

פרק ו'

מבנה מערכת הבנקאות

פרק זה מתאר את מבנה המערכת הבנקאית בישראל ואת השינויים שחלו בה בשנים האחרונות, ובמיוחד ב-1997. שינויים במבנה ובריכוזיות של המערכת הבנקאית הם בדרך כלל תהליך ארוך טווח, להוציא מקרים של מיזוגים בין בנקים גדולים, המשנים את הריכוזיות במידה משמעותית כבר בטווח הקצר¹. בשל הריכוזיות הגבוהה של המערכת הבנקאית בישראל החליטה הממשלה ב-1993 להפריד מספר בנקים בינוניים מחברות האם שלהן². בפועל הופרד, ב-1993, רק "בנק אגוד" מקבוצת "בנק לאומי", ולפיכך לא חל שינוי משמעותי במבנה ובריכוזיות של ענף הבנקאות בישראל לעומת תחילת שנות התשעים. גם מכירת ההחזקות הריאליות על ידי הבנקים, תהליך שטרם הסתיים, לא הביאה עדיין לשינויים בריכוזיות בתוך הענף. עם זאת הביא התהליך המתמשך של הליברליזציה בשוקי הכספים וההון והקטנת מעורבות הממשלה בתיווך הפיננסי להקטנה מסוימת של ריכוזיות המערכת ולהגברת התחרות. במסגרת תהליך הפרטת הבנקים נמכרו השנה 43% ממניות "בנק הפועלים" לבעלים פרטיים כגרעין שליטה, והציפייה היא שאלה יסיפו לשיפור היעילות התפעולית בבנקים, לניהול מושכל יותר של סיכונים ולהתגברות ממשית של התחרות במערכת הבנקאית והפיננסית בעתיד.

תרומה רצופה ומתמשכת ליעילות ולתחרות בין הבנקים הביאו שיפורי הטכנולוגיה והאלקטרוניקה - ובמיוחד שירותי המיחשוב והתקשורת, המאפשרים היום לבנקים מתן שירותים בנקאיים מרחוק. שירותים אלה מצמצמים את יתרונות הסינוף של בנקים גדולים ומקנים יתרונות שיווקיים ותפעוליים לבנקים קטנים ובינוניים.

לפי אחד האומדנים מבצעת הבנקאות הטלפונית בישראל כבר היום כשליש מהוראות הלקוחות, והשירות הטלפוני מתפתח במהירות. צפוי שהטכנולוגיה החדשה - עם מערכות הסניפים הממוחשבים והוירטואליים, מכשירי הבנק האוטומטיים, הבנקאות הטלפונית, ובמיוחד האינטרנט - יביאו להסתת פעילויות בנקאיות נוספות מהסניפים אל מרכזים בנקאיים אזוריים וכלל-ארציים. מצב זה יגרוור שינויים במערכת השירותים שמספקים הסניפים, בחלוקת העבודה בין הסניף למרכז הבנקאי, ואולי גם במבנה הענף הבנקאי. מכל החידושים בולט האינטרנט כמערכת הניצבת בעמדת זינוק, ותביא בקרוב למהפכה בעולם הבנקאי-פיננסי.

1 למיזוגים כאלה היינו עדים לאחרונה במספר מדינות באירופה - למשל פינלנד ודנמרק, שם מיזוגים בין הבנקים הגדולים הכפילו את מדדי הריכוזיות.

2 אז החליטה הממשלה להפריד את "בנק אגוד" מ"בנק לאומי", את "בנק אוצר החייל" מ"בנק הפועלים" ואת "ברקליס דיסקונט" מ"בנק דיסקונט".

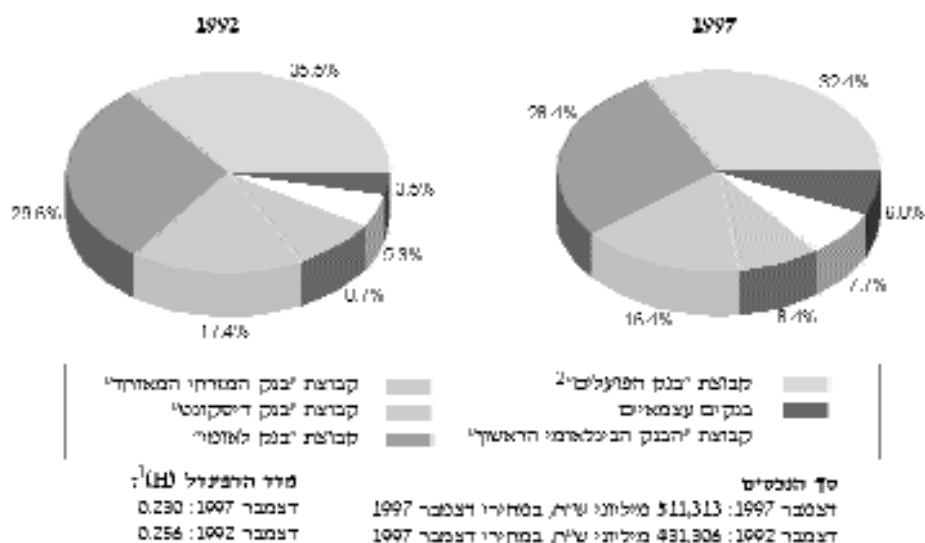
1. מבנה המערכת הבנקאית והשינויים שחלו בה

א. מבנה מערכת הבנקאות

מבין 45 התאגידים הבנקאיים שפעלו בישראל בסוף 1997 (כמו בסוף 1996), 29 תאגידים - 64% - משתייכים ל-5 הקבוצות הבנקאיות העיקריות. חלקן של הקבוצות בנכסי המערכת הבנקאית הגיע בדצמבר 1997 לכ-94.4% לעומת 97.4% ב-1992.

