



המועצה הישראלית לצרכנות
ISRAEL CONSUMER COUNCIL



משרד הכלכלה
מחקר וכלכלה

מדד ההגינות בחיי המסחר תחום הבנקאות נתוני סקר מיוחד, המועצה לצרכנות

מרץ 2015

ש.2 מדד ההגינות -רקע

גישות כלכליות המעודדות ניצול הזדמנויות, עלולות לעיתים להעמיד במבחן את ההגינות של הקמעונאי והמשווק.

ניתן להצביע על ארבע סיבות לצורך בהגינות במסחר:

1. כך ראוי בחברה מתוקנת, הן כאינטרס צרכני והן כאינטרס עסקי.
2. עלות/ מחיר חוסר הגינות בעסקים מבחינת הפרט הבודד, משקי בית וכלל המשק.
3. הגינות במסחר מגבירה את תחושת האמון בין הקמעונאים לצרכנים.
4. הניסיון הבינלאומי של מדינות מערביות שונות, וביניהן ארה"ב, שבהן קיימת מסורת מחייבת של הגינות בעסקים. נראה שזו טרם השתרשה בתרבות העסקים בישראל.

לאור תחושת אי הנוחות מרמת ההגינות במסחר בישראל כפי שעולה בין היתר מריבוי תלונות על ניצול צרכנים, ובמיוחד לאור חוסר הסימטריה ביחסי צרכן - עוסק, וביתרון היחסי שיש למשווק ולמוכר על הצרכן היחיד, המועצה הישראלית לצרכנות פנתה אל מינהל המחקר והכלכלה במשרד הכלכלה כדי לפתח את מדד ההגינות, לצורך שיפור רמת ההגינות של עסקים בישראל.

ש.3 מדד ההגינות -רקע (המשך)

מטרות:

- א. פיתוח מודל למדידת הגינות
- ב. יצירת מדד למדידת הגינות בעסקים
- ג. מדידה ושיקוף של מצב ההגינות בענף משקי נבחר
- ד. העמדת כלי הערכה לרשות הצרכנים

תיאור התהליך

- א. פיתוח וזיהוי הפרמטרים הרלוונטיים
- ב. בחינת רמת ההגינות הנתפסת בתחום המזון (בוצע במרץ, 2014)
- ג. בחינת רמת ההגינות הנתפסת בתחום מוצרי החשמל ואלקטרוניקה (בוצע ביולי 2014).
- ד. בחינת רמת ההגינות הנתפסת בתחום הבנקאות באמצעות סקר טלפוני בקרב מדגם ארצי ומייצג בקרב 700 נשים וגברים בגילאי +18 בעלי חשבון בנק. בוצע בינואר 2015

צוות הפרויקט:

יזם מדד ההגינות – עו"ד אהוד פלג, מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות ראש הצוות - בני פפרמן, ראש מנהל מחקר וכלכלה, משרד הכלכלה יועץ מדעי - דניאל לוי, פרופסור לכלכלה באוניברסיטת בר אילן צביקה וושלר – סמנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות גיל ברגפרוינד – כלכלן, המועצה הישראלית לצרכנות מיכל ברומר – חוקרת בכירה, מומחית בצרכנות ושיווק, מנהל המחקר במשרד הכלכלה

הגינות: התנהלות ישרה ושקופה של עוסק כלפי צרכן
בלא לנסות להטעותו או לנצל לרעה את
חולשתו או מצוקתו.

ש.5 הגינות בבנקאות – מושג רב מימדי

הצוות הגדיר 14 אירועים המבטאים מימדים שונים של חוסר הגינות בתחום הבנקאות:

1. העלאת מחירים של שירותי הבנק ללא התראה
2. גביית עמלות גבוהות על חשבון עו"ש
3. גביית ריביות גבוהות על שירותי אשראי, כלומר ריבית גבוהה על משיכת יתר ועל הלוואות
4. גביית עמלות גבוהות על ניהול תיק ניירות ערך
5. אי מתן מידע ברור בנוגע לעמלות הבנק שמאפשר השוואה לבנקים אחרים
6. זמני המתנה ארוכים למענה טלפוני של הפקיד בסניף
7. מתן חוזים ארוכים ללא זמן מספק לעיון וחתימה
8. אין פניה יזומה של הבנק לצורך הצעת מחיר נוחה יותר
9. אי קיום הבטחות שהובטחו במעמד פתיחת החשבון
10. הבנק לא בא לקראתך בהצעת מחיר נוחה יותר כשאתה מבקש זאת
11. זמני המתנה ארוכים בסניפים לקבלת שירות בעמדת הקופה (טלר)
12. לא מפרסמים טלפון ישיר של הבנקאי בסניף
13. כספומט מקולקל או חוסר במזומן בו לעיתים קרובות
14. חייבים להתמקח על מנת לקבל שירותים במחיר נמוך ועמלות נמוכות

ש.6 עיקרי הממצאים

כ- 30% מהלקוחות חשים שמידת ההגינות בבנק בינונית ומטה.

40% מהציבור נחשפו לחוסר הגינות בבנק העיקרי שלהם (הבנק בו מבצעים את עיקר הפעולות הבנקאיות).

1 מתוך 2 לקוחות מדווחים על:

- זמני המתנה ארוכים בעמדת קופה (טלר).
- זמני המתנה ארוכים למענה טלפוני.
- עמלות גבוהות על חשבון עו"ש.
- עמלות גבוהות על שירותי אשראי.
- מדווחים כי חייבים להתמקח על מנת לשפר תנאים בבנק.

