



הפיקוח
על הבנקים

**דיווח תקופתי אודות מחירי השירותים
הבנקאיים הנפוצים למחצית ראשונה
2023**

ינואר 2024

תוכן העניינים

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

מכתב המפקח על הבנקים

הנני מתכבד להגיש לוועדת הכלכלה של הכנסת את הדיווח התקופתי למחצית הראשונה של שנת 2023 אודות מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים למשקי הבית. הדוח מבוסס על דיווחי התאגידיים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי על עמלות שנגבו במהלך תקופה זו. דוח זה כולל, לטובת הציבור, פרק חדש המאגד זכאויות להטבות בעמלות.

תקופת דוח זה היא טרם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" ואינה כוללת את השפעותיה. יחד עם זאת, בהקשר זה ראוי לציין ולהזכיר את מתווה בנק ישראל לסיוע ללקוחות המערכת הבנקאית בעקבות המלחמה¹. המתווה כולל מגוון צעדי סיוע לציבור ובכלל זה גם בתחום העמלות - לקוחות שהינם נפגעים ישירים מהמלחמה ונמנים על הגדרות המעגל הראשון זכאים לפטור מלא ממרבית העמלות הנפוצות, כמפורט במתווה, במשך תקופת המתווה, ובכלל זה דחיית תשלומי הלוואות ללא עמלות. יתר הלקוחות, במעגל השני, זכאים לדחיית תשלומים ללא עמלות.

פרסום הדוח הוא הזדמנות נוספת להביא לתשומת לב הציבור את החשיבות להתנהלות פיננסית נכונה², לרבות בכל הקשור להשוואת מחירים – בתחום העמלות הבנקאיות וביתר השירותים הבנקאיים. אני מזמין את הלקוחות לעשות שימוש בכלים והמוצרים השונים שפיתחנו ועומדים לרשותו באתר בנק ישראל³, כגון מחשבון מסלולי העמלות⁴ שמסקף את הכדאיות בהצטרפות לשירות המסלולים המוזלים לפי מאפייני הלקוח. אני קורא לציבור שטרם הצטרף לשירות ומשלם מעל ל-10 ש"ח בחודש בגין שירותי עו"ש בסיסיים, לבחון האם הדבר כדאי עבורו.

להלן עיקרי הדוח:

- במחצית הראשונה לשנת 2023 חלה עלייה קלה ביחס בין סך ההכנסות מעמלות לסך נכסי המערכת הבנקאית. עלייה זו מושפעת בעיקר מגידול בהיקף העמלות הנגבות מעסקים גדולים, כתוצאה מגידול בהיקף הפעילות. בנוסף נרשם גידול בהכנסות מעמלות הנגבות מפעילות מט"ח וכרטיסי אשראי (כולל עסקים גדולים). 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, ועד היום נרשמה ירידה בשיעור מצטבר של כ-46%. ירידה זו מיוחסת, בין היתר, למכלול המצטבר של פעולות הפיקוח בנושאי עמלות בשנים האחרונות.
- העלות הממוצעת של ניהול חשבון העו"ש והחזקת כרטיסי חיוב לחשבון עמדה במחצית הראשונה של שנת 2023 על 28.5 ₪ בחודש (עלייה של 1.3 ₪ בחודש בהשוואה לשנת 2022). העלייה נבעה בעיקרה מגידול בפעילות של עסקאות במט"ח שביצע הציבור הישראלי באמצעות כרטיסי חיוב.

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

² קישור: [מידע בנושא צרכנות פיננסית](#)

³ קישור: [בנקאות ותשלומים - מידע ושירות לצרכן](#)

⁴ קישור: [מחשבון מסלולי עמלות](#)

- במחצית הראשונה לשנת 2023 הצטרפו 132 אלף חשבונות לשירות המסלולים המפוקח. שירות זה כולל סלי שירותים אחידים לניהול חשבון העו"ש. השירות מציע תשלום של סכום חודשי קבוע עבור ביצוע מספר פעולות מוגדר מראש (פעולה על ידי פקיד ופעולה בערוץ הישיר). שירותי המסלולים מגלמים הנחה משמעותית בגין פעולות עו"ש בסיסיות.

בכבוד רב,

דניאל חחיאשוילי
המפקח על הבנקים

דוח זה מציג נתונים מרכזיים בתחום העמלות הבנקאיות, ומתמקד בעיקר בעמלות של יחידים ועסקים קטנים (הנכללים בתעריפון הקמעונאי),⁵ 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.

⁵ למעט פרק 1 העוסק בכלל המגזרים וסעיף 3.1 העוסק ביחידים.

1. הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות

בתקופה הנסקרת חלה עלייה קלה ביחס הכולל בין סך ההכנסות מעמלות לסך הנכסים מ-0.74% ל-0.75%. עלייה זו נובעת מגידול בהכנסות מעמלות בשיעור של 2.3%, בהשוואה לגידול בסך נכסי המערכת הבנקאית בשיעור של 1.1% במונחים שנתיים.

עיקר העלייה בהכנסות מעמלות מקורה בגידול בהיקף העמלות הנגבות מעסקים גדולים, כתוצאה מגידול בהיקף הפעילות. בנוסף נרשם גידול בהכנסות מעמלות הנגבות מפעילות מט"ח וכרטיסי אשראי (כולל עסקים גדולים). מנגד, חלה ירידה בעמלות הנגבות מיחידים ועסקים קטנים בגין פעילות בניירות ערך ואשראי.

