



בנק אינטרנטי בישראל

ליטל פרג'י

מכון ירושלים לחקר שווקים

WWW.JIMS-ISRAEL.ORG

בנק אינטרנטי בישראל

למערכת הבנקאית בישראל הכנסות של כ-40 מיליארד ש"ח בשנה שמגיעים מכיסם של הלקוחות הישראליים. מתוך סך ההכנסות של חמשת הבנקים הגדולים, כ-25 מיליארד מגיעים מהפרשי רביות וכ-14 מיליארד מעמלות.

המערכת הבנקאית מתאפיינת בהוצאות תפעוליות גבוהות הנאמדות בלמעלה מ-27 מיליארד ש"ח בשנה. הפגיעה ברווחיות הבנקים שנובעת מההוצאות התפעוליות הגבוהות מגולגלת אל לקוחות הבנקים, שמשלמים עמלות וריביות גבוהות יותר. אבל האם זה באמת הכרחי? בעולם שבו רוב הפעולות נעשות בלחיצת כפתור באינטרנט או לכל היותר באמצעות שיחת טלפון למוקד הבנקאי, וההגעה לסניף הבנק היא חוויה מעוררת עצבים שבדרך כלל מלווה בעמידה בתורים ובשעות פתיחה בעייתיות, עולה השאלה איך הלקוחות הישראליים נשארו מאחור, בשעה שהבנקאות האינטרנטית הפכה למצרך בסיסי במדינות המתקדמות בעולם?

למה אנחנו משלמים יותר?

בסוף שנת 2010 סך הרווח הנקי של חמשת הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל¹ עמד על 6.618 מיליארד ש"ח, נתון נמוך במיוחד כשעומד למול ההוצאות התפעוליות והאחרות של חמשת הקבוצות הבנקאיות הגדולות לשנה זו: 27.167 מיליארד ש"ח, מתוכם 15.532 מיליארד ש"ח שולמו על משכורות והוצאות נלוות ו-5.389 מיליארד ש"ח שולמו על אחזקה ופחת, בניינים וציוד. יחס ההוצאות התפעוליות לסך ההכנסות עמד בשנת 2010 על כ-68%, לעומת ממוצא של 62.8% במדינות המפותחות.² מתוך סך כל ההכנסות (39.9 מיליארד ש"ח), ההוצאות על משכורות היוו כ-39% ואילו ההוצאות על אחזקה ופחת, בניינים וציוד נגסו בכ-13% נוספים.³

קיימים שני מדדים מקובלים להערכת יעילותם של הבנקים – יחס הכיסוי התפעולי ויחס היעילות התפעולית. יחס הכיסוי מראה עד כמה מכסות ההכנסות התפעוליות את ההוצאות התפעוליות. ככל שיחס זה נמוך יותר, המשמעות היא שההכנסות המימוניות צריכות לכסות יותר הוצאות תפעוליות ונשאר פחות רווח. בשנת 2008 צנח יחס הכיסוי של הבנקים ב-10.8%, מ-60.5% בשנת 2007 ל-49.7% בשנת 2008. גם שנתיים לאחר המשבר הכלכלי רמת היעילות נשארה נמוכה משמעותית ביחס לשנים שקדמו למשבר, כאשר בשנת 2010 שיעור הכיסוי היה 54%.⁴

¹ קבוצת בנק הפועלים, קבוצת בנק לאומי, קבוצת בנק דיסקונט, קבוצת הבנק הבינלאומי הראשון, קבוצת בנק מזרחי טפחות. קבוצה בנקאית = תאגיד בנקאי, יחד עם חברות-הבת שלו, שדוחותיהן הכספיים אוחדו בדוחותיו הכספיים (המאוחדים).

² מרכז המחקר והמידע של הכנסת, "תיאור וניתוח פערים ומרווחים של הריבית הבנקאית בישראל ובמדינות המפותחות, מתוקן" (2012). זמין באתר: <http://www.knesset.gov.il/mmm/data/pdf/m03034.pdf>; נתוני בנק

ישראל. זמין באתר: <http://www.bankisrael.gov.il/deptdata/neumim/neum405h.pdf>

³ בנק ישראל, מידע שנתי על התאגידים הבנקאיים 2006-2010: לוח ב' 5. זמין באתר:

<http://www.bankisrael.gov.il/deptdata/pikuah/banco10/banco10h.htm>

⁴ מערכת הבנקאות בישראל, סקירה שנתית, בנק ישראל, פרק ב' עמ' 104 (2010). זמין באתר:

<http://www.bankisrael.gov.il/deptdata/pikuah/skira10/skira10h.htm>

יחס היעילות, שמשקף את היחס בין סך ההכנסות התפעוליות והאחרות בתוספת הרווח מפעולות מימון לבין סך ההוצאות התפעוליות והאחרות, מציג תמונה דומה: ממוצע יחס היעילות של חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות ירד מ-1.54 בשנת 2009 ל-1.47 בשנת 2010.⁵

הירידה ברמת היעילות בשנים שלאחר המשבר היא תוצאת השילוב של ירידה בהכנסות התפעוליות והאחרות (כ-8% בין 2009-2010) אך גם עלייה בהוצאות התפעוליות והאחרות: בין השנים 2008 ל-2009 גדלו ההוצאות על המשכורות (לא כולל הוצאות הנובעות מעסקאות תשלום מניות, פיזויים, תגמולים, פנסיה, קרן השתלמות וחופשה והוצאות שכר נלוות אחרות) בחמשת הבנקים הגדולים ב-6.87%, ובין 2009-2010 גדלו ההוצאות בכ-7% נוספים.⁶

עלות תפעולו של מגזר משקי הבית גבוהה מזו של מגזרי הפעילות האחרים. משקלו של המגזר בסך ההוצאות התפעוליות לשנת 2010, עמד על 43%, לעומת משקלן הנמוך יחסית של ההוצאות בגין פעילות המגזר העסקי, כ-21% – פער הנובע, בין היתר, ממספרם המצומצם של המרכזים העסקיים. עלות התפעול הגבוהה של מגזר משקי הבית נובעת מהצורך של הבנקים הגדולים להחזיק ולתפעל מערך סניפים רחב ונגיש עבור לקוחות המגזר הקמעוני, כולל משאבים אנושיים ופיזיים רבים.

