



7 בפברואר 2016  
כ"ח בשבט התשע"ו  
2016 - 16

לכבוד  
עו"ד דרור שטרם  
יו"ר הועדה להגברת התחרותיות בשירותים הבנקאיים  
משרד האוצר  
בדוא"ל: [banking@mof.gov.il](mailto:banking@mof.gov.il)

שלום רב,

הנדון: הועדה להגברת התחרותיות בשירותים הבנקאיים

הערות לדו"ח הביניים

המועצה הישראלית לצרכנות מברכת על מסקנות הביניים של הועדה, אולם מבקשת להפנות את תשומת הלב לכך שכדי הצרכנים יוכלו לתחר בין הגופים השונים, נדרשים עדכונים ושינויים נוספים, בהתייחס לשלוש נקודות:

1. הוספת בנק הדואר כמתחרה פוטנציאלי ובשל לתחרות מול הבנקים.
2. נקיטת צעדים מידיים לפתיחת יכולת ההשוואה בין הבנקים באשר לחשבון העו"ש.
3. החלת דיני הגנת הצרכן על הגופים הבנקאיים והחוץ בנקאיים, כדי לשפר גם את איכות השירות לצרכנים.

**הערות המועצה לדוח הביניים מופיעות במסמך המצ"ב.**

בכבוד רב,

אהוד פלג, עו"ד

מנכ"ל

המועצה הישראלית לצרכנות

לוט: נייר העמדה

**הועדה להגברת התחרותיות בשירותים הבנקאיים והפיננסיים הנפוצים בישראל**  
**נייר עמדה של המועצה הישראלית לצרכנות**  
 הכין: גיל ברגפרוינד – כלכלן המועצה הישראלית לצרכנות

המועצה הישראלית לצרכנות, רואה בברכה את דו"ח הועדה כיעד חשוב לשפר את עמדת הצרכנים בענף הבנקאות, בעיקר ביכולת ההשוואה והתיחור שלהם בין הבנקים. המועצה מתכבדת להעלות מספר הערות לדו"ח הביניים:

1. הועדה בכתב המינוי התבקשה לטפל בהגברת התחרות בשירותים פיננסיים נפוצים, שהוגדרו באמצעות "כל אחד מאלה: מתן אשראי (למעט אשראי לדירור), קבלת פקדונות וניהול חשבונות עו"ש, פעילות בשוק ההון ובבורסה ופעילות בשוק המט"ח". אך מרבית הפתרונות המוצעים בדו"ח עוסקים דוקא בתחרותיות במתן אשראי לצרכנים ולעסקים קטנים ובינוניים, ולא מתייחסים לפעילויות הנוספות.
2. הנחת המוצא של הועדה היא שיצירת תחרות מול הבנקים תושג על ידי שילוב של שתי החלופות: הוספת שחקנים חדשים, כדי לייצר איום על הבנקים הקיימים, והקמת תשתית טכנולוגית שתאפשר לצרכנים להשוות ולתחר בין הבנקים. הנחות אלו נכונות לדעת המועצה, אך אינן עומדות בחלל ריק, כמצויין להלן:
  - א. מסקירת הרקע של הועדה עולה כי, "חסמי הכניסה לבנקים נוספים נובעים הן מרגולציה והן מקיומן של עלויות קבועות משמעותיות. ראשית, על מנת לעסוק בפעילות בנקאית נדרש לקבל רישיון מבנק ישראל, המותנה בין היתר באיתנות פיננסית של הגוף המבקש ובהשקעות הוניות משמעותיות. שנית, השירות הבנקאי מאופיין ביתרונות ובתשואה לגודל, בין השאר בשל הצורך בפריסת סניפים רחבה, היכולת לפזר סיכון בין מספר רב של לווים, החזקת מערכות מחשוב מורכבות, העסקת כוח אדם מקצועי ומיומן בנייתו של מותג ועוד". חברי הועדה מניחים איפוא, שבנק משמעותי נוסף לא יוקם בעתיד הקרוב כדי להוות תחרות לבנקים הקיימים, אם לא יטופלו חסמי הכניסה על ידי בנק ישראל. לדעתנו, הנחת בסיס זו אינה מחוייבת המציאות, כפי שמוסבר להלן:
    - ב. כדי שבנק יוכל לקום בישראל, על פי דרישות בנק ישראל, עליו להתמודד עם ארבעה נושאים:
      1. דרישות הון עצמי עצומות של כ- 100 מליון ש"ח, והלימות הון של כ- 15%-20% למשך חמש שנים.
      2. תשתית מיחשובית טכנולוגית שתעמוד בסטנדרטים שבנק ישראל דורש.
      3. בטחון לכספי המפקידים.



