



הפיקוח
על הבנקים

דיווח תקופתי אודות מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים לשנת 2023

יולי 2024

תוכן העניינים

מכתב המפקח על הבנקים	3
הקדמה	5
1. הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות	6
2. התפלגות ההכנסות מעמלות לפי סוגי פעילות עיקריים	7
3. זכאויות להטבות בעמלות	8
4. ניהול חשבון עובר ושב	9
4.1 עלות ניהול חשבון עו"ש והחזקת כרטיסי חיוב בחשבונות עו"ש של יחידים	9
4.2 עלות ביצוע פעולות על ידי פקיד ובערוץ ישיר (יחידים ועסקים קטנים)	11
4.2.1 שירות המסלולים	11
4.2.2 תשלום נפרד עבור כל פעולה על ידי פקיד וכל פעולה בערוץ ישיר- Pay as you go	14
4.3 כרטיסי חיוב וביצוע עסקאות ומשיכות במטבע חוץ	15
5. ניהול תיק ניירות ערך	16
5.1 נתוני התפלגות הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות ניירות ערך	16
5.2 עמלת קניה, מכירה ופדיון של ניירות ערך הנסחרים בארץ	17
5.3 דמי ניהול פיקדון ניירות ערך הנסחרים בארץ	18
5.4 צעדים שננקטו בתחום ניירות ערך החל משנת 2013 ועד למועד פרסום הדיווח	19
6. צעדים נוספים שננקטו בתחום העמלות החל משנת 2013 ועד מועד הדיווח	20

מכתב המפקח על הבנקים

הנני מתכבד להגיש לוועדת הכלכלה של הכנסת את הדיווח התקופתי לשנת 2023 אודות מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים למשקי הבית. הדוח מבוסס על דיווחי התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי על עמלות שנגבו במהלך שנת 2023.

בתקופה זו פרצה מלחמת "חרבות ברזל" והדוח כולל את השפעותיה. בהקשר זה ראוי לציין ולהזכיר את מתווה בנק ישראל לסיוע ללקוחות המערכת הבנקאית בעקבות המלחמה¹. המתווה כולל מגוון צעדי סיוע לציבור, וביניהם גם צעדים בתחום העמלות - לקוחות שהינם נפגעים ישירים מהמלחמה ונמנים על הגדרות 'המעגל הראשון' זכאים לפטור מלא ממרבית העמלות הנפוצות, כמפורט במתווה, ובכלל זה דחיית תשלומי הלוואות ללא עמלות. לקוחות הנמנים על המעגל השני זכאים לדחיית תשלומים ללא עמלות. כפי שיפורט בהמשך, ההקלות בתחום העמלות באו לידי ביטוי בירידה בעלות החזקת חשבון עו"ש. אנו מקווים שהקלה זו סייעה לציבור בהתמודדותו עם השלכות המלחמה. נכון להיום, המתווה צפוי להמשך עד סוף ספטמבר 2024.

בהזדמנות זו גם אזכיר כי התאגידים הבנקאיים רשאים לגבות עמלות רק בעד שירותים הכלולים בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) תשס"ח 2008 (להלן: הכללים). תעריפוני השירותים הבנקאיים מפורסמים באתרי הבנקים ומאפשרים ללקוחות לברר את עלות השירותים הבנקאיים ולהשוות בין בנקים. במקביל לפרסום דוח זה פרסם היום בנק ישראל תיקון לכללים אלו, הכולל שורה של עדכונים שישפיעו על הלקוחות. המרכזיים בהם:

- עמלת "ערבות בנקאית" - מנגנון הגביה עודכן ממנגנון אחוזי לסכום שקלי קבוע. במסגרת זו נקבע כי ערבות בנקאית המבוססת בפיקדון כספי ספציפי לצורך הסכם שירות לדירת מגורים (בסכום ערבות עד 50,000 ש"ח) תהיה נמוכה ממחיר שירות "עמלת ערבות בנקאית המובטחת בפיקדון כספי". זאת כיוון שהתפעול הינו פשוט יותר וגם מתוך רצון להקל על אוכלוסיית שוכרי הדירות.
 - במטרה לאפשר גמישות במתן שירות, התווסף סעיף שמאפשר לתאגיד בנקאי להכניס לתוקף בקשת לקוח, להצטרף לשירות המסלולים או לבטל אותו, לפני 1 בחודש שלאחר מועד מסירת הודעה של הלקוח, ובלבד שיקבע ויפרסם מנגנון סביר והוגן לחישוב החלק היחסי שיגבה מהלקוח בעד חלקי החודש.
 - עמלת "איתור מסמכים לבקשת לקוח" - הוסרה האפשרות לגבות עבור כל עמוד.
 - הטבות בערוצי בנקאות בתקשורת - נספח ה' לתעריפון הורחב על מנת שיאפשר לכלול הטבות נוספות במחירי שירותים המוצעים בערוצי בנקאות בתקשורת.
- עוד אעדכן כי הפיקוח על הבנקים נמצא בעיצומו של תהליך לבחינת עמלות ניירות ערך, וזאת בשיח עם רגולטורים ובעלי עניין אחרים, ויפרסם את החלטתו בנושא עם השלמת הבחינה.

להלן עיקרי הדוח:

- במחצית הראשונה של שנת 2023 חלה ירידה קלה ביחס בין סך ההכנסות מעמלות לסך נכסי המערכת הבנקאית. ירידה זו מושפעת בעיקר מגידול נמוך יותר בהכנסות מעמלות בהשוואה לגידול

¹ קישור: [מתווה סיוע ללקוחות בעקבות המלחמה](#)

שחל בסך נכסי המערכת. הגידול האמור בהכנסות מעמלות נבע בעיקר מעמלות הנגבות מעסקים גדולים, כתוצאה מגידול בהיקף הפעילות. מנגד, חלה ירידה בעמלות הנגבות מיחידים ועסקים קטנים בגין פעילות בניירות ערך ואשראי. יש לציין, כי באופן כללי, יחס הכנסות מעמלות לסך נכסי המערכת הבנקאית נמצא במגמת ירידה מצטברת, שהחלה לאחר רפורמת העמלות בשנת 2008, ומאז ועד היום נרשמה ירידה בשיעור מצטבר של כ-48%. ירידה זו מיוחסת, בין היתר, למכלול המצטבר של פעולות הפיקוח בתחום העמלות בשנים האחרונות.

■ העלות הממוצעת של ניהול חשבון העו"ש והחזקת כרטיסי חיוב לחשבון עמדה בשנת 2023 על 27.6 ₪ בחודש (עלייה של 0.4 ₪ בחודש בהשוואה לשנת 2022). עיקר העלייה נובעת מעליה בפעילות של עסקאות במט"ח שביצע הציבור באמצעות כרטיסי חיוב. מנגד, חלה ירידה בעלות פעילות עו"ש ומידע של 0.7 ₪ בממוצע לחודש בהשוואה לשנת 2022. ירידה זו נובעת בעיקר מההקלות בעמלות שניתנו ללקוחות במסגרת מתווה הסיוע ללקוחות הבנקים בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות ברזל".

■ בדוח זה מוצגים לראשונה מחירי עמלת קניה, מכירה ופדיון ניירות ערך ישראלים (מניות ואג"ח) הנגבים בפועל, לפי שווי תיק, חלף המחירים התעריפיים. אנו תקווה שהצגת מידע השוואתי זה ללקוחות, ביחד עם הנתונים שהיו מוצגים זה מכבר, אודות מחירי עמלת דמי ניהול פיקדון ניירות ערך ישראלים הנגבים בפועל, לפי שווי תיק, יסייעו ללקוחות להשוות מחירים ולשפר את מצבם.

בכבוד רב,



דניאל אחיאשולי
המפקח על הבנקים

דוח זה מציג נתונים מרכזיים בתחום העמלות הבנקאיות, ומתמקד בעיקר בעמלות של יחידים ועסקים קטנים (הנכללים בתעריפון הקמעונאי),² כמפורט להלן:

- הפרק הראשון של הדוח עוסק בכלל הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות מכלל מגזרי הלקוחות (יחידים, עסקים קטנים ועסקים גדולים).
- הפרק השני של הדוח מציג את התפלגות ההכנסות מעמלות מיחידים ועסקים קטנים לפי סוגי פעילות בנקאית - חשבון עובר ושב, כרטיסי חיוב, ניירות ערך (ני"ע), מטבע חוץ (מט"ח), אשראי ואחר.
- הפרק השלישי של הדוח מציג זכאויות להטבות בעמלות למשקי בית, עסקים קטנים ואנשים עם מוגבלות.
- הפרק הרביעי של הדוח מתמקד בתחום עמלות בחשבון עובר ושב (עו"ש). בפרק זה מוצג מדד עלות ניהול עו"ש והחזקת כרטיסי חיוב בחשבונות של יחידים בלבד. כמו כן, מוצגים נתונים שונים אודות עלויות ביצוע פעולות בערוץ ישיר, באמצעות פקיד ובכרטיסי חיוב, אשר רלבנטיים גם למשקי בית וגם לעסקים קטנים.
- הפרק החמישי עוסק בתחום פעילות ני"ע, אשר מהווה כרבע מהכנסות המערכת הבנקאית מעמלות הנגבות מיחידים ועסקים קטנים. בפרק זה מוצגים תעריפי הקנייה והמכירה של ני"ע ודמי הניהול הנגבים בפועל מיחידים ועסקים קטנים. כמו כן מוצגים בפרק זה צעדים שננקטו בתחום ניירות הערך משנת 2013 ועד למועד הדוח.
- הפרק השישי לדוח כולל צעדים נוספים שננקטו בתחום העמלות משנת 2013 ועד למועד הדוח.