בנק לאומי נתפס הכי לא הוגן בגובה העמלות והריביות שנותן ואילו בנק הפועלים ודיסקונט הכי לא הוגנים בשל התורים הארוכים בעמדת הקופה בסניף (טלר).

ש.7 סיכום עמלות

כ- 40% מרגישים כי אין באפשרותם להשוות בין עמלות הבנקים בשל חוסר אחידות ובהירות במתן המידע.

3 מכל 4 לקוחות הבנק אינם משוויים עמלות ו/או ריביות בין הבנקים.

כ- 14% מהלקוחות שוקלים להחליף בנק בשנה הקרובה. וכ- 5% כבר החליפו בשנה החולפת.
הסיבה הנפוצה: חיפוש אחר ריביות ועמלות נמוכות יותר (כ- 54%) וחיפוש אחר שירות טוב יותר (כ- 20%).

רמת המודעות ל"סל עמלות" שבמסגרתו מוצע ללקוחות הבנק לשלם סכום קבוע עבור ניהול חשבון העו"ש, מאוד נמוכה.
רק 1 מכל 3 לקוחות הבנק שמעו על סל עמלות ולרוב לא באמצעות הבנק אלא ממקורות אחרים.
שיעור ההצטרפות לשירות נמוך - פחות ממחצית המודעים לשירות החליטו להצטרף אליו.

ש.8 תפיסת אירועים כ- לא הוגנים

7 מכל 10 לקוחות בממוצע תופסים אירועים אלה כלא הוגנים

תפיסת האירוע כ'לא הוגן'



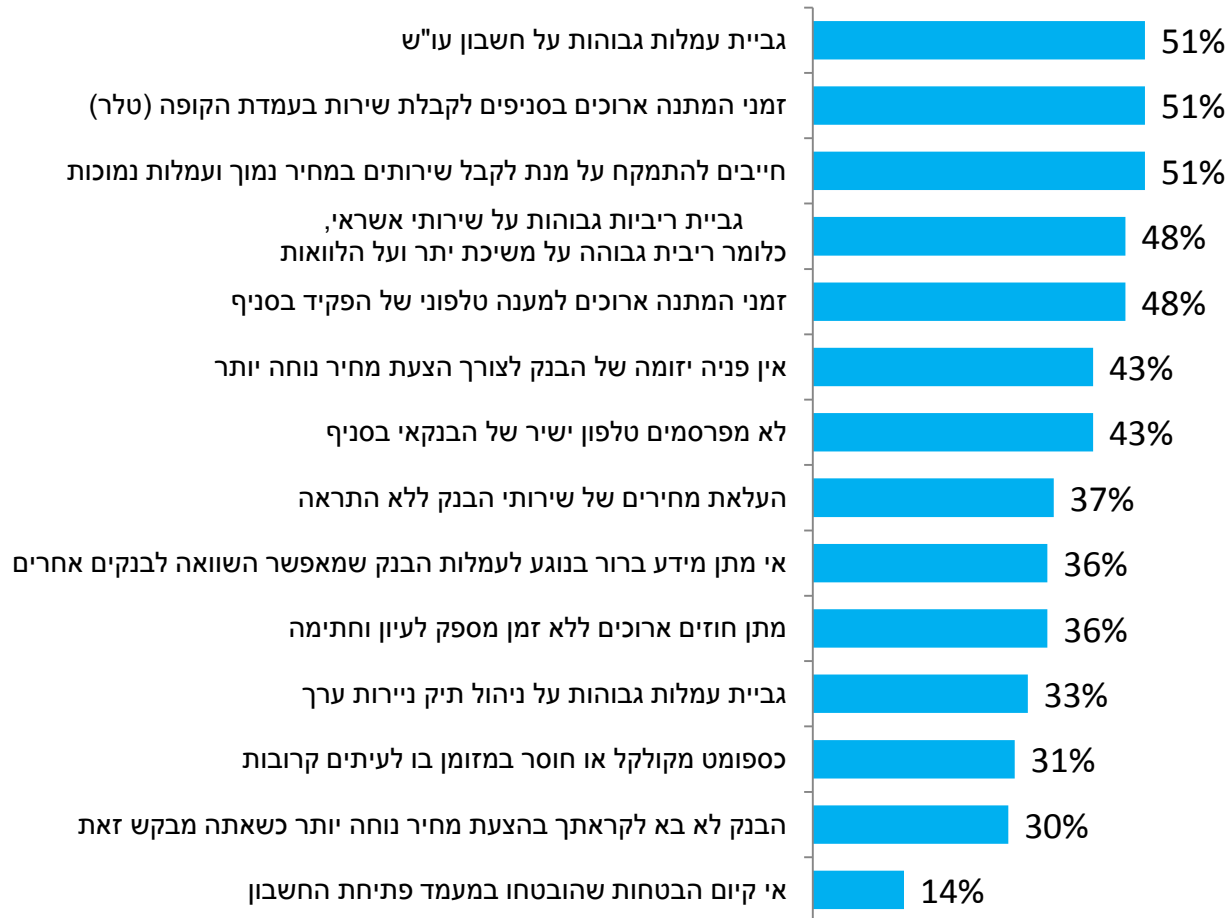
■ תפיסת האירוע כ'לא הוגן'

ש': 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.