כשברקע ההוצאות התפעוליות הגבוהות, אין פלא שהלקוח הישראלי משלם עמלות וריביות גבוהות יחסית. במחקר שערך המרכז למחקר ומידע של הכנסת נמצא שנכון לשנת 2010, פער הריבית הכולל, המשקף את הפער בין הכנסות המימון להוצאות המימון של חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות, עמד על 2.79%. עלייה חדה לעומת פער הריבית בשנת 2004, 1.84%.⁷

מרווח הריבית נטו (Net Interest Margin), אשר משקף את שיעור הכנסות המימון נטו מסך הנכסים נושאי ההכנסה, עמד בשנת 2009 על 2.37%, בעוד שהממוצע במדינות מפותחות בעלות הכנסה גבוהה לנפש עמד על 1.81%. כך שמרווח הריבית הישראלי גבוה מזה של בריטניה, צרפת, גרמניה, הולנד, קנדה ועוד, אך נמוך מזה שקיים בארה"ב ומהממוצע במדינות ה-OECD. כמו כן קיימים פערים גבוהים יחסית במרווחי הריבית נטו בין מגזרי הפעילות השונים, כאשר המגזר הקמעונאי מקבל ריבית נמוכה יחסית על הפיקדונות, ומשלם ריבית גבוהה יחסית על הלוואות: מרווח הריבית נטו במגזר האשראי הצרכני למשקי בית עומד על 6.43% לעומת מרווח הריבית נטו למגזר העסקי המסחרי, 3.42%.⁸

הפער בין הריבית הממוצעת על אשראי לציבור לבין הריבית הממוצעת על פיקדונות הציבור עמד בחודש אוקטובר 2011 על 3.94%. לקוח בנק שילם בממוצע באוקטובר 2011 ריבית בשיעור של 10.76% על יתרת החובה, ומנגד קיבל בממוצע ריבית בשיעור של 0.5% על יתרת זכות.⁹

⁵ מערכת הבנקאות בישראל, סקירה שנתית, בנק ישראל, פרק ב' עמ' 104 (2010).

⁶ סקירת מערכת הבנקאות בישראל, בנק ישראל (2010).

⁷ מרכז המחקר והמידע של הכנסת, "תיאור וניתוח פערים ומרווחים של הריבית הבנקאית בישראל", ה"ש 3 לעיל.

⁸ שם.

⁹ שם.

בנק אינטרנטי – המודל בעולם

הבנקאות האינטרנטית שנקראת גם בנקאות ישירה או בנקאות אלקטרונית, מבוססת על תקשורת עם הלקוחות בעיקר באמצעות האינטרנט והטלפון. בנק ללא סניפים. הבנק הראשון שהציע בנקאות ישירה היה First Direct באנגליה, בשנת 1989. מאז, וככל שהתרחב השימוש באינטרנט, הפך המודל למקובל יותר במדינות שונות בעולם, בעיקר הודות לתעריפי הריבית והעלויות הנמוכות שמאפשר המודל בהשוואה לבנקים מסורתיים.

הבנק האינטרנטי המצליח בעולם מבחינת היקף הלקוחות והפריסה הגיאוגרפית הוא ING Direct, חלק מקבוצת ING העולמית שמציעה שירותי בנקאות וביטוח. לחברה 16.7 מיליון לקוחות ברחבי העולם. מרכז נמצא בהולנד, והיא פועלת באיטליה, קנדה, גרמניה, ספרד, אוסטרליה, צרפת, ובריטניה. לאחרונה נמכרה שלוחת החברה בארה"ב בתשעה מיליארד דולר. החברה מתמקדת במגוון מוצרים פיננסיים פשוטים לשימוש – חסכונות, משכנתאות, השקעות קמעונאיות, הלוואות וכו'. המודל העסקי שלה מבוסס על עלויות נמוכות ופשוטות, שמתבטאים בראש ובראשונה בהעדר הסניפים ובמצבת כוח האדם המצומצמת.

סך ההוצאות התפעוליות של חמשת קבוצות הבנקים הגדולים בישראל לשנת 2011, היו 27.1 מיליארד ש"ח, כמעט פי 3 מסך ההוצאות התפעוליות של ING Direct, על כל שלוחותיה בעולם – 1.95 מיליארד יורו, כ-9.6 מיליארד ש"ח.¹⁰ לשם השוואה, סכום ההוצאות התפעוליות והאחרות של קבוצת בנק לאומי בלבד עמד בשנת 2011 על 8.3 מיליארד ש"ח. בשעה שהכנסות קבוצת בנק לאומי מעמלות לשנת 2011 עמדו על 3.7 מיליארד ש"ח, הכנסות ING Direct עמדו על 166 מיליון יורו, כ-820 מיליון ש"ח – כלומר, סכום העמלות שגבה הבנק האינטרנטי מכלל 16.7 מיליון לקוחותיו מהווה כרבע (!) מהכנסות בנק לאומי מעמלות שנגבו באותה שנה ממיליון וחצי לקוחות בלבד.¹¹

פער הריבית הכולל של חמשת הקבוצות הגדולות בישראל עמד על 2.79%, בעוד שזה של ING Direct 1.24%. יש לציין כי נתון זה לא מספק את התמונה המלאה לגבי השוואת פערי הריבית בין המודל האינטרנטי לבין הבנקים הישראליים. הנתון האמור ביחס לפערי הריבית בישראל משקלל את סך פער הריבית בהתייחס ללקוחות הקמעונאיים והלקוחות העסקיים הגדולים כאחד, למרות שקיימים הבדלים משמעותיים במרווח הריבית בין מגזרי הפעילות של משקי הבית לעומת המגזר העסקי (מרווח הריבית נטו במגזר האשראי הצרכני למשקי הבית הוא 6.43% לעומת 2.63% במגזר העסקי).¹² מנגד, הנתון אודות פער הריבית של ING Direct אינו כולל את המגזר העסקי היות והבנקים האינטרנטיים בכלל ו-ING Direct בפרט פונים לשוק הקמעונאי ולעסקים הקטנים-בינוניים בלבד.

