



רפורמות במגזר הבנקאי בישראל: סקר צרכנים

רום סברין*

* רום סברין הוא דוקטורנט החוקר קבלת החלטות במחלקה לאסטרטגיה וכלכלת עסקים ועמית מחקר במכון לבנקאות ותיווך פיננסי ע"ש ויקי וג'וזף ספרא בפקולטה לניהול ע"ש קולר, אוניברסיטת תל אביב.



המכון לבנקאות ותיווך פיננסי ע"ש ויקי וג'וזף ספרא, הפקולטה לניהול
ע"ש קולר, אוניברסיטת תל-אביב, רמת אביב 6997801
טלפון - 03-6406302

Safrainst@tauex.tau.ac.il
<https://coller.tau.ac.il/institutes/safra>



המכון לבנקאות ותיווך פיננסי ע"ש ויקי וג'וזף ספרא, הוקם בפקולטה לניהול ע"ש קולר באוניברסיטת תל-אביב מתוך הכרה בחיוניותה של מערכת בנקאית איכותית ומתקדמת להתפתחות כלכלית נאותה.

חזון המכון הוא לקדם את יכולתו של מערך הבנקאות והתיווך הפיננסי לממש את ייעודו לסייע לצמיחת המשק וליצור חברה שמאפשרת מוביליות לאזרחיה, תוך דגש על איכות השירותים והמוצרים, הורדת עלותם, והנגשתם לכל שכבות הציבור.

המכון יקדם מחקרים פורצי דרך שיעשירו את הידע העדכני ביותר שיכול לסייע במימוש חזונו. הוא יפעל במשותף עם המערכת הבנקאית והגופים השונים בתעשייה הפיננסית בישראל ובעולם כדי לאפשר לסטודנטים ולחוקרים הפעילים בו להפוך לחוד החנית בתחומי המחקר והעשייה הפיננסית.

תוכן עניינים

2	תוכן עניינים
3	תקציר
4	רקע על חמשת הכלים
4	בנקאות פתוחה
5	תעודת זהות בנקאית
6	מסרון עמלות חודשי
6	מערכת נתוני אשראי
7	ניוד בקליק
8	מתודולוגיה
8	מבנה השאלון
9	קריטריוני הכללה, סינון, ובקרת איכות
9	אופן הניתוח ושאלות הסקר
10	תוצאות
10	פרק א - רפורמות בבנקאות
10	סיכום ומסקנות פרק א'
29	פרק ב - צרכנות פיננסית
29	סיכום ומסקנות פרק ב'
45	נספח - השאלון

תקציר

שוק הבנקאות בישראל עובר בשנים האחרונות שינויים רגולטוריים וטכנולוגיים משמעותיים, שמטרתם להגביר את התחרות, לשפר את השירותים המוצעים ללקוחות ולהעצים את הצרכן הפיננסי. על רקע זה, נערך סקר צרכנים מקיף במטרה לבחון את עמדות הציבור, דפוסי ההתנהגות הפיננסית שלו, ומידת המודעות והשימוש שלו בחמישה שירותים בנקאיים חדשים שמקורם ברפורמות.

הסקר נועד לספק תמונת מצב עדכנית בנוגע לשביעות רצון הלקוחות משירות הבנקים, הגורמים המשפיעים על בחירת בנק, הרגלי השימוש בשירותים דיגיטליים, וכן את רמת האוריינות והמעורבות הפיננסית של הצרכנים. ממצאי הסקר שופכים אור על האופן שבו הציבור הישראלי מאמץ כלים חדשים ומגיב לסביבה הבנקאית המשתנה, ומספקים תובנות חשובות לקובעי מדיניות ולגופים הפועלים במערכת הפיננסית.

הסקר נערך בהובלת רוס סברין, הפקולטה לניהול ע"ש קולר, אוניברסיטת תל-אביב, ובוצע על ידי מכון שריד עבור המכון לבנקאות ותיווך פיננסי ע"ש ויקי וג'וזף ספרא באוניברסיטת תל-אביב.

מטרות הסקר הן לבדוק את רמת המודעות והשימוש בפועל בחמישה שירותים בנקאיים שהוסדרו ברפורמות האחרונות (תעודת זהות בנקאית, ניד בקליק, מסרון עמלות חודשי, דו"ח אשראי ובנקאות פתוחה), ולבחון מי מהמשתמשים הפיקו תועלת ממשית מכלים אלו.

ממצאי הסקר מצביעים כי **מסרון העמלות החודשי הוא הכלי האפקטיבי ביותר במבט מערכתי**: זהו השירות המוכר ביותר כאשר חצי מהמשיבים זכרו שקיבלו מסרון לאחרונה - אולי משום שמדובר בשירות "דחיפה" (Push) הנשלח ביוזמת הבנק, ללא צורך בפעולה מצד הלקוח. שיעור זה גבוה משיעור השימוש בתעודת הזהות הבנקאית (רק 27% דיווחו שקראו אותה בשנה האחרונה). בנוסף, כרבע מהמשיבים דיווחו שהמסרון סייע להם לחסוך כסף במידה כלשהי, בעיקר באמצעות העלאת מודעות לעמלות והנעה לפעולות כגון בירור גביית יתר או מיקוח מול הבנק. במונחים של היקף ההשפעה, המסרון הוא הכלי שסייע למספר הגדול ביותר של לקוחות לחסוך: 160 משיבים ציינו שהמסרון סייע להם לחסוך כסף במידה כלשהי, לעומת 190 דיווחים בכל ארבעת הכלים האחרים יחד. מעבר לכך, בעוד שתעודת הזהות הבנקאית מוכרת בשיעור דומה למסרון, שאר הכלים פחות מוכרים - ובפרט בנקאות פתוחה, שרק כרבע מהמשיבים שמעו עליה.

בהמשך הדוח מוצגים פרק רקע על חמשת הכלים, פרק מתודולוגיה, ופרק תוצאות המחולק לשני חלקים – תוצאות הנוגעות לרפורמות ותוצאות הנוגעות לצרכנות, אוריינות פיננסית ושימוש בכלים פיננסיים שונים.

רקע על חמשת הכלים

בנקאות פתוחה

רפורמת הבנקאות הפתוחה בישראל, שנכנסה לתוקף באופן הדרגתי החל מאפריל 2021, נועדה להעביר את השליטה על המידע הפיננסי מידי הבנקים ללקוחותיהם. באמצעות הרפורמה, לקוחות הבנקים יכולים לאשר לגופים פיננסיים אחרים כגון בנקים מתחרים, גופים חוץ-בנקאיים וחברות פינטק, גישה למידע הפיננסי שלהם הכולל יתרות בחשבונות, מידע על הלוואות, פיקדונות וניירות ערך (וכן, באמצעות גורם מורשה, גם לייזום תשלומים).¹ המסגרת של הבנקאות הפתוחה כוללת גם אפשרות לייזום תשלומים באמצעות גורם מורשה. מהלך זה נולד מתוך המלצות ועדת שטרום ב-2017, והחוק להסדרת הפעילות נכנס לתוקף ביוני 2022 לאחר הכנת תשתית טכנולוגית ורגולטורית מתאימה. יתרונה המרכזי של הבנקאות הפתוחה הוא העצמת התחרות במערכת הפיננסית, בכך שהלקוחות מקבלים הצעות מותאמות אישית ותובנות שיכולות לשפר את מצבם הכלכלי. הרפורמה מאפשרת השוואה יעילה בין ספקים פיננסיים, ניטור מצב פיננסי בזמן אמת וקבלת ייעוץ חכם לניהול פיננסי טוב יותר. כיום, ניתן אף לחבר חשבון בנק אחד לחשבון בנק אחר באמצעות המערכת, ולראות במקום אחד מידע על יתרות ומצב פיננסי כולל.

לצורך יישום הבנקאות הפתוחה, בנק ישראל אימץ את הסטנדרט הבינלאומי של ה-Berlin Group, המבוסס על דירקטיבת PSD2 האירופאית. מטרת הסטנדרט היא להבטיח תפעוליות הדדית (Interoperability) של ממשקי הבנקים ואבטחת מידע בסטנדרטים בינלאומיים.²

בשנים האחרונות נחקרה ההשפעה של יישום מערכת בנקאות פתוחה במקומות שונים בעולם. הממצאים מדגימים השפעה חיובית על מידת התחרות ורווחת הצרכנים לצד יחסי גומלין מורכבים בין חדשנות ורגולציה. בעוד שהפוטנציאל להגברת התחרות ורווחת הצרכנים משמעותי, ההצלחה תלויה במידה רבה בפתרון אתגרי יישום, הגברת אמון הצרכנים ושיפור השקיפות וההבנה שלהם לגבי שיתוף הנתונים.

מחקר אמפירי של בנק אנגליה³ השתמש בנתונים על צרכנים בריטים בכדי לבחון את השפעות הבנקאות הפתוחה. המחקר מצא שהבנקאות הפתוחה שיפרה את גישת הצרכנים לייעוץ פיננסי ולקבלת אשראי. בנוסף, הבנקאות הפתוחה סייעה לעסקים קטנים ובינוניים להתקשר עם חברות פינטק לצורך הלוואות. המחקר מצא שבנקאות פתוחה משפרת באופן גורף את רווחת הצרכנים כאשר היא משמשת לייעוץ, בזכות כניסת שחקנים חדשים ושיפור מוצרים.

ניתוח נתונים מחברת הפינטק הגדולה ביותר בגרמניה⁴ הראה שלווים מסוכנים יותר, נוטים לשתף יותר מידע באמצעות מערכת הבנקאות הפתוחה מה שמוביל לשיפור ביכולתם לקבל הלוואה באופן כללי, או לשיפור בתנאי ההלוואה. האפקט המשמעותי ביותר נצפה עבור בעלי דירוג אשראי קיצוני: לוויים בעלי דירוג אשראי נמוך אשר שיפרו את הסיכוי שלהם לקבל הלוואה יותר מאחרים, מה שמדגים את היכולת של הבנקאות הפתוחה לשפר את ההכלה הפיננסית (financial inclusion).

¹<https://www.boi.org.il/media/xgql5e4c/%D7%94%D7%A1%D7%91%D7%A8%D7%99%D7%9D-%D7%95%D7%A8%D7%A7%D7%A2-%D7%A2%D7%9C-%D7%91%D7%A0%D7%A7%D7%90%D7%95%D7%AA-%D7%A4%D7%AA%D7%95%D7%97%D7%94-%D7%A4%D7%91%D7%A8%D7%95%D7%90%D7%A8-2022.pdf>

²<https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/notice-2022-338/he/Implementation%20Guidelines%20V1.5%20JAN%202023.pdf#page=1.00&gsr=0>

³<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0304405X24001739>

⁴https://www.ecb.europa.eu/press/conferences/ecbforum/shared/pdf/2023/EFCB_2023_Rachel_Nam_Paper.pdf

inclusion). בנוסף, לוויס בעלי דירוג אשראי גבוה במיוחד הצליחו להשיג הורדה משמעותית יותר בריבית מלווים בעלי דירוג אשראי בינוני אשר חלקו מידע באמצעות מערכת הבנקאות הפתוחה.

לקוחות דיווחו בראיונות⁵ שהם מעריכים את הנוחות השירותים החדשניים המתאפשרים באמצעות מערכת הבנקאות הפתוחה אשר שיפרה את חווית המשתמש שלהם ואפשרה להם לקבל הצעות תחרותיות יותר. אמון, אבטחה ושקיפות השפיעו על המוכנות להשתמש במערכת הבנקאות הפתוחה, לקוחות נרתעו מלשתף את הנתונים במיוחד מחשש לפריצות או שימוש לרעה בנתונים.

תעודת זהות בנקאית

תעודת הזהות הבנקאית היא דו"ח מפורט ואחיד אשר יכול לסייע ללקוחות הבנקים בישראל לנהל טוב יותר את החשבון שלהם ולהשוות בין השירותים והתנאים השונים שהבנקים מציעים. הדו"ח השנתי מחויב על פי הנחיות בנק ישראל ונשלח ללקוחות הבנקים החל משנת 2016. דו"ח זה כולל מידע חיוני על החשבון כגון יתרות, פירוט הלוואות, חסכונות ופיקדונות, עמלות וריביות ששולמו במהלך השנה החולפת, ומידע על מסגרת האשראי שהבנק העמיד לרשות הלקוח⁶. באמצעות המידע המפורט בדו"ח, הצרכנים יכולים להבין את דפוסי השימוש שלהם בשירותים בנקאיים ולזהות אילו עמלות הן משמעותיות ביותר להוצאותיהם. מטרת הדו"ח היא להגביר את השקיפות ואת יכולת ההשוואה בין הבנקים השונים, וכך לאפשר ללקוחות לבחור את הבנק המתאים להם ביותר, לנהל משא ומתן על התנאים שלהם ולחסוך בהוצאות הבנקאיות. אתר משרד האוצר "האוצר שלי"⁷ מציע הסברים ברורים ונגישים לציבור על תעודת הזהות הבנקאית וכיצד ניתן להפיק ממנה תועלת. באתר ניתן למצוא מדריכים פרקטיים לקריאה ולהבנת מרכיבי התעודה, דוגמאות להוצאות שניתן לצמצם בעקבות המידע שמופיע בה, והמלצות לבחינה מחודשת של תנאי החשבון מול הבנק.

גם במקומות אחרים בעולם, חלה חובת דיווח שנתי לבנקים. למשל, האיחוד האירופאי דורש⁸ מבנקים לשלוח דיווח שנתי על עמלות בפורמט נדרש. דוח זה כולל מידע על כל העמלות ששולמו ועל הריבית שצרכנים שילמו או קיבלו. בארה"ב אין פורמט שנתי שבנקים חייבים לשלוח אך יש חוק⁹ הדורש דיווח שוטף על עמלות וריביות. למרות האימוץ של חובת דיווח שנתי במקומות שונים בעולם, לא נערכו מחקרים רבים הבודקים כיצד אותה חובת דיווח משפיע על רווחת הלקוחות.

בניסוי מבוסס בחירה¹⁰, הצגה פשוטה יותר של העמלות שיפרה במעט את הנטייה לבחור באפשרות הזולה. הממצא מרמז שכאשר לקוחות מקבלים מידע תמציתי ונגיש, עולה הסיכוי לקבלת החלטות מושכלות. עם זאת, התנהגות הצרכנים בפועל, מחוץ לניסוי מראה שרוב הלקוחות אינם משווים עלויות בין חשבונות ואינם נוהגים לעבור בין בנקים, בין השאר עקב שביעות רצון גבוהה, אינרציה, או חוסר ידע לגבי פערי מחירים, כך שהתרומה של הנגשת המידע היא מוגבלת.

⁵ <https://lnu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1947052/FULLTEXT01.pdf>

⁶ <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/%D7%AA%D7%A2%D7%95%D7%93%D7%AA-%D7%94%D7%96%D7%94%D7%95%D7%AA-%D7%94%D7%91%D7%A0%D7%A7%D7%90%D7%99%D7%AA-%D7%99%D7%A6%D7%90%D7%94-%D7%9C%D7%93%D7%A8%D7%A9-%D7%95%D7%94%D7%99%D7%90-%D7%AA%D7%A1%D7%99%D7%99%D7%A2-%D7%9C%D7%9B%D7%9C-%D7%9C%D7%A7%D7%95%D7%97%D7%95%D7%AA-%D7%94%D7%91%D7%A0%D7%A7%D7%99%D7%9D-%D7%A9%D7%99%D7%A2%D7%A9%D7%95-%D7%91%D7%94-%D7%A9%D7%99%D7%9E%D7%95%D7%A9>

⁷ <https://haotzarsheli.mof.gov.il/News/Pages/Blog-Remittance-Id.aspx>

⁸ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2014/92/oj/en>

⁹ <https://www.federalreserve.gov/boarddocs/caletters/2009/0914/09-14-attachment.pdf>

¹⁰ https://commission.europa.eu/documents_en

מסרון עמלות חודשי

ב-1 בינואר 2024, נכנס לתוקף חוק הגילוי על עמלות וריביות¹¹ אשר נחקק במסגרת חוק ההסדרים במטרה להגביר את השקיפות והמודעות הצרכנית בשוק הבנקאות. החוק מחייב את כל הבנקים לשלוח ללקוחות מסרון (SMS) חודשי, עם פירוט על העמלות ששילמו לבנק בחודש הקודם (ומסרון נפרד על ריביות ששולמו).

בתחילת 2024, טענו הבנקים שאינם ערוכים טכנולוגית ליישום החוק עקב מחסור בכוח אדם והסטת המשאבים הבנקאיים בעקבות המלחמה אך ועדת הכלכלה דחתה את הבקשה והמסרונים החלו להישלח¹². החוק דורש שליחת הודעה "בדרך המאפשרת תקשורת מיידית ונגישה, ככל האפשר". תחילה, חלק מהבנקים שלחו בהודעה קישור לפירוט העמלות אך מאז שולחים הבנקים הודעות הכוללות את הסכום בגוף ההודעה באופן אשר מקל על הקורא לזהות בקלות וללא מחסומים טכנולוגיים את הסכום.

מסרונים נמצאו ככלי אפקטיבי לשפר את רווחתם של צרכני בנקים ע"י הנעתם לפעולה. בניסוי שדה בבריטניה¹³, חלק מהצרכנים של שני בנקים גדולים הוקצו באופן אקראי לקבל מסרון ברגע שהם נכנסו לאוברדראפט או כאשר חיוב עתיד להכניס אותם לאוברדראפט לא מתוכנן. שאר הצרכנים לא קיבלו מסרונים ותפקדו כקבוצת ביקורת. תוצאות הניסוי הראו שהמסרונים סייעו לצרכנים שקיבלו אותם לחסוך בממוצע 25% מהוצאות האוברדראפט לעומת קבוצת הביקורת. הכותבים ממליצים לרשום באופן אוטומטי את כל הצרכנים להתראות אלו. בנוסף, ניסוי שטח בקולומביה¹⁴, מצא שתזכורות לחסוך שנשלחו לצעירים בעלי הכנסות נמוכות אכן הניעו את הנמענים לחסוך. חשבוניות הבנק של אלו שקיבלו תזכורות גדלו בצורה משמעותית שנה לאחר ההודעה הראשונה ונמשכו עד 8 חודשים לאחר ההודעה האחרונה.

בניגוד לארבעת הכלים האחרים במאמר זה, המסרונים החודשיים נשלחים באופן אוטומטי לכל לקוחות הבנק ללא הסכמה מוקדמת ולכן עלולים להיתפס כמטרד (למשל, כתלות בשעה שבה נשלח המסרון). סקר מצא¹⁵ כי לקוחות בנק אפריקאי לא ראו במסרונים עם מידע ששולח הבנק מטרד.

מערכת נתוני אשראי

מערכת נתוני האשראי היא מאגר מרכזי שהקים ומנהל בנק ישראל מכוח חוק נתוני אשראי¹⁶, תשע"ו-2016. החוק נועד לקדם תחרות בשוק האשראי, להרחיב נגישות ולהפחית אפליה, וכן ליצור בסיס מידע לאימוצה למחקר ומדיניות¹⁷. המערכת¹⁸ מרכזת נתונים על התחייבויות האשראי של יחידים ועל אופן פירעונן, שמדווחים בעיקר בידי בנקים, חברות כרטיסי אשראי ונותני אשראי חוץ-בנקאיים, לצד רשויות ציבוריות (כונס הנכסים הרשמי, הוצאה לפועל ועוד). המידע נמסר ללשכות האשראי ולמשתמשים מורשים בהתאם לחוק ובפיקוח הממונה על שיתוף בנתוני אשראי. הפקת דוח נתוני אשראי לנותן אשראי מחייבת הסכמה נקודתית של הלקוח, וללקוח עומדת גם זכות לסרב לשתף את הדוח. כל אדם שנאספים לגביו נתונים זכאי להזמין אחת לשנה, ללא תשלום, דוח ריכוז נתונים¹⁹. המערכת החלה לפעול באפריל 2019

¹¹<https://boi.org.il/media/gcjqnqta/150.pdf>

¹²<https://www.calcalist.co.il/investing/article/s1tc11goua>

¹³<https://www.fca.org.uk/publication/occasional-papers/occasional-paper-36.pdf#page=3.08>

¹⁴https://openscholarship.wustl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1667&context=csd_research

¹⁵<https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/download/16567/16970>

¹⁶<https://creditdata.org.il/media/f03dbotv/%D7%97%D7%95%D7%A7-%D7%A0%D7%AA%D7%95%D7%A0%D7%99-%D7%90%D7%A9%D7%A8%D7%90%D7%99-2022.pdf>

¹⁷https://kamakama.gov.il/bank-of-israel/about/banks_functions/management-credit-data/

¹⁸<https://www.creditdata.org.il/articles/credit-system/>

¹⁹<https://www.creditdata.org.il/publications/report/>

ומהווה תשתית תחרותית ומידעית מרכזית בשוק האשראי הישראלי. מערכת נתונים על אשראי צרכני היא פופולארית במקומות רבים בעולם ופועלת בארה"ב כבר מעל 50 שנים.

הספרות האקדמית מוצאת באופן כללי כי שיתוף מידע על אשראי צרכנים משפר את יעילות שוק האשראי ויכול להיות מועיל לרווחת הצרכנים, אך עם ניואנסים חשובים והשפעות חלוקתיות. תיאורטית, זמינות המידע מאפשרת למלווים להעריך טוב יותר את הסיכון של הלווים, להקצות אשראי בצורה יעילה יותר ולהפחית את הברירה השלילית, מה שאמור להגביר את הרווחה החברתית הכוללת ולהרחיב את הגישה לאשראי עבור צרכנים בסיכון נמוך²⁰. מחקרים אמפיריים²¹ מראים כי שיתוף מוגבר, במיוחד של מידע חיובי, מעלה את הגישה של משקי בית לאשראי ומקטין את שיעורי חדלות הפירעון. עם זאת, יש לקחת בחשבון השפעות חלוקתיות: בעוד שלווה בטוח יותר נהנה משיעורים נמוכים יותר, אנשים בסיכון גבוה יותר עלולים להתמודד עם הדרה או עלויות גבוהות יותר.

ניוד בקליק

החל משנת 2021, לקוחות הבנקים נהנים משירות "ניוד בקליק" - מנגנון מעבר מהיר ומקוון בין בנקים, ללא עלות ובתוך עד 7 ימי עסקים²². הלקוח פונה לבנק החדש אליו הוא רוצה לעבור אשר מנהל מול הבנק הישן את כלל תהליך העברת הפעילות. לאחר השלמת ההעברה וסגירת החשבון הישן (ככל שלא נותרה בו פעילות), מופעל שירות "עקוב אחריי" שמנתב אוטומטית למשך שלוש שנים זיכויים וחיובים שממשיכים להגיע לחשבון הישן-כך נשמרת רציפות מלאה של משכורות, הוראות קבע, חיובי כרטיסים, ושיקים נכנסים. בשלוש השנים הראשונות של הרפורמה כרבע מיליון לקוחות כבר העבירו את הפעילות הפיננסית שלהם מבנק לבנק באמצעות המערכת²³.

מחקרים הראו כי שיעור הלקוחות שבוחרים לעבור לבנק מבנק אחד לאחר במהלך השנה הם נמוכים. בבריטניה רק 6% ממחזיקי חשבונות ע"ש החליפו בנק במהלך שלוש השנים שקדמו ל-2022²⁴ ובאירופה רק 7% עשו זאת במהלך שנתיים²⁵. הזמן והמאמץ הכרוך בבירוקרטיה של העברת הפעילות מהווה עלות מעבר בין הבנקים והפחתת עלויות אלו עלולה לעודד מעבר בין בנקים ותחרות.

