|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**דוברות והסברה כלכלית | לוגו בנק ישראל | ‏ירושלים, י"ז באייר, תשע"ט‏‏22 במאי 2019 |

הודעה לעיתונות:

קטע מתוך הסקירה השנתית של מערכת הבנקאות לשנת 2018 שתפורסם בקרוב:

**מעבר מבנק לבנק ופיצול המוצרים הבנקאיים**

* **הפיקוח על הבנקים פועל להגברת התחרות במערכת הבנקאית באמצעות קידום מספר פרויקטים ושינויים מבניים גדולים בשוק. (ראו פרקים ב' ו-ג' בסקירה השנתית של הפיקוח על הבנקים לשנת 2018 הצפויה להתפרסם בימים הקרובים.) זאת, בין היתר, באמצעות פרויקט משותף עם משרד האוצר לפישוט המעבר של לקוחות מבנק לבנק באופן מקוון.**
* **במסגרת זו, וכחלק מיישום תיקון מס' 27 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981[[1]](#footnote-1) (להלן – תיקון החוק), נקבע כי על כל בנק להקים מערכת מקוונת לניוד חשבונות בנק (להלן "המערכת המקוונת") עד 2021. מדובר בפרויקט מורכב מבחינה תפעולית – שעלויותיו גבוהות מאוד, ומוערכות בכמה מאות מיליוני ש"ח.**
* **מטרת המערכת המקוונת היא להקל על לקוחות לעבור בין בנקים באופן מקוון, מאובטח ונוח, במהירות וללא עלות ללקוח. מטרה נוספת היא הגברת הלחץ התחרותי על כל הבנקים. ייתכן גם שהמערכת תניע לקוחות לפצל את סל המוצרים הפיננסיים שלהם בין בנקים, כלומר לנהל חשבון עו"ש בבנק אחד ולצרוך מוצרים פיננסיים שונים מבנקים ומגופים חוץ-בנקאיים אחרים.**
* **כיום, טרם השקת המערכת, מספר הלקוחות העוברים בישראל מבנק לבנק הוא כ-285 אלף בממוצע בשנה, ואלה החזיקו, בשנים 2016–2018, בכ-2.5% מסך חשבונות העו"ש במערכת הבנקאית. מדובר בשיעור דומה לזה הנאמד בעולם, ובפרט בבריטניה, שבה כבר פועלת מערכת כזאת.**
* **כאשר בוחנים מיהם העוברים בין הבנקים מתברר כי שיעורם של גילאי 30–40 בקרבם גבוה במקצת מהממוצע, וכי בכ-70% מהמעברים נצרך בתקופת המעבר לפחות מוצר בנקאי אחד נוסף על חשבון העו"ש. ב-9% מהמעברים המעבר מתבצע יחד עם נטילת הלוואה לדיור (ושיעור העוברים בסך נוטלי ההלוואות החדשות לדיור בשנים 2016-2018 הוא כ-37%); כ-30% מהמעברים מתבצעים בלוויית נטילת הלוואה שאינה לדיור או עם ניצול מסגרת עו"ש, וכ-28% – בלוויית פתיחת חשבון פיקדון בבנק החדש.**
* **בבריטניה, שבה כבר הוטמעה, כאמור, מערכת לניוד מקוון של חשבונות עו"ש, נמצא כי לאחר הקמתה לא השתנה שיעור מעברי חשבונות העו"ש. לפיכך אני מעריכים שהקמת מערכת כזאת בישראל לא תגדיל משמעותית את מספר המעברים. לעומת זאת הביאה המערכת בבריטניה לגידול של מספר המוצרים הפיננסיים המוצעים ללקוחות ומגוונם. צפוי אפוא כי גם בישראל הבנקים ישתכללו באמצעות המערכת הנבנית, ותגבר התחרות לא רק בהיבטים מסורתיים על סל השירותים הבנקאיים, אלא גם על שירותים ספציפיים.**