¹⁰ חישוב לפי השער היציג של האירו ליום 30.12.11 4.9381, נתוני בנק ישראל.

¹¹ נתוני בנק לאומי, 2010.

¹² הדוח השנתי של ING Group לשנת 2011, עמ' 36.

¹³ מרכז המחקר והמידע של הכנסת, "תיאור וניתוח פערים ומרווחים", עמ' 17.

יש לציין שבתחום הריבית על משיכת יתר, לא ניכר הבדל משמעותי – ING Direct מציעה ללקוחותיה אשראי בריבית שנתית של 11.25%, בעוד שממוצע הריבית השנתית על חח"ד ועו"ש ביתרות חובה לשנת 2011 בחמשת הבנקים הגדולים בישראל עמד על 10.5%.¹⁴ עם זאת, החברה מעניקה ריבית לבעלי יתרות זכות בחשבון העו"ש (החל מ-0.2% בשנה ליתרה של עד \$50,000).¹⁵

למרות העמלות הנמוכות, מצליחה החברה לשמור על רווחיות. רווחי החברה לפני מס לשנת 2011 עמדו על 999 מיליון אירו. כמו כן, נראה שהחברה מצליחה לשמור על רמה גבוהה של שביעות רצון ונאמנות מצד לקוחותיה, על פי תוצאות מדידת ה- (Net Promoter Score) NPS.¹⁶

מלבד ING Direct קיימות חברות נוספות בעלות אופי דומה: **לפירסט דיירקט** (First Direct) האנגלי, שפועל תחת HSBC Bank, ישנם 1.16 מיליון לקוחות, ורק 3,200 עובדים בשני הסניפים של החברה (בשנת 2011 הסתכם מספר המשרות הממוצע שיוחסו למגזר משקי בית בבנק לאומי ב-7,151 משרות).¹⁷ מעל 89% מההתקשרות עם לקוחות החברה מתבצע דרך אמצעים אלקטרוניים. החברה מעניקה שירות גם דרך מרכזים טלפוניים שפועלים מסביב לשעון ומקבלים כ-135,000 שיחות טלפון בשבוע. החברה רווחית מאז 1995. בנק **דיסקבר** (Discover Bank), חברת בת של Discover Financial Services, נחשב לאחד מהבנקים הישירים הגדולים בארה"ב, עם 26.2 מיליארד דולרים בפיקדונות.¹⁸ החברה מציעה הלוואות לפרטים, פיקדונות, תוכניות חסכון לפרישה וכו'. **Ally Bank** שפועל תחת Ally Financial האמריקאית בארה"ב ובקנדה, מתמקד בהצעת מגוון רחב של פיקדונות בריביות גבוהות – בסוף שנת 2011 עמד סכום הפיקדונות של הבנק על כ-39.6 מיליארד דולרים – בנוסף לשירותי בנקאות מקיפים שכוללים משכנתאות, חשבון עו"ש וכו', כשהמוטו שלהם מבוסס על מינימום עמלות ומתן שירותים באופן פשוט וזמין.¹⁹

הערכת חיסכון:

לשם הדגמה, נעריך את החיסכון הפוטנציאלי למשק בית ביחס למרכיב ספציפי – ההוצאות השוטפות על חשבון העו"ש, באמצעות השוואה בין אומדן הוצאות אלו בישראל למול אומדן העלות המקבילה בבנק האינטרנטי ING Direct.²⁰ בחישוב המבוסס על פרופיל פעילות חודשית של חשבון משק בית פעיל, כפי שהוגדר על ידי בנק ישראל – 10 פעולות בערוץ ישיר ו-0.7 פעולות

¹⁴ הריבית השנתית שמציע ING Direct ניתנת לבעלי חשבון electric orange checking. לפי נתוני ING Direct לחודש מאי, 2011. זמין באתר:

<http://helpcenter.ingdirect.com/ingd/Topic.aspx?category=C3BNKEOOLD>; ממוצע הריבית השנתית על חח"ד ועו"ש מתוך נתוני בנק ישראל, זמין באתר:

http://www.bankisrael.gov.il/deptdata/mehkar/indic/heb_a6.htm

¹⁵ לבעלי חשבון electric orange checking. זמין באתר:

<https://helpcenter.ingdirect.com/ingd/Topic.aspx?category=C3BNKEOBAS>

¹⁶ הדוח השנתי של ING Group לשנת 2011, עמ' 37.

¹⁷ הדוח שנתי של בנק לאומי לשנת 2011, עמ' 148.

¹⁸ הדוח השנתי של חברת Discover לשנת 2011.

¹⁹ זמין באתר: <https://www.ally.com/files/sections/investor/pdf/2011-10k.pdf>

²⁰ בהתבסס על נתונים של חשבון העו"ש של ING Direct USA, לשנת 2011. זמין באתר:

<https://helpcenter.ingdirect.com/ingd/Topic.aspx?category=C3BNKEOBAS#FBNKEOBA15>

על ידי פקיד, ללא השלמה לעמלה מינימאלית – נמצא כי ההוצאה החודשית הממוצעת למשק בית בחמשת הבנקים הגדולים עומדת על 15.84 ש"ח. טבלה מס' 1 מפרטת את שתי העמלות והעמלה המינימאלית בבנקים השונים.