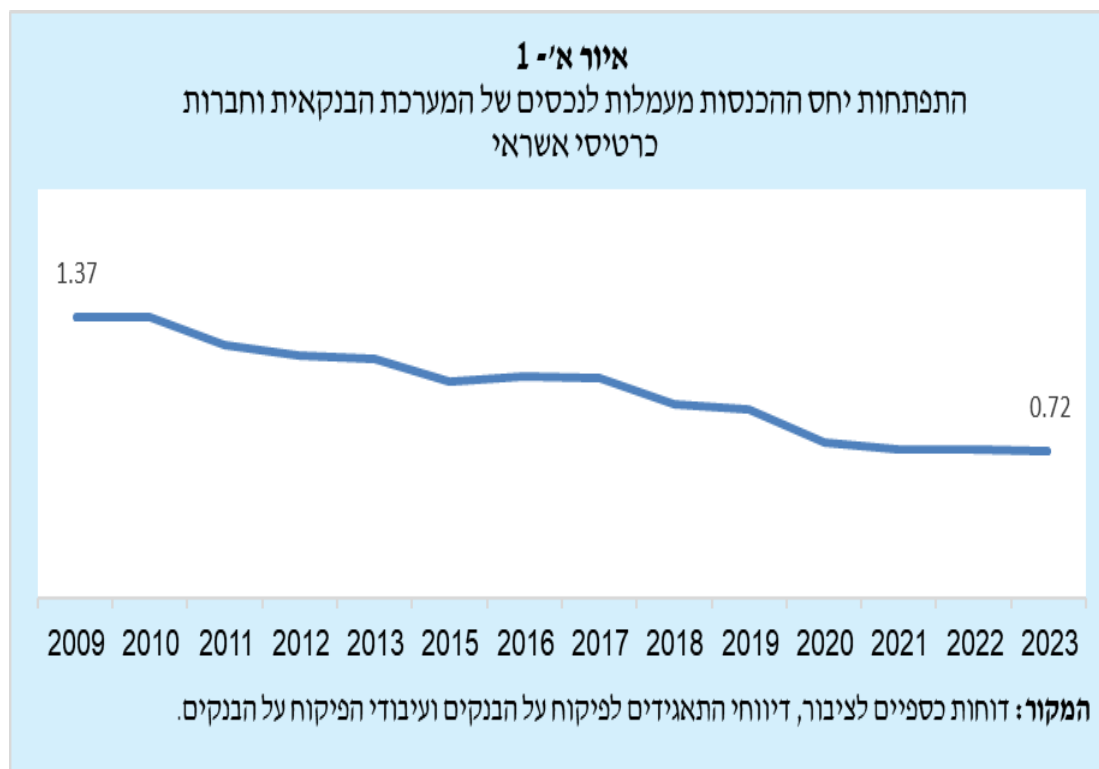
² למעט פרק 1 העוסק בכלל המגזרים וסעיף 3.1 העוסק ביחידים.

1. הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות

בתקופה הנסקרת חלה ירידה קלה ביחס הכולל בין סך ההכנסות מעמלות לסך הנכסים מ-0.74% ל-0.72%. ירידה זו נובעת מגידול נמוך יותר בהכנסות מעמלות בשיעור של 3.5%, בהשוואה לגידול בסך נכסי המערכת הבנקאית בשיעור של 5%, במונחים שנתיים.

עיקר העלייה בהכנסות מעמלות מקורה בגידול בהיקף העמלות הנגבות מעסקים גדולים. מנגד, חלה ירידה בעמלות הנגבות מיחידים ועסקים קטנים בגין פעילות בניירות ערך ואשראי.

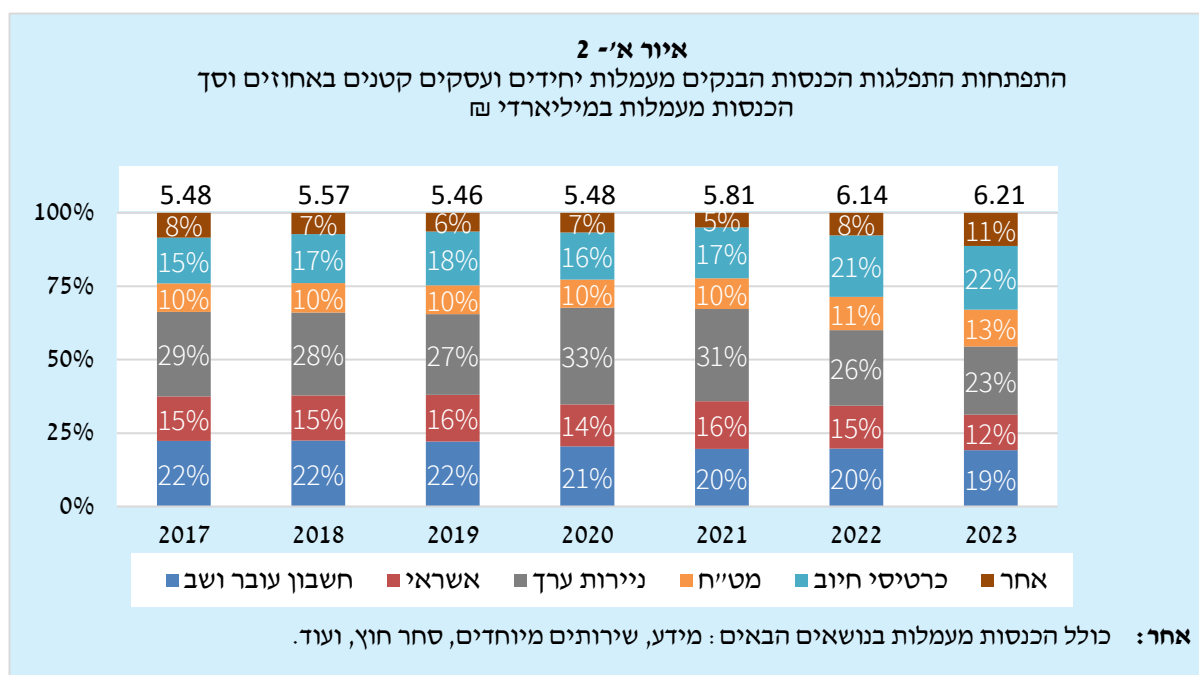
במהלך 14 השנים האחרונות, מאז כניסתה לתוקף של הרפורמה בתחום העמלות, חלה ירידה מצטברת של 48% בשיעור סך הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות ביחס לסך הנכסים. ירידה מתמשכת זו מיוחסת למכלול המצטבר של פעולות הפיקוח על הבנקים בתקופה הזו.



2. התפלגות ההכנסות מעמלות לפי סוגי פעילות עיקריים

בשנת 2023 סך הכנסות מעמלות במערכת הבנקאית הסתכמו בכ-6.2 מיליארד ₪. עיקר העמלות ששולמו על ידי הציבור, יחידים ועסקים קטנים, הן בגין הפעילויות הבאות:

- **ניירות ערך** - כ-23% מהכנסות הבנקים מעמלות נובעים מעמלות המשולמות בגין פעילות בניירות ערך, בהשוואה לכ-26% ב-2022. ירידה זו נגרמה בעיקר מקיטון מהכנסות מעמלת דמי ניהול פיקדון ניירות ערך הנסחרים בארץ (למידע נוסף ראו פרק 5 להלן).
- **כרטיסי חיוב³** - כ-22% מהכנסות הבנקים מעמלות נובעים מעמלות המשולמות בגין כרטיסי חיוב, בהשוואה ל-21% ב-2022. בתקופת הדוח נצפה גידול בפעילות של עסקאות במט"ח שביצע הציבור באמצעות כרטיסי חיוב (למידע נוסף ראו פרק 4 להלן).
- **ניהול חשבון עובר ושב** - כ-19% מהכנסות הבנקים מעמלות נובעים מעמלות המשולמות בגין ניהול חשבון עובר ושב. הירידה הקלה בהכנסות מעמלות עו"ש נובעת בעיקר ממתווה סיוע ללקוחות הבנקים בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות ברזל"⁴ שבו הוגדר פטור ללקוחות מעגל ראשון מעמלות עו"ש (למידע נוסף ראו פרק 4 להלן).
- **אשראי** - כ-12% מהכנסות הבנקים מעמלות נובעים מעמלות המשולמות בגין אשראי. שיעור זה ירד בהשוואה ל-2022. ירידה זו נגרמה בעיקר מקיטון בהכנסות המערכת הבנקאית מעמלת "טיפול באשראי ובביטחונות - הלוואות לדיוור" שמוכרת בציבור בשם "עמלת פתיחת תיק משכנתא" בעקבות קביעת גובה עמלה מקסימלי של 360 ₪ בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.
- **אחר** - קטגוריה זו כוללת פעילויות בנקאיות לא שכיחות כגון שירותים מיוחדים, יהלומים, סחר חוץ ועוד, וכן רכיב התאמה לדוח רווח והפסד, הנובע מהגדרות שונות בכללי הדיווח לציבור וכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות) התשס"ח-2008 (להלן: כללי העמלות). הגידול בקטגוריה זו בשנת 2023 נבעה בעיקר מרכיב ההתאמה לדוח רווח והפסד.