**רקע**

חשבון העו"ש הוא המוצר הפיננסי המרכזי שהציבור צורך, ולקוחות רבים בארץ ובעולם משאירים את חשבונם זה בבנק אחד לאורך שנים רבות. אחד ההסברים לנאמנות הלקוחות לבנק שלהם נעוץ בקושי הבירוקרטי הכרוך בהעברת חשבון העו"ש. קושי זה הוא בבחינת חסם אפקטיבי לתחרות בין הבנקים, שכן הלקוחות "נשבים" בבנק שבו הם מנהלים את החשבון, ולכן צורכים ממנו גם שירותים נוספים, כהלוואות ופיקדונות. קושי זה מאפיין משקים רבים ברחבי העולם. בריטניה פיתחה פתרון לבעיה באמצעות הקמת מערכת מקוונת לניוד חשבונות ((CASS- Current Account Switching Services, שבאמצעותה העברת החשבונות נעשית בצורה פשוטה ללקוח, בתוך שבעה ימים, והבירוקרטיה הכרוכה בה אינה מצריכה את מעורבותו.

הפיקוח על הבנקים, יחד עם משרד האוצר, מקדם כיום פרויקט שבמסגרתו הבנקים בישראל יקימו מערכת מקוונת לניוד חשבונות בנק, בדומה לזו הפועלת בבריטניה. הקמת המערכת היא מורכבת, ועלויותיה גבוהות, אולם השלמתה צפויה להביא לשיפור תנאי ההתקשרות של הלקוח, בין אם בבנק החדש שאליו הלקוח שוקל להעביר את פעילותו הפיננסית ובין בבנק שבו היא מתנהלת כעת, וזאת בזכות הגברת האיום התחרותי וחיזוק כוח המיקוח של הלקוח. אף על פי כן המערכת לא תביא בהכרח לגידול שיעור המעברים כפי שאנו למדים מהניסיון בבריטניה, שם הוא לא עלה בעקבות הפעלת המערכת, גם לאחר פעולות הסברה רבות, שנועדו להגביר את מודעות הציבור לקיומה. עם זאת חשוב להדגיש כי בבריטניה נמצא שלמערכת ניוד החשבונות יש השפעות נרחבות על התחרות: מספר המוצרים הפיננסיים המוצעים ללקוחות ומגוונם גדלו, הוגבר שיתוף הפעולה בין בנקים גדולים לבין פינטקים, איכות השירות ללקוח השתפרה והופחתו חסמי כניסה לבנקים חדשים. לכן ייתכן כי גם בישראל הקמת המערכת לניוד חשבונות, תתרום להגברת התחרות – שיפור שלא יתבטא בהכרח בגידול של שיעור המעברים. זאת, כמובן נוסף על הקלה רבה על הלקוחות הבוחרים להחליף בנק.

באמצעות מסד נתונים חדש, אשר נאסף בפיקוח על הבנקים על גבי השנים 2018-2016 ניתן לבחון פתיחה של חשבונות במערכת הבנקאית בחלוקה לסוגי פעילות שונים: עו"ש, פיקדונות, חסכונות, הלוואות צרכניות, הלוואות לדיור וניירות ערך. כך ניתן ללמוד על העברת חשבונות הבנק בישראל לסוגיהם. מסד הנתונים גם מאפשר לנו ללמוד על פיצול סל המוצרים הבנקאי של הלקוחות בין הבנקים השונים, וכך להיטיב וללמוד על התנהגות לקוחות הבנקים בישראל.

**מעברי חשבונות בנק – מגמות בעולם וישראל**

מספר מעברי חשבונות העו"ש בישראל הוא כ-285 אלף בממוצע בשנה – כ-2.5% מסך חשבונות העו"ש במערכת הבנקאית בשנים 2016–2018[[2]](#footnote-2), בדומה לשיעור הנאמד בעולם, ובפרט בבריטניה (כ-2%-3%; לוח 1). גם בארה"ב לקוח מחזיק באותו חשבון בנק כ-16 שנים בממוצע, ומעל רבע מהציבור – יותר מ-20 שנים.