טבלה מס' 1

תעריפי עמלות נפוצות בחשבון עובר ושב (ש"ח)

פועלים	לאומי	דיסקונט	מזרחי	בינלאומי	
1.35	1.65	2	1.76	1.95	עלות פעולה בערוץ ישיר
6.5	5.5	5.9	6.8	6.3	עלות פעולה באמצעות פקיד
13	11	11.8	13.6	12.6	עמלה מינימאלית חודשית

מקור: נתוני בנק ישראל, www.bankisrael.gov.il/press/heb/120102/120102h.pdf

שלוש עמלות מייצגות כ-90% מהפעולות בחשבון בנק:

- 1) עמלה בגין פעולה ישירה משולמת בעבור השירותים שמעניק הבנק ללא מגע יד אדם: משיכת שיק, הפקדת שיק במכשיר אוטומטי, הפקדת מזומן, משיכת מזומן ממכשיר אוטומטי, העברה/הפקדה לחשבון אחר, חיוב על פי הרשאה/הוראת קבע, תשלום שובר, חיוב חודשי בכרטיס אשראי, זיכוי מס"ב ושאילתא בכל נושא.
- 2) עמלת פעולה באמצעות פקיד משולמת בגין אחת מהפעולות השוטפות שמבוצעות בחשבון העו"ש באמצעות אחד מעובדי הבנק בסניפיו או בטלפון.
- 3) עמלת הקצאת אשראי - העמלה הנגבית בגין מסגרת האשראי שמעמיד הבנק לרשות הלקוח בחשבון, ככל שבחשבון העו"ש הוסדרה מסגרת אשראי, או שנעשה שימוש בפועל במסגרת האשראי החד צדדית בו.

לעומת זאת, ING Direct לא גובה עמלות על ניהול חשבון עו"ש, למעט התשלומים הבאים: שירותי משלוח, דחיית המחאה, פעולה במט"ח, והוראה לביטול חיוב. החברה אינה גובה עמלה בגין הקצאת אשראי. מכאן שהחיסכון השנתי למשק בית בישראל, בגין ההוצאות השוטפות על חשבון עו"ש בלבד מגיע ל-190 ש"ח והחיסכון למשק בגין מרכיב זה בלבד מסתכם בכ-411.5 מיליון ש"ח בשנה.²¹

ייתכן שתחרות בענף הבנקאות תחסוך לציבור מיליארדי ש"ח לשנה. הבנקים יוכלו להתייעל ועדיין להיות רווחיים, ומיליארדי ש"ח אלה ישמשו את המשק בצורה יעילה יותר.

²¹ לפי אומדן מספר משקי הבית בישראל לשנת 2010 שהיה 2,166.2 אלף משקי בית. הלמ"ס, שנתון סטטיסטי לישראל 2011. זמין באתר: http://www.cbs.gov.il/shnaton62/st05_01.pdf

הגישה הישראלית והסביבה הרגולטורית

העמדה המוצהרת של הפיקוח על הבנקים היא שקיימת חשיבות גבוהה בקידום יוזמות להקמת בנקים אינטרנטיים בישראל כמו גם בכניסת בנקים אינטרנטיים זרים לישראל. אין לפיקוח על הבנקים רגולציה ייעודית לנושא בנקים אינטרנטיים. יחד עם זאת, הקמתם של בנקים אלו תחייב עמידה בסטנדרטים בינלאומיים לנושא זה, עמידה בהוראות ובחוקים רלוונטיים ותהיה כפופה להליכי בדיקה, קבלת אישורים והיתרים מהמפקח ומנגיד בנק ישראל, כפי שנדרש גם בהקמת בנק שאיננו אינטרנטי או בעת כניסת בנק זר לפעילות בישראל.²²

המגבלה העיקרית שעומדת בהקשר הרגולטורי נובעת מהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411 "מניעת הלבנת הון ומימון טרור וזיהוי לקוחות". הליך "הכרת הלקוח" (Know your customer) הנדרש מכוח ההוראות הופך למורכב במיוחד ככל שמדובר על פתיחת חשבון וביצוע פעילות דרך האינטרנט ובאמצעים אלקטרוניים בלבד.

ההוראות מחייבות את התאגידים הבנקאיים לקיים את הליך הכרת הלקוח בעת פתיחת חשבון או בעת מתן שירותים למבצע פעולה שאיננו רשום כבעל או כמורשה חתימה בחשבון ולסווג קבוצות לקוחות בסיכון גבוה. במסגרת ההליך על התאגיד הבנקאי לקיים בירור, בין היתר אודות מטרת פתיחת החשבון, נסיבות פתיחת החשבון והפעילות המתוכננת בו, עיסוקו של הלקוח, מקור עושרו והכנסותיו ומקור הכספים שאמורים להיות מופקדים בחשבון, האם הלקוח סורב לקבל שירותים בתאגיד בנקאי מסיבות הקשורות באיסור הלבנת הון ומימון טרור, בירור אודות חשבונות הקשורים לחשבון הלקוח, וכן כל פרט אחר הדרוש כדי להבין את מהות פעולותיו של בעל החשבון.²³

בחובות הללו נדרשים לעמוד כל התאגידים הבנקאיים, על ידי רישום פרטי זיהוי, גביית תצהיר ממבצע הפעולה, אימות פרטי הזיהוי עם מרשם האוכלוסין ורשויות אחרות, וכו'. אלא שבנוסף לאלה קובע סעיף 6(א) לצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור) שעל התאגיד הבנקאי לזהות פנים אל פנים את בעל החשבון ומורשה החתימה, טרם הפעולה הראשונה של כל אחד מהם בחשבון. דרישה זו למעשה מונעת את האפשרות לפתוח חשבון ולבצע פעולות מסוימות ללא הגעה לסניף, דבר שמכשיל למעשה את רעיון הקמתו של בנק ללא סניפים. יש לציין שהסעיף מעניק למפקח על הבנקים סמכות לקבוע אופן זיהוי אחר.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 357 קובעת נהלים באשר למתן שירותי בנקאות באמצעי התקשורת (טלפוניה, אינטרנט, תקשורת סלולרית).²⁴ על פי ההוראה, הסכם ההתקשרות בין התאגיד הבנקאי לבין הלקוח למתן שירותי בנקאות בתקשורת ייחתם בסניף, כאשר במעמד

²² אירית זמיר, הפיקוח על הבנקים, דוא"ל לליטל פרגי, 23 באפריל 2012.