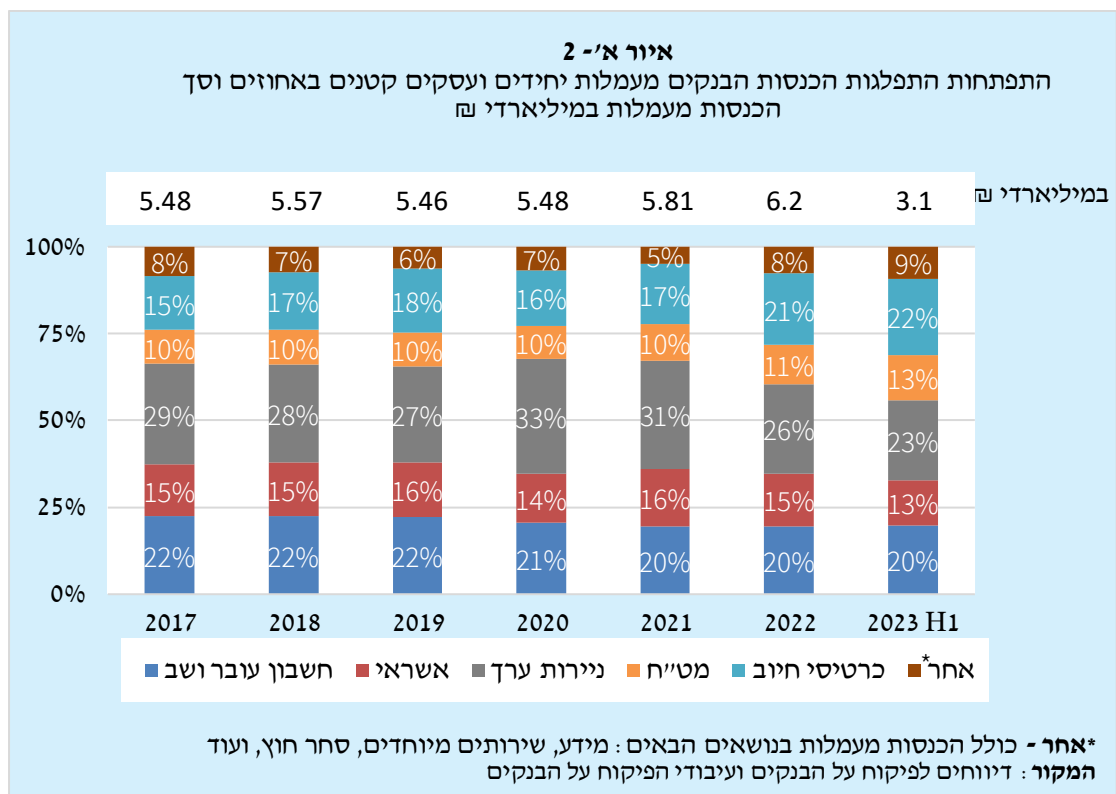
במהלך 14 השנים האחרונות, מאז כניסתה לתוקף של הרפורמה בתחום העמלות, חלה ירידה מצטברת של 46% בשיעור סך הכנסות המערכת הבנקאית מעמלות ביחס לסך הנכסים. ירידה מתמשכת זו מיוחסת למכלול המצטבר של פעולות הפיקוח על הבנקים בתקופה הזו.



2. התפלגות ההכנסות מעמלות לפי סוגי פעילות עיקריים

במחצית הראשונה לשנת 2023 סך הכנסות מעמלות במערכת הבנקאית הסתכמו בכ-3.1 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 חיוב⁶** - 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-20% מהכנסות הבנקים מעמלות נובעים מעמלות המשולמות בגין ניהול חשבון עובר ושב. העלייה הקלה בהכנסות מעמלות עו"ש לא השפיעה על שיעור זה והוא נותר ללא שינוי בהשוואה ל-2022 (למידע נוסף ראו פרק 4 להלן).
- **אשראי** - כ-13% 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).



⁶ קטגוריה זו כוללת גם עסקים גדולים. לתוני המערכת הבנקאית ראו את [סקירת המפקח על הבנקים](#).

3. זכאויות להטבות בעמלות

קבוצות אוכלוסייה

בשנת 2008 נחקקו כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), תשס"ח-2008 אשר קובעים מבנה תעריפון אחיד לכלל התאגידים הבנקאיים בישראל. בזכות המבנה האחד ניתן להשוות את תעריפי הבנקים לכל שירות. בכפוף לכללים אלו, כל התאגידים הבנקאיים מפרסמים את התעריפונים באתר. 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 כעסק 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.

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 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

לפרטים ראו בהמשך בפרק 4.2.

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

4. ניהול חשבון עובר ושב

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 ₪.

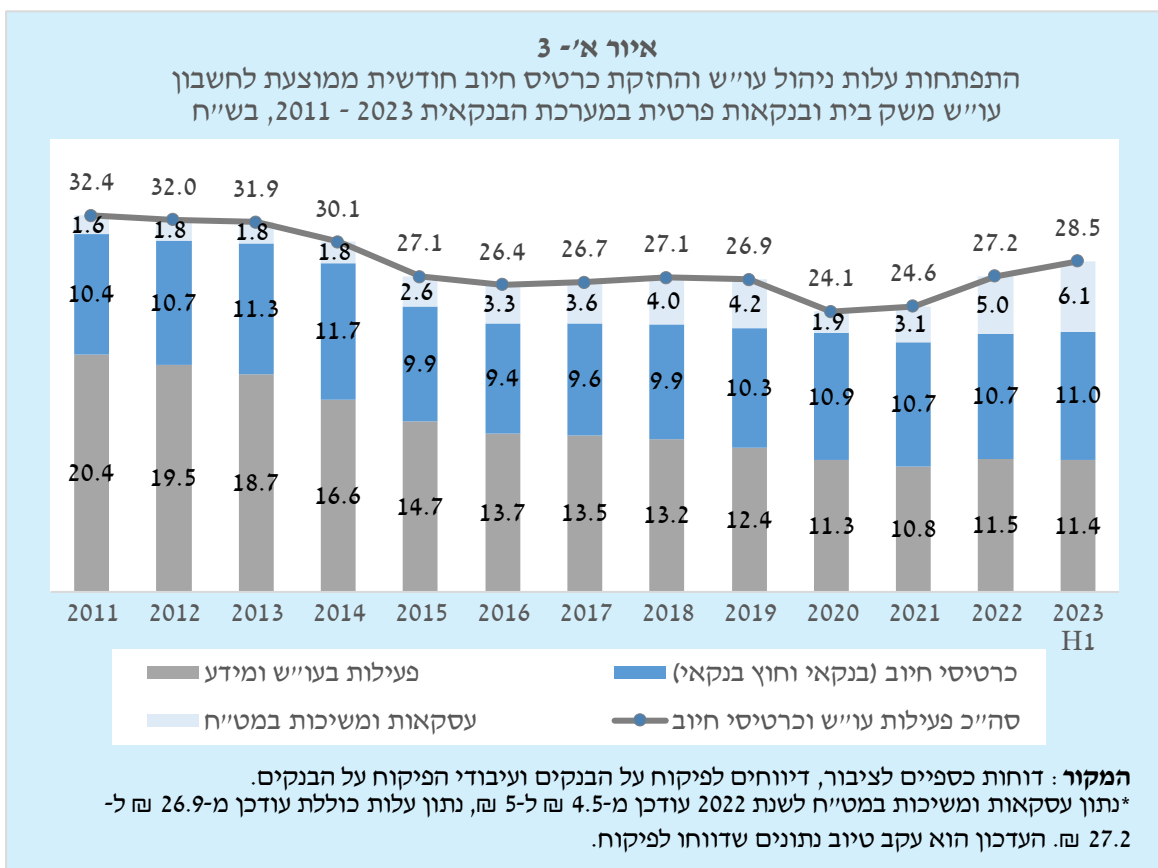
משמעות הטלת הפיקוח היא קיבוע של רמת המחירים הקיימת והיא נועדה להבטיח שמחירי שירותים אלו לא יעלו ללא אישור.

