

מדד ההגיונות - הגיונות בתחום הבנקאות

מיכל ברומר, חוקרת במינהל מחקר וכלכלה ומרכזת תחום צרכנות

רקע

הגיונות בעסקים ובמסחר "fairness", "fairness in trade", הינם מושגים שקשה להגדירם, אף שכאשר נתקלים במצבי חוסר הגיונות ניתן לזהותם. תפיסת ההגיונות מושפעת מגישות שונות: ערכית, כלכלית ואחרות, שמהן עולה המשמעות של הגיונות כ"התנהלות הוגנת של חיי מסחר". במושגים ערכיים, משמעותה של ההגיונות היא חתירה ליושר ולצדק בכלל ובעסקים בפרט, ואי-ניצול לרעה של חולשות של צרכנים. זוהי גישה אוטופית למדי, המנוגדת לכאורה, לגישות כלכליות המעודדות ניצול הזדמנויות.

ניתן להצביע על שלושה מקורות עיקריים לצורך בהגיונות במסחר:

- א. חוסר סימטריה ביחסי צרכן – עוסק, וביתרון היחסי שיש למשווק ולמוכר על הצרכן ביחיד.
- ב. עלות/ מחיר חוסר הגיונות בעסקים מבחינת הפרט הבודד, משקי הבית וכלל המשק.
- ג. הניסיון הבינלאומי של מדינות מערביות שונות, בהן בולטות ארה"ב, שבהן קיימת מסורת מחייבת של הגיונות בעסקים, אך נראה שזו טרם השתרשה בתרבות העסקים בישראל.

בהתייחס לתחושת אי נחת מרמת ההגיונות במסחר בישראל וריבוי תלונות על ניצול צרכנים, המועצה הישראלית לצרכנות פנתה אל מנהל המחקר והכלכלה במשרד הכלכלה כדי לבדוק, באמצעות סקרי צרכנים, כיצד ניתן לסייע לשיפור רמת ההגיונות של עסקים בישראל.

במהלך שנת 2014 נבדקו שני תחומים – תחום רשתות המזון ותחום מוצרי חשמל.

מטרת המחקר

מטרת העל של מדד ההגיונות הינה לקדם התנהלות הוגנת כלפי צרכנים בזירות עסקים שונות ובכך לתרום לרווחת הצרכן. ויתר פירוט:

- א. פיתוח מודל למדידת הגיונות
- ב. יצירת מדד למדידת הגיונות בעסקים לאורך זמן
- ג. מדידה ושיקוף של מצב ההגיונות בענפים נבחרים במשק
- ד. העמדת כלי הערכה לצרכנים

מדד ההגינות יתמוך בתהליך שיפור ההגינות על ידי:

- יצירת פרופיל ההגינות של רשת שיווק ומה עליה לשפר.
- פירוט רכיבי ההגינות לתשומת ליבו של הצרכן.
- דירוג בתי העסק במבחן ההגינות.
- מעקב אחר שיפור ההגינות בבית העסק לאורך זמן:
 1. ביחס לעצמו.
 2. ביחס למיקומו בדירוג בתי העסק.

מתודולוגיה

הניתוח של סוגיית ההגינות בעסקים בישראל מתוכנן להתבצע על בסיס סקרים ייעודיים בנושא הנדון. הכוונה לערוך סדרת סקרים על הגינות בעסקים בענפים שונים, בתקופות זמן שייקבעו בהמשך (סקרים רבעוניים או חצי שנתיים). לאחר שיצטברו מספר סקרים, ונקודות זמן נוספות להשוואה, ננסה לפתח מדד הגינות כולל או מדד לשוק נתון ולבתי עסק באותו תחום. בהמשך לסקרים שנערכו בשנת 2014, המועצה לצרכנות מבקשת לבחון את תחום הבנקאות.

א. שלבי המחקר

1. הגדרת פרמטרים לבדיקת רמת ההגינות צוות ההיגוי יגדיר פרמטריים עיקריים הנותנים מענה לשאלה "איזה סוג התנהגות מצפים מבנקים כדי להיות מוגדרים כעסקים הוגנים?". על הפרמטרים לשקף מצב של הגינות לפני, במהלך ולאחר ביצוע הקנייה בפועל.

2. קביעת כלי המחקר (כמותי) ושיטת איסוף נתונים

המחקר יתבסס על סקר מקיף ומייצג בקרב האוכלוסייה של מדינת ישראל תוך ייצוג של פלחים שונים באוכלוסייה. המתודולוגיה המתאימה לאיסוף הנתונים היא סקר טלפוני באמצעות שאלון מובנה שיביא לידי ביטוי את נושא המחקר.

לו"ז מוצע

הסקר מתוכנן להיערך ברבעון הראשון של שנת 2015.