לאחרונה, מחקר אמפירי²⁶ השתמש בנתונים על לקוחות בנקים בישראל בכדי להעריך את ההשפעה הסיבתית של רפורמת מעבר בקליק על הנטיה לעבור לבנק חדש, ע"י השוואה בין קבוצת לקוחות שיכלה להשתמש בכלי זה ובין אוכלוסייה אחרת שלא. נראה שהפחתת עלויות המעבר הגדילה את שיעור המעבר בין בנקים פי 1.5. אמנם, שיעור המעבר בישראל הוא נמוך מאוד מלכתחילה- ההסתברות החודשית לעבור בנק עלתה מ-0.2% ל-0.3%. בנוסף, נמצאו אינדיקציות לשיפור תנאי אשראי לאחר המעבר (הגדלת מסגרות ושיפור תנאי הלוואות), מה שמרמז על שיפור כוח המיקוח של הצרכנים.

²⁰<https://www.jstor.org/stable/2962261>

²¹<https://www.nber.org/papers/w30235>
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4781660
<https://ideas.repec.org/a/eee/jbfin/v26y2002i10p2017-2045.html>

²²<https://switchbank.org.il/>

²³<https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/13-1-25/>

²⁴<https://www.fca.org.uk/financial-lives/financial-lives-2022-survey>

²⁵https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/evidence-based-consumer-policy/market-monitoring_en

²⁶<https://cbe.anu.edu.au/sites/default/files/uploads-2025/Bank-Switching-Costs.pdf>

מתודולוגיה

סקר צרכנים כמותי נערך באופן מקוון באמצעות פאנל אינטרנטי.

- מכון מחקר: הסקר בוצע על ידי מכון שריד עבור המכון לבנקאות ותיווך פיננסי ע"ש ויקי וג'וזף ספרא, באוניברסיטת תל-אביב.
- תאריך ביצוע: יולי 2025.
- מדגם: הסקר כלל מדגם של 519 משיבים, המהווים מדגם מייצג של האוכלוסייה הבוגרת בישראל (גיל 18 ומעלה).
- איסוף נתונים: הנתונים נאספו באמצעות שאלון אינטרנטי בפאנל אינטרנטי. מרווח הטעות עומד על 4.4% ברווח בר סמך של 95%.

במסגרת השאלון נבחנו מספר קריטריוני הכללה, סינון ובקרת איכות:

- שאלות סינון: כניסה לסקר הותנתה בחשיפה לפרסומות של בנקים בשנה האחרונה, וזאת במטרה להתמקד בצרכנים המעורבים בסביבה הבנקאית.
- בקרת אמינות: השאלון כלל שאלות "מלכודת" לסינון משיבים שאינם קשובים, כגון שאלה על שירות פיקטיבי ("ביטוח הוצאות בנקאיות"), ושאלת עירנות המנחה את המשיבים לבחור בתשובה מסוימת. משיבים שנפלו בשאלות העירנות סוננו מהמשך הסקר.

מבנה השאלון

השאלון נפתח בשאלות כלליות אודות חשיפה לפרסומות של בנקים ובהמשך עובר לבדיקת מודעות והיכרות עם רפורמות בנקאיות ספציפיות ("תעודת זהות בנקאית", "ניוד בקליק", "בנקאות פתוחה", "מסרון עמלות חודשי", "מערכת נתוני אשראי", ושירות פיקטיבי למטרות בקרת איכות: "ביטוח הוצאות בנקאיות").

השאלון כלל גם שאלות על השירותים של הבנקים, ועל צרכנות פיננסית כללית. חלקים נוספים עוסקים במוצרים פיננסיים, חיסכון והשקעה, לצד התייחסות למצב הכלכלי ולעמדות פיננסיות אישיות. כמו כן, ישנו מקטע ייעודי לבחינת האוריינות הפיננסית של המשיבים באמצעות שאלות בוחן.

השאלון גם כולל שאלות על עמלות, התמקחות עם הבנק והשוואת תנאים בין בנקים. לבסוף, לאחר שאלות מסוימות על הרפורמות, מוצגות שאלות פתוחות המאפשרות למשיבים לפרט כיצד השירותים סייעו להם לחסוך כסף.

נתוני רקע דמוגרפי על המשיבים קיימים מנתוני הפאנל האינטרנטי (שממנו זומנו המשיבים להשיב על הסקר).

נוסח השאלון המלא [זמין בנספח](#)

קריטריוני הכללה, סינון, ובקרת איכות

כאמור, במסגרת הסקר הופעלו מספר קריטריוני הכללה, סינון, ובקרה על מנת להבטיח רמת איכות גבוהה של הנתונים. בטבלה הבאה פירוט של מספר המשיבים שהחלו את השאלון (872 משיבים), ובאילו שאלות סוננו, עד להגעה למשיבים מלאים (519).

ישנם 91 משיבים אשר לא שמעו על אף אחת מהרפורמות, ונשאלו על הרגלי שימוש. הטבלה הבאה מציגה את הסינונים השונים.

שלב	מסוננים	נותרו לאחר הסינון	הסבר לסינון
התחלה	0	872	
לא ראו פרסומות על בנקים	107	765	בקרת עירנות ומיסוך לשאלת הסינון בנוגע להיכרות עם הרפורמות.
סימנו שמכירים רפורמה שאינה קיימת	143	622	בקרת איכות ו"עירנות" נוספת. אם משיב שמע על רפורמה של "ביטוח בנקאי", מדובר בחוסר עירנות.
נפלו בשאלת בקרה אמצע שאלון	12	610	בדיקת ערנות של המשיבים.
לא שמעו כלל על רפורמות	91	519	בשביל לענות על סקר הרפורמות נדרשה חשיפה ללפחות רפורמה אחת.

אופן הניתוח ושאלות הסקר

הצגת סטטיסטיקה תיאורית. כלל השאלות והמשתנים שנבחנו בסקר מוצגים באמצעות תרשימים (התפלגות). **בחינת קשרים בין משתנים.** הגדרנו מספר "משתנים תלויים", אשר נבחנו למול משתני רקע ומשתנים דמוגרפיים באמצעות מבחנים סטטיסטיים (מודלי רגרסיה לוגיסטית). המשתנים התלויים כוללים: היכרות עם הרפורמות, שביעות רצון מהבנק הנוכחי, רמת אוריינות פיננסית, ניהול מו"מ עם הבנק. המשתנים הבלתי תלויים: הכנסה, השכלה, מצב משפחתי, מגדר, וגיל. **משתנים אשר נמצא ביניהם קשר מובהק סטטיסטי מוצגים באמצעות תרשימים מתאים.**

תוצאות

פרק זה מחולק לשני חלקים:

- פרק א - רפורמות בבנקאות (היכרות עם הרפורמות, שימושיות, וחיסכון הודות לרפורמות).
- פרק ב - צרכנות כלים פיננסיים (צרכנות של כלים פיננסיים שונים, אוריינות פיננסית, וכדומה).

פרק א - רפורמות בבנקאות

סיכום ומסקנות פרק א'

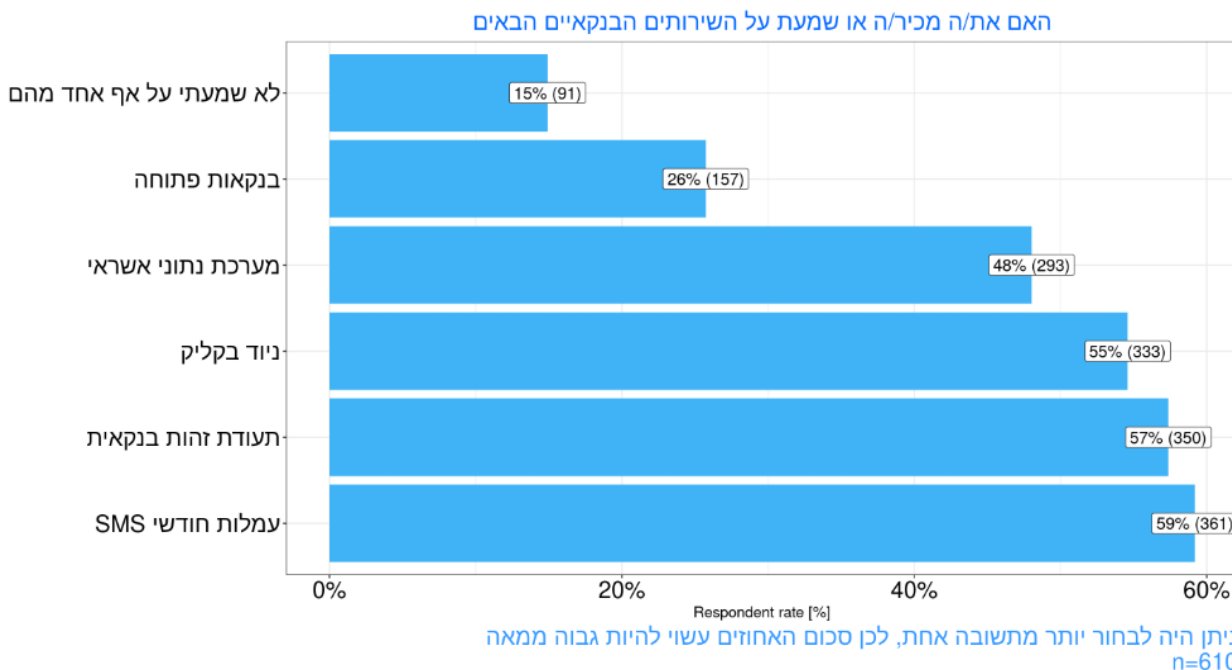
- **מסרון העמלות החודשי הוא הכלי האפקטיבי ביותר:** מכל חמש הרפורמות, נראה שמסרון העמלות החודשי ששולחים הבנקים הוא הכלי הכי מוכר ללקוחות כאשר 59% מעידים שהם מודעים להודעות החודשיות. רבע מהמשתתפים דיווחו שמסרון העמלות עזר להם לחסוך כסף במידה כלשהי. כאשר נשאלו כיצד המסרון סייע להם לחסוך כסף ענו בטקסט חופשי המשתתפים "למדתי על מה אני משלם עמלות והתמקחתי על דמי ניהול", "מעקב וטריגר לבירור גביית יתר", "צמצמתי ואיחדתי פעולות בנקאיות".
- **מודעות ושימוש חלקי בשאר הכלים:**
 - תעודת הזהות הבנקאית מוכרת בערך לחצי מהמשיבים (57%) בדומה ל-SMS החודשי, אך רק חצי מהם דיווחו שאכן קראו אותה בשנה האחרונה.
 - 55% מהמשיבים דיווחו שהם מכירים את שירות מעבר בקליק אך רק 13% מאלו שמכירים את השירות דיווחו כי השתמשו בו כדי לעבור מבנק אחד לאחר.
 - מעל חצי מהמשיבים אשר דיווחו שהם נתנו לחברה כלשהי לגשת לדוח האשראי לגביהם ממאגר נתוני האשראי ציינו שהדבר סייע להם לחסוך כסף במידה כלשהי.
 - מתוך חמשת השירותים, הבנקאות הפתוחה הוא השירות שמכירים אותו הכי פחות. רק 26% דיווחו שהם מכירים את השירות ו-27% בלבד, מתוך אלו שמכירים - נתנו הרשאה לבנק שלהם להעביר מידע באמצעות מערכת הבנקאות הפתוחה.
- **השכלה מתואמת עם היכרות עם הרפורמות:** משתתפים בעלי רמת אוריינות פיננסית גבוהה או השכלה אקדמית מכירים יותר רפורמות. בנוסף, אותם משתתפים דיווחו כי בשנה האחרונה קראו את תעודת הזהות הבנקאית שלהם בתדירות גבוהה יותר ביחס למשתתפים עם השכלה נמוכה.

רמת ההיכרות עם הרפורמות בבנקאות

ראשית בחנו את רמת ההיכרות עם כל אחד מהשירותים הפיננסיים שנגזרים מהרפורמות הבנקאיות בשנים האחרונות. כך תוארו הרפורמות למשתתפים:

- **מערכת נתוני אשראי** – מערכת המאפשרת לנותני אשראי והלוואות (ובתוכם בנקים) גישה לנתוני האשראי של הלקוח, בידיעתו ובהסכמתו.
- **בנקאות פתוחה** – העברת מידע פיננסי של הלקוח, שנתן את הסכמתו לכך, מהבנק לצד שלישי.
- **ניוד בקליק** – שירות המאפשר ללקוח להעביר את הפעילות הפיננסית שלו בין בנקים באופן אוטומטי, מקוון וללא עלות.
- **מסרון עמלות חודשי** – הודעה ששולחים הבנקים בתחילת כל חודש המפרטת את העמלות ששולמו בחודש הקודם.
- **תעודת זהות בנקאית** – דוח ששולח הבנק בתחילת השנה, שמסכם את כל הפעילות הפיננסית הבנקאית הקיימת בחשבון.

התרשים הבא מציג את רמת היכרות של הציבור עם השירותים שלעיל, מתוך כלל האוכלוסיה (n=610).



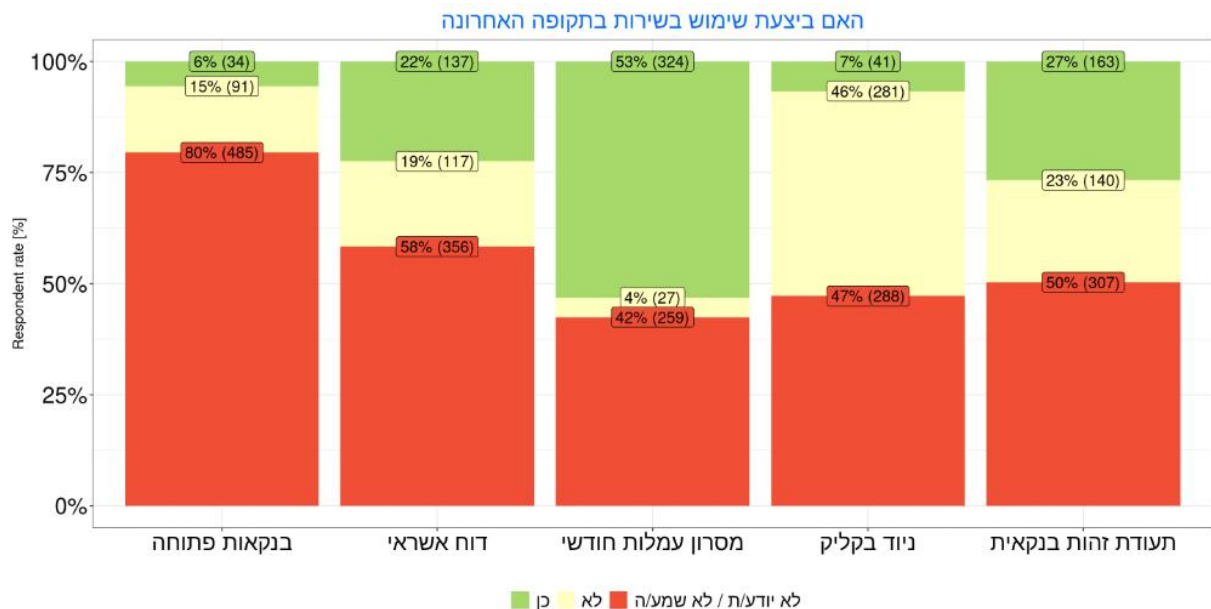
SMS עמלות חודשי (59%) הינו שירות הבנקאות המוכר ביותר, מיד לאחריו **תעודת זהות בנקאית (57%)** אשר גם זוכה למודעות ברמה גבוהה, עם זאת, כפי שמיד נראה, קיים הבדל משמעותי בין מודעות לבין שימושיות.

שימושיות

התרשים שלהלן מתאר את שיעורי השימוש של הציבור בשירותים בנקאיים שונים. בכל עמודה שירות אחר, כאשר הנתח הירוק מתאר את שיעור המשיבים אשר עשו שימוש בשירות. הנתח הצהוב מתאר אנשים שלא עשו שימוש, והאדום (בתחתית כל העמודה) מתאר משתמשים אשר לא יודעים אם השירות עזר להם לחיסכון שלא שמעו על השירות (בכל עמודה, סה"כ משיבים n=610).

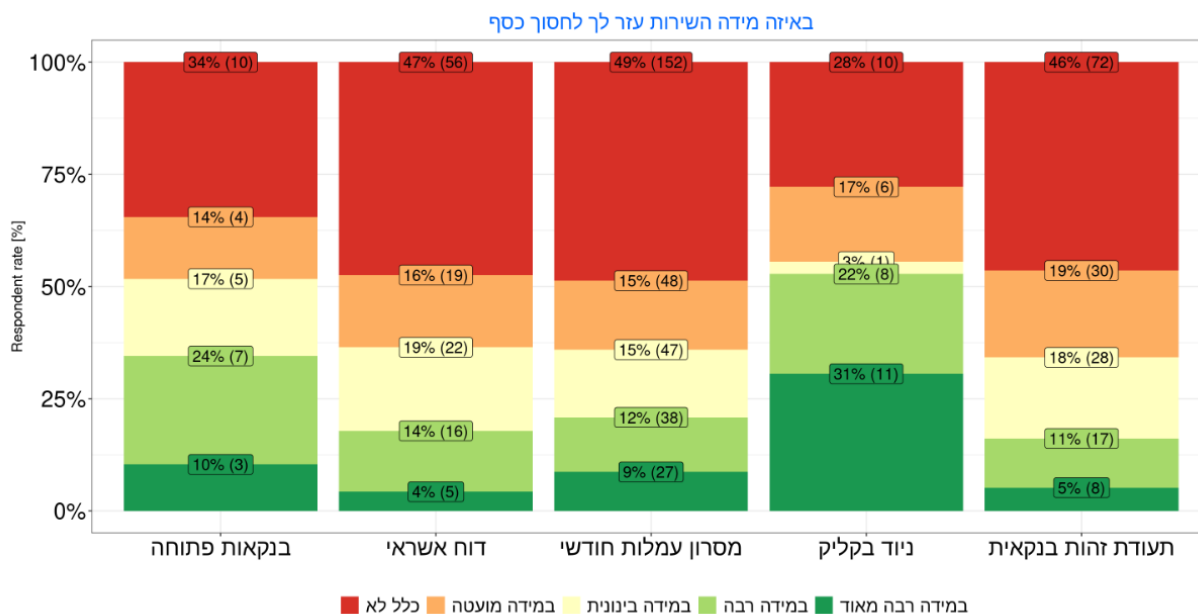
שימוש בת"ז הבנקאית הוגדר כקריאה של הדוח בשנה הקודמת. שימוש בנייד בקליק היה העברת חשבון באמצעות השירות או התחלת התהליך. שימוש במסרון העמלות החודשי הוגדר כדיווח של המשיב כי הוא זוכר שקיבל הודעה כזו בזמן האחרון (יש לקחת בחשבון כי בחודשים בהם אין חיוב עמלות הלקוח לא מקבל הודעה). שימוש בדוח האשראי היה מתן הרשאה לחברה כלשהי לגשת לדוח האשראי ממאגר נתוני האשראי לצורך קבלת הלוואה או הנפקת כרטיס אשראי. שימוש במערכת הבנקאות הפתוחה כלל מתן הרשאה לבנק להעביר מידע מהבנק לבנק מתחרה או לחברה פיננסית אחרת באמצעות מערכת הבנקאות הפתוחה.

כפי שניתן לראות, שירות SMS עמלות חודשי הוא לא רק השירות שהכי שמעו עליו (כאמור 59%), אלא הוא גם השירות שנחשפו אליו הכי הרבה, כ-53% מהמשיבים דיווחו שזכרו שקיבלו הודעה בזמן האחרון, ככל הנראה משום שמדובר בשירות "דחיפה" (Push) הנשלח ללקוחות באופן יזום, ללא צורך בהצטרפות אקטיבית. לעומתו, נייד בקליק ותעודת זהות בנקאית, אשר שניהם שירותים בעלי רמת היכרות דומה (55-57%), הם בעלי שיעור שימושים נמוך משמעותית (רק 27% קראו את תעודת הזהות הבנקאית, ורק 7% השתמשו בשירות נייד בקליק). השירות שהכי פחות אנשים ביצעו בו שימוש הינו בנקאות פתוחה (כ-80% כלל לא שמעו עליו).



חיסכון

הגרף מציג את רמת החיסכון שהציבור חש שחווה משירותים בנקאיים שונים. מאחר שחיסכון בפועל בשקלים קשה לכימות בסקר, נמדדה תחושת התועלת של המשתתפים - מדד סובייקטיבי המספק אינדיקציה לאפקטיביות הנתפסת של כל שירות בחיסכון כספי. כל עמודה מחושבת מתוך המשיבים שדיווחו כי עשו שימוש בשירות ואשר דיווחו באיזו מידה הוא סייע להם לחסוך (כלומר, למעט מי שהשיבו "לא יודע"; ראו הערה מתחת לתרשים). מספר המשיבים שעליו מבוססת כל עמודה מצוין בסוגריים. ישנה שונות משמעותית בין השירותים. מקרב המשתמשים, השירות שעזר במידה הרבה ביותר לחסוך הוא "ניוד בקליק", אלו ככל הנראה לקוחות אשר העבירו את חשבון הבנק שלהם מבנק אחד לאחר. 45% מאלו שהשתמשו בניוד בקליק ציינו שהשירות לא עזר להם לחסוך כסף או עזר במידה מועטה ו-56% ציינו שהשירות עזר להם לחסוך כסף במידה בינונית, רבה או רבה מאוד. 51% דיווחו על חיסכון דומה ע"י שימוש במערכת "הבנקאות הפתוחה". שירותים אחרים סייעו פחות: "תעודת זהות בנקאית" (34%), "מסרון עמלות חודשי" (36%), ו"דוח אשראי" (37%). אמנם, יש לקחת בחשבון כי על אף ששיעור המשיבים שציינו שהמסרון עזר להם לחסוך כסף הוא נמוך ביחס לניוד בקליק ובנקאות פתוחה, שיעור השימוש האבסולוטי בכלי זה הוא משמעותי יותר ולכן מנקודת מבט כוללת, מסרון העמלות עזר ליותר לקוחות לחסוך כסף. 160 משיבים ציינו שהמסרון עזר להם לחסוך כסף במידה כלשהי בעוד עבור כל ארבעת הכלים האחרים יחד דווחו 190 מקרים שבהם הרפורמה סייעה.



n=650

הערה מתודולוגית: חלק מהמשיבים השיבו "לא יודעת" לגבי מידת הסיוע בחיסכון — תשובה עמומה שאינה מעידה בבירור על חיסכון או על היעדרו, ולכן לא נכללו בבסיס האחוזים בתרשים. מספרם (n) מצוין בכל עמודה, ועומד על: תעודת זהות בנקאית – 8, ניוד בקליק – 5, מסרון עמלות חודשי – 12, דוח אשראי – 19, בנקאות פתוחה – 5.

מהאמור לעיל עולה שהשירות האפקטיבי ביותר הינו מסרון עמלות חודשי - בעיקר בשל שילוב של מודעות והיכרות גבוהה עם השירות, שיעור שימוש גבוה, חרף היעילות הבינונית-נמוכה. עם זאת, שירות 'ניוד בקליק' אמנם מסייע לחיסכון באופן המשמעותי ביותר, אך שיעור השימוש בו נמוך כך שמבחינה מערכתית הוא נותר פחות אפקטיבי.