בדרך כלל חלו שינויים לא גדולים בחלקן של הקבוצות במספר הסניפים הבנקאיים, בסך הנכסים ובמגזרי הפעילות הבנקאית (דיאגרמה ו'-1). השינויים הגדולים יחסית הם ירידת חלקה של קבוצת "בנק הפועלים" בכלל הנכסים מ-35.5% ב-1992 ל-32.4% ב-1997 (הכוללים בהשוואה זו 1.1% של "בנק אוצר החייל", שמאז 1993 אינו מתאחד בדוח המאוחד של קבוצת "בנק הפועלים"), לעומת עליית חלקה של קבוצת "הבנק הבינלאומי" מ-5.3% ב-1992 ל-7.7% ב-1997. בקבוצות האחרות נרשמו ירידות של כאחוז אחד בקבוצת "בנק דיסקונט" ואחוז אחד בקבוצת "בנק לאומי". קבוצת "בנק לאומי" אמנם ירדה מ-29.6% ל-28.4%, אבל ב-1997 אין

דיאגרמה ו'-1
התפלגות נכסי הבנקים הנוסחריים בחלוקה על פי קבוצות בנקאיות ותאגידים עצמאיים,
דצמבר 1997 לעומת דצמבר 1992



היא כוללת עוד את "בנק אגוד", שנכלל בה ב-1992 וחלקו במערכת ב-1997 כ-2.4%. כתוצאה משינויים אלה ירד מדד הרפינדל מ-0.256 ב-1992 ל-0.230 ב-1997, ממצא המבטא ירידה קלה בריכוזיות הבנקאית.

הקבוצות הבנקאיות בישראל מחזיקות מלבד בנקים גם בבעלות מלאה או חלקית על חברות בנות פיננסיות כחברות לניהול קופות גמל, קרנות נאמנות וקרנות השתלמות, חברות לחיתום ניירות ערך, בנקים לקידום עסקים ועוד. לוח ו'-1 מתאר את התפלגות נכסי המתווכים הפיננסיים העיקריים ב-1997 וב-1992.

בשנת 1997 נפתח בירושלים סניף חדש ויחיד של בנק זר, הבנק האוסטרלי "Australia & New Zealand Banking Group" (שהוא הבנק הרביעי בגודלו באוסטרליה), ונראה שאינו מתכנן התרחבות בישראל בעתיד הקרוב. בהשוואה למדינות דומות כולט בישראל היעדרם של סניפי בנקים זרים.³

בסוף השנה מוזג "בנק מרכנתיל לישראל בע"מ" - שהיה בעל סניף אחד - ב"בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ", החברה האם שלו. בשל ההוצאות הקבועות הגבוהות - במיוחד עלויות דירקטוריון, ניהול וביקורת - לא הייתה הצדקה כלכלית להמשך הקיום העצמאי של הבנק הקטן. לוח ו'-2 מתאר את התפתחות התאגידים הבנקאיים לסוגיהם מאז 1980. ב-1997 קיבלה "פועלים שוקי הון" רשיון לפעול כבנק לקידום עסקים. בנק זה יאפשר לקבוצת "הפועלים" לבצע השקעות קטנות בחברות "סטרט-אפ", בקרנות הון-סיכון ובחברות

לוח ו'-2

מבנה מערכת הבנקאות בישראל, 1980 עד 1997³

מספר התאגידים הבנקאיים ¹	בנקים מסחריים	בנקים למשכנתאות	בנקים למימון השקעות	מוסדות כספיים ³
1980	63	30	16	9
1987	65	27	14	16
1992	53	26	9	13
1995	46	24 ²	9	11
1996	45	24	9	11
1997	45 ⁴	24	8	12

(1) כולל "בנקים מסחריים" ("ו"בנק החקלאות") בנק חוץ, בנקים למשכנתאות, בנקים לקידום עסקים, בנקים למימון השקעות, מוסדות כספיים וחברות שירותים משותפות.

(2) מדצמבר 1995 הועברו סמכויות הפיקוח על הבנקים בתחום האוטונומיה לידי הרשות המוניטרית הפלסטינית.

(3) בנקים לקידום עסקים, בנקי חוץ, מוסדות כספיים וחברות שירותים משותפות.

(4) במהלך שנת 1997 חלו השינויים הבאים: "בנק ירושלים בע"מ" החליף את רשיונו כבנק למשכנתאות ברשיון למוסד כספי; הוענק רשיון בנק לקידום עסקים לחברה "פועלים שוקי הון"; בוטל רשיון המוסד הכספי של "מניב"; "בנק מרכנתיל" מוזג ב"בנק מרכנתיל-דיסקונט" וכן נפתח סניף של בנק זר. פירוט מלא של השינויים המוסדיים במערכת התאגידים הבנקאיים שחלו בעשור זה ניתן למצוא במידע שנתי על התאגידים הבנקאיים, לוח ב'-7.

