחשיבות של יצירת ודאות רגולטורית
62	2. יעילות תפעולית, סניפים וכוח אדם במערכת הבנקאות
67	תיבה ב'-2: תכניות ההתייעלות במערכת הבנקאות
69	תיבה ב'-3: מערך סניפי הבנקים בישראל ובעולם – מגמות עכשוויות ואתגרים
72	3. דיגיטציה וחדשנות
76	תיבה ב'-4: הקמת מרכז הסייבר הבנקאי
79	פרק ג' – פעילות הפיקוח על הבנקים
79	1. החזון והיעדים האסטרטגיים של הפיקוח על הבנקים
80	2. הפעולות המרכזיות לחיזוק היציבות
81	3. הפעולות המרכזיות לקידום התחרות והיעילות בבנקים
82	4. הפעולות המרכזיות להעמקת ההוגנות
83	תיבה ג'-1: הצעדים לקידום התחרות בתחומי הבנקאות ומערך התשלומים
86	תיבה ג'-2: הטיפול בפניות הציבור ובתלונותיו
89	תיבה ג'-3: הטיפול בחשבונות מוגבלים
92	נספח לפרק ג': ריכוז הוראות הפיקוח שיצאו במהלך 2016

פרק א'

התפתחויות במערכת הבנקאות

המערכת הבנקאית
בישראל מוסיפה
לשמור על חוסנה ועל
יציבותה, ולצד זאת
נערכת לאתגרים חדשים
הניצבים בפניה.

בשנת 2016 המשיכה מערכת הבנקאות הישראלית להתמודד עם האתגרים המקומיים והגלובליים שניצבו בפניה, ובמקביל הוסיפה לשמור על חוסנה ועל יציבותה. כל זאת על רקע נתוני מקרו תומכים – שיעור הצמיחה, שהיה גבוה מזה של ארבע השנים הקודמות, שיעור האבטלה הנמוך, התרחבות הצריכה הפרטית וסביבת הריבית הנמוכה. חיזוק יציבותה של המערכת מתבטא בהמשך המגמה של צבירת ההון ושיפור הרכבו, בשמירה על רווחיות נאותה, בירידה מתמשכת של ריכוזיות תיק האשראי, תוך המשך צמצום החשיפה ללוויים גדולים ובשיפור הפרופיל של סיכון הנזילות. עמידות המערכת גם משתקפת בתוצאות מבחן הקיצון שהפיקוח על הבנקים ערך השנה. במהלך השנה הנסקרת גדלו סיכון האשראי הצרכני, הסיכונים התפעוליים והסיכונים הנובעים מהשינויים בסביבה העסקית. עם האחרונים נמנות אי הוודאות הרגולטורית על רקע שינויי החקיקה המואצים, הגברת כוחו הצרכני של הלקוח ועליית הסיכונים שמקורם בהתפתחות הטכנולוגית המתגברת בתחומי הבנקאות. התפתחויות אלה טומנות בחובן אתגר למודל העסקי של הבנקים. במטרה לצמצם את הסיכונים הטכנולוגיים וליצור כלים שיסייעו להתמודד עם תקיפות סייבר פעל הפיקוח על הבנקים השנה יחד עם רשות הסייבר הלאומית, משרד האוצר והבנקים להקמתו של "מרכז סייבר בנקאי"¹.

בשנים האחרונות גבר בעולם גם הסיכון הנובע מפעילות חוצה גבולות ומפעילות מול לקוחות זרים; זאת לנוכח הגברת פעולות האכיפה של מדינות נגד מוסדות פיננסיים בתחומי הציות. עם זאת נמשכה השנה הפחתת החשיפה של הבנקים לסיכון זה – בין היתר באמצעות הטמעת כלים לזיהוי של פעילויות ולקוחות העלולים לחשוף אותם לחקירות ולקנסות בתחומי הציות, וכן צמצום של פעילותם בחו"ל ושל פעילותם מול לקוחות תושבי חוץ. הבנקים המשיכו השנה לנקוט צעדים לשיפור היעילות התפעולית ופונקציית הייצור ולניהול מיטבי של התשומות. זאת על רקע שחיקה מתמשכת במקורות הרווח המבניים והנחיות הפיקוח לבניית תכניות התייעלות רב-שנתיות. תמורות אלו באו במקביל להטמעה של בנקאות דיגיטלית וחדשנית בממשק עם הלקוח, אשר באה לידי ביטוי בשיפור והרחבה של ערוצי השירות הישירים².

חיזוק ההון, ההגעה ליעדי ההון הרגולטוריים ועמידותה של המערכת הבנקאית, המשתקפת במדדי פעילות נוספים, תמכו ביכולתם של הבנקים להגדיל את הדיבידנדים המחולקים לבעלי המניות, שרובן מוחזקות בידי הציבור. ביטוי למגמת השיפור ניתן למצוא בעלייה שנרשמה השנה במדד מניות הבנקים (כ-18%), לצד ירידה של כ-2.5% במדד ת"א 100 (איור א'-1).

¹ המרכז הוקם בתחילת שנת 2017 כחלק מ"המרכז הלאומי לסיוע בהתמודדות עם איומי סייבר" (CERT- Cyber Emergency Response Team). מטרתו המרכזית היא שיתוף מידע ומודיעין על התרעות ואירועי סייבר בין הגופים וסיוע בטיפול באירועי סייבר הפוקדים תאגידים בנקאיים.

² אתרי אינטרנט, אפליקציות סלולריות, עמדות אוטומטיות לשירות עצמי, מוקדי שירות טלפוני הכוללים מענה אנושי וגם מענה אוטומטי ממוחשב.

איור א'-1
מדד תל אביב 100, מדד מניות הבנקים בישראל, מדד מניות הבנקים באירופה
ומדד מניות הבנקים בארה"ב, 01/01/08 עד 31/03/2017¹

1 בימים שבהם לא התקיים מסחר נגרר הנתון הקודם.
המקור: הבורסה לניירות ערך בתל אביב ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

1. התוצאות העסקיות

רווחיותן של חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות ירדה מעט בשנת 2016 ביחס לתקופה המקבילה אשתקד, אך נותרה דומה לרווחיות הממוצעת במדינות OECD (איור א'-2). התשואה להון עמדה על כ-8.3% (לעומת כ-9.1% בשנת 2015 ובדומה לממוצע בשנים האחרונות, איור א'-3) – רווחיות נאותה, בפרט על רקע סביבת הריבית הנמוכה במשק וגידול יחסי ההון של הבנקים. התפתחות הרווח הנקי התאפיינה בשנות גבוהה בין הקבוצות הבנקאיות: הרווח ירד בשתי הקבוצות הגדולות (בעיקר בקבוצת "הפועלים", שרשמה ירידה של כ-15%), ואילו בשלוש הקבוצות הבינוניות הוא גדל בשיעורים משמעותיים (לוח א'-3). הרווח הנקי בכל הקבוצות הושפע השנה לשלילה מהפחתה של שיעור מס החברות, אשר הקטינה את יתרת המסים הנדחים של הבנקים^{4,3}. סביבת הריבית הנמוכה בישראל ובעולם המשיכה גם השנה לפעול לשחיקת מקורות הרווח הבסיסיים של הבנקים ולהציב אתגר למערכת הבנקאית. מצב זה התבטא בהמשך רמתם הנמוכה של המרווח הפיננסי⁵ ופער הריבית הכולל⁶ (כ-2% ו-3% בהתאמה, איור א'-4; איור א'-5). על אף סביבת הריבית הנמוכה, גדלו השנה הכנסות הריבית נטו (בכ-6%), לראשונה

רווחיותן של חמש
הקבוצות הבנקאיות
הגדולות ירדה מעט בשנת
2016 ביחס לתקופה
המקבילה אשתקד, אך
נותרה דומה לרווחיות
הממוצעת במדינות
OECD.

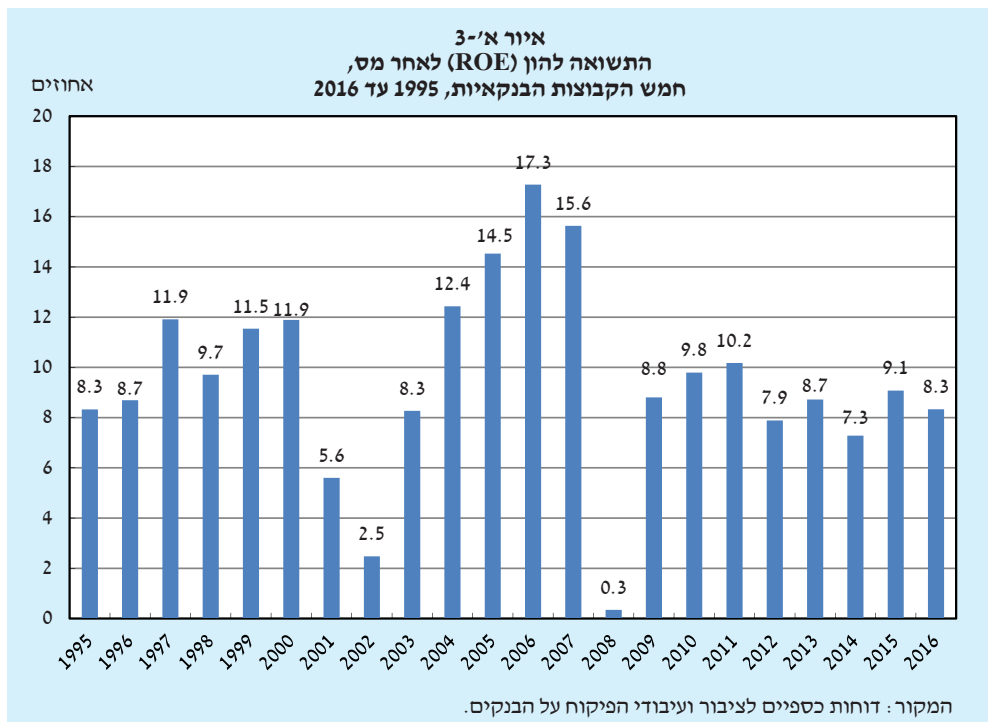
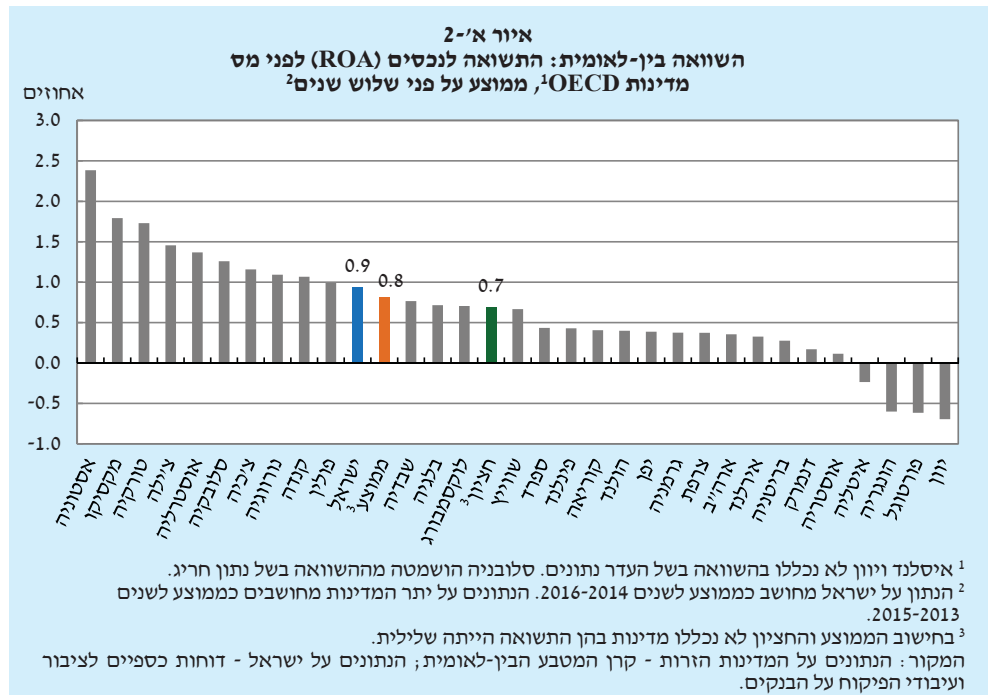
³ ההשפעה של השינויים במס החברות על הרווח הנקי של חמש הקבוצות הגדולות הסתכמה בשנת 2016 בכ-787 מיליוני ש"ח. בניכוי השפעה זו התשואה להון של המערכת הבנקאית בשנת 2016 הייתה עומדת על כ-9.1% – בדומה לתשואה בשנת 2015.

⁴ מליאת הכנסת אישרה השנה שני שינויים במס החברות. ביום 4 בינואר 2016 אישרה המליאה את החוק לתיקון פקודת מס הכנסה (מס' 216) התשע"ו-2016, אשר קבע, בין היתר, את הורדת שיעור מס החברות החל משנת 2016 ואילך בשיעור של 1.5%, כך שהוא יעמוד על 25%. ביום 22 בדצמבר אישרה המליאה את חוק ההתייעלות הכלכלית התשע"ז-2016, אשר קבע את הורדת שיעור מס החברות מ-25% ל-23% בשתי פעימות. הראשונה שבהן, לשיעור של 24%, תקפה מינואר 2017 ומשפיעה על הוצאות המס ברבעון האחרון של השנה.

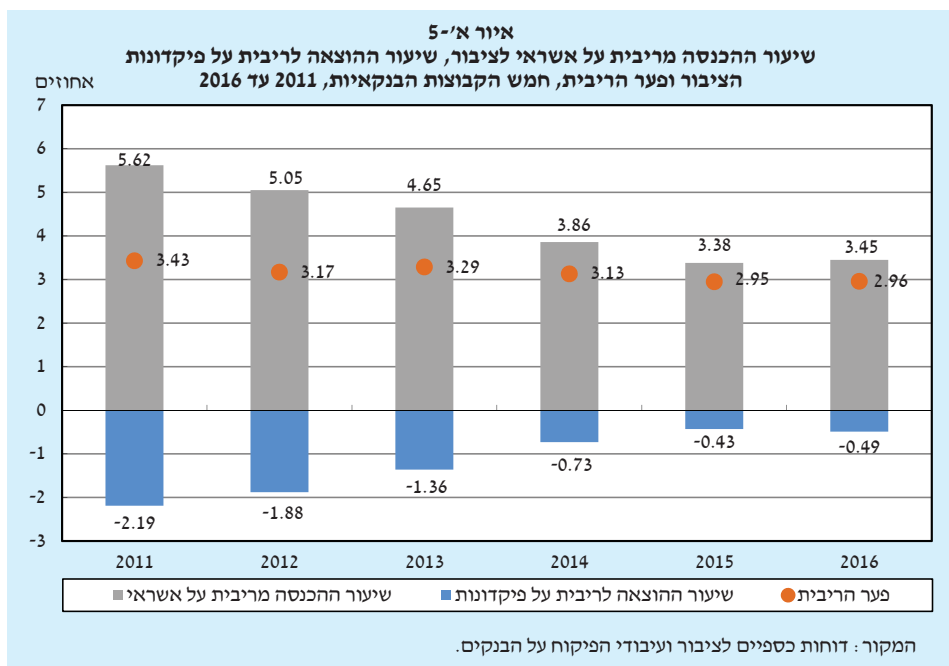
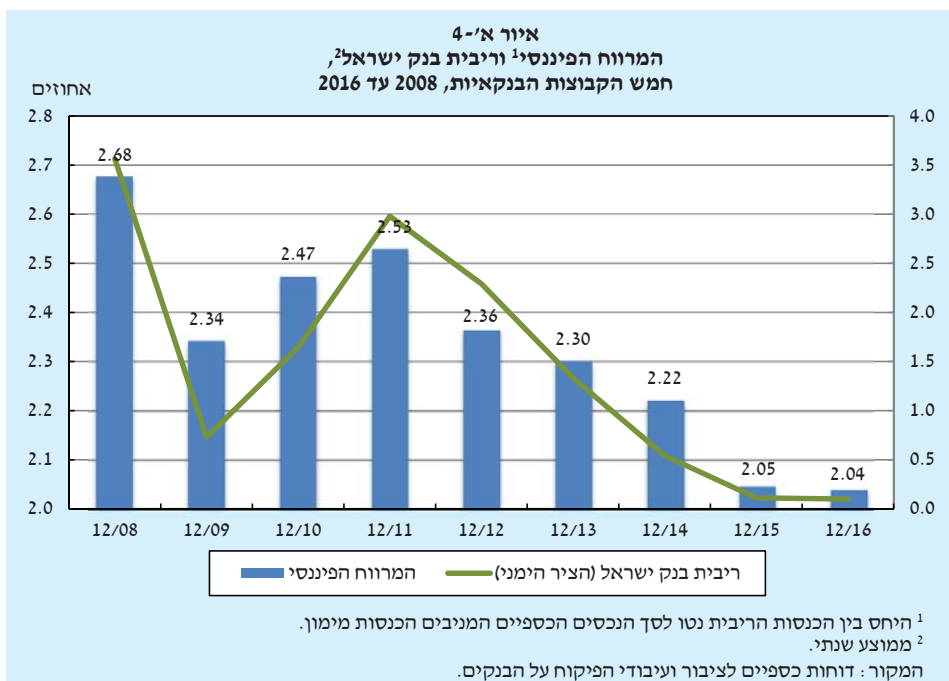
⁵ היחס בין הכנסות הריבית נטו לסך הנכסים הכספיים המניבים הכנסות מימון.

⁶ הפער בין שיעור ההכנסה מריבית על אשראי לציבור לבין שיעור ההוצאה לריבית על פיקדונות הציבור.

פרק א': ההתפתחויות במערכת הבנקאות



מזה מספר שנים. גידול זה מקורו בעליית היקפי האשראי שנתנו הבנקים לציבור בישראל (לוח א'-4), עלייה שהקיפה את כל מגזרי הפעילות (למעט מגזר העסקים הגדולים), ועיקרה במגזרי משקי הבית והעסקים הקטנים (הרחבה בסעיף 4.1 – תיק האשראי וסיכון האשראי). לעומת זאת, הסביבה המקרו-כלכלית הנוחה וסביבת הריבית הנמוכה תרמו גם להקטנה של הוצאות הבנקים. אלה התבטאו ברמת הנמוכה של ההוצאות על הפסדי אשראי, ונרשמה אף

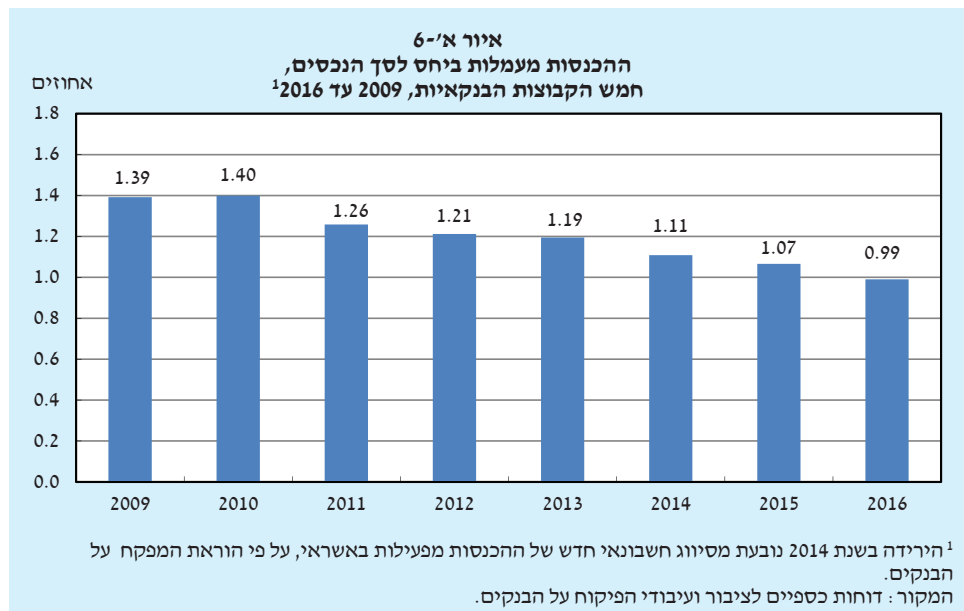


גבייה של חובות שנמחקו בעבר במגזר העסקי. כנגד זאת עלה שיעור ההוצאה בתיק האשראי הצרכני (הרחבה בסעיף 4.1 – תיק האשראי וסיכון האשראי).

בשנים האחרונות הלך וירד שיעור ההכנסות של הבנקים מעמלות ביחס להיקפי הפעילות.

בשנים האחרונות הלך וירד שיעור ההכנסות של הבנקים מעמלות ביחס להיקפי הפעילות (איור א'-6). זאת, בין היתר, כתוצאה מצעדי אסדרה ופיקוח על מחירים שנקט הפיקוח על הבנקים בשנים אלו במטרה להגביר את השקיפות, לשפר את יכולת ההשוואה של הלקוח וכך לעודד תחרות במערכת הבנקאית⁷. ירידה זו התבטאה בשנים אלה בהצטמצמות מתמשכת של ההכנסות בגין עמלות ניהול חשבון ופעילות בניירות ערך, והיא קוזה חלקית על ידי עליית ההכנסות בגין כרטיסי אשראי – בעיקר עקב גידול היקפי הפעילות. מגמת הירידה של הכנסות הבנקים מעמלות נמשכה גם השנה. ירדו בעיקר ההכנסות מפעילות בשוק ההון, וכן נמשכה מגמת הירידה של ההכנסות מעמלות ניהול חשבון (לוח א'-6). ירידת ההכנסות מפעילות בשוק ההון מקורה בירידה בהיקפי הפעילות, ועמה – של ההכנסות מעמלות בגין קנייה, מכירה ופדיון ניירות ערך ודמי ניהול פיקדון ניירות ערך.

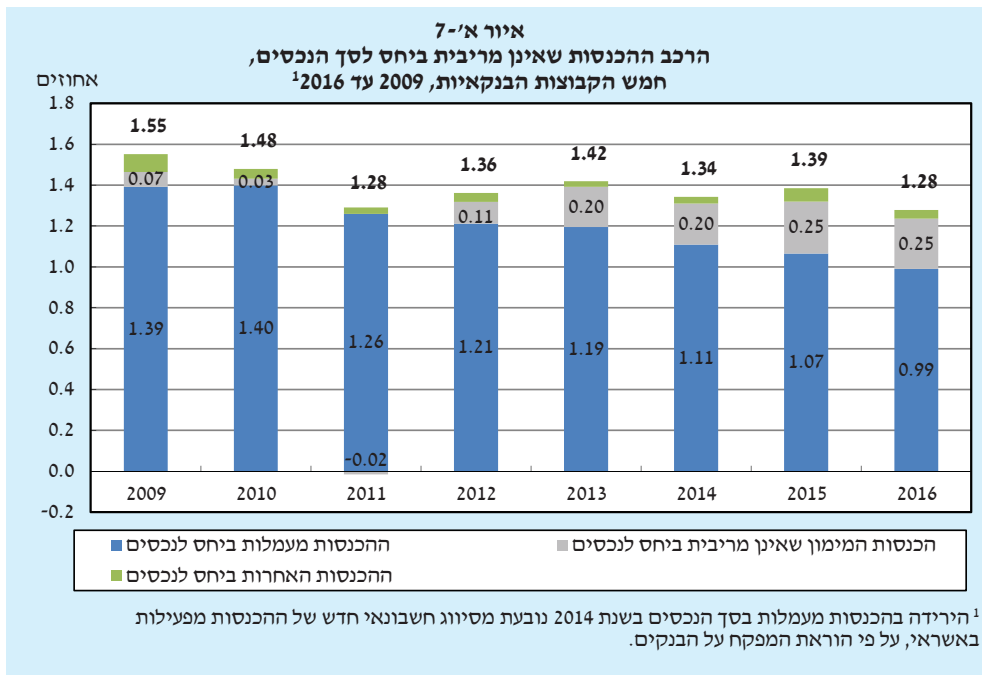
לצד מגמת הירידה בהכנסות הבנקים מעמלות, גדל בשנים האחרונות משמעותית חלקן של הכנסות המימון שאינן מריבית, בעיקר כתוצאה מגידול ההכנסות ממכירת אג"ח ומניות מהתיק הזמין למכירה (איור א'-7). השנה הושפע סעיף זה מהכנסות משמעותיות שהניבה לחלק מהבנקים מכירת חברת "ויזה אירופה" (Visa Europe LTD) לחברת "ויזה אינק" (Visa Inc)⁸. ההוצאות התפעוליות גדלו השנה עקב הפרשה של "בנק הפועלים" בגין חקירת הרשויות



⁷ עם צעדי האסדרה שנקטו נמנים: תעודת הזהות הבנקאית, שירות המסלולים והפחתת עמלת המינימום לניהול חשבון עו"ש, הרחבת ההגדרה של העסקים הקטנים הזכאים להיכלל בתעריפון העמלות הקמעוני, גילוי עלות השירותים בני"ע ללקוחות ותיקון צו הבנקאות בעניין פירעון מוקדם של הלוואות לדיר.

⁸ הרווח הנגזר מרכישת חברת "ויזה אירופה" (Visa Europe LTD) על ידי חברת "ויזה אינק" (Visa Inc) היה כ-378 מיליוני ש"ח (לפני מס) בקבוצת "לאומי", כ-109 מיליוני ש"ח (לפני מס) בקבוצת ה"פועלים", כ-178 מיליוני ש"ח (לאחר מס) בקבוצת "דיסקונט" וכ-68 מיליוני ש"ח (לאחר מס) בקבוצת "הבינלאומי".

האמריקאיות⁹, בעוד שהוצאות השכר וההוצאות הנלוות נותרו ללא שינוי ניכר ביחס לשנה הקודמת (הרחבה בסעיף 2 בפרק ב' – יעילות תפעולית, סניפים וכוח אדם במערכת הבנקאות).



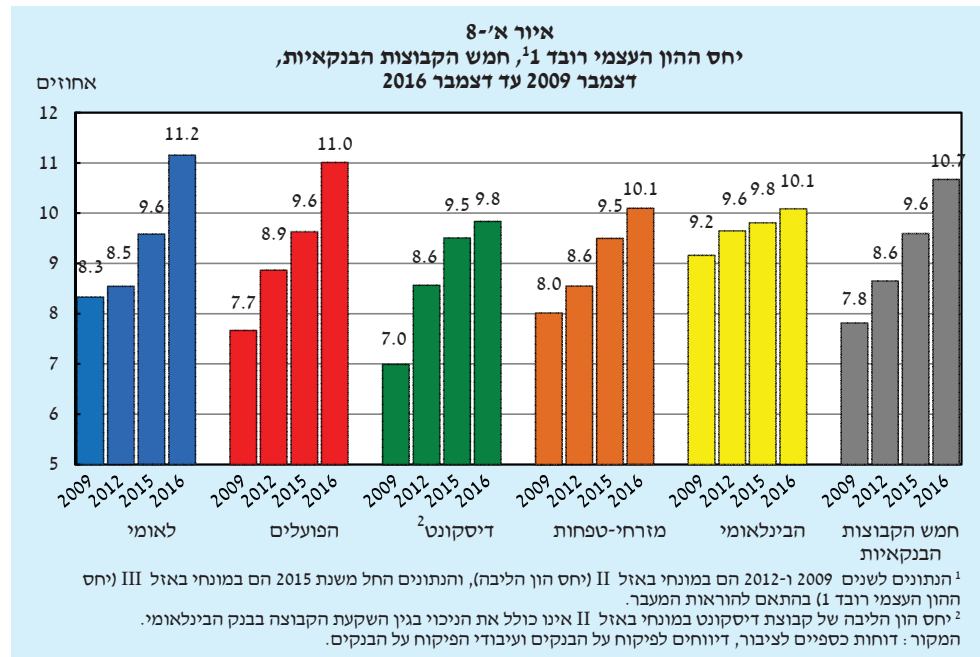
2. הלימות ההון והמינוף

במהלך 2016 המשיכו הבנקים לפעול להשגת יעדי ההון, ויחסי ההון גדלו: יחס ההון העצמי רובד 1 של סך חמש הקבוצות הבנקאיות עלה ב-1.1 נקודות אחוז, לרמה של 10.7%, וכולן כבר עומדות ביעדי ההון הרגולטוריים (9% לבנקים הקטנים והבינוניים ו-10% לשני הבנקים הגדולים, ונוסף על כך, בכולם, כרית הון בגין הלוואות לדיור; איור א'-8, לוח א'-7). העלאת יחס ההון העצמי רובד 1 הושגה תוך המשך תמיכתם של הבנקים בצמיחת האשראי למשקי הבית ולעסקים הזעירים והקטנים, תוך האטה של גידול האשראי העסקי, בעיקר על ידי שני הבנקים הגדולים, הנדרשים לעמוד ביעדי הון גבוהים יותר, ובד בבד עם יישום תכניות ההתייעלות. יחס המינוף גדל אף הוא והגיע ל-6.6%, על רקע גידול ההון, וכל הבנקים במערכת נמצאים מעבר לדרישות הסף שקבע הפיקוח על הבנקים בהתאם לעקרונות באזל III (לוח א'-8).

ההון העצמי רובד 1 התרחב הודות לרווחים שהבנקים צברו. במקביל פעלו הבנקים לצמצום נכסי סיכון האשראי. חלקם עשו זאת באמצעות המשך הקטנת האשראי למגזר העסקים הגדולים, רכישת ביטוחי משנה בחו"ל לתיק הערבויות לרוכשי דירות מכוח חוק המכר, מכירת תיקי משכנתאות וביצוע עסקות סינדיקציה עם הגופים המוסדיים. עלייה ניכרת ביחס ההון העצמי רובד 1 נרשמה בשני הבנקים הגדולים – "לאומי" ו"הפועלים" – שדרישות ההון הרגולטוריות מהם, כאמור, גבוהות יותר מאשר מיתר הבנקים במערכת. במהלך השנה

הבנקים המשיכו לחזק את ההון, וכעת כולם עומדים ביעדי ההון הרגולטוריים. השגת יעדי ההון הרגולטוריים אפשרה לבנקים להגדיל את הדיבידנדים לבעלי המניות.

⁹ בשנת 2016 עדכן "בנק הפועלים" את ההפרשה בגין חשיפת הבנק בקשר עם חקירת הרשויות האמריקאיות בסך של כ-528 מיליוני ש"ח.



החלו הבנקים ליישם תכניות התייעלות רב-שנתיות. במקביל נתן הפיקוח לבנקים הקלות בהון כדי להסיר מכשולים מהותיים ליישום התכנית, ואלו נאמדו בכ-0.2 נקודת אחוז במוצע. בעקבות השגת יעדי ההון הרגולטוריים עדכן הפיקוח על הבנקים את מדיניות הדיבידנד והעקרונות לחלוקה, והדבר אפשר לרוב הבנקים להגדיל את הדיבידנדים המחולקים לבעלי המניות, או להכריז על הגדלתם בשנה הקרובה. רוב בעלי מניות הבנקים בישראל הם, הציבור הרחב, המחזיק בהן באופן ישיר או באמצעות חסכוניות הפנסיה והגמל (לוח א'-2). בשנת 2016 הנפיקו כמה בנקים מכשירי הון מסוג CoCo (Contingent Convertibles), הכשירים להכללה בהון רובד 2 לפי עקרונות באזל. הנפקות אלה התבצעו במקביל לתהליך שבו הבנקים מפחיתים, על פי הוראות מעבר, את יתרת מכשירי ההון רובד 1 נוסף ורובד 2 שכבר אינם כשירים כהון פיקוחי.

3. ההתפתחויות העיקריות בפעילות המאזנית והחוץ-מאזנית

סך המאזן המצרפי של הבנקים גדל במהלך התקופה הנסקרת בשיעור של כ-5% והסתכם בכ-1,529 מיליארדי ש"ח (לוח א'-9). התפתחות המאזן לא הייתה אחידה בין הבנקים – עקב שוני ביניהם בעצמות השפעתן של ההתפתחויות הרגולטוריות והכלכליות שפעלו עליהם השנה. בדומה לשנים קודמות, גם השנה התאפשר גידול המאזן הודות להמשכה של מגמת הגידול בהון העצמי וההתרחבות של פיקדונות של הציבור. האחרונה נובעת בחלקה מהסטה של נכסים משוק ההון אל הבנקים, למרות הריביות הנמוכות במשק בכלל ועל הפיקדונות בפרט. השינוי התאפיין בהקטנה של החזקות הציבור במק"ם ושל החזקות הישירות באג"ח ממשלתיות; זאת, כאמור, על אף סביבת הריבית הנמוכה ועל רקע הדשדוש בשוק ההון המקומי (ירידה במדד תל אביב 25 ועלויות מתונות בשוק האג"ח הממשלתיות) והירידה של כדאיות ההשקעה

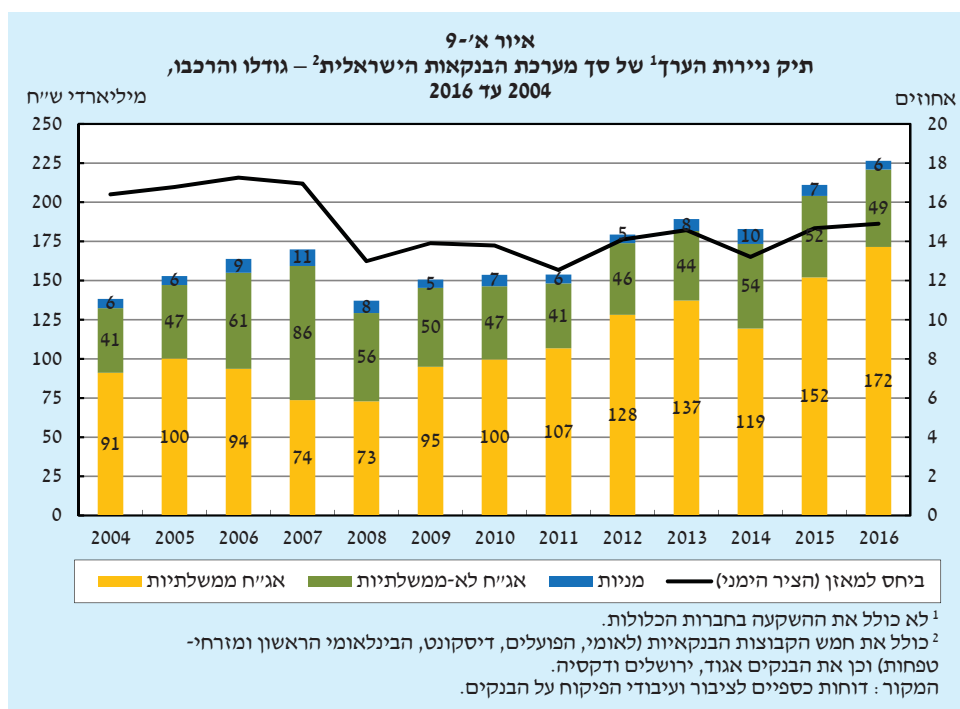
גידול המאזן התאפשר הודות להמשכה של מגמת גידולו של ההון העצמי וההתרחבות של פיקדונות הציבור.

הגידול בצד המקורות
היתרגם השנה לעלייה
מתונה בתיק האשראי,
ובעיקר לעליית היקפם
של הנכסים הנזילים.

במק"ם (בסביבת הריבית הנמוכה), הכרוכה בעלויות קנייה ומכירה. גידול זה בצד המקורות היתרגם השנה לעלייה מתונה בתיק האשראי (כ-3%; לוח א'-9), ובעיקר לעליית היקפם של הנכסים הנזילים, בפרט המזומנים והפיקדונות בבנק ישראל.

הגורמים העיקריים לגידול בתיק האשראי¹⁰ הם עלייה בצריכה הפרטית, שפעלה ליצירת ביקושים לאשראי צרכני מצד אנשים פרטיים (על רקע שיעור האבטלה הנמוך והריבית הנמוכה במשק) והמשכן של ההתפתחויות בשוק הדיור המקומי, שתרמו להמשך ההתרחבות של תיק האשראי לדיור¹¹.

היקף הנכסים הנזילים במאזן ושיעורם בסך הנכסים הושפעו השנה, כנראה, ממחלכי ההתכנסות של חלק מהבנקים ("לאומי", "הפועלים" ו"מזרחי") לסף הרגולטורי החדש בעניין יחס כיסוי הנזילות¹². בחינת הרכבו של תיק ניירות הערך מחזקת את ההערכה האמורה: גם בתיק זה גדלו היקפם ושיעורם של הנכסים הנזילים, בעיקר איגרות החוב של ממשלת ישראל (לוח א'-10; איור א'-9) ושל ממשלות זרות, הכשירות להיכלל בנכסי רמה 1 לצורך חישוב יחס כיסוי הנזילות (הרחבה בסעיף 4.3 – סיכון הנזילות).



¹⁰ נוסף על הגידול בתיק האשראי, אנו עדים בשנים האחרונות גם לשינוי בהרכבו, המתבטא בעליית שיעורו של האשראי הצרכני וירידת חלקו של האשראי העסקי. הרחבה בסעיף 4.1 – תיק האשראי וסיכון האשראי.

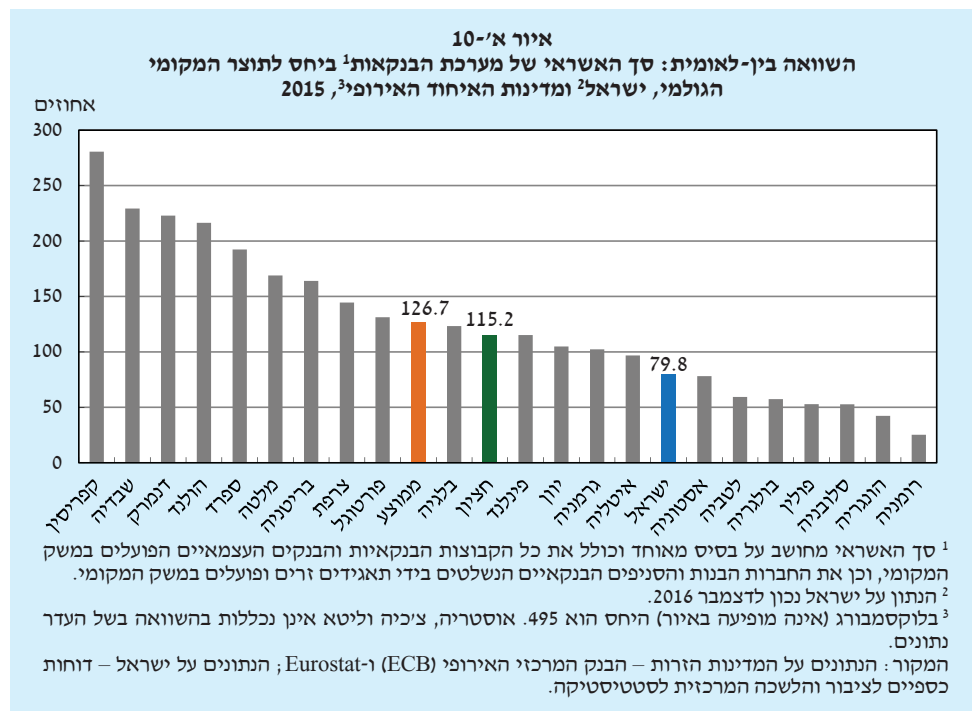
¹¹ הפיקוח על הבנקים נקט בשנים האחרונות שורה של צעדים לצמצום החשיפה של הלווים והבנקים להתפתחויות שליליות בשוק הדיור ובענף הבינוי והנדל"ן, צעדים אשר ריסנו במקצת את קצב גידולו של האשראי לדיור.

¹² בינואר 2017 נכנסה לתוקף הפעימה השלישית והאחרונה בהעלאת הסף הרגולטורי של יחס כיסוי הנזילות (הוראת ניהול בנקאי תקין 221); יעד זה הועלה מ-80% אשתקד ל-100% השנה.

פרק א': ההתפתחויות במערכת הבנקאות

אשר לפעילות החוץ-מאזנית של הבנקים – סך הערבויות וההתחייבויות למתן אשראי ירדו השנה בכ-10% והסתכמו בכ-479 מיליארדי ש"ח. ירידתן על אף המשך הגידול של האשראי לדיור ושל הערבויות לרוכשי דירות (כ-11%; לוח א'-11) מוסברת ככל הנראה בכניסתם לתוקף של החוק להגברת התחרות במערכת הבנקאית והוראות הניהול הבנקאי התקין בעניין יחסי ההון. שני האחרונים התבטאו בצמצום של מסגרות האשראי בכרטיסי אשראי שלא נוצלו (כ-6%; לוח א'-11), של סך מסגרות האשראי שלא נוצלו (כ-30%) ושל ההתחייבויות למתן אשראי (כ-11%). צמצום המסגרות פעל לשיפור יחסי ההון בהקטינו את החשיפה החוץ-מאזנית לסיכון אשראי בשתי הקבוצות הגדולות.

היקף הפעילות של התאגידים הבנקאיים במכשירים נגזרים, בסכומים נקובים, פחת השנה בשיעור של כ-4% והסתכם ב-2,272 מיליארדי ש"ח (לוח א'-12). הירידה נבעה כולה מירידת היקפם של חוזי הריבית (כ-16%) וחוזים אחרים (כ-17%).



4. הסיכונים

השינויים בסביבה
 העסקית, צמיחתה של
 הבנקאות הדיגיטלית
 ושינויי החקיקה
 המואצים מציבים בפני
 המערכת הבנקאית
 בישראל אתגרים חדשים.

המערכת הבנקאית חשופה למגוון סיכונים, ביניהם סיכון האשראי, סיכון השוק, סיכון הנזילות והסיכון התפעולי. לסיכונים אלו הוקדשה לאורך שנים תשומת לב מרבית בניתוח יציבותם ועמידותם של הבנקים. בשנים האחרונות, עם השינויים בסביבה העסקית, התפתחו והתעצמו סיכונים נוספים, שמקורם בהתפתחות הטכנולוגיה, ברגולציה ובחקיקה המואצת בארץ ובעולם, בתמורות בבנקאות העולמית ובשינויים בהעדפות הצרכנים ובהתנהגותם (הרחבה בפרק ב' – התמורות המרכזיות במערכת הבנקאות). בשל המאפיינים הייחודיים לסיכונים אלה קשה לזהותם באופן מלא, ובפרט – לכמת ולהעריך את הנזק הצפוי מהם. הסיכונים העולים בסביבה העסקית החדשה מציבים בפני הבנקים אתגר משמעותי ומצריכים התאמה של ניהול הסיכונים והכלים הן מצד הבנקים והן מצד קובעי המדיניות.

עם הסיכונים החדשים והמתעצמים נמנים:

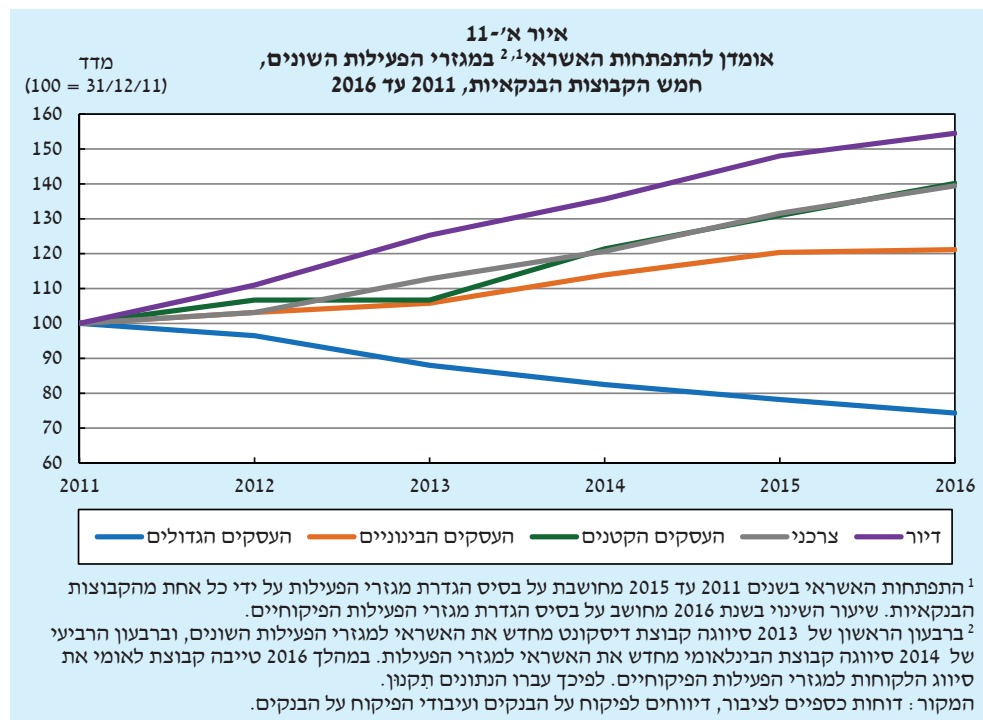
- **סיכון המודל העסקי.** השינויים המבניים בסביבה התחרותית והטכנולוגית, לרבות כניסת שחקנים חדשים שאינם בנקים, פיתוח מוצרים ושירותים פיננסיים חדשניים, היכולת לאסוף מידע רב ולהעבירו בקלות והתפתחויות טכנולוגיות המשנות את התנהגות הלקוחות, יחד עם מעורבות ציבורית ופוליטית גבוהה – כל אלה מקשים על הבנקים ומחייבים התאמה של המודל העסקי למציאות הנוכחית. על אלה נוספת סביבת הריבית הנמוכה, המאתגרת את הבנקים בעולם ובישראל בשמירה על רווחיות נאותה.
 - **סיכון רגולטורי.** בשנים האחרונות קודמו יוזמות חקיקה רבות בתחומי הבנקאות והפיננסים. ריבוי הצעדים בזמן קצר ומורכבותם מקשים על ההיערכות להטמעתם, יוצרים סיכונים לבנקים וללקוחות בשנותם את הסביבה העסקית, ועלולים אף לפגום ביכולת להשיג את היעדים החדשים שנקבעו בחקיקה ובהסדרה. לחוסר הוודאות הרגולטורית יש השלכות על כניסת שחקנים חדשים לשוק, על פיתוחם של מוצרים, על יצירת ממשקים חדשים בבנקאות ועוד.
 - **סיכון טכנולוגי.** התקדמות הטכנולוגיה וצמיחתה של הבנקאות הדיגיטלית בישראל, כמו בעולם, טומנות בחובן הזדמנויות, אך גם סיכונים מובנים – ביניהם דליפת מידע של לקוחות ושל הבנק בגלל התקפות סייבר; מעילות והונאות; סיכונים המשכיות עסקית; וסיכונים הנובעים מהסתמכות על טכנולוגיות ותשתיות של צד שלישי (מיקור חוץ).
 - **סיכון התנהגותי (Conduct).** מערכות בנקאות בעולם מתמודדות עם סיכונים הנובעים מהתנהגות לא אתית כלפי לקוחות שאינה בבחינת הפרת הדין. סיכון זה מתעצם ומציב אתגר משמעותי לבנקים בעולם בשמירה על ניהול עסקים מוקפד מבחינת ההגיונות, היושרה והשקיפות.
 - **סיכון בפעילות חוצה גבולות.** הגברת פעולות האכיפה של רשויות הפיקוח במדינות שונות בעולם נגד מוסדות פיננסיים בתחומי אי-הציות של לקוחות, העלמת מס על ידי לקוחות, הלבנת הון ופשיעה פיננסית מחייבת את הבנקים לנקוט צעדים אקטיביים – בהם הטמעת כלים חדשניים לזיהוי של פעילויות ולקוחות העלולים לחשוף אותם לחקירות ולקנסות בתחומי הציות ודרישת אסמכתאות נוספות.
- הפיקוח על הבנקים פועל לקידום ניהול מיטבי למזעור הסיכונים השונים ובניית היכולות של הבנקים להתמודד עם סיכונים שיתממשו. זאת באמצעות רגולציה ואכיפה, הסרת חסמים, התאמה לסטנדרטים הבין-לאומיים המקובלים והתאמה של היכולות הפיקוחיות. עם הפעולות השונות של הפיקוח בהתייחס לסיכונים החדשים והמתעצמים נמנות: הנחיית התאגידים הבנקאיים לגבש תכנית התייעלות רב-שנתית כדי לוודא שהם יתאימו את המודלים העסקיים שלהם לעולם הבנקאות החדש; שימת דגש בהסדרה וקידום של נושאי הטכנולוגיה; הקמת "מרכז סייבר בנקאי", בשיתוף פעולה עם הגורמים המומחים בתחום במדינה; אימוץ גישה מחמירה לניהול סיכונים הנובעים מפעילות חוצה גבולות; התמקדות בהטמעת מדיניות המכוונת להגברת התחרות, ההוגנות והשקיפות כלפי הלקוחות; והתאמת המבנה והיכולות של הפיקוח באמצעות הקמת אגף חדש, שיעסוק בתחום הטכנולוגיה והחדשנות (הרחבה בפרק ג' – פעילות הפיקוח על הבנקים).

4.1. תיק האשראי וסיכון האשראי

ההתפתחויות במגזרי הפעילות¹³

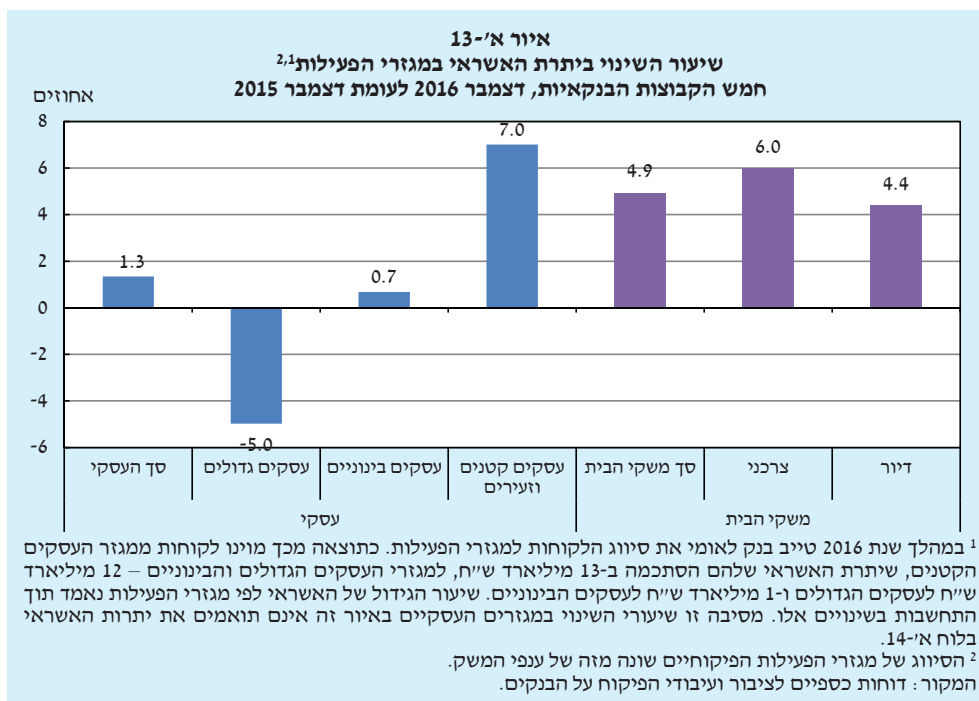
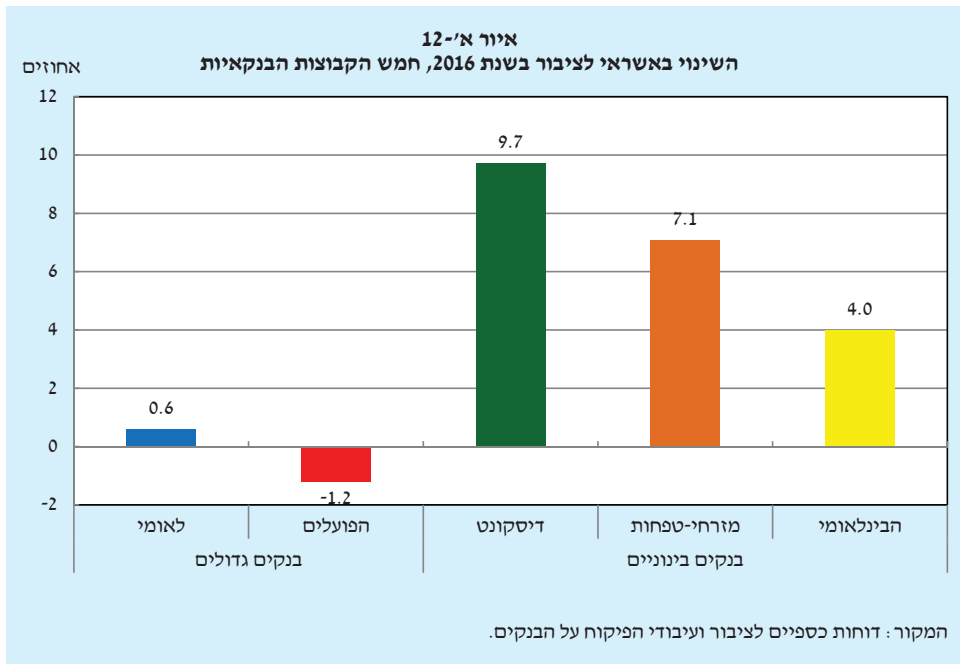
נמשך גידולו של האשראי למשקי הבית ולעסקים הזעירים והקטנים, במקביל לירידה באשראי לעסקים הגדולים.