**לוח 1**

**שיעור מעבר חשבונות העו"ש מבנק לבנק**

|  |  |
| --- | --- |
| מדינה | שיעור מעבר חשבונות העו"ש מבנק לבנק |
| בריטניה | 2-3% |
| ארה"ב | 4% |
| ישראל  | 2.5% |

 **המקור**: עבור בריטניה- CMA; עבור ארה"ב- J.D Power; עבור ישראל- דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

שיעור נמוך של העברת פעילות עו"ש צפוי מטבעו, ולו רק מפני האמון שהלקוח רוחש לבנק בהפקידו בו את כספו. מסקר שערך ה-BankRate[[3]](#footnote-3) עולה כי הסיבות המרכזיות למעבר בין בנקים בארה"ב הן שינוי מקום המגורים, שינויים במקום העבודה ושינויים במעמד האישי (כגון נשואים או גירושים). רק לאחר מכן באות סיבות הנוגעות למחיר המוצרים, ובהם גובה העמלות, הן בחשבון העו"ש והן בשאר המוצרים. רשות התחרות בבריטניה (CMA- Competition & Markets Authority) מסבירה שלקוחות לא ייטו לעבור בנק – אם לא נתקלו בבעיה נקודתית מול הבנק שלהם –כל עוד הם אינם רואים לנגד עיניהם תועלת פיננסית מהמעבר, בייחוד כאשר חשבון העו"ש עצמו אינו גורר עלויות רבות בעיני הצרכן.

בישראל העלות החודשית הממוצעת של ניהול חשבון עו"ש בודד בבנק היא כ-25 ש"ח לחודש. בהשוואה למוצרים פיננסיים אחרים זו אינה עלות גבוהה, וייתכן שהחיסכון הפוטנציאלי בעלויות מהעברת חשבון הבנק, אין בו כדי להניע את הלקוח לפעולה. זאת ועוד, כאשר לקוח שאינו מרוצה מהשירות בבנק ומאופן ניהול החשבון מאיים בעזיבה, הבנק צפוי להציע לו הטבות שונות כדי לשמרו.

**צעירים עוברים יותר**

בישראל אצל לקוחות בני 30–40 שיעור ההעברות של חשבונות עו"ש – 3% – גבוה מעט מאשר בכלל אוכלוסיית בעלי חשבונות העו"ש, וזאת בדומה למגמות בעולם[[4]](#footnote-4): לפי סקרים שנערכו בארה"ב צעירי דור ה-Y (ילידי שנות ה-80 וה-90), צפויים לעבור מבנק לבנק פי 2.5 מאשר בני 50–70, ופי 1.5 מאשר דור ה-X (ילידי שנות ה-60 וה-70)[[5]](#footnote-5).

עם הסיבות האפשריות לכך נמנית הירידה בקשר האישי עם הבנק בדור הצעיר יחסית, אשר מנתקת קשר הנאמנות ארוך השנים בין הלקוחות לבנק שלהם. במשך שנים פעלו הלקוחות מול הבנק דרך בנקאי אישי, וכך נוצר קשר אישי בין הלקוח לבנקאי ששירת אותו. עם התפתחות הערוצים הדיגיטליים, המאפשרים ללקוחות צפייה במידע פיננסי וביצוע פעולות בנקאיות רבות יותר ויותר באופן מקוון (כפי שמתואר בהרחבה בפרק א' בסקירה השנתית של הפיקוח על הבנקים לשנת 2018 הצפויה להתפרסם בימים הקרובים) – כמעט אין צורך להתנהל מול פקיד בבנק, ולאותם צרכנים המתנהלים באמצעות אפליקציות אין בנקאי אישי. כתוצאה מכך לבנק "אין פנים" כפי שהיה בשנים שעברו. לכן ככל שיותר לקוחות יעברו לערוצים הדיגיטליים, הקשר בין הבנק ללקוח ילך וייחלש. סיבה אפשרית נוספת לשיעור מעברים גבוה יחסית בפלג אוכלוסייה זה היא ערנות גבוהה יותר למחירים. זאת משום שגילאים אלה נוטלים יותר הלוואות, ולכן מקפידים בניהול כספם.