צעד זה הינו נדבך נוסף בראייה הכוללת של הפיקוח אשר שמה דגש על הצבת הלקוח במרכז ועל העברת הכוח ללקוח.

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, במחצית הראשונה לשנת 2023, הסתכמה לכדי 28.5 ₪ בחודש. עליה של 1.3 ₪ בחודש בהשוואה לעלות הממוצעת בשנת 2022. עלייה זו נובעת בעיקר מגידול בפעילות של עסקאות במט"ח שביצע הציבור באמצעות כרטיסי חיוב. (איור א'-3).



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:

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, סולר, דוא"ל) ואיתור מסמכים.

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

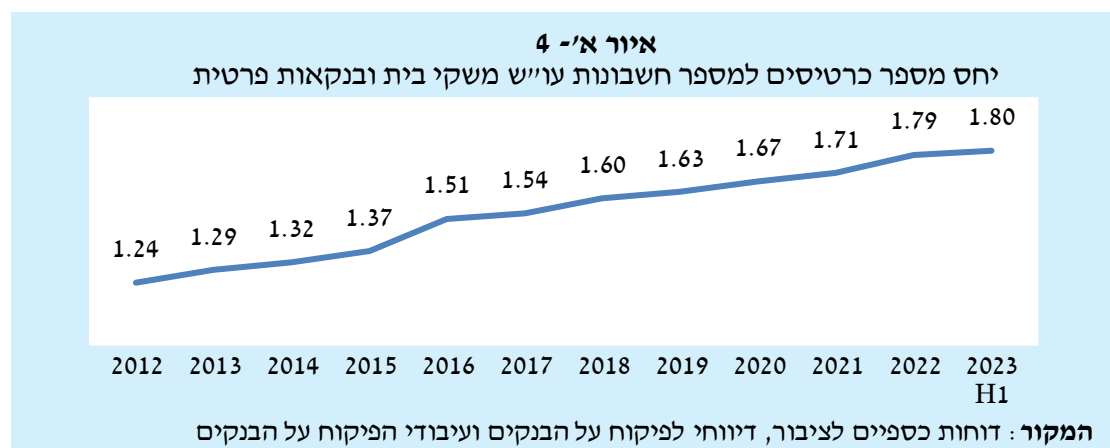
במחצית הראשונה לשנת 2023 חלה ירידה של 0.1 ₪ בעלות ניהול חשבון העו"ש וקבלת מידע בהשוואה לשנת 2022, והיא עמדה על 11.4 ₪ לחודש בממוצע. ב-12 השנים האחרונות חלה ירידה של כ-44.2% במצטבר בעלות זו.

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

עלות ההחזקה והשימוש בכרטיסי חיוב הסתכמה ב-17.1 ₪ עליה של כ-1.6 ₪ בממוצע לחודש בהשוואה לשנת 2022. עלות זו נובעת בעיקרה מגידול בעלויות בגין עסקאות ומשיכות במט"ח - עלייה זו נובעת בעיקר מגידול בפעילות של עסקאות ומשיכות במט"ח שביצע הציבור.

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?

החזקת כרטיסים בחשבון משק בית ממוצע - המשך מגמת העלייה בכמות הכרטיסים שמחזיקים לקוחות בחשבון בודד.



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

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

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

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

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:

4.2.1. שירות המסלולים

החל מיום 1 באפריל 2014, בנקים מחויבים להציע ללקוחותיהם את שירות המסלולים (בסיסי ומורחב) בחשבון העו"ש. השירות מציע תשלום של סכום חודשי קבוע עבור ביצוע מספר פעולות מוגדר מראש (פעולה על

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

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.

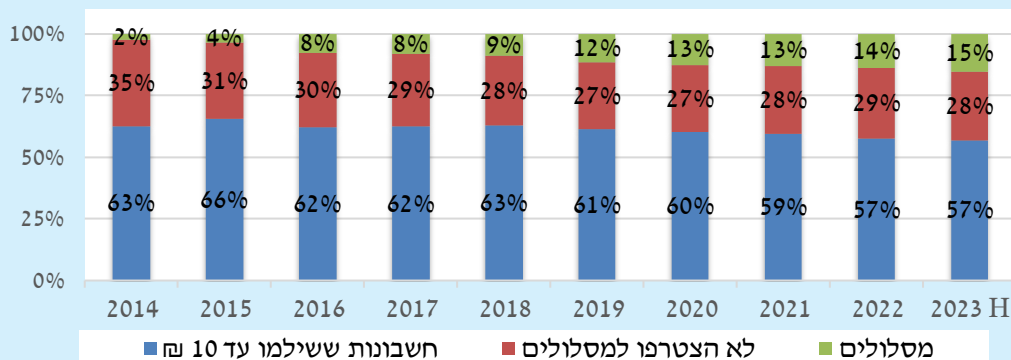
במחצית הראשונה של שנת 2023 הצטרפו לשירות המסלולים כמות משמעותית של כ-132 אלף חשבונות, מרביתם חשבונות של משקי בית, עיקר הגידול בכמות מצטרפים התרחש בבנק הפועלים ובנק One Zero.

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 57% מסך החשבונות משלמים פחות מ-10 ש"ח בממוצע בחודש. חשבונות אלו נהנים ממחיר מוזל ושירות המסלולים אינו מיטיב את מצבם. 15% מהחשבונות כבר מצורפים לשירות המסלולים ועבור 28% 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.