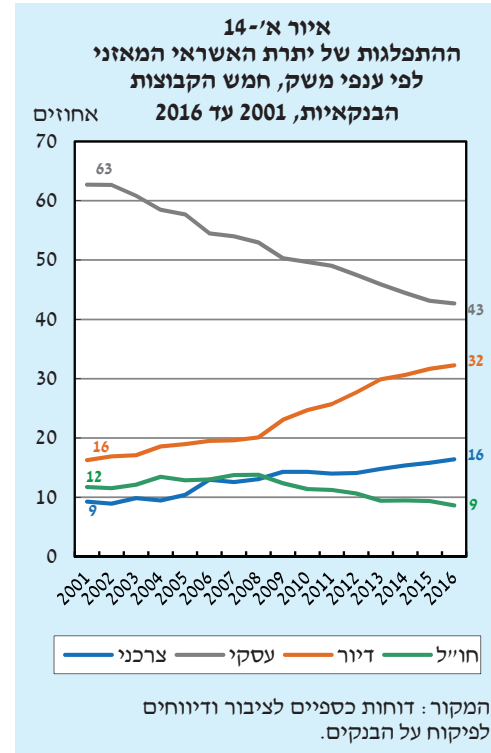
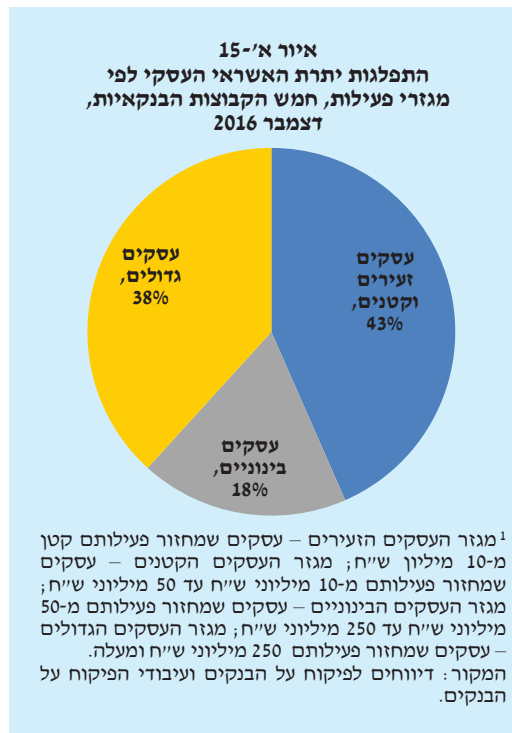
תיק האשראי המאזני של הבנקים גדל במהלך השנה ב-3% והסתכם ב-935 מיליארדי ש"ח, תוך המשך הסטה של האשראי מהעסקים הגדולים למשקי הבית ולעסקים הזעירים והקטנים (לוח א'-13, איור א'-11 ואיור א'-13). הגידול של תיק האשראי הבנקאי מקורו בבנקים הבינוניים, ואילו בבנקים הגדולים, שדרישות ההון הרגולטוריות מהם גבוהות יותר, האשראי לא גדל (איור א'-12). בשנים האחרונות הרחיבו הבנקים את האשראי למגזר משקי הבית ולמגזר העסקים הזעירים והקטנים וצמצמו את האשראי ללווים העסקיים הגדולים. זהו פועל יוצא של מספר גורמים, בהם: (1) חתירתם של הבנקים לעמידה ביעדי ההון הרגולטוריים באמצעות הקטנת חלקו של האשראי ללווים העסקיים הגדולים, המשוקלל ב-100% בדרישות ההון, והגדלת חלקם של האשראי הקמעוני והאשראי לעסקים הקטנים, המשוקללים במשקלות סיכון נמוכים יותר. (2) הטלת מגבלות והכוונה של הפיקוח על הבנקים לצמצום ריכוזיות הלווים בתיק האשראי הבנקאי. (3) קיומם של מקורות מימון חוץ-בנקאיים זמינים למגזר העסקים הגדולים – בפרט הגופים המוסדיים ושוק ההון. בעקבות תהליכים אלה ואחרים גדל בשנים האחרונות חלקו של האשראי למשקי הבית לכמחצית מתיק האשראי הבנקאי (איור א'-14), וחלקו של האשראי לעסקים הזעירים והקטנים הגיע ל-43% מתיק האשראי העסקי (איור א'-15).



¹³ חלק זה מנתח את ההתפתחויות לפי מגזרי הפעילות הבאים: מגזר משקי הבית, הכולל את האשראי הצרכני ואת האשראי לדיור, מגזר העסקים הזעירים (עסקים שמחזור פעילותם קטן מ-10 מיליון ש"ח), מגזר העסקים הקטנים (עסקים שמחזור פעילותם מ-10 מיליון ש"ח עד 50 מיליון ש"ח), מגזר העסקים הבינוניים (עסקים שמחזור פעילותם מ-50 מיליון ש"ח עד 250 מיליון ש"ח), ומגזר העסקים הגדולים (עסקים שמחזור פעילותם 250 מיליון ש"ח ויותר).

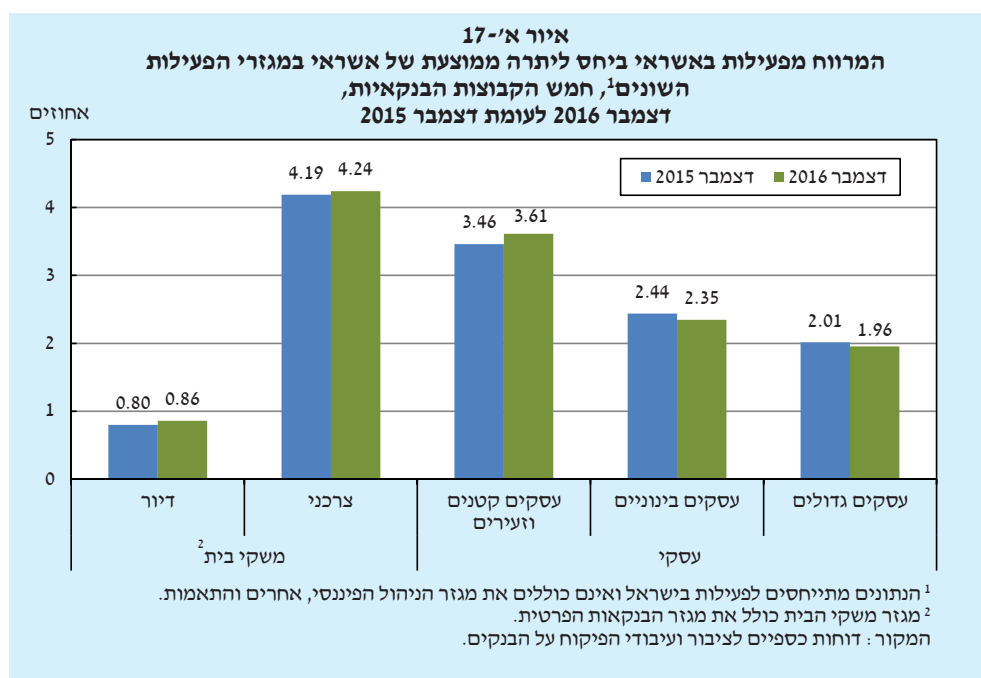
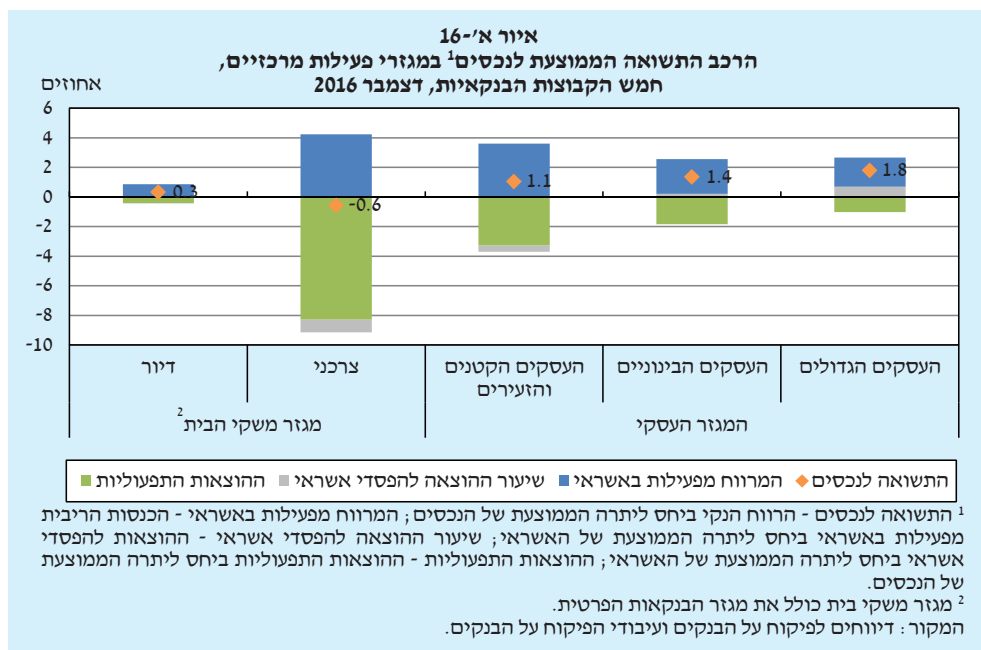
בנק ישראל, מערכת הבנקאות בישראל, 2016





המרווח מפעילות באשראי ביחס ליתרה הממוצעת של אשראי גבוה יותר במגזרי משקי הבית והעסקים הקטנים, אך במגזרי העסקים התשואה של הבנקים ביחס לנכסים בשנים האחרונות גבוהה יותר מאשר במגזר משקי הבית (איור א'-16). את הפערים בתשואה, מנקודת הראות של הבנקים, ניתן לייחס הן לסביבה המקרו-כלכלית והן להבדלים במאפייני הפעילות של המגזרים, בכלל זה העלות התפעולית הגבוהה במגזר משקי הבית ומידת התחרותיות. השפעתה של **הסביבה המקרו-כלכלית** מתבטאת בעובדה שביצועיהם של המגזרים העסקיים התאפיינו עד היום בחשיפה גבוהה להתפתחויות המקרו-כלכליות ולמחזורי העסקים במשק: בעתות של גאות נהנו מגזרים אלו מתשואה גבוהה ומרמה נמוכה של הפסדי אשראי ביחס למגזר הצרכני, שרגישותו להתפתחויות בסביבה המקרו-כלכלית נמוכה יותר.

לעלויות התפעול נודעת השפעה מהותית על פערי התשואה בין המגזרים השונים. במגזר הצרכני ובמגזרי העסקים הזעירים והקטנים עלויות התפעול גבוהות משמעותית מאשר במגזרי העסקים הבינוניים והגדולים, משום שתפעולם של הראשונים כרוך בהוצאות גבוהות על החזקת מערך סניפים רחב, בכלל זה תשתיות פיזיות ואנושיות רבות; לעומת זאת הפעילות במגזרי העסקים הבינוניים והגדולים מרוכזת במספר מצומצם של מוקדים, שהיקפי העסקאות בהם גבוהים יותר, ולכן עלותה פחותה. תמונה זו ממחישה את החשיבות של תהליך ההתייעלות המתנהל בימים אלה במערכת הבנקאית, בין היתר, תוך הרחבת השימוש בבנקאות דיגיטלית. **מידת התחרות** משפיעה גם היא על התשואה במגזרי הפעילות השונים. גם כאן מקובל להבחין בין מגזרי העסקים – במיוחד בין מגזר העסקים הגדולים ליתר מגזרי הפעילות. נגישותם הגבוהה של תחליפי אשראי חוץ-בנקאיים ללקוחות מגזר העסקים הגדולים – כגון שוקי ההון בארץ ובעולם, אשראי מוסדי ואשראי מבנקים זרים בחו"ל – פועלת להגברת התחרות במגזר זה. גם מגזר המשכנתאות מאופיין במידה רבה של תחרות – הן מפני מאפייני



המוצר והן מפני התנהלותם של הצרכנים. בשנים הקרובות התחרות במגזר הצרכני ובמגזרי העסקים הזעירים והקטנים צפויה להתגבר, שכן בימים אלה מקודמים צעדי מדיניות ורפורמות שנועדו להסיר חסמי כניסה לבנקאות ולאפשר כניסת שחקנים חדשים לשוק האשראי.

ההבדלים שתוארו לעיל במאפייני הפעילות של המגזרים מסבירים גם את הפערים במרווח מפעילות באשראי. כך, למשל, בשנת 2016 המרווח מפעילות באשראי במגזר הצרכני עמד על כ-4.2%, בעוד שהמרווח במגזר העסקי עמד על כ-2.7%. גם בתוך המגזר העסקי המרווח מתאפיין בשונות גבוהה, והוא מתואם עם היקף הפעילות של החברה: ככל שהיקפי הפעילות של החברה עולים המרווח נמוך יותר (איור א'-17, לוח א'-14) – פועל יוצא של השונות בעלויות התפעול, בסיכון ובמידת התחרות.

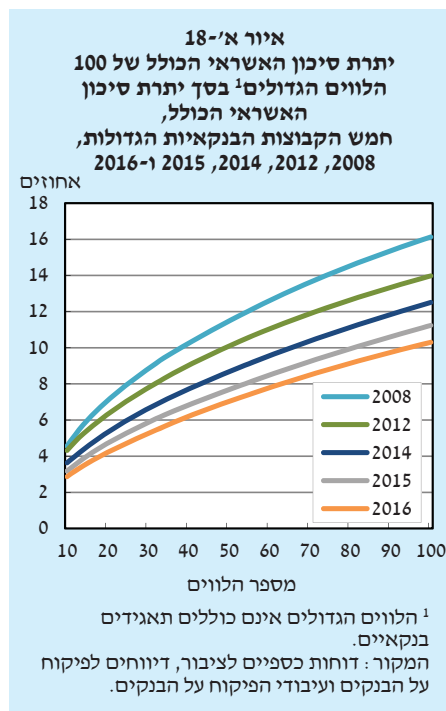
סיכון האשראי

השנה נמשך השיפור במדדים לאיכות תיק האשראי הבנקאי, המציגים איכות טובה בהשוואה לבנקים במרבית המדינות המפותחות בעולם. כמו כן הוסיפה לרדת ריכוזיות התיק לפי גודל הלווה (איור א'-18). עם זאת גדל הסיכון הגלום בתיק האשראי הצרכני. חשיפתם של הבנקים לאשראי זה וכן לאשראי לדיור ולאשראי לענף הבינוי והנדל"ן והמתאמים בין סוגי אשראי אלו מוסיפים להיות הסיכון העיקרי בתיק האשראי של המערכת הבנקאית.

בשנים האחרונות צמצמו הבנקים במידה משמעותית את חשיפתם לקבוצות לווים גדולות וממונפות, והטמיעו תהליכים של ניהול סיכונים שמרני יותר. התפתחויות אלה הן,

בין היתר, תוצאה של תהליך הפקת לקחים בפיקוח על הבנקים ובמערכת הבנקאית, על רקע מספר אירועים של הפסדי אשראי גדולים בעקבות כשל של קבוצות לווים גדולות. במסגרת תהליך הפקת הלקחים פעל הפיקוח על הבנקים במגוון כלים, בהם קביעת מגבלות, פרסום הוראות רגולטוריות, עריכת ביקורות רבות על חשיפה ללווים גדולים ספציפיים ויישום החלטות שהתקבלו בוועדות משקיות שונות¹⁴.

השיפור במדדי איכות תיק האשראי נובע משיפור באיכות התיק העסקי, על רקע סביבת הריבית הנמוכה, צמיחת המשק והירידה באבטלה לסביבה של תעסוקה מלאה – סביבה כלכלית המקלה על החזרי החוב של הלווים. בדומה לשנים האחרונות, שיעור הפסדי האשראי בתיק הבנקאי היה השנה אפסי, הודות להפרשות נמוכות יותר ולגביית חובות שנמחקו בעבר. שיעור החובות הבעייתיים בתיק הבנקאי הוסיף לקטון, ונמשך הגידול



¹⁴ הרחבה בהודעה לעיתונות של הפיקוח על הבנקים מיום 19.2.2017 בנושא אשראי ללווים הגדולים – הלקחים מכשלי האשראי, פעולות הפיקוח על הבנקים והמצב כיום.

נמשכו השיפור במדדים
לאיכות תיק האשראי
והירידה בריכוזיות
האשראי לפי גודל הלווה.

הסיכון באשראי הצרכני עלה. החשיפה לאשראי לדיור ולאשראי לענף הבינוי והנדל"ן מוסיפה להיות הסיכון העיקרי בתיק האשראי הבנקאי, לנוכח היקפה.

של שיעור הכיסוי¹⁵ – מגמה המעידה על עלייה ביכולתה של המערכת הבנקאית לספוג הפסדים צפויים. (לוח א'-16). לעומת זאת ועל אף מצבו של המשק כאמור, הסיכון הגלום בתיק האשראי הצרכני גדל. גידול זה משתקף, למשל, בעלייה של שיעור המחיקות ובעלייה של שיעור ההוצאה להפסדי אשראי; האחרונה הגיעה השנה ל-0.8% מתיק האשראי הצרכני (הרחבה בתיבה א'-1 – האשראי הקמעוני הצרכני).

האשראי לענף הבינוי והנדל"ן

האשראי לענף הבינוי והנדל"ן הגיע ל-29% מתיק האשראי העסקי, והוא מסתכם ב-116 מיליארדי ש"ח. האשראי לענף הבינוי¹⁶, שהוא כמחצית מהאשראי לענף הבינוי והנדל"ן, התרחב במהלך השנה הנסקרת בשיעור של 3%, על רקע צמיחתו של תוצר הענף. לעומתו התכווץ האשראי לענף הנדל"ן¹⁷ בשיעור של 2%, על רקע הישענותו ההולכת וגוברת בשנים האחרונות על מקורות מימון חוץ-בנקאיים, בהם הנפקות אג"ח ומניות.

בספטמבר 2016 שינה הפיקוח על הבנקים את אופן המדידה של מגבלת החבות לענף הבינוי והנדל"ן (הוראת ניהול בנקאי תקין 315) תוך הכרה במכירות סיכון שביצעו הבנקים: כך סיכון אשראי הנובע מערבויות חוק המכר שבנקים ביצעו כנגדו ביטוח באמצעות חברות ביטוח בחו"ל מסווג בעיקרו בענף השירותים הפיננסיים במקום בענף הבינוי והנדל"ן. החלטה זו התקבלה לאחר שבנקים רכשו לאחרונה ביטוח ממבטחי משנה בחו"ל לשם הגנה מסיכונים אשראי של ערבויות חוק המכר, ומשום שפוליסות ביטוח אלה כשירות לצורך חישוב הלימות ההון על פי כללי באזל III. שינוי אופן המדידה של מגבלת החבות בענף הבינוי והנדל"ן מאפשר לבנקים להגדיל את היצע האשראי לענף זה.

בשנים האחרונות ניכר שיפור באיכות תיק האשראי הבנקאי לענף הבינוי והנדל"ן: שיעור האשראי הבעייתי התכווץ במידה ניכרת, ושיעורי ההפסד שנרשמו בתיק היו אפסיים ואף שליליים (לוח א'-15). ואולם לנוכח החשיפה הגבוהה של הבנקים לענף והעלייה המתמשכת של מחירי הדירות בשנים האחרונות האשראי לענף זה טומן בחובו סיכון משמעותי.

האשראי לדיור

בתקופה האחרונה ניכרים בשוק המשכנתאות סימני האטה, שבאים לידי ביטוי בהתמתנות קצב צמיחתו של האשראי לדיור, בירידת היקף המשכנתאות החדשות ובעליית הריבית עליהן (איור 1 בתיבה א'-1; איור א'-19; איור א'-20). חלק ממאפייני הסיכון של ההלוואות לדיור השתפרו בעקבות צעדים שנקט הפיקוח על הבנקים בשנים האחרונות, ואלו השתקפו בירידה מסוימת של שיעור ההפסד באשראי לדיור במבחן הקיצון שנערך השנה (הרחבה בתיבה א'-2 – מבחן קיצון). עם זאת, תיק ההלוואות לדיור נותר מוקד סיכון – לנוכח חלקו הגבוה של האשראי לדיור בתיק האשראי הבנקאי, שמגיע ל-32%, העלייה בהיקף ההלוואה הממוצעת לדיור, התארכות התקופה לפירעון והמשך ההתייקרות של מחירי הדירות, שעלו במהלך 12 החודשים האחרונים ב-4.7%.

ההתפתחויות בשוק הדיור בשנים האחרונות חושפות את הלווים ואת המערכת הבנקאית לפגיעה אפשרית כתוצאה משינויים שיכולים להתרחש בסביבה הכלכלית. זעזועים כגון פגיעה

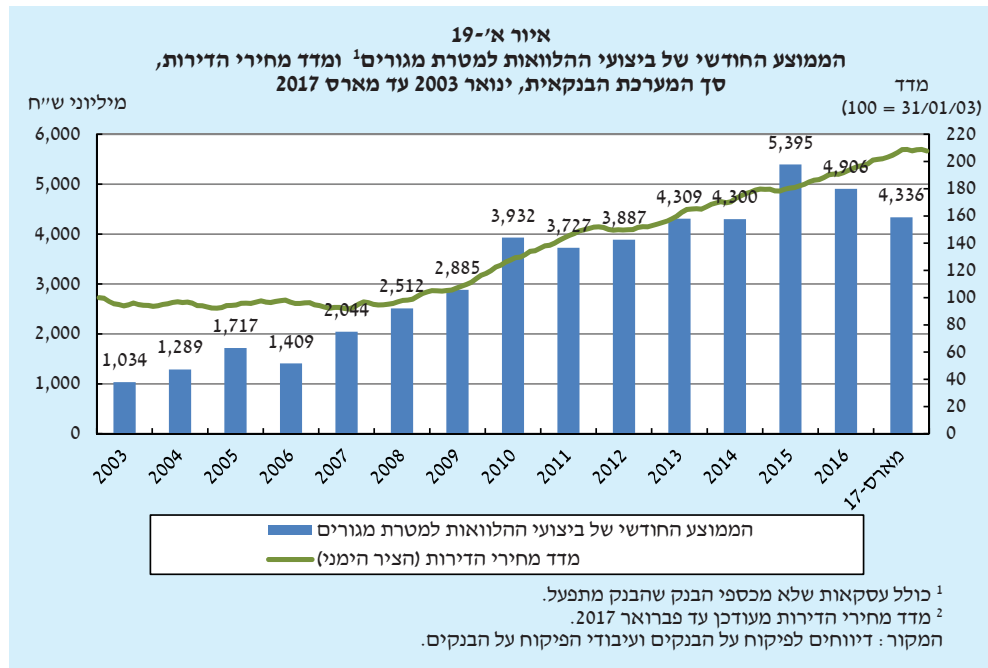
ניכרים סימני האטה בשוק המשכנתאות, אולם תיק ההלוואות לדיור נותר מוקד סיכון ללווים ולמערכת הבנקאית, לנוכח גודלו.

¹⁵ היחס בין יתרת ההפרשה להפסדי אשראי לבין האשראי הפגום והאשראי שאינו פגום בפיגור של 90 יום ומעלה.

¹⁶ עיקר פעילות בבנייה (עבודות פיתוח באתרי בנייה; הקמת מבנים שלמים או חלקי מבנים; עבודות נגרות ומסגרות; התקנת מתקני מים, חשמל ומיזוג ומערכות אחרות; גימור בניינים; שיפוצים ותיקונים במבנים; הקמה, הרכבה והצבה של מבנים מוכנים) ועבודות הנדסה אזרחיות (עבודות עפר, סלילה ותשתית; עבודות הנדסיות אחרות; השכרה של ציוד בנייה או הריסה עם מפעל).

¹⁷ עיקר פעילותו: מסחר ותיווך בנכסי דלא ניידי, השכרה, ניהול ואחזקה, גביית שכר דירה ופעילויות קשורות.

פרק א': ההתפתחויות במערכת הבנקאות



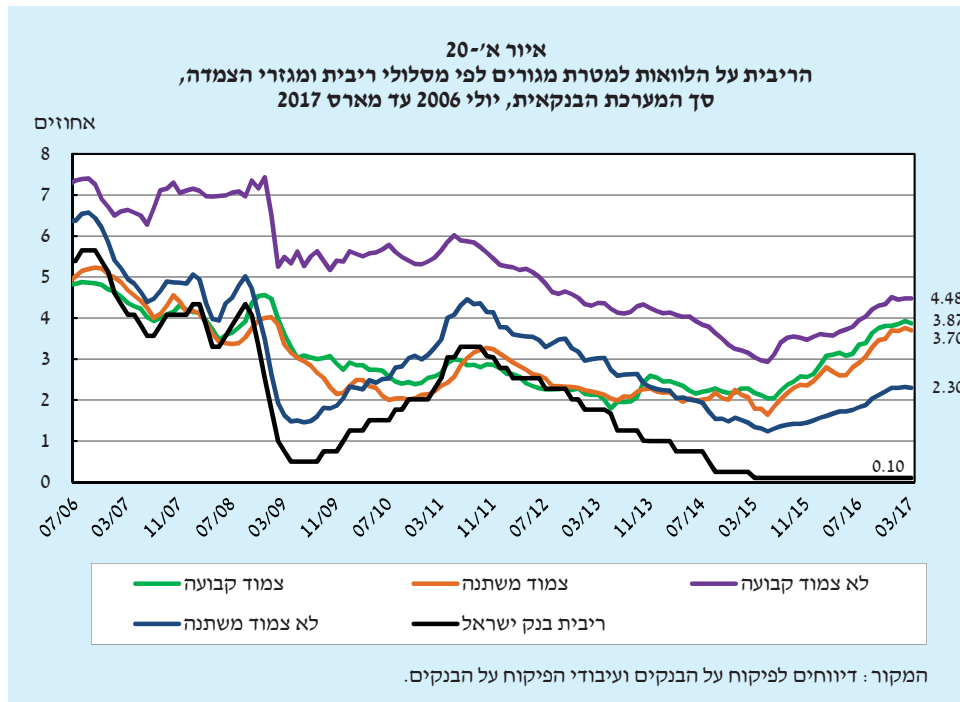
הריבית על המשכנתאות עלתה, בעיקר עקב הפנמת הסיכונים הגלומים באשראי לדיור.

משמעותית בהכנסות הלווים בעקבות עלייה באבטלה, עלייה חדה של שיעורי הריבית וירידה ניכרת ומהירה של מחירי הדירות צפויים להקשות על לוויים בהחזר המשכנתה ולפגוע גם בבנקים. בשנים האחרונות נקט הפיקוח על הבנקים שורה של צעדים לשם צמצום סיכונים אלה ותמחור הולם יותר שלהם. הריבית על המשכנתאות מושפעת מעלות גיוס המקורות של הבנקים, ממידת התחרות בשוק המשכנתאות ומהסיכון של הלווה וההלוואה. הפנמת הסיכונים הגלומים באשראי לדיור על ידי הבנקים, ובהכוונת הפיקוח על הבנקים, הייתה אחד הגורמים העיקריים לעליית הריבית בשנתיים האחרונות – התפתחות הפועלת למיתון של עליית הביקושים למשכנתאות ולמיתון של עליית מחירי הדירות¹⁸ (איור א'-20).

כדי לתמוך ביכולתם של זכאים להשתתף בפרויקטים של "מחיר למשתכן" קבעה המפקחת על הבנקים שגובה המשכנתה לזכאים בפרויקטים אלה ייקבע לפי שווי השוק של הדירה (באמצעות הערכת שמאי) ולא לפי מחיר רכישתה בפועל – ובלבד שההון העצמי של הרוכש לא יפחת מ-100 אלף שקלים, ושווי הדירה לא יעלה על 1.8 מיליון ש"ח.

בתקופה האחרונה נחתמו מספר הסכמים בין בנקים לבין גופים מוסדיים בהיקף כולל של כ-6 מיליארדי ש"ח, המסדירים עסקאות של מכירת הלוואות לדיור מהבנקים למוסדיים ושיתופי פעולה להעמדת הלוואות לדיור (עסקות סינדיקציה). עסקאות אלה מאפשרות לבנקים לפנות הון לצורך העמדת אשראי נוסף למשק, משלבות שחקנים חדשים בשוק ספקי האשראי ומקנות לגופים המוסדיים תשואות גבוהות ביחס לסיכון וגיוון בתיק ההשקעות של החוסכים. מאחר שמדובר בפעילות חדשה, וכחלק מהפקת הלקחים מהמשבר הפיננסי העולמי, נשלחה לבנקים טיוטת הוראה המסדירה שיתופי פעולה אלה.

¹⁸ הרחבה בסקירה החצי שנתית על מערכת הבנקאות לשנת 2016.



תיבה א'-1: האשראי הקמעוני הצרכני¹

- המערכת הבנקאית היא המקור העיקרי של האשראי למשקי הבית, אולם בשנים האחרונות גדלו מספר השחקנים החוץ-בנקאיים והיקף האשראי שהם מספקים לציבור.
- בשלוש השנים האחרונות האשראי הצרכני הבנקאי, כולל האשראי שבאחריות חברות כרטיסי האשראי, התרחב בשיעור מצטבר של 25% – גבוה מקצב גידולם של האשראי העסקי והאשראי לדיור – ובשש השנים האחרונות הוא צמח ב-45%. האשראי הצרכני מסתכם ב-153 מיליארדי ש"ח, שהם 16% מתיק האשראי הבנקאי.
- הסיכון הגלום בתיק האשראי הצרכני עלה, בעקבות הגידול המהיר של אשראי זה בשנים האחרונות והתארכות התקופה לפירעון. עליית הסיכון משתקפת בגידול הפסדי האשראי, ואלו הושפעו גם

¹ ניתוח האשראי הבנקאי כולל את האשראי שבאחריות חברות כרטיסי האשראי ומתייחס לחמש הקבוצות הבנקאיות.

משינויים בחקיקה וברגולציה בתחום הצרכני. ואולם האשראי הצרכני מפוזר בין לוויים רבים, וחלקו בתיק האשראי הבנקאי אינו גבוה. יחס החוב של משקי הבית לתוצר לא עלה בשנים האחרונות במידה משמעותית, והוא נמוך בהשוואה בין-לאומית.

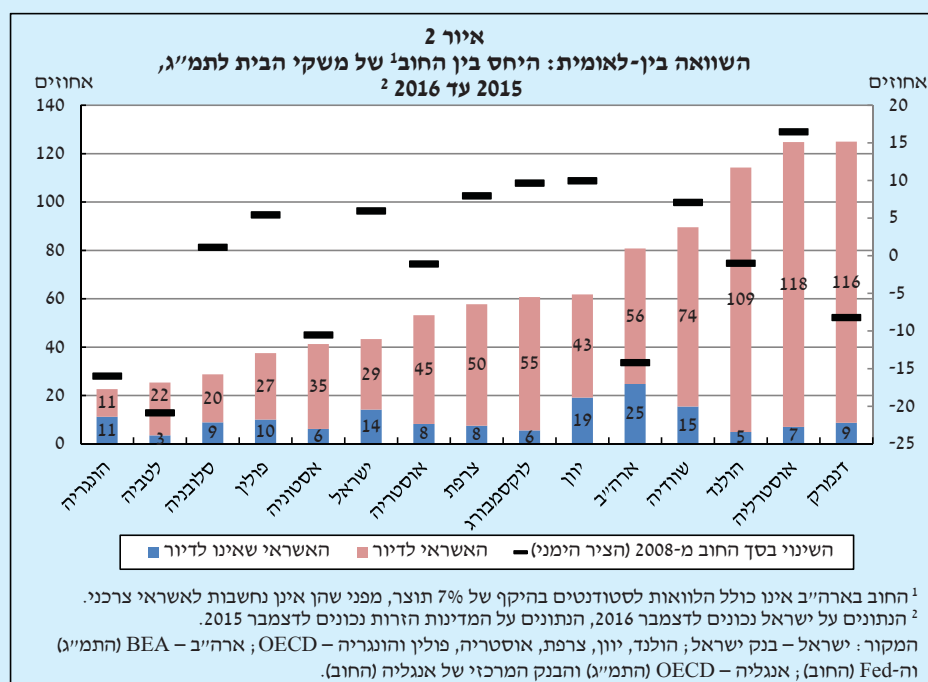
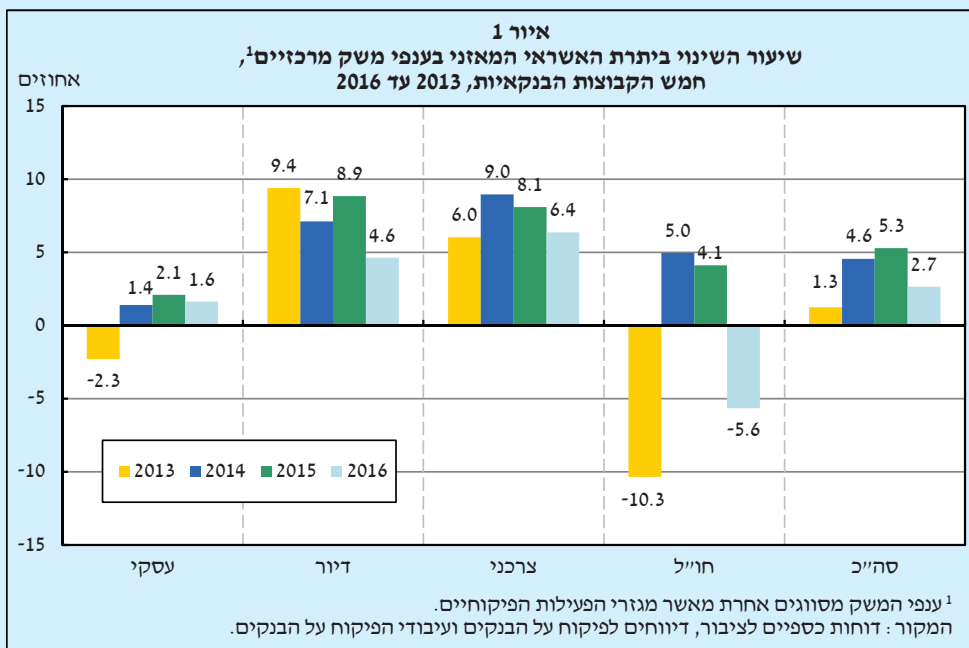
- הרפורמות השונות בתחום הבנקאות והפיננסים, ובראשן החוק להגברת התחרות וחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים, צפויות להגדיל את מקורות האשראי ולהרחיב את היצע האשראי הצרכני. לצד זאת רפורמות אלה עלולות להוביל למינוף יתר של משקי הבית. לכן חשוב להשית על ספקי האשראי הצרכני החוץ-בנקאיים פיקוח נאות ובסטנדרטים אחידים, בייחוד בתחום ההוגנות והשקיפות.
- בשנים האחרונות מבוצעות חקיקות ורפורמות גם בתחום של גביית חובות והליכי פשיטת רגל; צעדים אלה נועדו להקל על לוויים שנקלעו לקשיים בפירעון חובותיהם ולהביא לשיקומם. השינויים בחקיקה צמצמו את יכולתם של הבנקים לגבות חובות מלקוחות המצויים בקשיים, מצב שעלול להביא לפגיעה במוסר התשלומים של הלוויים ולהגדיל את הסיכון. כתוצאה מכך הבנקים עלולים להחמיר את כללי החיתום ולהעלות את הריביות. לכן חשוב שהחקיקה תאזן בין הרצון לשקם את החייב לבין אכיפת חובתו להשיב את החוב.
- הפיקוח על הבנקים מקדם צעדים שנועדו להגדיל את יכולת המיקוח של הלקוח, להגביר את השקיפות ולחזק את התחרות בשוק האשראי הקמעוני. חשוב שהצרכן יבין את מצבו הפיננסי הכולל בבנק ובכל הגופים שהוא לווה מהם, יוודא שהוא לא נוטל אשראי בהיקף שמעבר ליכולתו, יכיר את המוצרים הפיננסיים שבכוונתו לצרוך, וישווה מחירים בין ספקי אשראי שונים.

א. צמיחת האשראי הצרכני בשנים האחרונות

המערכת הבנקאית היא המקור העיקרי של האשראי למשקי הבית, ובשנים האחרונות אנו עדים לעלייה חדה בהיקפו של אשראי זה. במקביל עלה מספר השחקנים החוץ-בנקאיים, וגדל במהירות האשראי שהם מספקים לציבור. גידול האשראי הצרכני מושפע מהתרחבות הצריכה הפרטית, משינויים בטעמי הציבור, מסביבת הריבית הנמוכה ומשיעור האבטלה הנמוך. בצד ההיצע ניכרת ההשפעה של דרישות ההון הפיקוחיות, שלפי עקרונות באזל מקנות לבנק יתרון בהעמדת אשראי קמעוני, של צמצום ריכוזיות הלוויים בתיק העסקי ושל קיום תחליפי אשראי חוץ-בנקאיים למגזר העסקיים הגדולים. כל אלה הביאו להעמקת הפעילות הבנקאית במגזר משקי הבית במקביל לצמצום האשראי ללוויים העסקיים הגדולים. האשראי למגזר משקי הבית מאופיין בפיזור רחב של הלוויים ובמתאם נמוך יחסית ביניהם, ולפיכך החשיפה של הבנקים לסיכון במגזר זה נמוכה יחסית. בשלוש השנים האחרונות התרחב האשראי הצרכני בקצב שנתי ממוצע של 8%, והוא הסתכם בסוף 2016 ב-153 מיליארדי ש"ח, שהם 16% מתיק האשראי הבנקאי (איור 1). על אף הגידול החד של האשראי הצרכני, יחס החוב של משקי הבית לתוצר עלה בשנים האחרונות בשיעור מתון בלבד, והוא נמוך מאשר במדינות מפותחות אחרות. עם זאת, היחס בין החוב של משקי הבית שאינו לדיור לבין התוצר אינו נמוך בהשוואה בין-לאומית² (איור 2).

השינויים בטעמי הציבור, ובפרט רצונם של משקי הבית לשפר את רמת חייהם, מתבטאים, כפי שעולה מביקורות שערך הפיקוח על הבנקים, בחלקן הגבוה של הלוואות צרכניות שנלקחות לצריכה שוטפת ולמיחזור הלוואות ישנות. אלה משתקפים גם בגידול שנרשם בשנים האחרונות בהלוואות לרכישת רכב. היקף האשראי שהבנקים וחברות כרטיסי האשראי העמידו למימון רכישת רכבים בשעבודם הגיע בדצמבר 2016 לכ-12 מיליארדי ש"ח. אמנם מדובר בשיעור של 8% בלבד מהאשראי הצרכני, אולם יש להניח כי האשראי הניתן לרכישת רכבים גבוה יותר, משום שהמערכת הבנקאית יכולה להעמיד גם אשראי לרכישת רכבים ללא שעבודם. האשראי למימון רכבים מאופיין בשיעורי ריבית נמוכים מאלה של אשראי צרכני אחר, בעיקר מפני שהוא מגובה בבטוחה, בניגוד

² הרחבה בדוח היציבות הפיננסית, בנק ישראל, יוני 2016.



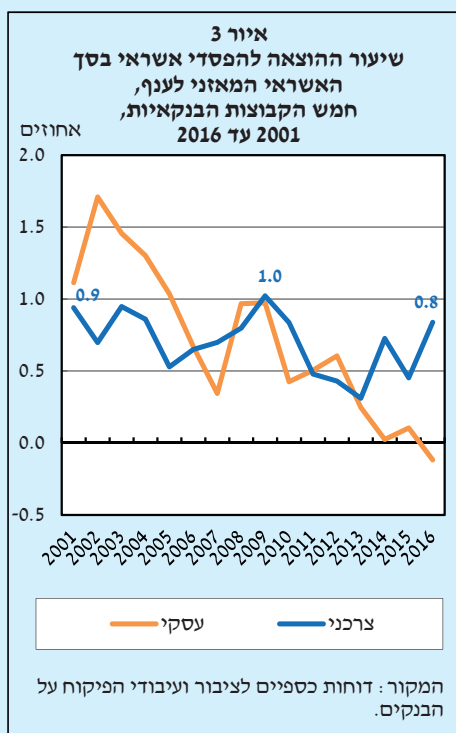
למרבית האשראי הצרכני האחר. משקי הבית אינם נשענים על המערכת הבנקאית לבדה למימון רכבים, ובשנים האחרונות התפתח בארץ שוק של אשראי חוץ-בנקאי למימון רכבים. אשראי זה מאופיין לרוב בהליכי חיתום המבוססים על טיב הבטוחה, וניתן בשיעורי ריבית גבוהים – יחסית לאשראי הבנקאי, שבו הליכי החיתום מבוססים על סיכון הלקוח ועל ההיכרות המוקדמת עמו.

הפיקוח על הבנקים עוקב אחר גידולו של תיק האשראי הצרכני, ועוד במהלך 2015 הוא הפיץ להנהלות הבנקים מכתב בנושא שיווק יזום של הלוואות קמעוניות (שאינן לדיור), המורה להן לקבוע מדיניות, נהלים ותהליכים הנוגעים לפנייה יזומה אל לקוחות קמעוניים, ולוודא כי תהליך הפנייה היזומה להעמדת הלוואה ללקוח הוא מוסדר ומפורט. כן דרש הפיקוח מהנהלות הבנקים ומהדירקטוריונים שלהם לערוך בחינה ייעודית של התאמת האשראי והמוצרים הקמעוניים האחרים לצורכי הלקוח, ולהטמיע בבנקים תרבות ארגונית של העמדת אשראי אחראית, המבוססת הן על טובת הלקוח וצרכיו והן על יכולת הפירעון שלו. לצד זאת קבע הפיקוח כי על ההנהלות והדירקטוריונים לחדד את הגדרת תיאבון הסיכון של הבנק בתחום האשראי הקמעוני.

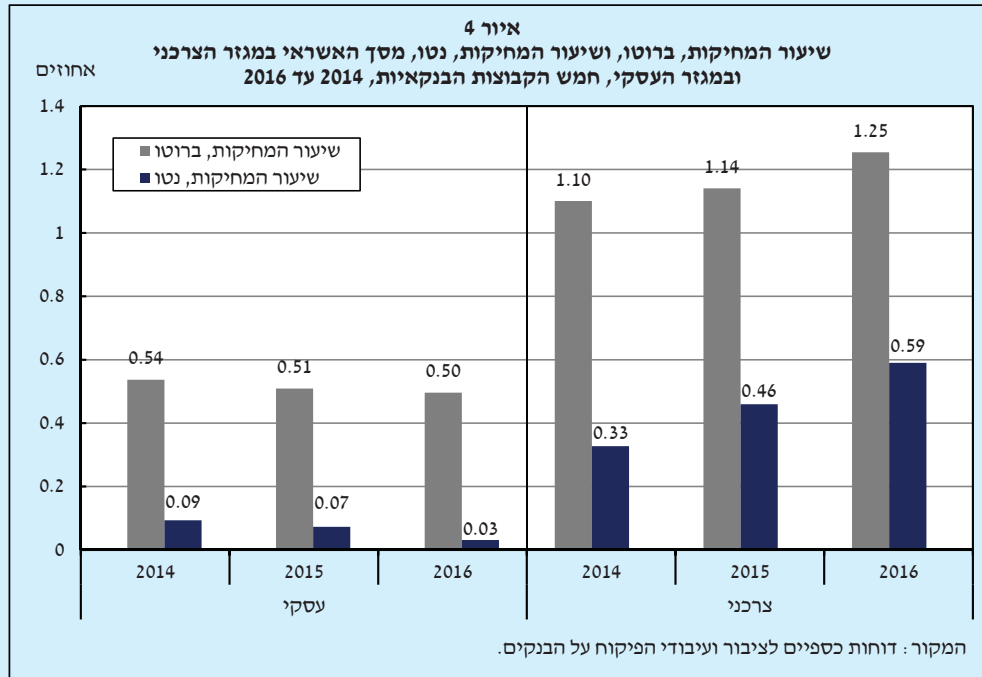
ב. גידול הסיכון הגלום בתיק האשראי הצרכני

בשנתיים האחרונות נקט הפיקוח על הבנקים צעדים מגוונים לבחינת הסיכון בתיק האשראי הצרכני ולהגבלת הסיכון. בינואר 2015 הוא פרסם הוראה שנועדה לוודא שההפרשה בגין האשראי הצרכני שמרנית דיה³. במהלך השנים 2015-2016 ערך הפיקוח ביקורות בבנקים, שבמסגרתן הוא בחן את תהליכי החיתום של האשראי הצרכני ואת תהליכי המעקב והבקרה של הבנקים אחר התפתחות הסיכון בתיק זה. הביקורות התבססו, בין היתר, על בדיקת מדגמים אקראיים ומייצגים, ניתוח נתונים שהתקבלו מהבנקים על פי דרישה וניתוח דיווחים שמתקבלים מהבנקים באופן שוטף. הצורך בביקורות אלה מתחדד לנוכח הקשר החיובי שנמצא במחקרים שונים בעולם בין התרחבות מואצת של אשראי לבין עליית הסיכון הגלום בו: בתקופות של התרחבות האשראי הסטנדרטים של החיתום פחות מחמירים, וההלוואות הניתנות בתקופות אלה מאופיינות בשיעורי כשל גבוהים יותר.

מהביקורות שערך הפיקוח על הבנקים עולה שהסיכון הגלום בתיק האשראי הצרכני גדל. על גידולו מעידות התארכות התקופה לפירעון של ההלוואות ועליית היקף החוב של הלווים. כך, למשל, כ-60% מההלוואות החדשות בשנת 2015 ניתנו לתקופות של חמש שנים ומעלה, ואף ניכרת מגמה של גידול ביצועי ההלוואות הניתנות לתקופות של שש ושבע שנים. זאת לאחר שעד לאחרונה התקופה לפירעון אשראי צרכני לא עלתה לרוב על חמש שנים. עוד עולה מהביקורות, שהעלייה בסיכון התיק משתקפת גם בחלקן הגבוה של ההלוואות החדשות המשמשות לצריכה שוטפת ולמיחזור הלוואות ישנות. בהשוואה למגזר העסקי, תיק האשראי הצרכני מאופיין בשיעורים גבוהים של הלוואות הניתנות ללא ביטחונות ושל הלוואות שהתקופות לפירעון ארוכות. בשנים האחרונות גם מסתמן גידול של מספר הלקוחות המתקשים להחזיר את חובם, תופעה המשתקפת בעלייה של יחס המחיקות ובשיעור ההוצאה להפסדי אשראי



³ ההוראה קובעת כי שיעור ההתאמות האיכותיות, הנכלל במסגרת ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי בגין אשראי צרכני שאינו בעייתי, לא יפחת מ-0.75%.



בתיק הצרכני (איור 3, איור 4). גידולו של סיכון האשראי הצרכני עלול להביא להתייקרות הריבית, אשר שיעורה על ההלוואות שניתנו ב-2016 עמד על 5.7% בממוצע.

בשנים האחרונות הבנקים פועלים לקידום הליכי הסדר ו"גבייה רכה" בקרב לקוחות צרכניים, כדי לאפשר ללווים הנמצאים בקשיים כלכליים תנאים נוחים יותר לפירעון חובותיהם. בעקבות פעולות אלה ניכרת עלייה בשיעור הסדרי החוב ללקוחות צרכניים, והוא אף גבוה מזה שבמגזר העסקי⁴. כדי להקל עוד יותר את הליך גביית החוב מהלקוח ולשפר את הגילוי וההוגנות כלפיו פרסם הפיקוח על הבנקים בתחילת 2017 הוראה בנושא "הליכי גביית חובות" (הוראת ניהול בנקאי תקין 450). נקודת המוצא היא שחובות יש לשלם, והבנק רשאי לנקוט הליכים משפטיים כדי לגבותם, ואולם קיימת ציפייה שהוא ימצא דרכים שונות לגביית החוב לפני שינקוט הליכים כאלה.

בשנים האחרונות בוצעו חקיקות ורפורמות בתחום גביית חובות והליכי פשיטת רגל במטרה להקל על לוויים שנקלעו לקשיים בפירעון חובותיהם ולשקם אותם. בימים אלה מקודמות חקיקות נוספות בתחום, בהן תזכיר חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ה – 2015 והצעת חוק ההוצאה לפועל (תיקון – ביטול ריבית הפיגורים לחייב משלם), התשע"ה – 2015 (הרחבה בתיבה ב'1 – יוזמות חקיקה בסביבת הפעילות הבנקאית והחשיבות של יצירת ודאות רגולטורית). השינויים בחקיקה צמצמו את יכולתם של הבנקים לגבות חובות מלווים שנקלעו לקשיים בפירעון חובותיהם, והם מגדילים את הסיכון לבנקים, שכן הם עלולים להניע לקוחות לבחור בהליכי חדלות פירעון כדי להיפטר מחובותיהם. מצב זה יחייב את הבנקים להחמיר את כללי החיתום ולהעלות את הריביות ללווים. חשוב אפוא שהחקיקה המתגבשת תאזן בין הרצון לשקם את החייב ולהקל עליו בגביית החוב לבין אכיפת חובתו להשיב את החוב.

⁴ הרחבה בהודעה לעיתונות של הפיקוח על הבנקים מיום 19.2.2017 בנושא אשראי ללווים גדולים – הלקחים מכשלי האשראי, פעולות הפיקוח על הבנקים והמצב כיום.