²³ המפקח על הבנקים: ניהול בנקאי תקין (דצמבר, 2011). זמין באתר:

http://www.bankisrael.gov.il/deptdata/pikuah/lauder/heb/411_12n.pdf

²⁴ נתוני בנק ישראל. זמין באתר: http://www.bankisrael.gov.il/deptdata/pikuah/nihul_takin/357.pdf

הסכם ההתקשרות יימסרו ללקוח אמצעי זיהוי ראשוניים לצורך התחברות לשירותי בנקאות בתקשורת. ניתן לערוך הסכם מקוון, ללא הגעה לסניף, רק על מתן שירותים ברמת השירות המינימאלית בלבד, כלומר העברת מידע ללקוח על תנועותיו ולא ביצוע פעולות בפועל. גם בהקשר זה המפקח על הבנקים רשאי, מטעמים מיוחדים שיירשמו, לתת לתאגיד בנקאי אישור לפעול בדרך חלופית לאמור בסעיף זה.

במודל העולמי נעזרים הבנקים האינטרנטיים בחשבונות קשורים שיש ללקוחות. לשם פתיחת חשבון עו"ש ב-ING Direct באמצעות האינטרנט, נדרש הלקוח למלא מידע אישי ולבצע הפקדה מחשבון עו"ש קיים. חשבון זה מקושר לחשבון של ING Direct ומשמש את הלקוח להעברת כספים אליו וממנו.²⁵ לאחר פתיחת החשבון אין הכרח להחזיק בחשבון עו"ש נוסף.²⁶ עצם הקישור לחשבון קיים בתאגיד פיננסי מוכר יכול לשמש למטרות זיהוי הלקוח, בהנחה שלקוחות התאגידים הבנקאיים המסורתיים עברו את הפרוצדורה הנדרשת לפי החקיקה, לרבות דרישת ההגעה הפיזית לסניף התאגיד.

יש לציין כי אמצעי זה מוכר גם במסגרת הרגולציה העולמית בהקשר זה. כך למשל, בקווי ההדרכה שהוציא ארגון ה-JMLSG בבריטניה – ארגון גג למניעת הלבנת הון המורכב מאיגודים מקצועיים שונים בסקטור הפיננסי ובו חברים, בין היתר, איגוד הבנקאים בבריטניה, איגוד חברות האשראי, איגוד המבטחים וארגונים נוספים – ישנה התייחסות להליך זיהוי הלקוח באינטראקציה אלקטרונית שאינה כוללת מפגש "פנים-אל-פנים". במסגרת זאת, נקבע שיש לקיים בדיקות נאותות מורחבות: ראשית, יש לדרוש מידע ומסמכים נוספים מעבר לנדרש בהליך זיהוי רגיל. שנית, יש לגבות ולאמת את נכונות המסמכים בדרך של פניה לגורם שלישי או על ידי קבלת אימות למידע מתאגיד פיננסי מוכר. שלישית, יש להבטיח שהתשלום הראשון שמבוצע במסגרת ההתקשרות האלקטרונית נעשה מתוך חשבון בנק קיים שרשום על שמו של הלקוח.²⁷

מעבר למטרת הוראות החקיקה למנוע שימוש בתאגידים הבנקאיים לצורך הלבנת כספים ומניעת מימון טרור, עומד גם הצורך של הבנק לזהות את הלקוח על מנת להתאים לו מוצרים לפי הפרופיל המיוחס לו והסיכון הכרוך בהתקשרות פיננסית עימו. צורך זה ניצב בפני כלל הבנקים בבואם להתקשר עם לקוח חדש, אך חשיבותו עולה ביחס לבנקים חדשים אשר צמאים ללקוחות חדשים. במודל העולמי במסגרת הליך פתיחת החשבון נעזרים הבנקים האינטרנטיים בסוכנות לדירוג יכולת אשראי של לקוחות פרטיים (consumer reporting agency). סוכנויות אלה עוסקות באיסוף מידע אודות היסטוריית והרגלי צריכת האשראי של הלקוח. על פי המידע מדורג סיכון מתן האשראי ללקוח, ובהתאם לדירוג יכול הבנק לקבל החלטות באשר לגובה ההלוואות והריביות שניתנו ללקוח.

²⁵ בהתאם להוראות פתיחת החשבון באתר ING Direct האמריקאי:

<https://banking.ingdirect.com/openaccount/initial.vm?type=4000&openOption=ExistingPersonalCustomer>

²⁶ ראו באתר:

<https://helpcenter.ingdirect.com/ingd/Topic.aspx?category=C3BNKEOBAS#FBNKEOBA01>

²⁷ The Joint Money Laundering Steering Group, Guidance for the UK Financial Sector, part I, p. 99 (December 2011).

בארץ לא קיימות סוכנויות כאלה, אולם התיקון שבוצע בדצמבר 2011 בתקנות שירות נתוני אשראי עשוי היה לפתוח פתח לקיומו של מאגר מידע שכזה.²⁸ חוק שירות נתוני אשראי, התשס"ב – 2002, שמכוחו יצאו התקנות, מסדיר את האופן שבו ניתן יהיה לקבל מידע על אמינותו של אדם לעניין עמידתו בהתחייבויות הכספיות שקיבל על עצמו, בין בפעולתו כעוסק ובין בפעולתו כאדם פרטי. ראשית, על מנת שמבקש המידע יוכל להעריך את מידת הסיכון שבהתקשרות עם אותו אדם, ושנית, על מנת להביא להוזלת האשראי לאותם אנשים, שיכולים להצביע על היסטוריה חיובית של עמידה בהתחייבויות ותשלום חובות. ההנחה היא שמתן מידע על עמידה בהתחייבויות כספיות יגביר את התחרות בתחום מתן האשראי ללקוחות פרטיים. המידע שייאסף ויימסר בידי מי שקיבל רישיון מיוחד לעניין זה נחלק לשני סוגים: נתונים אודות אי עמידה בתשלום חובות מסוגים שונים (מידע שלילי), ונתונים חיוביים אודות לקיחת הלוואות על ידי הלקוח (מידע חיובי). במסגרת תיקון התקנות הורחב המידע שיימסר על פי החוק לבעל הרישיון, בין היתר מידע מלשכת ההוצאה לפועל, תאגידי בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי. אולם, המידע שהותר לאיסוף על ידי בעל הרישיון הוא בעיקרו מידע שלילי אודות הלקוח, כך שגם לאחר ההרחבות האחרונות שנעשו בתקנות, קיימת מגבלה משמעותית על האיסוף של מידע חיובי על הלקוח.