איור א'-5 - התפתחות פילוח חשבונות לפי סכום עמלות ממוצע בחודש בגין שירותים הנכללים במסלול עמלות



המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים

ביום 1.9.2022 הוכנסו לפיקוח עמלות ניהול חשבון עו"ש הבסיסיות. משמעות הטלת הפיקוח היא קיבוע של רמת המחירים הקיימת כך שלא ניתן יהיה להעלות מחיר ללא אישור הפיקוח על הבנקים. זאת במטרה לאפשר לציבור לצרוך שירותים בנקאיים חיוניים ובסיסיים אלו, הן בסניפי הבנקים והן בערוצים הדיגיטליים השונים, במחיר הוגן.

להלן השוואת תעריפי עמלות ניהול חשבון עובר וש בסיסיות - השוואת מחירי המסלול הבסיסי, המסלול המורחב ועמלת פעולה בערוץ ישיר בהשוואה לעמלת פעולה על ידי פקיד בבנקים:

■ המסלול הבסיסי

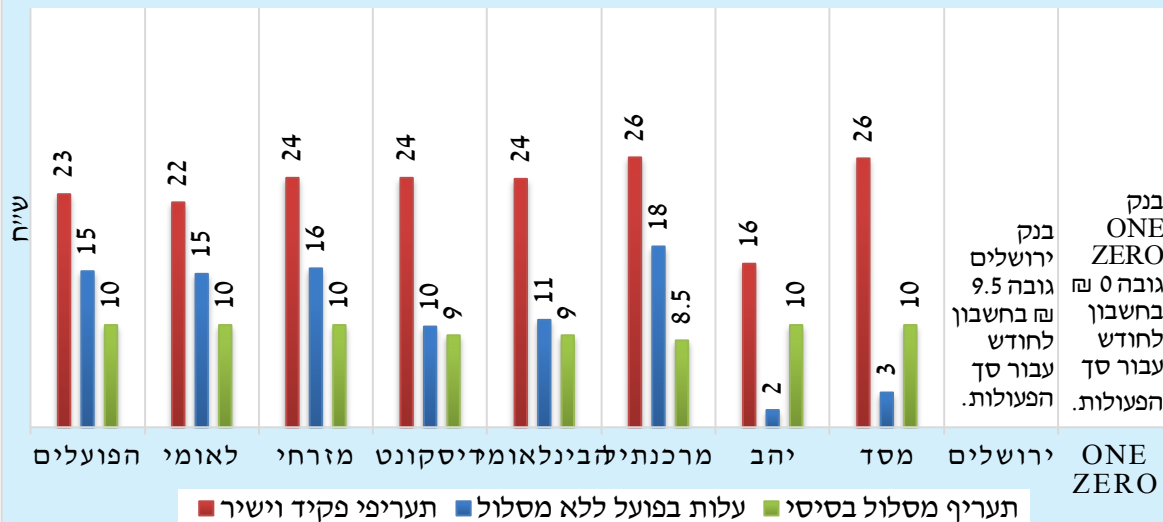
מסלול העמלות הבסיסי כולל עד 10 פעולות בערוץ הישיר ועד פעולה אחת על ידי פקיד בחודש, כאשר מחירו ממוקח ואינו יכול לעלות על 10 ₪.

- במרבית המקרים ההצטרפות למסלול הבסיסי כדאית למשקי הבית על פני תשלום העמלה התעריפית בגין כל פעולה בנפרד.
- בנק One Zero פרסם את תעריפון העמלות שלו לראשונה בדצמבר 2022.
- בבנק יהב ובבנק מסד העלות בפועל ללא מסלול נמוכה יותר מתעריף המסלול הבסיסי.

המסלול הבסיסי מגלם הנחה בהשוואה לתעריפים של פעולה על ידי פקיד ופעולה בערוץ ישיר.

איור א' - 6

השוואת עלויות בין תעריפי פקיד וישיר*, עלות בפועל ללא מסלול** ותעריף מסלול בסיסי***



* **תעריפי פקיד וישיר** - 1 פעולה על ידי פקיד ו-10 פעולות בערוץ ישיר, על פי המחיר הנקוב בתעריפון הבנקים בגין פעולות אלה;
עלות בפועל ללא מסלול - 1 פעולה על ידי פקיד ו-10 פעולות בערוץ ישיר, על פי המחיר שנגבה

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

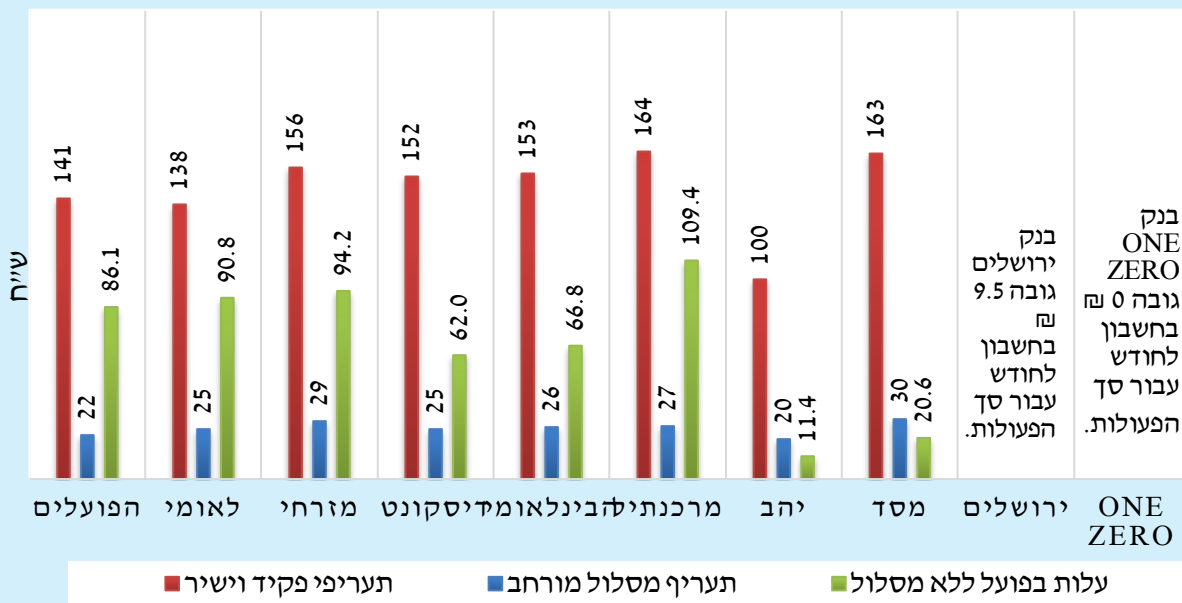
■ המסלול המורחב

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.