ג. התפתחות שוק ספקי האשראי

בשנים האחרונות מקודמים שינויי חקיקה ורפורמות שנועדו להגביר את התחרות על מתן שירותים בנקאיים. תהליכים אלה, לצד ההתפתחויות הטכנולוגיות בענף הפיננסיים, צפויים להגדיל את שוק ספקי האשראי החוץ-בנקאי, להגביר את נגישות האשראי ולהרחיב את היצע האשראי הצרכני במשק. עם זאת, התהליכים הללו עלולים להביא גם למינוף יתר של הלוואים. המידע המצוי היום על האשראי החוץ-בנקאי הניתן למשקי הבית דל; חשוב לאסוף אותו באופן שיטתי, לעקוב אחר התפתחות אשראי זה ומחירו, אחר הסיכונים הכרוכים בו, למשק וללוואים, ואחר התנהלותם של ספקי האשראי כלפי הלוואים. על כן חשוב להשית על שוק זה בהקדם פיקוח נאות ובסטנדרטים אחידים, בפרט בתחום ההוגנות והשקיפות.

בעקבות אישור החוק להגברת התחרות במערכת הבנקאית נדרשים "בנק הפועלים" ו"בנק לאומי" למכור בשנים הקרובות את החזקותיהם בחברות כרטיסי האשראי: קבוצת "ישראכרט" ו"לאומי קארד" – מהלך הצפוי להרחיב את היצע האשראי למשק, בפרט למגזר הקמעוני. פעילותם של גופים אלה תפוקח על ידי הפיקוח על הבנקים. באשר למחירו של האשראי: הואיל וזה מושפע ממכלול רחב של גורמים – בהם העלות של גיוס מקורות האשראי, מאפייני הסיכון של הלוואה וההלוואה, עלויות התפעול הכרוכות במתן האשראי ומידת התחרות בשוק האשראי – קשה להעריך כיצד המהלך ישפיע על הריביות שחברות כרטיסי האשראי יגבו מהלקוחות.

ד. צעדי הפיקוח על הבנקים לחיזוק מעמדו של הלקוח מול הבנק

בשנים האחרונות הפיקוח על הבנקים מקדם צעדים צרכניים שמטרתם להקטין את פערי המידע שבין הלוואה הקמעוני לבנק, לחזק את יכולת המיקוח של הצרכן ולהגביר את התחרות בשוק האשראי הקמעוני. מהלכים אלה מלווים בקידום הרחבת השימוש בבנקאות דיגיטלית, שמאפשרת השוואה נוחה יותר של מחירים ונגישות גבוהה יותר של השירותים הפיננסיים, מקדמת את התחרות בשוק האשראי הקמעוני ומביאה להוזלת העלויות ללקוח.

בין הצעדים שנקטו: השקת "תעודת זהות בנקאית" – דוח ללקוח, שנועד לאפשר לו להבין את מצבו הפיננסי בבנק ולהשוות את תנאי ניהול חשבונו עם הצעות של בנקים אחרים; חיוב הבנקים ליידע את הלקוח בדבר הפערים בין ריביות המשולמות על פיקדון לריביות הנגבות בגין יתרת חובה; איסור ליזום פנייה ללקוח שמצוי ביתרת חובה בהצעה להפקיד כספים בפיקדון; ופרסום הוראת דיווח לציבור המורה לבנקים להרחיב את הגילוי הניתן בדוחות השנתיים והרבעוניים על הלוואות לאנשים פרטיים (ללא הלוואות לדיוור), כדי לסייע למשתמשים בדוחות אלה להיטיב ולהבין את החשיפה של הבנקים לפעילות זו. במסגרת יישום חוק נתוני אשראי התשע"ו-2016 מרכז בנק ישראל פרויקט של הקמת מאגר מרכזי לשיתוף נתוני אשראי. המאגר נועד להגביר את התחרות בשוק האשראי הקמעוני, להרחיב את נגישות האשראי, לצמצם אפליה במתן אשראי וליצור בסיס מידע לא מזוהה שישמש את בנק ישראל לבחינת ההתפתחויות בשוק האשראי.

לצד צעדים אלה, חשוב שהצרכן יבין את מצבו הפיננסי הכולל – בבנקים ובגופים החוץ-בנקאיים שמהם הוא לוואה, יבין את המוצרים הפיננסיים שבכוונתו לצרוך, ישווה מחירים בין הספקים המתחרים ויצרוך אשראי בהתאם ליכולתו. כדי לחזק את המגזר הקמעוני ולהבטיח צרכנות פיננסית נבונה נדרש חינוך פיננסי. חינוך כזה יאפשר למשקי הבית לנצל את הכלים המוצעים להם – בפרט לנוכח הצעדים המקודמים להרחבת מספר הגופים הפיננסיים שישפקו לציבור אשראי ומוצרים פיננסיים והקלות הטכנולוגית הגוברת בצריכת שירותים פיננסיים.

4.2. החשיפה למדינות זרות ולמוסדות פיננסיים זרים

במהלך 2016 עלתה אי-הוודאות הפוליטית בעולם, ונמשכה ההרעה במערכת הבנקאות האירופית, בגלל רווחיות נמוכה של בנקים על רקע סביבת ריבית נמוכה וקיפאון בגידול האשראי, שיעור גבוה של חובות בעייתיים במספר מערכות בנקאות והטלת קנסות גבוהים על בנקים על ידי רשויות ארה"ב בגין הפרות ציות.

החשיפה המאזנית של מערכת הבנקאות הישראלית למוסדות פיננסיים זרים נותרה מצומצמת, ובדצמבר 2016 היא הסתכמה ב-49 מיליארדי ש"ח, שהם 3% מסך הנכסים (לוח א'-18). בדומה לשנים קודמות, עיקר חשיפתם של הבנקים הישראליים לבנקים זרים התמקדה השנה במוסדות פיננסיים זרים בעלי דירוג אשראי A- ומעלה (92%; לוח א'-18). כמחצית מחשיפתם של הבנקים למדינות זרות נובעת מחשיפה לארה"ב, וכרבע ממנה – מחשיפה למדינות אירופה (לוח א'-19).

4.3. סיכון הנזילות

במהלך התקופה הנסקרת נמשכה מגמת השיפור בפרופיל סיכון הנזילות של הבנקים הישראליים. שיפור זה בא לידי ביטוי ברמת הנזילות הנאותה של המערכת כולה – המשתקפת בערכו של יחס כיסוי הנזילות (LCR, Liquidity Coverage Ratio)¹⁹ – באיכותם ובהיקפם הגבוהים של הנכסים הנזילים ובהרכבם היציב של המקורות.

מגמת השיפור בנזילות היא פועל יוצא של צעדים רגולטוריים שנקט הפיקוח על הבנקים בשנים האחרונות לחיזוק חוסנם ועמידותם של הבנקים ויכולתם לספוג זעזועים מסוגים שונים. הצעד הבולט בהקשר זה של נזילות היה אימוץ ויישום מדורג של המלצות ועדת באזל (באזל III) בעניין יחס כיסוי הנזילות. היישום בפועל החל באפריל 2015 (הוראת ניהול בנקאי תקין 221), ובינואר 2017 נכנסה לתוקף הפעימה האחרונה של היישום המדורג, המחייבת את הבנקים לעמוד ביחס כיסוי נזילות העולה על 100%.

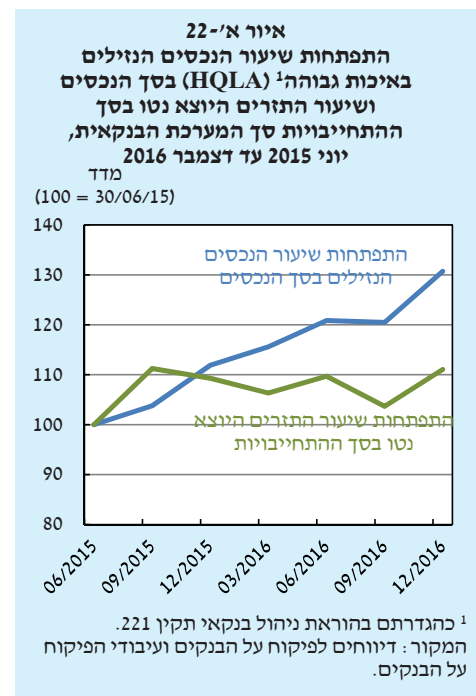
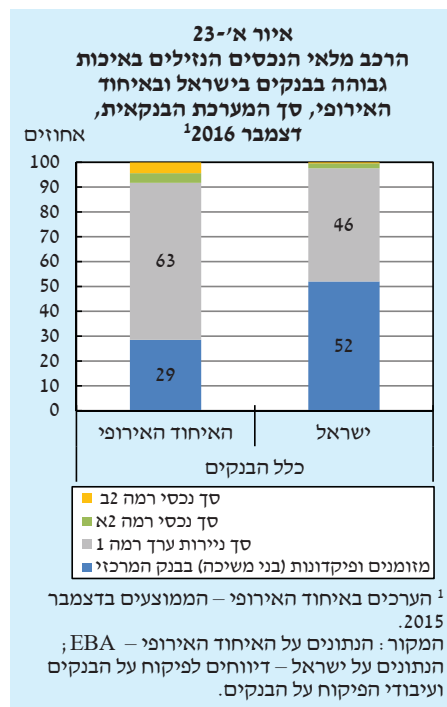
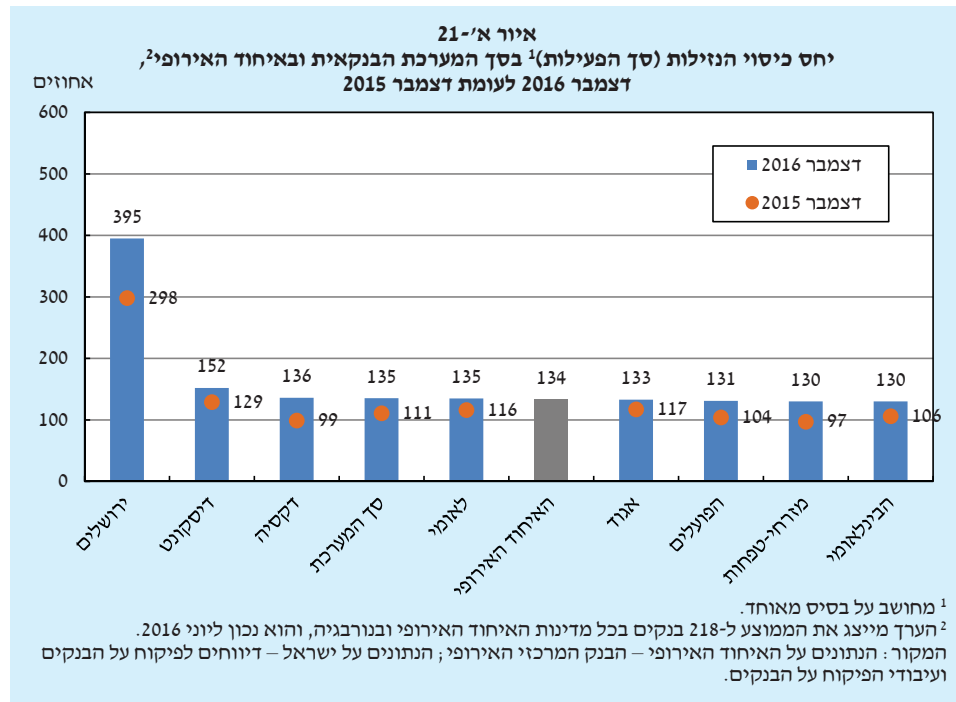
ערכו המצרפי של יחס כיסוי הנזילות (פעילות בשקלים ובמטבע חוץ)²⁰ עמד בדצמבר השנה על כ-135% (לעומת 111% אשתקד), וערכו בכל אחד מהבנקים במערכת עלה על 100% – דרישת הסף האמורה (איור א'-21). השיפור בנזילות המערכת ובערכו של היחס על פני השנים הושג ברובו על ידי צבירת נכסים נזילים ועלייה מצטברת של שיעורם בסך הנכסים (לכ-25%), שהייתה גדולה מעליית שיעורו של התזרים היוצא נטו בסך ההתחייבויות. בחינת שני רכיבים אלו על פני זמן משקפת את האמור ומצביעה על גידול מצטבר של כ-30% בשיעור הנכסים הנזילים בסך הנכסים לעומת גידול מתון יותר בשיעור התזרים היוצא נטו בסך ההתחייבויות (כ-11%; איור א'-22).

במהלך השנה נמשכה
מגמת השיפור בפרופיל
סיכון הנזילות של
הבנקים הישראליים.

¹⁹ הממד יחס כיסוי הנזילות פותח בידי ועדת באזל במטרה לקדם את העמידות בטווח הקצר של פרופיל הנזילות של תאגידים בנקאיים. היחס מראה מהי כמות הנכסים הנזילים האיכותיים שתאגידים צריכים להחזיק כדי לשרוד בתרחיש קיצון משמעותי שנמשך 30 ימים קלנדריים. יחס כיסוי הנזילות מורכב משני רכיבים: במונה – מלאי הנכסים הנזילים האיכותיים (HQLA, High Quality Liquid Assets). מלאי זה בנוי משתי רמות של נכסים. רמה 1 כוללת נכסים איכותיים שהיקף החזקתם אינו מוגבל, ורמה 2 כוללת נכסים שהיקף החזקתם מוגבל ל-40% ממלאי הנכסים הנזילים האיכותיים. (רמה זו מחולקת לשתי רמות משנה: 2א ו-2ב; היקף החזקתם של נכסים ברמה האחרונה מוגבל ל-15%). במכנה – סך תזרים המזומנים היוצא נטו, דהיינו סך תזרים המזומנים היוצא הצפוי בתרחיש הקיצון בניכוי סך תזרים המזומנים הנכנס הצפוי בתרחיש. את סך תזרים המזומנים היוצא הצפוי מחשבים על ידי הכפלת היתרות של קטגוריות או סוגים שונים של התחייבויות מאזניות וחוף-מאזניות בשיעורי משיכתן הצפויים (drawn down או run off). את סך תזרים המזומנים הנכנס הצפוי מחשבים על ידי הכפלת היתרות של חייבים חוזיים (contractual receivables) בשיעורי קבלתן הצפויים בתרחיש, עד לרף מצטבר של 75% מסך תזרים המזומנים היוצא הצפוי.

²⁰ מחושב על בסיס מאוחד ועל יתרות לסוף תקופה.

פרק א': ההתפתחויות במערכת הבנקאות

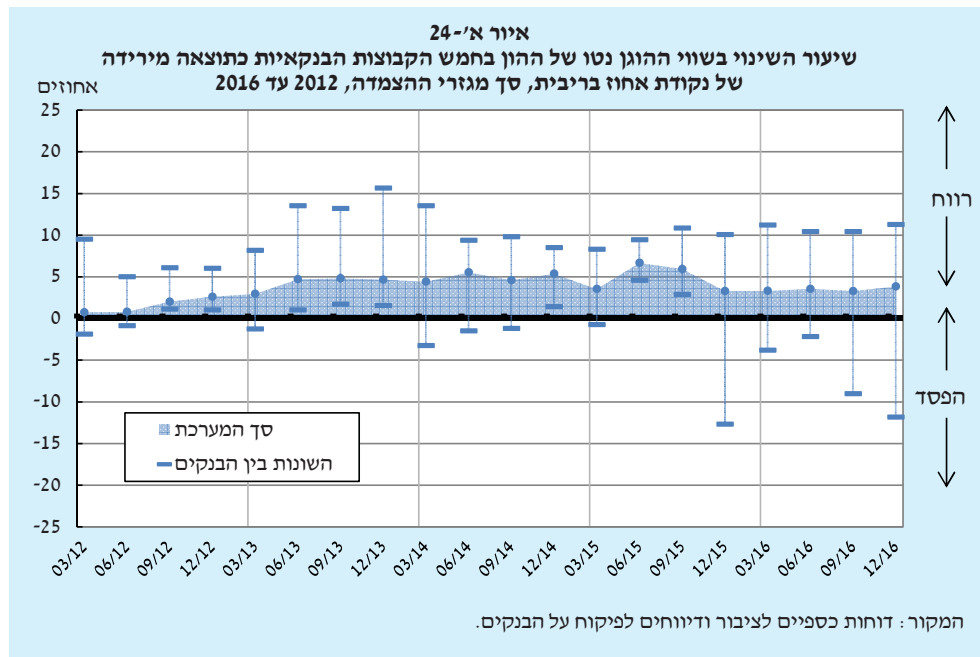


השיפור בערכו של יחס כיסוי הנזילות השנה השווה את רמתו בישראל לרמה הממוצעת של בנקים אירופיים²¹ (איור א'-21). נוסף על כך איכות הנכסים הנזילים²² של הבנקים הישראליים גבוהה – יתרון אשר משתקף בהרכבם, המתאפיין בשיעור גבוה של נכסי רמה 1, ובפרט של מזומנים ופיקדונות בבנק המרכזי (איור א'-23).

מקורות המימון של הבנקים הישראליים יציבים, ונשענים בעיקר על פיקדונות ליבה קמעוניים (של משקי בית ועסקים קטנים; כ-58%), ופחות על מימון סיטוני פיננסי (22%) ומימון סיטוני לא פיננסי (20%).

4.4. סיכון השוק

רמת החשיפה לסיכון הריבית²³ נותרה ב-2016 דומה לרמתה אשתקד. הקבוצות הבנקאיות למעט "לאומי" חשופות לעלייה של הריבית בדומה למצב בשנים האחרונות. השחיקה הפוטנציאלית בשווי ההון נטו של ההון²⁴ בארבע הקבוצות כתוצאה מעלייה של נקודת אחוז בריבית נעה בסוף



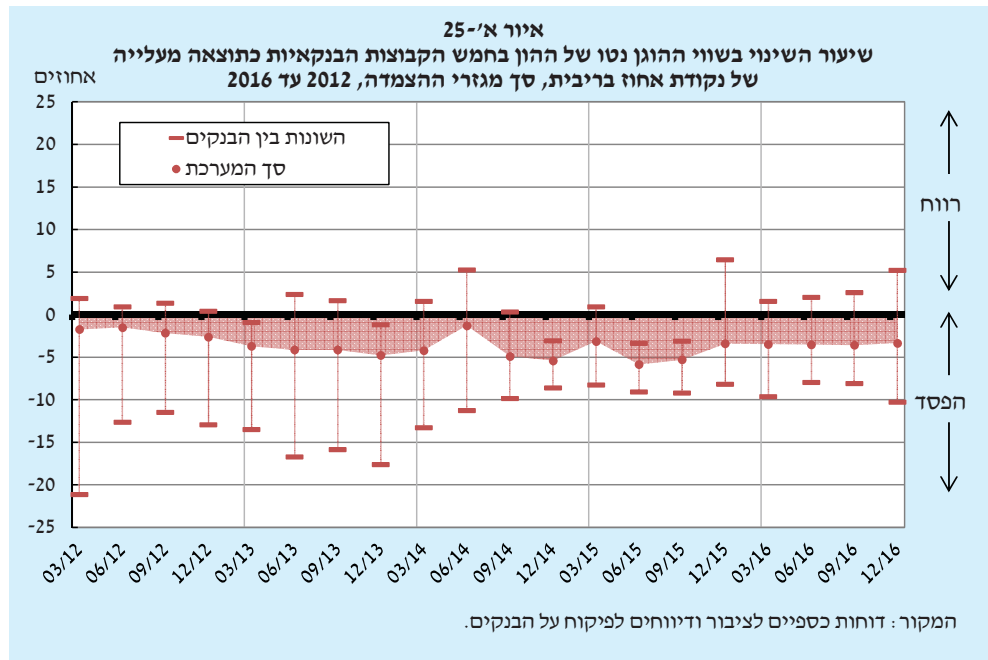
²¹ שינויים רגולטוריים שביצעו הרשויות באירופה ביחס להמלצות ועדת באזל משפיעים לחיוב על ערכו של יחס הכיסוי בבנקים הקטנים ולשלילה על ערכו בבנקים הגדולים ביבשת. ממוצע היחס של כלל הבנקים לאחר הכללת השינויים דומה לערך הממוצע המתקבל בניכוי השפעת שינויים אלה.

²² בהגדרתם לצורך חישוב יחס כיסוי הנזילות. ראו הערת שוליים 19.

²³ ראוי להדגיש כי הסיכון כתוצאה משינויים בריבית נמדד גם בגישות נוספות, לרבות פגיעה ברווחים או בהון העצמי, ובגישות אלה הסיכון אינו מתבטא בהכרח בפגיעה בשווי ההון של הון הבנק. בפרק זה לא נדון בגישות נוספות, אלא רק בשחיקה הפוטנציאלית בשווי ההון של הון הבנק.

²⁴ השווי ההון נטו של הון הבנק שווה להפרש בין השווי ההון של הנכסים הפיננסיים לזה של ההתחייבויות הפיננסיות והאחרות בכל מגזרי ההצמדה, בתוספת השפעתם של מכשירים פיננסיים נגזרים.

פרק א': ההתפתחויות במערכת הבנקאות



בין 2016 0.5% ל-10.3% מהשווי ההון של הון הבנק²⁵ (איור א'-25). "בנק לאומי", שלא כשאר הבנקים במערכת, חשף במגזר הצמוד למדד לירידה של הריבית, משום שלריבית יש השפעה מהותית על התחייבויותיו לזכויות עובדים.

החשיפה לסיכון בסיסי ההצמדה ירדה מעט במהלך 2016, בעיקר משום שבחלק מהבנקים ירדה הפוזיציה נטו במגזר הצמוד למדד. ההפסד הפוטנציאלי כתוצאה מהשינוי המרבי בשער החליפין והאינפלציה²⁶ עמד על 278 מיליוני ש"ח, שהם 0.3% מסך ההון של חמש הקבוצות (לוח א'-21). השונות בין הקבוצות ברמת החשיפה גבוהה, וההפסד הפוטנציאלי נע בין 0.2% ל-1.7% מההון של הבנק.

במגזר הצמוד למדד התאפיינו השנה מרבית הקבוצות הגדולות בעודף נכסים על התחייבויות, בדומה לשנים האחרונות, ולכן הן היו חשופות לירידה בלתי צפויה של מדד המחירים. אשר למגזר המט"ח – רמת החשיפה של מרבית הקבוצות הבנקאיות הגדולות לשער החליפין דמתה לרמתה אשתקד.

²⁵ החישוב נלקח מדוחות הדירקטוריון של הקבוצות הבנקאיות. דוחות אלה מראים כיצד שינויים היפותטיים מקבילים בשיעורי הריבית משפיעים על השווי ההון נטו של המכשירים הפיננסיים של הבנק והחברות המאוחדות שלו.

²⁶ השינוי המרבי באינפלציה ובשער החליפין נקבע על פי השינויים החודשיים שחלו, בהתאמה, בציפיות האינפלציה ובשער החליפין הנומינלי של השקל כנגד הדולר לאורך 7 השנים האחרונות, בהנחה שההתפלגות נורמלית וברמת מובהקות של 99%.

תיבה א'-2: מבחן קיצון מקרו-כלכלי למערכת הבנקאית על יסוד תרחיש אחיד, 2016–2017

- תוצאות מבחן הקיצון שהפיקו על הבנקים ערך השנה מלמדות שבהתממשות תרחיש מקרו-כלכלי מקומי חמור, ובמקביל זעזוע משמעותי באירופה, המבטא התגברות של אי-הוודאות לגבי המשך קיומו של האיחוד האירופי, המערכת הבנקאית תשמור על יציבותה, אך תספוג הפסדי אשראי גבוהים ומתמשכים.
- יחסי ההון של הבנקים צפויים לרדת בתרחיש זה, אולם הם צפויים לעמוד בכל הבנקים מעל יחס ההון המינימלי שהפיקו דורש (יחס הלימות הון עצמי רובד 1 בגובה 6.5%). התוצאות משקפות את חיזוק ההון המשמעותי שחל בשנים האחרונות, לצד צעדי פיקוח שהובילו לניהול סיכונים שמרני יותר, ובהם הפחתת החשיפה של הבנקים לקבוצות לוויים גדולות וממונפות ושיפור במאפייני התיק לדיוור.
- בתרחיש הקיצון הבנקים רשמים הפסדי אשראי גבוהים: כשליש מההפסדים מקורם בתיק העסקי (ללא בינוי ונדל"ן), כשליש מקורם בענף הבינוי והנדל"ן ובאשראי לדיוור, וכ-20% – באשראי הצרכני.

א. זברים כלליים

בעולם מקובל לבחון את הסיכונים הנשקפים למערכת הבנקאית, בין השאר, באמצעות ניתוח ההשפעה שתהיה לאירוע קיצון, המבוסס על תרחיש אחיד שהפיקו על הבנקים מעביר לכל המערכת הבנקאית. המבחן מתקיים בכלל המערכת במטרה להעריך איזו השפעה תהיה לתרחיש חמור מאוד על רווחיות הבנקים, הונם ויציבותם. המטרה היא לוודא שאף בתרחיש חמור מאוד הבנקים יישארו יציבים, גם אם יהיו להם הפסדים משמעותיים. כל תאגיד בנקאי אומד את תוצאות המבחן בשיטה הפנימית שלו, ובמקביל הפיקוח על הבנקים בוחן כל בנק ובנק בשיטה עקבית ואחידה. התהליך תורם להבנת מוקדי הסיכון שאליהם חשופים המערכת הבנקאית והבנק הבודד, ומשמש כלי מסייע להערכת עמידותה של המערכת ולהבטחת קיומה של רמת הון מספקת, וכן מטפל פרטנית בעמידותם של בנקים בודדים, ככל שנדרש. חשוב להדגיש שהמבחן אינו בבחינת תחזית, והוא מושתת על מודלים והנחות רבות; לכן תוצאותיו הן אומדן גס להפסדים שעלולים להתרחש.

תוצאות המבחן שהפיקו על הבנקים ערך השנה¹ מלמדות שבהתממשות תרחיש מקרו-כלכלי מקומי חמור, ובמקביל זעזוע משמעותי שמקורו באירופה, המבטא התגברות של אי-הוודאות לגבי המשך קיומו של האיחוד האירופי, **המערכת הבנקאית תשמור על יציבותה, אך תספוג הפסדי אשראי גבוהים ומתמשכים**. יחסי ההון של הבנקים צפויים לרדת בתרחיש זה, אולם הם צפויים לעמוד בכל הבנקים מעל יחס ההון המינימלי שהפיקו דורש – יחס הלימות הון עצמי רובד 1 בגובה 6.5%. תוצאות אלה משקפות פגיעה ישירה במערכת בעטיים של סיכונים האשראי והשוק, ובמידה מוגבלת גם בעטיים של סיכונים תפעוליים; הן אינן מביאות בחשבון השפעות נוספות, כגון פגיעה בנזילות – התפתחות שעלולה לפגוע במוניטין של הבנק ובאמון הלקוחות בו, ולהביא להיזונים חוזרים שליליים. כנגד זאת חשוב לציין שהתוצאות מחמירות, שכן הן אינן מביאות בחשבון פעולות שהנהלות הבנקים ינקטו בתגובה למשבר. זאת על פי הדרישה של הפיקוח על הבנקים, שנועדה לאפשר השוואה בין התוצאות המתקבלות לגבי כל אחד מהבנקים.

להלן נציג בהרחבה את מאפייני התרחיש ואת תוצאות המבחן. בתוצאות אלה יש לראות אינדיקציה לסיכון של הבנקים ואחד המדדים להערכתו.

ב. התרחישים

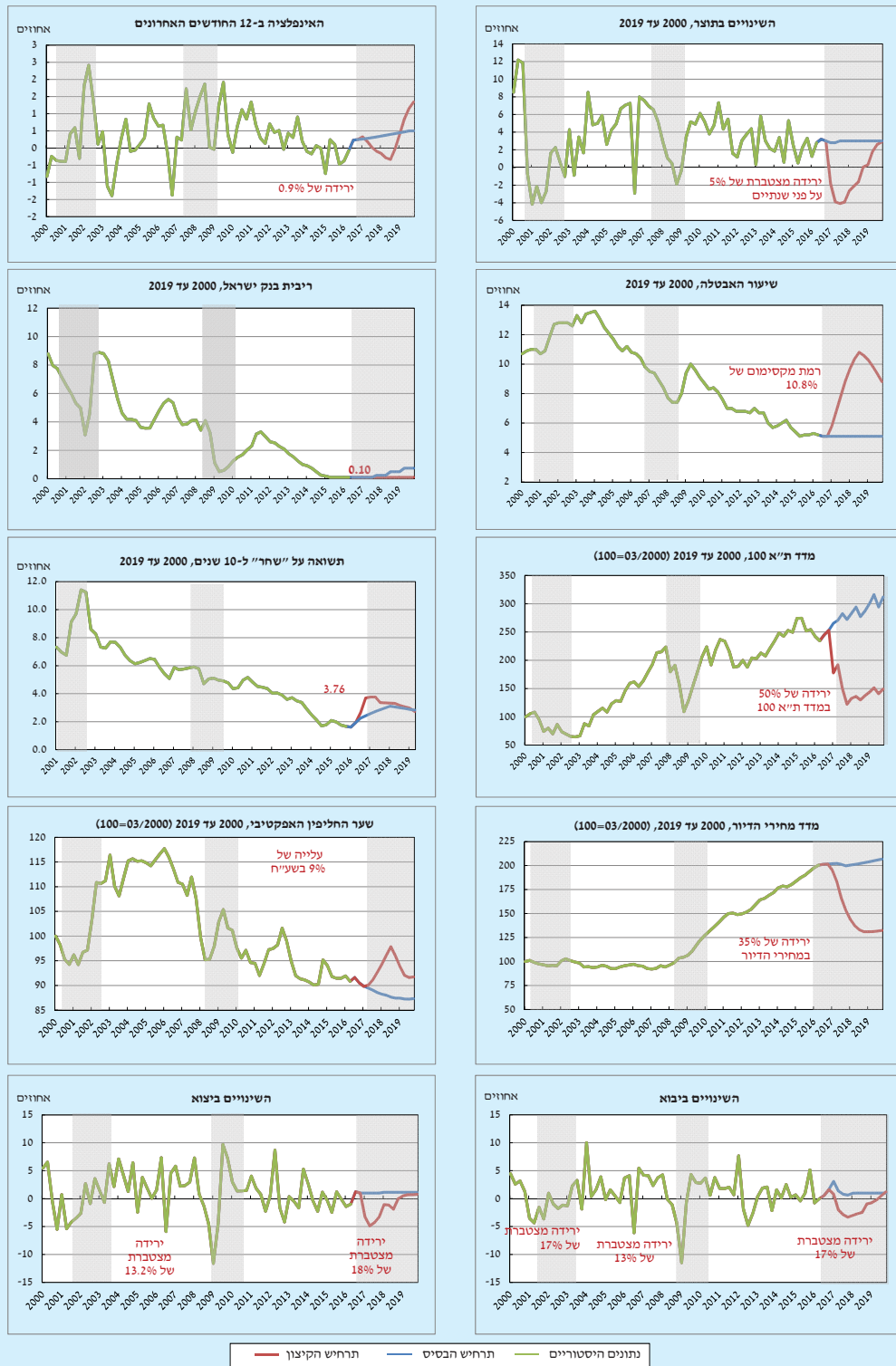
ביסוד המבחן שנערך ב-2016 מונחים שני תרחישים – תרחיש בסיס ותרחיש קיצון. תרחיש הקיצון מתאפיין ברמת חומרה גבוהה ביותר. יש לשוב ולהדגיש כי תרחיש הקיצון אינו תחזית אלא מצב היפותטי, וכי הוא נועד לבחון

¹ מבחן הקיצון נסב על התאגידים הבנקאיים הבאים: לאומי, הפועלים, דיסקונט, מזרחי-טפחות, הבינלאומי, אגוד וירושלים.

פרק א': ההתפתחויות במערכת הבנקאות

איור 1

נתונים מקרו-כלכליים היסטוריים והתפתחות התרחישים, 2000 עד 2019¹



¹ השטחים המוצגים מציגים תקופות משבר. נתונים על תרחיש הבסיס ותרחיש הקיצון - עיבודי בנק ישראל. נתונים היסטוריים - הלמ"ס, הבורסה לניירות ערך בת"א ועיבודי בנק ישראל.

את עמידות התאגידים הבנקאיים בסביבה מקרו-כלכלית שונה. טווח התרחישים משתרע על פני 13 רבעונים, ונקודת ההתחלה היא 30 בספטמבר 2016.

תרחיש הבסיס הוא תרחיש המשקף את הנתבי הצפוי של הכלכלה ומתבסס על תחזיות המקרו של בנק ישראל, על התחזיות של גופים בין-לאומיים לגבי ההתפתחויות העולמיות ועל הערכות נוספות לגבי ההתפתחויות הכלכליות – כולן נכונות למועד שבו גובשו התרחישים.

תרחיש הקיצון הוא זעזוע שמקורו באירופה, המבטא התגברות של אי-הוודאות לגבי המשך קיומו של האיחוד האירופי. במקביל מתרחש זעזוע בשוק הדיור המקומי, שמביא לירידת מחירים חריפה. שני הזעזועים האלה משליכים לרעה הן על הצד הריאלי והן על הצד הפיננסי של המשק הישראלי. הזעזועים מובילים לירידה חדה של הפעילות הכלכלית המקומית, וזו מתבטאת בירידה חדה של היצוא וההשקעה ובעלייה חדה של האבטלה. על רקע החולשה הניכרת בפעילות הכלכלית מדד המחירים לצרכן יורד, וריבית בנק ישראל נותרת נמוכה ברמתה הנוכחית, אולם סיכון האשראי הגדל בא לידי ביטוי בריביות גבוהות יותר על האשראי ללווים. היחלשות המשק המקומי והמעבר לנכסים בטוחים מתבטאים בפיחות של השקל ביחס למטבעות מרכזיים למעט האירו. לצד הירידה בפעילות הריאלית הזעזועים נותנים את אותותיהם גם במחירי נכסים פיננסיים. מדד ת"א 100 מאבד במצטבר כ-50% מערכו עד סוף 2018, ומרווחי התשואות על איגרות החוב הקונצרניות עולים בכל הדירוגים בגלל החשש מהפסדי אשראי גדולים של הפירמות, מעבר לנכסים הנתפסים כבטוחים יחסית וקשיים בנזילות של המשקיעים.

איור 1 מראה כיצד מתפתחים המשתנים המקרו-כלכליים העיקריים הן בתרחיש הקיצון והן בתרחיש הבסיס.

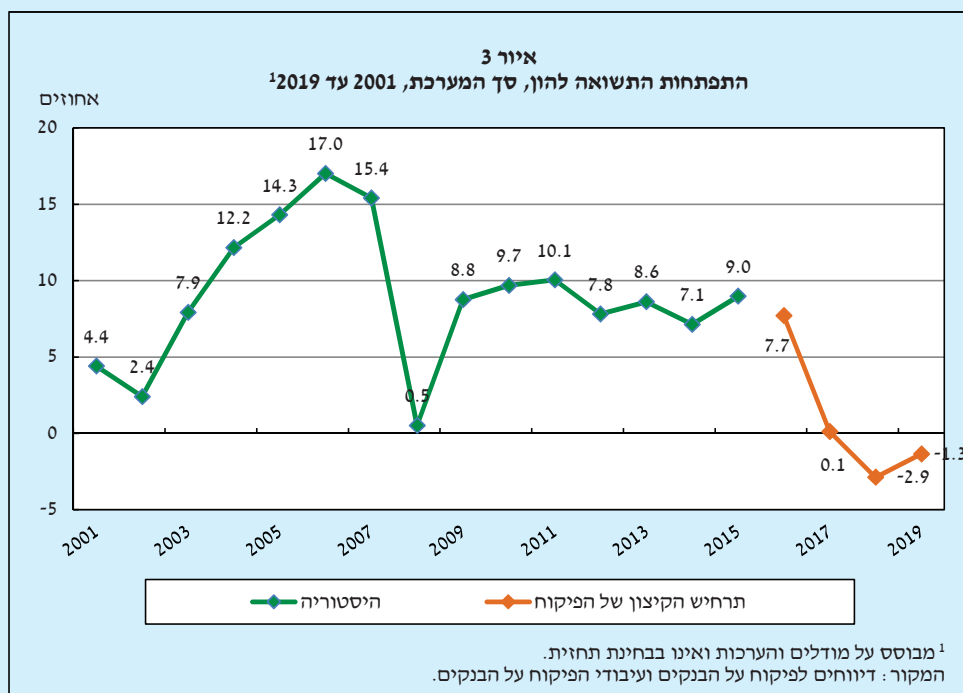
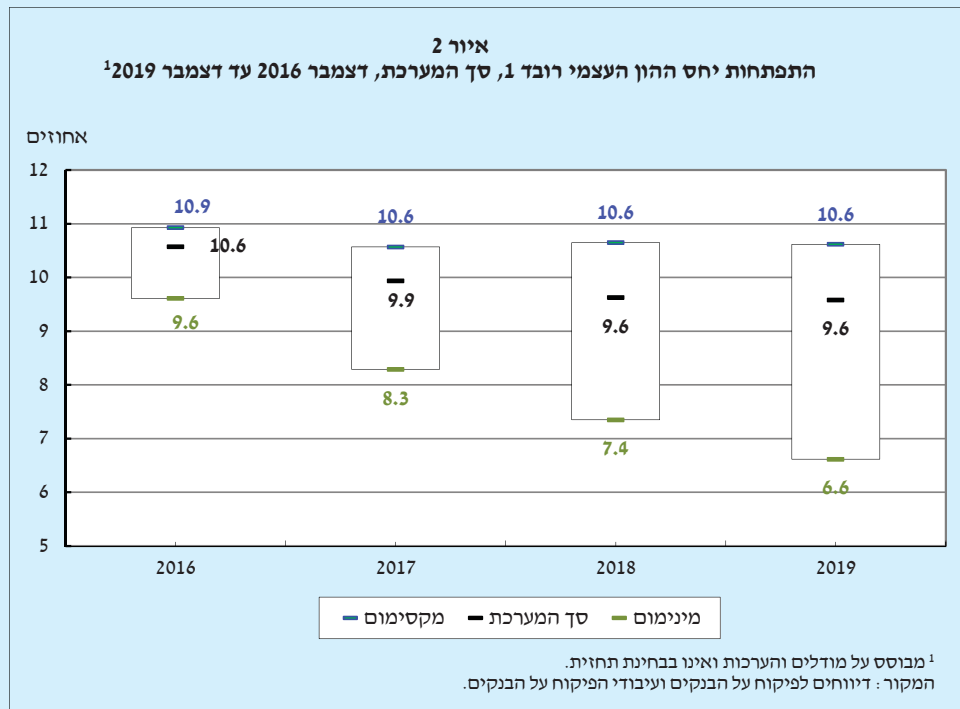
ג. ההנחות

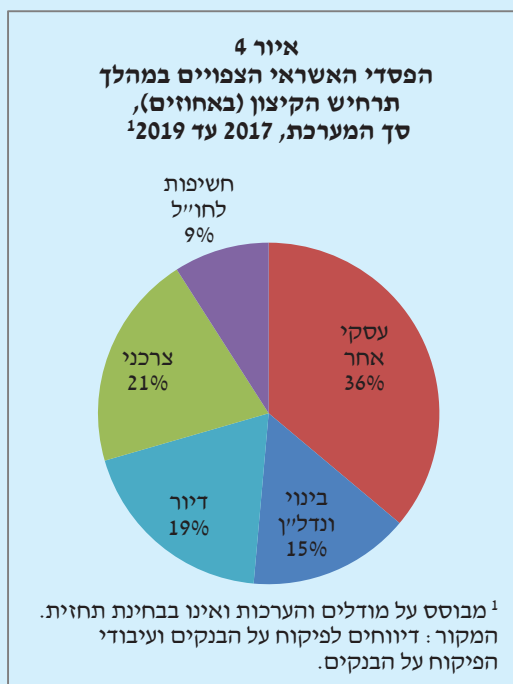
הפיקוח על הבנקים ערך את מבחן הקיצון האחד בהתבסס על הנחות שונות, שנועדו לאפשר השוואה בין הבנקים השונים ובידוד של השפעות התרחיש עצמו מתגובות ההמשך שייתכנו. כך, למשל, במהלך התרחיש אין שינוי ביתרת הנכסים ובתמחילם; אין גיוס הון נוסף; וכאמור, אין מביאים בחשבון את הפעולות שהנהלות הבנקים ינקטו בתגובה על התפתחות המשבר. תוצאות המבחן משקפות את ההשפעה הישירה של התרחיש על ההון, הרווחיות, תיק האשראי ותיק ניירות הערך. מבחן זה אינו בודק את האפשרות של פגיעה בנזילות הבנקים והשלכות עקיפות נלוות, כגון הורדות דירוג לבנקים ופגיעה באמון המשקיעים.

ד. הממצאים

זעזוע שמקורו באירופה, שבמקביל לו מתחולל בישראל זעזוע מקרו-כלכלי – כולל זעזוע בשוק הדיור המקומי, המביא לירידת מחירים חריפה – צפוי להשפיע על המערכת הבנקאית משמעותית, אך לא לסכן את יציבותה. המיתון הכלכלי יקשה על נוטלי המשכנתאות, על משקי הבית שנטלו הלוואות ועל העסקים לעמוד בהתחייבויותיהם, והבנקים ירשמו הפסדים גבוהים בתיק האשראי.

היקף הפגיעה הישירה שהמערכת הבנקאית סופגת בתרחיש, בכפיפות להנחות האמורות, מעיד כי רמות ההון בה מספיקות לעמידה בתרחיש הקיצון, וכי יחסי ההון של הבנקים אינם יורדים אל מתחת לסף המינימום הנדרש. תוצאה זו משקפת את חיזוק ההון המשמעותי שבוצע בשנים האחרונות, לצד צעדי פיקוח שהובילו לניהול סיכונים שמרני יותר, כגון הירידה המשמעותית של החשיפה של הבנקים לקבוצות לוויים גדולות וממונפות והשיפור במאפייני התיק לדיור. עם זאת, הפגיעה במערכת הבנקאית חמורה ומתמשכת: הפסדים מצטברים של כ-6.6 מיליארדי ש"ח (לפני מס), תשואה להון אפסית בשנת 2017 ושלילית בשנים 2018 ו-2019 (2.9%- ו-1.3%), פגיעה ביחס ההון העצמי רובד 1 של המערכת הבנקאית, המתבטאת בירידתו מ-10.4 בספטמבר 2016 (תחילת התרחיש) ל-9.6 בסוף 2019 (תום התרחיש). בפגיעתו של התרחיש השונות בין הבנקים גבוהה; יחס ההון של הבנק שסיפוג את הפגיעה הקשה ביותר יירד בתרחיש זה למינימום של 6.6%.





בתרחיש שתואר לעיל הפגיעה המשמעותית ביותר ברווחיות הבנקים נובעת מהפסדי אשראי. במהלך שלוש השנים של התרחיש ירשמו הבנקים הפסדי אשראי בהיקף של כ-35 מיליארדי ש"ח (לפני מס) – הפסד שנתי ממוצע בשיעור של כ-1.2%.

ההפסדים מתיק האשראי העסקי (ללא בינוי ונדל"ן) הם כשליש מסך ההפסדים בתיק האשראי הבנקאי. כשליש מההפסדים בתיק האשראי נובעים מענף הבינוי והנדל"ן ומהאשראי לדיור, וזאת על רקע הירידה החדה שמניח התרחיש במחירי הדירות והפגיעה הקשה בשוק העבודה. המתאם הגבוה בין הענפים הללו מגדיל את סיכון הריכוזיות הענפית, ועלול להעצים את ההפסד הנגרם דרך היזונים חוזרים. העלייה שהייתה בשנים האחרונות בסיכון הגלום בתיק האשראי הצרכני (הרחבה בתיבה א'-1 – האשראי הקמעוני הצרכני), המאופיין בשיעור גבוה של הלוואות לא מובטחות, ועמה הפגיעה הקשה של התרחיש בשוק העבודה באות לידי ביטוי בהפסדי האשראי בגין המגזר הצרכני, המסתכמים בכ-20% מסך ההפסדים בתיק האשראי הבנקאי, עם שונות גבוהה בין הבנקים.

לוח א'-2
המבנה של מערכת הבנקאות, דצמבר 2016¹

נתונים על גודל		ההחזקות הישירות				הנתונים המאזניים				הבנק	
מספר	מספר	החזקות	החזקות	החזקות	החזקות	החזקות	סך פקודונות	האשראי	סך הנכסים	המשקל	המשקל
המסורת ⁵	הסניפים ⁴	הציבור	המוסדיים ³	בעלי	העניין ²	העממי	הציבור	לציבור	סך הנכסים	בסך	בסך נכסי
		(אחוזים)				(מיליוני ש"ח)				(אחוזים)	
12,257	234	94.1	0.0	5.9	31.714	346,854	265,450	438,603	27.1	28.3	בנק לאומי לישראל ⁴
11,893	264	79.9	0.0	20.1	34,225	338,502	276,084	448,105	28.2	29.0	בנק הפועלים
8,842	208	94.3	5.7	0.0	14,936	172,318	142,904	219,577	14.6	14.2	בנק דיסקונט לישראל
6,103	187	55.7	0.0	44.3	13,324	178,252	172,779	230,455	17.6	14.9	בנק מורחב-טפחות
4,680	166	51.7	0.0	48.3	7,604	105,817	78,175	127,907	8.0	8.3	הבנק הבינלאומי הראשון לישראל
43,775	1,059				101,803	1,141,743	935,392	1,464,647	95.5	94.6	ס"כ המשקבוצות הבנקאיות
1,309	36	24.8	0.5	74.8	2,342	32,756	23,937	40,988	2.4	2.6	בנק אגוד לישראל
623	24	13.4	0.0	86.6	808	10,868	9,893	14,202	1.0	0.9	בנק ירושלים
45	1	34.7	0.0	65.4	932	5,178	6,414	9,487	0.7	0.6	בנק דקסיה ישראל
1,977	61				4,082	48,803	40,243	64,677	4.1	4.2	ס"כ שלושת הבנקים העצמאיים ⁷
	6					16,445	4,050	18,432	0.4	1.2	ס"כ הפעילות של הסניפים הזרים ⁷
45,752	1,126				105,885	1,206,990	979,686	1,547,756	100	100	ס"כ מערכת הבנקאות

1. הנתונים על המשקבוצות הבנקאיות מוצגים על בסיס מאוחד, ומספרי הסניפים והשירות כוללים את כל הבנקים המשתייכים לקבוצת.
2. "בעל עניין" מוגדר כמי שמחזיק למעלה מ-5% מהון המניות המונפק של החאגיד או מכוח החצבה בו. דחייתו על החזקות בעלי חניין כולל את החזקות של המנהל והדירקטורים.
3. "פעילות גופים מוסדיים מעל 5% מהון המניות המונפק של החאגיד או מכוח החצבה בו. מוסדי בהגדרתו במקרה 33 (ט) לתקנות ניירות ערך (דוחות תקופתיים ומידיים), התש"ל-1970.
4. מספר הסניפים כולל פעילות בחו"ל, יחדות ביצוע תשלוחות של סניפי אם.
5. ממוצע חודשי.
6. בנק לאומי הוא הקבוצה הבנקאית היחידה במערכת שבה עדיין קיימת החזקה ממשלתית (כ-6% מהון הבנק).
7. הנתונים המאזניים של בנק Barclays אינם נכללים בחישוב הערכים המצויים בשל מאפייני פעילותו.
המקור: דוחות כספיים לציבור, דיווחים לפיקוח על הבנקים, דיווחים לבורסה לניירות ערך ועבודת הפיקוח על הבנקים.

לוח א'-3

סעיפים עיקריים מדוח הרווח וההפסד המאוחד של חמש הקבוצות הבנקאיות, 2014 עד 2016

(מיליוני ש"ח, במחירים שוטפים)

שיעור השינוי באחוזים, 2016 לעומת 2015	דיסקונט				שיעור השינוי באחוזים, 2016 לעומת 2015	הפעלים				שיעור השינוי באחוזים, 2016 לעומת 2015	לאומי			
	2016	2015	2014	2013		2016	2015	2014	2013		2016	2015	2014	2013
7.7	5,671	5,267	5,736	3.7	10,200	9,837	10,673	8.7	9,552	8,784	10,012	הכנסות ריבית		
5.8	1,102	1,042	1,518	2.8	2,007	1,952	2,905	21.6	2,026	1,666	2,649	הוצאות ריבית		
8.1	4,569	4,225	4,218	3.9	8,193	7,885	7,768	5.7	7,526	7,118	7,363	הכנסות ריבית, נטו		
150.8	469	187	164	-43.4	269	475	425	-162.8	-125	199	472	הוצאות בגין הפסדי אשראי		
1.5	4,100	4,038	4,054	6.9	7,924	7,410	7,343	10.6	7,651	6,919	6,891	הכנסות ריבית, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי		
12.6	3,439	3,053	3,153	0.8	6,528	6,477	6,254	-14.1	5,408	6,297	5,141	הכנסות שאינן מריבית		
107.7	754	363	549	10.3	1,152	1,044	916	-20.4	1,282	1,610	795	הכנסות מימון שאינן מריבית		
-953.8	444	-52	63	250.0	329	94	136	-63.2	478	1,298	485	מזה: מניות ¹		
-42.3	138	239	307	-60.8	204	520	343	10.1	273	248	628	אג"ח ²		
-14.7	-291	-341	854	-5.6	555	588	1,933	-18.1	-213	-260	1,893	פעילות במכשירים נגזרים ³		
-10.9	449	504	-675	-82.0	-29	-161	-1,496	125.8	700	310	-2,252	הפרשי שער		
-1.0	2,585	2,611	2,586	-1.3	5,216	5,287	5,207	-3.1	3,967	4,092	4,167	מזה: עסקות		
1.6	5,814	5,725	6,414	8.0	9,490	8,790	9,183	-2.9	8,580	8,836	9,371	סך ההוצאות התפעוליות והאחרות		
0.6	3,416	3,396	4,086	-3.1	4,783	4,934	5,343	-2.2	5,422	5,544	5,253	מזה: משכורות והוצאות נלוות		
26.3	1,725	1,366	793	-2.6	4,962	5,097	4,414	2.3	4,479	4,380	2,661	הרווח לפני מיסים		
32.6	753	568	271	12.4	2,358	2,097	1,713	1.5	1,717	1,691	1,278	הפרשי למסים על הרווח		
21.8	972	798	522	-13.2	2,604	3,000	2,701	2.7	2,762	2,689	1,383	הרווח לאחר מיסים		
20.7	905	750	505	-14.7	2,628	3,082	2,713	-1.6	2,791	2,835	1,413	הרווח הנקי המיוחס לבעלי המניות		
12.58	10.56	6.60	14.58	15.89	14.81	14.94	15.87	10.24	9.31	10.27	5.44	התשואה הכוללת לריון לפני מס (ROE) (אחוזים)		
6.60	5.80	4.20	7.72	9.61	9.10	9.31	10.27	5.44				התשואה הכוללת לריון, לאחר מס (ROE) (אחוזים)		
0.43	0.36	0.25	0.60	0.73	0.69	0.65	0.70	0.37				התשואה הכוללת לנכסים (ROA) (אחוזים)		

תכנית השקעות				התכנית				מזרח-מערב			
שקיעה	שקיעה	שקיעה	שקיעה	שקיעה	שקיעה	שקיעה	שקיעה	שקיעה	שקיעה	שקיעה	שקיעה
2016	2015	2014	2013	2016	2015	2014	2013	2016	2015	2014	2013
7.1	33,260	31,054	34,432	11.8	2,526	2,260	2,664	8.3	5,311	4,906	5,347
10.8	7,025	6,339	9,607	16.3	357	307	563	11.7	1,533	1,372	1,972
6.2	26,235	24,715	24,825	11.1	2,169	1,953	2,101	6.9	3,778	3,534	3,375
-18.1	893	1,090	1,323	344.4	80	18	89	-5.2	200	211	173
7.3	25,342	23,625	23,502	8.0	2,089	1,935	2,012	7.7	3,578	3,323	3,202
-2.6	18,717	19,226	17,827	-4.0	1,480	1,541	1,667	0.2	1,862	1,858	1,612
2.1	3,598	3,524	2,663	-22.8	115	149	230	-17.6	295	358	173
-6.4	1,282	1,369	755	13.6	25	22	60	-14.3	6	7	11
-42.7	728	1,271	1,589	-51.2	41	84	197	-60.0	72	180	114
-	-334	-9	7,177	484.8	-193	-33	870	-664.7	-192	34	1,614
-	1,726	865	-6,886	218.4	242	76	-897	167.6	344	136	-1,566
-2.0	14,501	14,794	14,730	-5.7	1,300	1,378	1,375	0.5	1,433	1,426	1,395
2.0	29,866	29,287	30,919	-1.0	2,683	2,710	2,912	2.3	3,299	3,226	3,039
-0.6	17,348	17,447	18,328	1.7	1,656	1,629	1,780	6.5	2,071	1,944	1,866
4.6	14,193	13,564	10,410	15.7	886	766	767	9.5	2,141	1,955	1,775
11.3	6,059	5,443	4,247	22.1	398	326	328	9.5	833	761	657
0.2	8,134	8,121	6,163	10.9	488	440	439	9.5	1,308	1,194	1,118
-1.6	8,111	8,247	6,178	16.8	521	446	455	11.6	1,266	1,134	1,092
14.57	14.94	12.28	12.28	12.24	11.16	11.46	11.46	17.25	17.24	17.23	17.23
8.33	9.08	7.29	7.29	7.20	6.50	6.80	6.80	10.20	10.00	10.60	10.60
0.57	0.61	0.48	0.48	0.41	0.37	0.40	0.40	0.58	0.56	0.58	0.58

- (1) כלל את ההווה/ההפסדים שהשקעה במניות חברה נכבדת כלכלית, דינרית ורווחית/הפסדים מההזמנות לשווי החוק של המניות למסחר.
- (2) כלל את ההווה/ההפסדים שהשקעה במניות המזוהות כלכלית ודינרית למפרט וההתבטחות/הזדהות שמונשו ויטסו מונשו מההזמנות לשווי החוק של אילו למסחר.
- (3) כלל משערים נגזרים אשר לא יועדו ליחס גזר (משערי ALM) ומשערים נגזרים אחרים.
- (4) דוחות כספיים לזכור ועבור הפיקוח על הבנקים.