³ קטגוריה זו כוללת גם עסקים גדולים. לנתוני המערכת הבנקאית ראו את [סקירת המפקח על הבנקים](#).

⁴ [מתווה סיוע ללקוחות הבנקים בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות ברזל"](#).

3. זכאויות להטבות בעמלות

קבוצות אוכלוסייה

בשנת 2008 נחקקו כללי העמלות, אשר קובעים מבנה תעריפון אחיד לכלל התאגידים הבנקאיים בישראל. בהתאם לכללים אלו, כל התאגידים הבנקאיים מפרסמים את התעריפונים באתריהם. המבנה האחיד של התעריפונים מאפשר להשוות את תעריפי הבנקים לכל שירות. תעריפוני התאגידים הבנקאיים כוללים גם את ההטבות שהם נותנים לקבוצות אוכלוסייה בנספח א' לתעריפון הבנק. מומלץ לבדוק מפעם לפעם אם הנכם זכאים להטבות.

בדקו את ההטבות
בעמלות שניתנות
לקבוצות אוכלוסייה!
הן מפורסמות באתר
הבנק, בנספח א'
לתעריפון.

עסקים קטנים

ישנם עסקים הזכאים להיחשב כ'עסק קטן' וליהנות מעמלות מופחתות. בין עסקים אלו נכללים עסקים שטרם עברה שנה מיום הקמתם, עסקים שמחזור העסקאות בהם אינו עולה על 5 מיליון ₪ או עסקים שמחזור הסליקה שלהם אינו עולה על 3 מיליון ₪. לצורך הגדרת החשבון כ'חשבון עסק קטן', מומלץ לפנות לבנק שבו מתנהל חשבונך. עסקים קטנים נהנים, בין היתר, מצירוף אוטומטי למסלול הבסיסי או המורחב, ככל שהדבר כדאי עבורם.

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

אזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלויות

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

האם הנכם בעלים של
עסק קטן, אזרח ותיק או
אדם עם מוגבלות? דעו
שהנכם זכאים להטבות
בעמלות.

עלות ביצוע פעולות על ידי פקיד ובערוץ ישיר

ב-1 בספטמבר 2022 הוכנסו לפיקוח מספר שירותי עו"ש, במטרה לאפשר לציבור לצרוך שירותים בנקאיים חיוניים ובסיסיים אלו, הן בסניפי הבנקים והן בערוצים הדיגיטליים השונים, במחיר הוגן. השירותים שהוכנסו לפיקוח הם: "פעולה על ידי פקיד", "פעולה בערוץ ישיר", "מסלול מורחב" ו"מסלול מורחב פלוס". שירותים אלו התווספו לשירות "מסלול בסיסי" שכבר היה שירות מפקח שמאפשר קבלת חבילת שירותים בסיסיים במחיר מוזל של עד 10 ₪. משמעות הטלת הפיקוח היא קיבוע של רמת המחירים שהיתה קיימת באותה עת, והיא נועדה להבטיח שמחירי שירותים אלו לא יעלו ללא אישור. לפרטים נוספים ראו בהמשך בפרק 4.2.

מעבר לבנקאות ישירה
והצטרפות לשירות
המסלולים מוזל
עלויות. מוצע לברר מול
הבנק.

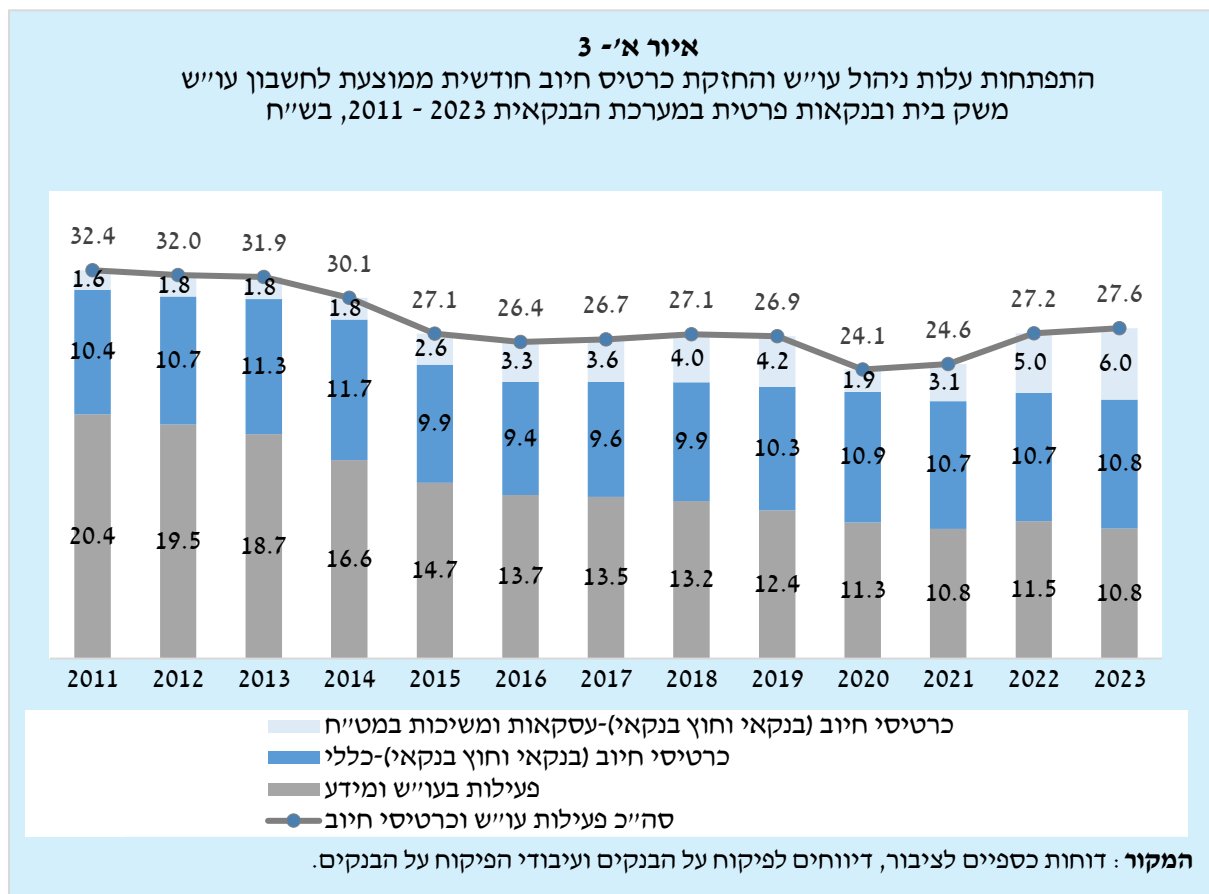
4. ניהול חשבון עובר ושב

בתקופת דוח זה פרצה מלחמת "חרבות ברזל". בעקבות המלחמה יצא בנק ישראל במתווה הקלות לציבור, שכולל גם פטור מעמלות רבות לנפגעים מהמלחמה כמפורט באתר בנק ישראל⁵.

4.1. עלות ניהול חשבון עו"ש והחזקת כרטיסי חיוב בחשבונות עו"ש של

יחידים

העלות הממוצעת של ניהול עו"ש והחזקת כרטיס חיוב בחשבון משק בית, הסתכמה בשנת 2023 ב-27.6 ₪ בחודש - עליה של 0.4 ₪ בממוצע בחודש, בהשוואה לעלות הממוצעת בשנת 2022. עלייה זו נובעת בעיקר מגידול בפעילות של עסקאות במט"ח שביצע הציבור באמצעות כרטיסי חיוב. מנגד, חלה ירידה הנובעת בעיקר ממתווה הסיוע ללקוחות הבנקים בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות ברזל" שבו הוגדר פטור ממרבית העמלות ללקוחות המעגל הראשון (לרבות עמלות עו"ש, מידע וכרטיס חיוב ולמעט עמלות ביצוע עסקאות ומשיכות במט"ח). (איור א'-3).