ש.9 חשיפה לאירועים לא הגון

4 מכל 10 לקוחות בממוצע נחשפו לאירוע לא הגון

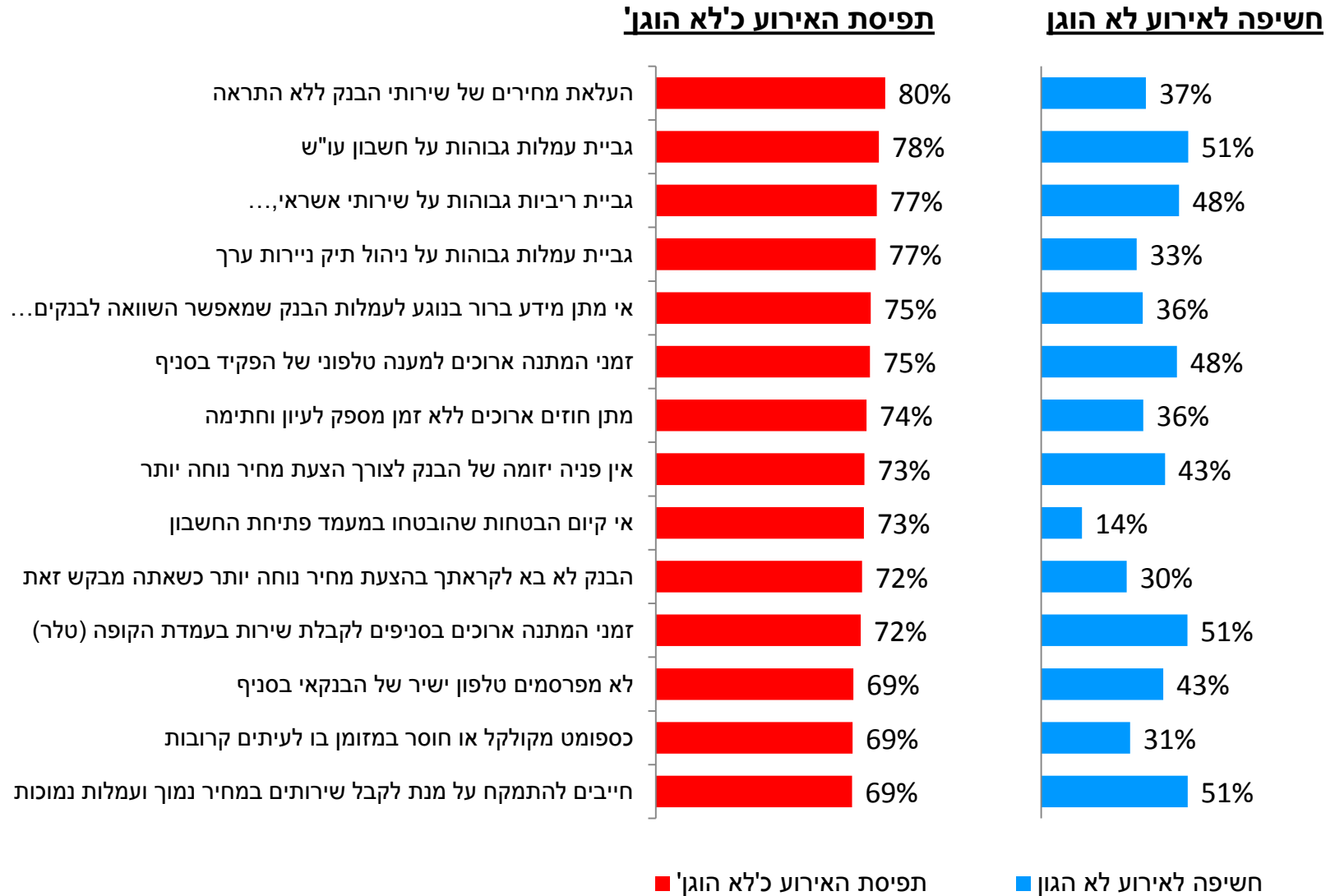
חשיפה לאירוע לא הגון



■ חשיפה לאירוע לא הגון

ש': כעת אקריא לך שוב את אותם המקרים. אנא אמור לי, האם אתה בעצמך נתקלת בכל אחד ממקרים אלו בסניף בו מנוהל חשבונך העיקרי