לוח א'-4
השפעת הכמות¹ והשפעת המחיר² על הכנסות הריבית והוצאות הריבית,
ישראל וח"ל

המשקל הקוצאות הבנקאיות, 2016 לעומת 2015 (מיליוני ש"ח)

2016											
		השינוי נטו		השפעת המחיר			השפעת הכמות				
התדמך	השינוי נטו	השינוי נטו	השינוי נטו	השפעת המחיר	השפעת הכמות	השפעת המחיר	השפעת הכמות	השינוי נטו	השינוי נטו	השינוי נטו	השינוי נטו
לחבסות	בבד	בבד	בבד	המחיר נטו	המחיר נטו	המחיר נטו	המחיר נטו	המחיר נטו	המחיר נטו	המחיר נטו	המחיר נטו
הריבית נטו	ההתייבויות	ההתייבויות	ההתייבויות	המחיר נטו	המחיר נטו	המחיר נטו	המחיר נטו	המחיר נטו	המחיר נטו	המחיר נטו	המחיר נטו
1,490	485	1,975	226	325	551	1,264	160	1,424	1,424	1,424	1,424
31	77	108	47	64	111	-16	13	-3	-3	-3	-3
1,521	562	2,083	273	389	662	1,248	173	1,421	1,421	1,421	1,421
-59	173	114	-232	87	-145	173	86	259	259	259	259
58	-49	9	125	-4	121	-67	-45	-112	-112	-112	-112
-1	124	123	-107	83	-24	106	41	147	147	147	147
1,520	686	2,206	166	472	638	1,354	214	1,568	1,568	1,568	1,568
האשראי/פיקדונות התיכור בישראל											
האשראי/פיקדונות התיכור בחו"ל											
סך אשראי/פיקדונות התיכור											
בבסיס/התחייבויות נטואי ריבית אחריים בישראל											
בבסיס/התחייבויות נטואי ריבית אחריים בחו"ל											
סך הנכסי/התחייבויות נטואי ריבית אחריים											
סך הנכסות/הואצות חליבית											

2015

2015											
השינוי נטו				השפעת המחיר				השפעת הכמות			
התדמך	השינוי נטו	השינוי נטו	השינוי נטו	השפעת המחיר	השפעת המחיר	השפעת המחיר	השפעת המחיר	השפעת המחיר	השפעת המחיר	השפעת המחיר	השפעת המחיר
לחכנסות	בבד	בבד	בבד	המחיר	המחיר	המחיר	המחיר	המחיר	המחיר	המחיר	המחיר
הריבית נטו	ההתייבויות	ההתייבויות	ההתייבויות	המחיר	המחיר	המחיר	המחיר	המחיר	המחיר	המחיר	המחיר
-236	-2,207	-2,443	-1,619	-2,180	-3,799	1,383	-27	1,356			
111	7	118	-84	-15	-99	195	22	217			
-125	-2,200	-2,325	-1,703	-2,195	-3,898	1,578	-5	1,573			
63	-1,022	-959	-143	-1,029	-1,172	206	7	213			
-48	-46	-94	-73	-43	-116	25	-3	22			
15	-1,068	-1,053	-216	-1,072	-1,288	231	4	235			
-110	-3,268	-3,378	-1,919	-3,267	-5,186	1,809	-1	1,808			

האטור/פיאקורד נותן תעודת ביטוח בישראל											
האטור/פיאקורד נותן תעודת ביטוח בחו"ל											
סדר אטור/פיאקורד נותן תעודת ביטוח בישראל											
נכס/החתימה/השם נותן תעודת ביטוח בחו"ל											
סדר הנכס/החתימה/השם נותן תעודת ביטוח בחו"ל											
סדר הנכס/החתימה/השם נותן תעודת ביטוח בחו"ל											

1. השפעת הכמות מחושבת כמכפלה של השינוי ביקור המאזן (התקופה הנבחרת לעומת התקופה הנבחרת במחיר בנקאות) במחיר בתקופה הנבחרת, מחולקת באלף.

2. השפעת המחיר מחושבת כמכפלה של השינוי במחיר (התקופה הנבחרת לעומת התקופה הנבחרת במחיר בנקאות) במחיר בתקופה הנבחרת, מחולקת באלף.
 המקור : דוחות כספיים לציבור וציבור הפיקוח על הבנקים.

לוח א'-5

היתרות הממוצעות, שיעורי הכנסות הריבית והוצאות הריבית ופערי הריבית בגין הנכסים וההתחייבויות, המשקבוצות הבנקאיות, 2016 לעומת 2015 (מיליוני ש"ח, אחוזים)

2016									
התחייבויות					הנכסים				
פערי הריבית	שיעור ההוצאה	הוצאות המימון	היתרה השנתית הממוצעת (מיליוני ש"ח)	פיקדונות הצבור	שיעור הכנסות המימון	היתרה השנתית הממוצעת (מיליוני ש"ח)	אשראי לצבור		
2.96	-0.49	-3,859	792,258	פיקדונות מובנקים	3.45	30,706	889,075	פיקדונות בבנקים	
0.15	-0.58	-87	14,930	פיקדונות מובנקים	0.73	170	23,257	פיקדונות בבנקים	
0.15	-	-	113	פיקדונות מובנקים מרכזיים	0.15	239	161,448	פיקדונות בבנקים מרכזיים	
-1.92	-2.91	-2,892	99,456	אג"ח	0.99	2,004	203,101	אג"ח	
-0.98	-2.63	-187	7,106	התחייבויות אחרות ¹	1.65	141	8,520	נכסים אחרים ¹	
1.82	-0.77	-7,025	913,863	סך ההתחייבויות נושאות הריבית	2.59	33,260	1,285,401	סך הנכסים נושאי הריבית	
					התשואה נטו על הנכסים נושאי הריבית (המרווח הפיננסי) ²				
					2.04				
					26,235				
					1,285,401				
2015					הנכסים				
פערי הריבית	שיעור ההוצאה	הוצאות המימון	היתרה השנתית הממוצעת (מיליוני ש"ח)	פיקדונות הצבור	שיעור הכנסות המימון	היתרה השנתית הממוצעת (מיליוני ש"ח)	אשראי לצבור		
2.95	-0.43	-3,297	758,020	פיקדונות מובנקים	3.38	28,623	847,929	פיקדונות בבנקים	
-	-0.59	-97	16,564	פיקדונות מובנקים	0.59	180	30,670	פיקדונות בבנקים	
0.14	-	-	484	פיקדונות מובנקים מרכזיים	0.14	198	140,438	פיקדונות בבנקים מרכזיים	
-1.87	-2.95	-2,745	92,952	אג"ח	1.08	1,937	179,246	אג"ח	
-1.00	-2.35	-200	8,502	התחייבויות אחרות ¹	1.35	116	8,603	נכסים אחרים ¹	
1.85	-0.72	-6,339	876,522	סך ההתחייבויות נושאות הריבית	2.57	31,054	1,206,886	סך הנכסים נושאי הריבית	
					התשואה נטו על הנכסים נושאי הריבית (המרווח הפיננסי) ²				
					2.05				
					24,715				
					1,206,886				
					התשואה נטו על הנכסים נושאי הריבית (המרווח הפיננסי) ²				

1. ההתחייבויות והנכסים האחרים כללים בין אשראי לנמשלה פיקדונות שלה וניירות ערך שהושאלו/נשאלו בהסכמי מכר חוזר.
2. המרווח הפיננסי הוא היחס שבין הכנסות הריבית נטו לבין סך הנכסים נושאי הריבית. המרווח מוצג באחוזים.
המקור: דוחות כספיים לצבור ועבודי הפיקוח על הבנקים.

לוח א'-6

ההכנסות מעמלות ואחרות וההוצאות התפעוליות של חמש הקבוצות הבנקאיות, 2014 עד 2016

השינויים לעומת השנה הקודמת		ההתפלגות			הסכומים			
2016	2015	2016	2015	2014	2016	2015	2014	
		(אחוזים)			(מיליוני ש"ח, במחירים שוטפים)			
1. ההכנסות מעמלות ואחרות								
ההכנסות ממערך השירותים הבנקאיים								
-3.6	-3.8	18.1	18.1	19.4	2,737	2,838	2,949	דמי ניהול חשבון
5.8	3.2	27.5	25.0	25.1	4,157	3,928	3,808	הכנסות מכרטיסי אשראי
4.6	6.1	4.2	3.9	3.8	633	605	570	טיפול באשראי ובעריכת חוזים
0.0	-1.3	2.6	2.5	2.6	387	387	392	פעולות סחר חוץ ושירותים מיוחדים
-2.4	4.3	10.3	10.2	10.1	1,561	1,600	1,534	עמלות אחרות ¹
1.3	1.1	62.7	59.6	61.0	9,475	9,358	9,253	סך ההכנסות ממערך השירותים
ההכנסות מפעילות בשוק ההון								
-12.7	-5.3	15.8	17.5	19.1	2,394	2,742	2,894	פעילות בניירות ערך
-7.8	2.6	5.6	5.8	5.9	845	916	893	עמלות הפצת מוצרים פיננסיים ²
-6.1	-0.9	1.4	1.5	1.5	216	230	232	דמי ניהול, תפעול ונאמנות לגופים מוסדיים
-11.1	-3.3	22.9	24.8	26.5	3,455	3,888	4,019	סך כל ההכנסות מפעילות בשוק ההון
1.5	6.2	10.4	9.9	9.6	1,571	1,548	1,458	עמלות מעסקי מימון
-31.9	109.2	4.1	5.8	2.9	618	908	434	הכנסות אחרות ³
-3.7	3.5	100.0	100.0	100.0	15,119	15,702	15,164	סך ההכנסות מעמלות ואחרות
2. ההוצאות התפעוליות								
-0.6	-4.8	58.1	59.6	59.3	17,348	17,447	18,328	משכורות והוצאות נלוות ⁴
-3.2	4.2	37.3	39.3	35.7	11,140	11,509	11,042	מזה : משכורות
-2.1	0.4	18.1	18.8	17.8	5,396	5,511	5,490	אחזקה ופחת בגין בניינים וציוד
-18.9	-31.6	0.4	0.5	0.7	116	143	209	הפחתות וירידת ערך של נכסים בלתי מוחשיים ומוניטין
13.3	-10.2	23.5	21.1	22.3	7,006	6,186	6,892	הוצאות אחרות
10.3	0.8	3.4	3.1	3.0	1,016	921	914	מזה : שיווק ופרסום
7.2	8.3	3.2	3.0	2.6	948	884	816	מחשב
-4.0	3.7	2.1	2.2	2.0	627	653	630	תקשורת
149.1	-7.8	0.9	0.4	0.4	264	106	115	ביטוח
-3.8	-5.0	0.9	1.0	1.0	276	287	302	משרדיות
7.6	20.4	3.5	3.3	2.6	1,034	961	798	שירותים מקצועיים
2.0	-5.3	100.0	100.0	100.0	29,866	29,287	30,919	סך ההוצאות התפעוליות

(1) כולל בעיקר מרווח ועמלות גבייה על אשראי מהאוצר, הפרשי המרה ואחרות.

(2) כחלק מ"רפורמת בכר" החלו הבנקים לגבות עמלת הפצה; התקרה של עמלת ההפצה בתחום קרנות הנאמנות עומדת על: 0.25% מיתרת הנכסים בקרנות שמתמקדות בהשקעות קצרות טווח בסיכון נמוך, 0.80% מיתרת הנכסים בקרנות מנייתיות ו-0.40% מיתרת הנכסים ביתר הקרנות; בתחום קופות הגמל וקרנות הפנסיה עומדת תקרת העמלה על שיעור של 0.25% מיתרת הנכסים בקופה או בקרן.

(3) כולל רווח מממשות נכסים שנתקבלו בגין סילוק אשראים, דמי ניהול מחברות קשורות והכנסות אחרות.

(4) לרבות מס שחר, פיצויים, תגמולים, פנסיה וביטוח לאומי.

המקור: דוחות כספיים לציבור ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

לוח א'-7
התפלגות ההון ויחסי ההון בחמש הקבוצות הבנקאיות¹, דצמבר 2015 ודצמבר 2016

חמש הקבוצות	חמש הקבוצות		הבילאומי		מזרחי-טפחות		דיסקונט		הפועלים		לאומי	
	דצמבר 2016	דצמבר 2015	דצמבר 2016	דצמבר 2015	דצמבר 2016	דצמבר 2015	דצמבר 2016	דצמבר 2015	דצמבר 2016	דצמבר 2015	דצמבר 2016	דצמבר 2015
101,803	95,712	7,604	7,337	13,324	12,415	14,936	13,634	34,225	33,219	31,714	29,107	החזון העצמאי ²
103,669	95,444	7,684	7,349	13,318	12,299	15,036	13,549	35,045	33,246	32,586	29,001	החזון העצמאי רובד 1 ³
106,202	98,400	7,684	7,349	13,318	12,299	16,104	14,796	36,510	34,955	32,586	29,001	החזון רובד 1 ³
36,186	40,292	2,819	2,580	4,888	4,916	5,020	5,610	11,609	14,593	11,850	12,593	החזון רובד 2 ³
142,388	138,692	10,503	9,929	18,206	17,215	21,124	20,406	48,119	49,548	44,436	41,594	בסיס החזון
1,464,647	1,388,031	127,907	125,476	230,455	209,158	219,577	205,260	448,105	431,638	438,603	416,499	סך המאזן
886,875	911,179	69,262	67,766	122,605	120,793	138,335	127,695	290,139	317,891	266,534	277,034	סיכון האשראי
14,069	14,109	748	995	1,184	950	2,483	2,435	4,866	4,562	4,788	5,167	סיכונים חשוק
70,570	69,317	6,168	6,141	8,113	7,743	12,072	12,330	23,374	22,671	20,843	20,432	הסיכון התפעולי
971,514	994,605	76,178	74,902	131,902	129,486	152,890	142,460	318,379	345,124	292,165	302,633	סך הסעיפים המשוקללים
10.7	9.6	10.1	9.8	10.1	9.5	9.8	9.5	11.0	9.6	11.2	9.6	יחס החזון העצמאי רובד 1
10.9	9.9	10.1	9.8	10.1	9.5	10.5	10.4	11.5	10.1	11.2	9.6	יחס חזון רובד 1
3.7	4.1	3.7	3.4	3.7	3.8	3.3	3.9	3.6	4.2	4.1	4.2	יחס חזון רובד 2
14.7	13.9	13.8	13.3	13.8	13.3	13.8	14.3	15.1	14.4	15.2	13.7	יחס חזון רובד 2

1) המאגידים הבנקאיים מקצים חזון ברוטאם לכללי מאזן III ברוטאם לזרואות המעבר.
2) כולל הוויזיות של בעלי מניות חיצוניים, על פי מאזני הקבוצות.
3) לאחר ניכויים.
המקור: דוחות כספיים לעבור, דיווחים לעיקוח על הבנקים ועובדי הפיקוח על הבנקים.

לוח א'-8

מדדי הון מרכזיים של חמש הקבוצות הבנקאיות, דצמבר 2009 עד דצמבר 2016
(אחוזים)

חמש הקבוצות	הבינלאומי	מזרחי-טפחות	דיסקונט	הפועלים	לאומי	השנה	
8.01	8.48	7.77	8.07	7.90	8.07	2011	יחס ההון העצמי רובד 1 ¹
8.74	9.65	8.55	8.57	8.87	8.55	2012	
9.32	9.92	9.01	9.30	9.30	9.32	2013	
9.08	9.98	8.73	8.92	9.08	9.09	01/01/2014 ²	
9.08	9.98	8.73	9.08	8.92	9.09	2014	
9.60	9.81	9.50	9.51	9.63	9.58	2015	
10.67	10.09	10.10	9.83	11.01	11.15	2016	
64.12	54.44	67.15	60.56	67.88	64.17	2009 ⁴	היחס שבין נכסי סיכון האשראי לסך החשיפה לאשראי ³
65.22	55.50	59.59	63.89	69.16	67.01	2009 ⁵	
66.39	61.00	58.66	67.17	68.62	68.30	2010	
64.59	60.02	58.26	60.45	67.33	67.67	2011	
63.05	57.69	58.03	61.27	64.83	65.67	2012	
61.91	55.66	56.12	59.09	64.98	64.56	2013	
63.44	56.21	55.82	60.07	67.72	66.36	2014 ²	
61.38	53.73	54.86	59.77	65.64	62.98	2015	
56.89	53.06	50.72	60.24	58.97	57.34	2016	
6.45	5.47	5.24	6.60	7.16	6.54	30/06/2015	יחס המינוף ⁶
6.36	5.43	5.32	6.55	7.10	6.27	2015	
6.55	5.52	5.27	6.60	7.25	6.77	2016	
6.19	5.93	5.36	5.44	6.76	6.46	2011	היחס בין ההון העצמי לסך הנכסים המאזניים
6.59	6.41	5.70	6.04	7.19	6.71	2012	
6.86	6.33	5.75	6.25	7.65	7.07	2013	
6.68	5.98	5.69	6.27	7.65	6.58	2014	
6.90	5.85	5.94	6.64	7.70	6.99	2015	
6.95	5.94	5.78	6.80	7.64	7.23	2016	
20.48	9.05	18.70	33.22	20.41	18.15	2012	היחס בין האשראי הפגום והאשראי בפיגור של 90 יום ומעלה שאינו פגום, נטו, לסך ההון העצמי
13.87	6.35	10.26	17.94	17.54	11.32	2013	
7.49	2.43	3.88	9.49	9.78	6.67	2014	
5.10	2.37	3.46	9.56	5.36	4.10	2015	
3.20	-0.46	1.51	8.30	2.14	3.53	2016	

(1) עד 31.12.2013. הצגו התאגידים הבנקאיים את יחס הון הליבה בהתאם לכללי באזל II, והחל מה-1.1.2014 הם מציינים את יחס ההון העצמי רובד 1 בהתאם לכללי באזל III.

(2) החל ממועד זה היחס מחושב במונחי באזל III בהתאם להוראות המעבר.

(3) מחושב כיחס שבין נכסי סיכון האשראי לערך החשיפה לאחר המרה לאשראי.

(4) היחס מחושב בהתאם לכללי באזל I.

(5) החל ממועד זה היחס מחושב בהתאם לכללי באזל II.

(6) מחושב כיחס שבין ההון רובד 1 לסך החשיפות, בהתאם לכללי באזל III.

המקור: דוחות כספיים לציבור, דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

בנק ישראל, מערכת הבנקאות בישראל, 2016

לוח א'-9

המאזן של סך מערכת הבנקאות הישראלית¹, 2014 עד 2016

	ההתפלגות			שיעור השינוי		במחירים שוטפים			
	2016	2015	2014	במהלך 2016	במהלך 2015	2016	2015	2014	
	(אחוזים)	(אחוזים)	(אחוזים)	(אחוזים)	(אחוזים)	(מיליוני ש"ח)	(מיליוני ש"ח)	(מיליוני ש"ח)	
נכסים									
מזומנים ופיקדונות בבנקים	17.3	15.6	15.7	16.7	3.4	263,974	226,145	218,731	מזה:
מזומנים ²	92.3	91.2	84.0	18.1	12.3	243,540	206,158	183,643	
פיקדונות בבנקים מסחריים	7.7	8.8	16.0	2.2	-43.0	20,434	19,987	35,088	
ניירות ערך	14.9	14.6	13.2	7.1	15.7	227,381	212,286	183,537	מזה:
ניירות ערך ששועבדו למלווים	7.6	9.1	9.9	-11.2	6.4	17,221	19,400	18,226	
בשווי הון	82.0	80.8	80.4	8.6	16.3	186,428	171,589	147,569	
ניירות ערך שנשאלו או נרכשו בהסכמי מכר חוזר	0.2	0.2	0.3	6.2	-22.4	3,058	2,879	3,708	
אשראי לציבור	63.8	65.4	64.9	2.7	5.2	975,635	950,058	903,498	
הפרשה להפסדי אשראי	0.8	0.9	0.9	-1.7	-1.1	12,574	12,792	12,930	
אשראי לציבור, נטו	63.0	64.5	63.9	2.8	5.2	963,061	937,266	890,568	מזה:
מט"י לא-צמוד	69.5	66.4	63.3	7.5	10.4	669,176	622,559	563,821	
מט"י צמוד למדד המחירים	18.1	19.8	21.8	-5.8	-4.6	174,734	185,454	194,492	
צמוד מט"י ונקוב במט"י	12.2	13.6	14.7	-7.9	-2.4	117,720	127,806	130,901	
מזה בדולרים	79.4	76.3	75.8	-4.2	-1.7	93,466	97,570	99,240	
פריטים לא-כספיים	0.1	0.2	0.2	-1.1	7.0	1,432	1,448	1,353	
אשראי לממשלה	0.3	0.3	0.4	9.0	-7.6	4,925	4,517	4,887	
השקעות בחברות בנות ובחברות מסוננות	0.1	0.1	0.2	4.4	-42.7	1,759	1,685	2,941	
בניינים וציוד	0.8	0.8	0.9	0.2	-2.3	12,011	11,991	12,269	
נכסים בלתי מוחשיים ומוניטין	0.0	0.0	0.0	-2.4	-15.5	508	520	616	
נכסים בגין מכשירים נגזרים	2.0	2.3	3.4	-4.9	-30.0	31,262	32,860	46,910	
נכסים אחרים	1.4	1.5	2.1	-3.1	-23.2	21,385	22,074	28,724	
סך הנכסים	100	100	100	5.3	4.3	1,529,324	1,452,224	1,392,891	
התחייבויות והון									
פיקדונות הציבור	77.8	77.3	75.3	6.1	7.0	1,190,546	1,122,280	1,049,237	
מזה:									
מט"י לא-צמוד	66.0	63.6	59.9	10.1	13.5	786,137	713,887	628,747	
מט"י צמוד למדד המחירים	5.4	6.6	8.2	-13.0	-13.4	64,552	74,191	85,686	
צמוד למט"י ונקוב במט"י	28.4	29.6	31.8	1.7	-0.2	338,083	332,526	333,323	
מזה בדולרים	80.1	79.7	78.1	2.2	1.8	270,817	264,925	260,321	
פיקדונות מבנקים	1.0	1.1	1.3	-2.6	-8.8	15,926	16,357	17,938	
פיקדונות הממשלה	0.1	0.1	0.2	9.5	-17.8	2,169	1,981	2,411	
ניירות ערך שהושאלו או נמכרו בהסכמי רכש חוזר	0.3	0.4	0.4	-1.6	-13.6	5,156	5,241	6,070	
איגרות חוב וכתבי התחייבות נדחים	6.9	7.1	7.2	3.0	1.8	105,542	102,491	100,714	
התחייבויות בגין מכשירים נגזרים	2.1	2.4	3.4	-5.5	-27.6	32,296	34,160	47,175	
התחייבויות אחרות	4.7	4.8	5.5	2.7	-8.9	71,804	69,926	76,785	מזה:
הפרשה להפסדי אשראי בגין מכשירי אשראי חוץ-מאזניים	2.1	2.1	1.9	1.7	3.8	1,521	1,495	1,441	
סך ההתחייבויות	93.1	93.1	93.4	5.2	4.0	1,423,439	1,352,437	1,300,329	
זכויות שאינן מקנות שליטה	0.1	0.1	0.1	9.2	-1.6	1,862	1,705	1,733	
ההון העצמי המיוחס לבעלי המניות של התאגיד הבנקאי	6.8	6.8	6.5	6.1	8.0	104,023	98,082	90,829	
סך ההון העצמי	6.9	6.9	6.6	6.1	7.8	105,885	99,787	92,562	
סך ההתחייבויות וההון	100	100	100	5.3	4.3	1,529,324	1,452,224	1,392,891	

(1) על בסיס מאוחד. כולל את חמש הקבוצות הבנקאיות (לאומי, הפועלים, דיסקונט, הבינלאומי הראשון ומורחב-טפחות) ואת שלושת הבנקים העצמאיים (אגוד, ירושלים ודקסיה).

(2) כולל פיקדונות בבנק ישראל.

המקור: דוחות כספיים לציבור ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

**לוח א'-10
תיק ניירות הערך של סד מערכת הבנקאות הישראלית, דצמבר 2015 ודצמבר 2016**

בנק דיסקונט											
בנק הפועלים				בנק לאומי							
דצמבר 2016		דצמבר 2015		דצמבר 2016		דצמבר 2015		דצמבר 2016		דצמבר 2015	
הערך		הערך		הערך		הערך		הערך		הערך	
התפלגות במאזן		התפלגות במאזן		התפלגות במאזן		התפלגות במאזן		התפלגות במאזן		התפלגות במאזן	
(מיליוני ש"ח)		(מיליוני ש"ח)		(מיליוני ש"ח)		(מיליוני ש"ח)		(מיליוני ש"ח)		(מיליוני ש"ח)	
58.8	22,835	54.9	21,358	71.2	50,844	69.4	43,642	52.5	40,500	50.7	35,217
2.7	1,054	4.5	1,767	11.6	8,256	8.9	5,622	18.6	14,387	16.1	11,186
0.4	155	0.9	353	0.8	577	1.0	634	0.2	182	0.4	273
3.2	1,228	4.9	1,902	8.0	5,739	7.5	4,737	9.8	7,564	9.2	6,410
22.0	8,523	22.2	8,627	-	-	-	-	13.0	10,029	14.8	10,317
1.0	407	1.2	482	1.3	916	3.3	2,048	0.6	428	1.1	738
9.4	3,640	8.1	3,143	4.0	2,861	5.8	3,667	2.8	2,168	2.9	2,014
2.5	976	3.3	1,303	3.2	2,256	4.0	2,534	2.5	1,943	4.8	3,320
100	38,818	100	38,935	100	71,449	100	62,884	100	77,201	100	69,475
סד המערכת ²				הבנק הניילאומי				בנק מורחג-טפחות			
דצמבר 2016		דצמבר 2015		דצמבר 2016		דצמבר 2015		דצמבר 2016		דצמבר 2015	
הערך		הערך		הערך		הערך		הערך		הערך	
התפלגות במאזן		התפלגות במאזן		התפלגות במאזן		התפלגות במאזן		התפלגות במאזן		התפלגות במאזן	
(מיליוני ש"ח)		(מיליוני ש"ח)		(מיליוני ש"ח)		(מיליוני ש"ח)		(מיליוני ש"ח)		(מיליוני ש"ח)	
63.1	143,491	60.1	127,612	60.0	9,459	51.1	8,393	83.7	8,586	82.6	9,788
12.7	28,866	11.8	24,962	18.5	2,918	19.7	3,244	15.0	1,538	14.0	1,664
0.8	1,745	1.2	2,632	2.1	324	3.6	590	-	-	-	-
7.1	16,089	7.2	15,296	9.3	1,462	11.3	1,856	0.2	19	2.3	274
8.4	19,041	9.2	19,537	2.6	409	3.1	510	-	-	-	-
1.6	3,683	2.5	5,308	6.3	992	7.3	1,205	-	-	-	-
3.9	8,831	4.4	9,267	0.2	34	2.3	380	0.2	19	0.2	21
2.5	5,635	3.6	7,672	1.1	178	1.6	261	1.0	100	0.8	98
100	227,381	100	212,286	100	15,776	100	16,439	100	10,262	100	11,845
סד ניירות הערך		סד ניירות הערך		סד ניירות הערך		סד ניירות הערך		סד ניירות הערך		סד ניירות הערך	

1) ניירות ערך מוגבי משכנתאות (MBS) שהפיקו סוכנויות ממשל בארה"ב (FHLB, FHM, FHM, FHM) כללים בסיסיים או מוגבי משכנתאות "בן אם יש בנינים ערבת של הממשל ובין אם לאו.
2) כולל את חמש הקבוצות הבנקאיות (בן את הבנקים אחר, ירושלים חדשה).
המקור: דוחות כספיים לעיבור וניבור והפיקוח על הבנקים.

לוח א'-11

עסקאות במכשירים פיננסיים חוץ-מאזניים שבהן הסכום הנקוב מייצג סיכון אשראי, סך מערכת הבנקאות הישראלית¹, 2016 לעומת 2015

ההתפלגות		שיעור השינוי לעומת 2015	היתרות לסוף השנה		
2016	2015		2016	2015	
(אחוזים)			(מיליוני ש"ח)		
0.9	0.9	-15.3	4,071	4,804	אשראי תעודות
3.9	3.4	1.4	18,511	18,260	ערבויות להבטחת אשראי
14.1	11.4	11.2	67,449	60,668	ערבויות לרוכשי דירות
13.1	12.0	-2.1	62,572	63,884	ערבויות והתחייבויות אחרות
20.5	19.5	-5.8	97,982	104,056	מסגרות אשראי של כרטיסי אשראי שלא נוצלו
18.6	23.9	-30.0	89,205	127,503	מסגרות חח"ד ומסגרות אשראי אחרות לציבור שלא נוצלו
19.3	19.5	-10.8	92,537	103,702	התחייבויות בלתי חוזרות למתן אשראי שאושר ועדיין לא ניתן
9.7	9.3	-6.8	46,333	49,693	התחייבויות להוצאת ערבויות
100	100	-10.1	478,659	532,569	סך הכול

(1) חמש הקבוצות הבנקאיות והבנקים אגוד, בנק ירושלים ודקסיה.
(2) המקור: דוחות כספיים לציבור ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

לוח א'-12

התפלגות היתרות במכשירים הנגזרים, סך מערכת הבנקאות הישראלית¹, 2016 לעומת 2015 (מיליוני ש"ח)²

שיעור השינוי לעומת שנת 2015	לפי סוג העסקה		שיעור השינוי לעומת שנת 2015	לפי סוג המכשיר		
	2016	2015		2016	2015	
10.6	27,338	24,726 ⁴	-3.3	1,089,988	1,126,800	חוזי ריבית
-1.7	1,984,753	2,019,381 ^{5,4}	0.5	885,348	881,050	חוזי מטבע
-19.3	259,472	321,346 ⁶	-17.2	296,226	357,603	אחרים ³
-4.0	2,271,563	2,365,453	-4.0	2,271,563	2,365,453	סך הכול

(1) חמש הקבוצות הבנקאיות וכן בנק אגוד, בנק ירושלים ודקסיה.

(2) סכומים נקובים (notional amounts), במחירים שוטפים.

(3) חוזים בגין מניית, חוזי סחורות ואחרים.

(4) למעט נגזרי אשראי.

(5) נגזרים שהם חלק ממערך הנכסים וההתחייבויות של הבנק ולא יועדו ליחסי גידור.

(6) כולל נגזרי אשראי וחוזי החלפת מטבע.

המקור: דוחות כספיים לציבור ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

לוח א'-13

יתרת האשראי לציבור לפי ענפי המעסק¹, חמש הקבוצות הבנקאיות², ו-2016

יתרת סיכון האשראי הכולל ³									
יתרת האשראי לציבור					יתרת האשראי המאוזני (חובות) ³				
חשבוניים באשראי	התפלגות האשראי לציבור	היתרה	חשבוניים באשראי	התפלגות האשראי לציבור	היתרה	חשבוניים באשראי	התפלגות האשראי לציבור	היתרה	חשבוניים באשראי
2016	2016	2015	2016	2015	2016	2016	2015	2016	2015
(מחזרים)	(מחזרים)	(מחזרים)	(מחזרים)	(מחזרים)	(מחזרים)	(מחזרים)	(מחזרים)	(מחזרים)	(מחזרים)
3.5	91.4	90.6	854,670	825,683	0.8	89.1	88.2	1,230,083	1,220,479
1.6	42.7	43.1	399,433	393,002	-0.7	47.5	47.6	654,909	659,617
3.5	0.6	0.6	6,044	5,838	1.7	0.6	0.6	7,772	7,645
-8.3	5.5	6.1	51,104	55,740	-9.1	6.4	7.1	88,776	97,618
-8.9	0.4	0.4	3,405	3,737	-2.2	0.4	0.4	5,543	5,666
0.8	12.4	12.6	115,990	115,110	0.5	16.5	16.4	227,462	226,387
3.4	6.1	6.0	56,864	54,969	2.1	11.6	11.3	159,666	156,312
-1.7	6.3	6.6	59,126	60,141	-3.3	4.9	5.1	67,796	70,075
-11.5	1.2	1.3	10,858	12,275	-10.4	1.4	1.6	19,869	22,165
4.6	8.6	8.5	80,525	77,010	4.7	7.6	7.2	104,325	99,640
-0.3	1.6	1.6	14,946	14,990	0.3	1.3	1.2	17,292	17,235
10.0	2.1	2.0	19,860	18,048	10.1	1.8	1.6	24,910	22,621
-0.4	1.3	1.3	11,788	11,839	-6.9	1.3	1.4	18,205	19,562
6.0	4.5	4.4	42,364	39,978	-5.6	6.0	6.3	82,718	87,635
12.1	2.6	2.4	24,192	21,589	8.9	2.5	2.3	34,544	31,713
9.0	2.0	1.8	18,357	16,848	8.1	1.7	1.6	23,493	21,730
5.2	48.7	47.5	455,237	432,681	2.6	41.7	40.5	575,174	560,862
4.6	32.3	31.7	301,892	288,526	3.4	22.8	22.0	314,715	304,500
6.4	16.4	15.8	153,345	144,155	1.6	18.9	18.5	260,459	256,362
-5.6	8.6	9.4	80,722	85,549	-8.5	10.9	11.8	150,063	163,949
2.7	100.0	100.0	935,392	911,232	-0.3	100.0	100.0	1,380,146	1,384,428
סך הכול					סך הכול				

1. ענפי המעסק מסווגים אחרת מאשר מבין הפעילות הפיקוחיים.
2. כולל את סיכון האשראי המאוזני וסיכון האשראי החוץ-מאוזני.
3. כולל את האשראי לציבור, למעט אג"ח וניירות ערד ששאלו או נרכשו במסגרת חשבתי מרכז חוץ.
המקור: דוחות כספיים לציבור ועבודת הפיקוח על הבנקים.

בנק ישראל, מערכת הבנקאות בישראל, 2016

לוח א'-14

מגזרי פעילות פיקוחיים^{2,1} - יתרות מאזניות ומדדי ביצוע, חמש הקבוצות הבנקאיות, הפעילות בישראל, 2016 ו-2015

משקי הבית ³		העסקי ⁴		סך הפעילות בישראל ⁵			
דיוור	כרטיסי אשראי	זכרני אחר	סך משקי הבית	עסקים קטנים ועצירים	עסקים בינוניים	עסקים גדולים	סך העסקי
דצמבר 2016							
(מיליוני ש"ח)							
298,134	39,079	113,307	450,520	175,261	73,999	154,514	867,368
2,659	54	1,353	4,066	3,233	1,355	4,509	14,212
-	87	524,559	524,646	137,573	75,329	143,804	1,052,378
183,465	34,007	108,873	326,345	189,408	88,810	177,642	887,830
1,008	534	-1,462	80	1,756	976	2,984	8,211
(אחוזים)							
0.35	1.42	-1.13	0.02	1.05	1.36	1.80	0.63
התשואה לנכסים (הרווח הנקי מחולק ביתרה הממוצעת של הנכסים; ROA)							
1.74	3.56	2.16	2.09	4.08	2.45	2.16	1.90
המרווח הפיננסי (הכנסות הריבית נטו ביתרה הממוצעת של הנכסים וההתחייבויות)							
0.86	2.09	4.94	2.00	3.61	2.35	1.96	2.91
המרווח מפעילות אשראי ביתרה הממוצעת של האשראי							
-	-	0.27	0.27	0.20	0.17	0.12	-0.07
המרווח מפעילות פיקדונות ביתרה הממוצעת של הפיקדונות							
0.81	9.75	3.63	3.07	3.61	1.80	1.08	2.14
העלות הממוצעת (ההוצאות התפעוליות ביתרה הממוצעת של הנכסים וההתחייבויות)							
0.60	-1.63	2.48	1.74	1.70	0.45	-0.17	0.73
ההפסד התפעולי ביתרה הממוצעת של הנכסים וההתחייבויות							
41.76	65.25	109.86	89.60	60.22	47.41	31.58	64.88
יחס היעילות התפעולית (ההוצאות התפעוליות בסך ההכנסות ברוטו)							
0.02	0.94	0.34	0.27	0.45	-0.21	-0.74	-0.16
ההוצאות להפסדי אשראי ביתרה הממוצעת של הנכסים וההתחייבויות							
0.01	0.52	0.96	0.29	0.39	-0.21	-0.76	-0.16
ההוצאות להפסדי אשראי ביתרה של האשראי לסוף תקופה							
0.69	2.44	-0.45	0.02	1.15	1.33	1.88	0.65
הרווח הנקי מחולק ביתרה הממוצעת של הנכסים וההתחייבויות							
דצמבר 2015							
(מיליוני ש"ח)							
285,564	36,192	107,584	429,340	175,937	72,507	149,981	839,384
2,885	18	1,216	4,119	3,859	1,858	5,907	15,833
-	82	490,358	490,440	130,717	63,550	127,386	980,550
170,234	32,241	108,730	311,205	184,603	92,848	208,090	905,823
831	401	-1,091	141	1,817	968	2,066	7,870
(אחוזים)							
0.30	1.12	-0.95	0.03	1.08	1.37	1.33	0.65
התשואה לנכסים (הרווח הנקי מחולק ביתרה הממוצעת של הנכסים; ROA)							
1.63	3.27	2.17	2.05	3.96	2.62	2.22	1.89
המרווח הפיננסי (הכנסות הריבית נטו ביתרה הממוצעת של הנכסים וההתחייבויות)							
0.80	1.86	4.99	1.94	3.46	2.44	2.01	2.87
המרווח מפעילות אשראי ביתרה הממוצעת של האשראי							
2.35	2.35	0.25	0.26	0.18	0.13	0.09	-0.09
המרווח מפעילות פיקדונות ביתרה הממוצעת של הפיקדונות							
0.86	10.03	3.89	3.24	3.66	1.89	1.05	2.22
העלות הממוצעת (ההוצאות התפעוליות ביתרה הממוצעת של הנכסים וההתחייבויות)							
0.64	-1.03	2.53	1.79	1.65	0.41	-0.09	0.72
ההפסד התפעולי ביתרה הממוצעת של הנכסים וההתחייבויות							
46.67	70.00	110.20	92.62	61.29	46.17	31.27	65.53
יחס היעילות התפעולית (ההוצאות התפעוליות בסך ההכנסות ברוטו)							
0.02	0.64	0.20	0.17	0.31	-0.16	-0.03	0.09
ההוצאות להפסדי אשראי ביתרה הממוצעת של הנכסים וההתחייבויות							
0.01	0.36	0.55	0.17	0.27	-0.15	-0.02	0.12
ההוצאות להפסדי אשראי ביתרה של האשראי לסוף תקופה							
0.61	1.99	-0.37	0.03	1.20	1.44	1.43	0.67
הרווח הנקי מחולק ביתרה הממוצעת של הנכסים וההתחייבויות							

(1) החל מהדיווח הכספי לציבור של הרבעון הראשון של 2016 נדרש גילוי למגזרי הפעילות הפיקוחיים לפי הכללים החדשים שהותאמו למתכונת הגדרות חדשה אחידה ובת השוואה שקבע הפיקוח, המבוססת בעיקרה על סוגן של הקבוצות על פי מחזור פעילותם. כמו כן נוספו דרישות לגילוי נפרד על מגזר הגופים המוסדיים ומגזר הניהול הפיננסי, ונוספו דרישות לגילויים על היתרות המאזניות לסוף תקופת הדיווח (אשראי ופיקדונות) ועל יתרות האשראי הפגום ושאינו פגום בפיגור של 90 יום. ליישום ההוראה לא הייתה השפעה מהותית על הדוחות הכספיים של הבנקים, למעט אופן ההצגה והגילוי.

(2) מגזרי הפעילות הפיקוחיים מסווגים אחרת מאשר ענפי המשק.

(3) מגזר משקי הבית מוצג יחד עם הבנקאות הפרטית בשל חלקה הקטן של זו בסך האשראי למשקי הבית (כ-1%).

(4) עסק זעיר – מחזור פעילותו קטן מ-10 מיליוני ש"ח; עסק קטן – מחזור פעילותו מ-10 מיליוני ש"ח עד 50 מיליוני ש"ח; עסק בינוני – מחזור פעילותו מ-50 מיליוני ש"ח עד 250 מיליוני ש"ח;

(5) עסק גדול – מחזור פעילותו מ-250 מיליוני ש"ח.

(6) כולל גופים מוסדיים, מגזר ניהול פיננסי ומגזר אחר.

המקור: דוחות כספיים לציבור, דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

לוח א'-15
מודדים לאיכות האשראי המאזני לציבור לפי ענפי המשק, חמש הקבוצות הבנקאיות, 2015 ו-2016
(אחוזים)

היחס בין יתרת התפרשה להפסדי אשראי לבין סך האשראי הפגום לענף		היחס בין יתרת התפרשה להפסדי אשראי לבין סך האשראי המאזני לענף		יחס המחיקות נטו לסך האשראי המאזני לענף		יחס החוצאה להפסדי אשראי לסך האשראי המאזני לענף		משקל האשראי הפגום בסך האשראי המאזני לענף		פעילות הלווים בישראל
2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	
105.8	94.2	1.47	1.53	0.11	0.12	0.10	0.13	1.4	1.6	האשראי העסקי
76.0	69.1	2.05	2.19	-0.01	0.04	-0.12	0.10	2.7	3.2	
86.0	99.0	1.84	1.66	0.07	-0.19	0.33	0.33	2.1	1.7	
90.1	78.4	2.74	2.71	-0.43	-0.26	2.74	2.71	3.0	3.5	
		2.58	0.37	-0.09	0.00	2.58	0.37	4.6	0.0	כריה וחציבה בינוי ונדל"ן
70.21	71.24	2.02	2.38	-0.37	-0.22	-0.74	-0.24	2.9	3.3	
78.2	78.8	2.35	2.44	-0.27	-0.27	-0.32	-0.19	3.0	3.1	
61.8	65.3	1.69	2.33	-0.47	-0.18	-1.15	-0.30	2.7	3.6	
46.7	909.1	1.19	0.81	0.06	-0.01	0.12	-0.01	2.5	0.1	מזרח : בינוי מזרח : נדל"ן חשמל ומים
138.8	79.4	2.70	2.85	0.72	0.55	0.81	1.07	1.9	3.6	
30.7	25.8	1.07	1.02	-0.16	0.26	-0.16	0.27	3.5	4.0	
57.9	29.7	0.85	0.91	-0.12	-0.08	-0.11	-0.10	1.5	3.1	
34.2	31.0	3.82	4.45	0.91	0.37	0.21	1.50	11.2	14.4	תמבורה ואחסנה תקשורת ושירותי מחשב שירותים פיננסיים
49.1	100.4	1.56	1.71	-0.32	-0.01	-0.41	-0.67	3.2	1.7	
177.6	162.0	1.57	1.40	0.41	0.35	0.74	0.41	0.9	0.9	
153.3	124.7	0.77	0.72	0.08	0.04	0.17	-0.17	0.5	0.6	
		0.96	0.94	0.22	0.18	0.28	0.16	0.2	0.2	האשראי לאנשי פרטיים הלוואות לדיור הלוואות שלא לדיור
		0.57	0.62	0.03	0.05	0.00	0.01	0.0	0.0	
		1.72	1.57	0.60	0.46	0.84	0.45	0.7	0.7	
		0.23	0.25	0.23	0.25	0.09	0.00	1.84	1.96	

המקור : דוחות כספיים ועיבור הפיקוח על הבנקים.

לוח א'-16

מדדים לאיכות תיק האשראי של חמש הקבוצות הבנקאיות, 2011 עד 2016

(אחוזים)

חמש	מזרחי-					השנה	
קבוצות	הבינלאומי	טפחות	דיסקונט	הפועלים	לאומי		
0.39	0.14	0.28	0.65	0.48	0.30	2011	שיעור ההוצאה השנתית להפסדי אשראי בסך האשראי
0.41	0.20	0.21	0.61	0.39	0.50	2012	המאזני לציבור
0.25	0.14	0.21	0.49	0.34	0.11	2013	
0.15	0.13	0.12	0.13	0.16	0.18	2014	
0.12	0.02	0.13	0.15	0.17	0.08	2015	
0.10	0.10	0.12	0.33	0.10	-0.05	2016	
0.39	0.24	0.26	0.51	0.38	0.47	2012	יחס המחיקות נטו לסך האשראי המאזני לציבור
0.32	0.13	0.40	0.42	0.38	0.21	2013	
0.11	0.05	0.10	0.24	0.06	0.12	2014	
0.13	0.14	0.09	0.12	0.08	0.20	2015	
0.12	0.09	0.09	0.27	0.20	0.00	2016	
1.57	1.33	1.35	1.67	1.64	1.62	2011	שיעורה של יתרת ההפרשה להפסדי אשראי
1.56	1.22	1.22	1.74	1.61	1.68	2012	בסך האשראי המאזני לציבור
1.46	1.19	0.94	1.81	1.54	1.59	2013	
1.44	1.25	0.90	1.68	1.56	1.55	2014	
1.36	1.12	0.87	1.59	1.56	1.38	2015	
1.29	1.08	0.83	1.50	1.49	1.33	2016	
4.62	3.50	1.99	5.73	6.05	4.42	2013	משקל האשראי הבעייתי בסך האשראי המאזני לציבור
3.75	3.45	1.38	4.84	4.46	3.96	2014	
2.91	2.39	1.38	3.54	3.43	3.14	2015	
2.64	2.29	1.44	3.55	2.77	2.90	2016	
3.49	2.02	2.57	5.19	3.74	3.26	2011	משקל האשראי הפגום והאשראי שאינו פגום בפיגור
3.57	2.11	2.55	5.11	3.79	3.54	2012	של 90 יום ומעלה בסך האשראי המאזני לציבור
2.89	1.83	1.70	3.71	3.54	2.81	2013	
2.20	1.50	1.20	2.69	2.70	2.23	2014	
1.89	1.36	1.14	2.60	2.19	1.83	2015	
1.64	1.04	0.95	2.37	1.76	1.75	2016	
44.9	66.1	52.6	32.1	43.7	49.5	2011	היחס בין יתרת ההפרשה להפסדי אשראי לבין האשראי
43.6	57.7	47.9	34.1	42.5	47.3	2012	הפגום והאשראי שאינו פגום בפיגור של 90 יום ומעלה
50.5	65.0	55.4	48.7	43.6	56.4	2013	
65.2	83.7	75.4	62.4	57.8	69.6	2014	
71.7	82.6	76.5	61.1	71.3	75.5	2015	
78.8	104.3	87.7	63.4	84.9	76.0	2016	

המקור: דוחות כספיים לציבור ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

פרק א': ההתפתחויות במערכת הבנקאות

לוח א'-17

מדדים לריכוזיות של תיק האשראי לציבור¹ בחמש הקבוצות הבנקאיות,
2010 עד 2016

חמש הקבוצות	הבינלאומי	מזרחי-טפחות	דיסקונט	הפועלים	לאומי	השנה	
הריכוזיות לפי ענפי המשק							
0.08	0.07	0.04	0.09	0.08	0.09	2010	מדד הרפינדל-הירשמן (HHI) לריכוזיות תיק האשראי
0.07	0.06	0.04	0.08	0.08	0.09	2011	הכולל, למעט האשראי הניתן לאנשים פרטיים ^{3,2}
0.07	0.05	0.04	0.08	0.08	0.09	2012	
0.07	0.06	0.03	0.07	0.07	0.08	2013	
0.07	0.06	0.03	0.07	0.08	0.08	2014	
0.06	0.05	0.03	0.07	0.07	0.08	2015	
0.06	0.05	0.02	0.07	0.07	0.07	2016	
0.18	0.18	0.20	0.17	0.18	0.20	2010	מדד הרפינדל-הירשמן (HHI) לריכוזיות תיק
0.18	0.17	0.19	0.17	0.17	0.21	2011	האשראי העסקי ^{5,4}
0.18	0.17	0.21	0.17	0.17	0.21	2012	
0.18	0.18	0.23	0.17	0.17	0.20	2013	
0.19	0.18	0.24	0.18	0.17	0.21	2014	
0.19	0.18	0.23	0.17	0.17	0.22	2015	
0.19	0.18	0.23	0.18	0.17	0.21	2016	
34.2	37.2	54.7	28.9	30.9	30.5	2010	משקל האשראי הניתן לאנשים פרטיים
35.2	41.1	57.0	29.2	30.8	31.5	2011	בסך תיק האשראי (אחוזים) ⁶
36.7	42.9	59.0	29.7	32.0	33.0	2012	
38.5	42.8	60.9	32.3	32.6	35.4	2013	
38.9	43.1	61.6	32.5	32.3	36.5	2014	
40.5	45.0	64.4	33.6	33.5	37.9	2015	
41.7	46.1	65.5	35.0	34.5	38.2	2016	
13.0	3.9	2.4	21.9	11.5	17.3	2010	משקל האשראי הניתן בגין פעילות לווים בחו"ל
13.0	3.0	1.9	26.8	11.0	15.6	2011	בסך תיק האשראי (אחוזים)
12.6	2.3	2.7	25.2	10.6	15.9	2012	
11.7	1.8	2.9	22.2	10.2	15.3	2013	
11.9	1.9	2.4	23.2	11.0	15.0	2014	
11.8	2.1	2.5	22.4	11.2	15.0	2015	
10.9	1.2	2.4	20.9	8.9	15.0	2016	
0.90	0.85	0.81	0.91	0.91	0.91	2010	מדד גיינ ⁷ לפיזור האשראי לפי גודל הלווה
0.90	0.85	0.81	0.91	0.92	0.90	2011	
0.90	0.85	0.81	0.92	0.92	0.90	2012	
0.90	0.85	0.81	0.91	0.92	0.88	2013	
0.90	0.84	0.80	0.90	0.92	0.87	2014	
0.89	0.84	0.79	0.90	0.91	0.89	2015	
0.89	0.84	0.79	0.90	0.91	0.88	2016	
41.6	33.3	26.1	43.2	49.0	42.0	2010	משקל האשראי שניתן ללווים שיתרת חבותם
41.2	29.3	24.6	44.5	48.9	41.8	2011	גדולה מ-40 מיליוני ש"ח בסך האשראי (אחוזים)
39.6	27.9	23.1	43.4	47.7	40.1	2012	
38.0	28.2	22.7	39.7	46.6	38.0	2013	
37.1	27.3	21.0	38.8	46.4	36.6	2014	
35.8	27.6	19.4	38.6	44.7	35.2	2015	
33.8	27.4	18.4	37.9	41.7	33.7	2016	
	10.4	7.6	7.9	8.2	5.5	2010	משקל האשראי שניתן ללווים שיתרת חבותם
	9.1	5.2	13.0	8.4	5.6	2011	גדולה מ-5% מההון העצמי של הקבוצה ⁸
	7.5	4.3	10.9	7.8	5.2	2012	
	7.1	3.9	9.3	6.6	5.7	2013	
	4.8	3.1	8.6	5.9	3.8	2014	
	5.7	2.1	7.9	3.8	1.8	2015	
	5.2	1.6	7.6	2.5	1.0	2016	בסך האשראי של הקבוצה (אחוזים)

(1) על בסיס מאזני וחוץ-מאזני.