⁵ קישור: מתווה סיוע ללקוחות בעקבות המלחמה

העלות החודשית הממוצעת של ניהול עו"ש וקבלת מידע והחזקת כרטיסי אשראי בחשבון מורכבת מ: (1) עלות ניהול חשבון בנק (עו"ש וקבלת מידע); (2) עלות החזקת כרטיסי חיוב, כמפורט להלן:

■ **העלות החודשית הממוצעת של ניהול חשבון עו"ש וקבלת מידע**

בשנת 2023 חלה ירידה של 0.7 ₪ בעלות ניהול חשבון העו"ש וקבלת מידע בהשוואה לשנת 2022, והיא עמדה על 10.8 ₪ לחודש בממוצע. כאמור, הירידה בהכנסות מעמלות עו"ש נובעת בעיקר ממטווה סיוע ללקוחות הבנקים בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות ברזל". ב-12 השנים האחרונות חלה ירידה של כ-46.9% במצטבר בעלות זו.

■ **העלות החודשית הממוצעת להחזקה ושימוש בכרטיסי חיוב**

עלות ההחזקה והשימוש בכרטיסי חיוב הסתכמה ב-16.8 ₪. בשנת 2023 חלה עליה של 1.1 ₪ בעלות זו בהשוואה לשנת 2022. העלייה נובעת בעיקר מעמלת עסקאות ומשיכות במט"ח שעלתה בכ-1 ₪ בשנת 2023 בהשוואה לשנה קודמת. עליה זו נובעת מגידול בפעילות שביצע הציבור.

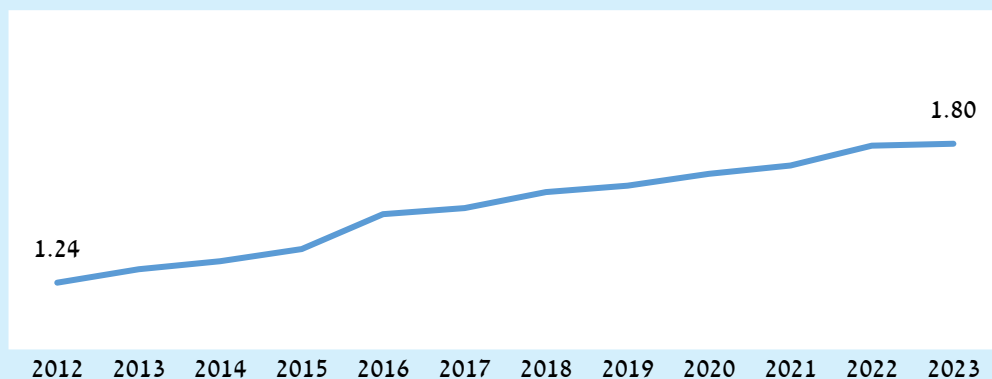
החזקת כרטיסים בחשבון משק בית ממוצע - נרשמה עלייה קלה בכמות הכרטיסים שמחזיקים לקוחות בחשבון בודד.

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

כדאי לבדוק! האם הטבות שקיבלתם במועד ההצטרפות לכרטיס חיוב עדיין בתוקף? האם אתם מעוניינים בכרטיס ללא הטבה? האם אתם מחזיקים כרטיסים שאתם משלמים עבורם דמי כרטיס ואין לכם צורך בהם?

איור א' - 4

יחס מספר כרטיסים למספר חשבונות עו"ש משקי בית ובנקאות פרטית



המקור: דוחות כספיים לציבור, דיווחי לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים

4.2. עלות ביצוע פעולות על ידי פקיד ובערוץ ישיר (יחידים ועסקים קטנים)

לקוחות שמעוניינים להוזיל את העמלות שהם משלמים, יכולים לעבור לאמצעים הטכנולוגיים המתקדמים שמציעה הבנקאות הישירה. השימוש באמצעים אלו מאפשר זמינות גבוהה יותר (24/7), ונוחות מרבית בקבלת השירותים.

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

עלות ביצוע פעולה בנקאית בערוץ ישיר, נמוכה בממוצע בכ-70%, מעלות ביצועה באמצעות פקיד.

אנו קוראים לציבור לעשות שימוש בערוצים ישירים ובאמצעים דיגיטליים שהם זולים יותר מביצוע פעולות באמצעות פקיד.

4.2.1. שירות המסלולים

שירות המסלולים: סל שירותים אחיד לניהול חשבון העו"ש.

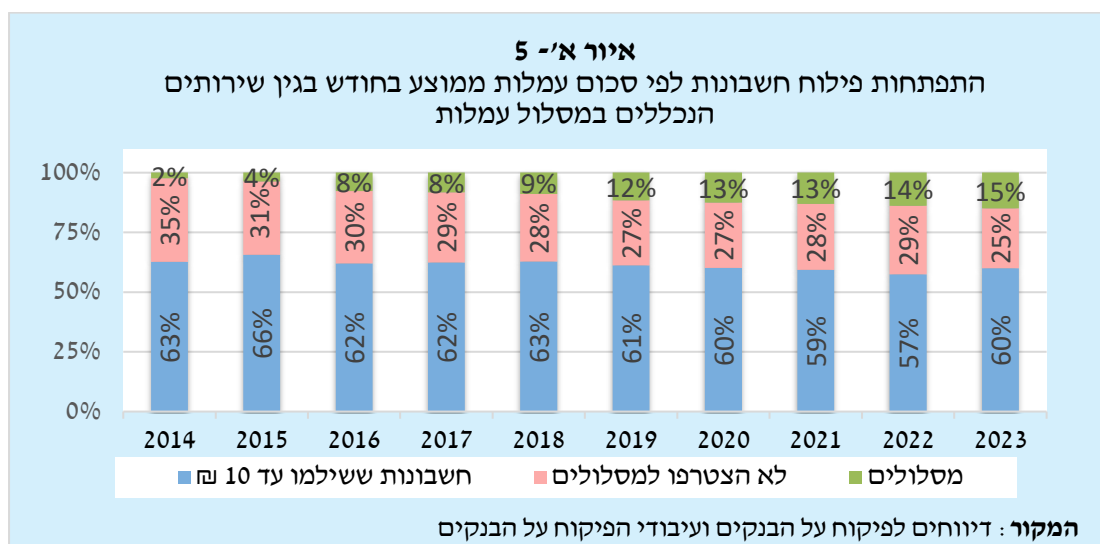
החל מיום 1 באפריל 2014, בנקים מחויבים להציע ללקוחותיהם את שירות המסלולים (בסיסי ומורחב) בחשבון העו"ש. השירות מציע תשלום של סכום חודשי קבוע עבור ביצוע מספר פעולות מוגדר מראש (פעולה על ידי פקיד ופעולה בערוץ הישיר). בנק שחפץ בכך, רשאי להציע גם שירות מסלול "מורחב פלוס". לאורך השנים, וכפועל יוצא של פעולות הפיקוח והמערכת הבנקאית, מספר החשבונות המצורפים לשירות המסלולים גדל בהתמדה.

בשנת 2023 הצטרפו לשירות המסלולים כמות משמעותית של כ-111 אלף חשבונות, מרביתם חשבונות של משקי בית. עיקר הגידול בכמות מצטרפים התרחש בבנק הפועלים ובנק One Zero.

הפיקוח על הבנקים קורא לציבור הלקוחות להמשיך ולבחון את כדאיות השירות עבורם. ההצטרפות לשירות המסלולים הינה קלה ופשוטה ומתאפשרת גם באמצעים הישירים.

מנתוני הפיקוח על הבנקים עולה, כי 60% מסך החשבונות משלמים פחות מ-10 ₪ בממוצע בחודש. חשבונות אלו נהנים ממחיר מוזל ושירות המסלולים אינו מיטיב את מצבם. 15% מהחשבונות כבר מצורפים לשירות המסלולים ועבור 25% מהחשבונות הנותרים, מוצע לשקול להצטרף לשירות (איור א'-5).