חיסכון - ניתוח טקסט פתוח

משיבים אשר דיווחו על חיסכון ברמה בינונית ומעלה הודות לשימוש בשירות כלשהו, נשאלו בשאלה פתוחה כיצד השירות עזר להם. להלן מספר דוגמאות לאופן שבו המשתתפים דיווחו שהכלים סייעו להם לחסוך כסף:

שירות מסרון עמלות חודשי (מבוסס על 112 תגובות בסה"כ):

1. מעקב עמלות והוצאות חשבון (28 תגובות) - חשיבות של מידע על עמלות בנקאיות ושמירה על מודעות לחיובים שלהן. מעקב אחר הוצאות, הבנת התשלומים והבטחה שלא ינוכו עמלות מיותרות מחשבונותיהם.
2. מידע ובקרת עמלות (39 תגובות) - נושא נפוץ הוא הגישה הפרואקטיבית לניהול עמלות על ידי יצירת קשר ישיר עם הבנקים כדי לנהל משא ומתן, להפחית או לבטל את העמלות. ניצול הצעות כגון ויתור על עמלות עבור שימוש בשירות מקוון או העברת חשבונות כדי ליהנות מתנאים טובים יותר.

שירות תעודת זהות בנקאית (53 תגובות):

1. מודעות והבנה פיננסית (10 תגובות) - מתן מודעות והבנה על המצב הפיננסי, כולל תמונה ברורה יותר של הוצאות, עמלות וכיצד פעילות הבנק משפיעה.
2. ניהול עלויות וחובות (10 תגובות) - אנשים רבים יישמו שינויים המבוססים על תובנות חדשות, כגון הפחתת הוצאות מיותרות, משא ומתן על ריביות הלוואה ומשכנתא טובות יותר, או ביטול עמלות שירות.

שירות מערכת נתוני אשראי-דו"ח אשראי (43 תגובות):

1. ניהול פיננסי ומעקב אחר הוצאות (10 תגובות) - חשיבות של סקירה ברורה של הכספים, כולל מעקב אחר הוצאות, השוואת ריביות, הבנת מצבים פיננסיים וניטור דירוגי אשראי. זה כולל גם פעולות כמו צמצום הוצאות מיותרות, שליטה בחשבונות חובה ושימוש אסטרטגי בכרטיסי אשראי.
2. ריביות והלוואות (10 תגובות) - קיום אינטראקציה עם בנקים כגון הסתמכות עליהם לייעוץ פיננסי, קבלת תנאי הלוואה או ריביות נוחים, ובכלל חיפוש אחר שירותים או תנאים טובים יותר מבנקים על ידי משא ומתן המבוסס על הנתונים או ההיסטוריה הפיננסית שלהם.

שירות ניוד בקליק (20 תגובות):

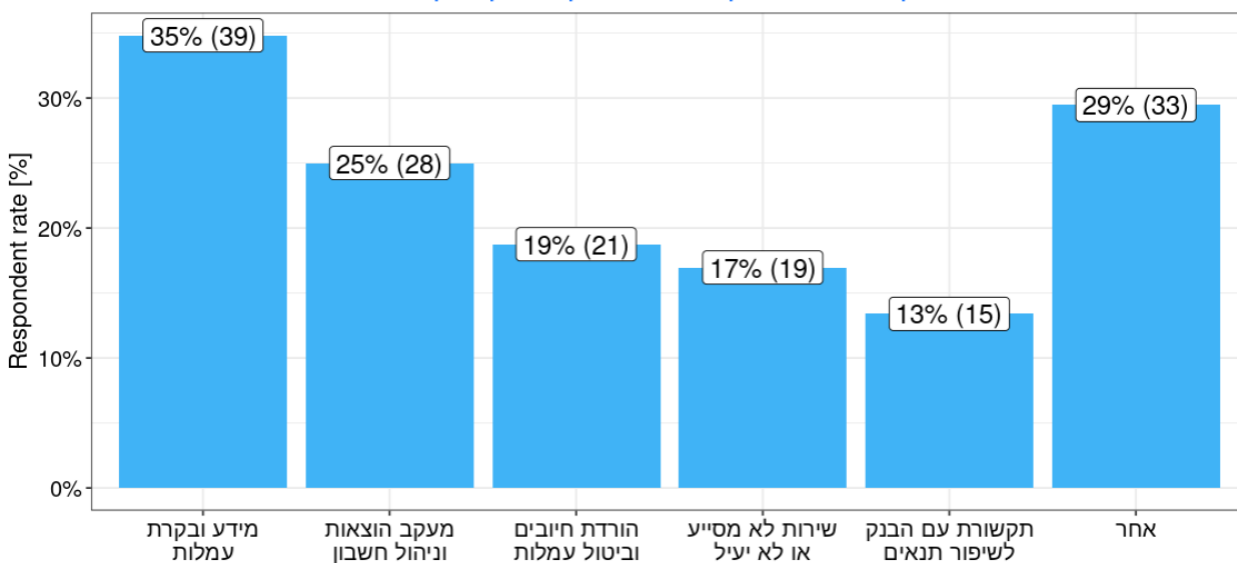
1. חיסכון בעמלות (7 תגובות) - חיסכון בעלויות של החלפת בנקים, תוך הימנעות או ביטול של עמלות וריבית.
2. חיסכון בזמן והתעסקות (10 תגובות) - נוחות של עסקאות אלקטרוניות, אשר מפחיתות את הצורך לבקר פיזית בסניפי הבנק, ובכך חוסכות זמן ומאמץ. התהליכים מהירים, קלים וללא טרחה.
3. מעבר בנק / תנאים משופרים (3 תגובות) - שיפור בתנאי הבנקאות לאחר המעבר, כגון תנאים טובים יותר, הטבות וחוויית ניהול חשבון משתלמת יותר ללא טרדות לא רצויות מבנקים קודמים.

שירות בנקאות פתוחה (15 תגובות):

1. סנכרון והשוואה של נתונים פיננסיים (4 תגובות), מודעות לחיסכון והוצאות (3 תגובות) - שימוש בשירותי צד שלישי לצפייה בהוצאות/הכנסות (כגון Riseup), צפייה בכלל החבות, מעקב אחר הוצאות.

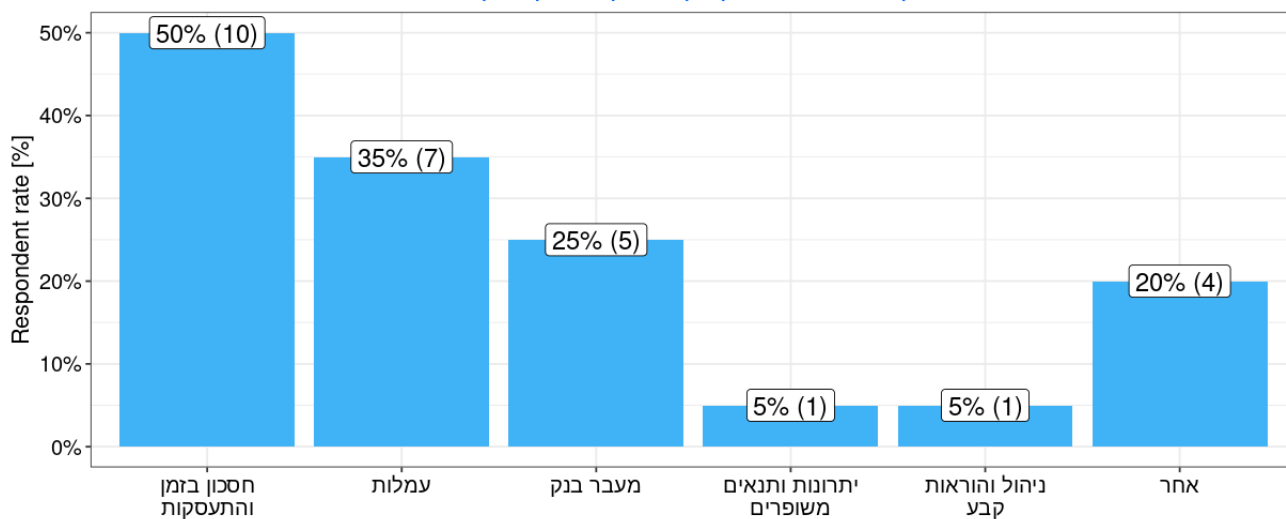
להלן התפלגות של התגובות לאחר סיווג לקטגוריות:

איך השירות מסרון עמלות עזר לך לחסוך כסף?



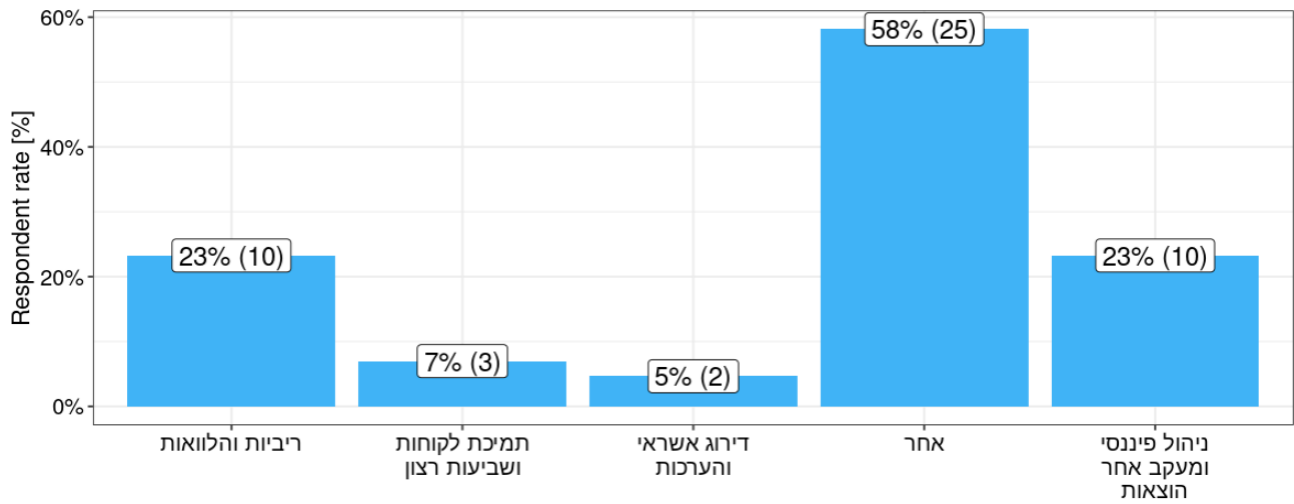
ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=112

איך השירות ניווד בקליק עזר לך לחסוך כסף?



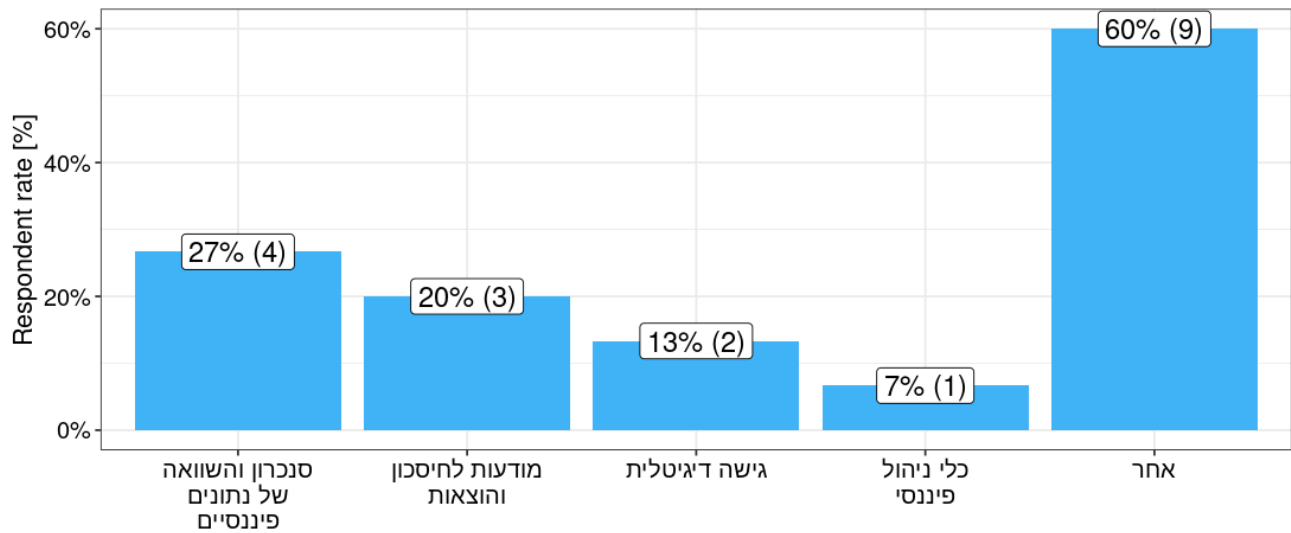
ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=20

איך השירות דוח אשראי עזר לך לחסוך כסף?



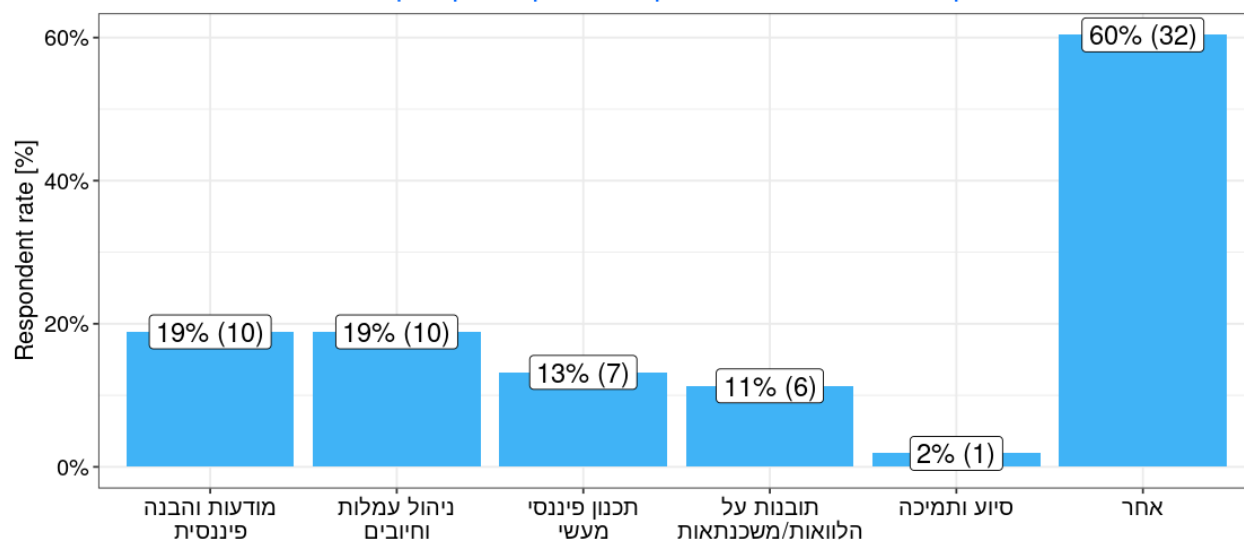
ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=43

איך השירות בנקאות פתוחה עזר לך לחסוך כסף?



ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=15

איך השירות תעודת זהות בנקאית עוזר לך לחסוך כסף?



ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=53

הטבלה הבאה מסכמת פילוחים סטטיסטיים אשר נמצאו כבעלי קשר מובהק סטטיסטי, ולאחריה תרשימים מפורטים.

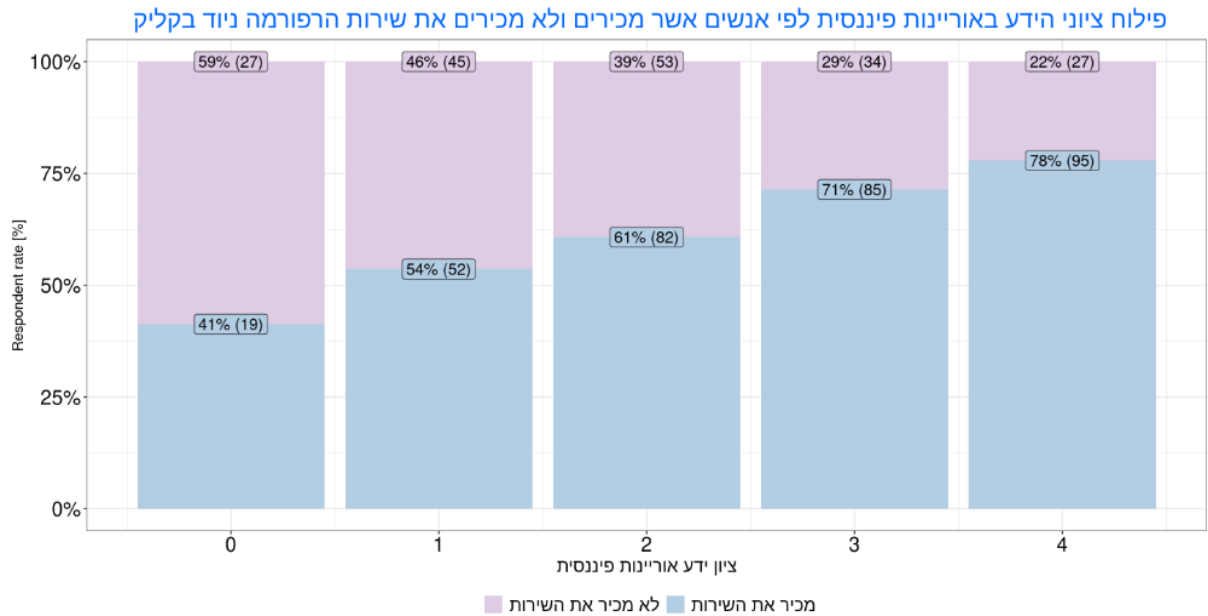
סיכום ביניים - קשרים מובהקים סטטיסטיים בעלי השפעה על היכרות עם רפורמות

להלן קשרים אשר נמצאים מובהקים סטטיסטית ($p < 0.05$).

נושא	משתנה משפיע	הסבר
היכרות ושימוש ברפורמות	רמת אוריינות פיננסית (קשר ישיר)	ככל שרמת האוריינות הפיננסית גבוהה יותר, כך עולה ההיכרות עם הרפורמות "ניוד בקליק", "תעודת זהות בנקאית" ו"בנקאות פתוחה", וכן השימוש בשירות "תעודת זהות בנקאית"
היכרות ושימוש ברפורמות	רמת השכלה (קשר ישיר)	ככל שרמת ההשכלה גבוהה יותר, כך עולה ההיכרות עם "ניוד בקליק" ו"תעודת זהות בנקאית", וכן השימוש ב"תעודת זהות בנקאית".
היכרות עם "תעודת זהות בנקאית"	מגדר	גברים מכירים את הרפורמה בשיעור גבוה יותר מנשים (75% לעומת 60%).
היכרות עם "מערכת נתוני אשראי"	גיל (קשר לא ליניארי)	ההיכרות עם הרפורמה גבוהה ביותר בקבוצת הגיל 38-47 (69%) ונמוכה יותר בגילאים הצעירים והמבוגרים יותר.
היכרות עם "בנקאות פתוחה"	רמת הכנסה (קשר לא ליניארי)	בקבוצת ההכנסה "מעט מעל הממוצע" היכרות ברמה גבוהה יותר של שירות בנקאות פתוחה.

היכרות עם ניווד בקליק לפי רמת אוריינות פיננסית

הגרף מצביע על קשר ישיר בין רמת הידע הפיננסי של הציבור לבין היכרותו עם ניווד בקליק. ככל שציון הידע הפיננסי גבוה יותר, כך גדל שיעור האנשים שמכירים את הרפורמה. בקרב בעלי הידע הפיננסי הגבוה ביותר (ציון 4), 78% מדווחים על היכרות עם הרפורמה, בעוד שבקרב בעלי הידע הנמוך ביותר (ציון 0), רק 41% מכירים אותה. המסקנה היא כי קיים קשר בין ידע פיננסי למודעות הציבורית לשינויים בשוק.

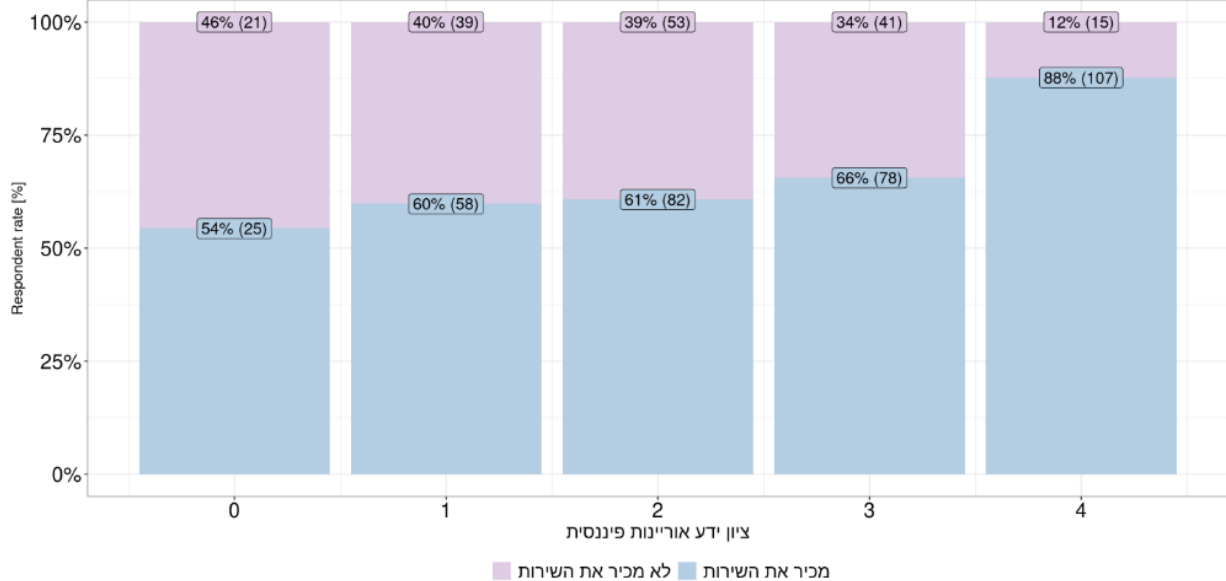


n=519

היכרות עם תעודת זהות בנקאית לפי רמת אוריינות פיננסית

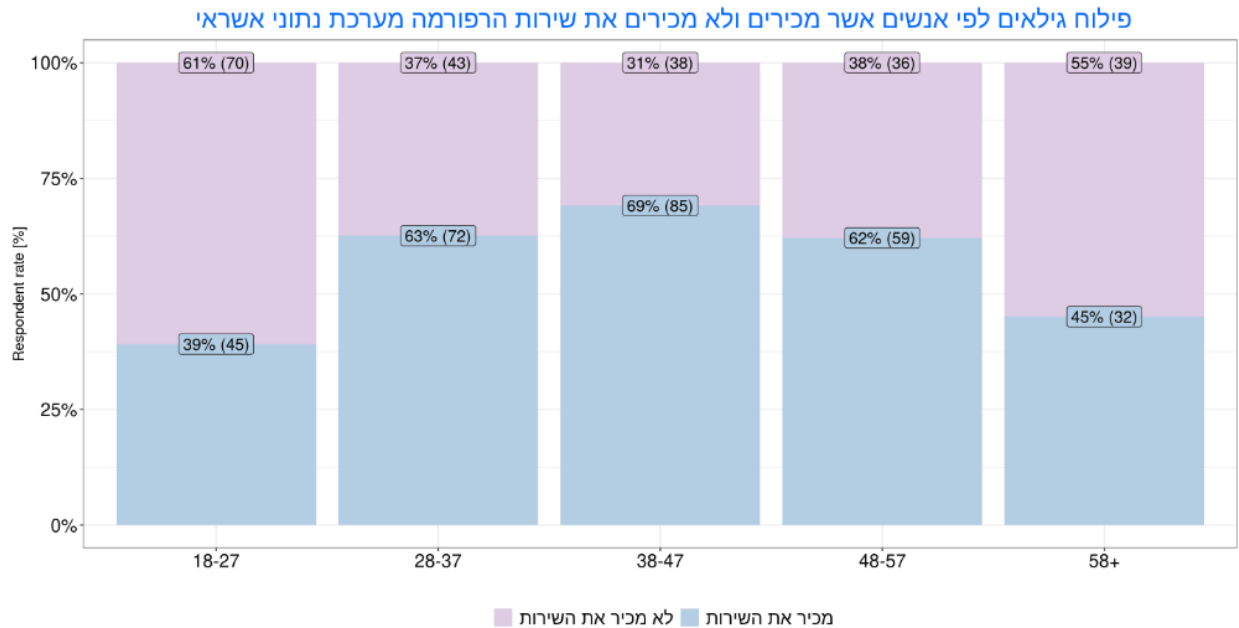
הגרף מצביע על קשר ישיר בין רמת הידע הפיננסי של הציבור לבין היכרותו עם תעודת זהות בנקאית. ככל שציון הידע הפיננסי גבוה יותר, כך גדל שיעור האנשים שמכירים את הרפורמה. בקרב בעלי הידע הפיננסי הגבוה ביותר (ציון 4), 88% מדווחים על היכרות עם הרפורמה, בעוד שבקרב בעלי הידע הנמוך ביותר (ציון 0), רק 54% מכירים אותה. המסקנה היא שחינוך פיננסי משפר באופן ניכר את המודעות הציבורית לשינויים בשוק.