4. דירוג אשראי לכל צרכן, שיאפשר לגוף לחשב סיכוני לקוחות ולהתחרות על אשראי צרכני.

ג. קיים כבר היום בנק שבשל להיכנס לתחרות עם הבנקים הגדולים ויש לו מספר יתרונות יחסיים: בנק הדואר.

לבנק הדואר יש מערכת סניפית ברחבי הארץ, ולאור זאת מאפשר גישה לכלל האוכלוסיה, ובמיוחד לאוכלוסיה שעדיין זקוקה לפקיד בסניף (האוכלוסיה המבוגרת, עולים חדשים הזקוקים להסבר בשפה פשוטה יותר וכדומה). בנוסף, הואיל והבנקאות בהווה ובעתיד הקרוב הופכת לאינטרנטית, יש לאפשר לבנק הדואר לפעול בתחום דיגיטלי. יש להקל על המשך בנייתו של בנק הדואר, תוך שמירה על יציבות הבנק וכספי לקוחותיו. בנק הדואר, חברה בת של דואר ישראל, נשען על התשתית הארגונית של חברת הדואר, ועל כן הוספה של ערוץ פעילות דיגיטלית לא תחייב את הארגון בפיטורי עובדים לעומת הבנקים האחרים. לכן הוא יוכל להציע לצרכנים שירותים בעלות שולית נמוכה יותר מהבנקים.

3. בנוסף ניכר כי הועדה לא התייחסה לפתרונות המיידיים הנדרשים לביצוע כבר כעת, לצורך התאמות בשוק האשראי הצרכני, עוד לפני היווצרות הפתרונות המלאים:

א. הבנקים ינסו לפצות את עצמם על חשבון ציבור הצרכנים - ברפורמת העמלות בשנת 2008, הבנקים רצו לפצות את עצמם על הרפורמה, כדי שלא לספוג הפחתת הכנסות, והעלו באופן משמעותי את שיעור העמלות שהם גובים מהצרכנים. בנק ישראל לא התערב, ואפשר לבנקים להעלות את שיעור העמלות.

לאור העובדה שחלק מהתהליכים שממליצה הועדה ידרשו שנות ביצוע, אך אין החלטה מחייבת לשימור המצב הקיים (כללים ותקרות ריביות של הבנקים על אשראי) קיים חשש שהבנקים יעלו את הריביות, כבר בעת הקרובה, כדי להתחיל את התחרות העתידית ממקום טוב יותר. לכן, אנו קוראים לועדה למצוא פתרון לקושי זה כבר כעת.

ב. ערבוב עמלות ופקדונות - כיום עמלות ניהול עו"ש אינן אחידות בין הבנקים ומבלבלות את הצרכנים. מסקר שערכה המועצה הישראלית לצרכנות עולה כי כ- 70% אינם יכולים לעשות שיקלול של מחירי עמלות ושיעורי ריביות ביחד,



בעת ביצוע תרגילי השוואות בין הבנקים על מחירי שירותים בנקאיים. לכן, המועצה הישראלית לצרכנות קראה למפקח על הבנקים, ליצור סל עמלות אחיד ומפוקח לכל הבנקים. המפקח על הבנקים יצר סל עמלות בסיסי במחיר מפוקח. אך עדיין סל העמלות המורחב אינו בפיקוח מחירים. בנוסף, עמלת הקצאת אשראי אינה זהה בין הבנקים. אם יקבעו עמלות אחידות ומפוקחות לכל הצרכנים בבנקים, יוכלו הצרכנים להשוות את הריביות, ולהימנע מלהשוות עמלות וריביות במעורב.

ג. עמלת מינימום – הנחת היסוד לגביית תשלום היא מתן שירות, וכשאינן שירות אין מקום לחיוב הצרכן בתשלום. בחשבונות עו"ש קיימים שאין בהם פעילות, אין הצדקה לגבות עמלה כלל. המועצה לצרכנות פנתה למפקח על הבנקים שיבטל את העמלה הזו. המפקח הפחית את תעריפה משתי פעולות פקיד לעמלת פעולת פקיד אחת. לדעתנו יש צורך לבטל את העמלה לחלוטין. אם אין עמל, אין צורך בעמלה.