ש.10 תפיסת אירועים כ'לא הוגנים' מול שכיחותם

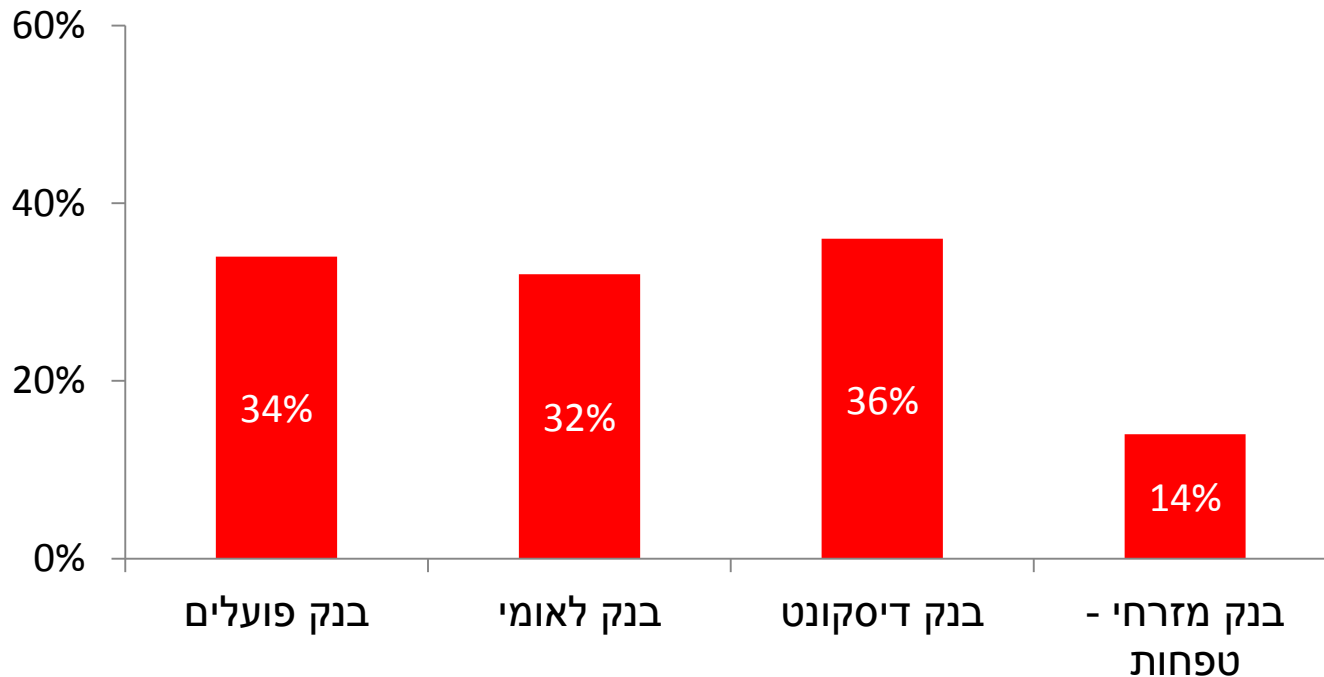


ש': אקריא לך מספר מקרים שאנשים כמוך חוו בבנק בו מתנהל חשבונם. אנא דרג עד כמה כל מקרה משקף התנהגות הוגנת או לא הוגנת של הבנק, ש': כעת אקריא לך שוב את אותם המקרים. אנא אמור לי, האם אתה בעצמך נתקלת בכל אחד ממקרים אלו בסניף בו מנוהל חשבונך העיקרי

ש.11 תפיסת הבנק כ'לא הוגן' בקרב לקוחותיו

בקרב לקוחות בעלי חשבון עיקרי בבנק

1 מכל 3 לקוחות אינו שבע רצון ממידת ההגינות בבנק



ש.12 שכיחות אירועים הלא הוגנים לפי בנקים

בקרב בעלי חשבון עיקרי בכל בנק

56%	47%	62%	46%	גביית עמלות גבוהות על חשבון עו"ש
51%	54%	53%	49%	חייבים להתמקח על מנת לקבל שירותים במחיר נמוך ועמלות נמוכות
38%	59%	48%	56%	זמני המתנה ארוכים בסניפים לקבלת שירות בעמדת הקופה (טלר)
49%	48%	61%	42%	גביית ריביות גבוהות על שירותי אשראי, כגון משיכת יתר ועל הלוואות
40%	55%	45%	46%	זמני המתנה ארוכים למענה טלפוני של הפקיד בסניף
43%	43%	44%	43%	לא מפרסמים טלפון ישיר של הבנקאי בסניף
49%	55%	44%	42%	אין פניה יזומה של הבנק לצורך הצעת מחיר נוחה יותר
45%	35%	38%	39%	העלאת מחירים של שירותי הבנק ללא התראה
32%	42%	37%	35%	מתן חוזים ארוכים ללא זמן מספק לעיון וחתימה
31%	35%	41%	39%	אי מתן מידע ברור בנוגע לעמלות הבנק שמאפשר השוואה לבנקים אחרים
29%	31%	40%	28%	גביית עמלות גבוהות על ניהול תיק ניירות ערך
15%	38%	29%	35%	כספומט מקולקל או חוסר במזומן בו לעיתים קרובות
39%	22%	35%	25%	הבנק לא בא לקראתך בהצעת מחיר נוחה יותר כשאתה מבקש זאת
17%	9%	12%	18%	אי קיום הבטחות שהובטחו במעמד פתיחת החשבון
38%	41%	42%	39%	ממוצע שכיחות בבנק
N=46	N=92	N=155	N=179	N