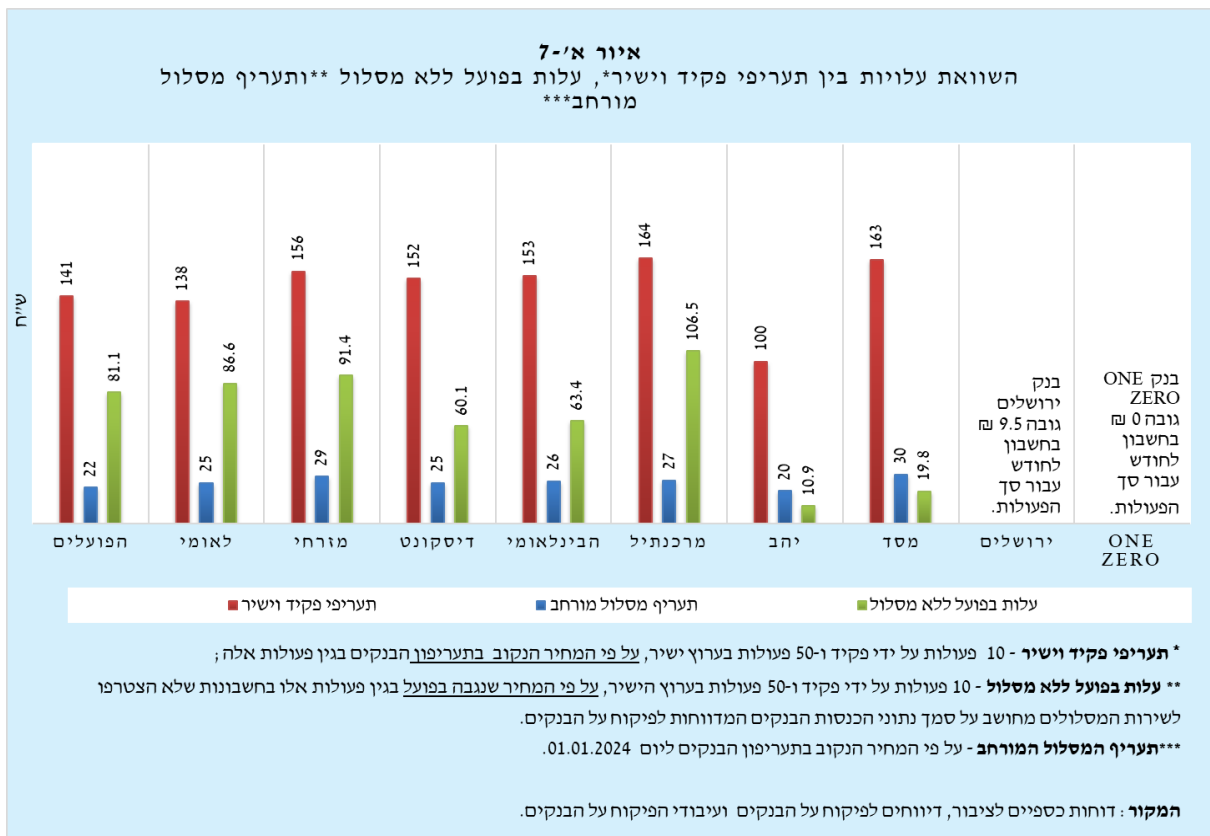
הפיקוח על הבנקים קורא למערכת הבנקאית לבחון את כדאיות השירות המסלולים עבור כלל לקוחותיה ולהציע להם באופן יזום להצטרף לשירות.



- **המסלול המורחב**

מסלול העמלות המורחב כולל עד 50 פעולות בערוץ הישיר ועד 10 פעולות באמצעות פקיד, ועלותו נעה בין 20 ₪ ל-30 ₪ בבנקים השונים. מסלול זה עשוי להתאים לעסקים קטנים ולמשקי בית המבצעים כמות גדולה יחסית של פעולות.

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



ההצטרפות למסלול המורחב כדאית על פני תשלום העמלה בגין כל פעולה בנפרד לפי העלות בפועל במרבית הבנקים, למעט בבנק יהב ובבנק מסד (איור א'-7) שבהם העלות בפועל ללא מסלול נמוכה מתעריף המסלול המורחב.

החל משנת 2019, אחת לשנה, התאגידים הבנקאיים נדרשים לצרף באופן יזום למסלול המורחב חשבונות עסקים קטנים ועוסקים מורשים.⁶ הצירוף היזום נעשה בכפוף לביצוע תחשיב המראה שהצירוף כדאי עבור אותם לקוחות.

המסלול המורחב מאפשר
חיסכון למשקי בית ולעסקים
קטנים המבצעים כמות גדולה
יחסית של פעולות.

החיסכון ללקוח יכול להגיע לכדי עשרות שקלים בחודש, ועד מאות שקלים בשנה.

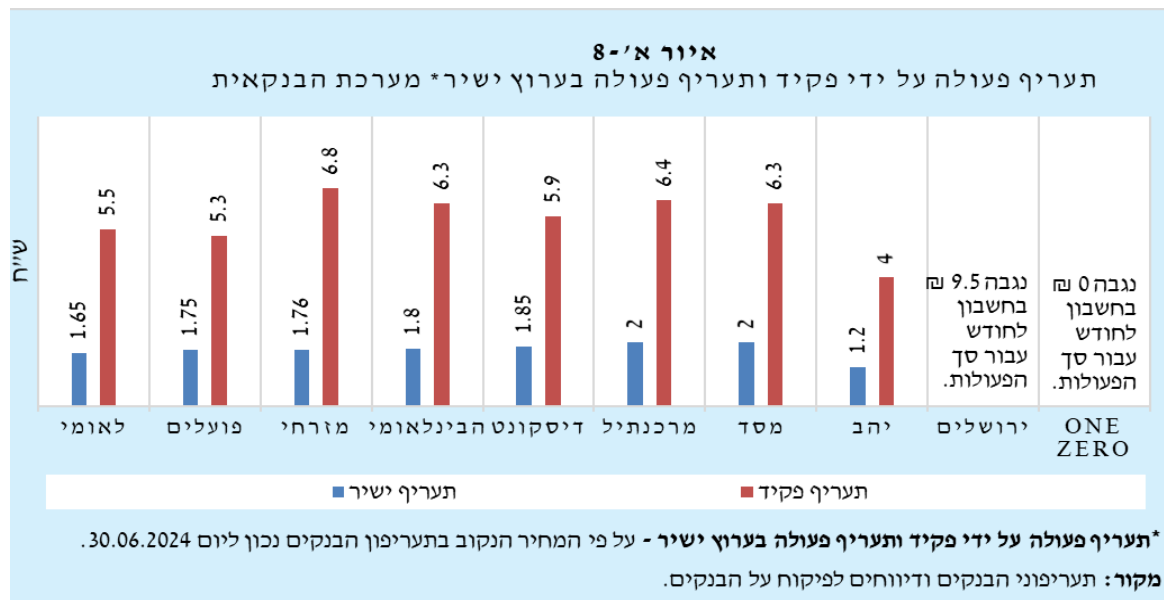
⁶ להרחבה ראו סעיף הגדרות בכללי העמלות.

4.2.2. תשלום נפרד עבור כל פעולה על ידי פקיד וכל פעולה בערוץ ישיר -

Pay as you go

לקוח אשר יבחר לשלם בנפרד עבור כל פעולה, ישלם את הסכום הכולל של העמלות עבור פעולות שבוצעו בפועל בהתאם לערוץ (ערוץ ישיר או על ידי פקיד), ולכל הפחות עמלת מינימום, שגובהה מחיר של פעולה אחת על ידי פקיד.

שימוש בערוצים ישירים ובאמצעים דיגיטליים מאפשר חיטון בעלויות



- "פעולה על ידי פקיד" כוללת כל אחת מהפעולות הבאות: הפקדת מזומן, משיכת מזומן, הפקה ומסירת תדפיס לבקשת לקוח, העברה או הפקדה לחשבון אחר, פדיון שיק, הפקדת שיק (לכל קבוצת שיקים - עד 20 שיקים), תשלום שובר, פריטת מזומן. עמלה זו נגבית כאשר הפעולות הללו נעשות באמצעות פקיד בנק, לרבות באמצעות מוקד טלפוני מאויש.
- "פעולה בערוץ ישיר" כוללת כל אחת מהפעולות הבאות: זיכוי חשבון באמצעות המסלקה, חיוב בכרטיס אשראי, הפקדת מזומן, משיכת מזומן במכשיר אוטומטי, העברה או הפקדה לחשבון אחר, תשלום שובר, שאילתת מידע בכל נושא (החל מהשאילתה השביעית בחודש), משיכת שיק, הפקדת שיק (לכל קבוצת שיקים - עד 20 שיקים) לרבות באמצעות תיבת שירות, חיוב על פי הרשאה לחיוב חשבון או הוראת קבע. עמלה זו נגבית כאשר הפעולות הללו מבוצעות באמצעות המסלקה, מכשיר אוטומטי למשיכת מזומנים, אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, או האפליקציה בטלפון החכם.

לתשומת הלב, הפקדות שיקים ניתן לבצע באמצעות פקיד בסניף, באמצעות מכשירים אוטומטיים, בסלולר ובאמצעות עמדות אל-תור. הפקדה במכשיר אוטומטי, בעמדת אל תור או בסלולר נחשבת כפעולה בערוץ ישיר, ואילו הפקדה באמצעות פקיד נחשבת כפעולה באמצעות פקיד. לנחותכם, רשימת עמדות האל תור בסניפי הבנקים מופיעה באתר [בנק ישראל](#).

4.3. כרטיסי חיוב וביצוע עסקאות ומשיכות במטבע חוץ

להלן מידע אודות תעריפי העמלות בגין עסקאות ומשיכות במטבע חוץ באמצעות כרטיס חיוב.

הפיקוח על הבנקים קורא לציבור להשוות את תעריפי השירותים בין החברות ולבצע באופן מושכל את העסקאות ואת המשיכות בכרטיסי החיוב שברשותם.

לוח א' - השוואת תעריפים של עמלות בגין עסקאות ומשיכות במט"ח באמצעות כרטיסי חיוב

עמלת פעולה במט"ח	כאל	מקס	ישראל
עמלה בגין עסקאות במט"ח*	3.0%	3.0%	2.9%
עמלה בגין משיכות מט"ח*	3.0%	3.0%	3.5%

* העמלה מחושבת כשיעור מסכום העסקה במט"ח או כשיעור מסכום משיכת מט"ח בחו"ל, לפי השער היציג של סכום ההמרה במטבע המקורי שלפיו בוצעה העסקה. בהיעדר שער יציג מחושבת העמלה לפי סכום החיוב במטבע ההמרה של הסולק הבינלאומי.