1. **האם אתה מעורב בניהול חשבון הבנק של משק הבית?**
(ללא הקראה, תשובה אחת בלבד)
מעורב □ המשך בסקר
לא מעורב □ הודה וסיים
2. **באיזה בנק אתה מנהל כיום את חשבון העו"ש (עובר ושב) העיקרי שלך, כלומר את עיקר פעילותך הבנקאית?**
(ללא הקראה, תשובה אחת בלבד)
בנק פועלים
בנק לאומי
בנק דיסקונט
בנק מזרחי - טפחות
הבנק הבינלאומי
בנק אוצר החייל
בנק איגוד
בנק יהב
בנק מסד
בנק מרכנתיל / מרכנתיל דיסקונט
פאגי – פועלי אגודת ישראל
בנק הדואר
אחר _____
מסרב
3. **נסה להעריך כמה עמדות קופה (טלר) יש בסניף בו מתנהל חשבונך העיקרי.**
(ללא הקראה, תשובה אחת בלבד)
עד 3 עמדות
4 עד 6 עמדות
7 עד 9 עמדות
10 עמדות ומעלה
לא יודע / לא יכול להעריך
4. **האם לחשבונך יש הגדרה מיוחדת המותאמת באופן מיוחד לצרכיך כגון: חשבון חייל, חשבון סטודנט, חשבון עובד מדינה, חשבון זהב וכדומה?**
(ללא בהקראה, תשובה אחת בלבד)
חשבון VIP
חשבון חייל
חשבון סטודנט
חשבון אזרח ותיק
חשבון זהב
חשבון צעירים
חשבון מנהלים

אחר, פרט: _____

לא יודע

אין לי הגדרת חשבון מיוחדת

5. האם ביצעת או לא ביצעת במהלך השנה האחרונה השוואה בין בנקים שונים של כל אחד מהדברים הבאים?

(הסעיפים יוקראו בסדר משתנה, יש לסמן עבור כל סעיף)

ביצעתי בשנה האחרונה

לא ביצעתי בשנה האחרונה

ביצעת השוואה בין העמלות בבנקים

האם ביצעת השוואה בין הריביות בבנקים

בקרב מי שלא ביצעו השוואה

6. מדוע לא ביצעת השוואה במהלך השנה האחרונה בין העמלות או בין הריביות של הבנקים השונים? ומדוע עוד? (ללא הקראה, לדובב, כמה שיותר תשובות)

7. האם במהלך השנה האחרונה החלפת את הבנק בו מתנהל חשבונך העיקרי?

(ללא הקראה, תשובה אחת בלבד)

החלפתי

לא החלפתי

מסרב

8. האם אתה שוקל להחליף את הבנק בו מתנהל חשבונך העיקרי במהלך השנה הקרובה?

(ללא הקראה, תשובה אחת בלבד)

שוקל להחליף

לא שוקל להחליף

מסרב

יישאלו מי שהחליפו בשנה האחרונה את הבנק בו מתנהל חשבונם העיקרי או שוקלים לעשות זאת

9. מדוע החלפת או אתה שוקל להחליף את הבנק בו מתנהל חשבונך העיקרי? ומדוע עוד? (ללא הקראה, לדובב, כמה שיותר תשובות)

10. באופן כללי, באיזו מידה אתה חש שאתה מקבל יחס הוגן מהבנק בו מתנהל חשבונך?

(בהקראה, תשובה אחת בלבד)

במידה רבה מאד

במידה רבה

במידה בינונית

במידה נמוכה

כלל לא

לא יודע (ללא הקראה)

אקריא לך מספר מקרים שאנשים כמוך חוו בבנק בו מתנהל חשבונם. אנא דרג עד כמה כל מקרה משקף התנהגות הוגנת או לא הוגנת של הבנק, לפי דעתך האישית. תן ציון בין 1 ל- 10 כאשר 1 משמעותו התנהגות מאד לא הוגנת ו- 10 משמעותו התנהגות מאד הוגנת.

(המקרים יוקראו בסדר משתנה, יש לסמן עבור כל מקרה)

1 - התנהגות מאד לא הוגנת

0 - התנהגות מאד הוגנת

11. זמני המתנה ארוכים בסניפים לקבלת שירות בעמדת הקופה (טלר)

12. זמני המתנה ארוכים למענה טלפוני של הפקיד בסניף

13. זמני המתנה ארוכים לאספקת פנקסי צ'קים

14. אי קיום הבטחות שהובטחו במעמד פתיחת החשבון

15. העלאת מחירים של שירותי הבנק ללא התראה

16. אי מתן מידע ברור בנוגע לעמלות הבנק שמאפשר השוואה לבנקים אחרים

17. כספומט מקולקל או חוסר במזומן בו לעיתים קרובות

18. מתן חוזים ארוכים ללא זמן מספק לעיון וחתימה

19. ימי ושעות פעילות הסניף מוגבלים למדי

20. פריסת סניפים מצומצמת

21. לא את כל הפעולות ניתן לבצע את כל הפעולות באמצעות האינטרנט

22. לא מפרסמים טלפון ישיר של הבנקאי בסניף

23. אין פניה יזומה של הבנק לצורך הצעת שירותים נוספים

24. אין פנייה יזומה של הבנק להצעת מחיר נוחה יותר

25. הבנק לא בא לקראתך בהצעת מחיר נוחה יותר כשאתה מבקש זאת

26. חייבים להתמקח על מנת לקבל שירותים במחיר נמוך ועמלות נמוכות

27. גביית עמלות גבוהות על חשבון עו"ש

28. גביית עמלות גבוהות על ניהול תיק ניירות ערך

29. גביית ריביות גבוהות על שירותי אשראי, כלומר ריבית גבוהה על משיכת יתר ועל הלוואות