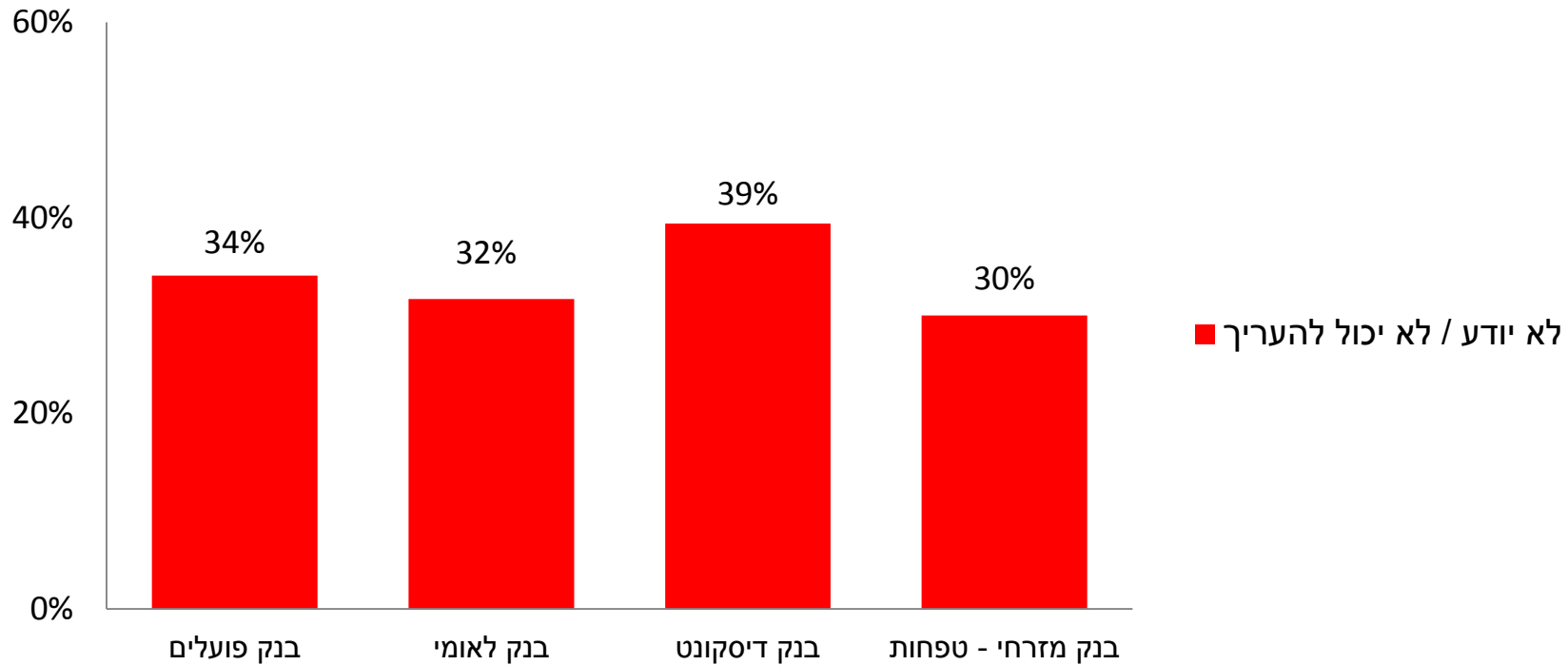
הפרמטרים מסודרים לפי סדר שכיחותם *

ש': אנה אמור לי, האם אתה בעצמך נתקלת בכל אחד ממקרים אלו בסניף בו מנוהל חשבונך העיקרי

ש.13 גובה עמלות חודשיות

מדווח על ידי לקוחות בעלי חשבון עיקרי בכל בנק

כ- 32% לא יודעים כמה עמלות משלמים בחודש לבנק!

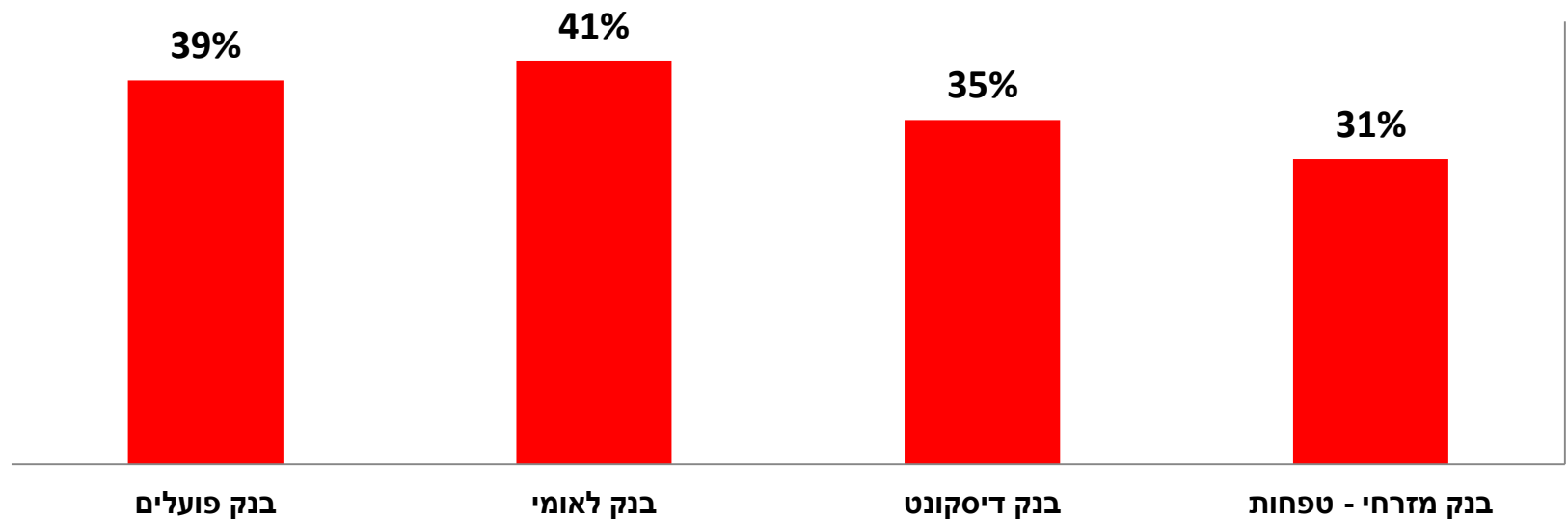


ש'. נסה להעריך, כמה כסף בחודש ממוצע אתה משלם עבור ניהול חשבון העו"ש שלך, כגון: עמלות עבור פעולות וריבית עבור משיכת יתר?