איור א'-7

השוואת עלויות בין תעריפי פקיד וישיר*, עלות בפועל ללא מסלול ** ותעריף מסלול מורחב***



* **תעריפי פקיד וישיר** - 10 פעולות על ידי פקיד ו-50 פעולות בערוץ ישיר, על פי המחיר הנקוב בתעריפון הבנקים בגין פעולות אלה;

** **עלות בפועל ללא מסלול** - 10 פעולות על ידי פקיד ו-50 פעולות בערוץ הישיר, על פי המחיר שנגבה בפועל בגין פעולות אלו בחשבונות שלא הצטרפו לשירות המסלולים מחושב על סמך נתוני הכנסות הבנקים המדווחות לפיקוח על הבנקים.

*****תעריף המסלול המורחב** - על פי המחיר הנקוב בתעריפון הבנקים ליום 01.01.2024.

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.

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

החל משנת 2019, אחת לשנה, התאגידים הבנקאיים נדרשים לצרף באופן יזום למסלול המורחב חשבונות עסקים קטנים ועוסקים מורשים.⁷ הצירוף היזום נעשה בכפוף לביצוע תחשיב המראה שהצירוף כדאי עבור אותם לקוחות.

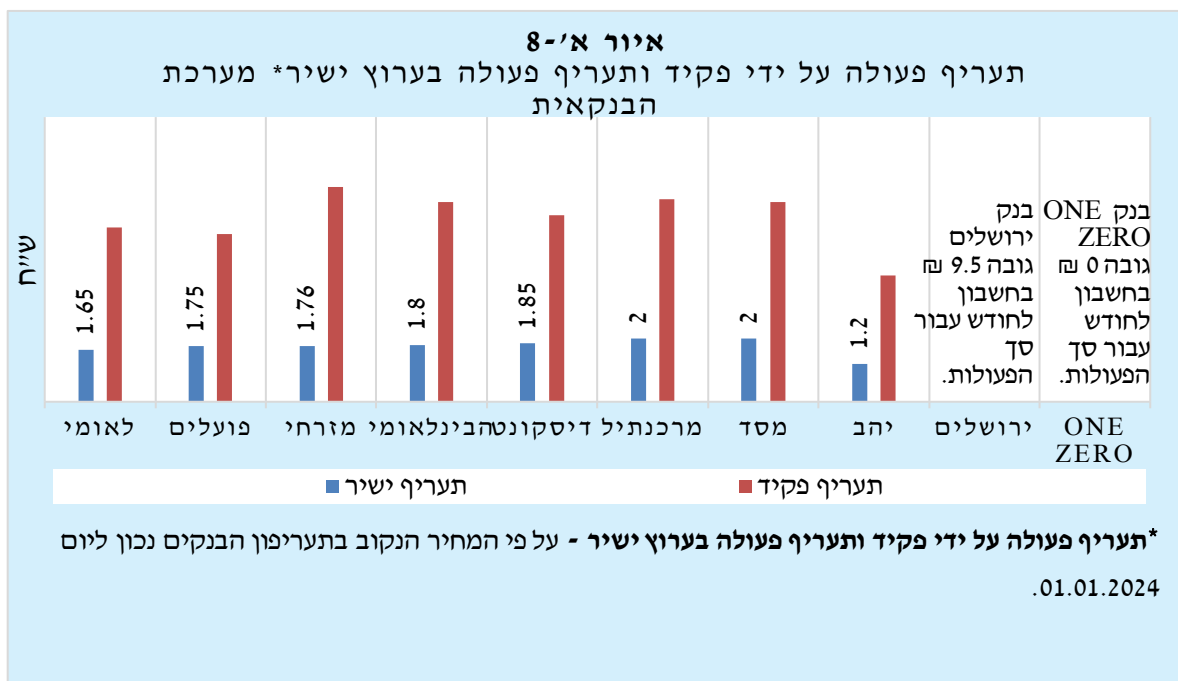
החיסכון ללקוח יכול להגיע לכדי עשרות שקלים בחודש, ועד מאות שקלים בשנה.

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 חיסכון בעלויות



- "פעולה על ידי פקיד" כוללת כל אחת מהפעולות הבאות: הפקדת מזומן, משיכת מזומן, הפקה ומסירת תדפיס לבקשת לקוח, העברה או הפקדה לחשבון אחר, פדיון שיק, הפקדת שיק (לכל קבוצת שיקים - עד 20 שיקים), תשלום שובר, פריטת מזומן. עמלה זו נגבית כאשר הפעולות הללו נעשות באמצעות פקיד בנק, לרבות באמצעות מוקד טלפוני מאויש.

⁷ להרחבה ראו סעיף הגדרות בכללי הבנקאות שירות ללקוח (עמלות), התשס"ח-2008.

- "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, לבחון הצעות של מועדוני לקוחות ולבצע באופן מושכל את העסקאות ואת המשיכות בכרטיסי החיוב שברשותם.

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

ישראל	מקס	כאל	עמלת פעולה במט"ח
2.9%	3.0%	2.8%	עמלה בגין עסקאות במט"ח*
3.5%	3.0%	3.5%	עמלה בגין משיכות מט"ח*

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

מקור: תעריפוני החברות ודיווחים לפיקוח על הבנקים 01.01.2024

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.