3 נציגויות של בנקים להשקעות ושל פירמות פיננסיות בינלאומיות גדולות ממוקמות בישראל ופועלות בשוק ההון המקומי. נציגויות אלה, המיוצגות לעתים על ידי משרדים ישראליים, אינן נושאות את התואר "בנק" ואינן חייבות ברישוי ישראלי. עם זאת ייתכן כי חלקן משמשות מתווכים פיננסיים בין פירמות ישראליות ובין בנקים בחו"ל לקבלת אשראי, לסיוע בהפצת ניירות ערך, לאיתור משקיעים מחו"ל, ליצירת שותפויות אסטרטגיות ולשירותים פיננסיים אחרים.

ריאליות קטנות המצויות בקשיים. אין כוונה שהבנקים לקידום עסקים בישראל ידמו לבנקים להשקעות בארה"ב ובאירופה. לכן לפי החוק וההסדרה, רשאים בנקים אלה להחזיק בבעלות חלקית ומוגבלת על פירמות ריאליות קטנות שאינן עוסקות בנדל"ן, והיקף נכסיהן עד 50 מיליוני ש"ח (או 100 מיליוני ש"ח, כשמדובר בפירמה בקשיים). הבנקים לקידום עסקים (שהם חברות בנות של הבנקים המסחריים) הוגבלו בשיעורי ההחזקה בחברות ריאליות כדי למנוע בעלות עקיפה של בנקים מסחריים על פירמות ריאליות. תקופת ההחזקה הוגבלה ל-6 שנים, שבהן יעשו הבנק והבעלים האחרים להשכחת ערך הפירמה לקראת מכירת הבעלות הבנקאית. ב-1997 הפך "בנק ירושלים" מבנק למשכנתאות למוסד כספי, הרשאי לעסוק נוסף על עיסוקו במשכנתאות, גם בעיסוקים פיננסיים נוספים.

ב. תהליך ההפרטה - מכירת בנקים שבהסדר

באוקטובר 1997 מכרה הממשלה, לאחר מכרז 44%, ממניות "בנק הפועלים", תמורת 4.9 מיליארדי ש"ח, לקבוצת "אריסון", המורכבת מ-5 משקיעים. לקבוצה אופציה לשנתיים לקנות 20% נוספים ממניות הבנק. הרוכשים קיבלו כ-60% מעלות הרכישה כאשראי בנקאי (צמוד למדד) מקבוצות "בנק לאומי" ו"הבנק הבינלאומי". המכירה שיקפה הסכמה של הממשלה ובנק ישראל לבעלות לא ישראלית על הבנקים הגדולים. ב-1997 מכרה הממשלה כ-25% ממניות "בנק המזרחי" לבעלי גרעין השליטה בבנק תמורת 450 מיליוני ש"ח, לפי אופציה שהייתה בידם מ-1994, וב-1998 עומדת למכור 35% נוספים ממניותיו לציבור. מלבד מכירות ישירות לבעלי עניין מכרה הממשלה ב-1997 בבורסה מניות ואופציות של "בנק דיסקונט" ושל "בנק לאומי" לציבור ולעובדי הבנקים האלה (לוח ו'-3).

"בנק דיסקונט" הנפיקה הממשלה ב-1997 לציבור ולעובדי הבנק מניות א' ואופציות מסדרות 2 ו-3. בהנחה של דילול מלא מדובר ב-19.3% מהון הבנק. (ב-1996 הונפקה מניה א' בהיקף של 7.8% מהון הבנק ואופציה מסדרה 1 בהיקף של 8%). התמורה המידית מהמכירה ב-1997 הייתה 210 מיליוני ש"ח, ותוספת המימוש המלאה הייתה עשויה להגיע ל-410 מיליונים במחירי פברואר 1997. אופציה 2 אכן מומשה במלואה, ובאופציה 3 מומשו 6.7 מיליונים מתוך 7.0 מיליוני אופציות. בתום ההליך, ולאחר שב-1998.1.3 פקעה אופציה 1 (לא מומשה כלל), הגיעה החזקת המדינה ב"בנק דיסקונט" ל-59.95%. ב"בנק לאומי" הייתה ההכנסה המיידית מהמכירה 740 מיליוני ש"ח, והכנסה נוספת ממימוש מלוא האופציות תהיה 533 מיליוני ש"ח. הפרדת "בנק מרכנתיל דיסקונט" מ"בנק דיסקונט לישראל" מתעכבת בגלל תביעה משפטית של משקיע זר לזכות קדימה לרכישת מניות "בנק מרכנתיל" מ"בנק דיסקונט". הדיון בהפרטת הבנק נדחה עד ליישוב המחלוקת.

המדינה מחזיקה עדיין בנתיבי בעלות גדולים של "בנק לאומי" ו"בנק דיסקונט". נעשות הכנות למכור לציבור ולבעלי גרעין שליטה חלקים נוספים מבעלויות אלה. במסגרת מכירת עודפי הנכסים הריאליים (על פי תיקון 11 בחוק הבנקאות - רישוי) מכר "בנק לאומי" בראשית 1997 (לפי הסכם מסוף 1996) את החזקותיו העודפות ב"אפריקה ישראל", ב"אפ-שר" וב"לאומי ביטוח", ואת כל החזקותיו ב"איחוד". "בנק הפועלים" מכר עוד ב-1996 את עודפי החזקותיו ב"כלל", ב"דלק", ב"אמפל" וב"חברה להשקעות של בנק הפועלים", והקטין את החזקותיו ב"אמות השקעות" וב"דיוור". (תוספת הרווחים של הבנקים בשל מכירת ההחזקות הריאליות נסקרת בפרק ג').