מקור: תעריפוני החברות ודיווחים לפיקוח על הבנקים 30.06.2024

בהשוואה לדוח קודם, חברת כ.א.ל העלתה את תעריף "עמלה בגין עסקאות במט"ח" מ-2.8% ל-3%, והורידה את תעריף "עמלה בגין משיכות מט"ח" מ-3.5% ל-3%.



5. ניהול תיק ניירות ערך

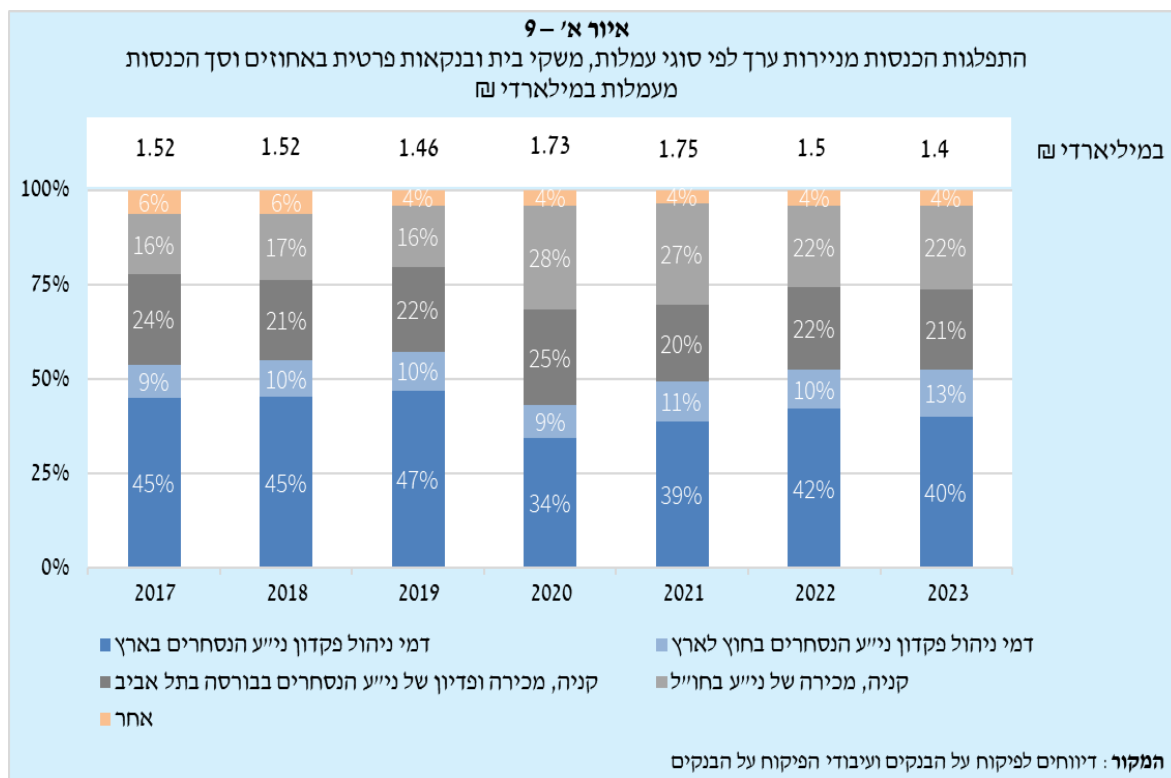
ניהול תיק ניירות ערך בבנקים כרוך בתשלום עמלות קניה, מכירה ופדיון בגין ביצוע פעולה ובתשלום דמי ניהול תקופתיים. להלן יוצגו נתוני הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות אלו - תעריפי עמלת קניה, מכירה ופדיון של ניירות ערך הנסחרים בבורסה בתל אביב והשוואה של עמלת דמי הניהול ני"ע הנסחרים בארץ הנגבים בפועל, לפי גודל תיק. נושא עמלות ניירות ערך נמצא בבחינה של בנק ישראל ורשות ני"ע ונדון במהלך השנה בוועדת הכלכלה של הכנסת.

בנק ישראל קורא לציבור לצרף את המוצרים והשירותים באופן נכון ומושכל, ומזמין אותו להשתמש ב"מחשבון עמלות מסחר" באתר הבורסה לניירות ערך.

בשורה למחזיקי תיק ניירות ערך בבנקים - שיפור הגילוי והצגת המידע ללקוח החל מיום 1 בינואר 2023 יכולים הלקוחות לצפות במידע השוטף על תשואת התיק באזור האישי באתר הבנק. כמו כן, החל מיום 30 באפריל 2023 מוצג ללקוח דיווח תקופתי שמכיל מידע נוסף ורחב יותר על פיקדון ניירות הערך שלו, ובכלל זה מידע על עמלות ני"ע ששולמו במהלך התקופה. הנחיות חדשות אלו למערכת הבנקאית הן תולדה של שיתוף פעולה בין הפיקוח על הבנקים והרשות לני"ע.

5.1 נתוני התפלגות הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות ניירות ערך

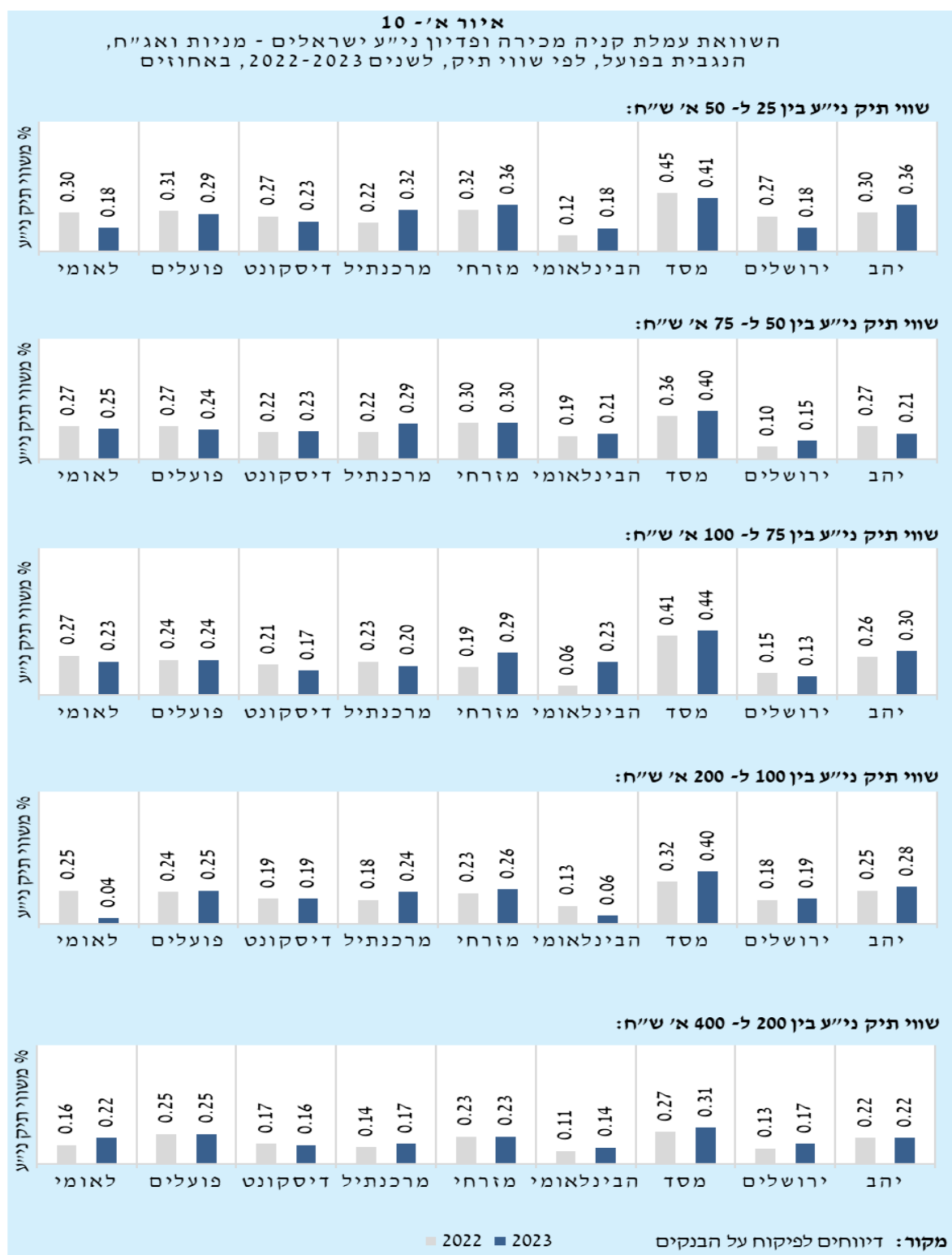
בשנת 2023 חלה ירידה בהכנסות מעמלות ניירות ערך בשיעור של 9%, במונחים שנתיים. ירידה זו נבעה בעיקר מקיטון מהכנסות מעמלת דמי ניהול פיקדון ניירות ערך - הנסחרים בארץ וקיטון מעמלת קניה, מכירה ופדיון - מניות אג"ח ומק"מ.



