

## מדד ההגינות בתחום הבנקאות: 40% מהלקוחות נחשפו לחוסר הגינות בבנק בו מתנהל חשבונם

תאריך: 14/04/2015

המועצה הישראלית לצרכנות מפרסמת דו"ח חמור ממנו עולה עוד כי שליש מהלקוחות חשים כי רמת ההגינות בבנק שלהם היא ברמה בינונית ומטה. 50% מלקוחות הבנקים מדווחים על מלות גבוהות, זמני המתנה ארוכים ועוד



המועצה לצרכנות מפרסמת אחת לרבעון את דו"ח "מדד ההגינות" שפיתחה, והפעם על תחום מסקרן, המשרת צרכנים רבים ובעל השפעה רבה על הצרכן ומצבו הכלכלי - תחום הבנקאות

מטרתו של מדד ההגינות שפיתחו המועצה הישראלית לצרכנות ומינהל מחקר וכלכלה הינו מתן כלי לציבור הצרכנים בישראל לאמוד את מצב ההגינות בבתי-העסק, כפי שהיא נתפסת על ידי הצרכנים ולשפר את מודעות הצרכנים למצבים וליכולת עמידתם מול העסקים

מחקר זה, אודות מדד ההגינות בחיי המסחר בתחום הבנקאות, הינו המחקר השלישי המשתמש במדד ההגינות. המחקר הראשון בוצע ופורסם בחודש מרץ 2014 ובחן את רמת ההגינות הנתפסת בתחום המזון. המחקר השני בוצע

ופורסם ביולי 2014 ובחן את רמת ההגינות הנתפסת בתחום החשמל והאלקטרוניקה ואילו המחקר הנוכחי, השלישי במספר, נערך בתחום הבנקאות.

### לצפיה בכתבה מתוך תוכנית חסכון

המחקר לבחינת רמת ההגינות הנתפסת בתחום הבנקאות נערך באמצעות מכון מחקר גיאוקטוגרפיה באמצעות סקר טלפוני בקרב מדגם ארצי ומייצג של 700 נשים וגברים בגילאי 18+ בעלי חשבון בנק. הסקר נערך בחודש בינואר 2015. הסקר שאל את הצרכנים מגוון שאלות מהותיות על הבנק הספציפי בו הם מנהלים את החשבון העיקרי.

בהתאם לתוצאות, בנק לאומי נתפס על ידי לקוחותיו כהכי פחות הוגן מבין הבנקים שנבדקו בפרמטר של גובה העמלות והריביות שהוא נותן. בנק הפועלים ובנק דיסקונט נתפסים ע"י לקוחותיהם כהכי פחות הוגנים מבין הבנקים שנבדקו (בפרמטר של תורים הארוכים בעמדת הקופה בסניף) (טלר).

## שכיחות אירועים הלא הוגנים לפי בנקים בקרב בעלי חשבון עיקרי בכל בנק

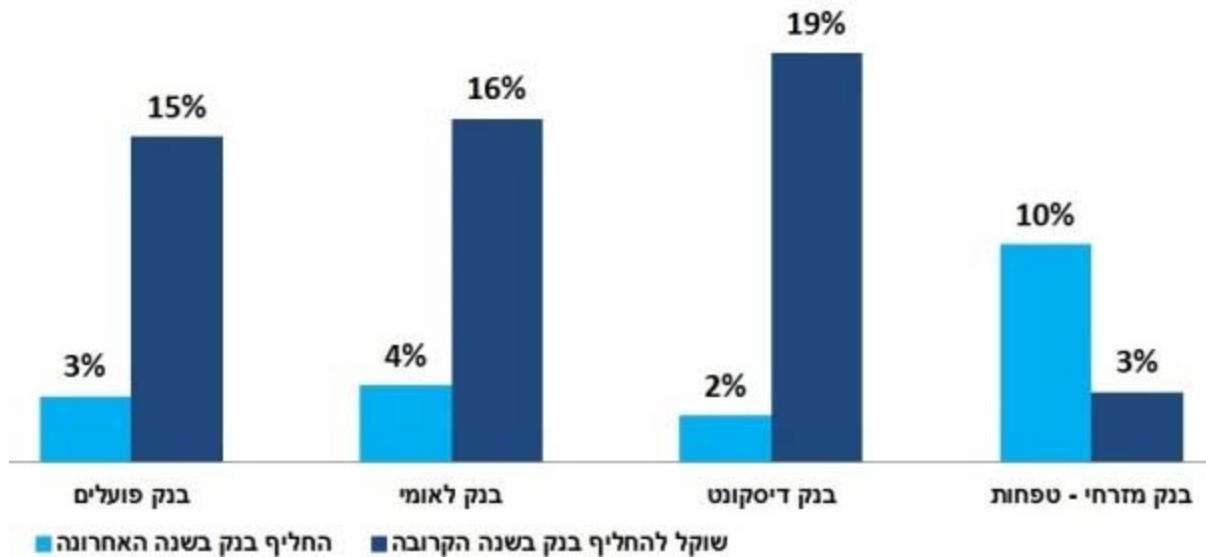
מזרחי טפחות	דיסקונט	לאומי Leumi	בנק הפועלים	
56%	47%	62%	45%	גביית עמלות גבוהות על חשבון עו"ש
51%	54%	53%	49%	חייבים להתמקח על מנת לקבל שירותים במחיר נמוך ועמלות נמוכות
38%	39%	48%	56%	זמני המתנה ארוכים בסניפים לקבלת שירות בעמדת הקופה (טלר)
49%	48%	61%	42%	גביית ריביות גבוהות על שירותי אשראי, כגון משיכת 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%	56%	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
<b>38%</b>	<b>41%</b>	<b>42%</b>	<b>39%</b>	<b>ממוצע שכיחות בבנק</b>
N=46	N=52	N=155	N=175	N