לוח ו'-3

**ההחזקות של הממשלה, של בעלי עניין ושל הציבור בהון,
הבנקים בהסדר, דצמבר 1997 לעומת דצמבר 1992
(אחוזים)**

	1997			מדינת ישראל	
	הציבור	בעלי עניין	הממשלה	1992	
המזרחי	3.0	¹ 51.0	46.0	97.0	
דיסקונט	26.8	13.2	² 60.0	87.0	
לאומי	32.2		67.8	95.0	
הפועלים	23.3	43.0	³ 33.7	99.9	
בנק איגוד	⁴ 19.8	57.0	23.2	58.0	

(1) 25% ממניות "בנק המזרחי" נרכשו ב-24.7.1997.

(2) אופציות מסדרות 1,2,3 מדללות בהדרגה את בעלות המדינה על "בנק דיסקונט". בדילול מלא החזקת המדינה בבנק עשויה הייתה להיות 51.0%.

(3) באוקטובר 1997 נמכרו 43% לקבוצת "אריסון", שלה אופציה לרכוש מהמדינה עד 10/99 20% נוספים.

(4) מוחזק בידי "בנק לאומי", ומוסכם כי לא יהיה בעל עניין.

ה מ ק ו ר : הדוחות השנתיים המפורסמים לציבור ופרסומי הבורסה.

הפרטת הבנקים שבהסדר והקטנת החזקותיהם בנכסים ריאליים הן חלק מהמגמה שעודדו הממשלה ובנק ישראל להקטנת הריכוזיות המשקית ולהגברת התחרות במשק ובענפים הפיננסיים. במסגרת זו נקטה הממשלה מדיניות של יציאה הדרגתית משוק ההון והעברת התיווך הפיננסי אל הבנקים והמוסדות הפיננסיים. התהליך לא הסתיים, אך יש מדדים המצביעים כבר עתה על גידול התחרות בין הבנקים הישראליים בשנים האחרונות - הקטנת המירווחים הפיננסיים, הקטנת ההבדלים בין בנקים בגובה העמלות, גידול ההוצאות הבנקאיות על פרסומת, הרחבת מיגוון המוצרים הבנקאיים, שיפורים באיכות השירות הבנקאי ועוד. אבל שינוי מהותי בתחרות בענף הבנקאי יושג על ידי פעילות בנקים זרים בישראל, על ידי היתר לתושבי ישראל לפעול ללא הגבלות בבנקים בחו"ל, ואולי גם על ידי שינויים בטכנולוגיה, שישפרו את כושר התחרות של הבנקים הבינוניים והקטנים. (ראה גם פרק ד').

ג. שלוחות חוץ לארץ

בשנת 1997 נמשך תהליך צמצום מספרן של השלוחות הבנקאיות הישראליות בחו"ל. הקשר המהיר והזול של הלוקחות מחו"ל עם מרכזי הבנקים בישראל, שביטלו חלק מהיתרונות שהיו בעבר לשלוחות בחו"ל, ולחץ ממושך של הפיקוח על הבנקים, שתבע סגירת שלוחות הצוברות הפסדים, האיצו בבנקים לארגן-מחדש את השלוחות בחו"ל ולסגור את השלוחות החלשות. שינויים בחוקי הסינוף בארה"ב הביאו להעברת 3 סניפים של "בנק לאומי" (בשיקגו ובלוס-אנג'לס) לבעלות "בנק לאומי USA" (לשעבר "בליטני"), החברה הבת של "בנק לאומי", שמרכזת בניו-יורק. "בנק המזרחי" סגר 5 נציגויות בנקאיות במדינות דרום אמריקה, בהמשך למכירת שלוחת הבנק בניו-יורק (ב-1996) ולצמצום נוכחותו בחו"ל. "בנק דיסקונט" מכר ב-1996 חברה בת בעייתית בקנדה וסגר ב-1997 סניף בניו-יורק, שם יש לבנק חברה בת גדולה.

לוח ו'-4

שלוחות בנקאיות בחו"ל (כולל סניפים ומשרדים ראשיים), 1994 עד 1997

משרדי שלוחות חו"ל	חברות בנות	סניפים וסוכנויות	נציגויות
1994	114	20	30
1995	108	18	29
1996	105	18	28
1997	95	16	23
43			
43			
44			
39			

ה מ ק ו ר : דיווח הבנקים למפקח על הבנקים.

ד. סינוף

מאז שנת 1993 מקיים בנק ישראל מדיניות ליברלית, המתבטאת בהיענות מלאה לבקשות הבנקים לפתיחת סניפים ולהעתקתם. בעבר היססו בנקים לסגור סניפים לא רווחיים, מחשש כי בשעת הצורך לא יקבלו רשיון לפתיחת סניף חדש. בכוונת הפיקוח להגיע בהקדם למצב שבו הבנקים לא יזדקקו עוד להיתר מבנק ישראל לפתיחה או העתקה של סניף. משנת 1996 אין צורך ברשיון של בנק ישראל להצבת מכשיר אלקטרוני המספק מידע ושירותים בנקאיים, והבנקים רשאים להציב ולמקם מכשירים כאלה כרצונם. לפיכך הבנקים מסוגלים היום לנהל מדיניות סינוף שבה רק שיקולים עסקיים קובעים את הפתיחה, הסגירה וההעתקה של סניפים (לוח ו'-5). כדי להקל על הציבור ועל הבנקים ולאחר בחינה מדוקדקת של הנושא התיר הפיקוח על הבנקים ביצוע עסקאות מסוימות עם לקוחות מיוחדים מחוץ לסניפים. עסקאות נוספות מחוץ לסניפים, כגון פתיחת חשבון בנקאי, יותרו ב-1998.