פילוח ציוני הידע באוריינות פיננסית לפי אנשים אשר מכירים ולא מכירים את שירות הרפורמה תעודת זהות בנקאית



היכרות עם מערכת דו"ח אשראי לפי גילאים

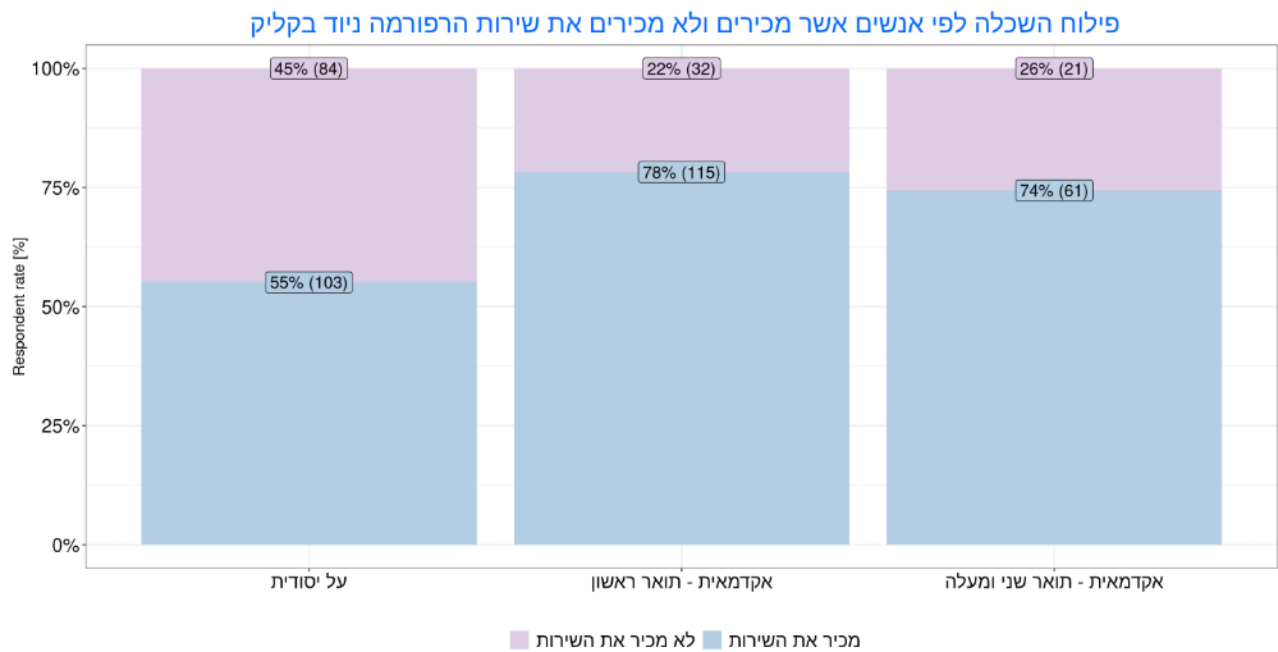
הגרף מציג כיצד ההיכרות עם הרפורמה הפיננסית מערכת נתוני אשראי משתנה עם הגיל. קבוצת הגיל שבין 38 ל-47 היא **הקבוצה שהכי מכירה את הרפורמה**, עם 69% מהמשיבים שמכירים אותה. לעומתם, קבוצת הגיל הצעירה ביותר (18-27) והמבוגרת ביותר (58+) מגלות **היכרות נמוכה יותר** (39%-45% בהתאמה). הנתונים מעידים על כך שאנשים בגילאי עבודה וניהול משפחה נוטים להכיר יותר את מערכת דו"ח האשראי, בעוד שאצל קבוצות גיל אחרות, המודעות נמוכה יותר.



n=519

היכרות עם ניווד בקליק לפי רמת השכלה

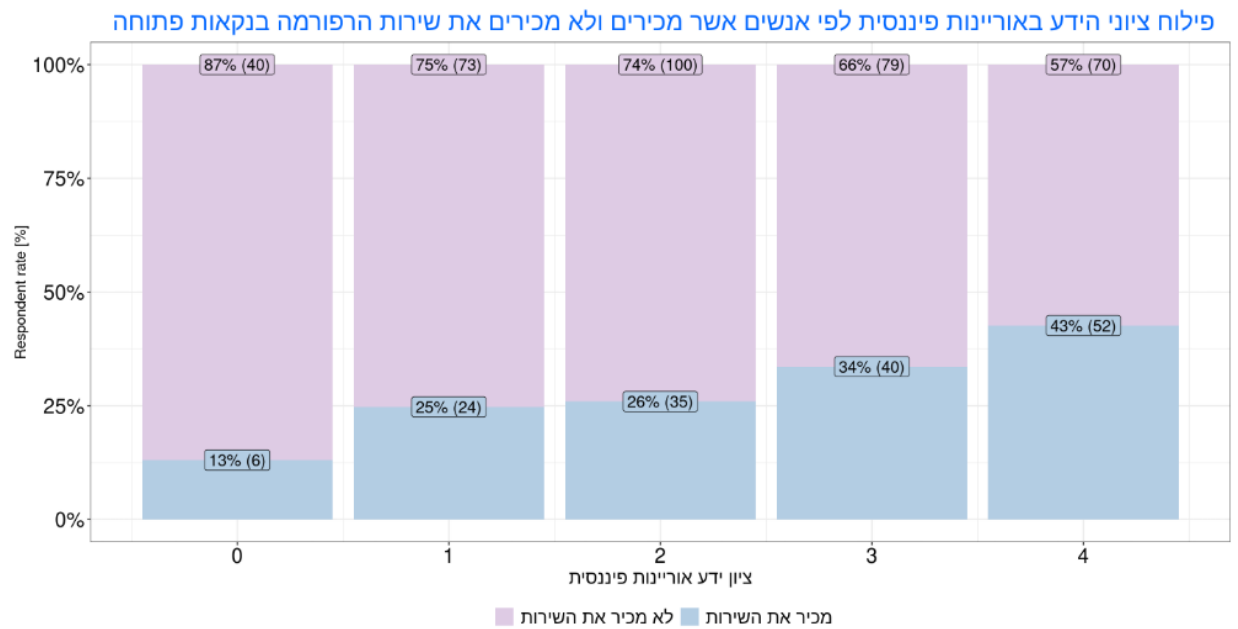
הגרף מציג את רמת ההיכרות עם שירותי ניווד בקליק, מפולחת לפי רמת השכלה. הנתונים מצביעים על קשר חיובי ברור: ככל שרמת ההשכלה עולה, כך עולה גם ההיכרות עם שירותי ניווד בקליק. בקרב בעלי השכלה של תואר שני ומעלה, שיעור ההיכרות עומד על 74%, לעומת 78% בקרב בעלי תואר ראשון. לעומתם, בקרב בעלי השכלה תיכונית ומטה, שיעור ההיכרות יורד באופן משמעותי ל-55%. המסקנה היא שחינוך פורמלי הוא גורם מכריע בהבנת והכרת שירותים פיננסיים.



n=416

היכרות עם מערכת בנקאות פתוחה לפי רמת אוריינות פיננסית

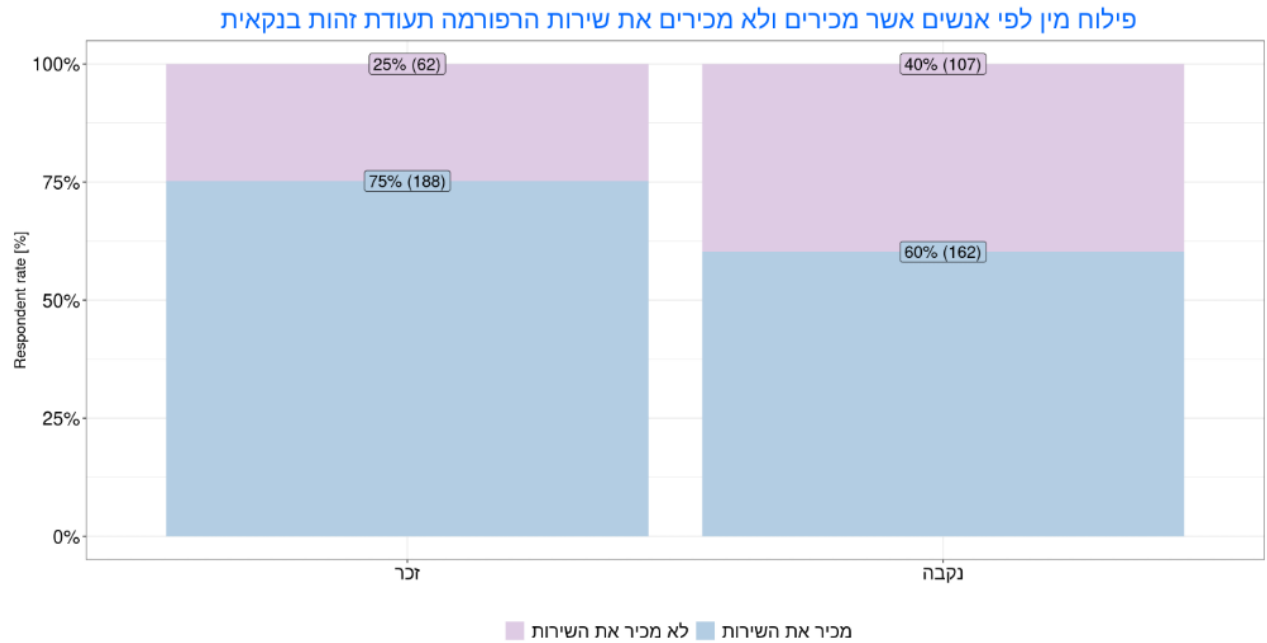
הגרף מצביע על קשר ישיר בין רמת הידע הפיננסי של הציבור לבין היכרותו עם רפורמת הבנקאות פתוחה. ככל שציון הידע הפיננסי גבוה יותר, כך גדל שיעור האנשים שמכירים את הרפורמה. בקרב בעלי הידע הפיננסי הגבוה ביותר (ציון 4), 43% מדווחים על היכרות עם הרפורמה, בעוד שבקרב בעלי הידע הנמוך ביותר (ציון 0), רק 13% מכירים אותה. המסקנה היא שהיכרות עם מערכת הבנקאות הפתוחה מתואמת עם אוריינות פיננסית.



n=519

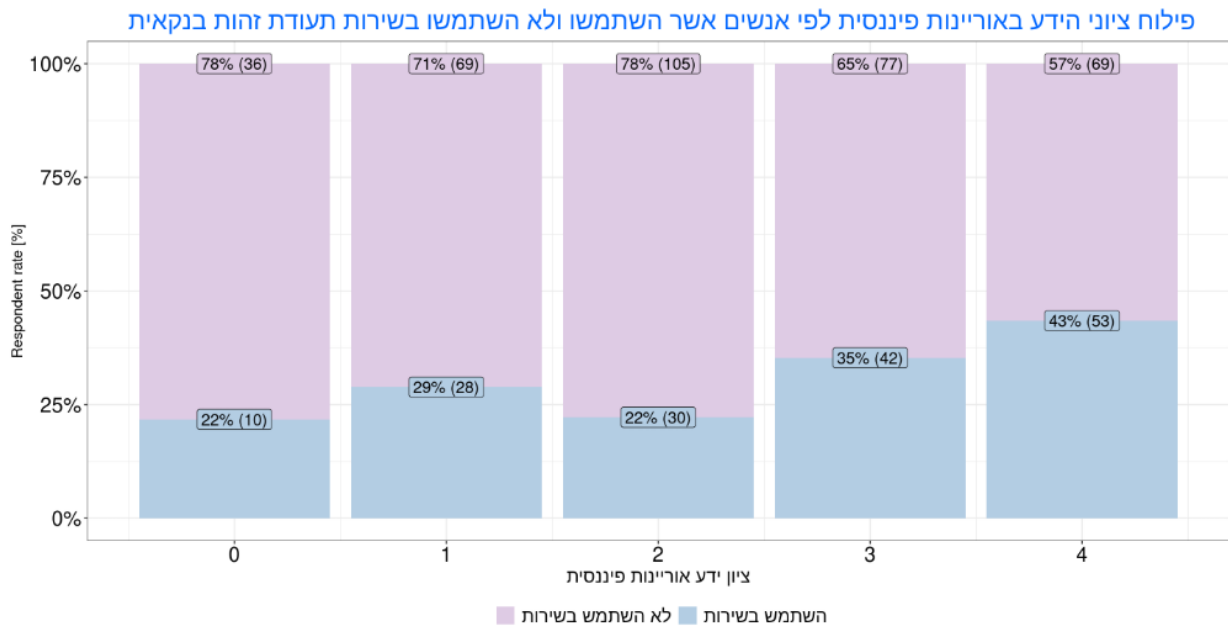
היכרות עם תעודת זהות בנקאית לפי מגדר

הגרף מציג **פערי מגדרי** משמעותי בהיכרות עם הרפורמה הפיננסית תעודת זהות בנקאית. 75% מהגברים מדווחים על היכרות עם הרפורמות, לעומת 60% בלבד מהנשים. הנתונים מצביעים על כך שגברים נוטים להיות מעורים יותר בנושאים פיננסיים מאשר נשים, ומדגישים את הצורך בפעולות הסברה ממוקדות כדי לצמצם את הפער.



שימוש בשירות תעודת זהות בנקאית לפי רמת אוריינות פיננסית

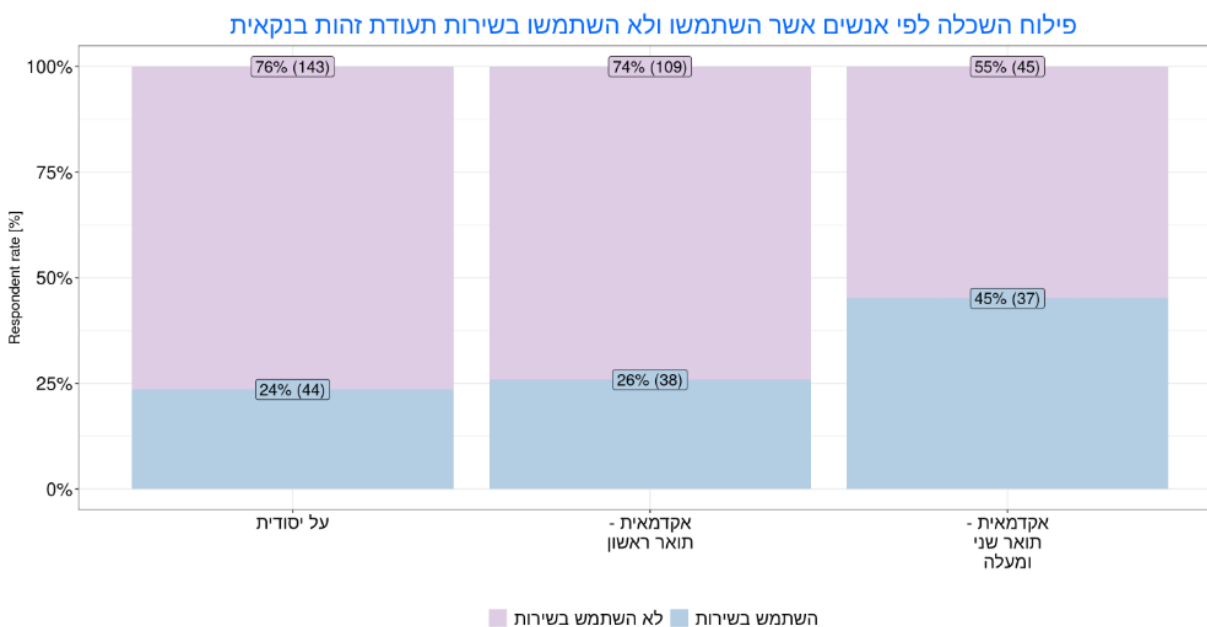
הגרף מציג את שיעור השימוש בתעודת זהות בנקאית בקרב המשיבים, אשר כולל עיון בדוח בשנה האחרונה, מפולח לפי ציון ידע פיננסי שנע בין 0 ל-4. הממצא העיקרי הוא שיש **קשר חיובי ישיר וחזק** בין רמת הידע הפיננסי לבין השימוש בתעודת זהות בנקאית. בקרב בעלי הציון הנמוך ביותר (0-2), שיעור המשתמשים בתעודת זהות הוא נמוך מאוד (נע בין 22% ל-29%). לעומת זאת, בקרב בעלי הידע הפיננסי הגבוה ביותר (ציון 4), 43% משתמשים בתעודת זהות בנקאית, מה שמרמז כי ידע פיננסי עלול להוביל לאימוץ טכנולוגיות פיננסיות.



n=519

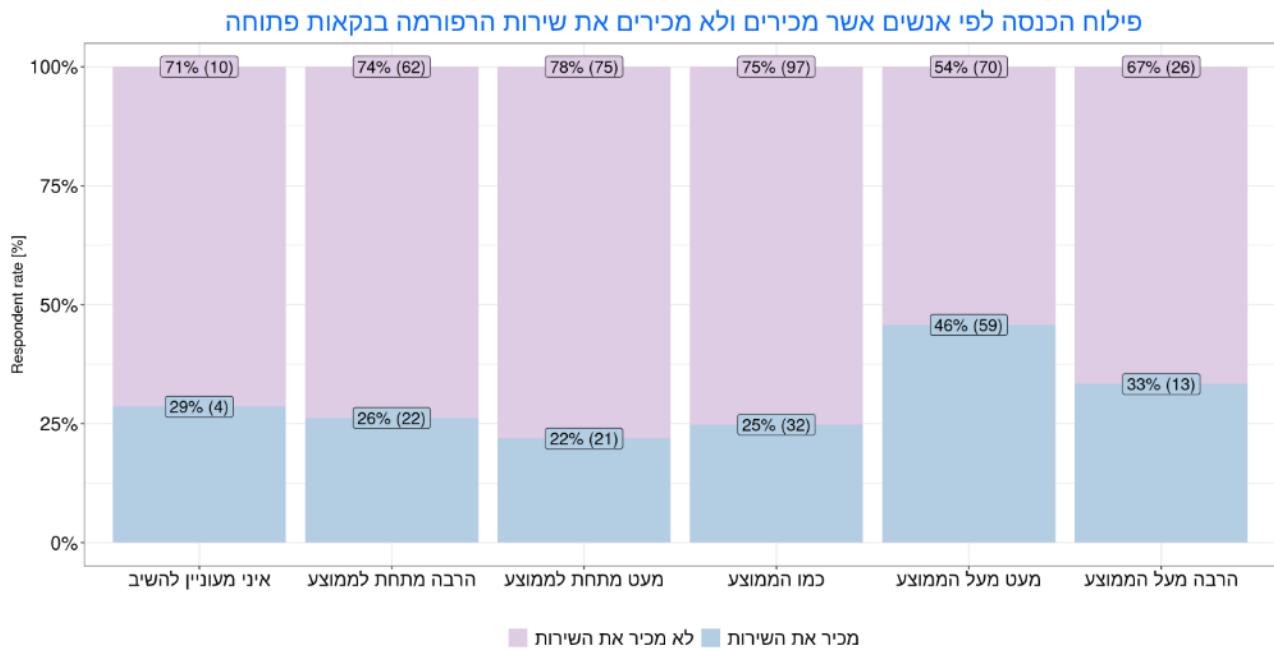
שימוש בשירות תעודת זהות בנקאית לפי רמת השכלה

הגרף מציג את שיעור השימוש בתעודת זהות בנקאית בקרב המשיבים, מפולח לפי רמת השכלה. הנתונים מצביעים על קשר חיובי בין רמת ההשכלה לבין השימוש בתעודת זהות. בקרב בעלי השכלה תיכונית ומטה, שיעור המשתמשים הוא 24%. בקרב בעלי השכלה של תואר ראשון, שיעור המשתמשים הוא 26%. עם זאת, בקרב בעלי השכלה של תואר שני ומעלה, שיעור המשתמשים עולה באופן ניכר ל-45%. המסקנה היא שרמת השכלה גבוהה עלולה להוביל לאימוץ מוגבר של תעודת זהות בנקאית.