מעבר חשבונות עו"ש – אינדיקציות לסיבות המעבר

העו"ש הוא, כאמור, שירות שעלותו אינה גבוהה יחסית – שלא כשירותים נוספים שהמערכת הבנקאית מציעה ללקוחות, ובראשם הלוואות – בפרט ההלוואות לדיור – וכן פיקדונות, חסכונות, ותיק ניירות ערך. לנוכח העלות הגבוהה של שירותים אלו נודעת לבחירת הבנק שבו הם יתנהלו חשיבות כלכלית רבה יותר מאשר לבחירת הבנק שבו יתנהל חשבון העו"ש. ואכן, כאשר מתחקים אחר סיבת המעבר מבנק אחד לאחר מוצאים כי **במרבית המקרים (כ-70% מהמעברים) נצרך בתקופת המעבר לפחות מוצר אחד נוסף על העו"ש** (איור 1). ייתכן אפוא כי אותו מוצר פיננסי שמספק המתחרה הוא אשר גורם ללקוח לעבור מהבנק שלו אליו. כך בוצעו 9% מהעברות חשבון העו"ש בשנים 2018-2016 יחד עם נטילת הלוואה לדיור (משמע שבשנה הראשונה לפתיחת החשבון נטל הלקוח גם הלוואה לדיור). לקוחות שעברו מבנק לבנק היו כ-37% מסך נוטלי ההלוואות החדשות לדיור בתקופה האמורה. כ-30% ממעבירי חשבון העו"ש נטלו הלוואה שאינה לדיור או הלוואה בדרך של ניצול מסגרת עו"ש, כ-28% מהעוברים פתחו חשבון פיקדון (לעומת כ-3% חשבונות פיקדון חדשים שנפתחו בממוצע בשנה), וכ-10% פתחו תיק ניירות ערך (לעומת פחות מ-1% חשבונות ניירות ערך חדשים שנפתחו בתקופה; לוח 2).

**לוח 2**

**התפלגות1 העוברים, לפי סוג המוצרים הנוספים הנצרכים2 בנוסף לחשבון העו"ש בתקופת פתיחת החשבון, סך המערכת הבנקאית, ממוצע 2018-2016**

|  |  |
| --- | --- |
| מוצר | שיעור בקרב העוברים |
| הלוואה שאינה לדיור או עם ניצול מסגרות עו"ש | 30% |
| פיקדון | 28% |
| תיק ני"ע | 10% |
| הלוואה לדיור | 9% |
| ללא מוצר נוסף (חשבון עו"ש בלבד) | 29% |

1 תיתכן חפיפה בין צריכת המוצרים השונים, ולכן ההתפלגות אינה מסתכמת לכדי 100%.

2 המוצרים הנוספים אשר נבחנו במסגרת ניתוח זה הם: הלוואה לדיור, הלוואה שאינה לדיור, פיקדון ותיק ניירות ערך.

המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

איור 1

**בכ-71% מהמקרים שבהם לקוח מעביר חשבון עו"ש לבנק אחר הוא צורך מוצרים פיננסיים נוספים לעו"ש**

פיצול סל השירותים הבנקאי

המערכת הבנקאית מציעה ללקוחותיה שירותים שונים נוסף על חשבון העו"ש, ובהם חשבון פיקדון (וכן תוכניות חיסכון), הלוואות (צרכניות ולדיור), ניהול תיק ניירות ערך ועוד. מכלול שירותים אלה אמנם מוצע כיום כמעין "סל מוצרים" שהבנק מספק ללקוח המעוניין בהם כמקשה אחת, אך כבר כיום ישנם לקוחות הבוחרים לפרק את אותו הסל, לצרוך מוצרים שונים מבנקים שונים, ובכך ליהנות מההטבות והתנאים שאלה מציעים במוצרים השונים, מתוך הבנה כי אין צורך להעביר חשבון כדי ליהנות מאותם שירותים. עצם פירוק הסל מגדיל את יכולת הבנקים להתחרות ביניהם לא רק על לקוחות המעבירים אל הבנק החדש את כלל פעילותם, אלא גם על מתן שירותים ספציפיים.

**דוגמה בולטת לכך היא שוק ההלוואות**. רבים מן הלקוחות רבים מנהלים חשבון עו"ש בבנק אחד ונוטלים הלוואה לדיור בבנק אחר. כמו כן ישנם בנקים שמציעים הלוואות ישירות גם למי שאינם לקוחות שלהם. לעיתים הבנק שבו מנוהל תיק ניירות ערך הוא נגזרת של חברת ההשקעות שהצרכן בחר להיעזר בשירותיה (אשר לה יש הסכם עם בנק מסוים), ולא החלטה שלו לנהל את תיק ניירות ערך באותו הבנק. כללו של דבר, לא אחת לקוחות נוטלים מוצרים שונים בבנקים שונים.