לוח ו'-5

מספר הסניפים והמכשירים האוטומטיים, 1980 עד 1997

מספר התושבים למכשיר אוטומטי למשיכת מזומנים ³	מספר התושבים למשרד ²	מכשירים למידע ולמתן הוראות	מספר מכשירי הבנק האוטומטיים למשיכת מזומנים	מספר המשרדים ¹	
18,327	3,569		214	1,099	1980
7,939	4,216	1,048	555	1,045	1987
7,444	4,953	1,670	698	1,049	1992
5,693	5,174	1,942	987	1,086	1995
5,458	5,367	2,000	1,056	1,075	1996
5,221	5,566	2,055	1,131	1,061	1997

(1) סניפים רגילים - פעילות בישראל.

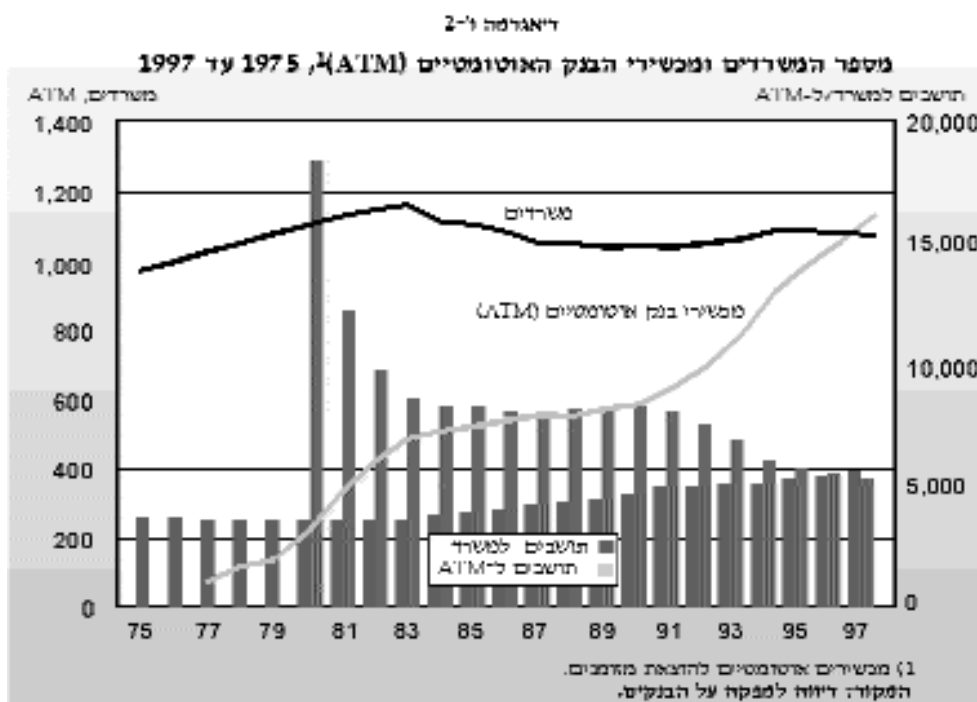
(2) להוציא את משרדי בנקים מסחריים הפועלים בתחומי האוטונומיה.

(3) החל מ-1996 נקבע מספר התושבים על פי האוכלוסייה הקבועה ומעורבן לגבי השנים הקודמות. על כן הנתונים שונים מהנתונים המופיעים בסקירת המפקח על הבנקים לשנת 1995.

ה מ ק ו ר : דיווח למפקח על הבנקים.

בשנים 1993 עד 1996 נסגרו או מוזגו כ-43 סניפים, נפתחו 76 סניפים חדשים, והועתקו 56 סניפים. בשנת 1997 נפתחו 17 סניפים חדשים, נסגרו 16, והועתקו 30 סניפים. הבנקים פתחו לאחרונה סניפי משנה קטנים - שהם למעשה שלוחות של סניפים אחרים - המופעלים בידי 2-3 עובדים, וכן סניפים קטנים בסופרמרקטים. כן מפעילים הבנקים בתכיפות גוברת סניפים ארעיים, הנפתחים לתקופות קצרות לשירות הקהל בתערוכות, בכנסים ובאירועים דומים. סניפים כאלה מיועדים ללכת בעקבות הלקוח, לשפר את יכולתו של הבנק ליצור קשר פרונטלי עם הלקוחות ולעודד שיווק מוצרים בנקאיים חדשים.