היכרות עם מערכת בנקאות פתוחה לפי רמת הכנסה

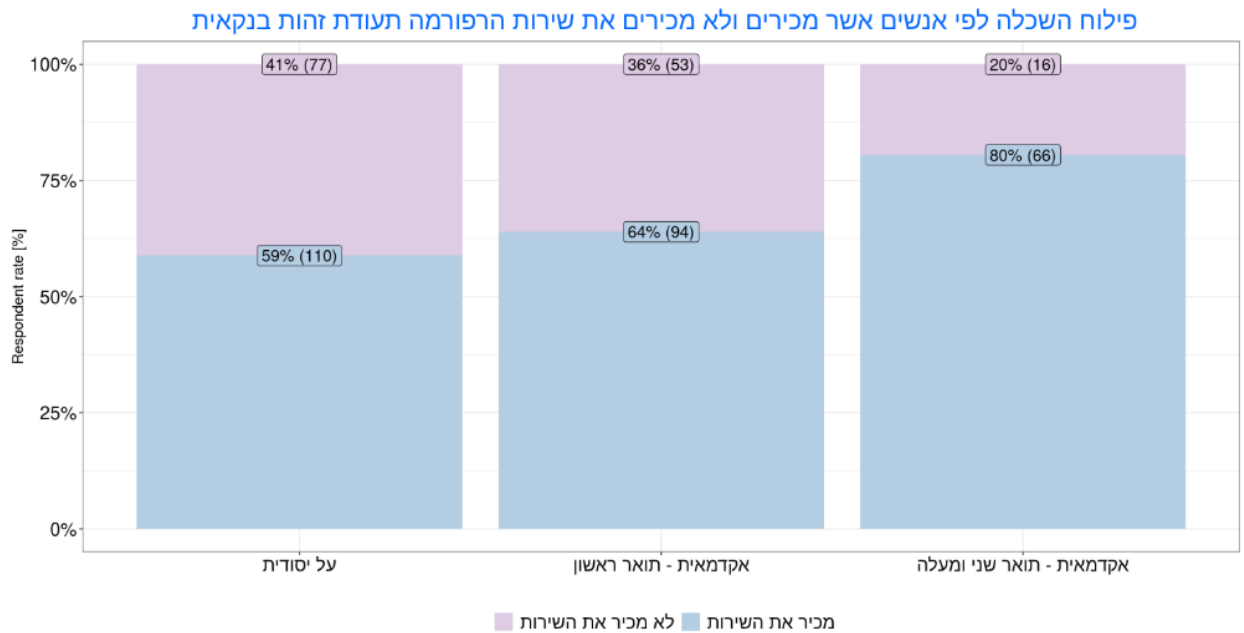
הגרף מציג את רמת ההיכרות עם הרפורמה הפיננסית בנקאות פתוחה בקרב אנשים מפולחים לפי הכנסה חודשית. הנתונים מצביעים על כך שאין קשר ברור וישיר בין רמת ההכנסה לבין מידת ההיכרות עם הרפורמות. בקרב בעלי הכנסה "הרבה מעל הממוצע", רק 33% מכירים את הרפורמות, בעוד שבקרב בעלי הכנסה "מעט מעל הממוצע", 46% מכירים אותן. הנתונים מראים כי היכרות עם רפורמות פיננסיות אינה תלויה ברמת ההכנסה בלבד, אלא ככל הנראה גם בגורמים נוספים.



n=491

היכרות עם תעודת זהות בנקאית לפי רמת השכלה

הגרף מציג קשר ישיר בין רמת ההשכלה לבין ההיכרות עם הרפורמה הפיננסית תעודת זהות בנקאית. ככל שרמת ההשכלה גבוהה יותר, כך גוברת המודעות לנושאים אלו. בעלי השכלה של תואר שני ומעלה מובילים עם 80% היכרות עם הרפורמה, בעוד ששיעור ההיכרות בקרב בעלי השכלה תיכונית ומטה עומד על 59%.



n=416

פרק ב - צרכנות פיננסית

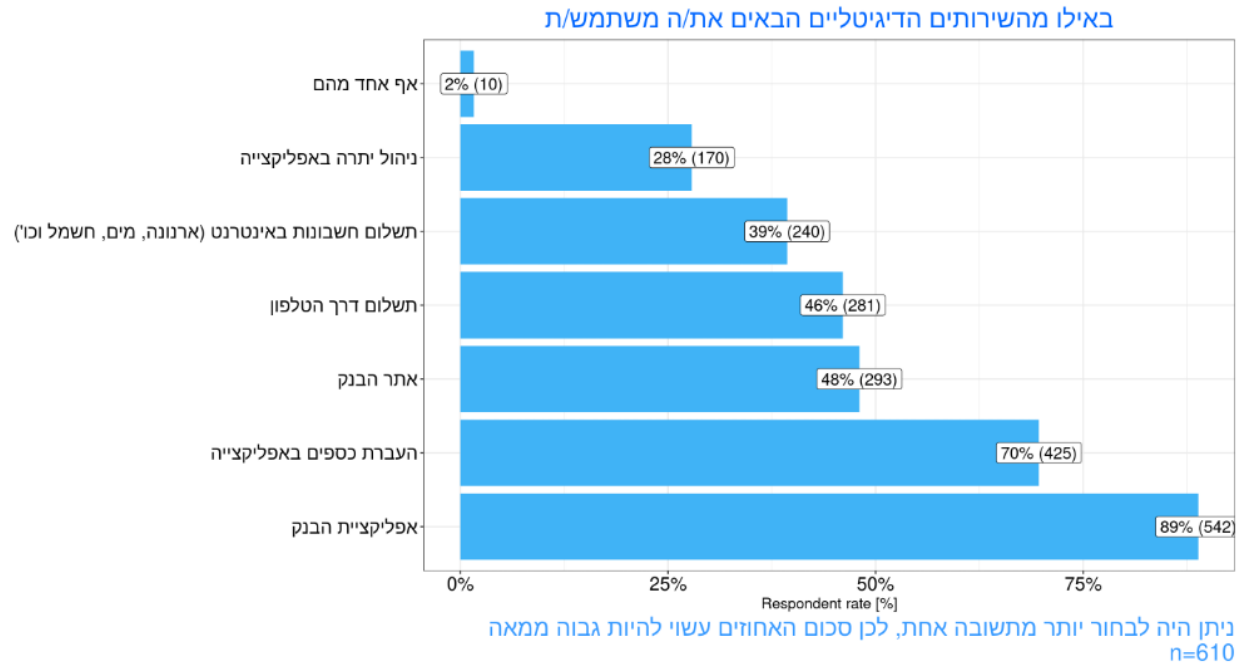
פרק זה מציג תמונת מצב על לקוחות הבנקים בישראל. הוא בוחן את היקף השימוש בשירותים מקוונים (אפליקציות בנק ותשלומים), את הפערים בשימוש בין קבוצות גיל, את דפוסי החיסכון וההשקעה ואת רמת האוריינות הפיננסית. לצד זאת נבחנים שביעות הרצון מהבנק ותפיסת ההוגנות של העמלות, הקשר ביניהן לגובה התשלום בפועל, ומידת הנטייה להתמקח עם הבנק. נבדקת ההשפעה של האמונה לגבי גובה העמלות שבנקים מתחרים היו יכולים להציע משפיעה על שביעות הרצון ועל תחושת ההוגנות של הצרכנים. בנוסף, הפרק מתייחס גם להעדפות כגון תדירות הביקור בסניפים מול העדפת שירותים דיגיטליים, והגורמים לבחירת הבנק - מהשפעות סביבתיות ומשפחתיות ועד שיקולים כלכליים ומיתוגיים.

סיכום ומסקנות פרק ב'

- **שביעות רצון גבוהה לצד פסיביות צרכנית:** רוב גדול של הלקוחות (69%) מביע שביעות רצון רבה או רבה מאוד מהבנק שלהם ו-29% לא משלמים כלל עמלות לבנק. עם זאת, רמת המעורבות הצרכנית נמוכה: 55% מהמשיבים מעולם לא התמקחו עם הבנק על גובה העמלות, 67% כלל לא ביררו האם בנק אחר יכול להציע להם תנאים טובים יותר ו-15% כלל לא מודעים לסכום העמלות שהם משלמים לבנק.
- **בחירת בנק מבוססת על אינרציה והשפעה חברתית:** הסיבות המרכזיות לבחירת בנק הן המלצה של חבר או בן משפחה (24%) והצטרפות לסניף הבנק של ההורים (23%). שיקולים רציונליים-פיננסיים כמו פטור מעמלות (22%) או ריביות אטרקטיביות על פיקדונות (3%) נמצאים בעדיפות נמוכה יותר. עם זאת ניתן למצוא שיקולים אחרים משמעותיים כמו קרבה פיזית (19%), מוניטין (9%), ומענק הצטרפות (8%).
- **אימוץ מואץ של שירותים דיגיטליים:** קיימת חדירה גבוהה מאוד של כלים דיגיטליים - אך קיימים הבדלים באימוץ בין הכלים השונים. 89% מהמשיבים משתמשים באפליקציית הבנק, ו-70% מבצעים העברות כספים באפליקציית תשלומים (ביט, פייבוקס). נתון משמעותי נוסף הוא ש-45% כלל לא ביקרו בסניף פיזי בשנה האחרונה, מה שמעיד על מעבר חד לשירות עצמי דיגיטלי.
- **הבדלים בין גילאים בהסתמכות על כלים דיגיטליים:** כצפוי, בחתך לפי גילאים נמדדים הבדלים בשיעורי החדירה בכלים שונים. לדוגמה השימוש באפליקציות להעברת כספים (ביט, פייבוקס) עומד על כ-75%-77% בקבוצות הגיל של 18-57, אך יורד לכ-58% בקבוצות גיל של 58+. לעומת זאת, ההסתמכות על אתר הבנק עולה עם הגיל (מ-37% בגילאים הצעירים, ובעלייה הדרגתית עד לכ-73% בגילאי 58+) למול ירידה קלה בהסתמכות על האפליקציה של הבנק.
- **אוריינות פיננסית בינונית:** רוב הציבור מעריך את רמת הבקיאות הפיננסית שלו כבינונית (38%). נתון זה נתמך במבחני הידע: בעוד שרוב מוחלט עונה נכון על שאלת ריבית פשוטה, בשאלות מורכבות יותר על ריבית דריבית ואינפלציה, שיעור התשובות הנכונות יורד במידת מה, מה שמצביע על הבנה בסיסית אך לא מעמיקה של מושגים פיננסיים.

שימוש בשירותים דיגיטליים:

הגרף מתאר את שיעורי השימוש של הציבור בשירותים דיגיטליים שונים. הממצא הבולט ביותר הוא שרוב מוחלט של הציבור, 89%, עושה שימוש קבוע באפליקציית הבנק. השימוש באפליקציות תשלום, כמו אפליקציות "ביט", ו-"פייבוקס", הוא גם גבוה במיוחד ועומד על 70%, כאשר 28% מנהלים יתרות באפליקציות אלו. שירותים נוספים כמו תשלום חשבונות (חשמל, מים, ארנונה) ותשלום דרך הטלפון גם הם בשימוש נרחב. נתונים אלו מראים כי הציבור אימץ בהצלחה טכנולוגיות דיגיטליות מתקדמות בחיי היום-יום.



שימוש בשירותים עם חלוקה לגילאים:

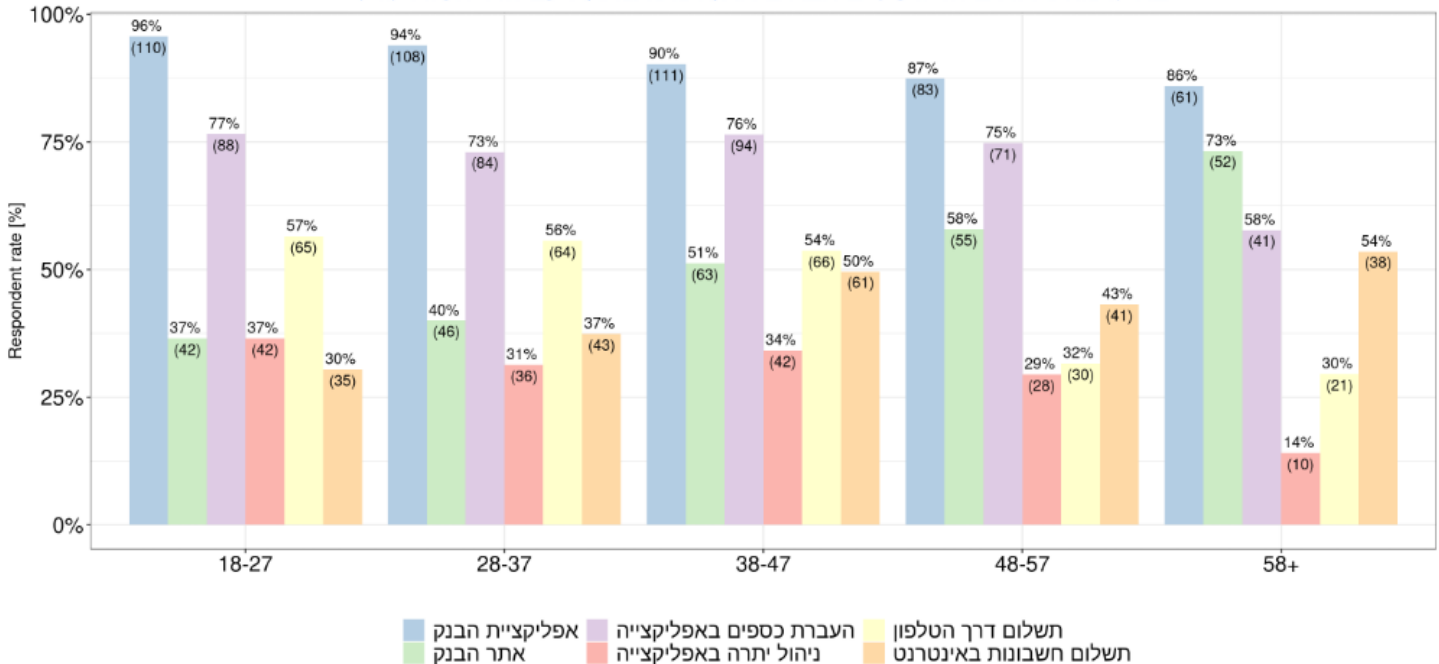
הגרף מציג את שיעור השימוש בשירותים דיגיטליים בקרב קבוצות גיל שונות. הממצא העיקרי הוא שהגיל מהווה גורם מפתח בשימוש בשירותים אלו: ככל שקבוצת הגיל מבוגרת יותר, כך השימוש בשירותים דיגיטליים פוחת באופן ניכר.

נקודות מרכזיות:

- **אפליקציות בנקאיות:** בקרב הצעירים (18-27), השימוש באפליקציות בנקאיות הוא כמעט אוניברסלי, ועומד על 96%. שיעור זה יורד בהדרגה עם עליית הגילאים אך עדיין גבוה למדי.
- **העברת כספים באפליקציות:** דפוס דומה ניכר גם בהעברת כספים דרך אפליקציות תשלומים, עם שימוש של 77% בקרב צעירים, שיעור זה יורד ל-58% בלבד בקרב מבוגרים.
- **ניהול יתרה באפליקציות תשלומים:** בקרב מבוגרים שיעור ניהול היתרה באפליקציות התשלומים נמוך משמעותית לעומת צעירים (14% לעומת 37%). מדובר בשירות חדש יחסית, ונראה שאימוצו אינו אחיד - דפוסי השימוש באותן אפליקציות שונים בין קבוצות גיל.
- **אתר הבנק:** השימוש באתר הבנק הוא הגבוה ביותר בקרב קבוצת הגיל 58+ (73%).

הנתונים מצביעים על כך שצעירים אימצו במלואן את הטכנולוגיות הדיגיטליות בתחום הפיננסי, בעוד שקיים פער דיגיטלי גדול מול האוכלוסייה המבוגרת.

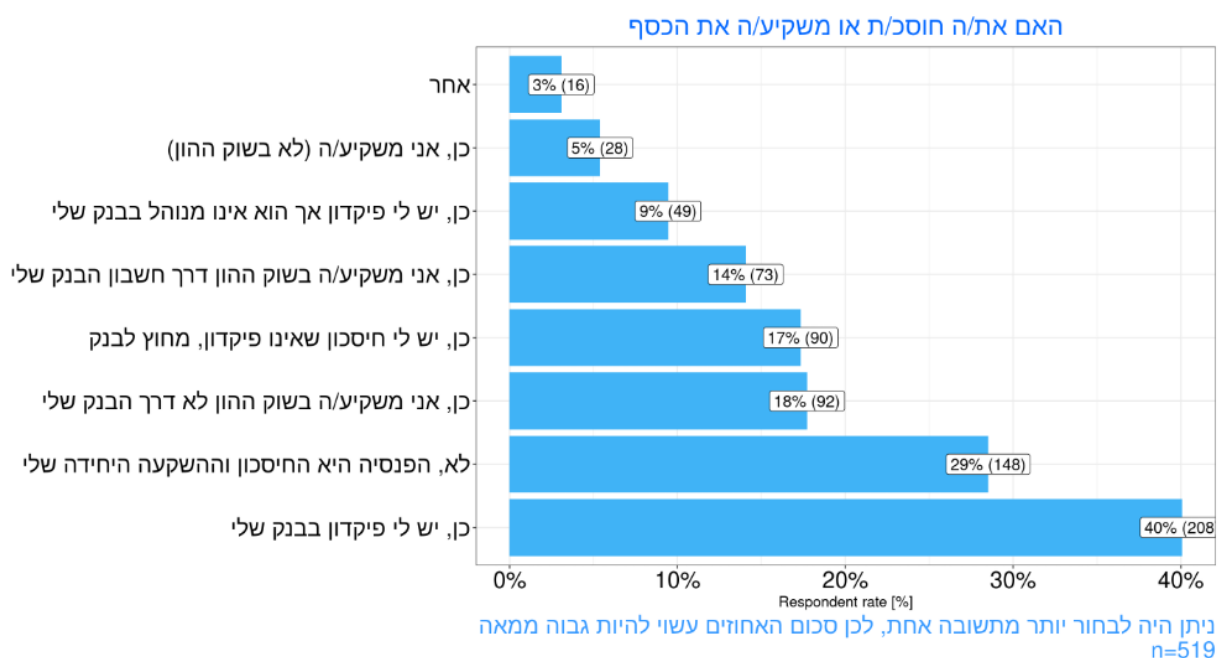
באילו מהשירותים הדיגיטליים הבאים את/ה משתמש/ת עם התייחסות לגיל



ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=519

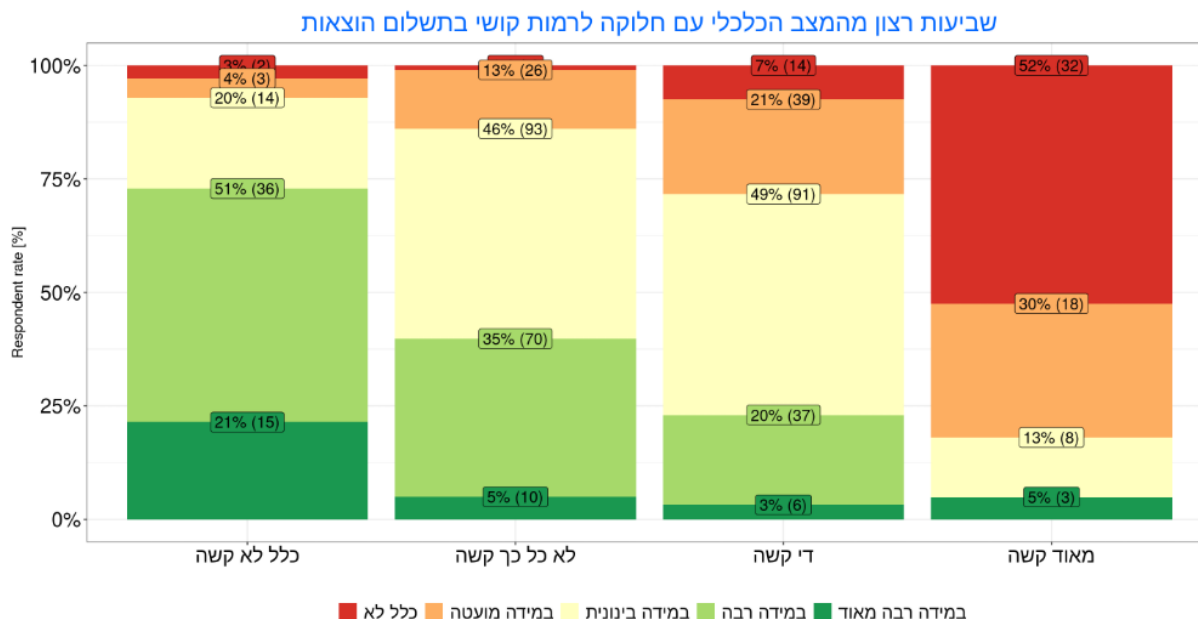
חיסכון/השקעה:

הגרף מתאר את האופן שבו הציבור הישראלי מנהל את החיסכון וההשקעה שלו. הנתון הבולט ביותר הוא שרוב האנשים עדיין מעדיפים להשתמש בשיטות מסורתיות ובטוחות יחסית: 40% מהמשיבים מחזיקים את כספם ב**פיקדון בבנק**. כ-29% משקיעים וחוסכים רק דרך הפנסיה. 32% מהמשיבים משקיעים בשוק ההון כאשר השקעה דרך הבנק היא מעט פחות פופולרית מהשקעה דרך גופים חיצוניים. נראה שהריביות האטרקטיביות שחלק מהבנקים או החברות מציעות מובילים 9% מהמשיבים לחסוך בפיקדון אשר אינו מנוהל בבנק שלהם (מדובר ב-20% מסך כל הפיקדונות)



האם מי שאינו שבע רצון ממצבו הכלכלי גם מתקשה בתשלום הוצאות חודשיות?

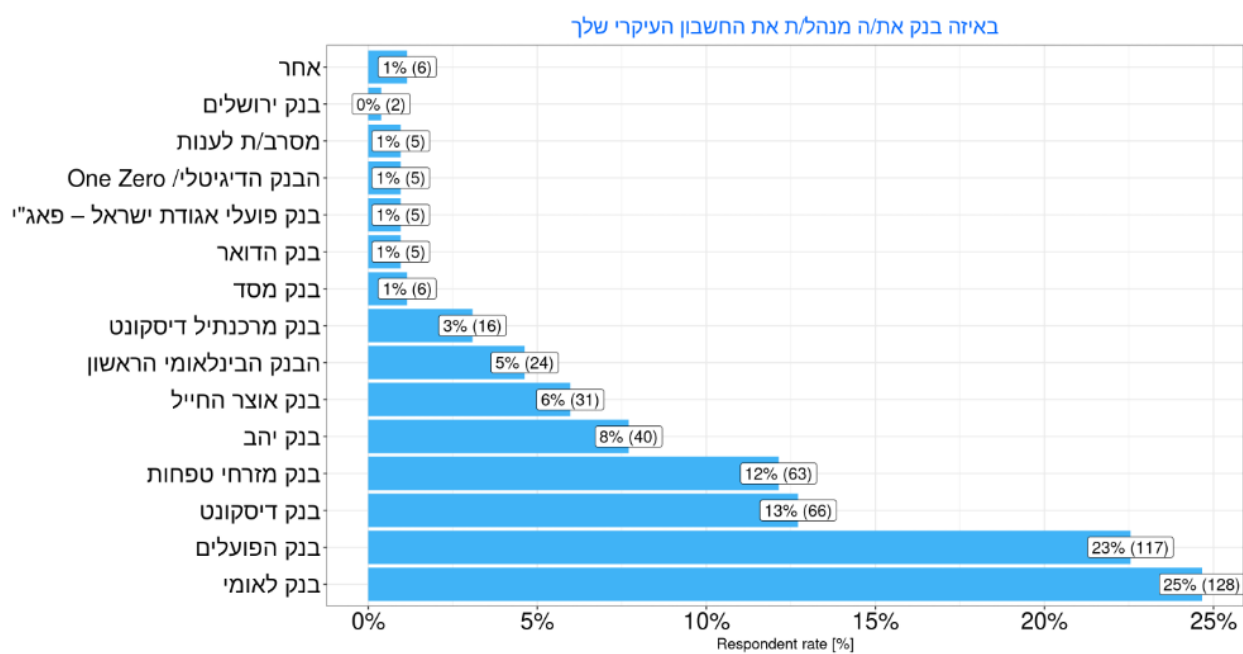
הגרף מציג את תפיסת הציבור לגבי שביעות הרצון ממצבו הכלכלי, מפולח לפי רמות קושי בתשלום הוצאות חודשיות. הנתונים מצביעים על כך שיש קשר ישיר בין השניים. ככל שאדם מרוצה יותר ממצבו הכלכלי כך הוא פחות מתקשה בתשלום ההוצאות שלו.