כ- 40% מרגישים כי אין באפשרותם להשוות בין הבנקים בשל חוסר אחידות ובהירות במתן המידע ועל כן אין ביכולתם לקבל את כל המידע שמאפשר להם השוואה בין בנקים באופן ברור.

מכל 4 לא ביצעו השוואה של עמלות וריביות בין הבנקים במהלך השנה האחרונה 3

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

**כ- 14% מבעלי חשבון עיקרי בבנק שוקלים להחליף בנק בשנה הקרובה  
 וכ- 5% החליפו בנק בשנה החולפת.**



הצרכנים לא מודעים לרפורמת סל-העמלות: רמת המודעות ל"סל עמלות" שיזם המפקח על הבנקים, 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) (כ- 15% מהלקוחות בלבד החליטו להצטרף).

במסגרת מדד הבנקאות, נבחנו 14 אירועים המבטאים מימדים שונים של חוסר הגינות:

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

את המדד יזם עו"ד אהוד פלג, מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות והוא פותח בצוות מקצועי שכלל בנוסף למנכ"ל המועצה את בני פפרמן, ראש מנהל מחקר וכלכלה במשרד הכלכלה, דניאל לוי, פרופסור לכלכלה באוניברסיטת בר אילן, צביקה וושרל, סמנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות, גיל ברגפרוינד, כלכלן המועצה הישראלית לצרכנות, ומיכל ברומר – חוקרת בכירה ומומחית בתחום צרכנות ושיווק, מנהל המחקר משרד הכלכלה.

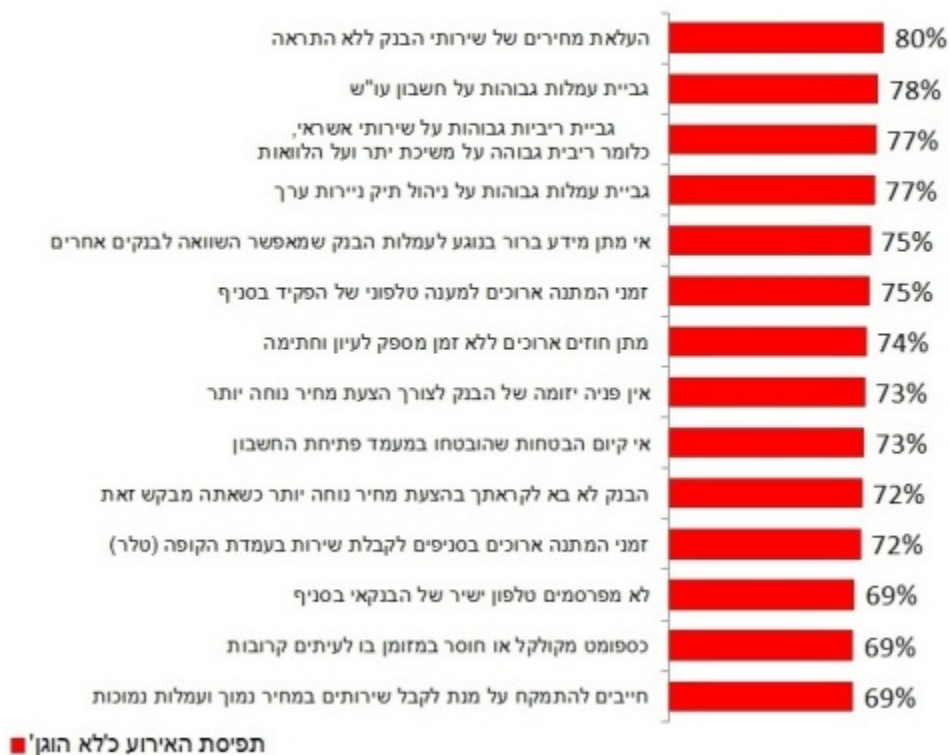
אומר כי רמת ההגינות הנתפסת כירודה בחיי המסחר בישראל, מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות, עו"ד אהוד פלג