מבחינת היחס בין מספר הסניפים ה"פיסיים" לבין משתנים משקיים מקובלים כגון מספר התושבים והתל"ג עולה, כי קצב הגידול של מספר הסניפים איטי מאלה של צמיחת האוכלוסייה והתל"ג. מצב זה תואם את הקטנת הביקוש של הציבור לשירותים בנקאיים המחייבים נוכחות בסניף, בעקבות התפתחות טכנולוגיה בנקאית בשירותי בנקאות מרחוק ובשירות בנקאי באמצעות מכשור אלקטרוני. בנקים מציעים היום מספר גדול של שירותים בנקאיים טלפוניים ללא נוכחות הלקוח בסניף, תוך חיסכון בטרחה ללקוחות ובתשומות לבנק. מכשירי בנק אוטומטיים עם מערכות שירות עצמי מאפשרים שירותים פיננסיים במשך כל שעות היממה וגמישות רבה במיקום אספקתם של השירותים. מוצעות לציבור גם בנקאות ביתית ובנקאות ישירה - המתבססות על תקשורת מחשבים זולה, אמינה ומהירה; אלה מאפשרות מיגוון רחב של פעילויות בנקאיות המחליפות פעילויות המתבצעות בסניף ומשלימות אותן.



לקראת סוף 1997 הוחל במתן שירותי מידע של הבנקים בישראל דרך האינטרנט, בדומה להתפתחות בעולם המערבי. האינטרנט הפך, כידוע, למכשיר זמין וזול ברבים ממשקי הבית והעסקים. כדי לצמצם סיכונים הותר לבנקים, בשלב זה, להשתמש באינטרנט רק למתן מידע ומענה לשאלות.

2. טכנולוגיה, מיחשוב ושירותים בנקאיים בעתיד⁴

ההתפתחויות הטכנולוגיות בשנות השמונים והתשעים בתקשורת, במאגרי נתונים ובמחשבים הביאו לשינוי מהותי בפעילויות הבנקאיות, ובמיוחד במתן שירותי בנקאות לציבור. השיפורים במיחשוב ובתקשורת, כגון הזערת רכיבי האלקטרוניקה ושימוש בסיבים אופטיים (המעבירים כמויות נתונים אדירות באמינות גבוהה ובמהירות עצומה), הביאו ליצירת "אוטוסטרדות המידע" ולהוזלה של שירותי העברת מידע ונתונים גם כשמדובר בקבצים ענקיים. מערכת הטלפוניה החדשה, הנשענת על טכנולוגיה ממוחשבת, מציעה קיבולת ענק ומיגוון שירותים רחב במחירים זולים - בהם טלפונים ניידים, משיבונים בעלי כושר ניתוב ממוחשב, פקסימיליות, תמיכה במערכות העברת נתונים בין מחשבים ושירותים "חכמים" נוספים, שחלקם מתבצע במערכות שירות עצמי. רתימת קווי טלפונים וקווי טלביזיה בכבלים למערכת יצרה רשתות תקשורת שעלויות תפעולן ואחזקתן נמוכה מאוד, וביטלה את חסמי העלויות לתמסורת למרחקים. מערכת האינטרנט הכלל-עולמית היא תוצר מובהק של פיתוחים אלה. הטכנולוגיה החדשה, הכוללת גם תקשורת בין לוויינים, שמופעלת בישראל כבר היום, פותחת בפני הבנקים אפשרויות נוספות של גלובליזציה ופעילות בינלאומית ללא צורך בהשקעה בתשתיות פיסיות יקרות (סניפים, נציגויות וכו').

סביר כי המגמה הנוכחית תימשך, וכי המשך הצטרפותם של צעירים לקהל לקוחות הבנקים יקטין את החשש ממחשוב ומתקשורת טלפונית. הקשר בין הלקוחות לבנק יתנהל בעתיד ברובו בין מחשבי הלקוח למחשבי הבנק, וכן בין הלקוחות לבין מענה קולי בנקאי ממוחשב, הנשען על טכנולוגיות אלקטרוניות ועל תוכנות מחשב "חכמות". בעבר הבדילו בין תקשורת להעברת נתונים, שהועברו בדרך כלל בצובר ושירתו את הסקטור העסקי, לבין תקשורת קולית-טלפונית למתן הוראות בודדות, לשימוש משקי הבית. הבדלים אלו צומצמו לאחרונה במידה ניכרת, עם הגדלת הזיכרון במחשבים, הרחבת יכולת הדחיסה של נתונים ושיפור מהירות העברתם. לפי נתונים חלקיים טיפלה הבנקאות בתקשורת בישראל בשנת 1997 בכ-12 מיליוני שאליות וביצעה למעלה ממיליון עסקאות. מאחר שחלק מהמידע מוזרם על ידי הבנקים אל הלקוחות באופן אוטומטי, ברור שהיקף המידע גדול פי כמה ממספר השאליות. מספר המשתמשים בשירותים אלו עדיין נמוך יחסית, ונאמד בכ-80,000, בכללם משתמשים מוסדיים ועסקיים. על פי אומדן נמצא כי ב-1994 66% מהפעולות הבנקאיות בארה"ב בוצעו בסניף; 17% בטלפון וכ-17% בכל האמצעים האחרים (כולל מחשב). הצפי לגבי 1997 היה 49% בסניף; 28% בטלפון ו-23% באמצעים אחרים.

פיתוח המחשבים האישיים ותפוצתם הרחבה בציבור, תשתית התקשורת, והקטנת העלויות של רכישת המחשוב והפעלתו מאפשרים לתעשייה הפיננסית להציע למשקי הבית ולסקטור

4 בסעיף זה נסקור את השפעת הטכנולוגיה החדשה על הסניף הבנקאי העתידי ועל שירותיו.