n=519

התפלגות ניהול חשבונות עיקריים בבנקים

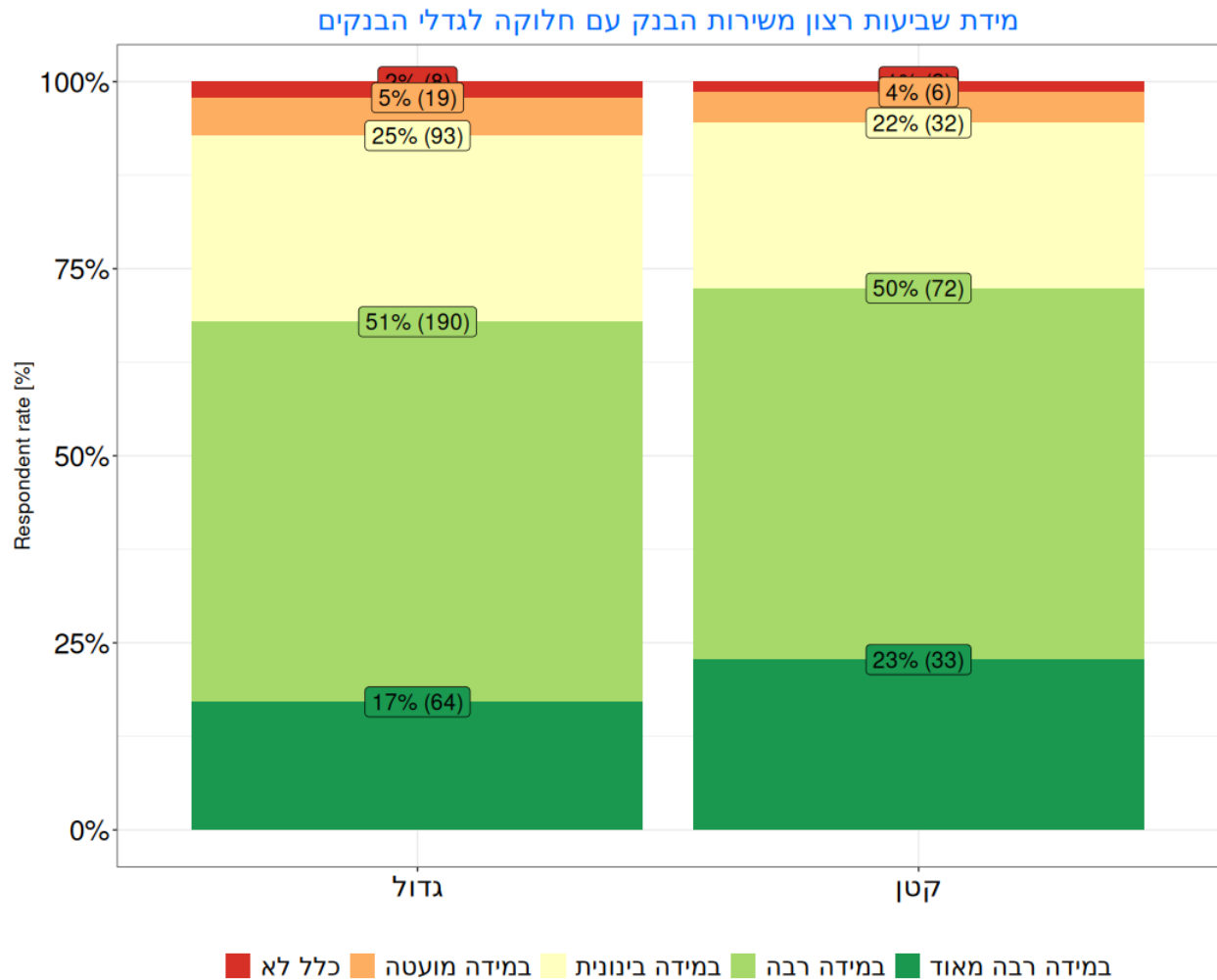
נראה שהסקר מייצג את התפלגות לקוחות הבנקים כאשר הבנקים המרכזיים הם: לאומי, הפועלים (23-25%), דיסקונט ומזרחי טפחות (12-13%).



n=519

שביעות הרצון מהבנק בפילוח לפי גודל הבנק

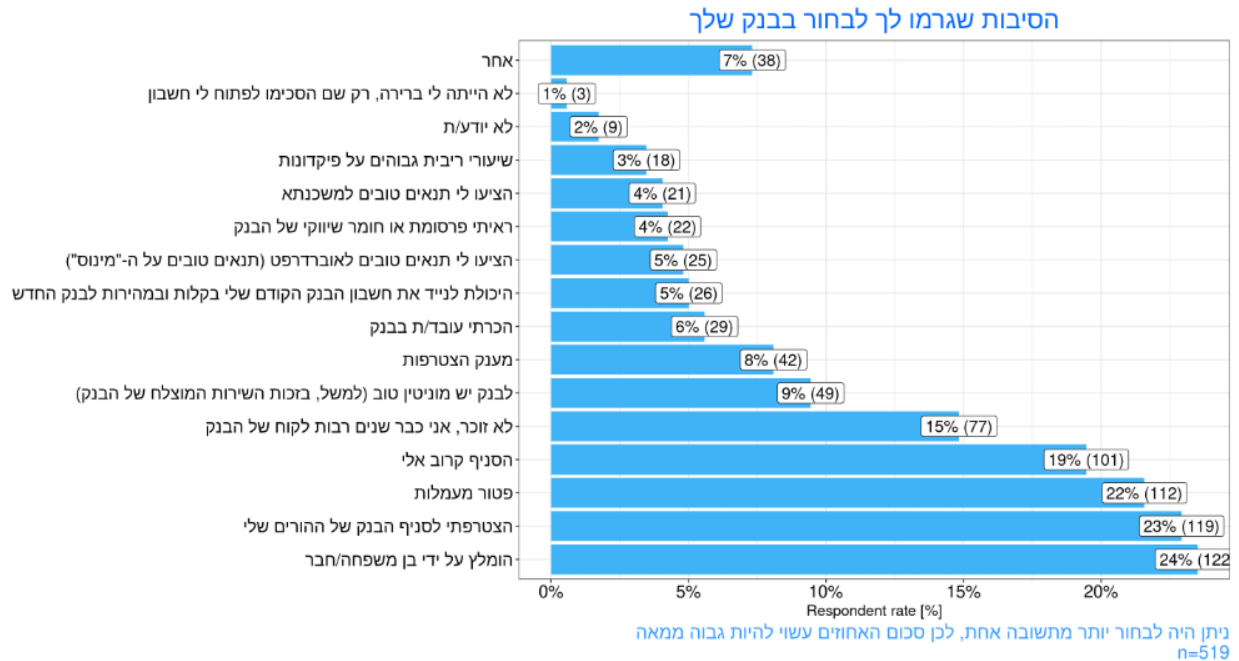
לא נמצא הבדל משמעותי בשביעות הרצון מהבנק בהשוואה לפי גודל הבנק בחלוקה של ארבעת הבנקים הגדולים לעומת השאר.



n=519

מה הן הסיבות לבחירה בבנק שלך?

כ-47% מהמשיבים הצטרפו לבנק כי הוא הומלץ על ידי קרוב או כי זהו הבנק של הוריהם.

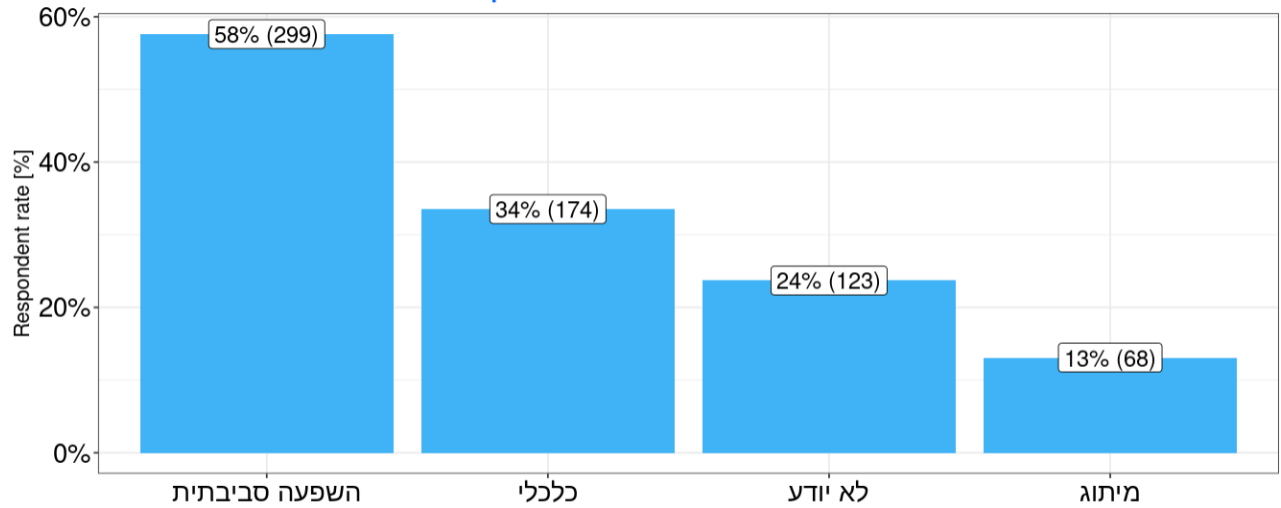


את מגוון הסיבות לבחירת בנק חילקנו ל-4 קבוצות עיקריות: השפעה סביבתית, סיבה כלכלית, מיתוג ולא יודע. השפעה סביבתית כוללת קרבה פיזית של הסניף, הצטרפתי לסניף בנק של הוריי, הומלץ על ידי בן משפחה/חבר, והכרת עובד בבנק.

סיבה כלכלית כוללת: רק שם הסכימו לפתוח לי חשבון, שיעורי ריבית גבוהים, תנאי משכנתא טובים, תנאי אוברדרפט טובים, ניוד חשבון בקלות, מענק הצטרפות ופטור מעמלות. מיתוג: ראיתי פרסומת או תוכן שיווקי של הבנק ומוניטין טוב לבנק. לא יודע: לא זוכר, לא יודע ואחר.

נראה שהשפעה סביבתית היא הסיבה הרווחת וכי סיבות כלכליות הן יותר משמעותיות ממיתוג.

פילוח סיבת הצטרפות לבנק



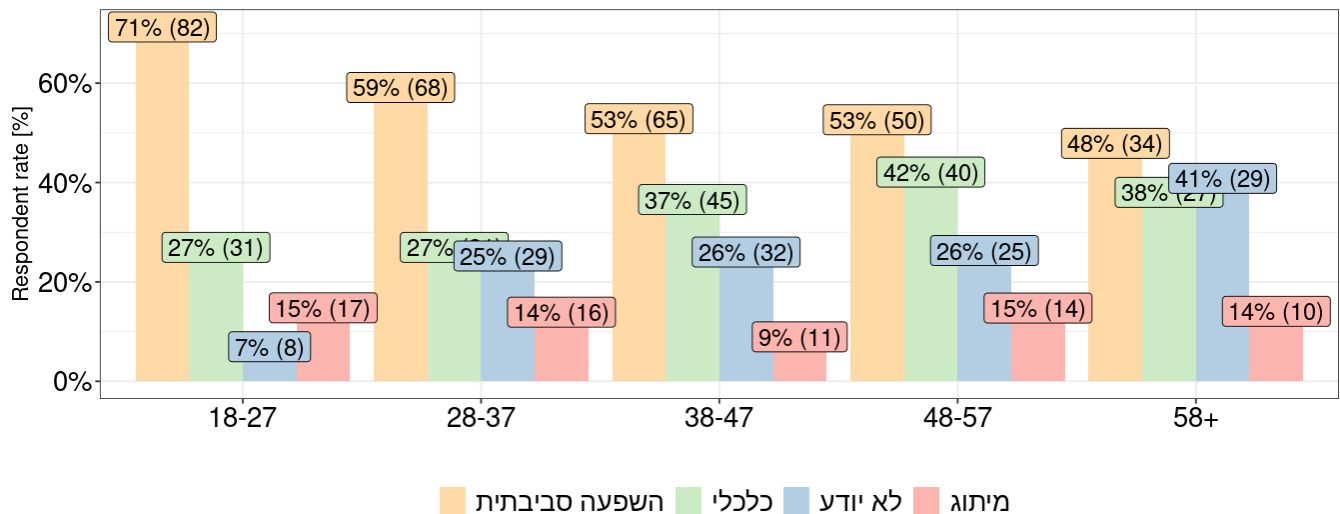
ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=519

האם יש קשר בין גיל לסיבת הצטרפות לבנק?

ניכר כי ההשפעה הסביבתית גדולה ככל שגיל המצטרפים לבנק צעיר יותר.

כמו כן השפעה כלכלית עולה ככל שהגיל עולה (מ-27% בקרב צעירים למול 38% בקרב גילאי 58 ומעלה).

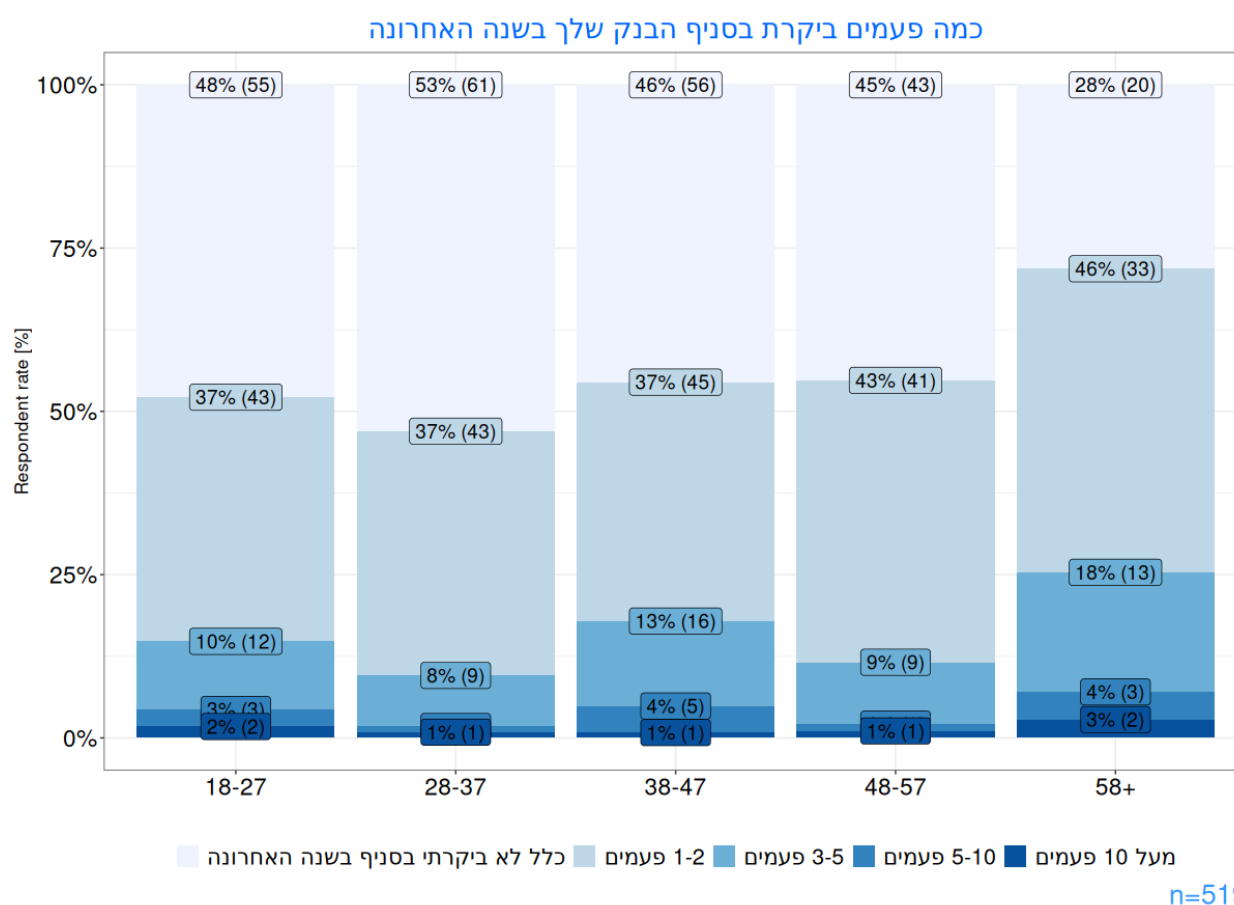
פילוח סיבת הצטרפות לבנק לפי גילאים



ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=519

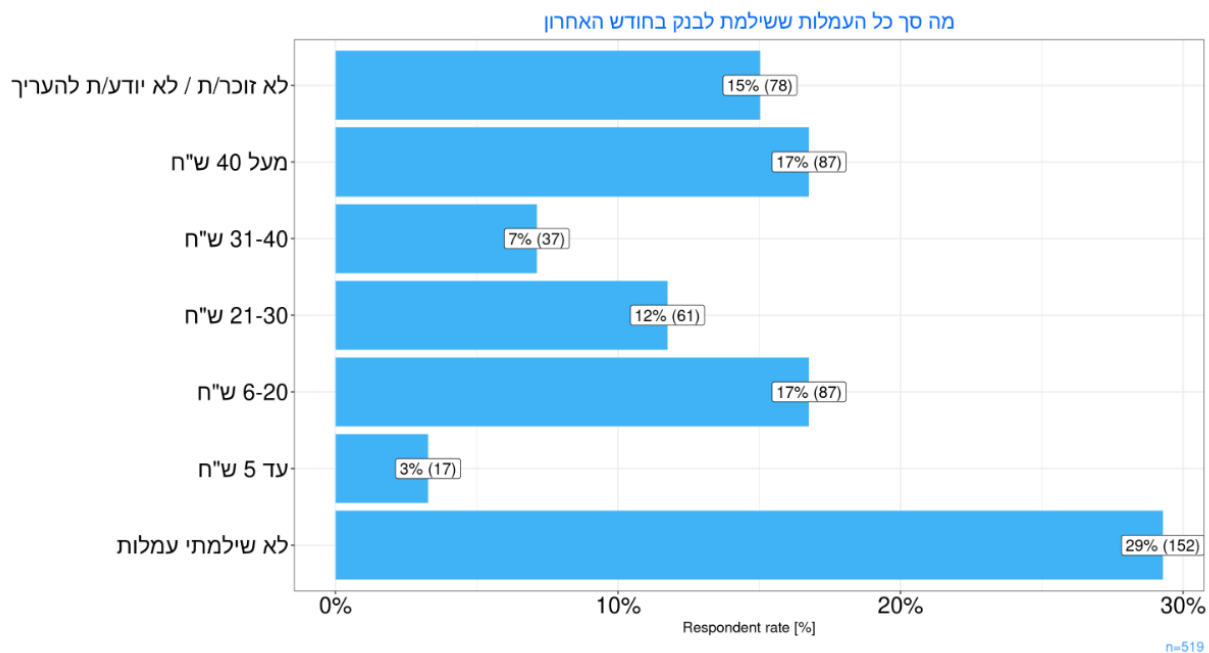
מספר ביקורים בסניף לפי גיל

הגרף מציג את תדירות ההגעה הפיזית לסניף הבנק, מפולח לפי קבוצות גיל. הממצא העיקרי הוא שרוב הציבור מגיע לסניף לעיתים רחוקות מאוד, אם בכלל. בקרב כל קבוצות הגיל, אחוז המשיבים שלא הגיעו לסניף כלל או הגיעו 1-2 פעמים בשנה הוא גבוה מאוד ונע בין 74%-ל-90%. במיוחד, בני 28-37 הם אלה שבאים הכי פחות, עם 53% שלא ביקרו כלל בסניף ו-37% שהגיעו רק 1-2 פעמים. נתונים אלו מראים כי הציבור אימץ שירותים דיגיטליים ופחות מסתמך על בנקאות פיזית, למרות שהדפוסים שונים מעט בין קבוצות הגיל. בקבוצת הגיל של 58 ומעלה, רק 28% מדווחים שלא הגיעו לסניף.



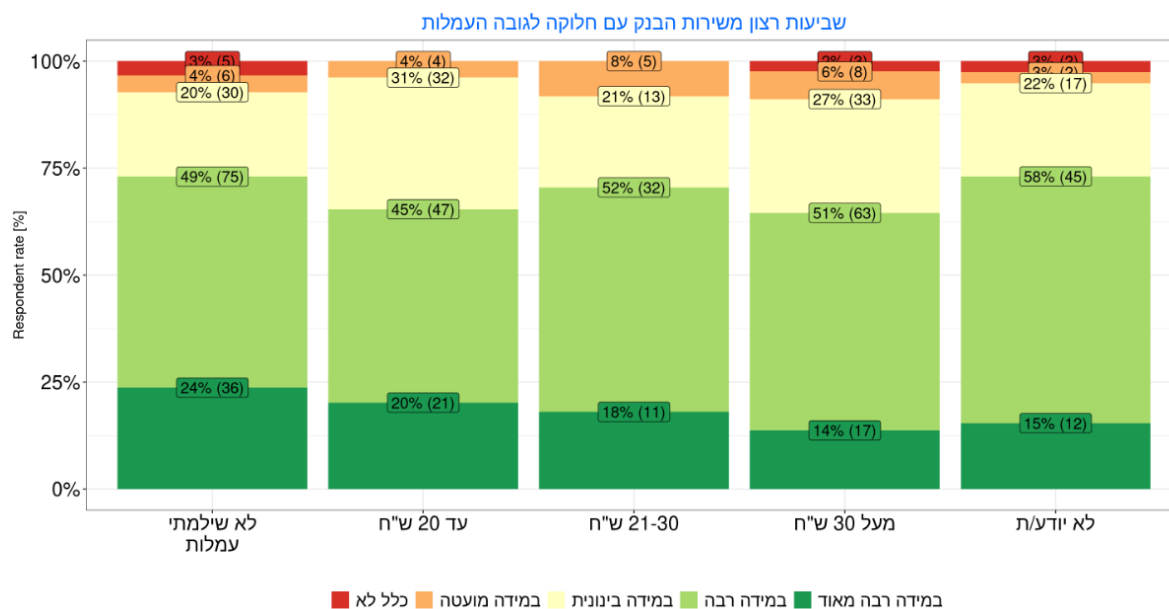
תשלום עמלות לבנק:

הגרף מציג את סכום העמלות שהמשיבים שילמו לבנק בחודש האחרון. כ- 29% מהמשיבים דיווחו כי הם לא משלמים כלל עמלות לבנקים ו-15% כלל לא מודעים לעמלות שהם משלמים. שאר המשיבים משלמים עמלות בסכומים שונים.



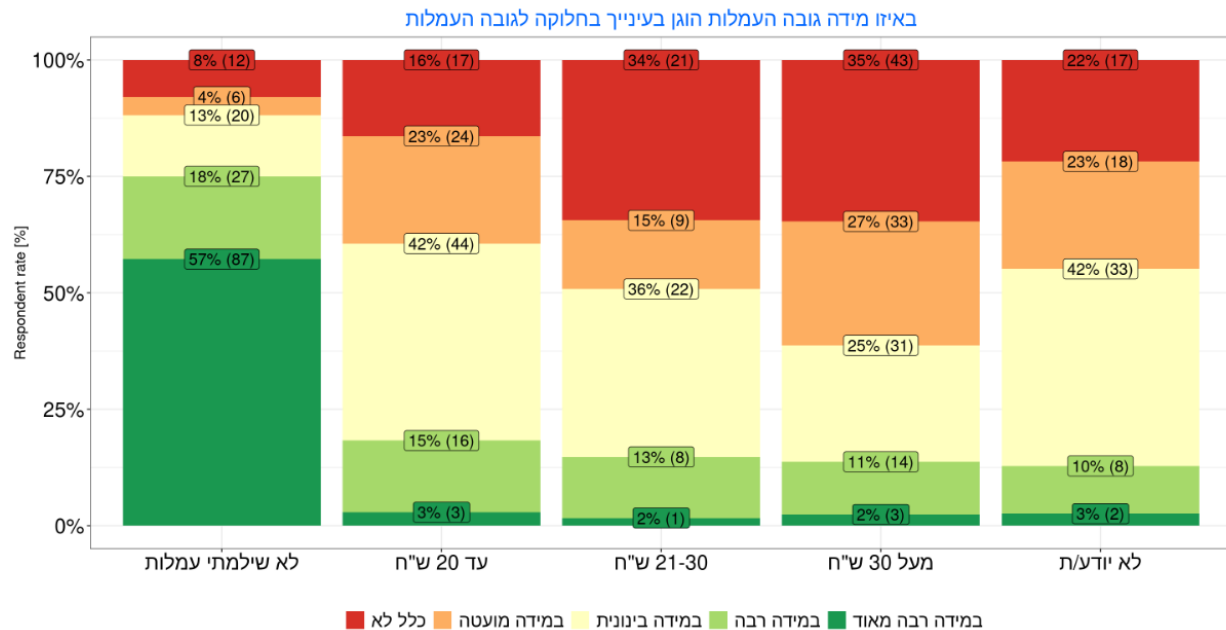
האם יש קשר בין מידת שביעות הרצון משירות הבנק לגובה תשלום העמלות החודשי?