5.2. עמלת קניה, מכירה ופדיון של ניירות ערך הנסחרים בארץ

עמלת "קניה, מכירה ופדיון ני"ע" הינה עמלה הנגבית בגין פעולות קניה, מכירה או פדיון של ניירות ערך. העמלה נגבית כשיעור מגובה העסקה.⁷

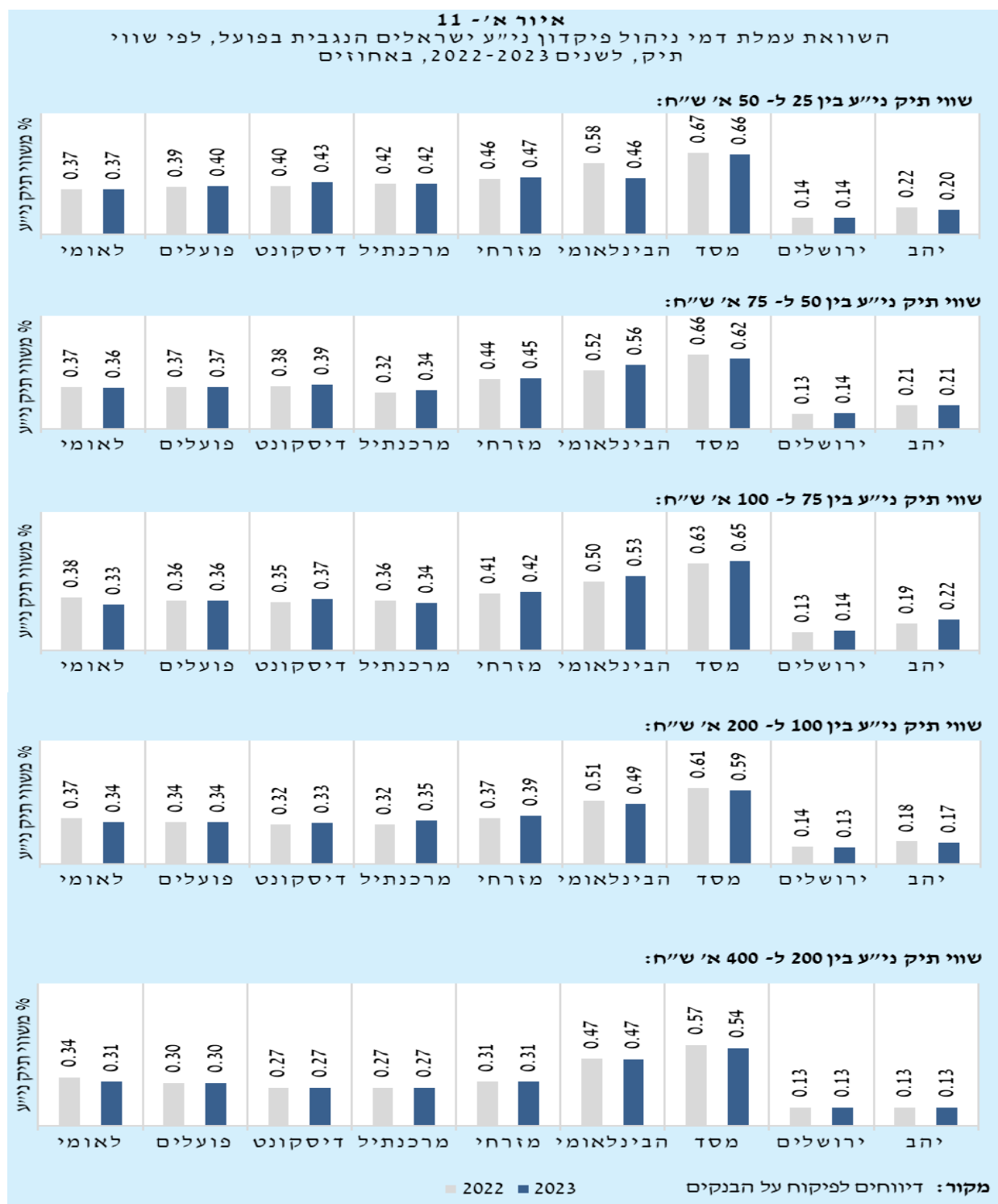
שימוש בערוצים ישרים ובאמצעים דיגיטליים מאפשר חיסכון גם בתחום פעולות בניירות ערך



⁷ החל ממועד דוח זה מדווחות העלויות בפועל בגין קניה ומכירה של ני"ע, חלף השיעורים התעריפיים.

5.3. דמי ניהול פיקדון ניירות ערך הנסחרים בארץ

עמלת דמי ניהול פיקדון ניירות ערך הינה עמלה הנגבית כשיעור מסכום הפיקדון. הנתונים המוצגים בסעיף זה הינם נתונים המדווחים לפיקוח על הבנקים ברמה שנתית בלבד. בממוצע נרשמה ירידה בשיעור עמלת דמי הניהול הנגבית בפועל במערכת הבנקאית, מיחידים ועסקים קטנים, ביחס לתקופה מקבילה אשתקד⁸. בנק ONE ZERO לא פועל בני"ע ישראלים ולכן אינו מופיע בהשוואה.



⁸ בנק ירושלים עדכן את נתוני 2022 בעקבות טיוב נתונים שערך

5.4. צעדים שננקטו בתחום ניירות ערך החל משנת 2013 ועד למועד פרסום

הדיווח

2021

26.12.2021 פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה מס' 460 בנושא "הצגת נתוני פעילות בפקדון ניירות ערך". במסגרת זו יוצג ללקוחות מידע אודות תשואת הפיקדון ונתונים נוספים. ההוראה נכנסה לתוקף ביום 1.1.2023.

2020

23.12.2020 דרישה לאפשר ללקוח להגיש בקשה להעברת תיק ניירות ערך באופן מקוון.

2018

8.2018 החל מאוגוסט 2018 הפיקוח עומד בקשר מידי שנה עם הבורסה לני"ע במטרה לוודא שמחירי התאגידים הבנקאיים המוצגים לציבור במחשבון הבורסה נכונים, ומציג את המידע אודות התעריפים, בצירוף קישור למחשבון בדוח העמלות החצי שנתי לכנסת.

2017

1.11.2017 חיוב קביעת תעריפים מופחתים לכל הפעולות המבוצעות בערוצים ישירים, פרסום השוואה בין התעריפים בגין פעולת פקיד לבין התעריפים המופחתים בערוצים ישירים. במסגרת זו הופחתו באופן משמעותי העמלות בגין פעילות בני"ע זרים.

2016

28.2.2016 דוח שנתי ללקוחות ("תעודת זהות בנקאית") - חובת דיווח ללקוחות אודות כלל הנכסים וההתחייבויות, לרבות סך ההכנסות וההוצאות במהלך השנה. מטרת הדוח התקופתי היא לשפר את יכולת המעקב של הלקוחות אחר פעילותם בחשבון, ולהגביר את יכולת ההשוואה בין מוצרים ושירותים בנקאיים שונים.

2015

1.7.2015 דרישה שהעברת תיק ני"ע ישראליים של לקוח תתבצע תוך 5 ימי עסקים ממועד מתן ההוראה להעברת הפעילות בחשבון (אם ני"ע זרים, התקופה המקסימלית היא 14 ימי עסקים ממועד מתן הוראת הלקוח).

1.1.2015 חיוב הבנקים לגלות את עלות השירותים בניירות ערך על ידי הצגה לצד שיעור העמלות שהוא שילם, את שיעור העמלות הממוצע שנגבה בפועל בגין עסקאות דומות. כמו כן, חיוב הבנקים לתת מידע מפורט יותר על עמלות ניירות ערך בהן חויבו הלקוחות בפועל.

2014

1.1.2014 דרישה לפרסום באתרי האינטרנט של התאגידים הבנקאיים קישור ישיר לתעריפוני העמלות, כך שהמידע יהיה זמין ונגיש ללקוחות.

2013

1.1.2013 קביעה כי המחיר המפוקח על העברת פיקדון ניירות ערך מבנק אחד למשנהו יחול גם על העברת פיקדון ניירות ערך אל מחוץ למערכת הבנקאית.

1.1.2013 דרישה לקביעת תמחור דיפרנציאלי בגין פעילות בניירות ערך בערוצים השונים.

1.1.2013 ביטול דמי ניהול בניירות ערך בגין מק"מ ובגין קרנות כספיות.

1.1.2013 תמחור מחדש של העמלות בגין פעילות בניירות ערך, באופן שיאפשר יכולת השוואה.

1.1.2013 ביטול רף מינימום דמי ניהול ניירות ערך.

1.1.2013 הנחות בגין פעילות בני"ע יוצגו במונחי מחיר ולא כשיעורי ההנחה.