5 ראה גם דוח בנק ישראל לשנת 1995.

העסקי שיפור מהותי בשירותים הפיננסיים הישנים ומיגוון רחב של שירותים בנקאיים חדשים. כבר היום מעמידים הבנקים לרשות הציבור שירותים פיננסיים רבים במשך כל שעות היממה, המאפשרים פעילות מידית מכל מקום (בית, משרד מלון וכו'), תוך חיסכון בזמנו של הלקוח וחסכון בכוח אדם לבנק. הקטנת העלויות הבנקאיות מאפשרת את הוזלת התעריפים הבנקאיים. מאומדן העלויות בארה"ב בשנת 1994 עולה, כי פעולה בנקאית מייצגת המבוצעת בסניף בידי כספר עלותה כ-104 סנט; כשפעולה זו מבוצעת בטלפון, עלותה כ-54 סנט; במכשיר אוטומטי להפעלה עצמית - כ-15-27 סנט; באינטרנט - סנט אחד. עם זאת לא נמצא עדיין פתרון משביע רצון להצפנת המידע הממוחשב המועבר בתמסורת, ולזיהוי חד-ערכי אמין וודאי של "חתימה אלקטרונית" - ולכן העברת כספים ותשלומים ומידע רגיש אחר למרחקים מחייבת לעת עתה פיקוח צמוד (ואיטי) של עין אנושית.

א. המערכות ודרך הפעלתן

נוסף על מערכות השירותים הפרונטליים הרגילים ישנם במערכת הבנקאות הישראלית ב-1997 מספר ערוצי פעילות⁶:

חיוג ישיר בין מחשב הלקוח למחשב הבנק;
 "גלישה" אל הבנק באמצעות רשת האינטרנט;
 בנקאות טלפונית ו"סניף וירטואלי" מאויש;
 פעילות בסניפים אלקטרוניים ובאמצעות מכשירי בנק אוטומטיים (ATM).

(1) חיוג בין מחשב הבנק למחשב הלקוח

ערוץ זה שייך לפעילות המסווגת כ"בנקאות ביתית". פעילות זו מאפשרת ללקוחות הבנק שברשותם מחשבים אישיים, מודם ותוכנה מתאימה (המסופקת בדרך כלל בידי הבנק) להתקשר מהמחשב שבביתם, או במקום עבודתם, ישירות למחשב הבנק. השירות ניתן 24 שעות ומוצע כמעט לכל סוגי הלקוחות. בערוץ זה ניתן להציג מיגוון רחב של שאילתות (על חשבון העו"ש, על הפיקדונות בשקלים ובמטבע חוץ, על ההלוואות, הפיקדונות והיתרות בניירות ערך, ובקופות גמל, האשראי לסוגיו, שערי ניירות ערך, שיעורי ריבית, השווי וההרכב של תיק ההשקעות של הלקוח, על תעריפי עמלות לשירותי בנקאות ועוד). חלק מאלה הם שירותים מגוונים ON LINE המאפשרים תגובה של הלקוח ושל הבנק בזמן אמיתי. שירות כזה חשוב כמובן בחדרי העסקאות למסחר בניירות ערך ומסחר במטבעות חוץ. ניתן גם להורות לבנק בטלפון על העברת כספים בין חשבונות של הלקוח, להזמין פנקסי שקים וכו'. באישור מראש של הסניף (הניתן ללקוחות ותיקים ומוכרים), ניתן גם להעביר כספים מחשבון הלקוח לחשבון של צד שלישי בבנק, תוך הפעלת בקורת מתאימות.

(2) "גלישה" אל הבנק באמצעות רשת האינטרנט

ערוץ זה החל לפעול בישראל רק לקראת סוף שנת 1997. הפעילות דרך האינטרנט מתנהלת במשך כל שעות היממה, אך לעת עתה, כאמור, היא כוללת רק שאילתות וקבלת מידע של לקוח על חשבונותיו.

6 אמנם יש הבדלים בין השירותים הממוחשבים לשירותי התקשורת שמספקים הבנקים השונים. בסקירה זו אנו מתייחסים למסגרות המקובלות לפחות בשתי קבוצות בנקאיות.

בערוץ זה גלום פוטנציאל ענק, שכן עלות הפעלתו ללקוח ולבנק זניחה, ויש בו יתרונות עצומים לגודל. כבר היום משתמשים ברשת האינטרנט 5.5 מיליוני בתי אב בעולם לקבלת שירותי בנקאות, ועל פי תחזיות עד לשנת 2002 יגיע מספרם ל-18 מיליונים. בסקר שנערך בארה"ב ב-1997 נמצא כי כ-11% מהמבוגרים משתמשים באינטרנט, וכי 4.2 מיליון איש ביצעו באמצעותו עסקאות בנקאיות. בשל קשיים בהצפנה ובאבטחה של המידע, שהן חיוניות לזיהוי חד-ערכי של המשתתפים בתקשורת, הגדיר המפקח על הבנקים, בהתייעצות עם הבנקים, מסגרת למתן שירותים באינטרנט תוך הבטחת היערכות הבנקים לאבטחת המידע וסודיותו, מניעת סכנת פריצה ומזעור סיכוני שימושים פליליים באינטרנט. גישה זו אמנם מאטה את קצב ההתפתחות של השירותים הבנקאיים באינטרנט, אך שמירה סודיות המידע חיונית לאמון הציבור בבנקאות ומשליכה ישירות על יציבות הבנקים.