ש. 14 הקושי להשוות בין הבנקים

על פי דיווח של בעל חשבון עיקרי

4מכל 10 לקוחות חשים כי אין ברשותם מידע ברור על מנת להשוות בין הבנקים השונים



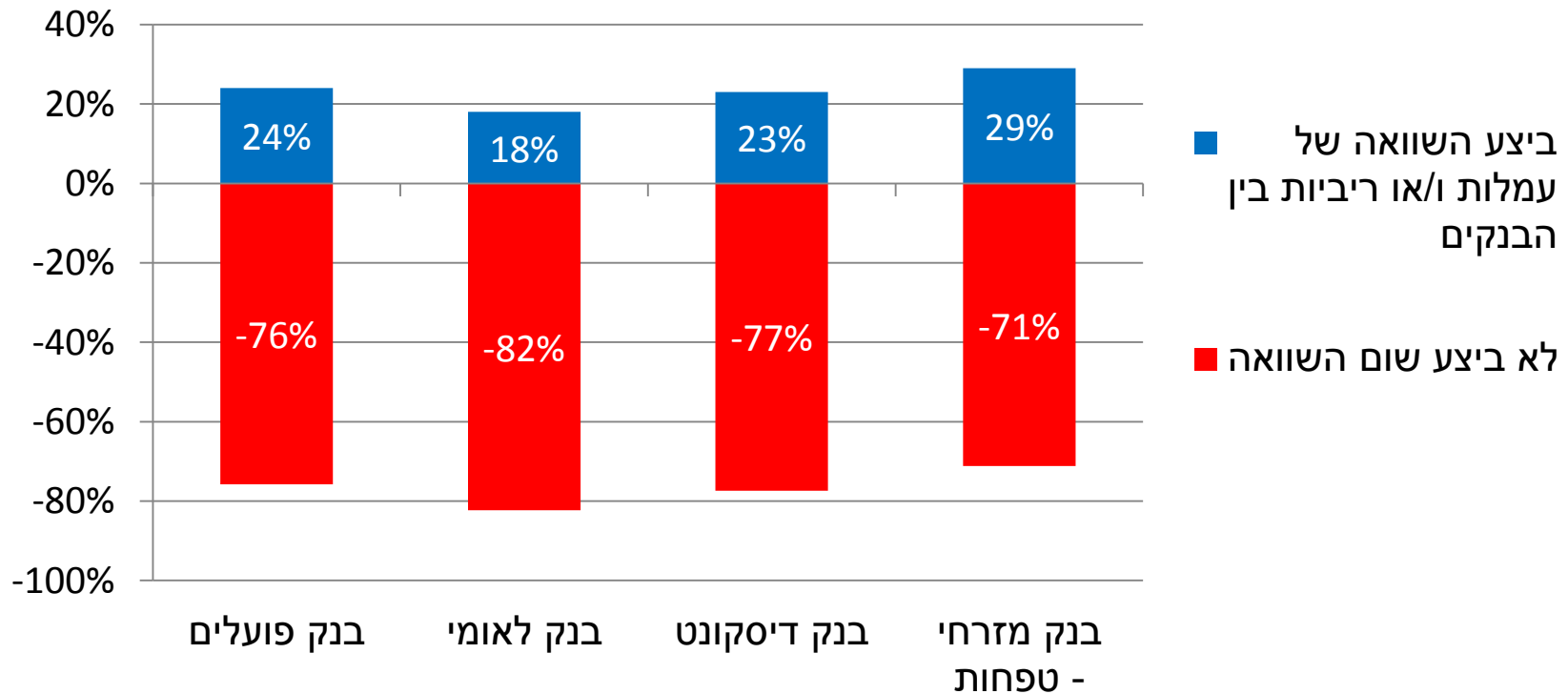
אי מתן מידע ברור בנוגע לעמלות הבנק שמאפשר השוואה לבנקים אחרים

ש': אנא אמור לי, האם אתה בעצמך נתקלת ב'אי מתן מידע ברור בנוגע לעמלות הבנק שמאפשר השוואה לבנקים אחרים' בסניף בו מנוהל חשבונך העיקרי שלך?

ש.15 השוואת עמלות וריביות בין בנקים

על פי דיווח של בעל חשבון עיקרי

3 מכל 4 לקוחות הבנק אינם משווים עמלות ו/או ריביות בין הבנקים.