מהפיקוח על הבנקים נמסר כי סוגיות אלה נבחנות בימים אלו, לרבות סוגיות תקנות שירות נתוני אשראי, אשר נבחנת במסגרת צוות בין משרדי שברשות המפקח על הבנקים לעניין התחרותיות במערכת הבנקאית.²⁹

בנקאות אינטרנטית בישראל – צעדים ראשונים ויוזמות

בנק ירושלים, עשה צעד לכיוון הבנקאות האינטרנטית בישראל, ומחירי הריבית האטרקטיביים שלו מספקים הצצה ראשונית לפוטנציאל החיסכון שגלום באפיק זה. מדובר בבנק קטן, בעל 16 סניפים סך הכול הפזורים ברחבי הארץ, עם 463 עובדים בסוף שנת 2011.³⁰ הבנק השיק בינואר 2012 את המערכת הסגורה המאפשרת פתיחת חשבון פיקדון בבנק ירושלים באמצעות האינטרנט וללא צורך להגיע פיזית לסניף. השקת השירות אפשרה למעשה לבנק להרחיב את מעגל לקוחותיו תוך הנגשת השירות לכלל הלקוחות הפרטיים הישראלים באמצעות האינטרנט וללא צורך בסניפים נוספים. מאז ינואר השנה, יותר מ- 5,000 חשבונות פיקדון נפתחו במערכת הסגורה והופקדו כספים בהיקף של כחצי מיליארד שקל.

פתיחת החשבון עורכת מספר דקות בלבד, והיא פשוטה וקלה לתפעול. על הלקוח לבחור את סוג הפיקדון, הסכום שברצונו להפקיד ואת תקופת ההפקדה ולקבל הצעה לפיקדון מתאים. לאחר מכן הלקוח נדרש למלא פרטים אישיים ולבסוף לאשר את תנאי הפיקדון ולקבל online מספר חשבון פיקדון שאליו הלקוח נדרש להעביר את כספי הפיקדון, כאשר הסכום שיופקד יוחזר אוטומטית בתום התקופה לחשבון הבנק ממנו הועבר הכסף.

²⁸ תקנות שירות נתוני אשראי (תיקון), התשע"ב – 2011.

²⁹ אירית זמיר, דוא"ל לליטל פרגי, 29 באפריל 2012.

³⁰ הדוח השנתי של בנק ירושלים לשנת 2011, עמ' 56.

שירות זה התאפשר הודות להוראת ניהול בנקאי תקין 417 שהוציא המפקח על הבנקים עוד בשנת 2002, לפיה לקוח יוכל להפקיד כספים גם בתאגיד בנקאי בו לא מנוהלת פעילותו השוטפת, מבלי להיכנס לסניף וללא צורך בפתיחת חשבון עו"ש, והכול בתנאי שמדובר ב"מערכת סגורה", כלומר, מתקיימים תנאים המבטיחים החזרת הכספים בתום תקופת הפיקדון לחשבון העו"ש ממנו נמשכו, ללא כל הוראה נוספת מצד המפקיד. כך למעשה המערכת הסגורה מתבססת על הליך זיהוי הלקוח שנערך בעת פתיחת חשבון העו"ש שלו בתאגיד הבנקאי שבו הוא מנהל את פעילותו השוטפת, ומייתרת את הצורך לקיים הליך נוסף ע"י קשירת החשבון החדש לחשבון "מוכר".

במסגרת שירותי המערכת הסגורה מתמקד בנק ירושלים בפיקדונות לטווח קצר. הבנק מתחייב באופן קבוע, כשיטה, לתת ללקוחות לפחות 80% מריבית בנק ישראל עבור הפיקדונות השקליים הקצרים. כלומר, למעלה מ-2% ריבית שנתית על הפקדות חודשיות, בשעה שהריבית המקבילה שמציעים הבנקים הגדולים עומדת על כ-0.3% בלבד. לשם השוואה, ING Direct מציע 0.8%.³¹

לדברי נציגי הבנק מדובר בהיפוך הפירמידה ביחס למה שקורה בשוק – בעוד שהבנקים הגדולים משלשלים לכיסם 80% מריבית בנק ישראל ונותנים לציבור רק 20%, בנק ירושלים עושה את ההפך. לא מדובר במניע פילנתרופי שמאפשר את היפוך הפירמידה. לדברי תומר פישלר, מנהל השיווק והאסטרטגיה של הבנק מדובר בצעד רווחי.³² מקור הרווחיות נובע הן מהרווח הסביר בגין 20% מריבית בנק ישראל, והן מהפחות ההוצאות התפעוליות שכרוכות בקיום התקשרות עם הלקוח באמצעות האינטרנט, בעוד שהליך פתיחת חשבון בסניפי הבנק מצריך בנק, בנקאי, ואורך כשעה לפחות. זאת, לצד ההנחה שבטווח הארוך השקת המערכת תביא לגיוס של לקוחות נוספים לבנק.