(2) מדד זה הוא סכום הריבועים של משקלות האשראי בענף מסוים (בניכוי האשראי הניתן לאנשים פרטיים) בסך האשראי לציבור (כולל האשראי הניתן לאנשים פרטיים). ככל שהמדד גבוה יותר הריכוזיות גבוהה יותר.

(3) השקלול של ענפי המשק במדד זה מתייחס לפעילות הלווים הן בישראל והן בחו"ל.

(4) מדד זה הוא סכום הריבועים של משקלות האשראי בענף מסוים (בניכוי האשראי הניתן לאנשים פרטיים) בסך האשראי לציבור (בניכוי האשראי הניתן לאנשים פרטיים).

(5) השקלול של ענפי המשק במדד זה מתייחס לפעילות הלווים בישראל בלבד.

(6) האשראי לאנשים פרטיים מתייחס אך ורק לאשראי הניתן בארץ.

(7) מדד גיינ משקף את אי-השוויון בהתפלגות האשראי לפי לווים. ככל שהמדד גבוה יותר אי-השוויון גדול יותר.

(8) בתוספת זכויות של בעלי מניות חיצוניים.

המקור: דוחות כספיים לציבור ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

לוח א'-18
חשיפת האשראי הנוכחית למוסדות פיננסיים זרים^{2,1}
המש הקבוצות הבנקאיות, 2016
(מיליארט ש"ח)

דירוג האשראי ³	לואמי			הפועלים			דיסקונט			מזרח-טפחות			חבילאומי			חמש הקבוצות		
	סיכון	מזרח	סיכון	סיכון	מזרח	סיכון	סיכון	מזרח	סיכון	סיכון	מזרח	סיכון	סיכון	מזרח	סיכון	מזרח	סיכון	מזרח
האשראי	האשראי	האשראי	האשראי	האשראי	האשראי	האשראי	האשראי	האשראי	האשראי	האשראי	האשראי	האשראי	האשראי	האשראי	האשראי	האשראי	האשראי	האשראי
הכולל	הכולל	הכולל	הכולל	הכולל	הכולל	הכולל	הכולל	הכולל	הכולל	הכולל	הכולל	הכולל	הכולל	הכולל	הכולל	הכולל	הכולל	הכולל
25,435	41,863	945	1,045	597	2,295	2,904	3,824	5,651	16,853	15,338	17,846	48,552	75,193	2,430	2,566	1,251	8,392	6,499
19,405	28,832	1,161	1,175	628	6,053	3,227	3,484	12,404	16,123	1,985	1,997	2,972	3,551	205	219	64	64	64
132	226	64	64	0	18	22	34	42	79	4	31	18	18	0	0	0	0	0
590	703	55	63	1	1	58	144	129	148	347	347	93	93	0	0	0	0	0
3	0	2	0	0	0	3	93	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0	0
48	74	32	34	9	63	44	52	59	103	58	67	48	74	32	34	9	63	44

1. המוסדות הפיננסיים הורים הם: בנקים לחשקעות, בנקים/דיילרים, חברות ביטוח, גופים מסדיים וגופים בשליטת הגופים האלה. חשיפות האשראי אינן כוללות חשיפות למוסדות פיננסיים שיש להם ערבות מפורשת ומלאה של ממשלות.
ואין כוללות חשיקות בניירות עד מנכ"ל נכסים.
2. סיכון האשראי המאוזן – פיקדונות בבנקים, אשראי לציבור, חשקעות בארץ, ריזע ששאלו או נכשו במסגרת חסכמי מכו חוץ ונכסים אחרים בגין מכשירים. סיכון האשראי החוץ-מאוזן – בעיקר ערבויות ודחייתויות למתן אשראי.
לרבות ערבויות להבטחת תשלום של עד 2.
3. דירוג האשראי החיצוני נקבע לפי סוכנויות הדירוג S&P, Fitch, Moody.
המקור: דוחות כספיים לציבור ועמודי הפיקוח על הבנקים.

לוח א'-19
החשיפה למדיניות זרות,
חמש הקבוצות הבנקאיות, 12/2016
 (מיליוני ש"ח)

סד החשיפה חחץ-מאזינת ⁴	שיעור החשיפה המאזינת בנכסים (אחוזים)	החשיפה המאזינת בחס לוחן העצמי (אחוזים)	סד החשיפה המאזינת	החשיפה המאזינת של השלוחות ² לרתשבים ³ מקומיים						
				החשיפה המאזינת מעבר לגבול						
				לאחרים	לבנקים	לממשלות ¹	ארר"ב			
25,518	5.7	81.6	83,095	39,510	14,323	7,733	21,529	379	בררטניה	
10,418	1.6	23.1	23,567	5,746	7,785	9,657	250	250	גרמניה	
4,086	0.3	3.8	3,860	0	987	2,623	922	922	צרפת	
6,349	0.4	6.1	6,197	0	2,290	2,985	0	0	שווייץ	
4,237	0.6	9.0	9,209	6,833	933	1,443	0	0	בלגיה	
-	-	-	-	0	-	-	-	-	טורקיה	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	חולנד	
-	-	-	-	0	-	-	0	0	איטליה	
3	0.0	0.1	99	0	20	1	78	78	ספרד	
31	0.0	0.0	7	0	3	4	-	-	פרטוגל	
-	0.0	0.0	2	0	2	0	0	0	אירלנד	
1	0.0	0.0	14	0	14	-	0	0	יוון	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	מדינות אחרות	
16,658	2.8	40.1	40,840	1,711	17,019	16,672	5,438	5,438	סד החשיפות למדיניות זרות	
67,302	11.4	163.9	166,890	53,800	43,376	41,118	28,596	28,596	מזה: סד החשיפה למדיניות ⁵ LDC	
3,536	0.4	6.3	6,368	1,435	2,707	1,679	547	547	חשפות לפרוטוגל, אירלנד, יוון, איטליה וספרד	
1,406	0.1	1.1	1,072	0	530	221	0	0	שלא נכלל לעיל	
25,126	3	42	42,955	12,579	12,034	16,713	1,629	1,629	סד החשיפות למדיניות אירופה	
1,442	0	1	1,194	0	569	226	78	78	מזה: סד החשיפות לפרוטוטול, אירלנד, יוון, איטליה וספרד	

1) ממשלות, מוסדות רשמיים ובנקים מרכזיים.
 2) שלוחות חתאונות הבנקאי במדינה זרה.
 3) החשיפה המאזינות נטו לאחר ניכוי החתיבות מוסדות.
 4) סיכום החשאי במשקרים פנסניים חץ-מאזינים, כפי שחשבו לצורך חישוב מובילות החבות של לוח.
 5) east Developed Countries, הארצות שהבנק העולמי מסווג כבעלות הכנסה נמוכה או בינונית.
 6) המדינה. דוחות רשמיים לאיגוד טורקיה המאמת על הדרכים

בנק ישראל, מערכת הבנקאות בישראל, 2016

לוח א'-20

החשיפה לשינויים בשיעורי הריבית, חמש הקבוצות הבנקאיות, דצמבר 2015 ודצמבר 2016 (מיליוני ש"ח)

סך המערכת		הבינלאומי		מזרחי		דיסקונט		הפועלים		לאומי	
2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
המגזר הלא-צמוד											
הפוזיציה נטו במגזר ¹											
60,630	51,293	3,541	5,519	5,322	-348	4,128	5,232	24,668	20,085	22,971	20,805
השינוי בשווי ההוגן של הפוזיציה נטו במגזר כתוצאה משינוי בשיעורי הריבית ²											
-2,191	-2,463	-339	-324	-301	-242	-273	-245	-881	-810	-397	-842
2,574	2,829	379	390	348	260	587	446	971	895	289	838
עלייה של נקודת אחוז ירידה של נקודת אחוז											
באחוזים מהשווי ההוגן נטו של הון הבנק											
-3.4	-4.1	-7.7	-5.9	-3.4	-2.8	-2.5	-2.4	-3.2	-3.1	-3.4	-8.5
4.0	4.7	8.6	7.1	3.9	3.0	5.3	4.4	3.5	3.4	2.5	8.5
עליית הריבית											
ירידת הריבית											
המגזר הצמוד											
הפוזיציה נטו במגזר ¹											
2,649	9,039	771	27	3,324	9,109	3,812	2,228	3,697	6,507	-8,955	-8,832
השינוי בשווי ההוגן של הפוזיציה נטו במגזר כתוצאה משינוי בשיעורי הריבית ²											
1,986	1,545	-66	-70	709	79	-239	-142	-10	-68	1,592	1,746
-1,810	-2,002	76	90	-114	-104	296	190	27	51	-2,095	-2,229
עלייה של נקודת אחוז ירידה של נקודת אחוז											
באחוזים מהשווי ההוגן נטו של הון הבנק											
3.1	2.6	-1.5	-1.3	8.0	0.9	-2.2	-1.4	0.0	-0.3	13.5	17.6
-2.8	-3.3	1.7	1.6	-1.3	-1.2	2.7	1.9	0.1	0.2	-17.8	-22.5
עליית הריבית											
ירידת הריבית											
מגזר מטבע החוץ³											
הפוזיציה נטו במגזר ¹											
406	-110	107	-21	215	-77	3,079	2,613	-756	-569	-2,239	-2,056
השינוי בשווי ההוגן של הפוזיציה נטו במגזר כתוצאה משינוי בשיעורי הריבית ²											
-1,927	-1,134	-48	-58	-448	-76	-451	-435	-398	-300	-582	-265
1,675	1,156	43	77	451	85	357	326	409	532	415	136
עלייה של נקודת אחוז ירידה של נקודת אחוז											
באחוזים מהשווי ההוגן נטו של הון הבנק											
-3.0	-1.9	-1.1	-1.0	-5.1	-0.9	-4.1	-4.3	-1.4	-1.2	-4.9	-2.7
2.6	1.9	1.0	1.4	5.1	1.0	3.2	3.2	1.5	2.0	3.5	1.4
עליית הריבית											
ירידת הריבית											
סך המגזרים											
סך השווי ההוגן נטו של הון הבנק ⁴											
63,685	60,222	4,419	5,525	8,861	8,684	11,019	10,073	27,609	26,023	11,777	9,917
השינוי בשווי ההוגן נטו של הון הבנק כתוצאה משינוי בשיעורי הריבית ²											
-2,132	-2,052	-453	-452	-40	-239	-963	-822	-1,289	-1,178	613	639
2,439	1,983	498	557	685	241	1,240	962	1,407	1,478	-1,391	-1,255
עלייה של נקודת אחוז ירידה של נקודת אחוז											
באחוזים מהשווי ההוגן נטו של הון הבנק											
-3.3	-3.4	-10.3	-8.2	-0.5	-2.8	-8.7	-8.2	-4.7	-4.5	5.2	6.4
3.8	3.3	11.3	10.1	7.7	2.8	11.3	9.6	5.1	5.7	-11.8	-12.7
עליית הריבית											
ירידת הריבית											

(1) ההפרש בין השווי ההוגן של הנכסים ובין השווי ההוגן של ההתחייבויות, כולל ההשפעה של עסקאות עתידיות בכל מגזר הצמודה.
(2) מבוסס על הדוחות הכספיים לציבור - דוח הדירקטוריון : "השפעת שינויים פוטנציאליים בשיעורי הריבית על השווי ההוגן נטו של מכשירים פיננסיים".
(3) כולל המגזר הצמוד למטבע החוץ.
(4) סכום של הפוזיציות נטו בשלושת מגזרי ההצמדה.
מקור : דוחות כספיים לציבור ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

לוח א'-21
החשיפה לשינויים בממד המחירים לצרכן ובשער החליפין, המש הקבוצות הבנקאיות, דצמבר 2015 ודצמבר 2016
(מיליוני ש"ח)

סד המערכת	סד		הבילאומי		מזרחי		דיסקונט		הפועלים		לאומי	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
המגזר הלא-צמוד												
סד הנכסים (ללא העסקאות העתידיות והאופציות)	993,509	904,607	97,910	92,050	159,317	134,423	140,573	126,463	304,559	281,512	291,150	270,159
סד ההתחייבויות (ללא העסקאות העתידיות והאופציות)	844,080	777,597	83,617	77,439	135,767	121,141	125,354	111,717	260,287	247,782	239,055	219,518
השפעת העסקאות העתידיות והאופציות	-83,445	-72,060	-9,350	-9,321	-16,812	-12,558	-12,222	-11,063	-20,919	-13,910	-24,142	-25,208
סד הפזיציה במגזר ¹	65,984	54,950	4,943	5,290	6,738	724	2,997	3,683	23,353	19,820	27,953	25,433
סד הון הבנק ^{2,3}	82,491	75,533	5,835	5,477	11,664	10,764	11,302	9,846	28,202	27,022	25,488	22,424
המגזר הצמוד												
סד הנכסים (ללא העסקאות העתידיות והאופציות)	178,829	188,685	12,594	13,241	50,352	52,733	20,211	19,257	47,099	51,782	48,573	51,672
סד ההתחייבויות (ללא העסקאות העתידיות והאופציות)	151,566	155,696	11,541	12,539	39,883	36,800	12,116	13,969	40,438	41,391	47,588	50,997
השפעת העסקאות העתידיות והאופציות	-11,000	-11,877	-239	-505	-5,590	-5,911	-3,076	-2,047	-626	-2,106	-1,469	-1,308
סד הפזיציה במגזר ¹	16,263	21,112	814	197	4,879	10,022	5,019	3,241	6,035	8,285	-484	-633
השינוי המרבי בממד המחירים לצרכן ⁴ (אחוזים)	0.7	0.9	0.7	0.9	0.7	0.9	0.7	0.9	0.7	0.9	0.7	0.9
התפסד כתוצאה מהשינוי המרבי המורכב בממד המחירים לצרכן	3	6	-	-	-	-	-	-	-	3	-	6
עליית הממד	112	194	5	2	33	89	34	29	40	74	-	-
ירידת הממד												
מגזר מטבע החוץ⁵												
סד הנכסים (ללא העסקאות העתידיות והאופציות)	265,414	268,558	13,958	16,165	18,971	20,174	54,371	55,338	88,346	91,289	89,768	85,592
סד ההתחייבויות (ללא העסקאות העתידיות והאופציות)	359,336	353,419	23,469	26,001	41,326	38,624	66,383	65,526	111,077	108,388	117,081	114,880
השפעת העסקאות העתידיות והאופציות	94,166	84,332	9,589	9,826	22,402	18,468	15,298	13,110	21,545	16,016	25,332	26,912
סד הפזיציה במגזר ¹	244	-529	78	-10	47	18	3,286	2,922	-1,186	-1,083	-1,981	-2,376
השינוי המרבי בשער החליפין ⁶ (אחוזים)	4.8	5.3	4.8	5.3	4.8	5.3	4.8	5.3	4.8	5.3	4.8	5.3
התפסד כתוצאה מהשינוי המרבי בשער החליפין ⁷	154	183	-	1	-	-	-	-	57	57	96	125
היחלשות השקל (פירות)	165	155	4	-	2	1	159	154	-	-	-	-
התחזקות השקל (ייסוק)												
סד התפסד המרבי להון הבנק כתוצאה משינוי בסיסי ההצמדה ⁸	278	377	9	2	35	90	193	183	98	131	99	131
באחוזים מסד הון הבנק	0.3	0.5	0.2	0.0	0.3	0.8	1.7	1.9	0.3	0.5	0.4	0.6

1. סד הפזיציה במגזר מוגדר כהפרש שבין הנכסים ובין ההתחייבויות במגזר, שהוא כולל את החשפה של העסקאות העתידיות.
2. התפסד שבין הנכסים ובין ההתחייבויות בכל המגזרים כולל את החשפה של העסקאות העתידיות (לא כולל פריטים לא-מספיקים) – על פי הדוחות הכספיים לצבור, ה"באור" ינכסים והתחייבויות לפי בסיסי הצמודי".
3. הון הבנק משוך כולו (על פי הגדרה) למגזר הלא-צמוד, ולכן החשיפה התומכית לבסיסי התפסדות היא במגזר הצמוד ובמגזר המסחי.
4. השינוי המרבי בממד המחירים לצרכן נגזר מהשינויים שהולכים בעקבותיהם של הבנקאים, למסחרי מבוטלים על הפזיציות המתקבלות מ"באור" ינכסים והתחייבויות לפי מטבע ולפי הקופות פירעון". בדוח הכספי, הפזיציות המוצגות אינן מביאות בחשבון השפעות מסיביות שהתאגידים הבנקאיים עשוים להפגא בחשבון בעת ציחול החשפה.
5. כולל צמוד למסחי". בסקירה זו חישבו החשבים של התאגידים הבנקאיים של חשבים חשבים שחל נגזר מהשינויים החרישיים שחל בשער החליפין לאורך 7 חשבים האחרונים בהנחה שההתפלגות נורמלית וברמת מובהקות של 99%.
6. השינוי המרבי בשער החליפין התנוכיל על השקל כנגד הדולר נגזר מהשינויים החרישיים שחל בשער החליפין על השקל לעומת הדולר.
7. השינוי שחול בממד של הבנק כתוצאה מהשינוי המרבי בשער החליפין על השקל לעומת הדולר.
8. סד התפסד המרבי מסיבית הבסיס מתקבל מתחבר פטרי על התפסדות המורבים מהסכום במגזר הצמוד ובמגזר המסחי". בהנחה שבכל מגזר יתרחש השינוי המרבי בבניון המסד את התפסד המרבי לבנק.
המקור: ה"חלשה המרכיבות לסטטיסטיקה, דוחות כספיים לצבור ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

פרק ב'

התמורות המרכזיות במערכת הבנקאות

מאז פרוץ המשבר הפיננסי העולמי עוברות מערכות הבנקאות במדינות המפותחות תמורות מרחיקות לכת. אלה נובעות ממגוון של גורמים: משינוי הסביבה הטכנולוגית, מכניסתן של חברות מתחרות מחוץ לענף, משינוי בהעדפות הצרכנים, מרגולציה פיננסית חדשה, וכן מהמציאות המקרו-כלכלית המתגרת במרבית מדינות המערב.

גורמים אלה פועלים גם בישראל ומשפיעים על מערכת הבנקאות המקומית. הבנקים הישראליים גילו עמידות למשבר העולמי, אך השינויים שחלו בסביבה העסקית מציבים לפנייהם אתגרים משמעותיים. תהליכי הגלובליזציה, השינויים הטכנולוגיים והתמורות בפעילות הבנקאית בעולם, לצד תהליכים מקומיים, כגון שינויים בהלך הרוח החברתי בישראל ושינויי חקיקה ורגולציה – כל אלה שינו את פניה של הסביבה העסקית שבה פועלים הבנקים בישראל.

שלושה תהליכים עיקריים עומדים בבסיס השינויים בסביבה העסקית הבנקאית בישראל:

א. מציאות מקרו-כלכלית מאתגרת, המתאפיינת בריבית נמוכה לאורך זמן, מקטינה את הכנסות הבנקים, לצד אבטלה נמוכה ועלייה של הצריכה הפרטית, המשפיעות על פעילותם. התפתחויות אלה שחקו את מקורות הרווח המבניים של הבנקים ואת יכולתם להפיק מנכסיהם הכנסות ריבית, הביאו לחשיבה מחודשת באשר למגזרי הפעילות העיקריים שבהם הם מתמקדים וחייבו אותם להתאים את מודלי הפעילות שלהם. זאת כדי להישאר תחרותיים ורלוונטיים בעידן שבו שחקנים חדשים פועלים ויפעלו על פי מודלי פעילות שונים, ללא תשתית פיזית ורשיון בנקאי, ונהנים ממבנה עלויות מצומצם. הבנקים פונים גם לכיוונים נוספים בחיפוש אחר מקורות הכנסה, והחלו לקדם, בסיוע הפיקוח על הבנקים, תכניות התייעלות משמעותיות ומקיפות.

ב. הגברת המודעות הצרכנית והציבורית מאז המחאה החברתית (2011), הדגש שהפיקוח על הבנקים שם בהגברת כוחו הצרכני של הלקוח וביצוע שינויים מבניים להגברת התחרות בתחום השירותים הבנקאיים והפיננסיים הביאו להגברת השקיפות וההוגנות הבנקאית. תהליכים אלה לוו בשינויים משמעותיים ברגולציה ובשינויי חקיקה המכוונים להגברת התחרות על מתן שירותים בנקאיים, וטומנים בחובם גם סיכונים. המהלכים האמורים, ובהם ההפרדה העתידית של שתי חברות כרטיסי האשראי משני הבנקים הגדולים, מצריכים התאמה של הפעילות הבנקאית לצד העמקת הקשב של הבנקים לרחשי הלב של הציבור.

ג. פיתוחים טכנולוגיים בתחום התקשורת והחדשנות הפיננסית פועלים לשינוי ההרגלים של צריכת שירותים פיננסיים בקרב הציבור והובילו לאימוץ והטמעה של טכנולוגיות לשיפור תהליכים פנימיים בבנקים ולפיתוח ערוצים ישירים לשימוש עצמי. כניסתם של אמצעים טכנולוגיים מתקדמים לענף הבנקאות מאפשרת לבנקים להתקדם ולענות על הדרישות המשתנות של הציבור דרך התאמת ערוצי ההתקשרות להעדפות הצרכנים ולנהל את גורמי הייצור ביתר יעילות.

השינויים בסביבה העסקית מציבים אתגר למערכת הבנקאית בישראל ולקובעי המדיניות. הם מצריכים הבנה טובה של המציאות החדשה, בחינה מחודשת של המודל העסקי הבנקאי, הבנה וניטור של האתגרים והסיכונים שהסביבה החדשה מזמנת. זאת לצד המשך התנהלות אחראית, מבוקרת וזהירה לשם שמירת יציבותה של המערכת הבנקאית והגנה על טובת הציבור.

מערכות בנקאות
במדינות המפותחות,
ובכללן ישראל, עוברות
בשנים האחרונות
תמורות מרחיקות לכת.

בבסיס השינויים
עומדים שלושה
תהליכים עיקריים:
מציאות מקרו-כלכלית
מאתגרת, הגברת
המודעות הצרכנית
והציבורית והתפתחויות
טכנולוגיות.

השינויים בסביבה
העסקית מצריכים הבנה
טובה של המציאות
החדשה, התאמת
המודל העסקי והבנה
וניטור של האתגרים
והסיכונים שהסביבה
החדשה מזמנת.

פרק זה סוקר את התמורות העיקריות בפעילות המערכת הבנקאית בישראל בשנת 2016 ובמבט צופה פני עתיד. החלק הראשון עוסק בקידום התחרות בתחומי הקמעונות, החלק השני עוסק ביעילות התפעולית בסניפים ובכוח האדם, והחלק השלישי עוסק בדיגיטציה ובחדשנות.

1. קידום התחרות בתחומי הקמעונות

התמורות בסביבה החברתית-כלכלית-עסקית-טכנולוגית בישראל הביאו לשינויים משמעותיים בעולם הבנקאי, ואיתם גברו הלחצים התחרותיים. בשנים האחרונות אנו עדים לשינויים בסביבה הטכנולוגית, שמקלים על כניסה של שחקנים חדשים לפעילות בתחומי הבנקאות, לצד שינויים באופן צריכת השירותים הבנקאיים על ידי הציבור הרחב. לנוכח שינויים חיצוניים אלה הוגדר הנושא של הגברת התחרות בתחומי הבנקאות כיעד, ששותפים לו גורמים רבים במשק: קובעי המדיניות והרגולציה (בנק ישראל, משרד האוצר, רשות ההגבלים העסקיים וגורמים ממשלתיים נוספים), נותני השירות (גופים חוץ-בנקאיים קיימים וחדשים ובנקים) וכמובן הצרכנים עצמם. היעד האמור תורגם לאוסף רחב של יוזמות להגברת התחרות, שיישומן החל ב-2016 ונמשך ב-2017. עם זאת יש לזכור כי שינוי מבני של שוק והגברת התחרות הם תהליכים מורכבים ומתמשכים, שאת תוצאותיהם נראה בהדרגה רק בשנים הקרובות.

התחרות בתחומי הקמעונות והתשלומים מתפתחת רק בשנים האחרונות. לעומתה התחרות בתחום האשראי העסקי גדלה מאוד עוד קודם לכן, והיא כבר גבוהה כיום, לנוכח כניסתם של הגופים המוסדיים לתחום העמדת ההלוואות לחברות גדולות והאפשרות שניתנה לחברות אלו לגייס מקורות בשוק ההון. בזכות חלופות אלו לאשראי הבנקאי, כ-50% מאשראי העסקי כבר אינו מועמד על ידי הבנקים.

קידום התחרות על ידי הפיקוח על הבנקים בתחום הקמעונות והעסקים הקטנים מתנהל בשנתיים האחרונות תוך הדגשת ביצוען של רפורמות מבניות בצד ההיצע – בפרט הורדת חסמי כניסה ושינויים במבנה השוק לשם הגדלת מספר המתחרים בשוק הפיננסי-בנקאי ויצירת לחץ תחרותי על השחקנים הקיימים. בשנים שקדמו לכך הדגש בפיקוח על הבנקים הושם בהגדלת התחרות באמצעות השפעה על צד הביקוש של הציבור לשירותים הבנקאיים, תוך נקיטת פעולות להגדלת כוחו של הצרכן הבנקאי.

הצעדים העיקריים שנקטו ב-2016 לשם קידום התחרות **בצד ההיצע**, שחלקם בוצע במסגרת יישום המלצות הוועדה לקידום התחרות (ועדת שטרס), הם: הורדת דרישות ההון מסולק חדש ומבנק חדש; פעולות לצמצום חסמים טכנולוגיים, תוך שינוי חוק הבנקאות (רישוי) ומתן אפשרות לבנק לארח בנק אחר על המערכות הטכנולוגיות שלו ועידוד הקמת מרכז מחשבים משותף שישרת מספר בנקים; הפחתת הציפייה מהבנקים להקמת סניפים והרחבת האפשרויות של הציבור לצרוך את השירותים הבנקאיים מרחוק, בין היתר באמצעות פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "בנקאות בתקשורת"; שינויים בתהליכי הרישוי בבנק ישראל, שכיום מקנים למבקש הרשיון יותר ודאות לגבי קבלתו, וסיוע למועמדים חדשים בהקמת בנק או סולק חדש; קידום מדיניות לעידוד ההתייעלות במערכת הבנקאית, שצפויה להפחית עלויות ומחירים ולאפשר לבנקים להציע מחירים תחרותיים יותר. כל הצעדים הללו נועדו לאפשר כניסה של בנק חדש או סולק חדש, דבר שכבר קרה בשנת 2017 (לגבי סולק חדש), וכן לאפשר לשתי חברות כרטיסי אשראי שיופרדו מהבנקים להפוך לשחקנים פיננסיים משמעותיים בשוק האשראי והמוצרים הפיננסיים הנוספים לציבור.

בצד הביקוש מתמקדת עבודת הפיקוח על הבנקים בהגברת השקיפות של המידע האישי ללקוחות על מגוון המוצרים והשירותים הבנקאיים שהם צורכים ועלויותיהם וכן בהגברת

הצעדים להגברת התחרות בתחומי הבנקאות הם תהליכים מורכבים ומתמשכים, שאת תוצאותיהם נראה בהדרגה בשנים הקרובות.

הפיקוח על הבנקים פועל להגברת התחרות בתחומי הבנקאות באמצעות הורדת חסמים לכניסת מתחרים חדשים והגדלת כוחו של הצרכן.

המודעות הפיננסית של הלקוחות; ביצירת כלים נוחים יותר לציבור להשוות בין הבנקים. הפיקוח החל ביישום צעדים אלו כחלק מיישום המלצות הוועדה לבחינת הגברת התחרותיות בענף הבנקאות (ועדת זקן) וממשיך בביצועם במסגרת עבודתו השוטפת. לצד זאת נוקט בנק ישראל צעדים להסרת חסמים נוספים, ובראשם פרויקט מאגר נתוני האשראי, שיאפשר תמחור מותאם-סיכון ומדויק יותר של האשראי.

גם הבנקים מנתחים את השינויים בסביבה העסקית, מבינים את הצורך בשינוי המודל העסקי ובהתאמתו לסביבה המשתנה ומבצעים שינויים גדולים ומקיפים בפעילותם. מהלכים אלו צפויים לאפשר להם גמישות גבוהה יותר בפעילות העסקית ויכולת עמידה תחרותית מול בנקים אחרים ומול גופים חוץ-בנקאיים קיימים שנכנסים לתחומי הבנקאות וגופים חדשים שעשויים לקום. לשם כך נוקטים הבנקים צעדים מגוונים, המקבלים ביטוי בהרחבה ומיקוד של סל המוצרים והשירותים המוצעים ללקוחותיהם ובמבנה העלויות של הבנקים.

לעניין המוצרים והשירותים שהבנקים מתמקדים בהם נציין את התמקדותם במגזר הקמעוני ובמגזר העסקים הקטנים. זו מתבטאת במתן הצעות ערך ללקוחות, בהנגשה של פתרונות פיננסיים המותאמים לצרכים של כל מגזר ולעתים של כל פרט; בפיתוח אמצעים דיגיטליים המותאמים לטעמים של ציבור הלקוחות ולצרכיו בלי לפגוע באוכלוסיות שאוריינותן הדיגיטלית נמוכה; בתשומת לב רבה לאבטחת מידע ולהתגוננות ממתקפות סייבר כדי לשמור על פרטיות המידע של הלקוחות; בטיפול יעיל בתלונות צרכנים על התנהלות בנקים. נוסף על אלה פועלים הבנקים לשיפור זמינותו של השירות הבנקאי ואיכותו; מסייעים ללקוחות הנמצאים בכשל או בקשיים אישיים או פיננסיים; פועלים להרחבת הידע הפיננסי של הציבור (בעיקר אצל הצרכנים הקמעוניים בכל שכבות הגיל והעסקים הקטנים) – ידע התורם להתנהלות כלכלית נכונה יותר, ואף לשיפור במצב הכלכלי. זאת לצד הנגשה של מוצרים המאפשרים ללקוח התנהלות פיננסית נכונה יותר, מעורבות גדולה של הבנקים בקהילה ועוד.

בין השינויים שעורכים הבנקים במבנה העלויות בולטים הטמעה של תכניות התייעלות משמעותיות ושינויי תהליכים שמטרתם חיסכון בהוצאות; התאמת העובדים לסביבת עבודה חדשה; קידום שיפורים טכנולוגיים המאפשרים חיסכון בעלויות לבנק עצמו וללקוח ועוד (הרחבה בתיבה ב'-2 – תכניות ההתייעלות במערכת הבנקאות).

לצד הצעדים שננקטים וינקטו כאמור לקידום התחרות יש לזכור כי מדובר בתהליך מורכב וארוך טווח, שאת תוצאותיו נראה בהדרגה במהלך השנים הקרובות. תהליך זה מבוסס על הסרת חסמים שונים, שהיא מורכבת וממושכת, על שינויים בסביבה הטכנולוגית והעסקית וכן על שינויים בטעמי הציבור ובהתנהגות הצרכנים. עם הצעדים שמטרתם קידום התחרות נמנים: שינויי הסדרה ומדיניות, אימוץ טכנולוגיות חדשות על ידי הבנקים והגופים החוץ-בנקאיים, "חינוך השוק", המשך הגברת המודעות הפיננסית של הצרכנים ועידודם להיות יותר אקטיביים בצריכת השירותים הפיננסיים. אין ספק שהגורמים השותפים למטרה זו נדרשים להמשיך ביישום התהליך, תוך בחינה מתמדת של ההתקדמות בו ושל השלכות השינויים המבוצעים.

חשוב למדוד לאורך זמן את התוצאות של מכלול הצעדים שבוצעו ואת תרומתם להגברת התחרות ולשיפור מצבו של הלקוח. עם זאת יש לזכור כי התפתחות בתחרות איננה נמדדת על בסיס מדד אחד ויחיד; מדידתה מורכבת מאלמנטים שונים ומגוונים, כגון: מספר השחקנים בשוק, רמת הנגישות של השירותים הפיננסיים ואיכותם, התאמת המוצרים לצורכי הציבור ולטעמו, מידת האיום התחרותי, מחיר המוצרים המוצעים ומידת התחליפות ביניהם. בנק ישראל פועל לבניית מדידה שיטתית של כלל הפרמטרים הללו ופרסומם לציבור.

הבנקים מתאימים את המודל העסקי לסביבה המשתנה – מאמצים טכנולוגיות חדשות, מרחיבים את סל המוצרים והשירותים ומטמיעים תכניות התייעלות.

תיבה ב'-1: יוזמות חקיקה בסביבת הפעילות הבנקאית והחשיבות של יצירת ודאות רגולטורית

- המערכת הפיננסית היא מערכת מורכבת ובעלת תפקיד מרכזי ביציבות המשק ובחיי הפרט. מרכזיותה של המערכת ורגישותה הגבוהה לזעזועים מחייבות אחריות ומעורבות גבוהה של רשויות המדינה בפיקוח ובהסדרה, לשם הגנה על טובת הציבור.
- בשנים האחרונות קודמו יוזמות חקיקה רבות בתחומי הבנקאות והפיננסים. נוסף על אלה הוביל הפיקוח על הבנקים שינויים רגולטוריים רבים במסגרת מאמציו להגביר את התחרות, לחזק את כוחו של הפיקוח הבנקאי ולחזק את יציבות הבנקים – כחלק מהפקת הלקחים מהמשבר הפיננסי העולמי.
- מכלול השינויים הרגולטוריים בבנקאות מתחיל להניב את פירותיו, אולם לשם התממשות של מלוא תוצאותיו נדרשים תהליכי הטמעה רבים.
- נוסף על השינויים הרגולטוריים מאתגרת את המערכת הבנקאית חובתה לבצע תהליכי התייעלות עמוקים ולהתאים את עצמה לסביבה המשתנה בהשפעת התפתחויות טכנולוגיות וכניסת מתחרים חדשים.
- שינויים גדולים ורבים ב"כללי המשחק" ללא מתן אפשרות לגופים הפיננסיים להטמיעם יוצרים סיכונים, עלולים לפגוע ביכולת להשיג את מטרות החקיקה, ואף כרוכים בעלויות גבוהות, שעלולות להתגלגל אל הצרכנים.
- אי ודאות רגולטורית עלולה גם להרתיע משקיעים ושחקנים חדשים מכניסה לשוק. קרן המטבע הבין-לאומית התייחסה בהקשר זה למצב בישראל, וציינה את הסיכון של רגולציה יתר.
- עמדת הפיקוח על הבנקים היא שכדי להבטיח את האינטרס הציבורי, ולאחר רצף השינויים החקיקתיים והרגולטוריים של השנתיים האחרונות, הגיעה העת לאפשר לפיקוח על הבנקים ליישם את החקיקה הקיימת, ולמערכת הבנקאית והפיננסית – להטמיע את השלכותיה ולהתייבב בשיווי המשקל החדש שלשמו נועדו שינויי הרגולציה.

המערכת הפיננסית היא מערכת מורכבת ובעלת תפקיד מרכזי ביציבות המשק ובחיי הפרט. מרכזיותה של המערכת ורגישותה הגבוהה לזעזועים מחייבות אחריות ומעורבות גבוהה של רשויות המדינה בפיקוח ובהסדרה, לשם הגנה על טובת הציבור. לכן מערכות פיננסיות בארץ ובעולם כפופות לחקיקה ולרגולציה הדוקות, שמטרתן לשמור על היציבות של המוסדות הפיננסיים והמערכת הפיננסית, על הוגנות השווקים ויעילותם ולהגן על הצרכנים והמשקיעים.

בשנים האחרונות אנו עדים ושותפים לחקיקה ענפה, שמטרתה להגביר את התחרות במערכת הבנקאית ולחזק את כוחו של הפיקוח הקמעוני – משק הבית והעסק הקטן. התקופה שמאז המחאה החברתית בשנת 2011 מאופיינת באקטיביזם רגולטורי, בריבוי יוזמות חקיקה פרטיות וממשלתיות ובהתגברות משמעותית של מעורבות ועדות הכנסת בתחומי הבנקאות והפיננסים. כך, למשל, פעלו בשנים האחרונות מספר ועדות בין-משרדיות, שהמלצותיהן גובשו לכדי רפורמות משמעותיות בענף – ביניהן הצוות לבחינת הגברת התחרותיות בענף הבנקאות ("ועדת זקן"), שפרסם את המלצותיו ב-2013, צוות בריס להסדרת הפעילות הפיננסית החוץ-מוסדית, אשר המלצותיו הובאו בתזכיר חוק שפורסם באוגוסט 2015, והוועדה להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל ("ועדת שטרום"), שפרסמה את המלצותיה ב-2016. המלצות הוועדות הללו יושמו ומיושמות בפעולות חקיקה ורגולציה אינטנסיביות, ובמקביל מקודמת חקיקה נוספת, שנוגעת לתחום הבנקאות. כל זאת לצד שינויים רגולטוריים רבים נוספים בהובלת הפיקוח על הבנקים. אלה נגזרו משינויים ברגולציה העולמית, שחייבו התאמה של ההוראות בישראל, משינויים בסביבת הסיכון וממטרות שהגדיר הפיקוח – קידום התחרות, ההתייעלות, הטכנולוגיה והחדשנות ושימור ההוגנות במערכת הבנקאית.

הטמעת השינויים הרבים על ידי המערכת הבנקאית כרוכה במשאבים ניהוליים וארגוניים רבים, בשינוי מערכות מחשב, בשינוי התקשוריות משפטיות ועוד. לפיכך תוצאות החקיקה והרגולציה הענפה אינן מיידיות, אלא יורגשו בהדרגה. אף שהשינויים הרבים מבוססים על שיקול מקצועי, מבוצעים בזירות, ומטרתם להיטיב עם לקוחות המערכת הבנקאית, הרי שאת האפקט המצטבר של מכלול השינויים וההוראות יהיה ניתן להעריך

רק לאחר הטמעתם המלאה; רק אז יהיה ניתן לבדוק אם הם השיגו את יעדם, או שמא הם הביאו גם להשלכות לא רצויות.

הדרישות הרבות המונחות לפתחה של המערכת הבנקאית צריכות להיות מיושמות במקביל לשינוי עמוק וחשוב לא פחות שהמערכת נדרשת לבצע – התייעלות והתאמה של המודל העסקי לעולם הטכנולוגי המשתנה. הליך התייעלות עמוק ומהותי נדרש כדי שהבנקים יפעלו ברמות יעילות דומות לאלה של העולם המערבי, וכך יוכלו להציע לציבור הצעות בנות תחרות; ומה עוד שהמהפכה הטכנולוגית משנה את הבנקאות ופותחת את התחרות לגורמים חוץ-בנקאיים.

שינויים כה גדולים בחקיקה וברגולציה, המתרחשים בו-זמנית, משנים את "כללי המשחק" לפעילות הבנקים ומגדילים את הסיכונים ואי הוודאות בענף. מעבר לכך, שינויים רבים יוצרים עומס רגולטורי על הגופים המפוקחים, מטילים עליהם עלויות, הכרוכות בהתאמה לחקיקה החדשה, ואלה עלולות "להתגלגל" אל הצרכנים.

חשוב לזכור ששינויים כה רבים הנעשים בפרק זמן קצר בלי שניתנת שהות מספקת להטמעתם, עלולים גם להרתיע שחקנים חדשים מלהיכנס לשוק, ובכך לפעול דווקא להפחתת התחרות.

סוגיית עומס הרגולציה אינה מאפיינת רק את ישראל, וגם לא רק את המערכת הפיננסית. לאחרונה הגדירה הממשלה את הפחתת הנטל של הרגולציה העודפת כיעד מרכזי, וגם מוסדות פיננסיים בין-לאומיים (BIS, IMF) מייחסים יותר ויותר חשיבות לסוגיית העומס הרגולטורי על התאגידים המפוקחים. הסטנדרט הבין-לאומי שנקבע הוא כי על הרגולטור להתייחס לסוגיית העומס הרגולטורי בעת פרסום כל הנחיה, ולבחון את התועלת ממנה ליציבות הפיננסית ולציבור, לצד בחינת העלויות הכרוכות ביישומה. גם במסגרת בדיקת פעילותו של הפיקוח על הבנקים שערכה קרן המטבע הבין-לאומית בשנת 2016 התייחסו כלכלני הקרן לסיכון של עודף רגולציה ולהשפעה פוליטית על רגולטורים בישראל:

"Further strengthening the financial stability framework while reducing regulatory uncertainty is needed to fully realize the benefits of greater competition. [...] it is important to safeguard the operational independence of each financial regulator from political pressures, including to ensure that potential new entrants are not deterred by uncertainty about future regulatory arrangement".

["]יש צורך בחיזוק נוסף של מסגרת היציבות הפיננסית תוך הפחתת חוסר הוודאות הרגולטורי, כדי לממש באופן מלא את יתרונותיה של תחרות גדלה. [...] חשוב להגן על העצמאות התפעולית של כל אחד מהגופים המפקחים מפני לחצים פוליטיים, ובכלל זה – לוודא ששחקנים חדשים פוטנציאליים לא יירתעו בשל חוסר ודאות לגבי הסדרה רגולטורית עתידית".]

עמדת הפיקוח על הבנקים היא שלאחר רצף השינויים החקיקתיים והרגולטוריים של השנים האחרונות הגיעה העת להימנע ככל הניתן מחקיקה נוספת, כדי לאפשר לפיקוח על הבנקים ליישם את החקיקה החדשה, ולמערכת הבנקאית והפיננסית – להטמיע אותה ולהתייצב בשיווי המשקל החדש שלשמו נועדה הרגולציה. יתירה מזאת, הפיקוח על הבנקים סבור כי כדי להכניס שחקנים חדשים לענף (בין באמצעות קניית חברות כרטיסי אשראי ובין באמצעות הקמת בנק חדש) יש לתת למשקיעים אופק של ודאות ויציבות רגולטורית.

יובהר ויודגש, כי באמור אין כל כוונה לצמצם את סמכויותיהם של הפיקוח והמחוקק לחייב את המערכת הבנקאית בשינויים נוספים חשובים ודחופים, אם יהיה בהם צורך; אולם רגולציה נוספת צריכה להיעשות רק לאחר שהובנו כל ההשלכות של מכלול השינויים שבתהליך, תוך איזון ראוי בין התועלת שבשינוי-חקיקה נוסף לבין חוסר הוודאות והעומס הכרוך בכך.

להלן רשימת דברי חקיקה עיקריים שקודמו במהלך השנתיים האחרונות – חוקים והצעות חוק הנוגעים ישירות למערכת הבנקאית או משפיעים משמעותית על סביבת הפעילות והתחרות של הבנקים – אשר מצויים בשלבים שונים של חקיקה או שחקיקתם הסתיימה. במהלך התקופה התייחס הפיקוח על הבנקים באופן שוטף לעשרות הצעות חוק פרטיות נוספות, במגוון רחב של נושאים, ואלה לא נכללו ברשימה זו.

חוקים

1. **חוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשע"ז – 2017.** חוק זה נועד להגביר את התחרות במערכת הפיננסית ולהקל על כניסת שחקנים חדשים לשוק. רכיב מרכזי של החוק הוא דרישה משני הבנקים הגדולים למכור את חברות כרטיסי האשראי שבבעלותם, ומכל הבנקים – לצמצם את החזקתם בשב"א. החוק פורסם ברשומות ביום 31.1.17.
2. **חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו – 2016.** החוק מסדיר את פעילותם של נותני שירותים פיננסיים שבעבר לא היו כפופים לפיקוח פיננסי ייעודי, או שהיו נתונים לפיקוח בתחום איסור הלבנת הון ומימון טרור בלבד; זאת במטרה לאפשר הקמה של גופים פיננסיים חוץ-בנקאיים שיפעלו להגברת התחרות במערכת הבנקאות, ולהסדיר את פעולתם של גופים קיימים שפעלו עד כה ללא פיקוח. החוק פורסם ברשומות ביום 1.8.16, ומאז הוכנסו בו מספר שינויים.
3. **חוק ניירות ערך (תיקון מס' 63), התשע"ז – 2017** (הידוע כ"חוק שינוי מבנה הבורסה"). החוק דורש מהבנקים, בין היתר, לצמצם משמעותית את החזקתם בבורסה.
4. **חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו – 2016.** החוק מטיל הגבלות על שכרם של נושאי משרה בכירים ועובדים בתאגידים פיננסיים. החוק פורסם ברשומות ביום 12.4.16.
5. **חוק חובת אזהרה בפרסום ובשיווק של הלוואה (תיקוני חקיקה), התשע"ז – 2017.** החוק מחייב את הבנקים וגופים מלווים אחרים להצמיד לפרסומת ולשיווק הטלפוני של הלוואות אזהרה שתבהיר לציבור את הסכנה הכרוכה באי עמידה בפירעון ההלוואה. החוק פורסם ברשומות ביום 1.3.17.
6. **חוק התכנית הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום המדיניות הכלכלית לשנות התקציב 2015 ו-2016), התשע"ו – 2015, ובמסגרתו חוק הבנקאות (רישוי)(תיקון מס' 21).** תיקון החוק מאפשר לגופים פיננסיים לגייס מקורות ולתת אשראי בלי שהם יוגדרו כבנק וללא פיקוח של בנק ישראל. כך מתיר החוק הנפקת תעודות התחייבות החייבות בתשקיף ומתן אשראי כאחד גם למי שאינו תאגיד בנקאי, ובלבד שהתמורה מהנפקת תעודות ההתחייבות לא תעלה על 2.5 מיליארדי ש"ח, או על סכום אחר, עד לתקרה של 5 מיליארדים, כפי שיקבע שר האוצר, ובכפופות לתנאים נוספים. החוק פורסם ברשומות ביום 30.11.15.
7. **חוק התכנית הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום המדיניות הכלכלית לשנות התקציב 2017 ו-2018), התשע"ז – 2016.** במסגרת חוק זה הוכנסו לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) מספר תיקונים, גם בעניין מתן רשיון לאגודות פיקדון ואשראי ולמנפיקים. החוק פורסם ברשומות ביום 29.12.16.
8. **חוק הבנקאות (רישוי)(תיקון – סגירת סניפים), התשע"ה – 2015.** תיקון החוק, שבוצע ב-2016, מחייב תאגיד בנקאי להודיע למפקח על כוונתו לסגור סניף לפחות שישים ימים לפני סגירתו, מאפשר למפקח להתנגד לכך, ולתאגיד הבנקאי – להשמיע את טענותיו. בהמשך פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין המסדירה את נושא סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר, ואת המעבר למתן שירותים באמצעים ישירים, באופן שנותן מענה לצורכיהם של הלקוחות השונים. החוק פורסם ברשומות ביום 16.8.16.
9. **חוק לתיקון פקודת מס הכנסה (מס' 227), התשע"ו – 2016, ותקנות מס הכנסה (יישום הסכם הפטקא), התשע"ו – 2016.** החקיקה נועדה ליישם את ההסכם שנחתם בין ממשלת ישראל לממשלת ארה"ב ("הסכם הפטקא") בעניין העברת מידע המצוי בידי מוסדות פיננסיים בישראל על חשבונות של אזרחי ארה"ב לרשויות המס בארה"ב. החקיקה מניחה תשתית ליישום הסכמים לחילופי מידע אוטומטיים בין מדינת ישראל למדינות נוספות בהתאם לתקן CRS שפיתח ארגון OECD. היא מחייבת את הבנקים להיערכות נרחבת ומציבה בפניהם דרישות רבות של ניטור אחר פעילות לקוחות. החוק פורסם ברשומות ביום 14.7.16.
10. **חוק איסור הלבנת הון (תיקון מס' 14), התשע"ו – 2016.** החוק קבע שעבירות מס חמורות הן עבירות מקור. במסגרת זו הורחבו החובות המוטלות על הבנקים גם ביחס לעבירות שמקורן בהעלמות מס. החוק פורסם ברשומות ביום 7.4.16.

11. **חוק סליקה אלקטרונית של שיקים, התשע"ו – 2016.** החוק מאפשר מעבר מסליקה פיזית של שיקים לסליקה אלקטרונית, ודרש היערכות גדולה של הבנקים. החוק פורסם ברשומות ביום 10.2.16.
12. **חוק נתוני אשראי, התשע"ו – 2016.** החוק קבע הסדר כולל לשיתוף בנתוני אשראי, ובו הוראות לעניין איסוף נתוני אשראי ממקורות המידע הקבועים בחוק, שמירתם במאגר מרכזי שיופעל על ידי בנק ישראל, ומסירת נתוני אשראי ללשכות אשראי לשם עיבודם והעברתם לנותני האשראי, תוך שמירה על האינטרסים של הלקוחות ועל פרטיותם. החוק פורסם ברשומות ביום 12.4.16.
13. **תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז – 2017.** תקנות אלה יחולו גם על הבנקים וקובעות עקרונות נוספים לאלו שקבע הפיקוח על הבנקים בנושא אבטחת מידע, עקרונות הנוגעים לניהול המידע שבמאגרי המידע ולשימוש בו.