משתקפת פעם נוספת בתחום הבנקאות: "ענף הבנקאות נשען על יחסי אמון בין הלקוח והבנק אולי יותר מענפים אחרים. ההגינות חייבת להימצא בבסיס יחסי אמון אלה. על פי מדד ההגינות שלנו, נראה כי לבנקים יש הרבה מה "לשפר בתחום זה".

## ממצאים בולטים בסקר

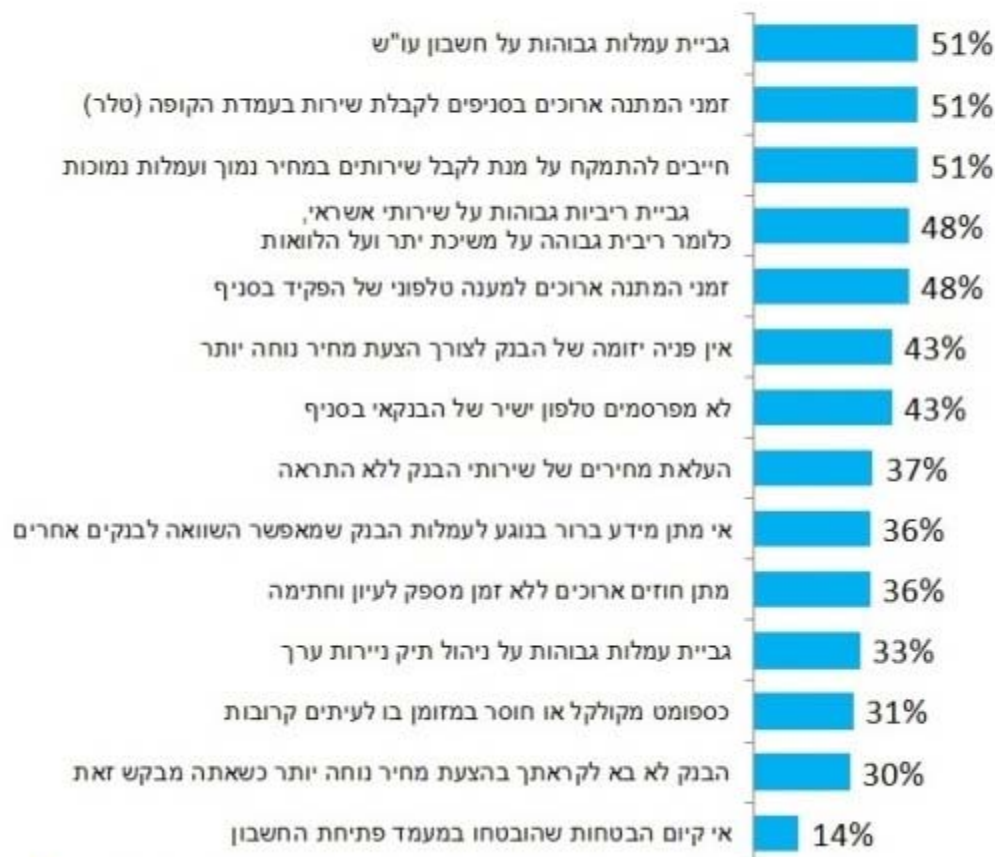
### 7 מכל 10 לקוחות בממוצע תופסים אירועים אלה כלא הוגנים