יש לציין כי המפקח על הבנקים הטיל מגבלה על השירות האמור, ולפיה לא יתאפשר שימוש במערכת ביחס להפקדות המבוצעות מבנק הדואר, שאינו מוגדר "תאגיד בנקאי" כדרישת ההוראה. לדברי בנק ירושלים מדובר במגבלה משמעותית, שחוסמת את מתן השירות בפני לקוחות רבים. מגבלה נוספת קובעת שהשימוש במערכת יתאפשר רק ללקוחות פרטיים.

קושי נוסף שעומד בפני הבנק, נובע מהמגבלה שקיימת על העברת סכומי כסף גדולים באמצעות האינטרנט. הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 357 קובעת שבמגזר הפרטי תקרת תשלום בודד למוטב שאינו הוגדר כ"מוטב קבוע" המבוצע באמצעות האינטרנט לא תעלה על 6,000 ש"ח, וסך התשלומים המתבצעים מן החשבון במהלך תקופה של חודש לא יעלה על 50,000 ש"ח. לכן,

³¹ על שיעורי הריבית שמציע בנק ירושלים, ראו <https://www.bankjerusalem.co.il/pikdonot/search.php>; על ריביות הבנקים הגדולים: בנק לאומי מציע 0.34% ריבית שנתית במסלול "פק"ימ חדש" בריבית קבועה ל-59-30 ימים, עבור פיקדון של 1,000-24,999 (נכון ליום 7.5.12). זמין באתר:

<http://www.bankleumi.co.il/vgnprod/ribiotpdf/pikadon.pdf>; בנק דיסקונט מציע 0.4%-0.2% ריבית שנתית בהתאם לגובה ההפקדה (250 ש"ח עד 500,000 ש"ח ומעלה) לפק"מ 1-3 חודשים (נכון ליום 02/05/2012). זמין באתר: http://www.discountbank.co.il/images/HebrewSite2007/pdf/no_zhamud.pdf; בנק מזרחי טפחות מציע 0.38%-0.2% בהתאם לגובה ההפקדה (0 ש"ח עד 500,000 ש"ח ומעלה) לפק"מ 121-פקדון לחודש (נכון ליום 7.5.12).

זמין באתר: <https://www.mizrahi-tefahot.co.il/cgi-bin/bvisapi.dll/mizrahi/giluynaot/pakaminterest.jsp>; ING Direct USA, 0.80% ריבית שנתית בחסכון Orange Savings Account (נכון ליום 1.6.12).

³² תומר פישלר, מנהל שיווק ואסטרטגיה, בנק ירושלים. שיחת טלפון (6.5.12).

לקוחות המעוניינים להפקיד סכום כסף גדול בפקדון האינטרנטי של בנק ירושלים, נדרשים לפנות לפקיד הבנק שלהם על מנת לבצע את ההעברה. החשש הוא שבמסגרת פניה כזו, פקיד הבנק ינסו למנוע את העברת הכספים לטובת פיקדון מתחרה, ע"י הצעת פיקדון במחיר מבצע, ריבית גבוהה, אשר בעת החידוש האוטומטי יוכל הבנק להוריד. לדברי בנק ירושלים, רק כמחצית מהלקוחות אשר השלימו את שלבי ההליך באינטרנט, אכן העבירו את הכספים לחשבון הפיקדון החדש.

השימוש במערכת הסגורה יכול להיות פיתרון אפקטיבי ביחס לחשש מפני הלבנת הון בתחום השירותים האינטרנטיים גם כאשר מדובר בפעילויות פיננסיות אחרות. עם זאת, יוזמה דומה שעלתה בענף הברוקראג'י, לא צלחה.

כיום ציבור המשקיעים בבורסה יכולים לבצע פעולות מסחר בבורסה (רכישה ומכירה של ניירות ערך) באמצעות "חברי הבורסה", שהם בעיקרם הבנקים וכן חברים שאינם בנקים כדוגמת אקסלנס נשואה שירותי בורסה, אנליסט שרותי בורסה ומסחר ועוד. על מנת לסחור בניירות ערך יש לפתוח חשבון ניירות ערך אצל אחד מחברי הבורסה. לפיכך, חברי הבורסה שאינם בנקים, מתחרים למעשה בבנקים על המשקיעים השונים. התחרות באה לידי ביטוי בין היתר במחירי העמלות שנגבות כנגד ביצוע פעולות בניירות ערך. כך למשל בעוד שהשיעור הממוצע של עמלת קנייה או מכירה של ניירות ערך בחמשת הבנקים הגדולים עומד על 0.7%, עמלות הקנייה והמכירה בקרב חברי הבורסה שאינם בנקים נעות בין 0.1% ל-0.3%³³. למען הזהירות, יש לציין כי קיים קושי בהשוואת האטרקטיביות של הבנקים למול בתי ההשקעות, בשל הבדלים משמעותיים בעקרונות התמחור ביניהם.

יחד עם זאת, חלקם של הבנקים בתחום הברוקראג'י הולך וגדל על חשבון חלקם של בתי ההשקעות. מחזור המסחר של הבנקים במניות וניירות ערך המירים עלה מ-56% בשנת 2007 ל-70.9% בשנת 2010, בעוד שחלקם של חברי הבורסה ירד בהתאמה מ-44% ל-29.1%. הבנקים נהנים מחסמי המעבר של הלקוחות, שמעדיפים לנהל את כל ענייניהם במקום אחד ומהקושי שכרוך בפתיחת חשבון אצל גוף פיננסי נוסף. כיום, על מנת לבצע פעולות מסחר שלא דרך הבנק בו הלקוח מנהל את פעולותיו השוטפות, עליו להגיע פיזית לסניף של חברת ההשקעות ולפתוח חשבון. שימוש במערכת הסגורה יאפשר ללקוח את פתיחת החשבון בלחיצת כפתור, על ידי העברת הכספים המיועדים להשקעות מהחשבון הקיים לחשבון החדש. עם זאת, פניה שנעשתה מטעם איגוד חברי הבורסה שאינם בנקים לרגולטורים השונים בעניין זה טרם העלתה תוצאות.