כעת אקריא לך שוב את אותם המקרים. אנא אמור לי, האם אתה בעצמך נתקלת בכל אחד ממקרים אלו

בסניף <<להוסיף שם בנק משאלה 2>> בו מנוהל חשבונך העיקרי.

(המקרים יוקראו בסדר משתנה, יש לסמן עבור כל מקרה)

נתקלתי לא נתקלתי

30. זמני המתנה ארוכים בסניפים לקבלת שירות בעמדת הקופה (טלר)

זמני המתנה ארוכים למענה טלפוני של הפקיד בסניף

31. זמני המתנה ארוכים לאספקת פנקסי צ'קים

אי קיום הבטחות שהובטחו במעמד פתיחת החשבון

32. העלאת מחירים של שירותי הבנק ללא התראה

אי מתן מידע ברור בנוגע לעמלות הבנק שמאפשר השוואה לבנקים אחרים

33. כספומט מקולקל או חוסר במזומן בו לעיתים קרובות

מתן חוזים ארוכים ללא זמן מספק לעיון וחתימה

34. ימי ושעות פעילות הסניף מוגבלים למדי

פריסת סניפים מצומצמת

35. לא את כל הפעולות ניתן לבצע את כל הפעולות באמצעות האינטרנט
לא מפרסמים טלפון ישיר של הבנקאי בסניף
36. אין פניה יזומה של הבנק לצורך הצעת שירותים נוספים
אין פניה יזומה של הבנק לצורך הצעת מחיר נוחה יותר
37. הבנק לא בא לקראתך בהצעת מחיר נוחה יותר כשאתה מבקש זאת
חייבים להתמקח על מנת לקבל שירותים במחיר נמוך ועמלות נמוכות
38. גביית עמלות גבוהות על חשבון עו"ש
גביית עמלות גבוהות על ניהול תיק ניירות ערך
39. גביית ריביות גבוהות על שירותי אשראי, כלומר ריבית גבוהה על משיכת יתר ועל הלוואות
40. האם הבנק מיידע אותך כמה כסף נגבה ממך מידי חודש על ניהול חשבון העו"ש העיקרי שלך, באמצעות עמלות וריביות בחשבון?
(ללא הקראה, תשובה אחת בלבד)
מיידע
לא מיידע

41. נסה להעריך, כמה כסף בחודש ממוצע אתה משלם עבור ניהול חשבון העו"ש שלך, כגון: עמלות עבור

פעולות וריבית עבור משיכת יתר?

(ללא הקראה, תשובה אחת בלבד)

לא משלם כלל

1 ₪ עד 20 ₪

מעל 20 ₪ ועד 40 ₪

מעל 40 ₪ ועד 60 ₪

מעל 60 ₪ ועד 80 ₪

מעל 80 ₪ ועד 100 ₪

מעל 100 ₪ ועד 150 ₪

מעל 150 ₪ ועד 200 ₪

מעל 200 ₪ ועד 300 ₪

מעל 300 ₪

לא יודע / לא יכול להעריך

מסרב

42. האם אתה מכיר או שמעת על "סל עמלות", במסגרתו מוצע ללקוחות הבנק לשלם סכום קבוע עבור

ניהול חשבון העו"ש?

(ללא הקראה, תשובה אחת בלבד)

מכיר / שמעתי

לא מכיר / לא שמעתי

יישאלו מי שמכירים או שמעו על "סל העמלות"

43. האם הבנק שלך יידע או לא יידע אותך על "סל העמלות"?

(ללא הקראה, תשובה אחת בלבד)

הבנק יידע
הבנק לא יידע

יישאלו מי שמכירים או שמעו על "סל העמלות"
44. האם הצטרפת ל"סל העמלות"? אם כן, האם הצטרפת ל"סל העמלות הבסיסי" או ל"סל העמלות

המורחב"

(ללא הקראה, תשובה אחת בלבד)

הצטרפתי לסל העמלות הבסיסי

הצטרפתי לסל העמלות המורחב

הצטרפתי לסל העמלות, לא יודע אם לבסיסי או למורחב

לא הצטרפתי לסל העמלות

יישאלו מי שלא הצטרפו למסלול סל העמלות

45. מדוע לא הצטרפת למסלול "סל עמלות"? ומדוע עוד?

(ללא הקראה, לדובב, כמה שיותר תשובות)

דמוגרפיה: מין, גיל, דת, הכנסה, השכלה, אזור מגורים.