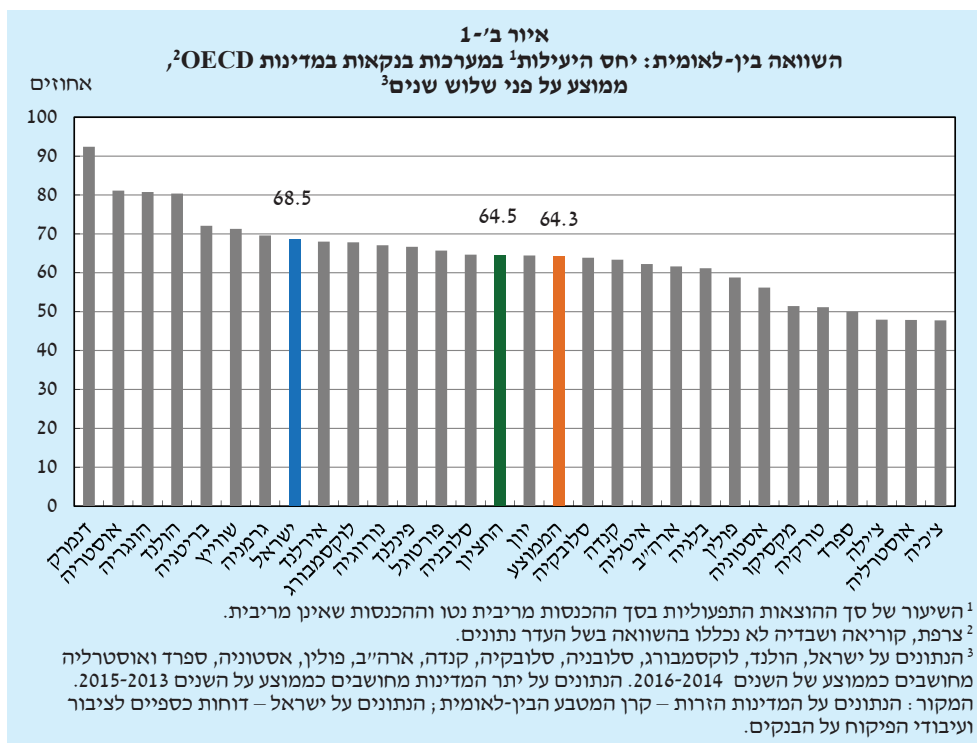
דוגמאות להצעות חוק הנמצאות בשלבי חקיקה

14. **הצעת חוק הסדרת הלוואות חוץ-בנקאיות (תיקון מס' 3), התשע"ה – 2015** (ובשמו החדש – "חוק אשראי הוגן"). הצעת החוק נועדה לקבוע ריבית מקסימום להלוואות שיינתנו על ידי כל המלווים במשק.
15. **הצעת חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ה – 2015.** הצעת החוק מציעה רפורמה מקיפה בתחום חדלות הפירעון, ומבקשת להסדיר באופן מלא את כל דיני חדלות הפירעון של יחידים ושל תאגידים.
16. **הצעת חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) (תיקון מס' 4) (הפעלת מערכת לתיווך באשראי), התשע"ז – 2017.** הצעת החוק מסדירה את פעילותם של מערכות לתיווך באשראי (P2P).
17. **הצעת חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון – דיווח על ניצול קשיש או חסר ישע), התשע"ה – 2015.** הצעת החוק באה למזער את תופעת הניצול הכלכלי של קשישים וחסרי ישע באמצעות ציפייה מפקידי הבנק כי יזהו מקרים כאלה.
18. **הצעת חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (תיקון – ביטוח הלוואה לדיור במקרה אבטלה), התשע"ז – 2016.** הצעת החוק באה לתת פתרון למקרה שאדם אשר נטל הלוואה לדיור איבד את מקור פרנסתו ומתקשה לעמוד בהחזרי המשכנתה. הדבר ישליך על שיקולי מתן האשראי של הבנקים.
19. **הצעת חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) (תיקון) (שירותי פיקדון ואשראי בלא ריבית), התשע"ז – 2016.** הצעת החוק נועדה להסדיר את פעילותם של יחידים, עמותות וחברות לתועלת הציבור במתן הלוואות ובקבלת פיקדונות ללא ריבית. המערכת הבנקאית נדרשת להעניק תשתית לפעילותם של נותני שירותים פיננסיים אלו.
20. **הצעת חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון – נותן שירותי ניכיון מהותי), התשע"ו – 2016.** הצעת החוק מבקשת להוסיף חזקה, שלפיה סירוב לאפשר התקשרות בין נותן שירותי ניכיון לבין ספק בשל אשראי או הלוואה שנטל הספק מהסולק ייחשב לסירוב בלתי סביר. כן מוצע לקבוע כללים לגבי עמלת סליקה שחברת סליקה תגבה בעד שירותי סליקה.
21. **הצעת חוק המשכון, התשע"ה – 2015.** ההצעה מחליפה את ההסדרים הקבועים במסגרת חוק המשכון ופקודת החברות בהסדר חדש.
22. **תזכיר חוק המאבק בטרור (הכרזה על ארגונים ופעילים זרים) (תיקון מס' 2), התשע"ז – 2017.** במסגרתו יתאפשר לגופים פיננסיים לפעול מיד להקפאת רכוש ופעולות פיננסיות בחשבוניותיהם של הארגונים והפעילים הזרים המוכרזים כארגוני טרור או כפעילי טרור.

2. יעילות תפעולית, סניפים וכוח אדם במערכת הבנקאות

יעילותה של מערכת הבנקאות בישראל, כפי שהיא נמדדת על פי יחסי יעילות מקובלים, נמוכה בהשוואה ליעילותן של מערכות בנקאות במדינות המפותחות (אזור ב'-1). יחס היעילות התפעולית¹ של חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות עמד בסוף שנת 2016 על כ-66.4%, מעט מתחת לממוצע בשנים האחרונות (לוח ב'-1), בעוד שהעלות הממוצעת ליחידת תפוקה² הייתה כ-2.09%, המשך למגמת השיפור במדד זה בשנים האחרונות. הבנקים נבדלים זה מזה ברמת יעילותם. שונות זו נובעת ממאפייני הפעילות של כל אחד מהם, מגודלם, ממאפייני כוח האדם והסכמי העבודה, ממידת הקדמה הטכנולוגית ועוד. שיפור יעילותם התפעולית של הבנקים הישראליים והתאמתה לרמה הנהוגה בבנקים דומים במדינות מפותחות הם בין היעדים העיקריים שהפיקוח על הבנקים הציב לעצמו (הרחבה בתיבה ב'-2 – תכניות ההתייעלות במערכת הבנקאות). פעילותם של הבנקים בישראל לצורך התאמה לתנאי השוק המשתנים, הגברת יכולת התחרות שלהם והעלאת רווחיותם מתבטאת, זה כמה שנים, ביוזמות לשיפור פונקציית הייצור והגברת היעילות התפעולית. עם זאת יש לזכור כי מדובר בתהליכים ממושכים ומורכבים ליישום, בעלי השפעה על עובדים ועל לקוחות, וכן כרוכים בשלב הראשון, בעלויות ניכרות.

יעילותה של מערכת הבנקאות בישראל, כפי שהיא נמדדת על פי יחסי יעילות מקובלים, נמוכה בהשוואה ליעילותן של מערכות בנקאות במדינות המפותחות.



¹ היחס בין סך ההוצאות התפעוליות והאחרות לסך ההכנסות מריבית נטו וההכנסות שאינן מריבית (cost to income).

² היחס בין סך ההוצאות התפעוליות והאחרות ליתרת הנכסים הממוצעת (average cost).

לוח ב'-1

העלות ליחידת תפוקה¹ ויחס היעילות² של התאגידים הבנקאיים בישראל, 2012 עד 2016
(אחוזים)

שנה	לאומי	הפועלים	דיסקונט	טפחות	הבינלאומי	חמש הקבוצות	אגוד	ירושלים	דקסיה	סך המערכת
העלות ליחידת תפוקה										
2012	2.46	2.43	2.89	1.78	2.72	2.46	2.06	2.14	0.53	2.43
2013	2.35	2.39	2.96	1.73	2.64	2.40	2.09	2.27	0.58	2.38
2014	2.43	2.33	3.15	1.61	2.55	2.40	2.09	2.56	0.51	2.38
2015	2.17	2.09	2.78	1.58	2.23	2.16	2.05	2.58	0.62	2.15
2016	2.01	2.16	2.74	1.50	2.12	2.09	2.46	2.72	0.59	2.10
יחס היעילות										
2012	74.9	65.2	75.5	58.2	74.1	69.9	78.7	73.9	36.2	70.0
2013	68.9	66.2	78.1	59.5	74.3	69.1	80.1	80.5	37.3	69.3
2014	74.9	65.5	87.0	60.9	77.3	72.5	87.9	75.8	32.2	72.7
2015	65.9	61.2	78.7	59.8	77.6	66.7	87.6	76.7	40.5	67.1
2016	66.3	64.5	72.6	58.5	73.5	66.4	95.4	75.7	40.4	67.1

(1) היחס בין סך ההוצאות התפעוליות והאחרות ליתרת הנכסים הממוצעת (average cost).

(2) היחס בין סך ההוצאות התפעוליות והאחרות לסך ההכנסות מריבית נטו וההכנסות שאינן מריבית (cost to income).

המקור: דוחות כספיים לציבור ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

כניסתם של אמצעים
טכנולוגיים לענף
הבנקאות מאפשרת
לבנקים להתאים
את עצמם למציאות
החדשה.

המהפכה הטכנולוגית המתחוללת בענף הפיננסים בעשור האחרון וכניסתם של אמצעים טכנולוגיים לענף הבנקאות³ מחייבות את הבנקים להתאים את עצמם למציאות החדשה באמצעות התאמות במודל העסקי שלהם וניהול יעיל יותר של גורמי ייצור ותהליכים. הפיתוחים הטכנולוגיים, יחד עם העדפותיהם המשתנות של הצרכנים, מאפשרים לבנק הנגשה-מרחוק של מוצרים ושירותים ללקוח, ובכך מאפשרים לו לצמצם את מצבת הסניפים, שעלותה גבוהה. בטווח הזמן הקצר תהליכים אלה מצריכים השקעה, וכרוכים בעלויות גבוהות לבנקים, אך בעתיד הם צפויים לסייע להם בצמצום הוצאותיהם.

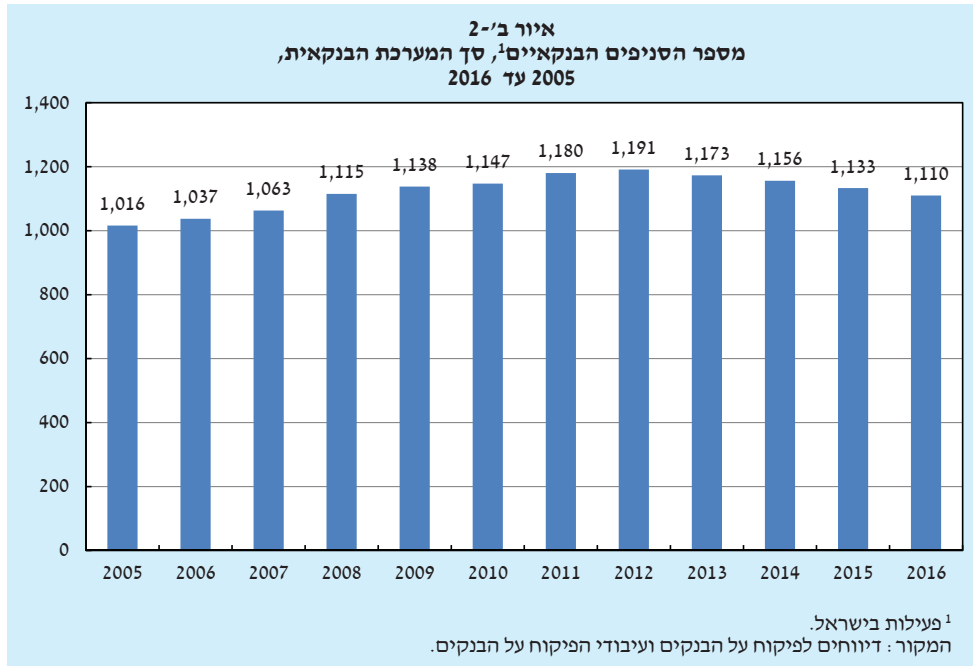
התפתחות הסניפים הבנקאיים

במהלך 2016 נמשכה
מגמת הירידה של
מספר הסניפים
הבנקאיים בישראל.
מגמה זו מאפיינת
מערכות בנקאות ברבות
מהמדינות המפותחות.

במהלך 2016 נמשכה מגמת הירידה של מספר הסניפים הבנקאיים בישראל, בעיקר בערים הגדולות. מגמה זו היא חלק ממגמה כללית המאפיינת מערכות בנקאות במדינות מפותחות רבות, ותחילתה מיד לאחר המשבר הפיננסי העולמי. בישראל היא החלה מספר שנים מאוחר יותר. הסיבות העיקריות לירידת מספרם של הסניפים הן כניסת טכנולוגיות חדשות לתחום הבנקאות, שינוי בהעדפות הצרכנים ובהרגלי צריכת השירותים הבנקאיים, התגברות התחרות במקטעי הפעילות הקמעוניות מצד ספקי שירותים מחוץ לענף, רגולציה בנקאית לעידוד התחרות והיעילות התפעולית והמציאות המקרו-כלכלית, הפועלת לשחיקת מקורות הרווח המבניים. (הרחבה בתיבה ב'-3 – מערך סניפי בנקים בישראל ובעולם – מגמות עכשוויות ואתגרים).

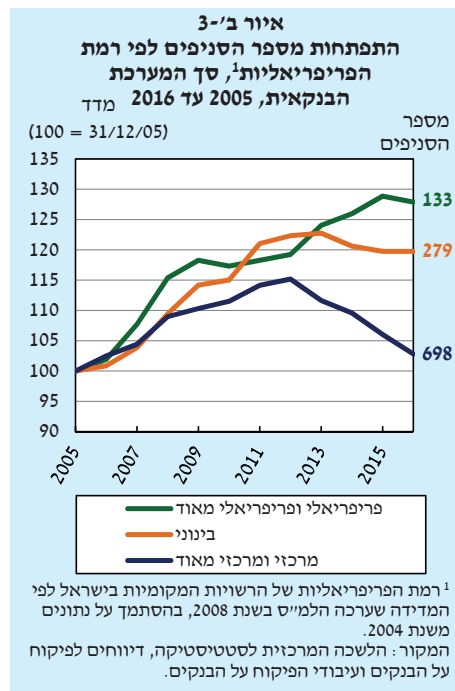
מספרם הכולל של הסניפים הגיע בשנת 2016 ל-1,110, לאחר ירידה נטו של כ-2% (23 סניפים) בשנה זו, בדומה לקצב שנרשם ב-2015 (איור ב'-2). השנה, בדומה לשנים עברו, עיקר

³ הרחבה בתיבה א'-1 בסקירת מערכת הבנקאות לשנת 2015 – חדשנות טכנולוגית בענף השירותים הפיננסיים: חברות Fintech ודיגיטציה בנקאית.



הירידה נרשמה ביישובים מרכזיים ומרכזיים מאוד (לרוב על ידי מיזוג הפעילות של סניפים קרובים), ואילו ביישובים בדירוג פריפריאלי⁴ ובדירוג פריפריאלי בינוני לא חל שינוי מהותי במספר הסניפים (איור ב'-3). המספר הכולל של הסניפים ירד למרות המשך מגמת הגידול של מספרם ביישובים הערביים, וזאת מפני המשך מגמת הירידה ביישובים יהודיים וביישובים מעורבים, שהייתה רחבה יותר (איור ב'-4).

הפיקוח על הבנקים פועל כדי להבטיח כי בצמצום מצבת הסניפים הבנקים לא יתעלמו מטובת הצרכן ומרווחתו. על רקע התיקון לחוק הבנקאות (רישוי), שעל פיו כל בקשה לסגירת סניף טעונה אישור של המפקחת על הבנקים⁵, פרסם הפיקוח הוראת ניהול בנקאי תקין (400) המסדירה את הנושא של סגירת סניפים. בהוראה נקבע כי בעת סגירת סניף יידרש הבנק להציג ללקוחותיו חלופות



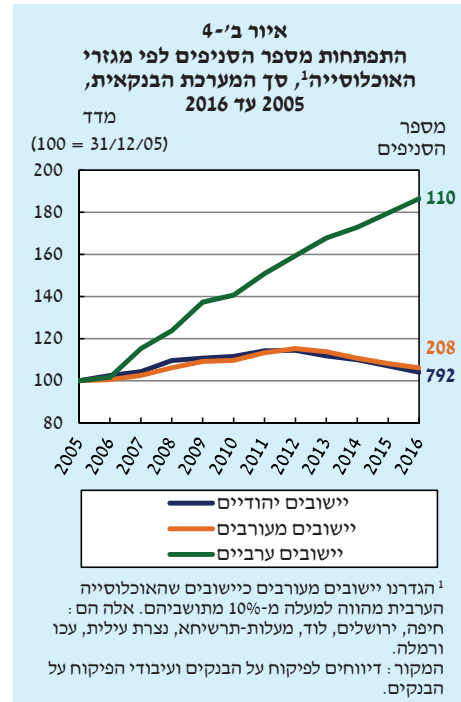
⁴ רמת הפריפריאליות מחושבת כשקלול בין שני מדדים במשקלות זהים: "הקרבה של הרשות המקומית לגבול מחוז תל-אביב" ו"הנגישות הפוטנציאלית" (המשקללת בין הקרבה של הרשות המקומית ליתר הרשויות המקומיות בארץ לבין גודל האוכלוסייה שלהן). רמת הפריפריאליות של הרשויות המקומיות בישראל מבוססת על מדידה שערכה הלמ"ס בשנת 2008 בהסתמך על נתונים משנת 2004.

⁵ "הצעת חוק הבנקאות (רישוי) (תיקון מס' 22) (סגירת סניפים), התשע"ו-2016".

הולמות, שיאפשרו את המשך הנגישות של מגוון השירותים הבנקאיים. חלופות אלו יכולות להיות הפניה לסניף סמוך, השארת מכשירים אוטומטיים בסביבת הסניף שנסגר, פתיחת סניף נייד או סניף במתכונת חלקית, הדרכה וליווי במעבר לשימוש בערוצים הישירים ועוד.

על רקע התמורות האמורות בתחום השירותים הפיננסיים, דרישות הפיקוח על הבנקים ותכניות ההתייעלות של הבנקים לשנים הקרובות עולה כי ייעול מערך הסניפים צפוי להימשך ברוב הבנקים גם בעתיד הקרוב. ייעול זה כולל שינוי במצבת הסניפים ובמבנה הסניפים – כדי שאלה יהיו חסכוניים, טכנולוגיים ובעלי יכולת לתת מענה ממוקד לצרכיו הספציפיים של כל לקוח. (הרחבה בתיבה ב'-3 – מערך סניפי בנקים בישראל ובעולם – מגמות עכשוויות ואתגרים).

ייעול מערך הסניפים
צפוי להימשך ברוב
הבנקים גם בשנים
הקרובות.



התפתחויות במצבת כוח האדם והוצאות השכר

חלק משמעותי מפעולות ההתייעלות במערכת הבנקאית בשנים האחרונות מתנהל באמצעות התאמת כוח האדם ופריסת הסניפים למציאות המשתנה. תהליך זה צפוי כאמור להימשך בשנים הקרובות, במסגרת יישום תכניות ההתייעלות שהבנקים מקדמים ובהתאם לדרישות הפיקוח. הצמצום במצבת כוח האדם נעשה באמצעות תכניות המעודדות פרישה מרצון של עובדים בתמורה לסל הטבות מהבנק.

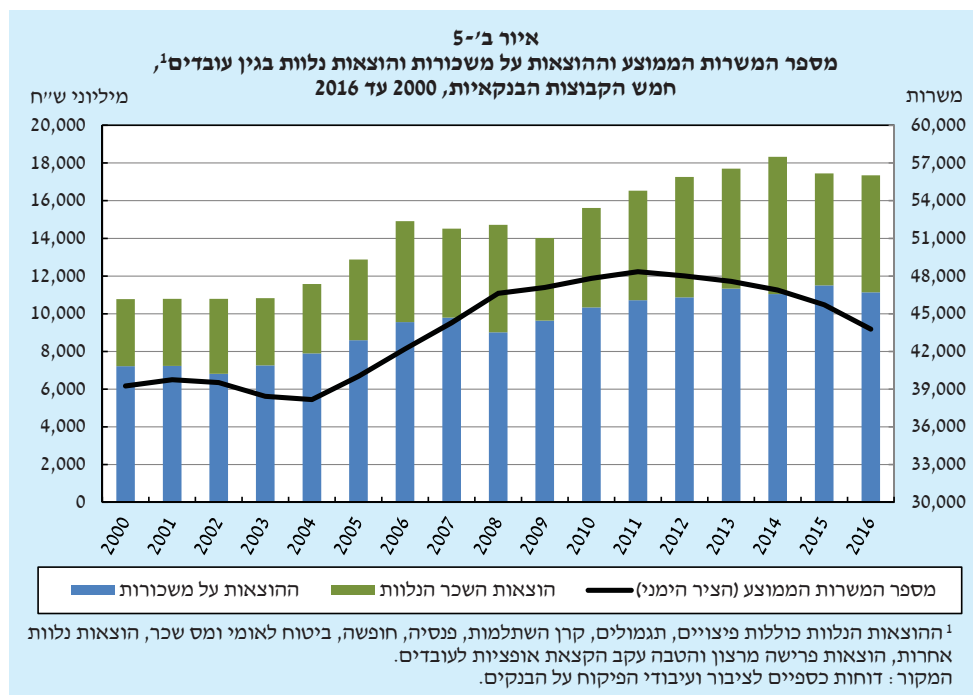
תהליך הפרישה מרצון על בסיס תכניות ההתייעלות שהבנקים הגישו לפיקוח כבר החל בשנת 2016, וכתוצאה מכך ירד השנה מספר המשרות הממוצע במערכת בכ-4.2%⁶ (כ-1,939 משרות) – המשך למגמה שנצפתה בשנים האחרונות (איור ב'-5). לצד הירידה של מספר המשרות ירדו השנה מעט גם הוצאות השכר וההוצאות הנלוות⁷ (בכ-0.6%). ירידה זו ביטאה ירידה של ההוצאות על משכורות (כ-3%), בעוד שההוצאות הנלוות דווקא גדלו (בכ-4.5%). הירידות במספר המשרות ובהוצאות השכר השנה הקיפו הן את רמות ההכנסה הנמוכות והן את רמת ההכנסה הגבוהה ביותר של העובדים והמנהלים (מעל מיליון ש"ח) – אך ירידתן של הוצאות השכר ברמות אלה קוזה על ידי גידול ההוצאות ברמות השכר הבינוניות (לוח ב'-2). במיוחד בלטו השנה ירידות של מספר המשרות והוצאות השכר בגין עובדי הבנקים

חלק משמעותי מפעולות
ההתייעלות במערכת
הבנקאית בשנים
האחרונות מתנהל
באמצעות התאמת כוח
האדם ופריסת הסניפים
למציאות המשתנה.

תהליך פרישה מרצון
החל בשנת 2016,
וכתוצאה ממנו ירד
השנה מספר המשרות
הממוצע במערכת
בלמעלה מ-1,900
משרות.

⁶ מספר המשרות כולל משרות בחברות בנות בחו"ל ובחברות מאוחדות, וכן תרגום של עלות השעות הנוספות ותקציבי כוח האדם החיצוני שנדרשו לוויסות כוח האדם השוטף ולהטמעת פרויקטים.

⁷ ההוצאות הנלוות כוללות פיצויים, תגמולים, קרן השתלמות, פנסיה, חופשה, ביטוח לאומי ומס שכר, הוצאות נלוות אחרות, הוצאות פרישה מרצון והטבה עקב הקצאת אופציות לעובדים.



לוח ב'-2

מספר המשרות וההוצאות לפי רמות השכר השנתיות, חמש הקבוצות הבנקאיות, 2015 ו-2016¹

שיעור השינוי השנתי בהוצאות השכר	שיעור השינוי השנתי במספר המשרות	2016		2015		
		המשכורות וההוצאות הנלוות (מיליוני ש"ח)	מספר המשרות	המשכורות וההוצאות הנלוות (מיליוני ש"ח)	מספר המשרות	
-16.6	-10.8	2	74	2	83	עובדים פעילים במשרדים בישראל
-12.7	-12.7	494	5,251	566	6,013	רמות שכר שנתיות (באלפי ש"ח)
1.7	3.0	2,895	15,532	2,848	15,074	עד 60
1.3	-2.6	3,449	11,735	3,406	12,054	מעל 60 עד 120
5.4	-1.2	3,667	7,808	3,478	7,903	מעל 120 עד 240
4.0	3.3	1,324	1,850	1,273	1,792	מעל 240 עד 360
-13.3	-13.4	453	300	523	347	מעל 360 עד 600
						מעל 600 עד 1,000
						מעל 1,000
1.6	-1.7	12,284	42,550	12,095	43,266	סך רכיבי השכר וההוצאות הנלוות ששייכו לעובדים פעילים במשרדים בישראל
18.3	10.0	709	2,183	600	1,984	מזה: הוצאות בגין עובדי כוח אדם
-7.9	-9.8	63	616	68	683	רמות שכר שנתיות (באלפי ש"ח)
21.7	20.4	647	1,567	531	1,301	עד 120
						מעל 120
		4,112		3,804		רכיבי השכר וההוצאות הנלוות שלא שייכו לעובדים פעילים במשרדים בישראל
-23.2	-24.2	1,376	2,178	1,792	2,874	עובדי הבנקים במשרדים בחו"ל
24.6	12.6	-424	-953	-340	-847	הוצאות שכר שהונו לנכסים
-0.0	-3.4	17,348	43,775	17,351	45,293	סך הכול

(1) בדיווח על מספר המשרות וההוצאות לפי רמות השכר השנתיות לא מתקבלים נתוני השוואה; מכאן שהנתונים המוצגים לשנת 2015 אינם מעודכנים. סך המשרות לסוף שנת 2015 היה 45,714. סך המשכורות וההוצאות הנלוות היה כ-17,447 מיליוני ש"ח. המקור: דוחות כספיים לציבור, דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

במשרדים בחו"ל, וזאת עקב צמצום היקפי פעילותם. בסך הכול, הוצאות השכר הממוצעות למשרה במערכת הבנקאית עלו בשנת 2016 בכ-4%.

בהשפעת התהודה הציבורית בנושא שכר הבכירים במערכת הבנקאית חוקקה הכנסת את חוק "תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים"⁸. חוק זה, שנועד להגביל את שכר הבכירים במגזר הפיננסי⁹, נכנס לתוקף באוקטובר 2016. כתוצאה מיישומו החל במערכת הבנקאית גל פרישות, שכלל עשרות עובדים, ביניהם נושאי משרה בכירים. בטווח הארוך, חשוב לעקוב ולוודא שהחוק, המפלה באופן מובנה בין המגזר הפיננסי (ובתוכו ענף הבנקאות) למגזר הריאלי בכל הנוגע לתגמול בכירים, לא יביא לפגיעה באיכות כוח האדם בענף הבנקאות ביחס לענפים אחרים.

תיבה ב'-2: תכנית ההתייעלות במערכת הבנקאות

- הפיקוח על הבנקים הציב כיעד לשנת 2016 ולשנים הקרובות את קידום ההתייעלות במערכת הבנקאית.
- הפיקוח דרש מהבנקים לגבש תכניות התייעלות רב-שנתיות ופעל להסרת חסמים ליישום התכניות.
- תכניות ההתייעלות שהגישו הבנקים לפיקוח כוללות ייעול תהליכים פנימיים והתאמת כוח האדם, מרכזי הרווח ונכסי הנדל"ן – בין היתר על ידי שימוש בטכנולוגיות מתקדמות.
- בעקבות התכנית צפויים עד שנת 2020 פרישה של 12% בכוח האדם המועסק בבנקים (5,300 עובדים) וצמצום של כ-20-25% במספר הסניפים. בשנת 2016 הצטמצם מספר המשרות בבנקים בכ-4% (כ-1,940 משרות).
- מטרת הפיקוח היא להביא ל"גלגולה" של התייעלות הבנקים אל הצרכנים בצורה של הורדת מרווחי ריבית, חדשנות ושיפור השירותים הבנקאיים, וכן להגדיל את הדיבידנדים למחזיקי מניות הבנקים – שהם ברובם הציבור הרחב בישראל (המחזיק את המניות באמצעות קופות הפנסיה והגמל שלו).

הפיקוח על הבנקים הציב כיעד לשנת 2016 ולשנים הקרובות את שיפור היעילות של המערכת הבנקאית. הפיקוח רואה בשיפור היעילות התפעולית צעד חיוני להבטחת יציבות התאגידים הבנקאיים ולהבטחת יכולתם להישאר תחרותיים ורווחיים לאורך זמן. לפיכך דרש הפיקוח על הבנקים מהבנקים לגבש תכניות התייעלות משמעותיות ורב-שנתיות, ובד בבד להבטיח כי ההתייעלות וצמצום ההוצאות לא יפגעו בבקורות החינוניות ובניהול סיכונים נאות, שמטרתם היא שמירה על יציבות המערכת הבנקאית, ולא יבואו על חשבון השירות ללקוחות. אחד הגורמים המאפשרים מהלך זה הוא ההתפתחות הטכנולוגית, ובכלל זה הטמעת אמצעים דיגיטליים בפעילות הבנקים. הפיקוח על הבנקים סבור כי התייעלות זו עשויה, בהתקיים תנאים נוספים, להביא להפחתת העלויות ולהוזלת השירות לציבור.

דרישת הפיקוח להתייעלות ארוכת טווח

במכתב המפקחת מינואר 2016 נדרשו התאגידים הבנקאיים לגבש תכנית התייעלות רב-שנתית מקיפה (להלן – "תכנית ההתייעלות" או "התכנית") ולהגיש אותה לאישור הפיקוח על הבנקים עד סוף שנת 2016. במקביל נתן

⁸ חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי-התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016 מיום 12.4.2016.

⁹ החוק קובע כי קביעת תגמול לנושא משרה העולה על כ-2.5 מיליון ש"ח בשנה מצריכה סדרת אישורים במוסדות התאגיד, ובכל מקרה אין לאשר תגמול העולה על פי 35 מהתגמול לעובד בעל התגמול הנמוך ביותר בתאגיד, וחלק השכר העולה על 2.5 מיליון ש"ח בשנה לא ייחשב כהוצאה מוכרת למעסיק.

הפיקוח לבנקים הקלות כדי להסיר מכשולים מהותיים ליישום התכנית. הקלה משמעותית הייתה לאפשר לבנקים לפרוס את עלויות תכנית ההתייעלות לצורך חישוב הלימות ההון על פני חמש שנים בקו ישר, וכן לצורך חישוב יחס המינוף. הציפייה הפיקוחית הייתה שתכנית ההתייעלות תכלול פעולות ספציפיות שהבנקים ינקטו במשך חמש השנים הבאות וכן עקרונות התייעלות לטווח ארוך יותר. נדרש שהתכנית תגדיר יעדי ביניים, לכל הפחות בתדירות שנתית, ואמצעי מעקב ופיקוח של דירקטוריון הבנק אחר עמידה ביעדים ועדכון התכנית במידת הצורך. עמידה ביעדים ועדכונים אחרים ידווחו גם לפיקוח על הבנקים, וזאת במתכונת דיווח תקופתי על הסטאטוס של יישום התכנית. כמענה לדרישת האמורה של המפקחת הגיש כל אחד מהבנקים את תכנית ההתייעלות שלו לשנים 2016–2020. בתחילת 2017 הפיקוח אף עודד את הבנקים, באמצעות הקלה בהון הרגולטורי, לבחון את האפשרות לצמצם את ההוצאות על נדל"ן ועל תחזוקה של יחידות המטה וההנהלה, לרבות באמצעות בחינה מחודשת של המיקום הגיאוגרפי של יחידות אלה.

תכנית ההתייעלות של הבנקים מתמקדת בחמישה מישורים עיקריים: א. ניהול מיטבי של כוח האדם והוצאות השכר – בין היתר באמצעות הגדרת תכניות פרישה מרצון וחתימה על הסכמי שכר חדשים, שבהם רכיב "הטייס האוטומטי" מופחת משמעותית, וגדל הרכיב של תגמול תלוי ביצועים; ב. צמצום שטחי נדל"ן וייעול תהליכים – בין היתר באמצעות מיזוג יחידות ארגוניות, שינויים בתפרוסת הסניפים, בגודלם ובשטחי נדל"ן נוספים; ג. מיקוד פעילויות – צמצום הפעילות בחו"ל ופעילויות נוספות, בין היתר באמצעות שימוש במיקור חוץ; ד. הטמעת טכנולוגיות מתקדמות לשימוש עצמי ולניהול יעיל של תהליכים פנימיים; ה. חינוך פיננסי של הציבור – הכשרת לקוחות למעבר אל אמצעים ישירים, פיתוח ואימוץ של ערוצים דיגיטליים לשימוש עצמי של לקוחות.

מניתוח נתוני תכניות ההתייעלות של הבנקים, בהתייחס לניהול מיטבי של כוח האדם, עולה כי עד שנת 2020 צפויה במערכת הבנקאית כולה פרישה של כ-5,300 עובדים, שהם 12% מעובדי המערכת. מתוך מספר זה כ-2,100 עובדים צפויים לפרוש במסגרת פרישה טבעית, והיתר – במסגרת פרישה מוקדמת. במקביל הבנקים צפויים לגייס כ-750 עובדים חדשים.

תכניות ההתייעלות מבוצעות בכפיפות להסכמי העבודה הקיימים עם העובדים ובהסכמה של ועדי העובדים, במסגרת תכניות של פרישה מרצון ועל פי הנחיות המפקחת על הבנקים – הכול באופן אחראי, המכבד את העובדים ואת זכויותיהם.

במקביל לשינויים בכוח האדם בבנקים צפויה להשתנות פריסת הסניפים, ועד שנת 2020 צפוי ייעול של מצבת הסניפים (צמצום של כ-25%-20 ביחס לסוף 2015). מהלך זה יתאפשר בין היתר בזכות פיתוח כלים דיגיטליים, שיאפשרו מעבר של לקוחות לבנקאות ישירה. רמת היעילות במערכת הבנקאית צפויה להשתפר, ויחסי היעילות התפעולית צפויים להידמות לאלו הנהוגים בבנקים דומים במדינות מפותחות.

בתחילת 2017 האריך הפיקוח על הבנקים את התקופה לגיבוש תכניות התייעלות, כדי לתת לבנקים זמן לבדוק אם התכניות שהגישו מספקות, וכן לאפשר להם לבצע תהליכי התייעלות גם בנדל"ן. הציפייה הפיקוחית היא שהבנקים ימשיכו בשנים הקרובות ביישום תכניות ההתייעלות שנקבעו, גם בחברות הבנות, ואף ירחיבו אותן לטיפול בהיבטים נוספים של חוסר יעילות.

תיבה ב'-3: מערך סניפי הבנקים בישראל ובעולם – מגמות עכשוויות ואתגרים

- במשך עשרות שנים, עד לעת האחרונה, הורחב בהתמדה מספר הסניפים הבנקאיים הקמעוניים בישראל ובעולם, ואלה שימשו לבנק ערוץ מרכזי לאספקת שירותים ומוצרים בנקאיים ונקודות מפגש עם לקוחות.
- בעידן שלאחר המשבר הפיננסי העולמי החלה בבנקים רבים במדינות המפותחות מגמה של צמצום מצבת הסניפים. זאת על רקע אתגרים מקרו-כלכליים ורגולטוריים, חידושים טכנולוגיים ושינוי בהעדפות הצרכנים, המעדיפים לצרוך את השירותים מרחוק.
- בישראל, כמו במרבית המדינות המפותחות, החל צמצום במספרם הכולל של הסניפים, בעיקר בערים הגדולות, אולם מגמה זו החלה מספר שנים מאוחר יותר ובקצב איטי יותר.
- בישראל, למרות מספרם המועט יחסית של הסניפים, הנגישות של שירותי הפקיד/ה לתושב גבוהה, ואף עולה על רמתה הממוצעת במדינות גוש האירו. רמה גבוהה זו מוסברת בגודלם של הסניפים בישראל, העולה על גודלם בגוש האירו. הנגישות הגבוהה משתקפת גם במספרם הגדול של הסניפים ביחס לשטח המדינה.
- כדי שהפחתת מספר הסניפים לא תפגום בנגישותם של השירותים הבנקאיים לתושבי ישראל פועל הפיקוח על הבנקים להסדרת נושא סגירת הסניפים באופן שיקל על האוכלוסייה. זאת, בין היתר, באמצעות עידוד הטמעה של טכנולוגיות חדשות בבנקים והגברת המודעות והחינוך הפיננסי של הציבור וכן באמצעות דרישה מהבנקים לספק שירותים בנקאיים במתכונת של סניף חלקי.

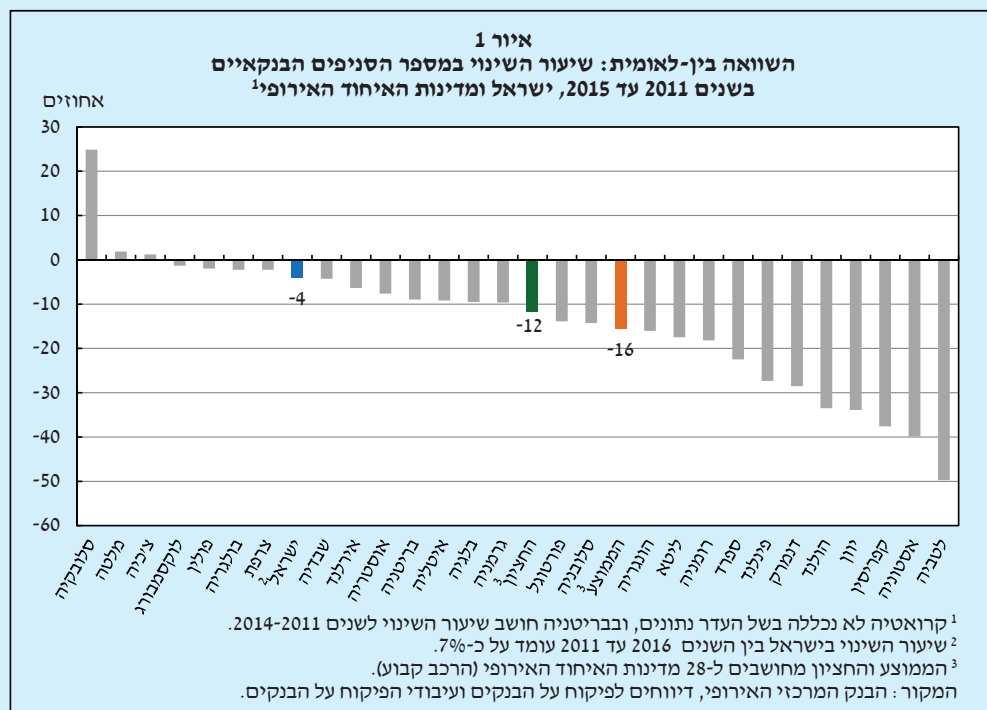
הסניפים הבנקאיים הקמעוניים היוו מאז ומתמיד ערוץ מרכזי להפצת שירותים ומוצרים בנקאיים. הם שימשו נקודת מפגש פיזית בין הלקוח לבנק – שבה יכול הלקוח לקבל ייעוץ פיננסי, לנהל את חשבונו, למשוך ולהפקיד מזומנים, ליטול הלוואה, לנהל חסכונות ולצרוך שירותים פיננסיים נוספים על פי צרכיו והעדפותיו. עבור הבנק שימש הסניף כלי לחיזוק הקשר עם הלקוח, מקום שבו נאסף מידע על איתנותו הפיננסית, מוקד לגיוס מקורות וכלי שיווקי. תפקיד מסורתי זה של הסניף הבנקאי משתנה מהותית בעשור האחרון, שינוי המלווה בירידת מספרם של הסניפים הקמעוניים במרבית מדינות המערב. כניסתן של טכנולוגיות ושחקנים חדשים לתחום, שינוי בהעדפותיהם של הצרכנים וירידה בחשיבותו של הסניף כמקור לגיוס מקורות משנים את פניו של ענף השירותים הפיננסיים ואת הצורך בסניף הבנקאי במבנה המוכר לנו, ומציבים אתגר לא פשוט לבנקים, לצרכנים וכן לרגולטורים; אלה נדרשים לבצע התאמות ולהסדיר את תהליך השינוי המתחולל בענף.

השימוש בסניפים הקמעוניים, אף שהיה כרוך בהון פיזי ואנושי רב ובעלויות תפעול גבוהות מצד הבנק, הורחב בהתמדה במשך עשרות שנים, וזאת בהעדר חלופות טובות. בניסיון להתמודד עם העלויות הגבוהות, להרחיב את זמינות השירותים הבנקאיים ללקוח ולנצל טכנולוגיות זמינות החלו הבנקים בשנות השמונים והתשעים של המאה הקודמת להעמיד לרשות לקוחותיהם ערוצים ישירים לשימוש עצמי; המוכרים שבהם הם מכשירי הבנק האוטומטיים למשיכת מזומנים (שבהמשך הורחבו גם להפקת מידע פיננסי ולביצוע פעולות בנקאיות רבות נוספות) ומוקדים טלפוניים לייעוץ, קבלת מידע וביצוע פעולות. לקראת סוף שנות התשעים, עם התפשטות האינטרנט לשימוש פרטי, הרחיבו הבנקים את ערוצי השימוש העצמי וסיפקו ללקוחות ממשקים אינטרנטיים. גם ערוצים אלו היו מוגבלים ביכולתם ליצור חלופה טובה לסניף הבנקאי, והם התפתחו ככלי משלים לצד המשכה של מגמת הגידול במספר הסניפים הקמעוניים.

המפנה במדיניות של פריסת הסניפים של בנקים רבים ברחבי העולם וירידת מספרם חל בעידן שלאחר המשבר הפיננסי העולמי. תקופה זו הייתה (ועודנה) קשה ומאתגרת לבנקים, בהיותה מאופיינת בהתפתחויות מקרו-כלכליות, רגולטוריות, טכנולוגיות וצרכניות רבות. התפתחויות אלו התרחשו בו-זמנית ובקצב מהיר, ואילצו את הבנקים לבצע

הערכה מחודשת של מודלי הפעילות, תוך התמקדות בצד ההוצאות, ובכלל זה צמצום מספר הסניפים ושינוי תצורתם. השפעתה השלילית של הסביבה המקרו-כלכלית ניכרה ברמות של הפסדי האשראי ובסביבת הריבית הנמוכה, שערערו את תקפותם ויכולתם של מודלי הרווח הקיימים להתאים למציאות החדשה ולהמשיך לייצר הכנסות בנות קיימא; ההתפתחויות הרגולטוריות התמקדו בניסיונות להגביר את התחרות במגזרי הפעילות הקמעוניים על ידי הסרת חסמים לכניסתם של שחקנים חדשים מהענף ומחוצה לו והסרת חסמי מעבר של לקוחות בין נותני השירותים השונים. ההתפתחויות הצרכניות התאפיינו בשינויים בהרגלי הצריכה של שירותים פיננסיים ונגזרו מההתפתחויות הטכנולוגיות הכלליות בתחום התקשורת, ובעיקר מזמינותו הגבוהה של האינטרנט ומתפוצתם הרחבה של מכשירים חכמים; התפתחויות טכנולוגיות נוספות היו כניסה של חברות עתירות ידע מחוץ לענף עם מודלים עסקיים שונים ושל פיתוחים טכנולוגיים בבנקים, כדוגמת מערכות לדירוג אשראי ולניתוח סטטיסטי (אמצעים המאפשרים לבנק לנהל ולספק שירותים מעמדות שליטה מרוחקות) ואפליקציות סולריות וממשקי אינטרנט מתקדמים וידידותיים, המאפשרים לבצע מגוון רחב של פעולות בשירות עצמי.

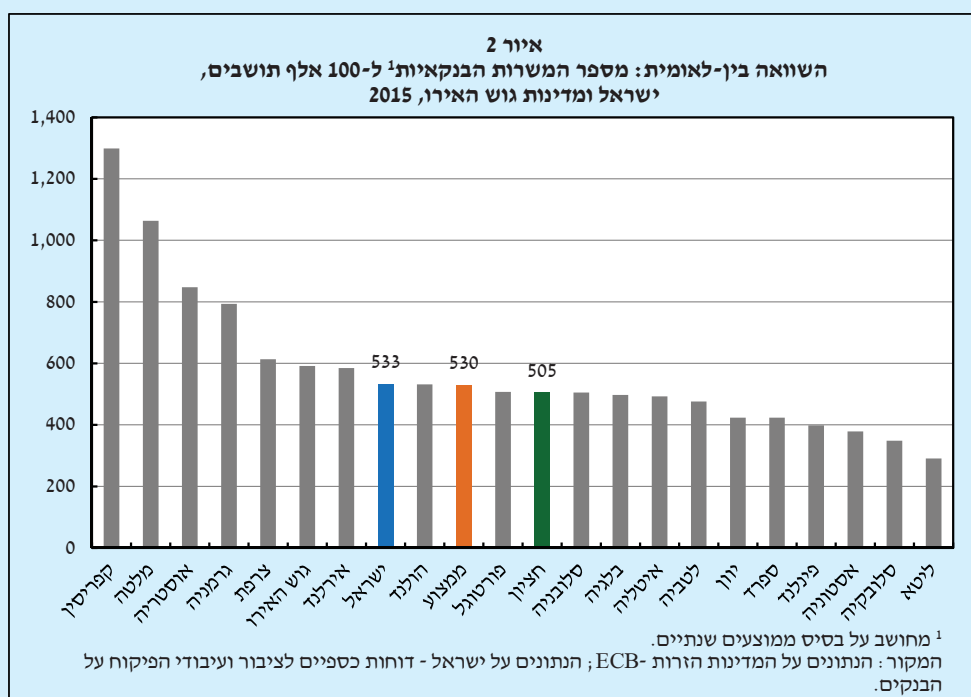
בישראל, כמו במרבית המדינות המפותחות, ירד בשנים אלו מספר הסניפים הכולל, אך ירידתו החלה כמה שנים מאוחר יותר ובקצב איטי יותר. בשנים 2011–2015 פחת מספר הסניפים הבנקאיים בישראל בשיעור מתון של כ-4% (כ-47 סניפים), וזאת לעומת ירידה חדה יותר במדינות האיחוד האירופי (כ-16%; איור 1). פערים אלו ניתן לקשור לעמידותם של המשק והבנקים הישראליים למשבר הפיננסי העולמי, שמיתנו את גידול ההוצאות על הפסדי אשראי ואת ירידת הרווח הנקי – תופעות שעמן התמודדו בנקים רבים באותן מדינות. על אף עמידות זו, התפשטות המגמה גם למערכת הבנקאות המקומית הייתה רק עניין של זמן. זאת מפני חשיפתם של הבנקים הישראליים ליתר גורמי ההשפעה שפעלו על הבנקאות העולמית ומפני חשיפתם לגורמי השפעה מקומיים נוספים – בעיקרם חקיקתיים ורגולטוריים, בפרט יישומן הקרב של מסקנות הוועדה להגברת התחרות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים¹



¹ ביוני 2015 נתנו שר האוצר ונגידת בנק ישראל את כתב המינוי לפעילות הוועדה. תפקיד הוועדה היה להמליץ על צעדים הנדרשים לשם הגברת התחרות והפחתת הריכוזיות בתחום השירותים הבנקאיים והפיננסיים הנפוצים.

("ועדת שטרום") ומדיניותם העכשווית של הפיקוח על הבנקים ובנק ישראל בתחומי הצרכנות, הטכנולוגיה והיעילות התפעולית. אלה צפויים להעצים את האתגרים הגלובליים שעמם מתמודדים הבנקים הישראליים ולגרור פגיעה נוספת בהכנסות וברווחים, על רקע הפרדתן של חברות כרטיסי האשראי מהבנקים, התגברות התחרות על מחירי המוצרים והשירותים הפיננסיים והעלייה הצפויה (בטווח הזמן הקצר) בהוצאות התפעוליות בשל צעדי ההתייעלות. בניסיון להתמודד עם האתגרים העכשוויים והעתידיים פעלו הבנקים הישראליים לצמצום ההוצאות התפעוליות על ידי פיתוח אמצעים דיגיטליים תחליפיים לשירות הבנקאי הפיזי, שינוי תצורתם של חלק מהסניפים (בכלל זה החלפתן של עמדות הטלר היקרות במכשירים אוטומטיים) וצמצום מספר הסניפים. בחלק מהבנקים קודמו צעדים אלו כחלק ממהלך רחב יותר של התייעלות, שכלל גם את מיזוגן של חברות בנות.

מגמת הירידה של מספר הסניפים מעוררת בישראל ובעולם עניין רב, אולם גם דאגה מסוימת באשר לקושי של אוכלוסיות מסוימות להתמודד עם השינוי. מצד הבנקים ירידה זו היא כורח המציאות. (בישראל היא אף מושפעת מהנחיות הפיקוח הנוגעות לתכניות ההתייעלות.) היא מלווה בשורה של מהלכים משלימים והתאמות, כדוגמת אימוץ טכנולוגיות חדשות, קיצוץ בעלויות והתאמת מודלי הפעילות לצרכים המשתנים של הלקוחות (ושל עצמם) ולאופיו המשתנה של ענף השירותים הפיננסיים. מצד הציבור והפיקוח על הבנקים עומד הצורך להבטיח כי ירידה זו של מספר הסניפים לא תפגע ברמה הגבוהה של נגישות השירותים הבנקאיים הקיימת היום, ובייחוד לא תפגע בנגישותם לאוכלוסיות מבוגרות או לאוכלוסיות אחרות שאינן עושות שימוש באמצעים דיגיטליים². נכון להיום, מידת הנגישות של השירותים הבנקאיים הפיזיים באמצעות פקיד/ה לתושבי ישראל גבוהה, דומה לרמתה במדינות גוש האירו ואף עולה על הממוצע בהן (איור 2). רמה זו מתקבלת על אף מספרם המועט של הסניפים לתושב בישראל, וזאת בזכות מבנה פריסתם והיקף הפעילות הגבוה של כל סניף. מבנה זה אינו ייחודי לישראל



² צפיית הפיקוח על הבנקים בהקשר זה היא כי יתאפשר ללקוחות לשמור על קשר אנושי וישיר עם הבנק ולהוסיף ולספק ללקוחות שירותים בנקאיים גם בעידן הדיגיטלי, המאופיין במיעוט כניסות לסניף.