תפיסת האירוע כלא הוגן



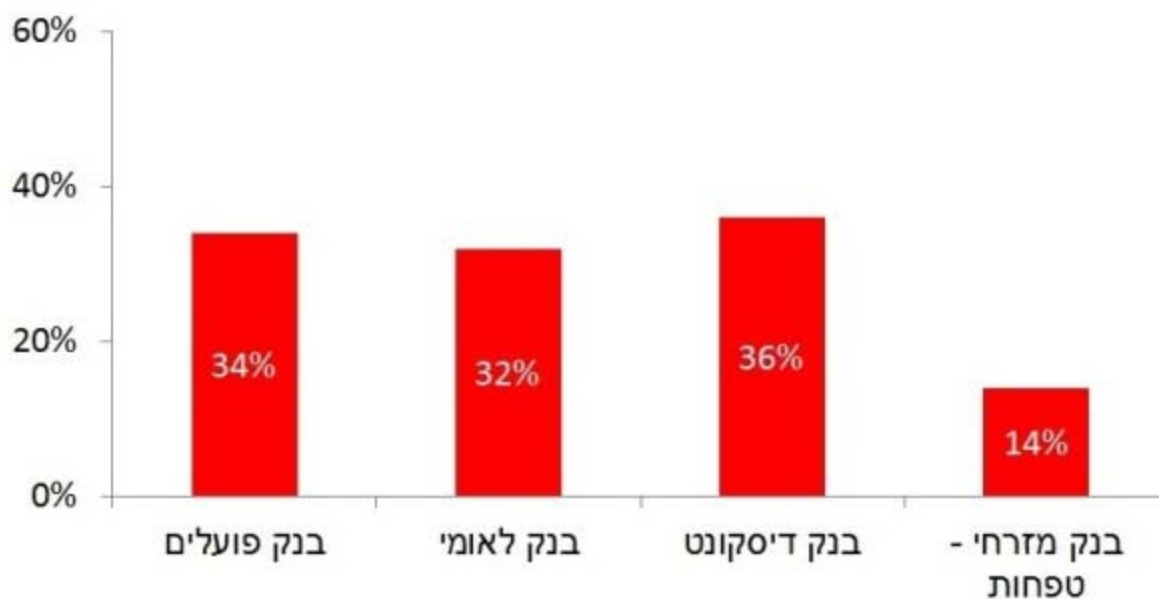
## 4 מכל 10 לקוחות בממוצע נחשפו לאירוע לא הוגן