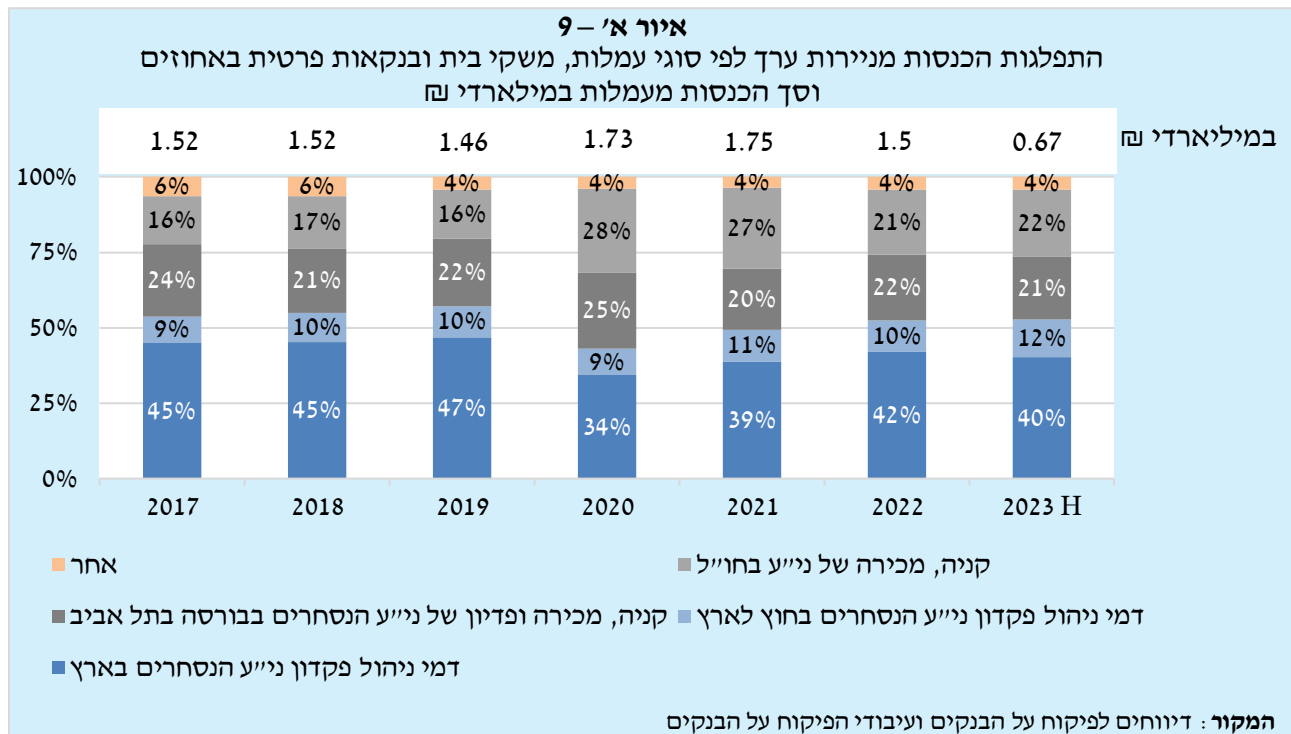
בנק ישראל קורא לציבור לצרוך את המוצרים והשירותים באופן נבון ומושכל, ומזמין אותו להשתמש ב"מחשבון עמלות מסחר" באתר הבורסה לניירות ערך.

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 יוצג ללקוח דיווח תקופתי שיכיל 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

במחצית הראשונה לשנת 2023 חלה ירידה בהכנסות מעמלות ניירות ערך בשיעור של 9%, במונחים שנתיים. ירידה זו נבעה בעיקר מקיטון מהכנסות מעמלת דמי ניהול פקדון ניירות ערך - הנסחרים בארץ וקיטון מעמלת קניה, מכירה ופדיון – מניות אגח ומק"מ.



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

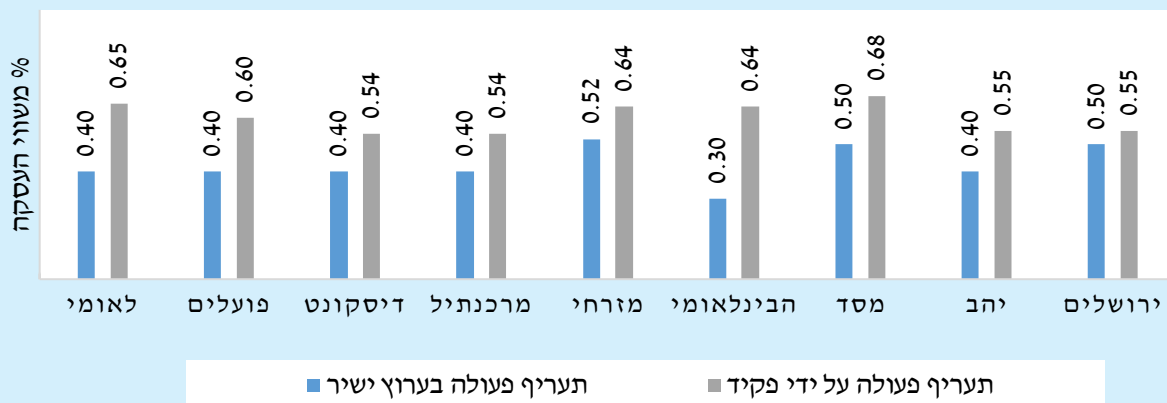
עמלת "קניה, מכירה ופדיון ני"ע" הינה עמלה הנגבית בגין פעולות קניה, מכירה או פדיון של ניירות ערך. העמלה נגבית כשיעור מגובה העסקה. לא חל שינוי בתעריפי הבנקים בהשוואה לדוח הקודם.

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



איור א' - 10

השוואה של תעריפי קניה, מכירה ופדיון ני"ע הנסחרים בארץ - מניות ואג"ח* במערכת הבנקאית, תעריף פעולה על ידי פקיד מול תעריף הפעולה בערוץ ישיר, באחוזים



*תעריף קניה, מכירה ופדיון ני"ע הנסחרים בארץ - מניות ואג"ח - על פי המחיר הנקוב בתעריפון הבנקים נכון ליום 01.01.2024.

מקור: תעריפוני הבנקים ודיווחים לפיקוח על הבנקים.

5.3. דמי ניהול פיקדון ניירות ערך הנסחרים בארץ

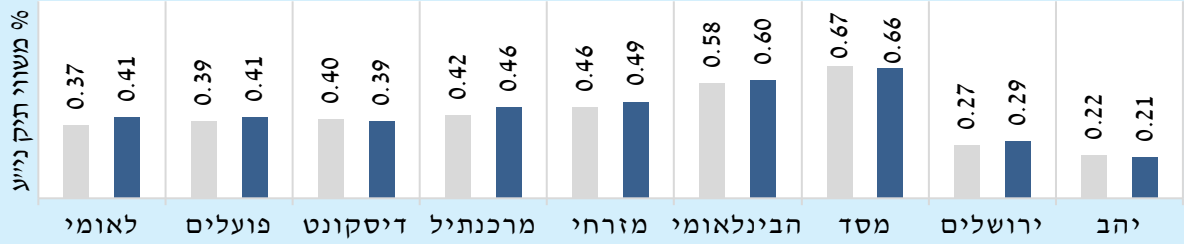
עמלת דמי ניהול פיקדון ניירות ערך הינה עמלה הנגבית כשיעור מסכום הפיקדון. הנתונים המוצגים בסעיף זה הינם נתונים המדווחים לפיקוח על הבנקים ברמה שנתית בלבד, לכן מוצגים נתוני הדוח הקודם בגין שנת 2022 - בשנת 2022, נרשמה ירידה בעמלת דמי הניהול הנגבית בפועל במערכת הבנקאית, מיחידים ועסקים קטנים, בטווח ממוצע הנע בין 3% ל- 7% תלוי בשווי התיק, ביחס לתקופה מקבילה אשתקד, למעט בנק ירושלים זאת לאחר עליה בשנה הקודמת.