(קיים, למשל, גם בהולנד), והתפתחותו על פני השנים נובעת ממידת החדשנות של הבנקים והציבור, וממאפייניה הפיזיים והדמוגרפיים של ישראל – בכללם צפיפות האוכלוסייה הגבוהה, שטח הקטן ושיעורם הגבוה של התושבים העירוניים, מידות הדיגיטציה והחדשנות הגבוהות של הבנקים הישראליים והרגלי הצריכה והאימוץ של טכנולוגיות חדשות מצד הציבור הישראלי. כך, למשל, בהולנד, בדומה לישראל, מספר הסניפים הנמוך לתושב מושפע מצפיפות האוכלוסייה וממידת החדשנות הגבוהה של הבנקים, ובאסטוניה מספרם הנמוך של הסניפים לתושב נגזר, בין היתר, מהרגלי הלקוחות, הנוטים לצרוך שירותים בנקאיים בצורה מקוונת. לעומת זאת במלטה, שבה צפיפות האוכלוסייה גבוהה מאוד, מספר הסניפים לתושב עדיין גבוה, וזאת בשל הרגלי צריכת השירותים של התושבים במדינה, המעדיפים בנקאות פיזית³.

התערבות מגבילה של רגולטורים או מחוקקים בהתנהלות השוק ומניעה מהבנקים לערוך התאמות במודלים העסקיים, להכניס שינויים ולייעל את מערך פריסת הסניפים עלולות לגזור עליהם הוצאות כבדות ורווחיות נמוכה לאורך זמן, מצב שלא יאפשר להם להסתגל לשינויים בענף ויגרום להם לאבד את התחרותיות, את היכולת להוריד מחירים ללקוחות ואת הרלוונטיות בשוק. בניסיון להתמודד עם אתגר זה פועל הפיקוח על הבנקים בארבעה מישורים מקבילים: (1) הסרת חסמים להתייעלות ולאימוץ של טכנולוגיות חדשות כדי לאפשר לבנק להקטין עלויות, לייעל תהליכי עבודה פנימיים ולהנגיש את שירותיו ללקוחות; (2) מעקב שוטף אחר מגמת סגירת הסניפים הבנקאיים (נטו) על פני זמן ובחתכי אוכלוסייה שונים, במטרה למנוע הדרה פיננסית של קבוצות אוכלוסייה שונות; (3) חינוך פיננסי, שנועד להגביר את המודעות של הציבור ולהקנות לו ידע והבנה בנושאים פיננסיים בסיסיים, ובכלל זה הצגתם של כלים דיגיטליים מתקדמים; (4) הסדרה של תחום סגירת הסניפים באמצעות תיקון לחוק הבנקאות (רישוי), המסמיך את המפקחת על הבנקים לאשר כל בקשה לסגירת סניף⁴ ובאמצעות פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין (400) המחייבת את הבנק למצוא חלופות הולמות בעת סגירת סניף – הפניה לסניף סמוך, השארת מכשירים אוטומטיים בסביבת הסניף שנסגר, פתיחת סניף נייד או סניף במתכונת חלקית, סיוע, הדרכה וליווי במעבר לערוצי השירות הישירים ועוד.

³ "Bank branches in Europe - trends and driving forces" / Deutsche Bank (2013).

⁴ "הצעת חוק הבנקאות (רישוי)(תיקון מס' 22)(סגירת סניפים), התשע"ו – 2016".

3. דיגיטציה וחדשנות

ההשפעה האדירה של התקדמות הטכנולוגיה בשנים האחרונות על חיינו בכלל ועל תעשיית הפיננסים בפרט מניעה את המערכת הבנקאית להטמיע שינויים טכנולוגיים ועסקיים מרחיקי לכת, במטרה להתאים את עצמה לעולם החדש ולענות על ציפיות הלקוחות. החדשנות הטכנולוגית שינתה את הדרכים שבהן הבנקים מנהלים את עסקיהם ומתקשרים עם לקוחות, ספקים ושותפים. כיום הבנקים מספקים שירותים מתקדמים "בכל עת ובכל מקום", באמצעות אתרי אינטרנט, אפליקציות למכשירים סלולריים וטאבלטים, מוקדים טלפוניים ועמדות שירות עצמי. ההתפתחות הטכנולוגית מאפשרת לקדם יעילות תפעולית ולשפר את המוצרים הבנקאיים, אך גם חושפת את הבנקים לסיכונים תפעוליים ביניהם סיכונים טכנולוגיים וסיכוני סייבר. אלה מחייבים לחזק את ניהול הסיכונים ולהיערך למצבים שבהם הסיכונים יתממשו.

ההתקדמות הטכנולוגית בשנים האחרונות, ובייחוד האפשרות לפעול מול המערכת הבנקאית מרחוק והשינוי באמצעי הזיהוי ובתהליכי הזיהוי, דורשים מהבנקים היערכות מתאימה בתחום ניהול הסיכונים. לפיכך הנחה הפיקוח על הבנקים את הבנקים ליישם שורת בקורות חדשות ומקיפות, שנועדו למזער את הסיכונים הנוצרים מפעילות בתקשורת, פעילות שצפויה להמשיך ולהתרחב אל יותר לקוחות ולמגוון גדול יותר של ערוצים ושירותים. עם

הבנקים מאמצים טכנולוגיות חדשות, המאפשרות את הרחבת סל המוצרים והשירותים ושיפור השירות ללקוחות, אך גם חושפות אותם לסיכונים חדשים.

הבנקות נמנים אמצעי ניטור מתקדמים, כלים חדשניים לזיהוי אנומליה (פעילות חריגה), אבטחת יחידות קצה שנמצאות ברשות הלקוחות, הדרכות ללקוחות ושותפות בבניית מרכז הסייבר הבנקאי הלאומי (הרחבה בתיבה ב'4 – הקמת מרכז הסייבר הבנקאי).

הבנקים בישראל, כמו אלה בעולם, פועלים באופן אסטרטגי להטמעת בנקאות יוזמת וחדשנית עבור הלקוח, אשר מתבטאת, בין היתר, בשיפור והרחבה של ערוצי השירות הישירים¹⁰ והדיגיטליים¹¹. תהליכי חדשנות אלה מתכתבים היטב עם החשיבות שהבנקים והלקוחות רואים בשיפור השירות. בין השאר פיתחו הבנקים יכולות מתקדמות בתחומים ממשק משתמש (UI, User Interface) וחווית לקוח (UX, User Experience), אשר אפשרו העשרה של התכנים ומגוון הפעולות שניתן לבצע בערוצי השירות הישירים: פתיחת חשבון באופן מקוון, הפקדת צ'ק ומשיכת מזומן באמצעות הטלפון הסלולרי, שחזור סיסמת קוד סודי לכרטיס אשראי, צ'ט והתכתבות במייל עם הבנקאי¹². אחד התחומים המשמעותיים שהתפתחו במסגרת השינויים הטכנולוגיים הוא שיפור אפשרויות ההזדהות של הלקוחות מול ערוצי השירות הישירים; זאת בעזרת שימוש באמצעי זיהוי מתקדמים ופשוטים (סיסמה חד-פעמית, אמצעים ביומטריים וכד') תוך שמירה על רמה גבוהה של אבטחת מידע, שכן תהליך ההזדהות הוא חסם מהותי בפעילות הישירה. הבנקים פועלים גם להעברת תהליכים המבוצעים (בחלקם או במלואם) ידנית לביצוע ממוכן במלואו בטכנולוגיות מתקדמות ומאובטחות, תוך ייעול התהליכים, היכרות עם הצרכים של סוגי הלקוחות השונים והתאמה לצרכים אלו. היוזמות החדשות התפתחו, בין היתר, הודות להידוק שיתוף הפעולה של הבנקים עם קהילת ה-Fintech¹³ בארץ ובעולם. במקביל הבנקים בודקים ומקדמים פתרונות מתאימים גם ללקוחות העסקיים.

הפיקוח על הבנקים מלווה ומעודד את הבנקים בתהליכי החדשנות וביעול ערוצי השירות מול הלקוח. ביולי 2016 פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין 367 ("בנקאות בתקשורת"), שנועדה לשחרר חסמים ולאפשר לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי להציע שירותים נוספים שהלקוחות יוכלו לקבל בערוצים הישירים, ובכללם הדיגיטליים, לצד קידום הבקורות הנאותות. קידום השימוש בערוצים הישירים מאפשר הפחתה של עלויות התפעול, תמיכה בצעדי ההתייעלות והוזלת מחירי השירותים הבנקאיים לצרכן.

במקביל פועל הפיקוח על הבנקים כדי לוודא שמכלול השירותים הבנקאיים יהיה נגיש לכל האוכלוסיות, לרבות אזרחים ותיקים ובעלי מוגבלויות, באופן המותאם להן. בנושא "סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר" פרסם הפיקוח הוראה המחייבת את הבנקים לנהל את המהלך תוך הקפדה על מענה הולם ללקוחות המתקשים להסתגל לאמצעים הטכנולוגיים החדשים, ובכללם אזרחים ותיקים. בהוראה נדרשו הבנקים להקפיד על זמינות השירותים הבנקאיים למגוון סוגי הלקוחות ועל הנוחות של קבלת השירות בהתאם לצורכיהם השונים, וכן לספק סיוע אנושי והכוונה למי שמתקשים בשימוש באמצעים הישירים. יצוין כי הבנקים מגישים לכלל האוכלוסייה, בתוכה גם לאזרחים ותיקים, שירותי בנקאות טלפוניים. הערוצים הישירים המתקדמים, ובראשם הדיגיטל, הביאו לשיפור מהותי בהנגשת השירות גם לקבוצות נוספות. כך, בין היתר, מונגשים אתרי אינטרנט, עמדות של שירות עצמי ואפליקציות ללקוי

הפיקוח על הבנקים
מקדם את תהליכי
החדשנות והייעול,
תוך דרישה להקפדה
על קיום הבקורות
הנאותות, ושמירה
על נגישות השירותים
הבנקאיים לכל
האוכלוסיות.

¹⁰ אתרי אינטרנט, אפליקציות סלולריות, עמדות אוטומטיות לשירות עצמי, מוקדי שירות טלפוני הכוללים מענה אנושי וגם מענה אוטומטי ממוחשב.

¹¹ אתרי אינטרנט ואפליקציות סלולריות.

¹² נמצאו פתרונות איכותיים להתכתבות במייל בכפיפות למגבלות של הוראת נב"ת 367 (בנקאות בתקשורת) ותוך הקפדה על רמה גבוהה של אבטחת המידע.

¹³ חברות Start Up בתחום הפיננסים.

ראייה ולכבדי שמיעה, אתרי אינטרנט מתורגמים למספר שפות, וגם לאוכלוסייה המבוגרת מתאפשר לקבל מידע, להתכתב עם הבנקאי ואף לבצע פעולות בנקאיות באמצעות אתר אינטרנט מהבית, בנחת, וללא צורך לגשת לסניף.

הערוצים הישירים, בפרט הדיגיטליים, הגדילו את הזמינות וההיקף של המידע ללקוחות (איור ב' 6). **ערוץ ה-Mobile (אפליקציה) הופך לרכיב מהותי בפעילות הלקוח מול הבנק, גם כאמצעי לקבלת שירות וכחלק מאמצעי הזיהוי.** עולם Big-Datan מתפתח, ובקרב הוא עשוי להקנות ללקוחות הפרטיים והעסקיים כלים לניתוח פעילותם הפיננסית – בהם מחשבוני, תחזיות אישיות לגבי המצב הפיננסי של הלקוח והתרעות בכל הנוגע לפעילותו הפיננסית. ניכר כי לקוחות המערכת הבנקאית, המורגלים לשימוש באמצעים טכנולוגיים מתקדמים גם בתחומים אחרים של החיים (קניות, תרבות, תחבורה), מזהים בנקל התפתחויות ושירותים טכנולוגיים מתקדמים ומממרים לאמץ אותם.

פעילות לקוחות הבנקים בערוצים הישירים¹⁴

בשנת 2016 החל הפיקוח על הבנקים לאסוף ולנתח נתונים המתקבלים מהבנקים בנושא פעילות הלקוחות בערוצים הישירים, לרבות הדיגיטליים¹⁵, בין היתר בפילוח על פי קבוצות גיל. מידע זה יסייע לפיקוח לתכנן את צעדיו בתחום קידום הטכנולוגיה והחדשנות במערכת הבנקאית – בפרט בהסרת חסמים ובתמרוץ המערכת בהתאם להרגלי הלקוחות ובהצגת מענה הולם לצורכי האוכלוסיות השונות. בצד כל זאת תישמר, בהיקף הנדרש, האפשרות לקבל שירות מפקיד בסניף באופן מסורתי.

מהנתונים עולה כי במהלך שנת 2016 בוצעו 50% מסך פעולותיהם הבנקאיות¹⁶ של הלקוחות בערוצים הישירים, וכי שיעור זה עלה מרבעון לרבעון (איור ב' 7).

הפיקוח בדק אילו פעולות בנקאיות הרבו הלקוחות לבצע בערוצים הישירים¹⁷, ומצא שמרביתן היו פעולות אשר ביצוען באמצעות ערוצי השירות הישירים נוח יותר ללקוח, עקב זמינות, מיידיות, עצמאיות, שליטה בידי הלקוח, תצוגה ויזואלית ברורה ואף הנגשה. עם הפעולות שנמצאו נוחות לביצוע בערוצים הישירים נמנות: העברות כספים ותשלומים, קנייה ומכירה של ניירות ערך, הזמנת פנקסי צ'קים והפקדות צ'קים (איור ב' 8). בקבוצת פעולות אחרות, כדוגמת הפקדה ופירעון של פיקדון, לקיחה ופירעון של אשראי, נמצא שיעור נמוך של פעילות בערוצים הישירים, אך סביר להניח כי עם התקדמות הכלים הטכנולוגיים (מחשבוני, שירותי ריכוז מידע וכו'), אשר יאפשרו, בין היתר הצעות ערך מותאמות-לקוח, שיעור הביצוע של פעולות אלה בערוצים הישירים יילך ויגדל.

בבחינת הפעילות בערוצים לפי קבוצות גילאים (איור ב' 9) ניכר כי ככל שהגיל עולה גדל מספר הפעולות המבוצעות בערוצים הדיגיטליים. באשר להתפלגות הכניסות המזוהות¹⁸ בערוצים במהלך השנה ניתן לראות כי ערוצי הדיגיטל מובילים במספר הפניות אליהם במהלך השנה, וזאת בפער משמעותי לעומת הפניות לסניף, למוקד הטלפוני ולעמדות השירות (איור ב' 6).

לקוחות הבנקים
מאמצים את השינויים
הטכנולוגיים, ובשנת
2016 בוצעו כ-50% מסך
הפעולות הבנקאיות
בערוצים הישירים.

¹⁴ אתרי אינטרנט, אפליקציות סלולריות, עמדות אוטומטיות לשירות עצמי, מוקדי שירות טלפוני הכוללים מענה אנושי וגם מענה אוטומטי ממוחשב.

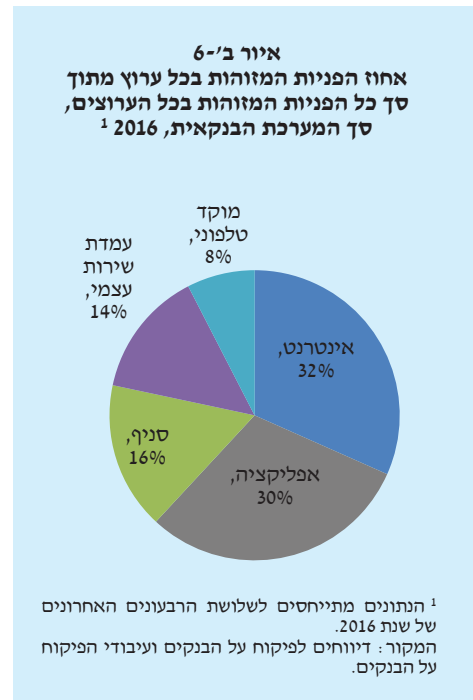
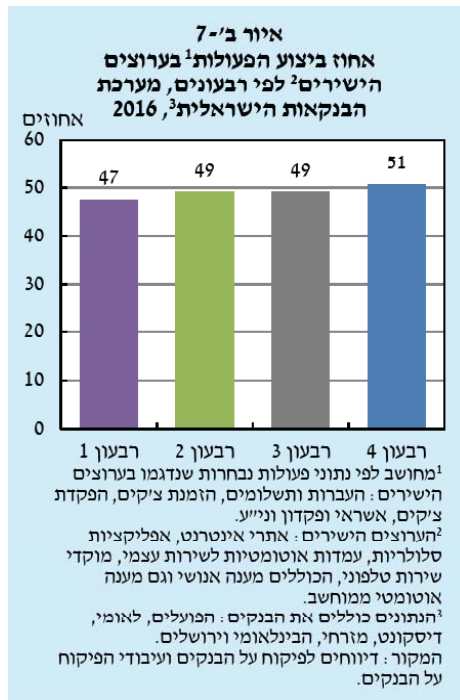
¹⁵ אתרי אינטרנט ואפליקציות סלולריות.

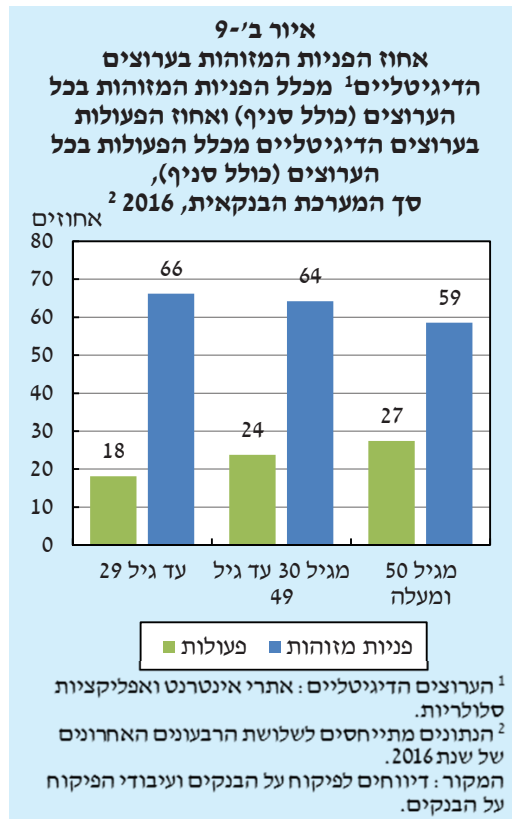
¹⁶ הנתון מבוסס על סל פעולות בנקאיות נפוצות.

¹⁷ מבין סוגי הפעולות שנדגמו.

¹⁸ מספר הפניות לערוצים לאחר זיהוי הלקוח בערוץ.

פרק ב': התמורות המרכזיות במערכת הבנקאות





נתונים על מגמות בתחום הבנקאות הישירה בעולם מצביעים על גידול מהיר של השימוש באפליקציה לצורך קבלת מידע וביצוע פעולות בנקאיות על חשבון השימוש ערוצים אחרים. מגמה זו מגיעה, ככל הנראה, גם לישראל, על רקע התפוצה הגדולה של המכשירים הסלולריים המתקדמים באוכלוסייה.

תיבה ב'-4: הקמת מרכז הסייבר הבנקאי

- הפיקוח על הבנקים הוביל ב-2016, יחד עם רשות הסייבר הלאומית ומשרד האוצר, הקמת מרכז סייבר בנקאי, כחלק ממרכז הסייבר הלאומי.
- מטרת הפיקוח היא לחזק את ההגנה ממתקפות סייבר שעלולות לפגוע בבנקים ובלקוחותיהם, ולהבטיח שאם וכאשר יתממש אירוע סייבר גדול, הבנקים יהיו ערוכים לנהל אותו, בסיוע המומחים בתחום ברמת המדינה.

בפברואר 2015 החליטה הממשלה (החלטה מס' 2444) על הקמת מרכז לאומי לסיוע בהתמודדות עם איומי סייבר (CERT - Cyber Emergency Response Team) לשם שיפור החוסן ההגנתי של המשק במרחב הסייבר. תפקידי ה-CERT שהוגדרו בהחלטת הממשלה הם לרכז ולשתף מידע רלוונטי עם כלל הגורמים במשק, לסייע בטיפול באיומי סייבר ולהוות נקודת ממשק מרכזית בין גופי הביטחון לבין הגורמים במשק. ה-CERT הלאומי הוקם בבאר שבע בספטמבר 2016 בידי רשות הסייבר הלאומית. במסגרת מרכז הסייבר הלאומי, בעידוד הפיקוח על הבנקים ובשיתוף עם משרד האוצר וכל הבנקים, החל לפעול בינואר 2017 (בכשירות ראשונית) מרכז סייבר בנקאי (להלן: המרכז).

הפיקוח על הבנקים רואה בהקמת המרכז פרויקט בעל חשיבות עליונה, פרויקט דגל: שיתוף מידע ויכולות בתחום הגנת הסייבר בין הבנקים לבין עצמם ובין הבנקים לגורמים המומחים בתחום זה ברמת המדינה יוצר

סינרגיה, המחזקת משמעותית את יכולת ההגנה על פיקדונות הציבור ואת יציבות הבנקים מול התקפות שוטפות ובעת התממשות אירועי סייבר גדולים.

מטרותיו העיקריות של מרכז הסייבר הבנקאי דומות למטרות ה-CERT הלאומי, אך מימושו מתמקד במגזר הבנקאי. אחת מהן היא שיתוף מידע ומודיעין (Information and Intelligence Sharing) על התרעות ואירועי סייבר בין הגופים הנמנים עם המגזר הפיננסי בכלל והמגזר הבנקאי בפרט, וסיוע בהתמודדות עם אירועי סייבר הפוקדים תאגידים בנקאיים. פעילות ה-CERT הלאומי ומרכז הסייבר הבנקאי מחייבת הקצאת משאבים רבים, ובמיוחד גיוס כוח אדם מקצועי שהתמחה בתחום הסייבר. במרכז חברים כל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי (להלן: "התאגידים הבנקאיים").

מטרה מרכזית של המרכז היא, כאמור, **לסייע בשיתוף מידע ומודיעין** – אלמנט מרכזי בהתמודדות עם איומי סייבר ואירועי סייבר – בין התאגידים הבנקאיים. שיתוף מידע במגזר הבנקאי נחוץ משום שהמערכת הבנקאית היא יעד לתקיפה מצד יריבים (Adversaries) וגורמי תקיפה פוטנציאליים, כגון ארגוני טרור וארגוני פשע בעלי משאבים רבים, ואף מצד מדינות. המטרות של תקיפת סייבר בידי גורמים אלו מגוונות – גניבת כספים, גניבת מידע חסוי של לקוחות כדי לסחור בו או לפגוע במוניטין של התאגיד הבנקאי, פגיעה במערכת הפיננסית של המדינה באמצעות פגיעה מהותית בתאגיד (לדוגמה, פגיעה במערכות תשלומים, שיבוש נתוני לקוחות) ועוד. שיטות התקיפה נעשות מורכבות ומתוחכמות יותר ויותר. לאחרונה אנו עדים להתגברות אירועי סייבר בעולם גם במגזרים פיננסיים, שחלקם גורם נזק רב לארגונים וללקוחותיהם. כיום ברור שלא ניתן למנוע לחלוטין תקיפות סייבר. כשארגון הוא יעד ממוקד לתקיפה על ידי יריב בעל משאבים ואורך נשימה, סביר להניח שהתקיפה תצליח. לפיכך, וכדי לצמצם את הנזק הפוטנציאלי, יש חשיבות עליונה לזיהוי אירוע כזה סמוך ככל שניתן למועד התרחשותו.

שיתוף המידע באמצעות מרכז הסייבר הבנקאי יאפשר לכל החברים במרכז לקבל מידע על מאפייני תקיפה (אינדיקטורים), ניסיונות תקיפה והתרעות שהתרחשו בתאגידים בנקאיים ובגופים פיננסיים אחרים. קבלת המידע תאפשר לכל אחד מהם לבדוק אם הוא ערוך להתמודדות עם אירוע בעל מאפיינים דומים, או שעליו לנקוט פעולות מסוימות כדי להיות ערוך.

שיתוף המידע באמצעות מרכז הסייבר הבנקאי יזרום בשני כיוונים: הראשון הוא Top-down – מהמרכז אל התאגידים הבנקאיים. המרכז ישתף מידע שהוא מקבל ממקורות שונים: גופי מודיעין, גופי מחקר, גופי CERT בחו"ל וכד'. שיתוף המידע ייעשה לפי העניין ולאחר עיבוד המידע וניתוחו באמצעות מומחים ואנליסטים ובסיוע כלים שונים. הכיוון השני הוא Bottom-up – התאגידים הבנקאיים יזרימו באופן וולונטרי פרטים (אינדיקטורים שונים כגון כתובות IP) על התרעות, תקיפות ואפילו "רעשים" (ניסיונות תקיפה שלא צלחו). מרכז הסייבר יבחן וינתח את הפרטים שקיבל, יבדוק אם התקיפה רלבנטית רק לתאגיד שדיווח עליה או גם לתאגידים בנקאיים ו/או גופים אחרים, וישתף במידע את כל הגופים הרלבנטיים בלי לחשוף את שם הבנק המדווח. יודגש שבשום מקרה לא יועבר למרכז מידע חסוי של תאגיד בנקאי (מידע עסקי, נתוני לקוחות וכד').

נוסף על השיתוף במידע אמור מרכז הסייבר לספק למגזר הבנקאי שירותי הגנה באמצעות כלי סייבר ייחודיים, שירותים שיתוספו על אמצעי ההגנה והאבטחה שנוקט כל תאגיד בנקאי. כן אמורים המרכז וגורמים נוספים ברשות הסייבר לסייע לתאגידים הבנקאיים בהתמודדות עם אירועי סייבר משמעותיים, לפי הצורך ובתיאום עם הפיקוח על הבנקים. באמצעות פעילויות אלו (ואחרות) אמור מרכז הסייבר הבנקאי לספק לתאגידים הבנקאיים שכבת הגנה נוספת בהתמודדותם עם אירועי סייבר.

לפיכך פועל הפיקוח על הבנקים להקמתו ולהצלחתו של המרכז ומעודד את התאגידים הבנקאיים באופן פעיל ושוטף לשתף במידע באמצעותו. מאמציו של הפיקוח באים להבטיח שהמיזם לא רק יקרום עור וגידים, אלא שהתאגידים הבנקאיים יפיקו ממנו ערך של ממש. לשם כך יזם הפיקוח והקים צוותי עבודה משותפים, שיגבשו עקרונות לשיתוף המידע ולניהול אירועי סייבר משמעותיים.

- אחת הנקודות החשובות היא יצירת אמון בין התאגידים הבנקאיים לבין המרכז בהיבטים הבאים :
- שמירה על סודיות. הקפדה שמידע חסוי לא יודלף – למשל שם הבנק שהותקף.
 - תרומה ממשית לחוסנם של הבנקים. זאת באמצעות העברת מידע אפקטיבי על ניסיונות תקיפה והתרעות סייבר.
 - שיתוף מידע הדדי. מניעת מצב שבו תאגידים בנקאיים אינם משתפים במידע אשר ברשותם, ורק נהנים מהמידע שתאגידים אחרים משתפים בו.
 - הפיקוח דרש שהמרכז יופעל בהדרגה. בשלב הראשון תתקיים רק הפעילות של שיתוף מידע, בהנחה שיש בכך גם כדי לחזק את האמון.
- לסיכום – הפיקוח על הבנקים מאמין שמרכז הסייבר הבנקאי ישדרג את היערכותה של המערכת הבנקאית להתמודדות עם איומי סייבר, שהופכים לסיכון משמעותי בעולם הטכנולוגיה, ובכך יגביר את חוסנה.

פרק ג'

פעילות הפיקוח על הבנקים

1. החזון והיעדים האסטרטגיים של הפיקוח על הבנקים

הפיקוח על הבנקים
קבע כיעדים מרכזיים
את שמירת היציבות,
עידוד התחרות ושימור
ההוגנות במערכת
הבנקאית, ולצדם הציב
יעדים תומכים: עידוד
החדשנות והטכנולוגיה
בבנקאות וקידום
ההתייעלות של הבנקים.

הפיקוח על הבנקים חותר להגן על טובת הציבור. הוא עושה כן באמצעות שמירה על יציבותה וחוסנה של המערכת הבנקאית, במטרה להבטיח את הנכסים הפיננסיים שהציבור מפקיד בה; שמירה על הוגנות היחסים בין הבנקים ללקוחותיהם; קידום התחרות; והבטחת התמיכה של המערכת הבנקאית בפעילות החברות והפרטים במשק. תפקידים אלו שלובים זה בזה, והם חיוניים כדי לשמר את אמון הציבור במערכת הבנקאית וכדי לאפשר צמיחה כלכלית במשק. במהלך שנת 2015 בחן הפיקוח על הבנקים את יעדיו האסטרטגיים וגיבש את חזונו לשנים הבאות – להיות גוף פיקוח מקצועי ויזם, לטובת הציבור והמשק. בשנת 2016 המשיך הפיקוח ונקט צעדים להשגת יעדים אלו.

היעד האסטרטגי הראשי של הפיקוח על הבנקים הוא לשמור על יציבותם של התאגידים הבנקאיים ולהבטיח את התנהלותם הזהירה כדי להגן על כספי הציבור המופקדים בבנקים. שני יעדים אסטרטגיים נוספים הם: עידוד התחרות בשירותים הבנקאיים – תוך התמקדות באשראי הקמעונאי, באשראי לעסקים קטנים ובתחום הסליקה והתשלומים – במטרה לקדם שינויים מבניים. זאת באמצעות הורדת חסמים לכניסה של שחקנים חדשים לענף הבנקאות; שמירה על ההוגנות, מאפיין חיוני גם לשימור אמונו של הציבור במערכת הבנקאית. יעדים אסטרטגיים אלו נקבעו תוך בחינת השינויים המשמעותיים שהתרחשו בסביבה הכלכלית הטכנולוגית והחברתית, שינויים המחייבים חשיבה מחדשת על מבנה המערכת, על הזהות והכמות של השחקנים השונים בה ועל המודל העסקי של שחקנים אלו. הפיקוח על הבנקים הגדיר יעדים תומכים שנועדו לסייע לו בהשגת יעדיו האסטרטגיים האמורים: עידוד ההתייעלות התפעולית בבנקים; עידוד אימוץ חדשנות וטכנולוגיה על ידי הבנקים באמצעות הסרת חסמים רגולטוריים בתחומים אלו, בין היתר כדי לאפשר אספקת שירותים בנקאיים איכותיים ובעלי ערך מוסף גבוה ללקוחות; ואיזון העומס הרגולטורי. כדי להשיג את היעד האסטרטגי בתחום **היציבות** פועל הפיקוח להבטיח שההון והנזילות של הבנקים נאותים, שהבנקים מתאימים את המודל העסקי שלהם לסביבה המשתנה – סביבה טכנולוגית תחרותית – ושהם מעדכנים את ניהול הסיכונים ומנהלים גם את הסיכונים החדשים.

כדי לתמוך ביעד האסטרטגי של **הגברת התחרות** מוביל הפיקוח יישום שינויים משמעותיים במבנה המערכת הבנקאית, ובראשם ליווי תהליך ההפרדה של שתי חברות כרטיסי האשראי מהבנקים הגדולים; הורדת חסמי כניסה לענף הבנקאות והתשלומים; קידום שיתוף תשתיות המחשוב – צעד משמעותי, שאמור להקל על כניסתם של גורמים חדשים לענף; הורדת דרישות ההון משחקנים חדשים; יצירת "מדרגה פיקוחית מקלה" לגופים חדשים וקטנים.

כדי להשיג את היעד האסטרטגי בתחום **ההוגנות ואמון הציבור** הפיקוח נוקט צעדים לקידום המודעות הפיננסית של הציבור, תוך התמקדות בקבוצות יעד שונות (מבוגרים, בני

נוער), קידום הנגשת המידע הבנקאי לצרכן, שיפור הגילוי לציבור, ליווי תהליכי ההתייעלות וסגירת הסניפים בבנקים, תוך שמירה על האינטרסים של ציבור הלקוחות. להלן נסקור את הפעולות המרכזיות שקידם הפיקוח על הבנקים ב-2016.

2. הפעולות המרכזיות לחיזוק היציבות

במטרה להוסיף ולחזק את היציבות, הפיקוח –

- **נקט צעדים כדי להמשיך ולחזק את הלימות ההון והנזילות** במערכת הבנקאית. במסגרת זו בחן הפיקוח את הלימות הוןם של הבנקים ואת יכולתם לספוג הפסדים גדולים בתרחשי קיצון.
- **קיים תהליך שנתי כולל להערכת פרופיל הסיכונים של הבנקים**. ממצאי התהליך הוצגו בפני הבנקים, ונגזרו ממנו דרישות שונות לבנקים ליישום.
- **נקט צעדים לחיזוק הממשל התאגידי בבנקים** – להגברת האפקטיביות של הדירקטוריון, ליעול עבודתו ולחיזוק יכולתו לקיים בקרה על פעילותה של הנהלת הבנק; זאת באמצעות תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין המגדירה את תפקידי הדירקטוריון ודרכי פעולתו.
- **פעל להקמתו של מרכז סייבר בנקאי**, במשותף עם הגורמים הלאומיים הרלוונטיים. מרכז הסייבר יסייע בהגנה על המערכת הפיננסית מאיומי סייבר ובשיתוף מידע בין הגורמים הרלוונטיים במערכת, וחשיבותו רבה בעולם שבו הבנקאות הופכת לטכנולוגית יותר.
- **הצהיר על מדיניות שתאפשר חלוקת דיבידנדים** לבעלי המניות. צעד זה מקדם את הבנקאות הישראלית לסטנדרטים בין-לאומיים, משפר את האטרקטיביות של הבנקים בעיני המשקיעים וצפוי לתרום להגדלת סחירותן של מניות הבנקים.
- **העלה את התקרה המגבילה את החזקת הגופים המוסדיים בבנקים מ-5% ל-7.5%**. צעד זה צפוי להביא להגדלת הסחירות של מניות הבנקים; זאת לצד מתן אפשרות לציבור הרחב, המחזיק כספים אצל המשקיעים המוסדיים, להגדיל את החזקותיו במניות הבנקים, דבר שנעשה עד עתה באמצעות מכשירים נגזרים ולא ישירות.
- **עדכן את הוראת הפיקוח בנושא איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור (הוראה 411)**. העדכון בוצע בהתאם לשינויים בתקנים הבין-לאומיים, והוא מקנה לבנקים כלים יעילים יותר לניהול סיכונים ציות ואיסור הלבנת הון אשר עלו בשנים האחרונות ומשתקפים באירועים גדולים שחווים בנקים בכל העולם.
- **התיר מכירת תיקי משכנתאות לגופים מוסדיים**. זאת כדי לאפשר פיזור של הסיכון במערכת הפיננסית תוך המשך מתן מענה לביקושים למשכנתאות.
- **המשיך במעקב אחר התפתחות הסיכונים בתיק האשראי לדיוור ובתיק האשראי הצרכני, על רקע הגידול המתמשך של האשראי למשקי הבית; זאת באמצעות ביקורות ופעולות להפחתת סיכונים אלו**. תשומת לב מיוחדת הוקדשה בפיקוח לסיכון הגלום באשראי הצרכני שאינו לדיוור, לאופן ניהולו ולגילוי שניתן לגביו לציבור; זאת בעקבות גידולו הניכר של אשראי זה בשנים האחרונות.
- **המשיך במעקב (כולל עריכת ביקורות) אחר התפתחות הסיכונים בתיק האשראי העסקי ואחר הטמעת הוראות מרכזיות בתחום ניהול הסיכונים**, דרש מהבנקים לתקן

את החולשות והליקויים שנמצאו והדגיש את הצורך בבחינת הנאותות הכוללת של ההפרשות להפסדי אשראי.

- **הוסיף לפעול לשיפור האיכות והשימושיות של דוחות התאגידים הבנקאיים לציבור.** במסגרת זו נדרשו התאגידים הבנקאיים, בין היתר, להדגיש נושאים מהותיים יותר וסיכונים מתפתחים ולצמצם מידע לא מהותי, והדוחות הכספיים הצטמצמו בממוצע בין הבנקים בכ-25% (שיעור גבוה יותר בבנקים הגדולים). במקביל נמשך הליך אימוצם ההדרגתי של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב, והוא כעת קרוב להשלמה.

3. הפעולות המרכזיות לקידום התחרות והיעילות בבנקים

הפיקוח פעל לביצוע שינויים מבניים שיתמכו בהגברת הלחץ התחרותי והתחרות בשנים הקרובות:

- השתתף בחקיקת **"חוק הגברת התחרותיות"**. מעורבותו של בנק ישראל בחקיקתו של החוק התבססה על שאיפה להגביר את התחרות במערכת הפיננסית לצד שמירה על יציבותה.
- **נקט צעדים להכנסת מתחרים חדשים לבנקאות**, ובהם תמיכה בהפרדת שתי חברות כרטיסי האשראי והקמת אגודות אשראי וכן הורדת חסמי כניסה משמעותיים לתחום הבנקאות והתשלומים. בתוך כך שינה הפיקוח את מדיניותו ופעל לאפשר לבנק, בחקיקה, אירוח בנק אחר על מערכותיו, ואף מקדם הקמה של מרכז מחשבים משותף שישתמש מספר בנקים ושחקנים פיננסיים במשק. כל זאת מתוך הבנה שתשתיות המחשוב מהוות חסם כניסה משמעותי לכניסת שחקנים חדשים וקטנים אל שוק הבנקאות.
- **קידם את התחרות בתחום הסליקה באמצעות הקלת הדרישות מסולקים פוטנציאליים וקיימים והקלת הפיקוח עליהם. פעילות זו נשאה פרי עם הענקת רישיון לסולק חדש באפריל 2017.** בין השאר הקל הפיקוח על כניסתם של סולקים חדשים באמצעות הגדרת מתווה חדש לקבלת רישיון סולק; הפחית את דרישות ההון מסולקים חדשים לרמה המקובלת בעולם, בהתאם לגישת ה-PSD (Payment System Directive); קידם את השימוש בכרטיסי חיוב מיידי ("דביט"); והסיר חסמים טכנולוגיים להתחברות למערכת כרטיסי החיוב.
- **עודד חדשנות וטכנולוגיה בבנקאות** באמצעות הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה בנושא בנקאות בתקשורת. הוראה זו מסירה חסמים שזוהו לקידום בנקאות באמצעים ישירים, ללא צורך בסניפים, ויוצרת תשתית להקמת בנק דיגיטלי ללא סניפים.
- **דרש מהבנקים להתייעל וליווה תהליכי ההתייעלות שהתגבשו**, תוך הענקת הקלות לבנקים במונחי הון, במטרה לאפשר התייעלות משמעותית. הבנקים הציגו בפני הפיקוח את תכניות ההתייעלות הרב-שנתיות שלהם. אלה כוללות תהליכים נרחבים, וצפוי כי מימושן יצמצם את הפער ברמת היעילות בין הבנקים בישראל לבנקים בעולם. השיפור ביעילות יאפשר תחרות והוזלת מחירים לצרכן על בסיס מודל עסקי בר-קיימא. חשיבותה של ההתייעלות גוברת כעת, לנוכח המהפכה הטכנולוגית המתחוללת בבנקים בעולם, משום שבעתיד יידרש פחות כוח אדם בחלק מהעיסוקים הבנקאיים.
- **פעל להטמעה-בציבור של "תעודת זהות בנקאית"** – דוח המפרט את כלל נכסיו והתחייבויותיו של הלקוח בבנק, לרבות סך הכנסותיו והוצאותיו בגין נכסיו, התחייבויותיו ופעילותו השוטפת, ובכלל זה סך הוצאותיו על ריביות ועמלות. לקוחות

הבנקים קיבלו את הדוח הראשון בפברואר 2016, וצפוי כי הוא ישמש אותם כדי לנהל דיאלוג עם הבנקים ולקבל הצעות מתחרות.

- **התיר שימוש בסניף נייד וסניף במתכונת עבודה חלקית**, דבר שיאפשר מתן שירות באזורים ומקומות שבהם אי אפשר להחזיק סניף מלא.

4. הפעולות המרכזיות להעמקת ההוגנות

כדי להוסיף ולהעמיק את ההוגנות ביחסים שבין התאגידים הבנקאיים לבין לקוחותיהם, וכדי לחזק את מעמדו של הלקוח, הפיקוח –

- **ייצג את עמדת בנק ישראל** בוועדות הכנסת ובוועדות שרים בנושאי צרכנות בנקאית, נתן חוות דעת מקצועיות לגבי הצעות חוק רבות והשתתף בטיפול בתובענות ייצוגיות.
- **יזם מתן הנחה מובנית על כל פעילות בערוצים הישירים**, בהשוואה לתעריף העמלה הנגבית עבור אותו שירות באמצעות פקיד. זאת כדי לעודד מעבר לשימוש בערוצים אלו, שהם יעילים יותר ותורמים לחיסכון בעלויות. שינוי זה ייכנס לתוקף במהלך 2017.
- **קבע כי לקוחות הבנקים ישלמו עלות של פעולה ישירה במשיכה באמצעות הכרטיס הבנקאי ממכשירי כספומט של הבנק שבו מתנהל חשבונם, ללא קשר לקרבתם לסניף**, זאת במסגרת ההתאמה למציאות של סגירת סניפים.
- **הורה על צירוף אוטומטי של אזרחים ותיקים ובעלי מוגבלויות למסלול עמלות בסיסי**, שיוזיל עבורם את עלות הפעילות הבנקאית.
- **הוציא הוראה המתייחסת לתהליך סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי הטלר** במערכת הבנקאית, במטרה לסייע ללקוחות להסתגל לתהליך השינוי. המגמה של סגירת סניפים וצמצום שירותי הטלר נובעת הן ממגמת ההתייעלות של הבנקים והן משינוי באופן צריכת השירותים הבנקאיים (מעבר לערוצים ישירים). הפיקוח אינו שולל תהליך זה, משום שהוא טומן בחובו שיפור בשירות ובזמינות השירותים המוצעים למרבית הלקוחות (24/7) וכן הוזלה של השירות הבנקאי. ואולם, הוראה זו נועדה להבטיח כי בעת תהליך קבלת ההחלטה על סגירת סניף או צמצום שירותי הטלר בסניף יראה הבנק לנגד עיניו את מגוון השיקולים, ובכלל זה את ההשפעות הפוטנציאליות של השינוי על מגוון לקוחות הסניף, בפרט על אלו שהמעבר עלול להכביד עליהם, כדוגמת הקשישים ואנשים בעלי מוגבלות.
- **הוביל מיזם לאיתור פיקדונות ללא תנועה וחשבונות של נפטרים** ("הר הכסף 2"), שמטרתו סיוע ללקוחות באיתור פיקדונות שלא התקבלה הוראה מבעליהם במשך תקופה ארוכה וסיוע ליורשים באיתור חשבונות של נפטרים.
- **הוביל פעולות להגברת המודעות הפיננסית של הציבור הרחב**. זאת, בין היתר, באמצעות קיום יום פתוח ב-100 סניפי בנקים מדן ועד אילת, שבו ניתנו ללקוחות כל הבנקים הסברים על התנהלות פיננסית נכונה.
- **הוציא הוראה המתייחסת להוגנות בהליכי גביית חובות**. ההוראה קובעת הנחיות ותהליכים שמטרתם לשפר את הגילוי וההוגנות בעת גביית חובות מלקוחות שאינם

- עומדים בתנאי הלוואתם ואינם פורעים אותה כסדרה. ההוראה מבטאת ציפייה כי הבנק ינסה למצות דרכים שונות לגביית החוב לפני שינקוט הליכים משפטיים.
- **המשיך לפעול לשיפור המענה לפניות הציבור ולחיצוק מעמדם של נציגי תלונות הציבור.** נדגיש כי היחידה לפניות הציבור נותרה כתובת למענה בבעיות שלא טופלו בבנק לשביעות רצונו של הלקוח.
- **העניק שירותי מידע, אישורים ובירורים פרטניים, משפטיים וטכניים לעשרות אלפי לקוחות שחשבונויותיהם הוגבלו.**
- **חייב את התאגידים הבנקאיים לפתח שירות התרעות ב-SMS** על עליית הסיכון להגבלה בגלל צ'קים חוזרים (לאחר חזרה של 5 צ'קים) ובמקרים של דיווח על הגבלה.

תיבה ג'-1: הצעדים לקידום התחרות בתחומי הבנקאות ומערך התשלומים

- **הפיקוח על הבנקים מחויב להגברת התחרות בבנקאות לצד שמירה על היציבות ויזום פעולות שונות בתחום זה, כולל קידום שינויים מבניים בשוק.**
- **המהפכה הטכנולוגית היא גורם מרכזי היוצר לחץ תחרותי גם בתחומים הפיננסיים.**
- **הגברת התחרות צפויה להתבטא בהדרגה בשנים הקרובות בשיפור השירות ללקוחות, בחדשנות בשירותים ובמוצרים לטובתם ובהרחבת מגוון החלופות העומדות לרשותם.**

בשנים האחרונות הציב בנק ישראל לעצמו כיעד את קידום התחרות, והוא פועל לעידוד יוזמות שונות לקידומה. מהלך זה נעשה תוך שיתוף גורמים נוספים הן בצד קובעי המדיניות והרגולציה והן בצד השחקנים השונים (קיימים ועתידיים), והוא כולל צעדים רבים שנעשו וצעדים רבים הנמצאים בתהליכי יישום שונים. אולם חשוב לזכור כי **הגברת התחרות היא תהליך מורכב וארוך טווח, שאת תוצאותיו נראה בהדרגה בשנים הקרובות.** זאת משום שהוא מצריך הסרת חסמים שונים, שינויים בסביבה הטכנולוגית והעסקית וכן שינויים בטעמי הציבור ובהתנהגותו ובחינוך השוק לסביבה התחרותית החדשה. כדי שהצעדים הרבים, הנעשים בעת ובעונה אחת, ישיגו את מטרתם נדרשת גם ודאות גבוהה באשר לסביבה הרגולטורית, בפרט עבור השחקנים (בעיקר החדשים). הצלחתו של התהליך לא תימדד על פי מדד אחד, אלא באמצעות מגוון של מדדים.

קידום התחרות בתחום השירותים הבנקאיים הקמעוניים ובתחום התשלומים מתבצע בד בבד בשני מישורים – בצד ההיצע של השירותים הפיננסיים ובצד הביקוש של ציבור הלקוחות, המגלים עניין בהרחבת מגוון השירותים והמוצרים הפיננסיים. להערכתנו, צעדים אלו יפעלו להגדלת היצע האשראי למשקי הבית ולעסקים, ולא ברור עדיין כיצד הם ישפיעו על המחירים.

להלן מפורטים הצעדים העיקריים לקידום התחרות.

1. בצד נותני השירות הפיננסי (ההיצע):

1.1. הכנסת מתחרים חדשים.

- **חברות כרטיסי אשראי עצמאיות כגורם המתחרה בבנקים ובגופים החוץ-בנקאיים.** חוקק החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות במערכת הבנקאית, המחייב את הפרדת שתי חברות כרטיסי האשראי משני

הבנקים הגדולים, תוך קביעת כללי התנהגות, הן כהגנת ינוקא לחברות המופרדות והן ככללים קבועים. זאת משום שחברות אלה הן גופים פיננסיים בשלים, בעלי הון נאות, יכולת ניהול סיכונים, מאגר נתונים משמעותי וממשל תאגידי, וככאלה הן יכולות לבנות מודל עסקי שיציע מגוון של שירותים פיננסיים ויתחרה בבנקים על משקי הבית והעסקים הקטנים. הפיקוח על הבנקים מלווה מקרוב את תהליך ההפרדה.

- **הכנסת סולקים חדשים.** בסוף 2015 פרסם הפיקוח על הבנקים הקלות להקמת סולק חדש ופועל לליווי צמוד של הגופים המבקשים לקבל רשיון סליקה תוך הקלה משמעותית של התהליך. מהלך זה כבר נשא פרי, ובאפריל 2017 העניק בנק ישראל רשיון לחברת "טרנזילה בע"מ", שצפויה להתחיל ולפעול בשנה הקרובה כסולק הרביעי בשוק כרטיסי החיוב (הרחבה בסעיף 1.2 להלן).
- **שחקנים פיננסיים נוספים.** ננקטו מהלכים לשם הכנסת שחקנים נוספים, שאינם מפקחים על ידי בנק ישראל, תוך הגדרת מסגרת הפיקוח על גופים אלה – ביניהם אגודות אשראי וספקי שירותי תשלום (הרחבה בסעיף 1.2). כניסת השחקנים החדשים צפויה להגדיל את היצע האשראי למשקי הבית ולעסקים הקטנים, ולכן עלולה להביא לעליית המינוף של הלקוחות, ועמו גם לסיכון גבוה של שחקנים אלו. לפיכך ראוי ששינויים אלה ייעשו בהדרגה, תוך פיקוח והכוונה, בשנים הקרובות.
- **שוק תשלומים מתקדם.** ננקטו מהלכים לקידום הטמעתו של התקן הטכנולוגי EMV בשוק התשלומים, מה שיאפשר כניסה של שחקנים חדשים והפיכת שוק התשלומים לטכנולוגי ומתקדם.

1.2. הפחתת חסמי כניסה לשוק.

אותרו מספר חסמי כניסה מהותיים לשוק הבנקאות, והפיקוח על הבנקים פועל להסרתם. ללא הקלה זו מתחרה חדש יתקשה להיכנס לשוק ולהתחרות. חלק מהחסמים שאותרו הוסרו, וחלק הם בתהליך להסרה. לדוגמה:

- **פרסום מתווה מקל לקבלת רשיון סליקה.** בסוף 2015 פורסם מתווה מקל לקבלת רשיון סליקה. מתווה זה מאפשר למבקש הרשיון לקבל בתוך זמן קצר רשיון מוגבל, וכך ליהנות כבר בשלבים הראשונים של התהליך מוודאות באשר ליכולתו לקבל את הרשיון. שלבים אלו כוללים בדיקות יושר ויושרה של מבקש הרשיון ושל נושאי המשרה בחברה או בבנק ובדיקת ישימות התכנית העסקית שמציג המבקש. כן עודכנו התנאים למבקש היתר לשלוט ולהחזיק אמצעי שליטה בסולק. נוסף על כך ניתנו הקלות רגולטוריות ספציפיות כדי להקל את התבססותם של סולקים חדשים בשוק. כל אלה כבר אפשרו כניסת סולק חדש, שקיבל רשיון בתחילת אפריל 2017.
- **פרסום מתווה לצמצום ההון המינימלי הנדרש מבנקים חדשים ומסולקים חדשים.** הפיקוח על הבנקים הודיע על הפחתת ההון המינימלי הנדרש מבנק חדש מ-400 מיליוני ש"ח ל-50 מיליונים, בהתקיים תנאים מסוימים, שהטיפול בקביעתם הוא באחריות משותפת של בנק ישראל והאוצר. זאת לפי הנהוג בדירקטיבה האירופית למערכת תשלומים (PSD – Payment System Directive), מתוך תפיסה שסולק, אשר אינו מחזיק כספי ציבור, הוא גוף בעל סיכון מערכתי נמוך יחסית.
- **קביעת מדרגה פיקוחית מקלה לבנקים חדשים קטנים ולסולקים חדשים.** מאחר שרמת הסיכון של בנקים חדשים קטנים ושל סולקים חדשים והשפעתם על יציבות המערכת הפיננסית קטנות מאלו של הבנקים הגדולים והבינוניים, רמת הדרישות הרגולטוריות מהם יכולה להיות פחותה מזו של גורמים פיננסיים שיציבותם קריטית למשק הפיננסי.
- **קידום מרכז מחשבים משותף, כצעד להורדת החסם של הקמת מערכת מיכונית לבנק חדש.** הנושא מטופל בשיתוף עם משרד האוצר. המטרה היא להוזיל את העלויות של הקמת מערכות מחשב לבנקים חדשים וקטנים ולאגודות אשראי, שכן בשירותי מחשב יש יתרונות משמעותיים לגודל.