### חשיפה לאירוע לא הוגן

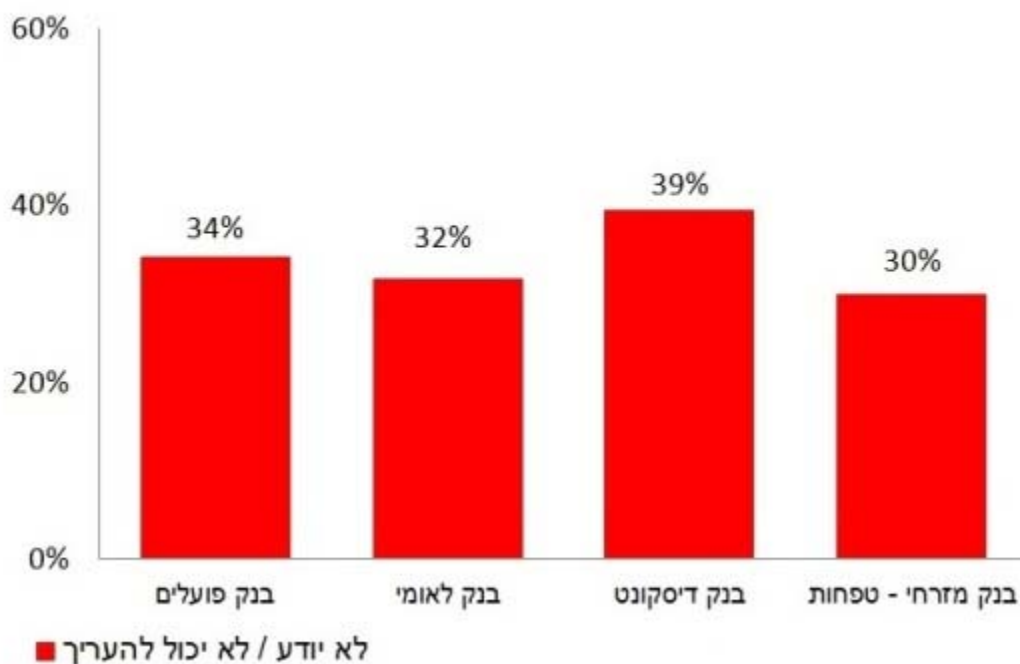


■ חשיפה לאירוע לא הוגן

## 1 מכל 3 לקוחות אינו שבע רצון ממידת ההגיונות בבנק

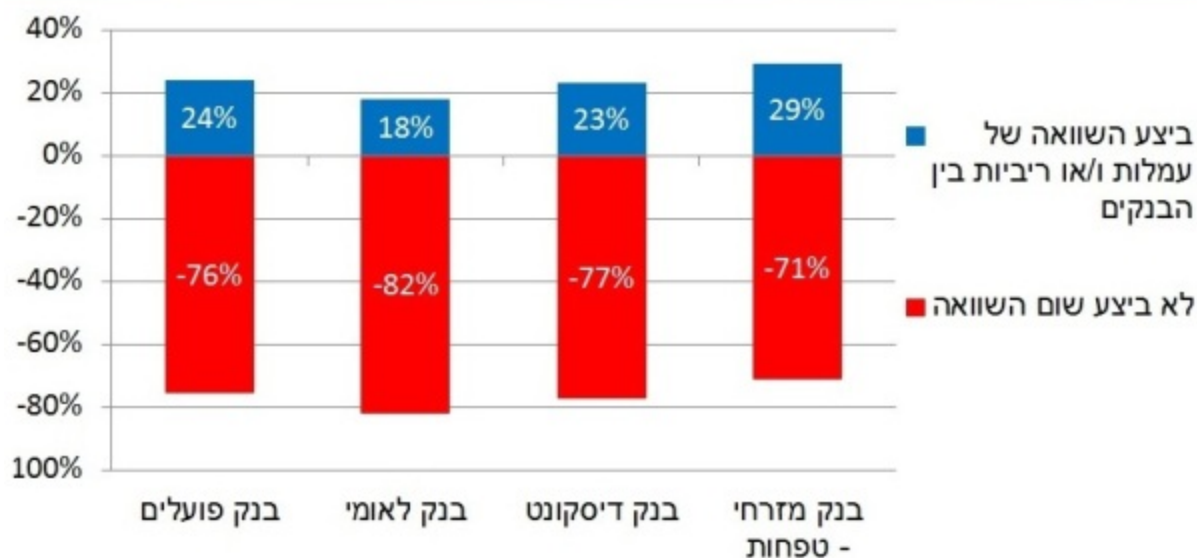


## כ- 32% לא יודעים כמה עמלות משלמים בחודש לבנק!

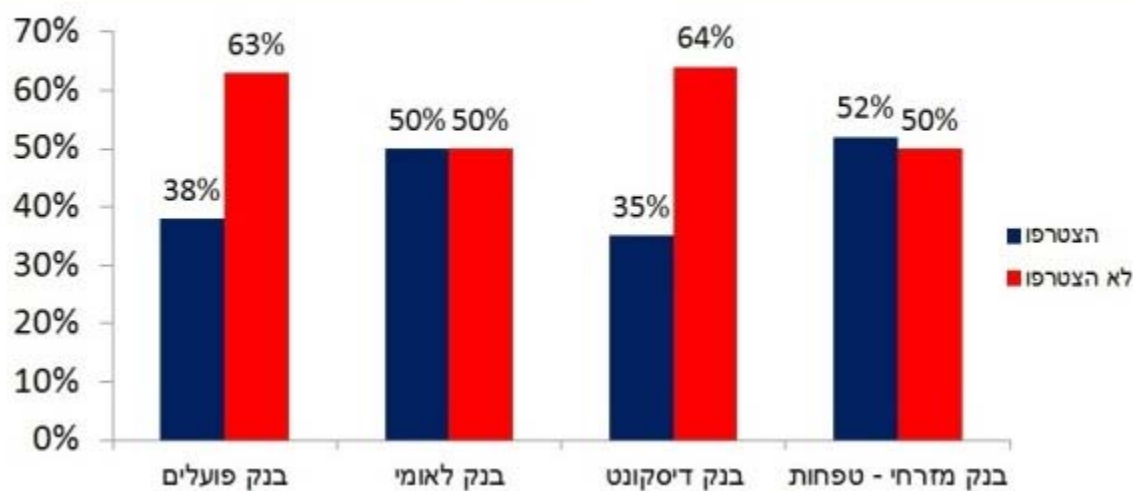




### 3 מכל 4 לקוחות הבנק אינם משווים עמלות ו/או ריביות בין הבנקים.



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



מקור

[https://www.consumers.org.il/item/haginat\\_banks](https://www.consumers.org.il/item/haginat_banks)