**נכון ליוני 2018, קרוב ל-40% מלקוחות הבנקים צורכים לפחות מוצר אחד שלא דרך החשבון הראשי שלהם בבנק האם**, כ-28% מלקוחות הבנק צורכים שירותים שונים משני בנקים, וכ-8.5% אף משלושה בנקים (איור 2). חשוב להדגיש כי נתונים אלה מתייחסים למערכת הבנקאית לבדה, ולא לכלל המערכת הפיננסית. מאחר שהאשראי מגופים חוץ-בנקאיים התרחב משמעותית (איור ב'- 3 בסקירה השנתית של הפיקוח על הבנקים לשנת 2018 הצפויה להתפרסם בימים הקרובים), שיעור הלקוחות הנוטלים הלוואה מגוף שאינו בנק האֵם שלהם הוא מטבע הדברים גבוה יותר מאשר לפי הנתונים שהוצגו לעיל. ישנם גם לקוחות רבים המנהלים תיק ניירות ערך בבתי השקעות שאינם בנקים.

איור 2

 **קרוב ל-40% מלקוחות הבנקים צורכים לפחות מוצר אחד בבנק שאינו בנק האם שלהם**

**המערכת המקוונת לניוד חשבונות בישראל**

**מטרת הקמתה של המערכת המקוונת לניוד חשבונות בנק היא הגברת האיום התחרותי וחיזוק כוח המיקוח של הלקוח הבנקאי**. אמנם כיום מרבית העוברים הם לקוחות הפעילים פיננסית, אך בעתיד המערכת תקל על כל הלקוחות לעבור מבנק לבנק. בבריטניה נמצא כי לאחר הקמת המערכת גדל מספר המוצרים הפיננסיים המוצעים ללקוחות, גבר שיתוף הפעולה בין בנקים גדולים לבין פינטקים, איכות השירות ללקוח השתפרה, והופחתו חסמי כניסה לבנקים חדשים. לפיכך ייתכן כי המערכת הבנקאית בישראל תשתכלל אף היא, ותגבר התחרות לא רק בהיבטים מסורתיים על סל השירותים הבנקאיים, אלא גם על שירותים ספציפיים; לכך מסייעת העובדה שהמערכת לניוד חשבונות תטפל בניוד חשבונות עו"ש בלבד, מצב שיפעל להחלשת הקשר בין חשבונות אתה לפעילויות פיננסיות אחרות.

עם זאת, מלאכת הקמת הפרויקט מורכבת במיוחד וטומנת בחובה אתגרים רבים, בעיקר בשל מורכבות חשבונות העו"ש וצורכי הלקוחות בישראל (שהם שונים מאשר בבריטניה), וכן המורכבות הטכנולוגית, המצריכה סינרגיה בין גופים ומערכות פיננסיות שונות. לנוכח ההשקעה הרבה הנדרשת להקמת המערכת הפרויקט צפוי להתחיל לפעול רק בשנת 2021.

עקרונות בסיסיים להעברת הפעילות על ידי לקוח

הקמת המערכת המקוונת לניוד חשבונות היא תולדה של תיקון מס' 27 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981[[6]](#footnote-6) (להלן – תיקון החוק), אשר הוביל משרד האוצר יחד עם בנק ישראל. המטרה היא לאפשר ללקוחות המערכת הבנקאית לממש ביתר קלות את בחירתם לעבור מבנק לבנק, וכך לשפר את תנאי ההתקשרות שלהם, בין אם באמצעות העברת פעילותם הפיננסית לבנק חדש ובין כתוצאה ממאמצי הבנק שבו מתנהל חשבונם לשמר אותם, עם התגברות האיום התחרותי והתחזקות כוח המיקוח שלהם. צעד זה הוא חלק משורה ארוכה של צעדים שנקט הפיקוח על הבנקים כדי להגביר את התחרות במערכת הפיננסית בעיקר בקרב משקי הבית והעסקים הקטנים. (ראו תיבה ב'-1: "התחרות והשינויים בתחרות במערכת הבנקאית בישראל", בסקירה השנתית של הפיקוח על הבנקים לשנת 2017.)