4. לפי המלצות הועדה, מנוע ההשוואה יאפשר לצרכנים להשוות בין השירותים השונים. להלן הערות לגבי מנוע ההשוואה:

- א. מנוע השוואתי מבוסס צרכי הצרכן – אחת מהמלצות הועדה, שלשמחתנו קיבלה את המלצתנו, היא שהבנקים יאפשרו קישור להשוואות פיקדונות, אשראי, פעולה בני"ע, והצרכנים יוכלו להשוות ולתחר בין נותני האשראי השונים.
- חשוב שהמידע ההשוואתי שיקבלו הצרכנים באתר ההשוואתי יותאם להם אישית ולא לפרופיל של אוכלוסייה רחבה. כך יוכל כל צרכן להתמקח מראש עפ"י הפרמטרים האישיים שלו, ולא עפ"י ממוצעים של אוכלוסייה רחבה.
- ב. הוספת דיווחי גופים חוץ בנקאיים – כדי שההשוואה של הצרכנים תוכל להיות בין כל הגופים המלווים (כולל גופים חוץ בנקאיים), נדרש מנוע השוואה שיקבץ לא רק את תנאי אשראי של הגופים הבנקאיים אלא גם את תנאי האשראי מהגופים החוץ בנקאיים לצורך הגדלת יכולת התייחור של הצרכנים. ככל שיחולו עלויות למנוע ההשוואה על הגופים המלווים, יש להקל על גופים קטנים, כדי לאפשר להם לעמוד על רגליהם, ולהשתתף בהשוואה ובהמשכה בתחרות (דבר המקביל להגנת ינוקא).

5. לצד פתרונות לתחרות בין הבנקים על הריביות על הלוואות, יש צורך לשפר את איכות השירות בבנקים:

הבנקים דואגים להקטין את העלויות התפעוליות שלהם, ובין השאר סוגרים סניפים או מקטינים שירותים כדי לחסוך בעלויות שלהם. אך כפי שכתבנו בין המלצותינו לועדה, חוק הגנת הצרכן מחריג את ענפי הביטוח והבנקים. אנו ממליצים שהועדה תורה להכניס כללי שירות צרכניים לתוך "חוק הבנקאות – שירות ללקוח", שיבטיחו שירותים בזמינות גבוהה יותר. לדוגמא: זמן המתנה לפקיד בבנק, איתור פקיד בנקאי טלפוני תוך שלוש דקות ויתחרו גם האיכות? חשוב להחיל כללי שירות אלה גם על הגופים החוץ בנקאיים.

6. הועדה הציעה להעמיד מקור אשראי נוסף לצרכנים, לצורך הגדלת מספר השחקנים המתחרים בשוק האשראי, על ידי אפשרות למשוך כספים מקופת הגמל:

המלצת הועדה היא שניתן למשוך כסף כך שיישארו בקרן סכומים שיצטברו, בצירוף קצבת זקנה וקצבאות פנסיה אחרות, לכל פחות ל- 3,800 ₪ צמוד למדד המחירים לצרכן 2005. לדעתנו, כיוון שלא ניתן אלו מקורות הכנסה יהיו לצרכנים לעת פרישה, לפיכך חשוב לוודא שהסכום שישאר לצרכן לאחר משיכת הכסף מקופת הגמל יהיה בסכום שיאפשר לו מחיה לזוג, ללא תלות בקיומן של קצבאות נוספות.

7. הועדה הציעה תחרות לבנקים באמצעות מכירת חברות כרטיסי אשראי מהבנקים לגופים אחרים:

כזכור, ועדת בכר המליצה להוציא את ניהול קופות הגמל וקרנות הנאמנות מידי הבנקים ולהעבירן לניהול גופים פיננסיים אחרים. בעקבות המכירה, שילמו החברות שרכשו לבנקים סכומים גבוהים מאוד. כתוצאה מכך, העלו החברות הרוכשות את דמי הניהול לצרכנים ביותר מהשיעור הנדרש, כדי להחזיר לעצמן את גובה ההשקעה תוך זמן קצר. ראוי להקפיד, שבהפרדת חברות כרטיסי האשראי מהבנקים, לא תחזור עצמה תסמונת זו.