6. צעדים נוספים שננקטו בתחום העמלות החל משנת 2013 ועד מועד

הדיווח⁹

2023

פורסם מתווה סיוע ללקוחות הבנקים בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות ברזל" הכולל גם הטבות בעמלות לנפגעים ישירים מהמלחמה.	15.10.2023
--	------------

2022

פורסם צו פיקוח על שירותי "פעולה על ידי פקיד", "פעולה בערוץ ישיר", "מסלול מורחב", "מסלול מורחב פלוס".	1.9.2022
פורסם מכתב המפקח בנושא הבהרות בנושא הוצאות צד שלישי אגב מתן אשראי.	11.8.2022
פורסם מכתב המפקח בנושא חוק הבנקאות (שירות ללקוח)(תיקון מס' 34) (הגבלת עמלה בעד הגשת בקשה להלוואה לדיוור), התשפ"ב- 2022.	21.7.2022
פורסם ברשומות תיקון לחוק הבנקאות (שירות ללקוח)(תיקון מס' 34)(הגבלת עמלה בעד הגשת בקשה להלוואה לדיוור) שעיקרו הוא שבעד טיפול בבקשה להלוואה לדיוור ראשי תאגיד בנקאי לגבות עמלה בסכום שלא יעלה על 360 ₪.	22.6.2022
פורסמה ברשומות הודעה על אישור הוספת שירות לתעריפון המלא "כיסוי אוטומטי של יתרת חובה בחשבון מטבע חוץ".	17.5.2022
פורסם מכתב המפקח בנושא גילוי עלות השירות - חלק 11 לתעריפון המלא.	16.2.2022

2021

פורסם מכתב המפקח בנושא גביית עמלה תפעולית בגין פירעון מוקדם של הלוואה לדיוור.	13.9.2021
פורסם מכתב המפקח בנושא הטבות בעמלות לאנשים עם מוגבלות.	9.5.2021
פורסם מכתב מפקח בנושא התאמת התעריפונים לטכנולוגיה המתפתחת.	18.1.2021

2020

פרסום צו פיקוח על שירותי דמי כרטיס חיוב מיידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני (בתוקף עד 13.4.21) - הוראת שעה בשל משבר הקורונה.	13.9.2020
--	-----------

2019

טיוב מנגנון צירוף אזרחים ותיקים ובעלי מוגבלויות לשירות המסלולים הבסיסי.	1.8.2019
צירוף יזום של עסקים קטנים ועוסקים מורשים לשירות המסלולים הבסיסי או המורחב, המשתלם ללקוח.	1.8.2019
הגדרת שירות "ערבות בנקאית מובטחת בפקדון כספי ספציפי" כשירות נפרד משירות "ערבות בנקאית", והתעריף בגינו מחויב להיות נמוך מתעריף שירות "ערבות בנקאית".	1.7.2019
קבלת תעריפוני העמלות גם בשיחה מוקלטת ובאזור האישי של הלקוח.	1.7.2019
קביעת הנחיה לפיה הודעת הלקוח על בקשה להצטרף לשירות המסלולים תינתן בערוצי הקשר המוצעים על ידי התאגיד הבנקאי, על פי העדפת הלקוח.	1.7.2019
הצגה על גבי מסך הכניסה של המכשירים האוטומטיים את המידע על עלות המשיכה.	15.5.2019
פרסום צו פיקוח שירות הפקדת שיק דחוי (בתוקף עד ליום 30.6.19).	15.4.2019

⁹ עמדות מאסדר נבחרות שניתנו בתובענות ייצוגיות מפורסמות באתר בנק ישראל ([לינק כאן](#)).

2017

18.12.2017	הפחתת הקצאת ההון כנגד ערבות בנקאית המובטחת בפיקדון כספי.
29.11.2017	פורסם מכתב המפקחת בנושא שירות המסלולים – הגברת המודעות ועידוד הצטרפות של עסקים קטנים
1.11.2017	חיוב קביעת תעריפים מופחתים לכל הפעולות המבוצעות בערוצים ישירים, פרסום השוואה בין התעריפים בגין פעולת פקיד לבין התעריפים המופחתים בערוצים ישירים.
1.11.2017	קביעת עמלה שונה ללקוח מזדמן.
24.9.2017	הסדרת עמלת משיכת ממכשיר מרוחק.

2016

19.7.2016	פרסום צו פיקוח על דוחות סטנדרטים - סכום מרבי של 15 ₪.
19.7.2016	הוספת שירות ייעוץ פנסיוני לכללי העמלות.
19.7.2016	קביעת הנחיה לפיה הפקת הודעה ללקוח לאחר חצי שנה ממועד סגירת החשבון היא ללא עמלה.
19.7.2016	הפחתת גובה העמלה בגין שינוי מועד פירעון הלוואה לדיוור מ-125 ₪ לעמלת פקיד.
19.7.2016	צירוף יזום של אזרחים ותיקים ובעלי מוגבלויות לשירות המסלולים הבסיסי.

2015

26.8.2015	פרסום צו פיקוח על העמלה הצולבת - צו פיקוח על שירות שנותן מנפיק לסולק בקשר לסליקה צולבת של עסקאות חיוב מידי, שקובע שיעור מרבי של 0.3%.
1.7.2015	הסדרת עמלות בגין שירותים תפעוליים לעסק קטן אגב שירותי סליקה.
1.7.2015	פישוט הכללים לגביית עמלת המרה בגין עסקה במטבע חוץ או במשיכת מזומן במטבע חוץ, כך שתיגבה עמלה אחת בלבד שתחושב לפי שער יציג.
10.5.2015	פרסום צו פיקוח על שירות הניתן בידי סולק לנותן שירותי ניכיון בעסקאות בכרטיסי חיוב - קביעת מחיר מרבי, 20 ₪, 10 ₪ אם בית העסק הוא עסק קטן.
10.5.2015	פרסום צו פיקוח על שירות הודעות והתראות – סכום עמלה מרבי של 5 ₪.
1.2.2015	עדכון הגדרת עסק קטן כך שתאגיד אשר מסר דוח שנתי, על פיו מחזור העסקים שלו בשנה שקדמה למועד מסירתו אינו עולה על 5 מיליוני ₪, לא יידרש למסור דוח שנתי נוסף כדי ליהנות מתעריפון מוזל. משמעות התיקון, היא העברת נטל ההוכחה אל התאגיד הבנקאי, ומטרתו להקל על עסקים קטנים להשתייך לתעריפון יחידים ועסקים קטנים.
1.2.2015	ביטול עמלת דמי ניהול הלוואה לדיוור. עמלה שהייתה בפיקוח ושסכומה הוגבל לסך של 2 ₪ בחודש (24 ₪ בשנה).
1.2.2015	הגבלת עמלת העברת כסף בזמן אמת, באמצעות מערכת זה"ב (מערכת זיכויים והעברות בזמן אמת) עד לסכום של 1 מיליון ₪, עד למחיר שירות של פעולה אחת על ידי פקיד.
1.2.2015	קביעת הנחיה לפיה תאגיד בנקאי לא יהא רשאי לגבות עמלה בגין הפקת אישור בעלות של חשבון בנק, אלא רק החל מהאישור השני במהלך שנה קלנדרית.
1.2.2015	ביטול האפשרות לגבות עמלת פעולה בערוץ ישיר בגין פעולת חיוב בכרטיס חיוב מידי (כרטיס דביט), במטרה, בין היתר, להגביר את השימוש באמצעי תשלום זה כתחליף לשימוש במזומנים.
1.2.2015	ביטול עמלת תשלום נדחה בגין עסקאות בתשלומים בכרטיס חיוב (שהייתה נגבית בגין כל עסקה בתשלומים, עבור כל תשלום).

2014

1.4.2014	קביעת שירות המסלולים - בחירת סל שירותים אחיד לניהול חשבון עובר ושב, מתוך שני סלים (סל שירותים בסיסי וסל שירותים מורחב) שיוצעו בכל הבנקים בישראל.
24.3.2014	פרסום צו פיקוח על שירות מסלול בסיסי – סכום עמלה מרבי של 10 ₪.
1.1.2014	דרישה לפרסום קישור לתעריפוני העמלות באתרי התאגידים הבנקאיים.

2013

1.8.2013	עדכון הגדרת "עסק קטן", לצורך הגדלת מספר העסקים הנכללים בתעריפון הקמעונאי המוזל.
1.1.2013	עיגון חקיקתי לכך שבגין ערבות מובטחת בפיקדון תגבה עמלה בשיעור מופחת.
1.1.2013	דרישה לקביעת סכום מקסימלי לעמלת קניה/מכירה של ני"ע ישראלים.
1.1.2013	ביטול עמלת דמי ניהול עסק קטן, והשוואת המעמד של עסקים קטנים למשקי בית.
1.1.2013	ביטול העמלה בגין שינוי מועד חיוב בכרטיס אשראי.
1.1.2013	העלאת הפטור של עמלת טיפול באשראי ובביטחונות בהלוואות שאינן לדיור, מתקרה של 50,000 ₪ לתקרה של 100,000 ₪.
1.1.2013	ביטול העמלה בעד כרטיס מידע ובעד כרטיס משיכת מזומן.
1.1.2013	תיקון הגדרת "אזרח ותיק", בכדי להקנות זכאות אוטומטית לאזרח ותיק (ללא הצגת תעודה) לקבלת 4 פעולות על ידי פקיד בחודש במחיר פעולה בערוץ ישיר.