במסגרת החוק נקבע כי על הבנקים להקים מערכת לניוד חשבונות בנק אשר תקל על לקוחות לעבור מבנק לבנק, שכן המעבר יתבצע באופן מקוון, מאובטח ונוח, בתוך שבעה ימי עסקים מהיום שבו הושלמה בקשת הלקוח להעברת הפעילות, וללא עלות. המערכת המקוונת עתידה להתחיל לפעול בשנת 2021, והיא מבוססת על עקרונות המערכת לניוד חשבונות עובר ושב הפועלת בבריטניה (מערכת ה - CASS[[7]](#footnote-7)), ובהם:

* 1. הפעילות הנדרשת לצורך העברת הפעילות בחשבון תתנהל, ככלל, מול הבנק החדש בלבד, ובאופן מקוון. משמע שהלקוח לא יצטרך לפנות לשם כך לבנק הישן או לצדדים השלישיים שאיתם יש לו הסדרי תשלום או זיכוי כלשהם. עיקרון זה יבטיח מינימום טרחה בירוקרטית ללקוח במסגרת העברת חשבון העובר ושב.
	2. העברת הפעילויות בחשבון תתבצע ברובה בתוך שבעה ימי עסקים מהמועד שבו הושלמה בקשת הלקוח להעברת הפעילות.
	3. תהליך העברת הפעילות בחשבון, לרבות מנגנון "עקוב אחריי" שיפורט להלן, לא יהיה כרוך בעלות ללקוח.
	4. הפעילות בחשבון תועבר באופן שיבטיח כי במשך שנתיים מיום המעבר החיובים והזיכויים של הלקוח שיופנו לחשבון הישן לאחר סגירתו ינותבו אוטומטית לחשבון הבנק החדש שלו ללא צורך בהתערבותו. כך תהיה לו 'רשת ביטחון', ויוסר החשש מפגיעה כתוצאה מהעברת החשבון לבנק החדש.
	5. הבנק החדש יפצה את הלקוח בגין נזק ישיר שייגרם לו, במקרה שייגרם, אם יימצא פגם בהליך הניוד.

הפתרון שיוטמע יכלול תהליך ניוד ותהליך ניתוב, כדלקמן:

**תהליך הניוד** יכלול טיפול בבקשת הלקוח להעברת פעילותו הפיננסית מהבנק הקודם לחדש – לאחר שבדיקה וידאה כי החשבון עומד בתנאי הניוד – וסגירה של חשבון העו"ש בבנק הקודם. לאחר מכן יתבצע **תהליך ניתוב** (מנגנון "עקוב אחריי"), אשר יכלול העברה אוטומטית של פעולות פיננסיות מהחשבון הישן לחשבון החדש, וזאת מרגע ניוד החשבון ולמשך תקופה של שנתיים. תהליך זה למעשה נותן ללקוח את הביטחון שכל חיוב או זיכוי שהוצגו בחשבונו הישן ינותבו אוטומטית לחשבונו החדש. כך הוא יוכל לשמור על רציפות בניהול חשבונו, ללא צורך ביצירת קשר ישיר עם הגורמים המחייבים את חשבונו הישן (כגון חברת החשמל או חברת תקשורת) או מזכים אותו (כגון מעסיק המזכה את החשבון במשכורת או המוסד לביטוח לאומי המזכה אותו בקצבאות למיניהן) ועדכונם בפרטי החשבון החדש שלו במהלך תקופת הניתוב.

תהליך הניוד והניתוב יבוצע באמצעות הבנקים, ומרכז הסליקה הבנקאי בע"מ (מס"ב) ישמש גורם מרכז של הפרויקט.

מורכבות הפרויקט

באוקטובר 2018 ערך הפיקוח על הבנקים סמינר מקצועי עם מקימי מערכת ה-CASS במטרה להיטיב וללמוד את מאפייני המערכת בבריטניה ואת הלקחים שהופקו שם לצורך פיתוח יישום המותאם למערכת הבנקאית בישראל. אחת התובנות שעלו במסגרת הסמינר הייתה שהטמעת פתרון למעבר מבנק לבנק בישראל היא מורכבת ביותר, הן באופן כללי והן לעומת הפתרון שיושם בבריטניה, שכן בישראל חשבונות העו"ש מרכזים לא רק את הפעילות הכספית השוטפת של הלקוח (פעילות העו"ש), אלא את כלל הפעילות הפיננסית שלו – תיק ניירות הערך, ההלוואות, הפיקדונות ועוד. אחד הביטויים למצב זה הוא שכ-60% מהציבור צורכים את שלל השירותים הבנקאיים בבנק יחיד (איור 2). כדי לאפשר ללקוח להעביר את חשבון העו"ש מבנק אחד לבנק אחר נדרש טיפול מקיף בכלל הפעילויות הפיננסיות שלו, וכל זאת בתוך זמן קצוב.