הגרף מציג את שביעות הרצון משירות הבנק בהתאם לגובה העמלות ששולמו. ניתן לראות שככל שגובה העמלה עולה, שביעות הרצון נוטה לרדת. בקבוצת מי שלא שילמו עמלות, שיעור שביעות הרצון הגבוהה ביותר ("במידה רבה מאוד" ו"במידה רבה") הוא המשמעותי ביותר – 73%. לעומת זאת, בקבוצת מי ששילמו מעל 30 ש"ח, שיעור שביעות הרצון הגבוהה ביותר יורד ל-65%. כמו כן, ככל שגובה העמלה עולה, עולה גם שיעור אי-שביעות הרצון (במיוחד "במידה מועטה" ו"כלל לא"). קבוצת "לא יודעת" דומה יותר לקבוצה שלא שילמה עמלות, עם שביעות רצון יחסית גבוהה (73%). בסך הכול, וכצפוי, הנתונים מראים קשר הפוך בין גובה העמלה לשביעות הרצון מהשירות.



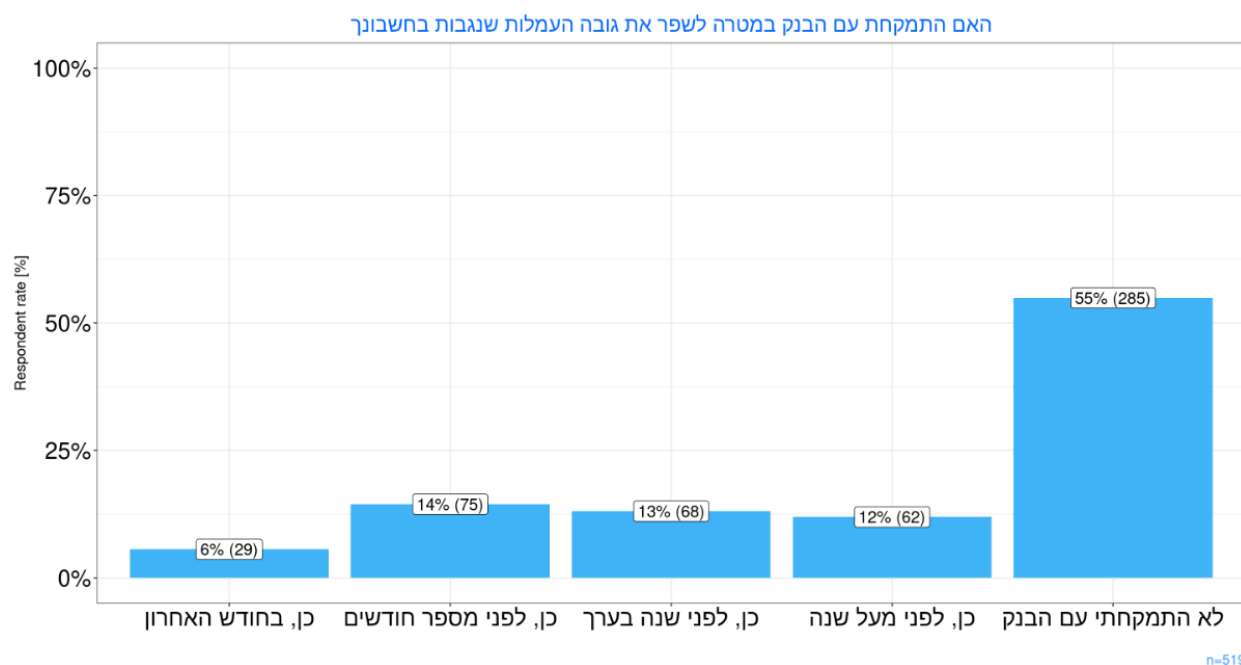
האם יש קשר בין מידת ההוגנות של גובה העמלות לגובה תשלום העמלות?

הגרף מציג את תפיסת ההוגנות של גובה העמלות בעיני הנשאלים לפי כמה הם שילמו בפועל. הממצאים מראים שככל שגובה העמלה ששולמה גבוה יותר, תפיסת ההוגנות יורדת בצורה חדה. מי שלא שילמו עמלות מדווחים ברובם הגדול (75%) שהעמלות הוגנות "במידה רבה מאוד" או "במידה רבה". לעומת זאת, בקבוצת מי ששילמו מעל 30 ש"ח, שיעור התפיסה שהעמלות הוגנות יורד ל-13% בלבד, ורובם הגדול (62%) סבורים שהעמלות כלל לא או במידה מועטה הוגנות. בסך הכול, הגרף ממחיש קשר ברור בין תשלום עמלות לבין תפיסתן כלא הוגנות.



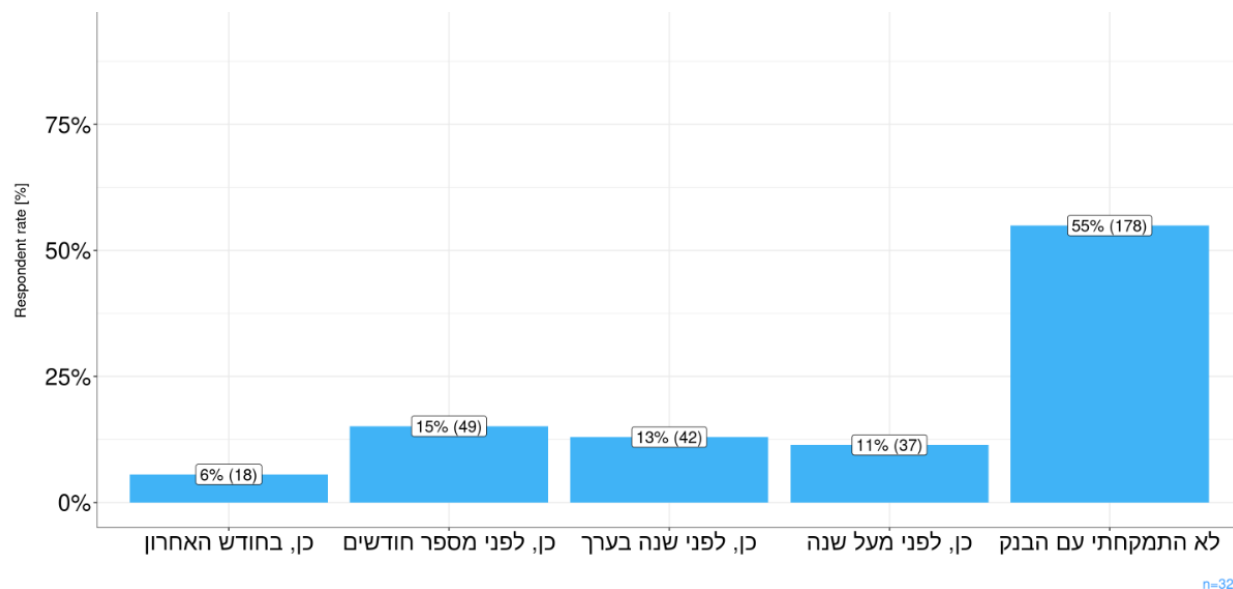
התמקחות לגבי עמלות:

בגרף ניתן לראות כי מרבית המשיבים, כ-55%, לא התמקחו כלל עם הבנק במטרה לשפר את גובה העמלות שנגבות בחשבונם. יש לזכור ש-29% מהמשיבים דיווחו שלא משלמים כלל עמלות כך שאין להם טעם להתמקח כעת.



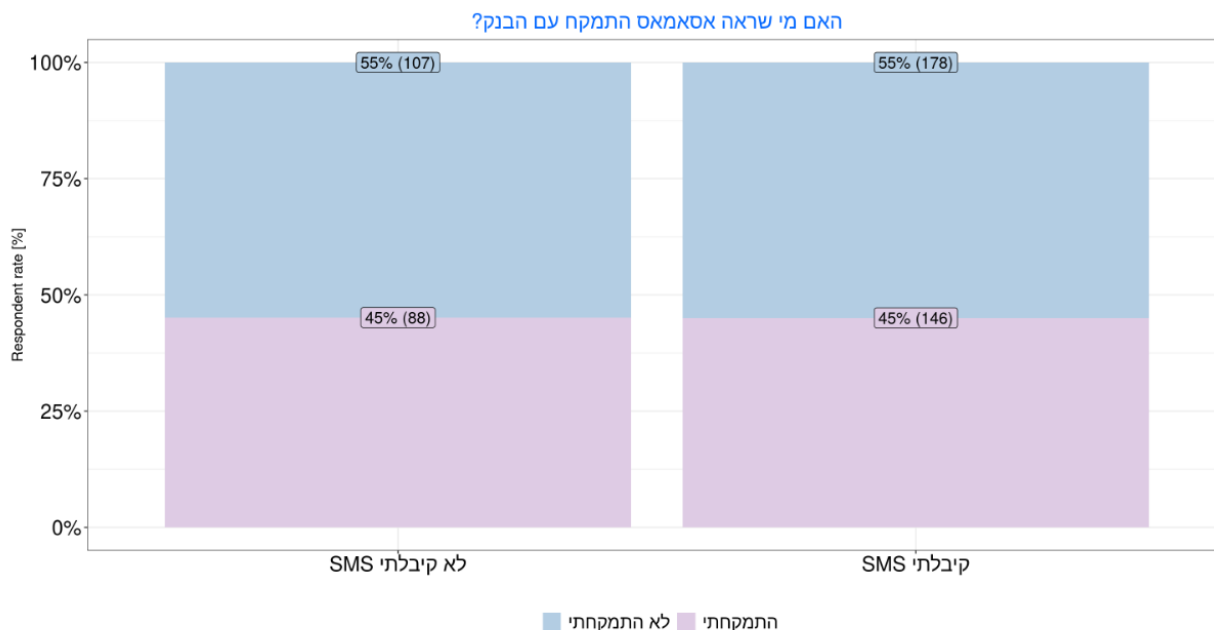
כמה מהאנשים שזוכרים שקיבלו את מסרון העמלות החודשי בזמן האחרון התמקחו עם הבנק על העמלות בשנה האחרונה?

בגרף ניתן לראות כי בקרב מרבית האוכלוסייה שדיווחה שקיבלה לאחרונה מסרון עמלות חודשי מהבנק (אלו לקוחות ששילמו עמלות באותו חודש), כ-55% לא התמקחו כלל עם הבנק במטרה להפחית את העמלות בחשבונם. שיעור זה דומה לשיעור אי ההתמקחות בכלל האוכלוסייה. מכאן עולה כי למסרים יש חשיפה גבוהה (רבים נתקלים בהם), אך השפעתם ההתנהגותית מוגבלת: גם בקרב מי שקיבלו הודעה, למעלה ממחצית לא הונעו לפעולה של מיקוח מול הבנק.



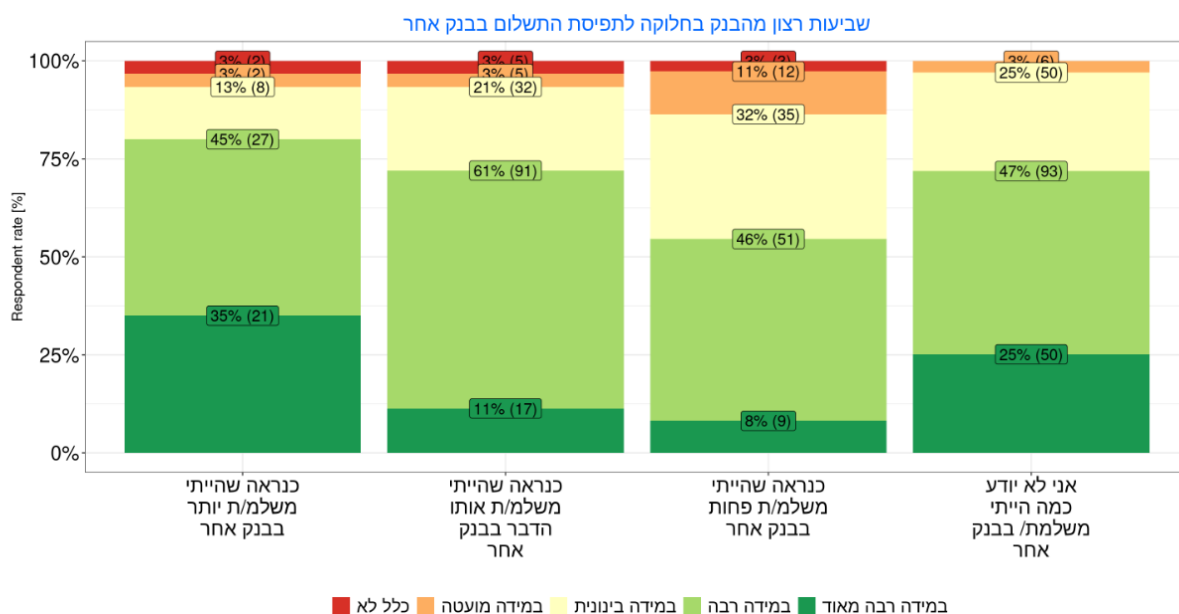
האם מי שראה את הSMS התמקח עם הבנק?

בגרף ניתן לראות שאין הבדל בין קבוצות האוכלוסייה שהתמקחו עם הבנק ביחס למודעות קבלת מסרון מהבנק.



האם מי שסבור שישלם יותר אצל המתחרים שבע רצון מהבנק שלו?

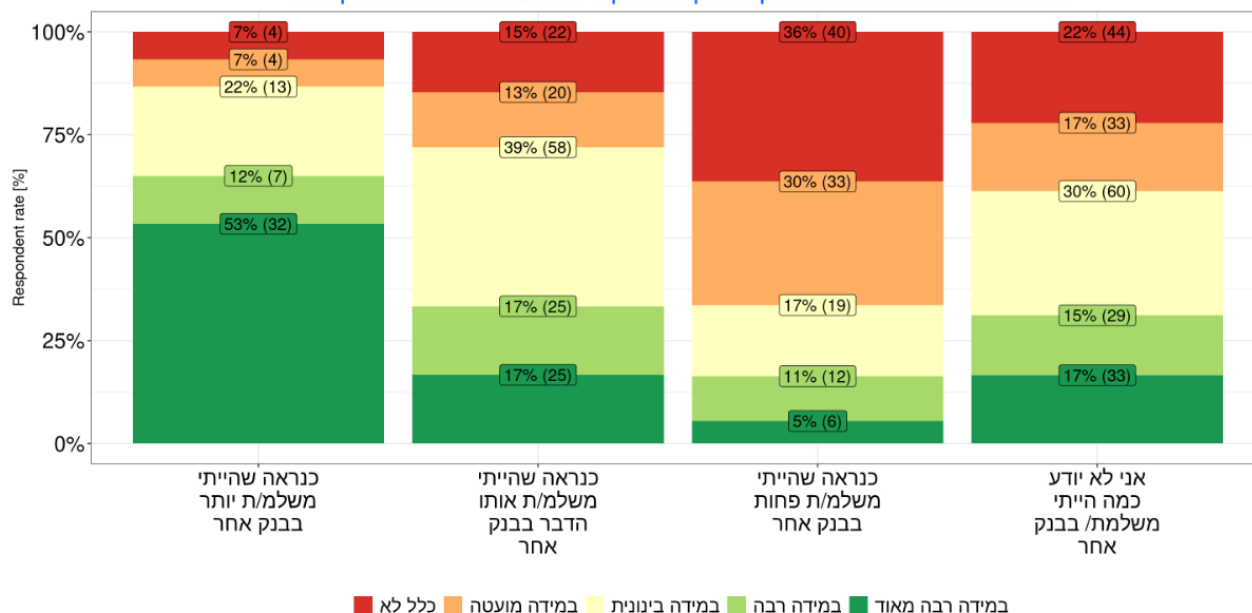
הגרף מציג את שביעות הרצון מהבנק לפי תפיסת גובה התשלום בהשוואה לבנקים אחרים. הממצאים מראים שככל שהנשאלים סבורים ששילמו יותר מבנק אחר, שביעות הרצון יורדת באופן משמעותי. בקבוצה שחושבת שתשלם יותר, 80% מרוצים במידה רבה או מאוד. לעומת זאת, בקרב מי שסבורים שישלמו פחות בבנק אחר, שיעור שביעות הרצון הגבוהה-גבוהה מאוד יורד ל-54%. מי שסבורים ששילמו אותו הדבר מציגים רמות שביעות רצון ביניים, רובם מרוצים (72% שביעות רצון רבה-רבה מאוד), אך פחות בהשוואה לאלו שסבורים שישלמו יותר בבנק אחר. לסיכום, לא רק שיש כמות בלתי מבוטלת של 21% מהלקוחות שמדווחים שכנראה היו משלמים פחות בבנק אחר, הם גם פחות שבעי רצון מהבנק שלהם מלקוחות שלא חושבים שהיו מוזילים את העמלות שלהם אם היו עוברים בנק.



האם מי שסבור שישלם יותר אצל המתחרים חושב שגובה העמלות הינו הוגן?

הגרף מציג את תפיסת ההוגנות של גובה העמלות לפי תפיסת גובה התשלום בהשוואה לבנקים אחרים. הממצאים מראים שככל שהנשאלים סבורים ששילמו פחות מאשר בבנק אחר, מידת ההוגנות עולה באופן משמעותי. בקבוצה שחושבת שתשלם יותר, 65% מרוצים במידה רבה או מאוד. לעומת זאת, בקרב מי שסבורים שישלמו פחות בבנק אחר, שיעור שביעות הרצון הגבוהה-גבוהה מאוד מאוד יורד ל-16% בלבד, ושביעות הרצון הכללית נמוכה יותר (רק 16% במידה רבה או מאוד).

באיזו מידה גובה העמלות הוגן בעיניך בחלוקה לתפיסת התשלום בבנק אחר



n=519

נספח - השאלון

סקר צרכנים

(untitled)

Page exit logic: Skip / Disqualify Logic
:is less than "18" **THEN:** Disqualify and display "מהו גילך?" **IF:** #1 Question
לצערנו אינך מתאים לקריוונים להשתתפות בסקר זה.
Redirect to: www.panel4all.co.il/survey_runtime/external_survey_status.php

3 ID

שלום,
לפניך סקר קצר בנושאים צרכניים שונים.
תשובותיך ישמשו אותנו לצורך עיבוד נתונים סטטיסטי.
אנו מודים לך על שיתוף הפעולה.

userID **Action: Hidden Value**
[("Value: [url("userID

surveyID **Action: Hidden Value**
[("Value: [url("surveyID

Min = 0 Max = 120 Must be numeric Whole numbers only Positive numbers only **VALIDATION**

4 ID

1. מהו גילך?

*

חשיפה לפרסום כללי

:Page description

Page exit logic: Skip / Disqualify Logic
IF: #2 Question "האם בשנה האחרונה נחשפת לפרסום בתחומים הבאים?
הכוונה לפרסומות בטלוויזיה, באינטרנט, בשילוט חוצות, או ברשתות חברתיות" is not one of the following answers:
THEN: Disqualify and display ("בנקים") following answers.
Sorry, you do not qualify to take this survey
Redirect to: www.panel4all.co.il/survey_runtime/external_survey_status.php

6 ID

2. האם בשנה האחרונה נחשפת לפרסום בתחומים הבאים?
הכוונה לפרסומות בטלוויזיה, באינטרנט, בשילוט חוצות, או ברשתות חברתיות *

- ☐ רהיטים
- ☐ רכבים
- ☐ קופות חולים
- ☐ מוצרי מזון
- ☐ בנקים
- ☐ לא ראיתי בשנה האחרונה פרסומות לאף אחד מהתחומים
- ☐ ראיתי פרסומות מכל התחומים

מודעות/חשיפה לרפורמות בבנקים

:Page description

Page exit logic: Skip / Disqualify Logic
IF: #3 Question "האם אתה מכיר/ה או שמעת על השירותים הבנקאיים הבאים?" is one of the following answers:
("ביטוח הוצאות בנקאיות" – פוליסת ביטוח שמפצה לקוחות במקרה של עלייה בלתי צפויה בעמלות או בריביות של הבנק", "מסלול ירוק לאשראי אוטומטי – תהליך מהיר לאישור הלואות קטנות בריבית מפוקחת, המחליף את הצורך בבירוקרטיה ובטפסים רבים", "שמעתי על כולם")
THEN: Disqualify and display ("לא שמעתי על אף אחד מהם") following answers.
Sorry, you do not qualify to take this survey
Redirect to: www.panel4all.co.il/survey_runtime/external_survey_status.php

Page exit logic: Skip / Disqualify Logic
IF: #3 Question "האם אתה מכיר/ה או שמעת על השירותים הבנקאיים הבאים?" is one of the following answers:
("לא שמעתי על אף אחד מהם") THEN: Jump to [page 11](#) - מסוננים

3. האם את/ה מכיר/ה או שמעת על השירותים הבנקאיים הבאים? *

- ☐ **מערכת נתוני אשראי** – מערכת המאפשרת לנותני אשראי והלוואות (ובהם בנקים) גישה לנתוני האשראי של הלקוח, בידיעתו ובהסכמתו
- ☐ **ביטוח הוצאות בנקאיות** – פוליסת ביטוח שמפצה לקוחות במקרה של עלייה בלתי צפויה בעמלות או בריביות של הבנק
- ☐ **בנקאות פתוחה** – העברת מידע פיננסי של הלקוח, שנתן את הסכמתו לכך, מהבנק לצד שלישי
- ☐ **ניוד בקליק** – שירות המאפשר ללקוח להעביר את הפעילות הפיננסית שלו בין בנקים באופן אוטומטי, מקוון וללא עלות
- ☐ **SMS עמלות חודשי** – הודעה ששולחים הבנקים בתחילת כל חודש המפרטת את העמלות ששולמו בחודש הקודם
- ☐ **תעודת זהות בנקאית** – דוח ששולח הבנק בתחילת השנה, שמסכם את כל הפעילות הפיננסית הבנקאית הקיימת בחשבון
- ☐ לא שמעתי על אף אחד מהם
- ☐ שמעתי על כולם

שירות בבנק שלך

:Page description

4. באיזה בנק את/ה מנהל/ת את החשבון העיקרי שלך? *

- ☐ בנק אוצר החייל
- ☐ בנק פועלי אגודת ישראל – פאג"י
- ☐ בנק מרכנתיל דיסקונט
- ☐ בנק מזרחי טפחות
- ☐ בנק הפועלים
- ☐ בנק דיסקונט
- ☐ בנק הדואר
- ☐ בנק יהב
- ☐ בנק ערבי ישראלי
- ☐ בנק מסד
- ☐ בנק לאומי
- ☐ הבנק הדיגיטלי / One Zero
- ☐ בנק ירושלים
- ☐ הבנק הבינלאומי הראשון
- ☐ אחר
- ☐ מסרב/ת לענות

11 ID

5. באיזו מידה את/ה שבע/ת רצון מהשירות שאת/ה מקבל/ת בבנק שלך? *

☐ במידה רבה מאוד

☐ במידה רבה

☐ במידה בינונית

☐ במידה מועטה

☐ כלל לא

6. כאשר פתחת את חשבון הבנק שלך, אלו מהסיבות הבאות גרמו לך לבחור בבנק שלך? (בחר/י את כל הסיבות שהיו חלק חשוב בהחלטתך) *

- ☐ הומלץ על ידי בן משפחה/חבר
 - ☐ הצטרפתי לסניף הבנק של ההורים שלי
 - ☐ שיעורי ריבית גבוהים על פיקדונות
 - ☐ לא הייתה לי ברירה, רק שם הסכימו לפתוח לי חשבון
 - ☐ הכרתי עובד/ת בבנק
 - ☐ היכולת לנייד את חשבון הבנק הקודם שלי בקלות ובמהירות לבנק החדש
 - ☐ מענק הצטרפות
 - ☐ הסניף קרוב אלי
 - ☐ הציעו לי תנאים טובים למשכנתא
 - ☐ פטור מעמלות
 - ☐ לבנק יש מוניטין טוב (למשל, בזכות השירות המוצלח של הבנק)
 - ☐ הציעו לי תנאים טובים לאוברדרפט (תנאים טובים על ה-"מינוס")
 - ☐ ראיתי פרסומת או חומר שיווקי של הבנק
 - ☐ לא זוכר, אני כבר שנים רבות לקוח של הבנק
 - ☐ אחר, אנא פרט/י:
-
- ☐ לא יודע/ת

*

13 ID

7. כמה פעמים ביקרת בסניף הבנק שלך בשנה האחרונה? *

☐ כלל לא ביקרתי בסניף בשנה האחרונה

☐ 1-2 פעמים

☐ 3-5 פעמים

☐ 5-10 פעמים

☐ מעל 10 פעמים

14 ID

8. באילו מהשירותים הדיגיטליים הבאים את/ה משתמש/ת? *

☐ אפליקציית הבנק

☐ תשלום דרך הטלפון בטאפ, וואי פיי (Apple Pay/Google Wallet)

☐ העברת כספים באפליקציית תשלומים (פאייבוקס/ביט)

☐ ניהול יתרה באפליקציית תשלומים, שמירת כסף באפליקציית התשלומים לשימוש במועד מאוחר יותר (יתרה בפאייבוקס/ביט)

☐ אתר הבנק

☐ תשלום חשבונות באינטרנט (ארנונה, מים, חשמל וכו')

☐ אף אחד מהם

מוצרים פיננסיים

:Page description

Page exit logic: Skip / Disqualify Logic

IF: #15 Question "אנא סמן/י בתשובה לשאלה זו "במידה בינונית" is not one of the following

:THEN: Disqualify and display ("במידה בינונית") answers

.Sorry, you do not qualify to take this survey

Redirect to: www.panel4all.co.il/survey_runtime/external_survey_status.php

16 

בשאלות הבאות תשאל/י על מוצרים פיננסיים שיש ברשותך/משק הבית שלך. אם יש לך גם חשבון בנק עסקי, אנא אל תתייחס אליו.
הנתונים שייאספו יישמשו למטרות מחקר בלבד ויימחקו לאחר שלא יהיה בהם צורך עוד.