- **הסרת החסמים להתחברות של סולק חדש למתג כרטיסי האשראי.** המתג הקיים היום אינו מאפשר כניסה של סולקים חדשים. כדי לאפשר זאת, נדרשו שינויים במתג ובתהליכי ההתחברות – ביניהם הטמעת תקן EMV (שבאמצעותו ניתן לחבר סולקים חדשים ישירות למתג) וקביעת כללים להתארחות סולק חדש על תשתיות של סולק קיים.

1.3. קידום ההתייעלות של המערכת הבנקאית והפעילות הדיגיטלית.

- **דרישה מהבנקים לגבש תכנית התייעלות משמעותית.** זו תביא להפחתת עלויות הייצור של השירותים הבנקאיים, ובכך – להוזלת העלויות ללקוחות. דרישת הפיקוח על הבנקים להתייעלות לוותה בהקלות במונחי הון לבנקים המאמצים תכנית התייעלות. (הרחבה בסעיף 2 בפרק ב' – יעילות תפעולית, סניפים וכוח אדם במערכת הבנקאות).
- **מתן הקלות לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי בפעילות הדיגיטלית** (פעילות שאינה מבוצעת בסניפים). הקלות בעת פתיחת חשבון חדש באופן מקוון או התקשרות של בית עסק עם סולק באופן מקוון (הוראה 418), הרחבת מגוון השירותים שלקוח יכול לקבל באופן מקוון ועוד.
- **הקמת אגף חדש בפיקוח על הבנקים לטכנולוגיה וחדשנות.** במטרה לאפשר קידום של המערכת הבנקאית בישראל לסטנדרטים טכנולוגיים מתקדמים וליוויה ביישומם תוך ניהול סיכונים הולם.

1.4. צעד נוסף שמקדם בנק ישראל לעידוד התחרות:

- **הקמת מאגר נתוני אשראי.** על פי חוק נתוני אשראי התשע"ו-2016 קיבל בנק ישראל על עצמו את האחריות להובלת הפרויקט של הקמת מאגר מרכזי לשיתוף נתוני אשראי. מטרת החוק היא לקבוע הסדר כולל לשיתוף בנתוני אשראי, ובו הוראות לעניין איסוף נתוני אשראי ממקורות המידע הקבועים בחוק, שמירתם במאגר מידע מרכזי, שיופעל על ידי בנק ישראל, ומסירת נתוני אשראי ממנו ללשכות האשראי לשם עיבודם והעברתם, בין השאר לנתוני אשראי. זאת תוך שמירה על עניינם ופרטיותם של הלקוחות. הקמת המאגר מיועדת להגברת התחרות בשוק האשראי הקמעוני; להרחבת הנגישות של האשראי; ליצירת בסיס מידע לא מזוהה, שישמש את בנק ישראל לבחינת ההתפתחויות בשוק האשראי. המאגר אמור להתחיל את פעילותו ברביע האחרון של שנת 2018.

2. בצד מקבלי השירות הפיננסי (הביקוש):

- **שקיפות המידע ללקוח.** הפיקוח על הבנקים פיתח ופועל לפיתוח כלים שינגישו ללקוחות את המידע הבנקאי הרלוונטי להם בצורה פשוטה. כך הושקה ב-2016 לראשונה תעודת הזהות הבנקאית ללקוח, החושפת בפניו את מכלול המידע הפיננסי שלו בכל בנק באופן קל להבנה; כן השיק הפיקוח על הבנקים מנוע חיפוש לפיקדונות ללא תנועה ולחשבוניות של נפטרים במערכת הבנקאית ("הר הכסף 2"); כעת מאפיינים בפיקוח מנגנון טכנולוגי לריכוז כלל המידע הבנקאי של הלקוח על פעילותו הבנקאית במקום אחד, כולל המידע שלו על פעילותו בכל הבנקים וחברות כרטיסי האשראי שהוא קשור עמם.
- **הגברת המודעות הפיננסית של הציבור.** הפיקוח קיים בשנת 2016 שבוע מודעות פיננסית בשיתוף המערכת הבנקאית, כדי להנגיש ללקוחות הבנקים ידע בסיסי בהתנהלות פיננסית ובמידע העומד לרשותם.
- **הקלת החסמים במעבר מבנק לבנק או בין סולקים.** במטרה להקל על מעבר לקוחות בין בנקים ועל מעבר של חברות בין סולקים נתן הפיקוח הקלות לפתיחת חשבון בנק או חשבון סליקה באופן מקוון. אלה מאפשרות לבתי העסק הקטנים וללקוחות הקמעוניים לעבור בקלות בין ספקי השירות בכל שעה ומכל מקום.

- **הגדלת היצע המוצרים הבנקאיים.** הפיקוח פעל לקידום כרטיס חיוב מיידי (כרטיס דביט). זהו כרטיס תשלום לכלל לקוחות הבנקים, המשמש בין היתר תחליף לכרטיס האשראי ללקוחות שאינם מעוניינים באשראי, או שאינם יכולים לקבל אשראי מהבנק (לקוחות מוגבלים, קטינים ועוד).
- **שקיפות והוזלה של מחירי המוצרים הבנקאיים.** בשנת 2016 ננקטו צעדי הסדרה שונים לפישוט תעריפוני הבנקים ולהצגתם באופן שקוף יותר ללקוח; להוזלה של מחירי המוצרים וכן של כל השירותים בדיגיטל; לצירוף אוכלוסיות מסוימות למסלולי שירות מוזלים המתאימים להן ועוד.

3. תחרות בתחום התשלומים וכרטיסי החיוב:

- הפיקוח על הבנקים שם דגש גם בהגברת התחרות בתחום זה, הן לשם הגדלת התועלת שמחזיקי הכרטיסים ובתי העסק מפיקים מפעילות בכרטיסי חיוב והן כחלק מהגברת התחרות בתחום השירותים הבנקאיים ובפרט במתן האשראי. הגברת התחרות בתחום זה משתלבת בעשייה של בנק ישראל לקידום התחרות בתחום. בהקשר זה נזכיר מספר צעדים, שתוארו בהרחבה לעיל:
- ליווי תהליך ההפרדה של שתי חברות כרטיסי האשראי מהבנקים ותמיכה בהגנות הינוקא שניתנו לחברות אלו.
 - פרסום מתווה מקל לקבלת רשיון סליקה וליווי צמוד של מבקשי הרשיון בעת הגשת הבקשה ובתהליך הבדיקה.
 - קביעת מדרגה פיקוחית מקלה לסולקים. נקבעו דרישות הון מקלות משמעותית לסולקים קטנים (הוראה 472).
 - הסרת חסמי התחרות למתג כרטיסי החיוב, אגב קידום אמצעי תשלום מתקדמים (EMV) ופרסום כללים לסולק מתארח.
 - הגדלת היצע המוצרים ונגישות כרטיס החיוב ללקוחות.
 - הגדלת השקיפות של המידע בתחום זה ללקוח ולבית העסק.

תיבה ג'-2: הטיפול בפניות הציבור ובתלונותיו

- בשנת 2016 טיפלה היחידה לפניות הציבור ביותר מ-20 אלף פניות טלפוניות וכתובות, ובעקבות התערבותה הוחזרו כספים ללקוחות הבנקים.
- מרבית הפניות עסקו באמצעי תשלום, בחשבונות עובר ושב ובאיכות השירות.
- היחידה לפניות הציבור טיפלה באופן ממוקד בפניות שעסקו במענה לצורכי אוכלוסיות מוחלשות, במענה ללקוחות עקב צמצום סניפים ועמדות טלר, בפתיחת חשבון עו"ש ביתרת זכות ובאיתור חשבונות אבודים.

היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים עוסקת בניהול מערך הטיפול בפניות שהציבור מפנה לפיקוח על הבנקים בקשר לעסקיו עם התאגידים הבנקאיים (הבנקים וחברות כרטיסי האשראי). נוסף על כך היחידה משמשת "צינור" שדרכו מידע מהציבור עובר לגורמים הרלוונטיים בפיקוח על הבנקים ובבנק ישראל. על יסוד מידע זה (בין היתר) הפיקוח מאתר ליקויים רוחביים בתחום הצרכני – הן בתאגיד הבנקאי והן במערכת הבנקאית כולה – מטפל בהם, מאסדר נושאים צרכניים, מקיים ביקורת ועורך פעולות הסברה.

1. נתונים על טיפולו של הפיקוח על הבנקים בפניות הציבור ובתלונותיו

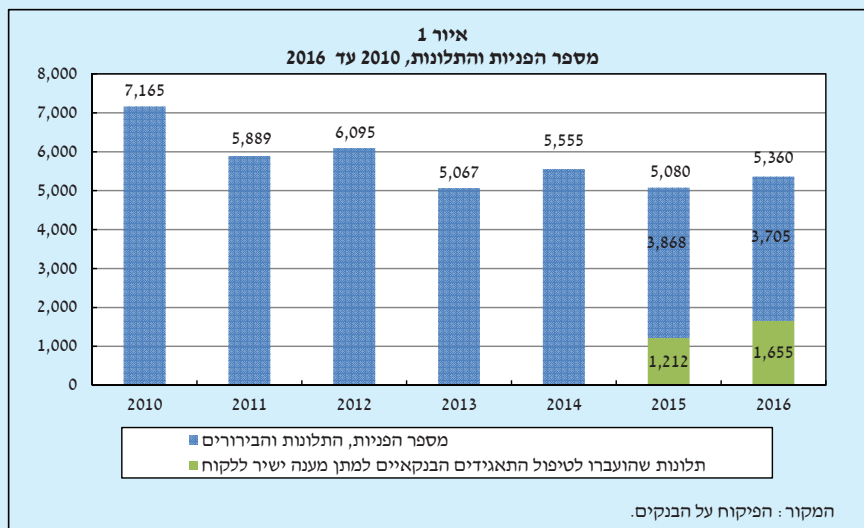
בשנת 2016 התקבלו ביחידה לפניות הציבור 5,164 פניות, בקשות ותלונות בכתב, וטופלו 5,360. מתוך כלל הפניות 3,558 סווגו כתלונות ועסקו במחלוקות בין הלקוח ובין התאגיד הבנקאי. על פי רוב מתלווה לתלונות דרישה לקבלת פיצוי כספי, או דרישה שהתאגיד הבנקאי ינקוט פעולות. נוסף על אלה טופלו 1,542 פניות בכתב שבמסגרתן נמסר

מידע על מדיניותו של הפיקוח על הבנקים והוראותיו, חקיקה בנקאית, זכויות צרכניות, ופעילותו של הפיקוח על הבנקים והיחידה לפניות הציבור. כמו כן טופלו 260 בקשות לקבלת סיוע מהתאגידים הבנקאיים. בעקבות פעילות היחידה, הוחזרו כספים ללקוחות הבנקים.

לוח 1

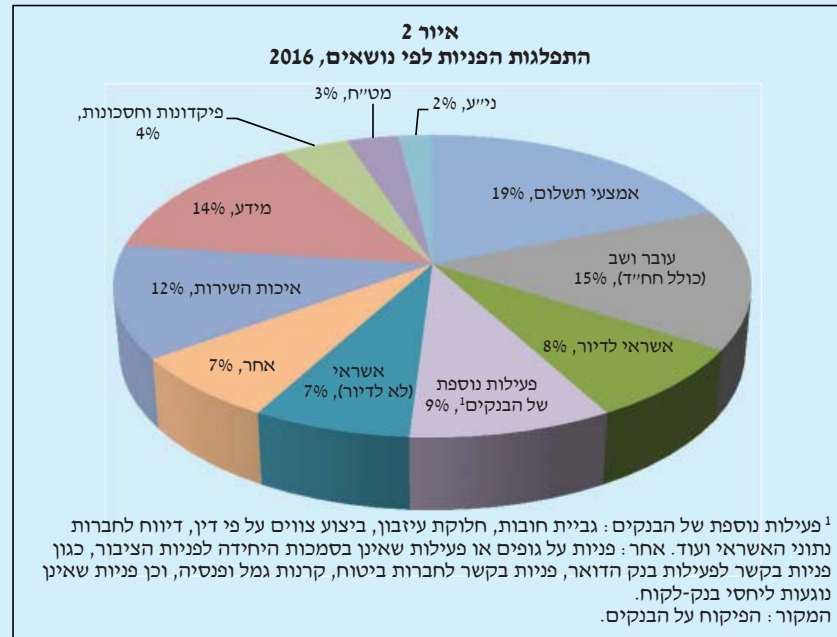
סיכום פעילותה של היחידה לטיפול בפניות הציבור, 2013 עד 2016

2016	2015	2014	2013	
18,000 כ-	17,963	20,346	21,450	מספר הפניות הטלפוניות
5,360	5,080	5,555	5,067	מספר הפניות והתלונות בכתב שטופלו
1,655	1,212	לא רלוונטי	לא רלוונטי	מספר הפניות שהועברו לטיפול התאגיד הבנקאי, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 308A



2. הנושאים שהתלונות עסקו בהם

מרבית הפניות והתלונות שהתקבלו השנה עסקו באמצעי תשלום (בפרט בצ'קים ובכרטיסי אשראי), באשראי בנקאי (צרכני ולדיר), בנושאים הקשורים לפתיחת חשבונות עובר ושב ולניהולם, בבקשות לקבלת מידע וכן באיכות השירות שנתנו התאגידים הבנקאיים.



3. הנושאים שהיו במיקוד העשייה

להלן נפרט מספר נושאים עיקריים שהיו במיקוד העשייה של היחידה לפניות הציבור בשנת 2016. נושאים אלה משקפים סוגיות בנקאיות-צרכניות מרכזיות שעלו מהמידע המתקבל מהציבור. הם בבחינת "תמונת ראי" לתהליכים המתרחשים בסביבה הבנקאית והציבורית ומשפיעים על הלקוח ועל ניהולו את עסקיו במערכת הבנקאית.

• מענה לצרכים של אוכלוסיות מוחלשות

הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה בסיוע לכלל הלקוחות של המערכת הבנקאית. בתוך כך הפיקוח מקדם מדיניות חברתית של טיפול באוכלוסיות חלשות ואוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים. כחלק ממדיניות חברתית זו מקדישה היחידה לפניות הציבור תשומת לב רבה במיוחד לצרכים של אוכלוסיות הסובלות מקשיים פיננסיים, לאוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים כגון קשישים ובעלי מוגבלות, וכן ללקוחות החסרים ידע וניסיון בצרכנות פיננסית – בני נוער, לקוחות שאינם דוברי עברית ועוד. ללקוחות אלה ניתן מענה פרטני בהתאם לצרכים של כל פונה.

טיפול של היחידה לפניות הציבור בפניות מתנהל בהדגשת שלושה עקרונות – מענה מהיר ככל שניתן, מותאם אישית ללקוח ולצרכיו המיוחדים בנסיבות המקרה ומציאת פתרון תוך שיתוף פעולה עם הבנק שבו מתנהל החשבון.

• הגנה ומענה ללקוחות עקב סגירת סניפים וצמצום עמדות טלר

ביחידה לפניות הציבור התקבלו תלונות של לקוחות בקשר לסגירת סניפים וצמצום עמדות הטלר, וזאת בגלל חוסר הנוחות ששינויים אלה גרמו לחלק מהלקוחות במקרים מסוימים. היחידה לפניות הציבור מספקת מידע ומסבירה את השיקולים והרציונל של התהליכים האמורים, תוך מתן מידע ספציפי והנחיית הלקוחות במציאת פתרונות לבעיות – הפניה אל סניף בקרבת הסניף שנסגר, העלאת המודעות לאמצעים הטכנולוגיים העומדים לרשות הלקוח, האפשרות לעבור לבנק אחר ועוד. במקרים חריגים, שבהם התברר כי לקוחות נתקלים בבעיה בשל צרכים מיוחדים, או קשיים במעבר מעולם הבנקאות המסורתי לעולם הבנקאות הישירה, הנושא טופל בשיתוף עם הבנק לצורך מציאת פתרון הולם ללקוחות אלה.

- **פתיחת חשבון עובר ושב ומתן אמצעי תשלום בסיסיים ללקוחות**
הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה במתן אפשרות לכל מי שמבקש לפתוח ולנהל חשבון בנק ביתרת זכות לצורך ניהול פעילותו הפיננסית.
על פי הוראת הפיקוח על הבנקים (422) שעניינה פתיחת חשבון ביתרת זכות וניהולו על תאגיד בנקאי לאפשר לכל אדם לפתוח חשבון עובר ושב ביתרת זכות ולנהל אותו, ובלבד שאין סיבה סבירה לאי מתן השירות. עיקר התלונות שהתקבלו וטופלו בנושא זה עסקו בסירוב בנק לפתיחת חשבון ללקוחות השרויים בקשיים כלכליים. תלונות נוספות שהתקבלו עסקו בסירוב בנק לתת ללקוחות אמצעי תשלום בסיסיים לניהול החשבון. פניות בנושא זה מטופלות במסלול טיפול מהיר לשם סיוע ללקוחות. נוסף על כך נערך בירור לצורך מניעת הישנות מקרים דומים. לעיתים נציגי היחידה מתלווים אל הפונים לבנק בעת הגשת בקשתם לפתיחת חשבון, כדי לבחון את התנהלות הבנק ביישום ההוראה.
- **פניות לקוחות לאיתור חשבוניות**
בספטמבר 2016 השיק בנק ישראל בשיתוף עם משרד האוצר את אתר האינטרנט "הר הכסף 2", המאפשר ללקוחות הבנקים לאתר חשבוניות ופיקדונות אשר מבעליהם לא התקבלה הוראה במשך תקופה ארוכה, ומסייע ליורשים באיתור חשבוניות של נפטרים.
במהלך שנת 2016 ניתן מענה למאות פניות של לקוחות בנושא זה, והיחידה לפניות הציבור עומדת לרשות הציבור לשאלות ופניות לשם איתור חשבוניות באמצעות האתר האמור.

תיבה ג'-3: הטיפול בחשבוניות מוגבלים

- במהלך 2016 עלה מעט מספר הלקוחות המוגבלים – תוצאת גידול מספרן של ההגבלות שהטילו גופים חוץ-בנקאיים.
- הפיקוח על הבנקים פועל לשיפור מצבם של הלקוחות המוגבלים ולהפחתת מספרם בכמה דרכים: משלוח התרעות באמצעות מסרונים, הקמת אתר אינטרנט אישי ללקוחות וחשבוניות מוגבלים, שיתוף פעולה עם ההוצאה לפועל להפחתת ההגבלות על מי שחייבים סכומים נמוכים והדרכה והסברה לציבור בנושא הגבלות.
- במהלך 2016 נרשמו 799,574 ביקורים בדפי מדור צ'קים ללא כיסוי שבאתר בנק ישראל.

1. מספר הלקוחות והחשבוניות המוגבלים

בשנת 2016 עמד מספר הלקוחות המוגבלים על קרוב ל-270 אלף, ומספר החשבוניות המוגבלים – על כ-460 אלף. העלייה המתונה של מספר הלקוחות והחשבוניות המוגבלים, רובה נובעת מעלייה של מספר ההגבלות המיוחדות שהוטלו מטעם גופים חוץ-בנקאיים (ההוצאה לפועל, כונס הנכסים הרשמי, מרכז הגבייה והקנסות ובתי הדין הרבניים); זו עמדה על כ-236,000, לעומת כ-33,000 מוגבלים עקב פעילות חריגה בצ'קים. כפי שניתן לראות, חלק הארי של הלקוחות המוגבלים לא הוגבלו על ידי בנקים אלא על ידי גופים אחרים שהחוק הקנה להם סמכות להגביל חשבון של לקוח.

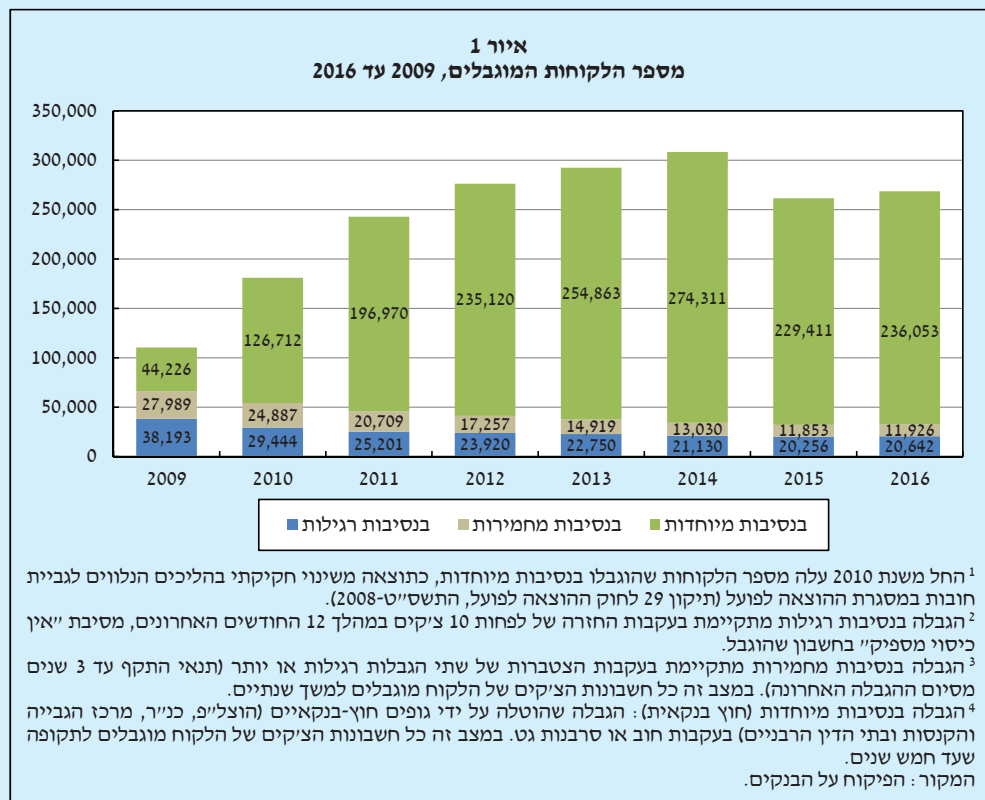
הפיקוח על הבנקים הגדיר כיעד את צמצום מספר הלקוחות המוגבלים. פעילותו לשם הפחתת מספרם וסיוע לשיקומם של לקוחות שהוגבלו מתנהלת בארבעה מישורים:

- **התרעה על צ'קים חוזרים:** הפיקוח חייב את התאגידים הבנקאיים לשלוח התרעות ללקוחות באמצעות מסרונים, הן כאשר נשקף סיכון להגבלת החשבון (חזרו 5 צ'קים בחשבון במהלך 12 החודשים האחרונים) והן בעת הטלת ההגבלה עצמה (כדי שהלקוח יפעל במהירות המרבית לאיתור טעויות במניית הצ'קים, דיווח שגוי מצד הגוף המגביל, העדר התייחסות לתשלום חוב וכיו"ב, ויוכל להסדיר את מצבו ללא שהיות מיותרות). חיוב זה ייכנס לתוקף ברבעונים השני עד השלישי של 2017.

- **הקמת אתר אינטרנט עם הזדהות אישית ללקוחות וחשבוניות מוגבלים:** האתר מאפשר ללקוח לקבל מידע אישי וממוקד הכולל – הגוף שהגביל אותו, הסיבה להטלת ההגבלה, מפת החשבוניות שהוגבלו וסיבת ההגבלה של כל חשבון, חובותיו וזכויותיו, אופן הגשת ערעור על הגבלה בנקאית, מקבץ של שאלות ותשובות נפוצות, הפניה להוראות וחוקים רלוונטיים, מדריך מפורט על הגבלות, הנפקת מסמך אישור סטטוס אוטומטי ועוד. האתר צפוי להתחיל לפעול במהלך שנת 2017.
- **שיתוף פעולה עם ההוצאה לפועל** במטרה להפחית את מספר ההגבלות המוטלות על מי שחייבים סכומים נמוכים.
- **פעילות הסברה והדרכה בנושא הגבלות.**

2. הטיפול בפניות הנוגעות להגבלות ובערעורים עליהן

במהלך 2016 טיפל הפיקוח על הבנקים בכ-4,500 פניות בכתב (באמצעות פקס, טופס פנייה ממוחשב, מייל ודואר ישראל) ובכ-20,000 פניות בטלפון. פניות אלו נגעו למגוון בעיות ושאלות שהעלו לקוחות אשר חשבוניותיהם הוגבלו, במידע כללי על זכויות וחובות של לקוח שחשבונו הוגבל ובהנפקת אישור על סטטוס הלקוח לצורך הצגה לצד ג'. כן עוקב הפיקוח באופן שוטף אחר ביצוע החלטות של בתי המשפט על ידי התאגידים הבנקאיים; זאת באמצעות בקרה פרטנית של תיקי הערעור, כדי למנוע חריגה מהוראות החוק. במהלך שנת 2016 סגר המדור לטיפול בחשבוניות מוגבלים 830 תיקי ערעור על הגבלת חשבוניות. לרשות הציבור עומדים גם מענה הטלפוני ממוכן (IVR) ואתר אינטרנט. במהלך 2016 נרשמו 799,574 ביקורים בדפים אלו.



פרק ב': פעילות הפיקוח על הבנקים



נספח: ריכוז הוראות הפיקוח שיצאו במהלך 2016^{1,2}

3 בינואר	פרסום מכתב פיקוח בנושא "חייבים על פי הרשאה" – הבהרות הוראה 439 מסדירה את תהליך העברת חייבים על פי הרשאה בעת מעבר מבנק לבנק. מכתב ההבהרות נשלח לתאגידים הבנקאיים בעקבות פניות שהתקבלו בנושא לאחר כניסת תיקון להוראה לתוקף (בתאריך 11.10.15).
26 בינואר	פרסום מכתב בעניין ניהול הסיכונים הכרוכים בהפעלת תכנית גילוי מרצון בישראל בעקבות פרסום של נוהל להליך גילוי מרצון על הכנסה שלא דווחה ולא שולם בגינה מס, מאפשרת רשות המסים לנישומים לדווח על הכנסותיהם בלוויית הצהרה שמקור ההכנסות אינו בפעילות לא חוקית, ולקבל מהרשות אישור על כך. הואיל ולקוחות עלולים לעשות שימוש לרעה בנוהל כדי להעביר כספים שמקורם בעבירות פליליות, נקבעו במכתב דרישות שונות, ביניהן דרישה לעדכון המדיניות והנהלים שעל התאגידים הבנקאיים לנקוט בתחום זה.
3 בפברואר	פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 432 – העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח על פי ההוראה נדרשים התאגידים הבנקאיים למסור ללקוח המבקש לקבל מידע לשם בחינת האפשרות או הכדאיות של העברת פעילותו מהחשבון דוח תקופתי מעודכן. התיקון מתייחס לנסיבות שבהן הבקשה לקבלת מידע הוגשה סמוך למועד עדכון הדוח. התיקון נכנס לתוקף בתאריך 28.2.16.
	פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 425 – דוחות שנתיים ללקוחות התאגידים הבנקאיים התיקון להוראה נדרש בעקבות סוגיות שונות שעלו תוך התקדמות בתהליך יישום ההוראה. התיקון נכנס לתוקף בתאריך 28.2.16.
20 במארס	פרסום מכתב הבהרות בנושא יישום הוראת ניהול בנקאי תקין 454 – פירעון מוקדם של הלוואות שלא לדיור בעקבות פניות שהתקבלו לקראת כניסתו לתוקף של עדכון להוראה (בתאריך 1.4.16) נשלח לתאגידים הבנקאיים מכתב הבהרות.
21 במארס	התאמת הוראות הדיווח לציבור בנושא דיווח של התאגידים הבנקאיים ושל חברות כרטיסי האשראי בישראל לכללי החשבונאות המקובלים בארה"ב מפני חשיבותו של הטיפול החשבונאי בסוגיות של מטבע חוץ, מדיניות חשבונאית, שינויים באומדנים חשבונאיים, טעויות ואירועים שהתרחשו לאחר תאריך המאזן, הוחלט להתאים את הטיפול החשבונאי בסוגיות אלה לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב.
1 במאי	פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין 472 – "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" - בעקבות התרחבות השימוש בכרטיסי חיוב ובמטרה לקדם את התחרות בתחום הסליקה והאשראי הקמעוני פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין 472, המתווה את הכללים העיקריים לסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב. עיקרי ההוראה: - קביעת ההון העצמי המינימלי הנדרש מסולק, תוך הבחנה בין סולקים שהיקף פעילות האשראי שלהם אינו משמעותי לבין יתר הסולקים. - הסדרת מנגנון של הפרדת כספים בסליקה, שמטרתו להגן על כספים שהתקבלו מהמנפיק וטרם הועברו לבתי העסק מפני הנושים של הסולק. - דרישה לקביעת מדיניות ונהלים לחיתום בתי העסק ולתהליכי ניטור אחר רמת הסיכון שלהם. - מתן אפשרות לסולק להשכיר מסופים מותאמי טכנולוגיית EMV לבתי העסק שעמם הוא קשור בהסכמי סליקה. זאת בכפיפות לתנאים המפורטים בהוראה.

¹ הנוסח המלא והמחייב של תיאור פעולות האסדרה מופיע באתר האינטרנט של בנק ישראל.

² הוראות חדשות ושינויים מהותיים בהוראות הקיימות מופיעים עם הדגשה של רקע כחול.

תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין 329 – "מגבלות למתן הלוואות לדיוור"

הוראת ניהול בנקאי תקין 329 עודכנה במטרה לתמוך ביכולתם של זכאים להשתתף בפרויקטים לרכישת דירה במחיר מופחת כגון "מחיר מטר" ו"מחיר למשתכן". במסגרת התיקון נקבעו כללים לחישוב שווי הנכס שלשם רכישתו ניתנת הלוואה במחיר מופחת, כך שבפועל ההון העצמי הנדרש מלקוח הרוכש דירה בפרויקטים האמורים יכול להיות נמוך יותר.

הוראת הדיווח לציבור בדבר ארגון-מחדש של חוב בעייתי

22 במאי

התאמת הטיפול החשבונאי לקודיפיקציה שפרסם ה-FASB בדבר ארגון-מחדש של חוב בעייתי, כולל הרשאה להפסקת הסיווג של חוב בעייתי בארגון-מחדש כאשר בוצע לגבי חוב זה ארגון-מחדש נוסף, ומתקיימים תנאים מסוימים שצוינו בהוראה.

היתרי החזקה בבנקים לגופים המנהלים כספי לקוחות – עדכון מדיניות

16 ביוני

פורסם מכתב המעדכן את המדיניות של בנק ישראל בהתייחס להיתרים לבעלי שליטה בגופים המנהלים כספי לקוחות, ובין היתר, מתיר לבעלי שליטה בגופים אלו להחזיק שיעור של עד 7.5% מאמצעי השליטה בתאגיד בנקאי.

פרסום תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין 403 – הטבות לא בנקאיות ללקוחות

11 ביולי

ההוראה מסדירה את הכללים למתן הטבות לא בנקאיות על ידי התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם. התיקון נועד להרחיב את האפשרויות העומדות בפני תאגידים בנקאיים למתן הטבות לא בנקאיות ללקוחותיהם אגב התנהלות שוטפת של הלקוח בחשבון. התיקון נכנס לתוקף ביום פרסומו.

פרסום תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין 454 – פירעון מוקדם של הלוואות שלא לדיוור

הוראה זו מסדירה את אופן גביית התשלומים מלווים בעת פירעון מוקדם של הלוואה שאינה לדיוור. התיקון להוראה משלב את ההבהרות שנשלחו לתאגידים הבנקאיים במכתב מיום 20.3.16, וכולל התייחסות לסוגיות נוספות שהתעוררו. התיקון נכנס לתוקף ביום הפרסום.

פרסום מכתב פיקוח הנותן ארכה ליישום סעיף 6א(ד) להוראת ניהול בנקאי תקין 439 – חיובים על פי הרשאה

לתאגידים הבנקאיים ניתנה ארכה להשתמש בטפסים הקיימים להקמת הרשאות לחיוב חשבון עד לתאריך 1.1.17. לאחר מועד זה נדרשים התאגידים הבנקאיים לכלול בבקשה להקמת הרשאה לחיוב חשבון את כל הפרטים המפורטים בתוספת א' להוראה.

תיקון לכללי העמלות (שירות ללקוח) (עמלות), התס"ח – 2008

19 ביולי

- התאגידים הבנקאיים נדרשו לצרף באופן יזום אזרחים ותיקים ובעלי מוגבלויות לשירות המסלולים הבסיסי (שההצטרפות למסלול זה משתלמת עבורם), תוך מתן הודעה על כך.
- גובה העמלה בגין שינוי מועד פירעון הלוואה לדיוור הופחת מ-125 ש"ח למחיר שירות של פעולה על ידי פקיד.
- נקבע כי תאגיד בנקאי ימסור ללקוח, פעם אחת ללא עמלה, העתק הודעות מכוח דין אשר נשלחו אליו בתקשורת במהלך ששת חודשים שקדמו לסגירת החשבון.
- הפקת דוח מסוג "מכתב המלצה" הוכללה בין שירותי "הפקת דוחות לבקשת לקוח – דוחות הכרוכים באיסוף מידע".

צו פיקוח על שירות דוחות סטנדרטיים לבקשת לקוח

פורסם צו פיקוח שקובע סכום עמלה מרבי בעד השירות של הפקת דוחות סטנדרטיים לבקשת לקוח. הצו נכנס לתוקף בתאריך 1.8.16.

פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין 367 – בנקאות בתקשורת

21 ביולי

לנוכח העלייה המשמעותית בהיקף השימוש של לקוחות התאגידים הבנקאיים בשירותי בנקאות בתקשורת פורסמה הוראה חדשה, המסירה חסמים המונעים המשך של התפתחות הבנקאות הדיגיטלית ומאפשרת גמישות בהתאם לטכנולוגיה המשתנה. הוראה זו נכנסה לתוקף ב-1.1.17.

25 ביולי	פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 420 – משלוח הודעות בתקשורת התיקון להוראה מאפשר ללקוחות התאגידים הבנקאיים לקבל בערוצי תקשורת מידע שנהוג לקבלו בסניף בלבד. נוסף על כך, מאפשר התיקון לתאגידים הבנקאיים להציע ללקוחות שירותי התראה, באמצעות הודעות לערוצי תקשורת, שיסיעו להם בניהול חשבונם בצורה מושכלת. כמו כן התיקון מחייב את התאגידים הבנקאיים לשלוח התראה באמצעות מסרון לטלפון הנייד של הלקוח, אם סורבו חמישה צ'קים ואם הוטלה הגבלה על החשבון. זאת כדי לסייע ללקוחות להימנע מהגבלת חשבונם, ולדעת בהקדם על הגבלה שהוטלה על חשבונם. התיקון להוראה נכנס לתוקף בהדרגה – חלקו נכנס לתוקף ביום פרסומו, חלקו בתאריך 1.4.17, וחלקו בתאריך 1.7.17.
7 באוגוסט	פרסום חוזר בנושא סוגי חשבונות ותנאים שבהתקיימם לא תידרש חתימתו של לקוח על הסכם מטרת החוזר היא לקדם את המעבר לבנקאות דיגיטלית. בהתאם לחוזר יכול לקוח, כחלופה לחתימה על הסכמים בנקאיים מסוימים, לאשר באתר האינטרנט או ביישומון (אפליקציה) של התאגיד הבנקאי, כי ניתנה לו האפשרות הדרושה לעיין בהסכם. על פי החוזר גם ניתן להצטרף להסכם בנקאות בתקשורת ולהסכם הוראות טלפוניות באמצעות שיחה מוקלטת או מענה טלפוני ממוחשב.
21 באוגוסט	הוספת שירות של ייעוץ פנסיוני לתעריפון העמלות השירות של ייעוץ פנסיוני הוסף לתעריפון העמלות המלא בתוספת הראשונה לכללי העמלות. הוספתו מאפשרת לבנקים לגבות מלקוחות שיבחרו לקבל ייעוץ עמלה עבור שירות זה.
12 בספטמבר	פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא מיזם לאיתור פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים כדי לסייע ללקוחות הבנקים לאתר פיקדונות ללא תנועה וחשבונות של נפטרים הוקם מיזם המאפשר לבעלי פיקדונות ללא תנועה ולירשיים של לקוחות הבנק שנפטרו לקבל מידע על הפיקדונות והחשבונות האלה. הוראה זו מסדירה היבטים שונים הנוגעים למיזם. תחולתה של ההוראה מיום פרסומה.
27 בספטמבר	הנגשת שירותים בנקאיים לאנשים עם מוגבלות – המשכיות עסקית בעקבות החלטת חוק שוויון הזכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 פורסם חוזר שבו נדרשו התאגידים הבנקאיים להתייחס לאופן הנגשת השירותים הבנקאיים ולסיוע בהגעה למרחב המוגן, במסגרת הכוללת לניהול ההמשכיות העסקית, כמפורט בחוזר.
29 בספטמבר	עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין A 301 – "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי" בעקבות אישורו של חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016 והשלכותיו הצפויות על גובה התגמול בתאגידים הבנקאיים והרכבו תוקנה הוראת ניהול בנקאי תקין A 301 בנושא מדיניות התגמול בתאגיד בנקאי. להלן עיקרי התיקונים: • צומצמה קבוצת העובדים המרכזיים, כמפורט בהוראה. • שונתה הגדרת "תגמול קבוע", כך שמניות חסומות למימוש במועד הענקתן עשויות להיות מוכרות כתגמול כזה. • לעניין הרכיב המשתנה, קריטריונים שנקבעו מראש יכולים לכלול רכיב של שיקול דעת, שלא יעלה על שלוש משכורות חודשיות בשנה. • בוטלה הדרישה לתקופת החזקה או הבשלה מינימלית למכשירים הוניים המשולמים כתגמול משתנה לא נדחה. • הועלה רף התגמול המשתנה הפטור מדרישת הדחייה.

29 בספטמבר

עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315 – "הפרשה נוספת לחובות מסופקים"
לנוכח העסקאות שביצעו התאגידים הבנקאיים לאחרונה לרכישת הגנות אשראי נגד חשיפות הנובעות מערבות בנקאית למשתכן שניתנה על פי חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), התשל"ה-1974, ולנוכח הכרת כשירותן של ערבויות אלו למטרות הפחתת סיכון האשראי, כאמור בהוראה 203, עלה הצורך לעדכן את הוראת ניהול בנקאי תקין 315 בעניין השפעת העברתו של הסיכון לגורם מבטח על החבות הענפית.

עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 312 – "עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים"
בעקבות פרסום מכתב הפיקוח מיום 16.6.2016, בנושא "היתרי החזקה בבנקים לגופים המנהלים כספי לקוחות – עדכון מדיניות" עודכנה הוראת ניהול בנקאי תקין 312, וניתן פטור מהגדרת "איש קשור" למי שמחזיק מעל 5% מסוג כלשהו של אמצעי שליטה בתאגיד הבנקאי או בתאגיד בנקאי השולט בתאגיד הבנקאי, אם ההיתר ניתן בכפיפות לתנאים שנקבעו במכתב.

עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 351 – "מעילות של עובדים ונושאי משרה"
לשם הבהרה וכדי לבסס פרקטיקה אחידה במערכת הבנקאית תוקנה הוראת ניהול בנקאי תקין 351, ולדוגמאות של "אירועים מהותיים" נוספה דוגמה לאירוע שדווח ל"רשות אחרת", כגון המשטרה, הרשות לניירות ערך ורשויות אחרות של פיקוח ואכיפה.

13 באוקטובר

התאמת הוראות הדיווח לציבור בנושא דיווח של תאגידים בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי בישראל לכללי החשבונאות המקובלים בארה"ב

מפני חשיבות הטיפול החשבונאי בנושאים של נכסים לא שוטפים המוחזקים למכירה ופעילויות שהופסקו, רכוש קבוע ונדל"ן להשקעה, רווח למניה, דוח על תזרימי מזומנים, דיווח לתקופות ביניים ונושאים נוספים, הוחלט להתאים את הטיפול החשבונאי בנושאים אלה לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב. כן נוצר צורך לכלול הבהרות מסוימות בנושא דיווח על מס הכנסה לפי הכללים בארה"ב; זאת בעקבות סוגיות יישומיות מסוימות שעלו בצוות עבודה משותף, אשר בו השתתפו נציגי הפיקוח על הבנקים, התאגידים הבנקאיים ורואי החשבון המבקרים.

תיקון הוראת ניהול בנקאי 304A – "עריכת ביקורת וסקירה בהתאם לתקנים מסוימים שנקבעו בארה"ב"
בעקבות פרסום תקני ביקורת נוספים על ידי המועצה לפיקוח על החשבונאות של חברות ציבוריות בארה"ב עלה הצורך לעדכן את הוראת ניהול בנקאי תקין 304A.

30 באוקטובר

עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 411 – "מניעת הלבנת הון ומימון טרור וזיהוי לקוחות"
בעקבות החלטת משטרי איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור על חברה בעלת רישיון זירת סוחר נוסף להוראה נספח הקובע שהאמור בצו איסור הלבנת הון לגבי רישום נהנה בחשבון לא יחול על חשבונות נאמנות של חברה בעלת רישיון זירת סוחר לפי סעיף 44 לחוק ניירות ערך, שהחברה מנהלת עבור לקוחותיה.

23 בנובמבר

עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 411 – "מניעת הלבנת הון ומימון טרור וזיהוי לקוחות"
משהוסדר הנושא "חיסכון ארוך טווח לכל ילד" נקבע כי המוסד לביטוח לאומי יעביר לכל ילד סכום של 50 שקלים בחודש, שיופקד בחשבון על שמו. בעקבות זאת נוסף להוראה נספח – "הסדר שקבעה המפקחת על הבנקים לפי סעיף 7א לצו איסור הלבנת הון" – הדורש מתאגיד בנקאי לרשום את פרטי הזיהוי שנקבעו לצורך פתיחת החשבון בבנק.

פרסום מכתב בעניין ההיערכות לניהול סיכונים ציות, לנוכח הקביעה שעבירות מס הן עבירות מקור
בעקבות התגברות הסיכונים לניצול התאגידים הבנקאיים להעלמות מס תוקן חוק איסור הלבנת הון, וכמה עבירות מס חמורות, דהיינו עבירות מקור, הוספו לרשימת העבירות המנויות בתוספת הראשונה לחוק. בעקבות התיקון לחוק נדרשים התאגידים הבנקאיים לבחון את השינויים הנדרשים במדיניות, בהערכת הסיכון ובנהלים. זאת, בין היתר, תוך התייחסות לדפוסי פעולה המופיעים ברשימת "הדגלים האדומים" שבנספח למכתב.

דרישות הון בגין חשיפות לצדדים נגדיים מרכזיים

בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 203 נקבע שהחל מינואר 2017 נדרשים התאגידים הבנקאיים לעמוד בדרישות ההון המעודכנות של "ועדת באזל" בגין חשיפות לצדדים נגדיים מרכזיים. בהוראה נקבע כי את סכום החשיפה בגין לקוחות הפעילים בבורסה יש לחשב בגישת החשיפה הנוכחית, ולא על פי גישת התרחישים, כפי שהיה נהוג עד כה. כיוון שגישת החשיפה הנוכחית צפויה לצמצם מהותית את היקפי המסחר בבורסה הותר להמשיך ולחשב את סכום החשיפה לפי גישת התרחישים עד ליישומה של גישה חדשה, שקבעה "ועדת באזל", ובכוונת הפיקוח לאמצה בתוך מספר שנים.

הוראות מתחילת שנת 2017

9 בינואר	פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר הוראה זו מסדירה את תהליך סגירת הסניפים וצמצום שירותי הטלר, והמעבר למתן שירות באמצעים ישירים, באופן שנותן מענה לצורכיהם של הלקוחות השונים. תחולתה של ההוראה מיום פרסומה, למעט סעיפים 19 ו-20 בה, שמועד תחילתם 60 יום ממועד פרסום ההוראה.
1 בפברואר	פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא הליכי גביית חובות הוראה זו מסדירה את הפעולות שיש לנקוט לצורך הגברת ההוגנות והשקיפות בעת גביית חובות מלקוחות, אשר אינם עומדים בתנאי הלואאתם ואינם פורעים אותה כסדרה. הוראה זו תיכנס לתוקף שנה מיום פרסומה.
6 במרס	ביטול חוזר בנושא פרסומת – ליווי פיננסי של בנייה בעקבות שינויי חקיקה ועדכון הוראות ניהול בנקאי תקין בנושא, חוזר זה אינו רלבנטי עוד, ולפיכך הוא בוטל. פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין בנושא ימי פתיחה של משרדי התאגידים הבנקאיים ההוראה מגדירה כללים עבור התאגידים הבנקאיים במקרי סגירה זמנית של סניף ושינויים במועדי הפעילות. התיקון להוראה נעשה בעקבות אסדרת נושא הסגירה של סניף בחוק הבנקאות (רישוי)(תיקון מס' 22), התשע"ו – 2016 ובהוראת ניהול בנקאי תקין בנושא סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר. פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין בנושא בנקאות בתקשורת כדי לאפשר לבנקים לפתוח חשבון חיסכון ארוך טווח לילד ולנהלו, בהתאם לחוק הביטוח הלאומי ותקנותיו בעניין "חיסכון ארוך טווח לילד", נדרשו התאמות בהוראת ניהול בנקאי תקין בנושא בנקאות בתקשורת. נוסף על כך, נדרשה התאמה בהוראה זו לעניין פיקדונות ללא תנועה. פרסום תיקון לחוזר בנושא סוגי חשבונות ותנאים שבהתקיימם לא תידרש חתימתו של לקוח על הסכם כדי לאפשר לבנקים לפתוח חשבון חיסכון ארוך טווח לילד ולנהלו, בהתאם לחוק הביטוח הלאומי ותקנותיו בעניין "חיסכון ארוך טווח לילד", נדרשו התאמות בחוזר זה.
	פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 411 – "ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור" תיקון ההוראה בהתאם להמלצות שפרסם ארגון ה-FATF ליישום אפקטיבי של איסור הלבנת הון ומימון טרור, ולהנחיות ועדת באזל שנועדו להיות עקביות עם המלצות אלו. להלן עיקרי התיקונים: • הרחבת פירוט התפקידים של פונקציות הממשל התאגידי תוך התאמתם לניהול סיכון הציות בהוראה 308. • פירוט הגורמים שעליהם נדרש התאגיד הבנקאי להתבסס בעת ביצוע הערכת סיכונים, ובסיס המידע שעליו לאסוף מגורמים פנימיים וחיצוניים כדי לגבש את הערכת הסיכונים. • לצורך הפחתת הסיכונים נקבעה דרישה להתחשב בגורמי הסיכון, לפי לקוחות, מדינות, טריטוריות ומוצרים, שירותים וערוצי הפצה, בקביעת מדיניות ונוהלי "הכר את הלקוח". • הכללת ניהול חשבון לאישי ציבור מקומיים ולבעלי תפקידים בכירים בארגונים בינלאומיים כחלק מהפעילות בסיכון. • פירוט דרישות לגיבוש מדיניות קבוצתית לתאגידים בנקאיים המנהלים פעילות בין-לאומית באמצעות חברות בנות או סניפים מחוץ לישראל.

9 באפריל	פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 355 – "ניהול המשכיות עסקית" תיקון ההוראה כדי לחדד היבטים הנוגעים למקרים של שיבושים תפעוליים משמעותיים, ובכלל זה חשיבות השמירה על תפקודן התיקין של מערכות תשלומים וסליקה, והמשך אספקת שירותים בנקאיים לציבור. להלן עיקרי התיקונים: • הגדרה מחודשת של תהליכים ושירותים חיוניים. • הכללה של אירוע שביתה כגורם שעלול ליצור "שיבוש תפעולי משמעותי". • עדכון הדרישות בהתייחס לאתריס קריטיים. • עדכון המדיניות של פתיחת סניפים בשעת חירום.
----------	---

23 בינואר	טיוטות שהתפרסמו מתחילת שנת 2017 פרסום טיוטת הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא מתן מענה טלפוני מטרת ההוראה להסדיר את חובת התאגיד הבנקאי להעמיד לרשות לקוחותיו מענה טלפוני מקצועי, ולהגביל את זמני ההמתנה לקבלת מענה אנושי בעת פניית לקוח למוקד הטלפוני. ההוראה מחילה על התאגידים הבנקאיים את עיקר הדרישות המקובלות בנושא זה על פי דיני הגנת הצרכן, בהתאמות הנדרשות למערכת הבנקאית.
-----------	---

25 בינואר	פרסום טיוטת תיקון לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), תשס"ח – 2008 בהתאם לטיוטת התיקון צפויים להיכנס לתוקף במהלך שנת 2017 שינויים בתחום העמלות: • בנקים יהיו מחויבים להעניק הנחה בתעריף של שירות הניתן באמצעים ישירים בהשוואה לתעריף העמלה הנגבית עבור אותו שירות באמצעות פקיד. • כל לקוח יוכל למשוך כסף באמצעות הכרטיס הבנקאי מכל כספומט של הבנק שלו, בין אם הוא מרוחק מהסניף ובין אם הוא צמוד לסניף, בעלות של פעולה ישירה. • בנקים יידרשו להציג מידע על העלות של משיכת מזומנים על גבי מסכי המכשירים האוטומטיים, בהתאם לסוגי המכשירים והלקוחות. • בנק יוכל לגבות מלקוח מזדמן (שאינו מנהל חשבון אצלו), על פעילות באמצעות טלר עמלה גבוהה יותר מזו הנגבית מלקוחותיו הקבועים.
-----------	---

הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל

המפקחת על הבנקים

אגף
הבנקאות

יחידות הבנקאות:
סיכוני האשראי
סיכוני שוק ונוזלות
סיכוני צינת
ממשל תאגיד ופקרר
היחידה לדיורח כספי

האגף
להערכה מוסדית

יחידות ההערכה:
קבוצת הפועלים
קבוצת לאומי
קבוצת דיסקונט
קבוצת הבנילאומי
קבוצת המזרחי

האגף
למודנייות והסדרה

יחידת ההסדרה
היחידה למידע
ודיווח
היחידה הכלכלית
המשכיות עסקיות

אגף
בנק-לקוח

היחידה לפניות
הציבור
יחידת האסדרה
(בנק-לקוח)
המדור לטיפול
בחשבונות
מוגבלים

האגף
לסכנוולוגיה
וחדשנות

יחידת חדשנות
בטכנולוגיה
פיננסית
יחידת ביקורת
והסדרת
טכנולוגיות המידע

יועץ למפקחת
היחידה לקשרים
בין-לאומיים

יחידת רישוי
ובנקים חדשים

יחידת הסייבר

יחידת המטה
והלשכה