מורכבות נוספת של הפרויקט בישראל נובעת מאופן ההתנהלות של הלקוחות בישראל ומצורכיהם, שהם שונים מאשר בבריטניה. השוני העיקרי הוא באופי השימוש בצ'קים – ריבוי של צ'קים דחויים, תופעה שאינה קיימת בבריטניה. על כן, כדי להבטיח ללקוח קלות במעבר מבנק לבנק נדרש לאפשר להמשיך ולכבד את הצ'קים שניתנו מהפנקסים בחשבון הישן באמצעות החשבון החדש – עניין מורכב ביותר. גם העובדה שבישראל חלק ניכר מחשבונות משקי הבית מצויים במשיכת יתר מקשה על מעבר אוטומטי של יתרות מחשבון ישן לחשבון חדש, שכן על אף חובתם של הבנקים לפתוח חשבונות עו"ש אין עליהם חובה להעמיד אשראי ללקוחותיהם.

לאחר השלמת השלבים השונים של הפרויקט – כגון הגדרת סוגי פעילויות וחשבונות לניוד בחקיקה, השלמת האפיון הטכנולוגי על ידי הבנקים ומס"ב, ביצוע הפיתוח הטכנולוגי באופן מסונכרן בין כל הבנקים ובכל בנק במערכותיו שלו, ביצוע תיקוני חקיקה משלימים, ביצוע כל הבדיקות הנדרשות ועוד – תידרש הגברה של מודעות הציבור להקלת הניוד.

סוגי חשבונות ופעילויות לניוד ולניתוב

בנובמבר 2018 פורסמו כללי הנגיד לעניין סוגי חשבונות שהבנקים חייבים לאפשר את ניודם באמצעות המערכת המקוונת. כ-80% מחשבונות משקי הבית יוכלו להתנייד במערכת זו. החשבונות שאינם נכללים בחובת הניוד הם חשבונות בעלי מורכבות משפטית או מניעה משפטית – חשבונות שחל עליהם עיקול או צו מניעה, חשבונות של נפטרים וכיוצא באלה.

במהלך שנת 2019 יפרסם בנק ישראל את כללי הנגיד לעניין סוגי הפעילויות שניתן לנייד ולנתב במסגרת המערכת המקוונת וכן הוראות ניהול בנקאי תקין של המפקחת על הבנקים בעניין זה.

כללי הנגיד והוראות ביצוע אלו יפרטו את סוגי החשבונות, המוצרים והשירותים השונים בבנקים שהם חייבים לאפשר את ניודם, ויציגו את תהליך הניוד לשלביו השונים ומול הממשקים הנדרשים.

1. במסגרת חקיקת חוק התוכנית הכלכלית התשע"ח -2018 [↑](#footnote-ref-1)
2. שיעור המעברים בין חשבונות הבנק בישראל חושב באמצעות מסד ייחודי של נתונים שנאספו בפיקוח על הבנקים. מסד הנתונים מאפשר לבחון פתיחה של חשבונות במערכת הבנקאית בחלוקה לסוגי פעילות שונים: עו"ש, פיקדונות, חסכונות, הלוואות צרכניות, הלוואות לדיור וניירות ערך. [↑](#footnote-ref-2)
3. BankRate היא חברה אמריקאית לצרכנות פיננסית, המספקת תוכן חינוכי פיננסי, וכן השוואת עלויות של מוצרים פיננסיים שונים. [↑](#footnote-ref-3)
4. מתוך סקר של ה-BankRate. [↑](#footnote-ref-4)
5. מתוך סקר של GALLUP, חברת ייעוץ מובילה בארה"ב. [↑](#footnote-ref-5)
6. במסגרת חקיקת חוק התוכנית הכלכלית התשע"ח -2018 [↑](#footnote-ref-6)
7. Current Account Switch Service [↑](#footnote-ref-7)