הציפייה היא כי לאחר שיימצא פתרון סביר לבעייה של הצפנת זהות המשתמשים והמידע, יתרחב השימוש הבנקאי באינטרנט ויקף מיגוון רחב של פעילויות. מצב זה ישפיע במהירות על הסינוף הבנקאי, על התחרות בין המוסדות הבנקאיים המקומיים והזרים ועל מבנה הענף וריכוזיותו.

(3) בנקאות טלפונית ו"סניף וירטואלי"

מדובר במוקד בנקאי המאפשר ללקוחות הבנק לבצע מרחוק - בתקשורת באמצעות דואר אלקטרוני, פאקס, טלפון או מענה קולי - פעולות בנקאיות (שאליות, העברה מחשבון לחשבון, הוראות קנייה ומכירה של ניירות ערך, וכו'). למעשה הלקוח מקבל כמעט את כל שירותי הבנק באמצעים לא-פרונטליים. "הישיר הראשון" מופעל על ידי "בנק לאומי" בדרך זו, וייתכן שבעתיד יפעלו בנקים ללא סניפים וללא כל קשר פרונטלי. גם בנקים ישראליים גדולים אחרים מציעים ללקוחותיהם שירות דומה בתקשורת, אך יש הבדלים ניכרים בין בנק לבנק בהיקף השירותים בערוץ זה.

(4) סניפים אלקטרוניים ופעילות באמצעות מכשירים אוטומטיים (ATM)

בטכנולוגיה של "סניף" אלקטרוני הלקוח מגיע אישית ל"סניף", שהוא מכשיר אלקטרוני ואופטי, ופועל מול מערכת ממוחשבת. בהרבה מקרים המכשיר ממוקד בחזית סניף ממשי, אך אין בכך הכרח. בעתיד הקרוב יכלול המכשיר גם מערכת וידאו. פקיד הבנק מזהה את הלקוח ואת חתימתו מרחוק בזמן אמיתי (ובעתיד בתמונת וידאו), ומאפשר לו לבצע מרחוק פעולות בנקאיות, כאילו הוא נוכח בסניף. המערכת משמשת אפוא תחליף כמעט מלא לפגישה בין הפקיד ללקוח. ניתן בקלות להתקין מערכת כזו במשרדי לקוחות גדולים. מצפים כי במהלך 1998 יבחנו הבנקים המסחריים בישראל אפשרות זו, שעדיין לא הותרה לשימוש על ידי המפקח על הבנקים. המכשירים האלקטרוניים (ATM) הם מערכת ממוחשבת הפועלת בשירות עצמי במשך שעות היממה, ומשמשת לאספקת מידע ולביצוע הוראות הלקוחות. ההפעלה בדרך כלל באמצעות כרטיס מגנטי, ולפעולות מסוימות נדרש זיהוי נוסף. בעבר חויבו מוקדים אלו להיצמד לסניפים, אולם משנת 1996 ההצמדה אינה נדרשת. הפעילויות השכיחות הן קבלת מידע, משיכות מזומנים והוראות הפקדה והעברה מחשבון לחשבון. מוקדים ממוחשבים אלה פועלים ללא מגבלות זמן, וקל להציבם בכל מרכז ציבורי שאליו מגיע הקהל. הבנקים מעודדים לקוחות להשתמש במכשיר זה (ATM) על ידי הוזלת תעריפים ותוספת ריבית - ואף על פי כן הציבור מנצל רק חלק קטן מהאפשרויות הגלומות בו.

(5) ארנק אלקטרוני

תחום נוסף המוכשר לתפעול ממש בימים אלה הם מוצרים מחליפי מזומנים כדוגמת ארנקים אלקטרוניים. פעילות זו נבחנה בידי ועדה פנימית מקצועית, אשר דנה בהשלכות השימוש בארנקים האלקטרוניים על הפרט ועל המשק. בינואר 1998 הגישה הוועדה את מסקנותיה, והן הביאו לאישור פעילות זו.

טכנולוגיה זו כוללת ציוד המוצב במרכזים, אצל המנפיקים ומוכרי מוצרים ושירותים, וכרטיסים אישיים "חכמים" בידי הציבור, המשמשים כ"ארנקים" ללא מזומנים; ההעברה והתשלום מיד ליד מתבצעים כרשומה אלקטרונית, ורישום הפעילות בין מוכר לקונה נעשה בין כרטיס למכשיר ממוחשב באופן אוטומטי ומיידי וברמת אמינות גבוהה. בכרטיסים אלה קיים שבב אלקטרוני זעיר ההופך את הכרטיס למאגר כספי הנטען מהמכשיר של ספק ה"מזומנים" ונפרק אל המכשיר של המוכר. הכרטיס מאפשר לבצע, נוסף על העברת תשלומים, גם פעולות מורכבות (העברת נתונים, אחסון ועיבוד של מידע בזיכרון ועוד). כרטיסים אלה, אם ייקלטו בשוק, יקטינו את הצורך בשימוש במזומנים, ואולי גם את הצורך בשקים ובכרטיסי אשראי, ולפעילותם יש השלכות רבות בבנקאות, בתחום המוניטרי ובתיווך הפיננסי בכללותו.