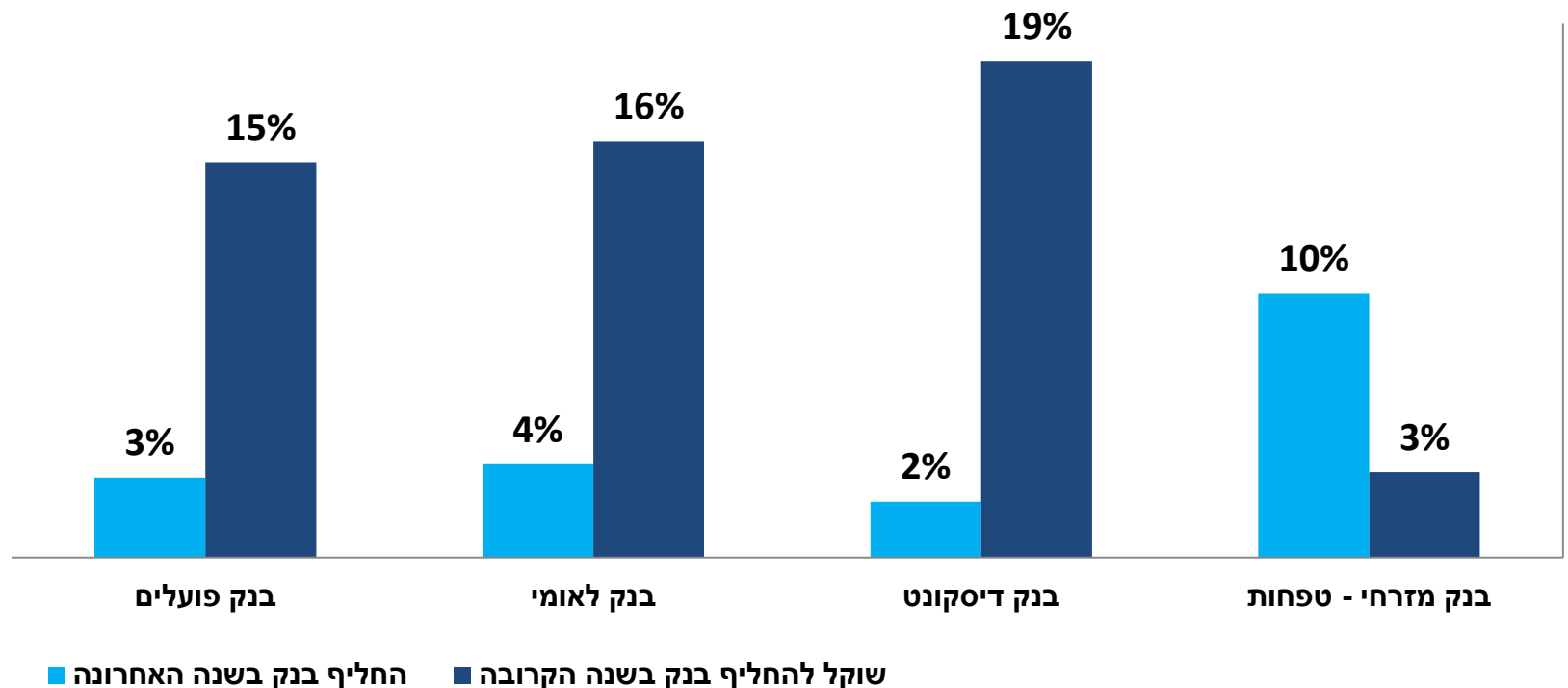


ש'. האם ביצעת או לא ביצעת במהלך השנה האחרונה השוואה בין בנקים שונים של כל אחד מהדברים הבאים?

ש. 16 החלפת בנק בטווח של שנה

על פי דיווח של בעל חשבון עיקרי

כ- 14% מבעלי חשבון עיקרי בבנק שוקלים להחליף בנק בשנה הקרובה
וכ- 5% החליפו בנק בשנה החולפת.
הסיבה לכך: חיפוש אחר ריביות ועמלות נמוכות יותר (כ- 54% מתוכם)
וחיפוש אחר שירות טוב יותר (כ- 20% מתוכם).