לבסוף, קיימת יוזמה להקמת בנק אינטרנטי מלא בישראל בהובלת שלמה פיוטרקובסקי ויצחק דבש. מדובר ביוזמה שהבשילה כבר לפני כמה שנים, אז הוגשו תוכניות מפורטות לבנק ישראל שקרא את התוכניות ונתן הסכמה עקרונית להקמתו של בנק אינטרנטי ראשון בישראל. בדומה למודל בעולם, הרעיון הוא שהבנק יחזיק צוות מצומצם של כ-150 עובדים, ללא סניפים, ויעניק

³³ הנתונים אודות חמשת הבנקים הגדולים, בהתאם להודעה לעיתונות שפרסם הפיקוח על הבנקים (2.1.11); הנתונים אודות חברי הבורסה שאינם בנקים לקוחים ממחקר שערך מרכז המחקר ומידע של הכנסת, "יתעריפי עמלת ניהול פיקדון ניירות ערך", עמ' 7 (2011).

את מלוא השירותים שמציע בנק מסורתי ללקוחות קמעוניים בעיקר. החיסכון בהוצאות התפעול, בין 7 ל-8 מיליארד ש"ח, יתחלק בין בעלי המניות הבנק לבין לקוחות הבנק – ההערכות מדברות על הנחות של 50% עד 70% בעמלות, וצמצום דרמטי של פערי הריבית על ההלוואות והחסכונות. מכשולים רגולטוריים הם בעיקר שעומדים בפני כניסת השחקן החדש לשוק הריכוזי. מעבר למגבלות הייחודיות שנוגעות להקמה של בנק אינטרנטי בישראל, כפי שנסקרו לעיל, נראה שכל בנק חדש שירצה לקום בישראל יאלץ להתמודד עם שורה של מגבלות שנובעות ממדיניות שמרנית יחסית של בנק ישראל, ששם כמטרת-על לשמור על יציבות הבנקים בארץ. בהקשר זה יש להזכיר את המגבלות על איסוף מידע שלילי על לקוחות, מה שמונע הקמה בפועל של חברות לדירוג אשראי של לקוחות פרטיים, דרישות נוקשות של הלימות הון, ועוד. לאחרונה פרסם בנק ישראל טיוטא להערות הציבור שנוגעת לקריטריונים ותנאים כלליים למבקש היתר לשלוט ולהחזיק אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי.³⁴ אחד התנאים מצביבים למעשה דרישה לערבות אישית של חברי קבוצת השליטה, שיתחייבו להזרים הון לתאגיד הבנקאי שבשליטתם, בתנאים ובהיקף שייקבעו בהיתר. דרישה זו עלולה להקשות מאוד על גיוס הון בעולם של חברות בעירבון מוגבל, על אחת כמה וכמה ביחס לתאגיד בנקאי חדש.

סיכום

מערכת הבנקאות הריכוזית בישראל – בה חמש קבוצות בנקאיות עיקריות שולטות ב-93% מהנכסים בענף, ושני הבנקים הגדולים מחזיקים ב-57% מהנכסים – היא אינה גזירה משמים. מודל הבנקאות האינטרנטית שקיים במדינות מתקדמות בעולם מוכיח שאפשר לפתוח את השוק לתחרות וליהנות משירותי בנק מתקדמים בלחיצת כפתור במחירים תחרותיים, מבלי לוותר על ההגנות מפני הלבנת הון ומימון טרור.

צמצום המגבלות על מתן שירותים בנקאיים ופיננסיים באמצעות האינטרנט יפתח את הדלת בפני בנקים קטנים או חדשים, אשר אין להם פריסה ארצית רחבה של סניפים, והוא יוזיל את עלויות השימוש במוצרים הבנקאיים בזכות ההוצאות התפעוליות הנמוכות הכרוכות במתן שירותים מסוג זה.

זו לא תהיה עוד רפורמה נקודתית בעמלות שהאפקטיביות שלה מוטלת בספק. עם הכנסת מתחרים חדשים לשוק ייהנו כלל לקוחות הבנקים מיתרונותיו של שוק תחרותי יותר, בו הבנקים המסורתיים יחששו מפני מעבר פשוט ונוח של הלקוח הפרטי למתחרה האינטרנטי, ויאלצו להציע תנאים הוגנים על מנת לשמר את לקוחותיהם.

נכון, שירותים אלה אינם מתאימים לכל אחד. הלקוח הישראלי הממוצע אולי היה מרגיש בטוח יותר לדעת שבמקרה הצורך יש לו לאן ללכת, גם אם בפועל הוא היה מעדיף לעשות את כל הפעולות הבנקאיות ללא הגעה לסניף הבנק. אבל צריך לזכור שמדובר בפלח שוק לא מבוטל של לקוחות פוטנציאלים שהיו שמחים לוותר על פגישה פנים אל פנים עם הבנקאי כדי ליהנות

³⁴ הפיקוח על הבנקים, 18 באפריל, 2012. זמין באתר:

<http://www.bankisrael.gov.il/press/heb/120418/120418i1.pdf>

מהתנאים העדיפים: בעיקר מדובר בצעירים בגילאי 25-40, בדרך כלל עמידים ובעלי הכנסה שוטפת, שאינם מפחדים מהאינטרנט.

כצעד ראשון על המפקח על הבנקים לעודד יוזמות כמו של בנק ירושלים בתחום הפיקדונות, תוך שימוש במערכת הסגורה, גם לטובת שירותים נוספים כדוגמת מסחר בניירות ערך. בנוסף, יש לעודד הקמה של בנק אינטרנטי מלא בישראל, שיאפשר ביצוע של מכלול הפעולות הבנקאיות דרך האינטרנט, לרבות פתיחת חשבון עו"ש.

יש לקוות שהצוות שהוקם בראשות המפקח על הבנקים לבחינת הגברת התחרותיות בענף הבנקאות, בעקבות המלצות טרכטנברג, יעסוק בנושאים אלה בהמלצותיו ויביא בשורה ללקוחות הישראלים.