17 

9. האם את/ה חוסכת או משקיע כסף (מלבד בפנסיה)? (ניתן לסמן מספר תשובות)

*

- ☐ כן, יש לי פיקדון בבנק שלי
- ☐ כן, יש לי פיקדון אך הוא אינו מנוהל בבנק שלי
- ☐ כן, יש לי חיסכון שאינו פיקדון, מחוץ לבנק
- ☐ כן, אני משקיע/ה בשוק ההון דרך חשבון הבנק שלי
- ☐ כן, אני משקיע/ה בשוק ההון לא דרך הבנק שלי
- ☐ כן, אני משקיע/ה (לא בשוק ההון)
- ☐ לא, הפנסיה היא החיסכון וההשקעה היחידה שלי
- ☐ אחר, פרט/י:

44 

10. באופן כללי, כשאת/ה פותח/ת חיסכון, האם את/ה עושה סקר והשוואת ריביות? *

- ☐ כן, בודק/ת מספר תוכניות/בדקתי בנקים שונים
- ☐ כן, בודק/ת עוד אופציה אחת של תוכנית חיסכון
- ☐ לא עשיתי סקר והשוואת מחירים

Show/hide trigger exists LOGIC

18 ID

11. האם את/ה מחזיר/ה משכנתא או הלוואה? (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת) *

- ☐ כן, אני מחזיר/ה משכנתא לבנק שלי
- ☐ כן, אני מחזיר/ה משכנתא לבנק אחר
- ☐ כן, אני מחזיר/ה הלוואה לבנק שלי
- ☐ כן, אני מחזיר/ה הלוואה חוץ בנקאית (לא לבנק שלי)
- ☐ לא

Hidden unless: #11 Question LOGIC
מתשובה אחת) "is one of the following answers" (כן, אני מחזיר/ה משכנתא לבנק שלי", "כן, אני מחזיר/ה משכנתא לבנק אחר")

43 ID

12. כאשר לקחת משכנתא, האם עשית סקר והשוואת מחירים? *

- ☐ כן, ביררתי פרטים ותנאים לעומק עם מספר בנקים
- ☐ כן, ביררתי פרטים עם בנק נוסף
- ☐ לא עשיתי סקר והשוואת מחירים

Hidden unless: #11 Question LOGIC
מתשובה אחת) "is one of the following answers" (כן, אני מחזיר/ה הלוואה לבנק שלי", "כן, אני מחזיר/ה הלוואה חוץ בנקאית (לא לבנק שלי")

66 ID

13. כאשר לקחת הלוואה, האם עשית סקר והשוואת מחירים? *

- ☐ כן, ביררתי פרטים ותנאים לעומק עם מספר בנקים
- ☐ כן, ביררתי פרטים עם בנק נוסף
- ☐ לא עשיתי סקר והשוואת מחירים

19 ID

14. בסך הכל, כאשר לוקחים בחשבון את הנכסים, ההשקעות, החובות והחסכונות שלך, באיזו מידה את/ה מרוצה מהמצב הכלכלי הנוכחי שלך? *

- ☐ במידה רבה מאוד
- ☐ במידה רבה
- ☐ במידה בינונית
- ☐ במידה מועטה
- ☐ כלל לא

91 ID

15. אנא סמני/ בתשובה לשאלה זו "במידה בינונית" *

- ☐ במידה רבה מאד
- ☐ במידה רבה
- ☐ במידה בינונית
- ☐ במידה מועטה
- ☐ כלל לא

20 ID

16. בחודש טיפוס, כמה קשה או לא קשה לך לכסות את ההוצאות ולשלם את כל החשבונות שלך? *

- ☐ מאוד קשה
- ☐ די קשה
- ☐ לא כל כך קשה
- ☐ כלל לא קשה

היעזרות ברפורמות החדשות

Show/hide trigger exists. Hidden unless: #3 Question **LOGIC**
 השירותים הבנקאיים הבאים? "is one of the following answers" ("תעודת זהות בנקאית – דוח ששולח הבנק בתחילת השנה, שמסכם את כל הפעילות הפיננסית הבנקאית הקיימת בחשבון")

21 ID

17. האם צפית בתעודת הזהות הבנקאית שלך בשנה האחרונה? *

☐ כן

☐ לא

☐ לא זוכר/ת

☐ לא יודע/ת מהי תעודת זהות בנקאית

Show/hide trigger exists. Hidden unless: #3 Question **LOGIC**
 השירותים הבנקאיים הבאים? "is one of the following answers" ("בנקאות פתוחה – העברת מידע פיננסי של הלקוח, שנתן את הסכמתו לכך, מהבנק לצד שלישי")

22 ID

18. האם נתת הרשאה לבנק שלך להעביר מידע מהבנק לבנק מתחרה או לחברה פיננסית אחרת באמצעות מערכת הבנקאות הפתוחה? *

☐ כן

☐ לא

☐ לא זוכר/ת

☐ לא יודע/ת מה זו בנקאות פתוחה

Show/hide trigger exists. Hidden unless: #3 Question **LOGIC**
השירותים הבנקאיים הבאים? "is one of the following answers" ("מערכת נתוני אשראי – מערכת המאפשרת לנותני אשראי והלוואות (ובהם בנקים) גישה לנתוני האשראי של הלקוח, בידיעתו ובהסכמתו")

23 ID

19. האם נתת הרשאה לחברה כלשהי לגשת לדוח האשראי לגביך ממאגר נתוני האשראי לצורך קבלת הלוואה או הנפקת כרטיס אשראי? *

☐ כן

☐ לא

☐ לא זוכר/ת

☐ לא יודע/ת מה זה דוח אשראי

Show/hide trigger exists. Hidden unless: #3 Question **LOGIC**
השירותים הבנקאיים הבאים? "is one of the following answers" ("ניוד בקליק – שירות המאפשר ללקוח להעביר את הפעילות הפיננסית שלו בין בנקים באופן אוטומטי, מקוון וללא עלות")

24 ID

20. האם השתמשת ב-"ניוד בקליק" בכדי להעביר את החשבון שלך מבנק אחד לאחר באופן אוטומטי? (או התחלת תהליך כזה) *

☐ כן

☐ לא

☐ לא זוכר/ת

☐ לא יודע/ת מה זה ניוד בקליק

LOGIC #3 Question Hidden unless: Show/hide trigger exists. האם את/ה מכיר/ה או שמעת על השירותים הבנקאיים הבאים? "SMS" is one of the following answers ("עמלות חודשי" – הודעה ששולחים הבנקים בתחילת כל חודש המפרטת את העמלות ששולמו בחודש הקודם")

25 ID

21. האם קיבלת בזמן האחרון הודעת סמס (SMS) מהבנק המפרטת את העמלות ששילמת? *

- ☐ כן
- ☐ לא
- ☐ לא זוכר/ת

נעזר ברפורמות החדשות

LOGIC #17 Question Hidden unless: האם צפית בתעודת הזהות הבנקאית שלך בשנה האחרונה? ("כן") is one of the following answers

45 ID

ציינת כי צפית בתעודת הזהות הבנקאית שלך - דוח ששולח הבנק בתחילת השנה ומסכם את כל הפעילות הפיננסית הבנקאית הקיימת בחשבון.

LOGIC #18 Question Hidden unless: האם נתת הרשאה לבנק שלך להעביר מידע מהבנק לבנק מתחרה או לחברה פיננסית אחרת באמצעות מערכת הבנקאות הפתוחה? "is one of the following answers" ("כן")

46 ID

ציינת כי נתת הרשאה לבנק שלך להעביר מידע מהבנק שלך לבנק מתחרה או לחברה פיננסית אחרת באמצעות מערכת הבנקאות הפתוחה.

LOGIC #19 Question Hidden unless: האם נתת הרשאה לחברה כלשהי לגשת לדוח האשראי לגביך ממאגר נתוני האשראי לצורך קבלת הלוואה או הנפקת כרטיס אשראי? "is one of the following answers" ("כן")

47 ID

ציינת כי נתת הרשאה לחברה כלשהי לגשת לדוח האשראי שלך ממאגר נתוני האשראי לצורך קבלת הלוואה או הנפקת כרטיס אשראי.

Hidden unless: #20 Question **Logic**
שלך מבנק אחד לאחר באופן אוטומטי? (או התחלת תהליך כזה) "is one of the following answers" ("כן")

48 **10**

צינת כי השתמשת בניוד בקליק בכדי להעביר את החשבון שלך מבנק אחד לאחר באופן אוטומטי.

Hidden unless: #21 Question **Logic**
המפרטת את העמלות ששילמת? "is one of the following answers" ("כן")

49 **10**

צינת כי קיבלת אסמס (SMS) עמלות חודשי - הודעה ששולחים הבנקים בתחילת כל חודש המפרטת את העמלות ששולמו בחודש הקודם.

Hidden unless: (((#17 Question LOGIC
 האחרונה? "האם צפית בתעודת הזהות הבנקאית שלך בשנה OR #18 Question ("כן") is one of the following answers
 שלך להעביר מידע מהבנק לבנק מתחרה או לחברה פיננסית אחרת באמצעות מערכת הבנקאות
 הפתוחה? OR #19 Question ("כן") is one of the following answers
 האם נתת הרשאה לחברה
 כלשהי לגשת לדוח האשראי לגביך ממאגר נתוני האשראי לצורך קבלת הלוואה או הנפקת כרטיס
 אשראי? OR #20 Question ("כן") is one of the following answers
 האם השתמשת ב-"ניוד
 בקליק" בכדי להעביר את החשבון שלך מבנק אחד לאחר באופן אוטומטי? (או התחלת תהליך כזה)
 OR #21 Question ("כן") is one of the following answers
 האם קיבלת בזמן האחרון הודעת סמס
 (SMS) מהבנק המפרטת את העמלות ששילמת? ("כן") is one of the following answers

76 ID

22. באיזו מידה כל אחד מהשירותים הבאים עזרו לך לחסוך כסף? *

במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	לא יודע/ת
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐

תעודת זהות בנקאית

הרשאה להעברת מידע באמצעות
מערכת הבנקאות הפתוחה

הרשאה לגשת לדוח האשראי שלי
ממאגר נתוני האשראי

ניוד בקליק להעברת חשבון

מסרון SMS עמלות חודשי

באיזו מידה האסמס (SMS) שהבנק
שולח לך בסוף כל חודש מועיל
עבורך?

Hidden unless: Question LOGIC
 רבה מאוד, "במידה רבה", "במידה בינונית") is one of the following answers ("במידה

84 ID

23. אנא פרטי/י כיצד השירות **תעודת זהות בנקאית** סייע לך לחסוך כסף:

*

is "הרשאה להעברת מידע באמצעות מערכת הבנקאות הפתוחה" Hidden unless: Question LOGIC
("במידה רבה מאוד", "במידה רבה", "במידה בינונית") one of the following answers

85 ID

24. אנא פרט/י כיצד השירות **בנקאות פתוחה** סייע לך לחסוך כסף:

★

is one "הרשאה לגשת לדוח האשראי שלי ממאגר נתוני האשראי" Hidden unless: Question LOGIC
("במידה רבה מאוד", "במידה רבה", "במידה בינונית") of the following answers

86 ID

25. אנא פרט/י כיצד השירות **מערכת נתוני אשראי** סייע לך לחסוך כסף:

★

is one of the following answers "ניוד בקליק להעברת חשבון" Hidden unless: Question LOGIC
("במידה רבה מאוד", "במידה רבה", "במידה בינונית")

87 ID

26. אנא פרט/י כיצד השירות **ניוד בקליק** סייע לך לחסוך כסף:

★

is one of the following answers "מסרון SMS עמלות חודשי" Hidden unless: Question LOGIC
("במידה רבה מאוד", "במידה רבה", "במידה בינונית")

88 ID

27. אנא פרט/י כיצד השירות **SMS עמלות חודשי** סייע לך לחסוך כסף:

★

גובה עמלות

:Page description

Count helpful reforms

Quiz Type: Tally

26 

28. למיטב זיכרוןך, מה סה"כ העמלות ששילמת לבנק בחודש האחרון? *

☐ לא שילמתי עמלות

☐ עד 5 ש"ח

☐ 6-20 ש"ח

☐ 21-30 ש"ח

☐ 31-40 ש"ח

☐ מעל 40 ש"ח

☐ לא זוכר/ת / לא יודע/ת להעריך

27 

29. באיזו מידה גובה העמלות שאת/ה משלם לבנק שלך הוגן? *

☐ במידה רבה מאוד

☐ במידה רבה

☐ במידה בינונית

☐ במידה מועטה

☐ כלל לא

.Show/hide trigger exists LOGIC

28 ID

30. האם התמקחת עם הבנק במטרה לשפר את גובה העמלות שנגבות בחשבוןך? *

- ☐ כן, בחודש האחרון
- ☐ כן, לפני מספר חודשים
- ☐ כן, לפני שנה בערך
- ☐ כן, לפני מעל שנה
- ☐ לא התמקחתי עם הבנק

Hidden unless: #30 Question LOGIC
שנגבות בחשבוןך? "האם התמקחת עם הבנק במטרה לשפר את גובה העמלות
(לא התמקחתי עם הבנק)" is one of the following answers

29 ID

31. מהן הסיבות בגינן לא התמקחת עם הבנק? *

- ☐ יש לי חשבון פטור מעמלות
- ☐ אני לא נוטה להתמקח
- ☐ כי אני מרוצה מהשירות שאני מקבל/ת
- ☐ המאמץ שלי ככל הנראה לא שווה את זה
- ☐ לא ידעתי שאפשר להתמקח עם בנקים
- ☐ אני לא חושב/ת שאפשר בכלל להתמקח עם הבנק
- ☐ האמת שזה רעיון טוב, אתמקח עם הבנק
- ☐ אני לא חושב/ת שהבנק היה נותן לי הנחה אם הייתי מתמקח/ת
- ☐ אחר, אנא פרט/י:

☐ לא יודע/ת

30 ID

32. האם ביררת אם בנק אחר יוכל להציע לך תנאים טובים יותר? *

- ☐ כן, בחודש האחרון
- ☐ כן, לפני מספר חודשים
- ☐ כן, בחצי השנה האחרונה
- ☐ כן, לפני שנה בערך
- ☐ כן, לפני מעל שנה
- ☐ לא ביררתי

31 ID

33. האם את/ה חושב/ת שהיית משלמ/ת יותר או פחות עמלות, אם היית בוחר/ת בבנק אחר? *

- ☐ כנראה שהייתי משלמ/ת יותר בבנק אחר
- ☐ כנראה שהייתי משלמ/ת אותו הדבר בבנק אחר
- ☐ כנראה שהייתי משלמ/ת פחות בבנק אחר
- ☐ אני לא יודע כמה הייתי משלמת/ בבנק אחר

גישה ועמדות פיננסיות

Page description

67 ID

בחלק זה נשאל על עמדתך האישית על נושאים פיננסיים

32 ID

34. באיזו מידה היית אומר שאתה בקיאה בעניינים פיננסיים? *

- ☐ במידה רבה מאוד
- ☐ במידה רבה
- ☐ במידה בינונית
- ☐ במידה מועטה
- ☐ כלל לא

Min = 1 Max = 11 VALIDATION

68 ID

35. האם אתה רואה את עצמך בתור אדם שמוכן לקחת סיכונים או שאתה מנסה להימנע מלקיחת סיכונים?
תנאי ציון בין 1 ל-11, כאשר ציון 11 פירושו מאוד מוכן לקחת סיכונים, וציון 1 – כלל לא מוכן לקחת סיכונים *

1 – כלל לא
מוכן לקחת
סיכונים



11 - מאוד
מוכן לקחת
סיכונים

34 ID

36. באיזו מידה אתה מסכים/ה או לא מסכים/ה עם המשפטים הבאים?

אני אוהב/ת להישאר עם נותני שירות שמכירים אותי *

- ☐ במידה רבה מאוד
- ☐ במידה רבה
- ☐ במידה בינונית
- ☐ במידה מועטה
- ☐ כלל לא

35 ID

37. יש לי הבנה טובה של עלות שירותים פיננסיים ובנקאיים *

- ☐ במידה רבה מאוד
- ☐ במידה רבה
- ☐ במידה בינונית
- ☐ במידה מועטה
- ☐ כלל לא

36 ID

38. יש לי ביטחון ביכולת שלי למצוא שירותים ומוצרים פיננסיים שמתאימים לי *

- ☐ במידה רבה מאוד
- ☐ במידה רבה
- ☐ במידה בינונית
- ☐ במידה מועטה
- ☐ כלל לא

37 ID

39. כאשר אני צריכה ליצור קשר עם נותן שירותים פיננסיים ובנקים אני יודעת איך לעשות זאת *

- ☐ במידה רבה מאוד
- ☐ במידה רבה
- ☐ במידה בינונית
- ☐ במידה מועטה
- ☐ כלל לא

אוריינות פיננסית

:Page description

Action: JavaScript
New JavaScript

38 ID

השאלות הבאות הן בסגנון של בוחן. השאלות אינן מכשילות כך שאם את/ה חושב/ת שאת/ה יודע/ת את התשובה הנכונה – היא ככל הנראה התשובה הנכונה.

Must be numeric **VALIDATION**

39 ID

40. נניח שאת/ה מכניס/ה 100 ₪ לחיסכון בריבית מובטחת של 2% לשנה. אין עמלות או מיסים. את/ה לא מפקיד/ה סכומים נוספים או מושך/ת חלק מהפיקדון במהלך השנה.

כמה כסף יהיה בחשבון בסוף השנה הראשונה, לאחר תשלום הריבית? עגלי/י לשקל הקרוב *

40 ID

41. כעת, כמה כסף יהיה בחשבון בסוף חמש שנים? (זכור/זכרי שאין עמלות ומיסים) *

☐ פחות מ-110 ₪

☐ יותר מ-110 ₪

☐ בדיוק 110 ₪

☐ לא ניתן לקבוע מהנתונים

41 ID

42. אם שיעור האינפלציה הוא 5% והריבית שאתה מקבל/ת על החיסכון שלך היא 3%, האם לחיסכון שלך יהיה יותר, פחות, או אותה כמות של כוח קנייה בעוד שנה? *

- ☐ יותר
- ☐ אותו הדבר
- ☐ פחות
- ☐ לא יודע/ת

42 ID

43. השקעה במניה של חברה ספציפית בדרך כלל מספקת תשואה בטוחה יותר מהשקעה בסל מניות *

- ☐ לא נכון
- ☐ נכון
- ☐ לא יודע/ת

מסוננים

:Page entry logic

This page will show when: #41 Question
 (זכור/זכרי שאין עמלות ומיסים)

Action: JavaScript
 New JavaScript

Page exit logic: Skip / Disqualify Logic

IF: #45 Question
 THEN: Disqualify and "באילו מהשירותים הדיגיטליים הבאים אתה משתמש/ת?"
 :display

.Sorry, you do not qualify to take this survey

Redirect to: www.panel4all.co.il/survey_runtime/external_survey_status.php

44. כאשר פתחת את חשבון הבנק שלך, אלו מהסיבות הבאות גרמו לך לבחור בבנק שלך? (בחר/י את כל הסיבות שהיו חלק חשוב בהחלטתך) *

- ☐ הומלץ על ידי בן משפחה/חבר
- ☐ ראיתי פרסומת או חומר שיווקי של הבנק
- ☐ לא הייתה לי ברירה, רק שם הסכימו לפתוח לי חשבון
- ☐ הצטרפתי לסניף הבנק של ההורים שלי
- ☐ מענק הצטרפות
- ☐ הסניף קרוב אלי
- ☐ היכולת לנייד את חשבון הבנק הקודם שלי בקלות ובמהירות לבנק החדש
- ☐ לא זוכר, אני כבר שנים רבות לקוח של הבנק
- ☐ שיעורי ריבית גבוהים על פיקדונות
- ☐ פטור מעמלות
- ☐ הציעו לי תנאים טובים למשכנתא
- ☐ הציעו לי תנאים טובים לאוברדרפט (תנאים טובים על ה-"מינוס")
- ☐ הכרתי עובד/ת בבנק
- ☐ לבנק יש מוניטין טוב (למשל, בזכות השירות המוצלח של הבנק)
- ☐ אחר, אנא פרט/י:

☐ לא יודע/ת

70 

45. באילו מהשירותים הדיגיטליים הבאים את/ה משתמש/ת? *

- ☐ אפליקציית הבנק
- ☐ תשלום דרך הטלפון בטאפ, וואי פיי (Apple Pay/Google Wallet)
- ☐ העברת כספים באפליקציית תשלומים (פאייבוקס/ביט)
- ☐ ניהול יתרה באפליקציית תשלומים, שמירת כסף באפליקציית התשלומים לשימוש במועד מאוחר יותר (יתרה בפאייבוקס/ביט)
- ☐ אתר הבנק
- ☐ תשלום חשבונות באינטרנט (ארנונה, מים, חשמל וכו')
- ☐ אף אחד מהם

!Thank You

1 

הסקר הסתיים.
תודה רבה על ההשתתפות בסקר!

Action: URL Redirect
New URL Redirect