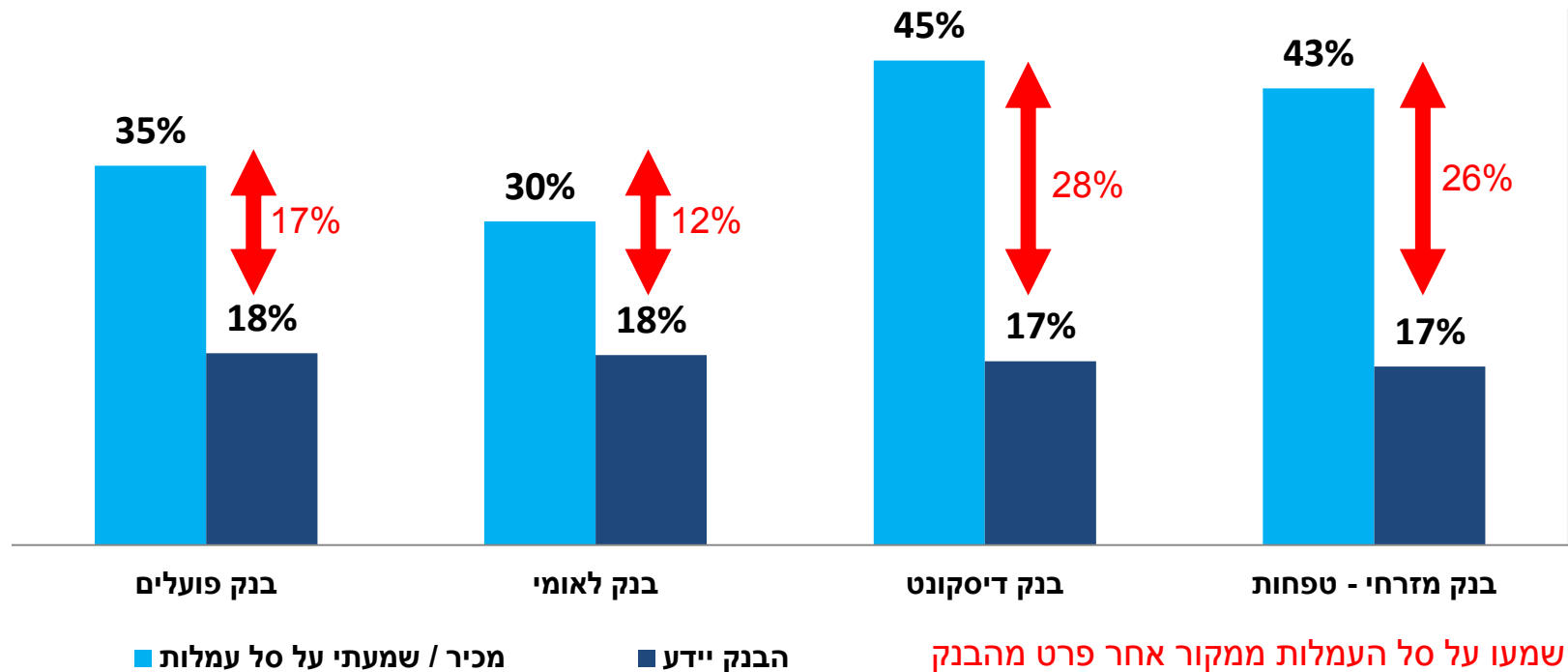


ש'. האם במהלך השנה האחרונה החלפת את הבנק בו מתנהל חשבונך העיקרי?
ש'. האם אתה שוקל להחליף את הבנק בו מתנהל חשבונך העיקרי במהלך השנה הקרובה?

ש. 17 מודעות לשירות 'סל עמלות'

על פי דיווח של בעל חשבון עיקרי

1 בלבד מכל 3 לקוחות הבנק שמע על סל עמלות במסגרתו מוצע ללקוחות הבנק לשלם סכום קבוע עבור ניהול חשבון העו"ש אך פחות ממחציתם שמעו על זה מהבנק עצמו!!!

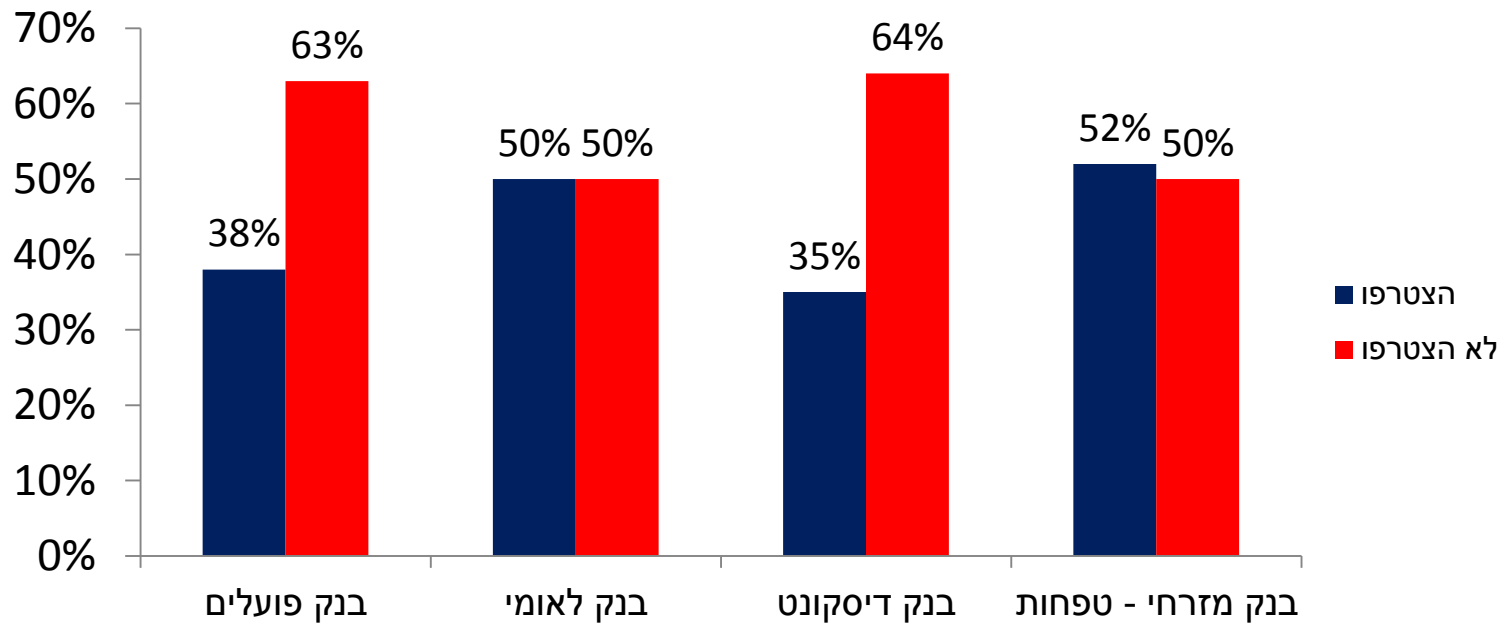


ש'. האם אתה מכיר או שמעת על סל עמלות, במסגרתו מוצע ללקוחות הבנק לשלם סכום קבוע עבור ניהול חשבון העו"ש?
ש'. האם הבנק שלך יידע או לא יידע אותך על סל העמלות?

ש. 18 הצטרפות לשירות 'סל עמלות'

בקרב בעלי חשבון עיקרי בכל בנק, המודעים לסל עמלות

יותר ממחצית הלקוחות אשר שמעו על סל העמלות החליטו שלא להצטרף לשירות הזה.



ש. האם אתה מכיר או שמעת על סל עמלות, במסגרתו מוצע ללקוחות הבנק לשלם סכום קבוע עבור ניהול חשבון העו"ש?
ש. האם הצטרפת לסל העמלות? אם כן, האם הצטרפת ל"סל העמלות הבסיסי" או ל"סל העמלות המורחב"?
ש. מדוע לא הצטרפת למסלול "סל עמלות"? ומדוע עוד?

מדד ההגינות – כלי לשיפור ההגינות בחיי הסחר

- ✓ תמונת פרופיל ההגינות של השחקנים בתחום ומה עליהם 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.