שיעורי דמי הניהול הנגבים בפועל הנמוכים ביותר הינם בבנק ירושלים ובבנק יהב. שיעורי דמי הניהול היקרים ביותר הינם בבנק מסד ובבנק הבינלאומי.

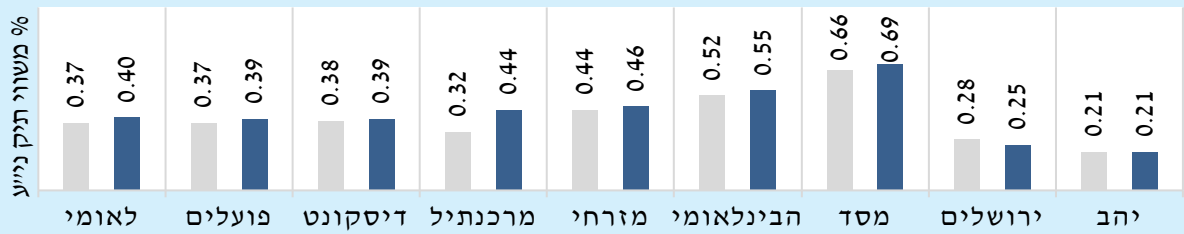
איור א'-11

השוואת עמלת דמי ניהול פיקדון ני"ע ישראלים הנגבית בפועל, לפי שווי תיק, לשנים 2021-2022, באחוזים

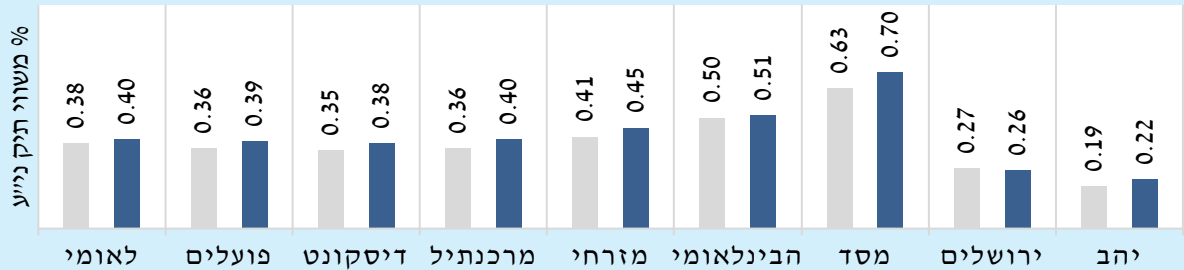
שווי תיק ני"ע בין 25 ל- 50 א' ש"ח:



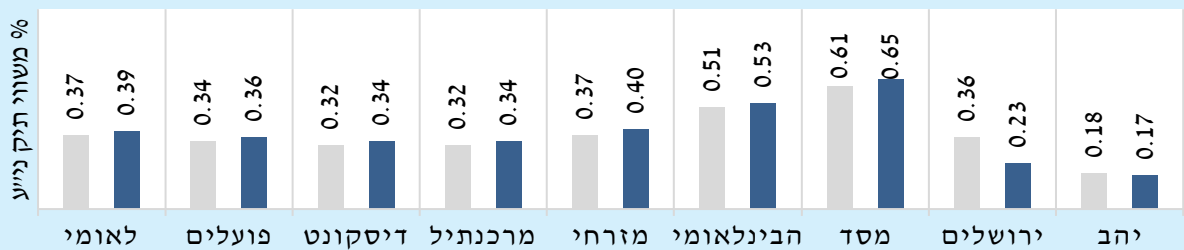
שווי תיק ני"ע בין 50 ל- 75 א' ש"ח:



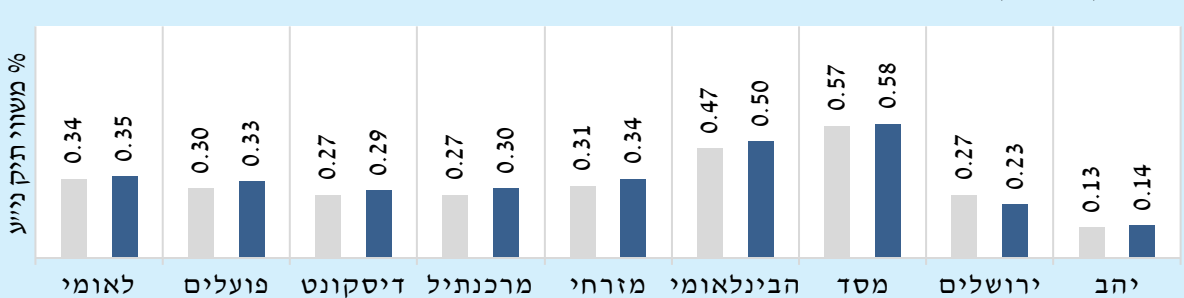
שווי תיק ני"ע בין 75 ל- 100 א' ש"ח:



שווי תיק ני"ע בין 100 ל- 200 א' ש"ח:



שווי תיק ני"ע בין 200 ל- 400 א' ש"ח:



2022 2021

מקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים

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

הדיווח

<u>2021</u>	
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.
<u>2020</u>	
23.12.2020	דרישה לאפשר ללקוח להגיש בקשה להעברת תיק ניירות ערך באופן מקוון.
<u>2018</u>	
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.
<u>2017</u>	
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.
<u>2016</u>	
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.
<u>2015</u>	
1.7.2015	דרישה שהעברת תיק ני"ע ישראלים של לקוח תתבצע תוך 5 ימי עסקים ממועד מתן ההוראה להעברת הפעילות בחשבון (אם ני"ע זרים, התקופה המקסימלית היא 14 ימי עסקים ממועד מתן הוראת הלקוח).
1.1.2015	חיוב הבנקים לגלות את עלות השירותים בניירות ערך על ידי הצגה לצד שיעור העמלות שהוא שילם, את שיעור העמלות הממוצע שנגבה בפועל בגין עסקאות דומות. כמו כן, חיוב הבנקים לתת מידע מפורט יותר על עמלות ניירות ערך בהן חויבו הלקוחות בפועל.
<u>2014</u>	
1.1.2014	דרישה לפרסום באתרי האינטרנט של התאגידים הבנקאיים קישור ישיר לתעריפונן העמלות, כך שהמידע יהיה זמין ונגיש ללקוחות.
<u>2013</u>	
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

הדיווח⁸

<u>2022</u>	
1.9.2022	פורסם צו פיקוח על שירותי "פעולה על ידי פקיד", "פעולה בערוץ ישיר", "מסלול מורחב", "מסלול מורחב פלוס".
11.8.2022	פורסם מכתב המפקח בנושא הבהרות בנושא הוצאות צד שלישי אגב מתן אשראי.
21.7.2022	פורסם מכתב המפקח בנושא חוק הבנקאות (שירות ללקוח)(תיקון מס' 34) (הגבלת עמלה בעד הגשת בקשה להלוואה לדיור), התשפ"ב-2022.
22.6.2022	פורסם ברשומות תיקון לחוק הבנקאות (שירות ללקוח)(תיקון מס' 34)(הגבלת עמלה בעד הגשת בקשה להלוואה לדיור) שעיקרו הוא שבעד טיפול בבקשה להלוואה לדיור ראשי תאגיד בנקאי לגבות עמלה בסכום שלא יעלה על 360 ₪.
17.5.2022	פורסמה ברשומות הודעה על אישור הוספת שירות לתעריפון המלא "כיסוי אוטומטי של יתרת חובה בחשבון מטבע חוץ".
16.2.2022	פורסם מכתב המפקח בנושא גילוי עלות השירות - חלק 11 לתעריפון המלא.
<u>2021</u>	
13.9.2021	פורסם מכתב המפקח בנושא גביית עמלה תפעולית בגין פירעון מוקדם של הלוואה לדיור.
9.5.2021	פורסם מכתב המפקח בנושא הטבות בעמלות לאנשים עם מוגבלות.
18.1.2021	פורסם מכתב מפקח בנושא התאמת התעריפונים לטכנולוגיה המתפתחת.
<u>2020</u>	
13.9.2020	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.
<u>2019</u>	
1.8.2019	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.
1.7.2019	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.
15.5.2019	הצגה על גבי מסך הכניסה של המכשירים האוטומטיים את המידע על עלות המשיכה.
15.4.2019	פרסום צו פיקוח שירות הפקדת שיק דחוי (בתוקף עד ליום 30.6.19).

⁸ עמדות מאסדר נבחרות שניתנו בתובענות ייצוגיות מפורסמות באתר בנק ישראל ([לינק כאן](#)).

<u>2017</u>	
הפחתת הקצאת ההון כנגד ערבות בנקאית המובטחת בפיקדון כספי.	18.12.2017
פורסם מכתב המפקחת בנושא שירות המסלולים – הגברת המודעות ועידוד הצטרפות של עסקים קטנים	29.11.2017
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.	1.11.2017
הסדרת עמלת משיכת ממכשיר מרוחק.	24.9.2017
<u>2016</u>	
פרסום צו פיקוח על דוחות סטנדרטים - סכום מרבי של 15 ₪.	19.7.2016
הוספת שירות ייעוץ פנסיוני לכללי העמלות.	19.7.2016
קביעת הנחיה לפיה הפקת הודעה ללקוח לאחר חצי שנה ממועד סגירת החשבון היא ללא עמלה.	19.7.2016
הפחתת גובה העמלה בגין שינוי מועד פירעון הלוואה לדיור מ-125 ₪ לעמלת פקיד.	19.7.2016
צירוף יזום של אזרחים ותיקים ובעלי מוגבלויות לשירות המסלולים הבסיסי.	19.7.2016
<u>2015</u>	
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%.	26.8.2015
הסדרת עמלות בגין שירותים תפעוליים לעסק קטן אגב שירותי סליקה.	1.7.2015
פישוט הכללים לגביית עמלת המרה בגין עסקה במטבע חוץ או במשיכת מזומן במטבע חוץ, כך שתיגבה עמלה אחת בלבד שתחושב לפי שער יציג.	1.7.2015
פרסום צו פיקוח על שירות הניתן בידי סולק לנותן שרותי ניכיון בעסקאות בכרטיסי חיוב - קביעת מחיר מרבי, 20 ₪, 10 ₪ אם בית העסק הוא עסק קטן.	10.5.2015
פרסום צו פיקוח על שירות הודעות והתראות – סכום עמלה מרבי של 5 ₪.	10.5.2015
עדכון הגדרת עסק קטן כך שתאגיד אשר מסר דוח שנתי, על פיו מחזור העסקים שלו בשנה שקדמה למועד מסירתו אינו עולה על 5 מיליוני ₪, לא יידרש למסור דוח שנתי נוסף כדי ליהנות מתעריפון מוזל. משמעות התיקון, היא העברת נטל ההוכחה אל התאגיד הבנקאי, ומטרתו להקל על עסקים קטנים להשתייך לתעריפון יחידים ועסקים קטנים.	1.2.2015
ביטול עמלת דמי ניהול הלוואה לדיור. עמלה שהייתה בפיקוח ושסכומה הוגבל לסך של 2 ₪ 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).	1.2.2015

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.	1.4.2014
פרסום צו פיקוח על שירות מסלול בסיסי – סכום עמלה מרבי של 10 ₪.	24.3.2014
דרישה לפרסום קישור לתעריפוני העמלות באתרי התאגידים הבנקאיים.	1.1.2014

2013

עדכון הגדרת "עסק קטן", לצורך הגדלת מספר העסקים הנכללים בתעריפון הקמעונאי המוזל.	1.8.2013
עיגון חקיקתי לכך שבגין ערבות מובטחת בפיקדון תגבה עמלה בשיעור מופחת.	1.1.2013
דרישה לקביעת סכום מקסימלי לעמלת קניה/מכירה של ני"ע ישראליים.	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.	1.1.2013